



Korea Certification Bodies Association

제1회 인증의 가치 제고를 위한 고객 세미나

부실인증의 개념 / 원인 및 대책

한국생산성본부인증원(KPC)

원 장 홍 원 주

한국인증기관협의회(KOCA)

프로로그 : 인증의 Mystery

● ISO 인증이 무엇을 인증하는지 설명을 들어 본 사람 있는가 ?

○ 인증의 내용을 알 수 없어도 인증이라고 할 수 있는가 ?

* 인증이란 “인증받은 내용이 사실임을 확인하는 행위”임

● ISO 인증의 내용이 사실에 부합하는지 검증할 방법이 있는가 ?

○ 인증내용이 믿을 수 있는지 확인할 수 없어도 어떤 효력이 있는가 ?

● ISO 인증은 누가, 왜 요구를 하는가 ?

○ ISO 인증이 국제거래에 무슨 도움이 되는가 ?

● “부실인증”과 “부실이 아닌 인증”을 식별하는
기준이 있는가 ?



목 차

1. 우리나라의 ISO 품질경영인증제도

2. ISO 9000:2000 패밀리 규격의 적용대상

3. ISO 품질경영시스템의 개요

4. 부실인증의 개념

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

6. ISO 인증의 장래

7. 인증 품질의 개선방안 : ISO 인증의 참모습을 복원하여 다시 시작

1. 우리나라의 ISO 품질경영 인증제도

[1] 법적근거 : 품질경영 및 공산품안전관리법 제7조

- 산업자원부장관이 인정기관 지정
- 품질경영체제 인증과 심사원의 자격인증 업무를 수행하고자 하는 자는 국내 또는 외국 인정기관으로부터 인정을 받아야 함

[2] 적용규격 : ISO와 KS규격을 동시에 적용

- ISO 9000 패밀리 규격
 - “품질경영체제인증” 이라 함은 기업 등의 품질경영체제가 국제기준에 적합하다고 증명하는 행위 (위의 법 제2조 제 3호 및 제 4호)
- KS A 9000 패밀리 규격은 산업자원부 기술표준원 고시 임
 - ISO의 공식 언어를 사용하지 않는 국가는 ISO 규격을 자국어로 번역하여 국가규격으로 채택하여 적용함
 - 산업표준화법 제9조의 규정에 의하여 고시된 KS A 9001은 인증심사기준으로 적용하고 인증서에 ISO 9001과 함께 표시할 수 있음

2. ISO 9000:2000 패밀리 규격의 적용대상

[1] ISO 9000:2000 패밀리 규격의 핵심

[한국인정원 편, ISO 9001:2000 해설서 14쪽]

- 최고경영자의 실행의지(Management commitment)
- 프로세스를 기본으로 한 접근방법(Process based system)
- 지속적인 개선을 전제로 한 시스템의 성과와 유효성 확보
(Performance improvement & effective management)
- 고객만족의 달성

[2] ISO 9000 : 2000 패밀리 규격의 핵심은 누가, 무슨 일을 하는데 적용하는가 ?

3. ISO 품질경영시스템의 개요

가. 품질경영시스템의 기원

[1] 국제거래에서 품질의 중요성 증대

- 품질이 국제거래의 매우 중요한 요소가 되어 왔음
- 군사분야와 원자력발전 분야의 수요에 의해 다양한 국가표준과 다자간 표준이 개발 되었음

[2] 품질시스템 규격의 선구적 사례 : 구매자에 의한 구매물품의 품질관리

- 미국 국방부 : 1959년에 품질보증 프로그램인 MIL-Q9858 제정
- NATO : 1968년에 미국 국방부 프로그램의 원칙을 채택한 NATO AQAP 1, 4 & 9 규격 제정
- BSI : 1979년에 군사목적의 품질시스템을 토대로 상업과 공업에 사용할 최초의 품질보증시스템인 BS 5750 시리즈 개발

[3] ISO 9000 시리즈 개발

- 1987년 ISO TC176이 ISO 9000 시리즈 규격 발표
- 1994년과 2000년에 각각 개정

3. ISO 품질경영시스템의 개요

나. 품질경영시스템의 의의

ISO 9001:2000	ISO 9001:1994
<p>조직이 다음의 목적으로 품질경영시스템을 도입하는 경우 그 품질경영시스템에 대한 요구사항을 정함 (ISO 9000:2000 0.1항 및 ISO 9001:2000 1.1항)</p> <p>a) <u>고객과 적용되는 규제 요구사항을 충족하는 제품을 지속적으로 공급할 수 있는 능력을 입증할 필요가 있는 경우</u> (a quality management system where <u>an organization needs to demonstrate its ability to consistently provide product that meets customer and applicable regulatory requirements</u>)와</p> <p>b) 시스템의 지속적 개선, 고객과 적용되는 규제 요구사항에 적합함을 보장하기 위한 프로세스를 포함하여 시스템의 효과적인 적용을 통하여 고객의 만족을 증진시키고자 하는 경우</p>	<p>4.2.1 개요 : 공급자(2000 판의 조직에 해당)는 <u>제품이 규정된 요구사항에 적합하다는 것을 보장하는 수단으로서 품질시스템을 수립, 이를 문서화하고 유지하여야 한다.</u> (The supplier shall establish, document and maintain <u>a quality system as a means of ensuring that product conforms to specified requirements.</u>)</p>

3. ISO 품질경영시스템의 개요

다. 제품에 대한 요구사항과 시스템에 대한 요구사항

[1] ISO 9001에 규정된 품질경영시스템 요구사항은 제품에 대한 요구사항을 보완하는 것임을 ISO 9000 : 2000 패밀리 규격이 명시적으로 밝히고 있음 (ISO 9000:2000 2.2항 및 ISO 9001:2000 0.1항)

- ISO 9001에 규정된 요구사항은 포괄적이므로 제품 분야에 관계없이 모든 종류, 모든 규모의 조직에 적용할 수 있음
- 제품에 대한 요구사항은 법규와 고객의 요구에 의하여 결정되며, ISO 9001 자체로서는 정할 수 없음
- 이것은 제품에 대한 요구사항이 없으면 ISO 9000 패밀리규격 단독으로는 적용할 수 없음을 밝힌 것이지만 많은 사람들이 이를 간과하고 있음

3. ISO 품질경영시스템의 개요

[2] ISO 9000 패밀리 규격의 기본원리 (the founding principle of ISO 9000 standards)는, 제품 품질의 지속적 보장 이라는 목표가 제품 규격(technical specifications)과 QMS 규격들을 함께 적용할 때에 가장 잘 달성될 수 있다는 개념이라고 함

(Donald W. Marquardt, "Background and Development of ISO 9000 Standards"
Robert W. Peach 편, The ISO 9000 hand book(1), third ed. 1997, 11쪽]

- 제품규격은 어떤 경우에도 반드시 적용되어야 하며, 품질시스템 규격은 제품에 대한 요구사항이 없으면 적용할 대상이 없으므로 홀로 적용될 수는 없음

3. ISO 품질경영시스템의 개요

라. 품질경영시스템의 인증범위

[1] 품질경영시스템의 범위 [ISO 9001:2000 해설서, 한국인정원 2001년, 142쪽]

- 품질경영시스템의 범위는 조직이 공급하는 제품의 특성, 제품의 실현 프로세스, 위험평가의 결과, 영리적인 측면 및 계약상, 법적, 규제적 요구 사항을 기초로 정해야 함
- 조직이 한정된 범위에서 품질경영시스템을 이행하기로 선택하면, 품질 매뉴얼 기타 공개적으로 이용가능한 문서 [예를 들면 인증문서 및 마케팅 자료 포함]에 이를 명시하여 고객 또는 사용자를 혼동시키거나 오도 하는 일이 없도록 해야 함

3. ISO 품질경영시스템의 개요

(2) 인증범위의 표시 및 확인요령

[“ ISO 9001:2000의 적용에 대한 IAF 지침 “ 한국인증원의 위 해설서, 151-152쪽]

- ISO 9001:2000에 따라 교부된 인증서는 고객을 오도하지 않는 방식으로 품질경영시스템(QMS)의 범위를 명확히 언급하여야 하며, 사용자가 어떤 제품범주 및 제품실현 프로세스가 인증범위에 포함되는지를 확인하는데 필요한 정보를 제공해야함
- 인증의 투명성을 보장하기 위하여 모든 인증서에 다음 문장을 수록해야함
“이 인증서의 범위 및 ISO 9001:2000 요구사항의 적용가능성에 대한 추가적인 설명은 해당 조직에 요청하여 입수할 수 있다.”
- * 지금은 이 문구를 인증서에 표시하지 않지만, ISO 인증의 특성상 인증 받은 조직이 인증내용에 관한 추가적인 정보를 제공해야 함

3. ISO 품질경영시스템의 개요

마. 품질경영시스템 인증의 기능

(1) 분업화, 전문화된 생산기능의 통합에 소요되는 비용절감

- 거래대상 물품과 거래상대방에 관하여 정확한 정보를 제공함으로써 구매자와 공급자간 정보의 비대칭성을 해소하여 거래비용 절감
 - 구매자 : 구매하는 물품이 요구사항을 지속적으로 충족할 수 있는지 인증에 의하여 확인함으로써 거래비용 및 품질비용 절감
 - 공급자 : 제품에 대한 고객과 법규의 요구를 충족할 수 있는 품질관리 능력의 입증으로 판로 확대
 - 시장경제에서 모든 조직은 공급자인 동시에 구매자 임
- 제품에 소요되는 부품, 부품의 부품들과 원료, 소재까지 모든 거래 단계에서 법규와 고객의 요구 충족여부를 ISO 인증에 의하여 객관적으로 확인하면 공급사슬(supply chain)을 완벽하게 관리할 수 있음.

3. ISO 품질경영시스템의 개요

[2] 법규의 준수 유도로 정부의 정책목표달성 촉진

- 조직이 법규의 요구를 지속적으로 충족하도록 관리해야 인증을 받게 되므로 법규의 요구를 정확하게 이해하고 준수하도록 유도
 - 식품, 전기용품, 가스용품, 소방용품 및 설비 등 제품의 안전에 관한 법규와 환경 및 산업안전에 관한 법령의 요구사항은 국민들이 정확하게 이해하고 준수하도록 유도하는 것이 지도 단속보다 효과적임
- 수입품은 국내 법규에 적합하게 관리하고, 수출품은 수출상대국의 법규에 적합하게 관리해야 함

3. ISO 품질경영시스템의 개요

바. 시스템인증과 제품인증의 같은점과 다른점

구 분	시스템 인증(ISO)	제품인증(예: KS)
인증의 내용	인증범위에 속하는 제품에 대한 고객과 법규의 요구를 지속적으로 충족하는 능력이 있음을 인증	인증 받은 제품(인증 마크 표시 제품)이 인증을 받은 제품규격에 적합함을 인증
제품에 대한 요구사항	고객과 법규의 요구사항 (나라에 따라 법규의 요구가 다르고, 고객에 따라 요구사항이 다름)	인증 받은 제품의 규격(인증서에 표시된 제품의 규격)
시스템에 대한 요구사항	인증규격(ISO 9001)에 요구사항이 명시됨	제품이 인증 유효기간중 지속적으로 제품규격에 적합함을 보장하기 위하여 시스템을 평가해야 함. KS인증의 경우 공장심사를 하는데 공장심사는 ISO 9001과 유사함
적용 범위	모든 거래, 모든 제품에 대한 요구사항에 적용할 수 있음. KS, DIN, JIS 등 각종 제품규격을 요구사항을 제시하는 기준으로 사용할 수 있음	미리 공표된 제품규격에만 적용가능
인증내용의 확인요령	인증의 개략적인 범위는 인증서에 의하여 확인할 수 있지만, 제품의 규격 등 구체적인 내용은 인증받은 조직에 문의 해 봐야 알 수 있음	인증서와 인증서에 표시된 제품규격을 확인하면 인증의 내용을 알 수 있음

3. ISO 품질경영시스템의 개요

바. ISO 9001의 응용규격들

[1] ISO 9001이 품질경영시스템의 기본규격임

- PDCA 사이클이라는 지극히 상식적인 관리방식을 포괄적으로 요구하기 때문에 모든 형태, 모든 크기의 조직에 적용할 수 있음
- 산업에 따라서는 좀더 구체적인 관리기준을 마련하면 시스템의 구축 및 심사
에 편리하게 적용할 수 있으므로 응용규격을 제정하게 됨

[2] ISO 9001을 정확하게 적용하면 ISO 22000, TS 16949 등 다른 응용규격을 적용한 것과 같은 결과가 됨

[3] 그러므로 ISO 9001의 신뢰도를 향상시켜야지, 다른 규격을 제정한다고 ISO 9001의 기능을 대체할 수는 없음

3. ISO 품질경영시스템의 개요

사. 품질경영시스템과 환경경영시스템의 관계

[1] 환경경영시스템의 정의

- 조직의 활동, 제품이나 서비스가 환경에 미치는 영향을 법규의 요구와 조직이 약속한(subscribe) 내용에 적합하게 관리하는 시스템임

[2] 환경경영시스템과 품질경영시스템과의 관계

- 품질경영시스템이 제품을 법규와 고객의 요구에 적합하게 생산,공급하는 조직의 목적사업을 관리하는 시스템인데 비해. 환경경영시스템은 조직의 목적사업에 수반되는 의도하지 않은 부작용을 관리하는 시스템임

3. ISO 품질경영시스템의 개요

- 환경경영시스템에 의해 관리해야 할 일은 품질경영시스템의 실행에 필요한 선행요건(prerequisite programs)에 해당함
 - 사업의 종류와 규모에 따라 해당되는 경우 배출시설설치 허가, 오염방지시설의 설치,가동 등 환경법규의 요구를 준수하지 않으면 제품이나 서비스의 생산 공급 활동을 할 수 없음

[3] 제품에 대한 환경법규의 요구

- 제품에 대한 법규의 요구는 그 요구가 환경법령에 근거했더라도 제품 규격에 반영하여 품질경영시스템에 의해 관리해야 할 것임

4. 부실인증의 개념

[1] 부실인증에 관한 논의 동향

- 부실인증이 만연되어 있다는 사실을 부인하는 사람은 없음
 - ISO 인증이 시간 빼앗기고 돈 축나는 시스템이 되었다는 취지의 글을 홈페이지의 공지사항에 게재한 ISO 컨설팅 회사도 있음
- 인증내용의 부실에 관한 논의는 거의 없으며, 인증의 절차와 관련된 부실에 관해서만 걱정들을 하고 있음
 - 직접 심사하지 않은 조직에 대한 인증서 발행, 심사일수의 감축, 심사수수료 인하에 의한 시장질서 교란, 세금계산서의 이중 발행 등

[2] 부실인증의 정의

- “부실인증”이라 함은 부실이 아닌 인증에 비추어 결함이 있는 인증이므로 부실이 아닌 인증을 정의하는 것이 곧 부실인증을 정의하는 것임

4. 부실인증의 개념

(3) 부실이 아닌 인증의 특성 : 인증내용을 확인하고 검증할 수 있는 인증

① 인증정보의 제공

- 인증의 범위 : 인증범위에 속하는 제품의 종류, 제품규격, 주요고객
- 제품규격의 적합성 : 제품규격이 법규와 고객의 요구에 적합하다는 심사원의 심사의견
- 시스템 규격에 대한 적합성 : 제품규격에 정해진 품질이 지속적으로 유지되도록 관리하는 능력에 관한 심사원의 판단

② 인증정보가 사실에 부합하는지 검증할 수 있어야 함

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

가. 부실인증의 원인

[1] ISO 품질경영시스템의 본질에 관한 오해

- 구매자가 구매물품의 품질관리를 위하여 개발한 시스템이 QMS 임을 망각
 - TS 16949는 부품업체가 만든 규격이 아니라 미국 자동차 회사들이 제대로 된 부품을 구매하기 위하여 공급자에게 요구할 사항을 정한 규격임
 - 고객의 요구가 없으면 충족해야 할 요구도 없는 것임
- 국제인증에 대한 환상
 - ISO 인증만 받으면 국제적인 수준이 되는 것으로 오해
 - 업계 최초 인증은 있어도 인증의 내용을 자랑하는 조직은 없음
 - ISO 인증은 구매하는 제품에 대한 요구사항 충족여부를 확인하고자 하는 고객에게만 의미가 있으며, 구매자가 인증기관과 인증내용을 신뢰할 때만 인증으로서의 효과가 있음

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

○ 관리와 경영의 혼동

- 품질 관리 시스템이 아니라 경영의 품질에 관한 시스템으로 오해
- 부가가치심사는 품질관리 이외의 경영전반에 대한 지도를 통해 이루어져야 한다고 주장하는 심사원도 있음
- 품질관리(QC)는 통제(control)가 중심이고, 품질경영(QM)은 관리(management)가 중심이라고 해설하는 품질경영 교재들처럼 관리(management)와 경영(management)의 차이를 억지로 구별하려는 노력이 오히려 혼란을 초래함

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

[2] 제품에 대한 요구가 없는 인증제도 보급

○ 제품 구매자의 무관심

- 구매자인 정부기관, 공기업 및 민간기업은 ISO 품질경영시스템인증을 구매 물품의 공급사슬관리 수단으로 생각하지 아니함
- 공급업체에 인증을 요구하거나 인증취득을 지원하는 경우에도 품질관리 수단으로 활용하지 않으니 인증의 내용을 확인할 생각조차 아니함

○ 법규의 요구자인 정부의 이해부족

- 정부는 ISO QMS가 법규의 요구를 파악, 관리하는 시스템이라는 인식 결여
- 국민들이 법규의 내용을 이해하고 준수할 수 있도록 실질적으로 요구하는데 관심이 적음

○ ISO 경영시스템을 국내에 도입, 소개한 전문가들이 제품에 대한 법규와 고객의 요구가 충족되도록 관리하는 시스템으로서 소개하지 아니 하였기 때문에 나타난 현상임

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

[3] 경영시스템 규격에 대한 접근제한

- KS A 9001, 14001 등 경영시스템 규격의 자유로운 이용을 제한함으로써 국민들이 규격으로부터 직접 정보를 획득하지 못하고, 전문가의 해석을 통해 간접적으로 규격정보를 접하게 됨
- 한국 산업규격으로 채택하면 정부가 국민을 상대로 “고시”를 하는 것인데도, 다른 법령이나 정부기관의 고시, 공고와 달리 다운로드를 제한함
- 서적, CD 등 법령정보의 저장매체는 판매를 하더라도, 소관부처의 홈페이지에서 다운로드를 받는 것은 무료로 허용되어야 할 것임

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

- 제품에 관한 KS 규격도 정부의 고시임에도 국민들이 자유롭게 다운로드 할 수 없게 제한하고 있어 법규와 고객의 요구를 파악, 관리하는데 장애 요인이 됨
 - 전기용품 안전기준에 인용된 규격처럼 강제규범이 된 규격조차 다운로드를 불허함
- 산업표준의 자유로운 이용이 허용되면 표준의 보급이 촉진되고, 선진국과의 지식격차 해소에도 도움이 될 수 있음
 - 산업표준은 전문가만 이용할 수 있는 것이 아니라 이용방법의 안내와 함께 자유로운 접근을 허용하면 초등학생도 산업표준의 체계를 이해하고, 이용할 수 있는 영역이 있을 것임

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

[4] 관리할 대상이 없는 시스템 보급

- 제품의 품질관리와 관련이 없는 문서 시스템 구축
 - 직원들이 장기간 교육을 받고, 수많은 절차서, 지침서를 만들었음은 자랑해도 무엇을 어떻게 관리하는지 자랑하는 조직은 거의 없음
- ISO 품질경영시스템이 제품에 대한 품질관리를 하는 시스템이라는 사실보다 문서화된 절차와 프로세스 어프로치가 강조됨
 - 컨설턴트는 제품에 대한 법규와 고객의 요구를 충족하고 이를 입증할 수 있는 시스템이 구축되도록 지도할 것을 요구받지 않음
 - 심사원은 제품에 대한 요구사항 충족능력에 관한 심사를 하도록 요구 받지 않음

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

(5) 시스템 구축 및 심사에 필요한 법규와 기술, 지식에 대한 정보부족

- ISO 9001 또는 14001 규격만 알면 시스템을 구축하거나 인증심사를 할 수 있는 것으로 생각함
 - 제품에 대한 법규의 요구가 나라에 따라 다르다는 엄연한 사실에도 관심이 거의 없음
 - 그러니, 수출품은 수출 상대국의 법규에 적합해야 하고, 수입품은 우리나라 법규에 적합해야 한다는 점이 ISO 시스템과는 무관한 것으로 보게 됨
- 연수기관은 인증 규격만 교육을 하고, 국내법과 주요 수출 상대국의 법규와 국내외의 주요 산업규격에 대한 교육은 하지 않음
- 심사원 자격인증기관도 심사원에게 필요한 법규와 지식,기술의 범위와 수준에 대한 기준을 제시하거나 교육을 하지 않음

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

나. 부실인증의 폐해

[1] 허위의식의 확산

- 인증내용을 알 수 없는 인증을 국제인증이라는 멋진 이름으로 보급하여 내용을 모르면서도 아는 것처럼 행동하도록 유도하는 결과가 됨
- 인증정보의 신뢰성을 평가하고 확인하지 아니하는 것은 ISO 인증에 국한된 현상은 아니며, 대부분의 제품인증과 시험인증에도 유사한 문제가 상존함

[2] 거래질서의 교란

- 인증내용을 설명할 수도 없고, 사실여부를 확인하지도 못하는 인증이 국제인증이라는 이름으로 널리 보급되면 구매자를 오도하여 거래질서를 교란하게 됨

5. 부실인증의 원인과 그 폐해

[3] 기존 품질관리체제에 혼란 초래

- ISO 시스템 도입초기에는 제품규격과 자재규격, 검사규격, 시험표준 QC 공정도 및 작업표준이 QMS의 핵심요소로 인식됨

서용철, 장상성, 권동명 공저의 “ISO 9000, 14000 인증을 위한 절차서·지침서 작성매뉴얼” 1997 참조

- 그러나 문서화된 절차를 강조한 결과 지금은 제품에 대한 요구사항 충족과 무관한 문서시스템으로 변질됨
- 제품에 대한 법규와 고객의 요구사항 충족 여부를 확인하고 검증 할 수 있는 인증을 하지 않음으로써 조직의 실제 품질관리체계와 ISO 품질경영 시스템간에 괴리가 발생함
- 세계 최고수준의 자동차나 전자제품을 만드는 것은 부품의 품질관리를 잘 하기 때문에 가능한 것 이지만 ISO시스템을 활용하는 것이 아니라 회사별로 각자의 품질관리 방식을 개발하여 활용하고 있음.

6. ISO 인증의 장래

[1] 인증수요의 지속적 증가

- 분업화, 전문화와 세계화가 진전될수록 구매하는 물품의 품질관리를 위하여 공급자의 품질관리능력 평가 필요성이 증대됨
 - 전문화 될수록 분업화된 것을 통합하는 비용이 늘어나며, 통합 비용이 고도전문화(super-specialization)의 가치를 초과할 수 도 있음
[Alvin Toffler, **부의 미래**, 김승웅 역, 청림출판 54쪽]
- 품질의 중요성에 대한 인식이 높아지고 정부와 고객의 관리기술이 개선 되면 공급자는 제품이나 서비스를 법규와 고객의 요구에 적합하게 관리 하고 이를 고객과 이해관계자에게 입증하는 것이 생존을 위한 필요조건 이 됨

6. ISO 인증의 장래

[2] ISO 경영시스템 인증의 성공조건

- 구매자와 공급자를 위하여 품질에 관한 정확한 정보를 제공함으로써
분업화, 전문화된 기능의 통합에 드는 거래비용과 품질비용의 절감에
기여 할 수 있어야 함
- ISO 인증이 제공하는 거래정보의 정확성과 신뢰도가 기대에 미치지
못하면, 각국 정부와 기업은 ISO 인증이 아닌 다른 관리방식을 모색
하게 될 것임

7. 인증품질 개선방안 : ISO 인증의 참모습을 복원하여 다시 시작

가. 인증기관의 반성과 개선 노력이 선행되어야 함

[1] 인증내용을 설명하고 검증할 수 있는 인증 실시

- 인증범위에 속하는 제품의 종류와 규격
- 제품규격이 법규와 고객의 요구에 적합하다는 판단
- 제품규격에 정해진 품질이 지속적으로 달성될 수 있다는 판단

[2] 심사능력의 개선

- 인증범위에 속하는 제품의 규격이 법규와 고객의 요구에 적합한지 판단하고, 제품의 규격이 정하는 품질을 지속적으로 유지할 수 있도록 관리하는 능력이 있는지 평가하는데 필요한 지식,기술의 습득을 위한 노력
경주

7. 인증품질 개선방안 : ISO 인증의 참모습을 복원하여 다시 시작

나. 관계기관에 대한 건의 및 협조요청

(1) 정부와 기업에 대한 협조요청

- 구매자로서 국내외 공급자에게 요구사항을 명료하게 제시하고 공급자가 취득한 ISO 인증의 내용을 확인해야 함
- 정부는 제품이나 환경관리에 관한 법규의 요구내용을 개별사업자가 정확하게 이해할 수 있도록 적극적 지도와 안내요망
- 산업표준을 누구나 물과 공기처럼 이용할 수 있도록 자유로운 접근을 허용하고, 산업표준의 체계와 이용요령의 홍보 강화
- 정부와 자치단체가 기업의 인증취득을 지원하는 경우에는 인증의 내용을 반드시 확인한 후에 지원

7. 인증품질 개선방안 : ISO 인증의 참모습을 복원하여 다시 시작

[2] 인정기관과 심사자격인증원에 대한 건의

- 제품에 대한 요구사항 충족여부를 심사하도록 지도
- 제품의 종류별로 심사원에 요구되는 지식,기술의 범위와 수준을 제시하고 교육 실시

[3] 학계와 컨설턴트에 대한 기대

- 국내외의 주요 법규와 산업표준을 검색하고 이용하는 요령 교육
 - 초등학교부터 산업표준을 검색하고 이해하는 능력배양
- 제품에 대한 법규와 고객의 요구를 파악하고 관리하는 시스템이 되도록 지도
 - 조직의 업무와 동떨어진 문서 시스템의 정비

7. 인증품질 개선방안 : ISO 인증의 참모습을 복원하여 다시 시작

다. 개선의 추진속도

(1) 품질경영시스템의 구축, 실행 및 심사에 필요한 여건의 성숙에 따라 점진적 개선

- 준비가 되기 전에 급격한 개혁을 요구하면 심각한 부작용이 나타날 수 있음

(2) 그러나, 부실인증의 원인과 개선방향에 대한 공감대는 일시에 이루어져야 함

경청해 주셔서 고맙습니다...

ISO 인증의 성공적인 정착에
작은 기여가 될 수 있기를 기대합니다.

