

성공기업의 구매/외주관리 노하우

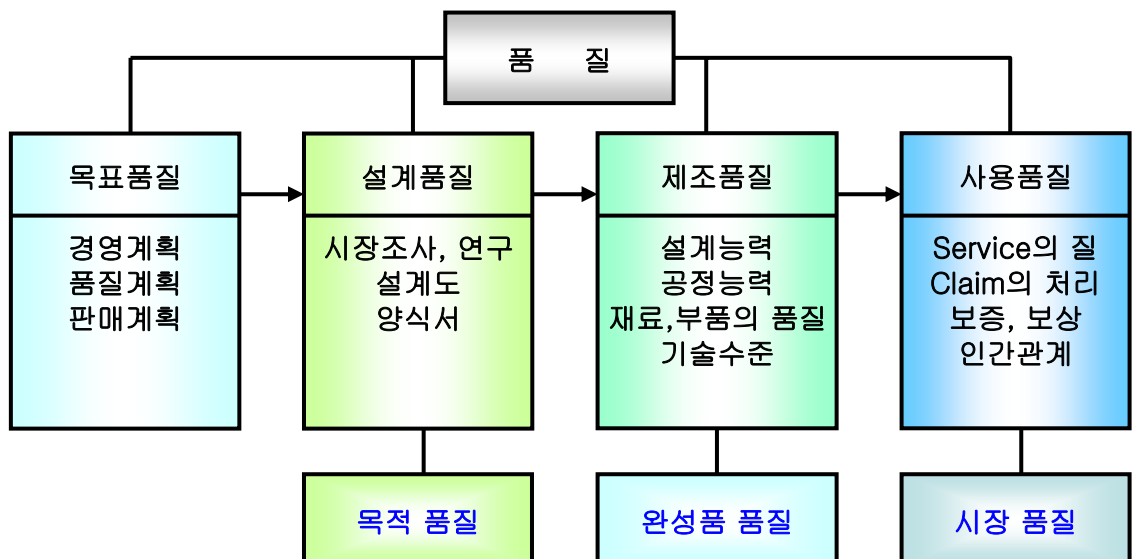
## 구매품의 품질관리

## 학습목표

1. 품질의 중요성과 특징에 대해 설명할 수 있다.
2. 양품의 조건과 불량률의 발생구조에 대해 이해할 수 있다.
3. 품질관리를 위한 검사 및 품질 보증 활동에 대해 설명할 수 있다.

### 1. 품질관리 개요

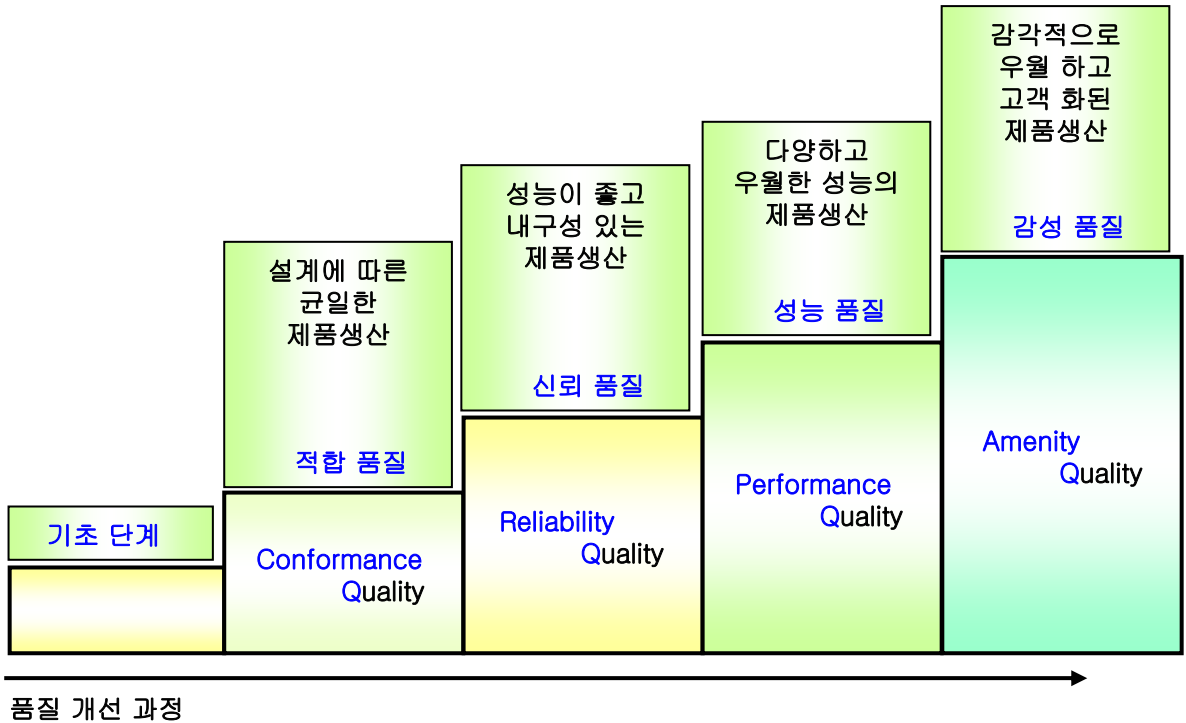
#### (1) 품질의 종류



#### (2) 품질의 중요성

- 경쟁변수의 모래성 이론
  - 경쟁력을 가져가기 위해서는 제일 기본적인 것이 **품질**임.
  - 그 다음으로 납기 → 원가 → 유연성 → 서비스 가 중요함.
  - 이러한 것들이 모여서 회사의 이미지가 만들어 지고, 회사는 경쟁력을 확보할 수 있음.

## (3) 품질의 진화단계



## (4) 품질의 다양한 특성

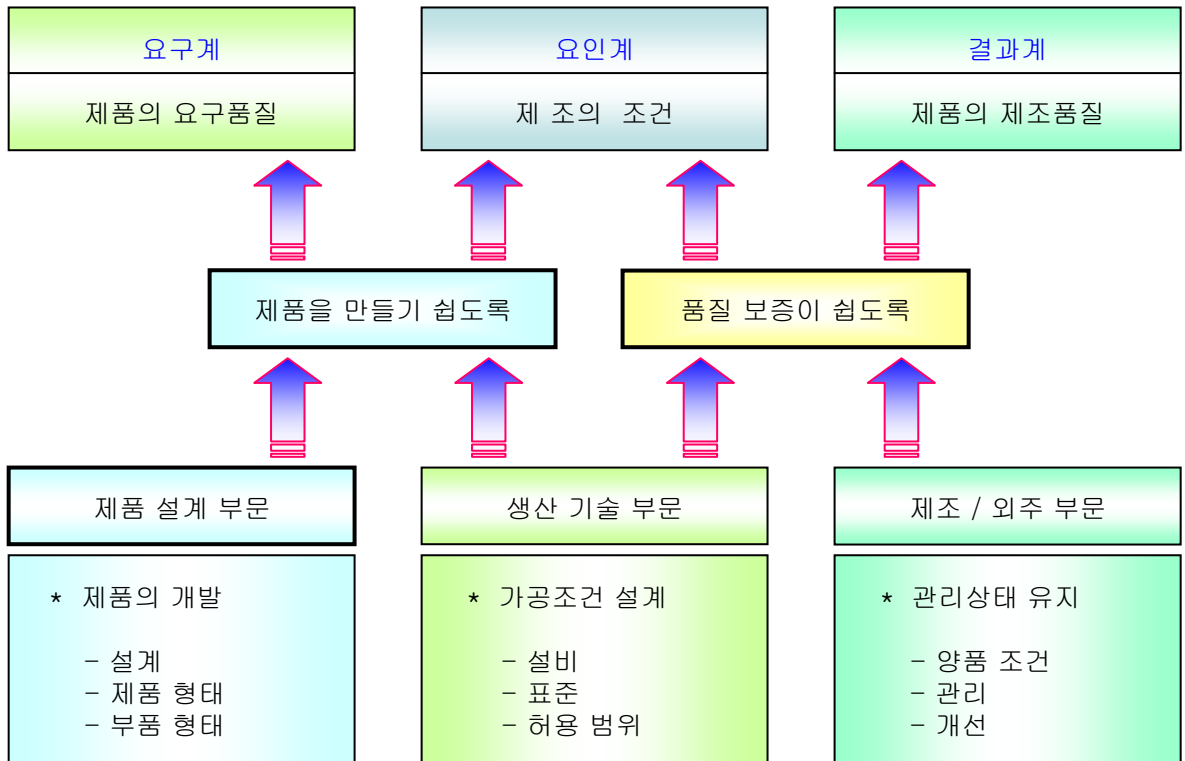
- 성능 (Performance) : 제품의 본질적 운용특성 (Product Operating Characteristics)
- 기능 특징 (Feature) : 제품의 본질적 성능의 사용을 손쉽게 하는 보조특성
- 적합 품질 (Conformance) : 제품의 품질특성이 사전에 설정 또는 제시된 기초적 표준과 일치하는 정도
- 신뢰성 (Reliability) : 정해진 조건하에서 정해진 기간 동안 요구성능을 발휘할 수 있는 제품의 능력
- 내구성 (Durability) : 기술적 또는 경제적 측면에서 제품의 수명
- 편의성 (Serviceability) : 서비스의 용이성, 수선의 친절도, 수선능력 등 고장시의 대응 정도
- 심미적 특성 (Aesthetics) : 제품의 디자인, 색상, 소리, 맛 또는 냄새 등 인간의 5 감에 의한 평가 정도
- 지각 품질 (Perceived Quality) : 이미지, 광고, 상표명성에 의해 추정된 제품에 대한 호감 또는 평판의 정도

## 2. 고객의 요구사항

### (1) 고객의 참된 요구

- CTQ (Critical To Quality)
  - 제품 또는 Service에 대한 고객의 요구사항으로 고객만족을 위해 우선적으로 중시되는 사항 (제품 또는 Service의 주요 품질특성)

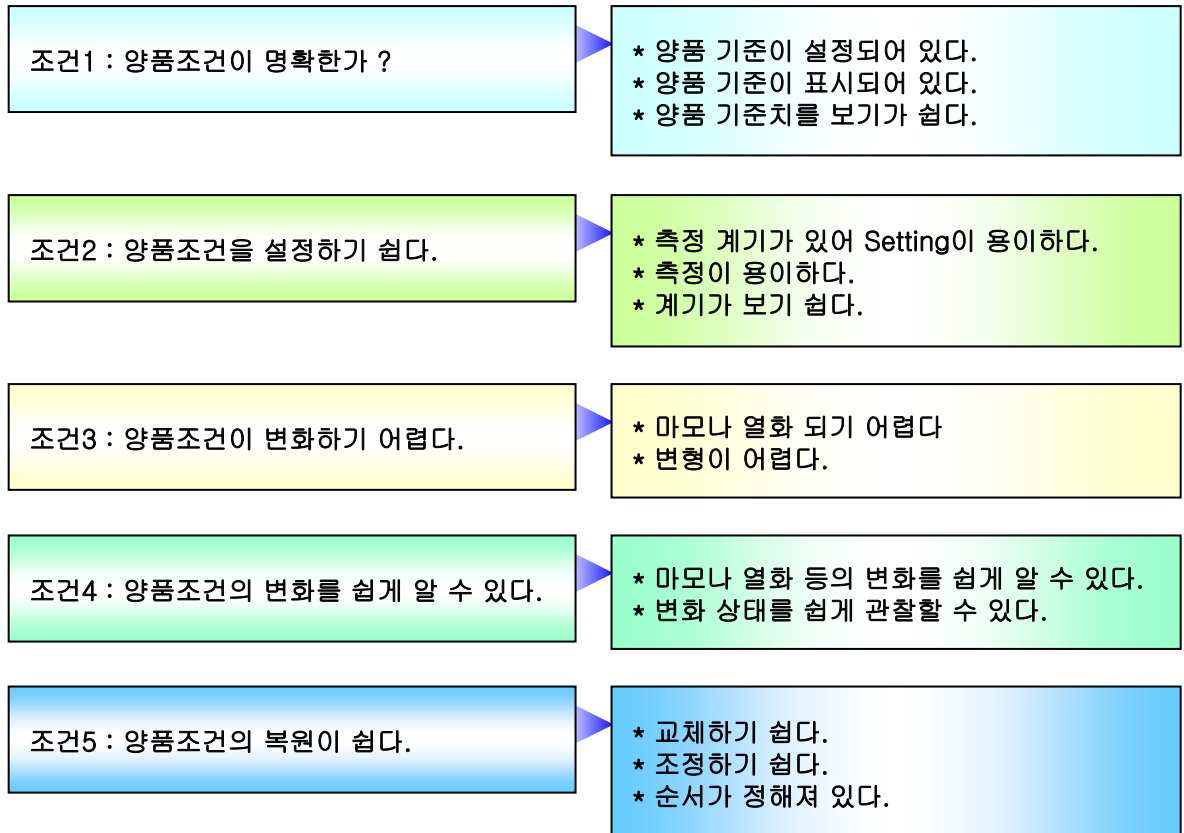
### (2) 양품의 조건



### (3) 불량발생의 원인

- 양품 조건이 불명확함.
- 조건 설정이 어려움.
- 조건이 쉽게 변함.
- 양품 조건 복원이 곤란함.

#### (4) 공정품질보증의 5조건



### 3. 제품 식별

#### (1) 제품 식별 및 추적성

- 제품의 식별
  - 부품의 식별, 검사상태의 식별, 검사대기의 식별, 자재의 식별, 제품의 식별
- 제품위치에 따른 식별
  - 협력업체 부품의 식별, 자재창고에서의 식별, 수입검사에서의 식별, 공정중의 식별, 완제품의 식별
- 제품 식별의 효과
  - 제품의 혼입방지, 3 정 3 현의 효과, 보관의 입출고 관리 용이, 선입선출 용이, 재고량의 파악, 품질이상 발생의 추적, 부적합품의 구분
- 식별표의 활용
  - 부품 식별표, 제품 식별표, 검사대기 식별표, 자재표시 식별표, 합격 / 불합격 식별표

## (2) 검사

- 검사란?
  - 다음 공정이나 고객에 대한 품질보증을 목적으로 표준을 설정하고, 이 표준과 물품의 측정결과를 비교하여 개개의 물품의 양호, 불량 또는 Lot의 합격, 불합격의 판정을 내리는 것
- 검사의 목적
  - 다음 공정이나 고객에게 불량, 부적합품이 인도 되는 것을 방지
  - 품질정보를 제공
  - 작업자의 품질 의식고취
  - 고객에게 품질의 안정감 제공
- 검사의 기능
  - 검사 표준을 설정
  - 제품을 측정
  - 표준과 측정 결과를 비교
  - 양품 / 불량, 적합 / 부적합 의 판정
  - 제품의 처리(출하여부, 재 작업/수리여부)
  - 품질 정보의 제공
- 검사의 구분
  - 검사목적 : 수입검사, 공정 / 중간검사, 최종 / 제품검사
  - 검사장소 : 정 위치 검사, 순회검사, 출장검사
  - 검사의 성질 : 파괴검사, 비 파괴 검사, 관능검사
  - 검사방식 : 전수검사, Sampling 검사, 관리검사, 자주검사
  - 검사 항목 : 수량검사, 외관검사, 치수검사, 중량검사, 성능검사

## 4. 품질관리

### (1) 구매 품질관리 정책

- 공존공영체제 하에서 품질관리 정책을 설정하여 상호이해하며 공동목표인 고객이 만족하는 품질확보를 위하여 노력
- 자주적인 품질관리를 위하여 System을 수립, 운영하여 체계가 일정수준에 도달하여 신뢰성을 확보하였다고 인정되면 단계적 상호신뢰에 의한 품질보증 구입 제도로 발전시켜 나아가야 함.

## (2) 구매품의 품질보증

- 목적
  - 구매업체의 전반적인 품질관리 상태를 파악하고, 품질관리 수준을 평가하여 품질보증 능력을 판단하기 위해 실시함.
- 표 준
  - 관리표준, 기술표준, 제조 공정도, 검사 기준서, QC 공정도
- 품질 이상처리 및 품질개선
  - 체계도, 실적기록유지 효과파악 및 지속적 유지 내용
- 주요 계측기 현황
  - 기기명, 제작 처, 구입 년 월 일, 제작 년 월 일, 검 교정주기 및 실시 여부, 고유 번호
- 제조 공정관리
  - 치 공구관리 현황
  - 적용 제품명 ; 도면번호, 제품명
  - 치 공구번호 ; 치 공구 번호부여 기준의거
  - Lot 관리 체계
  - 주요 공정관리
  - 작업 표준
  - 초도품 관리 체계
  - 불량 현황

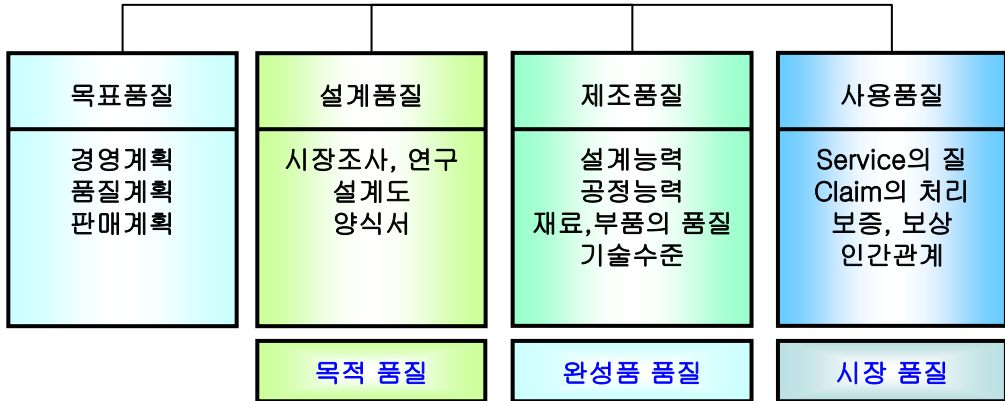
## (3) Product Liability (PL - 제조물 책임)

- 제품으로 기인된 피해에 대한 제조자, 판매업자 등의 배상책임
- Product - Campaign (Recall)
  - 제품결함 발견(안정도, 제반 법규, 수리비용, 고객불만, 회사 신뢰성)시에 수리, 부품교환, 배상 등의 Campaign을 실시하는 것
- 주요 PL 항목
  - 목시보증, 제조결함, 설계결함, 명시보증, 부당광고, 구입재료 결함, 시험검사, 운반배달, 사용 설명서 등

## 학습정리

### 1. 품질관리 개요

◆ 품질의 종류(경영활동에서 본)



### 2. 고객의 요구사항

◆ 고객의 참된 요구사항은 무엇인가?

CTQ(Critical To Quality) : 제품 또는 Service에 대한 고객의 요구사항으로 고객만족을 위해 우선적으로 중시되는 사항( 제품 또는 Service의 주요 품질특성 )

### 3. 제품 식별

◆ 제품식별의 효과

1. 제품의 혼입방지
2. 3정 3현의 효과
3. 보관의 입출고 관리 용이
4. 선입선출 용이
5. 재고량의 파악 용이
6. 품질이상 발생의 추적
7. 부적합품의 구분

◆ 검사의 목적

1. 다음 공정이나 고객에게 불량, 부적합품이 인도 되는 것을 방지
2. 품질정보를 제공
3. 작업자의 품질 의식고취
4. 고객에게 품질의 안정감 제공

### 4. 품질 관리

◆ 구매 품질 관리 정책

공존공영체제 하에서 품질관리 정책을 설정하여 상호이해하며 공동목표인 고객이 만족하는 품질확보를 위하여 노력