

ISO 인증제도

최근 UR 협상과 더불어 ISO 인증제도가 유럽을 비롯 세계 각국에서 비관세 장벽으로 떠오르고 있다.

국내 건설업계는 국제화 시대에 발맞추어 품질관리체제의 국제화 및 선진국의 무역·기술장벽에 대응하기 위하여 ISO 9000 시리즈를 점검해 볼 필요성이 있다.

이에따라 지난 10월 14일 대한주택공사가 주택연구소 강당에서 「ISO 9000 전문가 초청 세미나」를 개최, 건설업계의 관심을 끌었다.

본지는 이 세미나중 ISO 9000 시리즈 국제품질보증시스템 인증제도 및 건설업에서의 ISO 9000 적용등의 내용을 게재, 독자 여러분의 이해를 돕고자 한다.

〈편집자 주〉

건설업에서의 ISO 9002 적용

R. C. Storey

홍콩 순성건설 품질보증 총책임자

1. 개요

시대가 변함에 따라 고객의 기호 역시 급속도로 변화되어 하나의 품질에 대한 균일성을 유지하는 것이 이전보다 훨씬 어려워지고 있다. 이런 의미에서 ISO 9002는 품질의 균일성을 유지하는데 도움을 주는 유용한 도구인 것이다. ISO 9000에서 품질보증의 정의는 전체 품질에 대한 요구조건을 충족시키기 위해 필요한 일련의 시스템화된 활동에 대한 고객의 확신을 말한다. 사실, 품질보증이란 계약상의 요구조건과 같은 기술된 목표를 지속적으로 충족시킴으로서 고객에게 신뢰를 주도록 고안된 관리시스템인 것이다. 그러한 시스템에서는 계획, 실시, 기록 등을 포함해야 한다.

대부분의 회사에서는 종업원이 따라야 하는 절차서와 지침서의 목록이 이미 준비되어 있을 것이다. ISO 9002는 그러한 절차서나 지침서의 맥락에서 품질시스템이 시작되는 것이다. 달리 말하면, 기존의 것을 재창조하는 것이 아니라 현재의 시스템을 효과적으로 적용시켜 이루어지는 것이다. 즉 새로운 시스템을 도입하여 많은 시간과 노력을 낭비할 필요가 없다는 것이다.

ISO 9002에서는 검토(Review), 감사(Audit), 시정조치(Correction Action)에 대하여 언급되어 있으며 여기에서 지정하고 있는 요구조건은 주로

생산, 설치중에 발생하는 부적합 사항 등을 예방하고, 탐지하며, 재발방지를 위한 수단을 사전에 준비하는 데에 중점을 두고 있다. 따라서 설계상의 오류나 시방서 및 시공방법과 관리 및 작업상의 주의사항, 교육훈련 등 품질에 영향을 미치는 과거의 잘못을 재연하지 않도록 하는 것이 품질시스템의 원칙이다. 더욱이 앞으로의 품질에서 발생하는 문제들을 사전에 방지하기 위하여 잠재적인 잘못을 예견하는 것을 포함하며 또한 품질관리 전과정을 검토하고 지속적으로 생산 정보를 피드백하는 품질분임조의 모든 활동을 말한다.

마지막으로 가장 중요한 것은 조직의 최상층에서 품질에 대한 절대적인 지원이 없으면 균일한 요구품질을 달성할 수 없을 것이다. 조직의 상층부에서 게으름이나 부정직함이 존재하면 곧 다른 계층에서도 그러한 현상이 나타날 것이다. 그러므로 단순히 품질보증에 대한 책임을 어떤 사람에게 부과하는 것으로 사장의 임무를 다한 것이라고 볼 수 없다.

그는 종업원에게 업무수행에 필요한 권한을 부여하고, 지원을 아끼지 말아야 한다. 또한 최고경영자는 ISO 9002를 통하여 회사내의 품질시스템의 운영체제에 대하여 보다 잘 이해하기 위해선 품질보증시스템을 시행하고, 조정하는 데에 선도적인 역할을 하는 것이 무엇보다 중요하다.

2. 내용

본 회사의 품질보증시스템의 운영체제는 ISO 9002에서 요구하는 기본항목에 따라 작성된 품질매뉴얼 및 품질절차에 의해 실행되고 있으며 요건별 중요사항만을 요약하면 다음과 같다.

- 1) 우선 4.1항의 관리책임에서 나타나듯이 품질에 대한 정확한 검증활동을 수행하는데 필요한 교육을 충분히 받은 인원을 확보한다.
- 2) 계약검토시 고객의 요구사항을 정확히 파악하여야 하며, 또한 구매시 하도급자 및

공급자의 평가는 해당업체의 재정상태, 기업에 대한 대외신뢰도, 기존의 품질이나 가격, 조달 등에 대한 이전의 계약수행 정도 등을 면밀히 검토후 실행한다.

- 3) 검사, 측정, 시험기구는 건설공사에 있어 시공정밀도를 판가름하는 중요한 것으로 이들 시험기구의 정확성 및 신뢰성에 대하여 항상 조직적으로 검토·검사가 되고 있는지를 증명한다.
- 4) 4.13항의 시정조치 항목은 품질보증의 의미가 특별히 부적합품을 방지하는데 목적이 있듯이 부적합사항이 발견될때마다 재발생을 방지하는 차원에서 본 시정조치가 이루어져야 한다.
- 5) 4.16항의 내부품질감사 항목에서 내부감사의 가장 중요한 것은 사람의 잘못을 찾아내는 것보다 시스템의 부적합성을 찾아내도록 종업원을 격려하고, 개선을 위한 어떠한 건의사항에 대해서도 능률적이고 효율적으로 대처하여 그들로 하여금 시스템의 주인이라는 의식을 느끼게 해주는 것이 무엇보다 중요하다.

3. 맺음말

ISO 9002 인증시 이점

- 1) 홍콩주택청의 지속적인 수주를 위해 시작된 ISO 9002 인증은 시스템운영상 초기 투자비용의 증대에도 불구하고 정부공사의 입찰시 타회사에 비하여 우위를 확보할 수 있었으며 이후 생산성 및 품질확보에 효과.
- 2) 자재관리를 효율적으로 수행한 결과 사전 자재수요의 정확한 예측과 자재의 손실율을 감소시킴.
- 3) 시스템화된 자재관리를 통하여 현장의 정리정돈 및 청소상태가 양호하여 현장 근무자들의 안전사고를 감소시킴.
- 4) 하자·보수공사에 소요되는 비용은 정확하게 계산하지는 않았지만, 훨씬 적은 비용으로 이들 공사를 수행함.

- 5) 부적합품에 대한 원인규명과 철저한 시정 조치 이행으로 부적합품에 대한 근본적인 원인을 파악할 수 있었음.

■ 회사의 품질방침

- 1) 요구된 품질규격에 알맞는 품질계획을 수립하고
- 2) 품질의 중요성을 인지하여 품질기준에 적합한 작업을 지속적으로 수행하며
- 3) 품질시스템이 제 기능을 수행하고 있다는 기록(Documentation)의 유지관리가 명확히 되어야 함.

ISO 9000 시리즈 국제품질보증시스템 인증제도

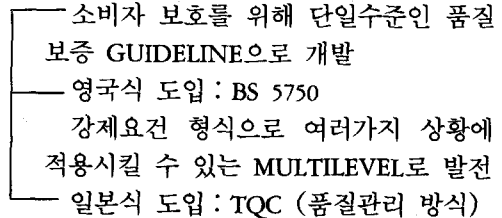
한 장 섭/공업진흥청 인증관리과장

1. 제도의 개요

가. 태동배경

- 미국의 품질보증제도가 모태 (1959년)
 - 미국방성 품질규격(Mil-Q-985A) 의로기 기 "품질보증규격" (CMP)
 - NATO 공급용 군사장비(60-80%가 고장)와 의약품, 식품에 최초로 적용
 - 이후 안전이 중시되는 5가지 산업분야에서 엄격하게 적용되면서 현재의 형태로 발전
 - 원자력, 군수품, 항공우주, 의약품, 식품

- 미국의 제도가 3원화 되어 발전
 - 문제점 인식과 해결방법에서 차이 발생
 - 미국식 발전: ANSI Z1.15 및 ASQC Q 90



※ 영국에서의 발전 배경

- 산업 경쟁력 제고 전략의 일환으로 추진
 - 세부문(재정, 관세, "품질·기술")에서 경쟁력 확보가 관건이라고 판단
- EC통합시에는 유일 우위수단이 "품질·기술" 뿐임을 인식하고 품질시스템 구축 결단
- NATO를 통해서 미국의 제도와 경험을 적극 도입하고 일반화되도록 개발
 - 일반 공산품에 확대 적용할 수 있도록 규격 제정(BS 5750)
 - 인증기관의 권위와 지위를 통해 서비스 및 제품 공급자가 품질경영시스템을 구축하고 품질요건에 합치한 제품을 생산토록 유도하여 국내 정착

나. ISO의 규격제정 동기

- GATT에서는 국가간 무역상의 기술적 장벽 해소를 위하여 국가간 품질상호인정 여건 조성 필요성 제기
- ISO가 국제적으로 인정할 수 있는 품질보증규격 개발담당
 - 세계시장 공급자와 수요자 양측 모두에게 품질에 대한 신뢰감 제공
 - 제3차 인증제도발전을 추진하는 정부를 지원
- 영국에서 ISO를 주도하여 자국제도가 국제제도화 되도록 전략화
 - 미국의 규격(ANSI Z1.15)과 캐나다 CSA Z 299, 영국 BS 5750을 묶어 ISO 9000 시리즈 작성