



인증표준의 모든 것 인증표준콜센터(1381)

인증표준콜센터, 확실한 해결 창구로 자리매김



산업통상자원부 국가기술표준원과 한국화학융합시험연구원(KTR)이 함께 운영하고 있는 인증표준콜센터 1381이 개통된 이래 One-stop 서비스 제공을 통해 많은 중소기업 등에 도움을 주고 있다.

인증표준콜센터는 단순 상담사가 아닌 인증·표준 관련 경력이 15년 이상인 전문 상담사로 구성되어 중소기업 등에 분야별, 국가별 다양한 인증·표준 관련 정보를 제공 하고 있다. 인증표준콜센터에 문의할 경우 궁금한 사항을 즉시 해결 하기 위해 노력하고 있으며, 기업 제품에 대한 정확한 인증 정보 제공을 위한 스펙 검토, 해외 인증 현황 등 자료조사가 필요할 경우 48시간 이내에 답변하고 있다. 또한, 「맞춤형 기업 지원 서비스」와 연계하여 전문가 파견, 시험평가비 지원 등을 통해 기업의 인증 취득을 지원하고 있다.

1381을 통해 인증·표준 애로사항을 해소한 사례는 다음과 같다. 인증 관련 정보제공에서 인증취득까지 지원한 사례

< 사례 >

- ◇ A사는 건축자재 일본 수출을 위한 JIS 인증에 실패하여 1381에 문의(6.11)
⇒ (성과) JIS 인증 관련 정보 제공 및 전문가 파견을 통해 JIS 인증 취득(7.13)
- ◇ B사는 접이식 매트 수출 협의 중 바이어의 CE 인증 요구에 1381에 문의(5.19)
⇒ (성과) CE 인증 관련 정보 제공 및 컨설팅, 시험비 지원 등을 통해 CE 인증 취득(7.22)

다양한 국가별·품목별 인증제도 및 취득 절차에 대해 안내

< 사례 >

- ◇ C사는 지압용 마스크 수출 중 미국 세관에 제품이 압류되어 1381에 문의(7.2)
⇒ (성과) 상담사가 해당 제품의 사양 검토 후, 미국 수출 시 FDA 인증이 필요함과 인증취득 절차 등을 상세히 안내

< 사례 >

- ◇ D사는 필리핀에 대나무잎차 수출에 필요한 인증을 문의(7.7)
⇒ (성과) 상담사가 필리핀 수출 시 필리핀 FDA 인증이 필요함과 인증취득 절차 등을 상세히 안내
- ◇ E사 의료용 장비 관련 FDA와 CE인증을 보유, 해당 인증으로 수출이 유리한 국가(전세계)에 대한 자료 요청(7.14)
⇒ (성과) CE, FDA 인증별 별도 인증 없이 수출 가능한 나라들을 조사하여 제공

1381 개통 이후 현재 인입콜 27,997건(일평균 298건), 상담건수는 총 8,398건(일평균 89건)으로 문의 사항에 대한 신속한 처리 노력을 통하여 월간 상담 건수가 4개월여 만에 약 두배로 증가하였다.(인입콜은 24% 증가)

- * 상담건수 : 1개월 1,246건(62건/일) → 4개월 2,575건(129건/일)
- * 인입콜 : 1개월 5,429건(271건/일) → 4개월 6,724건(336건/일)

분야별 상담 패턴은 국내인증 관련 문의가 꾸준히 증가(29%→58%)하였으며, 해외인증 관련 문의 건수는 지속 증가하고 있으나 전체 비율로는 소폭 감소(17%→14%)하였고, 표준의 경우 일정비율(10%선)을 유지하고 있다.

국가기술표준원은 더 많은 기업과 국민들이 인증표준콜센터를 활용하여 애로사항을 해소할 수 있도록 문화체육관광부, 중소기업청 등 관련 부처 및 한국무역협회, 한국무역진흥공사, 중소기업진흥공단, 중소기업중앙회 등 관련 기관과 협업 홍보를 적극 추진하는 한편, 콜센터를 통해 파악된 현장의 애로사항을 인증제도 개선 및 정책 수립 시에 반영하여 '상담에서 인증 취득까지' 전주기적 지원을 확대·강화해 나갈 계획이다.

문의

산업통상자원부 국가기술표준원 인증산업진흥과 (02-507-8120)