

ISO 인증제도 운영 발전방향

1. 환경변화에 따른 인증의 뉴패러다임 지향

세계무역기구(WTO)가 출범한 이후 세계 경제는 지식기반체제로 전환되고 대외개방이 가속화되고 있는 가운데, 각국은 국가경쟁력 및 기업의 경영혁신을 촉진하기 위해 국제표준에 의한 인증을 확대하여 왔다. ISO 인증은 국가간 기술장벽을 해소하고 기업의 국제 무역을 증진하며 글로벌 경영의 혁신 수단으로 인식 되어 왔다.

우리나라는 ISO 인증제도를 1994년에 도입하여 2006년말 인증 건수면에서 세계 10위권으로 확대되었으나, 인증환경의 변화에 따른 서비스 수준과 전문 인력 등 인프라의 미흡으로 인증의 신뢰성에 대한 의견이 제기되어 왔다.

ISO 인증의 상호 인정제도가 본격적으로 시행됨에 따라 인증시장의 개방과 외국계 인증기관들의 국내 진출에 따른 인증기관간의 극심한 경쟁으로 인증수요자에 대한 불공정한 서비스가 제공되었으며, 인증기관과 인증심사원의 전문역량 부족으로 인증수요자의 만족도를 충족하기에는 부족하였다. 그리고 ISO 인증기업은 선진화된 경영시스템의 구축·운영능력이 미흡하고 인증의 유지를 위한 경비 및 인력 등의 추가부담과 지속적인 경기부진 등으로 중소기업 등을 중심으로 인증취소가 증가되고 있다. ISO 인증복합적이 인증수요자의 지속적인 경영혁신을 통한 경영

개선 성과와 글로벌 경쟁력 향상이라는 인식이 확산되지 못하였다.

이러한 점을 고려하여 한국인증원은 ISO 인증제도 운영의 신뢰성을 확보하기 위하여 ISO 인증제도의 뉴 패러다임을 설정하였다. 이에 따라 인증의 이해관계자

(인정기관, 인증기관 및 심사원, 인증조직)간의 수직적 관계를 수평적 협력관계로 전환하여 3자간의 상생과 협력에 의한 상호작용(Triangle interaction)에 의한 인증제도의 효율적인 운영과 이해관계자의 자율적 경영혁신 활동의 촉진으로 가치창출을 극대화하여 ISO 인증의 경제성 향상에 중점을 두도록 하였다. 이러한 인증의 뉴패러다임을 구현하기 위한 인프라 확충과 인증제도의 선진화 그리고 신뢰성 기반확대에 역점을 두고, 인증제도 개선을 추진하기 위해 연구개발과 병행하여 전략과제를 선정·추진하고 있다.



양진석
한국인증원 원장
02-2113-8500

2. 인증제도의 선진화

경영시스템의 국제표준규격이 신규로 계속 제정됨에 따라 기업의 글로벌 경쟁력을 확보하기 위하여 인

증기관의 확충이 필요하다. 최근 ISO 9000(품질경영), ISO 14000(환경경영), ITI 9000(정보통신) 등의 인증이 확산되고 있으며, ISO 22000(식품안전)의 인증은 2007년 11월부터 정식제도로 운영하고 있다. 그 외에도 자동차(ISO/TS 16949), 정보보안(ISO 27000), 의료기기(ISO 13485) 등 산업별 국제 인증규격이 제정되어 인증제도로 운영되고 있다. 인증의 신규 수요자가 대부분 경영여건이 취약한 중소기업이므로 인증확대를 위한 정부의 제도적 지원 대책이 요구되고 있다. 이를 뒷받침하기 위해 전문인력 양성, ISO 인증 정보망 구축, 심사기법 개발을 위한 연구개발 사업 등 인증인프라를 확대하고 있다.

이러한 인증의 양적 성장과 더불어 한국인정원에서 국제인증의 상호인성확대에 대응하여 선진국들과 인정업무 협력협정을 체결하였으며 국내 ISO 인증의 해외 신인도를 제고하기 위하여 현재 미국, 호주, 스위스, 영국, 캐나다, 일본, 네덜란드를 포함한 7개국과 인정업무 협정을 체결하였다. 또한, ISO 17011 및 ISO 17021과 같은 국제표준에 대응하여 인성·인증제도를 개선하고 있으며, 국내 인증기관(인증심사원 포함)의 해외 진출 기회를 도모하여 인증의 수요를 확대하기 위해 다양한 국제협력 활동을 강화하고 있다.

3. 인증의 신뢰 향상

ISO 인증은 조직이 지속적인 경영혁신을 통해 성과를 개선하는데 그 목적이 있다. 그러나 많은 조직이 인증 그 자체에만 목적을 두고 인증을 획득함에 따라 ISO 인증을 기업의 경영성과 개선보다 부담요인으로 인식함으로써 인증의 신뢰성에 관한 문제가 제기되어 왔다.

이러한 점을 고려하여 한국인정원은 ISO 인증에 대한 인증조직 및 인증수요자의 만족도를 제고하기 위

해 정기적으로 인증제도 운영 실태조사를 실시하고, 인증수요자를 위하여 제도개선을 추진하고 있다. 인증기관, 인증심사원 및 인증기업을 대상으로 ISO 인증의 성과 및 인증제도 만족도 조사를 실시하고 도출된 문제점을 보완하는 등 인증제도 개선을 위하여 지속적으로 추진하고 있으며, 인증기관에 대한 사후관리를 강화하고 인성기준을 위반한 인증기관에 대한 처벌을 강화하였다. 그리고 국내소재 모든 인증기관(외국계 인증기관 포함)을 대상으로 인증현황 및 실적 자료의 제출을 의무화하는 “인증기관보고제도”를 법령에 반영하여 지식경제부 기술표준위원회로부터 보고 대행기관으로 위임받아 운영하고 있다. 향후 인증기관은 이러한 인정현황 보고제도를 철저히 이행하고 주기적으로 성실하게 보고함으로써 신뢰성향상을 위한 노력을 다하여야 할 것이다.

인증제도 이해관계자(인증기관, 인증심사원, 인증기업)의 역량함량과 글로벌 경쟁력을 제고하기 위해 평가모형을 개발하였으며, 이를 활용하여 ISO 인증성과평가제도를 운영하고 있다. 인증성과의 평가는 이해관계자들간의 자체평가를 통하여 지속적인 경영개선을 촉진토록 하고, 이를 인증기관의 인증심사 및 인증심사원에 대한 심사와 한국인정원의 인증기관에 대한 인성심사 및 평가 자료로 활용토록 할 것이다. 이에 평가모형은 기존의 이론과 사례연구를 통하여 선성하고 이에 대한 설문조사 결과에 따라 상관분석 및 경로분석을 통하여 모형을 검증하고 평가지표 등을 도출하였으며, 그 내용은 다음과 같다.

<인증기관 평가>

인증기관의 목표와 사명, 전문성 등 인증역량을 자체평가하고 고객만족 등 인증서비스 수준에 대한 만족도는 인증조직이 평가토록 하였다.



대항목(6개)	중항목(19개)
1. 목표와 사명	1-1 기관의 목표와 비전
	1-2 인증업무의 충실도
	1-3 최고경영자의 이념과 품질경영 방침
	1-4 법규준수
2. 인증기관의 전문성	2-1 상근심사원 심사점유율
	2-2 인증수항범위별 심사원 확보율
	2-3 심사원 평균경력
3. 인증기관의 성실성	3-1 심사원 1인당 월평균 M/D
	3-2 인증소요기간의 적절성
	3-3 인증유지기업 관리
4. 교육·훈련 및 연구개발	4-1 교육·훈련프로그램의 적합성
	4-2 연구개발 노력
5. 재정자원	5-1 재무구조의 건전성
	5-2 인증수수료의 적정성
	6-1 경영성과
6. 고객만족	6-2 항정서버스
	6-3 심사 및 평가보고서
	6-4 인증기관의 신뢰성
	6-5 인증심사원 만족도

〈표 1〉인증기관 평가지표

<인증심사원 평가>

인증심사원의 개인적 특성과 심사능력 등 심사역량

대항목(4개)	중항목(14개)
1. 개인적 특성/특질	1-1 윤리성
	1-2 환경대응력
	1-3 관찰력 및 통찰력
	1-4 의사결정력
2. 학력/실무경력 및 능력개발	2-1 학력
	2-2 실무경력
	2-3 심사경험
	2-4 능력개발
3. 심사능력	3-1 품질경영시스템의 이해수준
	3-2 심사기법 이해 및 이행수준
	3-3 전문성 일치정도
4. 심사 프로세스/성과	4-1 심사성과 파악/적용
	4-2 가지무가 심사
	4-3 불만 및 이의제기

〈표 2〉인증심사원 평가지표

과 인증심사 성과 및 만족도 수준을 인증기관이 평가토록 하여 우수 인증심사원의 선상에 활용토록 하였다.

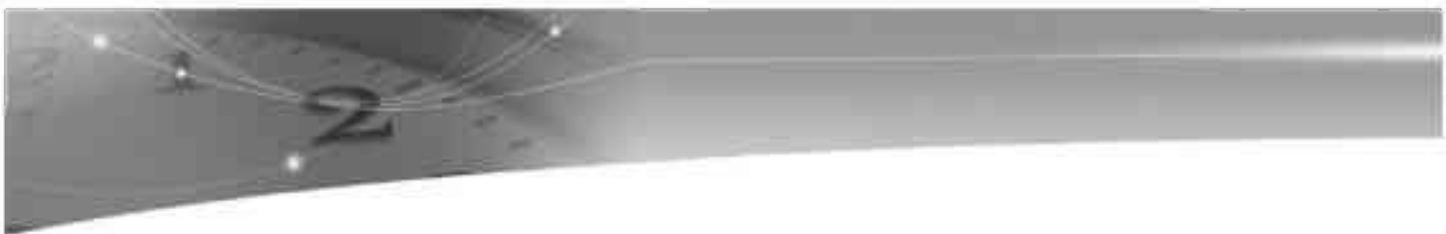
<인증기업 평가>

ISO 9001 요구사항과 새로이 추출한 성과 요인들을 토대로 평가지표를 도출하였다. 이 평가모형은 자체 평가결과를 토대로 인증심사와 품질경영시스템의 구축·운영에 대한 성숙도의 평가에 활용되며, 정성평가를 정량평가로 전환하여 프로세스 심사를 지향토록 하였다.

대항목(5개)	중항목(23개)
I. 품질경영시스템	1-1 품질경영시스템 일반사항
	1-2 문서화
II. 경영색임	2-1 경영자 의지
	2-2 고객중심
	2-3 품질방침
	2-4 경영기획
	2-5 책임 및 권한
	2-6 경영검토
III. 자원관리	3-1 자원확보
	3-2 인적자원
	3-3 기반구조
	3-4 업무환경
IV. 제공실행	4-1 제공실행 기획
	4-2 고객관련 프로세스
	4-3 설계 및 개발
	4-4 구매
	4-5 생산 및 서비스 제공
	4-6 모니터링 및 측정장치의 관리
V. 측정, 분석 및 개선	5-1 일반사항
	5-2 모니터링 및 측정
	5-3 부적합품 관리 및 개선
	5-4 데이터의 분석
	5-5 개선

〈표 3〉인증기업 평가지표

위에서 제시된 ISO 인증의 신뢰성 제고를 위한 활동의 촉진을 위하여 산·학·연 전문가를 중심으로 인



증발선 포럼을 적극적으로 운영하여 인증관련 정보 및 노하우의 교류를 증진할 계획이다.

4. 맺음말

인증제도 운영의 경제성은 신뢰성과 선진화의 수준에 달려있다. 향후 외국 인정기관과의 상호인정협정 활동 강화와 ISO/IEC 17011 및 ISO/IEC 17021의 국제 표준에 대한 적용 운영사례를 연구하고 제도개선을 추진하여 인증제도의 선진화 기반을 확충하고 특히, 인증기관은 2008년 하반기에 개정될 ISO 9001규격을

지속적으로 파악하여 인증기업을 포함한 이해관계자에게 사전에 준비할 사항과 규격개정 동향에 대해 홍보하고 심시원에게는 이러한 규격 개정 내용을 주지시키고 널리 홍보하여 전환심사에 차질이 없도록 하여야 할 것이며 이러한 기준에 충족하지 못한 조직은 과감하게 인증취소를 하여야 할 것이다. 인증의 선진화 기반구축을 통해 인증제도의 신뢰성이 크게 향상되어 인증의 수요가 지속적으로 증가될 것으로 전망되고 있으며, 결국 ISO 인증은 글로벌 경쟁력시대에 우리 기업의 대외경쟁력 강화에 크게 기여할 것이다.

|기술표준 2008, 5

