

## 경영시스템 인증의 신뢰성 확보 및 유효성 심사에 관한 연구

이 은 숙\* · 강 경 식\*\*

### Abstract

1987년 최초의 ISO 9000 (품질경영시스템) 패밀리 규격이 발행된 이래, 기업의 경영시스템(Management System)의 핵심이 되는 MS 규격으로서 QMS(ISO 9001), EMS(ISO 14001), ISMS (ISO/IEC 27001) 등이 발행 또는 개정되어 왔다. 또 QMS 섹터 규격인 항공 우주 (AS/EN 9100), 의료기기 (ISO 13485), 정보통신 (TL 9000), ITSMS(ISO 20000), FSMS (ISO 22000), SCSMS (ISO 28000) 등이나 새로운 MS 규격이 되는 GHG(ISO 14064), IPOCM(ISO/PAS 22399), SR(ISO/CD 26000) 등 ISO 또는 비ISO 의 MS 규격이 차례차례로 발행 또는 개발 중에 있어 경영시스템 인증은 더욱 더 광범위해지면서 다방면화, 섹터화의 경향을 나타내고 있다.

제품 및 서비스 무역의 글로벌화, 조달 및 투자의 비 지역화, 공공 서비스에 대한 규제 철폐, 소비자 및 환경보호에 대한 공적인 요구, 테러리즘·전염병·자연적인 재앙에 대한 국제적인 연대 책임에 대한 필요성, 새로운 기술과 혁신의 전개 등이 경영시스템 인증에 대한 요구를 증대시키고 있으며, 그 전제로서 세계적 규모로 제도의 신뢰성을 확보하는 구조의 확립 및 활동 결과의 신뢰가 보증되는 체제가 구축되어 있어야 한다. 이러한 신뢰를 바탕으로 한 제3자 인증제도는 세계경제의 원활한 발전에 중요한 과제가 되고 있다.

---

본 논문은 명지대학교 안전경영연구소 협력에 의해 이루어진 논문임

\* 명지대학교 산업경영공학과

\*\* 명지대학교 안전경영연구소

전 세계의 경영시스템 인증건수는 이미 100만 건을 넘어섰다.<sup>1)</sup> 국제 사회에서는 각국이 동일한 신뢰를 바탕으로 한 인증제도의 운영과 함께 인증의 가치를 어떻게 높일 것인가에 주목하고 있다.

ISO/CASCO(적합성평가위원회)에서는 적합성 평가 관련 규격(ISO/IEC 적합성 평가관련 규격 및 가이드)에 대한 집중적인 재검토를 실시하고 새로운 규격을 연달아 제정하였다. 인정의 대상이 되는 적합성 평가기관<sup>2)</sup>에 따라 나뉘어 있던 가이드를 하나의 규격으로 통합해 ISO/IEC17011:2004, “Conformity assessment - General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies”를 제정, 원-스톱 인정 및 원-스톱 적합성 평가 진행에 유용하게 하고 있다. 새로운 ISO/IEC 17011에서는 인정기관의 중립성에 관해서 종래 이상으로 높은 요구가 부과되어 있다. 경영시스템 인증을 제공하는 인증기관에 대한 요구사항은 ISO/IEC Guide 62(품질) 및 ISO/IEC Guide 66(환경)을 통합한 형태로 경영시스템의 인증 및 심사를 제공하는 기관에 대한 요구사항 ISO/IEC 17021:2006, “Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems”를 발행하였다. 이 규격은 제3자 인증의 신뢰성 향상을 목표로 하고 있으며, ISO/IEC 17021에 따르면 인증 심사에서 조직이 규정 요구사항에 대한 적합·부적합의 확인으로부터 그 시스템의 퍼포먼스(아웃풋 또는 결과)가 방침 및 목표를 달성하고 있는지를 판단하는 유효성의 심사로 이행(shift)하도록 요구하고 있다. 인증의 가치는 사회의 신뢰와 신용의 정도이며, 이는 제3자에 의한 공평하고 역량이 확보된 심사에 의해 확립된다. 신뢰를 주기 위한 원칙으로 이 규격에서는 6가지<sup>3)</sup>를 제시하고 있다.

우리나라에 ISO 인증제도가 도입된 지 15년이 지나면서 ISO9001, ISO14001 등의 경영시스템 인증을 획득한 많은 조직들이 본 제도를 유효하게 활용하기도 하지만, 다양한 과제나 문제점들이 제기 되고 있다. ISO 인증이 사회적인 지지를 받지 못하고 있다는 지적<sup>4)</sup>과 함께 『경영시스템을 구축하고 운용하기 시작하여 인증도 취득하였으나, 1년이 지나도 2년, 3년이 지나도 성과가 없다. 그런데도 매년 수행되는 ‘사후관리심사’에

1) ISO 인증통계  
(2006. 12. ISO Survey)

규격	ISO 9001	ISO14001	ISO/TS 16949	ISO13485	ISO/IEC 27001	계
전세계 인증건수	897,866 (170개국)	129,199 (140개국)	27,999 (78개국)	8,175 (82개국)	5,797 (64개국)	1,069,036
한국내 인증건수	15,739	5,893	2,621	229	50	24,532*

\* 한국내 인증건수에는 한국인정원(KAB)에 등록된 인증기관에서 발행한 인증건수를 말하며, 국내에서 활동하는 해외 인증기관에서 발행한 품질·환경 인증건수 27,274건을 포함하면 5만여 건을 넘는다.

- 2) ISO/IEC17021 1.적용범위 참조  
(적합성 평가기관은 다음의 적합성 평가서비스를 제공하는 기관을 말한다:시험, 검사, 경영시스템인증, 자격인증, 제품인증 그리고 이규 격에서 의미하는 교정.)
- 3) 공평성, 역량(적격성), 책임, 투명성(개방성), 기밀유지, 불만에 대한 대응
- 4) 2007년 11월 및 2008년 6월에 개최된 ‘인증제도에 관한 토론회’ 에서 제기되었다.

서는 아무것도 지적하지 않는다』<sup>5)</sup>고 하는 지적이 있으며, 더욱이 최근 기술표준원 인증 현황 보고에서 밝혀진 인증기관의 배임행위, 비윤리성, 부정직한 관행, 또 인정기관의 개인 또는 기관에 대한 친밀함 또는 신임으로 인한 공정성 위협 문제 등이 발생하고 있다.

경영시스템 인증제도는 임의의 제도이며 사회적인 신뢰와 신용을 얻기 위해서는 공평하고 역량이 확보된 심사에 의해서 가치 부가가 될 때 가능한 것이다. 또 심사가 규격에 대한 표면적인 적합성을 보는 데만 치중, 시스템이 유효성을 가지고 있는가 라는 초점에서는 심사가 이루어지지 않고 있다는 반증이다. 유효성이 결여되어 있음을 무시한 평가는 조직 및 조직의 고객으로부터의 기대에 부응한 심사가 되지 못하고 있다는 것을 인지해야 한다.

본 연구에서는 우리나라의 경영시스템 인증제도를 ISO 17000 (적합성 평가) 시리즈에 부합하는 적합성 평가제도로 확립하기 위한 선진화모델을 신뢰성 확보 및 유효성 심사 라는 두가지 측면에서 제시하고자 한다. 또한 적합성 평가제도가 갖고 있는 가치와 신뢰를 시장에서 만들어내어 고부가가치 지식산업으로 발전하도록 하는 계기로 삼고자 한다.

## 1. 연구의 목적

우리나라의 ISO 인증제도는 1993년 ISO 9001 품질보증체제 인증제도의 도입과 함께 시작되었다. 1993년부터 공업진흥청 인증관리과의 주관하에 품질보증체제 인증/연수기관 사정위원회에서 인증/연수기관에 대한 인정업무를 시작, 다루었으나 1995년 (사)한국품질환경인증협회(KCA)[현 (사)한국인정원(KAB)]가 설립된 후 1996년 산업자원부로부터 환경경영체제 인정업무를 위탁받아 ISO 14000 인정업무를 개시하고 1997년 품질경영체제 인정업무를 위탁받아 ISO 9000시리즈에 대한 인증기관 인정업무를 본격적으로 시작하였다. 우리나라의 ISO 9001 인증은 KAB에서 인정받은 34개 인증기관에서 15,000여개의 인증서를 발행하고 있으며, 인증을 획득한 많은 조직들이 본 제도를 유효하게 활용하기도 하지만, 다양한 과제나 문제점들이 제기 되고 있다. 특히 경영시스템의 신뢰성 문제와 유효성 심사에 대한 문제들이 제기되고 있으며 이러한 것들은 경영시스템 인증 실태조사와 공개 토론회나 전문가 포럼에서의 패널 토의에서도 이슈가 되고 있다.

본 연구에서는 최근 제정되어 실시하고 있는 ISO/IEC 17021의 요구사항을 중심으로 경영시스템 인증의 신뢰성 제고와 유효성 심사에 대한 모델을 제시하는 것이 목적으로 되어 있다.

## 2. 연구 방법 및 내용

본 연구에서는 KAB에 등록된 34개 인증기관을 중심으로 웹사이트 공개 자료 및 KAB 발간 자료 등을 토대로 우리나라의 ISO 인정·인증제도의 현황을 조사, 분석하고,

5) 설문조사 결과 참조

ISO/IEC 17011 및 17021에서 규정하고 있는 요구사항을 통해 본 신뢰성 확보 원칙에 따른 실천방안을 연구하였다. 또 인증업체 담당자에게 설문조사를 통해 기업의 인증제도에 대한 의식을 조사하였으며 유효성 심사에 대한 현장의 생각을 파악하였다. 사회제도로서의 경영시스템 인증의 가치에 대해서는 최근 이슈가 되었던 환경연합의 기고문을 참조하고 토론회, 세미나 등에서 제기된 ISO 인증제도의 문제점을 고려하여 사회적으로 신뢰받는 제도로 확립되기 위한 방안을 연구하였다. 경영시스템 인증을 일시적인 동기 또는 최종 목적으로서가 아니라, 조직이 사회의 일원으로서 실시하는 사업을 경영하는 시스템으로서 제품 및 서비스의 품질에 관한 측면, 환경 영향의 측면, 조직에 대한 리스크를 관리하는 측면에서 유용한 시스템으로 자리 잡을 수 있도록 인증 제도의 신뢰 확보 및 유효성 심사를 위한 모델을 제시하고 경영시스템을 지속적으로 유지, 개선할 수 있도록 하였다.

### 3. 경영시스템 인증제도 현황 및 분석

#### 3.1 적합성 평가제도에 대한 이해

적합(conformity)이란 제품, 프로세스, 경영시스템, 사람 혹은 기관이 특정 요구사항을 만족하고 있는 정도를 말한다.

시장의 글로벌화로 모든 제품·서비스·프로세스가 국경을 자유롭게 넘어 전 세계에 유통되는 상황 하에서 일반적으로 표준·규격·규정이라고 하는 것이 필요한 경우에 그 표준·규격·규정을 제품·서비스·프로세스 등이 만족하고 있는지 어떤지를 확인하는 행위(Demonstration)가 필요하다. 이러한 행위를 적합성 평가((Conformity\_Assessment)라고 하며, 적합성 평가제도는 인정기관으로부터 인정을 받은 제3자 기관이 고객 및 이해관계자를 대신하여 시험, 교정, 검사, 제품 및 경영시스템, 자격에 대한 적합성 심사를 실시하고 그 결과(시험성적서, 교정성적서, 검사성적서, 제품인증서, 인증서, 자격증 등)를 공표하는 것이다. 목적은 사회의 신뢰를 확보하여 기술무역장벽을 극복하고 조직의 경쟁력 향상을 효과적으로 지원하는 것을 의도하고 있다. 경영시스템에 대한 인증은 제3자 적합성 평가활동(ISO/IEC17000:2004 5.5)이다. 이러한 활동을 수행하는 기관은 제3자 적합성 평가기관(인증기관)이라고 한다.

「제품, 프로세스, 서비스가 특정의 요구 사항에 적합하고 있는 것을 제3자가 문서로 보증하는 절차」를 인증(Certification)이라고 하며, 이러한 제3자 기관이 실시하는 인증이 한쪽으로 편중되거나 부정확한 경우에 여러 가지 부적합한 일들이 발생한다.

이 때문에 권위 있는 기관이 이러한 인증기관을 심사하고 인증을 수행하는 능력이 있는 것을 공식으로 승인하는 행위를 할 필요가 생긴다. 이 행위를 인정(Accreditation)이라고 한다. 고객의 요구사항 및 사회 일반의 건강, 안전 및 안심에 관한 법적인 요구사항에 적합한 제품 및 서비스의 제공이 세계 자유 무역의 기본이라는 것을 인식, 세계 수준으로 공통의 인정 기준 및 인정 절차에 근거하는 인정기관 활동이 중요하다. 국제적으로 인정된 규격에 준거한 절차에 의한 인정의 활용과 ILAC<sup>6)</sup>, IAF<sup>7)</sup>의 상호 승인 협정의

발전은 국경을 넘은 신뢰 구축에 중요한 포인트가 된다. 1995년에 발표된 세계무역기구(WTO)의 TBT 협정은 각국에 대해 강제규격이나 적합성 평가 절차의 작성이나 개정을 행할 때 원칙으로 국제규격(ISO/IEC 등)을 기초로 하는 것을 의무로 하고 있다.

국제표준화기구(ISO)에서는 법률, 규칙, 규격, 가이드, 기술 사양서 등의 고객 요구사항 및 규정 요구사항에 대한 적합성 평가에 대한 공통된 기준(국제 표준)을 제정하고 있으며, 적합성 평가에 대한 국제 표준의 제정·검토는 CASCO(적합성 평가 위원회)<sup>8)</sup>에서 행하고 있다. 우리나라의 적합성 평가제도의 전반적인 흐름은 그림 1)과 같다.

### Conformity Assessment System in Korea

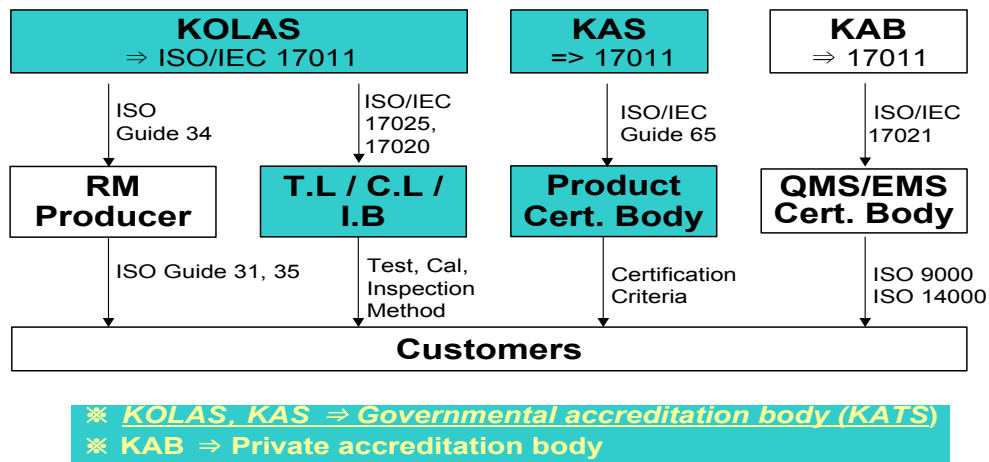


그림 1) 우리나라의 적합성평가시스템

### 3.2 경영시스템의 인증제도 현황 및 분석

표1) 인증기관 현황(2008. 10)

경영시스템	품질경영시스템 (ISO 9001)	환경경영시스템 (ISO 14001)	정보통신 (TL 9000)	안전보건 (K-OHSMS)	식품안전 (ISO 22000)
인증기관수	34	31	8	5	6

6) 국제시험소인정기구(International Laboratory Accreditation Cooperation; ILAC)는 전 세계에서 운영되고 있는 다양한 시험소인정 프로그램들 간의 국제적인 협력체. 공인시험 및 교정결과와 상호수용을 촉진함으로써 무역을 용이하게 하기 위해 국제협력을 개발하고자 하는 목적으로 결성됨.

7) 국제 인정 포럼(International Accreditation Forum: IAF) 인정 기관들의 국제 조직. 인정을 위한 ISO 규격의 운용 방침의 제정 등을 통해서 인정기관간의 기술 수준의 정합화 등을 목표로 하고 있다. 약 70개 기관이 참가하고 있으며 우리나라에서는 한국인정원(KAB)이 회원기관이다.

8) 적합성평가위원회(Committee on Conformity Assessment), 국제표준화기구(ISO)에 설치된 적합성 평가 위원회에서 적합성 평가 관련 국제표준을 심의하고 제정한다. 대상 규격으로는 자기적합성인, 제품인증, 경영시스템 인증, 시험 교정 감사 등의 적합성 평가 절차 및 적합성 평가기관 및 인정기관에 대한 요구사항 등이 있다.

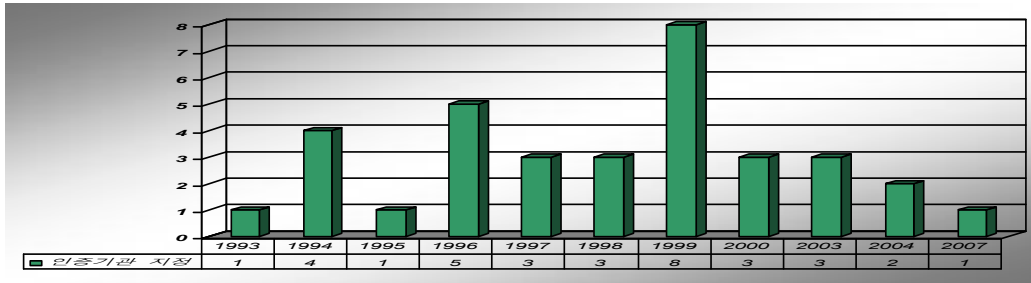


그림 2) 연도별 인증기관 지정현황<sup>9)</sup>

표2) 인증기관별 인정현황 (2008. 10)

No	인증기관	품질경영 (ISO 9001)	환경경영 (ISO 14001)	정보통신 (TL 900)	안전보건 (K-OHSMS)	식품안전 (ISO 22000)
1	(재)한국품질재단[kfq]	○	○	-	○	○
2	(주)크레비즈큐엠[CreBiz QM]	○	○	○	-	-
3	한국생산성본부인증원(주)[KPC-QA]	○	○	○	○	○
4	(주)한국품질보증원[KQA]	○	○	○	○	○
5	(주)케이티아이품질인증원[KETI-QA]	○	○	-	-	-
6	(주)KOTRIC 인증센터[KOTRIC-CC]	○	○	-	-	-
7	(주)에스비씨인증원[SBCR]	○	○	○	-	-
8	한국선급[KR]	○	○	-	○	-
9	DNV인증원(주)[DNV]	○	○	-	-	-
10	(주)건연인증원[CRK-RS]	○	○	-	-	-
11	한국건설기술연구원[KICT]	○	○	-	-	-
12	로이드인증원(주)[LRQA]	○	○	-	-	○
13	(주)한국건설품질인증원[KICM-QA]	○	-	-	-	-
14	HSB-RS 코리아[HSB-RS]	○	○	-	-	-
15	(주)한국능률협회인증원[KMAR]	○	○	○	-	○
16	에스피케이인증원(주)[SPK]	○	-	-	-	-
17	티유브이 슈드 코리아(주)[TÜV]	○	○	-	-	-
18	비브이국제인증(주)[BVC]	○	-	-	-	-
19	BSI인증원(주)[BSI]	○	○	-	-	-
20	한국가스안전공사[KGS]	○	○	-	-	-
21	한국경총인증센터[KEF-CC]	○	○	-	-	-
22	에스에이아이 글로벌(주)[SAI]	○	○	-	-	-
23	SGS인증원[SGS]	○	○	-	-	-
24	국제기술품질인증원(주)[ITQA]	○	○	-	-	-
25	국제표준인증원(주)[ISC]	○	○	○	-	-
26	(주)테크노아이소인증원[TECHNO]	○	○	-	-	-
27	한국표준협회[KSA]	○	○	○	○	○
28	시스템코리아인증원(주)[SYSKO]	○	○	-	-	-
29	세계표준인증원(주)[WSCS]	○	○	-	-	-
30	체르멧 아시아(주)[CERMET ASIA]	○	○	-	-	-
31	CRS인증원[CRS]	○	○	-	-	-
32	케이큐엘인증원(주)[KQL]	○	○	○	-	-
33	한국국제규격인증원[KIC]	○	○	-	-	-
34	(재)한국건설산업품질연구원[KQIC]	○	-	-	-	-

9) 인증 반납으로 지정 취소된 3개 기관은 제외하였음.  
한국인증원(2003.5.29), EQAICC(2005. 7. 15), KTL (2007. 6. 22)

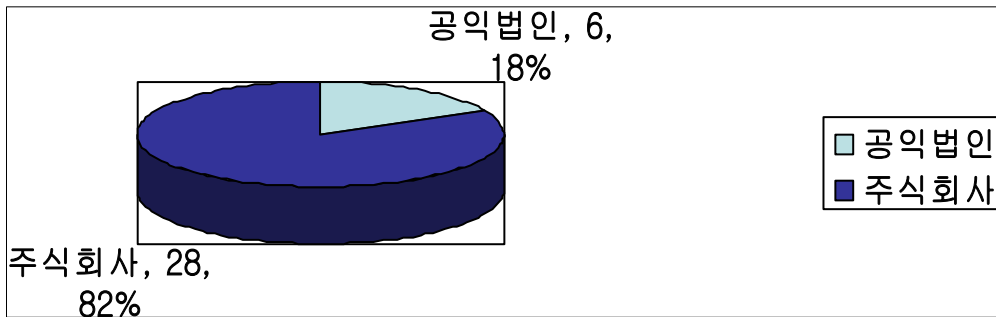


그림 2) 인증기관의 법인 형태

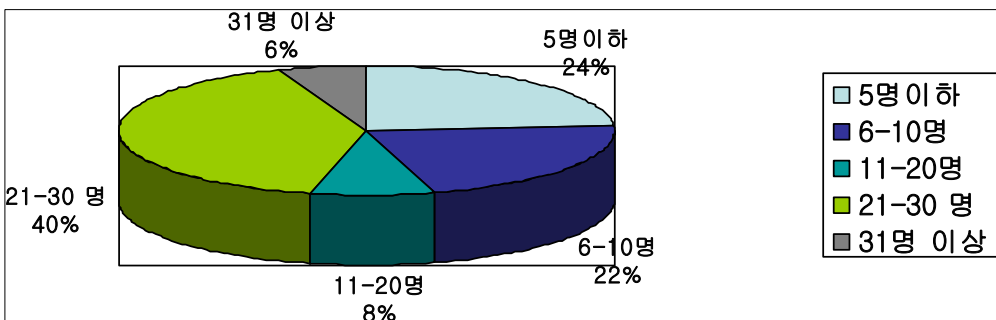


그림 3) 인증기관 상근직원 수

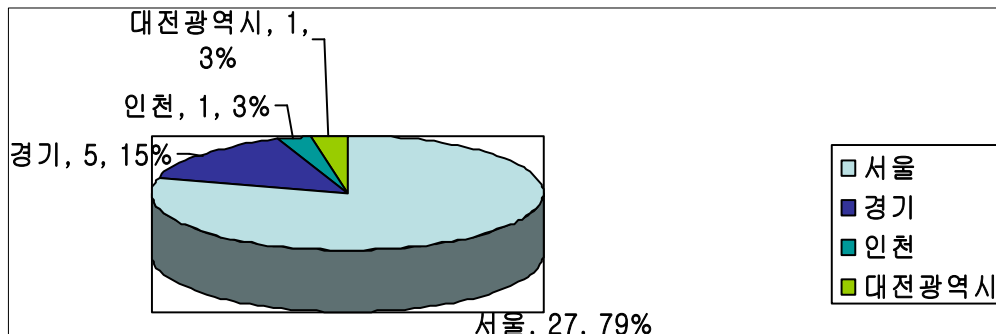


그림 4) 인증기관의 소재지

표3) [KAB]인증 유지·발급·취소 현황 (2008. 09 )

구분	ISO 9001	ISO 14001	ISO 22000	TL 9000	K-OHSMS 18001
인증유지	15,775	5,509	39	212	100
인증발급	36,387	10,437	40	346	123
인증취소	20,612	4,928	1	134	23

표4) 연도별 국내 인증유지 현황

구분	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년
ISO 9001	11,426	12,758	14,367	15,064	15,261
ISO 14001	1,398	2,392	4,780	5,693	5,704
ISO 22000	-	-	-	15	33
TL 9000	79	129	187	222	243
K-OHSMS 18001	45	57	71	85	87

표5) [외국인정기관] 인증 유지·발급·취소 현황 (2008. 09 )

구분	ISO 9001	ISO 14001	ISO 22000	ISO 27001	TL 9000	K-OHSMS 18001
인증유지	22,060	5,214	0	0	0	0
인증발급	27,264	5,580	0	0	0	0
인증취소	5,204	366	0	0	0	0

표6) 인증기관별 인증현황(2008. 10. 24. 현재)-KAB 웹사이트 등록 인증 누계

번호	인증기관명	ISO 9001	ISO 14001	TL 9000	K-OH SMS 18001	ISO 22000	합계
1	(재)한국품질재단[kfq]	1354	533	-	34	11	1932
2	(주)크레비즈큐엠 [CreBiz QM]	997	512	24	-	-	1533
3	한국생산성본부인증원(주) [KPC-QA]	1576	495	26	20	8	2125
4	(주)한국품질보증원[KQA]	1015	298	7	12	4	1336
5	(주)케이티아이품질인증원[KETI-QA]	264	63	-	-	-	327
6	(주)KOTRIC 인증센터[KOTRIC-CC]	531	105	-	-	-	636
7	(주)에스비씨인증원[SECR]	876	264	16	-	-	1156
8	한국선급[KR]	218	16	-	10	-	244
9	DNV인증원(주)[DNV]	112	6	-	-	-	118
10	(주)건연인증원[CRK-RS]	142	46	-	-	-	188
11	한국건설기술연구원[KICT]	29	6	-	-	-	35
12	로이드인증원(주)[LRQA]	51	22	-	-	0	73
13	(주)한국건설품질인증원 [KICM-QA]	183	0	-	-	-	183
14	HSB-RS 코리아[HSB-RS]	170	60	-	-	-	230
15	(주)한국능률협회인증원[KMAR]	2024	764	32	-	3	2823
16	에스피케이인증원(주)[SPK]	630	174	-	-	-	804
17	티유브이 슈드	51	15	-	-	-	66



	코리아(주)[TÜV]						
18	비브이국제인증(주)[BVC]	20	0	-	-	-	20
19	BSI인증원(주)[BSI]	15	0	-	-	-	15
20	한국가스안전공사[KGS]	390	71	-	-	-	461
21	한국경총인증센터[KEF-CC]	186	37	-	-	-	223
22	에스에이아이 글로벌(주)[SAI]	319	77	-	-	-	396
23	SGS인증원[SGS]	31	35	-	-	-	66
24	국제기술품질인증원(주) [ITQA]	424	156	-	-	-	580
25	국제표준인증원(주)[ISC]	186	138	12	-	-	336
26	(주)테크노아이소인증원 [TECHNO]	382	150	-	-	-	532
27	한국표준협회[KSA]	1530	465	13	27	5	2040
28	시스템코리아인증원(주) [SYSKO]	580	335	-	-	-	915
29	세계표준인증원(주)[WSCS]	84	23	-	-	-	107
30	체르멧 아시아(주)[CERMET ASIA]	593	320	-	-	-	913
31	CRS인증원[CRS]	194	45	-	-	-	239
32	케이큐엘인증원(주)[KQL]	105	21	83	-	-	209
33	한국국제규격인증원[KIC]	313	251	-	-	-	564
34	(재)한국건설산업품질연 구원[KQICI]	34	0	-	-	-	34
	계	15609	5503	213	103	31	21459

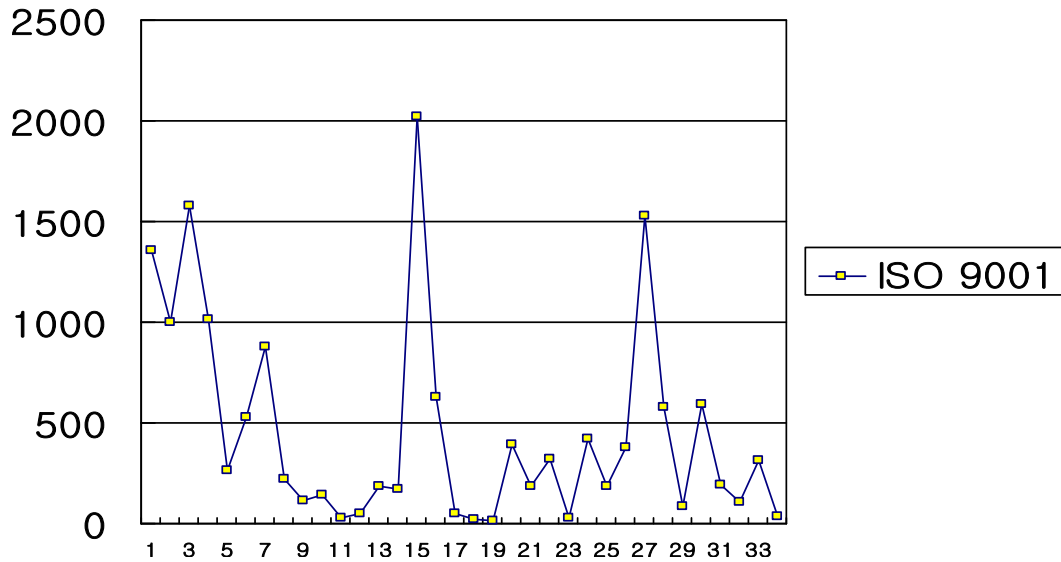


그림 5) 인증기관별 인증업체 수

표7) 인증심사원 현황(2008. 06) [KAR]

* '08년 2분기	QMS(품질)	EMS(환경)	안전보건	정보보안	식품안전	총계
심사원보	2,092	521	146	12	66	2,837
심사원	<b>588</b>	<b>239</b>	<b>15</b>	-	<b>7</b>	<b>849</b>
선입/검증	<b>570</b>	<b>137</b>	<b>3</b>	-	-	<b>710</b>
계	3,250	897	164	12	73	4,396

### 3.3 ISO 인증제도 설문조사 결과

본 설문조사는 한국표준품질선진화포럼에서 개최한 「2008년도 표준품질선진화포럼」에 참석한 20개 기업을 대상으로 우편에 의해 실시하였다. 설문에 응답한 15개 기업 중 70% 이상이 ISO 9001 인증을 취득한지 6년 이상으로 ISO 14001 인증도 취득하고 있으며 자사의 품질경영시스템 인증이 어느 정도는 유효하게 활용되고 있다고 답하였다. ISO 9001 인증이 품질경영시스템의 기반을 구축(업무 표준화 포함)하는 데는 도움이 되었으나 제품 또는 서비스의 성과(퍼포먼스) 향상에는 미흡한 것으로 나타났다. 또 인증기관은 공공기관 성격의 제3자 민간기관으로 생각하는 조직이 80% 이상으로 대부분이었고, 인증기관의 지명도에 따라 인증기관을 선정한 것으로 나타났다. ISO 인증제도에 대해서는 일정 수준 이상의 심사를 통해 시스템 또는 성과개선에 기여해 줄 것과 제도 관계자의 상호 감시에 의해 인증의 신뢰성이 유지될 것을 요구하는 것으로 나타났다. 심사원의 역량에 대해서는 대체로 충분하다고 응답하였으나, 업무 특성을 충분히 이해한 심사원에 의한 심사를 좋은 심사로 인식하고 심사를 통해 직접적인 가치를 얻기를 희망하며, 조직의 시스템의 과제를 인식하게 하고 퍼포먼스 향상에 공헌하는 심사가 되기를 바라는 경향을 강하게 보였다.

이처럼 인증제도에 대해 전반적으로는 만족을 나타내면서도 심사방법이나 제도의 신뢰성 향상 및 심사원의 역량 향상이 중요한 과제가 된다고 생각할 수 있다.

## 4. 분석 및 논의

### 4.1 경영시스템 인증의 신뢰성 확보

인증기관은 경영시스템에 대한 적합성평가 서비스를 실시하는 기관이지만, ISO 9001의 1.1항 「적용 범위·일반」에서 말하는 「고객」의 요구 사항을 만족시키는 것이 목적이 아니고, 제삼자로서 제공자와 사용자의 사이에 합의된, 혹은 공통으로 인식되어 있는 요구 사항에 대한 적합성을 평가하는 것이 사명이다. 인증의 의뢰자(고객)는 기업(제공자)이지만, 인증기관이 「고객(기업)에게 서비스를 제공하는 기관」은 아니라는 인식이 필요하다. 진짜 고객은 사용자(사회)라고 생각하는 것이 좋겠지만, 사용자를 고

객이라고 생각하고 적합성 평가를 실시하면 공급자(기업)에게는 불공평하게 되기 때문에 독립성을 견지 하는 것이 중요하다.

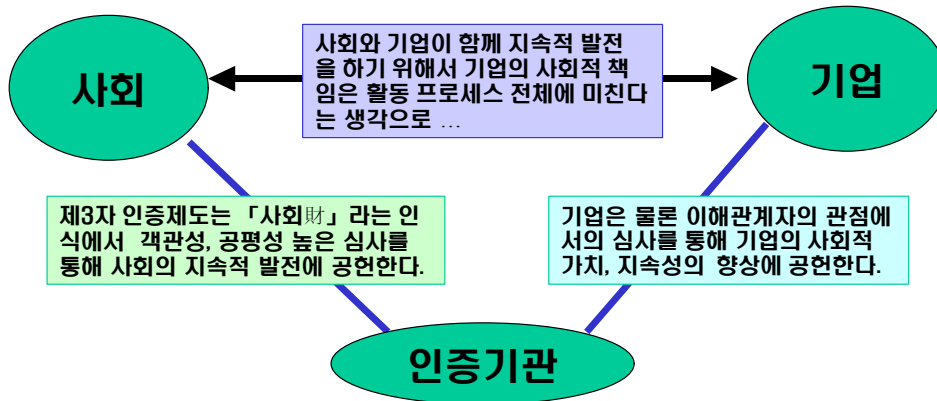


그림 6) 사회, 기업, 인증기관의 관련도

제삼자 인증제도의 최종적인 목표는 기업 및 모든 이해관계자에게 신뢰를 제공하는 것이다. 신뢰를 제공하기 위해서 ISO/IEC 17021:2006에서 내거는 6가지의 원칙을 기본으로 경영시스템 인증제도의 현황 분석을 토대로 신뢰성 향상 방안을 제시한다.

【공평성(impartiality)】 인증기관이 신뢰성 있는 인증을 제공하기 위해서는 공평하여야 하는데, 인증 신청자로부터의 심사의 대가를 수입원으로 하고 있어, 재정적인 사리추구가 공평성에 대한 가장 큰 위협이 되고 있다. 인증이 조직의 고객이나 시장·사회로부터 신뢰를 받기 위해서는 심사원 등이 제삼자로서 적절히 활동할 수 있도록 하기 위해 항상 정보를 감시하고 대응하는 체제를 정비하고 외부 위원으로부터 구성되는 공평성에 관한 위원회의 역할을 명확화 하여 공평성의 유지 향상에 최선을 다해야 한다. 인정기관 및 인증기관은 비영리기관으로 활동하는 것이 바람직하다. 우리나라의 경우 82%(28개 기관)가 개인이 주주로 되어 있는 주식회사 형태이다.

【역량(적격성, competence)】 인증기관은 조직적으로 심사원의 자질이나 기술향상을 도모해야 한다. 업무 경험을 기본으로 인증 대상의 리스크에 근거해 심사원에게 요구되는 역량을 명확하게 파악하고 교육, 훈련, 평가를 실시해야 한다. 심사원의 역량 면에서는 질 향상도 중요하지만 균질화도 중요하다. 이런 경우 심사원 자격인증기관<sup>10)</sup>을 활용하는 방안도 생각할 수 있지만, 우리나라의 경우 전문성 면에서 크게 지지 받는 기관이 되지 못하고 있다. 국가 차원의 글로벌 심사원 양성을 위한 연구 개발활동이 필요하다.

【책임(responsibility)】 인증 요구 사항에 대한 적합의 책임은 조직에 있지만, 적합에 대한 객관적인 증거를 평가할 책임은 인증기관에게 있다. 인증기관으로서의 책임을 완수하기 위해서는 각 심사 팀의 책임·권한 및 인증기관의 책무를 인증 프로세스 전반

10) 심사원자격인증원(KAR)

에 걸쳐 체계화해야 한다. 심사에 가치를 부가할 수 있는 공통된 지침 개발이 필요하다.

【개방성(openness)】 개방성이란 적절한 정보를 이용할 수 있는 것, 또는 적절한 정보를 공개하는 것을 말한다. 심사 프로세스, 인증 프로세스, 인증을 취득한 모든 기업에 대한 인증 상태에 대해서 적절한 정보를 이해관계자에게 공개해야 한다. 예를 들면 「일시정지중의 조직」, 「불만 처리나 이의 제기의 절차」 등을 기밀 유지에 저촉하지 않는 범위에서 공개할 필요가 있다. 인정 기관은 인증기관을 인정할 때의 관찰 사항, 부적합 사항, 시정 조치에 관한 정보의 공개 등 인정 행위의 투명화에 힘을 써야 하며 인증기관의 자본 구성, 인정 기관 명, 조직 구성, 심사원에 관한 정보, 인증 취득 조직의 리스트, 심사비용, 불만 처리 등의 정보를 비교 가능한 형태로 공개해야 한다. 정보공개에 대해서는 일본인증기관협회의 정보공개에 관한 가이드라인(부록)을 참조할 것.

【기밀 유지】 인증기관이 심사 수행에서 필요한 정보를 입수했을 경우, 입수한 정보를 기밀로서 보관 유지 하는 것이 필요하다. 데이터 시큐리티 시스템 강화와 지속적인 교육이 필요할 것이다.

【불만에 대한 대응】 인증 취득 기업의 불만은 물론 인증 취득 기업의 제품이나 서비스를 이용하는 소비자로부터의 불만에 대해서도 적절한 대응을 효과적으로 실시해야 한다. 불만 처리나 이의 제기의 절차를 공개하여야 하며 기밀유지와 개방성 원칙간의 적절한 균형으로 신뢰성 높은 심사를 실현해야 할 것이다.

#### 4.2 유효성 심사 11)

인정 기관은 인증기관의 인정에 있어서 유효성 심사의 실적이나 능력을 엄격하게 심사하고 인증을 받은 조직의 퍼포먼스의 향상을 확인해야 한다. 이를 위해 인정 시 심사의견에 유효성 심사에 관한 정보를 공개 하는 동시에 인증기관과의 충분한 의견 교환을 통해서 유효성 심사에 관한 인식의 공유화에 노력해야 한다. 유효성 심사에 대한 노하우의 개발은 인증기관에 요구되는 것이다.

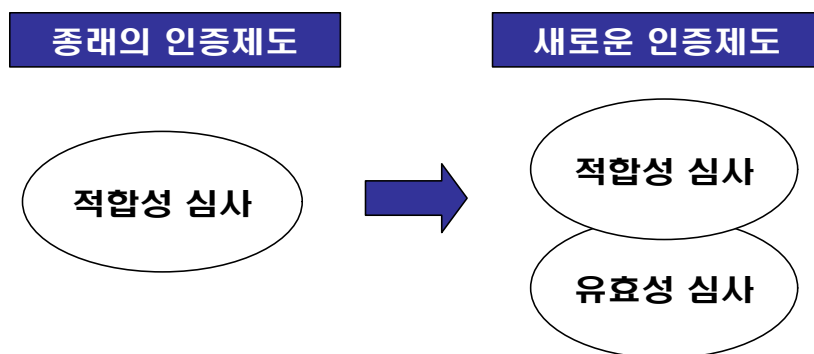


그림 7) 새로운 인증제도

11) 규격 적합성뿐만 아니라, 규격이 시스템으로서 유효하게 기능하고 있는지, 퍼포먼스가 향상되고 있는지를 판단하는 심사.

ISO/IEC 17021에서는 경영시스템의 유효성의 심사에 관해서 아래와 같이 규정하고 있다.

ISO/IEC 17021:2006  
 서문  
 경영시스템의 인증은 인증된 조직의 경영시스템이 다음과 같다는 것을 제3자에 의한 독립한 실증을 제공한다.  
 a) 규정 요구 사항에 적합하고 있다.  
 b) 명시한 방침 및 목표를 일관해서 달성할 수 있다.  
 c) 유효하게 실시되고 있다.

유효성의 심사에 관해서는 심사 팀에 대한 요구 사항으로서 ISO/IEC 17021의 9.1.6 d)에 다음과 같이 나타내고 있다.

ISO/IEC 17021  
 9.1.6 d) 고객의 방침, 목표 및 세부목표(해당 경영시스템 규격 또는 기타 기준 문서의 기대에 부합함)와 결과간의 불일치 사항을 고객에게 전달하여 조치를 취할 수 있도록 함.

방침·목적·목표와 결과의 불일치를 어떻게 평가하고 어떻게 피심사 조직에게 전하며 경영에 유용하게 써 줄지가 하나의 키가 된다. 또 경영시스템의 유효성을 조직 자신이 내부 감사로 평가하기 위해서도 해당 조직은 퍼포먼스의 지표를 정해야 한다. 특히 인증 심사에 있어서는 인증기관과 조직이 해당 지표에 대해 공통 인식을 갖고 서로 심사 수법에 관한 합의를 가지는 것도 중요할 것이다.

## 5. 결 론

경영시스템 인증제도는 임의의 제도이다. 사회적인 신뢰와 신용을 얻기 위해서는 공평하고 역량이 확보된 심사에 의해서 가치 부가가 될 때 가능할 것이다.

진정한 고객은 인증업체의 최종 사용자나 이해관계자이며, 그들에게 신뢰를 제공하는 것이 인증기관의 사명이다. 경영시스템 인증이 신뢰를 확보하기 위해서는 공평성, 역량(적격성), 책임, 개방성, 기밀 보관 유지 및 불만에 대한 대응의 원칙을 지켜야 하며 다음과 같이 요약될 수 있을 것이다.

- 인증기관은 심사의 질을 향상시키기 위해 지속적으로 노력해야 한다.
- 인증기관은 정보의 적극적인 공개로 투명성을 확보해야 한다.
- 인증기관은 사회적인 공기(公器)라는 인식하에서 최고경영자의 사명감과 철저한 윤리관이 중요하다.

또 조직의 경영시스템에 품질이나 환경 등의 문제발생을 방지하는 기능이 포함되어야 한다는 의견을 내었다.

참고 : 일본인증기관협의회(JACB)의 인증기관 정보공개 권고 항목

번호	항 목	비 고
1	자본 관계	기관에 출자(기부)하고 있는 법인·단체 명칭 등
2	인정 기관 명칭	JAB((재) 일본 적합성 인정 협회) 등
3	운영 위원회/공평성을 보장하는 조직	위원회 구성
4	조직	조직 구조 등 (조직도 등 조직 체계를 나타내는 것)
5	책임자	책임자명·자격·상근/비상근의 구분 등
6	관련기관	관련 컨설턴트 회사로부터의 독립성·공평성을 보장하는 구조
7	인증 관정의 구조	인증심의 위원회 구성 등
8	소속단체 명칭 등	JACB, 00협회, 00공업회 등
9	품질방침	품질 방침의 내용
10	기업 소속 심사원의 수입상황 등	심사원등에 있어서의 기업 소속 수입 종류, 기업명 등 (상근, 비상근)
11	컨설턴트로부터의 독립성·공평성을 보장하는 구조	심사원 중 과거의 컨설턴트 경험자수와 현재의 상황 등, 독립성·공평성을 보장하는 기타 구조
12	심사원 역량(적격성) 기준	기관이 채용 심사원에게 요구하고 있는 역량(적격성) 기준
13	심사원 고용 상황	계약 심사원, 하청심사원, 고유 심사원, 소속/비소속등 심사원의 구성 상황
14	심사원 개인 정보	심사원 자격, 계약 심사원·하청심사원·고유 심사원 소속/비소속 등의 구분
15		주임 심사원 경험 일수·심사 팀 리더 경험 회수
16		심사원 개인이 어필하고 싶은 사항
17	기관의 심사 범위와 실적	기관의 인증 범위와 경력 연수, 건수
18	심사 프로그램등	일반적인 심사 방침·심사 목적·심사 프로그램·심사 계획등
19	인증 조직의 리스트	인증 조직의 조직명, 인증 규격, 소재지, 인증 범위 등
20	ISO9001·ISO14001등의 인증서의 내용	인증서의 기재 항목
21	심사비용	인증 심사 비용 체계, 심사 일수 테이블
22	일반적인 계약 내용 등	인증 이전 제한/계약 조항의 유무 등
23	기밀 보관 유지	기밀 정보 보관 유지를 위한 관리 방법 등
24	인증 심사(인증 조직 만족의 파악)	인증 심사(인증 조직의 만족도 조사) 프로세스
25	심사에 불복 또는 불만에 대한 대응	불복 심사 프로세스, 불만 접수 창구

## 6. 참 고 문 헌

- [1] ISO/PAS 17001 Conformity assessment - 적합성 평가-공평성-원칙 및 요구사항
- [2] ISO/PAS 17002 Conformity assessment - 적합성 평가-기밀유지-원칙 및 요구사항
- [3] ISO/PAS 17003 Conformity assessment - 적합성 평가-불만 및 이의 신청-원칙 및 요구사항
- [4] ISO/PAS 17004 Conformity assessment - 적합성 평가-정보공개-원칙 및 요구사항
- [5] ISO/PRF PAS 17005 Conformity assessment - 적합성 평가-경영시스템의 사용 - 원칙 및 요구사항
- [6] ISO/IEC 17000:2004 Conformity assessment - Vocabulary and general principles 「적합성 평가-용어 및 일반 원칙」
- [7] SO/IEC 17050-1:2004 Conformity assessment - Supplier's declaration of conformity - Part 1: General requirements 「적합성 평가-공급자 적합 선언- 제1부 : 일반 요구 사항」
- [8] ISO/IEC 17040:2004 Conformity Assessment - General requirements for peer assessment of conformity assessment bodies and accreditation bodies 「적합성 평가 기관 및 인정 기관간의 동등성 평가에 대한 일반 요구 사항」
- [9] ISO/IEC 17050-2:2004 Conformity assessment - Supplier's declaration of conformity - Part 2: Supporting documentation 「공급자 적합 선언- 제2부 : 지원 문서」
- [10] ISO/IEC 17011:2004 Conformity Assessment - General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies 「적합성 평가 기관의 인정을 실시하는 인정 기관에 대한 일반 요구 사항」
- [11] ISO/IEC 17021:2006 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems 「경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구 사항」