

# 10대 정책브랜드 상표등록 추진

표준기술기획팀  
02-509-7258

기술표준원은고객만족의개념을정부정책에도입하기위해정책과제의시행프로그램을단계로표준화하고, 정책과제별브랜드개발및 상표등록을추진하여 과제를 최고의 품질(Quality)과 최단기간(Quick)내에서서비스하기로했다.

이를위하여기술표준정책의모든업무를103개로분류하고국가표준(KS), 신제품인증(NEP), 제품안전(KPS) 등의10대 중점정책을선정하여브랜드화하였으며, 아울러정책의품질관리를위한Quivice\* 프로그램을도입하여추진하고있다.

\* Quivice : Quick Qualitative Service의합성어로써빠르고질좋은서비스를고객에게제공하므로고객은만족하고정부는좋은평판을유지하기위한프로그램

또한2007년도에는10대 브랜드의고객만족도설문조사결과를분석하여도출된이행과제를빠른서비스와질 좋은서비스로분류하여정책고객에게최고의서비스를제공하기위해노력하고있다.

아울러소비자에게정책의이미지를부각시키기위해 모든브랜드별로로고를정하였으며, 로고및 로고가 의미하는정책의신뢰도보호를위해서상표등록

을추진중이다.<붙임참조>

Quivice 프로그램의실천방법으로국제적으로높아지고있는국제표준(ISO/IEC 10001 : 고객만족규약)에서규정하고있는고객만족규약을브랜드별로접목하여고객과의약속을정확히행하고있다.

## <기술표준원10대 브랜드별 고객과의 약속>

분류	고객과의 약속	정책브랜드
중점서비스 (Quality)	○시장요구에부합하는KS 분류체계구분	KS 
	○NEP 인증제품에대한효율적인관료처리	NEP 
	○그라디표준식표를일제히용할수있도록모든공급사	식체표준 
	○인터-넷을통한기업교섭이원하는인체 표준정보제공	Size Korea & Network 
빠른서비스 (Quick)	○KOLAS 관련국제 시험개발호환성기술기 도입	KOLAS 
	○인원에게 대한온라인원스톱서비스 체계 구축 (3개도일)	KPS 
	○그라디원할대신제품의기능성검출지원	LABCON 
	○실수조사중심의맞춤형 TBT 정보제공	WTO/TBT포럼 
	○연차 어디서든지KS 구매결정을할수있는서비스 플랫폼	국가표준정보망 

이행결과, 규격검색센터 등에 포함된 규격 불  
 립 한번으로 빠르게 연계 검색이 가능토록 구축한  
 KS 규격 자동연계 검색서비스와 무역기술장벽  
 (TBT)에 관한 정보발생시 즉각 전자메일로 고객에게  
 알려주는 TBT 통보 문자동경보서비스는 빠른 서비  
 스로 고객들의 만족을 얻고 있으며, 국가표준류체  
 계를 128개에서 160개로 세분화하여 2천여종의  
 국가표준에 접근을 보다 편리하게 하였으며, 실량표  
 시 상품에 자기적합성제도를 도입한 소비자보호 중심  
 의 계량기관리 제도는 소비자에게 질 좋은 서비스를  
 제공할 수 있게 하였다.

특히 TBT 통보 문자동경보서비스는 미국상무성  
 에서도 민간 참여 활성화를 위한 좋은 사례라고 찬사  
 하였다.

그외 인체치수· 색채표준의 정보 제공, 기업지  
 원제도 도입과 함께 어린이용품 안전기준 강화· 안  
 전인증대상 지정· 안전교통신영상배포 등 어린이  
 안전에 대한 상품 개발도 고객의 만족도와 신뢰도를  
 향상시켰다.

기술표준원 은향후 지속적으로 고객의 목소리에 귀  
 를 기울이고, 고객의 요구를 수렴하여 이를 정책으로  
 옮기고, 표준의 중요성이 더욱 커지는 세계의 흐름을  
 고객속에서 고객과 함께 나갈 것이며, 정책의 브랜  
 드화, "Quivice운동" 및 "고객만족규약" 등 활부  
 처에서 접목할 수 있게 표준화할 계획이다.

[불 임]

## 기술표준원 10대 정책브랜드 Quivice화 추진

배경

민간기업에서 강조하던 고객만족의 개념이 공공기관으로 확산되는 가운데, 우리원에서 고객만족을 위한  
 Quivice 프로그램을 도입하고 7단계로 Quivice 추진 전략을 수립하였다.

‘빠르고 질 좋은 서비스를 고객에게 제공함으로써, 고객은 만족하고, 우리원은 평판을 유지  
 슬로건: 『이제는 Service가 아니라 Quivice(퀴비스)입니다.』

**추진전략**

빠르고 질 좋은 서비스로 고객을 만족시키기 위한 7단계 추진 전략 중 6단계 진행 중

1단계 고객 세분화	3대 고객 : 소비자, 기업, 정부 (다른관점 : 민원고객, 정책고객, 내부고객)
2단계 상품·서비스 발굴	기술표준원 상품·서비스 103개 발굴 및 10대 상품별 브랜드 선정
3단계 고객 기대 파악	고객의 만족도 및 요구사항 설문조사 실시
4단계 계획수립	브랜드별 이행과제 도출
(5단계) 실행	성공적 실행을 위한 3대 기본 원칙 <sup>1)</sup> 10대 정책브랜드 이행과제 실천 (연중)
(6단계) 평판 관리	만족도 조사와 적극적 홍보를 통한 평판 관리
(7단계) 평가 및 개선	평가 및 개선으로 Quivice 문화 정착

**주요 추진 내용**

① Quivice 추진시스템 구축 및 문화 조성

국제표준에서 제시하는 고객만족진기법(Customer Satisfaction Codes of Conduct) 도입

<참고: 고객만족관련 국제표준>

- ▶ ISO/TC176 품질경영시스템 SC3(지원기술)에 새 개발 중
- ▶ 개발표준: ISO/FDIS 10001(고객만족규약), ISO 10002(불만처리), ISO/FDIS 10003(분쟁해결), ISO/CD TS 10004(모니터링) 등 4종

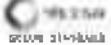
- ISO 10001의 핵심 개념인 “고객과의 약속(Promise)”과 “성과지표(Evaluation of code performance)”를 10대 브랜드에 적용

혁신T/F, 학습동아리 중심으로 Quivice 문화 조성

- 기술표준원 외래로 온 BI 구축 및 다각적 홍보를 통한 10대 브랜드별 아이덴티티 확보 추진
- 혁신T/F에서 학습을 통해 국제표준에서 제시하는 고객만족의 도입 검토

1) 강력한 리더십을 바탕으로 한 Top-down 추진, 담당팀별 이행과제의 책임 수행, 올해의 Quivice 대상 수여 등 성과에 대한 보상 실시

㉔10대 브랜드 및 103개 상품(업무) 분류

정책 분야	브랜드	상 품(업 무)
국가 표준	KS 	KS, KS인증, KS표시심사기관 지정, KS표시인증기관지정·관리, 기술기준, 표준의 날, 정부규격통일화, 남북한 표준화 협력, 표준개발협력기관 지정, 국제표준개발 지원, 단체표준우수인증단체의 인정, 표준화 수요조사, RFID IC카드 응용 산업표준, 환경 경영 프로그램, 자발적 환경규제 대응을 위한 가이드라인, 환경경영기업 국가 포상, 에너지경영시스템, 가스관련 기술기준과 KS 규격 통일화, 신재생에너지 표준화, 표준전문가 국제회의의 참가 지원, TC/SC 의장, 간사 협의회 지원, Global Directory 관리, 국제표준화회의 개최 및 참가 지원
적합성 평가	KOLAS 	시험검사기관인정(KOLAS), 인증심사원 관리, 제품인정, 숙련도시험, 적합성평가교육기관지정, CASCO규격 KS화, 제품인증기관인정, 시험분석오원 및 평가사 양성
제품 안전	KPS 	공산품안전인증(KPS), 전기용품 안전관리법, 승강기 안전관리법, 품질경영 및 공산품 안전관리법, 어린이놀이시설 안전관리법, 안전 관련 소책자(브로셔, 교육자료 등), 전기용품안전인증(  ) , 전기용품 안전인증기관 지정, 승강기안전 기술기준, 승강기 보수 품질 우수업체 지정, 항공기부품안전 기술기준, 자율안전확인(  ) , 안전·품질표시, 어린이 보호포장(  ) , 안전인증기관 지정, 안전인증기관 지정, 시중유통 불량제품 안전성 조사, 사전예시적 제품안전관리, 공산품 안전정보망
기술 지원	LABCON 	LABCON PLAN, 연구보고서, 생산기반기술경기대회, 신소재 시험방법 개발 지원, 신뢰성인증(  ) , 나노제품 개발 지원, 로봇피아드, 콘크리트 기술경연대회, 학술연구용역 계약 체결, 산업용 통신 적합성 인증 지원
제품 인증	NEP 	신제품인증(NEP), 대한민국 10대 신기술, 신기술실용화 정부포상, 인증제품의 전시회 참가 지원, 재활용제품 품질인증(  ) , 산업용소프트웨어적합성인증(  ) , 물류표준설비인증(  ) , IT 서비스 인증, 바이오칩제품 평가, 서비스품질우수기업인증(  ) , 품질경영력인증(  ) , IECEx(국제방폭기기인증제도), IECQ(전자부품에 대한 국제상호인증 제도), e-비즈니스 상호운용성 평가
참조 표준	Size Korea 	사이즈코리아
색채 표준	색채 표준 	한국표준색표집
기술 규제	WTO/TBT 정보 	WTO/TBT 통보문 정보제공, WTO/TBT 질의처 운영, FTA/TBT 협상 대응, FTA/TBT 이행, 기술규제동향 정보제공, 개발도상국 지원 표준화 교육 프로그램
계량 측정	법정계량 (실량표시상품관리:  )	법정계량기검정, 법정계량기 형식인증, 법정계량단위 확산, 계량유물전시관, 교정기관 인정, 표준물질 개발, 실량표시상품 관리(), 표준물질생산기관인정
표준 정보	국가표준 정보망 	기술표준정보망, 국가표준종합센터, 국제표준화동향 정보지, 기술표준백서, 기술표준지, 기술표준통계(책), KS e-Book 서비스, 기술표준원 브로셔

\* 공통업무: 민원상담실, 증명서발급, 기술표준원도서관, 세미나, 워크샵