

☒ 응용논문

우리나라 인증제도의 현황과 개선방안⁺
- A Present Views and Improvement policy of the
Certification System in Korea -

*조 남 호

Cho, Nam Ho

**우 태 희

Woo, Tae Hee

***한 우 철

Han, Woo Chul

ABSTRACT

The purpose of this study is the necessity of collaboration, equilibrium or the differences of examination items about certification system which is focused on products, such as KS, formal approval, and ISO 9000 family, QS 9000, etc, for Quality management system.

We make expert group control this problem. Also we make examination items to be united. And the differences of certification body and personnel necessary is dissolved by proper instruction. Examination process and corrective maintenance should be improved by clarity, fairness and reliability. Problems through preparation for certification and certified company should be focused on reform of consciousness of top management and continuous instruction. And desirable solution for mutual certification problem and others should be found by information interchange system of international cooperation.

1. 서언

우리나라의 현존하는 품질인증제도로서는 ISO규격에 따른 품질경영시스템과 환경경영시스템에 대한 것, QS 9000 규격에 따른 자동차 및 동 부품의 품질경영시스템의 인증제도, 산업표준화법에 따른 한국공업규격(KS)표시제도 및 동 시행규칙 운영요강 제 7장 단체표준에 따른 표시제도, 품질경영 촉진 관계법규에 따른 공장등급제도 그리고 형식승인 취득에 따른 제도 등으로 크게 나누어 볼 수 있다[1,3,5,8,9,10,11,12,13,14,15].

그런데 상기한 품질인증제도는 이를 다시 제품을 중심으로 인증하는 제도와 경영시스템을 중심으로 하는 제도로 대별할 수 있고, 또 업체를 중심으로 조망할 때 상기한 인증제도를 1개 이상, 많을 때에는 3~5가지 인증을 중복하여 취득하여야 하는 경우도 흔히 있을 수 있다[3].

더구나 그동안 ISO인증제도 이전에 시행하여 오던 동양적인 개념의 KS, 공장등급제, 형식승인제 등과는 다르게 ISO 인증제도의 품질인증과 환경인증 그리고 QS 9000에 따른 인증제도는

⁺이 연구는 건국대학교 1997년도 연구지원에 의하여 이루어졌음.

* 건국대학교 산업공학과 교수

**서일대학 공업경영과 교수

***건국대학교 대학원 박사과정

기업의 경영시스템을 대상으로 하면서 그 바탕이 서구적인 사고방식(철학)을 기초로 하고 있어서 동양적인 사고와는 차이점이 있을 수밖에 없는 것도 간과 할 수 없다[2,3]. 따라서 이들의 인증제도를 함께 수용하려는 경우에 관계되는 업체, 관계기관, 관련단체 등에게는 다음과 같은 문제가 어떤 형태이건 발생하게 된다고 본다.

- 첫째 인증제도의 문제
- 둘째 인증심사항목의 문제
- 셋째 인증심사기관, 요원 등의 문제
- 넷째 인증심사제도 운영상의 문제
- 다섯째 인증준비 및 인증업체의 문제
- 여섯째 상호인증 등의 기타 문제

이러한 문제를 해결하려면 상기한 인증제도 사이의 문제점이나 차이점을 어떤 방법이건 간에 공동화(共同化) 또는 평형화(平衡化) 아니면 차별화(差別化)하지 않을 수 없다고 본다.

그러나 상기한 인증제도를 현실적으로 수용할 수밖에 없는 업체의 입장을 고려하고, 또 WTO체제하의 세계 각국이 하나의 시장을 형성하는 경제체제 아래에서는 차별화보다는 공동화 또는 평형화가 보다 바람직하며, 더 나아가서는 이들 인증제도를 병행(並行)하여 운영하는 관계기관이나 관련단체에게 있어서도 필요한 발상이라고 생각한다.

이와 같은 관점에서 본 연구에서는 상기한 품질인증제도의 공동화 또는 평형화를 전제로 하고, 상술한 6가지 문제점에 대하여 현실문제를 고찰하여 본 후 이들 문제점에 대한 개선방안에 대하여 고찰하고자 한다.

동시에 이 연구가 우리나라에 현존하는 품질인증제도를 개선하는 데 기여하는 한편으로 관계되는 제도를 발전시키는 데도 도움이 되고자 한다.

2. 품질인증제도의 현황과 문제점

우리나라의 현존하는 인증제도는 대상에 따라서는 제품을 대상으로 하는 경우(KS, 등급제, 형식승인, 단체표준에 따른 인증)와 경영활동의 운영체제 즉 시스템(System)을 대상으로 하는 것(ISO : 9000, 14000 및 QS 9000, 때에 따라서는 EU의 CE규격에 따른 인증이 포함될 수 있음)으로 나눌 수 있고, 또 하나는 주체에 따라서 정부 또는 정부위양에 따른 관공서 또는 준정부기관이 위임받아 운영되는 제도와 민간단체 주관하에 이루어지는 운영제도로 구분하여 볼 수 있을 것이다[3,5,8,9,10,11,12,13,14,15].

그런데 정부 또는 준정부기관이 주관하는 제도는 상기한 제품을 대상으로 하는 경우와 대등 소이하고, 민간단체주관으로 운영되는 제도는 시스템을 대상으로 하는 경우와 거의 같다고 할 수 있다.

또 달리 구분할 때에는 전사적(全社的) 또는 총합적(總合的) 품질관리(CWQC 또는 TQC)체제하의 상품(또는 제품)을 대상으로 하는 표시(인증)제도와 국제표준화기구(ISO) 및 국제무역기구(WTO)체제하의 운영체제인 시스템을 중심으로 하는 인증제도로 구분하여 볼 수도 있을 것이다.

이와 같은 표시 또는 인증제도는 1980년대 중반부터 ISO 및 WTO체제하의 서구적(西歐的)인 사고방식(思考方式)이 표준화와 품질경영(Quality Management)분야에 확산되면서 동양적(東洋的) 사고하(思考下)의 KS 등의 표시를 운영하여 오던 우리에게는 다소간에 기본사고(基本思考)의 재정립(再定立)이 필요하게 되었다[3].

이러한 상황변화에 적응하고, 세계적인 조류(潮流)에 순응(順應)하여 나아가려고 할 때 다음과 같이 6가지 차이점에 대한 문제를 해결하지 않으면 안될 것으로 생각한다.

- 인증제도의 차이점 문제

- 인증심사항목의 차이점 문제
- 인증심사기관, 요원 등의 차이점 문제
- 인증심사제도 운영상의 차이점 문제
- 인증준비 및 인증업체에 따른 차이점 문제
- 상호인증 등에 부수되는 기타의 문제

따라서 상기한 6가지 문제로 나누어 현황에 따른 문제점을 여기서 검토하여 보기로 하고, 이어서 장(章)을 바꾸어 그 대안(代案)을 고찰하여 보기로 한다.

(1) 인증제도의 차이점

인증제도면에서 우선적으로 차이점을 지적하면 ISO 및 QS 인증체제는 제품을 생산하고 관리하는 데 필요한 운영체제인 경영시스템을 그 대상으로 하고 있어서 생산하는 제품의 품질, 신뢰성, 안정성, 내구성 등이 동일한 상태로 계속 생산되며, 품질이 유지될 수 있는가를 경영시스템 중심으로 파악하려는 관점을 가지고 있는 데 대하여 KS, 형식승인 등은 제품별로 생산활동, 검사활동, 시험성적, 관리활동 및 체계 등을 중심으로 심사하는 체제를 유지하고 있다 [3,5,8,9,10,14,15].

더구나 운영주체는 정부기관이나 준정부기관(산하단체)이 운영하는 것이 KS, 형식승인 등인데 대하여 ISO나 QS 인증은 정부기관의 감독권은 있으나 민간단체에 의하여 운영되는 체제를 갖추고 있다. 물론 KS도 1998년 7월 1일을 기하여 한국표준협회가 주관하도록 운영제도의 개정이 있었으나 산업표준화법인 특별법에 의하여 설립된 준정부기관(산하단체)에 의하여 운영하는 제도이므로 동일하다고 말하기는 어렵다[14].

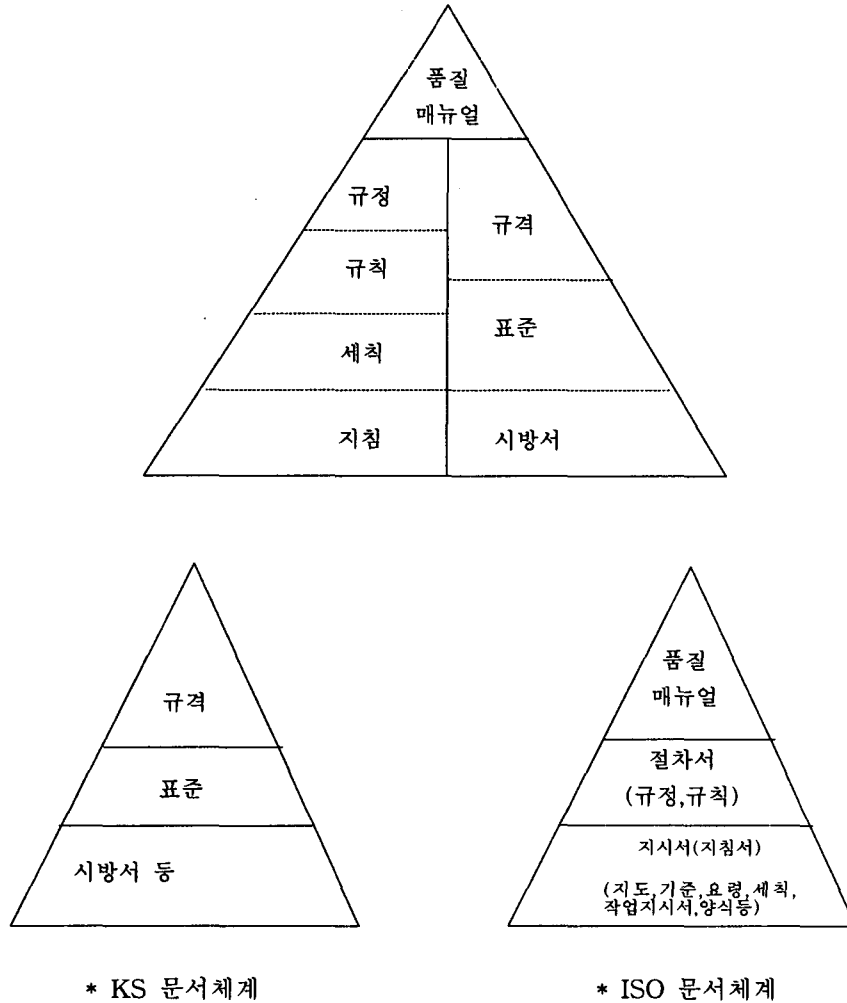
그리고 문서화체계면에 있어서도 대동소이하다고 할 수 있겠으나 동일하다고 단언하는 데에는 <그림 1>에서 보는 바와 같이 문제가 있다.

또 한가지 간과할 수 없는 점은 심사요원의 성격(자격)이다. ISO가 ISO규정에 따른 심사원(선임심사원, 심사원, 심사원보)에 의하여 인증에 필요한 심사활동이 이루어지는 데 대하여 KS의 심사는 특별히 별도의 자격자 및 교육, 심사, 인증제도를 가지지 않고, 관련법으로 정한 자격기준에 맞는 자로 지정하고 있으며, 심사과정이 ISO는 선임심사원 중심의 심사체도를 유지하는 데 대하여 KS는 관련법에서 규정한 자(者)로 심사가 이루어지고 있다는 점이다(단 형식승인은 공무원이 심사함).

이와 같이 조감하였을 때 제도상으로 차이점이 발생하는데 이러한 차이점을 어떻게 공동화 또는 평형화할 것인가 하는 문제점이 대두되고, 이러한 문제점은 어떠한 방법이거나 간에 유사 또는 동일하게 조정하여야 하는 문제가 제기된다.

(2) 인증심사항목의 차이점

인증심사항목을 대상으로 고찰하려고 할 때 주요 대상이 되는 인증종목은 ISO 9000체미리와 KS인증으로 축약하여 살펴보는 것이 인증심사항목을 고려할 때 합리적이라고 생각된다. 그 이유는 품질경영 촉진법에 따른 공장등급제는 1997년 12월 13일 법률 제 5454호로 개정되면서 품질표시제로 변경되어 성분, 성능, 규격, 용도, 저장방법, 기타 품질에 관련된 사항 등을 표시하도록 되어 있기 때문이다[15].



<그림 1> KS와 ISO의 문서 체계

따라서 ISO 9000 웨미리와 KS인증제도의 인증심사항목을 살펴보면 (표 1)과 같다. (표 1)에서 보는 바와 같이 ISO 9001 규격의 20개 심사항목을 중심으로 비교하여 보면 ISO 9002 규격에서는 설계관리와 A/S 항이 심사대상에서 제외되고, ISO 9003 규격에는 계약내용의 음미, 설계관리, 구매, 구입자에 의한 지급품, 공정관리, 시정조치, 내부품질감사, A/S의 8개 항목이 제외되고 있어서 KS인증시의 심사항목과 비교하면 계약내용의 음미와 구입자에 의한 지급품의 2개항이 빠져 있어서 이를 보완하면 ISO 9001 규격과 공동화 또는 평형화가 이루어질 수 있을 것으로 판단되며, 또 20개의 심사항목 내용에 따라 보완할 사항을 추가하는 일이 남아 있다고 생각된다[11,14].

그리고 인증제도의 심사대상으로 하는 것은 KS등이 주로 제품을 대상으로 하여 인증심사항을 확인하는 작업을 심사로 가름하는데 대하여 ISO 9000 웨미리는 회사의 품질경영시스템을 대상으로 하여 인증심사항목을 심사하는 확인과정을 거치는 것이 외형상으로는 차이점이라고 할 수 있다. 그러나 ISO 9000 웨미리 인증심사에 있어서도 제조하는 제품과 관련된 품질의 확인을 제외하는 것은 아니므로 KS 와 ISO 인증에 필요한 인증심사항목을 공동화 또는 평준화를 이루는 일치화(一致化) 작업은 필요한 사안이 아닌가 생각된다.

(표 1) ISO 9000과 KS의 인증심사항목

요구사항		ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003	KS 및 등급
1	경영의 책임	○	○	○	△
2	품질시스템	○	○	○	△
3	계약내용의 음미	○	○	—	—
4	설계관리	○	—	—	△
5	문서관리	○	○	○	△
6	구매	○	○	—	△
7	구입자에 의한 지급품	○	○	—	—
8	제품의 식별 및 트레이서빌리티	○	○	○	△
9	공정관리	○	○	—	○
10	검사 및 시험	○	○	○	△
11	검사, 계획 및 시험설비	○	○	○	○
12	검사 및 시험의 상태	○	○	○	△
13	부적합품의 관리	○	○	○	△
14	시정조치	○	○	—	△
15	취급, 보안, 포장 및 인도	○	○	○	△
16	품질기록	○	○	○	△
17	내부품질감사	○	○	—	△
18	훈련	○	○	○	△
19	아프터서비스	○	—	—	△
20	통계적방법	○	○	○	△

주) △표시는 유사함을 뜻함

이와 같은 시각에서 ISO 와 KS 규격에 따른 인증심사항목을 일치시키는 작업은 필요한 작업으로 생각하나 시간을 가지고 진지하게 연구하여 조정할 수 있도록 하는 노력이 필요할 것이다.

이어서 심사방법에 있어서는 ISO 9000 웨미리나 KS 인증심사에 2인정도의 심사원이 서류심사와 현장심사를 실시하여 평점한 결과에 따라 인증여부가 결정되고 있는데 이때 심사과정에 대한 공정성, 투명성, 신인도에 대한 문제가 제기되고 있어온 것은 주지하는 사실이다.

이러한 제도는 피 심사자에 대한 배려가 중요한 요인으로 작용하였으나 소수 인원(2인)에 의한 심사결과에 대하여는 비용절감, 심사내용의 일관성, 일사불란한 심사과정, 수심업체에 대한 배려 등이 크게 작용하여 왔으나 전술한 바와 같은 의구심 및 그 간의 사연을 고려하지 않을 수 없을 것이다. 가령 유사한 제도를 운영하고 있는 타국의 사례에서 보는 바와 같이 소비자 대표, 동종업체 대표, 관련 전문가 등을 심사에 참여하게 하여 이러한 인증제도의 신인도를 제고하고, 인증업체에 대한 소비자의 신인도와 인지도를 함께 끌어올릴 필요성은 아직도 대두되고 있는 것으로 알려지고 있다.

그리고 심사평가에 있어서도 KS 인증이나 ISO 9000 웨미리의 인증심사에 대한 심사평가항목이 전술한 바와 같이 유사한 항목이 많은바 이에 대한 평가는 심사평가항목에 따라 이루어지고 있더라도 심사담당자에 따라 심사평가항목별로 심사수준이나 심사눈높이에 차이가 발생하고, 심사담당자별로 전공분야와 경력에 따른 차이도 발생할 수 있다.

따라서 인증심사항목을 심사합에는 심사항목, 심사대상, 심사방법, 심사평가 등에서 차이점의 발생을 어떻게 조정하거나 일정하게 할 것인가의 문제를 해결하지 않으면 안될 것이다.

(3) 인증심사기관, 요원 등의 차이점

1998년 10월 말 현재 ISO 9000 체미리 인증기관은 20여개 기관에 달하고, KS인증기관은 1기관이고 지정심사기관은 9 개소가 있으며, 인증범위는 전문분야별로 지정하고 있어서 인증을 받고자하는 업체에서는 인증가능한 해당 인증기관을 선택하여 인증을 받게 되어있다. 그런데 기업체에서 인증을 받고자 할 때 인증기관에 따라, 인증기관의 요원에 따라, 인증심사요원에 따라, 인증심사원의 자질에 따라서 차이가 발생할 수 있다는 점과 이러한 차이는 현실적으로 문제점으로 거론되고 있다는 점이다. 물론 이러한 차이점을 손쉽게 해결할 수 있는 일은 아니라고 하더라도 현실적으로 나타나는 문제점은 해결하도록 노력할 필요가 있고, 그 차이가 최소화되도록 하는 대안은 고려하여야 할 것이다.

이와 같은 관점에서 인증기관, 요원 등에 대한 평준화를 도모하기 위한 세미나, OJT, 상호교체인증 심사참여 등의 방법을 이용하여 차이점을 해결할 수 있는 노력은 필요하다고 생각된다.

(4) 인증심사제도 운영상의 차이점

인증심사는 신청업체가 작성하여 제출하는 인증신청서와 그에 따른 서류심사, 합당하다고 인증기관이 판단하면 본심사에 해당하는 현장심사, 인증업체에 따른 필요한 사후관리심사, 그리고 지도 및 심사위원의 교육문제가 주요한 인증심사제도의 요인이라고 생각되므로 이에 대한 문제를 고찰하여 보기로 한다.

먼저 신청서와 서류심사에 있어서는 ISO 9000 체미리는 9001, 9002 또는 9003 규격에 합당하게 인증신청을 하고 있는가와 KS와 함께 인증에 필요한 신청서류에 대하여 적합성을 검토하는 서류심사가 이루어지는 데 일종의 예비심사로서 인증에 필요한 구비조건을 만족하는가를 검토하는 과정으로서 인증심사전에 이루어지는 바 서류상으로만 시행되는 것이므로 크게 어려운 점은 없을 것인데 그것은 인증기관별로 일정한 기준을 설정하여 두었기 때문이다.

이어서 심사팀을 구성하고, 일정을 인증신청업체와 조정하여 본심사에 해당하는 현장심사가 이루어지는 데 이 현장심사의 심사원을 대개 KS, ISO 인증 공히 2인으로 구성하여 이루어지는 것이 일반적이다.

이 때 심사에 대한 공정성, 투명성, 신인도가 흔히 문제로 제기되고 있는데 이는 심사원에 대한 문제라기 보다는 심사과정에 대한 문제라는 것을 분명히 하여 두고, 동시에 객관적으로 인증을 취득할만한 업체에만 인증이 주어지는가에 대한 문제가 제기된다.

그리고 인증을 취득한 업체에 대하여는 일정기간별로 사후관리가 실시되는데 이 사후관리심사에 있어서도 객관적으로 공정성, 투명성, 신인도가 유지되어야 할 것이라는 점이 문제점으로 제기되고 있다. 그것은 KS와 ISO인증 공히 인증심사기관의 요원에 의하여 이루어지는데 따른 것으로 현장심사와 사후관리심사의 심사 담당자가 다르다고 하더라도 동일기관에 의하여만 이루어지는 것에는 동양적인 특성상 한계가 노출될 수 있었기 때문이다.

다음에 지도 및 심사원의 교육문제는 자격있는 교육기관에 의하여 이루어지고, 교육중에 시험과 인증기관에서 자격시험이 국가고시에 준하는 고사가 실시되어 자격증을 교부함으로써 어려운 문제는 없겠으나 전 제 (3)항의 인증기관요원에서 언급한 바와 같이 요원의 자질과 교육 및 경험의 배경이 문제로서 제기되는 경우가 없지 않다. 따라서 이러한 문제점을 해소하기 위한 방안이 강구되어야 한다는 지적이 발생하고 있어서 가령 인정기관에 의한 정기적인 보수교육이라든가 세미나를 통하여 심사나 지도를 실시할 때의 관점의 차이를 최소화할 수 있는 방안이 강구될 필요가 있다고 본다. 또한 공정성, 투명성, 신인도의 제고를 위한 대비책도 함께 고

려되어야 할 것으로 생각한다.

(5)인증준비 및 인증업체의 차이점

인증준비 및 인증업체의 차이점은 인증준비업체와 인증지도기관, 그리고 심사기관의 차이, 업종의 차이, 전문분야에 대한 지식이나 주요 관리점 및 관리항목에 대한 이해도, 인증준비 업체의 경영자의 자세, 인증준비요원의 경험과 자질 등에 따른 차이점이 발생할 수밖에 없지 않느냐는 관점에서 고찰하기로 한다. 이 과정에서 고려할 수 있는 요인은 인증체제의 준비, 정비, 인증업체의 자세, 지원을 위한 적극성 등이 검토되어야 하겠다.

우선 인증체제의 준비를 위하여는 인증필요성, 그에 따른 목표, 준비기간, 추진 구성원 및 부서의 조직, 예산, 경영자의 의지와 열성, 그리고 자체적으로 준비할 것인가? 아니면 지도기관에 위탁할 것인가? 지도기관의 도움을 받아 자체요원을 투입하여 추진할 것인가의 결정이 필요할 것인데 대개의 경우 지도기관의 도움을 받아 자체요원에 의하여 이루어지는 경우가 일반적이라고 할 수 있으나 여력이 있는 대기업은 자체적으로 추진하는 경우도 있어 바람직한 경우로 볼 수 있다.

자체적으로 추진하던가, 도움을 받아 추진하던 간에 정비가 필요하게 되는데 조직, 구성원은 말할 것도 없고, 회사규격의 작성이나 개정 또는 재정비, 생산현장의 정비, 필요한 요원의 구성 및 배치, 장표류 등 서류의 문서화와 관리체계 등 회사경영활동 전반에 걸친 일대 재정비 또는 개선이 이루어지게 된다.

이 때에 인증준비업체의 자세가 문제가 되는 데 제일 우선되는 것이 경영자의 마음과 자세가 가장 중요하다고 본다. 경영자가 지원만 하고 제 2선으로 물러서는 경우보다는 솔선수범하는 적극성이 무엇보다도 필요한 요소가 되며, 경영자의 적극성 여하에 따라 조직 구성원의 태도와 자세도 좌우되게 되고, 이러한 준비과정에서 경영자의 자세는 인증취득 후에 있어서 품질경영시스템의 지속성과 지속적인 개선활동의 성패도 좌우되는 것으로 나타나고 있다고 한다 [4].

동시에 인증취득을 위하여 인증준비와 인증업체의 자세는 인증을 위한 준비업체가 얼마나 적극적으로 인증준비에 임할 수 있도록 지원하는가를 판가름하게 할 것이다. 결국 경영자의 솔선수범이 모든 활동을 좌우하게 되지만 인증 취득후의 경영체질의 지속적인 개선을 좌우하게 되므로 결과적으로는 소비자로부터 자사제품의 신뢰도를 향상시켜 계속기업(Going Concern)으로서의 지위도 굳건히 다져나갈 수 있을 것인데 모든 기업이 이러하리라고 기대하기는 어렵다. 따라서 경영자의 솔선수범과 적극성이 문제로서 제기되는 경우를 우리는 상당히 경험하였다는 점을 고려할 필요가 있다.

(6)상호인증 등의 기타 차이점

KS나 JIS(일본공업규격)의 인증은 상호인증이 가능한 상황이고, ISO인증은 국가별로 1 인정기관에 수개의 인증기관이 운영되고 있어서 1 국가 내에서는 상호 타 인증기관의 인증을 존중하고 있으나 국가간의 다른 나라 인증기관의 인증취득을 공식적으로 인정하느냐는 문제가 발생할 수 있으며, 이에 대한 국제적인 협약을 준비하고 있어서 머지않아 상호 인증하는 체제로 1999년 중에 국제협약을 위한 준비가 진행되고 있어 앞으로는 한 나라의 인증이 다른 나라에서도 인증받은 것으로 되게 될 것이다[1999년 7월에 협정조인 예정].

그런데 우리나라에는 현재 외국의 인증기관이 상당수 상주(常駐)하면서 국내의 인증기관과 함께 ISO 9000 웨미리의 인증업무를 수행하고 인증허가를 실행하고 있는데 국내 인증기관은 인정기관이나 감독기관이 관리, 감독이 가능하지만 외국의 인증기관에 대하여는 치외법권적인 성격이 있고, 아무런 협력이 이루어지고 있지 않아 그 내용을 파악하기가 어려운 실정이며, 더 나아가 인증업무와 관련된 정보를 입수하기도 어려워 우리에게 어떤 면에서 도움이 되는 지도

알 수가 없는 실정이다.

또 일부 국내업체에서는 상거래상의 수출입업무와 관계가 있어서인지 외국의 인증기관을 통하여 ISO 인증을 취득하는 경우도 적지 않다.

따라서 ISO 9000 웨빌라 인증업무에 있어서는 국가간의 상호인증체제의 정립과 외국인인증기관의 국내활동에 따른 최소한의 업무협력체제의 구축을 위한 국제적인 협약이 필요하지 않을 까를 검토할 필요가 있게 된다.

다만 국내기업의 외국 현지 공장 및 현지법인에 대한 우리의 인증기관에 의한 인증업무도 예외적으로 어떻게 할 것이며, 이러한 경우에 대한 국가간 상호인증도 함께 다루어 보아야 하지 않을까도 검토되어야 할 것이다.

3. 품질인증제도의 개선방향

우리나라 품질인증제도에 따른 현황과 문제점은 전 제 2항에서 언급한 바와 같으며, 상기한 문제점에 따라 그 개선대안을 다음에서 고찰하여 보기로 한다. 여기서 품질인증제도에 따른 개선안은 인증제도, 인증심사항목, 인증심사기관 및 요원, 인증심사제도, 인증준비 및 인증업체 등으로 구분하여 살펴보기로 한다.

첫째, 인증제도에 있어서는 KS, 형식승인 등이 제품중심의 심사방법을 채택하고 있는데 대하여 ISO, QS 는 품질시스템을 그 심사대상으로 하고 있고, 심사를 담당하는 주체가 KS나 형식승인은 공무원이나 준공무원이라 할 수 있는 지정된 기관의 요원이 담당하도록 되어 있으며, ISO나 QS는 자격을 인정받은 심사원에 의하여 이루어지고 있어 의견상 차이가 발견되기는 하나 내용을 깊이있게 다루어보면 크게 차이가 있는 것은 아니다. 다만 제품을 대상으로 하는가 아니면 시스템을 대상으로 하는가의 의견상의 차이점은 있으나 이는 제도, 문서체계, 심사주체 등에 따른 차이이며, 제품이 대상인가 경영시스템이 대상인가의 차이에 따른 것으로 보고, 우선 제도의 문제는 이를 있는 그대로 인정하는 선에서 문서화체계 [〈그림 1〉참조] 에서 보는바와 같이 KS에서 없는 부분을 ISO 문서체제로 합치시키는 방법을 고려하며, 심사주체에 대하여는 관계법규 또는 ISO 관계규격이 지정한대로 하면서도 공동화 또는 평형화할 수 있도록 관계기관, 전문가로 구성된 협의체에서 필요한 개선대안을 제시할 수 있도록 조치하는 방안을 강구하는 것이 바람직할 것이다.

둘째, 인증심사항목에서는 제품이 대상인가 경영시스템이 대상인가는 제도자체의 차이점으로 인정하고, 심사항목의 차이점은 ISO 9000 규격을 중심으로 비교할 때 ISO 9001의 심사항목 20 개항에 대하여 KS 심사항목에서 차이가 있는 항목은 “계약내용의 음미”와 “구입자에 의한 지급품”인 2개항의 심사항목이 차이가 있으므로 공동화 또는 평형화하기 위하여 관계법규를 개정할 때 이를 추가 보완하는 것으로 개정하면 그 차이를 해소할 수 있을 것이며, 비교하려는 KS와 ISO 사이의 관리정도의 차이가 있는 사항은 조정하여 유사하게 조정한다면 해결책이 없는 것도 아니다.

동시에 심사과정의 공정성, 투명성, 신인도를 확보하기 위하여는 인증심사시에 심사원으로 관계전문가, 소비자단체, 경쟁업체 등의 대표가 동시에 참여할 수 있도록 하는 방안을 고려하여 볼 수 있겠다. 다만 ISO의 규정이나 비용 등의 문제로 어려움이 있다고는 하나 상기한 대표를 참여시키는데 그렇게 많은 비용이 들어가지 않도록 피심사기관 소재지의 대표를 참여시킬 수 있을 것이다.

이와 같이 ISO와 KS를 공동화나 평형화하여 추가 보완하거나 조정하려고 할 때에는 관계전문가로 협의회를 구성하여 조정하면 원만한 해결이 가능하리라고 본다. 또 심사원에 따른 심사

수준, 심사내용 등의 차이점도 해결하여야 할 사항이기는 하지만 편의상 다음의 인증심사기관 및 요원 항에서 다루기로 한다.

셋째, 인증심사기관 및 요원에 따른 문제점으로는 인증기관, 인증기관의 요원, 심사원, 심사원의 자질에 따른 차이이다. 우선 인증기관간의 차이는 인정기관에서 세미나, OJT, 상호교체심사참여의 제도적 개선을 고려할 수 있고, 특히 사후관리심사에 다른 인증기관의 심사원을 참여시키는 방법도 고려할 수 있을 것이다. 인증기관의 요원, 심사원, 심사원의 자질의 차이는 전문분야별 차이도 문제이나 이를 해소하기 위하여 인정기관에서 일정기간에 1회씩 보수교육이나 세미나에 참여를 의무화하는 방법으로 해결책을 찾도록 하지 않으면 안된다. 동시에 인증기관의 장과 가장 수석인 선임심사원을 대상으로 하는 워크숍(Workshop) 등을 개최하여 인증기관간, 심사원간의 차이 등을 해소할 수 있도록 조치하는 대책이 필요하리라고 본다.

넷째, 인증심사제도 운영상의 문제로서는 KS나 ISO 모두 심사가 종료된 후 심사원은 심사결과를 정리하여 인증을 허가할 수 있는 업체에 대하여는 인증심사위원회를 개최하여 인증허가를 위한 최종결정을 위원회를 구성하여 심의를 거치고 있다.

그러나 인증심사위원회는 하나의 요식행위로서 문제는 심사과정이 공정하고 투명하며 신인도를 높일 수 있는가의 문제로 집약되겠는데 이러한 문제를 해결하기 위하여는 전기한 셋째항의 대안과 같이 개선책을 도출하고, 요원의 자질, 경험에 따른 문제도 세미나, OJT, 상호교체심사제도의 고려 등을 통하여 해소하는 방안을 고려할 필요가 있다.

다섯째, 인증준비 및 인증업체에 따른 문제점은 관계되는 기관, 기업체의 직원에 의하여 좌우되고, 차이점도 발생하지만 궁극적으로는 최고경영자의 열의와 지속적인 개선의지가 가장 중요하다고 판단되므로 인증취득을 위한 준비과정뿐만 아니라 인증업체에 대하여도 특히 최고경영자에 대한 의무적인 교육과 관계직원의 지속적인 의무교육을 제도적으로 규정할 필요는 없는 것인가를 생각하여 불일이다. 가령 인정기관이나 감독기관에서는 인증기관에 대한 지도, 감독지침으로 이러한 제도를 개선할 수 있을 것으로 본다.

여섯째, 상호인증 등의 기타 문제에 있어서는 국제협약을 통하여 ISO 등을 인증하고 있는 국가간의 상호인증이 가능하도록 조치하고, 외국의 인증기관이 국내에서 활동하는데 따른 최소한의 정보교류를 포함한 협력체제도 동시에 고려할 필요가 있으며, 다국적기업에 대하여는 그 주 사무소가 소속된 국가의 인증기관이 인증을 실시할 경우에 대하여도 상호인증이 가능하도록 하는 조치와 함께 국가간의 인정기관을 통하여 최소한의 정보교류를 포함한 협력체제가 이루어질 수 있도록 하는 국제협력체제도 필요하리라고 생각한다.

또 상기한 문제들을 합리적으로 추진하는데 필요한 국제협력체제의 구축도 이루어져야 하겠지만 다른 한편으로는 관계되는 ISO 관련기관에 국내전문가를 계속적으로 참여시킬 수 있도록 하는데 필요한 제도, 예산 등의 확보와 이와 같은 전문가를 국가차원에서 지속적으로 양성할 수 있는 제도적인 조치도 강구되어야 할 것으로 생각한다.

4. 결론

KS등 제품을 대상으로 하는 것과 ISO등 경영시스템을 대상으로 하는 인증제도는 그 출발과 배경이 다를 뿐만 아니라 각각 독특한 장·단점이 있는 것은 사실이다. 그러나 1990년대에 들어와 국제화 추세에 따라 WTO와 ISO체제에 따른 지구 단일 시장화에 따른 영향은 기업에 있어서 변혁의 시대를 맞았으며, 어떠한 방침이건 간에 융화하지 않을 수 없게 되었다. 이러한

상황에서 ISO 등 인증제도와 KS 등의 인증제도는 어떠한 방법이건 간에 공동화 또는 평형화 하는 작업이 필요하게 되었다고 본다.

이와 같은 전제하에서 이 논문에서는 다음과 같이 그 개선대안을 제시함으로써 양 제도의 공동화 또는 평형화의 방향을 제안하는 것이다.

우선 인증제도의 차이는 대상이 제품이건 경영시스템이건 간에 관계기관 및 전문가로 구성된 협의체를 통하여 조정할 수 있고, 심사항목의 차이는 국제화 추세에 맞추어 ISO 9001규격 체제로 관리방법 및 정도를 조절하며, 인증심사기관 및 요원의 차이는 관계요원의 자질과 관련 되므로 세미나, 보수교육과 같은 방법을 통하여 해소하여야 하겠다.

그리고, 운영상의 문제는 심사과정 및 사후관리의 투명성, 공정성, 신인도를 향상시킬 수 있도록 개선하며, 인증준비 및 인증업체에 대한 문제는 최고경영자의 의식(Mind)이 중요하므로 지속적인 교육으로 관심을 고조시키고, 또 상호인증과 기타의 문제는 국제협력체제의 구축으로 정보교류시스템을 통하여 그 해결책을 모색할 수 있겠다.

이상과 같은 노력은 하루 속히 진행하여 개선하여 나갈 때 우리의 인증제도는 국내외적으로 공동화 또는 평형화가 이루어져 원만한 시스템으로 운영될 수 있을 것으로 믿는다.

<참고문헌>

[1] Donna C.S. Summers., Quality, Prentice-Hall, Inc., 1997.
 [2] B.G,DALE., J.J,Plunkett., Managing Quality, Philip Allan, 1990.
 [3] 조남호; “품질인증제도의 문제점과 개선방안-ISO 9000번대와 연계를 중심으로-”, 한국 품질관리학회지, 21(1):1-10, 1993.
 [4] 윤양노; “ISO 9000 인증 중소기업의 현황과 개선대안-D회사를 중심으로-”, 석사학위논문, 건국대학교 산업대학원, 1999.
 [5] 공업진흥청, 국제품질보증시스템해설, 공업진흥청, 1991.
 [6] 한국표준협회, ISO 9000 사내품질감사실무과정, 7판., 한국표준협회, 1995.
 [7] 중소기업청, 한국표준협회., ‘97 중소기업 품질경영지도업체-경영자 및 추진책임자 세미나, 중소기업청, 한국표준협회., 1997.
 [8] 한국품질관리기사협회, ISO 9000최고경영자과정, 한국품질관리기사협회, 1997.
 [9] 한국표준협회, QS 9000 품질시스템 요구사항(QSR:제3판), 한국표준협회, 1998.
 [10] 공업진흥청, KS/ISO 9000 인증취득의 지름길, 공업진흥청, 1993.
 [11] 한국표준협회, KS/ISO 9001, 한국표준협회, 1998.
 [12] 한국표준협회, KS/ISO 9002, 한국표준협회, 1998.
 [13] 한국표준협회, KS/ISO 9003, 한국표준협회, 1998.
 [14] 한국표준협회, 산업표준화(관계)법, 한국표준협회, 1998.
 [15] 한국표준협회, 품질경영촉진(관계)법, 한국표준협회, 1997.