

# 포장업계 ISO 인증획득 사례

수출시 ISO인증획득이 기본 항목으로 분류될 정도라는 것을 떠나서도 주먹구구식의 업무진행을 탈피, 규경화를 통해 체계적이고 조직화된 기업갖추기에 큰 몫을 담당하고 있는 ISO인증은 95년 이후부터 급격히 인증획득업체 수가 증가해 현재는 인증의 남발과 과점상의 부실함이 제기될 정도로 성행하고 있다.

이러한 추세와 함께 포장산업의 ISO 인증획득 작업도 활발한데 포장업계의 대표체인 (사)한국포장협회의 경우 100여개 회원사 중 21개업체가 인증을 획득한 상태이다.

본 고에서는 이 중 분야별로 ISO 인증을 획득한 업체들의 사례를 소개해 현재 인증을 준비하고 있거나 관심을 가진 업체들에게 도움을 주고자 한다.

편집자 주

## 한국포장협회 회원사 ISO 인증 획득현황

업 체 명	대 표	인증종류	업 체 명	대 표	인증종류
(주)고합	양갑석	ISO 9002, 14001	(주)KOLON	구광시	ISO 9002
남경화학공업(주)	김선창	ISO 9002	(주)화승인더스트리	김범수	ISO 9002
삼진화학(주)	이한상	ISO 9002	대한잉크화학(주)	한진수	ISO 9001
(주)서동	최좌진	ISO 9002	대한은박지공업(주)	김석주	ISO 9002
(주)성일화학	장수열	ISO 9002	동일알루미늄(주)	현석원	ISO 9002
(주)아이팩	오일호	ISO 9002	롯데알미늄(주)	고충준	ISO 9002
SKC(주)	최동일	ISO 9002	삼아알미늄(주)	손계동	ISO 9002
(주)원지산업	한용교	ISO 9002	한국알미늄(주)	김욱동	ISO 9002
(주)유주왕	박건규	ISO 9002	동양제과(주)	담철근	ISO 9002
울촌화학(주)	한규상	ISO 9002	동원실업(주)	강병원	ISO 9002
(주)정원산업	김종선	ISO 9002			

**(주)원지산업**

(주)원지산업(대표이사 한용교)은 동종업계 최초로 지난 96년 10월 ISO 9002 인증을 획득한 바 있다.

당시 인증팀을 이끌었던 서대원 차장은 “96년 화학분야에 불과 4개업체만이 ISO 인증을 획득했었고, 한참 인증을 획득하기 위해 많은 업체들이 열중하기 시작하고 있었는데 저희 원지산업은 실질적인 내실을 기하려는 내부적인 요구로 인증추진팀이 발족돼 인증획득을 추진하게 되었습니다”라며 그 동기를 설명했다.

업계에서 우수한 품질로 신뢰를 받고 있던 (주)원지산업은 이에 만족하지 않고 한단계 도약을 위한 계기를 삼겠다는 대표이사의 강력한 의지와 직원들의 의식전환을 위한 자구책의 일환으로 시작되어 1년의 기간을 거친 (주)원지산업의 인증획득 준비작업은 인증추진팀이 중심이 되어 업무가 집중되는 일반적인 방식이 아니라 전 직원이 각자의 업무에 대한 초안을 작성해 인증추진팀이 검토하며 그 뼈대를 완성하는 형식이였다.

인증을 획득하기 위해서는 직원들에 대한 교육이 중요하기 때문에 이를 겸하며 업무적인 효율도 높이는 의도였다.

서 차장은 “각자 쌓아오며 익숙해진 자기분야의 노하우를 문서로 정리한다는 것이 어색했을 것이고, 또한 이를 공개한다는데 대한 망설임이 직원들이 극복하기에 가장 어려운 부분이었습니다”라며 초반의 어려움을 회상하기도 했다.

당시 인증추진위원장이던 한복교 상무이사를

중심으로 꾸려진 21명의 인증추진팀을 비롯한 (주)원지산업의 직원들이 인증획득까지 가장 어려웠던 부분에 대해 서 차장은 “중소기업이기 때문에 인증획득 준비를 위한 전담요원을 따로 배치할 수가 없어 1년이라는 기간동안 전 직원이 오전 8시부터 밤 11시, 12시까지 일을 했는데 몸이 힘든 것도 많이 어려웠던 부분이지만 무엇보다도 인증을 획득할 수 있을 것이라는 확신이 없었다는 것이 직원들이 가장 견디기 어려웠던 부분이었습니다”라고 설명했다.

또한 동종업계에서 최초로 시도하는 일이었기 때문에 난관에 봉착했을 때 벤치마킹을 할 수 있는 대상이 없어 스스로 문제를 해결해야 했다는 것 또한 걸림돌이 됐다.

이 때 생산성본부로부터 많은 도움을 받았다는 서 차장은 3년여의 시간이 흐르고 있는 지금 직원들의 의식 수준이 향상되고 조직화와 업무의 체계화가 눈에 띄게 좋아지고 있음을 느낄 때 가장 보람되었다고 덧붙였다.

“책임과 권한에 따라 업무분담이 이루어지기 때문에 역할론이 분명해지고, 각자 직원들이 갖는 책임감이 높아져 업무의 효율성에 큰 도움이 되고 있습니다”라는 서 차장은 부서간에 업무공유가 제대로 이루어지지 않아 생길 수 있는 불협화음이 없어져 회사분위기가 한결 부드러워졌다는 것 또한 ISO 인증획득을 통해 얻은 술찮은 성과라고 설명했다.

(주)원지산업은 인증획득 후 타업체에서도 부러워할만한 체제를 갖추게 되었는데 바로 팀장 중심의 경영체제이다.

인증획득 이전에는 많은 업무지시가 경영자 지시 일변도로 진행되었던데 반해 인증획득 후 팀장책임 하에 업무를 진행하게 되어 결재단계가 대폭 축소, 업무효율성·신속성·정확성이

향상되고 부서이기주의가 배제됐다. 또한 전 직원들의 문서화 능력도 향상됐다는 것 또한 큰 장점일 것이다.

(주)원지산업에 이렇게 많은 장점을 갖게 한 ISO인증을 획득한 초기, 특수업종임에도 규정에 얽매어 어려움을 겪기도 했는데, 이것은 시간의 흐름과 직원들의 인식이 높아지면서 자연스럽게 해결되어 가고 있다.

바로 ISO체계에 적응해 가고 있다는 증거일 텐데, 스스로 유연한 규정을 만들기 위해 융통성을 가지고 규정을 해석하고 있으며 이는 (주)원지산업이 인증획득 효과를 성공적이라 평가하는 근본이다.

“최근에는 ISO인증이 너무 남발해 공신력이 떨어지는 것 같습니다”라며 신중함에 대한 아쉬움을 보이는 서 차장은 가장 중요한 것은 인증을 획득하기 위해 규정을 맞추는 것이 아니라 그 업종과 회사실정, 그리고 직원들의 의식수준에 맞게 자체적인 실리 위주의 인증획득 과정이 필수라고 강조했다.

한편, 포장업계간 벤치마킹의 중요성을 다시 한번 확인하는 서 차장은 업계의 폐쇄성을 극복하고 한국포장협회 차원에서의 세미나 진행이나 활발한 교류 등이 이루어져 업체에 실질적인 도움을 줄 수 있는 방안을 찾아가야 한다고 덧붙였다.

자체적인 감사와 3번의 사후심사를 거쳐 올해 10월 재심사를 앞두고 있는 (주)원지산업은 이를 위해 특별히 따로 준비를 하기 보다는 초창기 욕심에 의해 양이 적지않았던 문서를 간소화하고, 동기부여를 통해 직원들 스스로의 마인드를 높이는 동시에 지속성을 가지려던 지난 3년간의 노력이 올곧게 평가받을 수 있을 것으로 전망하고 있다.

## 롯데알미늄(주)

지난 95년 10월 표준협회 사전컨설팅을 통해 KSQA를 획득한 바 있는 롯데알미늄(주)(대표이사 고충준)은 경영방침 실현을 위한 TOP DOWN 방식에 의해 세계제일의 품질화를 실현해가는 과정에서 자연스럽게 ISO 9002의 인증을 획득하게 됐다.

지난 해 10월 갱신심사를 마친 롯데알미늄(주)은 이제 더 이상 그 규정에 맞추기 위한 노력을 하기 보다는 자사의 품질활동을 자체 규정화하는데 주력했다.

동종업계 최초로 ISO인증을 획득한 롯데알미늄(주)은 선두업체라는 책임감이 획득동기의 절반정도였는데 이 과정에서 가장 어려웠던 부분을 매일의 업무를 글로 정리하는 것이라고 지적한 김선경 과장은 실제로 인증획득을 위한 준비기간동안 직원들 사이에서 과연 인증이 필요한가에 대한 회의가 적지 않았다고 밝혔다.

그러나 자신의 업무를 규정화하기 위한 과정에서 실제로 놓치고 있었던 부분을 짚어내고 고객위주의 제품생산을 현실화하는데 쉽게 접근해가자 직원들의 호응도가 높아졌다고 한다.

이러한 효과 외에도 롯데알미늄(주)이 인증획득 과정에서 얻은 가장 큰 소득은 고객불만을 접수한 후 해결까지의 흐름을 일목요연하게 정리할 수 있었다는데 있다.

다시 말해, 이전까지는 고객불만사항이 접수되면 영업자체에서 처리해 롯데알미늄(주) 품질의 결함이라 할 수 있는 부분에 대한 피드백이 되지 않았는데, ISO 인증획득 이후 일련의 내용들이 틀을 갖추면서 영업부, 생산·관리팀은 물

른 경영자까지 직접적인 파악이 가능해졌다는 것이다.

자사에서 생산하는 품질의 작은 결함까지 경영자가 알고 이의 해결방안을 고민할 수 있는 체계는 이전의 산발적인 부서별 보고형식에서 벗어나 담당부서에서 각 부서별 보고사항을 취합, 경영자가 체계적으로 인식할 수 있는 규정에 맞게 보고하기 때문에 가능한 것으로 이로 인해 경영자는 자사의 품질수준을 확실히 인식할 수 있게 되는 것이다.

김선경 과장은 기존 QM마크 등은 획득 후 체크 정도의 수준이던데 반해 ISO인증은 감사원 교육 후 1년에 한차례씩 내부 품질감사활동이 있어 항시적인 품질체크를 요하기 때문에 그때 그때 미비한 규정을 보완하고 업체에 어울리지 않는 규정이 있어 업무 진행에 차질이 있을 경우 수시로 체크할 수 있다는 장점이 있다고 덧붙였다.

또한 외국의 경우 ISO인증이 정착되어있는 반면, 국내에서는 아직까지는 이에 대한 인식이 적은 것 같으면서 수출에 있어 ISO인증의 획득은 이제 기본사항이 되었다고 설명했다.

현재 롯데알미늄(주)은 3개 사업부로 편성되어 있는데 인증팀은 본부당 5명씩과 관리본부에서 5명으로 구성, 총 20명으로 구성되어 진행했다.

롯데알미늄(주)이 ISO인증 획득 과정에서 가장 큰 어려움으로 지적하는 것이 바로 이 부분이다.

3개 사업부로 나뉘어져 있어 한 아이টে으로 통합규정을 작성하는데 적지않은 어려움이 있었기 때문이다. 자체적인 해결방안을 찾던 롯데알미늄(주)은 결국 컨설팅업체의 도움을 받아 규정의 한계를 결정하고 업무를 진행하게 된다.

이 과정에서 알루미늄사업부는 비록 ISO와 포커스는 틀렸지만 기존의 KS 기본 규정이 있어 비교적 수월했던데 반해 다른 분야의 경우 좀 더 깊이있는 논의를 필요로 했다고 한다.

김 과장은 "2001년부터 PL법이 실행되는데 업체에서 자체적으로 체계적인 데이터를 갖추지 않는다면 이에 대한 효율적인 대응이 불가능해 집니다"라고 전제하고 PL법에 대응하기 위해 제조자는 공정을 체계적으로 제시할 수 있어야 하며 담당자가 바뀐 후이라도 즉각적인 대안을 제시할 수 있을만큼 자료공유가 필요하다고 덧붙였다.

인증획득 초반, 직원들의 인식교육도 문제였지만 지도위원들도 서투름이 많아 업계의 현실 보다는 규정에 얽매이는 경우가 많았다고 지적하는 김 과장은 그러나 최근 들어서는 기업의 입장에서 유연한 해석이 가능할 정도로 인식이 향상되었다고 자부했다.

현재 롯데알미늄(주)은 틀을 갖추어 놓은 상태에서 기존 업무를 다시 정리하고 책임과 권한을 재부여하는 중인데, 준비과정에서 욕심이 과했던 탓인지 문서의 양이 많아졌던 단점을 보완하기 위해 보관양식을 정리, 내부감사과정을 거치며 문서의 양을 줄여가는 중이라고 한다.

최근 우후죽순격으로 ISO 인증획득이 늘고 있는 추세에 대해 김 과장은 기본적으로 하고 있는 일을 체계화하는 일이므로 단기에 인증을 획득하기 위해 자금력을 동원하기 보다는 실질적인 업무상의 효율성을 향상시키기 위한 꾸준한 준비와 보완에 주력하는 것이 중요하다고 강조하기도 했다.

현재 전산망과의 연결을 추진하고 있는 롯데알미늄(주)은 국가적인 어려움으로 인한 자사의 난항으로 인해 큰 투자비가 가장 큰 걸림돌로 작

용하고 있는데 이 역시 꾸준한 준비과정과 효율적인 대처로 롯데알미늄(주)에 적합한 방향성을 찾기 위해 노력할 예정이라고 한다.

## 태림포장공업(주)

1996년 12월 8일 ISO 9002 인증을 획득한 태림포장공업(주)(대표이사 회장 정동섭)은 인증획득 초반에는 인증을 획득하게 되면 매우 효율적인 것 같고, 업계최초로 이루어야겠다는 생각만으로 인증획득 업무를 추진하게 됐다고 한다.

그러다 보니 업무 자체의 효율성이 떨어지고, 목적이 명확하지 않아 적극적인 자세를 갖기 어려웠다.

그러나 95년 QC팀의 발족을 시작으로 96년 초부터 본격적인 업무에 착수, 2년반동안 완벽한 단계에 도달하기 위해 꾸준히 노력해 온 태림포장공업(주) 조병한 전무이사는 가장 큰 소득으로 인증획득 이전보다 눈에 띄게 향상된 직원들의 인식을 꼽았다.

ISO 인증 획득 이전에는 구두로 보고하고 지시하던 일부 업무까지도 연관있는 관련부서와 체계적인 틀 속에서 서면으로 공유할 수 있기 때문에 품질안정화에 급속도로 접근할 수 있었다고 설명하는 조 전무는 인증획득 과정에서 직원들의 반감이나 어려움은 그다지 크지 않았다고 한다.

“직원들 스스로가 ISO라는 제도를 명확하게 알지는 못했지만, 업무를 체계적으로 정리해야 한다는 생각들은 공유하고 있었습니다”라고 당시를 회상하는 조 전무는 결정적인 인증획득 추

진의 계기는 주납품업체인 LG전자에서 요구를 하면서라고 설명했다. 직원들 스스로의 이러한 욕구에도 불구하고, 인증획득 초반에는 자체 규정이 어색하기만 하고 어려움이 적지않았다고 덧붙였다.

인증획득을 위한 준비과정에서부터 인증획득 초반까지 규정에 맞추어가려는 방향성이 더 큰 어색함을 만들고 있다는데 생각이 미친 태림포장공업(주)은 곧 자사 실정에 맞게끔 시스템을 재·개정해 가는데 주력하기 시작한다.

조 전무는 ‘어차피 ISO인증을 획득했고 하기로 했으니 실행하면서 우리에게 맞는 옷을 만들자’라는 생각이 실무자들에게 고루 인식되어 있다고 밝히고 현재 서류양식의 미비한 부분을 보완하고 직원들의 인식을 고취하는데 더욱 많은 노력을 기울이고 있다고 설명했다.

이 과정에서 현재의 시점부터 현행 차트에 맞는 진행을 고려해 충분히 맞추고 있는 태림포장공업(주)은 문서화·명문화를 통해 ISO 규정에 맞게끔 틀을 구체화하고 있다.

ISO 인증업무의 총책을 맡았던 QC팀 김운중 과장은 보완상의 어려움보다는 실행상 따라가지 못하는 경우가 많다고 지적하고 이 역시 평소 업무상의 습관으로 인해 문서로 정리하는 과정에서 건너뛰는 정도의 수준이라며 내부감사시 재교육을 통해 보완하고 있다고 설명했다.

올 11월 갱신심사를 앞두고 있는 태림포장공업(주)은 별도로 이를 위한 준비를 하기 보다는 지금까지 진행해 온 꾸준한 보완작업의 연장선상에서 좀 더 꼼꼼한 점검을 해가고 있을 뿐이다.

김 과장은 ISO인증 획득 이후 가장 좋은 부분에 대해 이전에는 대기업과 거래할 때 자체품질

감사를 할 경우 이에 대한 준비에 정신없었는데 인증획득 후에는 평소 진행하던대로 하면 된다면서 그 때의 부산함을 떠올리며 웃을 수도 있다며 여유로움을 보였다.

한편, 태림포장공업(주)은 인증획득 후 가장 긍정적인 변화로 불량률이 매년 감소하고 있음을 들었는데 얼마 전에는 한 유저업체에서 태림포장공업(주)의 이런 사례의 발표를 요구하기도 해 모범업체로 인정받음을 시사했다.

“인증획득을 추진하면서 가장 중요하게 고려한 점은 실질업무에 도움이 되도록 안정적인 추진방향을 설정해 신속하게 처리하는 것이었습니다”라는 조 전무는 태림포장공업(주)의 상황에 맞게 끊임없이 개정을 하고 있으며, 실제로 상반기에 26건에 달하는 개정을 자체적으로 진행했다고 밝히기도 했다.

내년쯤에는 전사적인 전산화 구축과 ISO 14000시리즈의 인증획득을 추진할 예정이라는 태림포장공업(주)은 우선 직원들이 평소 ‘품질 최우선’이라는 경영마인드를 깊이 인식하고 있어 ISO인증 획득에 대해 긍정적인 생각으로 임할 수 있었고 이를 체계화하는 과정이어서 비교적 수월했던 과정이었다고 한다.

ISO 인증획득 과정을 총괄했던 김윤중 과장은 앞으로 경쟁력 향상과 실질적 관리에 주안점을 두어 업계에 모범으로 자리잡을 것이라는 포부를 밝히기도 했다.

### 한일제관(주)

명실공히 국내 최대의 캔 생산업체로 자리매김해 온 한일제관(주)(대표이사 정호발)은 원가

절감과 불량률 감소를 위한 체계적인 관리시스템과 보다 안정적이고 향상된 품질보증의 필요성을 절감하고 ISO 인증의 추진을 계획하던 중, 기 인증고객업체에서 인증획득업체에 불량(오더)발주 우선권을 부여하는 추세와 수출오더(해외바이어)로부터 제품의 품질을 보증할 수 있는 시스템이 요구되면서 본격적으로 인증획득을 위한 체제를 갖추기 시작했다.

우선 QC 파트를 생산부서, 생산관리, 자재관리, 기획부서 각 1명씩으로 선정하고 생산부서에서 주관을 맡도록 T·F·T를 구성, 자체적인 틀을 갖춘 후 컨설팅계약업체를 선정했다.

당시 ISO인증획득이 봄처럼 일어나고 이런 성향에 따라 인증컨설팅업체가 우후죽순격으로 생겨나고 있었는데 한일제관(주)은 신뢰도와 대외인식도가 가장 높은 KSA-QA를 선정, 신중함을 기했다.

인증의 획득과정에서 여러가지 중요한 사안이 있지만, 장기적인 안정을 바탕으로 가장 중요한 사안을 사원들의 인식고취를 위한 교육으로 설정한 한일제관(주)은 컨설턴트와의 협의하에 ISO요건 해설교육을 사내에서 공장별로 1회씩 실시하고 내부감사원 교육, 교정검사원 교육, 검사원 교육 등 사외교육을 실시했다.

꾸준하게 이런 교육들을 실시해 온 한일제관(주)은 또한 모델문서를 확보하고 이를 표본으로 ISO 요건과 당사 실정에 맞게 작성해 컨설팅업체의 자문을 받은 후 수정·보완작업을 거쳐 초안을 완성하고 이후 관련부서의 심의를 통해 확정된 내용을 전 직원이 공유하는 식으로 진행했다.

이렇게 문서화된 품질시스템을 ISO요구사항 충족여부에 따라 심사하고 미비사항의 경우 재

수정보완을 거쳐 실행에 들어갔다.

실행단계에 들어간 한일제관(주)은 각 부서별 업무절차를 규정된 양식에 맞추어 파일링했고, 서랍 속의 각종 정보, 자료의 공유를 위한 자료를 등록하고 목록을 작성했는데 이 과정에서 각종 문서와 자료의 최신본을 관리해 유효본을 식별할 수 있도록 했다.

그 다음으로 모든 검사과정과 특정용 계측기, 게이지의 교정과정을 거쳐 설비의 정비, 점검, 주기적인 계획수립을 마친 후에는 이의 실시에 들어갔고 검사의 경우 규격과 수입, 공정, 제품 검사를 체계적으로 재정비했고, 이 과정에서 불량제품이나 생산 중 불합격 제품이 발생할 경우 이상발생보고서로 원인과 대책을 철저히 규명토록 해 우수한 품질을 생산할 수 있는 기본 체계를 갖추었다.

1년에 2회씩 실시하는 내부감사는 3단계로 실시되는데 부적합 보고서로 올라온 사항에 대해 원인을 규명하고 시정토록 해 재발 방지대책을 수립하며, 감사 지적사항을 전 부서가 회람해 각 부서별로 일어날 수 있는 유사한 부적합사항을 업무과정에서 스스로 해결할 수 있도록 하고 있다.

또한 부적합 보고서의 작성을 지속적으로 지도해 철저한 사후관리의 일환으로 활용하고 있기도 하다.

이렇게 실행 후 인증심사에 들어간 한일제관(주)은 3개공장 1사무소 단일인증의 추진이라는 부담을 예비심사를 통해 가볍게 했고 여기서 지적된 사항을 보완해 본심사를 받으므로써 일부 공장의 실행 미비사항을 충분히 보완, 97년 6월 30일 3개공장 1사무소의 단일인증을 획득했다.

인증 획득 후 영업인센티브 공개입찰시 ISO

의 인증이 다소 인정되기는 하지만 기대했던만큼의 효과는 거두지 못했던 것으로 평가하는 한일제관(주)은 이에 반해 해외 바이어에는 품질 시스템 인증의 효과가 크다고 밝혔다.

또한 대외이미지도 다소 향상되기는 했으나 이러한 외부적인 요건보다도 최종적으로는 품질향상으로 평가받아야 한다는 자세를 기본으로 갖추고 있다.

대외적인 효과보다 내부적인 효과에 더 큰 만족감을 나타내는 한일제관(주)은 직원들의 품질의식이 점차 개선되고 있고 업무의 책임권한이 명확해지면서 업무적인 효율성이 극대화되고 있다는 평가다.

ISO인증은 획득 후의 사후관리가 매우 중요한데 T·F·T요원들이 인증획득 후 본업으로 복귀하면서 제·개정 사후관리업무에 어려움을 겪기도 했는데 이의 보완책으로 회사규격 개정을 인쇄·배포해 QM업무의 부분적인 공장별 이관으로 점진적인 해결방안을 모색하고 있으며 추후 효율적인 대안으로 회사규격 개정을 포함해 모든 Paper Work System을 전자문서 System으로의 전환을 추진하고 있기도 하다.

현재 2차 사후관리 심사까지 완료된 상태이며 현재 ISO요건과 회사규격에 따른 업무처리를 비교적 원활하게 진행하고 있는 한일제관(주)은 추후 당사실정에 맞도록 지속적인 시스템 개선을 추진할 예정이며 각종 검사데이터를 S·P·C 통계적 분석으로 품질을 향상시킨다는 전략을 갖고 있다.

다른 회사에 비해 3동장 1사무소 단일인증을 추진함에 따라 어려움이 많았는데 김성우 상무이사는 "이런 근본적인 어려움 외에 부서의 이해관계에 따른 업무절차의 조정, 통일된

절차를 조직이 다른 3개 공장에 동시에 적용하는데 따른 어려움 등이 기억에 납니다"라면서 또한 KS 등 관련법과 상충된 부분을 조정하며 진행해야 했기 때문에 두가지 규정을 함께 조정하는데 따른 어려움 또한 만만치 않았다고 한다.

또한 품질과 관련된 인증이기 때문에 현장파트에서 작성해야할 문서의 양이 많아 어려움을 겪기도 했다는 한일제관(주)은 그러나 인증획득 후 체계적이고 효율적인 업무 진행과 향상된 품질을 생산하게 됐다는 기대효과로 인해 전사적인 호응을 얻고 있으며 추후 꾸준한 사후관리와 재·개정을 통해 업계의 선두주자로서의 면모를 다시한번 보이겠다는 다짐을 하고 있다.

### 대한페인트잉크(주)

ISO인증제도가 국내에서 실시되기 전 SIS라는 이름으로 사내 표준화작업을 실시해 실질적인 ISO인증획득 과정에서 큰 어려움을 겪지 않았던 대한페인트잉크(주)(대표이사 한영재)는 1995년 6월 ISO 9001인증을 획득, 지난 98년 6월 갱신심사를 마쳤다.

대부분의 업체들이 95년 이후부터 준비과정을 통해 ISO인증을 획득하던 추세에 반해 대한페인트잉크(주)는 자체적인 요구에 따라 전사적인 사내표준화작업을 실시했다.

이 규정만으로도 충분히 운영될 수 있었지만 페인트·잉크업계의 선두업체라는 자부심과 대표이사의 강력한 의지가 규합되면서 ISO 인증을 추진하게 됐다.

인증획득을 위한 첫번째 단계로 컨설팅업체 지정이 일반적이던 대한페인트잉크(주)는 SIS 작업에서 얻은 경험을 토대로 자체적인 T·F·T를 구성하고 자체 및 외부교육을 통해 6개월만에 ISO인증을 획득한 사례이다.

ISO인증을 준비하면서 우선적으로 T·F·T를 구성한 대한페인트잉크(주)는 관리·기술·생산·영업 등의 4파트에서 요원을 선발, 1차교육을 실시하고 이들을 통해 각 부서별 전파교육을 통해 전직원의 마인드교육을 진행했고, 기존 업무의 범주 내에서 품질의 중요성을 인식시키는데 주력했다.

대한페인트잉크(주)의 인증을 위한 준비과정은 사내표준화 규정을 변경하는 정도였기 때문에 마인드 교육 후의 단계는 ISO 매뉴얼에 적합하도록 미비한 부분을 보완하면서 인증을 획득했다.

인증업무를 맡았던 조학제 과장은 대한페인트잉크(주)의 경우 대기업이고 기존에 품질관리부서가 존재했다는 기본 베이스가 있었고, 여기에 자체적인 요구의 따른 사내표준화작업이 미리 진행되어 인증획득 기간이 짧았다고 밝히고 규모가 작은 업체들의 경우 1년 내지 2년의 준비기간이 필요할 것이라고 조언하기도 했다.

또한 조 과장은 "기업이라면 누구나 최고의 품질을 추구하고, 대체적인 흐름이 품질관리의 시스템이었습니다만, 점차적으로 품질경영의 시스템으로 전환하고 있습니다"라고 짚으면서 기존에 존재하던 KS 등의 규격이 국제화되어 ISO 인증제도로 집중되고 있다고 설명했다.

현재 전사적인 차원에서 인증을 획득한 대한페인트잉크(주)는 대한잉크화학(주) 등 8개 계



열사별로 부분적인 제조공정에 대한 별도인증을 준비하고 있기도 하다.

컨설팅업체를 통해 인증획득을 준비할 경우 단기간에 획득할 수 있다는 장점은 있지만 사후관리시 어려움을 겪게 된다고 지적하는 김기도 대리는 기간이 길게 걸리고 과정상의 어려움이 있다하더라도 자체적으로 인증획득을 준비하는 것이 결과적으로는 더 효율적일 수 있다면서 “저희가 인증획득업무를 진행하면서 가장 어려웠던 부분은 바로 직원들의 업무를 문서화하는 한계를 어디에 둘 것인가였습니다”라고 밝혔다.

또한 규격에만 집중하다보니 사후관리 과정에서 적지않은 수정 및 보완이 필요하다는 김 대리는 “기존에 항상 진행해오던 일상업무를 규격에 맞추어 바꾸다 보니 내부감사를 할 때 같은 부분이 여러번 지적되는 경우가 종종 있었습니다”라면서 직원들의 업무상 능률적이고, 품질에 차이가 생기지 않을 경우는 규격을 수정·보완하는 작업을 진행 중이라고 덧붙였다.

이에 더해 앞으로 인증을 추진할 업체들의 경우에는 업무의 효율성에 중심을 두고 이를 실현하는데 방향성을 맞추고 진행하면 효율적인 것이라면서 경험에서 비롯된 조언을 했다.

ISO인증을 획득하는데 무엇보다도 중요한 것은 타겟을 분명히 해야 한다는 것이라고 지적하는 조 과장은 규격에 맞추어 진행하다보면 오히려 더 복잡하고 어려워질 수 있는 업무이지만 타겟을 명확히 두고 이를 달성하기 위한 방법을 찾는다면 인증획득 업무가 효율적일 수 있다고 설명했다.

인증을 획득한 후 품질에 대한 마인드가 조성되고 업무가 표준화되어 일정한 규격에 의해 진행되므로 효율성이 높아졌다는 장점을 우선적으

로 들고 있는 대한페인트잉크(주)는 ISO가 국제표준화 규격이기 때문에 해외바이어들로부터도 좋은 반응을 얻고 있기도 하다.

인증획득 후 연 2회의 정기내부 감사와 특별·수시감사를 실시하며 품질경영을 토대로 한 철저한 사후관리에 주력하고 있는 대한페인트잉크(주)는 현재 ISO 14000에 대한 인증획득 절차도 97년 자체적인 틀을 구축해 마무리짓고 운영하고 있는데 이 과정 역시 자체적인 요구에 의한 것이지만 결과적으로는 ISO 시스템의 통합운영에 대비한 선견지명의 한 예라 할 수 있다.

“ISO 인증을 획득한 후 여러가지 장점이 있지만 가장 큰 장점은 ISO 인증획득 업체간의 정보교환의 장이 마련됐다는 것입니다”라는 조 과장은 대한페인트잉크(주)의 가장 큰 특징 중 하나로 바로 전사적으로 전산화 시스템을 구축해 각 부서별로 필요한 자료들을 네트워크망을 통해 빠르게 검색할 수 있다는 점을 들었는데 이는 ISO 인증업체 중에서도 드문 일이다.

소량다품종 생산체제를 갖추고 있는 대한페인트잉크(주)는 주변요건이나 여타 상황에 의해서가 아니라 자체적인 요구에 따라 인증을 획득, 그 효과를 배가하고 있는 모범적인 기업이라 할 수 있다.

### 태평양종합산업(주)

화장품생산업체인 태평양의 화장품 용기를 주로 생산하고 있는 태평양종합산업(주)(대표이사 손이수)은 지난 96년 11월 8일 ISO 9002 인증

을 획득했다.

품질경영체제를 기본으로 확립하고 KS 등 표준규격을 획득했던 태평양종합산업(주)은 유리 생산공정상의 특징인 24시간 풀가동의 조건과 1500℃에 달하는 고온의 작업환경에서 최고의 품질을 생산하기 위한 체계적인 시스템 구축에 대한 필요성이 자체적으로 요구되어 인증을 획득하게 되었다고 한다.

이러한 요구를 계기로 인증획득에 임하게 된 태평양종합산업(주)은 워낙 빠빠하게 돌아가는 작업조건 속에서 인증을 획득하기 위한 업무까지 병행한다는 것이 직원들에게 적지않은 부담이었고, 인증을 획득하기까지 가장 어려웠던 부분 중의 하나를 직원들의 교육으로 뽑았다.

생산1팀의 허정대 대리는 “일일 3교대 근무로 유리병 생산에 임하는 저희 생산팀으로써는 체계적인 업무를 위한 ISO 인증의 획득이 필요하다는데 공감하기는 했지만 업무상 과중이 적지 않아 어려움이 많았습니다”라며 당시의 어려움을 설명했다.

일상적으로 항상 진행하고 있는 업무를 표준화·문서화한다는 것이 오히려 업무를 더디게 하는 경향도 있었다는 허 대리는 이러한 작업을 체계적으로 진행하기 위해 실시되는 교육에서 사기를 진작하고 인증 획득에 박차를 가하는 계기를 얻었다고 한다.

연 2회의 자체 감사와 지정기관을 통한 감사를 실시하는 태평양종합산업(주)은 인증 획득 이후 대외적인 이미지가 향상되었음은 물론, 생산공정상에서 불량률이 높을 수 있는 유리생산공정이 체계적으로 정리되어 품질이 안정화되었다는 장점이 가장 우선시된다고 한다.

인증 획득을 통해 제품의 범위를 명확하게 하고 각 부서별 업무를 공유하는 것부터 시작한 태


평양종합산업(주)은 인증획득 과정에서 진행했던 사원교육 시스템을 축약해 신입사원 교육의 일환으로 활용하는 방안을 추진, 품질인증 시스템의 적용을 활성화하고 있다.

신입교사 교육은 물론, 사원재교육의 일환으로 꾸준히 실행되고 있는 사원교육 시스템은 사후관리의 차원에서 실행되므로 큰 무리없이 진행되고 있다.

한편, 태평양종합산업(주)은 유리생산공정 및 관리업무 전체를 규정화하는 문제는 지속적인 교육을 통해 인식을 확고히 하고 각 부서별 적극적인 연계로 무리없이 진행할 수 있었다.

인증획득 후 대외적인 이미지가 제고되고 생산공정 및 품질이 안정화되었다는 장점을 가장 큰 소득으로 꼽는 태평양종합산업(주)은 지난해 IMF 경제체제상의 어려움, 그리고 인증획득 후의 업무간편화에 의해 인원감축을 단행했는데 이 과정에서도 ISO 인증 획득이 큰 역할을 했다. 이미 정리되어있는 업무상의 여러 공정들을 다른 부서의 직원들이 쉽게 공유할 수 있어 조직 재정비에 그다지 큰 무리가 없었던 것이다.

앞으로 갱신심사를 앞두고 있는 태평양종합산업(주)은 갱신심사를 준비하면서 품질의 우수성에 대한 심사를 준비하기 보다는 그동안 태평양종합산업(주)의 작업환경과 공정에 맞는 시스템 구축 여부에 중점을 두고 준비하고 있다.

앞으로 ISO 9000 시리즈와 14000 시리즈의 통합을 예상하고 이의 준비에 또 한번 역력을 모으고 있는 태평양종합산업(주)은 항상 업계를 리드한다는 마음으로 최고 품질의 화장품병 생산에 주력하고 있다. 

윤지은 기자