

품질경영시스템(ISO9001) 인증

ISO 9001 (품질경영시스템)은 국제표준화기구에서 제정한 품질경영시스템에 대한 국제규격을 칭하며 각 기업은 이 체제 구축 후 제 3자인 외부인증기관으로부터 객관적인 심사를 거쳐 인증을 취득하는 제도이다. 좋은 품질이나 서비스를 제공하기 위한 일련의 활동(프로세스), 즉, 시스템에 대한 인증이며, 모든 업종에서 그 인증이 가능하다.

◆ 품질경영시스템(ISO 9001) 인증이란?

1. ISO 9000 시리즈의 개요

ISO 9000 시리즈는 품질보증에 대한 국제표준으로 제품 자체에 대한 품질을 보증하는 것이 아니라 제품생산과정 등의 품질경영시스템을 신뢰할 수 있는지의 여부를 판단하기 위한 기준이다. ISO 9000시리즈는 공산품은 물론 소프트웨어, 서비스 등 전 산업에 적용될 수 있는 범용규격이다.

또한 ISO 9001은 생산자 중심의 규격이 아닌 구입자(User) 중심의 규격으로 구입자가 외부로부터 제품을 구입한 경우 그 품질을 신뢰할 수 있는 판단기준을 제공한다. 이때 신뢰할 수 있는 판단기준을 제공하는 것은 생산자나 구입자가 아닌 제3자(인증기관)이며, 제3자의 개입으로 판단기준이 객관성을 더욱 높일 수 있다.

2. ISO 9000 시리즈

ISO 품질경영시스템은 품질경영(QM : Quality Management) 요소 중 품질보증(QA : Quality Assurance) 분야에 치중하였으며, 품질보증 부문에서 고객이 원하는 조건에 맞는 제품생산이나 서비스 창출을 통하여 고객이나 제3자로부터 신뢰를

얻기 위해 ISO 9001 요구사항에 따라 회사의 품질 시스템을 구축, 운영하는 체제로 볼 수 있다. 또한 불량 발생과 서비스에 따른 고객불만을 결과의 후회가 아닌 사전 예방차원이 가능하도록 절차화하여 이행하는 형태로 자발적으로 보완, 주기적인 내부 품질감사 시스템을 통해 개선하는 형태의 품질보증 시스템이다.

ISO 인증은 국제표준화기구(ISO)가 정한 품질경영과 환경경영에 관한 국제규격에 적합하게 조직이 활동하고 있는 것을 공인하는 것이다. 이러한 경영시스템에 관한 규격은 ISO 9001(품질경영시스템)과 ISO 14000(환경경영시스템)으로 나뉜다.

① ISO 9001의 이해

ISO 9001은 ISO/TC 176(국제표준화기구 품질경영 및 품질보증 분야 기술위원회)에서 심의하여 제정된 품질보증을 위한 품질시스템에 관한 일련의 국제규격이다.

② ISO 9000 시리즈 제정의 배경

품질경영시스템은 1960~70년대에 불량품의 생산으로 인한 소비자의 피해를 막기 위해 불량품

“시스템 구축” → “인증신청” → “인증심사” → “인증”이라 할 수 있다. 이러한 일련의 과정중 반드시 알아두어야 할 사항들을 다음에 소개한다.

· STEP 1 : 시스템 구축

국제규격에 적합한 품질시스템의 구축 및 컨설팅 인증을 획득하기 위해서는 우선, 자사의 시스템을 점검하여야 한다. 그런 후 해당시스템을 ISO 9000 또는 ISO 14000 규격의 요구사항에 따라 문서화하고, 문서화된 자사의 시스템을 운영해보고 그 결과를 내부감사 및 경영자검토를 거쳐 평가하고 개선한 이후에 인증기관에 인증을 신청하면 된다.

이 과정에서 국제규격의 내용을 이해하고 자사의 시스템과의 비교평가를 위해 직원을 교육시키거나 자문(컨설팅)을 받기 위해 전문가를 고용하게 된다.

이러한 전문가를 컨설턴트라 하고, 소요 비용과 수준도 천차만별이어서 일반 회사의 입장에서는 우수한 컨설팅기관의 여부를 잘 파악할 수 없는 것이 사실이다.

자문과 인증은 엄격히 분리되어야 하며, 이것이 입증되지 않으면 해당 인증에 대한 신뢰도가 없어져 사실상 제3자 인증의 효력이 상실되므로 기업은 이에 대해 각별히 유의하여야 한다.

실력있고 성실한 컨설팅회사와 계약을 체결하기 위해서는 나름대로 관계 전문가나 관련 자료를 통해 꼼꼼히 찾아보는 노력을 기울여야 한다.

컨설팅이야말로 그 회사의 품질시스템을 구축하는데에 가장 기본적이고 중요한 시발점이 되므로 비용의 저렴함이나 시간의 단축을 기치로 내건 컨설팅회사는 일단 다시한번 생각해 보는 것이 좋을 것이다.

시간이 걸리더라도 그 회사에 필요한 사항을 조목조목 친절히 조언하고 해당 전문가를 통해 잘된

점과 개선할 점을 분명히 명시하여 꼼꼼히 지도하는 회사가 좋은 회사임은 두말할 필요도 없다.

아울러, 한번 지도하고 없어지는 컨설팅회사도 기피해야 할 것이다.

한번 지도를 받으면 그 기업이 인증을 획득한 이후에도 지속적으로 시스템상의 문제를 조언해 주고 지도해 줄 수 있는 안정적이고 기반이 확실한 컨설팅회사를 선택하여야 한다.

· STEP 2 : 인증의 신청 및 인증계약의 체결

인증을 신청할 준비가 되면, 인증기관을 선택하여 인증을 신청한다.

이 경우 인증기관은 인증계약서를 제시하고 해당 기업과 인증절차, 인증범위 및 비용 등에 대한 합의와 인증기업이 준수해야할 사항들을 알려주도록 되어 있다.

인증심사 일수는 정해진 기준내에서 인증기관이 해당 기업의 품질시스템 구축정도 및 준비상태를 고려하여 산정한다.

KAB로부터 인정받은 인증기관은 매년 1회이상의 정기사후관리를 받도록 되어 있으며, 이러한 사후관리를 통하여 국제기준에 적합한 인증심사를 수행하고 있는지 여부를 지속적으로 평가받는다.

따라서, 같은 인증기관이라해도 KAB로부터 인정받은 인증기관과 그렇지 않은 인증기관에는 상당한 차이가 있다.

왜냐하면 외국계 인증기관들의 경우 해외의 인증기관과 심사업무에 관한 위탁계약을 체결하여 심사를 수행하면서도 한번도 심사수행상태에 대하여 해당 인정기관의 사후관리를 받지 않는 경우가 대부분이기 때문이다.

인증기관의 선택은 전적으로 기업의 자유이나, 기업의 국내외 활동을 위해 인증받는 경우에는

이때에 실시되는 심사를 갱신심사라 하는데, 통상적으로 그 심사규모는 최초인증의 2/3이상이며, 절차는 최초인증절차와 동일하다. 최초로 인증을 획득한 날로부터 3년 이내에 갱신을 하지 않으면 그 인증은 자동으로 효력을 상실한다.

◆ 기업이 ISO 9001 인증 취득시 혜택

기업이 인증을 취득하게 되면, 조달기관 등 국내의 각 부처 및 지자체는 각종 법규에 의한 혜택을 부여한다. 이는 『품질경영및공산품안전관리법』 또는 『환경친화적산업구조로의 전환촉진에 관한 법률』에 의한 인증이 국가적인 체제 하에 공정하게 수행되고 그 신뢰성이 지속적으로 보장되기 때문이다. 이러한 혜택에는 여러 가지가 있으나, 요약하자면 <표1>과 같다.

◆ 세계 ISO 9000 인증현황

1. ISO 9000의 흐름

1.1 ISO 9000 인증건수는 계속해서 증가하고 있다. 2001년 12월말 현재, 적어도 세계 161여 개국에서 510,616건의 인증서가 발행되었다. 이는 2000년 12월말의 157개국 408,631건의 인증 수에 비해 101,985건 증가한 것으로 24.96% 늘어난 수치이다.

1.2 총 ISO 9000 인증건수 중, 2000년 규격에 의한 인증은 44,388건이었다. 이는 2001년 전체 인증 건수의 43.53%이자 전체 9000규격 인증 건수의 8.70%에 해당한다. 1.3 인증건수 순으로 보면 중국이 32,126건으로 1위, 뒤를 이어 이탈리아 17,742건, 독일 9,120건, 일본 6,056건, 스페인 5,173건 그리고 프랑스가 3,738건으로 6위를 차지했다. 중국은 2년 연속 최고의 인증건수를

차량하며 1위를 차지했고, 독일이 일본을 누르고 3위를 기록하였다. 스페인은 5위 자리를 유지하였으며, 프랑스가 체코공화국을 누르고 6위를 차지하였다. 2000년에 4위를 차지했던 한국은 6위 이하로 밀려났다.

<표1> ISO 9001 인증 취득시 혜택

혜택구분	시행기관	세부혜택 내용
심사의 면제	산업자원부 기술표준원	산업표준화법시행규칙(2001 .2.1 산업자원부령 제119호) 제16조(인증심사절차) 제5항 및 제22조(시판품 조사) 제2항에 따른 KS공정심사 일부 면제
세액공제	-	조세특례제한법에 따른 기술비 세액공제 - 조세특례제한법 시행령(2002.4.20 대통령령 17583호) 제9조 제2항에 따른 기술비 세액공제
인증 취득 지원	중소기업청	중소기업기본법 제2조 규정에 의한 중소기업에 대상으로 상한금액은 700만원을 원칙으로 하고, 소요되는 비용의 70%까지 컨설팅자금 지원(ISO 14000만 해당)
가산점 부여	Note 참조	금융기관의 기술신용평가시 자발적으로 가산점부여(법적 근거는 없음)
	건교부	건설기술관리법 시행규칙 제47조 및 제47조의 2에 따른 시공능력평가 및 용역업자 용역능력평가시 가산점 부여
인증취득 의무품목	-	수도법 제13조 및 제18조의 2에 의한 수도용 자재

자료제공 : 한국건설품질인증원