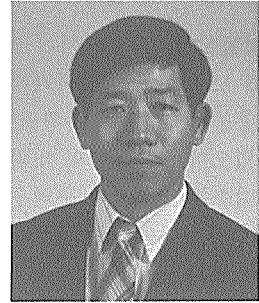


# 호주, 뉴질랜드 ISO 9000 및 시험인증제도를 중심으로



전 재 희

공업진흥청 국제인증국

## 서 언

최근 실무공무원 해외단기 연수단 일원으로 호주 및 뉴질랜드를 2주(94. 10~10. 12) 동안 둘러보며 현장학습을 하였던 바 그곳에서 보고 느낀점을 몇가지 소개하고자 한다.

이번 연수의 목적은 외국의 앞선제도 및 문물을 경험하므로써 21세기 국제화, 세계화 시대의 주역이 되기위한 국제적인 안목 배양과 선진화된 국민의식이 고취를 통하여 우리 실무공무원의 사기진작 및 사명감제고 등이라고 할 수 있는데 이번 연수는 이러한 면에서 많은 성과가 있다고 생각한다.

## 세계 3대 미항중의 하나인 시드니

천혜의 관광자원이 풍부한 캥거루의 나라 호주, 그중에서도 세계 3대 미항중의 하나이며 2천년 올림픽 개최 예정지인 시드니를 첫 기착지로 정하고 김포를 출발한지 약 10시간 후 시드니 국제공항에 도착했다.

숙소에 여장을 푼 후 곧바로 일정에 따라 호주표준협회(SA)를 시작으로 공식적인 일정에 들어갔는데 바쁜 일정 가운데 틈틈히 시내관광 및 교외로 나갈 기회도 함께 가졌다.

흔히들 지상의 낙원이라 부른 호주와 뉴질랜드를 실제 방문해보니 우리보다 좋은 점도 많았으나 그렇지 않은 점도 더러 눈에 띄었다.

호주에서는 시드니를 비롯, 멜브론, 브리스벤 등 여러도시를 돌아보았는데 해양성 기후의 특징인 온화한 기후나 오염되지 않은 맑은공기, 거기에 빼어나게 아름다운 자연경관을 보면서 감탄하지 않을수 없었다.

또한 호주 못지않게 자연경관이 아름다운 뉴질랜드에서는 아니라 최대도시인 오클랜드, 수도 웰링턴 등 2개 도시를 둘러 보았다.

물가면에서는 육류, 채소, 과일 등 식료품 가격이 저렴하였으나 그밖의 공산품들은 우리나라에 비해 가격이 높은 편이었으며 국민소득이 높기 때문인지 그곳 사람들의 생활은 윤택하고 여유가 있

어 보였다.

이제 선진국으로 발돋움하려는 우리도 조금만 더 열심히 노력 한다면 그네들처럼 선진생활 수준을 영위할 날이 멀지않다는 사실이 뇌리를 스쳐 지나갔다.

한편 가는곳마다 시중에서 판매되는 공산품을 관심있게 살펴본았는데 양모제품을 제외한 대부분은 수입품이 주류를 이루고 있었다.

학용품 가게에는 한국제품이 위치가 좋은 진열대에 놓여 있었으며 자국의 제품은 대부분 우리 KS제품보다 수준은 낮고 상대적으로 가격은 비싸 보였다.

이러한 점으로 미루어 농·축산업이 그들 국가의 주요한 기간산업이며 제조업은 우리보다 다소 취약한 것을 간접적으로 알 수 있었다. 뿐만 아니라 곳곳에서 한국인들이 당당하게 저들과 어깨를 겨루며 능률하게 생활하는 것을 보면서 자랑스러운 마음과 민족의 자긍심마저 생겼다.

외국에 나가면 누구나 애국자가 된다는 말이 실감났다.

## 호주 국민들의 사고의 대전환

현시점에서 우리나라가 경제를 직시해 보건해 우리의 국가경쟁력이 신흥공업국가중 증하위권에 머물고 있으며 우리상품의 대외경쟁력은 갈수록 약화되어 무역수지가 악화되고 있다는 현실을 주시할 필요가 있다.

또 95. 1월 1일부터 WTO체제 출범에 따른 국가간 무한경쟁시대가 도래함으로써 무엇보다 국가와 기업의 경쟁력 향상이 절실히 요구되는 시점에 처해 있다는 것은 우리 모두가 공감하고 있다.

이러한 때 비록 짧은 기간이었지만 두나라를 방문하면서 우리보다 소득수준이 높은 그들은 우리와 무엇이 다르며 무엇을 배울것인가를 꼼꼼히 생각하며 관찰한 결과 나름대로 몇가지 결론을 얻을 수 있었다.

그들은 메시에 “정직성과 성실성”이 돋보였으며 성숙된 질서의식과 “나”보다는 상대방을 존중하는 양보와 봉사정신, 상대에 대한 도리를 잃지 않으면서도 자기의 목적인 바를 위하여 최대한의 노력을 기울이는 점들이 우리와 다른점이었다.

그야말로 성숙된 시민의식을 보면서 우리가 넘어야 할 장벽은 다름이 아닌 국민들의 “사고의 대전환”임을 절감하였다.

따라서 우리의 “의식개혁”이 없이는 선진국 진입이 절대로 불가능할것이란 점을 느끼면서 업무와 관련된 훈련소감을 적어본다.

우리 일행은 연수목적을 고려 공업진흥청 업무와 밀접한 관련이 있는 국가표준화제도, 계량업무

및 품질 인증업무(제품인증, ISO 인증, 공인시험·검사기관)등의 동향 파악을 위해 호주표준협회(SA) 호주품질보증원(SA-QAS), 호주국립시험기관연합회(NATA), 호주연방과학산업기술연구소(CSIRO) 뉴질랜드표준협회(SNZ), 뉴질랜드시험검사소등록위원회(TELARC), ISO 9000인증획득업체(BRANKEN: 철도차량 등 주물전문제조), 기타 증견제조업체(DAVEY PUMP) 등을 두루 방문하였는데 방문지마다 질문을 통하여 평소의 의문이나 궁금증을 조금이라도 더 해소하기 위해서 나름대로 애를 썼다.

## 제품 인증제도와 품질시스템 인증제도

현재 우리청의 주요업무인 제품인증(KS, 등급)제도와 품질시스템(ISO 9000)인증제도에 대하여 느낀점은 제도자체의 문제가 아니라 운영에 문제가 있다는 것을 느끼면서 상호보완관계에 있는 제품 및 시스템인증 두 제도의 장점을 서로 잘 조화시켜 효율적으로 운영해 나가는 것이 필요하다고 생각되었다.

과거 일본에서는 TQC를 자국에 적합한 모델로 개발하여 업계에 보급하여 성공을 거듭으로써 오늘날 세계적인 경제대국으로 기틀을 잡을 수 있는 원동력이 되었음은 주지의 사실이다.

우리나라도 1963년 7월 KS표시허가제도를 도입한 이래 70년대에서 80년대를 거쳐 오늘에 이르기까지 TQC를 위주한 제품인증제도가 우리나라 공산품품질향상

및 대외경쟁력 강화에 절대공헌하였음은 누구도 부인하지 못할 것이며 좋은 제도임에 틀림없다고 생각한다.

다만 시행과정에서 일부업체의 경우 최고경영층의 의지부족, 형식적인 품질관리 등 다소 시행착오가 있었던 바 앞으로는 절대로 이와같은 시행착오는 되풀이 하지 말아야 할 것이다.

현재 우리의 여건은 대내외적으로 과거와는 너무나 판이하게 변화하고 있기 때문이다.

불량률을 PPM단위로 관리하여야 하고 세계에서 일등제품, 일등품질이 아니면 국제경쟁에서 낙오자가 되기 때문에 과거와 같은 고전적인 품질관리 관행으로서는 살아남기 어렵다는 사실이다.

따라서 “품질관리의 대혁신”을 통하여 품질의 세계화, 일류화를 지향해야만이 지역간, 국가간, 국제무대에서 우리경제가 생존할 수 있을 것이라고 생각되었다.

이번 2개국 방문을 통하여 또한 가지 절실히 느낀점이라면 국가규격, 제품인증, 시스템인증, 시험검사공인제도 등 모든 것이 민간 자율적으로 운영되고 있음에도 조직과 운영면에서 우리보다 앞서고 있다는 사실이며 정부와는 항상 동반관계로 유기적인 협조체제를 유지하면서 제도, 운영면에서 그 신뢰성을 세계적으로 인정받고 있다는 것이었다.

그 결과 세계 유수의 인증기관들과도 상호인정이 이루어지고 있음을 알 수 있었다. 이 모든 것은 그들 제도자체의 장점도 중요하겠지만 국민 의식이 선진화 되어 제도를 합리적으로 운영하고 있음

보면서 과거 우리나라 일부 제품 인증(KS, 등급)업체들이 신규허가 취득시에만 신경을 쓰고 그 이후 정부의 인력부족 등 사후관리의 느슨함을 이용하여 품질관리 업무를 소홀히 형식적으로 하는 등 인증획득 자체를 위한 인증획득이 이루어짐에 따라 결과적으로 불량률이 증가하고 품질수준이 저하되어 외국바이어에게 클레임을 당하여 국가의 위신을 실추시킴은 물론 국내소비자로 부터도 외면당하는 등등과는 매우 대조적이었다.

앞으로 급변하는 세계화, 국제화의 무대에서는 우물안 개구리식으로 과거 잘못된 사고방식은 용납이 되지않을 뿐만 아니라 세계 시장에서의 품질경쟁에서도 신뢰성을 상실하게 된다는 사실이다. 아울러 우리업체의 제품이 신뢰가 없으면 국가의 신뢰도도 떨어져 국가에서 적극 추진하고 있는 국가간 상호인정협정을 비롯한 국가간 및 기관간 각종 협력 협정체결시 불리하게 작용되어지는 것은 명약관화한 사실이다.

따라서 우리업체의 최고경영자 및 모든 근로자들은 과거 제품인증제도로 혼동하여 사후관리를 적당히 해서는 국제품질보증시스템을 유지한다는 것이 곤란하고 과거 사고방식을 바꾸지 않는 업체라면 처음부터 시작을 않는 것이 차라리 현명하다고 할 것이다.

ISO 9000의 국제품질보증체계는 1년에 2회 이상의 사후관리와 3년에 한번씩 재심사를 받아야 하며 인증서 취득전과 마찬가지로 취득후에도 꾸준히 품질의 개선에 노력을 기울리 한다면 사후 관리

에서 탈락한다는 사실은 자연스런 현상이다.

또한 사후관리 및 심사의 신뢰성이 인증기관의 존립여부를 결정짓는 중요한 요소이기 때문에 인증서를 남발한다거나 사후관리를 적당히 해서 인증기관의 존립이 어렵고 더 이상 소비자도 인증서 자체를 신뢰하지 않을 것으로 생각한다.

그리고 과거 국가가 인증기관이 되어 품질보증을 한것과는 전혀 다른 방법으로 순수한 민간자율로 운영되기 때문에 인증기관과 업체 스스로의 책임이 매우 막중하다는 사실을 명심해야 할 것이다.

다만 위안이 되는 것은 우리나라인들의 잠재력이나 업계의 품질관리 능력으로 보아 ISO 9000에서 요구하고 있는 품질시스템 일부 항목만 보완하면 약 50인 규모이상 업체의 제품인증업체(KS 등급)에서는 단기간에도 큰 어려움이 없이 ISO 9000인증을 획득할 수 있을 것으로 생각되며, 또한 현재 ISO 9000인증서가 수출을 하는데 필수조건은 아닌 것으로 보여지므로 우리업체에서 너무 조급히 서둘러 외국인인증기관에 인증획득을 의뢰하여 외화를 낭비해서는 곤란하다는 점을 유념해야 할 것이다. 물론 중주국 영국을 비롯한 영연방(호주, 뉴질랜드, 캐나다 등), 유럽일부 국가에서는 제도확산 차원에서 인증서요구를 하는 것으로 알고 있으나 호주의 수출전문중견 제조업체인 Davey Pump사를 방문하면서 특히 느낀 점이 많았다.

동사는 종업원 약 300명의

Pump류 중견제조업체로서 유럽, 미국, 캐나다, 독일, 한국, 동남아 등 세계 전역에 수출을 하고 있는 업체이면서도 ISO 9000인증제도에 대해서 관심도 없고 인증서의 취득에도 별의미를 부여하지 않고 있었다.

수출하는데 제일 중요한 것은 끊임없는 품질향상을 위한 노력으로 자사의 브랜드를 소비자(User)의 머리에 심어주는 것이 수출의 가장 요한 관건이라고 우리에게 강조하는 것을 보면서 ISO 9000인증제도 도입이 우리나라보다 훨씬 앞선 호주에서도 이러한 업체가 적지않다는 사실에 평소 이 제도의 운영에 대한 궁금증을 어느정도 해소할 수 있었다.

이 업체의 생산라인은 제품 입고부터 출고까지 철저한 검사와 불량품 추적을 위해 Lot 추적을 정확히 할 수 있는 시스템을 갖추는 등 품질관리 체계가 전반적으로 우수하게 관리하고 있었고 제품규격은 세계유명 규격을 자사의 규격으로 채택하여 품질 개선에 적극 활용하는 등 양질의 제품으로 세계시장에서 당당히 경쟁하고 있음을 보면서 우리나라 업체의 경우도 현재의 제품인증 제도에서 요구하고 있는 사항을 우선 확실하게 실시하고 정부 및 관련기관에서는 기업으로 하여금 해외유명 규격(EN, UL, DIN, ASTM 등)을 손쉽게 획득할 수 있도록 하는 지원을 더욱 강화해야 하며, 국제규격과의 차이점에 대한 비교, 분석을 통해 KS 규격의 선진화 사업을 내실있게 적극 추진하므로써 제품인증제도의 장점을 살려야 할 것으로 판단된다.

아울러 기업내부에서 품질경영 체제 확립 차원에서 ISO 9000인 증획득을 추진하는 것이 필요하다고 보여지므로 공업진흥청에서는 산업표준화법 개정시 ISO 9000인 증제도의 장점을 최대한 반영하여 두 제도가 잘 조화가 될 수 있도록 제도적인 뒷받침을 하여야 할 것이다.

따라서 혹자가 주장하는 것처럼 ISO 9000인증서 자체가 최고의 품질을 보증하는 것이 아니며 다만 품질경영체제의 전환을 위한 하나의 교두보로써 기업이 자체 품질계획 및 방침에 따라 전체 공정을 수행하고 있음을 제3자의 독립된 민간기관이 확인하여 주는 품질보증체제인증제도로 이해하는 것이 가장 무난한 평가라고 얘기하고 싶다.

최근 우리나라 일부업체에서 ISO 9000인증서 자체가 마치 제품의 품질을 급속히 향상시키고 세계 최고의 품질을 보증하며 무역에서는 하나의 보증수표 기능을 하는 것처럼 왜곡된 홍보를 펼치고 있는가 하면 특히 동종 업체간 영업전략 차원에서 해외유명인증기관을 선호하면서 그것도 해외인증서만이 제구실을 하는 것처럼 과대광고하는 현실은 커다란 문제점이라고 아니할 수 없다.

이것은 잘못된 관행으로 마땅히 개선되어야 할 것으로 본다.

## ISO 9000 인증제도 도입이 우선

주문생산, 계약형 상품으로 선박, 항공,원자력, 군수품, 플랜트엔지니어링 등 안전위해와 관련된

많고 제품 자체에 대한 일정한 표준규격이 없어 최종능능시험·검사 등이 곤란함으로서 품질의 보증능력을 검증할 수 없는 경우는 설계, 시방에 의한 시스템 과정이 중요시되므로 시스템을 전반적으로 평가하는 ISO 9000인증제도 도입이 우선적으로 필요하다고 본다.

다만 ISO인증서가 현재로서는 수출하는데 결정적인 기여를 하지 않을지라도 장기적으로 보면 이미 세계 73개국에서 국가규격으로 채택하였고 인증제도를 55개국에서 도입하여 인증서를 45,000개정도 발급한 사실과, 우리의 최대수출 경쟁국인 일본에서 초기에는 별 움직임이 없다가 최근에는 이 제도의 정착을 적극적으로 서둘러 94. 11월 현재 약 1,000여개 업체에서 ISO인증서를 획득하였다는 현실을 유념하면서 수출을 증대하여야 할 우리의 입장에서도 이 제도의 조기 정착을 서두르지 않을 수 없는 입장이다.

또한 국내 업체들이 신뢰성 있는 우리 국내 인증기관에서 손쉽게 지도받고 인증을 획득할 수 있는 여건조성이 조속히 이루어지도록 노력하여야 하겠다.

여기에는 정부의 금융지원과 우대방안 등을 강구하면 더욱 좋을 것으로 판단된다.

특히 제도 도입이 일정한 관계로 전문심사원과 업체를 지도할 수 있는 전문지도요원이 부족한 실정이므로 경험있는 전문가 양성이 필요하다 하겠으며 우리나라 실정에 맞는 독자적인 품질경영 시스템을 조속히 개발하여 업체에 보급하여야 할 것이라고 생각한

다.

호주 및 뉴질랜드에서는 ISO인증서 획득시 주정부에서 재정지원을 해주고 있었으며 자국 중소기업체를 모델로한 새로운 시스템인 증(Q-BASE)제도를 개발하여 중소기업(5-20인) 업체까지 지원을 하고 있음을 보고 본받을 점이라고 생각하면서 우리나라도 중소기업체 수준에 맞는 시스템 인증제도의 모델개발이 이루어지도록 적극 노력하여야 할 것이다.

## ISO 14000(환경 경영 인증제도) 조기 정착 절실

ISO 14000으로 우리에게 알려진 “환경경영인증제도”에 대해서도 나름대로 방문하는 기관마다 그들과 접촉하면서 얻은 결론은 이미 그들은 이 제도의 조기정착을 위해 영국환경규격인 BS7750을 활용하여 환경영인증을 실시하고 있으며 향후 '96년부터 국제규격으로 채택이 될 것에 대비하여 상호 인정이 되도록 제도적 장치를 마련해 놓았고 국제회의 등에도 민·관이 적극적으로 참여하여 주도적인 역할을 하고 있음을 알 수 있었다.

환경경영인증제도가 장차 ISO 9000보다 더욱 강력한 국가간 무역장벽으로 작용할 것이란 느낌을 받았는 바 이는 UR이후 환경과 무역을 연계 하고자 하는 소위 GR(그린라운드) 역풍에서도 그 정도를 느낄 수 있을 것이다.

다행히 환경경영인증에 대비해서는 우리 공업진흥청에서도 호주 못지않게 열성적으로 정성을 쏟고 있는 것으로 알고 있으나 이 제도

의 조기정착을 위해서는 정부의 정책적인 지원도 중요하지만 업계의 절대적인 뒷받침과 호응이 없이는 제도의 조기정착이 어려울 것이므로 민·관의 유기적인 협조체제를 유지하여 96년 시행에 대비한 대응체제 구축에 만전을 기하여야 할 것이다.

## 국가간 상호 인정 협정 체결 시급

공인시험·검사 인정업무에 관해서는 현재 우리나라의 경우 94.4월 KOLAS(한국시험소 인정기구 : Korea Laboratory Accreditation Scheme)가 발족된 바 있으나 제도도입이 일천하여 용어자체에 대하여 생소한감 마저 느끼고 있는 것이 사실이다.

상호인정(Mutual Recognition)이란 국가 상호간에 시험결과를 서로 신뢰하여 공식적으로 인정하는 것으로서 양국가의 권위있는 시험·검사기관 인정기구(Accreditation Body)가 협정을 체결하여 각각 인정된 상대방 국가의 시험결과를 포괄적으로 상호인정하는 형태와 양국의 개별 시험·검사기관이 독자적으로 협정을 체결하여 체결한 분야에 한하여 시험결과를 상호인정하는 방법으로 구분되는데 상호인정 협정이 체결되면 상대방 공인시험·검사기관의 시험결과를 인정해 주므로써 자국에서 행한 시험·검사로써 무역상대국의 시험·검사를 갈음할 수 있어 인력과 시간, 수출부대비용 등을 절감할 수 있을 뿐만 아니라 UR타결 이후 새로운 무역질서 속에서 세계 여러나라는 수입상품의

품질기준 및 절차상의 요건 등을 가다로바게 하여 비관세 기술장벽으로 작용하고 있는 현실에 비추어 볼 때 이 제도의 조기정착은 필연적이다.

우리나라 민, 관, 단체, 연구소 등에 소속된 시험소들도 ISO/IEC GUIDE 25,58에서 요구하고 있는 시스템을 조속히 완비하여 시험소 공인을 받으므로써 국제 경쟁력 확보에 배전의 노력을 기우려야 할 것이다.

호주와 뉴질랜드 공히 민간기관에서 인정업무를 자율적으로 하고 있었으며, 특히 호주는 NATA(호주국가시험·검사인정기구)를 1946 설립, 세계최초로 시험·검사공인제도를 도입하여 선진국들과 상호인정 협정을 체결을 하고 있으며 인정받은 시험소도 2,600개에 달하는 등 제도 운영면에서 세계적 권위를 자랑하고 있었다.

“상호인정”이란 것은 양 국가간에 상대국간 서로의 신뢰가 가장 중요한 요건이다.

이점에 착안하여 호주 NATA의 시험소 인정의 특징은, 시험소 인증기관의 시험측정 신뢰성과 시험소 능력을 측정하는 방법으로 1) 시험소인증기관중 가장 권위있는 인증기관의 시험결과와 비교하여 그 차이를 비교하는 것(비교시험) 2) 여러시험소를 순회하면서 동일 기준을 가지고 같은 시험을 실시하는 시험(숙련도 시험, 예 : 저항테스트) 3) 시험성적서 발급시 책임자를 별도로 지정하여 싸인을 하게하여 모든 책임을 끝까지 지게 하는 등 독립성과 공정성 확보에 최대한의 역점을 두고 있음을 알 수 있었다.

이러한 방법은 우리도 좋은 본보기로 활용하는 것이 좋겠다는 생각이 들었다.

이러한 상황을 감안할 때, 장기적으로 시험소인정 제도의 민간자율화를 추진해야 할 것이나 우선 이 제도의 조속한 국내 정착을 위해 현재 우리청의 국제인증국 시험인정과에서 수행하는 업무추진체제를 조속히 보강하여 공인시험검사기관의 지정 확대를 위한 노력을 배가해야 하겠다.

끝으로 직원의 각종 해외 파견 훈련시, 파견국에 대한 사전조사를 철저히 실시하여 교육을 시킨 후 훈련을 실시하면 교육훈련의 성과를 극대화할 수 있을 것으로 보이며, 여기에는 파견 국가의 어학연수는 필수적으로 포함시켜야만이 더 좋은 결과를 가져올 것으로 생각한다.

세계화, 국제화, 개방화 시대를 맞이하여 공무원, 기업인, 근로자 모두가 국가경쟁력 강화가 필수 과제로 대두됨에 따라 앞으로도 지속적으로 해외연수를 실시하고, 더욱 확대함으로써 공무원, 기업인, 근로자 모두의 국제적인 안목을 넓힐 수 있도록 정책적인 배려가 있기를 바란다.

## ISO 9000인증기관(호주 NATA 및 뉴질랜드 Telarc)에서 실시중인 중소기업형 품질경영 시스템인증제도(Q-Base 품질경영 시스템 프로그램)

### 1) Q-Base 개요

Q-Base는 효율적인 비용으로 중소기업의 품질경영시스템을 인증하기 위하여 특별히 고안한 프

로그로, 회사의 요구사항과 소비자들의 기대사항을 적절하게 충족시킬 수 있는 제3자 인증을 제공한다. 본래, Telarc(Testing Laboratory Registration Council of New Zealand : 시험검사소등록위원회)에서 개발되었고 1993. 10월부터 호주의 NATA(National Association of Testing Authorities : 국립시험기관연합회)에서도 운영하게 되었다.

Telarc은 1972년 국회법에 의해 제3자 인정업무를 수행하는 비영리시험소로 설립되었으며, 1982년부터 정부로부터 ISO 9000 인정기관으로 지정되었다.

뉴질랜드의 공업, 기술, 상업, 규정, 보건·위생, 서비스 및 행정 분야에서 가능한 최고수준의 국가규격 유지를 책임지고 있는 정부기관이다. NATA도 품질시스템 인증기관으로 국제적인 인정을 얻고 있는 기관이다.

뉴질랜드 내의 중소기업 대부분이 품질경영 미흡으로, 판매수익금의 5%에서 20% 정도를 허비하고 있다는 조사 보고가 있었다. 이러한 중소기업들이 품질경영 체계화에 어려움을 겪는 것을 감안하여, Telarc은 국제품질경영시스템 규격(ISO 9000규격시리즈)을 기초로 중소기업형 품질경영관행 규약인 Q-Base Code를 개발하고 이 Q-Base Code 요건에 부합하는 회사에게 인증서를 발급하였다.

Q-Base는 특정제품 또는 서비스 인증보다는 품질경영시스템 인증에 중점을 두기 때문에, 광범위한 여러 중소기업들에게 적합한 품질시스템 인증프로그램이다. 품

질시스템 인증의 한 형태로, Q-Base는 소비자들에게 상품제조회사의 품질경영시스템에 대한 재보증과 그 회사의 제품 또는 서비스에 대한 신뢰성을 제공해준다. 동시에 상품 제조회사로 하여금 시간과 비용을 낭비시키고 제품의 품질에 영향을 미치는 회사 운영상의 결함을 확인할 수 있도록 도와준다.

또한, Q-Base를 이행하는데 소요되는 비용이 ISO 9000 품질시스템 인증을 획득하고 유지하는데 소요되는 비용보다 훨씬 적게 들기 때문에 중소기업들에게 적합하다.

주로 5~25명(또는 그 이상)의 직원들로 구성된 소규모 제조, 서비스회사들이 동 Q-Base 인증을 신청할 수 있다.

NATA에서는 인증획득에 소요되는 비용을 줄여 주고자, 인증신청자들에게 소위 "Self Help Modules"라는 일련의 설명문서들을 제공하는데, 이 문서는 Q-Base를 쉽게 이해하고 개발, 이행할 수 있는 방법을 기술한 것이다.

Q-Base 인증은 ISO 9000 규격 시리즈중 특정 규격 요건을 추가하여 Q-Base Code와 함께 검토/심사받을 수 있으며, ISO 9000 규격중 어느 규격을 선택(특히, ISO 9000, ISO 9002 등) 하는가에 따라 ISO 9000 인증으로 Upgrade 할 수도 있다.

Q-Base는 품질 경영시스템 인증에 중점을 두나, 제품과 서비스 인증에도 적용 가능하다.

Q-Base 인증획득으로 얻을 수 있는 잇점들은 다음과 같다.

- Q-Base 품질경영시스템 인증을 획득하지 못한 회사에 비해 강화된 시장경쟁력을 확보할 수 있다.
- 높은 생산성과 제품 폐기, 재작업, 반품, 품질보증에 대한 손해배상, 소비자 불만 및 시간, 노력 및 자원의 낭비로 인한 비용손실을 줄일 수 있다.
- 효율적인 품질시스템과 절차로 근로자들의 생산의욕과 일에 대한 자부심이 증진되고 작업 효과도 증진된다.
- 새로운 구매자와 시장을 개척할 수 있다.
- 품질경영능력과 소비자들에 대한 책임공약을 명확히 보증해주는 Telarc 인증기관 등록부(Directory)에 등록될 수 있다.
- Telarc에서 실시하고 있는 시험소인정, 품질마크표시제도, 디자인마크표시제도, 환경프로그램 및 뉴질랜드 품질대학을 통한 교육 등 기타 서비스를 제공받을 수 있다.

## 2) Q-Base 요건

Q-Base Code는 ISO 9000 규격시리즈의 규정요소들중 9개를 중심으로 중소기업에 맞게 작성되었다.

### 1) 책임과 권한(Responsibility and Authority)

경영층의 Q-Base 품질경영프로그램에 대한 책임과 권한을 명확히 규정해야 한다.

### 2) 문서관리(Document Control)

제품 또는 서비스의 품질에 영향을 미칠 수 있는 각종 문서, 도면 및 시방서들은 적용해야 하지

않는 문서의 사용을 방지하기 위하여 관리되어야 한다.

### 3) 구매(Purchasing)

공급자(Suppliers) 및 협력업체(Sub-Contractors)의 실수로 회사의 명성이 손상되지 않도록 공급자(Suppliers) 및 협력업체(Sub-Contractors)를 관리해야 한다.

### 4) 훈련 및 작업지침(Training and Work Instructions)

필요한 경우, 서면작업 지침 및 적절한 작업훈련이 직원들에게 제공되어야 한다.

### 5) 검사계획(Inspection Plans)

수입(輸入) 물품과 부품 사용 전, 생산과정 및 최종제품 출하전에 적절한 검사를 실시하기 위한 검사계획을 수립해야 한다.

### 6) 검사설비(Inspection Equipment)

검사 및 시험설비는 정기적으로 관리, 교정해야 한다.

### 7) 검사상태 및 부표준물질의 관리(Inspection Status and Control of Sub-Standard Material)

물품 또는 공정작업에 대한 검사상태를 명확히 파악해야 하며

물품, 부품 또는 부표준물질인 반제품(Partly Completed Products)이 잘못 사용되지 않도록 이에 대한 공정질차를 규정해야 한다.

8) 시정조치(Corrective Action) 부적합의 원인을 규명하고 그 부적합 사항에 대한 적절한 시정 조치를 취해야 한다.

9) 품질기록(Quality Records) Q-Base 품질경영활동에 대한 기록을 관리해야 한다.

### 3) Q-Base 인증절차

중소기업이 Q-Base 요건에 부합하는 Q-Base 품질경영시스템을 개발하고 문서화한 경우, Telaar에 Q-Base 인증을 신청할 수 있다. Q-Base 인증절차는 다음과 같다.

우선, 자문을 위한 방문(Advisory Visit)으로 인증신청에 대해 논의→예비방문(Counselling Visit)으로 인증작업 준비를 돕기 위한 방문→문서검토(Documentation Review)로 품질경영시스템 절차를 분석하고 보고→예비검사(Preassessment Audit)로 신청자

가 요구하는 경우 본심사 이전에 신청자의 품질경영시스템을 세밀하게 조정해주는 작업→본심사(Initial Assessment)로 자격을 갖춘 심사원들의 공식 평가 실시→사후관리(Surveillance Audits)로 품질경영시스템이 계속적으로 Q-Base Code에 부합하는지를 6개월마다 심사하고 3년마다 전체 인증절차를 재실시하는 재평가를 실시한다.

동 Q-Base 인증프로그램은 1명의 심사원이 4~6시간이면 심사를 끝낼 수 있다.

NATA의 경우, 1993. 10월이래로 1,500여개의 Q-Base 인증신청을 접수받았으며, 그 신청회사 대부분이 Self Help Modules를 사용하여 Q-Base 품질경영시스템을 거의 완성하기에 이르렀고 최초의 Q-Base 인증은 1994. 9월초에 이루어졌다.

또한 영국, 캐나다, 스웨덴에서도 Q-Base Program 운용에 관심을 가지고 있다.

주1) Self Help Modules : QBase 인증 신청자들로 하여금 Q-Base 규정을 알기 쉽게 Q-Base 시스템의 이해, 개발 및 시행방법을 쉽게 설명한 안내책자(설명책자)

