

인증의 신뢰성 회복방안



최성환

한국인증원 기획팀장
02-2113-8511

1. 서론

최근 기업들의 외부환경은 선진국들의 보호무역주의, 기술적 장벽, WTO 출범 이후 심화되는 시장의 개방압력 등으로 국경이 없는 무한경쟁체제에 돌입하였으며 또한 제품이나 서비스의 품질에 대한 경쟁은 더욱 심화되고 있다. 많은 기업들은 경쟁의 우위를 확보하기 위하여 품질의 확보가 필수적임을 인식하고 고객 지향적인 올바른 품질개념의 정립과 품질개선을 위한 관리체계와 품질관리기법을 도입하였다.

기업의 재질을 개선하고 다양해진 소비자의 욕구에 부응하여 고객지향적 경영전략을 요구하는 품질경영이 주요한 경영혁신의 수단으로 인식하게 되었다. 세계무역기구(WTO)의 출범에 따라 부실장벽이 허물어지므로 세계시장에서의 경쟁력 변수로서 품질의 중요성이 더욱 부각되어 전 세계 많은 국가와 기업들이 앞 다투어 ISO 인증을 도입하고 적용하고 있다

ISO 인증은 선진국의 무역 및 기술장벽에 대응하여 수출을 확대하고 국내 조달 수입제품의 품질신뢰성을 확보하기 위한 일종의 증명서와 같은 역할을 수행함에 따라 ISO 인증에 대한 요구가 증대되었으며 ISO 인증을 획득하지 못한 기업들도 도입에 대한 필요성을 느끼고 인증 획득

을 위한 노력을 기울이고 있는 상황이다.

2. ISO 인증의 국내 현실

이와같은 상황에서 ISO 인증기관 및 인증심사원의 경쟁이 심화되어 과당경쟁과 구분별한 ISO 인증서 발행이 ISO 인증의 신뢰성을 저하시키는 요인으로 작용하였다.

또한 인증기업은 인증을 통하여 기업의 제품 혹은 서비스의 질을 향상시켜 고객만족과 대외적인 신뢰성 구축을 이루어 경영혁신과 글로벌 기업으로서의 역할을 수행하여야 하나 인증획득 자체에만 매달려 일부 기업은 까다롭고 어려운 인증보다는 비교적 인증획득이 수월하고 저렴한 비용으로 인증을 유지할 수 있는 인증기관을 선택함으로써 인증의 신뢰성 문제를 야기시키고 있는 실정이다.

또한 인증기관은 인증업체를 유치하기 위한 지나친 마케팅활동을 전개하고 있으며 일부 컨설팅사와의 유착관계를 갖고 인증서를 발행할 뿐 아니라 부당하게 인증사업과 동시에 컨설팅을 수행하여 인증 질서를 문란케 하고 있다. 하지만 현행 제도하에서 한국인증원의 관리 감독하에 있는 34개 인증기관외의 인증기관들에 대해서는 맹목한 대책이 없는 것이 안타까운 현실이다.

3. 신뢰성 회복 방안

이 시점에서 정부·인정기관·인증기관·심사원등록기관·컨설팅트, 기업체 등 여러 이해관계자가 함께 머리를 맞대고 인증의 신뢰성 회복을 위해 협력적 관계를 구축하여야 하며 우리원은 다음과 같이 인증신뢰성 회복방안을 제시하고자 한다.

첫 번째, 국내에서 인증활동을 하는 모든 인증기관에 대해 '등록 또는 신고제도'를 법제화 하는 방안이다. 인증활동은 상당히 공적기능이 있는 분야임에도 불구하고 현재는 국내에서는 신고 절차도 필요 없으므로 누구나 자유롭게 인증사업을 수행할 수 있게 되어 있다. 현재 인증기관을 등록 제도를 법제화하여 운영하는 중국의 경우 '중화인민공화국인증인가조례'를 통해 중국에서 인증업무를 하는 모든 인증기관에 대해서는 승인을 받도록 요구하고 있다. 국내에 진출해 있는 많은 외국계 인증기관에 대한 파악을 위해 서라도 중국처럼 '등록제'는 못하더라도 최소한 '신고제' 도입을 마련하는 것이 필요할 것으로 판단된다. 우리 원에서는 금년 '인증기관 효율적인 관리방안'에 대한 연구를 통해 법적, 제도적 장치를 마련하기 위한 기초적 연구를 수행하고 이에 대한 대안을 마련할 계획이다.

두 번째, 인증기관 심사원을 일정수준 이상 상급화 하는 방안이다.

지난 일 년동안 기술표준원이 인증기관보고제도(ICIS)를 통한 분석한 결과의 내 부분이 외주 심사원들의 부실한 심사활동에서 비롯되었음을 확인할 수 있었기 때문이다. 다소 어려움이 있더라도 한국인정원 등록 34개 인증기관만이라도 상급화율 제고를 독려할 계획이다.

세 번째, '우수인증기관 평가제도' 및 '우수심사원 평가 선정'이다. 국내 인증기관들의 역량평가와 인증 심사원에 대한 평가를 실시하고 그 결과들 인증수요자에게 제공함으로써 인증기관 간 자율경쟁을 도모하고 인증기관의 인증서비

스 활동에 대해 질적인 향상을 기하고 위한다.

네 번째, 인증기관보고제도를 통해 부실 인증유형을 파악한 결과 '중복심사', '무자격심사원에 의한 심사', '본인이 지도한 인증기업에 인증심사원으로 참여한 행위' 등으로 나타났으며 이러한 부당한 인증행위에 대해 2008년 해당 인증기관과 인증심사원은 강력한 인징업무처분을 실시하였다. 금년에도 우리원은 이러한 문제점을 불식시키고자 이진보다 강화된 인정심사와 지속적인 모니터링을 실시할 계획이다.

다섯 번째, ISO 인증제도 개선 토론회 및 인증효과성에 대한 세미나를 개최하여 학계, 인증기업, 인증기관, 심사원 등 관련 전문가를 참석시켜 인증제도의 문제점과 개선을 위한 사론회의를 개최하고 인증제도의 신뢰성과 가치를 높이고 질적 성장을 기할 수 있도록 우리원과 한국인증기관협의회와 공동으로 세미나를 개최할 계획이다. ISO 인증의 주요 수요자인 인증기업, 인증기관 및 인증심사원을 대상으로 인증제도에 대한 문제점을 파악하고 수요자 중심의 제도 개선 계획을 수립할 것이다.

여섯 번째, 외국인정기관과의 협력 확대 방안이다. 2000년에 국제협력인정기구 다자간 상호인정협정 IAF MLA(International Accreditation Forum Multilateral Recognition Accreditation)에 가입하여 국내인증의 신뢰성을 확보하였으며, 다자간 협력활동 및 양자간 협력활동, 4개국 인정기관(한국·중국·일본·대만) 정례회의를 통하여 동북아시아 인정협력 활동을 강화하고, 각종 국제회의(IAF, ISO TC 176, TC 207 등)에 지속적으로 참여하여 신규로 제정되는 각종 경영시스템 규격 동향을 파악하고 이를 국내 주요 이해관계자에게 소개하고, "Certified Once-Accepted Everywhere" 모든 나라 어느 곳에서 한 번의 인증으로 전 세계에 통용되도록 인증선진화 기반 구축 노력을 확대토록 할 것이다.

| 기술표준 2009. 2