품질보증 프로세스의 활동단계와 각 단계별 지원 내용에 대해서 서술하시오.

1. 고객 및 시장 조사 단계

- 고객과 시장이 원하는 제품을 제공하기 위해 가장먼저 추진되어야 할 활동단계.

1. 제품설계 단계

- 전 단계에서 수립한 신제품 개발 계획에 따라 설계를 하는 단계.

1) 품질설계

* 목표품질에 적합한 제품설계는 설계품질의 결정, 설비 공정능력의 반영 및

세일즈 포인트 결정 등의 활동

1. 시제품 생산

* 시제품 생산에 적합성 검토는 시제품 생산 준비 검토, 생산의 검토,

기술상 문제점 등의 활동

* 설계 품질에 합치하는 시제품 생산은 시제품 생산 일정 계획 수립,

시제품 시험, 평가 및 원가 분석, 품질 표준의 설정 등의 활동

1. 생산 준비 단계

-. 전 단계에서 확보된 설계 품질을 생산 품질로 달성하기 위하여 생산 준비를 하는 단계

1) 판매 계획

- 개발 제품의 판매 전략 수립은 수요 예측 및 판매 목표 설정, 판매 가격 결정,

판촉 계획 수립등의 활동

1. 생산 계획

- 시제품 생산에 적합성 검토는 생산 능력 조사, 생산 계획 수립 및 원자재 수급

계획 수립 등의 활동

1. 설비 계획

- 설계 품질에 합치하는 시제품 생산은 설비의 적정 규모 설정, 설비 투자 계획

수립 및 설비 보전 계획 수립 등의 활동

1. 공정 계획

- 적정 공정 능력 확보는 공정 능력 조사, 기술표준 및 작업표준 확보 등의 활동

1. 검사 계획

* 정적한 검사 방법 수립은 검사 기준, 시험 방법 설정, 계측기 확보 계획 수립 및

계측기 관리 기준 설정 등의 활동

1. 자재 계획

* 자재의 저장 및 품질유지는 자재 입출고 체계 수립, 정기적 재고 조사 실시,

보관품의 품질 유지 등의 활동

1. 구매 관리

* 적정 구매처의 확보 및 생산 능력 조사는 구매 품목의 시장 조사, 구매처의 생산 능력 및 품질수준 확보, 적정 구매처 선정, 가격 결정 등의 활동
* 양질의 자재 확보는 구매 관련 기준의 설정, 구매 자재의 검사, 구매품의 QCD 확보, 적정 안전 재고 관리, 적정 구매처 선정, 가격 결정 등의 활동

1. 생산단계

-. 고객의 주무 또는 자사의 계획에 의해서 실제로 생산을 하는 단계

1) 제조 공정 관리

- 공정 관리 상태 유지 및 개선은 공정 관리 기준 설정 및 실시, 관련 표준의 활용,

SPC의 실시 및 분석, 관리도의 운영 및 조치, 공정능력평가, 공정 이상의 원인조사,

조치, 개선, 중요 품질 문제 등록 및 중점 관리 등의 활동

- 통계적 공정 관리 활동

관리도의 활용

공정 능력 지수 분석 활용

1. 생산량 및 납기 관리

- 적정 생산량 유지 및 납기 확보는 생산 계획의 관리 및 조정, 생산 진도 관리,

적정 인원 선정 및 교육 실시, 생산성 분석 및 조치 등의 활동

1. 설비 관리

- 설비의 능력 유지는 설비능력 조사, TPM 활동실시 및 유틸리티 공급관리 등의 활동

4) 측정 시스템 관리

- 측정 오차의 감소는 계측기의 정도 관리/보전 관리/사용 방법 교육, 게이지R&R실시,

보완 등의 활동

5) 품질 평가 및 검사

- 품질에 적합성 검토는 품질 검사 실시 및 분석, 검사 결과의 피드백, 이상 품질 원인

분석 및 조치 등의 활동

1. 보관 및 출하 단계
2. 포장 관리

* 포장 품질 유지는 포장 품질의 평가 및 보관 제품의 품질 저하 방지 등의 활동

1. 보관 관리

* 보관 제품의 품질 유지는 보관 기준의 설정 및 유지, 선입선출 실시, 적정 재고 유지, 정기적 품질 확인 및 피드백 등의 활동

1. 출하 관리

* 운송 과정의 품질 유지는 출하 조건의 준수, 상하차 및 수송 상황 체크 등의 활동

1. 판매 및 서비스 단계
2. 판매 관리 체계의 최적화

* 판매 관리 체계수립, 적정 재고의 유지, 거래처 지원 및 사후 관리, 판매 실적 평가, 분석 등의 활동

1. 서비스

* 고객에 대한 품질보증은 고객에게 제품 특성의 정확한 전달, 보관 및 사용 방법 홍보 등의 활동

1. 불만 처리

* 신속한 불만 처리는 불만 정보 입수 및 보고 체계 확립, 불만 처리 기준 설정, 불만내용 조사 및 조치, 처리 실적 분석 등의 활동
* 재발 방지책 확립은 불만 원인 분석 및 개선, 품질 문제 등록 및 관리 등의 활동

1. 진단 및 품질 개선 단계
2. 진단

* 품질보증 활동 실시 상태 확인은 품질보증 활동 확인, 미비점 파악, 개선 대책 수립 및 실시 등의 활동

1. 품질개선

* 품질 개선의 향상은 소비자 요구 및 불만 결과 분석, 공정 이상 유무 파악, 중요 품질 문제 등록 및 개선 활동 실시, 개선 결과의 분석, 확인 등의 활동

품질 보증 프로세스의 활동 단계별로 지원 및 수행을 통한 운영 결과는

구체적인 사항이 제대로 추진되어 설정된 목표의 달성 여부에 따라 조치 한다.