



서비스산업 표준화 추진계획



문화서비스표준과 공업연구원 육근성
02-509-7152, yooksung@mocie.go.kr

1. 정부의 서비스산업 전략

현대 경제에서 제조업의 성장한계로 인해 경제의 성장동력을 서비스산업에서 찾으려는 노력은 서비스산업이 차지하는 비중이 점차 높아지고 있는 데에서 잘 나타난다. 우리나라에서도 서비스산업 부가가치의 대GDP비중이 1990년에 49.5%에서 2004년에 55.5%로 상승하고, 취업자 비중이 2000년에 61.2%에서 2004년에 64.4%로 크게 상승한 점이 이를 잘 반영하고 있다. 서비스산업을 육성하려는 진 부처의 의지를 반영하여 2004년에 경제장관 회담, 2005년에 서비스경제장관 회담 등을 통해 서비스산업 전반과 개별 서비스산업의 발전방안 도출한 바가 있다. 또한 2006년 대통령 연두회견에서도 2005년에 이어 의료, 교육, 법률, 연구개발, 광고, 컨설팅 등 지식서비스 부문의 중요성을 강조한 것은 정부의 서비스산업 육성 의지가 단편적이 아닌, 지속적인 정책과제라는 점을 시사한다.

서비스산업을 육성하는 데에는 다양한 수단이 있을 수 있지만 최근 표준화가 중요한 수단으로 등장하고 있다. 표준화를 통해 서비스산업이 시장에서 신뢰를 얻고 경쟁력을 강화할 수 있는 기반을 마련하고, 나아가 국제표준을 선점할 수 있기 때문이다. 따라서 기술표준원은 서비스산업의 시장신뢰를 확보하기 위한 인프라로서 서비스산업의 표준화를 체계적으로 추진하기 위해 중점 추진 분야 및 추진과제를 설정하고 이를 효율적으로 이행해 나가고자 한다.

2. 서비스산업의 국내외 동향

(1) 서비스산업의 일반 현황

서비스는 한 당사자가 다른 당사자에게 소유권의 변동 없이 제공할 수 있는 부형의 행위 또는 활동으로 정의되며, 그 특성으로는 생산과 소비의 탈접성, 무형성, 이질성, 소비자와의 통합성, 사멸성(비저장성), 인



적자원의 중요성 등을 들 수 있다. 서비스부문의 기능이 다기하기 때문에 서비스산업을 분류하는 방법은 여러 가지이다. 먼저 우리나라 통계청의 표준산업분류에 의하면 <표 1>과 같다.

표 1. 통계청의 서비스산업 분류

G	도매 및 소매업(50~52)
H	숙박 및 음식점업(55)
I	운수업(60~63)
J	통신업(64)
k	금융 및 보험업(65~67)
L	부동산 및 임대업(70~71)
M	사업서비스업(72~75)
N	공공행정, 국방 및 사회보장행정(76)
O	교육서비스업(80)
P	보건 및 사회복지사업(85~86)
Q	오락, 문화 및 운동관련 서비스업(87~88)
R	기타 공공, 수리 및 서비스업(90~93)
S	가사서비스업(95)
T	국제기관 및 외국기관(99)

Commission of European Communities 최종보고서(2003)에서 시장 및 수요에 의해 분류한 내용은 <표 2>와 같다.

표 2. Commission of European Communities에 의한 기능적 분류

서비스 분류		
Non-market services	공공 서비스 (Public services)	행정서비스, 비영리 부문
market services	공급자 서비스 (Producer services)	비즈니스 및 전문직 서비스, 금융 및 보험서비스, 유통서비스, 네트워크 서비스(에너지, 상하수도, 교통, 통신)
	소비자 서비스 (Consumer services)	교육, 의료, 호텔, 레스토랑 및 관광 서비스, 문화서비스, 여가 및 스포츠 서비스



(2) 국제비교

우리나라 서비스산업의 대GDP비중은 2004년 현재 55.5%로 제조업의 2배를 크게 증가하지만, 미국(77.3%), 일본(68.6%), 영국(73.1%), OECD평균(68.8%)에 비해 10%포인트 이상 낮다. 고용비중은 63.5%로 미국(78.8%), 일본(66.0%), 영국(78.3%), OECD평균(68.6%)보다 낮으나 부가가치 비중보다는 높아서 생산성이 경제 전체보다 떨어진다는 것을 알 수 있다.

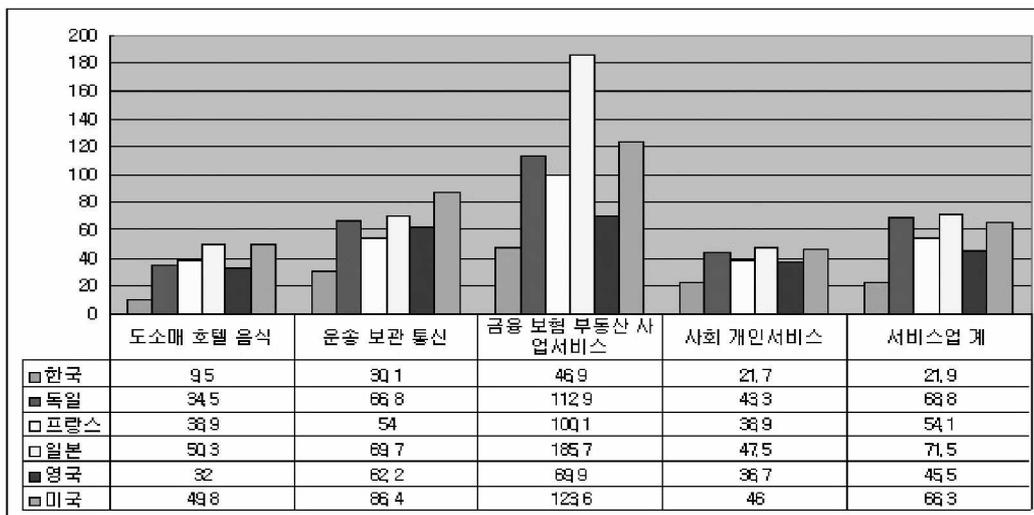
우리나라 서비스산업의 생산성은 21.9천 달러로 일본(71.5천 달러), 미국(663천 달러), 독일(582천

달러), 프랑스(54.1천 달러)에 비해 크게 열등하다. 모든 국가에서 생산성이 낮은 도소매·호텔·음식업의 생산성은 우리나라의 경우 9.5천 달러로 가장 높은 일본의 1/3에도 미치지 못하고 있다. 또한 여타 업종에 비해 생산성이 높은 금융·보험·부동산·사업서비스업은 일본의 1/4에 불과하는 등 외국에 비해 낮다.

우리나라 서비스산업의 교역비중은 2003년 현재 16.4%로 프랑스(20.3%), 독일(17.9%), 이탈리아(20.5%), 일본(19.3%), 영국(28.0%), 미국(22.1%) 등 선진국에 비해 낮은 수준이며, 서비스수지의 적자는 2005년 현재 130.9억 달러로 우려할 만한 수준이다.

그림 1. 국제간 서비스산업의 생산성 비교(2003)

단위: 천 달러



주: 미국 2001, 영국 2002
 자료: OECD STAN 데이터베이스

3. 서비스산업의 표준화 추진계획

(1) 국내외 현황

산업구조가 생산자/제조 중심에서 소비자/서비스 중심으로 이동하고, 특히 표준의 중요요소가 기술 → 품질 → 환경 → 안전, 보안 등으로 확대되면서 서비스산업에 대한 표준 제정이 확대되는 추세이다. 시비



스산업 표준화는 1995년 국제교역 증대에 따른 소비자 보호를 목적으로 ISO/COPOLCO(소비자정책위원회)의 권의에 따라 국제 표준화가 시작된 이래, 현재 국제표준은 관광 및 자산관리에서 2종이 제정되었고, 시장 및 여론조사, 상하수도, 사회적 책임 등에서 10여 종이 작업 중에 있다.

국가별 표준은 유럽에서 빠르게 진행되고 있는데, 유럽 각국은 소비자 보호와 미국에 뒤처져 있는 서비스산업의 경쟁력 강화를 목적으로 관광, 운송, 시설관리, 청소업, 우편서비스, 장래, 부동산, 통역 등의 다양한 부문에서 표준화를 추진하고 있다. 현재, 프랑스 147종, 오스트리아 78종, 이태리 75종, 스페인 5종, 독일 21종의 서비스 표준이 제정되어 있다.

국내에서도 2001년부터 국제동향을 참고하여 소비자 보호와 서비스 시장 개방을 앞두고 경쟁력 강화가 필요한 분야를 중심으로 표준화를 추진하여, 현재 이사, 택배, 여행, 장례식장, 중고차매매, 차량수리, 자동차보험, 텔레마케팅 등 24개 분야 총 58종의 규격이 제정되어 있다. 국제 표준화 활동도 소기의 성과를 거두고 있는데, 대표적인 것은 2003년 10월에 ISO/TC 145(그림기호)/SC 2(안전표지)에 제출한 "대피소" 등 4개의 안전표지가 2006년 3월에 ISO 7010(공공장소 및 작업장의 안전표지)으로 제정·발간되었고, 현재 2개의 안전표지는 FDIS, 8개의 안전표지는 ISO/DIS로 채택되어 국제표준을 향해 진행중이다. 또한 ISO/TC 225(시장 및 여론조사), TC 228(관광 서비스)의 WG(작업반)에 우리 나라 전문가들이 활발히 참여하고 있다.

(2) 추진계획

1) 기본방향

서비스산업 표준화 추진계획에 중요한 고려사항은 정부의 서비스 육성부문, 국제 표준화 동향, 소비자 주

권 강화, 저출산·고령화 사회로의 진입 등이다. 정부가 2005년 3월 서비스 관련 관계장관 회담에서 중점 육성하기로 한 분야에는 금융회계, 엔지니어링, 컨설팅, 디자인, e-비즈니스, 유통물류, SW, 통신, 환경컨설팅, 환경복원 재활용, 향만 물류, 연구개발, 건설기술 설계, 농산물 물류, 문화, 방송 광고, 법률, 교육, 의료, 필터, 보육, 관광, 레저 스포츠, 생체형 서비스, 화물택시, 음식숙박, 소매업 등이 포함되어 있다. 한편 기술 표준원에서는 "서비스업 경쟁력 강화를 위한 표준화 방안" 연구(산업연구원 용역 수행, 2005)를 통해 서비스산업과 표준화와의 관계 및 전반적인 방향을 도출하였고, 간담회(2005.12)를 통해 전문가의 의견 수렴한 바 있다.

다양한 고려사항과 함께 기술표준원의 의견을 반영하여 향후 서비스산업의 표준화는 산업경쟁력을 지원하는 서비스 분야와 국민의 삶의 질 향상을 위한 서비스 분야를 중심으로 추진하고자 한다.

2) 기업의 경쟁력 지원 분야

기업 간 거래의 활성화 및 지식서비스산업의 육성을 위한 분야는 주로 비즈니스서비스부문이 중심이 되겠으며, 텔레마케팅, 화물보관, 전시산업, 카렌탈 등 이미 추진된 분야를 지속적으로 보완해 나가고, 컨설팅, 콜센터, 시장 및 여론 조사, 연구개발 등의 분야를 새로이 추진할 계획이다.

또한 아직 체계화되지 않은 아웃소싱 서비스 부문의 표준화 기반을 구축하고, 시장의 신뢰를 정착해나기 위해서 실태조사를 통해 산업태 현황을 파악하는 한편 부문별로 내실 있는 표준화를 추진해 나갈 계획이다.

3) 국민생활 관련분야

국민생활 관련분야에서는 주로 소비자 불만이 많



은 분야로 투명성 및 안전성 확보를 통한 소비자 보호가 필요한 분야, 국민의 편의와 안전을 위한 분야, 저출산 고령화 사회에 부응하는 분야 등을 중심으로 표준화를 추진하고자 한다.

소비자 불만이 많은 분야 중에서 이미 추진되어 있는 분야는 이사, 택배, 장례식장, 여행, 중고자동차 매매, 산후조리원, 봉안당 등이며, 향후에 추진할 분야는 골프장, 부동산, 의료, 교육 등이다.

국민의 편의와 안전을 위한 분야는 주로 공공시설 안내표지 및 작업장 안전표지, 제품안전표지, 산업용 그림기호 등으로 현재 제정되어 있는 300개의 안전표지, 22개의 제품안전표지, 약 2,000개의 산업용 그림기호 외에 계속적으로 개발하여 추가할 계획이다. 이와 함께 교육 시설, 요양 시설 등 저출산·고령화 사회에 부응하는 분야도 증점적으로 표준화를 추진할 계획이다.

(3) 추진일정

향후 5년간이 국내 서비스부문의 표준화를 정착하는 데 매우 중요한 기간으로 총 75종을 제정할 계획이다. 비즈니스서비스와 소비자 서비스를 중심으로 살펴볼 때 금년에 비즈니스서비스부문에서는 시장 및 여론조사, 시설관리, 콜센터, 단체급식, 프랜차이즈 등을, 소비자서비스부문에서 골프장, 묘지, 자동차 폐차 등의 부문에서 표준을 제정하고자 한다. 또한 아직 정비되지 않은 아웃소싱 부문의 표준화를 위해 실태조사를 실시하고자 한다. 2007년에는 경영컨설팅, 보육서비스, 유료노인시설, 스쿠버 다이빙 등의 표준제정과 함께 인적자원 아웃소싱의 표준을 제정한다. 2008년에는 유지보수, 창업지원, 총무 아웃소싱과 함께 재가서비스, 피트니스, 부동산, 공공서비스부문 등에서 표준을 제정하고, 실태조사를 토대로 생산 및 IT아웃소싱의 표준을 제정할 수 있을 것이다. 2009년에는 행사지원, 렌탈서비스, 유료양로원, 어학연수, 숙박 등과 함께 사무 및 유통아웃소싱의 표준을 제정하고, 2010년에는 연구개발, 통역, 클리닝, 자산관리, 의료 부문에서의 표준을 제정할 계획이다. **표준**

표 3. 서비스부문의 표준화 추진 일정

구분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
비즈니스 서비스	-시장 및 여론조사 -시설관리 -콜센터 -단체급식 -프랜차이즈 -아웃소싱 실태조사	-경영컨설팅 -인적자원 아웃소싱	-유지보수 -창업지원 -생산아웃소싱 -IT아웃소싱	-행사지원 -렌탈서비스 -사무아웃소싱 -유통아웃소싱	-연구개발 -통역
소비자 서비스	-골프장 -묘지 -자동차폐차	-보육서비스 -유료노인 요양시설 -스쿠버다이빙	-재가서비스 -피트니스 -부동산	유료양로원 -어학연수 -숙박	-클리닝 -자산관리 -의료
기타			-공공서비스		
규격수	15종	15종	15종	15종	15종

* 상시 수요조사에 의한 실시간 규격 개발 추진