

 산업통상자원부		보도자료	
2017년 3월 27일(월) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. (인터넷, 방송, 통신은 3.26.(일) 오전 11시 이후 보도 가능)			
배포일시	2017. 3. 24(금)	담당부서	인증산업진흥과
담당과장	김연수 과장(043-870-5500)	담당자	이정근 연구관(043-870-5504)

1381 인증표준콜센터, 시장진출을 위해 기업과 함께 뚝 3년

- 누적 상담 건수 14만 건 돌파, 일평균 상담 건수 261 건에 달해 -
- 고성능 검색엔진 및 대면상담 올해 도입 예정 -

□ 기업의 인증·표준 관련 전문 상담창구인 '1381 인증표준 콜센터'가 개통 이래 3년간 누적 상담 건수가 **14만 건**을 넘어서는 등 우리 기업의 인증·표준 도우미로 자리 잡고 있다.

* 제1차 규제개혁장관회의('14. 3. 20.)에서 제기된 '기업인증획득애로'를 해소하여 시장진출을 돕기 위해 '14. 3. 26.부터 한국화학융합시험연구원에 설치

○ 특히, 3년차('16. 3. 26. ~ '17. 3. 23.) 상담건수는 **일평균 261 건**으로 이는 개통 후 1년 동안 일평균 109 건을 상담한데 비하면 **약 2.5배 증가**한 수치이다.

* 일평균 상담건수: 개통 1년차(109)→개통 2년차(202)→개통 3년차(261)

○ 국가기술표준원(원: 정동희)은 늘어나는 상담수요에 발맞추어 전문분야 상담원 수를 7명에서 11명으로 늘리는 한편, 상담내용 점검 시스템을 도입해 상담의 질을 높이고 있다.

* 전문분야 상담원 11명(해외담당:3, 국내담당:8), 일반상담원 4명, 모니터링요원 1명

* '16년 실시한 이용자 만족도 조사에서는 이용 고객 중 71%가 상담에 만족하고 있음

□ 특히, 많은 소규모 기업이 수출여건을 갖추고도 해외정보 및 전문 인력 부족으로 수출대상국에서 요구하는 **해외규격인증 획득에 어려움**이 있다는 점을 파악하고, 해외인증 상담시에 정보 제공에 그치지 않고 실제 판매가 이루어지도록 전방위적으로 돕고 있다.

사례 1

M사는 폴란드로 화장품 수출하려 했으나 절차와 방법을 몰라 어려움을 겪다가 1381 콜센터로 문의하였다.

이에 1381 콜센터는 M사에게 폴란드는 유럽연합 회원 국가이므로化妆품을 판매하기 위해서는 유럽연합 화장품 규정(Regulation (EC) No 1223/2009)을 준수하여야 한다는 점과 실무 사항들을 안내하였다.

동규정상 유럽연합내 책임자(responsible person) 지정이 필요한 바, 해외법인이 없는 중소기업의 사정을 고려하여 국내시험기관의 유럽지사가 책임자로 지정될 수 있도록 지원하였다.

- 아울러, 국내 시장에서도 중소기업의 대기업, 공공기관 납품의 어려움이 단순한 불공정 관행만이 아니라, **제품평가의 기술적 문제**에도 기인할 수 있다는 점에 착안하여 **자체적 평가기준을 마련**할 수 있도록 적극 지원하고 있다.

사례 2

I사는 **중신공 R&D사업**으로 도로용 아스팔트 커터기를 개발 중이었으며, 완료 단계에서 시험방법 및 평가기준을 정하지 못해 애태우다가 1381 콜센터로 문의하였다.

이에 1381 콜센터는 I사에게 커터기 기준 제정에 참고할 수 있는 KSC IEC 61029-1(이동형 전동공구의 안전성) 등 2종의 규격을 설명하고, 중기청 기업지원서비스를 통해 전문가의 지도를 받도록 하였다.

이를 토대로 I사는 융합신제품 적합성인증 절차를 진행 중이다.

□ 국표원은 개통 3주년을 맞아 기업이 "더 빨리, 더 알차게" 전화상담센터를 이용할 수 있도록 '1381콜센터'의 질적 개선을 추진한다.

○ **(검색능력 고도화)** 축적된 상담데이터 등의 효율적 활용을 위하여 빠른 검색, 다국어 자료 검색이 가능한 검색엔진을 도입하고,

○ **(대면 상담)** 인증·표준과 관련된 지역 전문가 풀을 구성하여 전화 상담만으로 해결이 어려운 경우 보다 입체적이고 전문적 대면 상담으로 연결할 계획이다.

□ 정동희 국표원장은 “짧은 기간 동안 누적 상담건수가 14만 건을 넘어서고, 일일 상담건수가 늘고 있는 것은 ‘1381 콜센터’가 기업에 실질적 도움을 주고 있다는 의미”라며 “앞으로 적극적으로 이들의 가려운 곳을 긁어 줄 수 있도록 맞춤형 전문가 지원 등 다양한 서비스를 강구하겠다.”라고 말했다.

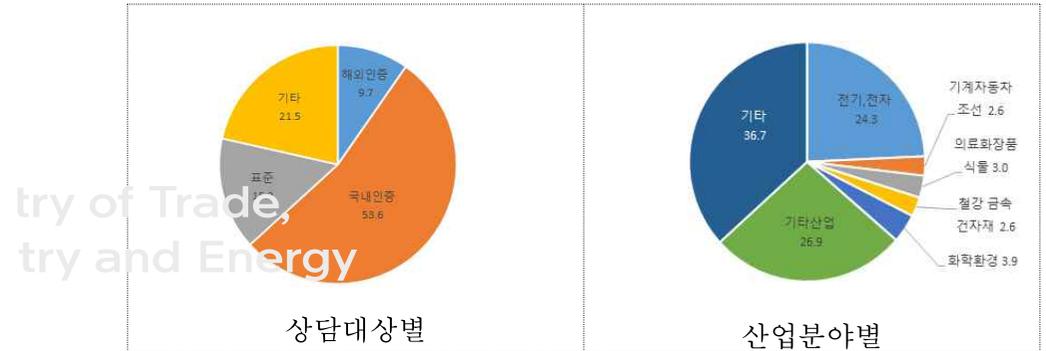
참고

1381 인증표준콜센터 상담 주요통계

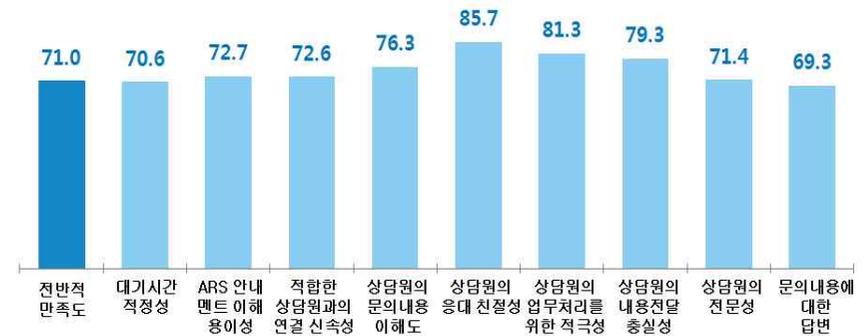
□ 연도별 상담 건수

구 분		1년차 ('14.3.26~'15.3.25)	2년차 ('15.3.26~'16.3.25)	3년차 ('16.3.26~'17.3.23)
상담 건수	총계	24,869	51,155	69,173
	일평균	109	202	261

□ 3년차 상담 분류



□ '16 만족도 조사 결과 (%)



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 국가기술표준원 이정근 연구관(☎ 043-870-5504)에게 연락주시기 바랍니다.