

品質認證制度의 問題點과 改善方案 *
— ISO 9000番代와 連繫를 中心으로 —
Controversial Point and Improvement Policy of
the Certified System for Quality
— Based on the Relation with ISO 9000 Series —

趙 南 浩**

ABSTRACT

The original purpose to introduce the system for quality certification by ISO 9000 series to our nation is basically promote the civilization interchanges among the various nations.

we can't help regarding that the free trade is well performed to only a party and region to an agreement, but existed the possibility of being taken advantage of a means to the exclusive limiting import on the other regions.

Under the considering the above situation, this study suggest that, the usable policies of our domestic manufacturing corporations for acquiring the certification for the quality assurance of ISO 9000 series are as followings :

- 1) Using the civil and national diplomatic channel for the mutual assurance among the authorized agency of certification.
- 2) Gradually decreasing the difference between ISO 9000 and our nation in quality certification and solving the some problems as organizing the related research center.

* 本 研究는 建國大學校 學術振興研究費에 의하여 遂行되었음.

** 工科大學 産業工學科 教授, 工學博士

3) In the post management of certified corporations, intentionally performing by using the authorized national agency from the ISO Headquarter and continuously reforming the related laws and regulations standardizing around the ISO series.

1. 序 言

現在를 살고있는 우리에게 있어서 消費生活의 比重은 매우 큰 것으로 생각되며, 依·食·住 生活과 關聯하여 多樣한 物品을 使用하거나 利用하면서 生活하고 있다.

그런데 우리가 使用하는 物品에 대하여 使用中에 消費者로서는 믿고 사고, 믿고 쓰며, 壽命期間까지 믿고 使用할 수 있어야 하겠는데 이렇게 믿고 使用할 수 있으려면 만들어진 物品이 좋아야 한다.

다시 말하여 物品의 品質이 良好하여야 한다는 것이다.

이와같이 物品의 品質을 좋게 만들어만 준다면 別다른 問題가 發生하지 않겠으나 同種의 物品이 數多한 業體에서 多量이 市中에 出市되면서 이들 物品中에서는 問題가 있는 物品도 屢屢하여 善良한 消費者에게 피해를 주기도 한다. 이러한 點을 勘案하여 關聯團體나 國家에서는 나름대로의 基準을 만들어 物品의 種類, 寸數, 形狀, 構造, 裝備, 品質, 等級, 成分, 性能, 耐久度, 安全度등에 대하여 規制하기에 이르렀다.¹⁾

따라서 國家的이거나 團體的으로 規格을 制定하여 이에 따르도록 하고 있는데 最近에 이르러서는 ISO(國際標準化機構)에서도 世界的으로 自由貿易추세에 賦應시키어 國際規格으

로 ISO 9000番代規格을 制定하여 國際的으로 統一된 基準 및 方法에 의하여 物品(鑛工業品, 農畜水山品, 醫療品 등)을 製造加工하여 서비스하도록 하고 있다.²⁾

이와같은 制度는 文物交流를 效果的으로 支援하고, 物品의 自由스러운 國際的인 交流를 促進시키는 데 그 目的이 있다.

그러나, ISO 9000番代規格이 EC, NAFTA 등에서는 技術的으로 自由貿易의 制限, 더 나아가서는 輸入障壁 또는 域內나 國內産業의 保護를 위한 裝置로 惡用될수 있는 便法으로 利用하려는 傾向이 있다.

即 ISO 9000番代規格에 따른 品質認證을 받지 못하는 限 輸入을 制限하는 利器(?)로 活用될 可能性이 可視化 되고있다.³⁾

ISO 9000番代規格에 따른 品質認證制度는 商品의 企劃段階에서부터 製品開發, 設計, 生産(加工), 包裝運送, 貯藏, 事後奉仕의 모든 段階에서 品質을 保證할 수 있도록 하는 制度로서 品質政策(方針), 品質시스템, 品質매뉴얼, 品質管理記錄을 갖추어야 하도록 되어 있다.⁴⁾

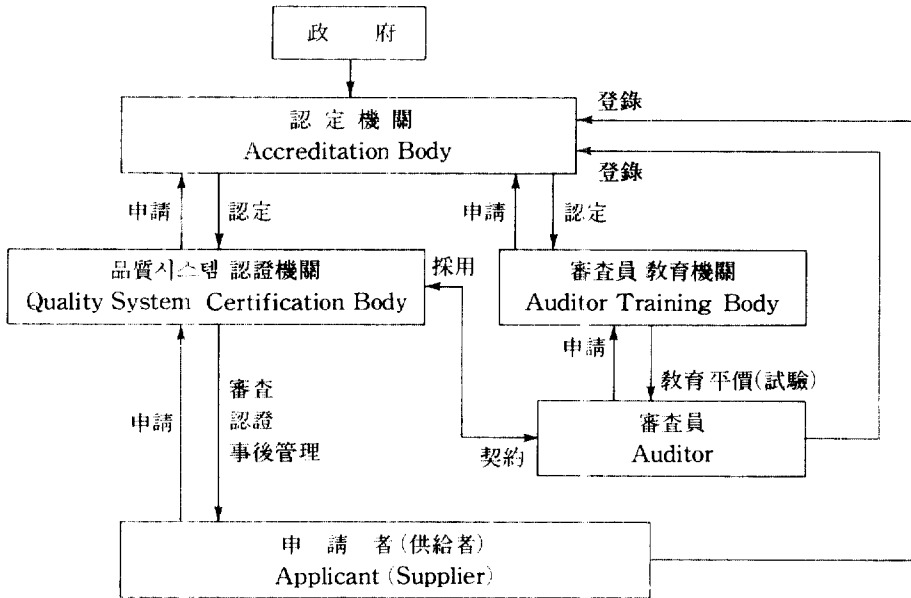
이 ISO 9000番代規格에 따른 品質認證制度和

1) 韓國工業標準協會, 工業標準化法, 第2條(定義), KSA, 1992

2) IAA, 國際品質保證시스템解說 - ISO 9000 시리즈 -, IAA, 1992

3) Paul A. Samuelson, 새뮤얼슨이 본 한국경제. 시사영어사, 1992, pp. 232-236

4) IAA, ISO 9000 시리즈에 의한 品質시스템 審査基準, IAA, 1987



〈 그림 1 〉 ISO 9000 品質認證制度的 運營體系

關聯하여 우리나라에서 活用되고 있는 類似한 制度로서는 工業標準化法에 따른 KS表示制度, 工業產品品質管理法에 따른 工場等級制度 그리고 民間檢査機關이 工業振興廳長의 承認을 얻어 運營하는 품자 또는 G자 표시제도가 있다.^{5,6)}

이러한 國內制度和 ISO 9000番代規格에 따른 制度和 連繫시키려면 몇 가지 問題가 考慮되어야 하겠는데 이를 大別하면 思想(思想)의 差異, 制度 및 方法의 差異, 管理文書의 差異, 業務遂行慣習의 差異 등을 克服하여야 하는 問題가 提起될 수 있으므로 이러한 問題點과 이것을 解決하여야 하는 改善方案에 대하여 考察하기로 한다.

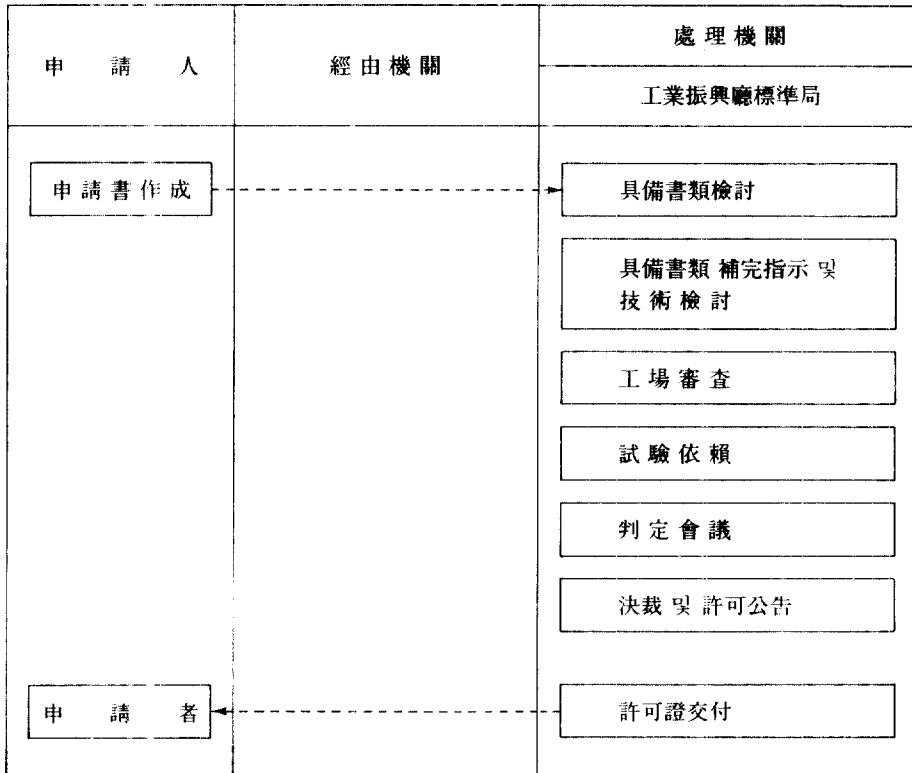
2. ISO 9000을 위한 問題點

ISO 9000番代規格에 따른 認證을 取得하기 위하여는 供給者가 自體의 品質시스템을 開發하여 施行함으로써 生産하는 製品이나 서비스의 品質을 保證하는 것과 品質시스템 認證에 關聯된 認定機關(Accreditation Body)이나 認證機關(Certification Body) 그리고 審査員(Auditor)도 그들이 産出하는 서비스 品質이 保證될 것⁷⁾을 要求하고 있다. 따라서 品質시스템 關聯組織인 認定機關과 認證機關도 ISO에서 要求하는 品質시스템을 갖추고, 또 實踐하여야 하도록 하고 있는데 ISO 9000番代規格에 의한 品質認證制度는 이를 民間機關이 主導하도록 되어 있으며, 그 輪廓은 대체로 〈그림 1〉과 같다.

5) KSA, 工業標準化法, KSA, 1992

6) KSA, 工業產品品質管理法, KSA, 1992

7) IAA, KSA, ISO 9000品質시스템 認證制度調査 研究報告書, IAA, KSA, 1992, p. 27



〈 그림 2 〉 KS 表示許可申請의 處理過程

한편 KS나 工場等級表示許可는 工業振興廳이 主管하는데 定形화된 書類 및 方法에 따라 運營되고 있으며, 이것을 工業標準化法 施行規則 第61條(表示許可申請)⁸⁾에 따르면 〈 그림 2 〉와 같다.

이렇게 보았을 때 ISO 9000番代規格이 民間主導型이라고 하면 KS, 工場等級制度는 官主導型이라는 것이 우선 差異點이라고 할 수 있으나 民間機關에 委任되어 運營되는 품자나 G자 表示는 다르다고 할 수 있다.

그러나 本考에서 考察하고자 하는 것은 KS나 工場等級制度가 1963년부터 施行되고 있는

우리 實情에서 ISO 9000番代規格에 合致시키 나가는데 있어서 考慮할 事項을 살펴보면 前記한 바도 있으나 思考(思想)의 差異, 制度 및 方法의 差異, 管理文書의 差異, 業務遂行慣習의 差異라는 側面에서 垺頭되는 問題點을 考慮하여야 하는데 이러한 問題를 考察하여 보기로 한다.

2.1 思考의 差異

經營管理活動을 營爲하는 데 있어서도 東西洋人의 思考方式 내지 思想의 差異를 어떻게 克服하는가의 問題와 經營活動遂行上 權限委讓에 關한 問題를 생각할 수 있다.

8) KSA, 工業標準化法 및 同施行規則, KSA, 1992

먼저 思考方式面에서 根本的인 差異의 克服은 극히 어려운 일이고, 특히 西洋人들의 思考方式은 科學的이고 合理的이며 個人主義가 發達되어 있을 뿐만 아니라 合目的的인 面이 強하다고 할 수 있으나 우리와 같은 東洋人에게 있어서는 西洋人과 거의 反對라고 할 수 있겠는데 이에 따른 思考와 思想의 差異를 어떤 方法으로 克服하여 그 差異를 最少化할 수 있겠는가이다.

또 우리의 制度와 慣習으로 볼 때 業務推進을 위하여 權限을 委讓하여야 할 때 一般的으로 一部業務의 委任과 함께 責任만을 委任하고, 權限은 別로 委任하지 않을 뿐만 아니라 權限에 相應하는 金錢의 裁裁權은 더 더욱 委任하지 않는 것이 우리의 慣習이다.

따라서 이러한 問題를 根本的으로 克服하지는 못하더라도 그 差異를 좁혀 나가야 하는 것은 우리의 課題이다.

2.2 制度 및 方法의 差異

消費大衆을 保護하기 위한 品質認證制度는 國家, 民族, 慣習등에 따라 差異가 있을 수 있는데 지금까지 各國의 品質認證制度는 國家가 管理하는 境遇, 民間團體가 主管하는 境遇 그리고 國家와 民間團體가 並行하여 實施하는 境遇가 있었는데 우리나라는 國家主管의 境遇에 該當한다고 할 수 있다.

물론 民間團體에서 主管하는 품자나 G자 表示가 없는 것은 아니다.

그러나 外國의 境遇에는 民間機關에서 取得한 品質認證表示가 國家에서 取得한 것에 比하여 下位에 있다고는 할 수 없는 境遇가 많다고 볼 수 있는데 대하여 우리의 境遇는 꼭 이렇다고 하기는 어렵다.

이렇게 國家, 民族, 慣習에 따른 差異뿐만 아

니라 더 나아가서는 이것이 制度 및 方法의 差異로 이어지는 結果가 되었다.

우리의 制度와 方法에 따르면 KS나 工場等級 등이 官主導形으로 볼 수 있는데 대하여 本考에서 論述하려는 ISO 9000番代規格에 따른 品質認證制度는 極히 例外는 있으나 民間主導로 이루어지고 있거나 이와 類似하게 運營하려는 傾向이라고 할 수 있다.

따라서 우리나라에서도 民間主導形으로 運營方向을 잡아가는 것이 바람직 하다고 생각하고, ISO 9000番代規格에 따른 品質認證制度를 導入하여 活用하는 境遇의 問題點으로 생각할 수 있는 것은 認證機關間의 相互認證, ISO와 國內認證制度의 連繫, 品質認證制度의 事前 및 事後管理를 위한 監督(管理)方法, 關聯法規의 整備등의 問題가 垠頭되므로 이러한 問題를 考察하기로 한다.

(1) 認證機關間의 相互認證

認證機關間의 相互認證問題는 國家間 및 認證機關과도 連繫되고, 認證機關이 複數일 때는 國內의 認證機關間, 그리고 認定機關과 認證機關사이의 國內問題와 國家間的 이러한 問題로 나누어 생각해 볼 수 있으므로 國家間, 認證機關間 또 認定機關과 認證機關間의 相互認定을 위한 協約 또는 約定이 必要하게 될 것이므로 民間外交通路나 國家間的 外交通路를 利用하여 解決하여야 할 問題가 될 수 있다.

(2) ISO와 國內認證制度의 連繫

ISO制度에 따르면 國家機關에서 指定한 認定機關이 設定되고, 認定機關이 指定한 認證機關이 定하여 지면 認證機關과 表示許可를 取得하려는 業體와의 關係로 集約될 수 있으나 여기서 問題가 되는 것은 ISO 9000番代規格에 따른 審査項目과 그동안 KS나 工場等級表示에

다른 審査項目과 方法論의 差異點을 連繫시켜 窮極의 一致化하여야 하는 問題가 있다.

(3) 品質認定制度의 事前 및 事後管理

品質認定制度을 連營하려면 表示許可를 위한 事前管理 및 工場審査에 따른 管理問題와 表示許可를 取得한 業體에 事後管理問題로 大別하여 볼 수 있다. 事前管理 및 工場審査에 따른 關聯規程이나 規格에 맞추어 請求되었는가의 問題와 工場審査項目에 適合한가 하는 것이 重要하지만 事後管理에 따른 問題는 品質認證 表示許可時와 同一 또는 同等以上 品質保證이 可能한가를 確認하는 過程으로서 KS나 工場等級에서는 地方長官이나 指定된 機關 또는 母企業에 의하여 이루어지나 ISO 9000番代規格에 따른 때에는 認證機關이나 認證機關이 定한 機關이나 個人에 의하여 이루어질 수 있겠는데 이에 따른 問題의 解決이 問題가 된다고 할 수 있다.

(4) 關係法規의 整備

關係法規의 整備와 關聯하여서는 工業標準化法과 工產品 品質管理法에서 定하고 있는 關聯項目과 ISO 9000番代規格에서 要求하고 있는 事項이 差異가 있을 때 이것을 合致시키는 問題가 있다. 따라서 工場審査項目과 企業의 品質保證시스템을 ISO 9000番代規格에 合치시키는 問題라고 생각한다.

더구나 우리나라에 管理技法의 活用 더 나아가 品質管理技法의 活用은 過示的, 一時的, 展示的,⁹⁾ 斷續的, 臨機應變的인 活動이 強하였다 고 본다.

上述한 問題點에 對하여는 여러가지 側面에서 解決方案을 檢討할 수 있겠으며, 많은 問題

9) 趙南浩外. QCC活動運營의 問題點과 對策, IC QCC '92 Seoul Proceeding, 1992, p. 292

가 垠頭될 수 있으나 다음 3항에서 概略的으로 改善方案을 檢討하여 보기로 한다.

2.3 管理文書의 差異

品質認證制度와 關聯하여 必要한 企業經營活動을 營爲하는 데 所用되는 管理文書로서는 先進管理技法을 西洋에서 배웠다고 할 수 있는 우리로서는 그 差異가 그리 크리라고 생각되지 않는다.

그러나 特記할만한 것으로서 우리가 成文法體制下에서 習慣化되었다고 한다면 西洋人은 慣習法(不文法)體系로 訓練된 體質을 가지고 있다는 點을 留意할 必要가 있다. 이러한 根本적인 差異點은 있어도 經營管理活動을 遂行하는데 있어서의 差異는 그리 많지 않다고 본다¹⁰⁾

다만 우리가 社內規程으로 이용하고 있는 것이 運營節次規程 또는 運營標準(Standard Operation Procedure)과 같이 活用되고 있으며, 規程외에도 規格, 標準, 매뉴얼 등으로 細分하여 使用하고 있을 뿐이다.

2.4 業務遂行慣習의 差異

業務處理를 遂行하는데 있어서 業務遂行慣習의 差異는 東·西洋人 사이에서 상당한 點이 다르다고 알려져 있다. 職務分掌規程에 따라 各者의 職務는 그 擔當範圍가 明確히 指定되고 있으며, 이에 따라 職務를 遂行하지만 西洋에서는 權限委讓¹¹⁾에 따라 業務에 대한 專決權이 賦與될 뿐만 아니라 이에 相應하는 金錢의 專決權이 동시에 주어져 三面等價의 原則¹²⁾이 徹

10) IAA, KSA, 품질매뉴얼모델, IAA, KSA, 1992, pp. 243-274

11) 金石會, 經營組織論, 貿易經營社, 1978, p. 134

12) 鄭守永, 新經營組織論, 博英社, 1980, pp. 26-27 金石會, Ibid. p. 81

底히 履行되는데 대하여 우리의 경우는 委任專決規程에 의하여 本然의 職務외에 委任된 業務에 대하여는 주로 責任만이 賦與되고, 權限은 주어지지 않는 것으로 볼 수 있다. 또 우리는 모든 業務가 直屬上位者에 의하여 일일이 管理, 監督되는 때가 많으나 西洋人에게 있어서는 委讓된 權限範圍內에서는 自己責任下에 業務를 處理하고, 그 結果만 報告하면 되는 것이 一般的이다.

勿論 遂行業務의 結果를 評價받는 것은 當然하다. 이와 같은 差異는 些소한 것으로 넘길 수 있겠지만 이에 따른 差異가 業務處理등 모든 分野에 影響을 미치면 結果的으로는 相當한 差異를 가져오게 된다는 점을 看過할 수 없다.

또 우리에게 있어서 꼭 바꾸어 나가지 않으면 안될 것으로 指摘하지 않을 수 없는 것을 생각하여 보면 다음과 같다.

우리가 지금까지 推進하여 온 品質管理活動을 보면 그것이 KS 表示이든 工業等級이든 아니면 品質管理와 關聯된 褒賞制度의 어느 것이나 一過性, 過示性, 展示性, 斷續性, 適當性, 臨機應變性이 없었던 일이 있었는가를 생각하여 보아야 할 것이다.

그리고 興이 날때만 熱誠的이고, 自己責任完遂에 대한 努力이나 業務와 關聯된 研究的 姿勢는 果然 充實하였는가에 대하여도 짚고 넘어가 할 대목이 아닌가 생각된다.

3. ISO 9000을 위한 改善方案

國內에 ISO 9000番代規格의 品質認證制度를 導入하고 活用하여 EC, NAFTA, 폴란드, 체코등의 準 EC會員化를 圖謀하고 있는 自由貿易制限을 技術的으로 推進하는 國家 및 域內에 對備하기 위하여는 前述한 問題點을 效果的

으로 改善함으로써 우리 輸出市場의 隘路事項을 除去하는 일이 急先務라고 생각한다.

특히 ISO 9000番代規格을 利用하여 技術的으로 輸入制限을 弛하고 있다고 할 때에는 우리의 知慧를 모아 打開하는 것만이 難關을 克服하는 길이기 때문이다.

3.1 思考의 差異

東·西洋人의 思想差異에 따른 思考方式의 差異는 短時間內에 克服하기는 어려운 일이고, 時間을 두고 서서히 그 差를 좁혀나갈 수 밖에 없는 問題이지만 權限委讓에 따르는 問題에 대하여는 再考가 있어야 하겠다.

우리는 委任專決規程에 따라 一部の 業務나 責任만을 委任하고, 이에 相應하는 權限은 上位者가 留保하는 것이 一般的이나 이는 組織原理上 맞지 않는 것이므로 三面等價의 原則에 따라 (職務 = 責任 = 權限)이 均等하도록 組織管理時에 留意하여야 하겠으며, 또 한가지 改善할 것은 職務와 委讓된 職務에 머금게도록 金錢에 대한 專決權도 賦與하도록 하여야 할 것이다.

3.2 制度 및 方法의 差異

ISO 9000番代規格에 따른 品質認證制度는 一部 國家의 例外는 있으나 대개의 경우 民間主導形의 制度로 運營되고¹³⁾ 있으므로 우리도 이러한 方向으로 推進하도록 하는 것이 바람직하고, 國內의 既存制度和 連繫시키도록 하기 위한 問題에 대하여 다음에서 考察하기로 한다.

13) IAA, KSA, ISO 9000 품질시스템 인증제도 연구사연구보고서, IAA, KSA, 1992, pp. 29-35

(1) 認證機關間的 相互認證

認證機關間的 相互認證問題는 크게 國內의 認證機關間的 相互認證問題와 外國과 國內 認證機關間的 相互認證問題로 大別할 수 있겠는데 먼저 國內 認證機關間에 있어서도 人的問題, 水準問題, 試驗檢査裝備의 具備程度, 品種別로 다른 問題가 發生할 수 있으나 이것은 國內에 局限된 問題로서 監督, 管理하는 政府機關에 의하여 相互協力, 相互利用, 相互支援등으로 解決可能性이 없는 것이 아니다.

그러나 國內와 外國 認證機關間的 相互認證 問題는 지금의 狀況과 같은 UR協商, 域內自由 貿易, 더 나아가 保護貿易主義가 胎動하고 있는 現況下에서는 通商外交問題등 雜多한 難題를 안게 될 것이다.

이와같은 問題는 結局 通商協商과 맞물리어 民間外交通路의 利用도 必要하겠지만 國家間의 外交通路를 利用한 解決方案의 摸索으로 打開策을 찾아 나가야 하리라고 생각된다.

(2) ISO와 國內 認證制度的 連繫

일반적으로 ISO 900番代規格에 따른 認證制度和 그간에 國內에서 活用되어 오던 KS나 工場等級制度에 따른 差異는 東·西洋人의 思考方式이나 思想의 差異에서 오는 根本的인 問題에서 發生되는 問題는 多분히 至難한 것으로서 時間을 두고 서서히 解決해야 하겠지만 그 外의 事項은 努力如何에 따라 解決할 수 있으리라고 判斷된다.

가령 우리는 약 30여년간 科學的 管理方法으로 IE, QC등을 導入하여 活用하여 왔고, 現在도 推進中에 있으나 前述한 바와 같이 過示的, 一時的, 展示的, 斷續的, 臨機應變的인 感이 없지 않았다고 생각한다. 따라서 이러한 問題를 徹底的, 持續的, 研究的, 努力的으로 推進한다고 하면 그렇게 어려운 問題도 아닐 것으로 생

각한다.

또 必要할 때에는 研究팀을 만들어 이곳의 研究結果를 案內書로 出刊하여 活用한다고 하면 解決策이 없는 것도 아니며, 여기에 꼭 添言하고 싶은 것은 企業體의 積極的인 參與가 要望된다.

이러한 研究팀에 의하여 差異가 있는 審査項目이나 方法論은 충분히 打開하여 나갈 수 있다고 본다.

(3) 品質認證制度的 事前 및 事後管理

品質認證表示許可를 위하여는 關聯規程이나 例規에 따라 準備하는 問題와 工場審査를 받는데 必要한 準備로 나누어지고, 表示許可를 取得한 企業體에 대하여서는 品質認證表示許可時와 同一 또는 同等以上の 品質保證이 될 수 있도록 生産活動이 營爲되며, 또 出市된 商品의 品質이 適合한가를 確認하는 段階로 大別될 수 있다.

이때 事前管理나 工場審査를 爲하여서는 社內에서 擔當者나 專門機關의 指導를 거치고, 또 認證機關으로부터 豫備診斷을 통하여 適切히 맞추어 나갈 수 있을 것이다. 그러나 品質認證表示許可業體에 대한 事後管理는 品質認證表示許可時와 同一 또는 同等以上の 品質의 製品이 繼續的으로 生産되도록 全社的으로 努力이 이루어지고 있으며, 出市되는 製品의 品質도 適合한가를 連續的으로 確認하는 活動이 繼續的으로 必要하다.¹⁴⁾

이와같이 事後管理活動은 認證機關, 別途로 指定한 機關 그리고 모니터 (monitor)를 指定하여 實施할 수 있겠으나 資格要件으로서 適合한 機關이나 個人을 選擇하는 일이 重要하며, 이들로 하여금 計劃的으로 推進할 수 있도록

14) IAA, KSA, ISO 9000 품질시스템 인증제도 조사연구보고서, 1992, pp. 23 - 44

誘導하고 管理하는 것에 留意하여야 할 것이다.

(4) 關聯法規의 整備

工業標準化法과 工產品品質管理法上的 關聯條項을 ISO 9000番代規格의 該當事項과 一致시키는 問題는 關係法規의 該當條項을 改正하는 作業이 必要하고, 工場審査나 事後管理를 위하여 必要한 審査項目이나 체크리스트는 一時에 不可能할 때에는 段階的으로 改正하여 窮極的으로 合致시키고, KS, 工場等級등의 表示許可를 取得한 業體에 대하여는 期間을 정하여 一定한 期間內에 있을 때에는 同一한 審査項目이나 체크項目은 既히 審査받은 것으로 가름할 수 있는 方法도 考慮하여 備치한다.

그러나 우리의 그동안 品質管理 및 工業標準化活動의 行態로 보았을 때 前2項(4)에서 言及한 바와 같은 일이 再發하지 않도록 하는 制度的인 裝置와 함께 徹底하고, 持續的이며, 永續的으로 努力하여 完全無缺에 가까운 企業經營의 管理活動이 連結되도록 함께 努力하지 않으면 안될 것으로 判斷된다.

또 職務의 委讓이 있을 때에는 責任과 함께 權限도 委讓하여 三面等價의 原則이 尊重되며, 동시에 權限에 相應하는 金錢의 專決權도 委任되는 風土가 造成되어야 할 것으로 생각된다.

그리고 ISO 9000番代規格에서 要求事項으로 우리가 負擔스럽게 생각하고 있는 것 중에서 과연 우리가 KS나 工場等級制度의 內容과 크게 다른 것은 그리 많지 않다는 點도 생각하여 보아야 할 것이다.¹⁵⁾

3.3 管理文書의 差異

品質認證制度和 關聯하여 우리의 既存의 KS나 工場等級制度和 ISO 9000番代規格에 따른 品質認證을 위한 管理文書에는 크게 차이가 있는 것으로는 볼 수 없으나, 새롭게 發生된 業務와 關聯하여서는 組織上的 責任있는 管理者(重要事項은 最高經營者)와 充分히 協議하여 處理하고, 그 結果는 例規와 같이 活用하도록 關聯部署에 通報하여 利用하도록 한다.

이러한 것 외에는 우리의 社內規程과 SOP가 別로 다를 것이 없겠으나 다만 連續性, 歷史性, 現實性을 살려나가도록 꾸준한 改正作業과 徹底한 記錄이나 實行이 무엇 보다도 重要하다고 본다.

그리고 우리의 制度上 어려움이 있기는 하나 必要한 帳票類가 現場에서 實際로 活用될 수 있어야 하겠다.

3.4 業務遂行慣習의 差異

西洋人에게 있어서는 주어진 職務와 權限委讓範圍內에서는 擔當者の 判斷에 따라 業務를 處理하고, 그 結果는 報告되며, 事後評價를 받게 된다. 또 職務와 關聯하여 委讓된 權限範圍內에서 金錢의 專決權도 行事하고 있으나 우리는 그리하지 않다.

그리고 業務遂行慣習에 있어서 우리가 가장 關心을 가지고 改善하여야 할 것으로는 前2.2項에서 指摘한 바와 같은 問題에 대하여 내재적인 反省이 있어야 하겠다.

즉, 業務遂行에 當하여 보다 徹底하고, 持續的이며 永續性이 있어야 하겠고, 連結性이 必要하며, 研究的 姿勢를 가지고 熱誠的으로 繼續性을 살려 나가야 하리라고 생각한다.

15) IAA, KSA, 품질메뉴얼 모델, IAA, KSA, 1992, pp. 243 - 274
IAA, 國際品質保證시스템 解說 - ISO 9000 시리즈 -, IAA, 1992

4. 結 言

ISO 9000番代規格에 따른 品質認證制度를 國內에 導入하여 活用하려는 것은 원래 이 規格이 國家間的 文物交流를 促進하려는 뜻이 있는데 反하여 協約된 國家나 域內에서는 自由貿易를 實行하고, 다른 나라에 대하여는 排他的인 輸入制限의 手段으로 利用될 可能性이 可視化되고 있기 때문이라는 것도 無視할 수 없다.

그런데 우리가 그동안 國內制度로서 活用하여 오든 KS나 工場等級制度和 ISO 9000番代規格에 따른 品質認證制度사이에는 크게 차이가 있는 것은 아니다.

東·西洋人間의 思考方式의 差異에서 오는 極히 一部分의 것을 除外하고는 거의 類似하다

고 볼 수 있으나 우리의 活動이 그동안 徹底하고 永續的이며 계속 改善하여 오지 못하였다는가, 過示的, 展示的인 活動으로 이루어져 온 것은 고쳐야 할 점이다.

본 研究에서 指摘한 打開策으로서는 認證機關間的 相互認證을 위하여 民間 및 政府의 外交通路를 利用하여 解決하고, ISO와 國內認證制度間的 差異는 時間을 두고 맞추어 나가며, 必要할 때는 研究會를 組織하여 解決하도록 하는 方法도 있다. 또 品質認證業體에 對한 事後管理를 위하여는 認證機關이 指定한 機關 및 모니터를 利用하여 計劃的으로 遂行하고, 關聯法規는 ISO 9000規格을 中心으로 改正하여 나가면 解決될 수 있을 것이다.

參 考 文 獻

1. B. G. Dale and J. J. Plunkett (1990), Managing Quality, philip Allan Co.
2. A. R. Tenner and I. J. DeToro(1992), Total Quality Management, Addison-wesley pub., Co. Inc.
3. 鄭守永(1980), 新經營組織論, 博英社
4. 金石會(1978), 經營組織論, 貿易經營社
5. 趙南浩 外(1992), QCC活動運營의 問題點과 對策, ICQCC '92 Seoul proceeding, pp. 291-294
6. P.A.Samuels(1992), 새무엘슨이 본 韓國經濟, (주)시사영어사
7. 工業振興廳(1992), 國際品質保證시스템解說—ISO 9000시리즈—, 工業振興廳
8. _____, (1987), ISO 9000시리즈에 의한 品質시스템 審査基準, 工業振興廳
9. _____, 韓國工業標準協會(1992), ISO 9000品質시스템 認證制度調查研究報告書, 工業振興廳, 韓國工業標準協會
10. _____, (1992), 품질메뉴얼 모델, 工業振興廳, 韓國工業標準協會
11. ISO (1984), ISO 9000 Series 規格, ISO
12. 工業振興廳 標準局 (1984), 各國의 規格管理制度, 工業振興廳 標準局
13. 工業振興廳 (1987), 先進國(英, 佛, 獨)標準化制度 比較研究 報告書, 工業振興廳
14. _____ (1985), 工業標準化推進 長期計劃의 策定에 關한 健議(日本), 工業振興廳
15. _____ (1986), 工業標準化에 따른 表示承認申請에 關係되는 外國檢査機關의 指定에 關한 實施要領(日本), 工業振興廳
16. _____ (1986), JIS 表示制度和 特定外國檢査機關, 工業振興廳
17. _____ (1987), 工業標準化施策, 工業振興廳 標準局