

## 서비스산업 표준화 동향

건설서비스과 공업연구원 육근성

### 가. 개요

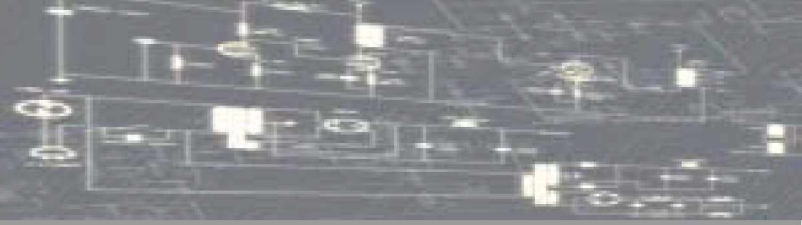
서비스산업은 1차·2차 산업의 발전을 기초로 하여 서비스를 생산하는 3차 산업을 의미한다. 우리 경제에서 '제조업 소프트화' 현상이 가속화되면서 과거 제조업을 지원하는 보조산업에 머물던 서비스업은 제조업 성장을 앞장 서서 이끄는 전위산업으로 올라서고 있다. 세계 경제는 이미 서비스업이 주도하고

있으며, 국가경쟁력도 제조업 우위가 아니라 서비스업의 우위에 의해 판가름난다. 미국은 제조업이 아니라 세계 최강의 금융과 물류 등 서비스업을 통해 국가경쟁력이 배가되고 있다. 반면 제조업 경쟁력에 치중해온 일본과 독일은 서비스산업 경쟁력이 미국에 뒤지며 이는 전체 국가경쟁에서 상대적으로 힘겨운 모습으로 나타나고 있다(표1).

(표1) OECD 국가들의 서비스 무역수지(2000년도 기준)

국명	(단위:억달러)
독일	-509
일본	-476
캐나다	-49
한국	-28
프랑스	+191
영국	+208
미국	+779

\* OECD 2002년 7월 발간 서비스 무역통계



기 · 술 · 표 · 준 · 동 · 향

전세계적인 경기 침체로 어려움을 겪고있는 우리 경제도 서비스산업 자체의 경쟁력을 키우는데 주력해야 한다. 재정경제부에 의하면(표2) 서비스산업은 2002년 상반기 기준으로 국내총생산(GDP)의 57.1%, 고용의 62.7%를 차지하고 있다. GDP 비중은 미국 74.4%, 프랑스 74.1%, 일본 66.8%(2000년 기준)에

비해 10~20% 가까이 뒤처지며 고용비중도 미국 78%, 프랑스 71%(2000년 기준)에 비해 크게 떨어지고 있다. 노동생산성은 우리나라를 100으로 볼 때 미국 221, 프랑스 203, 일본 205(이상 1995~1999년 평균)의 절반 수준이며 국내 제조업과 비교하면 63%에 그치는 등 비효율성을 보이고 있다.

(표2) 주요국 서비스산업 현황

구분	GDP 비중(%)	고용비중(%)	노동생산성
미국	74.4	78.2	221.2
프랑스	74.1	71.3	203.2
일본	66.8	63.4	205.0
한국	57.1	62.7	100.0

\* 한국은 2002년 상반기, 다른 나라는 2000년 기준  
\* 노동생산성은 95~99년 평균

위와 같이 서비스산업이 선진국 수준에 크게 미달하면서 2002년도 1월부터 11월까지 상품 무역수지는 141억달러 흑자를 기록한데 반해 서비스 무역은 65억 달러에 적자였다. 2004년말 마무리될 도하개발어젠다(DDA) 협상 이후 서비스 시장이 개방되면 적자는 더

크게 늘어날 것으로 예상된다. 미국이 2002년 7월 세계무역기구(WTO)의 서비스 시장개방 협상에서 144개 회원국에 개방을 요구한 서비스 분야는 모두 12개로 은행, 증권, 보험 등 금융 분야부터 통신, 택배, 법률, 교육에 이르기까지 모든 서비스 분야를 포괄하고 있다(표3).

(표3) 미국이 개방을 요구한 12개 서비스시장

분야	해당 산업	기 타
통 신	통신망사업 · 부가서비스, 케이블 네트워크	민영화 촉구
금 용	은행, 증권, 보험, 자산관리, 연금, 금융정보서비스	규제투명성 요구
택 배	특별운송, 재고관리 서비스	
에너지	에너지 판매 · 교환 · 분배, 청정에너지 개발	발전분야 제외
환 경	폐수처리, 공해물질 관리, 환경보호사업	
유 통	도 · 소매, 프랜차이즈	완전한 시장접근 요구
교육 · 훈련	대학, 직업훈련, 평가	초등교육 제외
숙박 · 여행	호텔 · 음식점 · 여행사 · 여행가이드	
전문직	법률서비스 · 컨설팅	외국인 차별 철폐(자격증)
컴퓨터	데이터처리, 소프트웨어	
광 고	광고기획, 미디어광고	
오디오 · 비디오	영화, 홈비디오, 라디오 · TV프로그램, 레코드	

또한 EU는 드라이크리닝 · 다림질 · 세탁물 배달 등 세탁업과 건물청소업, 뉴스 통신사의 전문 개방을, 중국은 한의사, 뉴질랜드는 수의사, 일본은 부동산중개업, 호주 등 영어권 국가에서는 국내 중등학교 이상 교육시장의 개방을 요구해 오는 등 2002년 8월까지 우리 나라에 서비스 시장 개방 요구서를 제출한 나라는 19개국이다. 첨단 영업력과 기술을 내세운 기술집약적 업종에 개방 압력을 집중할 것이라는 당초 우리 예상과는 달리 인력집약적인 3D 영세 소규모 업종까지 개방의 파고에 직면하게 되어 이에 대한 대응이 시급하다.

유럽 국가들은 서비스분야 표준화를 자국 서비스산업의 경쟁력 강화를 위한 중요 수단으로서 적극 대처하고 있으며 우리는 이에 주목해야한다. 유럽에서 서비스 표준화에 대한 대응은 CEN(유럽표준화위원회)의 작업에 각국 표준화기관이 참가하여 논의하여 왔다. 1994년 10월에 처음으로 '서비스 분야의 표준화'라는 전략적 중요성이 인식되어 CEN의 BT(기술부)내에 WG(작업반)88이 설치되어 프랑스, 영국, 등 유럽 9개국 및 ANEC(유럽소비자협회) 대표가 1994년 12월부터 1996년 1월까지 6차의 회의 결과 1996년 1월에 최종보고서를 제출하였다. 이 보고서는



## 기 · 술 · 표 · 준 · 동 · 향

유럽의 서비스 분야 표준화에 대한 대응 전략을 명확히 나타낸 것으로 '유럽 수준에서 서비스 거래를 개선하기 위해서는 표준화가 중요한 역할을 할 수 있다는 것에 합의하였다'라는 서문으로 시작되며, 유럽에서의 규제실시 방법으로 장래에는 'New Approach' 제도를 활용하여 서비스 분야의 임의규격을 채택할 것을 고려해야 한다고 제안하고 있다. 예를 들면, 유럽지침에 포함되어 있는 유럽역내의 공공입찰에 관한 절차나 계약의 세부규칙을 앞으로는 임의규격으로 대체해 가는 것이 어떤가를 시사하고 있다. 현재 CEN에는 유지보수(TC 319), 운송서비스(TC 320), 청소업(TC 328), 관광서비스(TC 329), 건설업체자격(TC 330), 우편서비스(TC 331) 등 총 6개의 기술위원회가 서비스 관련 표준화를 하고 있다. 그 중 '관광서비스' 기술위원회에서 작성한 '호텔 및 기타 숙박시설-용어'는 현재 국제표준의 최종 단계(ISO/FDIS)에 있다. 또한 1998년 CEN에서 발표한 장기활동계획 'CEN Strategy 2010'에서는 서비스 표준을 향후 중시하여야 할 전략적 작업항목으로 정하여 본격적으로 착수해 나가도록 하고 있으며, 1999년 3월 CEN이 개최한 '21세기를 위한 표준화'라는 주제의 세미나에서도 유럽수준, 국가수준에서 서비스 표준화 도입의 필요성이 재확인되었다.

2002. 9.30과 10.1 양일간에 걸쳐 독일표준협회(DIN) 주관으로 베를린에서 'Service

standard for global markets'이라는 주제로 20여개국 120명의 전문가가 참석한 회의가 열렸다. 9월 30일에는 1998년 싱가포르에서 개최된 '제1회 서비스 표준화' 국제회의 이후의 진행상황에 대한 독일, 싱가포르, 스웨덴, 미국의 발표가 있었으며, 내용은 국제경쟁에서 전략적 요소로서 서비스 표준, ITC, exhibition management service, medical service, quality assessment in regional rail transport, personal financial planning 및 technical maintenance contracts 등에 관한 것이었다. 우리가 주목할 것은 미국 주도로 ISO/TC 222(Personal financial planning)에서 진행되고 있는 personal financial planner의 자격에 대한 표준화 작업이 순조롭게 진행되어 2년내에 국제표준으로 제정될 것으로 보이며, 스웨덴에서 제정되어 북구 5개국에서 성공적으로 적용되고 있는 technical maintenance contracts에 대한 표준 및 인증제가 유럽전역으로 확대될 가능성이 매우 높은 점이다.

10월1일에는 CEN에서 진행하고 있는 'CEN STAR Trend Analysis'를 주제로 e-government, e-commerce 및 e-learning에 대한 표준화 연구의 필요성과 가능성에 대해 중점적으로 논의되었으나, 이 분야들은 표준화가 실현되기까지는 상당한 기간이 필요할 것으로 보인다.

(표4) 서비스 표준화 국제 현황

추진기관	분야	규격수	비고
ISO	관광서비스, 자산관리, 시장 및 여론 조사	10종 개발중	
CEN	관광, 건설업체자격, 유지보수, 운송, 청소업, 우편서비스	28종 제정 11종 개발중	
프랑스 AFNOR	이사, 관광, 운송, 장례, 우편, 통신, 교육 등	84종 제정	이사, 차량견인 및 수리 등 12개분야 인증 실시
독일 DIN	이사, 유지보수, 전기통신, 대중교통, 보안, 의료 등	21종 제정	교육, e-commerce 등 5개분야 인증

(표5) 프랑스 서비스 규격

규격번호	규격명
NF X 50-811-1	Furniture removal for private individuals - Part 1: Service specification
NF X 50-811-2	Furniture removal for private individuals - Part 2: Provision of service
NF X 50-840	Repair-towing of lightweight vehicles - Service specification
NF X 50-841	Repair-towing of lightweight vehicles - Equipment and means of specifications
NF X 50-860	Funeral services - Terminology
NF X 50-003	After-sales service performed by the distribution networks, relative to household appliances and consumer electronics
NF X 50-761	Professional training body - Service and provision of service : specifications
NF X 50-760	Professional training body - Offer-related informations
NF X 50-055	Language study holidays - Organisers of language study holidays- Service delivery specifications and performance levels
NF X 50-726	Quality and management of golf courses -Performance criteria for the quality of golf course services
NF F 50-057	Quality of market surveys and opinion polls
NF Q 11-004	Paper and board - Characteristics of papers for correspondence envelopes and pockets
NF Q 31-001	Articles of stationery- Sizes of correspondence envelopes



## 기 · 술 · 표 · 준 · 동 · 향

유럽에서도 가장 활발하게 서비스 표준화를 추진하고 있는 프랑스를 살펴보면, 프랑스에서 최초로 제정한 서비스 표준은 '개인 이사서비스'에 관한 것으로 이것은 국내 이사서비스 관련 중소기업가 (i) 이 사업체가 제공하는 핵심서비스의 질을 명확히 하고, ii) 프랑스의 전통적인 이사서비스 표준을 제정함으로써 다른 유럽 국가의 동종타사와의 경쟁에서 국내 기업을 지키기 위하여 표준화의 필요성을 강하게 요구했기 때문에 성립된 것으로 이미 신뢰를 확보한 대형 이사업체의 반대도 있었으나 결국 중소기업의 목소리가 우선되었다. 현재 이사서비스 표준은 프랑스 규격 뿐만 아니라 유럽표준으로도 제정되어 사용중이며(EX 12522-1, 12522-2), 이사서비스에 관한 NF 마크(프랑스의 적합성 인증마크)를 취득한 업체는 1000개가 넘는다. 기타 프랑스에서는 장례 서비스, 차량 전인 및 수리, 보안 서비스, 가전제품 애프터 서비스, 전문교육 서비스 등과 같은 다양한 서비스 규격이 제정되어 사용중이다(표5).

### 나. 국내표준화 현황

2002년 6월의 '한·일 월드컵'과 '부산아시아 경기대회'를 앞두고 국내·외 방문객의 편의를 도모하기 위하여 2001년 10월에 제정한 30개의 공공안내 그림표지에 이어 장애인용 엘리베이터, 버스, 열차,

현금지급기 등 70개의 공공안내 그림표지를 KS(KS A 0901-1, 0901-2)로 추가 제정하였다.

또한 도시화, 핵가족화, 편의주의 확산으로 장례식장 수요가 크게 증가하고 있는데 반하여 사업자의 영세성과 종사자의 비전문성으로 인해 장례용품을 포함한 서비스의 불공정 거래가 관행화되어 있는 장례식장에 대한 3종의 규격(용어, 프로세스, 기반구조)을 제정하였다. 장례식장 용어(KS A 0961)에서는 일제이후 왜곡된 의례(儀禮)의 본래 의미를 되찾고 사업자와 이용자간의 명확한 의사전달을 위하여 장례절차, 장례용품, 장례시설에 관한 58개의 용어를 표준화하였다. 이에 따라 '동아일보' 등 주요 일간지의 '부음(訃音)'란이 '부고(訃告)'란으로 바뀌게 되었다. 장례식장 서비스 프로세스(KS A 0962)에서는 현재의 공급자 위주에서 이용자 편의를 위한 서비스 절차와 내용의 기준을 제시하고, 장례식장 서비스 기반구조(KS A 0963)에서는 인력, 시설, 교육훈련, 불만처리 등 사업자의 인프라 요건에 대한 기준을 제시하였다.

이외에 소비자 불만이 많은 자동차보험 서비스, 무점포판매(통신판매) 서비스, 차량 수리 및 전인 서비스, 이륜자동차운송서비스(퀵서비스), 외식서비스, 국외여행 서비스, 휴양콘도미니엄 서비스 등 2003년 9월 말 현재 총 27종의 KS 규격이 제정되었다(표6).

(표6) 서비스 분야 KS 규격 현황

규격번호	규격명
KS A 0901 : 2001	공공안내 그림표지
KS A 0901-1: 2002	공공안내 그림표지- 공공·일반시설
KS A 0901-2: 2002	공공안내 그림표지
KS A 0911 : 2001	관광서비스-호텔 및 숙박시설 -용어
KS A 0912 : 2001	관광서비스-여행사 및 투어 오퍼레이터-용어
KS A 0913 : 2003	외식 서비스-프로세스
KS A 0914 : 2003	외식서비스-기반구조
KS A 0915 : 2003	국외여행서비스 - 프로세스
KS A 0916 : 2003	국외여행서비스 - 기반구조
KS A 0917 : 2003	휴양콘도미니엄 서비스 - 프로세스
KS A 0918 : 2003	휴양콘도미니엄 서비스 - 기반구조
KS A 0921 : 2001	이사서비스-프로세스
KS A 0922 : 2001	이사서비스-기반구조
KS A 0923 : 2001	택배서비스-프로세스
KS A 0924 : 2001	택배서비스-기반구조
KS A 0925 : 2003	이륜자동차운송서비스(택서비스)
KS A 0931 : 2003	자동차보험서비스-계약서비스
KS A 0932 : 2003	자동차보험서비스-보상서비스
KS A 0933 : 2003	자동차보험서비스-기반구조
KS A 0941 : 2003	무점포판매서비스(통신판매 서비스)
KS A 0953 : 2003	차량 수리 및 견인서비스-프로세스
KS A 0954 : 2003	차량 수리 및 견인서비스-기반구조
KS A 0961 : 2002	장례식장서비스-용어
KS A 0962 : 2002	장례식장서비스-프로세스
KS A 0963 : 2002	장례식장서비스-기반구조
KS A ISO 9186 :2001	그림표지-이해성 판단 및 이해도 조사방법
KSAISO/IECGD41:2001	포장에 대한 권고사항

#### 다. 추진 계획

소비자 불만이 많고 법의 사각지대에 있는 분야, 타 부처에서 방관하고 있는 분야, 서비스 시장 개방압력이 있으나 국내업체가 영세한 분야 및 급성장으로 표준화가 요구되는 분야를 우선적으로 추진할 계획이며, 중고자동차매매서비스, 세탁서비스, 산후조리서비

스, 상해보험서비스, 전시서비스에 대한 표준이 조만간 추가 제정될 예정이다. 또한 국민의 안전과 편의를 위하여 계단주의, 추락주의 등 100개의 안내 및 안전표지가 연말까지 추가 제정되고 2004년까지는 총 300개가 완료될 계획이다.

