산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

보 도 자 료

희망의 새시대 http://www.motie.go.kr

2014년 3월 27일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의: 국가기술표준원 인증산업진흥과 김영찬 과장(010-9285-4072), 배진석 연구관(010-2371-0521)

인증표준 해결사, 1381 콜 서비스 개시

- 국표원, '1381 인증표준 콜센터' 26일 개통식 갖고 본격 서비스 실시 -

□ '1381 인증표준 콜센터' 개통 및 서비스 개시

○ 국가기술표준원(원장 : 성시헌)은 국내·외 인증과 표준관련 정보애로사항을 One-Stop으로 해결 해주는 "1381 인증표준 콜센터 서비스"를 3월26일(수) 16시 30분부터 개시

○ 산업통상자원부 김재홍 차관, 중소기업청 성윤모 국장, 한국화학융합시험연구원 최형기 원장을 비롯한 협단체 및 기업체 임직원 200여명이 참석하여 1381 개통식을 국가기술표준원 중강당에서 개최

* 개통식 : 3.26(水) /15:30~16:20, 1381 활용안내, 추진경과 보고, 개통선언 및 서비스 시연

○ 개통식에서 김재홍 차관은 첫 번째 통화를 통해 "LED 조명기기" 인증절차와 비용 등에 대한 실제 상담을 시도하여 참석기업들에게 많은 호응을 얻었으며, 이후 콜센터를 둘러보며 전문상담원을 격려

□ 빠르고 정확한 인증·표준 정보 제공으로 기업지원 전문 창구 역할 기대

○ 다양하고 복잡한 국내·외 인증과 표준 정보를 각 부처나 기관에서 공급자 중심으로 단순 진열형 개별정보로 제공하여 왔으나,

- 1381 인증표준 콜센터에서는 산재된 정보를 수요기업이 요구하는 품목별, 국가별 맞춤형 정보로 가공하여 제공함으로써 인증표준 정보애로 해소를 위한 전문 지원 창구 역할을 수행

○ 특히, 1381 콜센터는 보통의 일반 상담원이 아닌 인증·표준분야의 실무 경험을 갖춘 한국화학융합시험연구원 소속 연구원이 상담을 진행하여 민원에 대한 즉답이 가능

- 즉답이 곤란한 해외 또는 전문정보 요구시, 중소기업청, 한국무역협회, KOTRA, 한국표준협회, 한국산업기술시험원 등 협력기관을 활용하여 48시간 이내 답변 처리

* (즉답처리) 인증 : KS, KC, NEP, NET, GR, 해외 등
표준 : KS, ISO, IEC, 전기용품&생활제품 강제표준 등
** (2일이내 처리) 인증 : 녹색, 신재생, 식품, 탄소, 부처 강제(KC), 해외 등
표준 : KCS, ITU, 부처별 강제표준 등

- 110여개국의 350여개 해외인증 및 300여개 국내인증정보와 4만여개의 국내·외 표준 정보제공

* 정보제공 중심의 1381 콜센터와는 별도로 수요자가 유사·중복 등 불합리한 인증·표준 제도에 대해 손쉽게 의견을 제시할 수 있고, 공급자와 직접 소통할 수 있는 양방향 실시간 사이버 공간을 '14년말 까지 마련

□ 더 많은 기업이 활용할 수 있도록 전략적 홍보 추진

○ "국민이 모르면 없는 정책과 같다"는 대통령의 당부에 부응하는 전략적 홍보 추진

- 중소기업, 소비자 등 인증 및 표준 정보에 대한 필요성이 강한 대상을 중심으로 온·오프라인, 유·무료 매체 등을 활용하여 홍보실시하고, 이후 인지도 조사 및 활용도 개선

* 전국순회 설명회(중기청 합동), 40여개 협·단체 홈페이지 배너, 정책고객(10만여명) 메일 발송(3.27), 유료매체(옥외광고판 등) 및 국정홍보(KTV) 등 실시

※ 개통식 사진은 행사 후 별도 배포 예정

참고 : 1. 1381 인증표준 콜센터 개통식 행사 개요 1부
2. 콜센터 운영방법 도식 1부
3. 콜센터 로고 이미지 1부. 끝

MOTIE MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

붙임 1 1381 인증표준 콜센터 개통식 행사 개요

□ 개요

○ 일 시 : 2014년 3월 26일(수) 15:30 ~ 16:20

○ 장 소 : 국가기술표준원 중강당 (과천)

○ 참 석 : 200여명

- 정 부 : 산업통상자원부(제1차관), 중소기업청, 국가기술표준원 등
- 무역단체 : 무역협회, KOTRA, 무역투자연구원 등
- 협 단 체 : 한국표준협회, 한국전자정보통신산업진흥회, 한국철강협회 등
- 시험기관 : KTR, KTC, KCL, KATRI, FITI, KTL, 조명연구원 등
- 업 계 : 삼성전자, LG전자, (주)오쿠, (주)매직코스 등

□ 세부 진행 순서

식순	시 간		진행내용	비고
식전행사	15:30~16:00	30분	- 1381 콜센터서비스 소개	국가기술표준원 배진석연구관
개식선언	16:00~16:05	5분	- 개통식 개식선언 및 국민의례	
경과보고	16:05~16:10	5분	- 1381 인증표준 콜센터 추진경과보고	국가기술표준원 김영찬과장
축 사	16:10~16:15	5분	**- 산업부 제1차관님**	
개통 퍼포먼스	16:15~16:20	5분	① 개통 버튼 터치 (**차관님**, 국표원장, KTR원장, 업체대표, 상담원 대표) ② 개통축하 첫통화 - **차관님** (1381 대형 터치스크린 터치)	
폐식	16:20		- 폐식 선언	

MOTIE
MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

붙임 2 1381 인증표준 콜센터 운영 방법 도식

□ **(운영조직) 국가기술표준원** 소속 공무원(1인 상주)이 **콜센터 관리, 지원 및 외부 협력 등 총괄** 업무를 수행하고 전문기관인 **한국화학융합시험** 연구원 소속 직원(11명)이 **운영 실무 및 상담업무** 수행

- 전문인력 10명(인증 7명, 표준 3명)의 탄력적 운영을 통한 상담 서비스

구분		상담원(명)	비고
인증상담	국내	3	* 인증상담의 경우, 복잡성으로 인해 長시간의 상담 시간 소요
	해외	4	
표준상담	권고	1	
	강제	1	
	국제	1	
계		10	

□ **(처리절차)** 준비된 정보를 **즉답 처리**하고, **즉답이 곤란한 정보**는 **전문 협업 기관을 활용하여 48시간 이내 답변**



- 협업기관
  - ◆ 중소기업청, 무역협회, KOTRA, 표준협회, 중진공
  - ◆ 7개 시험연구원(화학융합시험연구원, 기계전기전자시험연구원, 건설생활환경시험연구원, 산업기술시험원, FITI시험연구원, 의류시험연구원, KOTITI시험연구원)

붙임 3 **1381 인증표준 콜센터 로고 이미지**



MOTIE
MINISTRY OF
TRADE, INDUSTRY & ENERGY

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