



최정호 본부장
한국표준협회 ISO사업본부

국제표준 ISO 9000 인증

-경쟁력 확보의 튼튼한 초석!!-

국제 통화기금(IMF) 한파를 ISO 9000 품질보증체제로 넘는다.

품질이 국제 교역과 경쟁력 확보의 핵심 요소로 기업 경영을 좌우하는 시대가 열리고 있다.

품질 경영에 대한 마인드가 없고 기준이 없는 기업은 국제 사회의 무한 경쟁시대에 살아 남을 수 없고 낙오자가 될 수밖에 없다. 국제사회에서 요구하는 품질경영의 잣대가 바로 ISO 9000 인증이다. IMF 체제를 수출로 극복해야하는 우리로서는 ISO 9000 인증이 필수 사항이 되고 있는 것이다.

ISO 9000 규격은 품질시스템에 대한 중요성이 세계 각국에서 깊이 인식되면서 1987년 국제표준화기구(ISO)에서 제정한 품질경영과 품질보증에 관한 국제규격이다.

1980년을 전후해서 유럽의 몇몇 국가와 미국, 캐나다 등에서 현재의 ISO 규격과 유사한 품질보증 규격을 제정하여 운영하고 있었다.

영국의 BS 5750, 미국의 ANSI/ASQC Z 1.15 등이 이들 규격이다. 그러나 나라마다 서로 다른 규격을 제정하여 운영하면 통상활동에 장애가 되고, 고객에 따라 요구하는 규격이 달라 큰 혼란을 초래할

수 밖에 없어 국제 공통으로 사용할 수 있는 통일된 국제규격을 ISO (국제표준화기구)의 주도하에 제정하게 되었다.

ISO 9000 인증이란 규격이 정하고 있는 요구사항을 충족하고 있고 조직의 모든 사람이 준수함으로써 고객에게 믿을 수 있는 제품과 서비스를 제공하는 체제를 갖추어 실행하고 있다는 것을 의미한다.

1987년 ISO 9000 국제규격이 제정된 이래 빠른 속도로 전 세계로 확산 정착되고 있다.

유럽연합(EU)에서는 물론 세계 각국의 많은 기업들이 ISO 9000 인증을 거래조건으로 내세우고 국제통상거래의 필수 조건으로 자리 잡아가고 있다.

우리나라는 지난 92년 KS 규격으로 채택하였고 정부에서도 중요성을 간파하여 인증획득 업체에게 각종 지원 혜택을 부여하는 등 확산에 지대한 노력을 기울여 왔다. 그 결과 도입 첫째 20여개에 불과하던 인증획득기업이 98년 3월 현재 5,000여개업체가 인증을 획득했다.

인증분야도 종전엔 수출주력 업종인 전기, 전자, 철강 등 제조업 분야가 주축을 이루었으나 호텔, 서비스 등 비제조업 분야로 확산되고 있다. 최근에는 공공기관, 지방자치 단체까지도 인증 대열에 합세하고 있다.

이런 추세는 인증 자체는 기업이나 조직의 자발적인 선택에 달렸지만 현실적으로 생존의 필수 사항이 되었기 때문이다.

ISO 인증이 기업을 살리는 만병통치약은 아니지만 품질향상과 효율화를 통해 경쟁력을 높이는 데 많은 효과가 있다는 게 기업들의 공통된 견해이다.

우선 IMF가 요구하는 기업 경영의 투명성과 책임성을 높일 수 있다. 국제표준을 준수함으로써 신뢰성을 확보하는 것은 IMF와 ISO의 기본철학이 일맥상통하기 때문이다. 기업 내부적으로는 부서간, 구성원간에 책임과 권한을 명확히 함으로써 업무효율이 높아지고 낭비요소 제거, 원가절감 등으로 비용을 줄일 수 있으며 직원들의 의식개혁도 꾀할 수 있는 효과가 있다.

그러나 똑같은 인증을 획득한 기업이라도 그 효과가 동일하지는 않다.

거래업체나 그밖의 다른 동기로 인해 인증획득만으로 만족하는 기업과 유용하고 효율적인 시스템 구축운영을 위해 지속적으로 노력하는 기업과는 엄청난 차이가 있다. 기업 조직의 특성에 맞게 ISO 9000 시스템을 구축하고 운영하는 것은 그리 쉬운일은 아니다. 자금, 인력 등의 현실적 제약도 있지만, ISO 9000 규격 자체가 모든 업종, 규모에 공통으로 사용할 수 있게 되어 있기 때문에 규격을 올바르게 이해하고 회사 실정에 맞도록 시스템을 구축하는 것은 전문가의 충분한 도움없이 는 매우 어렵기 때문이다.

더군다나 문서화나 기록을 중시하는 서구 문화에 바탕을 두고 있기 때문에 시스템을 구축한 후에 실행이 뜻대로 되지 않는다고 많은 기업에서 호소하고 있다.

ISO 9000 품질시스템은 어떠한 경우에도 기업에 도움이 되는 유용하고 살아 있는 시스템이어야 한다. 자칫 잘못하면 성과는 고사하고, ISO 인증에 대한 불신과 조직구성원간의 부정적 마인드 조성 등 기업 발전에 악 영향도 초래할 수 있음을 유념해야 한다.

기업이 우리 회사 제품이 최고입니다. 검사를 철

저히 하고 불량품을 교환해 주고, 크레임을 신속히 처리해 준다고 아무리 강조해도 이것만이 품질을 보증하는 것이라고 할 수 없다.

물론 이러한 활동은 분명히 무시할 수 없는 중요한 활동이지만, 고객이 만족하는 품질의 제품과 서비스를 제공하기 위해서는 불량품을 만들지 않는 체제를 마련하고 실행해야 하는 것이다.

제품기획에서 설계, 제조, 검사, 서비스 모든 단계에서 각 부문, 개개인이 역할을 다하고 협력하여 조직적, 체계적으로 품질 보증을 해나가지 않으면 어떤 경우에도 목적을 달성할 수 없는 것이다. 여기에 ISO 9000 품질시스템의 중요성이 존재하는 것이다.

끝으로 자금과 인력이 부족한 중소기업에서 신속하고 저렴하게 인증을 추진하기 위한 효율적인 방법을 소개하고자 한다.

현재 한국표준협회에서 자체 개발, 시행하고 있는 TCS(total certification service) 프로그램은 중소기업들이 단기간에 경제적으로 인증을 추진할 수 있도록, 집합교육과 지도가 유기적으로 결합된 최적 인증획득지원 종합 프로그램이다.

94년 개발, 보급되기 시작한 이 프로그램은 현재까지 약 300개 업체가 TCS 프로그램으로 인증을 획득했거나 현재 추진중이다. 이 프로그램의 장점은 단기간, 저비용은 물론 모기업과 협력업체를 연계한 통합 품질시스템 체제 구축의 효율성과 유사업종간의 팀형성으로 추진에 따른 시너지 효과를 최대한 발휘할 수 있다는 것이다.

ISO 9000 인증획득은 이제 우리 기업에 있어 경쟁력 창출의 기본으로 자리매김 하고 있다. ISO 9000 품질시스템 체제를 최대한 활용해 지속적인 개선과 성과 창출을 하는 것이 이제 우리 기업에게 남은 과제라 하겠다.