



서비스산업 표준화 추진현황 및 계획

문화서비스표준과 공업연구관 육근성
02)509-7251 yooksung@ats.go.kr

1. 개요

서비스산업은 성장과 고용면에서 우리 경제에서 차지하는 비중이 가장 크지만('03년 GDP 비중 57%, '04년 고용비중 65%), 70% 대인 선진국에 비해 아직 그 비중이 낮고 노동생산성은 선진국의 1/2 수준에도 못 미치는 등 경쟁력도 취약하다 이와 같은 서비스산업의 낮은 생산성과 비효율성은 국가경쟁력을 전반적으로 약화시키고 있다

이에, 정부는 서비스산업의 경쟁력 강화를 2005년도 경제운용방향으로 정하고, 3월 8일 국무총리 주재로 제1차 '서비스산업 관계장관회의'를 개최하여 서비스산업 경쟁력 강화 추진방안을 논의하였다 동 회의에서는 그간 '01년도부터 추진해온 서비스산업 육성시책을 점검하고 '05년도 서비스산업 육성정책 중점 추진과제를 설정하여 각 부처별로 소관 서비스 산업에 대한 경쟁력 강화 대책을 수립하기로 하였다. 분야별 테스크포스팀의 중점 검토사항 중 표준화는 서비스품질 향상을 위한 제도적 지원방안에 포함되어 있다.

서비스 표준화는 제품 표준화와 비교하여 그 실태를 보기가 어렵다 서비스 분야라고 해도 금융, 통신, 건설, 운송 등 다양하며 형태가 없고 저장이나 반환이 불가능한 서비스의 특성 때문에, 어느 분야에서 서비스의 어떤 측면을 표준화하는 것이 좋은가를 파악하

기가 어렵다

ISO와 WTO는 주요 표준화 대상을 통신, 유통, 운송, 관광, 금융, 환경, 교육, 보건 및 복지, 비즈니스, 건설 및 관련 엔지니어링, 오락, 문화 및 스포츠, 기타 서비스와 같은 12개 분야로 분류하였다. 표준화 대상이 되는 서비스 측면을 몇 가지로 분류하면 표 1과 같다.

표 1. 표준화 대상이 되는 서비스 측면 및 사례

표준화 대상이 되는 서비스 측면	사 례
○서비스 제공 조직	시장조사 업체의 조직요건(영국, 독일), 건설업체자격(EU)
○서비스 제공조직-종사자간의 의사소통	트랙 추적시스템 규정(프랑스)
○서비스 종사자의 자격	자산관리자 자격(ISO), 경비원 자격(캐나다), 석면제거 작업자 자격(프랑스)
○서비스 제공에 사용하는 것	호텔 용어(ISO), 여행사 용어(EU) 빌딩관리 정의 및 용어(독일)
○서비스 장소	골프코스(프랑스), 관광안내소(프랑스), 호텔분류기준(이태리)
○제공하는 서비스	보안회사의 순찰서비스(프랑스), 장례서비스(프랑스, 영국)
○고객과 종사자간의 의사소통	불만처리(영국, 프랑스)
○핵심 서비스의 추가요소에 관한 것	호텔의 세탁서비스(프랑스)
○서비스 결과	우편 분실율(EU), 청소 평가(스페인, 프랑스, 덴마크, 스웨덴)

2. 국내·외 서비스 표준화 현황

서비스 표준화는 '90년대 초부터 유럽 각국에서 제품과 마찬가지로 각각의 필요성에 의해 제정되었다. 그 후, 1994 10월 EU는 미국에 뒤쳐진 서비스 산업의 경쟁력 강화를 위하여 '서비스 표준화 의 전략적 중요성을 인식하고 유럽표준화위원회(CEN)에 작업반을 설치하고 본격화하였다. 최근에는 고용창출 효과가 큰 비즈니스 관련 서비스에 중점을 두고 있다

이에 반해, 미국은 EU와는 달리 서비스 표준을 확대, 발전시키키 보다는 오히려 주도하는 업계, 단체가 있으면 필요에 따라 하나씩 규격으로 제정한다는 입장이다.

ISO에서는 1995 9월 ISO 총회에서 소비자정책 위원회(COPOLCO)의 권고에 따라 '장래 계획중 서비스 표준화에 우선 순위를 둘 것'을 결의하였다. 이후, 관광 등 세계교역이 활발한 분야부터 추진하여 2003년에 호텔 및 숙박시설에 관한 용어가 국제표준(ISO 18513)으로 제정되었다.

표 2. 국외 서비스 표준화 현황

국가(기구)	분 야	규격수	비 고
ISO	관광(TC 228), 자원관리(TC 222), 상하수도 서비스(TC 223), 시장 및 여론조사(TC 225)	1종 제정 10종 개발중	
EU	관광, 운송, 유지보수, 건설업체자격, 청소, 무편 시설관리, 통역, 총력	2종 제정 3종 개발중	
프랑스	관광, 운송, 의사 총력, 무편, 통신, 교육, 시장 및 여론 조사, 건설 등	27종 제정 30종 개발중	이사 등 2종 이상 인증 실시
이태리	클루, 관광, 유지 보수, 마케팅, 광고, 유아원 등	3종 제정	
오스트리아	운송, 무편, 시설관리, 콜센터, 통역, 관광 등	13종 제정	콜센터, 통역 등 5개 분야 인증
독일	이사, 시장 및 여론조사, 대중교통, 보안, 의료 등	21종 제정 17종 개발중	교육 등 5개 분야 인증

국내의 경우, 2001년부터 2005년 4월 말까지 관광, 이사, 택배, 장례식장, 외식, 여행, 보험, 통신판매, 퀵 서비스, 중고자동차매매, 차량수리, 장례식장, 화장장, 산후조리원, 전시(展示), 보안, 텔레마케팅, 카렌탈과 같이 국민생활과 밀접하면서도 소비자 불만이 많은 분야, 법외 사각지대에 있는 분야 및 서비스 시장 개방을 앞둔 분야를 중심으로 18개 분야에서 총 49종의 규격이 제정되었다(표 3).

3. 추진계획

서비스 표준화 추진방향은 국민생활과 밀접한 소비자 서비스(Consumer service) 분야에서 제조업의 경쟁력에도 영향을 미치는 제조업 관련 서비스(Business-related service)분야로 확대하고, 2005년에는 텔레마케팅, 카렌탈, 화물보관, 단체급식, 국내여행 서비스 등 15종을, 2006년에는 시설관리, 시장 및 여론조사, 콜센터, 골프장, 폐차장서비스 등 15종의 규격을 제정할 계획이다.

제정된 표준은 보급을 위해 관련자를 대상으로 규격 설명회를 개최할 계획이다. 또한, 국내 서비스표준 전문가 양성을 위해 유럽의 관련 전문가를 초청하여 세미나를 개최하고, 작년에 이어 관련 업계, 학계 및 소비자 단체를 대상으로 서비스산업 경쟁력 강화를 위한 워크숍을 가질 예정이다. 마지막으로 제정한 규격의 활용도를 극대화하기 위하여 제정된 표준과 연계하여 KS인증을 추진할 계획이다.

국제표준화 활동으로는 ISO/TC 225(시장 및 여론조사), TC 228(관광 서비스) 등의 WG에 규격개발 초기부터 국내 전문가가 적극 참여하여 우리 입장을 반영하고 국제표준화 동향을 KS에 신속히 반영할 계획이다. **표준**



업무계획



(표3) 서비스분야 KS규격 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- 기타
KS A 0901-3 : 2004	공공안내 그림표지- 제4차
KS A 0901-4 : 2004	공공안내 그림표지- 제5차
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	외식 서비스 - 기반구조
KS A 0915 : 2003	국외여행 서비스 - 프로세스
KS A 0916 : 2003	국외여행 서비스 - 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(퀵서비스)
KS A 0927-1 : 2005	카렌탈 서비스 - 프로세스
KS A 0927-2 : 2005	카렌탈 서비스 - 기반구조
KS A 0931 : 2003	자동차보험서비스-계약서비스
KS A 0932 : 2003	자동차보험서비스-보상서비스
KS A 0933 : 2003	자동차보험서비스-기반구조
KS A 0934 : 2003	상해보험 서비스 - 계약 서비스
KS A 0935 : 2003	상해보험 서비스 - 손해사정 서비스

규격번호	규격명
KS A 0936 : 2003	상해보험 서비스 - 기반구조
KS A 0941 : 2003	무점포판매서비스(통신판매 서비스)
KS A 0942-1 : 2005	텔레마케팅 서비스 - 프로세스
KS A 0942-2 : 2005	텔레마케팅 서비스 - 기반구조
KS A 0953 : 2003	차량 수리 및 견인서비스-프로세스
KS A 0954 : 2003	차량 수리 및 견인서비스-기반구조
KS A 0955 : 2004	중고자동차매매서비스 - 프로세스
KS A 0956 : 2004	중고자동차매매서비스 - 기반구조
KS A 0961 : 2002	장례식장 서비스 - 용어
KS A 0962 : 2002	장례식장 서비스 - 프로세스
KS A 0963 : 2002	장례식장 서비스 - 기반구조
KS A 0964-1 : 2004	산후조리 서비스 - 용어
KS A 0964-2 : 2004	산후조리 서비스 - 프로세스
KS A 0964-3 : 2004	산후조리 서비스 - 기반구조
KS A ISO 7000 : 2004	장비에 이용되는 그래픽심볼
KS A ISO9186 : 2001	그림표지-이해성 판단 및 이해도 조사방법
KS A ISO/IEC GD41 : 2001	포장에 대한 권고사항
KS A 0967-1 : 2004	화장장 서비스 - 용어
KS A 0967-2 : 2004	화장장 서비스 - 프로세스
KS A 0967-3 : 2004	화장장 서비스 - 기반구조
KS A 0971 : 2004	전시 서비스 - 프로세스
KS A 0972 : 2004	전시 서비스 - 기반구조
KS A 0973-1 : 2004	보안 서비스 - 프로세스
KS A 0973-2 : 2004	보안 서비스 - 기반구조
합계	총 49종