

## 제품값에 품질관리 비용이 과다하게 투입되어서는 안된다.

고객(사용자)이 제품구매시 지불하는 가격은 제조자(공급자)가 투입한 여러가지 비용의 합이다.

제조자가 투입한 비용은 필요에 따라 여러가지 항목(재료비, 인건비, 관리비 등 혹은, 설계비, 제조비, 검사비 등)으로 구분해 볼 수 있지만 분명한 것은 품질관리(검사 등)에 관련된 비용이 포함되어 있다는 사실이다.

이에 관련된 비용은 제조자 자신의 제품에 대한 품질보증을 위하여 투입한 사전, 사후(완성전 비용과 완성후 비용) 품질비용과 외부 감독기관의 법정 검사시 소요되는 사후품질 비용으로 구분할 수 있는데 이 모두가 최종 고객(사용자)에게 부담되는 비용이다.

고객이 품질확보를 위해 제조자가 투입한 비용 전부를 고스란히 부담하는 것이다.

고객의 부담을 최소화하기 위하여 제조자는 사전·후 비용중 가능한한 제조과정(가공, 조립)에서 처음부터 제품이 제대로 만들어 지도록 지도·감독하는 사전노력(예방비용 투입)을 강화해야 한다.

사전 노력을 게을리하고 사후에 검사 등으로 지적을 했을 때는 이미 더 많은 비용이 투입되어 고객을 울리게 된다.

ISO 등 국제 품질 인증규격을 획득시에도 절차의 적합성, 유효성, 추적성 확보를 위하여 예방 품질을 우선시하고 있고, 정기적인 심사를 통하여 지속적으로 고객의 요구사항에 MEET되도록 강제하고 있다.

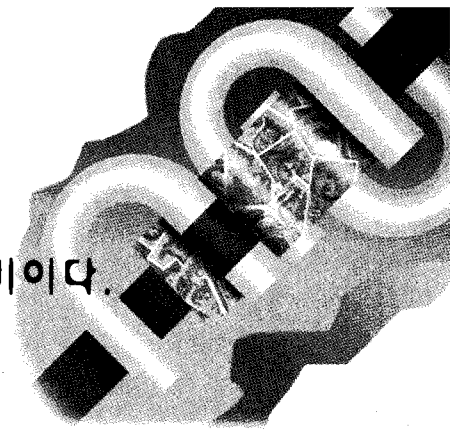
제품의 부적합이 사후에 발견된다는 것은 대단한 낭비며, 이를 사후에 발견하기 위해 불필요한 비용을 투입한다는 것은 더욱 더 큰 낭비인 것이다.

최근 사회 각 분야에서 과감히 규제혁파작업이 진행중인 것으로 알려지고 있는데 이는 불필요한 규제(특히 사후검사)에 소요되는 비용(가시, 비가시적)을 줄여 결국 최종 고객에게 기여하고자 하는 것이 그 목적이 아닌가 한다.

제품은 처음부터 '제조(가공·조립)행위'를 통하여 부가가치가 형성되고 원하는 품질이 확보되는 것이지, 만들어진 제품(어쩌면 이미 부적합인 제품)을 사후에 '검사행위'를 통하여 부가가치가 생기고 품질이 확보되는 것은 아니다.

만약 그러한 '검사행위'가 필요약상 부득이 하다고 하더라도 최소한으로 줄이는 노력을 하고 있는지 우리는 되돌아 보아야 한다.

## 품질관리 비용은 부가가치를 발생시키지 못하는 낭비이다.



내 이익을 위하여 고객에게 추가로 비용을 부담시켜서는 아니될 것은 물론이고, 현재 불편부당하게 부담을 지우고 있다면 과감하게 역파해야 한다.

현재 여기 저기서 발생한 커다란 가스 안전사고에 놀란 김에 더욱 더 사후검사를 강화하려는 시도가 있다는 여론이 있는데, 한 명의 도둑을 열명의 손경이 막지 못하는 것처럼 '마지막 단계에서 지키는 행위'로 문제를 해결하려고 해서는 안된다.

한국가스안전공사가 제정한 가스용품 검사기준 및 검사방법에 따르면 제품 검사 대상 기기 댓수가 10대 이하일 때 전수검사를 실시하고 있다.(제 8조 3항 및 제 40조)

이는 소형 가정용 보일러의 경우처럼 대량 기획생산시 10대를 표본 채취하여 검사하고자하는 의도로 해석되는데 수주 생산 형태의 산업용보일러는 1회 생산/검사시 10대를 초과하는 경우가 거의 없으므로 아주 복잡한 검사항목으로 전수검사가 실시되고 있다.

공사측의 검사관, 회사 품질관리담당, 현장 보조 인원 도합 3명이 대당 30~40분씩 10대 검사 완료시 최소한 총 15MD(인작업일수)가 소요되는 고객부담 비용이 지출되고 있다.

가스혼합식 버너를 부착한 보일러(용량 100kg/cm<sup>2</sup>~3,000kg/cm<sup>2</sup>)의 경우 기종(관류보일러, 진공온수보일러)에 따라 검사댓수 축소를 제안하고자 한다.

또한, 현재 총 47개 제품검사 항목(정밀검사항목과 동일)을 매번 검사시마다 검사하는 제도는 현실적으로 문제가 되므로 검사 항목을 축소 생략하는 방안도 제안하는 바이다.

제품에 대한 '고객의 기대에 일치하는 것'이 '품질'이다.

고객은 구입한 제품으로부터 유무형의 가치를 얻으므로써 긍정적인 반응, 즉 만족을 느끼게 된다. 제품을 만드는 사람이 제 아무리 자기 제품의 품질이 좋다고 해도 고객의 기대에 일치하지 않으면, 고객에게 부가가치를 주지 못하면 그 제품은 '부적합'이라는 누명을 쓸 수 밖에 없다.

품질은 철저히 고객에 의해 판단하는 것이다.

또한, 공급자는 자기가 공급한 제품에 충분한 책임(PL 법이 조만간 시행)을 지게 되어 있으므로 제3자가 지나치게 이래라 저래라 할 일이 아닌 것이다.