

경영시스템 인증의 신뢰성 확보 및 유효성 심사에 관한 연구 -ISO 9001 인증을 중심으로-

이 은 숙* · 강 경 식**

*명지대학교 산업경영공학과 · **명지대학교 안전경영연구소

Study for confidence security of certification of management system and validity examination

Eun Sook Lee* · Kyung Sik Kang**

*Department of Industrial Management Engineering, Myongji University

**Safety Management Laboratory, Myongji University

Abstract

In today's society it is often required to state objectively conformity of products (including services) to specified requirements. Conformity assessment bodies(CABs). can objectively state such conformity. These CABs perform conformity assessment activities that include certification, inspection, testing and calibration. A system to accredit CABs conformity assessment services should provide confidence to the purchaser and regulator. Certification of management system is one of means of providing assurance that the organization has implemented a system for the management of the relevant aspects of its activities, in line its policy.

Keywords : management system

1. 서 론

우리나라의 ISO 인증제도는 1993년 ISO 9001 품질보증체제 인증제도의 도입과 함께 시작되었다. 1993년부터 공업진흥청 인증관리과의 주관하에 품질보증체제 인증/연수기관 사정위원회에서 인증/연수기관에 대한 인정업무를 시작, 다루었으나 1995년 (사)한국품질환경인증협회(KCA)[현(사)한국인정원(KAB)]가 설립된 후 1996년 산업자원부로부터 환경경영시스템 인정업무를 위탁받아 ISO 14000 인정업무를 개시하고 1997년 품질경영시스템 인정업무를 위탁받아 ISO 9000시리즈에 대한 인증기관 인정업무를 본격적으로 시작하였다.

현재 ISO 9001 인증은 KAB에서 인정받은 34개 인증기관에서 15,000여개의 인증서를 발행하고 있으며, 국내 활동중인 해외 인증기관에서 발행한 인증서는

35,000여개로 추정되고 있다. 인증을 획득한 많은 조직들이 본 제도를 유효하게 활용하기도 하지만, 다양한 과제나 문제점들이 제기되고 있다. 부실 및 허위인증으로 인한 신뢰성 문제와 인증을 1년, 2년 또는 3년 이상 유지하여도 기업의 퍼포먼스가 개선되지 않는다고 하는 유효성 심사에 대한 문제는 인증 실태조사, 공개 토론회 및 전문가 포럼에서 자주 이슈화 되어 왔다.

2007년부터 시작된 「품질경영 및 환경경영 체제 인증현황」 보고 결과에 따르면 다음과 같은 문제점들이 드러났다.

- 자문금지규정 위반
- 심사반의 구성요건을 위반하여 심사반을 편성하고 심사를 수행
- 허위기록 작성 및 유지, 관리
- 한국인정원(KAB)으로부터 인정받은 인증수행범위 이외의 분야에 대해 인증

† 본 논문은 명지대학교 안전경영연구소 협력에 의해 이루어진 논문 임.

† 교신저자: 이은숙, 경기도 용인시 처인구 남동 구미마을 101-607호

M · P: 010-6425-4007, E-mail: eun2008@yahoo.co.kr

2009년 4월 접수; 2009년 5월 수정본 접수; 2009년 6월 게재확정

환경운동연합이 기술표준원 자료를 인용하여 발표한 자료에 의하면 2007년도 총 심사건수 32,345건중 896건이 심사일자 중복으로 인한 허위 심사가 진행되었고, 2008년도 1/4분기 동안의 심사건수 13,577건중 200건의 중복심사가 있었다. 이에 따라 2008년 7월1일자로 인증기관 34개 중 14개 기관이 인증정지 및 경고 처분을 받았고 2008년 12월5일자로 7개 기관이 인증정지 처분을 받았으나 그 이후에도 동일한 인정기준 위반에 의해 1개 기관이 인증 정지 처분을 받았다. 심사원 자격이 취소된 사람은 5명이며 자격이 정지된 사람도 7명이다.

2009년 2월 현재 2008년도 3/4분기 인증현황 검토 결과 동일한 심사원에 의한 중복심사 등 부실인증사례가 발견되어 기술표준원은 현장조사를 실시하고 있다.

한편 적합성 평가관련 표준을 발행하는 ISO/CASCO¹⁾에서는 2006년 제3자 인증의 신뢰성 향상을 목표로 경영시스템 인증기관에 대한 인정 요구사항²⁾을 개정하여 ISO/IEC17021:2006을 제정·공표하고 2008년 9월 15일부터 적용하도록 하였다. 특히 제도의 신뢰를 제공하기 위한 6개의 원칙(공평성, 적격성, 책임, 투명성, 기밀성, 불만에 대한 대응)을 제시, 기관의 공평성 및 신뢰에 관해서 이전보다 훨씬 높은 요구를 부과하고 있다.

본 연구에서는 ISO/IEC17021:2006의 요구사항을 중심으로 국제 수준에 맞는 경영시스템 인증의 신뢰성 제고와 유효성 심사에 대한 선진화 모델을 제시하고자 한다. 이를 위하여 KAB에 등록된 34개 인증기관을 중심으로 웹사이트 공개 자료 및 KAB 발간 자료 등을 토대로 우리나라의 ISO 인정·인증제도의 현황을 조사, 분석하고, ISO/IEC 17011 및 17021에서 규정하고 있는 요구사항을 통해 본 신뢰성 확보 원칙을 분석하였다.

또 인증업체 담당자에게 설문조사를 통해 기업의 인증제도에 대한 의식을 조사, 유효성 심사에 대한 현장의 생각을 파악하고, 사회제도로서의 경영시스템 인증의 가치에 대해서는 NGO의 기고문을 참조하고 토론회, 세미나 등에서 제기된 ISO 인증제도의 문제점을 고려하여 사회적으로 신뢰받는 제도로 확립되도록 하였다.

경영시스템 인증은 일시적인 동기 또는 최종 목적으

로서가 아니라, 조직이 사회의 일원으로서 실시하는 사업을 경영하는 시스템으로서 제품 및 서비스의 품질에 관한 측면, 환경 영향의 측면, 조직에 대한 리스크를 관리하는 측면에서 유용한 시스템으로 자리 잡을 수 있어야 한다.

2. 경영시스템 인증제도 현황 및 분석

2.1 경영시스템 인증제도에 대한 이해

경영시스템에 대한 인증은 경영시스템 규격에 대한 제3자 적합성 평가활동(ISO/IEC17000:2004 5.5)이다. 적합(conformity)이란 제품, 프로세스, 경영시스템, 사람 혹은 기관이 특정 요구사항을 만족하고 있는 정도를 말하며, 시장의 글로벌화로 모든 제품·서비스·프로세스가 국경을 자유롭게 넘어 전 세계에 유통되는 상황에서 일반적으로 표준·규격·규정이라고 하는 것이 필요한 경우에는 그 표준·규격·규정을 제품·서비스·프로세스·시스템 등이 만족하고 있는지 어떤지를 확인하는 행위(Demonstration)가 필요하다. 이러한 행위를 적합성 평가(Conformity Assessment)라고 하며, 적합성 평가제도는 인정기관으로부터 인정을 받은 제3자 기관이 고객 및 이해관계자를 대신하여 시험, 교정, 검사, 제품 및 경영시스템, 자격에 대한 적합성 심사를 실시하고 그 결과(시험성적서, 교정성적서, 검사성적서, 제품인증서, 인증서, 자격증 등)를 공표하는 것이다.

목적은 사회의 신뢰를 확보하여 기술무역장벽을 극복하고 조직의 경쟁력 향상을 효과적으로 지원하는 것을 의도하고 있다.

「제품, 프로세스, 서비스가 특정의 요구 사항에 적합하고 있는 것을 제3자가 문서로 보증하는 절차」를 인증(Certification)이라고 하며, 이러한 제3자 기관이 실시하는 인증이 한쪽으로 편중되거나 부정확한 경우에 여러 가지 부적합한 일들이 발생한다. 이 때문에 권위 있는 기관이 이러한 인증기관을 심사하고 인증을 수행하는 능력이 있는 것을 공식으로 승인하는 행위를 할 필요가 생긴다. 이 행위를 인정(Accreditation)이라고 한다.

고객의 요구사항 및 사회 일반의 건강, 안전 및 안심에 관한 법적인 요구사항에 적합한 제품 및 서비스의 제공이 세계 자유 무역의 기본이라는 것을 인식, 세계 수준으로 공통의 인정 기준 및 인정 절차에 근거하는 인정기관 활동이 중요하다. 국제적으로 인정된 규격에 준거한 절차에 의한 인정의 활용과 ILAC³⁾, IAF⁴⁾의

1) 적합성평가위원회(Committee on Conformity Assessment), 국제표준화기구(ISO)에 설치된 적합성 평가위원회로서 적합성 평가 관련 국제표준을 심의하고 제정한다. 대상 표준으로는 자기적합선언, 제품인증, 경영시스템 인증, 시험 교정 검사 등의 적합성 평가 절차 및 적합성 평가기관 및 인정기관에 대한 요구사항 등이 있다.

2) 품질 시스템의 인증기관의 활동에 대해서는 ISO/IEC 가이드 62:1996, 환경경영시스템의 인증기관의 활동에 대해서는 ISO/IEC 가이드 66:1996 으로 나뉘어 있던 것을 하나로 통합하여 ISO/IEC 17021:2006을 제정·공표, 2008년 9월 15일부터 적용토록 하였음.

3) 국제시험소인정기구(International Laboratory Accreditation Cooperation; ILAC)는 전 세계에서 운영되고 있는 다양한

상호 승인 협정의 발전은 국경을 넘은 신뢰 구축에 중요한 포인트가 된다. 1995년에 발표된 세계무역기구(WTO)의 TBT 협정은 각국에 대해 강제규격이나 적합성 평가 절차의 작성이나 개정을 행할 때 원칙으로 국제규격(ISO/IEC 등)을 기초로 하는 것을 의무로 하고 있기 때문이다.

국제표준화기구(ISO)에서는 법률, 규칙, 규격, 가이드, 기술 시방서 등의 고객 요구사항 및 규정 요구사항에 대한 적합성 평가에 대한 공통된 기준(국제 표준)을 제정하고 있으며, 적합성 평가에 대한 국제 표준의 제정·검토는 CASCO(적합성 평가 위원회)에서 행하고 있다.

ISO/CASCO에서는 적합성 평가 관련 규격의 중요성을 인식, 가이드 형태로 발행하였던 제품인증기관, 품질시스템 인증기관 및 환경경영시스템 인증기관에 대한 규격을 2003년부터 2004년에 걸쳐 집중적인 재검토를 실시하였다. 제3자 인증의 신뢰성 향상을 목표로 경영시스템 인증기관, 제품 인증기관, 자격 인증기관 및 시험·교정·검사기관의 인정기관에 대한 요구사항을 하나의 표준으로 통일하여 ISO/IEC 17011:2004를 발행, 구매자와 규제자에게 신뢰를 주는 동시에 국제무역 촉진을 위한 원스톱(one-stop) 인정 및 원스톱(one-stop) 적합성 평가를 달성하고자 했다. 또 경영시스템 인증기관에 대한 인정 요구사항도 품질(ISO/IEC 가이드 62:1996)과 환경(ISO/IEC 가이드 66:1996)으로 나뉘어 있던 것을 하나로 통합하여 ISO/IEC 17021:2006을 제정·공표, 2008년 9월 15일부터 적용토록 하고 적합성 심사에 더하여 유효성 평가를 실시하도록 규정하고, 신뢰성 있는 인증의 근거로 6가지의 원칙(공평성, 적격성, 책임, 투명성, 기밀성, 불만에 대한 대응)을 제시하였다.

적합성 평가 결과를 국제적으로 수용하도록 권장함으로써 무역을 촉진하기 위해서는 적합성 평가기관 및 이 기관의 고객에 대하여 공평하며, 비영리로 운영되는 권한 있는 인정기관의 필요성이 증대되었을 뿐 아니라 제3자에 의한 공평하고 역량이 확보된 심사를 통하여 규제 당국이나 사회 일반으로부터 신뢰받는 부가가치가 높은 적합성 평가제도의 확립이 중요하다는 것을 인식한 결과이다.

적합성 평가활동중의 하나인 경영시스템 인증은 ‘방

시험소인정 프로그램들 간의 국제적인 협력체, 공인시험 및 교정결과와 상호수용을 촉진함으로써 무역을 용이하게 하기 위해 국제협력을 개발하고자 하는 목적으로 결성됨.

- 4) 국제 인정 포럼(International Accreditation Forum: IAF) 인정 기관등의 국제 조직. 인정을 위한 ISO 규격의 운용 방침의 제정 등을 통해서 인정기관간의 기술 수준의 정합화 등을 목표로 하고 있다. 약 70개 기관이 참가하고 있으며 우리나라에서는 한국인정원(KAB)이 회원기관이다.

침 및 목표를 정해 그 목표를 달성하기 위한 시스템⁵⁾에 대한 적합성을 평가하는 것이다. 시스템의 구성요소가 서로 작용하면서 목표를 달성하도록 움직여가는 것이 경영시스템이며 이는 동적인 개념으로 파악하여야 한다. 따라서 경영시스템 인증제도에서는 구성 요소간의 상호작용을 이해하여 목표달성에 대한 유효성을 파악하는 것이 중요한 관점이 된다.

1987년에 발행된 ISO 9000 시리즈의 초판에는 이 규격은 인증 목적으로는 사용하지 않는다고 명시되어 있었으나, 1990년대의 국제적인 품질보증시스템 인증제도의 확대와 함께 시스템 인증제도의 기준문서로 자리매김하게 되었고, 1994년 ISO 9000 시리즈의 개정으로 국제적인 QMS(품질경영시스템) 인증제도로 자리를 명확히 하게 되었다. 1996년에 ISO 14000 시리즈가 발행되어 EMS(환경경영시스템) 인증제도가 추가되었다는 사실은 경영시스템 인증제도가 국제적으로 사회 제도로서 기능할 수 있다고 하는 가능성을 나타내는 것이었다.

경영시스템 규격이 품질(9000)과 환경(14000)이라고 하는 2개의 분야에서 경영시스템의 인증제도의 확대에는 2가지 방향으로 진행되고 있다. 하나는 품질분야에 있어서의 섹터 고유의 기준의 작성이다. 섹터란 제품·업종의 다른 점을 고려한다고 하는 의미로, 품질을 효과적·효율적으로 만들기 위해서는 분야 고유의 유의점을 고려한 QMS 기준에 근거하고, 시스템의 설계, 구축, 운용, 및 평가를 해야 한다는 사고방식에 의한 것이다.

QMS의 섹터규격인 항공우주(AS 9100), 의료기기(ISO13485), 정보통신(TL 9000) 등 당연한 것이지만, 다양한 제도가 존재하게 되어 인증을 받는 조직의 입장에서는 ISO 9001에 의한 일반적인 인증에 더해 복수의 섹터 규격에 대한 적합이 요구되는 문제가 생긴다.

다른 하나의 흐름은 품질, 환경 이외의 여러가지 경영분야로의 확대이다. OHS(Occupational Health and Safety : 노동 안전 위생), Financials(재무), 식품 안전(ISO 22000), 소프트웨어(ISO 20000), SCM(ISO 28000), IPOCM(ISO/PAS 22399), 사회적 책임(ISO 26000) 등이 제정, 또는 제정 중에 있으며, Generic Management System(일반 경영시스템)의 인증제도의 가능성까지도 비공식적으로 검토된 적이 있다. 이렇게 해서 ISO 9000의 심의가 시작된 1980년을 기점으로 하면, 4반세기를 넘어 국제적으로 민간의 제도가 보급되고 있는 것이다.

ISO 집계에 따르면 2007년말 기준으로 QMS의 경우 178개국에서 951,486개의 인증서가 발행되어 명실공히 세계의 사회제도로 자리 잡았다.

5) ISO 90e00, 3.2.2항

2.2 경영시스템의 인증제도 운영 현황

<표 1> 경영시스템별 인증기관 지정현황(2008. 10)

경영시스템	품질경영시스템 (ISO 9001)	환경경영시스템 (ISO 14001)	정보통신 (TL 9000)	안전보건 (K-OHSMS)	식품안전 (ISO 22000)
인증기관수	34	31	8	5	6

<표 2> 연도별 인증건수 (ISO 조사-2007)

연도	ISO9001 :2000	ISO 14001 :2004	ISO/TS16949 :2002	ISO 13485 :2003	ISO 2700 1:2005	계
2007	15,794	6,392	3,453	255	77	25,971
2006	15,739	5,893	2,621	229	50	24,532
2005	14,033	4,955	834	28	-	19,850
2004	12,416	-	366	28	-	12,810

<표 3> 국내 인증기관별 인증기업 수

No.	기관명	QMS	EMS	TL	OHSMS	FSMS	총 인증기업수
1	한국품질재단[kfq]	1279	528	-	36	12	1855
2	산업기술시험원[KTL]						인정취소 (2007.06.22)
3	크레비즈큐엠 [CreBiz QM]	1026	519	23	-	-	1568
4	한국생산성본부인증원[KPC-QA]	1202	464	27	23	11	1727
5	한국품질보증원[KQA]	1003	291	12	15	5	1326
6	케이티아이품질인증원[KETI-QA]	262	68	-	-	-	330
7	KOTRIC 인증센터[KOTRIC-CC]	527	112	-	-	-	639
8	에스비씨인증원[SBCR]	926	289	14	-	-	1229
9	한국선급[KR]	227	16	-	-	-	243
10	DNV인증원[DNV]	98	11	-	-	-	109
11	건연인증원[CRK-RS]	134	46	-	-	-	180
12	한국건설기술연구원[KICT]	27	5	-	-	-	32
13	로이드인증원[LRQA]	44	24	-	-	-	68
14	한국건설품질인증원[KICM-QA]	173	-	-	-	-	173
15	HSB-RS 코리아[HSB-RS]	161	52	-	-	-	213
16	한국인증원[KCR]						인정취소 (2003.05.29)
17	한국능률협회인증원[KMAR]	1862	743	38	-	10	2653
18	에스피케이인증원[SPK]	583	164	-	-	-	747
19	티유브이 슈드 코리아(주)[TÜV SÜD Korea Ltd.]	50	15	-	-	-	65
20	비브이국제인증[BVC]	9	-	-	-	-	9
21	비에스아이매니지먼트시스템즈코리아[BSI]	17	-	-	-	-	17
22	한국가스안전공사[KGS]	376	74	-	-	-	450
23	한국경총인증센터[KEF-CC]	187	41	-	-	-	228
24	에스에이아이 글로벌(주)[SAI]	321	78	-	-	-	399
25	한국에스지에스[SGS]	28	30	-	-	-	58
26	EQA국제인증센터[EQAICC]						인정취소 (2005.07.15)
27	국제기술품질인증원[ITQA]	433	149	-	-	-	582
28	국제표준인증원[ISC]	196	140	13	-	-	349
29	케이에스알인증원[KSR]	385	123	-	-	-	508
30	한국표준협회[KSA]	1570	492	14	31	10	2117
31	시스템코리아인증원[SYSKO]	531	212	-	-	-	743
32	세계표준인증원[WSCS]	105	34	-	-	-	139
33	체르멧아시아[CERMET ASIA Ltd.]	611	325	-	-	-	936
34	CRS인증원[CRS]	204	49	-	-	-	253
35	케이큐엘인증원[KQL]	96	27	77	-	-	200
36	한국국제규격인증원[KIC]	340	232	-	-	-	572
37	(재)한국건설산업품질연구원[KQICI]	42	-	-	-	-	42
	계	15035	5353	218	105	48	20759

(http://www.icin.or.kr/STAT/STAT_01_001_Total.aspx?ACCR_SCHM_NAME=KAB 2009.4.20)

<표 4> 인정기준 위반 현황

구분 ⁶⁾	인증기관수	비율	인증기업 수	점유 비율
A그룹	12	33%	1,660	8%
B그룹	10	27%	8,495	41%
C그룹	3	8%	856	4%
D그룹	9	24%	9,748	47%
E그룹	3	8%	0	0
계	37 ⁷⁾	100%	20759	100%

<표 5> 인정기준 위반에 따른 제재 현황

No.	재제 조치 인정기준 위반 사유	제재 조치							계
		경고	13일 정지	2주일 정지	4주일 정지	1개월 정지	2개월 정지	3개월 정지	
1	심사원 구성 위반	14	-	2	-	-	-	-	16
2	인증수행범위 위반	1	-	1	-	2	-	-	4
3	자문 금지 위반	1	-	5	4	-	-	1	11
4	허위문서 작성 및 유지	2	-	1	1	-	-	-	4
5	감독 거부	1	-	1	-	2	-	-	4
6	조직운영의 독립성 및 공정성 보장 못함	-	-	-	-	-	-	1	1
7	기타 ⁸⁾	3	1	6	-	1	1	-	12
	계	22	1	16	5	5	1	2	52

- 6) A그룹 : 인정기준 위반 사항이 없는 인증기관
- B그룹 : 인정기준 위반으로 경고 1회 인증기관
- C그룹 : 인정기준 위반으로 정지 1회 인증기관
- D그룹 : 인정기준 위반으로 경고 및 정지 2회 이상 인증기관
- E그룹 : 인증업무를 반납 또는 취소한 인증기관

7) 인정이 반납 또는 취소된 기관도 포함하였음.

8) 구체적으로 알려지지 않은 인정기준 위반 및 행정소송, 재정의무 미이행 등으로 인한 제재

<분석 및 시사점>

1. 우리나라는 경영시스템 인증 스킴 운영이 매우 한정적이다. 새롭게 개발되는 국제적인 경영시스템 규격에 대한 인증시장을 만들어내지 못하고 있다. (예를 들면 BCM, ISMS, AS 9000, SCSMS, 29001, 등)
2. 인증업체수가 거의 정체 상태이다.
3. 상위 7개 기관이 인증업체 60%를 점유하고 있으며 대부분의 인증기관이 매우 영세한 수준이다. 다국적 인증기관이 국내에 진출해 있지만, KAB 스킴의 이용이 너무 적다. 대부분 국내 기업에 해외 스킴을 적용하고 있다.
4. 전체 33%에 해당하는 A그룹 인증기관이 8%의 인증기업만을 점유하고 있다. 인정기준 위반으로 가장 불성실한 인증기관인 D그룹은 전체 인증기관의 24%로 전체 인증의 47%를 점유하고 있다.
5. 인정기준위반 사항이 모두 불법 행위로 간주된다. 인증기관 자체가 법률준수(compliance)를 못하고 있다.

2.3 ISO 인증제도 설문조사 결과

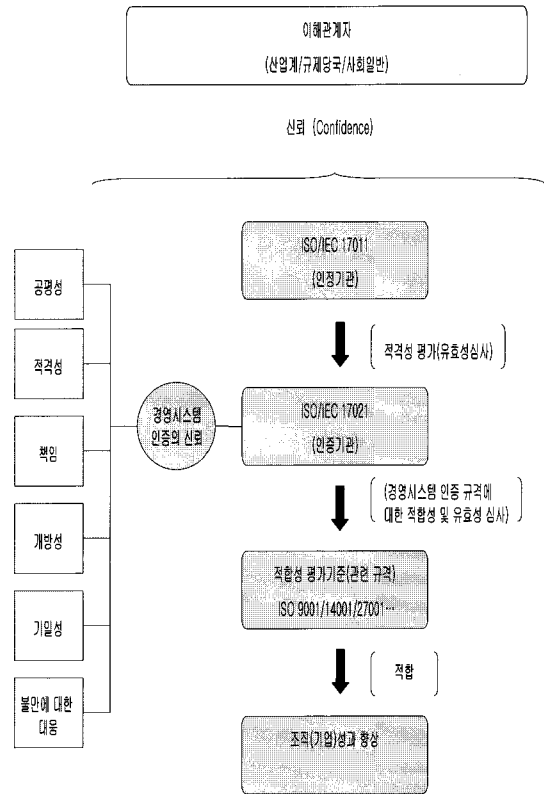
한국표준품질선진화포럼에서 개최한 「2008년도 표준품질선진화포럼」에 참석한 50개 기업을 대상으로 실시된 설문조사에 따르면 설문에 응답한 기업 중 70% 이상이 ISO 9001 인증을 취득한지 6년 이상으로 ISO 14001 인증도 취득하고 있으며, 자사의 품질경영시스템 인증이 어느 정도는 유효하게 활용되고 있다고 답하였다. ISO 9001 인증이 품질경영시스템의 기반을 구축(업무 표준화 포함)하는 데는 도움이 되었으나 제품 또는 서비스의 성과(퍼포먼스) 향상에는 미흡한 것으로 나타났다. 또 인증기관은 공공기관 성격의 제3자 민간기관으로 생각하는 조직이 80% 이상으로 대부분이었고, 인증기관의 지명도에 따라 인증기관을 선택한 것으로 나타났다. ISO 인증제도에 대해서는 일정 수준 이상의 심사를 통해 시스템 또는 성과개선에 기여해 줄 것과 제도 관계자의 상호 감시에 의해 인증의 신뢰성이 유지될 것을 요구하는 것으로 나타났다.

심사원의 역량에 대해서는 대체로 충분하다고 응답하였으나, 업무 특성을 충분히 이해한 심사원에 의한 심사를 좋은 심사로 인식하고 심사를 통해 직접적인 가치를 얻기를 희망하며, 조직의 시스템의 과제를 인식하게 하고 퍼포먼스 향상에 공헌하는 심사가 되기를 바라는 경향을 강하게 보였다.

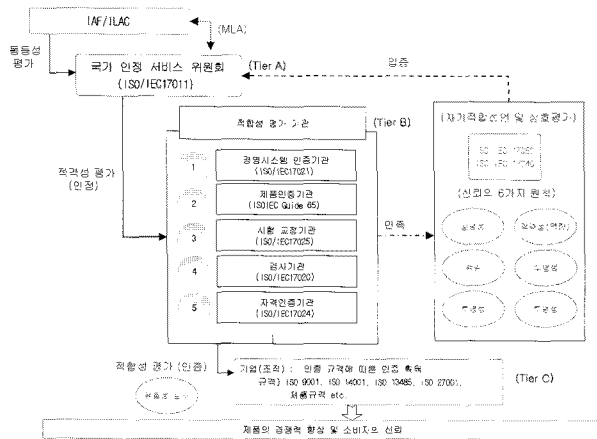
이처럼 인증제도에 대해 전반적으로는 만족을 나타내면서도 심사방법이나 제도의 신뢰성 향상 및 심사원의 역량 향상이 중요한 과제가 된다고 생각할 수 있다.

3. 분석 및 논의

3.1. 경영시스템 인증의 신뢰성 확보를 위한 모형



1. 경영시스템 인증의 신뢰는 인증기관 활동의 공정성에서 시작된다.
 2. 경영시스템 인증의 신뢰는 인증기관 인원의 적격성에서 시작된다.
 3. 경영시스템 인증의 신뢰는 인증기관의 인증결정의 근거가 되는 객관적 증거를 평가하는 책임에서 시작된다.
 4. 경영시스템 인증의 신뢰는 인증기관의 적절한 정보의 공개에서 시작된다.
 5. 경영시스템 인증의 신뢰는 인증기관의 기밀성에서 시작된다.
 6. 경영시스템 인증의 신뢰는 인증기관의 불만에 대한 적절한 대응에서 시작된다.
 7. 원스톱(one-stop) 인정의 달성 및 인정기관의 전문성(유효성 심사), 객관성 및 공정성의 확보는 경영시스템 인증기관의 신뢰성을 향상시킨다.
 8. 경영시스템 인증기관의 신뢰성이 높을수록 피인증기업의 성과는 향상된다. (유효성 심사)
 9. 경영시스템 피인증기업의 성과가 향상될수록 경영시스템 인증제도에 대한 이해관계자(산업계, 규제당국 및 일반 사회 등)의 신뢰가 향상된다.
- 위의 가설을 통해서 수립된 선진화 모델은 다음과 같다.



Tier A : 인정기관으로서 만족해야 할 요구사항(ISO/IEC 17011)

Tier B (Main Scope) : 일반적인 적합성 평가기관에 대한 요구사항 (ISO/IEC 17020, 17021, 17024 등)

Tier C (Sub-scope) : IAF 가 승인한 조직에 적용되는 규격 (ISO 9001, ISO 14001, Global Gap 등)

인증기관은 경영시스템에 대한 적합성평가 서비스를 실시하는 기관이지만, ISO 9001의 1.1항 「적용 범위·일반」에서 말하는 「고객」의 요구 사항을 만족시키는 것이 목적이 아니고, 제삼자로서 제공자와 사용자의 사이에 합의된, 혹은 공통으로 인식되어 있는 요구 사항에 대한 적합성을 평가하는 것이 사명이다. 고객요구사항 및 적용되는 법적, 규제 요구사항을 만족한 제품을 일관해서 제공하는 능력을 실증하는 것이기 때문이다.

인증의 의뢰자(고객)는 기업(제공사)이지만, 인증기관이 「고객(기업)에게 서비스를 제공하는 기관」은 아니라는 인식이 필요하다. 진짜 고객은 사용자(사회)라고 생각하는 것이 좋겠지만, 사용자를 고객이라고 생각하고 적합성 평가를 실시하면 공급자(기업)에게는 불공평하게 되기 때문에 독립성을 견지 하는 것이 중요하다.

또한 인정기관은 ISO/IEC17011:2004에 의한 비영리, 권한 있는 기구로 공평하게 인증기관의 적격성을 검증하고 사회 일반에 인정에 대한 신뢰를 주어야 한다. 구매자, 규제자 및 일반 대중에게 적합성 평가기관이 업무수행에 적격하다는 것에 대한 신뢰를 주기 위해서는 인증기관에 대한 적격성 검증이 인증기관과 그 인증기관에게 인증을 신청하는 조직(기업)에 공평하며 일반적으로 비영리로 운영되는 권한 있는 인정기관에 의해 수행되어야 한다.

인정된 경영시스템 인증의 가치와 신뢰성의 개선을 위한 세계적인 노력의 결과로 인정기관의 법적, 윤리적 책임은 갈수록 강조되고 있으며, 개도국에서는 정부가 직접 인정활동에 참여하여 신뢰성을 보증해야 한다는 입장이 국제 사회에 강하게 어필 되고 있다. 이는 인증서 남발로 인한 국제적인 폐해의 심각성에 기인하는 것이다.

제삼자 인증제도의 최종적인 목표는 기업 및 모든 이해관계자에게 신뢰를 제공하는 것이다. 신뢰를 제공하기 위해서 ISO/IEC 17021:2006에서 내거는 6가지의 원칙을 기본으로 경영시스템 인증제도의 현황 분석을 토대로 신뢰성 향상 방안을 제시한다.

【공평성(impartiality)】 인증기관이 신뢰성 있는 인증을 제공하기 위해서는 공평하여야 하는데, 인증 신청자로부터의 심사의 대가를 수입원으로 하고 있어, 재정적인 사리추구가 공평성에 대한 가장 큰 위협이 되고 있다. 인증이 조직의 고객이나 시장·사회로부터 신뢰를 받기 위해서는 심사원 등이 제삼자로서 적절히 활동할 수 있도록 하기 위해 항상 정보를 감시하고 대응하는 체제를 정비하고 외부 위원으로부터 구성되는 공평성에 관한 위원회의 역할을 명확화 하여 공평성의 유지 향상에 최선을 다해야 한다. 인정기관 및 인증기관은 비영리기관으로 활동하는 것이 바람직하다. 우리나라의 경우 82%(28개 기관)가 개인이 주주로 되어 있는 주식회사 형태이다.

【역량(적격성, competence)】 인증기관은 조직적으로 심사원의 자질이나 기술향상을 도모해야 한다. 업무 경험을 기본으로 인증 대상의 리스크에 근거해 심사원에게 요구되는 역량을 명확하게 파악하고 교육, 훈련, 평가를 실시해야 한다. 심사원의 역량 면에서는 질 향상도 중요하지만 균질화도 중요하다. 이런 경우 심사원 자격인증기관을 활용하는 방안도 생각할 수 있지만, 우리나라의 경우 전문성 면에서 크게 지지 받는 기관이 되지 못하고 있다. 국가 차원의 글로벌 심사원 양성을 위한 연구 개발활동이 필요하다.

【책임(responsibility)】 인증 요구 사항에 대한 적합한 책임은 조직에 있지만, 적합에 대한 객관적인 증거를 평가할 책임은 인증기관에게 있다. 인증기관으로서의 책임을 완수하기 위해서는 각 심사 팀의 책임·권한 및 인증기관의 책무를 인증 프로세스 전반에 걸쳐 체계화해야 한다. 심사에 가치를 부가할 수 있는 공통된 지침 개발이 필요하다.

【개방성(openness)】 개방성이란 적절한 정보를 이용할 수 있는 것, 또는 적절한 정보를 공개하는 것을 말한다. 심사 프로세스, 인증 프로세스, 인증을 취득한 모든 기업에 대한 인증 상태에 대해서 적절한 정보를 이해관계자에게 공개해야 한다. 예를 들면 「일시정지중의 조직」, 「불만 처리나 이의 제기의 절차」 등을 기밀 유지에 저촉하지 않는 범위에서 공개할 필요가 있다. 인정 기관은 인증기관을 인정할 때의 관찰 사항, 부적합 사항, 시정 조치에 관한 정보의 공개 등 인정 행위

9) 심사원자격인증원(KAR)

의 투명화에 힘을 써야 하며 인증기관의 자본 구성, 인정 기관명, 조직 구성, 심사원에 관한 정보, 인증 취득 조직의 리스트, 심사비용, 불만 처리 등의 정보를 비교 가능한 형태로 공개해야 한다.

【기밀 유지】 인증기관이 심사 수행에서 필요한 정보를 입수했을 경우, 입수한 정보를 기밀로서 보관 유지 하는 것이 필요하다. 데이터 시큐리티 시스템 강화와 지속적인 교육이 필요할 것이다.

【불만에 대한 대응】 인증 취득 기업의 불만은 물론 인증 취득 기업의 제품이나 서비스를 이용하는 소비자로부터의 불만에 대해서도 적절한 대응을 효과적으로 실시해야 한다. 불만 처리나 이의 제기의 절차를 공개 하여야 하며 기밀유지와 개방성 원칙간의 적절한 균형으로 신뢰성 높은 심사를 실현해야 할 것이다.

【유효성 심사】 유효성 심사는 규격 적합성뿐만 아니라, 규격이 시스템으로서 유효하게 기능하고 있는지, 퍼포먼스가 향상되고 있는지를 판단하는 심사이다. 인정 기관은 인증기관의 인정에 있어서 유효성 심사의 실적이나 능력을 엄격하게 심사하고 인증을 받은 조직의 퍼포먼스의 향상을 확인해야 한다. 이를 위해 인정 시 심사의견에 유효성 심사에 관한 정보를 공개 하는 동시에 인증기관과의 충분한 의견교환을 통해서 유효성 심사에 관한 인식의 공유화에 노력해야 한다. 유효성 심사에 대한 노하우의 개발은 인증기관에 요구되는 것이다. 퍼포먼스란 목표달성을 위해서 활동의 성과를 말한다.

4. 결론 및 향후 연구과제

경영시스템 인증제도는 임의의 제도이다. 사회적인 신뢰와 신용을 얻기 위해서는 공평하고 역량이 확보된 심사에 의해서 가치 부가가 될 때 가능할 것이다.

진정한 고객은 인증업체의 최종 사용자나 이해관계자이며, 그들에게 신뢰를 제공하는 것이 인증기관의 사명이다. 경영시스템 인증이 신뢰를 확보하기 위해서는 공평성, 역량(적격성), 책임, 개방성, 기밀 유지 및 불만에 대한 대응의 원칙을 잘 수행하여야 하며 다음과 같이 요약될 수 있을 것이다.

- 인증기관은 심사의 질을 향상시키기 위해 지속적으로 노력해야 한다.
- 인증기관은 정보의 적극적인 공개로 투명성을 확보해야 한다.

- 인증기관은 사회적인 공기(公器)라는 인식하에서 최고경영자의 사명감과 철저한 윤리관이 중요하다.

다음 연구에서 연구모형에 대한 실증적 연구를 통한 검증과 선진화 모델에 대한 SWOT 분석을 통하여 우리나라의 적합성 평가제도의 선진화 모델을 제시하는 것이 과제로 남는다.

5. 참 고 문 헌

- [1] ISO/PAS 17001 Conformity assessment-적합성 평가-공평성-원칙 및 요구사항
- [2] ISO/PAS 17002 Conformity assessment-적합성 평가-기밀성-원칙 및 요구사항
- [3] ISO/PAS 17003 Conformity assessment-적합성 평가-불만 및 이의 신청-원칙 및 요구사항
- [4] ISO/PAS 17004 Conformity assessment-적합성 평가-정보공개-원칙 및 요구사항
- [5] ISO/PRF PAS 17005 Conformity assessment - 적합성 평가-경영시스템의 사용 - 원칙 및 요구사항
- [6] ISO/IEC 17000:2004 Conformity assessment - Vocabulary and general principles 「적합성 평가-용어 및 일반 원칙」
- [7] SO/IEC 17050-1:2004 Conformity assessment - Supplier's declaration of conformity - Part 1: General requirements 「적합성 평가-공급자 적합 선언- 제부: 일반 요구 사항」
- [8] ISO/IEC 17040:2004 Conformity Assessment - General requirements for peer assessment of conformity assessment bodies and accreditation bodies 「적합성 평가 기관 및 인정 기관간의 동등성 평가에 대한 일반 요구 사항」
- [9] ISO/IEC 17050-2:2004 Conformity assessment - Supplier's declaration of conformity - Part 2: Supporting documentation 「공급자 적합 선언- 제 2부: 지원 문서」
- [10] ISO/IEC 17011:2004 Conformity Assessment - General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies 「적합성 평가 기관의 인정을 실시하는 인정 기관에 대한 일반 요구 사항」
- [11] ISO/IEC 17021:2006 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems 「경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구 사항」

저 자 소 개

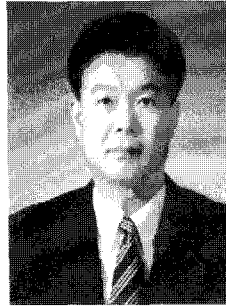
이 은 숙



계명대학교에서 학사, 석사학위를 취득하였고, 명지대학교 산업공학 과에서 박사과정중이며, 대전보건 대학 겸임교수로 현재 한국표준 품질선진화포럼에 재직 중임.

주소: 경기도 용인시 처인구 남동 구미마을 101-607호

장 경 식



현 명지대학교 산업공학과 교수, 명지대학교 안전경영연구소 소장, 명지대학교 산업대학원 원장, 대한안전경영과학회 회장, 경영 학박사, 공학박사

주소: 경기도 성남시 분당구 정자1동 파크뷰 APT 611동 3103호