경제혁신 3개년 계획 "경제의 틀을 바꾸면 미래가 달라집니다."
경제혁신
산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY
보 도 자 료
희망의 시대
http://www.motie.go.kr
2015년 3월 26일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
문의 : 산업부 인증산업진흥과 이석우 과장(043-870-5500), 배진석 연구관(043-870-5504), 박순영 연구사(043-870-5507)

"1381"인증표준콜센터 개통 1년, 기업들 인증장벽 쉽게 넘었다

- 1년간 7만3천건 전화 … 1일 평균 112개 업체 인증애로 해결 -
- 홈페이지·페이스북 등 소통창구 확대 및 전문인력 증원으로 서비스 향상 -

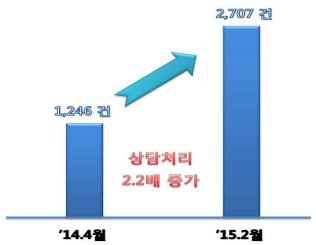
□ 1차 규제개혁장관회의와 민관합동규제점검회의에서 집중 제기된 '기업 인증 획득 애로 개선' 차원에서 구축된 '1381 인증표준콜센터'가 개통 1년만에 기업들에게 꼭 필요한 도우미로 자리를 잡고 있다.

* '14년 3월 20일, 1차 규제개혁장관회의 참석 기업대표들은 인증획득 어려움을 호소했으며, 대통령은 1381 인증표준콜센터에 대해 "국민이 모르면 없는 정책"이라고 강조
* 산업통상자원부 국가기술표준원(원장 : 성시헌)은 지난해 3월 26일 110개국 350여개의 해외인증 및 300여개의 국내인증, 4만여종의 국내외 표준 정보를 제공하는 '1381 인증표준콜센터'를 개통하여 서비스 시작

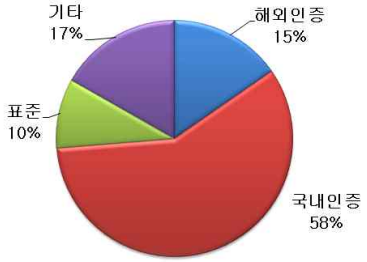
□ 국가기술표준원은 26일 '1381 인증표준콜센터' 개통 이후, 연간 73,370건(307건/일)의 전화가 콜센터로 걸려왔으며, 이중 26,730건(112건/일)의 기업애로 해소를 위한 상담처리가 이뤄졌다고 말했다.

* 개통 첫달('14.4월) 상담건수 1,246건 → '15. 2. 2,707건으로 약 2배 이상 증가

○ 산업 분야별로 보면 전기전자 41%, 화학·환경 7%, 기계·자동차·조선 5%, 의료·화장품·식품 6%, 철강·금속·건자재 3% 등으로 나타났다.



증가현황



인증분야별 분포



업종별 분포

○ 국내인증 문의가 56%로 가장 많았고, 해외인증(16%), 표준(8%) 등의 정보에 기업들의 관심이 많았다.

□ 1년 동안 1381 콜센터는 수출 기업들에게 각국의 인증, 표준 관련 자료는 물론 인증 획득절차 정보를 패키지로 제공하여 해외인증을 얻지 못해 수출을 못하는 기업들에게 도우미 역할을 충실히 수행하고 있다.

○ 또한 맞춤형 기업지원 서비스를 위해 전문가를 현장에 파견하거나 시험 인증비용 정보를 공개해 인증비용 절감 효과도 거두고 있다.

* 인증절차, 서류작성 등의 일반정보 뿐 아니라 시험, 검사방법을 제공하고 중소기업청의 해외인증 컨설팅 사업과 연계해 해외인증 획득 자금지원까지 안내하는 토탈 서비스 역할을 하였음

□ 국가기술표준원은 다양한 기업들의 요구에 부응하기 위해 콜센터 시스템을 더욱 고도화 하고, 다양한 관련기관의 기업 지원 사업과 연계해 정보지원, 자금지원과 인증획득까지 콜센터의 원스톱 서비스를 강화하기로 했다.

* 대한무역투자진흥공사(KOTRA), 무역협회 등 해외정보 제공기관, 인증관련 서비스 기관 및 중소기업청과의 협업 강화로 자금지원 등 기업 직접지원 강화

○ 또한 미니 홈페이지(www.1381call.kr) 및 페이스북(www.facebook.com/1381call) 운영 등 다양한 방식으로 기업들과 소통이 가능토록 시스템을 확충하고, 경험이 풍부한 전문상담원 2명을 추가로 배치, 기업의 활발한 상담요구에 보다 신속히 대응해 나가기로 했다.

* 현재 인증·표준 관련 경력 20년 이상의 전문상담원 7명과 일반상담원 3명, 상담보조원 2명으로 운영 중

□ 성시헌 국가기술표준원장은 “개통 이후 1년간 일평균 100건이 넘는 상담이 이뤄졌다는 것은 그만큼 기업들이 인증 표준 관련 어려움을 겪고 있다는 의미라며 앞으로도 1381 인증표준 콜센터 서비스를 더욱 강화해 국내 기업이 보다 쉽고 편하게 기업활동을 할 수 있도록 도울 계획이다.” 라고 말했다.

[별첨1] “1381” 콜센터 관련 통계 [별첨2] “1381” 콜센터 상담사례
[별첨3] “1381” 콜센터 운영 및 상담처리 절차 [별첨4] “1381” 콜센터 로고 이미지
[별첨5] “1381” 콜센터 상담 모습

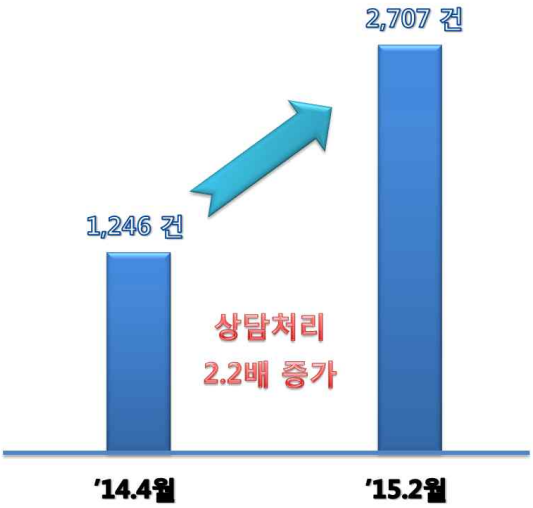
OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 인증산업진흥과 배진석 연구관(☎ 043-870-5504), 박순영 연구사(☎ 043-870-5507)에게 연락주시기 바랍니다.

별첨1 | **"1381" 콜센터 관련 통계**

1381 인증 표준 콜센터

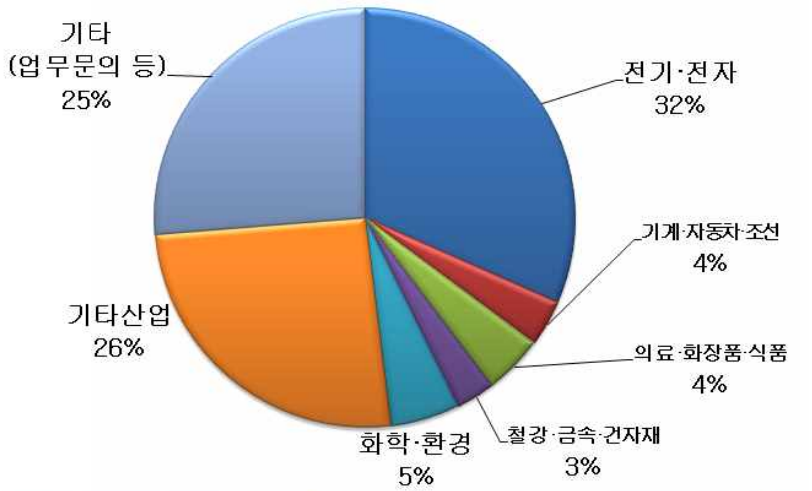
1년간 인입콜 총 73,370건
('14.3.26~'15.3.17)



□ 콜센터 상담 분포 및 인증 분야별 비중



< 인증분야별 분포>



<업종별 분포>

별첨2 **"1381" 콜센터 상담사례**

1 1381인증표준 콜센터에서 제공한 정보로 인증획득하고 수출 성공

○ (기업개요) 숯불용 그릴을 제조하는 S사는 독일로 제품 수출을 진행

○ (기업애로) 자사 제품을 독일로 수출하는 방안을 모색하던 중 LFGB인증을 획득해야 되는 사실을 인지하고, 관련 정보를 찾던중 1381 인증표준콜센터를 활용하면 도움을 얻을 수 있다 판단하여 콜센터에 문의

○ (지원사항) 해외인증정보시스템(KTL운영), 중소기업수출지원센터(중소기업청 운영)를 확인하여 자세한 내용(일반사항, 관련규정, 대상품목, 절차, 기간, 비용, 제출서류 등)을 제공하였고, LFGB인증(유럽)을 국내에서 신청할 수 있는 인증대행기관/시험기관 정보를 제공

○ (지원성과) LFGB인증을 획득하여 26만불 수출 성공

2 정확한 안내로 인증 획득과 수출 성공, 콜센터에 만족하여 다른 국가 수출을 위해 재문의

○ (기업개요) 유아용접이식 매트를 생산하던 J사는 홍콩으로 수출을 위해 바이어와 협상을 진행

○ (기업애로) J사는 수출 협상 진행 중 바이어 측에서 갑자기 CE인증을 요구하여 제품의 CE인증 절차 안내를 받기 위해 콜센터에 문의

○ (지원사항) 유럽연합의 완구지침의 인증 개요 및 절차 안내. 맞춤형 기업지원서비스를 이용하여 CE완구인증 전문가와 상담 진행. 해외인증규격 획득 지원사업 연계로 인증획득 비용 절감. 현재는 중국 수출을 위해 CCC인증 획득 준비로 1381콜센터로 재문의

○ (지원성과) CE전문가 파견 후 제품시험을 진행한 뒤, CE DoC인증을 획득하여 홍콩으로 수출 (월 2,000만원)

③ 1381인증표준 콜센터와 연계된 맞춤형 기업지원 서비스로 수출 성공

○ (기업개요) 건축용 실링제를 생산하는 N사는 일본 수출을 위해 JIS 인증을 받던 중 인증에 실패하여 수출이 어려운 상황

○ (기업애로) JIS인증을 위해 준비해야 하는 서류와 절차가 생각보다 어려워 N사의 인증 담당자는 JIS 인증 업무를 해본 경험과 관련 지식이 부족하여 전문가의 도움이 절실한 상황

○ (지원사항) N사 담당자는 1381콜센터로 문의하여 기초적인 설명을 듣고, 이후 맞춤형 기업 지원 서비스를 통해 전문가 파견과 지원으로 JIS인증 획득

○ (지원성과) JIS인증 획득으로 수출 완료하여 현재까지 4회에 걸쳐 8,000만원 수출 성공

④ 기업에서 원하는 정확한 정보 제공으로 기업 대응 성공

○ (기업개요) 캔 통조림을 생산하는 H사는 미국으로 수출을 추진 중에 통관의 어려움을 겪음

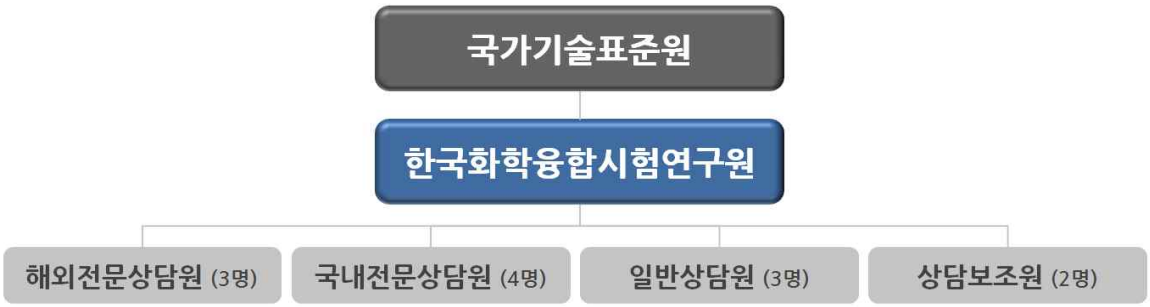
○ (기업애로) 미국 수출을 위해 식품시설등록, 공장등록 등을 진행하던 중 제품식별번호(SID)로 FDA승인 여부 확인 및 통관가능 여부 확인을 못해 1381콜센터로 문의

○ (지원사항) 전문상담원이 미국의 FDA시스템에 직접 접속하여 N사에서 확인하지 못한 FDA승인 여부 확인하는 방법 및 통관가능 여부 확인하는 매뉴얼을 만들어 제공

○ (지원성과) N사는 FDA승인 여부 확인 등의 컨설팅 비용 절감과 FDA에 직접 통관 가능 여부 확인시 소요되는 처리 시간을 단축

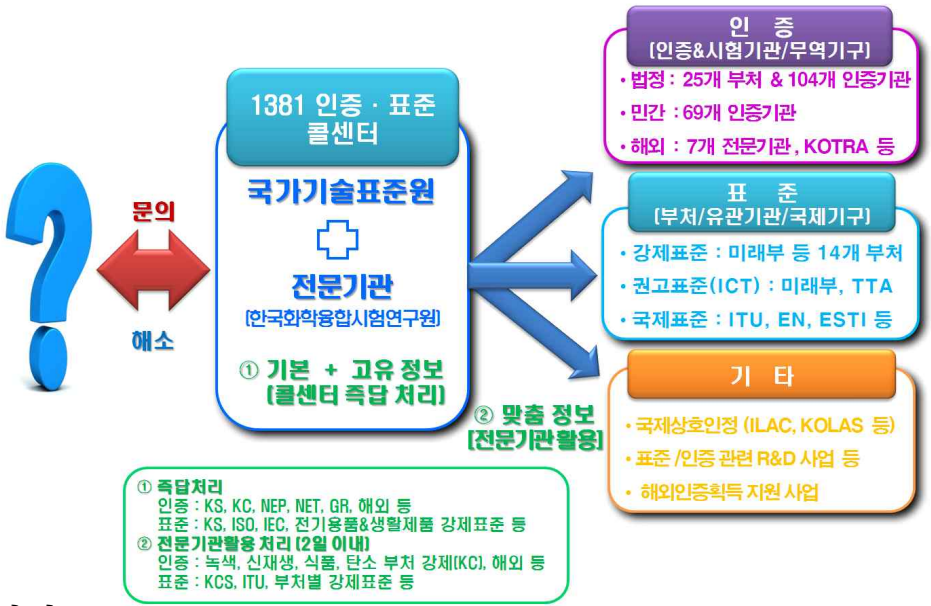
별첨3 "1381" 콜센터 운영 및 상담처리 절차

□ (운영조직) 국가기술표준원 소속 공무원이 콜센터 관리, 지원 및 외부 협력 등 총괄 업무를 수행하고 시험인증 전문기관인 한국화학융합시험연구원 소속 직원이 운영 실무 및 상담업무 수행



* 전문상담원의 인원을 현재 7명에서 향후 9명으로 증원 예정
* 인증상담의 경우 복잡성과 전문성으로 장시간의 상담 필요

□ (처리절차) 준비된 정보를 즉답 처리하고, 즉답이 곤란한 정보는 전문 협업기관을 활용하여 48시간 이내 답변



- 협력기관

◆ 중소기업청, 한국무역협회, KOTRA, 한국표준협회, 중소기업진흥공단

◆ 7개 시험연구원(한국화학융합시험연구원, 한국기계전기전자시험연구원, 한국건설생활환경시험연구원, 산업기술시험원, FITI시험연구원, 의류시험연구원, KOTITI시험연구원)

별첨4 | “1381” 콜센터 로고 이미지



* “1381”에 전화하면 인증 표준 관련 애로가 해소되어 웃게 된다는 의미

별첨5 “1381” 콜센터 상담 모습



