

PL과 정보기기의 활용

글 · 전덕진 부장 서울산전(주)

많은 기업체들이 제조물책임(PL)과 관련하여 설명회, 세미나와 교육과정에 참가하는 등 대안찾기에 그들 나름대로 열중하고 있다. 그러나 제조물책임법은 ISO나 기타국제규격과 같이 어떤 규정된 요식행위 곧 요건이나 지침이 따로 특별히 있는 것은 아니다.

특히 누구나 처음 맞이하는 업무에서 이와 관련된 지침이나 기준이 없다면 당혹스러운 것인데 제조물책임의 경우도 그와 마찬가지로이다.

그러나 각 기업체들은 그동안 안전인증이나 기타 국제적인 인증을 획득하기 위한 표준화나 문서관리에는 어느정도 익숙해 있지만, 대부분의 중소기업체들은 작년 7월 1일자로 시행되고 있는 PL법에 관한 대비나 대응방안을 수립하는데는 어떻게 해야할지 엄두도 못내고 따라서 나름대로 많은 애로가 있는 것으로 알려져 있다.

그래서 지금까지 업체에서 작성해서 이용해 왔던 각종 서식이나 서류들을 일목요연하게 정리하여 비교검토하고 이것을 다시 활용하는 방법을 찾는 것이 무엇보다 필요하다.

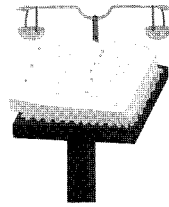
이것은 사내 규격이나 서식을 통해 전체적인 관리를 위한 기본적인 흐름과 내용을 점검할 수 있으며, 기업체에서 보유하고 있는 자료의 내용과 회사의 정보체계 전체를 한눈에 읽어볼 수 있기 때문이다.

여러 가지 잡다한 서식에서 파생되는 중복과 혼란을 피하고 보완할 수 있도록 컴퓨터를 활용한 정보시스템의 도입이 점점 확대되어가고 있는 것은 그나마 다행한 일이다.

그러나 이것은 효율적관리를 돕는 보조수단 일뿐이지 그 이상의 혹은 그 이하의 것도 아니므로, 일관성 있는 자료관리체계가 선행되어야 한다. 그러나 이러한 정보시스템은 제조물책임에 대비하기 위한 필요한 것이지만 충분하다고는 할 수 없다.

수작업으로 이루어진 서류와 문서관리를 컴퓨터를 활용한 체계적인 자료수집과 보관으로 발전시킨다면 이러한 시스템은 PL에서 가장 기본적인 품질관리와 통계정리에서 매우 긴요하게 응용되고 활용될 수 있을 것이다.

그러나 앞으로 예견할 수 있는 소비자의 오



용(misuse)을 막고 새로운 기술을 신축성있게 적용하기 위해서는 좀더 유연하고 포용력있는 프로그램설정이 요청된다. 오직 제품자체의 품질제고만을 위한 관리나 체계는 전체적 PL에 대한 부분적인 준비는 될 수 있어도 완벽한 대비방법이 될 수 없다.

부품이나 소재의 입고에서부터 공정·가공 그리고 제조되는 일련의 과정에 관한 충분한 관리는 될 수 있지만 출시된 완제품으로서의 결함에 대한 사전인지와 안전성과 특히 PL에서 요청된다고 판단되는 제품의 내구성에 대한 대응은 가능하지 않기 때문이다.

그러므로 예측가능한 소비자의 사용행태나 관습에 관해서도 미리 염두에 두고 처음 설계 당시부터 간과하는 부분이 없어야하며 이러한 우를 범하지 않기 위하여 사용상의 주의사항이나 경고문구를 사전에 면밀히 검토해야 한다. 다시말해서 소비자의 행동특성에 관해 세심한 배려를 가한 설계가 곧 적극적인 제품사고 예방대책이 된다는 것을 유념해야 한다.

이러한 상세한 자료가 사전에 컴퓨터에 저장되어 있어 언제든지 활용 가능해야 함은 물론이다.

모든 문서를 관리하고 처리할 수 있는 소프트웨어 프로그램이 이와 같이 필수적인 것이며 그러나 단지 문서를 인식해 데이터베이스를 형성하고 저장장치에 기록해서 보존하는 단순한 역할로서는 그 이상의 상황에는 대응하기가 어렵다고 판단된다.

정보시스템이나 기록자동화가 제대로 정리되

어 있어도 이것이 곧 이용할 수 있도록 손닿는 곳에 가까이 있어서(handy) 제때에(JIT) 활용되지 못한다면 그것은 무용지물이며, 오히려 애플단지와 같은 거치장스러운 존재(white elephant)가 될 것이다.

또한 불필요하거나 부적절한 자료가 보관되어 있다면 오히려 없는데만 못한 것으로 사용자의 오판을 유도할 수 있는 심각한 폐단이 될 것이다.

또 보관하지 말아야 할 문서나 이미 폐기처분된 규정이 그대로 보관되어 있거나, 최신 개정된 기록을 일목요연하게 정리하여 관리하지 않으면 오히려 업무진행에 혼란을 가져올 것이다. 더군다나 컴퓨터환경에 익숙하지 않은 경영자의 경우에는 더욱 거북한 상황이 야기될 것이다.

기록과 문서의 보관은 물론 중요하되, 그것들이 미칠수 있는 영향에 대해서도 사전에 검토해야 한다. 그래서 정보시스템을 활용하는 것도 사내의 표준과 기준이 기본적으로 확립되어 있을 것이 전제되는 것이다.

그래야 문서관리도 일관성있게 진행되며 문서의 보관과 보존에 관한 사내 규정과 폐기처분에 따른 확실한 관리체제가 확립되어 있어야 한다.

이러한 기본바탕을 가지고 정보기기 등 문명의 이기를 적극 활용해야 관리 활동에 수반되는 시간이나 경비를 최소화시키는 등 갖가지 혜택을 누리 기업체의 경쟁력을 강화하는 등 상승효과를 노릴수 있다.