

# ISO 9000인증과 기업의 생존전략

## 欲知未來 先察己往 (욕지미래 선찰기왕)

명심보감 省察篇(성찰편)에 있는 가르침으로 미래를 알고자 하면 먼저 지난 일을 살피도록 하라는 말이다.

기업의 경영환경이 지금처럼 숨가쁘고 긴장되고 캄캄하던 때는 일찌기 경험해 본 일이 없는 것 같다.

저가격 외국산 공산품이 국내시장을 휩쓸고 유명브랜드를 앞세운 외제 공산품이 외제 선호도에 민감한 국내 소비자들의 호기심을 자극하고 있으며 금융부담, 인건비 부담, 물류비 부담으로 설명되는 고비용구조가 또한 경영여건을 날로 어렵게 하고 있는 것이 오늘의 현실이다. 우리는 때로 정부가 제정하는 기준을 업계에 대한 규제강화조치로 오인하는 경우가 없지 않다. 얼마전 있었던 전기용품 기술기준의 개정 역시 기존 기준과의 대비해서 보면 기준의 강화가 그 목적이다.

따라서 개정기준이 제정공포되는 시점에서는 모든 제조현장에서 기존의 작업기준을 강화하거나 보완하거나 새로운 시험장구를 갖추거나 하는 일련의 관련조치들은 강구하지 않으면 안될 것이며, 이것은 작던 크던 자금과 기타 경영자원의 부담을 수반하게 되므로써 경영자에게는 물론 구성원 모두에게 부담을 주게 되는 것임에는 틀림이 없을 것이다.

우리는 과거 고도성장기 30년을 너무 쉬운 길로만 걸어 왔던 것 같다. 년평균 두자리 숫자의 성장이 아니면 그것은 성장이 아니라는 교만에 차 있었으며, 거의 독과점에 가까운 품목이 아니면 사업종목으로 인식조차 하지 않으려는 생각으로 살아 왔던 것이 사실이다.

그러나 냉전구조가 붕괴되면서부터 세계는 이데올로기가 아닌 경제논리가 지배하는 하나의 거대시장으로 탈바꿈하고 있다.

WTO가 세계무역을 컨트롤하는 기구로서 새로이 탄생하면서 UR(우루과이라운드)이라는 괴물이 세계 180여개국의 경제활동을 좌지우지 규제하는 강력한 제재수단으로 출몰하였다.

우리는 이미 농산물의 수입부담을 떠 안아야 했던 93년도의 UR협상을 경험하면서 세계화로 불리우는 새로운 세계 경제질서의 틀이 어느 정도의 강제력을 지니는 것인가 하는 사실에 대하여 나름대로 착실하게 인식을 가다듬을 수 있었을 것이다.

이 과정을 거치면서 우리는 UR협상을 단순한 농산물에 대한 규제이거나 하는 안이한 인식으로 또한 이 사태를 마치 피안의 화제인양 인식하지는 않았는지 자신을 되돌아보는 반성이 있어야 하겠다.

그 이후 3~4년에 우리들의 경영

환경을 둘러싸고 야기된 경영여건의 변화양상들은 급기야 경영자들의 경영의지를 위축시키기 까지 하는 냉혹하고 무서운 변화였다. 것을 오늘 다시금 깊이 인식하지 않으면 안되겠다.

## 禍不可以倖免 (화불가이행면)

이 역시 명심보감 順命篇(순명편)에 있는 가르침으로서 인간의 사회생활에서 부정할 수 없는 불행, 즉 화는 요행으로 면할 수 없다는 가르침이다.

UR의 위력과 선진강대국의 무차별적인 시장개방압력을 체험하면서 이들 어려운 환경과 여건에 부딪칠 때마다 때로 고통에 내성(耐性)화되거나 과거 고도 성장기의 경제순환기회를 기대 한다거나 하는 무책임하고 안일한 패배감으로 빠지는 않았는지 냉정하게 자성해 보는 기회가 필요한 시점이다.

또한 우리는 입으로만 되뇌이던 BR(블루라운드)과 환경라운드(GR=그린라운드), 기술라운드(TR)... 등 많은 규제들이 우리들의 기존 경영인식들을 깨트리기 위해 요란한 행진곡에 발맞춰 포부도 당당하게 다가서고 있는 것이다.

특히 OECD 회원국으로 발돋움한 우리에게선 선진제국들의 평등을 내세운 공세가 어느때 어떤 양상으로 다가 오게 될 지 그 예측이 결

코 쉽지 않다.

OECD 회원국이 된 이상 그 기능과 그 조직 및 그 질서에 순응할 수 밖에 없는 것이다. 더욱이 정부의 산업보호 시책들이 엄격하게 규제되는 질서 속에서 WTO의 모든 활동과 조치는 그 영향이 개별 기업 경영에 직접적으로 영향을 미치게 될 것이다.

뿐만 아니라 시장개방으로 인한 국내외 시장환경은 기업대 기업, 제품대 제품의 사활을 건 경쟁을 불사하게 할 것이다. 새로운 경영환경에서 살아 남기 위해서는 새로운 경영구도로 새로운 환경에 대응할 수 있는 새로운 경영전략이 강구되지 않으면 안된다.

**治國若彈琴 治家若執  
(치국약탄금 치가약집비)**

나라를 다스리는 것은 거문고를 타는 것과 같이 하고 집안을 다스리는 것은 말고삐를 잡는 것과 같이 하라는 가르침이다.

거문고를 탄다는 것은 먼저 줄마다 음질을 고르고, 악사에 의해서 정확히 악보에 맞는 연주가 이루어져야 한다는 것이며, 마부가 말고삐를 잡는 것은 수레가 길을 따라 바로 굴러갈 수 있도록 하기 위한 것이다.

기업의 경영환경이 대단히 어려워지고 있다. 변화의 방향이 불확실하고 다원화되는 사회구조와 소비자의 인식이 총체적 경영관리를 불안하게 하고 있다. 여기서 우리는 이 환경과 여건에서 살아 갈 수 있는 가장 합리적이고 가장 적합한 새로운 경영전략으로서 ISO 9000



시리즈의 인증을 획득하도록 하는 것이다.

**국제규격 ISO 9000 시리즈의 제정과정**

ISO 9000이란 국제표준화기구 International Organization for Standardization가 1987년도에 제정한 국제표준화 기준이다.

우리는 그 간 KS를 획득하기 위해 노력하였고 특히 수출용 전기용품의 경우는 UL 인증이 필수적인 요인이었던 것을 기억한다. 일본에는 JIS가 있고, 미국에는 ASTM이 있고 캐나다에는 CSA가 있으며 독일에는 DN, 영국에는 BS가 있다.

이와같은 국가별 규격의 남발현상은 급기야 국제교역규모의 팽창과정에서 많은 부작용을 초래하는 요인으로 지적되기에 이르렀다.

거래에 있어 적용규격이 구매자의 편의에 의해 결정되는 부작용을 위시해서 공급자는 고객의 편의에 적합한 제품을 공급하기 위해 동일한 제품을 고객이 지정하는 개별 규격에 따라 각양각색으로 생산하지

않으면 안되는 부작용을 낳게 된 것이다.

1979년, 이와같은 문제점을 해소하는 방안으로 ISO는 산하에 TC 176이라는 기구를 설치하고 국제규격의 제정작업에 착수하였고 1987년 드디어 ISO 9000 시리즈를 완성하므로써 오늘에 이른 것이다.

이 규격은 이제 80여개 국가가 각각 국가규격으로 채택하고 있으며 우리나라 역시 1992년 4월 KS A 9000시리즈를 제정하므로써 이를 국가규격으로 채택하고 있다.

**ISO 품질보증체제 인증제도**

정부는 품질경영촉진법을 제정하고 KS A/ ISO 9000시리즈를 기준으로 한 품질보증체제 인증제도를 법제화하므로써 기업의 경영체제를 ISO / KS A 9000 품질보증체제로 재정비해 갈 것을 촉구하고 있다. KS A/ ISO 9000품질보증체제 인증제도에 의한 인증은 현금의 국제경영환경에서 살아 남는 최선의 경영전략이다. 전기용품 기술기준의 개정 취지와 같이 KS A /

ISO 9000 품질보증체제 인증제도 역시 우리 기업의 품질보증수준을 국제기준에 적합한 수준으로 향상 시킴으로써, 우리 기업의 기술수준과 품질수준으로 하여금 국제적인 객관적 신뢰도를 확보하게 하고, 이것을 무기로 우리 기업이 치열한 국제무대의 경쟁질서에서 보다 큰 경영성과를 달성할 수 있도록 하기 위한 최선의 경영전략 수단인 것이다.

ISO / KS A 9000에 의한 품질보증체제 인증은 세계시장 진출에 있어서 어떤 구매자에게도 이견이 있을 수 없는 신뢰를 제공하는 전략적 수단이 된다.

이 인증은 곧 구차스런 판촉활동을 위한 기업 자원의 낭비요소를 절감할 수 있게 해 주는 전략적 수단인 동시에 구매자와의 계약과정을 보다 신속하고 정확하게 달성할 수 있도록 하는 전략적 수단이 되기도 하는 것이다.

협회 회원사는 제조업분야가 대다수이다. 완성품 제조장은 물론 부분품 제조장 역시 생산제품이 세계시장으로 출하되는 경영구조를 갖고 있으므로 KS A / ISO 9000 인증획득은 이 시점에 있어서 필연적인 과제가 아닐 수 없다.

KS A / ISO 9000에 의한 품질보증체제에서 제조장과 관련되는 규격은 ISO 9001과 ISO 9002 이다. ISO 9001은 설계, 개발, 생산, 설치, 서비스에 이르는 일련의 모든 과정을 수행하고 있는 제조장에 적용되는 품질보증모델이며 여기서 설계, 개발의 기능이 외부에서 이루어지는 제조장의 경우는 ISO 9002의 품질보증모델이 적용된다.

### ISO 품질보증인증제도

#### ● 인증신청

KS A / ISO 9000 에 의한 품질보증체제 인증을 받고자 하는 업체는 품질경영촉진법에서 정한 규정에 따라 품질보증체제 인증기관에 인증신청서를 제출하고, 동법에서 정하는 바 소정의 심사를 받아야 하며, 이 심사에서 적합판정을 받게 되면 인증서가 발급되고 이렇게 인증을 받은 경우는 인증을 받게 된 기능(회사, 공장, 부서 등)임을 표시하는 인증표시를 게시할 수 있게 되는 것이다.

#### ● 인증신청을 위한 업체의 준비과정

품질보증체제 인증을 받기 위해서는 KS A / ISO 9001 의 품질보증모델에서 규정하고 있는 국제규격 20개 항목을 기준으로 사내 품질시스템을 먼저 구축한 다음, 일정기간 이 품질시스템에 의한 경영활동 실적을 쌓아야 한다. 이 준비과정은 자체 인력으로 직접 준비하는 방법과 전문기관 또는 전문가의 지도를 통해 준비하는 방법이 있다. 대부분의 경우, 인증준비과정은 전문성이 요구되는 준비과제가 많은 특수한 과정이므로 외부 전문가의 지도를 통해 준비과정을 진행하는 경우가 많다.

마침 협회가 1996년 11월 품질경영촉진법에 의거 중소기업청장으로 부터 지도진단기관으로 지정되었다. 협회 회원사는 협회를 지도진단기관으로 활용할 수 있게 되므로 제 3의 지도기관을 통하는 방법에 비해 준비기술상 상당한 이익을 얻을 수 있게 된 것이다. 외부기관에 의한

지도진단은 요청업체의 규모에 따라 그 기간과 비용이 결정된다. 비용은 지도 전문가에 대한 지도료가 법규로 이미 정해져 있으므로 그 기준에 따르면 될 것이다.

#### 저성장 구조에서의 탈출전략

경제개발계획이 추진된 이래 최저성장률인 6%대의 성장이 97년에도 이어질 전망이다. 얼마전 영국대사관이 주최한 한영교류 100주년 기념행사에 참석한 일이 있다. 주한 영국대사와 한국의 현 경제상황에 관해 대화하는 시간이 있었는데 그는 한국 기업계가 위축되는 현상들을 두고 오히려 이해할 수 없다고 했다. OECD 회원국 대부분이 연평균 2~3%의 성장율을 지속하면서 발전하고 있는 것과 비교하면서 한국의 6%대의 성장을 그나마 부러워한다고 했다.

우리 경제는 결코 곤두박질하지는 않을 것이다. 비록 60년대의 경제환경과는 다른 보다 어려운 경제질서가 전개되고 있기는 하지만, 60년대 300\$ 수준의 GNP를 불과 30여년만에 1만\$대의 경제규모로 성장시켜 온 저력을 가지고 있기 때문이다. 세계 경제질서가 예외없는 자유경쟁을 추구해 가고 있지만 KS A / ISO 9000 인증제도로 무장하고 다시 기치를 올린다면 향후 10년 안에 2만\$ 고지의 탈출도 결코 어렵지 않다는 확신을 가지고 있다.

우리 다 같이 기존의 고정관념을 모두 털어 버리고 새로운 경제여건에 적극적으로 대응할 수 있는 새로운 인식으로 무장하도록 하자.

■ 한국전기용품안전관리 협회 제공