

품질/환경/안전보건 매뉴얼

Quality/Environment/Health Safety Manual

관리본 (NO.)


비관리본

(주)송산특수엘리베이터

경기도 시흥시 마유로 70번길 65

시화산단 3마 616호

TEL: (031) 433-2255 FAX: (031) 433-6295

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제1.1장 서 문	개정번호	1
		페이지	1 / 1

1. 회사소개

본 품질/환경/안전보건매뉴얼은 송산특수엘리베이터(주)의 제품에 대한 품질/환경/안전보건 시스템의 기본이 되는 문서로 제품의 설계 구매 검사 및 서비스를 대상으로 하는 품질경영 시스템, 환경경영시스템 및 안전보건경영시스템을 규정한다.

본 품질/환경/안전보건매뉴얼은 ISO 9001:2015 품질경영시스템, ISO14001:2015 환경경영 시스템 및 ISO45001:2018 안전보건경영시스템에 따라 구축되었으며 모든 해당 요구사항과 일치함을 보장한다.


1.1 회사연혁 및 개요

년 월	내 용

1.2 사업의 종류

업종: 제조업, 설치업, 보수업, 무역업

생산품목: 엘리베이터, 에스컬레이터, 무빙워크, 휠체어리프트

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2022. 5. 16
	제1.2장 품질방침	개정번호	2
		페이지	1 / 1

품질방침

고객요구 100% 만족

지속적 개선

품질목표

철저한 준비

완벽한 제품

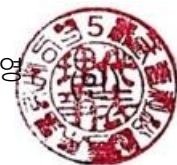
* 품질방침의 준수


- 안전인증을 받은 제품에 대하여 안전인증기관의 승인 없이 인증제품을 변경하지 않는다.
- NH한국토지주택공사의 프로젝트는 발주처의 품질관리 서식을 적용한다.
- 상기의 품질방침과 ISO 9001:2015 의 요구조건을 만족시키기 위해 최고경영자를 포함한 전 종업원은 이를 준수하고 실행하며 유지관리에 만전을 기할 것을 선언한다.

2022. 6. 16

대표이사: 김 기 영

서 명:



 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제1.3장 환경방침	개정번호	1
		페이지	1 / 1

환경방침

환경친화 경영

환경오염 최소화

환경법규 및 규정준수

환경 친화적 제품생산 설치

환경영향 최소화

지속적 환경 개선수행

*** 환경방침의 준수**


상기의 환경방침과 ISO 14001:2015 의 요구조건을 만족시키기 위해 최고경영자를 포함한 전 종업원은 이를 준수하고 실행하며 유지관리에 만전을 기할 것을 선언한다.

2019. 7. 10

대표이사: 김 기 영

서 명:



 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제1.4장 안전보건방침	개정번호	0
		페이지	1 / 1

안전보건방침

상해 및 건강상 장애 예방

사고 및 재해 최소화

안전보건 법규 및 규정준수

위험요인제거

안전보건 리스크 감소

지속적 개선수행

* 안전보건방침의 준수


상기의 안전보건방침과 ISO 45001:2018의 요구조건을 만족시키기 위해 최고경영자를 포함한 전 종업원은 이를 준수하고 실행하며 유지관리에 만전을 기할 것을 선언한다.

2019. 7. 10


대표이사: 김 기 영

서 명:




 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHS-M-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제2.0장 목차 및 개정현황	개정번호	1
		페이지	1 / 2


Rev.No.	일자	변경 사유 및 내용	개정항목	페이지	작성자	검토자	승인
0	2018. 5. 1	ISO9001:2015/ISO14001:2015에 따른 전면개정	전체	전체	-	-	-
1	2019. 7. 10	ISO9001:2015/ISO14001:2015/ISO45001:2018에 따른 통합	전체	전체			

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제2.0장 목차 및 개정현황	개정번호	1
		페이지	2 / 2


장	제 목	페이지수	개정번호	개정일자	비 고
1.1	서문	1	1	19. 7. 10	
1.2	품질방침	1	1	19. 7. 10	
1.3	환경방침	1	1	19. 7. 10	
1.4	안전보건방침	1	0	19. 7. 10	
2.0	목차 및 개정현황	2	1	19. 7. 10	
3.0	문서체계대조표	1	1	19. 7. 10	
4.0 조직 상황	4.1	조직과 조직상황의 이해	3	1	19. 7. 10
	4.2	이해관계자/근로자의 니즈와 기대 이해			
	4.3	품질/환경/안전보건경영시스템 적용 범위 결정			
	4.4	품질/안전보건경영시스템과 그 프로세스			
	4.5	환경경영시스템			
5.0 리더십	4.1	리더십과 의지표명	9	1	19. 7. 10
	4.2	품질/환경/안전보건 방침			
	4.3	조직의 역할, 책임 및 권한			
	4.4	근로자 협의 및 참여			
6.0 기획	4.1	리스크와 기회를 다루는 조치	7	1	19. 7. 10
	4.2	품질/환경/안전보건목표와 이를 달성하기 위한 기획			
	4.3	환경측면			
7.0 지원	4.1	자원	8	1	19. 7. 10
	4.2	역량/적격성			
	4.3	인식			
	4.4	의사소통			
	4.5	문서화된 정보의 관리			
8.0 운영	4.1	품질/환경/안전보건 운용 기획 및 관리	15	1	19. 7. 10
	4.2	제품 및 서비스 요구사항			
	4.3	제품 및 서비스의 설계와 개발			
	4.4	외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스의 관리			
	4.5	생산 및 서비스제공			
	4.6	제품 및 서비스의 불출/출시			
	4.7	부적합 출력/산출물의 관리			
	4.8	비상사태 대비 및 대응			
9.0 성과 평가	4.1	모니터링, 측정, 분석 및 평가	6	1	19. 7. 10
	4.2	내부심사			
	4.3	경영검토/경영평가			
10.0 개선	4.1	일반사항	4	1	19. 7. 10
	4.2	부적합/사건 및 시정조치			
	4.3	지속적 개선			

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제3.0장 문서체계 대조표	개정번호	1
		페이지	1 / 2

장	제목	절차서 번호	절차서명	비고	
4.0	조직상황	QEHS-401	품질/환경/안전보건시스템관리		
5.0	리더십	-	-		
6.0	기획	QEHS-601	리스크 및 기회관리		
		QEHS-602	목표 및 추진계획 관리		
		EP-603	환경영향평가 및 등록		
		HSP-603	안전보건 위험성평가		
		QEHS-604	법규 및 기타요구사항관리		
7.0	지원	QEHS-701	교육훈련		
		QP-702	장비 및 치공구 관리		
		QP-703	청정활동(3정 5S)관리		
		QEHS-704	모니터링 및 측정장비관리		
		QEHS-705	의사소통		
		QEHS-706	문서 및 기록관리		
8.0 운영	8.1	운영 기획 및 관리	QEHS-801	운영 기획 및 관리	
	8.2	제품 및 서비스 요구사항	QP-802	주문 및 계약관리	
	8.3	제품 및 서비스의 설계 및 개발	QP-803	설계 및 개발	
	8.4	외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스의 관리	QEHS-804	구매관리	
	8.5	생산 및 서비스 제공	QP-805	공정관리	
			QP-806	식별 및 추적성 관리	
			QP-807	4M 변경관리	
	8.6	제품 및 서비스의 불출/출시	QP-808	자재 및 제품관리	
			QP-809	고객자산관리	
	8.7	부적합 출력 / 산출물의 관리	QP-810	부적합품의관리	
	8.8	비상사태 대비 및 대응	EHSP-811	비상사태 대비 및 대응	
	8.9	환경 운영	EP-811	소음 및 진동관리	
			EP-812	수질관리	
EP-813			대기오염관리		
EP-814			폐기물관리		
EP-815			환경유해물질관리		
		EP-816	에너지 및 자원관리		

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼		문서번호	QEHSM-001
			개정일자	2019. 7. 10
	제3.0장 문서체계 대조표		개정번호	1
			페이지	2 / 2

장		제목	절차서 번호	절차서명	비고
8.0 운용	8.10	안전보건 운용	HSP-811	작업안전수칙	
			HSP-812	작업 복장 및 보호구	
			HSP-813	전기작업 안전	
			HSP-814	기계작업 안전	
			HSP-815	기자재 운반 안전	
			HSP-816	차량 및 운반하역기계 안전	
			HSP-817	고소 및 이동식 사다리작업안전	
			HSP-818	유해위험물질 안전	
			HSP-819	보일러 및 공기압축기 작업안전	
			HSP-820	화재예방	
			HSP-821	고압가스안전	
			HSP-822	개인보호구 관리	
			HSP-823	응급처치	
			HSP-824	작업환경측정	
9.0 성과 평가	9.1	모니터링, 측정, 분석 및 평가	QP-901	고객만족도 조사	
			QP-902	검사 및 시험	
			EHSP-903	환경/안전보건점검 및 측정	
			QEHS-904	준수평가	
			QEHS-905	데이터 분석	
	9.2	내부심사	QEHS-906	내부심사	
	9.3	경영검토	QEHS-907	경영검토	
10.0 개선	10.1	일반사항	-	-	
	10.2	부적합 및 시정조치	QEHS-1001	부적합 및 시정조치	
	10.3	지속적 개선	QEHS-1002	지속적 개선	
			QP-1003	분임조운영	

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제4.0장 조직상황	개정번호	1
		페이지	1 / 3

1. 적용범위

본 장은 당사의 조직상황 파악, 고객의 니즈와 기대이해, 품질/환경/안전보건경영시스템 적용범위 결정 및 품질/환경/안전보건경영시스템 및 그 프로세스의 구축관리에 적용한다.

2. 목적

본 장은 당사 조직상황을 파악하고 고객의 니즈와 기대를 이해하며 품질/환경/안전보건경영시스템 적용 범위를 결정하여 품질/환경/안전보건경영시스템과 그 프로세스를 구축 ISO9001 /ISO14001/ISO45001 요구사항에 적합하게 운용되게 함을 그 목적으로 한다.

3. 책임과 권한

3.1 대표이사

- (1) 조직의 능력에 영향을 주는 외부와 내부 이슈를 정하여야 한다.
- (2) 품질/환경/안전보건경영시스템 적용범위 결정


3.2 해당 부서장

- (1) 해당 부서장은 외부와 내부 이슈를 정하기 위한 정보를 제공하여야 한다.
- (2) 품질/환경/안전보건경영시스템을 수립, 실행, 유지 및 지속적 개선
- (3) 프로세스 기회 및 운용

4. 조직상황

4.1 조직과 조직상황의 이해

- (1) 조직은, 조직의 목적에 부합하고 및 전략적 방향과 관련이 있는 그리고 품질/환경/안전보건경영시스템의 의도된 결과를 달성하기 위한 조직의 능력에 영향을 주는 외부와 내부 이슈를 정하여야 한다.
- (2) 조직은 이러한 외부와 내부 이슈에 대한 정보를 모니터링하고 검토하여야 한다.
- (3) 이슈에는 긍정적, 부정적 요인 또는 고려해야 할 조건이 포함될 수 있으며, 이슈에는 조직에 의해 영향을 받거나 영향을 미칠 수 있는 환경여건이 포함되어야 한다.
- (4) 국제적, 국가적, 지역적 또는 지방적이든 법적, 기술적, 경쟁적, 시장, 문화적, 사회적 및 경제적 환경에서 비롯된 이슈를 고려함으로써, 외부상황에 대한 이해를 용이하게 할 수 있다.
- (5) 조직의 가치, 문화, 지식 및 성과와 관련되는 이슈를 고려함으로써, 내부 상황에 대한 이해를 용이하게 할 수 있다.


 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제4.0장 조직상황	개정번호	1
		페이지	2 / 3

4.2 이해관계자, 근로자 및 기타 이해관계자의 니즈와 기대 이해

- (1) 고객요구사항, 그리고 적용되는 법적 및 규제적 요구사항을 충족하는 제품 및 서비스를 일관성 있게 제공하기 위한 조직의 능력에 이해관계자가 영향 또는 잠재적 영향을 미치기 때문에, 조직은 다음 사항을 정하여야 한다.
 - (a) 품질/환경/안전보건경영시스템에 관련되는 이해관계자, 근로자와 기타 이해관계자
 - (b) 품질/환경/안전보건경영시스템에 관련되는 이해관계자, 근로자의 요구사항(기대) 및 니즈(needs)
 - (c) 이러한 니즈와 요구사항에서 비롯된 조직의 환경준수의무사항
 - (d) 이러한 니즈와 기대 중 어느 것이 안전보건 법적요구사항 및 기타요구사항인지 또는 될 수 있는지 여부
- (2) 조직은 이해관계자와 이해관계자 관련 요구사항에 대한 정보를 모니터링하고 검토하여야 한다.

4.3 품질/환경/안전보건경영시스템 적용범위 결정

- (1) 조직은 품질/환경/안전보건경영시스템의 적용범위를 설정하기 위하여 품질/환경/안전보건경영시스템의 경계 및 적용 가능성을 정하여야 한다.
- (2) 적용 범위를 정할 때, 조직은 다음 사항을 고려하여야 한다.
 - (a) 위에서 언급된 외부와 내부이슈
 - (b) 위에서 언급된 관련 이해관계자의 요구사항
 - (c) 조직의 제품 및 서비스 그리고 활동
 - (d) 위에서 언급된 환경준수의무사항
 - (e) 환경관리와 영향을 행사하기 위한 조직의 권한 및 능력
 - (f) 계획되거나 수행된 작업 관련 활동의 반영(안전보건)
- (3) 조직의 품질/환경/안전보건경영시스템의 정해진 적용 범위 내에서 이 표준의 요구사항이 적용 가능하다면, 조직은 이 표준의 요구사항을 적용하여야 한다.
- (4) 조직의 품질/환경/안전보건경영시스템의 적용 범위는 문서화된 정보로 이용가능하고 유지되어야 한다. 적용 범위에는 포함되는 제품 및 서비스의 형태를 기술하여야 하고, 조직이 그 조직의 품질/환경/안전보건경영시스템 적용 범위에 포함되지 않는다고 정한 이 표준의 어떤 요구사항이 있는 경우, 그에 대한 타당성을 제시하여야 한다.
- (5) 적용될 수 없다고 정한 요구사항이, 제품 및 서비스의 적합성 보장과 고객만족 증진을 보장하기 위한 조직의 능력 또는 책임에 영향을 미치지 않는 경우에만, 이 표준에 대한 적합성이 주장될 수 있다.
- (6) 안전보건경영시스템은 조직의 안전보건 성과에 영향을 줄 수 있는 조직 관리 또는 영향 내에 있는 활동, 제품 및 서비스를 포함하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제4.0장 조직상황	개정번호	1
		페이지	3 / 3

4.4 품질/환경/안전보건경영시스템과 그 프로세스

- (1) 조직은 이 표준의 요구사항에 따라, 필요한 프로세스와 그 프로세스의 상호작용을 포함하는 품질/환경/안전경영시스템을 수립, 실행, 유지 및 지속적 개선하여야 한다.
- (2) 조직은 품질/환경/안전경영시스템에 필요한 프로세스와 조직 전반에 그 프로세스의 적용을 정해야 하며, 다음사항을 실행하여야 한다.
 - (a) 요구되는 입력과 프로세스로부터 기대되는 출력의 결정
 - (b) 프로세스의 순서와 상호작용의 결정
 - (c) 프로세스의 효과적 운용과 관리를 보장하기 위하여 필요한 기준과 방법(모니터링, 측정 및 관련 성과지표를 포함)의 결정과 적용
 - (d) 프로세스에 필요한 자원의 결정과 자원의 가용성을 보장
 - (e) 프로세스에 대한 책임과 권한의 부여
 - (f) 결정된 리스크와 기회의 조치
 - (g) 프로세스의 평가, 그리고 프로세스가 의도된 결과를 달성함을 보장하기 위하여 필요한 모든 변경사항의 실행
 - (h) 프로세스와 품질/환경/안전보건경영시스템의 개선
- (3) 조직은 필요한 정도까지의 다음사항을 실행하여야 한다.
 - (a) 프로세스의 운용을 지원하기 위하여 문서화된 정보의 유지
 - (b) 프로세스가 계획대로 수행되고 있다는 확신을 갖기 위하여 문서화된 정보의 보유

4.5 환경경영시스템


- (1) 의도된 결과(환경성과 향상을 포함하는)를 달성하기 위해, 조직은 이 표준의 요구사항에 따라 필요한 여러 프로세스와 이 프로세스 간의 상호작용을 포함하는 환경경영시스템을 수립, 실행, 유지하고 지속적으로 개선해야 한다.
- (2) 조직이 환경경영시스템을 수립하고 유지할 때는 앞에 기술한 조직과 조직상황 및 이해관계자의 니즈와 기대 이해에서 습득한 지식을 고려하여야 한다.

5. 기록

관련기록(문서화된 정보)은 문서 및 기록관리 절차서(QEHSP-706)에 의거해서 관리한다.

6. 관련문서

- 6.1 품질/환경/안전보건시스템관리 절차서 (QEHS-401)
- 6.2 문서 및 기록관리 절차서 (QEHS-706)

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	1
		페이지	1 / 9

1. 적용범위

본 장은 당사 경영자의 리더십(과 근로자 참여), 고객중시, 품질/환경/안전보건방침, 의사소통, 책임과 권한에 대하여 적용한다.

2. 목적

본 장은 경영자의 리더십(과 근로자 참여), 고객중시, 품질/환경/안전보건방침, 의사소통, 책임과 권한을 결정하여 당사 품질/환경/안전보건경영시스템이 효과적으로 실행되고 유지됨을 보장하는데 목적이 있다.

3. 책임과 권한

3.1 대표이사

- (1) 품질/환경/안전보건경영시스템에 대한 리더십과 의지표명/실행의지 및 실증
- (2) 방침의 수립, 자원의 공급 및 책임과 권한 부여

3.2 각 부서장

부여된 책임과 권한에 의한 업무수행


4. 리더십

4.1 리더십과 의지표명

4.1.1 일반사항

최고경영자/최고경영진은 품질/환경/안전보건경영시스템에 대한 리더십과 의지표명/실행의지를 다음 사항에 의하여 실증하여야 한다.

- (a) 품질/환경/안전보건경영시스템의 효과성 그리고 안전하고 건강한 작업장 및 활동의 제공뿐만 아니라 작업과 관련된 상해 및 건강상 장애 예방을 위한 전반적인 책무
- (b) 품질/환경/안전보건방침과 품질/환경/안전보건목표가 품질/환경/안전보건경영시스템을 위하여 수립되고, 조직상황과 전략적 방향에 조화됨을 보장
- (c) 품질/환경/안전보건경영시스템 요구사항이 조직의 비즈니스 프로세스와 통합됨을 보장
- (d) 프로세스 접근법 및 리스크 기반 사고의 활용 촉진
- (e) 품질/환경/안전보건경영시스템에 수립, 실행, 유지 및 개선을 위해 필요한 자원의 가용성 보장
- (f) 효과적인 품질/환경/안전보건경영의 중요성 그리고 품질/환경/안전보건경영시스템 요구사항에 적합함에 대한 중요성을 의사소통
- (g) 품질/환경/안전보건경영시스템이 의도한 결과를 달성함을 보장
- (h) 품질/환경/안전보건경영시스템의 효과성에 기여하기 위한 인원을 적극 참여시키고, 지휘하고 지원함
- (i) 지속적인 개선을 촉진

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	1
		페이지	2 / 9

- (j) 기타 관련경영자/관리자의 책임분야에 리더십이 적용될 때, 그들의 리더십을 실증하도록 그 경영자 역할에 대한 지원
- (k) 사건, 위험요인, 리스크와 기회 보고 시 보복으로부터 근로자를 보호
- (l) 조직이 근로자의 협의 및 참여를 위한 프로세스를 수립하고 실행을 보장
- (m) 안전보건위원회 수립 및 기능을 지원

4.1.2 고객중시

최고경영자는 다음 사항을 보장함으로써 고객중시에 대한 리더십과 의지표명을 실증하여야 한다.

- (a) 고객요구사항과 적용되는 법적 및 규제적 요구사항이 결정되고, 이해되며 일관되게 충족됨.
- (b) 제품 및 서비스의 적합성에, 그리고 고객만족을 증진시키는 능력에 대한 영향을 미칠 수 있는 리스크와 기회가 결정되고 처리됨
- (c) 고객만족 증진의 중시가 유지됨.

4.2 방침

4.2.1 품질방침의 수립


최고경영자는 다음과 같은 품질방침을 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (a) 조직의 목적과 상황에 적절하고 조직의 전략적 방향을 지원
- (b) 품질목표의 설정을 위한 틀을 제공
- (c) 적용되는 요구사항의 충족에 대한 의지표명을 포함
- (d) 품질경영시스템의 지속적 개선에 대한 의지표명을 포함

4.2.2 환경방침의 수립

최고경영자는 다음과 같은 환경방침을 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (a) 조직의 활동, 제품, 서비스의 성격(nature), 규모 및 환경영향을 포함한, 조직의 목적과 상황에 적절
- (b) 환경목표의 설정을 위한 틀을 제공
- (c) 조직의 상황에 관련이 있는 오염예방과 그 밖의 구체적인 의지를 포함한, 환경보호에 대한의지를 포함
- (d) 조직의 준수 의무사항을 충족한다는 의지를 포함
- (e) 환경성과의 향상을 위해 환경경영시스템의 지속적 개선에 대한 의지를 포함

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	1
		페이지	3 / 9

4.2.3 안전보건 방침의 수립

최고경영자는 다음 사항과 같은 안전보건 방침을 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (a) 업무 관련 상해 및 건강상 장애의 예방을 위한 안전하고 건강한 근로 조건을 제공하기 위한 의지표명을 포함하고 조직의 목적, 규모 및 상황 그리고 안전보건 리스크와 기회의 특정한 성질에 적절
- (b) 안전보건 목표의 설정을 위한 틀을 제공
- (c) 법적 요구사항 및 기타 요구사항의 충족에 대한 의지표명을 포함
- (d) 위험요인을 제거하고 안전보건 리스크를 감소하기 위한 의지표명을 포함
- (e) 안전보건경영시스템의 지속적 개선에 대한 의지표명을 포함
- (f) 근로자 및 근로자 대표(있는 경우)의 협의와 참여에 대한 의지표명을 포함

4.2.4 품질/환경/안전보건방침에 대한 의사소통

품질/환경/안전보건방침은 다음과 같아야 한다.

- (a) 문서화된 정보로 이용 가능하고 유지됨
- (b) 조직 내에서 의사소통되고 이해되며 적용됨
- (c) 해당되는 경우, 관련 이해관계자에게 이용 가능함

4.3 조직의 역할, 책임 및 권한


최고경영자는 관련된 역할에 대한 책임과 권한이 조직 내에서 부여되고, 의사소통되며, 이해됨을 보장하여야 한다. 최고경영자는 안전보건경영시스템과 관련된 역할에 대한 책임과 권한을 조직 내 모든 계층에 부여하고 의사소통을 하며 문서화된 정보로 유지함을 보장하여야 한다. 조직 각 계층의 근로자는 자신이 관리하는 안전보건경영시스템의 측면에 대한 책임을 져야 한다.

최고경영자는 다음 사항에 대하여 책임과 권한을 부여하여야 한다.

- (a) 품질/환경/안전보건경영시스템이 이 표준의 요구사항에 적합함을 보장
- (b) 프로세스가 의도된 출력을 도출하고 있음을 보장
- (c) 품질/환경/안전보건경영시스템의 성과와 개선 기회를, 특히 최고경영자에게 보고
- (d) 조직 전체에서 고객중시에 대한 촉진을 보장
- (e) 품질/환경/안전보건경영시스템의 변경이 계획되고 실행되는 경우, 품질/환경/안전보건경영시스템의 온전성(integrity)이 유지됨을 보장

4.3.1 조직의 역할, 책임 및 권한

- (1) 당사의 품질/환경/안전보건경영시스템 운영을 위한 조직구성은 부표1의 조직도와 같다.
- (2) 대표이사는 각 부서별 해당 인원에게 책임과 권한을 부여하며, 각 부서별 업무는 다음의 책임과 권한에 따른다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	1
		페이지	4 / 9

4.3.2 책임과 권한

당사의 조직의 책임과 권한은 다음과 같으며 기타 사항은 【표1】 당사기구조직의 책임과 권한의 요약 설명과 같다.

(1) 대표이사


- (a) 당사의 품질/환경/안전보건경영시스템운영에 대한 전반적인 책임과 권한이 있다.
- (b) 품질/환경/안전보건방침을 수립하고 품질/환경/안전보건매뉴얼을 승인한다.
- (c) 조직 및 책임과 권한을 정한다.
- (d) 필요한 자원을 지원한다.
- (e) 품질/환경/안전보건경영시스템에 대한 정기적인 경영검토를 실시한다.
- (f) 경영계획을 승인한다.
- (g) 품질/환경/안전보건 내부심사자, 설계자, 검사자 자격부여

(2) 품질/환경/안전보건담당중역

- (a) 대표이사 보좌
- (b) 품질/환경/안전보건 경영대리인으로서 품질/환경/안전보건경영 총괄
- (c) 경영계획을 검토 한다.

(3) 경영지원부서장

- (a) 해당 품질/환경/안전보건시스템 구축 및 실행
- (b) 인사관리 및 노무관리, 회계업무 및 세무업무, 면허관리, 실적보고
- (c) 사업계획 총괄, 면허관리, 실적보고
- (d) 환경경영관리 및 안전관리
- (e) 교육훈련 주관
- (f) 환경 및 안전 법규관리
- (g) 안전관리 총괄
- (h) 위험성 평가 및 리스크/기회분석(안전보건 SWOT)
- (i) 안전보건 운용관리
- (j) 안전보건 비상시 대비 및 대응
- (k) 안전보건 성과 평가
- (l) 안전보건준수평가 및 모니터링
- (m) 안전보건 경영검토 자료 준비
- (n) 안전보건 사건, 부적합 및 시정조치 주관

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001	
		개정일자	2019. 7. 10	
	제5.0장 리더십		개정번호	0
			페이지	5 / 9

(4) 기술연구소장

- (a) 해당 품질/환경/안전보건시스템 구축 및 실행
- (b) 설계 및 개발업무
- (c) 환경 친화적 설계 및 현장 환경관리지원
- (d) 시정조치 및 개선활동

(5) 영업부서장


- (a) 해당 품질/환경/안전보건시스템 구축 및 실행
- (b) 수주활동, 계약검토주관 및 계약업무, 고객관리업무
- (c) 고객만족도 조사

(6) 생산부서장

- (a) 해당 품질/환경/안전보건시스템 구축 및 실행
- (b) 생산계획 수립 및 공정관리
- (c) 생산장비 점검 및 유지관리
- (d) 생산에 소요되는 자재의 인수, 보관, 불출, 자재현황관리 등
- (e) 제품에 대한 취급 보관 포장 보존 및 인도관리
- (f) 제품 식별 및 추적성 관리
- (g) 제조(QC)공정도의 제정 및 작업표준서 제정, 현장준수
- (h) 외주업체선정, 자재발주, 인수, 보관, 자재관리
- (i) 협력업체 평가, 선정 및 등록업무
- (j) 구매업무 및 외주관리업무
- (k) 비상사태대비 대응 계획/실행
- (l) 현장 환경관리 및 안전관리
- (m) 환경영향평가

(7) 설치보수부서장

- (a) 설치 및 보수 계획 수립 및 관리
- (b) 장비 점검 및 유지관리
- (c) 설치 및 보수에 소요되는 자재의 인수, 보관, 불출, 자재현황관리 등
- (d) 검사 및 시험업무
- (e) 검사, 측정 및 시험장비 관리 및 교정관리
- (f) 완성검사 및 정기검사 수검
- (g) 환경운용관리


 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	0
		페이지	6 / 9

(8) 품질부서장

- (a) 품질/환경/안전보건시스템 구축 및 실행 총괄
- (b) 검사 및 시험업무 주관
- (c) 검사 측정 및 시험장비 관리, 교정관리
- (d) 제조(QC)공정도 작성 지원
- (e) 시정조치 및 재발방지활동, 공정감시 등 검증활동
- (f) 부적합품의 관리(보고, 평가, 조치)
- (g) 품질/환경 준수평가
- (h) 내부심사주관
- (i) 경영검토 자료 준비 및 경영검토(보고)서 작성

4.3.3 근로자 협의 및 참여

- (1) 조직은 안전보건경영시스템의 개발, 기획, 실행, 성과평가 및 개선을 위한 조치에 대하여 모든 적용 가능한 계층과 기능의 근로자와 근로자 대표(있는 경우)와의 협의와 참여를 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.
- (2) 조직은 다음 사항에 대해 실행하여야 한다.
 - (a) 협의 및 참여를 위하여 필요한 방법(mechanisms), 시간, 교육 훈련 및 자원을 제공
(비고) 근로자 대표제는 협의와 참여를 위한 방법이 될 수 있다.
 - (b) 안전보건경영시스템에 대하여 명확하고, 이해 가능하며 관련된 정보에 시의적절한 접근제공
 - (c) 참여에 대한 장애 또는 장벽을 결정하여 제거하며 제거할 수 없는 것은 최소화
(비고) 장애 및 장벽에는 근로자의 의견이나 제안, 언어 또는 독해(literacy) 장벽, 보복 또는 보복위협, 근로자 참여를 방해하거나 처벌하는 방침 또는 관행에 대한 대응 실패가 포함될 수 있다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	0
		페이지	7 / 9

(d) 관리자가 아닌 근로자와 다음 사항에 대하여 협의하도록 강조


- 1) 이해관계자의 니즈와 기대를 결정
- 2) 안전보건 방침 수립
- 3) 적용 가능한 경우 조직의 역할, 책임 및 권한 부여
- 4) 법적 요구사항 및 기타 요구사항을 충족시키는 방법을 결정
- 5) 안전보건 목표 수립과 목표 달성 기획
- 6) 외주처리, 조달 및 계약자에게 적용 가능한 관리 방법 결정
- 7) 모니터링, 측정 및 평가가 필요한 사항 결정
- 8) 심사프로그램의 기획, 수립, 실행 및 유지
- 9) 지속적 개선 보장

(e) 관리자가 아닌 근로자가 다음 사항에 참여하도록 강조

- 1) 근로자의 협의와 참여를 위한 방법 결정
- 2) 위험요인을 파악하고 리스크와 기회를 평가
- 3) 위험요인을 제거하고 안전보건 리스크를 감소하기 위한 조치 결정
- 4) 역량 요구사항, 교육 훈련 필요성, 교육 훈련 및 교육 훈련평가의 결정
- 5) 의사소통이 필요한 사항과 의사소통 방법을 결정
- 6) 관리 수단과 관리 수단의 효과적인 실행 및 사용 결정
- 7) 사건 및 부적합의 조사 그리고 시정조치 결정

(비고) 관리자가 아닌 근로자의 협의와 참여를 강조하는 것은 업무활동을 수행하는 인원에 적용하는 것을 의도하지만, 예를 들어 조직에서 업무활동 또는 기타 요인에서 업무 활동 또는 기타 요인에 의해 영향을 받는 관리자를 배제하는 것을 의도하지는 않는다.

(비고) 근로자에게 무료로 교육 훈련을 제공하는 것, 그리고 가능한 경우 근무시간에 교육 훈련을 제공하는 것은 근로자의 참여에 중대한 장벽을 제거할 수 있는 것으로 인정된다.


 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	0
		페이지	8 / 9

5. 기록

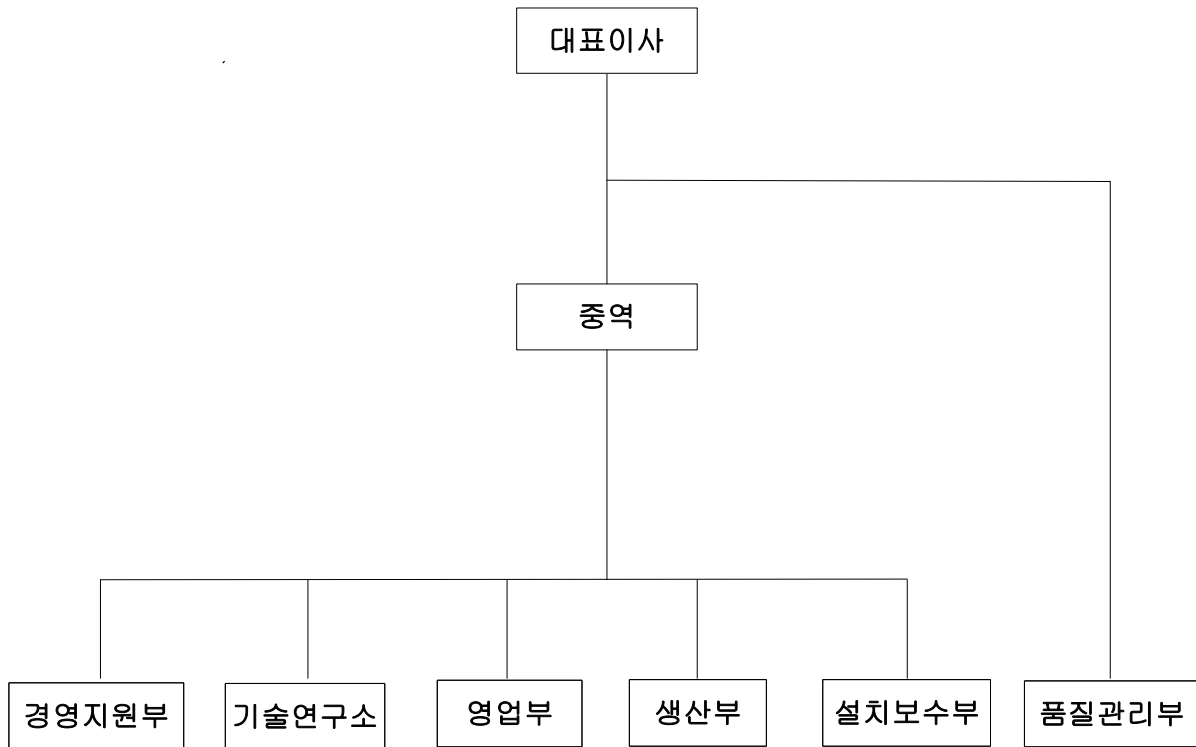
관련기록(문서화된 정보)은 문서 및 기록관리 절차서(QEHSP-706)에 의거해서 관리한다.


6. 관련문서

6.1 문서 및 기록관리 절차서 (QEHS-706)

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제5.0장 리더십	개정번호	0
		페이지	9 / 9

【그림1】 당사 기구 조직도



 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제6.0장 기 획	개정번호	0
		페이지	1 / 7

1. 적용범위

본 장은 리스크와 기회를 다루기 위한 조치, 품질/환경/안전보건목표와 품질/환경/안전보건 목표달성계획 및 그 변경계획에 대하여 적용한다.

2. 목적

본 장은 리스크와 기회를 다루기위한 조치, 품질/환경/안전보건목표와 품질/환경/안전보건목표 달성계획 및 그 변경 계획을 적절하게 수행하기 위함이다.

3. 책임과 권한

3.1 대표이사

- (1) 리스크 및 기회 의 파악
- (2) 리스크와 기회를 다루기 위한 조치
- (3) 품질/환경/안전보건목표 달성 계획의 승인

3.2 해당부서장

- (1) 리스크 및 기회 의 파악
- (2) 리스크와 기회를 다루기 위한 조치
- (3) 품질/환경/안전보건목표 달성을 위한 기획


4. 리스크와 기회를 다루는 조치

4.1 일반사항

4.1.1 품질/환경/안전보건경영시스템을 기획할 때, (조직과 조직상황의 이해)에서 언급된 이슈, (근로자 및 기타 이해관계자의 니즈와 기대 이해) 및 (품질/환경/안전보건 경영시스템 적용범위결정)에서 언급한 요구사항을 고려하여야 하고 다음사항을 다룰 필요가 있는 리스크와 기회를 결정하여야 한다.

- (1) 품질/환경/안전보건경영시스템이 의도된 결과를 달성할 수 있음을 보증
- (2) 바람직한 영향의 증진
- (3) 바람직하지 않은 영향의 예방 또는 감소
- (4) 지속적개선의 성취/달성

4.1.2 리스크와 기회를 다루기 위하여 취해진 조치는, 제품 및 서비스의 적합성에 미치는 잠재적 영향에 상응하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제6.0장 기 획	개정번호	0
		페이지	2 / 7

4.1.3 환경경영시스템의 적용범위 내에서 조직은 환경영향이 있을 수 있는 것들을 포함하는 잠재적인 비상상황을 결정하여야 한다.

4.1.4 안전보건경영시스템에 대한 리스크와 기회, 그리고 다루어야 할 필요가 있는 의도된 결과를 결정할 때 조직은 다음 사항을 반영하여야 한다.

- (1) 위험요인
- (2) 안전보건 리스크 및 기타 리스크
- (3) 안전보건 기회 및 기타 기회
- (4) 법적요구사항 및 기타 요구사항

4.1.5 조직은 기획프로세스에서 조직, 프로세스 또는 안전보건경영시스템에서 변경과 연관된 안전보건경영시스템의 의도된 결과와 관련된 리스크와 기회를 결정하고 평가하여야 한다.

계획된 변경의 경우 영구적이든 또는 임시적이든 이러한 평가는 변경이 실행되기 전에 수행되어야 한다.

4.1.6 조직은 다음 사항에 대하여 문서화된 정보를 유지하여야 한다.

- (1) 리스크와 기회
- (2) 프로세스와 조치가 계획된 대로 수행된다는 확신을 하는데 필요한 정도까지 리스크와 기회를 결정하고 다루는데 필요한 프로세스와 조치

4.1.7 조직은 다음 사항을 기획하여야 한다.


- (1) 리스크와 기회를 다루기 위한 조치
- (2) 다음 사항에 대한 방법
 - (a) 조치를 품질/환경/안전보건경영시스템의 프로세스에 통합하고 실행
 - (b) 이러한 조치의 효과성 평가

4.1.8 리스크를 다루기 위한 선택사항에는 리스크 회피, 기회를 잡기 위한 리스크 감수, 리스크 요인 제거, 발생가능성 또는 결과의 변경, 리스크 공유 또는 정보에 근거한 의사결정에 의한 리스크 유지가 포함될 수 있다.

4.2 환경측면 및 조치계획

4.2.1 환경측면

- (1) 환경경영시스템의 결정된(defined) 적용범위 내에서 전과정 관점을 고려하여, 조직이 관리할 수 있고 영향을 미칠 수 있는 조직의 활동, 제품 및 서비스의 환경측면과 그와 연관된 환경영향을 결정하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제6.0장 기 획	개정번호	0
		페이지	3 / 7

- (2) 환경측면을 결정할 때 조직은 다음사항을 고려하여야 한다.
- (a) 계획된 또는 새로 수립된 변경사항, 그리고 신규 또는 수정된(modified) 활동, 제품 및 서비스
 - (b) 비정상적인 조건 및 합리적으로 예측 가능한 비상상황
- (3) 조직은 수립된 기준을 활용하여, 환경에 중대한 영향을 미치거나 미칠 가능성이 있는 측면, 즉 중대한 환경측면을 결정하여야 한다.
- (4) 조직은 적절한 수준에서, 중대한 환경측면을 조직의 다양한 계층과 부서들과 의사소통하여야 한다.
- (5) 조직은 다음을 문서화된 정보로 유지하여야 한다.
- (a) 환경측면 및 관련된 환경영향
 - (b) 조직의 중대한 환경측면을 결정하는데 사용한 기준
 - (c) 중대한 환경측면

중대한 환경측면은 환경 악영향(위험) 또는 유익한 환경영향(기회)과 관련된 리스크 및 기회로 귀결될 수 있다.

4.2.2 조치계획(환경)

조직은 다음을 계획하여야 한다.


- (1) 다음 사항을 다루기 위한 조치
 - (a) 중대한 환경측면
 - (b) 준수의무사항
 - (c) 위에서 파악된 리스크 및 기회
- (2) 다음을 실행하기 위한 방법
 - (a) 상기 조치를 어떻게 환경경영시스템 프로세스에 또는 다른 비즈니스 프로세스에 통합하고 실행할 것인가
 - (b) 이러한 조치의 효과성을 어떻게 평가할 것인가

이러한 조치를 기획할 때, 조직은 조직의 기술적 옵션과 조직의 재무적, 운용상 및 사업상 요구사항을 고려하여야 한다.

4.3 안전보건 위험요인 파악 및 리스크와 기회의 평가

4.3.1 안전보건 위험요인 파악

조직은 지속적이고 적극적인 위험요인 파악을 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다. 프로세스는 다음을 반영해야 하지만 이에 국한하지 않는다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제6.0장 기 획	개정번호	0
		페이지	4 / 7


- (1) 작업 구성방법, 사회적 요소 (작업량, 작업시간, 희생강요, 괴롭힘 및 따돌림 포함), 리더십 및 조직 문화
- (2) 다음 사항으로부터 발생하는 위험요인을 포함하여 일상적 및 비일상적 활동 및 상황
 - (a) 기반구조, 장비, 재료, 물질 및 작업장의 물리적 조건
 - (b) 제품 및 서비스 설계, 연구, 개발, 시험, 생산, 조립, 건설, 서비스 인도, 유지보수 및 폐기
 - (c) 인적요인
 - (d) 작업수행방법
- (3) 비상사태를 포함하여 조직의 내부 또는 외부와 관련된 과거의 사건과 그것들의 원인
- (4) 잠재적 비상상황
- (5) 다음 사항의 포함을 고려한 인원
 - (a) 근로자, 계약자, 방문자 및 기타 인원을 포함하여 작업장 및 그들 활동에 접근할 수 있는 인원
 - (b) 조직의 활동으로 영향을 받을 수 있는 작업장 주변인원
 - (c) 조직이 직접 관리하지 않는 장소에 있는 근로자
- (6) 다음 사항의 포함을 고려한 기타 이슈
 - (a) 관련 근로자의 니즈와 능력에 대한 그들의 적응을 포함하여 작업 구역, 프로세스, 설치, 기계/장비, 운용 절차 및 작업구성의 설계
 - (b) 조직의 관리하에 있는 작업 관련 활동으로 인해 작업장 인근에서 발생하는 상황
 - (c) 조직에 의해 관리되지 않고 작업장 인근에서 발생하는 상황으로 작업장에 있는 사람에게 상해 및 건강상 장애를 일으킬 수 있는 상황
- (7) 조직, 운용, 프로세스, 활동 및 안전보건경영시스템에서의 실제 또는 제안된 변경

4.3.2 안전보건경영시스템에 대한 안전보건 리스크와 기타 리스크의 평가

조직은 다음 사항을 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (1) 기존 관리대책의 효과를 반영하면서 파악된 위험요인으로부터 안전보건 리스크를 평가
- (2) 안전보건경영시스템의 수립, 실행, 운용 및 유지와 관련된 기타 리스크를 결정 및 평가

안전보건 리스크 평가를 위한 조직의 방법론 및 기준은 그 적용범위, 특성 및 시기에 관하여 사후 대응적이기보다는 사전 예방적이며 체계적인 방식으로 사용됨을 보장하도록 정의되어야 한다. 방법론 및 기준에 관한 문서화된 정보는 유지 및 보유되어야 한다.

 승산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제6.0장 기 획	개정번호	0
		페이지	5 / 7

4.3.3 안전보건경영시스템에 대한 안전보건 기회와 기타 기회의 평가

조직은 다음 사항을 평가하기 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (1) 조직, 방침, 프로세스 또는 활동에 대한 계획된 변경을 반영하면서 안전보건 성과를 향상시킬 수 있는 안전보건 기회, 그리고 다음 사항의 기회
 - (a) 근로자에게 작업, 작업구성 및 작업환경을 적용하기 위한 기회
 - (b) 위험요인을 제거하고 안전보건 리스크를 감소하기 위한 기회
- (2) 안전보건경영시스템 개선을 위한 기타 기회

(비고) 안전보건 리스크 및 안전보건 기회는 조직에 기타 리스크 및 기타 기회를 초래할 수 있다.

4.3.4 안전보건 법적요구사항 및 기타 요구사항의 결정

조직은 다음 사항을 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (1) 위험요인, 안전보건 리스크 및 안전보건경영시스템에 적용할 수 있는 최신 법적요구사항 및 기타 요구사항의 결정과 이용
- (2) 이러한 법적요구사항 및 기타요구사항이 어떻게 조직에 적용되고 무엇이 의사소통될 필요가 있는지 결정
- (3) 안전보건경영시스템을 수립, 실행, 유지 및 지속적으로 개선할 때 이러한 법적요구사항 및 기타 요구사항을 반영


조직은 법적요구사항 및 기타 요구사항에 대한 문서화된 정보를 유지 및 보유하여야 하고 모든 변경을 반영하기 위해 갱신됨을 보장하여야 한다.

(비고) 법적요구사항 및 기타 요구사항은 조직에 리스크와 기회를 초래할 수 있다.

4.3.5 안전보건 조치의 기획

조직은 다음 사항을 기획하여야 한다.

- (1) 다음 사항에 대한 조치
 - (a) 리스크와 기회를 다룸
 - (b) 법적요구사항 및 기타요구사항을 다룸
 - (c) 비상상황에 대한 대비 및 대응
- (2) 다음 사항에 대한 방법
 - (a) 조치를 안전보건경영시스템 프로세스 또는 기타 비즈니스 프로세스에 통합하고 실행
 - (b) 이러한 조치의 효과성을 평가

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제6.0장 기 획	개정번호	0
		페이지	6 / 7

조직은 조치를 취하기 위한 기획 시 관리단계 그리고 안전보건경영시스템의 결과를 반영하여야 한다.

조직은 조치를 기획할 때 모범사례, 기술적 선택 그리고 재무, 운용 및 비즈니스 요구사항을 고려하여야 한다.

4.4 품질/환경/안전보건목표와 품질/환경/안전보건목표 달성기획

4.4.1 조직은 품질/환경/안전경영시스템에 필요한 관련 기능, 계층 및 프로세스에서 품질/환경/안전목표를 수립하여야 하고, 조직의 중대한 환경측면과 이와 관련된 준수의무사항 그리고 조직의 리스크와 기회를 고려하여 관련기능 및 계층에서 환경목표를 수립하여야 한다.


4.4.2 품질/환경/안전보건목표는 다음과 같아야 한다.

- (1) 품질/환경/안전보건방침과 일관성이 있어야 함
- (2) (실행 가능할 경우) 측정이 가능하거나 성과평가가 가능하여야 함
- (3) 적용되는 요구사항이 고려되어야 함
- (4) 제품 및 서비스의 적합성과 고객만족의 증진과 관련되어야 함
- (5) 모니터링되어야 함
- (6) 의사소통되어야 함
- (7) 필요에 따라 갱신되어야 함
- (8) 안전보건목표는 다음 사항을 반영하여야 함
 - (a) 적용 가능한 요구사항
 - (b) 리스크와 기회의 평가 결과
 - (c) 근로자 및 근로자 대표(있는 경우)와 협의 결과

조직은 품질/환경/안전보건목표에 관하여 문서화된 정보를 유지하여야 한다.

4.4.3 품질/환경/안전보건목표를 달성하는 방법을 기획할 때, 조직은 다음 사항을 정하여야 한다.

- (1) 달성 대상
- (2) 필요 자원
- (3) 책임자

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001	
		개정일자	2019. 7. 10	
	제6.0장 기 획		개정번호	0
			페이지	7 / 7

- (4) 완료 시기
- (5) 결과 평가 방법
- (6) 안전보건 목표달성을 위한 조치를 조직 비즈니스 프로세스에 통합방법

조직은 안전보건 목표와 목표달성 계획에 관한 문서화된 정보를 유지 및 보유하여야 한다.

4.5 변경의 기획

4.5.1 조직이 품질/환경/안전보건경영시스템의 변경이 필요하다고 정한 경우, 변경은 계획적인 방법으로 수행되어야 한다.

4.5.2 조직은 다음 사항을 고려하여야 한다.


- (1) 변경의 목적과 잠재적 결과
- (2) 품질/환경/안전보건경영시스템의 온전성
- (3) 자원의 가용성
- (4) 책임과 권한의 부여 또는 재부여

5. 기록

관련기록(문서화된 정보)은 문서 및 기록관리 절차서(QEHSP-706)에 의거해서 관리한다.

6. 관련문서

- 6.1 리스크관리 절차서 (QP-601)
- 6.2 사업계획운영 절차서 (QP-602)
- 6.3 환경영향평가 및 등록 절차서 (EP-603)
- 6.4 안전보건 위험성평가 절차서 (HSP-603)
- 6.5 법규 및 기타요구사항관리 절차서 (QEHS-604)

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제7.0 지원	개정번호	0
		페이지	1 / 8

1. 적용범위

본 장은 당사의 기반구조, 프로세스 운용환경, 모니터링 자원과 측정자원, 조직의 지식, 역량/ 적격성, 인식 및 의사소통에 관련된 인적 및 물적 자원의 관리 및 문서화된 정보 관리에 대하여 적용한다.

2. 목적

본 장은 당사에 필요한 인적자원, 기반구조 및 업무환경 등 필요한 자원을 결정하고 확보하여 품질/환경/안전보건경영시스템을 실행, 유지 및 그 효과성에 대하여 지속적으로 개선하고 고객만족을 증진시키고 환경영향을 최소화하고 안전을 확보하는데 그 목적이 있다.

3. 책임과 권한

3.1 대표이사

자원의 파악 및 공급

3.2 경영지원부서장

(1) 교육훈련 주관

(2) 문서화된 정보관리 주관 및 해당 문서화된 정보관리

3.3 생산부서장

(1) 기반구조 및 환경의 관리

(2) 장비 관리

(3) 해당 문서화된 정보의 관리

4. 자원


4.1 일반사항

4.1.1 조직은 품질/환경/안전보건경영시스템의 수립, 실행, 유지 및 지속적 개선에 필요한 자원을 정하고 제공하여야 한다.

4.1.2 조직은 다음 사항을 고려하여야 한다.

(1) 기존 내부자원의 능력과 제약사항

(2) 외부공급자로부터 획득할 필요가 있는 것

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001	
		개정일자	2019. 7. 10	
	제7.0 지원		개정번호	0
			페이지	2 / 8

4.2 인원

조직은 품질/환경/안전보건경영시스템의 효과적인 실행, 그리고 프로세스의 운용과 관리에 필요한 인원을 정하고 제공하여야 한다.

4.3 기반구조

4.3.1 조직은 프로세스의 운용에 필요한, 그리고 제품 및 서비스의 적합성 달성에 필요한 기반구조를 결정, 제공 및 유지하여야 한다.

4.3.2 기반구조에는 다음이 포함될 수 있다.

- (1) 건물 및 연관된 유틸리티
- (2) 장비(하드웨어, 소프트웨어 포함)
- (3) 운송자원
- (4) 정보통신 기술

4.4 프로세스 운용 환경

4.4.1 조직은 프로세스 운용에 필요한, 그리고 제품 및 서비스의 적합성 달성에 필요한 환경을 결정, 제공 및 유지하여야 한다.

4.4.2 적절한 환경은, 다음과 같이 인적요인과 물리적 요인의 조합이 될 수 있다.


- (1) 사회적 (예: 비차별, 평온, 비대립)
- (2) 심리적 (예: 스트레스 완화, 극심한 피로예방, 정서적 보호)
- (3) 물리적 (예: 온도, 열, 습도, 밝기, 공기흐름, 위생, 소음)

4.4.3 이러한 요인은 제공되는 제품 및 서비스에 따라 달라질 수 있다.

4.5 모니터링 자원과 측정 자원

4.5.1 일반사항

- (1) 제품 및 서비스가 요구사항에 대하여 적합한지를 검증하기 위하여 모니터링 또는 측정이 활용되는 경우, 조직은 유효하고 신뢰할 수 있는 결과를 보장하기 위하여 필요한 자원을 정하고 제공하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제7.0 지원	개정번호	0
		페이지	3 / 8

(2) 조직은 제공되는 자원이 다음과 같음을 보장하여야 한다.

- (a) 수행되는 특정 유형의 모니터링과 측정활동에 적절함
- (b) 자원의 목적에 지속적으로 적합함(fitness)을 보장하도록 유지됨

(3) 조직은 모니터링 자원과 측정 자원의 목적에 적합하다는 증거로, 적절한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

4.5.2 측정 소급성(traceability)

(1) 측정 소급성이 요구사항이거나, 조직이 측정결과의 유효성에 대한 신뢰제공을 필수적인 부분으로 고려하고 있는 경우, 측정 장비는 다음과 같아야 한다.


- (a) 규정된 주기 또는 사용 전에, 국제 또는 국가 측정표준에 소급 가능한 측정표준에 대하여 교정 또는 검증 혹은 두 가지 모두 시행될 것. 그러한 표준이 없는 경우, 교정 또는 검증에 사용된 근거는 문서화된 정보로 보유될 것
- (b) 측정 장비의 교정상태를 알 수 있도록 식별될 것
- (c) 교정상태 및 후속되는 측정결과를 무효로 할 수 있는 조정, 손상 또는 열화로부터 보호될 것

조직은 측정장비가 의도한 목적에 맞지 않는 것으로 발견된 경우, 이전 측정 결과의 유효성에 부정적인 영향을 미쳤는지 여부를 규명하고, 필요하다면 적절한 조치를 취하여야 한다.

4.6 조직의 지식

4.6.1 조직은 프로세스 운용에 필요한, 그리고 제품 및 서비스의 적합성 달성에 필요한 지식을 정하여야 한다.

4.6.2 이 지식은 유지되고, 필요한 정도까지 이용 가능하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제7.0 지원	개정번호	0
		페이지	4 / 8

4.6.3 변화하는 니즈와 경향(trend)을 다룰 경우, 조직은 현재의 지식을 고려하여야 하고, 추가로 필요한 모든 지식 및 요구되는 최신 정보의 입수 또는 접근 방법을 정하여야 한다.

4.6.4 조직의 지식은 조직에게 특정한 지식으로, 일반적으로 경험에 의해 얻어진다. 이는 조직의 목표를 달성하기 위하여 활용되고 공유되는 정보이다.

4.6.5 조직의 지식은 다음을 기반으로 할 수 있다.


- (1) 내부 출처 (예: 지적 재산, 경험에서 얻은 지식, 실패 및 성공한 프로젝트로부터 얻은 교훈 문서화되지 않은 지식 및 경험이 포착과 공유, 프로세스, 제품 및 서비스에서 개선된 결과)
- (2) 외부 출처(예: 표준, 학계, 컨퍼런스, 고객 또는 외부공급자로부터 지식 수집)

5. 역량/ 적격성

5.1 조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- (1) 품질/환경/안전보건경영시스템 및 품질/환경/안전보건성과 및 효과성에 영향을 미치는 업무와 준수 의무사항을 충족시키는 조직이 능력에 영향을 미치는 업무를 수행하는 인원/근로자에게 필요한 역량을 결정
- (2) 이들 인원/근로자이 적절한 학력, 교육훈련 또는 경험에 근거하여 역량(위험요인을 파악 할 수 있는 능력포함)이 있음을 보장
- (3) 환경경영시스템, 환경 측면과 관련된 교육훈련 니즈(needs)를 결정
- (4) 적용 가능한 경우, 필요한 역량을 얻기 위한 조치를 취하고, 취해진 조치의 효과성을 평가
- (5) 역량의 증거로 적절한 문서화된 정보를 보유

5.2 적용할 수 있는 조치에는, 예를 들어 현재 고용된 인원 에 대한 교육훈련제공, 멘토링이나 재배치 실시, 또는 역량이 있는 인원의 고용이나 그러한 인원과의 계약 체결을 포함할 수 있다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제7.0 지원	개정번호	0
		페이지	5 / 8

6. 인식

조직은, 조직의 관리하에 업무를 수행하는 인원/근로자가 다음 사항을 인식하도록 보장하여야 한다.


- (1) 품질/환경/안전보건방침
- (2) 관련된 품질/환경/안전보건목표
- (3) 개선된 품질/환경/안전보건성과의 이점을 포함한, 품질/환경/안전보건경영시스템의 효과성에 대한 자신의 기여
- (4) 품질/환경경영시스템의 요구사항에 부적합한 경우의 영향 및/또는 안전보건경영시스템 요구사항에 부합하지 않을 경우의 영향(implication) 및 잠재적 결과
- (5) 업무와 연관된 중대한 환경측면과 관련된 실제 또는 잠재적인 환경영향
- (6) 조직의 환경준수의무사항의 불충족을 포함하여, 환경경영시스템 요구사항의 미 준수에 따른 영향
- (7) 근로자와 관련이 있는 사건과 그 사건과 관련된 조사결과
- (8) 근로자와 관련이 있는 위험요인, 안전보건 리스크 및 결정된 조치
- (9) 근로자가 자신의 생명이나 건강에 긴급하고 심각한 위험을 초래할 수 있다고 생각하는 작업 상황에서 스스로 벗어날 수 있는 권한, 그리고 그렇게 하는 것에 대한 부당한 결과로부터 근로자를 보호하기 위한 준비(arrangement)

7. 의사소통

7.1 일반사항

7.1.1 조직은 다음 사항을 포함하여 품질/환경/안전보건경영시스템에 관련되는 내부 및 외부의 의사소통에 필요한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (1) 의사소통 내용
- (2) 의사소통 시기
- (3) 의사소통 대상
 - (a) 조직 내부의 다양한 계층과 기능
 - (b) 계약자와 작업장 방문자
 - (c) 기타 이해관계자
- (4) 의사소통 방법
- (5) 의사소통 담당자

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제7.0 지원	개정번호	0
		페이지	6 / 8

7.1.2 환경 의사소통 프로세스를 수립할 때, 조직은 다음을 실행하여야 한다.

- (1) 준수의무사항을 고려
- (2) 의사소통하는 환경정보가 환경시스템 내에서 작성된 정보와 일치하며, 신뢰할 수 있음을 보장

7.1.3 조직은 조직의 환경경영시스템과 관련된 의사소통에 대응하여야 한다.

7.1.4 조직은 의사소통의 니즈를 고려할 때 다양한 측면 (예: 성별, 언어, 문화, 독해 능력, 장애)을 반영하여야 한다.

7.1.5 조직은 의사소통 프로세스를 수립하는 과정에서 외부 이해관계자의 의견에 대한 고려를 보장하여야 한다.

7.1.6 안전보건 의사소통 프로세스를 수립할 때, 조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- (1) 법적요구사항 및 기타 요구사항의 반영
- (2) 의사소통이 되는 안전보건정보가 안전보건경영시스템 내에서 생성된 정보와 일관성 있고, 신뢰할 수 있음을 보장


7.1.7 조직은 안전보건경영시스템에서 관련된 의사소통에 대응하여야 한다.

7.1.8 조직은 환경/안전보건 의사소통의 증거로 문서화된 정보를 적절한 수준에서 보유해야 한다.

7.2 내부의사소통

조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- (1) 품질/환경/안전보건경영시스템의 변경을 포함하여, 조직의 다양한 계층과 부서 간에 품질/환경/안전보건경영시스템과 관련된 정보를 내부적으로 적절한 수준에서 의사소통
- (2) 조직의 의사소통 프로세스가 조직의 관리 하에 업무를 수행하는 인원/근로자가 지속적 개선에 기여하도록 하는 것을 보장

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제7.0 지원	개정번호	0
		페이지	7 / 8

7.3 외부의사소통

7.3.1 조직은 수립된 조직의 의사소통 프로세스에 따라 그리고 준수의무사항에서 요구하는 바 대로, 환경경영시스템과 관련된 정보를 외부와 의사소통하여야 한다.

7.3.2 조직은 의사소통 프로세스에 의해 수립되고 법적요구사항 및 기타 요구사항을 반영한 안전보건경영시스템과 관련된 정보를 외부와 의사소통하여야 한다.

8. 문서화된 정보

8.1 일반사항

조직의 품질/환경/안전보건경영시스템에는 다음 사항이 포함되어 있어야 한다.

- (1) 이 표준에서 요구하는 문서화된 정보
- (2) 품질/환경/안전보건경영시스템의 효과성을 위하여 필요한 것으로, 조직이 결정한 문서화된 정보
- (3) 품질/환경/안전보건경영시스템을 위한 문서화된 정보는, 다음과 같은 이유로 조직에 따라 다를 수 있다.
 - (a) 조직의 규모, 그리고 활동, 프로세스, 제품 및 서비스의 유형
 - (b) 프로세스의 복잡성과 프로세스의 상호작용
 - (c) 준수의무사항, 법적요구사항 및 기타 요구사항의 충족에 대한 증명의 필요성
 - (d) 프로세스의 복잡성과 프로세스 간의 상호작용
 - (e) 조직의 관리 하에 업무를 수행하는 인원/근로자의 역량


8.2 작성(creating) 및 갱신

문서화된 정보를 작성하거나 갱신할 경우, 조직은 다음 사항의 적절함을 보장하여야 한다.

- (1) 식별 및 내용(description) (예: 제목, 날짜, 작성자 또는 문서번호)
- (2) 형식(예: 언어, 소프트웨어 버전, 그래픽) 및 매체(예: 종이, 전자 매체)
- (3) 적절성 및 충족성에 대한 검토 및 승인

8.3 문서화된 정보의 관리

8.3.1 품질/환경/안전보건경영시스템 및 이 표준에서 요구되는 문서화된 정보는, 다음 사항을 보장하기 위하여 관리되어야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001	
		개정일자	2019. 7. 10	
	제7.0 지원		개정번호	0
			페이지	8 / 8

- (1) 필요한 장소 및 필요한 시기에 사용 가능하고 사용하기에 적절함
- (2) 충분히 보호됨(예: 기밀유지 실패, 부적절한 사용 또는 완전성 훼손으로부터)

8.3.2 문서화된 정보의 관리를 위하여, 다음 활동 중 적용되는 사항을 다루어야 한다.

- (1) 배포, 접근, 검색 및 사용
- (2) 가독성(읽을 수 있는) 보존을 포함하는 보관하는 보관 및 보존
- (3) 변경관리(예: 버전 관리)
- (4) 보유 및 폐기

8.3.3 품질/환경/안전보건경영시스템의 기획과 운용을 위하여 필요하다고 조직이 정한 외부출처의 문서화된 정보는 적절하게 식별되고 관리되어야 한다.

8.3.4 적합성의 증거로 보유 중인 문서화된 정보는 의도하지 않은 수정으로부터 보호되어야 한다.

(비고) 접근(access)이란 문서화된 정보를 보는 것만 허락하거나, 문서화된 정보를 보고 변경하는 허락/승인 및 권한에 관한 결정을 의미할 수 있다.


(비고) 안전보건 관련 문서화된 정보에 대한 접근은, 근로자 및 근로자 대표(있는 경우)의 접근도 포함된다.

9. 기록

지원관리를 위한 계획 및 실시에 관한 기록(문서화된 정보)은 문서 및 기록관리 절차서(QEHSP-706)에 따라 유지 관리되어야 한다.

10. 관련 문서

- 10.1 문서 및 기록관리 절차서 (QEHS-706)
- 10.2 교육훈련 절차서 (QEHS-701)
- 10.3 장비 및 치공구관리 절차서 (QP-702)
- 10.4 청정활동(3정 5S) 관리 절차서 (QP-703)

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	1 / 15

1. 적용범위

본 장은 품질/환경/안전보건경영시스템을 위한 운용 요구사항을 충족하기 위한 책임 및 권한, 관련 고객관련 프로세스에서 제품인도 프로세스, 부적합 출력/산출물 그리고 환경/안전보건경영시스템의 운용관리 대하여 적용한다.

2. 목적

당사의 품질/환경/안전보건경영시스템을 위한 운용 요구사항을 충족하기 위하여 운용관리 적합하고 효과적으로 실행하는 것을 목적으로 한다.

3. 책임과 권한

3.1 해당 부서장

- (1) 해당 품질/환경/안전 프로세스의 운용관리
- (2) 해당 부적합의 예방 및 시정조치 관리

3.2 생산부서장

- (1) 생산 및 공정관리
- (2) 현장의 환경관리 및 안전관리
- (3) 해당 부적합 출력/산출물(output)의 관리

4. 운용 기획 및 관리


조직은 다음 사항을 통하여, 제품 및 서비스의 제공을 위한 요구사항/환경경영시스템/안전보건경영시스템 요구사항을 충족하기 위해 필요한 그리고 제6장 기획에서 정한 조치를 실행하기 위해 필요한 프로세스를 계획, 실행, 관리 및 유지하여야 한다.

- (1) 프로세스를 위한 운용기준 수립
- (2) 운용기준에 부합하는 프로세스 관리를 실행
- (3) 프로세스가 계획대로 수행되었음을 확인하는데 필요한 정도로 문서화된 정보를 유지하고 보유
- (4) 근로자에게 적용하는 업무

4.1 제품 및 서비스에 대한 요구사항 결정

4.1.1 다음에 대한 기준 수립

- (1) 프로세스
- (2) 제품 및 서비스의 합격 판정

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	2 / 15

4.1.2 제품 및 서비스 요구사항에 대한 적합성을 달성하기 위해 필요한 자원의 결정

4.1.3 기준에 따라 프로세스 관리의 실행

4.1.4 다음을 위해 필요한 정도로 문서화된 정보의 결정, 유지 및 보유

- (1) 프로세스가 계획된 대로 수행되었음에 대한 신뢰 확보
- (2) 제품과 서비스가 요구사항에 적합함을 실증

이 기획의 출력은 조직의 운용에 적절하여야 한다.

4.1.5 조직은 계획된 변경을 관리하고, 의도하지 않은 변경의 결과를 검토해야 하며, 필요에 따라 모든 부정적인 영향을 완화하기 위한 조치를 취하여야 한다.

4.1.6 조직은 외주처리 프로세스가 관리됨을 보장하여야 한다. 이 프로세스에 적용될 관리나 영향의 유형과 범위는 환경시스템 내에 정의되어야 한다.

4.1.7 전 과정 관점과 일관되게, 조직은 다음을 수행하여야 한다.


- (1) 조직의 환경요구사항이 각 전 과정 단계를 고려하여 제품이나 서비스의 설계 및 개발 프로세스에서 다루어짐을 보장하기 위해 관리방법을 적절한 수준에서 수립
- (2) 제품 및 서비스의 구매에 대한 조직의 환경요구사항을 적절한 수준에서 결정
- (3) 조직의 관련 환경요구사항을 계약자를 포함한 외부 공급자와 의사소통
- (4) 조직의 제품이나 서비스의 운송 또는 배송, 사용, 사용 후 최종 폐기와 관련된 잠재적인 중대한 환경영향에 대한 정보의 제공 필요성을 고려

조직은 프로세스가 계획된 대로 실행되었음을 확신할 수 있는 범위까지 필요한 문서화된 정보를 유지하여야 한다.

4.2 위험요인 제거 및 안전보건 리스크 감소

4.2.1 조직은 다음 사항의 관리단계(hierarchy)를 활용하여 위험요인을 제거하고 안전보건 리스크를 감소하기 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (1) 위험요인 제거
- (2) 위험요인이 더 적은 프로세스, 운용, 재료 또는 장비로 대체
- (3) 기술적(engineering) 관리 및 작업 재구성 활용
- (4) 교육 훈련을 포함한 행정적인 관리 활용
- (5) 적절한 개인보호구 착용

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	3 / 15

4.2.2 많은 국가에서 법적요구사항 및 기타 요구사항에 개인보호구(PPE)를 근로자에게 무상으로 제공하는 요구사항을 포함해 놓았다.

4.3 변경관리 (안전보건)

4.3.1 조직은 다음 사항을 포함하는 안전보건성과에 영향을 주는 계획된 임시 및 영구적인 변경의 실행과 관리를 위한 프로세스를 수립하여야 한다.

- (1) 새로운 제품, 서비스 및 프로세스 또는 기존제품, 서비스 및 프로세스의 변경사항
 - 작업장 위치와 주변환경
 - 작업조건
 - 작업조직
 - 장비
 - 노동력
- (2) 법적요구사항 및 기타 요구사항의 변경
- (3) 위험요인 및 관련된 안전보건 리스크에 대한 지식 또는 지식 또는 정보의 변경
- (4) 지식과 기술의 발전

4.3.2 조직은 의도하지 않은 변경의 영향을 검토해야 하며 필요에 따라 부정적 영향을 완화하기 위한 조치를 하여야 한다.

4.3.3 변경은 리스크와 기회를 초래할 수 있다.

5. 제품 및 서비스 요구사항


5.1 고객과의 의사소통

고객과의 의사소통에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 제품 및 서비스 관련 정보 제공
- (2) 변경을 포함하여 문의, 계약 또는 주문의 취급
- (3) 고객불만을 포함하여 제품 및 서비스에 관련된 고객 피드백 입수
- (4) 고객 재산이 취급 및 관리
- (5) 관련될 경우, 비상조치를 위한 특정 요구사항의 수립

5.2 제품 및 서비스에 대한 요구사항의 결정

고객에게 제공될 제품 및 서비스에 대한 요구사항을 결정할 경우, 조직은 다음 사항을 보장하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	4 / 15

- (1) 제품 및 서비스 요구사항은 다음을 포함하여 규정됨
 - (a) 적용되는 모든 법적 및 규제적 요구사항
 - (b) 조직에 의해 필요하다고 고려된 요구사항
- (2) 조직은 제공하는 제품 및 서비스에 대한 요구(claim)를 충족시킬 수 있음

5.3 제품 및 서비스에 대한 요구사항의 검토

5.3.1 조직은 고객에게 제공될 제품 및 서비스에 대한 요구사항을 충족시키는 능력이 있음을 보장하여야 한다. 또한 조직은 고객에게 제품 및 서비스의 공급을 결정하기 전에, 다음 사항을 포함하여 검토를 실시하여야 한다.

- (1) 인도 및 인도 이후의 활동에 대한 요구사항을 포함하여, 고객이 규정한 요구사항
- (2) 고객이 명시하지 않았으나 알려진 경우, 규정되거나 의도된 사용에 필요한 요구사항
- (3) 조직에 의해 규정된 요구사항
- (4) 제품이나 서비스에 적용되는 법칙 및 규제적 요구사항
- (5) 이전에 표현된 것과 상이한 계약 또는 주문 요구사항

5.3.2 조직은 이전에 규정한 요구사항과 상이한 계약 또는 주문 요구사항이 해결되었음을 보장하여야 한다.

고객이 요구사항을 문서화된 상태로 제시하지 않는 경우, 고객요구사항은 수락 전에 조직에 의해 확인되어야 한다.

5.3.3 조직은 적용될 경우, 다음 사항에 대한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

- (1) 검토결과
- (2) 제품 및 서비스에 대한 모든 새로운 요구사항


5.4 제품 및 서비스에 대한 요구사항의 변경

제품 및 서비스에 대한 요구사항이 변경된 경우, 조직은 관련 문서화된 정보가 수정됨을 그리고 관련 인원이 변경된 요구사항을 인식하고 있음을 보장하여야 한다.

6. 제품 및 서비스의 개발 및 설계

6.1 일반사항

조직은 제품 및 서비스의 설계와 개발 이후의 공급을 보장하기에 적절한 설계와 개발 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	5 / 15

6.2 설계와 개발 기획


설계와 개발에 대한 단계 및 관리를 결정할 때, 조직은 다음 사항을 고려하여야 한다.

- (1) 설계와 개발 활동의 성질, 기간 및 복잡성
- (2) 적용되는 설계와 개발 검토를 포함하여, 요구되는 프로세스 단계
- (3) 요구되는 설계와 개발 검증 및 실현성 확인/타당성 확인(validation) 활동
- (4) 설계와 개발 프로세스에 수반되는 책임 및 권한
- (5) 제품 및 서비스의 설계와 개발에 대한 내부 및 외부 자원 필요성
- (6) 설계와 개발 프로세스에 관여하는 인원 간 인터페이스의 관리 필요성
- (7) 설계와 개발 프로세스에 고객 및 사용자의 관여 필요성
- (8) 제품 및 서비스의 설계와 개발 이후의 공급을 위한 요구사항
- (9) 설계와 개발 프로세스에 대해 고객 및 기타 관련 이해관계자가 기대하는 관리의 수준
- (10) 설계와 개발 요구사항이 충족되었음을 실증하는데 필요한 문서화된 정보

6.3 설계와 개발 입력

6.3.1 조직은 설계와 개발이 될 특정 형태의 제품 및 서비스에 필수적인 요구사항을 정하여야 한다. 조직은 다음 사항을 고려하여야 한다.

- (1) 기능 및 성능/성과 요구사항
- (2) 이전의 유사한 설계와 개발활동으로부터 도출된 정보
- (3) 법적 및 규제적 요구사항
- (4) 조직이 실행을 약속한 표준 또는 실행지침
- (5) 제품 및 서비스의 성질에 기인하는 실패의 잠재적 결과

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	6 / 15

6.3.2 입력은 설계와 개발 목적에 충분하며, 완전하고 모호하지 않아야 한다.
상충되는 설계와 개발 입력은 해결되어야 한다.

6.3.3 조직은 설계와 개발 입력에 대한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

6.4 설계와 개발관리


조직은 설계와 개발 프로세스에 다음 사항을 보장하기 위하여 관리/통제하여야 한다.

- (1) 달성될 결과의 규정
- (2) 설계와 개발 결과가 요구사항을 충족하는지의 능력을 평가하기 위한 검토 시행
- (3) 설계와 개발의 출력이 입력요구사항에 충족함을 보장하기 위한 검증활동의 시행
- (4) 결과로 나타난 제품 및 서비스가 규정된 적용에 대한 또는 사용 의도에 대한 요구사항을 충족시킴을 보장하기 위한 실현성 확인 활동의 시행
- (5) 검토 또는 검증 및 실현성 확인 활동 중 식별된 문제점에 대해 필요한 모든 조치의 시행
- (6) 이들 활동에 대한 문서화된 정보의 보유
- (7) 설계와 개발 검토, 검증 및 실현성 확인에는 별개의 다른 목적이 있다. 설계와 개발 검토 검증 및 실현성 확인은 조직의 제품 및 서비스에 적절하도록 별도로 또는 조합하여 시행될 수 있다.

6.5 설계와 개발 출력

6.5.1 조직은 설계와 개발 출력이 다음과 같음을 보장하여야 한다.

- (1) 입력요구사항 충족
- (2) 제품 및 서비스 제공을 위한 후속 프로세스에 대해 충분 함
- (3) 해당되는 경우, 모니터링과 측정 요구사항의 포함 또는 인용, 그리고 합격판정 기준의 포함 또는 인용

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	7 / 15

(4) 의도한 목적에 그리고 안전하고 올바른 공급에 필수적인 제품 및 서비스의 특성 규정

6.5.2 조직은 설계와 개발 출력에 대한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

6.6 설계와 개발 변경

6.6.1 조직은 제품 및 서비스의 설계와 개발 과정 또는 이후에 발생한 변경사항을 요구사항의 적합성에 부정적 영향이 없음을 보장하는데 필요한 정도까지 식별, 검토 및 관리하여야 한다.

6.6.2 조직은 다음 사항에 대한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

- (1) 설계와 개발 변경
- (2) 검토 결과
- (3) 변경의 승인
- (4) 부정적 영향을 예방하기 위해 취한 조치


7. 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스의 관리

7.1 일반사항

7.1.1 조직은 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스가 요구사항에 적합함을 보장하여야 한다.

7.1.2 조직은 다음의 경우, 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스에 적용할 관리 방법을 결정하여야 한다.

- (1) 외부공급자의 제품 및 서비스가 조직 자체의 제품 및 서비스에 포함되도록 의도한 경우
- (2) 제품 및 서비스가 조직을 대신한 외부공급자에 의해 고객에게 직접 제공되는 경우
- (3) 프로세스 또는 프로세스의 일부가 조직에 의한 결정의 결과로 외부공급자에 의해 제공된 경우

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	8 / 15

7.1.3 조직은 요구사항에 따라 프로세스 또는 제품 및 서비스를 공급할 수 있는 능력을 근거로 외부공급자의 평가, 선정, 성과 모니터링 및 재평가에 대한 기준을 결정하고 적용하여야 한다.

또한 조직은 이들 활동에 대한, 그리고 평가를 통해 발생된 모든 필요한 조치에 대한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

7.2 관리의 유형과 정도(extent)

7.2.1 조직은 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스가 적합한 제품 및 서비스를 고객에게 일관되게 인도하는 조직의 능력에 부정적인 영향을 미치지 않음 보장하여야 한다.

7.2.2 조직은 다음 사항을 수행하여야 한다.


- (1) 외부에서 제공되는 프로세스가 조직의 품질/환경/안전보건경영시스템 관리 내에서 유지됨을 보장
- (2) 외부공급자에게 적용하기로 한 관리와 결과로 나타나는 출력에 적용하기로 한 관리 모두를 규정
- (3) 다음에 대한 고려
 - (a) 고객 요구사항과 법적 및 규제적 요구사항을 일관되게 충족시켜야 하는 조직의 능력에 미치는 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스의 잠재적 영향
 - (b) 외부공급자에 의해 적용되는 관리의 효과성
- (4) 외부에서 제공되는 프로세스, 제품 및 서비스가 요구사항을 충족시킴을 보장하기 위하여 필요한 검증 또는 기타 활동의 결정

7.3 외부공급자를 위한 정보

7.3.1 조직은 외부공급자와 의사소통하기 이전에 요구사항이 타당함/충분함(adequacy)을 보장하여야 한다.

7.3.2 조직은 다음 사항에 대한 조직의 요구사항을 외부공급자에게 전달하여야 한다.

- (1) 외부공급자가 제공하는 프로세스, 제품 및 서비스
- (2) 다음에 대한 승인

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	9 / 15

- (a) 제품 및 서비스
- (b) 방법, 프로세스 및 장비
- (c) 제품 및 서비스의 불출(release)
- (3) 요구되는 모든 인원의 자격을 포함한 역량/적정성
- (4) 조직과 외부공급자의 상호작용
- (5) 외부공급자의 성과에 대하여 조직이 적용하는 관리 및 모니터링
- (6) 조직 또는 조직의 고객이 외부공급자의 현장에서 수행하고자 하는 검증 또는 실현성 확인 활동


7.4 안전보건 조달

7.4.1 일반사항

조직은 안전보건경영시스템에 대한 제품 및 서비스의 적합성을 보장하기 위해 제품 및 서비스 조달을 관리하는 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

7.4.2 계약자

- (1) 조직은 다음 사항으로 부터 발생하는 위험요인 파악 및 안전보건 리스크를 평가하고 관리하기 위하여 계약자와 조직의 조달 프로세스를 조정하여야 한다.
 - (a) 조직에 영향을 주는 계약자의 활동과 운용
 - (b) 계약자의 근로자에게 영향을 주는 조직의 활동과 운용
 - (c) 작업장에서 기타 이해관계자에게 영향을 주는 계약자의 활동과 운용
- (2) 조직은 조직의 안전보건경영시스템 요구사항이 계약자와 계약자의 근로자에 의해 충족되는 것을 보장하여야 한다. 조직의 조달 프로세스에는 계약자 선정에 대한 안전보건 기준이 정의되고 적용되어야 한다.
- (3) 계약서에 계약자 선정에 대한 안전보건 기준을 포함시키는 것이 도움이 될 수 있다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	10 / 15

7.4.3 외주처리

- (1) 조직은 외주처리 기능 및 프로세스가 관리되는 것을 보장하여야 한다. 조직은 외주처리 준비가 법적요구사항 및 기타 요구사항과 일관되고 안전보건경영시스템의 의도된 결과의 달성과 일관됨을 보장하여야 한다. 이러한 기능 및 프로세스에 적용될 관리의 유형과 정도는 안전보건경영시스템 내에 정의되어야 한다.
- (2) 외부공급자와의 조정은 외주처리가 조직의 안전보건 성과에 미치는 영향을 다루는데 도움이 될 수 있다.


8. 생산 및 서비스 제공

8.1 생산 및 서비스 제공의 관리

8.1.1 조직은 제품 및 서비스 제공을 관리하는 조건하에서 실행하여야 한다.

관리되는 조건에는 해당되는 경우, 다음 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 다음을 규정하는 문서화된 정보의 가용성
 - (a) 생산되어야 하는 제품의, 제공해야하는 서비스의 또는 수행되어야 하는 활동의 특성
 - (b) 달성되어야 하는 결과
- (2) 적절한 모니터링 자원 및 측정자원의 가용성 및 활용
- (3) 프로세스 또는 출력의 관리에 대한 기준, 그리고 제품 및 서비스에 대한 합격판정 기준이 충족되었음을 검증하기 위하여, 적절한 단계에서 모니터링 및 측정활동의 실행
- (4) 프로세스 운용을 위한 적절한 기반구조 및 환경의 활동
- (5) 요구되는 모든 자격을 포함하여, 역량이 있는 인원의 선정
- (6) 결과로 나타난 출력이 후속되는 모니터링 또는 측정에 의해 검증될 수 없는 경우, 생산 및 서비스 제공을 위한 프로세스의 계획된 결과를 달성하기 위한 능력의 실현성 확인 및 주기적 실현성 재확인

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	11 / 15

(7) 인적 오류를 예방하기 위한 조치의 실행

(8) 불출 인도 및 인도 후 활동의 실행

8.2 식별과 추적성

8.2.1 조직은 제품 및 서비스의 적합성을 보장하기 위하여 필요한 경우, 출력을 식별하기 위하여 적절한 수단을 활용하여야 한다.

8.2.2 조직은 생산 및 서비스 제공 전체에 걸쳐 모니터링 및 측정 요구사항에 관한 출력 상태를 식별하여야 한다.

8.2.3 추적성이 요구사항인 경우, 조직은 출력의 고유한 식별을 관리하여야 하며, 추적이 가능하기 위하여 필요한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

8.3 고객 또는 외부공급자의 재산

8.3.1 조직은 조직의 관리 하에 있거나, 조직이 사용 중에 있는 고객 또는 외부공급자의 재산에 대하여 주의를 기울여야 한다. 조직은 제품 및 서비스에 사용되거나 포함 되도록 제공된 고객 또는 외부공급자의 재산을 식별, 검증, 보호 및 안전하게 유지하여야 한다.


8.3.2 고객 또는 외부공급자의 재산이 분실 손상 및 사용하기에 부적절한 것으로 판명된 경우, 조직은 고객 또는 외부공급자에게 이를 통보하여야 하며, 발생한 사항에 대해 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

8.3.3 고객 또는 외부공급자의 재산에는 자재, 부품, 공구 및 장비, 고객 부동산, 지적소유권 및 개인 정보가 포함될 수 있다.

8.4 보존

8.4.1 조직은 요구사항에 적합함을 보장하기 위해 필요한 정도까지 생산 및 서비스를 제공하는 동안 출력을 보존하여야 한다.

8.4.2 보존에는 식별, 취급, 오염관리, 포장, 보관, 전달 또는 수송 및 보호가 포함될 수 있다.

 송산특수엘리베이터 터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	12 / 15

8.5 인도 후 활동

8.5.1 조직은 제품 및 서비스에 연관된 인도 후 활동에 대한 요구사항을 충족하여야 한다.

8.5.2 조직은 요구되는 인도 후 활동에 관한 정도를 결정할 때, 다음 사항을 고려하여야 한다.

- (1) 법적 및 규제적 요구사항
- (2) 제품 및 서비스와 관련한 잠재적으로 원하지 않는 결과
- (3) 제품 및 서비스의 성질, 용도 및 계획수명
- (4) 고객요구사항
- (5) 고객피드백

8.5.3 인도 후 활동에는 보증규정에 따른 조치, 정비서비스와 같은 계약상 의무사항, 그리고 재활용이나 최종 폐기와 같은 보충적인 서비스가 포함될 수 있다.

8.6 변경관리

8.6.1 조직은 생산 또는 서비스 제공에 대한 변경을 요구사항과의 지속적인 적합성을 보장하기 위하여 필요한 정도까지 검토하고 관리하여야 한다.


8.6.2 조직은 변경에 대한 검토의 결과, 변경 승인자 및 검토 결과 도출된 필요한 모든 조치사항을 기술한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

9. 제품 및 서비스의 불출/출시(release)

9.1 조직은 제품 및 서비스 요구사항이 충족되었는지 검증하기 위하여, 적절한 단계에서 계획된 결정사항을 실행하여야 한다.

9.2 계획된 결정사항이 만족스럽게 완료될 때 까지, 제품 및 서비스는 고객에게 불출되지 않아야 한다. 다만, 관련 권한을 가진 자가 승인하고, 고객이 승인한 때(해당되는 경우)에는 불출할 수 있다.

9.3 조직은 제품 및 서비스의 불출에 관련된 문서화된 정보를 보유하여야 한다. 문서화된 정보에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	13 / 15

- (1) 합격판정기준에 적합하다는 증거
- (2) 불출을 승인한 인원 에 대한 추적성

10. 부적합 출력/산출물(output)의 관리

10.1 조직은 의도하지 않은 사용 또는 인도를 방지하기 위하여, 제품요구사항에 적합하지 않은 출력이 식별되고 관리됨을 보장하여야 한다.

10.2 조직은 부적합 성질(nature)에, 그리고 제품 및 서비스의 적합성에 대하여 부적합이 미치는 영향에 따라 적절한 조치를 취하여야 한다.

10.3 이것은 제품의 인도 후 그리고 서비스의 제공 중 또는 제공 후에 발견된 제품 및 서비스의 부적합에도 적용된다.

10.4 조직은 부적합 출력을 다음의 하나 또는 그 이상의 방법으로 처리하여야 한다.

- (1) 시정
- (2) 제품 및 서비스 제공의 격리, 봉쇄/억제, 반품 또는 정지
- (3) 고객에게 통지
- (4) 특채에 의해 인수를 위한 승인의 획득


부적합 출력이 조치되는 경우, 요구사항에 대한 적합성이 검증되어야 한다.

10.5 조직은 다음의 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

- (1) 부적합에 대한 기술
- (2) 취해진 조치에 대한 기술
- (3) 승인된 특채에 대한 기술
- (4) 부적합에 관한 활동을 결정하는 책임의 식별

11. 비상사태 대비 및 대응

11.1 조직은 앞에서 파악된 잠재적인 비상상황에 대비하고 대응하기 위해 필요한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	14 / 15

11.2 환경 비상사태 대비 및 대응

조직은 환경 비상사태 대비 및 대응을 위해 다음을 수행하여야 한다.

- (1) 비상상황으로부터 환경 악영향을 예방 또는 완화하기 위한 조치계획을 통한 대응 준비
- (2) 실제 비상상황에 대응
- (3) 비상상황에서 비롯된 결과를 예방 또는 완화하기 위해 비상사태와 잠재적인 환경 영향의 크기에 적절한 조치 시행
- (4) 실제적으로 가능한 경우, 계획된 대응 조치를 주기적으로 연습
- (5) 특히, 비상사태 발생 또는 연습 실시 이후, 주기적으로 대응 프로세스와 계획된 대응 조치를 검토하고 개정
- (6) 비상사태 대비 및 대응과 관련된 타당한 정보와 교육훈련을 조직의 관리 하에 업무를 수행하는 인력을 포함한 관련 이해관계자에게 적절한 수준에서 제공


11.3 안전경영 비상시 대비 및 대응

11.3.1 조직은 다음 사항을 포함하여 파악된 잠재적인 비상상황에 대비하고 대응 하는데 필요한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

- (1) 응급조치 제공을 포함하여 비상상황에 대응하는 계획수립
- (2) 대응 계획에 대한 교육 훈련 제공
- (3) 대응 계획 능력에 대한 주기적인 시험 및 연습
- (4) 시험 후 그리고 특히 비상상황 발생 후를 포함하여 성과를 평가하고 필요한 경우 대응 계획을 개정
- (5) 모든 근로자에게 자신의 의무와 책임에 관한 정보를 의사소통 및 제공
- (6) 계약자, 방문자, 비상 대응 서비스, 정부기관 및 적절하게 지역사회와 관련 정보를 의사소통
- (7) 모든 관련 이해관계자의 니즈와 능력을 반영하고, 해당되는 경우 대응 계획 개발에 이해관계자의 참여를 보장

11.3.2 조직은 잠재적인 비상상황에 대응하기 위한 프로세스 및 계획에 대하여 문서화된 정보를 유지하고 보유하여야 한다.

11.4 조직은 프로세스가 계획된 대로 실행됨을 확신할 수 있는 범위까지 필요한 문서화된 정보를 유지하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제8장 운용	개정번호	0
		페이지	15 / 15

12. 기록


관련기록(문서화된 정보)은 문서 및 기록관리 절차서(QEHSP-706)에 의거해서 관리한다.

13. 관련 문서

- 13.1 운용기획 및 관리 절차서 (QEHS-801)
- 13.2 주문 및 계약관리 절차서 (QP-802)
- 13.3 설계 및 개발관리 절차서 (QP-803)
- 13.4 구매관리 절차서 (QEHS-804)
- 13.5 공정관리 절차서 (QP-805)
- 13.6 식별 및 추적성관리 절차서 (QP-806)
- 13.7 4M 변경관리 절차서 (QP-807)
- 13.8 자재 및 제품관리 절차서 (QP-808)
- 13.9 고객자산관리 절차서 (QP-809)
- 13.10 부적합품의 관리 절차서 (QP-810)

- 13.11 비상사태 대비 및 대응 절차서 (EHSP-811)
- 13.12 소음 및 진동관리 절차서 (EP-811)
- 13.13 수질관리 절차서 (EP-812)
- 13.14 대기오염관리 절차서 (EP-813)
- 13.15 폐기물관리 절차서 (EP-814)
- 13.16 환경유해물질관리 절차서 (EP-815)
- 13.17 에너지 및 자원관리 절차서 (EP-816)

- 13.18 작업안전수칙 절차서 (HSP-811)
- 13.19 작업 복장 및 보호구 절차서 (HSP-812)
- 13.20 전기 작업안전 절차서 (HSP-813)
- 13.21 기계 작업안전 절차서 (HSP-814)
- 13.22 기자재 운반 안전 절차서 (HSP-815)
- 13.23 차량 및 운반하역기계 안전 절차서 (HSP-816)
- 13.24 고소 및 이동식 사다리 작업 안전 절차서 (HSP-817)
- 13.25 유해 위험물질 안전 절차서 (HSP-818)
- 13.26 보일러 및 공기 압축기 작업 안전 절차서 (HSP-819)
- 13.27 화재예방 절차서 (HSP-820)
- 13.28 고압가스안전 절차서 (HSP-821)
- 13.29 개인보호구 관리 절차서 (HSP-822)
- 13.30 응급처치 절차서 (HSP-823)
- 13.31 작업환경측정 절차서 (HSP-824)

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제9장 성과평가	개정번호	0
		페이지	1 / 6

1. 적용범위

본 장은 당사의 모니터링, 측정, 분석, 준수평가 및 내부심사 그리고 경영검토에 필요한 요구사항, 책임, 권한, 절차 등에 적용한다.

2. 목적

조직의 품질/환경/안전보건경영 이행성과에 대한 모니터링 측정 분석 준수평가 및 내부심사 그리고 경영검토를 통하여 성과평가를 효과적이고 효율적으로 수행함을 그 목적으로 한다.

3. 책임과 권한

3.1 해당부서장

- (1) 모니터링, 측정, 분석의 계획 및 실행
- (2) 지속적 개선 프로세스의 계획 및 실행
- (3) 통계적 기법의 필요성, 범위 및 사용에 대한 결정


4. 모니터링, 측정, 분석 및 평가

4.1 일반사항

조직은 모니터링, 측정, 분석 및 성과평가를 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

4.1.1 조직은 다음 사항을 결정하여야 한다.

- (1) 모니터링 및 측정에 대한 대상
 - 다음 사항을 포함한 모니터링 및 측정이 필요한 것
 - (a) 법적요구사항 및 기타 요구사항을 충족한 정보
 - (b) 위험요인, 리스크와 기회에 관련된 활동 및 운요
 - (c) 조직의 안전보건 목표 달성에 대한 진행 상황
 - (d) 운용관리 및 기타 관리의 효과성
- (2) 유효한 결과를 보장하기 위하여, 적용 가능한 경우 필요한 모니터링, 측정, 분석 및 평가/성과평가에 대한 방법
- (3) 모니터링 및 측정의 수행 시기
- (4) 조직이 안전보건 성과를 평가할 기준
- (5) 모니터링 및 측정 결과를 분석, 평가 및 의사소통해야 하는 경우

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제9장 성과평가	개정번호	0
		페이지	2 / 6

4.1.2 조직은 품질/환경/안전보건경영시스템의 성과 및 효과성을 평가/결정하여야 한다.

4.1.3 조직은 결과의 증거로 다음 사항과 같은 적절한 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

- (1) 모니터링, 측정, 분석 및 성과평가의 증거
- (2) 측정장비의 유지보수, 교정 또는 검정

4.1.4 조직은 모니터링 및 측정장비가 적용 가능한 경우 교정 또는 검증되었고 적절하게 사용되고 유지되고 있음을 보장하여야 한다.

4.2 고객만족

4.2.1 조직은 고객의 니즈 및 기대가 어느 정도 충족되었는지에 대한 고객의 인식을 모니터링하여야 한다. 조직은 이 정보를 수집, 모니터링 및 검토하기 위한 방법을 결정하여야 한다.


4.2.2 고객인식에 대한 모니터링의 사례에는 고객 설문조사, 인도된 제품 또는 서비스에 대한 고객피드백, 고객과의 미팅, 시장점유율 분석, 고객의 칭찬, 보증 클레임 그리고 판매업자 보고서가 포함될 수 있다.

4.3 분석 및 평가

4.3.1 조직은 모니터링 및 측정에서 나온 적절한 데이터와 정보를 분석하고 평가하여야 한다.

4.3.2 분석의 결과는 다음 사항의 평가를 위하여 사용되어야 한다.

- (1) 제품 및 서비스의 적합성
- (2) 고객만족도
- (3) 품질/환경/안전보건경영시스템의 성과 및 효과성
- (4) 기획의 효과적인 실행여부
- (5) 리스크와 기회를 다루기 위하여 취해진 조치의 효과성
- (6) 외부공급자의 성과
- (7) 품질/환경/안전보건경영시스템의 개선 필요성

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제9장 성과평가	개정번호	0
		페이지	3 / 6

4.3.3 데이터 분석 방법에는 통계적인 기법이 포함될 수 있다.

4.4 준수평가

4.4.1 조직은 법적요구사항 및 기타 요구사항의 준수를 평가하기 위한 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

4.4.2 조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- (1) 준수평가에 대한 빈도(frequency)와 방법 결정
- (2) 준수평가를 하고 필요한 경우 조치를 취함
- (3) 법적요구사항 및 기타 요구사항의 준수상태에 대한 지식과 이해 유지
- (4) 준수평가결과에 대한 문서화된 정보 보유

4.5 내부심사

4.5.1 일반사항


조직은 품질/환경/안전보건경영시스템이 다음 사항에 대한 정보를 제공하기 위하여 계획된 주기로 내부 심사를 수행하여야 한다.

- (1) 다음 사항에 대한 적합성 여부
 - (a) 품질/환경/안전보건 방침 및 목표를 포함한 품질/환경/안전보건경영시스템에 대한 조직 자체 요구사항
 - (b) 이 표준의 요구사항
- (2) 효과적으로 실행되고 유지되는지 여부

4.5.2 내부심사 프로그램

조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- (1) 주기, 방법, 책임, 요구사항의 기획 및 보고를 포함하는 심사 프로그램의 계획, 수립, 실행 및 유지 그리고 심사프로그램에는 관련 프로세스의 중요성, 조직에 영향을 미치는 변경 그리고 이전 심사결과를 고려

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제9장 성과평가	개정번호	0
		페이지	4 / 6

- (2) 심사기준 및 개별 심사의 적용 범위에 대한 규정
- (3) 심사 프로세스의 객관성 및 공정성을 보장하기 위한 심사원 선정 및 심사수행
- (4) 심사결과가 관련 경영자에게 보고됨을 보장하고 관련 심사결과가 근로자 및 근로자 대표(있는 경우) 그리고 이해관계자에게 보고됨을 보장
- (5) 과도한 지연 없이 적절한 시정 및 시정조치의 실행
- (6) 부적합 사항을 다루고 안전보건 성과를 지속적으로 개선하는 조치를 취함
- (7) 심사프로그램의 실행 및 심사결과의 증거로 문서화된 정보의 보유

4.6 경영검토/경영평가(management review)


4.6.1 일반사항

최고경영자는 조직의 전략적 방향에 대한 품질/환경/안전보건경영시스템의 지속적인 적절성, 충족성, 효과성 및 적격성을 보장하기 위하여 계획된 주기로 조직의 품질/환경/안전보건경영시스템을 검토하여야 한다.

4.6.2 경영검토 입력사항

경영검토는 다음 사항을 고려하여 계획되고 수행되어야 한다.

- (1) 이전 경영검토에 따른 조치의 상태
- (2) 다음 사항을 포함한 품질/환경/안전보건경영시스템과 관련된 외부 및 내부 이슈 변경
 - (a) 이해관계자의 니즈와 기대
 - (b) 법적요구사항 및 기타 요구사항
 - (c) 조직의 리스크와 기회
- (3) 다음의 경향을 포함한 품질/환경/안전보건경영시스템의 성과 및 효과성에 대한 정보
 - (a) 고객만족 및 관련 이해관계자로부터의 피드백
 - (b) 품질/환경/안전보건목표의 달성 정도
 - (c) 프로세스 성과 그리고 제품 및 서비스의 적합성
 - (d) 부적합 및 시정조치, 그리고 사건, 부적합, 시정조치 및 지속적 개선
 - (e) 법적요구사항 및 기타 요구사항에 대한 준수평가결과
 - (f) 모니터링 및 측정결과
 - (g) 심사결과

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제9장 성과평가	개정번호	0
		페이지	5 / 6

- (g) 외부공급자의 성과
- (h) 근로자의 협의 및 참여
- (i) 리스크와 기회
- (4) 효과적인 품질/환경/안전보건시스템의 유지를 위한 자원의 충족성
- (5) 리스크와 기회를 다루기 위하여 취해진 조치의 효과성
- (6) 이해관계자와 관련된 의사소통
- (7) 지속적 개선을 위한 기회

4.6.3 경영검토 출력(output)사항

경영검토의 출력사항은 다음 사항과 관련된 결정과 조치가 포함되어야 한다.

- (1) 품질/환경/안전보건경영시스템의 의도된 결과의 달성에 대한 지속적 적절성, 충족성 및 효과성
- (2) 지속적 개선기회
- (3) 품질/환경/안전보건경영시스템 변경에 대한 필요성
- (4) 자원의 필요성
- (5) 필요한 경우, 조치
- (6) 안전보건경영시스템과 기타 비즈니스 프로세스와의 통합을 개선하는 기회
- (7) 조직의 전략적 방향에 대한 영향(implication)

4.6.4 조직은 경영검토 결과의 증거로 문서화된 정보를 보유하여야 한다.


5. 기록

관련기록(문서화된 정보)은 문서 및 기록관리 절차서(QEHSP-706)에 의거해서 관리한다.

6. 관련 문서

6.1 고객만족도 측정 절차서 (QP-901)

6.2 검사 및 시험 절차서 (QP-902)

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제9장 성과평가	개정번호	0
		페이지	6 / 6


6.3 점검 및 측정 절차서 (EHSP-903)

6.4 준수평가 절차서 (QEHSP-904)

6.5 데이터 분석 절차서 (QEHSP-905)

6.6 내부심사 절차서 (QEHSP-906)

6.7 경영검토 절차서 (QEHSP-907)

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제10장 개선	개정번호	0
		페이지	1 / 4

1. 적용범위

본 장은 당사 품질/환경/안전보건경영시스템의 지속적인 개선과 부적합에 대한 시정조치 및 개선에 적용한다.

2. 목적

본 장은 부적합의 재발 및 발생을 방지하고 당사 품질/환경/안전보건경영시스템 프로세스의 효과성, 효율성을 개선함을 그 목적으로 한다.

3. 책임과 권한

3.1 대표이사

- (1) 중요한 사항에 대한 시정조치 대책의 필요성 평가 및 결정
- (2) 대책에 대한 의사결정 및 개선 지시

3.2 각 부서장

- (1) 시정조치 요구 및 결과 검토
- (2) 시정조치 결과 모니터링 및 기록유지

3.3 조치부서장

- (1) 시정조치 및 개선 실시
- (2) 시정조치에 대한 원인분석, 대책수립, 실시 및 통보


4. 개선

4.1 일반사항

4.1.1 조직은 개선 기회를 결정하고 선택하여야 하며, 고객요구사항을 충족시키고 고객 만족을 증진시키고 환경/안전보건경영시스템의 의도된 결과를 달성하기 위하여 필요한 조치를 실행하여야 한다.

4.1.2 조치에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 요구사항을 충족시키기 위한 것뿐만 아니라, 미래의 니즈와 기대를 다루기 위한 제품 및 서비스의 개선

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제10장 개선	개정번호	0
		페이지	2 / 4

- (2) 시정 예방 또는 바람직하지 않은 영향의 감소
- (3) 품질/환경/안전보건경영시스템의 성과 및 효과성 개선

4.1.3 개선의 사례에는 시정, 시정조치, 지속적 개선, 획기적인 변화, 혁신 및 조직 개편이 포함될 수 있다.

4.2. 부적합 및 시정조치 (품질/환경)

4.2.1 불만족에서 야기된 모든 것을 포함하여 부적합이 발생하였을 때, 조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- (1) 부적합에 대처하여야 하며 해당되는 경우, 다음 사항이 포함되어야 한다.
 - (a) 부적합을 관리하고 시정하기 위한 조치를 취함
 - (b) 결과를 처리함
- (2) 부적합이 재발하거나 다른 곳에서 발생하지 않게 하기 위해서, 부적합의 원인을 제거하기 위한 조치의 필요성을 다음 사항에 의하여 평가하여야 한다.
 - (a) 부적합의 검토와 분석
 - (b) 부적합 원인의 결정
 - (c) 유사한 부적합의 존재 여부 또는 잠재적인 발생여부 결정
- (3) 필요한 모든 조치의 실행
- (4) 취해진 모든 시정조치의 효과성 검토
- (5) 필요한 경우, 기획 시 결정된 리스크와 기회의 갱신
- (6) 필요한 경우, 품질/환경경영시스템의 변경


4.2.2 시정조치는 직면한 부적합의 영향에 적절하여야 한다.

4.2.3 조직은 다음 사항의 증거로 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

- (1) 부적합의 성질 및 취해진 모든 후속조치
- (2) 모든 시정조치의 결과

4.3. 사건, 부적합 및 시정조치 (안전보건)

4.3.1 조직은 사건 및 부적합을 정하고 관리하기 위해 보고, 조사 및 실행을 포함하는 프로세스를 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제10장 개선	개정번호	0
		페이지	3 / 4

4.3.2 사건 또는 부적합이 발생하였을 때, 조직은 다음 사항을 실행하여야 한다.

- (1) 사건 또는 부적합에 대해 시의적절하게 대응하고, 적용 가능한 경우
 - (a) 사건 또는 부적합을 관리하고 시정하기 위한 조치를 취함.
 - (b) 결과를 다룸.
- (2) 사건 또는 부적합이 재발하거나 다른 곳에서 발생하지 않도록 사건 또는 부적합의 근본원인을 제거하기 위한 시정조치의 필요성을 근로자의 참여 및 기타 관련 이해관계자의 참여로 다음 사항을 평가
 - (a) 사건조사 또는 부적합 검토
 - (b) 사건 또는 부적합 원인의 결정
 - (c) 유사한 사건이 발생했는지, 부적합이 존재하는지 또는 잠재적으로 발생할 수 있는지 여부를 결정
- (3) 안전보건 리스크 및 기타 리스크에 대한 기존 평가사항의 적절한 검토
- (4) 관리단계 및 변경관리에 따라 시정조치를 포함한 필요한 모든 조치의 결정 및 실행
- (5) 새로운 또는 변경된 위험요인과 관련된 안전보건 리스크를 조치하기 전에 평가
- (6) 시정조치를 포함한 모든 조치의 효과성 검토
- (7) 필요한 경우, 안전보건경영시스템의 변경 실행


4.3.3 시정조치는 발생한 사건 또는 부적합의 영향이나 잠재적 영향에 적절하여야 한다.

4.3.4 조직은 다음 사항의 증거로 문서화된 정보를 보유하여야 한다.

- (1) 사건 또는 부적합의 성질 및 취해진 모든 후속 조치
- (2) 효과성을 포함하여, 모든 조치와 시정조치의 결과

4.3.5 조직은 이 문서화된 정보를 관련된 근로자, 근로자 대표(있는 경우) 및 기타 관련 이해관계자와 의사소통하여야 한다.

(비고) 과도한 지연 없이 사건을 보고하고 조사하면 위험요인이 제거될 수 있고 연관된 안전보건 리스크가 가능한 한 빨리 최소화될 수 있다.

 송산특수엘리베이터	품질/환경/안전보건 경영매뉴얼	문서번호	QEHSM-001
		개정일자	2019. 7. 10
	제10장 개선	개정번호	0
		페이지	4 / 4

5. 지속적 개선

5.1 조직은 품질/환경/안전보건경영시스템의 적절성, 충족성 및 효과성을 지속적으로 개선하여야 한다.

5.2 안전경영의 경우 다음 사항에 따라 개선한다.

- (1) 안전보건 성과향상
- (2) 안전보건경영시스템을 지원하는 문화촉진
- (3) 안전보건경영시스템의 지속적 개선을 위한 조치의 실행에 근로자 참여를 촉진
- (4) 지속적 개선의 관련 결과를 근로자 및 근로자 대표(있는 경우)와 의사소통
- (5) 지속적 개선의 증거로 문서화된 정보를 유지 및 보유

5.3 조직은 지속적 개선의 일부로서 다루어야 할 니즈 또는 기획이 있는지를 결정하기 위하여 분석 및 평가의 결과 그리고 경영검토의 출력사항을 고려하여야 한다.

6. 기록

관련 기록(문서화된 정보)은 문서 및 기록관리 절차서(QEHSP-706)에 의거해서 관리한다.

8. 관련 문서

8.1 부적합 및 시정조치 절차서 (QEHSPP-1001)

8.2 지속적 개선 절차서 (QEHSPP-1002)

8.3 분임조 운영 절차서 (QP-1003)