경제혁신

산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

보 도 자 료

희망의 새시대 http://www.motie.go.kr

2015년 4월 14일(화) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 국가기술표준원 문화서비스표준과 과장 장혁조(043-870-5390), 정연태 사무관(5393), 조창애 연구사(5392)

어린이 보육시설 등 주요 서비스업종, 국가표준(KS)으로 성장 지원

① 의료관광, 전통음식, 공연장, 어학캠프 등 20여개 분야 대상

② KS인증 확대 및 우수인력 양성을 위한 교육프로그램 개발

□ 서비스 산업의 대외 경쟁력을 높이고 현장애로를 해소하기 위해 주요 서비스 업종별로 표준화가 추진된다.

○ 산업통상자원부 국가기술표준원(원장: 성시헌)은 서비스 산업 육성을 위한 정부정책을 지원하고, 서비스 품질 및 생산성 개선을 위한 **「서비스 표준화 추진계획」**을 발표했다.

□ 그동안 콜센터, 노인요양시설, 예식장 등 100여종의 서비스 표준을 제정하여 일정부분 성과를 얻기도 하였으나, 이번에 수립한 「서비스 표준화 추진계획」은 단편적 표준개발에서 벗어나 **서비스 산업 육성정책과 연계할 수 있는 체계적인 표준화 계획**을 담고 있다.

○ 각 부처에서 수행중인 서비스 산업 육성과제를 대상으로 “일자리”와 “부가가치” 창출이 높은 8개 산업, 20여개 업종을 선정하고, 표준개발 필요성 및 전문성 등을 검토해 후보과제를 만들었다.

* 8개 산업: ①관광·레저, ②보건·복지, ③시설관리·사업지원, ④문화·예술, ⑤전문·기술서비스, ⑥정보통신·콘텐츠, ⑦교육서비스, ⑧금융·보험

* 표준화 추진업종 및 후보과제: 붙임자료 참고

□ 우선 사회적 이슈가 되고 있는 어린이집, 통학버스 등의 보육서비스 표준을 정비하고, 융복합 관광(MICE) 및 의료관광 안내 그리고 전통음식 조리법과 공연장 등 관광산업 활성화를 위한 표준개발을 추진한다.

○ 또한 개인사업자를 위한 창업보육에서부터 중소사업자의 마케팅과 판촉지원을 위한 브랜드가치 평가 및 온라인 광고대행에 대한 표준도 제정하기로 했다.

○ 아울러 사교육 산업의 성장에 따른 어학캠프 등 비정규교육 서비스와 직업재활교육 및 채용 컨설팅, 개인정보 보안 등의 지식서비스도 표준화하기로 했다.

□ 한편, 자유무역협정(FTA) 확대에 따른 서비스 시장 개방에 대응하고 우리 서비스 산업의 해외진출을 적극 지원하기 위해 국제표준(이하 ISO)과의 부합화를 우선적으로 고려해 국가표준(이하 KS)을 제정하기로 했다.

○ 그리고 서비스 산업의 체질 개선을 위해 현재 8개 업종에만 시행하고 있는 KS 서비스인증을 지속적으로 확대해 나갈 계획이며,

* KS서비스인증 대상: ①차량수리, ②콘도미니엄, ③산후조리, ④시설관리, ⑤골프장, ⑥콜센터, ⑦장례식장, ⑧건축물 클리닝

- 여력이 부족한 중소업체에게는 서비스실태 진단 및 컨설팅을 지원하고, 분야별로 서비스 교육기관을 지정하여 고용창출과 연계할 수 있는 현장 맞춤형 교육프로그램도 운영하기로 했다.

○ 국표원은 관계 부처와의 협력을 통하여 2017년까지 동 서비스표준화를 완료할 계획이며, 이에 따라 서비스산업 전반에 걸친 인프라 확충과 국제경쟁력 제고에 이바지할 수 있을 것으로 보인다.

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 국가기술표준원 문화서비스표준과 조창애 연구사(☎043-870-5392)에게 연락주시기 바랍니다.

[붙임]

서비스 산업 품질기반 고도화를 위한 서비스 표준화 추진계획 (요약)

1 추진배경

< 서비스 산업 육성을 위한 정부의 의지 >

◇ 「서비스 산업 정책 추진방향 및 대책」 수립
- 경제장관회의 ('13.7.4, 부총리 주재)

◇ 「경제혁신 3개년 계획」 세부 핵심과제 발표
- 경제장관회의 ('14.3.5, 부총리 주재)
  * 60개 핵심과제 중 7개 과제가 서비스 산업 육성에 관한 사항

◇ 「유망 서비스 산업 육성 중심의 투자 활성화 대책」 발표
- 제6차 무역투자진흥회의 ('14.8.12, 대통령 주재)

○ 각 부처는 서비스 산업 경쟁력 강화 및 서비스 수출 확대를 위하여 중점 육성분야를 선정('13.7~)

- 14개 부처가 21개 과제를 추진하고 있으며, 분야별 품질기반 확보를 위하여 일부 서비스 표준화 과제가 포함됨

○ 국표원은 관광·복지·유통 등 서비스 전반에 대한 표준화 및 인증 업무를 통해 일정부분 성과를 도출하였으나,

서비스 산업 육성을 위한 관련 부처별 정책과제와의 연계를 통해 체계적인 서비스 표준화 추진 필요

2 서비스 산업 동향

○ **(국내현황)** 서비스 산업은 일자리를 지속적으로 창출하고 있으나, 낮은 노동생산성은 대외경쟁력 약화의 주요 원인

* 서비스업 노동생산성은 제조업 대비 45%로 OECD의 평균 93%에 비해 상당히 열악한 수준('13, 현대경제연구원)

- 서비스 교역규모는 '14년도에 2218.6억 달러로 지난 30년간 약 25배 성장했으나, 무역수지는 계속 적자를 유지 ('15, 한국은행 ECOS)

○ **(국외현황)** 세계 서비스교역 규모('09년 : 7조 6천억불)는 전체 교역의 약 20%를 상회하고 있으며, 국가경쟁력에 미치는 영향은 지속적인 확대 추세

- 선진국은 GDP와 고용의 2/3 이상을 관광, 금융 등의 서비스산업에서 창출

<서비스 산업 비중('10), 세계경제연구원>

구 분	한국	미국	영국	프랑스	독일	일본
GDP(%)	61	77	78	79	73	71
전체 교역대비(%)	18.1	23.7	32.4	19.1	20.7	19.4

* 국내 서비스 산업이 GDP에서 차지하는 비중은 OECD 국가중 32위에 불과

3 서비스 표준화 동향

○ **(국내현황)** '01년부터 기업 및 소비자 분야 등을 중심으로 116종의 KS 서비스 표준을 제정

구 분	규격수	주요 규격
서비스 일반	10종	관광서비스, 수상안전표지, 안전식별(피난 및 대피) 등
산업 서비스	12종	전시회, 시장·여론조사, 컨벤션, 경비, 건축물 클리닝 등
소비 자서비스	50종	콜센터, 콘도미니엄, 골프장, 노인요양시설, 예식장, 이사, 산후조리, 택배, 묘지, 화장장, 중고자동차매매, 시설관리 등
기타	44종	경영컨설팅, 자동차보험, 상해보험, 그래픽 심볼 등

- '08년부터 제정된 인증심사기준이 현재 10개 분야가 있으며, 이중 8개 분야에 대해 67개 업체(75개 사업장)가 서비스 KS 인증을 획득

○ **(국외현황)** ISO와 유럽지역을 중심으로 관광·금융 등 교역이 많은 분야의 표준을 우선적으로 개발

구분	규격	해당 분야
ISO	65개	금융(29), 관광·레저(11), 사업지원(5),전문·기술(4), 기타(16)
EN	80개	사업지원(20), 출판·영상(11), 운수(8), 금융(6), 관광·레저(8), 기타(27)
DIN(독일)	176개	운수(77), 사업지원(22), 관광·레저(16), 출판·영상(15), 교육(10), 기타(36)
NF (프랑스)	74개	사업지원(15), 관광·레저(12), 보건·사회복지(13), 교육(8), 도소매(4), 기타(22)

- EU의 경우, 역내 국가별 서비스 표준은 지속적으로 증가추세

4 추진전략

< 기본 방향 >

1 정부정책 및 표준과의 연계성 검토 ⇒ 표준화 추진범위 결정

정책목표 ('13.7 발표)	◇ 양질의 일자리 창출로 고용률 70% 달성 ◇ 서비스 산업을 고부가가치 산업으로 육성

2 서비스 품질 개선과 생산성 제고를 위한 서비스인증 확산 및 인력양성

가. 서비스표준 개발

○ 그간 추진해온 부처별 정책과제를 대상으로「일자리 창출」과「부가가치 증가율」을 고려하여 중점 추진과제 선정

- 또한 인적·물적 기반, 지식집약 분야로 구분하여 생산자 및 소비자 관점에서 표준과의 연계성을 분석하여 8개 분야, 20개 업종을 선정

우선순위	서비스분야	관계부처	기대효과
1단계 (~'16년)	①관광·레저	문체부, 국민안전처	고용증대
	②보건·사회복지	보건복지부	
	③시설관리·사업지원	국토부, 산업부, 기재부	
	④문화·예술	문체부	
2단계 (~'17년)	⑤전문·기술서비스	미래부, 교육부, 산업부	고부가가치 창출
	⑥정보통신·콘텐츠	미래부, 문체부	
	⑦교육서비스	교육부	
	⑧금융·보험	기재부	

* 「서비스분야 표준화 중장기 로드맵 연구」(산업연구원, '14년)

나. 서비스분야 표준·인증 확산 및 인력양성

○ (표준화 확산) 서비스인증 및 정부포상 등의 지원제도와 연계하여 중소기업의 서비스품질 향상을 위한 표준화 확산

⇒ **국내 서비스 시장 개방** 및 **서비스 산업의 해외진출을 지원**하기 위해 **국제표준 및 선진국(독일·프랑스 등) 표준과의 부합화**를 우선 추진

○ (인력양성) 서비스산업의 품질향상과 경쟁력 제고를 위해서는 전문화된 서비스 품질관리 요원의 확보가 관건

⇒ 고용노동부와 협력하여 **직업능력개발 지원사업의 신규사업**으로 추진

5 추진과제

가 일자리 창출 지원을 위한 표준 개발 (1단계:'15~'16)

○ (**관광·레저**) 포상관광 등의 대형이벤트 및 의료관광 지원, 및 스포츠 산업 경쟁력 제고를 위한 표준화 추진

* ①융복합관광(MICE), ②의료관광, ③해양레저 관광, ④동계스포츠(스키 등)

○ (**보건·사회복지**) 최근 이슈가 된 육아분야의 KS 규격을 정비하고, 해외환자유치 및 의료서비스 해외진출 지원을 위한 표준 개발

* ⑤보육서비스(KS S 2022 개정, KS인증 신설 검토), ⑥통학버스, ⑦종합 의료정보 서비스

○ (**시설관리·사업지원**) 도로·철도·전력 등의 사회기반시설의 체계적 유지관리와 온라인 거래의 안정적 지원을 위한 서비스 표준 제정

* ⑧산업자산관리 서비스(국제표준 부합화 추진), ⑨전자상거래 서비스

○ (**문화·예술**) 한류의 지속적 확산과 관광산업 지원을 위한 한국 문화의 상품화 및 예술공연 등과 관련한 표준 개발

* ⑩전통음식 조리법, ⑪공연장 및 영화관 서비스, ⑫뷰티 테라피 서비스

나 고부가가치 산업 지원을 위한 표준 개발 (2단계 :'16~'17)

○ (**과학·기술**) 중소 사업자에 대한 마케팅 지원, 온라인 정보의 양성화 등을 촉진하기 위한 표준화 추진

* ⑬브랜드가치 평가서비스, ⑭온라인 정보제공 서비스, ⑮고객관리, ⑯채용컨설팅

○ (**정보통신·콘텐츠**) 관광·의료·교육 분야와 유무선 네트워크 및 스마트 디바이스와의 결합, 소상공인을 위한 광고대행 서비스 표준

* ⑰콘텐츠 융합서비스, ⑱광고대행 서비스

○ (**교육서비스**) 지속적인 사교육 산업의 성장에 따라 비정규 교육서비스의 품질제고 및 개인 창업자를 위한 표준 필요

* ⑲비정규교육 서비스(어학캠프, 교육시설 일반요건 등), ⑳창업보육서비스, ㉑직업재활교육

○ (**금융·보험**) 개인정보 노출로 인한 피해를 예방하고, 현금자산의 안전한 운송을 위한 표준화

* ㉒개인정보 보안, ㉓현금자산 운송 보안

다 서비스품질 개선을 위한 KS 서비스인증 확산

○ 중소규모 업종의 서비스 품질경쟁력 제고를 위한 KS 서비스인증 확대

- 정부조달에 따른 평가 시, 서비스 인증기업에 대한 가점(0.7점) 부여 등의 인센티브를 통한 중소업종 지원 강화 (조달청 협의중)

- 자금이 부족한 중소기업을 대상으로 서비스 표준화 정착을 위한 업체진단 및 컨설팅 지원

※ 100인 이하 중소 서비스업종 확대 : ('14) 75개(58%) ⇒ ('16) 150개(80%)

구분	10인 이하	11~50인	51~100인	101~500인	500인 이상	계
비율	2	19	23	29	2	**75**

○ 공통의 인증심사기준 및 심사보고서를 KS(KS Q 8002)로 제정하고, 인증심사의 일관성 제고를 위한 해설서 제정·보급

○ '서비스품질혁신촉진대회' 개최 및 정부포상 실시

* '15년 대통령 표창(1), 국무총리 표창(2), 장관표창(12) 계획

라 서비스 인적자원 개발 및 해외진출 지원

○ 서비스 교육훈련 시스템 구축·운영

- 고용노동부 인력양성사업의 일환으로 '인적자원개발 컨소시엄' 또는 '고용보험기금 지원사업' 추진 ('15.5~)

* 교육신설 추진분야 : 자산관리, 콘텐츠 융합, 브랜드가치 평가, 융복합 관광 등

- 분야별 서비스 교육기관을 지정하여 고용창출과 연계할 수 있는 현장 맞춤형 교육훈련 프로그램 운영

* 교육기관 : (주관기관)한국표준협회, (참여기관) 능률협회, 생산성본부 등

○ 국내 서비스의 해외진출 지원 및 정보교류를 위하여 프랑스 AFNOR 등 해외 서비스 인증기관과 협력 추진

○ 국제표준활동 강화를 통한 서비스산업의 대외경쟁력 제고

- 관광서비스, 문화공연 등 서비스 국제교역분야에 대한 ISO표준 제안

* 컨벤션 서비스(TC228), 시설관리(TC267), 공연장 및 영화관 (TC신설 추진)