
지속가능경영보고서 2011-2012

Sustainability through

Boosting the Economy &

Championing Clean, Green Management



중소기업진흥공단
Small & medium Business Corporation



Contents

04 CEO 메시지

Profile

- 08 연혁
- 09 비전 및 전략
- 10 조직 및 인원
- 11 지배구조
- 13 주요사업
- 14 이해관계자 & 소통

Boosting the Economy | 경제가치

- 20 경영환경 변화
- 20 경제가치 창출
- 21 경제가치 배분 및 향상

Creating Shared Value | 사회가치

- 28 지역사회(가치영향고객)
- 31 임직원(가치생산고객)
- 36 협력고객(가치매개고객)
- 39 중소기업(가치구매고객)
- 41 윤리경영

Greening the Globe | 환경가치

- 48 자체 환경경영 실천
- 48 중소기업 녹색경영 확산
- 49 글로벌 녹색 경영혁신 지원

Appendix



‘지속가능경영보고서 2011·2012’는 중소기업진흥공단(이하 중진공)의 첫 번째 지속가능경영보고서입니다. 본 보고서는 중진공이 지향하는 지속가능경영 비전 및 전략을 이해관계자에게 투명하게 공개하고, 다양한 의견을 수렴하여 경영활동에 반영하고자 함에 있습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 2011년 1월부터 2012년 6월간 중진공의 지속가능경영 활동을 담고 있습니다. 정량적인 부분은 2010년부터 2011년까지 2개년의 데이터를 제시하고 있으며, 정성적인 부분은 2010년부터 2012년 6월까지의 성과를 포함하고 있습니다. 본 보고서의 보고범위는 중진공의 경제·사회·환경 실적에 해당합니다.

보고 원칙

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1 가이드라인을 기준으로 작성하였습니다. GRI 가이드라인 보고 현황은 부록의 가이드라인 대조표를 통해 확인하실 수 있습니다. 보고서의 단위 표기는 각 수치와 함께 병기하는 것을 원칙으로 하였으며, 통화 단위는 한국 원화를 사용하였습니다.

제3자 검토

본 보고서는 별도의 외부기관으로부터 검증을 받지 않았습니다. 그러나 내부검증 및 제3자 전문가의 검토를 통해 구성 및 내용에 대한 명확성을 향상하기 위하여 노력하였습니다. 제3자 검토의견서는 부록에 수록되어 있습니다.

추가적인 정보제공

본 보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하거나 궁금한 사항이 있는 경우에는 아래 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

- ▶ 주소 : (150-718) 서울특별시 영등포구 국제금융로 24 중소기업진흥공단 고객만족실
- ▶ 전화 : 02-769-6914, 6915
- ▶ 팩스 : 02-780-3892
- ▶ 이메일 : ehlee@sbc.or.kr, ysm@sbc.or.kr
- ▶ 홈페이지 : www.sbc.or.kr

CEO 메시지

“

중진공은 글로벌 스탠더드에 부합하는
지속가능경영을 실천함으로써 이해관계자 여러분들께
더욱 신뢰받고 사랑받는 공공기관이 되겠습니다.

”

존경하는 이해관계자 여러분,
저희 중진공에 대한 지속적인 관심과 사랑에 감사드립니다.

중진공은 지난 33년간 중소기업, 정부, 유관기관, 지역사회 등 이해관계자를 섬길 것을 명받아 중소기업 종합 지원기관으로 묵묵히 일해 왔습니다. 현장경영을 통한 이해관계자와의 소통을 비전 달성을 위한 가장 근본적인 덕목으로 삼고 중소기업 현장과 함께한 33년은 2011년 공공기관 고객만족도(PCSD) 우수기관 선정이라는 선물을 안겨 주기도 하였습니다.

저희 중진공은 설립 초기부터 중소기업 현장에 밀착되어 있는 만큼 청렴을 중진공의 핵심가치의 하나로 중요시 여겨 왔으며, 한걸음 나아가 2008년부터는 윤리현장 및 윤리경영실천서약을 도입하면서 윤리경영 체계의 기반을 마련하였습니다. 최근 기업경영의 중심이 윤리경영에서 지속가능경영으로 옮겨감에 따라 중진공은 윤리경영을 넘어 사회공헌, 환경, 노동 등의 분야에서도 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있으며, 이 노력을 대외에 지속가능경영보고서의 형태로 공표함으로써 우리의 다짐을 배가하고자 합니다.

중진공이 처음 발행하는 이번 ‘지속가능경영보고서 2011·2012’는 GRI G3.1에 따라 작성하여 이해관계자에게 신뢰성 있는 정보를 제공하고자 노력하였습니다. 경제·환경·사회 분야에 걸쳐 기관의 역할과 책임을 다함은 물론, 지속가능경영의 비전과 목표, 주요 추진 전략과 활동을 이해관계자 여러분들께 투명하게 알리고 이를 성실하게 이행하겠다는 의지를 담았습니다. 동시에 이 보고서는 UN 글로벌 콤팩트 10대 원칙과 관련한 우리의 구체적인 실천과제들을 포함함으로써 UNGC에 대한 이행과 지지를 확인하고 있습니다.

앞으로도 이해관계자 여러분의 목소리에 더욱 귀 기울이고, 글로벌 스탠더드에 부합하는 지속가능경영을 실천함으로써 이해관계자 여러분들께 더욱 신뢰받고 사랑받는 공공기관이 되겠습니다. 지속적인 성원을 부탁드립니다.

2012. 08

이사장  박철규



Profile



“중소기업 진흥을 통해
국민경제에 기여합니다.”



연혁

1979. 01

설립
• 1978. 12 제정된 중소기업진흥법에 의거 설립 및 기금 설치

1982. 10

중소기업연수원(안산) 개원
• 2001. 09 호남, 2003. 11 대구·경북, 2004. 10 부산·경남

1985. 02

국내 지역본(지)부 설치

1989. 09

중소기업 구조조정사업 수행
• 중소기업 경영안정 및 구조조정에 관한 특별법

1993. 07

신경제 5개년 계획에 의한 구조개선사업 실시

1998. 07

IMF 경제위기상황에 따른 직접대출 전면 실시
• 제8차 경제대책조정회의

1998. 09

중소기업 수출지원 강화를 위해 수출비 설치
• 주요 11개국 17개 수출인큐베이터 설치·운영

2002. 03

기금관리기본법 개정으로 산업기반기금 통합
• 기금명칭 : 중소기업진흥 및 산업기반기금

2006. 09

사업전환지원센터 및 무역조정지원센터(2007. 04) 개소

2007. 01

국가간 중소기업협력을 위한 코리아데스크 설치
• 2007. 01 필리핀, 2008. 01 인도네시아

2009. 01

산기반자금 통합 및 기금명칭 변경
• 기금명칭 : 중소기업창업 및 진흥기금
• '기금관리형 준정부기관' 지정

2011. 05

청년창업사관학교 개소

2011. 12

광역본부 신설 및 지역본(지)부 확대하여 현장경영 강화
• 수도권, 중부권, 남부권 본부 신설
• 31개 지역본·지부

2012. 04

중소기업 제품 판로 확대를 위한 스마트 프로젝트 추진
• (사)소비자시민모임과 업무협약 체결



중진공은 '중소기업 진흥을 통해 국민경제에 기여'함을 목적으로 1979년 설립되었습니다. 설립 33주년을 맞이한 중진공은 2011년 '중소기업의 건강과 성공 솔루션'을 제공하겠다는 Vision2020을 수립하고, 2020년까지 건강모델 기업 2020개를 육성하겠다는 구체적인 목표를 달성함으로써 비전을 실현하고자 합니다.

이를 실현하기 위해 중진공 전직원은 '전문성, 청렴, 고객지향, 일체감(SBC WITH you)'이라는 네 가지 핵심가치를 기반으로, '청년창업의 중심'에 서고, 중소기업에게는 '지속성장의 엔진'을 달아주는 동시에 여타 '공공기관의 모델'이 되기 위해 최선을 다하고 있습니다.

비전 및 전략

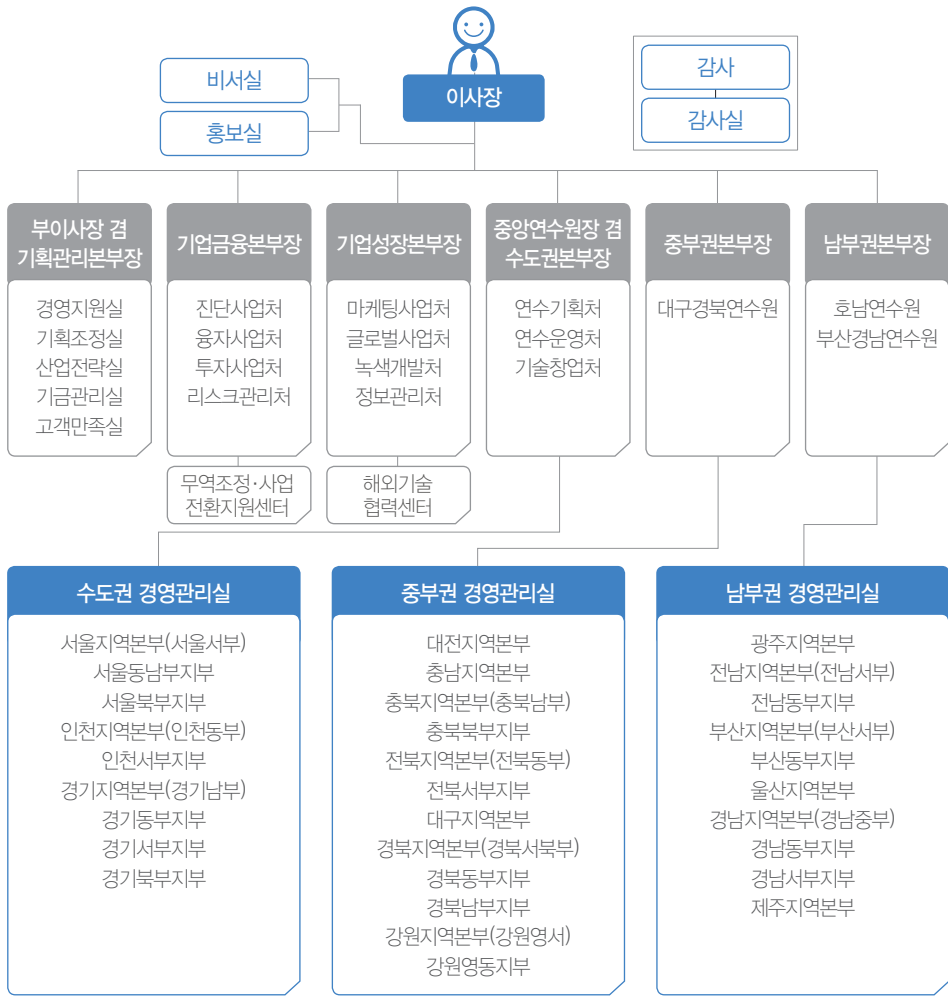


조직 및 인원

2012년 6월말 현재 11실 11처(중앙연수원 포함), 31지역본·지부, 3지방연수원과 2센터를 운영하고 있습니다.
고객접점에 해당하는 지역본·지부 및 연수원은 고객의 접근성을 감안하여 전국 주요 도시에 위치하고 있습니다.

조 직

- 11실 11처(중앙연수원 포함)
- 31개 지역본·지부, 3개 지방연수원, 2센터



인 원

749명 (2011년 12월말 기준)

| 구 분 | 임 원 | 1 급 | 2 급 | 3 급 | 4 급 | 5 급 | 6 급 | 기능서무 | 계 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| 정 원 | 8 | 44 | 69 | 121 | 214 | 265 | 25 | 15 | 761 |
| 현 원 | 6 | 44 | 69 | 121 | 212 | 246 | 25 | 26 | 749 |

비상임 임원 : 8명

중진공은 이사회를 통하여 보다 투명한 경영체제를 확보하고자 노력하고 있습니다. 이사회가 중진공 경영활동에 대한 실질적인 조언자이자 견제자 역할을 할 수 있도록 다양한 전문 분야의 전문인력으로 구성하는 동시에, 비상임이사의 중소기업정책 분야에 대한 전문성 및 이해도를 강화하는 활동을 하고 있습니다.

이사회 구성

중진공 이사회는 중소기업진흥에 관한 법률 및 공공기관의 운영에 관한 법률에 따라 의장인 이사장을 포함한 상임이사 7명과 비상임이사 8명으로 구성되어 있습니다. 기관의 특성 및 전략 방향과 연계하기 위하여 금융·행정·중소기업 정책 등 다양한 전문분야에서 비상임이사를 선임하고 있으며, 성별 다양성을 위해 여성이사도 확보(현재 비상임이사의 25%)하고 있습니다. 중진공 이사회는 중요사항에 대한 심의 및 의결기구로, 중진공의 경영목표 달성을 위한 정책적 조언을 통해 내실 있게 운영하고 있습니다.

| 직 위 | 직 무 | 성 명 |
|-----------------|--|-----|
| 이사장 | 중진공을 대표하고, 중진공 업무 총괄 | 박철규 |
| 감사 | 중진공 업무 및 회계 감사 | 손광희 |
| 부이사장 겸 기획관리본부장 | 이사장 보좌, 경영지원, 기획조정, 고객만족, 기금관리 등 관련 업무 | 전병천 |
| 기업금융본부장 | 진단사업, 융자사업, 투자사업, 리스크관리, 무역조정 등 관련 업무 | 송성호 |
| 기업성장본부장 | 녹색성장, 마케팅, 국제협력, 해외기술협력센터 등 관련 업무 | 김석기 |
| 중앙연수원장 겸 수도권본부장 | 중앙연수원 및 수도권본부 업무 총괄 | 최창호 |
| 중부권본부장 | 중부권본부(대구경북연수원 포함) 업무 총괄 | 유종진 |
| 남부권본부장 | 남부권본부(호남연수원, 부산경남연수원 포함) 업무 총괄 | 장덕복 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 이윤보 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 서영옥 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 이희만 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 강병희 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 정병인 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 방은희 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 오석송 |
| 비상임이사 | 중진공 경영 의사결정 참여, 경영활동 감시 및 경영자문 | 정광호 |

(2012년 6월말 현재)

지배구조

이사회 운영

월 1회 정기 이사회를 개최하고, 이사회 참석률을 제고하고자 매회 이사회 종료 전 차기일정을 공지하고 있습니다. 서면 결의 중심으로 운영 시 이사회에 대한 관심이 줄어드는 현상을 극복하기 위하여 소집이사회 중심으로 운영하고 있습니다. 또한 이해관계를 고려하여 개별안건 심의시 당해 안건과 관련된 당사자는 배제하고 의사결정을 하고 있습니다.

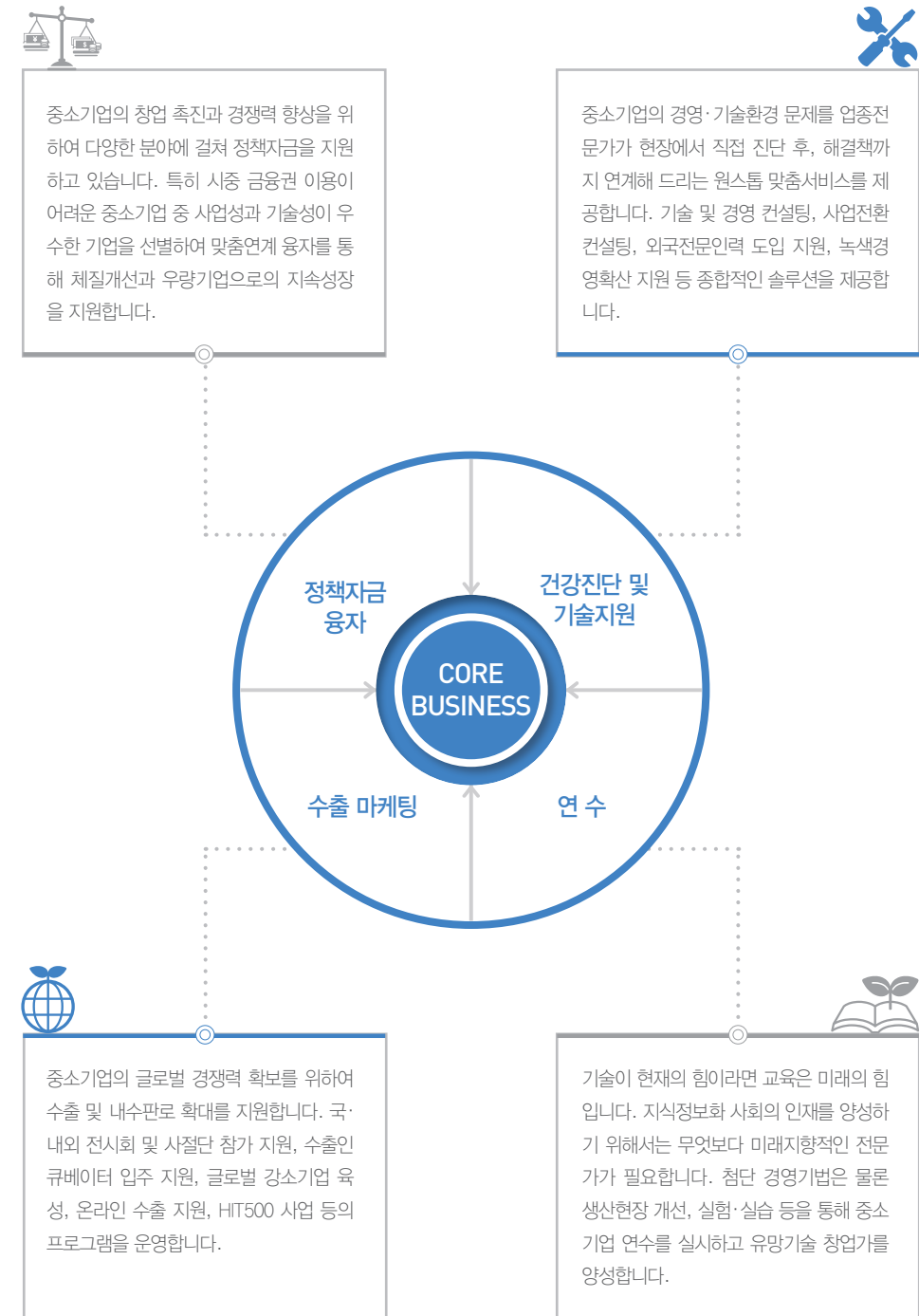
비상임이사의 역할을 강화하기 위하여 기관특성 및 전략방향과 연계하여 비상임이사를 선임하고 각종 정책 수립이나 법령 개정에까지 참여하도록 하고 있습니다. 또한 관련 워크숍 및 특강, 중소기업현장 교육, 외부공청회 참석 등을 지원함으로써 임원과 직원간의 소통, 대·중소기업간 상생 등 관련 이슈에 대한 정보를 상호공유할 수 있도록 하고 있습니다.

또한 모바일 오피스를 통하여 인사, 홍보, 노사협의 등 각종 경영현안에 대한 정보를 실시간 제공함으로써 언제든지 경영 제언을 할 수 있는 시스템을 구축하고 있습니다.

2010~2011 운영현황



주요사업



이해관계자 & 소통

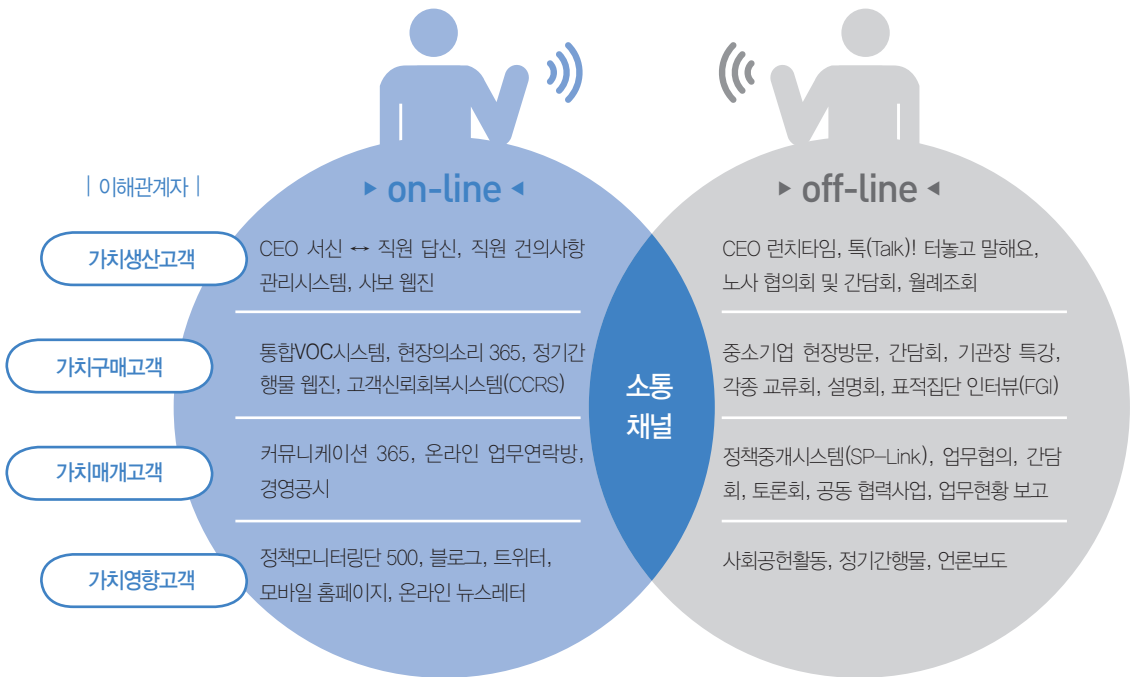
중진공은 ‘가치흐름’에 따라 이해관계자를 가치생산고객, 가치구매고객, 가치매개고객과 가치영향고객으로 분류하고, 이해관계자별 커뮤니케이션 통로를 구축하여 열린 소통문화를 조성하도록 노력하고 있습니다.

이해관계자 정의

| 01 가치생산고객 | 02 가치구매고객 | 03 가치매개고객 | 04 가치영향고객 |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">중진공 임직원 | <ul style="list-style-type: none">중소기업중소기업 종사자중소기업 이해관계자 | <ul style="list-style-type: none">중소기업청지자체KOTRA컨텐츠 개발업체교육 컨설팅업체 | <ul style="list-style-type: none">모든 국민정부주요 경쟁자주요 언론기관전문가 그룹사회단체 |

모든 이해관계자와 양방향 의사소통 채널을 통해 고객의 소리를 청취하고 그 의견을 경영에 반영하고자 노력하고 있습니다.

이해관계자와의 소통채널



이해관계자와의 여러가지 소통채널 중 대표적인 채널 및 활용 실적은 다음과 같습니다.

가치생산고객과의 소통채널 – 직원 건의사항 관리시스템

중진공은 2010년부터 사내 전자포탈시스템 ‘이사장님과 함께’ 코너에 ‘직원 건의사항 관리시스템’을 구축하여 임직원들이 공식·비공식적으로 건의한 내용들에 대하여 기록하고 추진현황을 확인할 수 있도록 하고 있습니다. CEO 런치타임, 톡(Talk)! 터놓고 말해요, 간담회 등에서 수집된 건의내용의 진행 상황들이 실시간으로 직원들과 공유되면서 CEO와 임직원간 효과적인 의사소통 채널로 자리잡고 있습니다. 2010년 35건, 2011년 17건의 건의사항이 등록되었습니다.

가치구매고객과의 소통채널 – ❶ 고객신뢰회복시스템(CCRS)

중진공은 2009년도부터 불만고객에 대한 체계적인 관리체계로 CCRS를 도입하여 실시하고 있습니다. CCRS는 모니터링 고객 불만에 대하여 원인을 살피고 서비스를 개선하도록 함으로써 고객 신뢰를 회복하는 프로세스입니다. 2011년에는 전년 대비 고객 불만에 더 귀기울였으며, CCRS 실시 이후 신뢰회복 비율도 함께 증가하였습니다.



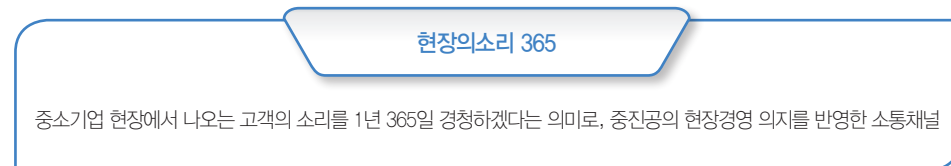
연도별 고객 불만 및 신뢰회복 추이

| 구분 | 수집채널 | | 유형 | | 계 | CCRS 실시 | 신뢰 회복 | 신뢰 회복 비율 |
|------|------|------|-------|------|----|---------|-------|----------|
| | CS센터 | 홈페이지 | 인적서비스 | 제도 등 | | | | |
| 2010 | 10 | - | 8 | 2 | 10 | 6 | 5 | 83.3% |
| 2011 | 13 | 2 | 8 | 7 | 15 | 10 | 9 | 90.0% |

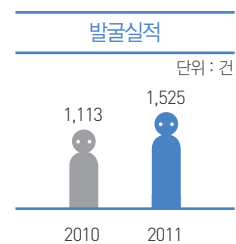
단위 : 건

가치구매고객과의 소통채널 - ② 현장의소리 365

중진공은 다양한 고객의 애로사항을 수집하고, 이를 해결하기 위하여 2009년부터 '현장의소리 365'라는 고객의견 수집채널을 설치하여 운영하고 있습니다.



현장의소리 365 추진체계



시스템 운영 초기에는 고객접점부서장인 지역본·지부장 위주로 중소기업의 현장방문 또는 각종 간담회 등에서 직접 청취한 고객의 애로를 해결하였습니다. 2011년부터는 지역본부 현장 조직이 '기능중심'(공급자 위주)에서 '업종중심'(고객 위주)로 개편되면서 전직원이 참여하고 있습니다.



가치매개고객과의 소통채널 - 정책중개시스템(SP-Link)

중진공은 중소기업 현장의 목소리 청취 및 시의성 있는 현안이슈 조사를 통해 중소기업의 애로 및 건의사항을 발굴하여 중소기업청 등 정부부처에 매월 제도개선을 건의하고 있습니다.

2011년 1,789건의 애로 및 건의사항을 발굴하여 530건의 제도개선 과제를 중개(현안이슈 465건, 정책건의 65건)하였으며, 이 중 7건이 시책에 반영되었습니다.

시책 반영 사례



가치영향고객과의 소통채널 - 중진공 SNS(페이스북, 트위터)

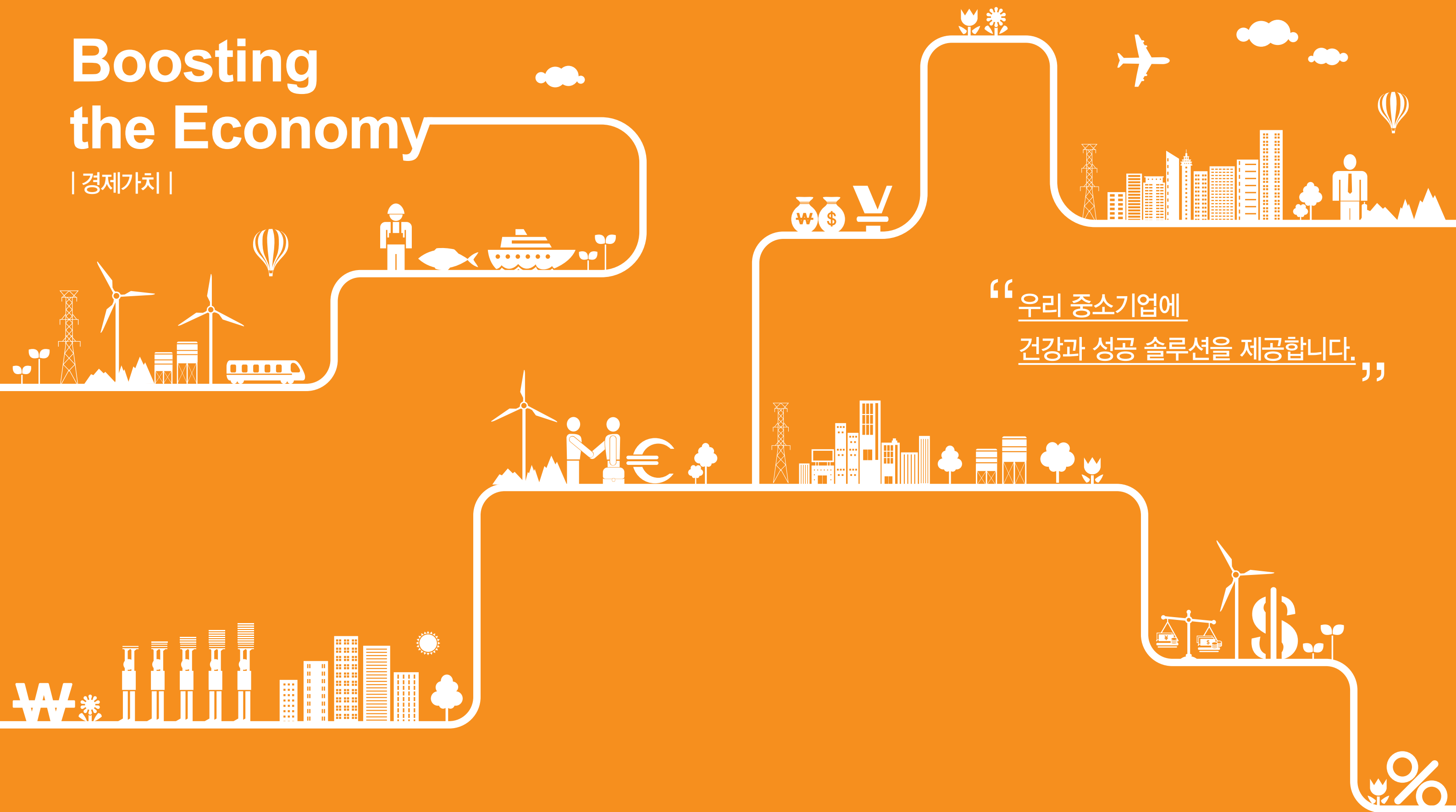
중진공은 가치영향고객과의 소통채널을 확대하기 위하여 2012년부터 공식 페이스북과 트위터를 개설하여 활용하고 있습니다.

2012년 6월 기준 중진공 트위터는 2,142명의 팔로워를 보유하고 있으며, 페이스북 좋아요 1,150명, 이야기하고 있는 사람들 194명이 활동하고 있습니다.



Boosting the Economy

| 경제가치 |



“우리 중소기업에
건강과 성공 솔루션을 제공합니다.”

경영환경 변화

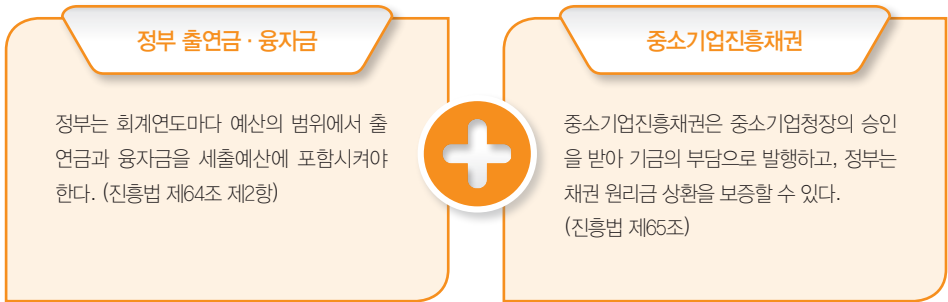
2011년 국내 중소기업은 상반기 수출 호조세가 지속되고 내수도 회복세를 보였으나, 하반기 유럽재정위기 확대에 따른 글로벌 경기침체 우려 등 대내외 불안요인 증가에 따라 실물경기가 위축되었습니다. 대기업에 비해 상대적으로 내수시장 의존도가 높은 중소기업의 경기가 더욱 빠르게 위축을 보였습니다.

중진공은 중소기업 정책 집행기관으로서 이러한 중소기업 경영환경의 변화에 신속히 대응하고자 노력하였습니다. 정부의 2011년 중소기업 육성시책의 정책비전인 ‘자생력과 글로벌 경쟁력을 갖춘 중소기업 육성’에 발맞추어 중소기업의 창업과 성장을 통한 일자리 창출, 지속성장 기반 마련과 동시에 고객중심의 수요 발굴, 정부 정책 연계기능, 합리적인 자금운용을 통한 중소기업의 발전과 지속가능기업으로서의 가치실현을 위해 노력하였습니다.

경제가치 창출

중진공은 중소기업진흥에 관한 법률 제63조에 근거하여 설치된 ‘중소기업 창업 및 진흥기금(이하 중진기금)’을 운영하고 있습니다. 중진기금은 정부 출연금 및 융자금에 중소기업진흥채권을 발행하여 조성하고, 중진공은 해당 기금을 재원으로 정책자금 융자사업, 건강진단 및 기술지원사업, 수출 마케팅사업, 연수사업 등을 수행합니다.

중진기금 주요 재원조성 방식



중진기금 조성 현황

| 2011년 기준, 단위 : 억원, % | | |
|----------------------|---------|-------|
| 항 목 | 금 액 | 비 중 |
| 출연금 및 운영수익 | 15,381 | 9.4 |
| 출연금 | 22,848 | 13.9 |
| 운영수익 등 | △7,467 | △4.5 |
| 차입금 | 148,854 | 90.6 |
| 공공자금관리기금 차입금 | 987 | 0.6 |
| 채권발행 | 147,402 | 89.7 |
| 외화차입금 | 465 | 0.3 |
| 누계 | 164,235 | 100.0 |

정책자금 융자

정책자금을 통한 중소기업의 성장 잠재력 확충을 주요 목표로 23,581 고객에 3조 4,015억원을 지원하였으며, 특히 정부의 조기집행 정책에 맞추어 상반기에 예산의 66.8%를 집행하여 중소기업 경영환경 안정화에 기여하였습니다.

2010~2011 정책자금 융자사업 추진실적

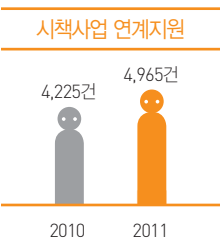
| 사 업 | 2010 | | 2011 | |
|---------|-----------|--------|-----------|--------|
| | 사업량 | 실적 | 사업량 | 실적 |
| 정책자금융자 | | 33,155 | | 34,015 |
| 창업기업지원 | 2,972 고객 | 11,800 | 3,643 고객 | 14,000 |
| 사업전환 | 268 고객 | 1,475 | 250 고객 | 1,475 |
| 개발기술사업화 | 643 고객 | 1,580 | 1,000 고객 | 2,580 |
| 신성장기반지원 | 2,360 고객 | 12,600 | 1,554 고객 | 8,619 |
| 긴급경영안정 | 1,305 고객 | 2,700 | 1,252 고객 | 2,891 |
| 소상공인지원 | 10,582 고객 | 3,000 | 15,882 고객 | 4,450 |

특히, 2011년에는 융자지원대상을 정비하여 전략산업 영위기업에 25,911억원과 창업 후 5년 이내 중소기업에 대한 자금지원으로 13,368억원을 집행하였으며, 고용창출기업 금리우대지원으로 1,165개 업체를 통해 7,279명의 고용을 창출하였습니다. 글로벌 금융환경 급변 및 일본지진, 집중호우 등으로 피해를 입은 중소기업에 대한 신속한 지원을 위해 앰볼런스맨 제도를 시행하여 303개 업체에 542억원의 정책자금을 지원하여 중소기업이 처한 경영애로 해소를 위해 노력하였습니다. 또한 지속적인 재창업자금 제도개선 노력으로 재창업자금 집행실적이 2010년 15억원에서 2011년 124억원으로 대폭 증가되어 실패중소기업의 신용회복 지원과 자금지원을 통해 사업재기를 적극적으로 도모하였습니다.

건강진단 및 기술지원

중소기업 현장으로 해결 및 기술역량 강화를 목표로 세우고, 기존에 진단 및 정보제공 위주로 진행되었던 구조고도화사업을 전면 개편하여, 단일의 건강진단 신청서를 접수한 후에 진단결과로 제시된 문제점에 대한 신속한 연계지원을 이행하는 문제해결형 지원시스템을 마련하여 사업을 수행하였습니다. 원스톱 연계지원(건강진단+정책자금)을 위하여 진단과 동시에 기업등급을 산출하고 처방전을 발급하는 진단·평가 통합모형을 개발, 346개 업체에 대해 정책자금 990억원을 시범 지원하였고, 기존 구조고도화 사업의 지속 추진을 통해서도 총 4,965건의 시책사업을 연계지원 하였습니다.

경제가치 배분 및 향상



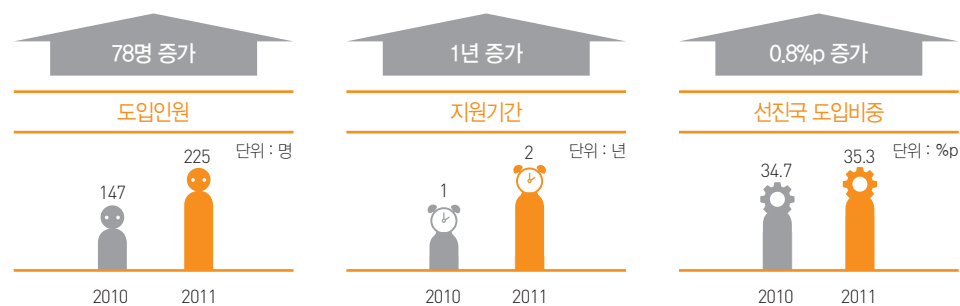
'종합병원식 건강진단시스템' 개념 도입 : 진단 → 처방 → 치료

○ 중소기업의 위기극복 역량강화를 통한 체질개선 및 생존율 제고



또한 기술지원사업을 통해 국내 기술자 확보가 어려운 중소기업에게 225명의 해외 고급기술자 채용을 지원함으로써 중소기업의 기술인력난 완화를 도모하였습니다. 지원기간도 기존 1년에서 2년으로 확대하였습니다.

○ 고급 기술인력 수급으로 해소를 위한 사업규모 확대



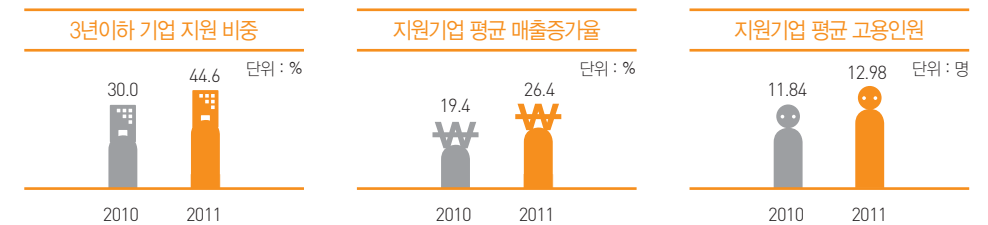
수출 마케팅



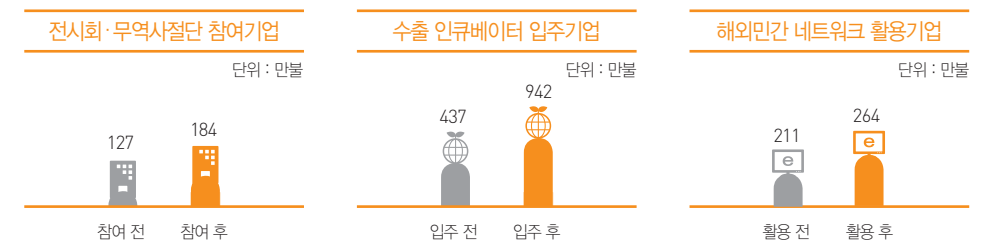
창업기업 및 수출 초보기업의 중점 지원이라는 목표를 세우고, 창업기업 내수 판로 기반조성, 수출초보기업 지속성장 견인, 글로벌 협력기회 확대를 세부전략방향으로 정하여 사업을 수행하였습니다.

창업기업의 판로 기반을 조성하기 위해 우수한 기술력을 지닌 'HIT500' 제품 603개를 발굴하고, 행복한세상 백화점 내 전용매장을 설치해서 413개 업체를 입점시키는 등 내수마케팅 지원에도 힘썼습니다.

HIT500사업 활성화를 통한 창업기업 내수판로 성과창출

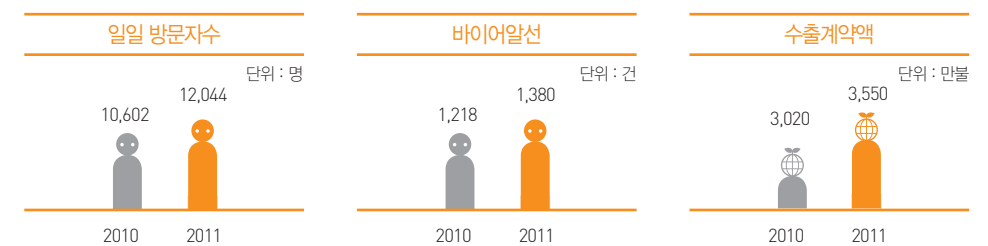


또한 수출초보기업이 지속적으로 성장할 수 있도록 지원하여 해외전시회, 무역사절단 등 수출지원사업에 4,865개 업체가 참여하여 1억 5,600만달러의 수출계약을 성사시켰습니다. 수출지원사업 참여 전·후를 비교하면 업체당 평균 수출 계약액이 크게 성장하였습니다.



온라인으로는 중소기업 외국어 홈페이지를 3,588개 제작하였고, 'Gobizkorea 웹사이트'를 활용하여 31,051개 기업정보와 131,189개의 상품정보를 데이터베이스로 구축하였으며, 국내상품 소싱을 원하는 해외바이어와 국내기업 간의 해외거래 네트워크를 통해 3,550만달러의 수출 성과를 창출하였습니다.

고비즈코리아 사이트 활성화를 통한 성과창출



뿐만 아니라 EU, 미국 등 거대 선진 경제권과의 자유무역협정(FTA) 본격 확대에 따른 통상 환경의 급속한 변화 속에서 정보부족, 전문인력 부재 등에 따른 중소기업의 자유무역협정(FTA) 활용 애로를 해소하기 위하여 수출국별 해외진출기업 대상 설명회를 총 11회 실시하여 1,922명에게 정보를 제공하였으며, EU 신시장 개척 기회제공을 위하여 EU상공회의소와 2011년 10월 MOU를 체결하고 업종별 EU 진출전략 컨퍼런스 및 구매상담회를 개최하여 246개 업체에게 EU시장 진출기회를 제공하였습니다.



2012년부터는 우수한 중소기업 제품을 찾아 품질분석·비교 정보를 소비자에게 제공함으로써 중소기업 제품의 판로확대와 물가안정에 기여하고자 소비자단체와 협력하여 '스마트 프로젝트'를 신규 추진하고 있습니다. 2012년 4월 (사)소비자시민모임과 착한소비·착한중기제품 발굴 공동협약을 체결하고 우수제품 발굴을 위한 품질비교 테스트를 시범 실시하였으며, 하반기 중 본격적인 홍보 및 중소기업 CEO를 대상으로 친소비자경영 확산을 위한 연구과정을 실시할 예정입니다.

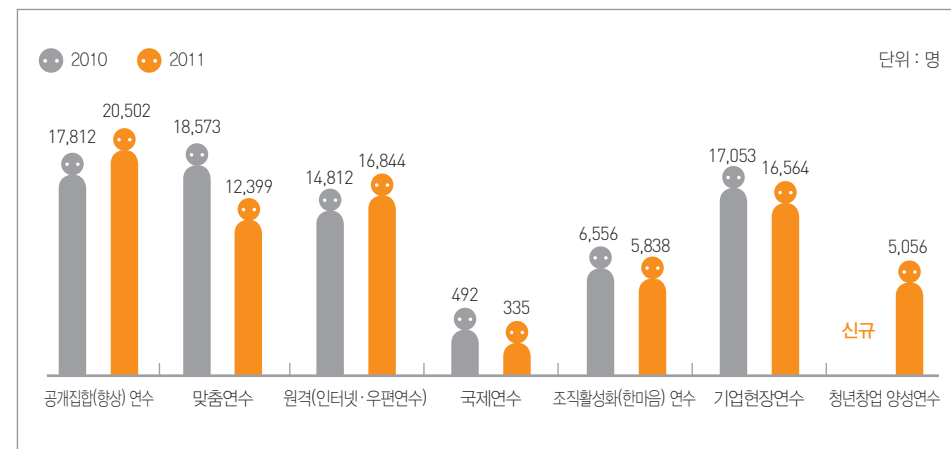
연수

연수사업은 기술창업 CEO를 양성하고 중소기업 전문기술인력 육성 및 현장실무 적응능력 배양을 통해 중소기업 경쟁력을 강화하는 것을 목표로 실험·실습, 현장맞춤연수, 온라인연수 등을 수행하였습니다.

중소기업 임직원 77,538명을 대상으로 기술, 품질, 경영, IT, 디지털, 기업혁신 등의 연수를 실시하여 중소기업이 새로운 생산기술 및 경영기법을 습득하고 현장실무능력을 배양할 수 있도록 하였습니다.

또한 공공연수의 선도적 역할을 수행하기 위하여 2011년부터 창업 및 취업연계 연수를 신규로 실시하고, 시장소외 영역인 소기업 연수비중(전체 연수대비 32.5%)을 확대하였습니다.

2010~2011 연수실적



청년창업사관학교

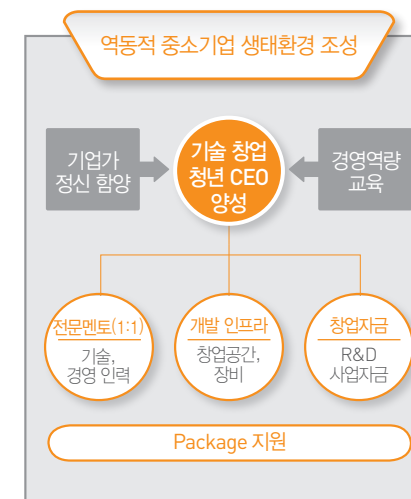
청년창업사관학교는 기술집약형 창업아이템을 사업화하고자 하는 청년창업자(만39세 이하)를 선발하여 사업계획 수립부터 사업화까지 사관학교와 같은 체계적인 지원을 통해 성공창업을 지원하는 사업입니다.

특히 국내 최초로 창업교육과 코칭, 창업공간 및 1억원 이내 개발비 보조 등의 패키지 지원, 중간평가를 통해 불성실 또는 사업수행능력이 미달되는 입교생 중간 퇴교, 마케팅 및 사업화 용자금 등의 후속 연계지원 등 차별화된 운영을 하고 있습니다.

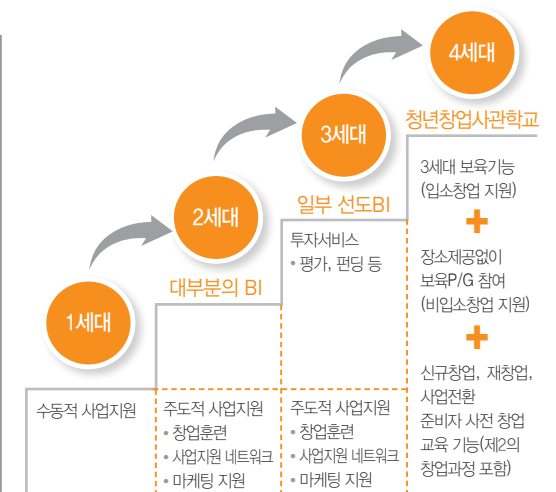
2012년 2월 제1기 청년창업자 212명을 배출하였고, 2012년 6월말 현재 제2기 청년창업자 180명이 사업에 참여하고 있습니다. 이들은 2012년 6월말까지 매출액 318억원, 고용창출 1,052명, 지적재산권 973건 취득의 성과를 이루었으며, 미국 및 독일 등 국제발명전시회에서 총 58건의 수상을 했습니다.



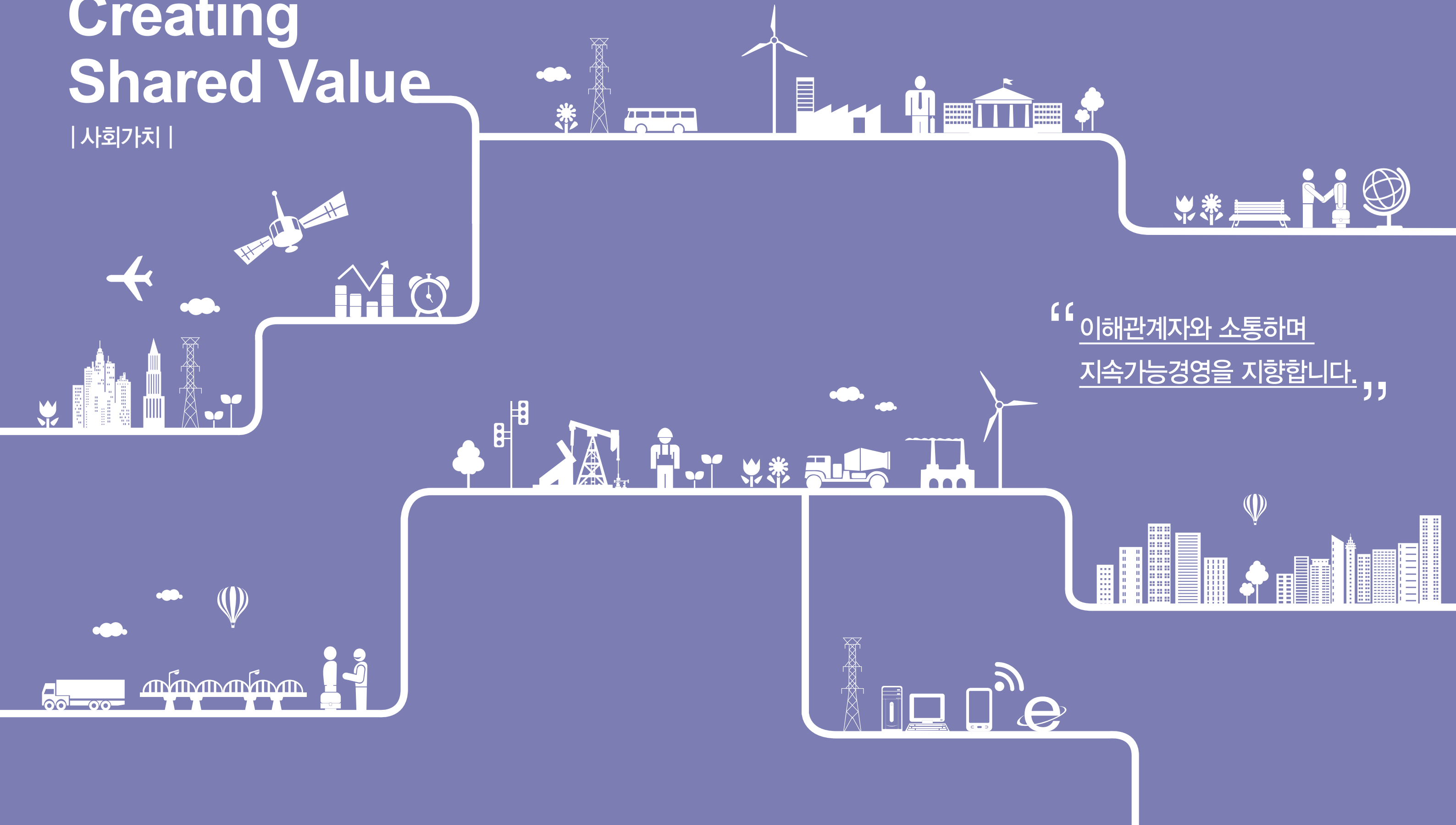
○역할



○기존 BI와의 차별성



| 사회가치 |



지역사회 (가치영향고객)

중진공은 지역사회와 교류하고 지역사회에 기여하기 위하여 민간부문 일자리 창출, 공정사회 구현을 위한 활동, 동반성장을 위한 프로그램 추진, 물가안정 및 사회적 신뢰구축을 위한 다양한 활동들을 계획하여 추진하고 있습니다.

민간 부문 일자리 창출에 기여

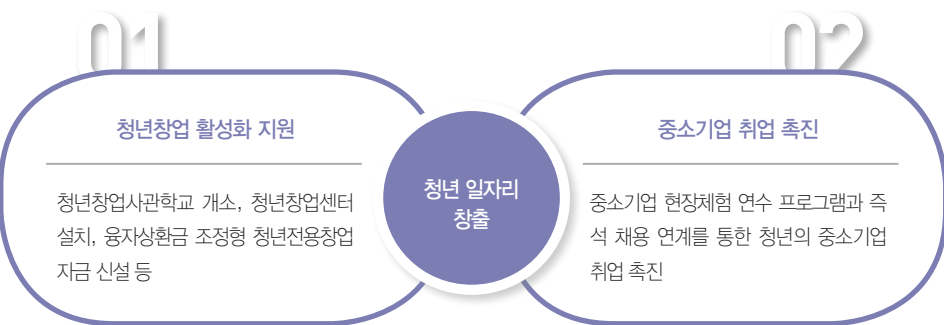
고용없는 성장에서 일자리를 창출하는 성장을 요구하는 국정기조에 합치하고, 양질의 일자리 제공으로 청년실업 해소를 요구하는 국민의 니즈에 부합하며, 동시에 중소기업의 인력수급 애로를 지원하기 위하여 중진공은 중소기업 창업지원사업, 아웃소싱, 투자사업 조기 발주 등을 시행하였습니다.



▲ 대통령 주재 공공기관 워크숍, 2012. 01

청년창업 활성화 지원을 위하여 청년창업사관학교를 개소, 550개의 일자리를 창출하였으며, 중소기업 현장체험 연수 프로그램과 즉석채용 연계 등을 통하여 청년의 중소기업 취업을 촉진, 68개의 일자리를 만들었습니다. 이로써 2012년 1월 기획재정부로부터 일자리 창출 공공기관 우수사례로 선정되기도 하였습니다.

또한 인력부족 해소 및 전문성 활용 등을 위하여 청년창업사관학교, 청년창업센터 등 신규사업과 주요사업 부문의 아웃소싱 등으로 328명의 일자리를 창출하였습니다.

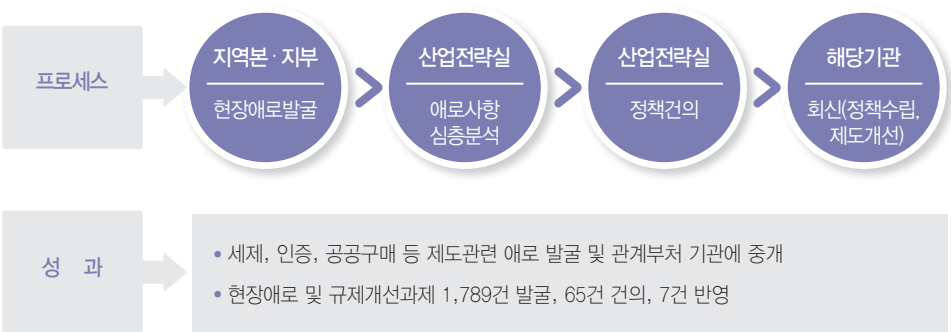


공정사회 구현을 위한 노력

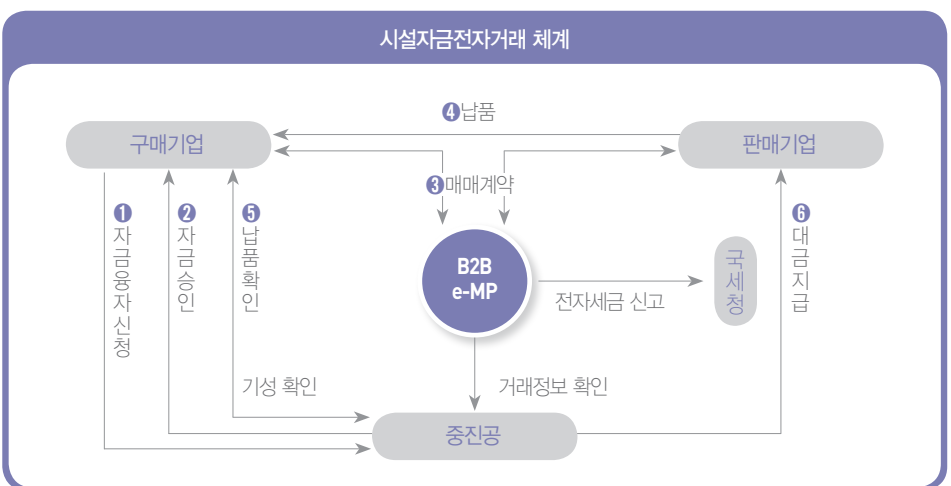
우리 사회에 공정성에 대한 의구심과 불공정 의식이 만연하고 중소기업과 대기업의 격차가 확대되는 추세 속에서 건전한 시장경제, 투명한 업무처리로 상호 신뢰하는 사회를 구현하기 위하여 내부 제도, 업무 프로세스, 사업 전반에 이러한 의식이 스며들도록 노력하였습니다.

먼저 ❶**의식강화노력** 공정의식을 강화하기 위하여 직원들을 대상으로 특강, 워크숍 등을 실시하였고, 전 임직원이 참여하여 공정사회 구현 실천의지 결의문을 작성하였습니다. 또한, ❷**시스템 운영** 불공정 사전방지를 위해 감사실 내 '불공정 행정신고센터'를 설치하고 청렴옴부즈만 암행감찰 활동, 비리신고센터, e-감사시스템 등을 운영하고 있으며, 2012년 4월부터는 '청탁등록센터'를 신규 개설하였습니다. ❸**대정부정책 중개제도 운영** 불공정 제도로 인한 중소기업의 현장애로를 발굴하여 정부에 정책건의를 실시하고 있습니다.

○ 정책중개제도



뿐만 아니라 고객과의 공정거래를 위해 ❹**서비스 및 시스템 개선**을 추진하였습니다. 2011년 1월 중진공 정책자금 신용대출시 연대보증인 대상 범위 제한을 통한 채무자의 부담을 완화하였으며, 정책자금 융자지원 신청서류를 기존 15종에서 9종으로 축소하여 고객의 편의를 제고하였습니다. 또한 2011년 8월 정책자금 시설자금 지원 적정성을 제고하고 자금유용을 방지하기 위하여 시설자금 전자거래 시스템을 도입하였습니다.



사회봉사, 물가안정 및 사회적 신뢰구축 노력

기관의 특성과 업무성격에 맞는 사회봉사 특성화 과제를 발굴하여 재해중소기업 복구 지원, 전통시장 이용 캠페인, 사회적기업 멘토링 지원사업 등을 실시하고 있습니다.

2011년 7월 집중호우로 침수피해를 입은 중소기업에 복구지원단을 파견하여 응급복구지원(35업체, 295명), 자금지원(220업체, 364억원) 등의 활동을 수행하였습니다.

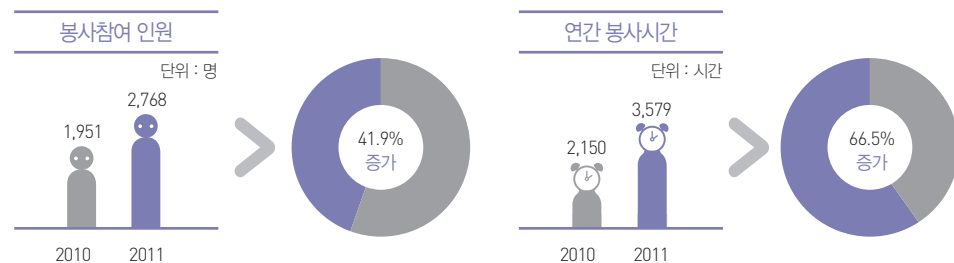
또한 매월 마지막주 수요일을 '전통시장 가는 날'로 지정하여 운영하고 있으며, 본사 및 각 지역본부 인근 전통시장과 자매결연을 맺고 전통시장상품권 구매를 확대하는 등 서민경제 살리기에 적극 참여하고 있습니다.

경영관리 및 생산기술이 부족한 사회적기업에 대하여는 종합진단과 맞춤형수업을 무료로 실시하여 경영관리체제 기반 구축을 지원하고 안정적 성장을 도모하는 멘토링사업을 통해 2011년 11월 사회적기업지원네트워크로부터 '사회적기업 지원 우수기관'으로 선정되기도 하였습니다.

뿐만 아니라, 임직원의 자발적인 봉사활동 수행으로 2011년 한 해 2,768명(3,579시간)이 이웃사랑, 농촌사랑, 환경사랑을 실천하였습니다.



| | |
|------|---|
| 이웃사랑 | <ul style="list-style-type: none"> • 성금, 물품기부 : 뽕엘선교원 등 사회복지시설(76회, 12백만원) • 도 서 기 중 : 서울구치소 사회복지과(96권) • 도 시 락 배 달 : 무의탁노인 사랑의도시락 배달(11회) • 후원모임결성 : 중심회(본사), 보은타래(부산) • 지진피해돕기 : 일본지진피해성금 전달(중소기업기반정비기구) |
| 환경사랑 | <ul style="list-style-type: none"> • 농촌일손돕기 : 자매결연 농촌마을 일손돕기, 3개마을(7회) • 특 산 품 구 매 : 단감, 된장, 꽃감 등 특산물 사내 온라인 홍보 |
| 농촌사랑 | <ul style="list-style-type: none"> • 산업단지정화 : 하남산업단지, 반월공단, 마천산업단지 등 • 식 목 행 사 : 4대강유역 '희망의숲' 조성사업 참가(2011.3.29) • 환 경 정 화 : 여의도공원, 관악산 등 사무실 소재 인근 |

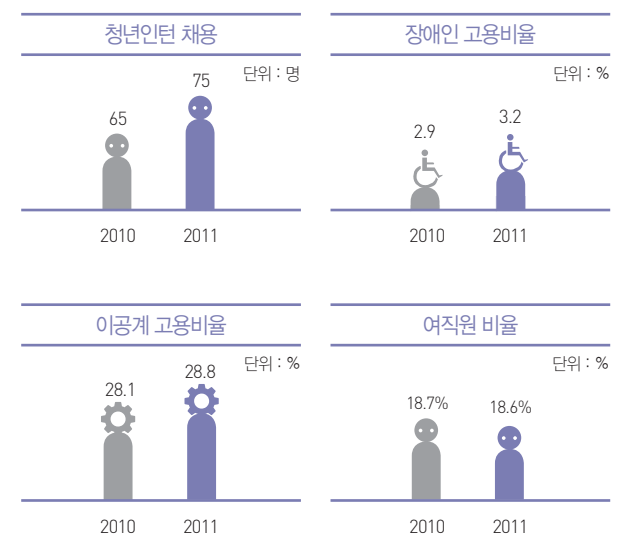


중진공은 열린고용을 통해 사회적 책임을 수행하는 것뿐만 아니라 다양한 교육을 통한 인재육성, 직원들의 일과 삶의 균형을 위한 복지제도 운영, 공정하고 합리적인 성과 보상과 노사화합 문화를 유지하기 위하여 다양한 정책을 추진하고 있습니다.

열린 고용

간부직 축소, 희망퇴직 등을 통해 상위직 인력을 감축하고, 신규 업무를 개발하여 고용을 확대하고자 노력한 결과 최근 3년간 총 132명(정원의 17.3%)을 신규 채용하였습니다.

청년인턴 채용을 통한 청년 일자리 창출에 동참하고 있으며, 고졸자·이공계·지역인재를 위한 제한 채용 실시, 퇴직인력을 활용한 자금심사·컨설팅 분야의 일자리 창출 및 대체 인력 풀 확보 등 열린고용을 통해 공공기관의 사회적 책임을 적극 수행하고 있습니다.



차별금지 및 인권 존중을 위해 장애인, 보훈 대상자, 여성 인력 등에 대한 전형단계별 가점 부여 등의 채용우대방향을 지속적으로 실시하고 있습니다.



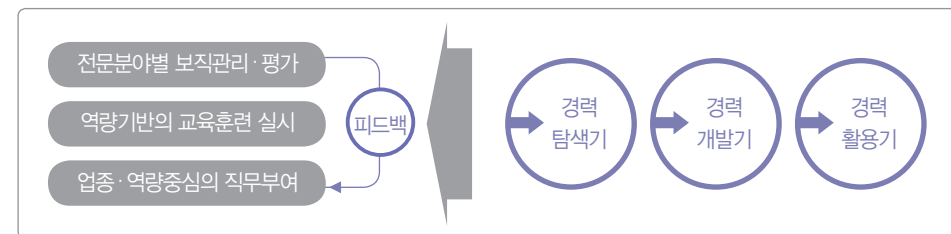
▲ 공공기관 열린채용정보박람회, 2011. 12

임직원 (가치생산고객)

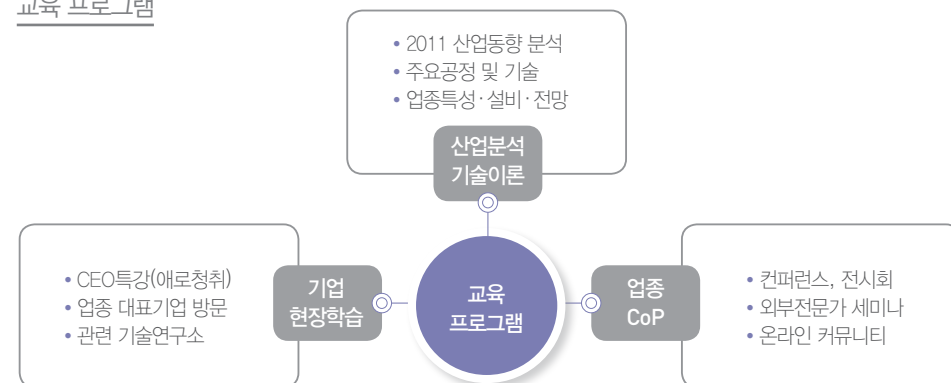
CDP 기반의 인재육성

인재육성을 위해 경력개발제도(CDP) 기반의 인사관리 체계를 구축하여 성과중심의 인사문화로 지속성장의 토대를 마련하고 있습니다.

경력개발기반의 인사관리

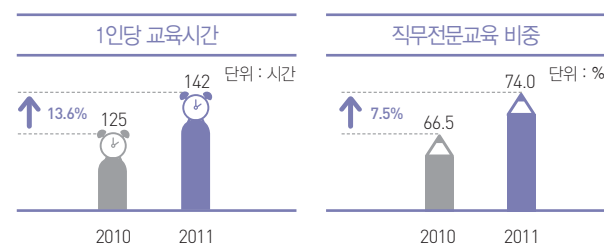


교육 프로그램



임직원의 필요역량 및 니즈를 분석하여 내·외부 교육을 진행하고 있으며, 현장사례중심 학습과 e-러닝 확대를 통한 교육방식 개선으로 자발적인 교육 참여를 도모하고 있습니다. 또한 업종전문가 3대 역량(업종역량, 진단역량, 행정역량) 직무교육 강화로 'π형 인재'를 육성하고 있으며, 내부전문가 강의를 확대함으로써 노하우 전수 및 현업 적응도 향상을 모색하고 있습니다.

직무교육 뿐만 아니라 직급별 리더십 역량교육, CS·윤리교육, 성희롱 예방교육, 정보보안 교육 등 공통역량교육을 진행하고 있으며 퇴직예정자를 대상으로 생애설계교육 프로그램도 실시하고 있습니다.

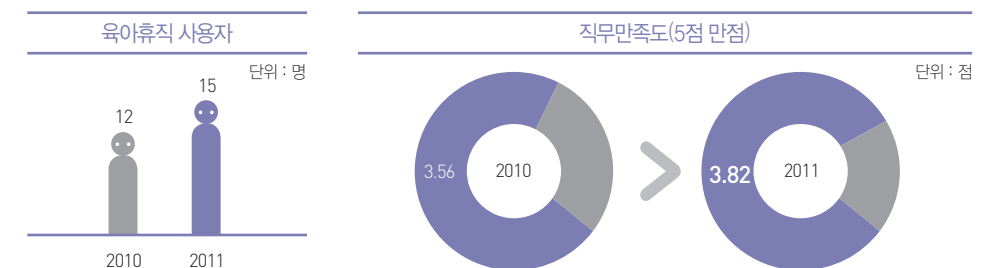


2011년 임직원 1인당 평균 교육시간은 142시간으로 전년 대비 13.6% 확대하였으며, 2011년 목표인 '업종전문가 육성을 위한 직무역량 교육'을 강화하여 전년대비 직무전문교육 비중을 7.5% 늘렸습니다.

복지, 일과 삶의 균형

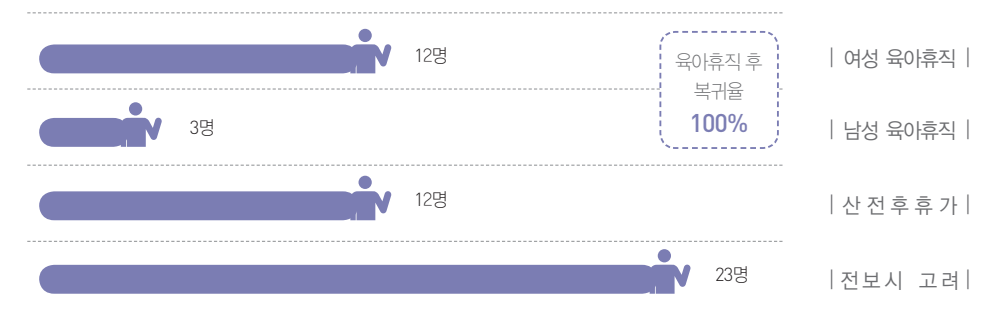
일과 가정의 양립으로 임직원들의 삶의 질을 향상시키기 위하여 가족친화 경영을 실천하고 있습니다.

가정의 날(딸기데이, 월 2회), 가족친화경영 교육 실시, 가족동참 교육프로그램(주말영어캠프, 자녀캠프, 부모코칭 교육 등) 등 다양한 프로그램 실시로 2011년 10월 여성가족부로부터 가족친화우수기관 인증을 획득하였습니다.



출산휴가 및 육아휴직 안내 가이드를 마련하여 출산 및 양육을 지원하고 워킹맘 교육을 실시(2011년 12월)하여 워킹맘들의 조직 적응력 향상과 일과 가정생활의 양립을 위한 컨설팅을 실시하였습니다. 또한 모성보호원칙(만6세 이하 자녀 양육직원 대상)에 따라 워킹맘이 근무희망지에 최우선 배치될 수 있도록 하여 일과 삶이 균형을 이룰 수 있도록 분위기를 정착시키고 있습니다.

2011 모성보호 현황



임직원과 관련하여 차별금지, 평등원칙, 근로기준법 및 국제노동기구(ILO)의 인권 및 노동에 관한 규정을 성실히 이행하고 있습니다. 직원들의 행정 서비스 향상을 위한 직무교육 외에도 매년 직장 내 인권보호 및 성희롱 예방 교육을 실시하고 있으며, 2011년에는 교육대상자 703명 중 663명(94.3%)이 이수하였습니다.

또한 임직원의 안전과 보건을 위하여 연 1회 독감예방접종 및 건강검진(배우자 포함)을 실시하고, 임직원 및 임직원의 배우자, 자녀, 부모 등에게도 의료비를 지원하고 있습니다. 직원의 업무 수행 관련 사고예방 및 안전사고 사후지원을 위하여는 노사 공동으로 '산업안전위원회'를 설치, 운영하고 있습니다.

단시간 근무 적합 직무를 발굴하여 단시간근무제를 도입함과 동시에 탄력근무제를 실시하는 등 맞벌이부부 등 직원들이 유연하게 근무할 수 있도록 지원하고 있습니다.



노사합심경영

중진공은 대한민국 헌법에 명시된 근로자의 노동3권(단결권, 단체교섭권, 단체행동권)을 관련 법령과 단체 협약에 의거하여 보장하고 있습니다. 중진공 노동조합은 2012년 5월 기준으로 577명이 가입되어 있으며, 노동조합 가입률은 77%(2급 이상 직원, 직제규정 상 부서장·인사·노무·감사 업무담당자 등 미가입)입니다.

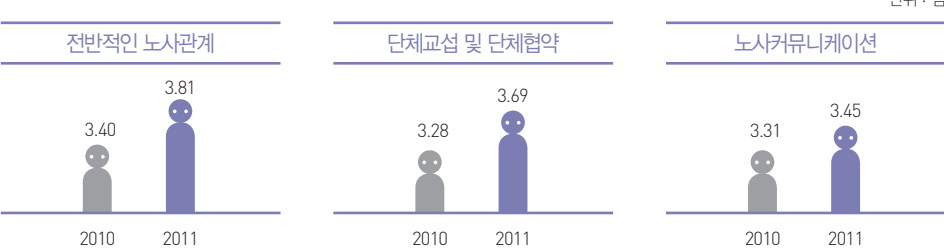
중진공의 조직문화는 ‘합심(合心)경영’을 목표로 불합리한 노사 관행을 개선하고 조직 발전을 위해 하나 되어 공공기관의 모델이 되는 노사관계 정립을 위해 노력하고 있습니다. 또한 조직문화 활성화를 위한 일체감·소속감 강화, 소통과 자율 중심의 조직문화 정착, 근무 환경 개선을 통하여 조직 활력을 제고하기 위하여 노력하고 있습니다.

합심의 노사전략 체계



이러한 노력이 반영되어 임직원 대상 노사관계 인식도조사 결과, 노사관계 인식의 만족도가 꾸준히 상승하고 있습니다. 하지만 전반적인 만족도 상승에 비해 노사커뮤니케이션(고충처리 포함)에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 만족도를 보여 노사 문제에 대한 의견 제시 등 참여율을 제고하고 고충처리 시스템에 대한 만족도를 제고하기 위하여 노력할 계획입니다.

● 2010~2011 조사결과 비교(5점 리커트척도)



인사관리 및 성과보상

능력 및 성과주의, 공정하고 객관적인 제도 운영, 직무와 리더 중심의 인재육성이라는 인사 원칙에 따라 능력과 성과에 따른 인사 관리를 점차 강화함과 동시에, 지속적으로 성과중심의 보상체계를 정비하고 있습니다.

| 구 분 | 2010 | 2011 |
|--------------|-----------|----------------|
| 성과급 비중(2급이상) | 6.7% | 22.0% |
| 직무급제 도입 | 직무가치평가 실시 | 차등(3단계) 직무급 지급 |

성과평가와 역량평가 기반의 개인평가제도를 고도화하여 승진, 인력 배치, 포상 등에 있어 고성과자를 우대하고, 성과부진자에게는 교육, 직무전환 등을 통하여 역량강화를 위한 기회를 마련해 주고 있습니다.

개인평가체계



협력고객
(가치매개고객)

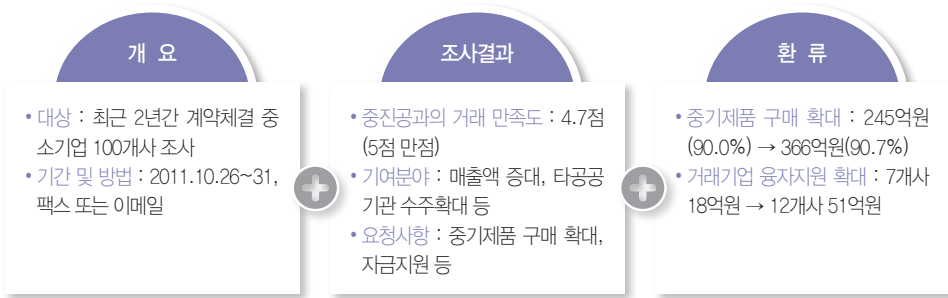
중진공은 핵심고객인 중소기업뿐만 아니라 거래 중소기업, 유관단체 등의 협력고객과 함께 지속가능한 동반성장을 위해 노력하고 있습니다.

중진공 거래 중소기업과의 상생문화 조성

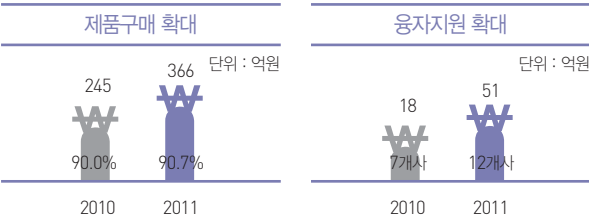
중진공 거래 중소기업의 만족도를 파악하기 위하여, 계약체결 중소기업들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 개선 사항을 파악하여 동반성장을 도모하고 있습니다.

중진공 거래 중소기업 만족도조사 실시

○ 중진공 거래기업과의 동반성장 만족도 파악 및 개선과제 도출(2011. 10)



2011년 만족도조사 결과 중기제품 구매 확대 및 거래기업 용자지원 확대에 대한 요구를 반영하여 거래기업 지원을 확대하였습니다.



공공기관 거래 중소기업 애로사항 발굴 및 대정부 건의

중소기업을 지원하는 정책 집행기관의 목적에 부합하여 2011년에는 중진공 거래 중소기업 뿐 아니라 공공구매망 등록 중소기업 400개사를 대상으로 공공구매 연구, 기업인 및 공공기관 담당자와의 간담회를 통해 공공기관 거래 중소기업의 애로사항을 청취하였으며, 이를 정부에 건의하였습니다.

| 주요 | 현장애로 | 정책건의 |
|---------------|---|---------------------------------------|
| 공사분리 발주 | • 일부 공공기관이 공사발주시 분리 발주제 미준수로 지역 중소기업 판로 개척 애로 | • 국가 공사 발주시 분리 발주제도 엄격 시행 (중소기업청) |
| 입찰서류 유출방지 | • 공공기관 입찰시 제출한 기술 관련 자료 유출 발생 | • 공정한 입찰을 위한 제도 정비 건의 (중소기업청, 해당 관공서) |
| 재창업자의 공공기관 입찰 | • 공공기관 입찰시 재창업자의 경우 신용불량 등 낮은 신용도로 입찰불가 | • 판로관련 법률 검토 및 정책반영 건의 (행정안전부, 중소기업청) |

대기업 협력 중소기업의 역량강화 지원

대기업과 협력하는 중소기업의 동반성장 현황을 점검하고자 대기업과 거래하는 중소기업을 대상으로 실태조사를 실시하여 대·중소기업 동반성장 현황 및 애로사항을 파악한 후, 대기업 협력 중소기업에 금융지원, 동반성장 컨설팅, 협력연수 등 역량강화를 위한 다양한 지원프로그램을 추진하고 있습니다.

대·중소기업 동반성장 실태조사 실시



대기업 협력 중소기업 지원 실적

| 구분 | 지원 노력 | 지원 실적 |
|-----------------|---|--|
| 금융지원 | • 정책자금을 뿌리산업과 부품소재 기업 등 협력중소기업에 중점 지원 | • 3,400개사, 1조 6,459억원 • 정책자금 중 지원비율(55.7%) |
| 대·중소기업 동반성장 컨설팅 | • 공정, 품질관리 및 생산성 향상 컨설팅 → 대·중소기업간 파트너십 형성 | • 7개 모기업 협약체결 • 44개 협력중소기업 컨설팅 |
| 대·중소기업 협력연수 | • 중소기업 제품기술력 향상 연수 → 대·중소기업 기술격차 해소 | • 대·중소협력재단 연계추진 • 총 21회, 486명 연수 실시 |
| 첫걸음부품소재R&D 지원 | • 부품소재 중소기업의 R&D참여 유도를 위하여 신규로 추진 • R&D 진입장벽을 낮추고 컨설팅 동시지원 | • 93개사 사업계획서 작성 컨설팅 지원 • 46개사 개발현장 문제해결 컨설팅 지원 • 6개 기술분야별 교류회 결성 |
| 온라인 B2B 거래 지원 | • 고비즈코리아 사이트 기능 개편 → 해외바이어 인콰이어리 매칭알선, 온라인 화상상담회 신규 개최 등 | • 1,380건 매칭, 3,550만불 수출계약 달성 |

위와 같이 대기업 협력 중소기업의 역량강화 지원 결과, 2011년 11월에는 동반성장위원회로부터 대기업 협력 중소기업의 3문제 해소 및 역량강화 지원 우수를 사유로 동반성장 우수기관 공로패를 수상하였습니다.



중소기업간 상생문화 조성을 위한 교류활동 지원



중소기업간 시너지 창출을 위해 각기 다른 업종의 중소기업간 교류 활동을 통해 경영 및 기술정보를 교환할 수 있도록 네트워크를 구축, 이 업종교류활동을 지원하고 있습니다. 또한 경영후계자의 리더십 함양, 경영 및 기술정보 교류 등을 목적으로 각 지역별 ‘차세대 경영인 모임’을 구성하여 지원하고 있습니다.

개발도상국과의 글로벌 동반성장 노력



개발도상국과의 글로벌 동반성장을 위해 말레이시아, 인도네시아, 베트남, 미얀마 등의 국가와 ‘한·아시아 중소기업 경제협력 연수’를 진행하였으며, 아프리카, 남미 등의 개도국 국가공무원을 대상으로 ‘개도국 중소기업 육성연수’를 실시하였습니다. 뿐만 아니라 동아시아 라운드테이블, 비즈니스 포럼 등을 통해 우수 중소기업정책을 태국, 카자흐스탄, 우즈베키스탄 등에 전파하였습니다.

APEC 중소기업혁신센터 운영을 통한 네트워크 구축 및 정책공유



중진공은 2009년부터 APEC 21개 회원국 중소기업 혁신지원을 위한 ‘APEC 중소기업혁신센터’를 운영하고 있습니다. 센터를 통하여 네트워크 구축 및 정책 전파, 중소기업간 산업협력 활동을 지원하고 있습니다. 2011년부터 2012년 6월까지 창업컨퍼런스 및 워크숍을 총 4회 개최하였으며, 베트남, 인도네시아, 페루 등 105개 기업에 혁신컨설팅을 실시하였습니다.

중진공은 핵심고객인 중소기업들이 만족하는 CS실천을 위해 CS전략을 수립하고, 현장 중심의 CS경영체계를 갖추어 계획, 실행, 점검의 프로세스 과정에 모든 임직원이 참여하고 있습니다.

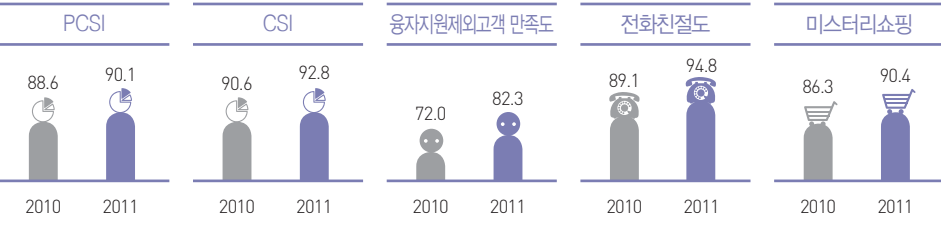
CS 모니터링을 통한 피드백 활동

CS센터 모니터링, 공공기관 고객만족도(PCSI) 조사, 자체 중소기업 고객만족도(CSI) 조사, 미스터리 쇼핑 등 다양한 모니터링 활동을 통해 현장에서 실질적인 CS경영이 이루어지고 있는지 확인하고 부족한 부분을 점검하여 개선하고 있습니다.

| 종 류 | 내 용 | 모니터링 주기 |
|---------------------------|---|---------|
| 공공기관 고객만족도(PCSI) 조사(주) | 공공기관 서비스 수준 및 대국민 만족도의 객관적 측정을 통해 공공기관의 대국민 서비스 제고와 국민편의 증진을 도모하기 위하여 기획재정부에서 주관하는 고객만족도 조사 | 연1회 |
| 자체 중소기업 고객만족도(CSI) 조사 | 고객만족도 제고 및 PCSI에 대한 효율적 대응을 위해 실시하는 중진공 자체 고객만족도 조사 | 연1회 |
| 주요사업별 고객만족도 조사(테마리서치) | 중진공의 사업별 상시 서비스 수준을 점검하고 피드백함으로써 고객만족도 제고를 꾀하는 고객만족실 자체 고객만족도 조사 | 수시 |
| 전화친절도조사 및 방문 미스터리 쇼핑 | 조사원이 고객을 가장, 전화문의 또는 직접 방문을 하여 서비스 품질을 점검 | 연3~6회 |
| 고객접점부서 순회 모니터링 | 지역본·지부 및 연수원 등 고객접점부서의 고객응대 시스템 점검을 위한 고객만족실 자체 현장 점검 | 연1회 이상 |
| 서비스이행표준 점검 | 서비스이행표준에 따라 고객접점부서의 서비스가 이행되고 있는지를 점검 | 연2회 |

(주) PCSI(Public service Customer Satisfaction Index)

○ 고객만족도 제고 노력의 성과



고객만족도 제고 노력에 힘 쓴 결과, 기획재정부 주관 2011년 공공기관 고객만족도(PCSI) 조사에서 90.1점을 획득, 조사를 받기 시작한지 3년만에 고객만족도 ‘우수’ 기관에 진입하였습니다.

중소기업
(가치구매고객)

"VISION 2020"
중소기업의 건강과 성장 솔루션

**공공기관
고객만족도
'우수' 기관 선정**

[기획재정부, 2012년 1월]

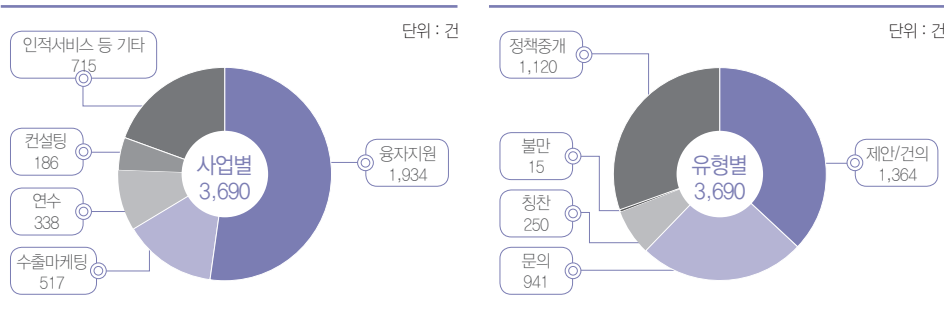
고객님의 성원에
진심으로 감사드립니다.

SBC 중소기업진흥공단
Small Business Venture Corporation

CS경영시스템 운영

고객의소리(VOC)를 경영자산화할 수 있도록 '통합VOC시스템'을 구축, 전 직원이 VOC에 리얼타임으로 접근할 수 있도록 하고 있습니다. 불만고객의 신뢰회복(CCRS)과 VOC 기반 개선과제 프로세스 등도 시스템에서 통합관리하고 있습니다.

2011 VOC 접수현황



CS마인드 함양을 위한 다양한 활동 지원 및 보상 실시

고객접점부서별 CS경영확산운동 실시, CS리더 및 CS마일리지 제도 운영, 칭찬사례집 및 현장CS사례집 발간, 전직원 CS교육 실시 등 직원들이 CS 마인드를 함양하고 현장에서 실천할 수 있도록 다양한 활동을 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라 CS마일리지 제도를 통해 쌓인 마일리지를 캐쉬백하는 방안을 마련하여 2011년 한 해 총 472명에게 4,897,300원을 현금보상 하였고, 매월 CS-Star를 선정하여 '통합VOC시스템'에 홍보 및 선물을 증정하는 등 직원들의 CS활동에 대한 보상체계를 강화하여 전직원의 CS 일상화를 추진하고 있습니다.

고객 중심의 정책자금 운영제도 '앰블런스맨' 신설

2011년부터는 고객친화적 서비스를 보다 향상시키기 위하여 '앰블런스맨' 긴급지원제도를 신설하여 운영하고 있습니다. 자연재해, 인적재난, 중동 소요사태 등으로 피해를 입은 중소기업에 대한 현장 중심의 맞춤형 지원시스템을 구축하여 긴급상황에 있는 중소기업을 신속하게 지원하고자 도입한 제도로, 업무절차를 최대한 간소화하여 중소기업의 조기 경영정상화에 기여하고 있습니다.

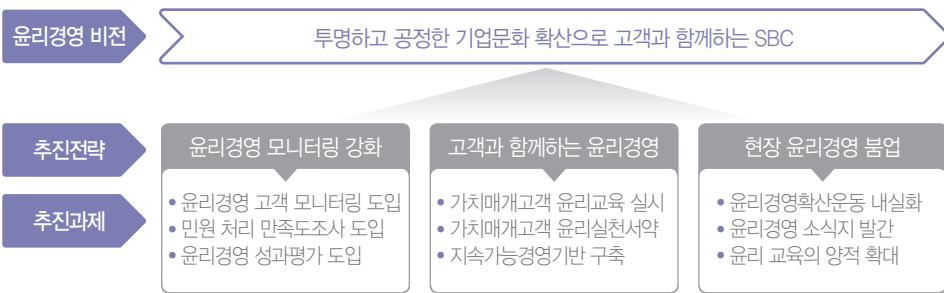
'앰블런스맨' 제도를 도입하여 2011년 한 해 일본 지진, 수도권 집중호우 등 303 피해고객에 총 542억원을 지원하였으며, 자금신청 업무처리 기간도 일반자금 대비 평균 13.9일(일반자금 : 평균 17.3일, 앰블런스맨 지원자금 : 평균 3.4일)을 단축하여 고객만족도를 높였습니다.

중진공은 지속성장을 위하여 부패를 방지하고 윤리·투명성 제고를 통한 책임경영을 실현하기 위해 윤리경영 체계 및 규범 고도화, 실천적 윤리경영 활동 추진, 내부감사시스템 운영 등 다양한 전략을 시행하고 있습니다.

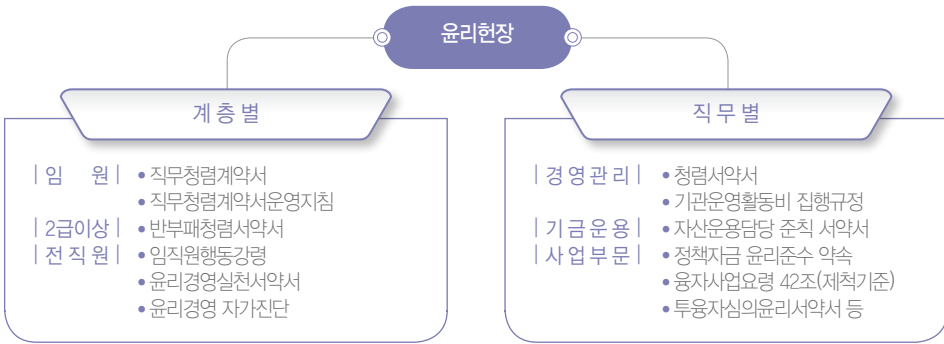
윤리경영 체계 및 규범

'투명하고 공정한 기업문화 확산으로 고객과 함께하는 SBC'로 윤리경영 비전을 세우고, 윤리경영 모니터링 강화, 고객과 함께하는 윤리경영, 현장 윤리경영 붐업 등 추진전략으로 하여 윤리경영 체계를 구축하여 실천하고 있습니다.

2012 윤리경영체계도



윤리규범



○ 부패요인 사전통제시스템 처리 사례

| 구 분 | 주요처리내용 |
|----------------------|--|
| 윤리 상담방(2011. 10) | • 고객으로부터 배달된 한우세트 처리 방법 안내 등 4건 처리 |
| 불공정행정 신고센터(2011. 07) | • 대출원리금 연체통보 업무 개선 등 4건 처리 |
| 감사 소통방(2010. 10) | • 정책자금, 컨설팅 관련 업무 합법여부 판단 등 7건 처리 |
| 클린신고센터(2008. 09) | • 업무관련자로부터 받은 기프트카드 신고·반환 및 청렴실천 우수직원 포상(1명) • 부당업무 지시 상급자에 대한 인사 조치 1건 |

또한 공정한 제도 운영과 부패방지 및 조직 내 투명성 및 공정성 제고를 위한 불공정행정신고센터, 임직원의 비윤리적 행위 등에 대한 정보를 신고하는 내부공익신고제도인 클린신고센터 등 부패요인을 사전에 통제하기 위한 시스템을 구축하여 적절히 활용하고 있습니다.

윤리경영

실천적 윤리경영 활동 추진

윤리의식 및 현장중심의 윤리경영 활동 강화를 위해 다양한 윤리교육 프로그램을 실시하고, 부서별 윤리리더를 지정하여 리더들을 중심으로 윤리경영 실천과제를 수립하여, 실천하고 있습니다.

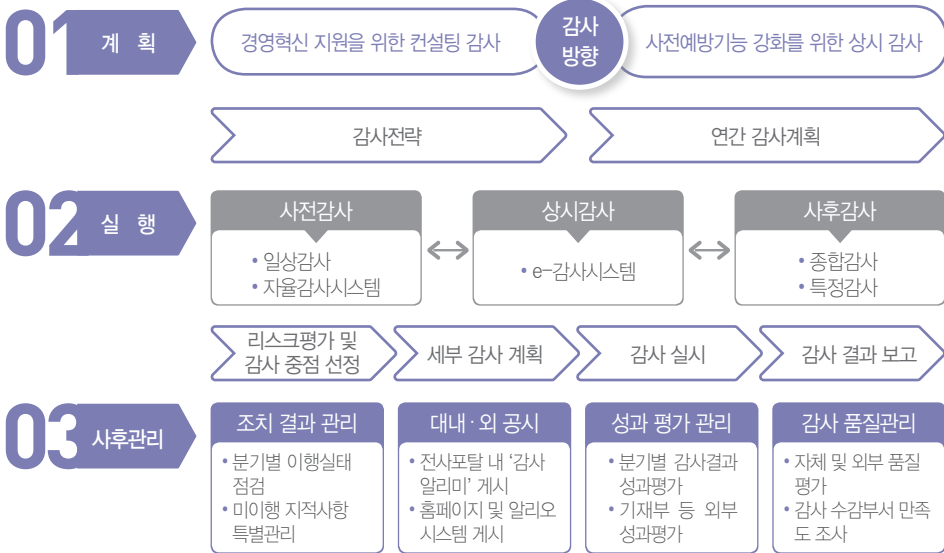
2011 윤리교육 실적

| | |
|---|--|
| • CEO Message (동영상 및 청렴서한) • Ethics Story 전파 (매월) | • 윤리 SPOT동영상 교육 (총26회, 754명) • 윤리경영 퀴즈대회 (9.6~23, 270명) |
| • 사이버 윤리교육 (6.30~7.30, 전직원) • 기업윤리 워크숍 (6.1~2, 권익위 주관) | • 클린카드 내부통제 강화교육 (6.21) • UN 글로벌컴팩트 워크숍 (7.22) |
| • 실천리더 워크숍 (9.22~23, 49명) • 접점부서 윤리교육 (5.26~7.20) | • 실천리더 윤리특강 (11.25, 50명) • 자체 반부패 청렴 교육 (9.19~30, 전직원) |
| • 선도기관사례 전파 | • 부서별 윤리경영 우수사례 공유 |

또한 분기별 윤리경영 자가진단(개인, 부서) 및 간부직 청렴도 평가(연1회)를 통해 내부 모니터링을 실시하고 있으며, 윤리경영실천지수(연1회, 내·외부고객 대상)를 조사하여 윤리경영 시스템 정비 및 활동계획 수립에 반영하고 있습니다. 2012년부터는 상시 윤리경영지수를 특정사업 고객을 대상으로 모니터링하여 윤리경영을 더욱 고도화해 나가고 있습니다.

내부감사시스템 운영

내부감사시스템 운영 체계



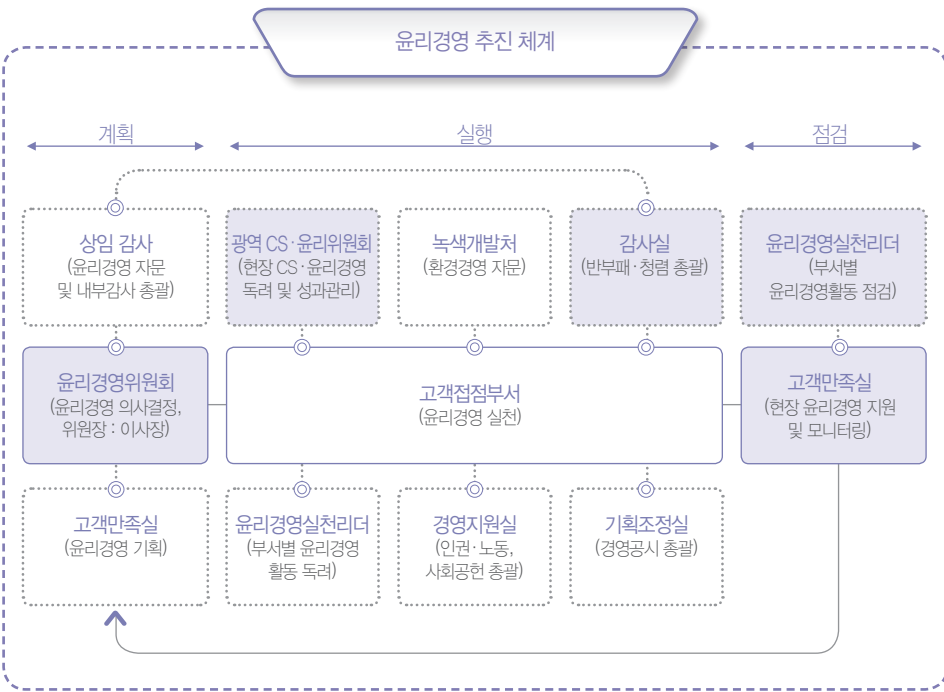
사전예방기능 강화를 위한 상시 감사를 위하여 2009년 12월에 계획한 상시모니터링시스템 개발 로드맵에 따라 2011년 8월 e-감사시스템 개발을 완료하여 운영하고 있습니다. e-감사시스템을 도입함에 따라 감사처분 사항 적발시간이 감소하였고, 적발건수가 증가함에 따라 감사업무 효율성이 증가하였습니다.

| 구 분 | 당 초 | e-감사시스템 도입 이후 |
|---------|---|--|
| 모니터링 분야 | • 예산·회계 분야 • 법인카드 분야 • 국내·외 전도금 분야 • 전자결재 조회 | • 기존 상시점검시스템 모니터링 부문 (예산·회계 등) 통합 개선 • 용자 분야 • 대출·사후관리 분야 |
| 사전예방 성과 | • 예산·회계 분야 : 593건 점검 (지출결의 10건 수정) • 법인카드 분야 : 94건 비정상 사용 점검 (주의 3건, 현지조치 4건, 환수 1건) | • 예산·회계 분야 : 1,303건 점검 (주의 2건, 현지조치 4건, 통보 1건, 경고 2건) • 법인카드 분야 : 302건 비정상 사용건 소명 서 징구 및 교육실시 |

고객만족(CS)과 윤리경영(Clean-SBC) : CS²

2011년 12월 윤리경영 담당부서가 감사실에서 고객만족실로 변경됨에 따라, 고객만족실을 중심으로 윤리경영 및 지속가능경영을 위한 활동을 보다 강화하고 있습니다.

2012년에는 윤리경영 비전 '투명하고 공정한 기업문화 확산으로 고객과 함께하는 SBC'를 중심으로 윤리경영 모니터링 강화, 고객과 함께하는 윤리경영 실천, 현장 윤리경영 범엽활동 등 3가지 전략방향을 설정, 추진하고 있습니다.



협력고객과 함께하는 윤리경영

2012년부터는 중진공의 윤리의식 및 실천의 확산을 위하여 이해관계자와 함께하고 있습니다. 이의 일환으로 지난 3월에는 협력고객인 132명의 해외 민간네트워크 CEO들을 대상으로 ‘중진공 윤리경영의 이해’라는 주제로 교육을 진행하였으며, 윤리경영실천서약도 함께 추진하였습니다.



윤리경영 의지 대외 공표

중진공은 2012년 3월 27일 (사)산업정책연구원이 주관하는 ‘2012년 윤경 CEO 서약식’에 참석하여 윤리경영이 경쟁력의 원천임을 인식하고 실천할 것임을 다짐하였습니다.

윤리경영 소식지 ‘참소리通’ 발간



임직원의 윤리의식을 확산하고 윤리경영 관련 다양한 정보들을 공유하고자 현장윤리 붐업활동, 현장 딜레마, CEO 윤리메시지 등의 소식을 담은 윤리 소식지 ‘참소리通’을 격월로 제작하여 배포하고 있습니다.

직원들의 CS 및 윤리실천을 사회공헌과 연계

임직원들의 CS 및 윤리·청렴 실천을 위한 동기부여를 위해 고객으로부터의 칭찬, 전화친절도 점수 등에 따라 마일리지를 부여하는 CS마일리지와 윤리제안, 윤리교육 이수, 행동강령 위반사례 신고 등에 따라 마일리지를 부여하는 윤리·청렴마일리지 제도를 운영하고 있습니다.

2010년부터 운영해온 CS마일리지 제도를 2012년 윤리·청렴 마일리지와 통합, CS²마일리지 제도로 개선하였습니다. 특히 2012년 6월 직원들의 CS·윤리·청렴 서비스를 사회공헌과 연계하고자 사회복지공동모금회를 통해 중진공 본사 이전 예정지인 진주지역 취약계층에 CS²마일리지 성금을 기탁하였습니다. 금번 마일리지 기부에는 전체 마일리지 보유자 496명 중 453명이 참여, 91.3%의 높은 참여율을 보여 중진공내 나눔의 문화가 확산되어 있음을 확인하는 계기가 되었습니다.



윤리경영 연혁

2005. 09 Clean Card제 도입
유흥업소 등 제한업종에서 카드 사용 시 승인 거절



2006. 06 직무청렴계약 도입
전 임원의 청렴 의무에 따른 금지행위, 청렴의무 위반 시 제재사항 등을 규정

2007. 09 윤리헌장 제정
윤리경영 추진을 위한 기본규범 마련



2007.12 디지털예산회계시스템 운영
정부가 정한 계정과목과 회계처리기준에 따른 기금결산자료를 정부의 통합재정정보시스템에 연계하는 시스템을 도입하여 운영

2008. 05 윤리경영실천서약 도입
중진공 윤리규범 준수 및 윤리경영 실천의지를 서약



2008. 06 청렴계약이행서약 도입
추정가격 1천만원 이상의 공사, 용역, 물품구매입찰 건에 대해 수의계약으로 체결하는 계약에 대하여 불공정행위 금지, 부당이익 제공 금지 등을 서약

2008. 06 정책자금 윤리준수서약 도입
정책자금 실태조사 시 윤리준수사항을 기업대표와 실태조사자가 공동으로 확인하여 도덕적 해이 발생 가능성을 사전 예방



2008. 09 클린신고센터 설치
임직원의 비윤리적 행위 등에 대한 정보를 신고하는 내부공익신고제도

2009. 09 경영공시운영지침 제정
고객의 알권리를 보장하기 위한 경영 공시사항을 규정



2009.12 직무관련 범죄고발 지침 제정
임직원 직무관련 범죄 행위 시 고발 대상과 절차 규정

2010.12 UN글로벌컴팩트(UNGC) 가입
UNGC 가입을 통한 글로벌 기준의 윤리경영 및 사회적 책임 이행 동참



2011. 07 불공정행정신고센터 설치
공정한 제도 운영과 부패방지 및 조직 내 투명성, 공정성 제고를 위해 구축

2011. 08 e-감사시스템 구축
IT기술을 활용한 전산감사체계를 구축함으로써 감사의 효율성, 투명성, 적시성 향상



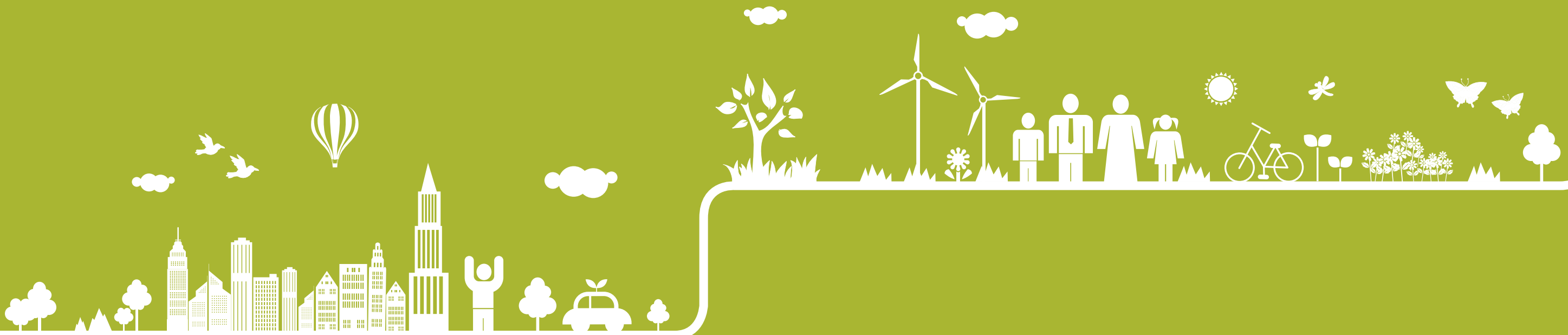
2012. 04 청탁등록센터 설치
임직원의 공정한 직무수행에 어려움을 주는 청탁행위를 등록

Greening the Globe

| 환경가치 |



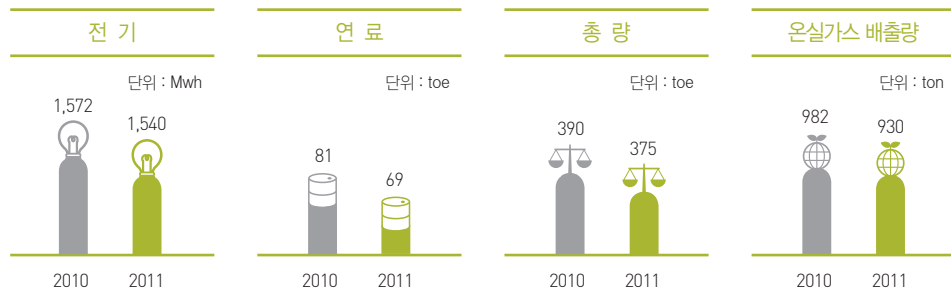
“국내외 중소기업과
녹색 동반성장을
실천합니다.”



자체 환경경영 실천

중진공은 에너지 절감, 환경정화 등 환경책임 이행을 위해 자체적으로 환경경영을 실천하고 있습니다. 매년 에너지관리 연간 계획을 수립하여 사무실 냉난방 온도 관리 등 에너지 절약 캠페인을 실천하고 있으며, 이를 통해 2011년 총 에너지 사용량 3.7%(전기 2.0%, 가스 13.2%)를 절감하고, 온실가스 배출도 2010년 대비 5.3% 감소시켰습니다.

전기, 연료사용 및 온실가스배출량 추이



아울러 공공구매를 통한 녹색제품 구매를 장려하기 위하여 매년 부서별 목표를 설정하고 추진지침을 세워 이행하고 있으며, 지역별로 산업단지, 공원 등 주변 환경정화 활동에 2011년 총 58회 861명이 참여하였습니다.

중소기업 녹색경영 확산

중진공은 내부적으로 에너지·자원 절약 및 온실가스·환경오염 감축 등 환경에 대한 책임과 의무를 다하는 것뿐만 아니라 우리의 핵심고객인 중소기업에게 녹색경영을 확산하는 등 환경가치를 실현하기 위한 다양한 활동들을 하고 있습니다.

글로벌 녹색규제에 대응하여 저탄소 녹색성장을 도모하도록 중소기업의 녹색경영수준 향상을 위한 정책적인 지원이 필요함을 체감하고, 녹색경영 평가를 통해 우수 Green-Biz 선정 및 차별화된 우대지원으로 개별 기업의 녹색수준 향상을 장려하고 있습니다. 2011년부터 2012년 6월까지 618개 기업이 신청하여 61개 기업이 우수 Green-Biz로 선정되었습니다.

또한 녹색경영 전문컨설턴트가 참여하여 녹색경영 취약분야 진단 및 녹색경영전략 수립, 시스템구축 등에서 중장기 개선활동을 지원해주는 녹색경영 컨설팅 프로그램을 운영하고 있습니다.

중소기업간 녹색 공급망 관리체계(Green SCM) 모델을 개발하여 해외 완제품 수출기업 및 글로벌 다국적기업을 대상으로 부품·소재를 공급하는 중견 및 중소기업에게 녹색 환경규제 대응체계 구축을 지원해주는 그린SCM 구축지원 사업에 2011년부터 2012년 6월까지 218개 기업이 참여하였습니다.

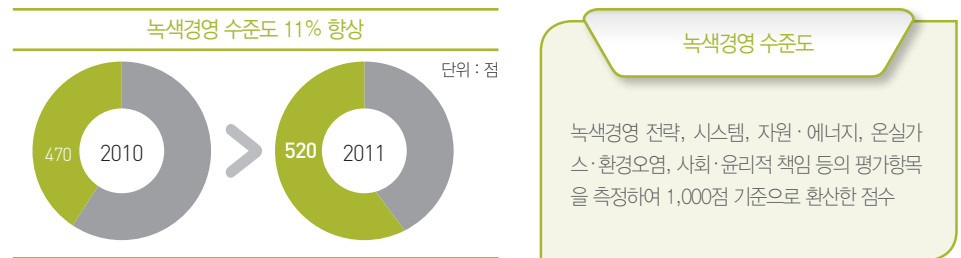


뿐만 아니라 에너지와 온실가스의 자발적 감축의지가 있는 중소기업을 대상으로 온실가스 인벤토리 구축 및 검증, 감축전략 수립 등을 지원하는 온실가스 자발적 감축지원 사업을 통해 2011년부터 2012년 6월까지 38개 기업을 지원하였습니다.

녹색전문가를 양성하기 위하여 중소기업 및 내부 임직원 대상 녹색·신성장 과정을 운영하여 2011년 23회에 걸쳐 559명에게 교육을 실시하였습니다.



특히 중소기업의 녹색경영 활동수준을 진단하고 해외 녹색규제 대응능력을 파악하여 기업 규모별·특성별 경영전략 도출 및 개선과제 지원을 목적으로 녹색경영 진단·개선 프로그램을 운영하고 있습니다. 이 프로그램을 통해 2011년 139개 지원업체의 녹색경영 수준도가 전년 대비 11% 상승하는 성과를 나타냈습니다.



아셈 중소기업 녹색혁신센터(ASEIC)를 설치, 운영함으로써 글로벌 녹색 경영혁신을 지원하고 있습니다. 2011년 6월 사무국을 설치하고 통합포털사이트(www.aseic.org)를 구축하여 아셈 회원국 30여개국의 환경규제, 환경보고서 51건, 환경협약 4건 등의 정보를 제공하였으며, 인도네시아, 베트남 등 4개 회원국 33개사를 대상으로 'Eco-Innovation 컨설팅'을 실시하였습니다.

뿐만 아니라 캄보디아에 녹색 적정기술을 보급하고 서울과 중국에서 글로벌 포럼을 개최하여 아시아와 유럽의 녹색 동반성장을 위한 다자간 협력촉진 거점역할을 수행하고 있습니다.

글로벌 녹색 경영혁신 지원

또한 2011년 4월에는 APEC 회원국 대표 및 국내 중소기업 유관기관, 국내 중소기업들을 초청하여 'APEC 중소기업 그린이노베이션 컨퍼런스'를 개최하였습니다. 기존 정책담당자 발표 위주의 녹색성장행사와 차별화하여 APEC 역내의 녹색성장분야 글로벌 강소기업들을 초청하여 성공사례를 발표하게 함으로써 우리 중소기업들에게 실질적인 경험과 비즈니스 노하우를 전달할 수 있는 기회를 제공하였습니다.



사례발표 후 이어진 상담회에는 15개국 91개사에서 참가하여 총 115건의 상담을 진행하였고, APEC 회원국간 녹색비즈니스 협력기회를 제공할 수 있었습니다.

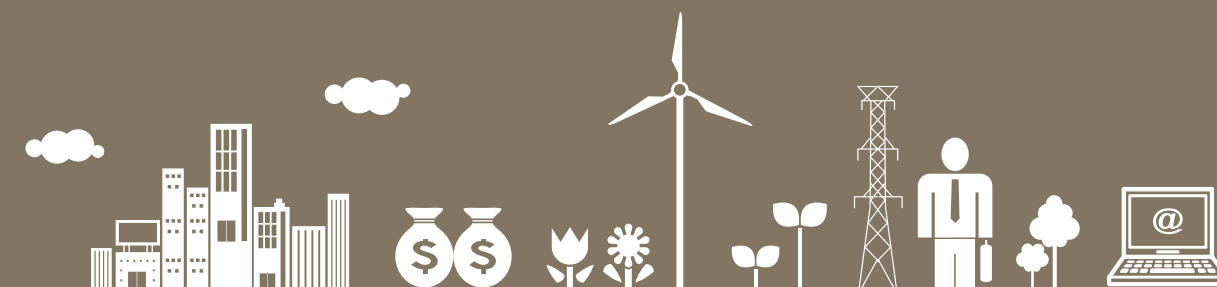
APEC 회원국의 녹색혁신실행계획 및 성공사례를 공유하기 위한 'APEC 그린이니셔티브 워크숍'을 2011년 12월과 2012년 4월 총 2회에 걸쳐 태국 방콕 및 브루나이 제루동에서 개최하였습니다. 본 워크숍은 한국 주도의 그린이니셔티브의 일환으로 개최한 것으로, APEC 회원국의 녹색혁신실행계획과 성공사례에 대해 발표 및 토론을 진행하여 회원국들의 적극적인 관심과 참여를 유도하였습니다.



그린이니셔티브

한국이 주도하는 APEC 중소기업의 녹색혁신 촉진을 위한 실행계획

Appendix



(주)SBC인증원

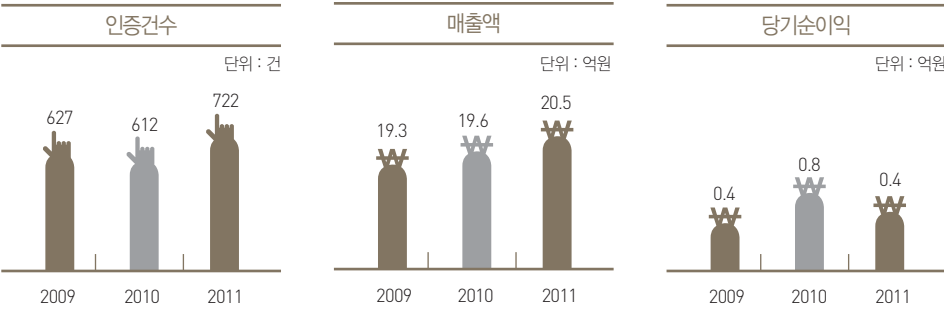


(주)SBC인증원은 품질경영 및 공산품안전관리법 제7조와 지식경제부의 중소기업 품질경영체제 인증 관련 사업 추진 위촉에 따라 중소기업의 글로벌 경쟁력 강화를 위하여 1995년 7월 28일 ISO9000인증기관으로 설립되었습니다.

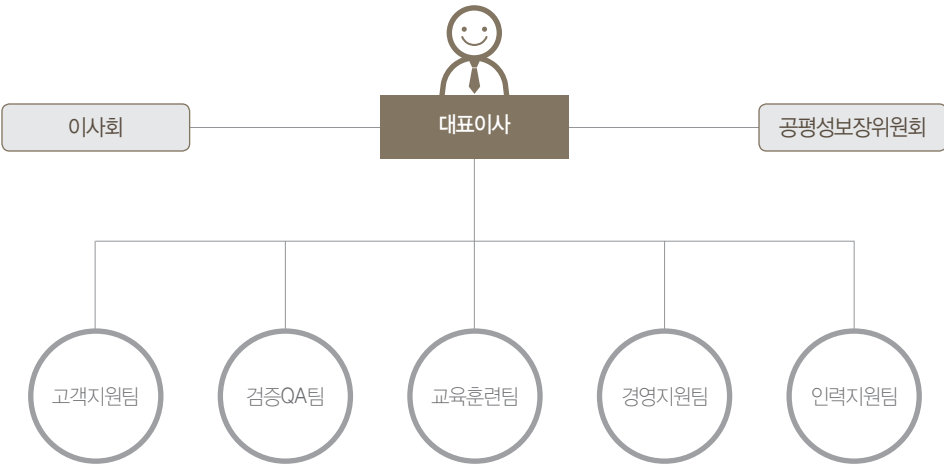
인증원은 ISO9001(품질경영체제), ISO14001(환경경영체제), TL9000(정보통신 부문의 품질경영체제), ISO22000(식품 부문의 품질경영체제), KSI7001(녹색경영체제)의 인증서비스를 수행하고 있습니다.

인증원은 우리나라 중소기업 실정에 맞도록 자체 개발한 소기업형 심사기법(3S시스템 심사모델)을 보급하고, 품질 비용 관리 및 개선 가이드를 개발하였으며, 중소기업의 경쟁력 강화 및 인증 보급 확대를 위하여 TS16949(자동차 분야)와 UL, CE 등 제품인증서비스를 국내·외 유수의 기관들과 연계하여 제공하고 있습니다. 인증원은 설립 이래 2011년 말까지 총 6,322건의 인증서를 발급하였습니다.

사업현황



조직도



2011

- 02.09 중소기업 회계선진화 및 투명경영확산 위원회 출범식
- 02.25 업무협약 체결 및 중진공 사업방향 대토론회
- 03.03 여성벤처기업협회 간담회
- 03.31 HIT500 브랜드샵 개막식
- 04.19 APEC 중소기업 그린노베이션 컨퍼런스
- 05.17 첫걸음부품소재기술개발사업 협약식
- 05.20 (사)한국경영교육학회 한국경영대상 수상
- 05.26 청년창업사관학교 입교식
- 06.15 아셈녹색혁신센터 개소식
- 07.22 청년창업사관학교 경영후계자 졸업식
- 08.04 자산관리공사 MOU 체결
- 09.27 첫걸음 부품소재 발대식
- 10.19 EU상의 MOU 체결
- 10.21 비전2020 선포식
- 여성가족부 가족친화 우수기업 인증 획득
- 11.21 HIT500 페스티벌
- 11.28 동반성장위원회 동반성장 우수기관 공로패 수상
- 세스넷 사회적기업 지원 우수기관 선정
- 12.05 행정안전부 재능나눔POOL 협약식

2012

- 01.05 공공기관고객만족도 우수기관 선정
- 02.01 민간금융매칭형 청년전용창업자금 업무 협약식
- 02.02 (주)이베이코리아 글로벌 오픈마켓 판매지원사업 업무 협약식
- 02.24 소통과 공감 워크숍
- 03.09 한국산업기술시험원과 업무협약 체결
- 04.24 APEC 그린이니셔티브 워크숍
- 04.27 (사)소비자시민모임과 업무협약 체결
- 05.10 (사)서울중앙시장운영회와 자매결연
- 06.12 APEC 창업 컨퍼런스
- 06.12 '프로보노 재능기부단' 발족

주요행사 및 수상내역



2011·2012
간행물



| | |
|---|----------|
| ○ 인도 비즈니스 진출가이드 | 2011. 01 |
| ○ 행복창출의 마중물 기업들 | 2011. 01 |
| ○ 2010년 종합진단 맞춤형연계지원 우수사례집 | 2011. 01 |
| ○ 미국연방조달규정 해설 - 중소기업을 위한 미조달시장 진출 안내서 | 2011. 02 |
| ○ 2011 올해의 중소기업지원 제도 | 2011. 03 |
| ○ 이유있는 변신, 이유있는 성공 | 2011. 03 |
| ○ 2010년 연차보고서 | 2011. 05 |
| ○ 2011년도 첫걸음 부품소재 기술개발사업 가이드북 | 2011. 07 |
| ○ 희망을 넘어 성공으로 - 2011년 정책자금 성공사례 | 2011. 09 |
| ○ 중소기업인의 고마운 편지 | 2011. 09 |
| ○ 외국전문인력을 활용하라 | 2011. 10 |
| ○ 글로벌 파트너, '동행' | 2011. 11 |
| ○ 새로운 성장을 위한 디딤돌 | 2011. 11 |
| ○ (2011 Q&A로 알아보는) 세무정보 | 2011. 11 |
| ○ 새로운 도약 그리고 도전 이야기 - 2011 중소기업 건강진단 우수사례집 | 2011. 11 |
| ○ (지역에서 일군) 특별한 선택 화려한 성공 - 지역특화선도기업 지원사업 성공기업 스토리 | 2011. 11 |
| ○ 2011 중소기업 정책, 그 새로운 시각 - 제 19회 중소기업 정책연구 및 체험리포트 공모전 수상작모음집 | 2011. 12 |
| ○ 1:1 부품·소재도우미 사업비활용 가이드 | 2011. 12 |
| ○ 중소기업 진출 가이드 - 터키, 미국, 러시아 등 8개국 | 2011. 12 |
| ○ 쿵! 짹! 으로 부르는 노래 - 중소기업진흥공단 경영 스토리 | 2012. 01 |
| ○ 전략업종을 알면 성공이 보인다 - 태양광·LED편 | 2012. 03 |
| ○ 2012 올해의 중소기업지원제도 | 2012. 03 |
| ○ 2011년 연차보고서 | 2012. 04 |
| ○ 중소기업 정책자금 융자지원시스템 - 2011 발전경험모델화사업 | 2012. 05 |

중진공은 2010년 12월 9일 UN Global Compact에 가입하였으며, UNGC 10대 원칙을 지지합니다.



10대 원칙

- 원 칙 1 ○—○ 중진공은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다.
- 원 칙 2 ○—○ 중진공은 인권 침해에 연루되지 않도록 노력해야 한다.
- 원 칙 3 ○—○ 중진공은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지해야 한다.
- 원 칙 4 ○—○ 중진공은 모든 형태의 강제노동을 배제해야 한다.
- 원 칙 5 ○—○ 중진공은 아동노동을 효율적으로 철폐해야 한다.
- 원 칙 6 ○—○ 중진공은 고용 및 업무에 관한 차별을 철폐해야 한다.
- 원 칙 7 ○—○ 중진공은 환경문제에 대한 예방적인 접근을 지지해야 한다.
- 원 칙 8 ○—○ 중진공은 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행해야 한다.
- 원 칙 9 ○—○ 중진공은 환경친화적인 기술의 개발과 확산을 촉진해야 한다.
- 원 칙 10 ○—○ 중진공은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

UN Global
Compact



제3자 검토의견서

‘중소기업진흥공단 지속가능경영보고서 2011·2012’ 경영진 귀중

산업정책연구원(이하 검토인)은 지속가능경영 검증 및 검토기관으로서 ‘중소기업진흥공단 지속가능경영보고서 2011·2012(이하 ‘보고서’)에 대한 검토를 요청받아 다음과 같은 검토의견을 제출합니다.

책임 및 목적

보고서 작성에 포함된 비전 및 성과, 보고서 작성과 관련된 모든 정보 및 주장에 대한 책임은 중소기업진흥공단에 있습니다. 본 검토보고서는 보고서의 구성 및 내용 확인, 향후 권고사항을 통해 보고서 품질 개선을 위한 의견을 제시하는데 목적을 가지고 있습니다.

독립성

검토인은 중소기업진흥공단과 영리를 목적으로 하는 이해관계를 맺고 있지 않으며 보고서에 대한 의견 제시 외 보고서 내용에 대한 작성에 참여하지 않음으로써 독립성과 자율성을 지니고 검토작업을 수행하였습니다.

검토기준 및 방법

검토인은 다음과 같은 과정으로 보고서를 확인하였습니다.

- 보고서 구성 및 내용에 대한 적합성 검토
- 미디어 분석을 통한 내용 검토
- 보고서 개선사항 도출

검토결과 및 개선안

검토인은 ‘중소기업진흥공단 지속가능경영보고서 2011·2012’가 첫 번째 보고서로서 경제, 사회, 환경별로 중대한 성과 중심으로 전달성있게 보고하고 있다고 판단합니다. 또한 GRI G3.1의 지표에 따라 보고하였으며 윤리경영, 사회공헌, 환경, 노동 등의 각 분야에서 지속가능경영에 대한 노력과 의지를 보고서를 통해 보고하였음을 확인하였습니다. 다만 향후 발간될 보고서에는 다음과 같은 사항을 고려하고 보다 체계화된 지속경영 및 보고서 발행시스템을 수립하여 개선해 나갈 것을 권고합니다.

- ☒ 중소기업진흥공단의 주요 이슈에 대한 식별 및 대응, 그리고 이에 맞는 수준의 보고 내용이 수반되어야 함. 주요 이슈를 체계적으로 도출하고 관리할 수 있는 시스템을 마련하여야 하며 이러한 성과를 보고서를 통해 이해관계자들에게 보고하기를 권고함
- ☒ 첫 번째 보고서는 개념 및 현황을 위주로 보고하고 있으므로 향후 보고서에는 정성 및 정량 성과를 중심으로 보고하도록 하고 특히 정량 성과의 경우에는 시계열 비교가 가능하도록 할 것을 권고함
- ☒ GRI 가이드라인을 활용할 경우 성과 정보의 배경을 설명하고 지표 범주별로 정의된 측면을 제시하는 경영방식공시(Disclosure on Management Approach)를 제시하도록 권고하므로 범주별로 연관된 내용을 보고할 것을 권고함

2012년 8월 29일
(사)산업정책연구원 원장 김 재 은

Kim



● 보고 ① 부분보고 ○ 미보고 ◎ 해당없음

| 지표번호 | 내 용 | 페이지 | 보고수준 |
|----------|---|----------------------|------|
| 전략 및 분석 | | | |
| 1.1 | 지속가능성과 관련된 조직, 전략에 관한 최고이사결정자의 선언 | 4 | ● |
| 1.2 | 주요 위험 및 기회요소 | 4 | ● |
| 조직 프로파일 | | | |
| 2.1 | 기업명 | 9 | ● |
| 2.2 | 주요 브랜드, 제품, 서비스 | 13 | ● |
| 2.3 | 주요부서, 운영회사, 자회사, 제휴사 등을 포함한 조직의 운영 구조 | 10~12, 52~54 | ● |
| 2.4 | 본사/본부 소재지 | 2 | ● |
| 2.5 | 주요 사업장의 국가 수와 국가명 | 10 | ● |
| 2.6 | 소유권의 성격과 법적 형태 | 8 | ● |
| 2.7 | 서비스를 제공하고 있는 시장 | 10, 13, 14 | ● |
| 2.8 | 조직 규모(종업원, 순매출, 총자본, 제품과 서비스 등) | 10, 13, 20~25 | ● |
| 2.9 | 규모, 구조, 소유구조를 고려한 보고기간동안의 주요변화 | 10, 20~25 | ● |
| 2.10 | 보고기간동안 수성내역 | 55 | ● |
| 보고서 요소 | | | |
| 3.1 | 보고기간 | 2 | ● |
| 3.2 | 최근 보고서 발간일자 | 2 | ● |
| 3.3 | 보고주기 | 2 | ● |
| 3.4 | 보고서 또는 보고서 내용에 관한 문의처 | 2 | ● |
| 3.5 | 보고서에 포함될 내용을 정의하기 위한 절차 | 2 | ① |
| 3.6 | 보고범위 | 2 | ● |
| 3.7 | 보고서 범위를 제한하는 특이 요소 | 2 | ● |
| 3.8 | 합자회사, 일부소유자회사, 리스설비, 아웃소싱한 운영, 그리고 기타 상황들의 기간별 비교와 보고 조직간의 비교에서 중요한 사항에 대한 보고 | - | ◎ |
| 3.9 | 데이터 측정기술과 계산방식 | 2 | ① |
| 3.10 | 이전 보고서에 제공된 정보의 재인용의 효과, 재인용의 이유 | - | ◎ |
| 3.11 | 보고의 범위, 측정방법 상의 주요한 변화 | - | ◎ |
| 3.12 | GRI 보고서 내용의 각 구성 요소의 위치를 파악하는 표 | 59~62 | ● |
| 3.13 | 보고서에 대한 독립적 신뢰를 제공하는 데 도움이 되는 정책과 현재 관행 | 2, 58 | ● |
| 지배구조와 협력 | | | |
| 4.1 | 전략 설정이나 감독과 같은 특정 업무에 대한 책임을 지는 최고 위원회를 포함하는 지배구조 | 11, 12 | ● |
| 4.2 | CEO가 이사회 의장을 겸임하는지 명시 | 11 | ● |
| 4.3 | 단일 이사회 구조를 가지고 있다면 독립적으로 구성된 사외 이사 수 | 11 | ● |
| 4.4 | 주주와 종업원이 최고 지배조직에 건의, 권고사항을 전달하는 메커니즘 | 10, 11, 14~17 | ● |
| 4.5 | CEO, 상급관리자, 경영진의 보수와 조직성과간의 관계 | - | ○ |
| 4.6 | 이사회 이해관계 충돌을 피하는 프로세스 | 12 | ● |
| 4.7 | 성별, 다양성 기준을 포괄하는 이사회 구성원의 비율, 자격 및 전문성을 결정하는 프로세스 | 11, 12 | ① |
| 4.8 | 내부적으로 개발된 미션이나 가치 진술문, 행동강령, 경제, 환경, 사회 성과와 관련된 원칙, 실천 정도 | 7, 9, 13, 19, 27, 47 | ① |
| 4.9 | 경제적, 환경적, 사회적 성과 관련 위험과 기회의 규명 및 관리를 포함하는 최고 지배 구조의 절차 | 11, 12 | ① |
| 4.10 | 최고 지배구조의 성과, 특히 경제, 환경, 사회 성과에 대해 평가하는 프로세스 | 11, 12 | ① |

GRI G3.1 Index

| ● 보고 ① 부분보고 ○ 미보고 ◎ 해당없음 | | | | |
|-----------------------------------|--------|---|---|------|
| 지표번호 | | 내 용 | 페이지 | 보고수준 |
| 4.11 | | 예방 접근이나 원칙을 천명하고 있는지, 어떤 방식으로 언급하고 있는 지에 대한 설명 | 11, 12 | ① |
| 4.12 | | 자발적인 경제적, 환경적, 사회적 헌장과 일련의 원칙들, 또는 이니셔티브 중 참여하고 있는 내용 | 2, 57 | ● |
| 4.13 | | 협회, 국가, 국제 조직내 주요 회원 | - | ○ |
| 4.14 | | 조직에서 활동 중인 이해관계자 리스트 | 14 | ● |
| 4.15 | | 주요 이해관계자들의 파악과 선정에 대한 근거 | 14 | ● |
| 4.16 | | 형태별, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여에 대한 접근 방식 현황 | 14~17 | ● |
| 4.17 | | 이해관계자 참여를 통해 제기되어온 중요 이슈 대응 방법 및 결과 | 14~17, 39, 40 | ① |
| 경제 성과 | | | | |
| 경제 성과 | EC 1. | 경제가치 창출과 분배 (총수익, 운영비, 종업원 급여, 기부, 지역사회 투자, 이익잉여금, 투자자와 정부 보상 포함) | 20~25 | ● |
| | EC 2. | 기후변화로 인한 조직활동의 재무적 영향과 다른 위험과 기회요인 | 48, 49, 50 | ① |
| | EC 3. | 연금제도에서 사측부담 범위 | - | ○ |
| | EC 4. | 정부지원금 | 20 | ● |
| 시장 | EC 5. | 주요사업지역에 대해서 현지의 최저임금과 비교한 신입사원의 임금 | 31~35 | ① |
| | EC 6. | 주요사업지역에서 현지조달 정책, 실적, 비중 | - | ◎ |
| | EC 7. | 현지고용절차와 상급관리자의 현지인 비율 | 31 | ① |
| 간접경제 효과 | EC 8. | 공공이익을 위한 투자와 서비스 제공 | 20~30 | ● |
| | EC 9. | 간접 경제 영향 | 20~30 | ● |
| 환경 성과 | | | | |
| 자재 | EN 1. | 사용자원의 총 무게나 부피 | - | ◎ |
| | EN 2. | 재활용 자원 이용 비율 | - | ○ |
| 에너지 | EN 3. | 1차 에너지원별 직접 에너지 소비 | 48 | ● |
| | EN 4. | 1차 에너지원별 간접 에너지 소비 | 48 | ① |
| | EN 5. | 절약과 효율성 개선으로 인해 절약된 에너지 | 48 | ● |
| | EN 6. | 에너지 효율, 재생 에너지에 기초한 제품 및 서비스 제공을 위한 노력과 이러한 노력의 결과로 인한 에너지 소비 저감 | 48 | ● |
| | EN 7. | 간접 에너지 소비와 사용 저감을 위한 노력 | 48, 49, 50 | ① |
| | EN 8. | 취수량 및 물 사용량 | - | ○ |
| 물 | EN 9. | 취수로 인하여 심각하게 영향을 받는 수원 | - | ◎ |
| | EN 10. | 재순환, 재사용되는 물의 비율과 총부피 | - | ◎ |
| | 생물 다양성 | EN 11. | 생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내 관리하는 소유, 임대, 관리하는 땅의 위치와 크기 | - |
| EN 12. | | 생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내에서의 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향 | - | ◎ |
| EN 13. | | 보호하거나 복원해야 할 서식지역 | - | ◎ |
| EN 14. | | 생물다양성에 대한 영향을 관리하는 전략, 현재 활동, 미래 계획 | 48, 49, 50 | ● |
| EN 15. | | 멸종위기 동·식물 중 조직의 활동에 영향을 받는 종의 수 | - | ◎ |
| 배출물, 폐수, 폐기물 | EN 16. | 직·간접 온실가스 배출량 | 48 | ● |
| | EN 17. | 기타 간접 온실가스 배출량 | 48 | ① |
| | EN 18. | 온실가스 배출량을 감소시키려는 노력과 성과 | 48, 49, 50 | ● |
| | EN 19. | 오존파괴물질 배출량 | - | ○ |
| | EN 20. | NOx, SOx 등 중요 대기 배출량 | - | ○ |

| ● 보고 ① 부분보고 ○ 미보고 ◎ 해당없음 | | | | |
|-----------------------------------|--------|---|------------|------|
| 지표번호 | | 내 용 | 페이지 | 보고수준 |
| 배출물, 폐수, 폐기물 | EN 21. | 총 폐수배출량과 수질 | - | ○ |
| | EN 22. | 형태별, 최종처리방법별 총폐기물량 | - | ○ |
| | EN 23. | 유출사고 총횟수와 유출량 | - | ◎ |
| | EN 24. | 바젤 협약에 명시된 위험하다고 생각되는 모든 폐기물의 운송, 수입, 수출 중량과 국제적으로 거래된 폐기물의 비율 | - | ◎ |
| | EN 25. | 폐수배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지 명칭, 규모, 보호대상 및 생물다양성 가치 | - | ◎ |
| 제품 및 서비스 | EN 26. | 제품 및 서비스의 환경적 영향과 영향 축소의 범위를 관리하는 노력 | 48, 49, 50 | ● |
| | EN 27. | 제품 사용기간의 종료시점에서 재생가능한 제품의 비율 | - | ◎ |
| 준수 | EN 28. | 환경규제 위반 건수, 벌금, 처벌 | - | ◎ |
| 운송 | EN 29. | 조직운영과 물류에 사용된 제품, 상품, 원료 운송의 중대한 환경적 영향 | 48 | ● |
| 전체 | EN 30. | 전체 환경보호 비용 지출과 투자 | 48, 49, 50 | ① |
| 노동 성과 | | | | |
| 고용 | LA 1. | 성별로 구분된 고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력현황 | 31, 33, 35 | ① |
| | LA 2. | 연령, 성별, 지역별 직원 신규 채용 및 이직 건수 | 31 | ① |
| | LA 3. | 주요사업지역별 상근직에게만 제공되는 혜택 | 31-35 | ● |
| 노사관계 | LA 4. | 단체협상결과의 적용을 받는 종업원의 비율 | 34 | ● |
| | LA 5. | 운영상의 변화에 사전 고지기간 | - | ○ |
| 보건과 안전 | LA 6. | 보건과 안전 프로그램 평가 및 개선을 돕는 노사가 공동으로 참여하는 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력의 비율 | 33 | ① |
| | LA 7. | 지역별, 성별 부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수 | - | ○ |
| | LA 8. | 심각한 질병에 노출된 종업원과 그 가족, 지역사회 구성원들을 돕기 위한 교육, 훈련, 예방, 위험 관리 프로그램 | 33 | ● |
| | LA 9. | 노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항 | 33 | ● |
| 훈련과 교육 | LA 10. | 직원 형태별, 성별 일인당 연평균 교육시간 | 32 | ① |
| | LA 11. | 지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램 | 32 | ● |
| | LA 12. | 성별로 구분된 정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상직원의 비율 | - | ○ |
| 다양성과 평등한 기회 | LA 13. | 성별, 나이, 소수자 등 다양성 지표에 따른 종업원과 지배기구의 구성 | 31 | ① |
| | LA 14. | 종업원 유형별 남녀의 평균 임금 비율 | - | ○ |
| | LA 15. | 육아휴직 후 남녀 직원 별 복귀 비율 | 33 | ● |
| 인권 성과 | | | | |
| 경영관행 차별근절 | HR 1. | 인권 조항을 포함하거나 인권심사를 받는 주요투자계약 건수 및 비율 | - | ○ |
| | HR 2. | 주요 공급업체, 계약업체, 기타 협력사 중 인권 심사 및 인권관련 활동을 진행하는 비율 | - | ○ |
| | HR 3. | 업무와 관련된 인권 정책 및 절차에 대한 교육 시간 및 교육 이수 직원 비율 | 32, 33 | ① |
| | HR 4. | 총 차별 건수 및 관련 조치 | 31-35 | ① |
| 결사의 자유 | HR 5. | 결사 및 단체교섭의 자유가 침해되었거나 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무분야와 협력사 및 해당권리를 보장하기 위한 조치 | - | ◎ |
| 아동노동 | HR 6. | 아동 노동 발생 위험이 높은 사업분야와 주요 협력사 및 아동 노동을 효과적으로 근절하기 위한 조치 | - | ◎ |
| 강제 강요 노동 | HR 7. | 강제 노동 발생 위험이 높은 사업분야와 주요 협력사 및 모든 형태의 강제노동 근절을 위한 조치 | - | ◎ |
| 보안관행 | HR 8. | 인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력의 비율 | 32-35 | ① |
| 원주민의 권리 | HR 9. | 원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치 | - | ◎ |

● 보고 ① 부분보고 ○ 미보고 ◎ 해당없음

| 지표번호 | | 내 용 | 페이지 | 보고수준 |
|--------------|--------|---|----------------|------|
| 인권 | HR 10. | 인권 관련 점검 및 평가를 받는 사업장 수 및 비율 | - | ◎ |
| | HR 11. | 인권 관련 고충처리 건수 및 공식적인 고충처리 제도를 통해 해결된 건수 | - | ○ |
| 사회 성과 | | | | |
| 지역사회 | SO 1. | 지역사회 참여, 지역사회에 미치는 영향 평가 및 개발 프로그램이 실행되고 있는 사업장의 비율 | 28~30 | ● |
| 부패 | SO 2. | 부패 위험이 분석된 사업단위의 수 및 비율 | 40~45 | ● |
| | SO 3. | 반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율 | 42 | ● |
| 공공정책 | SO 4. | 부패 사건에 대한 조치 | 42~43 | ● |
| | SO 5. | 공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여 | - | ◎ |
| 경쟁자해 행위 | SO 6. | 정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액 | - | ◎ |
| 부당경쟁 행위 | SO 7. | 부당 경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치건수 및 그 결과 | - | ◎ |
| 법규위반 | SO 8. | 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수 | - | ○ |
| 지역사회 | SO 9. | 지역사회에 잠재적 혹은 실질적으로 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장 | - | ◎ |
| | SO 10. | 지역사회에 잠재적 혹은 실질적으로 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장에서 실행되고 있는 예방 대책 | - | ◎ |
| 제품책임 성과 | | | | |
| 고객 건강과 안전 | PR 1. | 제품 및 서비스의 전과정에서 고객의 건강과 안전을 향상하기 위한 절차 | - | ◎ |
| | PR 2. | 제품 및 서비스의 고객 건강과 안전 관련 규제 및 위반 사례의 횟수와 형태 | - | ◎ |
| 제품 및 서비스 라벨링 | PR 3. | 절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율 | - | ◎ |
| | PR 4. | 제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 건수 | - | ◎ |
| | PR 5. | 고객 만족도 설문조사의 결과를 포함한 고객만족과 관련된 절차 | 39, 40, 43, 44 | ● |
| 마케팅 커뮤니케이션 | PR 6. | 광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법, 표준, 자발적 규범을 지키기 위한 절차와 프로그램 | - | ◎ |
| | PR 7. | 광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 규제 위반 사례의 횟수와 형태 | - | ◎ |
| 고객보호 | PR 8. | 고객개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수 | - | ◎ |
| | PR 9. | 고객 사생활 침해에 관한 실증된 불만사항 수 | - | ◎ |

| 원 칙 | 활동성과지표 | 페이지 | GRI |
|---|---|------------------------|---|
| 인권 | | | |
| 1. 중진공은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다. | • 임직원교육 • 인권보호교육, 윤리교육 • 성희롱 예방교육 | 32, 33 | HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6 |
| 2. 중진공은 인권 침해에 연루되지 않도록 노력해야 한다. | • 총 차별건수 | 31, 32, 33, 34, 35 | HR4 |
| 노동 | | | |
| 3. 중진공은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지해야 한다. | • 노동조합 및 노조원 가입현황 | 34 | LA4 |
| 4. 중진공은 모든 형태의 강제노동을 배제해야 한다. | • 근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수, 단체협약 준수 여부 | 31, 32, 33, 34, 35 | HR3, HR4, HR8 |
| 5. 중진공은 아동노동을 효율적으로 철폐해야 한다. | - | - | HR6 |
| 6. 중진공은 고용 및 업무에 관한 차별을 철폐해야 한다. | • 장애인 고용률 • 여성 고용률 • 이공계 고용률 | 31, 32, 33, 34, 35 | HR4, LA2, LA10, LA13 |
| 환경 | | | |
| 7. 중진공은 환경문제에 대한 예방적인 접근을 지지해야 한다. | • 환경정책 | 48, 49, 50 | EN5, EN6, EN7, EN14, EN18 |
| 8. 중진공은 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행해야 한다. | • 환경경영 실천 | 48, 49, 50 | EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN14, EN16, EN17, EN18 |
| 9. 중진공은 환경친화적인 기술의 개발과 확산을 촉진해야 한다. | • 녹색경영 확산 노력 | 48, 49, 50 | EN5, EN6, EN7, EN14, EN18 |
| 반부패 | | | |
| 10. 중진공은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다. | • 윤리경영 체계 및 규범 • 윤리경영 활동 | 40, 41, 42, 43, 44, 45 | SO2, SO3, SO4 |

UNGC Index



지속가능경영보고서 2011 · 2012는 FSC(Forest Stewardship Council/산림관리협회)
인증을 받은 친환경 용지에 인쇄하였습니다



중소기업진흥공단
Small & medium Business Corporation

(150-718) 서울특별시 영등포구 여의길 국제금융로 24
Tel. 02-769-6914, 6915 Fax. 02-780-3892



중소기업진흥공단