

품질경영시책 소개

평가정책과 서기관 신종근
02)509-7408 jkshin@ats.gov.kr

현대는 제품과 서비스의 품질을 고객의 기대에 만족시키는 종합적 경영관리체제의 필요성이 증대하고 있으며, 또한 기술력 수준이 낮고 R&D 투자여력이 적은 우리나라 국가경쟁력 확보의 최우선 과제는 품질향상이다. 이에 산업자원부 기술표준원에서는 품질경영의 중요성을 인식하고 품질경영 촉진을 위한 다각적인 지원체도를 다음과 같이 운영하고 있다.

첫째, 품질경쟁력 평가지표를 개발하여 보급하고 있다.

품질경쟁력 평가지표는 기업 스스로 경쟁력 평가를 통한 체질강화로 기업과 국가경쟁력을 강화코자 1996년도에 품질경쟁력 모형을 개발하여 산학연 품질경영전문가(품질경영전문위원회)들의 검토를 거쳐 개발하였다. 평가지표는 품질경영력, 품질경영시스템, 품질경영도구, 성과, 산업평가부문등 5개 부문(16개 전문기능평가부문, 건설업, 서비스, 유통업 평가부문)으로 구성되어 기업의 품질경영에 관한 종합적인 분석틀으로써 품질경쟁력 향상을 위한 효과적인 수단으로 활용되고 있다.

기술표준원에서는 기업이 자신의 품질경쟁력 수준을 진단해 볼 수 있도록 홈페이지(<http://www.ats.go.kr> -인장·인증·품질경쟁력 우수기업)를 통하여 무료로 평가시스템을 제공하고 있으며, 현행 평가지표를 지속적으로 개선·보완하여 우리 기업 풍토에 맞는 평가모델로 개선해 나갈 계획이다.

둘째, 품질경쟁력 우수기업을 매년 선정지원하고 있다.

품질경쟁력 우수기업 선정은 기업간의 자율적인

품질경쟁 분위기를 확산시킴으로써 산업경쟁력을 강화하기 위한 일환으로 1994년부터 시행해 오고 있으며, 1997년부터는 품질경쟁력 평가지표를 선정기준으로 활용하고 있다. 우수기업 선정은 전액 정부예산으로 충당하고 있고 제조업 중심에서 건설업, 벤처업등을 추가하여 선정지원 대상을 확대하고 있으며, 선정기준은 매년 3월에 선정대상과 선정절차 및 방법을 공고하고 있다. 선정된 우수기업(주로 중소기업)은 금융권의 신용평가, 시도의 우수기업 포상 등에서 우대받고 있다.

기술표준원에서는 선정기업에 대한 홍보와 판로지원 등 종합적인 지원대책을 강구하고, 후발업체에 벤치마킹 모델로 활용할 수 있는 기회를 제공할 것이다.

셋째, 서비스품질 우수기업 인증제도이다.

서비스품질 우수기업 인증제도는 국가경쟁력 강화방안으로 중요성이 부각되고 있는 서비스산업 육성대책의 일환으로 2001년도에 도입하여 호텔, 백화점, 할인점, 콘도미니엄, 주유소 등 5개 업종을 대상으로 최초로 시행하여 74개 사업장(기업)을 인증하였다. 2002년도에는 인증대상업종을 더욱 확대하고, 신청 접수방법, 인증심사비용, 인증심사기준 등을 3월에 공고하여 시행할 예정이며, 또한 유관 민간단체를 실무집행기관으로 지정 운용하여 서비스품질 마인드 확산과 우수기업 인증제도를 정착시켜 나갈 것이다.

기술표준원에서는 서비스품질에 대한 객관적인 기준을 제공하고 평가를 통하여 서비스 산업의 발전을

도모하겠다.

넷째 공산품 사후봉사(A/S) 우수기업 인증제도이다. 사후봉사 우수기업 인증제도는 우수한 공산품 사후봉사(A/S) 체제의 보급 확산으로 소비자의 기본적 권리실현과 기업의 경쟁력 향상을 도모하고자 1995년에 도입 시행한 이래 소비자의 권익을 보호하고, 품질경쟁력의 지속적인 보장수단으로 활용되었다. 특히 1999년 수입선다변화제도 철폐이후 외국 제품에 대한 경쟁력 우위확보 수단으로서 국내기업의 A/S 강화 필요성이 크게 부각되기도 하였다.

기술표준원에서는 공산품 품질향상과 서비스품질 수준향상에 크게 기여한 사후봉사 우수기업 인증제도를 보다 합리적이고 효율적인 운용을 위한 다각적인 검토와 노력을 할 것이다.

■ 참고

1. 품질경쟁력 모형

2. 품질경영력 평가지표

- 품질경영력: 전략 및 관리시스템, 기업문화 및 인재육성, 정보분석관리, 물류, TPM (Total Production Management)
- 품질경영시스템: 품질시스템, 제품개발 및 기술력, PL (Product Liability), 소집단개선활동
- 품질경영도구: SQC/SPC (Statistic Quality/Process Control), IE (Industrial Engineering), VE (Value Engineering), 신뢰성, 신경영기법
- 성과: CS (Customer Satisfaction), 경영실적
- 산업평가부문: 건설업QM (Quality Management), 서비스 유통업QM

