



국제 표준화 동향

ISO(국제표준화기구)

서비스분야 표준화작업에 대한 유럽의 움직임

이 글은 2006년 1월호 ISO FOCUS(ISO가 발행하는 월간 국제표준화동향지)에 실린 '서비스분야의 표준화 동향' 기사를 요약한 것임.

최근 유럽의 서비스분야 성장률은 EU 대다수 국가의 고용 및 GDP의 70%에 달하고 있으며, 1991~2001년 사이 서비스분야 부가가치 상승률은 연간 평균 3.1%였음.

최근까지 서비스분야 표준화작업은 확고한 기반과 공공정책 없이 진행되어 왔으나, 현재 CEN(유럽표준화위원회)에서는 서비스 표준화 및 관련분야 개발을 진행하고 있음.

○ CEN에 설립된 서비스분야 TC 현황(기술위원회 Task Force 포함) : 6개 TC, 6개 TF로 구성

CEN / TC	BT(Technical Board) / TF
CEN/TC 319 “유지보수”	BT/TF 139 “장래 서비스”
CEN/TC 320 “운송 서비스”	BT/TF 138 “번역 서비스”
CEN/TC 328 “클리닝 서비스”	BT/TF 142 “의료 서비스”
CEN/TC 329 “관광 서비스”	BT/TF 167 “보안 서비스”
CEN/TC 331 “우편 서비스”	BT/TF 179 “영화 서비스”
CEN/TC 348 “시설 관리”	BT/TF 180 “부동산 서비스”

CEN이 제안한 서비스 표준화 전략은 다음과 같음:

- 업계, 정부 및 사회적 요구 인지
- 표준화가 가장 적절히 추구되어야 할 분야에 초점을 맞춤
- 서비스 표준화에 대한 장벽(무역장벽 및 법적 장벽)을 인지하고 제거방안 마련
- 다양한 형태의 표준화제품 고려
- 신규 서비스분야에 대한 서비스 표준화 프로젝트 인식

출 처 | ISO FOCUS 1월호

작성자 | 소재부품표준과 박혜란(tel. 02-509-7292)

다보스 포럼에서의 ISO 국제표준

ISO 국제표준은 정부, 업계, 사회가 글로벌화의 긍정적인 측면을 활용할 수 있도록 도와주는 강력한 도구이며, 혁신의 이점을 전세계가 공유하게 해줍니다.

이는 2006년 1월 25~29일 스위스 다보스에서 열렸던 세계경제포럼(WEF)에서 ISO 사무총장 Alan Bryden 이 전달하고자 했던 핵심적인 메시지입니다. 포럼에서는 2200명 이상의 전 세계 지도자들이 다음 다섯 가지 주요 과제에 관해 논의했습니다:

- 중국과 인도의 등장 · 급변하는 경제 동향 · 신사고 및 변화하는 태도
- 미래의 직업 창출 · 지역의 정체성 및 갈등

다보스 참석자들은 다음의 세 가지 긴급사항에 대하여 대응책을 강구했습니다:

- 공공기관과 민간기관 간의 신뢰 구축
- 전 세계의 위험을 관리할 수 있는 효과적인 리더십
- 혁신, 창조성 및 디자인 전략

ISO는 2005년부터 WEF의 기관 회원입니다. WEF에 참가한 Alan Bryden 사무총장은 위의 문제와 관련된 ISO 표준개발을 강조했으며, 관련 표준개발에는 다음 사항이 포함될 것입니다:

- 기후 변화 관련 - 환경 운영 표준 ISO 14000 시리즈에 온실 가스 방출의 보고 및 검정에 대한 ISO 14064 및 ISO 14065 추가(ISO 14064는 2006년 3월 발간 예정이며 ISO 14065는 2007년 초 발간 예정)
- 식품 안전 운영에 대한 ISO 22000, 정보 보안 운영에 대한 ISO/IEC 27001, 국제 공급망 보안 운영에 대한 ISO/PAS 28000과 같은 최근의 ISO/IEC 공동전략 그룹 및 최근의 발간물에 대한 문제와 관련하여 보안 및 안전에 대한 견고한 프로그램 개발
- 53개국이 참여하고 32개 기관이 연락책 지위로 참여하여, 2008년 완료 예정인 사회적 책임에 대한 지침을 제공하는 ISO 26000 개발의 성공적인 착수
- 혁신 보급 과정에서 국제표준의 공헌

최근 신설된 ISO 기술위원회(ISO/TC197 수소기술 및 ISO/TC229 나노기술)는 어떻게 국제표준 개발이 혁신의 보급과 병행하면서 지원하는지를 상징적으로 보여줍니다.

무역에 대한 기술 장벽의 감소를 위한 규정을 포함한 양자 및 다자간 무역 협정의 증가에 대해 논의하며,



Alan Bryden 사무총장은 협정은 지역적 기술 표준으로의 재분할이 아니라 세계무역기구(WTO) 및 세계 시장에 서의 경쟁력 증대라는 면에서 취해진 조치와의 적합성, 이러한 합의의 효율성을 동시에 보장하기 위한 수단으로 국제표준의 채택을 지원한다는 점을 강조하였음.

올해 다보스 포럼의 주요 테마를 언급하며, ISO사무총장은 창조의 필요성 또한 표준화 과정에 적용된다고 지적 했음. ISO는 표준 개발, 합의 구축 및 표준의 보급을 지원하기 위해, 인터넷을 포함한 정보 및 통신 기술 이용에 서 주요 돌파구를 만들고 있음.

출 처 | www.iso.org/iso/en/commcentre/pressreleases/2006/Ref990.html
 작성자 | 물류교통표준과 최정희(tel. 02-509-7242)

APLAC(아태시험소인정협력체)

놀이터 시설 검사에 관한 NATA 인정

아동들의 놀이터 시설 이용에 대한 위험이 증가함에 따라, 호주의 한 기업이 놀이터 시설 검사에 대하여 처음으로 인정을 받았음.

KICO Australia는 기존의 놀이터 시설을 점검할 뿐만 아니라, 신규 시설의 주문 및 설치를 점검하는, 시설의 안전성 분야를 다루고 있는 기업임. 그들이 최근에 받은 NATA(호주국립시험기관협회) 인정은 KICO가 제공하는 검사 서비스의 독립적인 평가와 인정을 제공함.

KICO는 15년 동안 놀이터 디자인, 놀이터 위치, 컨설팅, 설치, 시설 수리, 관리 및 안전 검사 분야에 종사해 왔음.

KICO는 처음으로 놀이터 시설 검사에 대해 NATA 인정을 받았으며, 이에 따라 지역위원회, 정부, 학교, 아동보육센터, 식품점 등 KICO 고객들은 놀이터 시설의 디자인 및 설치에 대한 기준을 향상시킬 것임.

NATA는 제품 디자인과 서비스의 적격성 검사에 관한 기준을 정의하는 국제표준과의 적합성을 보장하기 위해 기관의 검사 능력에 대한 독립적인 평가를 제공하고 있으며, 호주 사회에서 검사결과에 대한 신뢰성을 향상시키기 위해 10년 전부터 검사인정서비스를 시작해 왔음.

출 처 | www.aplac.org
 작성자 | 인정제도과 나경희(tel. 02-509-7227)

미 국

상무부 국제무역청, 표준관련 웹사이트 신설

미국 상무부의 국제무역청 (DoC/ITA)은 표준관련 신규 웹사이트인 www.ita.doc.gov/td/standards를 개설하기로 발표했음. 이 웹사이트는 다음과 같은 세 개의 포털 사이트를 제공함:

- 수출 정보 : 미국 수출업자들을 위한 주요 표준 정보 제공
- 상무부 표준 계획 : 상무부 계획에 대한 검토 및 보고서 제공
- 국제무역청 공무원들을 위한 정보

이 사이트는 여러 미정부 웹사이트로부터 중요한 정보를 편집하여 구성함으로써 미국 통상 협정, 기술 협약, 정부 보고서 및 지역 정보 등에 이르는 다양한 소식을 전해줌. 이 프로젝트를 전담하고 있는 국제무역청(ITA)의 표준 연락망은 표준관련 통상 정보를 위한 원스톱 창구인 웹사이트를 만들기 위해 노력을 기울였음.

미국 상무부 국제무역청은 점점 치열해지는 세계 시장에서 미국 기업의 수출 증대를 위한 지원 시책 및 국내외 무역을 촉진, 발전시키는 업무를 수행하고 있음.

출 처 | www.ansi.org/news_publications/news_story.aspx?menuid=7&articleid=1136

작성자 | 산업기표준과 송지연(tel.02-509-7287)

독 일

독일의 표준화 전략

2003년 말, 비즈니스 업계, 정치계, 연구기관, 표준화 기관들이 자리를 함께하여 독일의 표준화전략 비전을 논의하고, 5가지 전략목표를 설정하였음.

2004년 3월 29일, 표준화 전략의 5가지 목표에 대해 논의하고자 워크숍을 개최했으며, 그 결과 독일표준화 전략의 원칙이 확립되었음.

다음은 독일 표준화 전략의 5가지 목표와 그 실행 방향을 요약한 것임.

1. 표준화는 주도적인 산업국가로서 독일의 위치를 확고하게 해줌.

- 비즈니스, 정치, 사회의 의사결정자 사이에서 인식 증가



- 표준기관, 비즈니스계, 협회, 정치계 사이의 네트워크 구성 및 개발
- 독일 경제를 위해 개발 및 성장 잠재력이 가장 높은 우선분야 확립
- 연구 개발과 표준화 작업 통합
- 국제규격 채택을 위해 유럽모델 활성화
- 개발도상국과 신규 및 미래 EU 회원국에서 유럽표준화시스템 확립을 위해 노력

2. 전략적 도구로서, 표준화는 사회적, 경제적 번영을 지원함.

- 목표화된 마케팅(targeted marketing)의 증가
- 홍보 및 정보활동을 위한 네트워크 구성
- 기업 내에서 표준화에 대한 정보 교류 증진
- 표준화 교육 및 훈련 강화

3. 표준화는 규제완화를 위한 도구임.

- 정치적인 의사결정자와의 대화 모색
- 표준화와 법률 사이에 구별을 명확하게 함.
- New Approach의 실행 증진
- 새로운 분야(서비스 산업 및 공공 서비스 등)로의 확대

4. 표준화 및 표준기관은 기술의 집중성을 증진시킴.

- 시스템을 위한 표준 개발
- 기술 집중의 활동범위 확인
- 구조의 최적화
- 국가적 단계에서 최적화된 독일표준화시스템의 과정 및 구조를 유럽 및 국제적 단계로 이동시킴.

5. 표준기관은 효과적인 절차 및 도구를 제공함.

- 규격서(표준)에 대한 시방서의 보완적인 역할을 명확하게 설명해야 하고, 적극적인 마케팅을 통해 전달해야 함.
- 시방서의 사용을 장려함.
- 신규 규격 프로젝트의 시장적절성 평가
- 과정의 최적화(전자 매체 즉, e-committee를 일관적으로 이용함으로써 시간과 비용면에서 점점 더 효율적으로 표준화 활동에 참여할 수 있음)
- 독일 표준의 우수성 유지

출 처 | www2.din.de/sixcms/list.php?page=zbodin_redirect&sv%5balias%5d=dns_e

작성자 | 기술정보신뢰성과 류선헌(tel.02-509-7232)

프 랑 스

HOTELcert®, 서비스품질 보증

HOTELcert®은 국가 서비스 인증마크로, 특히 프랑스무역및산업총연합회(ACFCI), 호텔산업협회(UMIH) 및 여행관리부(Direction du Tourisme)가 개발에 참여하였음. 동 인증마크는 호텔 및 호텔 레스토랑에 대한 서비스를 5등급(0~4까지의 별(☆)로 표시)으로 분류하여 그 품질을 보증하고 있음.

현재 별(☆)에 의한 분류 시스템은 호텔 장비(객실 외관, 전자제품, 객실내 전화기 등)에 대한 수준을 고려한 것임.

HOTELcert® 인증 자체는 고객에게 제공되는 서비스의 품질과 관련이 있으며, 7가지 품질 약속으로 구분되는 600개의 관리 항목으로 구성되어 있음:

- 객실의 청결성
- 침대 시트의 품질
- 호텔직원의 미소
- 호텔직원의 친절도
- 객실의 조용함
- 고객에 대한 정보(여행자/비즈니스맨)
- 실내온도 조절

인증받은 호텔은 고객에게 만족을 주기 위하여 지속적으로 개선을 추진하고 있음을 암시함.

AFAQ AFNOR 인증기관으로부터 공인된 평가사가 방문하여, 고객의 역할을 하면서 "고객이 겪는 모든 과정"에 따라서 호텔에 들어가면서부터 모든 평가가 이루어짐.

국가평가위원회의 합격을 받은 후, 후속 심사를 받아 인증서를 교부받으며, 이 인증서는 3년간 유효함. 평가사는 매달 17일~19일 사이에 방문함.

HOTELcert®은 호텔 및 여행 전문업체 모두가 공인한 것으로, 이 인증서는 여행대표부의 Leon Bertrand가 발의한 프랑스 품질 계획(Plan Qualite France)의 "여행 품질(Qualite Tourisme)"마크를 동반함. 이러한 인정은 서비스 품질을 전문적으로 제공하고 서비스 품질을 향상시키고 있음을 가시화한 것임.

www.hotelcert.org에서 600개의 관리항목에 대한 소개, 인증받은 호텔 목록, 이들 호텔들의 위치, 고객들의 질의에 대한 답변 등 많은 정보를 얻을 수 있음. 현재, 1개~4개까지 별(☆)을 받은 250개의 호텔이 Hotelcert 인증서를 받았음.

출 처 | www.afnor.fr/portail.asp?ref=4980&actu=1&detailactu=1&lang=French

작성자 | 에너지자원표준과 김은숙(tel.02-509-7277)