

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(품질경영 시스템)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

생산 자체를 막기 위한 방침으로 개발되었다. 이러한 품질경영시스템은 각 국가별로 개발되었는데 그 시기에 제정된 규격에는 다음과 같은 것들이 있다.

영국 : 품질시스템 BS 5750(1979)

프랑스 : NF X50.110

독일 : DIN 55.35

캐나다 : CSA Z299

호주 : AS 1821/22/23

미국 : ANSI/ASQC Z1.15(1979)

각국이 제각기 규격을 만들에 따라 그 결함 및 장해를 배제하기 위해 이와 같은 각종 규격을 하나의 국제 규격으로 통합하고, 세계적으로 공용될 수 있는 품질보증 표준화를 계획하게 되었다. 이에 따라 1976년, ISO(국제표준화기구)내에 전문 담당으로서 기술위원회 TC 176을 설치하여 1980년 5월에 캐나다의 오타와에서 제1회 국제회의가 열렸다. 규격작성의 기초는 영국의 BS 5750과 미국의 ANSI Z1.15였는데 많은 어려움 끝에 합의를 보아 10년만인 1987년 3월에 품질경영 및 품질보증에 관한 일련의 국제규격인 ISO 9000 시리즈가 제정되었다.

3. 우리나라의 품질경영시스템(ISO 9001)의 인증

우리나라에서는 ISO 9000 시리즈를 번역하여 1994년 4월 1일자로 국제규격과 일치하는 KS A 9000 시리즈를 산업표준화법에 의한 한국산업규격으로 제정하였다. 이 규격은 품질경영시스템 인증제도의 중심이 되는 규격으로 인증기관이 공급자의 품질시스템을 심사하는 경우 인증심사 기준으로 사용되며 또한 인증기관은 제품, 공정, 서비스의 구입자를 대신하는 제3자 기관으로서 공급자의 품질경영시스템을 규격에 따라 심사하여 적합성을 입증한다.

품질경영시스템 인증제도는 기업 또는 공장의

품질시스템이 한국산업규격(KS A 9000 시리즈) 또는 국제규격(ISO 9000 시리즈)에 적합한지를 인증기관이 심사하고 적합한 경우 기업 또는 공장의 품질시스템을 인증하고 공표하는 인증기능, 인증기관 및 연수기관이 수행하는 인증업무와 연수업무에 대하여 적절한 능력을 보유하고 있음을 인정하는 인정기능, 인증심사를 수행할 인증심사원의 자격을 평가하고 등록하는 심사원 자격인증기능을 총괄한 개념이다.

우리나라의 인증제도는 정부와 민간이 협력하여 운영하는 형태이며 정책과 법령 운영은 산업자원부에서 담당하고 KS A 9000 규격등의 표준화 관련 업무는 기술표준원에서 담당하며 법령에 의한 인증제도의 실질적인 운영 등 인정기능과 심사원 자격인증기능은 민간기관인 한국인정원(KAB)이 담당하고 있다.

‘인증기관’은 품질경영촉진법에 지정기준을 ISO/IEC Guide 61 및 62에 근거 하여 정부(산업자원부)에서 정하고 이 기준에 따라 한국인정원(KAB)에서 신청된 기관에 대하여 심사하여 지정기준에 적합한 경우 인증기관으로 지정, 공고하여 인증기관의 신뢰성을 부여하여 구매자와 공급자가 신뢰할 수 있도록 하고 있다.

품질경영촉진법에 의하여 지정 받은 인증기관에서 엄격한 심사를 거쳐 인증한 기업, 공장 등 ‘공급자’는 인증기관의 등록과정을 거쳐 우리나라의 품질경영시스템 인증기업, 공장의 현황을 종합·관리하고 있는 한국인정원(KAB)의 『ISO 인증총람』에 등록하여 그 목록을 국내외에 배포하여 인증기업을 홍보하고 있다.

◆ ISO 9001 인증취득 절차

인증을 획득하기 위한 절차는, 간략히 말해서

“시스템 구축” → “인증신청” → “인증심사” → “인증”이라 할 수 있다. 이러한 일련의 과정 중 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 준수해야 할 사항들을 알려주도록 되어 있다.

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

KAB로부터 인정받은 인증기관은 매년 1회 이상의 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

이점을 특히 고려하여 인증기관을 선택하여야 한다.

· STEP 3 : 인증심사 수검 - 심사반 변경의 자유

인증기관의 심사반 구성, 문서심사 및 현장심사

인증계약이 체결되면 인증기관은 계약서에 나타난대로 인증심사반을 구성하고 해당 기업의 문서를 심사하여 해당경영시스템이 국제기준에 적합하게 구축되어 있는지 여부를 심사하고, 기업이 신청한 인증범위가 적절한지를 확인한다.

이 경우 일부 인증기관은 기업이 신청한 인증범위가 적절한 지 여부를 평가하기 위해 예비방문 또는 문서심사 이후에 심사반을 구성하는 경우도 있다.

그 이후 기업에 심사반원 명단을 통보하고 현장을 방문하여 문서에 기재된 사항들이 제대로 이행되고 있는 여부를 확인한다.

이 경우 필요에 따라 특정 분야의 전문가를 대동할 수 있으며, 이를 기술전문가라 칭한다.

현장을 방문하여 심사하는 도중 기업이 신청한 인증범위가 사실과 다르거나 적용 불가능한 경우 해당 심사반은 이를 인증기관에 보고하고 해당 기업과 적절한 인증범위를 협의하여 인증계약을 개신 체결한다.

현장 심사시 훌륭한 심사원이란, 해당 기업의 잘못된 점과 함께 잘된 점도 지적해 주고, 아울러 조금만 노력하면 개선될 수 있는 사항을 관찰사항으로 지적하여 주는 심사원이라 할 수 있다.

심사원은 심사도중 자문을 할 수 없도록 되어 있는데, 이는 해당 부적합에 대하여 시정방법을 가르쳐 주는 것을 의미한다. 따라서 이러한 행위 이외의 활동은 자문으로 간주되지 않는다.

예를 들어 심사와 직접적인 관련이 없는 사항에 대하여 조언을 구하거나 답변하는 경우 이는 오히려

우수한 심사로 간주될 수 있는 것이다.

그래서 심사를 받을 때에는 보다 해당 분야에 경험이 많은 전문가를 심사원으로 파견토록 요청하는 것이 필요하다.

기업은 인증기관이 심사전에 보내 온 인증심사반 목록을 보고 특정한 심사원의 파견을 거부하거나 심사반원의 교체를 요구할 권리가 있다.

· STEP 4 : 부적합의 시정 및 인증의 결정

인증심사반은 현장심사를 마치면서 해당 기업에게 부적합보고서 및 종합평가결과를 구두 또는 문서로 알려주고 심사결과를 인증기관에 보고한다.

인증기관은 심사반의 심사결과를 검증하고 해당 기업에 최종 심사결과보고서를 제공한다.

이때에 심사반의 심사결과와 차이가 있는 부분에 대해서는 상세한 이유와 함께 설명해 주어야 한다.

인증기업이 모든 부적합에 대하여 시정조치를 완료하면, 인증기관은 심사결과를 인증심의위원회 등 인증심의 및 결정을 담당한 조직에 회부하여 인증여부를 결정한다.

인증이 결정되면 인증기관은 인증신청 기업에 인증서를 제공하고, 정해진 기간동안 인증을 보증하게 된다.

· STEP 5 : 사후관리 심사

인증을 받은 기업은 인증기관과의 계약에 따라 최소 년1회의 사후관리를 받아야 한다.

사후관리의 주기는 인증기관마다 나름대로의 근거 및 기준을 가지고 설정해 놓고 있다.

· STEP 6 : 인증의 갱신(갱신심사 수검)

인증을 받은 기업은 인증의 유효기간인 3년마다 인증기관과의 계약을 갱신하여야 한다.

이때에 실시되는 심사를 간신히이라 하는데, 통상적으로 그 심사규모는 최초인증의 2/3이상이며, 절차는 최초인증절차와 동일하다. 최초로 인증을 획득한 날로부터 3년 이내에 간신을 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 『품질경영 및 공산품 안전관리법』 또는 『환경친화적 산업구조의 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 계속적으로 증가하고 있다. 2001년 12월 말 현재, 적어도 세계 161여 개국에서 510,616건의 인증서가 발행되었다. 이는 2000년 12월 말의 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

차지하며 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	산업 표준화법 시행 규칙(2001.2.1) 산업자원부령 제119호) 제16조(인증심사절차) 제5항 및 제22조(시판품 조사) 제2항에 따른 KS공장심사 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 중소기업을 대상으로 상한금액은 700만원을 원칙으로 하고, 소요되는 비 용의 70%까지 컨설팅자금 지원(ISO 14000만 해당)
기산점 부여	Note 참조	금융기관의 기술신용평가시 자발적으로 기산점부여(법적 근거는 없음)
	건교부	건설기술관리법 시행규칙 제47조 및 제47조의 2에 따른 시공능력평가 및 용역업자 용역능력평가시 기산점 부여
인증취득 의무품목	-	수도법 제13조 및 제18조의 2에 의한 수도용 자재

자료제공 : 한국건설품질인증원