



제품안전에 대해 무엇이든지 전화주세요!

지식경제부 기술표준원 민원종합상담센터(☎ 1544-7115) 출범

▶ 문의 : 지식경제부 기술표준원 지원총괄과(02-509-7213)



〈민원종합상담센터 전경〉

- 지식경제부 기술표준원(원장 남인석)은 친절하고 신속한 대민 서비스 강화를 통한 민원인의 불편을 최소화하기 위해 콜센터를 포함한 민원종합상담센터를 구축하였다.
- 기술표준원은 표준 및 법정계량단위 정착업무 뿐 아니라, 생활용품을 비롯한 공산품·전기용품의 안전정책 및 신기술제품 인증 등의 국민생활과 기업활동에 밀접한 정책을 입안하는 기관으로,
 - 기존 민원처리시스템으로는 방대하고 다양한 고객의 요구에 맞는 쉽고 빠른 대응에 한계가 있는 것으로

판단하여, 이번 센터를 구축하게 되었다.

※ 연간 전자민원 3,300여건 처리, 일평균 전화통화량 총 1,718건

- 이번 출범하는 센터는 기존 민원실을 콜센터와 통합한 것으로,
 - 단순민원에 대해 자체해결기능을 부여하여 보다 빠른 민원응대가 가능해졌고,
 - 담당부서가 불분명한 민원에 대해서는 담당과 조정기능을 부여하여, 민원 기피로 인한 전화 돌림, 처리지연 등의 불편을 최소화할 계획이다.
 - 또한, 모든 전화 및 전자 민원현황을 분야별, 담당부서별로 자동 통계처리화 하는 민원 통합관리 시스템을 구축하여, 이를 활용해 향후, 센터의 운영방안을 개선하고, 담당부서의 업무분석 자료로 활용케 함으로서 고객중심의 표준·안전정책이 입안 될 수 있도록 할 계획이다.
 - 더불어, 'm'(제곱미터), 'g(그램)' 등의 법정계량단위 정착을 위한 상담창구로서의 역할도 수행 할 계획이다.
- 이번 센터구축을 통해, 기술표준원은 고객의 민원을 표준 및 안전정책의 소중한 근간으로 여겨 정책에 반영하고, 보다 친절하고 빠른 대응으로 고객을 섬기는 기술표준원으로 거듭날 것이다.





불법·불량 전기제품 조달품목 뿌리 뽑는다.

우수 품질 조달물자 공급을 위해 한국전기제품안전협회, 조달청과 MOU 체결

▶ 문의 : 조달청 품질보증과(031-260-8613)



〈 한국전기제품안전협회 김봉균 회장(左), 조달청 이성희 품질관리단장(右)의 MOU 협약 〉

- 조달청 품질관리단(단장 이성희)은 한국전기제품안전협회(회장 김봉균)와 조달물자의 소비자 안전과 품질향상을 위한 업무협력약정(MOU)을 체결하고, 우수한 품질의 조달물자 공급과 전기용품 품질관리를 위해 긴밀한 협력체계를 구축하기로 했다고 9월 4일 밝혔다.
 - 조달청이 조달물자의 품질관리를 효율적으로 관리하기 위하여 민간품질전문기관과 MOU를 체결한 것은 이번이 처음이다.
- 이번 MOU체결로 품질관리단은 한국전기제품안전협회로부터 전기용품 안전인증의 취득,

취소, 사후관리 등 인증관련 정보를 제공받아 품질관리 취약업체를 대상으로 품질관리에 집중할 수 있게 됐다.

○ 품질관리단은 인증정보를 현재 자체적으로 구축하고 있는 '종합품질인증시스템' 과 연계해 조달 물자 구매 시 안전인증에 대한 유무효를 온라인상에서 실시간 확인하여 불법제품의 조달시장 진입을 원천적으로 봉쇄할 계획이다.

○ 또한 품질관리단과 한국전기제품안전협회는 품질교육 및 품질관련 세미나 개최 등을 통해 노하우 등을 상호 공유하고, 품질관리 시너지 효과를 거두기 위해 '합동 품질 기동점검' 도 실시하기로 했다.

- 김봉균 한국전기제품안전협회장은 “금번 조달청과의 MOU체결을 통해 동 협회에서 수행하고 있는 『불법 전기용품 조사업무』가 조달물자 구매업무에 반영되어 불법 및 불량업체가 조달 시장에서 불이익을 받게 됨으로써 협회에서 추구하는 『불법제품 근절』에 큰 효과가 있을 것” 이라고 밝혔다.
- 아울러 조달청 이성희 품질관리단장은 “13조원 상당의 조달물자의 품질을 효율적으로 관리하기 위해 금년 내에 10여개 품질인증기관과 MOU를 체결하는 등 품질인증기관과의 교류 협력을 계속 확대해 나갈 계획”이라고 말했다.

