

# 우리나라의 품질보증시스템(ISO 9000)인증제도

한 장 섭(韓章燮)

## 머릿말

우리나라에 품질보증시스템(ISO 9000)인증제도가 소개된지 3년 가까이 지난 지금 이미 대기업들은 대부분 ISO 9000 인증을 획득한 반면 아직도 많은 중소기업과 일반 소비자들은 우리나라의 ISO 9000 인증제도가 어떤 형태로 구축되고 운영되는 지를 잘 모르고 있는 실정이다.

우리나라의 ISO 9000 인증제도에 대한 정부의 기본 방침 및 추진 방향을 간략히 소개하고자 한다.

## 1. 품질보증시스템 인증제도의 도입 배경

품질보증시스템 인증제도의 골격과 운영방향을 이해하기 위해서는 먼저 ISO 9000인증제도를 도입한 배경을 살펴 볼 필요가 있다.

도입 배경은 국내적인 요인과 국제동향적인 요인으로 나누어 크게 세가지로 구분할 수 있는데,요인을 언급하기 전에 ISO 9000에 대한 정확한 이해가 선행되어야 할 것이다.

ISO 9000 품질보증시스템 인증제도란 글자 그대로 조직(시스템)에 대한 신뢰성 평가 제도이다.

우리나라에 이미 뿌리가 내려 소비자들에게 익숙해져 있는 품질인증제도로써 “KS”, “품”, “Q”마크 등의 품질 표시체도를 연상할 수 있는데 이 제도들은 최종제품의 품질을 품질규격(KS 규격등)과 비교·시험 검사하여 규격수준 이상으로 판명되었을때 제품에다 품질마크를 표시하도록 허용하는 제도이다.따라서 품질인증 제품을 획득한 업체라 하더라도 규격미달 제품에 대하여 품질 인증 마크를 표시하고 시중에 이 제품을 유통시킬 경우가 있을 수 있으며 실제로 우리는 불량 품질표시 상품을 접한 경험을 갖고 있다.

ISO 9000 품질보증시스템이란 제품생산조직이 이러한 불신 사항을 일으키지 않는지 그 신뢰성을 평가하고 인증하여 주는 제도로서 소비자가 상품을 신뢰하기 위해서는 제품도 신뢰 할 수 있어야 되지만 더불어 제품 생산체제(품질보증시스템)도 함께 신뢰할 수 있어야 된다는데 착안된 제도이다.이러한 측면에서 기존의 “KS”, “Q마크”등의 품질인증제도를 보완하여 소비자를 보호한다는 취지에서 기업의 ISO 9000 품질보증시스템 확립이 필요하다고 할 수 있다.

두번째, 우리나라가 과거에 추진해 온 품질관리제도는 제도의 도입·정착단계에서 품질관리활동이 시급한 제조업 현장에 모든 노력을 집중시키고, 이들 업체의 품질담당부서에서 전담하여 추진하다보니 이것이 와전되어 품질관리가 제조업 현장의 일선 근로자만이 하는 것이고 품질담당부서에서만 잘하면 되는 것으로 인식하고 기타 부서나 경영층에서는 무관한 것으로 잘못 인식되어져 왔다.그 결과 80년대 말부터 시작한 민주화 진전이 산업현장의 근로분위기 이완으로 이어지면서 우리나라의 품질관리활동이 급작스럽게 와해되고 품질기술력이 한계에 부딪히면서 무역수지가 적자로 반전되는 등 고전을 면치 못하게 되었다.

그러나 품질이란 최고 경영층의 적극적인 관심과 통제에 절대적으로 의존하고 있으며 설계/개발부서, 구매부서, 영업부서, 수송·보관부서 등 어느 한 곳도 품질관리 활동에 참여하지 않고서는 품질목적 달성이란 생각할 수 없다.

이러한 측면에서 현장작업자, 품질관리부서만 해도 되는 것으로 잘못 인식된 “품질관리”의 의식을 개혁하고 최고경영층의 솔선수범하에 전사적으로 전체층이 참여하여 “품질경영”을 실천하여야 하는데, 이의 구체적 실천수단으로 ISO 9000 품질보증시스템 확립이 시급한 상황이었기 때문에 정부에서는 신산업 운

동으로서 “품질경영”을 추진함과 동시에 ISO 9000 인증제도를 보급하기 시작한 것이다.

세번째, ISO 9000 품질경영시스템은 영국, 미국, 캐나다 등 구미 국가에서는 몇십년의 역사를 가지고 일반화되어 보급되어 있는 품질경영시스템이다. 이미 미국, 유럽등지에 있는 유수의 기업중 4만 5,000개의 업체 (전세계 57개 국가가 ISO 9000 인증제도 실시중)가 인증을 획득하고 있고, 이에 대한 소비자의 인식은 우리나라의 KS제도에 대한 인식보다 더욱 깊다고 할 수 있다.

따라서 대외무역에 크게 의존하고 있는 우리 경제 구조로서는 구미지역 바이어들의 일반적인 인식에 호소할 수 있는 품질로서 그들에게 접근하여만 우리의 시장을 유지할 수 있다.

그들은 가격 경쟁력이 약화되어가는 우리나라의 제품을 이제는 저가의 저품질이라고 보지 않고 증가 내지는 고가에 해당하는 품질을 갖추어야 한다고 생각하고 있다. 그리고 좋은 품질은 신뢰할 수 있는 생산시스템에서 생산되어야 하고 훌륭한 생산시스템이란 바로 ISO 9000 품질경영시스템이라는 것이 일반화된 인식이어서, 요즈음들어 바이어들이 우리나라 기업에 대해 ISO 9000 인증을 요구하는 정도가 부쩍 늘어난 것이 바로 이러한 측면에 기인한다.

따라서 보다 신뢰할 수 있는 제품으로 구미시장을 유지하기 위해서는 세계유수 기업 모두가 획득한 ISO 9000 인증을 우리도 함께 확보하고 있어야만 경쟁국들과 같은 입장에서 경쟁이 가능하기 때문에 ISO 9000 품질보증시스템 인증제도를 도입한 것이다.

## 2. ISO 9000 인증제도의 건실한 정착을 위하여 특별히 고려되는 요건

이와 같은 배경에서 ISO 9000 품질보증시스템을 하루라도 빨리 정착시켜 시행하려다 보면 몇몇가지 사항을 자칫 소홀하게 다룸으로써 제도도입 의지와 목적이 희석되어 버리는 위험성이 잠재하고 있어 이 부분들을 몇 가지 짚고 넘어가고자 한다.

첫째, ISO 9000 인증제도를 실시하고 나면 우리나라의 인증서를 해외에서도 인정 할 수 있을 정도로 인

증제도 자체의 신뢰성을 높이 평가받아야 한다. 그러기 위해서는 우선 심사원의 자질이 엄격하게 관리되어야 하고 인증기관 부터 먼저 ISO 9000 시리즈 품질보증시스템을 갖추고 난 후 인증신청 업체의 품질보증시스템을 심사·평가하여야 할 것이다.이러할때 인증기관이 외국과 상호인정 계약 체결하는 것도 용이할 것이고 우리의 인증서만으로도 한국상품의 품질에 대한 성가를 제고 시킬수 있다.

두번째, 우리나라 KS제도나 공장품질관리 등급제도는 1960년대 말부터 시작한 제도로서 제도운영 주체가 정부이고 심사형태나 심사기준이 단순화되고 요식화되어 있는 면이 많이 있다. 이러한 형태는 1960-70년대 당시, 산업구조가 단순하고 품질수준이 높지 않았을때 적합하였으나 산업이 고도화되고 현재의 시점에서는 적절치 않기 때문에 그 운영방식이 크게 변하고 있다.

ISO 9000 인증제도도 이러한 추세에 맞추어 외국으로부터 공감을 받을 수 있는 형태로 제도가 구축되어야 하는데 3가지 인증제도라는 별명에 어울리게 인증심사의 객관성·공정성·중립성이 철저히 보장될 수 있도록 제도운영체계의 확립되어야 한다.

세번째, 산업계 일각에서는 ISO 9000 인증에 대해서 인증서 없이는 수출이 불가능한 것처럼 무역상의 기술적 방벽으로 인식하고 있으나 실제로 그렇지 않다는 점이다. ISO 9000 인증서 없이는 무역거래 상담 기피나 주문취소 등의 사례들이 속출하고 있지만, 이는 어디까지나 민간거래 차원에서 이루어지는 것이며 수입국의 법적인 규제나 요구에 의하여 일어나지는 않고 있다. 만약 수입국에서 강제로 ISO 9000 인증서를 요구한다면 이는 GATT에 제도되어야 할 일이지만 한건도 이에 관련되어 제도된 적은 없으며, 오히려 GATT나 ISO에서는 ISO 9000 인증제도의 도입실시를 촉구하는 실정이고 인증제도 도입국가 및 인증획득 업체가 급격히 늘어나고 있는 추세이어서 기업체로서는 ISO 9000 인증획득을 서두르는 것이 바람직하고 제도는 이러한 추세를 신속히 반영할 수 있도록 탄력적으로 운영되어야 한다.

이러한 사항들을 요약하여 보면 ISO 9000 인증제도는 서두르지 말고 운영체계를 완벽하게 구축하고

운영체계상 설정된 요령과 지침에 따라 능력과 신뢰성이 확보된 인증기관으로 하여금 인증행위를 하도록 하여야 한다고 정리할 수 있다.

### 3. 우리나라의 품질보증시스템 인증제도

위에서 거론된 인증제도 도입 필요성과 기본 고려사항들을 감안하여 정부에서는 인증제도 방향을 다음과 같이 수립하여 추진하여 오고 있다.

우선 현행 공산품 품질관리법을 가칭 "품질경영 촉진법"으로 개정('94.6.27 일 발효)하여 인증제도 실시 근거를 명문화시키고 하위법령 및 인증제도 운영에 필요한 각종 요령도 제·개정하는 작업이 이뤄지고 있으며, 인증제도 구축은 <도표-1>과 같이 인정기관, 인증/연수기관으로 구성된 삼각체제를 확립하였다.

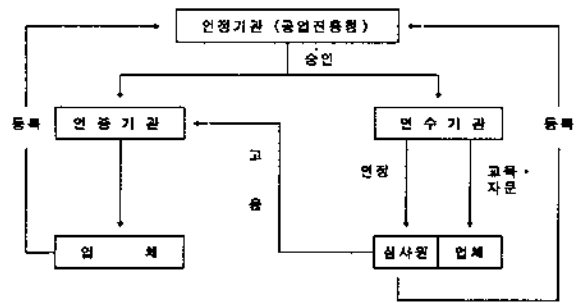
인증제도 운영은 민간자율적인 제3차 인증제도 형태로 제도화 하기 위하여 공업진흥청이 제도를 관리·감독하고 인증/연수기관이 인증 및 심사원 양성을 전담하는 형태로 운영하되 품질보증시스템에 대한 심사평가를 담당하는 인증기관과 품질경영시스템 확립을 위해 교육·자문을 담당하는 연수기관의 기능 및 역할을 명확하게 구분하여 추진하고 있다.

품질보증시스템에 대한 심사평가 부분에 대해서는 기존의 공장품질경영등급제 및 KS 공장심사제도 보다 강화된 형태로 실시되고 있으며, 이를 위해서 인증·연수기관 사후관리제, 심사원자격 관리제, 인증분야 승인제 등이 신설되었고 공장품질경영 등급제는 품질보증시스템 인증제도의 가교역으로 활용하고 있다. 지금 국내에서 실시되고 있는 인증제도는 국내의 인증획득이 시급한 업체를 위해서 공업진흥청 고시에 의하여 운영되고 있으나 품질경영촉진법이 발효('94.6.28)되면 동법에 의하여 운영되게 된다.

현재 이러한 제도형태에 따라 ISO 9000 인증기관으로 지정된 곳은 한국품질보증센터(표준협회 부설), 한국능률협회 품질인증센터, 한국생산성본부 품질인증원, 한국품질 보증원(품질관리기사회 부설) 및 한국생산기술연구원 품질평가센터 등 5개기관이 있고 연수기관으로는 표준협회가 유일하게 지정되어 있다. 그러나 앞으로 2 ~ 3년내에 30여개에 이르고 연수기관

도 3~4개 정도로 확대될 것으로 전망된다.

품질보증시스템 인증제도는 전산업분야에 적용한다는 원칙이 서 있으나, 우선 시급한 분야가 제조업 분야임으로 하드웨어를 가공하는 제조업 분야부터 먼저 시작하되 전문 분야별로 심사원을 확보한 분야만 인증을 실시하고 있다. 그러나 추후 가공재료(Processed material), 소프트웨어, 서비스, 환경분야에 이르기까지 단계적으로 확대할 예정이다.



<도표-1> 인증제도 구축형태

인증분야(accrediting scope)를 분류하고 설정하는데 있어서는 전산업을 대상으로 약40분류 정도로 분류하되, 제조업은 가급적 상세하게 분류하고 영국·호주·뉴질랜드 형태를 준용하여 외국과의 상호인정협약의 용이하도록 관리하고 있다. 이 분류는 인증기관의 인증분야 허용 및 심사원 자격기준 설정기준으로 활용되고 있다.(참고 : 분류표)

이와 아울러 공업진흥청에서는 한국의 인증서가 해외에서도 인정받을 수 있도록 국가간 상호인정을 추진하고 있으며, 이의 진초 단계로서 호주, 일본등과 양해각서를 교환해 놓고 있다. 그리고 인증제도의 내실있는 신속 확산을 위하여 중소기업의 품질 경영 시스템이 조속히 확립되고 산업계 전반에 걸친 품질의 균형적 발전에 기여할 수 있도록 중소기업의 품질경영 진단지도 사업도 활발하게 펼치고 있다. 진단지도 사업에 참여하는 진단지도 전문 요원은 연수기관에 설치된 특수 양성과정을 통해 국가가 자격을 인정하는 전문요원을 산업현장에 파견시키고 있으며 진단·지도사업에 소요되는 비용은 거의 모두를 정부가 부담하고 있는 상황이다.

아울러 연수기관 내에 각종 ISO 9000 실무교육과정을 개설하여 모든 기업에 대한 ISO 9000 확산교육을 실시하는 한편, 중소기업이 교육에 참여할 경우 교육비도 정부에서 부담하는 것 외에 전국을 순회하면서 ISO 9000 세미나, 심포지엄, 강연회 등을 개최하고 있다.

이외에도 해외 정보수집, 한국형 품질경영모델 개발·보급등 ISO 9000 품질경영 시스템 보급을 위한 각종 사업도 병행 추진되는데, 자세한 것은 생략키로 한다.

이상에서 우리는 ISO 9000 품질시스템 인증제도 운영에 대한 기본방향을 살펴 보았다. 그리고 한가지 더 언급한다면 ISO 9000 인증제도는 외국에서 운영되는 실태보다 더욱 엄격하게 한 단계 높은 수준으로 제도로 운영하는 것을 방침으로 하고 있으며 이에 대한 정부의 의지가 확고하다. 이는 새로이 도입하는 제도가 기존의 제도보다 높은 수준으로 운영되지 못한다면 이는 무의미한 사업이 될 뿐이기 때문이다.

따라서 정부로서는 새로운 인증제도의 건실한 정착을 위해 최선을 다할 것이지만, 이것이 성공하기 위해서는 무엇보다도 소비자와 기업체가 품질보증에 대해 올바르게 인식하고 기업의 경영층에서 부터 솔선수범하여 품질보증체제를 혁신시키는 것만이 기업생존과 제도도입의 성공 관건임을 강조한다.



**한장섭(韓章燮)**  
 1978 서울공대 금속공학과(B.S)  
 1981 한국과학기술원 재료공학과(M.S)  
 1990 미국 미주리 주립대(UMR) 금속공학과(Ph.D)  
 1977~1979 풍산금속  
 1981~1992 공업진흥청 검사행정과 국표준과(사무관)  
 1993~현재 공업진흥청 인증관리과장(서기관)

[분류표]

인 증 범 위

코드	분 류	코드	분 류
01	농업, 어업	21	항공우주산업
02	광업 및 채석	22	기타 수송장비
03	식품, 음료 및 담배	23	기타 분류되지 않는 제조업
04	섬유 및 섬유제품	24	재생
05	가죽 및 가죽제품	25	전기공급업
06	나무 및 나무제품	26	가스공급업
07	펄프, 종이 및 종이제품	27	수도공급업
08	출판업	28	건설
09	인쇄업	29	도매업, 소매업 및 자동차, 오토바이, 개인소지품 및 가재도구의 수리업
10	석탄제품 및 정제석유제품	30	호텔 및 식당
11	핵연료	31	운수, 창고 및 통신
12	화학, 화학제품 및 섬유	32	부동산업, 임대업
13	의약품	33	정보기술
14	고무 및 플라스틱 제품	34	엔지니어링 서비스업
15	비금속 광물제품	35	기타 서비스업
16	콘크리트, 시멘트, 석회, 석고 등	36	공공행정
17	기초금속 및 금속조립품	37	교육
18	기계 및 장비	38	보건 및 사회사업
19	전기, 전자 및 광학제품	39	기타 사회사업
20	조선업		