

지식경제부고시 제2011 - 61호

「품질경영 및 공산품안전관리법」 제3조 및 같은 법 시행규칙 제3조에
따라 품질경영기본계획(2011~2015)을 다음과 같이 고시합니다.

2011년 4월 20일

지식경제부장관

2015 품질경영기본계획

2011. 4.

지 식 경 제 부

목 차

I. 추진 배경

- 1. 추진배경 1
- 2. 과제발굴 경위 2

II. 우리나라의 품질 현황

- 1. 국내 품질현황 조사 3
- 2. 우리나라 품질경쟁력 4

III. 세부 추진과제

- 1. 글로벌 품질경영 기반 구축 6
- 2. 산업 리스크 관리역량 강화기반 구축·지원 7
- 3. 미래 산업 Trend 변화의 대응기반 마련 8
- 4. 품질경영 인프라 확충 9

IV. 기대 효과 11

- < 참고자료 1 > 품질경쟁력 지표와 세부추진과제와의 연계 12
- < 참고자료 2 > 세계 주요국 품질경쟁력 평가 13

I. 추진 배경 및 경위

1 추진 배경

□ 글로벌 경쟁력 강화를 통한 지속가능 성장기반 구축·지원

- 세계경제의 패러다임 변화에 선제적이고, 주도적으로 대응하기 위한 중·장기 품질 전략 수립 추진
- 치열한 글로벌 경쟁의 심화속에 지속가능한 성장기반 확충·지원을 위한 품질이슈 발굴 및 전략적 추진으로 국가경쟁력 제고

□ 동반성장을 위한 모·협력 기업간 품질혁신 역량강화

- 2-3-4차 벤더로 이어지는 부품공급망의 품질 리스크는 완성품 제조 기업의 품질개선만으로는 근본적인 해결이 곤란
- 부품 공급망의 전주기적 스펙트럼을 커버할 수 있는 품질혁신 등 산업리스크관리(IRM) 지원 프로그램 개발·보급

□ 새로운 품질니즈 등장에 대한 사전대비

- 기업의 사회적 책임, 기술융·복합 제품의 등장, 녹색산업 가속화 등 산업의 트렌드 변화에 선제적 대응을 위한 품질전략 마련

□ 저가의 중국, 기술의 일본 사이에서 한국경제의 활로는 품질혁신

- 가격의 중국과 기술을 앞세운 일본의 협공속에 기존 미국, EU 위주의 수출시장이 신흥국으로 분산·이동되고 있는 등 우리경제의 활로개척을 위한 품질경쟁력 강화 필요

수립근거 : 품질경영 및 공산품안전관리법 제3조

- 품질경영의 효율적 달성을 위해 매5년 마다 품질경영 종합시책을 수립·추진

2 과제 발굴 경위

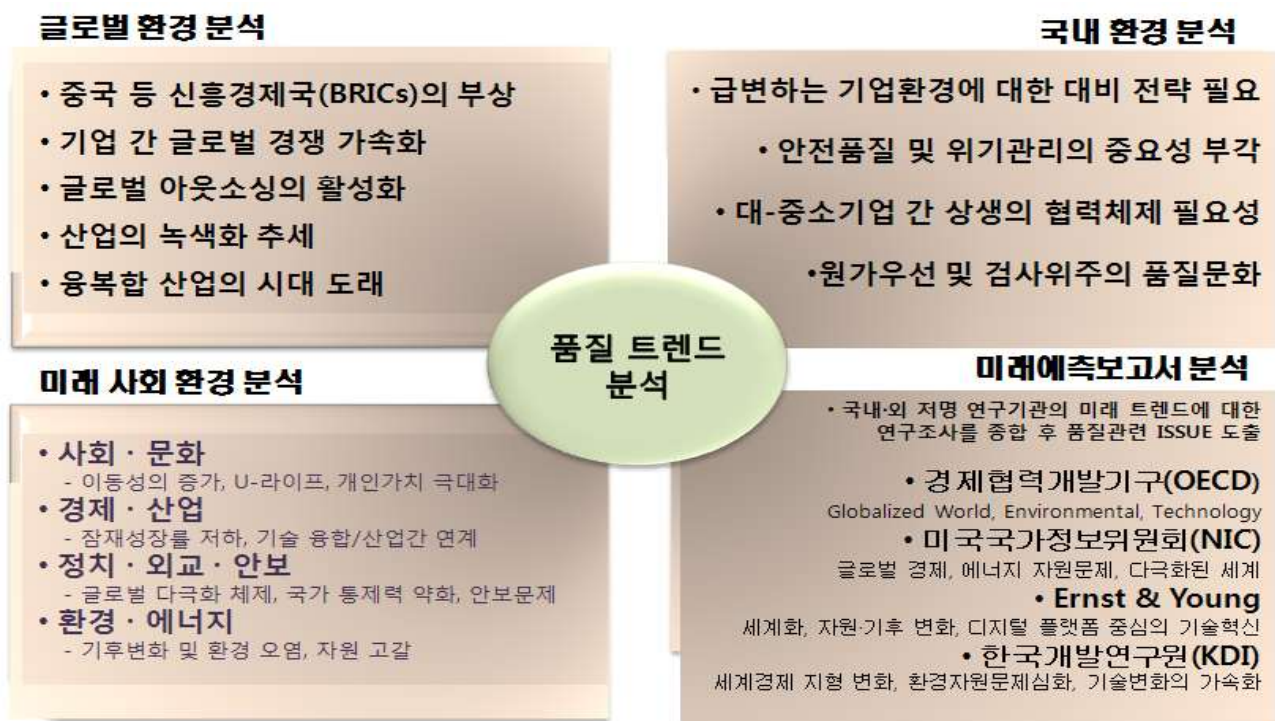
- 이해 관계자의 폭넓은 의견수렴을 위한 조사단 구성 및 세부 이행 계획 자문 추진위원회 구성·운영



< 과제 발굴 및 선정 절차 >

- 국·내외 전문기관 및 미래 산업 환경에 의한 품질 Trend분석

* 품질 트렌드 : 글로벌 경영확산, 산업의 녹색화, 개인가치 중심의 사회문화, 기술혁신



Ⅱ. 우리나라의 품질 현황

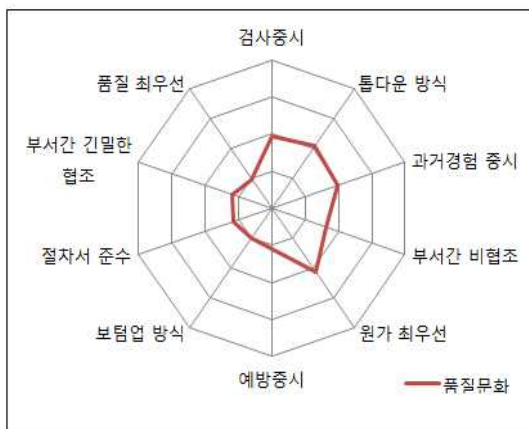
1 국내 품질 현황 조사

□ 조사 개요

- 기간 : 2009. 11.30 ~ 12.31
- 조사대상 : 제조업체, 공공기관 등 669기관 및 학계 등 품질전문가 42명

□ 조사 결과

- 전반적인 국내 기업의 품질경쟁력은 15년 전 미국, 일본과 유사한 수준
- 품질보다는 원가 우선 및 검사 위주의 품질문화 여전



- 품질 전문가들은 선진화된 품질 제도도입 보다는 국내 실정에 맞는 품질 연구 및 우수사례 발굴 전파가 품질경쟁력 향상을 위한 선행과제로 인식
- ISO인증제도에 대한 만족도가 기업과 전문가의 의견과 상반됨

- ☞ 품질전문가들은 국가품질상 제도를 품질경영 우수기업 발굴 및 전파가 효과적인 품질정책 수단으로 인식하고 있고, ISO제도는 부실인증 등으로 부정적인 견해를 가지고 있는 것으로 판단됨
- ☞ 기업들이 품질인증(ISO인증)을 선호하는 것은 경영혁신 수단 보다는 우선 구매 등 인센티브 획득이나 기업 이미지 제고 수단으로 인식하고 있기 때문인 것으로 분석됨.

*

2 우리나라 품질 경쟁력

□ 세계 주요국의 품질경쟁력

- 세계경제포럼(WEF), 국제경영개발원(IMD)의 국가경쟁력 평가지표 중 품질관련 인자를 분석하여 품질경쟁력 평가지수 도출

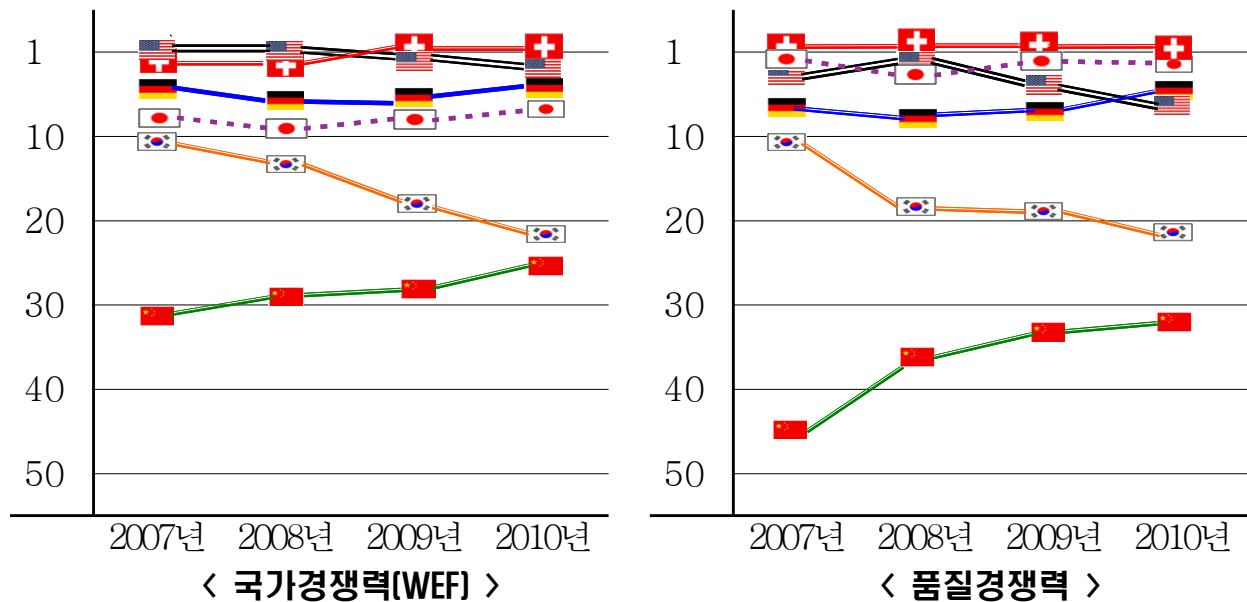
* 품질 영향인자 : WEF(110 항목 중 25항목), IMD(330개 항목 중 26항목)

- 세계 주요국의 국가경쟁력과 품질경쟁력의 비교

- 국가경쟁력이 높은 국가는 품질경쟁력도 높은 것으로 평가 됨

* 미국, 스위스, 독일, 일본 등 국가경쟁력 상위그룹 국가는 품질경쟁력도 높게 평가됨

- 중국의 국가경쟁력과 품질경쟁력이 모두 급격한 상승추세에 있는 반면 한국은 2007년 이후 지속적인 하향세로 대책이 필요



- ### □ 품질경쟁력 평가 지표와 추진과제와의 연관성 분석을 통하여 과제의 추진목표 설정

- 글로벌 품질경쟁력 10위 달성을 통한 글로벌 품질강국 실현

Ⅲ. 세부 추진과제

비전

지속가능 성장기반 구축으로 글로벌 품질강국 실현
- 2015년 세계 10위 품질강국 진입 -

추진 목표

- ◎ 글로벌 품질경영 기반 구축
- ◎ 산업 리스크 관리(IRM)역량 강화
- ◎ 미래 산업 Trend 변화의 대응기반 마련
- ◎ 품질경영 인프라 확충

중점 추진과제

1. 글로벌 품질경영 기반 구축

- 1 GQM 혁신기반 구축
- 2 사회적 책임 경영체계 구축
- 3 품질경영 국제교류 활동 강화
- 4 글로벌 품질경쟁력 조사·분석

2. 산업 리스크 관리역량 강화

- 1 산업 리스크 관리시스템 구축
- 2 B2B 기업간 품질혁신 지원
- 3 Q-닥터 품질지원체계 구축
- 4 신속한 안전·품질 정보 제공

3. 산업 Trend 변화의 대응기반 마련

- 1 융합산업 품질혁신 기반구축
- 2 서비스산업 품질혁신 강화
- 3 친환경 품질평가시스템 구축

4. 품질경영 인프라 확충

- 1 품질연구포럼 운영
- 2 국가품질상 제도 개선
- 3 품질경영활동 지원 콘텐츠 개발
- 4 KS인증기업 품질혁신 역량강화

1 글로벌 품질경영 기반 구축

① GQM(Global Quality Management) 기반구축

- 국·내외 글로벌 품질경영(Global Quality Management) 우수기업 발굴 및 분석을 통한 한국형 GQM 방법론 개발
 - 국내의 GQM 활동수준을 진단·평가하고, 미흡점 보완 후 GQM 활성화 기반구축을 위해 관련기업에 피드백
- 해외진출 기업의 GQM 체계 구축 지원
 - GQM 구축 가이드 및 자체 평가 모델 개발 및 보급

② 사회적 책임 경영체제 구축

- ISO 26000(사회적 책임에 대한 지침) 이행을 위한 통합 매뉴얼 개발, 전문가 육성 등 시스템 구축을 지원
 - 향후 국제 무역에서 활용될 가능성이 높은 ISO 26000(기업의 사회적 책임)에 대한 활동 검증 서비스 제공 필요
 - 주력 수출 산업, 다원화된 공급사슬 업종을 중심으로 업종별 사회적 책임 이행의 자가진단 체크기법 개발·보급

③ 품질경영 국제교류 활동 강화

- 품질석학을 초청하여 선진 품질경영 기법, 국제 트렌드 및 글로벌 기업의 품질경영 우수 사례를 관련업계 전파
- 품질 강국의 이미지 제고와 국제협력 강화를 위해 국제품질 대회 참가 및 국내 개최 등 글로벌 품질정보 교류의 장을 마련

④ 글로벌 품질경쟁력 조사·분석

- 국가경쟁력 평가기관의 국가경쟁력과 발표결과를 토대로 국가별 품질경쟁력 평가 및 차이분석을 통한 미흡점 보완
 - ※ 세계경제포럼(WEF), 국제경영개발연구원(IMD), 세계은행(WB) 등

① 산업 리스크 관리(Industry Risk Management) 시스템 구축

- 산업리스크 관리 정책 자문기구 “IRM 연구회” 구성운영
 - * 리스크 관리, 품질, 안전에 대한 산·학·연 전문가 20인 내·외로 구성
- 산업의 리스크 매니지먼트(IRM) 프로그램 개발
 - 제품의 전 Life Cycle에서 발생할 수 있는 예상 리스크 분석기법 개발, 사전 단계별 대응전략 및 사후관리 등의 매뉴얼 개발
- 글로벌 선진기업의 위기 대응 모범사례(성공/실패) 발굴·분석
 - 글로벌 다국적 기업의 안전·품질 사고사례 분석을 통한 글로벌 생산시스템의 리스크 진단기법 개발

② B2B(Business to Business) 기업간 품질혁신 역량 강화 지원

- 동반성장 역량 강화를 위한 모·협력사간 품질협력 강화방안 강구
 - 2-3-4차 벤더인 중소기업의 품질경영 관리기법 등 모·협력사간 품질혁신 프로그램 개발
- 업종별 산·학·연·단체로 품질상생 협의회 구성·운영
 - 업종별 모·협력기업간 품질협력 수준 조사·분석 및 개선방안 도출

③ Q-닥터 품질지원체계 구축

- 품질문제 해결을 위한 긴급출동 “Q-Doctor 지원단” 운영
 - 품질·시험 전문가로 팀을 구성하고 기업현장의 품질애로 해결
 - 품질애로 해결사례(발생원인, 대책 등)를 국가품질망에 제공
- 업종별 품질경영 진단 시스템 구축 및 전파
 - 품질문제 예방을 위한 품질, 환경, 안전 등의 통합 모델을 구축
 - 업종별 구축된 품질시스템 통합모델의 수평전개로 관련업계 전파

④ 신속한 안전·품질 정보 제공

- 안전사고 예방 및 신뢰성 제고를 위해 국내·외 사고 사례, 결합 정보 등 안전·품질 종합정보망 운영
 - ※ 미국 CPSC(소비자제품안전위원회), 유럽 RAPEX(제품안전신속정보교환제도), 일본 NITE(제품평가기술기반기구)
- 주요 핵심 부품, 안전 관련 부품에 대한 품질 평가를 실시하고, 기술 분석 결과를 생산기업에 Feed-Back
 - 안전 핵심부품의 성능·품질 평가(소비자 불만고조 품목 우선)



3 미래 산업 Trend 변화의 대응 기반 마련

① 융합 산업 품질혁신 기반 구축

- 융합 산업에 요구되고 있는 신뢰성 중심의 품질경영시스템, 융합 제품의 신뢰성 향상을 위한 품질관리 기법개발 및 보급
 - 융합 제품 특성을 고려하여, 제품 개발 단계에서 안전성, 신뢰성 확보를 위한 방법론 및 융합 제품의 신뢰성 평가 모델 개발

② 서비스산업 품질혁신 기반구축

- 성장 가능성이 높고, 품질 혁신 지원이 필요한 “10대 서비스 업종”을 선정하고, 서비스 품질 혁신모형 개발 및 보급
 - 서비스 품질 경쟁력 평가, 진단 기법과 서비스품질 혁신 툴(Tool), 경영관리 기법 등 개발
- 제조-서비스가 융합된 제조업의 서비스화 유형 및 사례를 발굴하고, 업종별로 특화된 신서비스 품질경영 프로그램을 개발
 - 제품 및 서비스의 품질가치측정 모형 개발

③ 친환경산업 품질 평가시스템 기반 구축

- 녹색제품에 대한 품질 평가모형 및 품질 고도화를 위한 방법론 개발
 - 초경량 복합소재, 나노섬유 등 친환경 신소재 개발 기업을 위한 품질관리 기법 개발·보급
- 재제조 산업의 품질경영 인프라 구축
 - 신뢰성 등 재제조 제품의 품질경영 지원도구 및 방법론 개발
 - 재제조 품질 혁신 성공사례 발굴 및 관련업계 전파

4 품질경영 인프라 확충

① 품질연구포럼 ‘Quality Society’ 운영

- 정부, 기업 CQO(Chief Quality Officer), 품질전문가, 유관기관이 참석하는 ‘Quality Society’(품질연구포럼) 구성, 품질정책 자문
 - ※ 미국 ASQ가 개최하는 WCQI(세계품질혁신대회), 유럽 EOQ가 개최하는 EQC(유럽품질대회)와 같이 우리나라의 품질경영 방향을 제시하는 활동이 필요
- 품질전략 방향을 논의·제시하기 위해 ‘Quality Society’ 개최
 - 북미, 유럽, 아시아 등 국제적인 품질경영활동 동향 조사, 분석 및 향후 우리나라의 품질경영 추진 방향 제시

② 국가품질상 제도개선

- 심사기준 및 운영방법 개선 등 기업의 참여확대를 위한 제도개선
 - 규모별(대기업, 중소기업) 국가품질상 모델 실행 매뉴얼 제작 및 보급
 - 기업의 참여기회 확대 및 적격 후보자 발굴을 위한 후보자 추천 경로의 다양화
- 국가품질상의 성과 가치분석 및 우수사례 전파강화
 - 국가품질상 평가가 단순히 포상의 당락여부 결정이 아닌, 신청 기업의 정확한 품질진단으로 미흡점 보완계기가 되도록 운영

③ 지식기반 품질경영활동 지원을 위한 콘텐츠 개발

- 온라인 품질 멘토(mentor) 제도 운영
 - 국가품질망 사이트(www.q-korea.net)를 활용하여 온라인으로 기업의 품질경영활동에 대한 사이버 자문제도 운영
 - 다양한 기업Needs에 대응하기 위한 멘티(Mentee) 지정·운영
- 국가품질망 콘텐츠 확장을 통한 다양한 품질 정보 제공
 - 벤치마킹이 가능하도록 검증된 품질경영 모델, 성공 사례, 글로벌 품질동향 정보 등 국가품질망의 콘텐츠 개발·보급

④ KS인증 기업의 품질혁신 역량강화 지원

- KS인증·평가 Raw-Data를 D/B화하고, 분석한 자료를 품질개선 및 인증기준 제·개정 자료로 활용할 수 있도록 제공
 - * 평가 결과 국내평균에 미달하는 성능 및 품질정보를 해당기업에 통보하여 기업 스스로 관리할 수 있도록 기술 및 품질정보 제공
- 인증기업의 공정관리능력을 평가하여 품질취약분야 보완·지원
 - * 시험항목별 공정관리 능력(σ 수준), 추정 불량률(ppm 기준) 산출

IV. 기대효과

□ 산업 리스크 관리 역량강화 기반구축·지원

- 글로벌 생산시스템의 리스크 관리기법 개발·보급 등 안전성 기반의 품질경영을 통한 시장의 잠재적 위험성 예방
- 부품공급망의 모기업·협력사간 품질혁신 역량강화로 품질경쟁력 강화기반 조성
- 기업의 전략적인 리스크 관리 시스템 구축으로 기업경영의 위기관리 능력제고

□ 품질경영 촉진을 위한 인프라 확충

- 체계적인 국가 품질전략 수립·추진으로 국가경쟁력 강화기반 조성
- Two Track(기술력개발과 품질혁신)의 균형 있는 산업지원 정책으로 개발기술의 실용화 촉진 및 산업경쟁력 강화기반 구축
- 품질경쟁력 차이분석(GAP Analysis)을 통해 산업별 경쟁력 취약 분야에 대한 집중지원 육성
- “Q-Doctor 지원단” 운영을 통한 현장 애로품질 해결 지원
- 국가품질상 제도를 포상 신청기업의 품질관리 미흡점 보완 및 품질 애로를 해결하도록 운영함으로써 품질경쟁력 제고에 기여

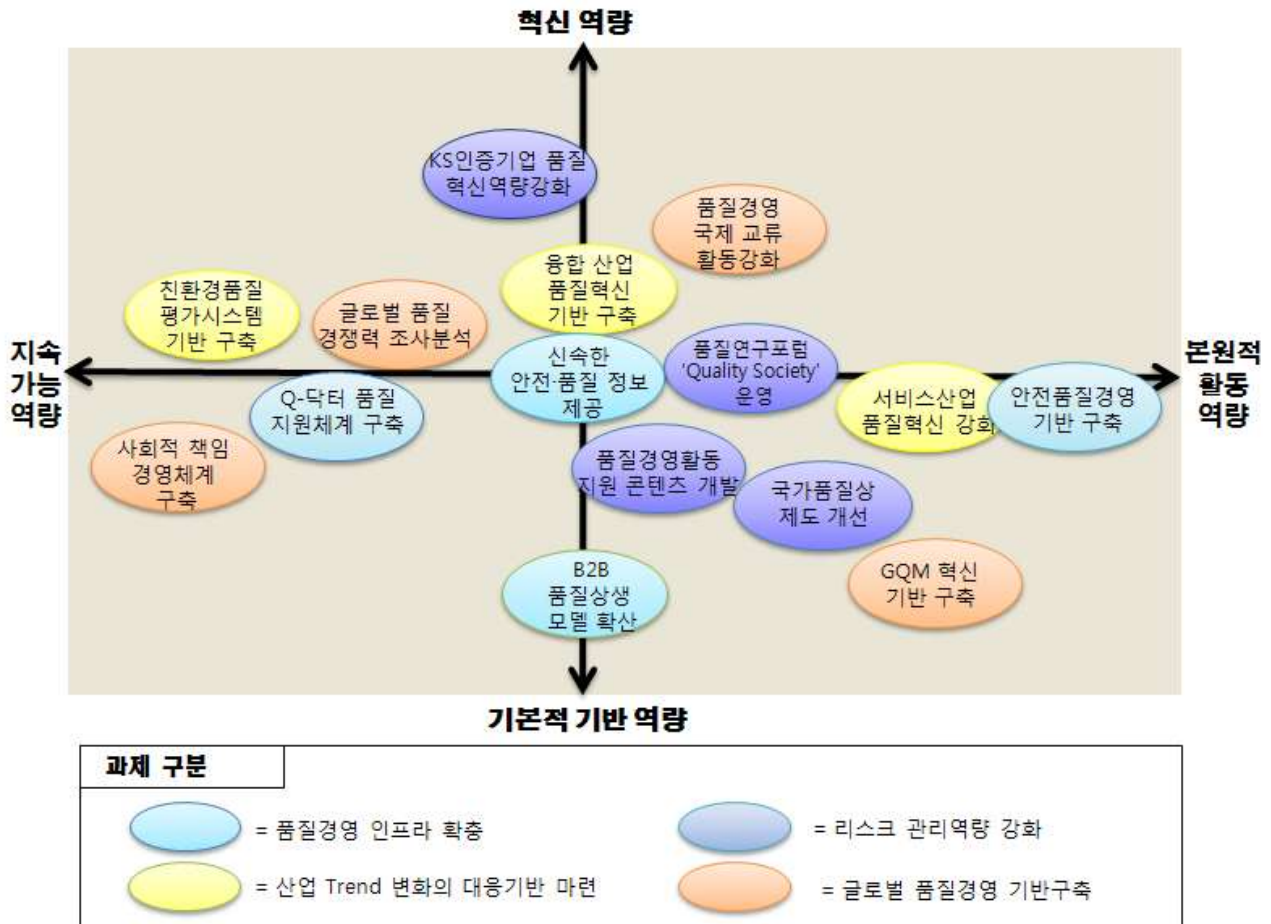
□ 미래산업 트렌드 변화에 주도적인 대응으로 지속성장 기반구축

- 녹색산업, 기술융합 등 글로벌 미래 산업 트렌드에 대비한 중·장기 품질전략 수립으로 기업의 글로벌 대응능력 강화
- 새로운 품질 니즈의 사전대비로 지속가능한 성장기반 확충

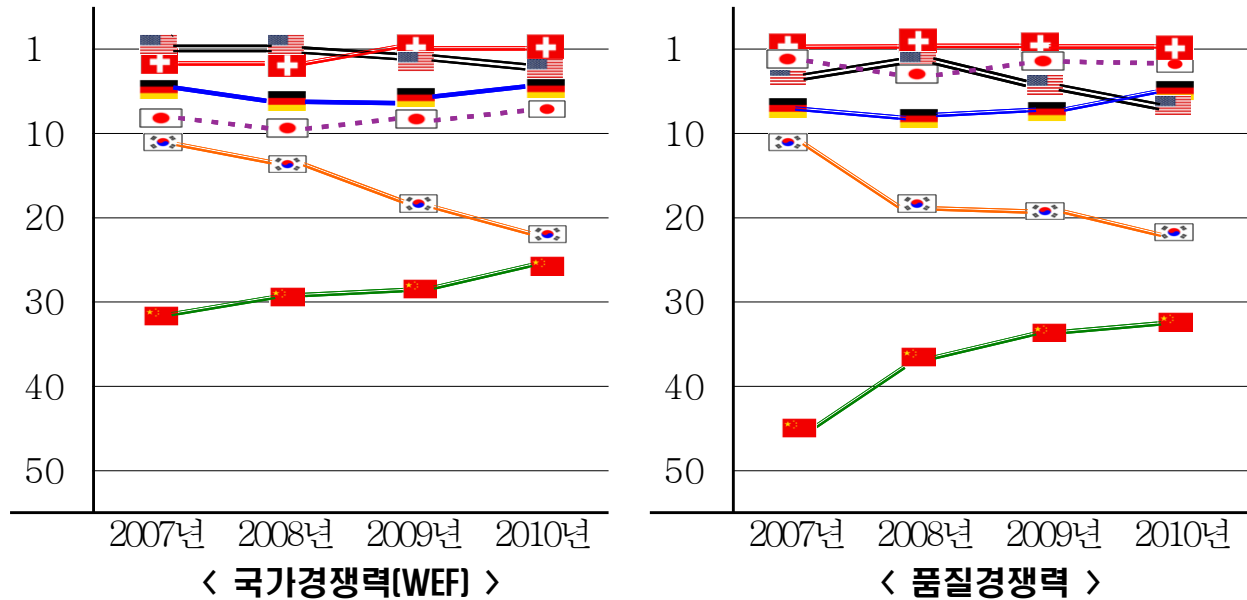
□ 인재육성 및 국제교류 활동 강화

- 품질전문가 양성을 통한 국제교류 활성화로 품질강국 입지확보

< 참고자료 1 > 품질경쟁력 지표와 세부추진과제와의 연계



< 참고자료 2 > 세계 주요국의 품질경쟁력 평가



- * 미국, 스위스, 독일, 일본 등 국가경쟁력이 강한 나라는 품질경쟁력도 견고하게 상위그룹을 유지하고 있음
- * 중국은 국가경쟁력과 품질경쟁력 모두 급격한 상승세에 있는 반면 한국은 동반 하락 추세에 있음
- * 일본은 국가 경쟁력에 비해 품질경쟁력이 높게 평가되었으며, 중국은 국가 경쟁력은 높지만 품질경쟁력은 낮게 평가됨

< 국가경쟁력(WEF)과 품질경쟁력 비교 >

구분	스위스 		미국 		일본 		독일 		한국 		중국 	
	국가	품질	국가	품질	국가	품질	국가	품질	국가	품질	국가	품질
2007	2	1	1	3	8	2	5	2	11	11	32	44
2008	2	1	1	2	9	3	7	3	13	18	29	36
2009	1	1	2	5	8	2	7	2	19	19	27	34
2010	1	1	4	6	6	2	5	2	22	22	25	33