

# KSA

## Integrated Sustainability Report





### About this Report

#### 보고서 특징

본 보고서는 사회적 책임 국제표준인 ISO 26000의 절차에 따라 선정된 중요 이슈에 대한 이해관계자 참여 및 의견이 주요기준으로 반영되었으며, 선정된 중요 이슈의 이행성과를 공개하였습니다. 또한, 보고서를 전사 전략과 통합 연계 구성하여 이해관계자가 쉽게 KSA의 미래 방향을 알 수 있도록 하였습니다.

#### 보고서 작성 기준

본 보고서는 GRI G4 가이드라인의 Core 방식에 준하여 작성되었으며, 사회적 책임에 대한 국제 표준인 ISO 26000의 항목도 반영하였습니다. 정량적인 성과의 경우 추세의 변화를 보여주기 위하여 3년 동안의 자료를 공개하고 있으며, 보고기간 이전 발간년도에 보고된 통계는 재사용되었습니다. 재무 정보는 국제회계(IFRS)기준으로 산출되었으며 환경 및 사회성과 데이터는 KSA 내부성과관리 체계에 따라 산출되었습니다.

#### 보고 기간, 범위 및 경계

KSA의 지속가능성보고서는 2년 주기 발간을 원칙으로 하고 있으며, 가장 최근 보고서는 2013년에 발간되었습니다. **본 보고서는 2013년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지역삼 본사, 가산디지털센터, 인재개발원, 12개 지역사무소를 포함하는 KSA 전사 차원의 지속가능경영 성과를 담고 있습니다.** 보고서 내 통화 및 각종 계량단위는 보고서 내에 별도 표시하였습니다. 또한 각 중대한 측면별로 가치 사슬 전반에 걸친 영향을 식별하여 보고 경계(Boundary)를 정하였습니다. (단, 환경성과의 경우 임대시설인 지역본부와 중국 사무소를 포함하지 않습니다.)

#### 보고서 검증

KSA가 지속가능성보고서 검증서비스를 제공하는 기관이므로 외부기관의 검증 적합성을 고려하여 외부기관의 검증은 받지 않으며, 보고서 작성 시 국제기준 부합여부를 강조하여 신뢰성 제고에 노력 하였습니다.

#### 보고서 추가 정보

보고서는 한글판 및 영문판으로 발간되었으며, 보다 자세한 사항은 KSA 홈페이지(www.ksa.or.kr) KSA소개 > 경영공시)를 통해 확인하실 수 있습니다.

KSA는 이해관계자 여러분의 의견을 경청하고자 합니다. KSA의 경영활동, 보고서에 대한 의견 및 기타 궁금하신 사항이 있으시면 아래로 문의해 주시기 바랍니다.

**홈페이지** www.ksa.or.kr

**주소** 135-513 서울특별시 강남구 테헤란로 305(역삼동 701-7) 한국기술센터 19층

**한국표준협회 경영기획팀**

TEL.02-6009-4518 FAX.02-6919-4006 E-mail : sustain@ksa.or.kr

### Contents

	About this Report CEO Message
<b>04 Introduction</b>	Highlights Sustainability at KSA About KSA KSA Business Area 중요성 평가 이해관계자 커뮤니케이션
<b>22 Special Issues</b>	사전 예방적 안전환경혁신 사업 활성화 사회기여적 교육사업 활성화 자산관리 사업 활성화
<b>32 Strategy I. 신뢰받는 조직 운영</b>	가치경영 윤리경영 환경경영
<b>38 Strategy II. 전문가를 지향하는 일터 조성</b>	우수인재 확보 전문인력 역량 강화 Great Work Place 조성
<b>46 Strategy III. 지속가능한 성과 창출</b>	국내외 표준화 활동 확대 인증서비스 경쟁력 강화 교육서비스 경쟁력 강화 글로벌 품질경영시스템 확산
<b>64 Strategy IV. 앞서가는 고객가치 창출</b>	고객중심의 서비스 제공 고객과의 커뮤니케이션 고객정보보호 강화
<b>70 Strategy V. 사회 공유가치 증진</b>	상생의 동반성장 지속가능경영 사업 강화 사회공헌
<b>75 Appendix</b>	Sustainable Performance Financial Statement ISO 26000 이행수준 자가진단 결과 보고 GRI G4 & ISO 26000 Index 주요 협회 가입 현황 UN Global Compact 원칙 이행 성과 보고

## CEO Message

# 대한민국 기업의 성공 파트너, KSA

KSA는 사회적 책임을 다하는 기관으로서 국가산업발전을 이끌어가고 있는 고객과 이해관계자 여러분의 든든한 힘이 되겠습니다.



존경하는 이해관계자 여러분,

KSA에 지속적인 사랑과 관심을 보내주시는 모든 분들께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 50년이 넘는 시간동안 한국표준협회가 우리나라 표준과 품질의 대표기관으로서의 역할을 충실히 이어오고 있는 배경에는 KSA의 여러 이해관계자분들의 사랑과 지속적인 소통이 자리하고 있습니다. KSA는 다가오는 새로운 시대를 맞이하여 사회적 책임 이행에 대한 요구에 적극적으로 대응하고 경제, 사회, 환경 분야에서 KSA가 맺은 결실을 이해관계자와 함께 나누고자 올해 네 번째 지속가능성보고서를 발간하게 되었습니다.

KSA는 2010년 11월 사회적 책임에 관한 UN 차원의 국제적 이니셔티브인 UN Global Compact(UNGC)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패에 관한 10대 원칙을 준수하고 있으며, 이에 대한 실천 노력과 성과를 지속가능성보고서를 통해 공개하고 있습니다.

뿐만 아니라 KSA는 지속가능성보고서의 글로벌 표준 제정기관인 GRI(Global Reporting Initiative)의 지정교육 기관으로서 국내 기업들을 대상으로 지속가능경영 교육 프로그램을 제공하는 등 지속가능성보고서의 품질 향상과 전파에 힘쓰고 있습니다. 또한 ISO 26000을 기반으로 대한민국지속가능성지수(Korean Sustainability Index, KSI)를 개발하여 기업의 사회적 책임 이행 수준을 측정하고 있습니다. 이를 통해 국내 기업 CSR 수준 향상을 도모하고 궁극적으로는 대한민국의 지속가능한 발전에 이바지하고자 합니다.

KSA는 지난 보고기간 동안 이해관계자의 니즈와 소중한 의견을 경청하는 시간을 확대하고, 이전 보고서에서 스스로 다짐한 약속을 지키기 위해 진심을 다해 노력한 과정을 이해관계자 여러분께 다시 알려드리는 것이 진정한 소통이라고 믿고 있습니다.

KSA는 이러한 이해관계자와의 지속적인 소통과 앞으로의 지속가능한 성장을 위하여 다음과 같은 과제의 성실한 이행을 약속드립니다.

**첫째, 표준 품질 전문기관으로서 KSA의 정체성과 위상을 강화하겠습니다.** 우리나라는 표준의 강국인 유럽이나 미국, 일본보다 늦게 표준의 중요성을 인식하고 출발하였지만 지금은 정보통신기술(ICT) 강국으로서 글로벌 표준 강국의 반열에 서있다고 생각합니다. KSA는 진화하는 표준 및 품질을 통해 산업을 리딩하는 물론, 표준 및 품질관련 국제행사를 지속적으로 개최하고, 우리나라의 표준이 국제표준으로 채택되기 위해 끊임없이 노력함으로써 KSA의 존재의미와 글로벌 위상을 확보하기 위해 노력할 것입니다.

**둘째, 새로운 트렌드를 반영한 성장의 다변화를 추구하겠습니다.**

KSA는 인더스트리 4.0(4.0은 독일이 제조업 주도권을 이어가기 위해

구상한 차세대 산업혁명), 스마트팩토리, 사물인터넷, ISO 55000, 안전 등 다양한 분야에서 미래 성장동력을 발굴하고 이를 육성하는데 더욱 주력하고자 합니다. 또한 각 정부 부처에서 표준 및 품질 전문기관을 필요로 하는 경우 적극 지원하여 범부처적인 역할을 수행하고, 공공기관 지방이전에 따라 지역에서 수행할 수 있는 지역경쟁력 강화 사업 발굴에도 매진할 계획입니다.

**셋째, 지속가능성을 확보하기 위해 임직원의 전문역량을 강화하겠습니다.** KSA가 산업계를 리드하기 위해 가장 우선시 해야 하는 것은 인재들의 전문성을 향상시키고 직원들이 보다 창의적으로 일할 수 있도록 하는 것이라고 생각합니다. 고객이 기대하는 것 이상의 업무 전문성을 갖추고 표준 및 품질 관련 국제기구에도 진출할 수 있는 미래 인력 양성을 위해 임직원의 역량을 제고하겠습니다. 이와 함께 윤리와 청렴의 확보에 힘쓰고, 끊임 없는 개선과 혁신을 통해 보다 유연한 조직으로 거듭나도록 하겠습니다.

**넷째, 신뢰를 바탕으로 한 고객서비스 제공에 주력하겠습니다.**

KSA는 국민, 기업, 정부 등 다양한 이해관계자와의 신뢰와 소통에 역점을 두고, 기업들이 믿고 의지할 수 있는 최적의 지식서비스를 제공할 것입니다. 고객지향의 경영방식으로 전환하고, 고객의 목소리에 항상 귀 기울이며 이를 신속히 서비스 시스템에 반영하여 감동의 고객만족 서비스를 지속적으로 제공하도록 노력하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

급변하는 경영환경 속에서 기업들이 시시각각 위기와 기회를 동시에 맞이하고 있는 지금, 표준과 품질은 제품과 서비스의 기본인 동시에 지향점입니다. KSA는 기업들이 인더스트리 4.0, 빅데이터, 사물인터넷(IoT), 스마트팩토리 등 새로운 패러다임에 대응할 수 있도록 표준과 품질의 솔루션을 제공하고, 새로운 표준 및 품질경영의 창조적 모습으로 거듭나겠습니다.

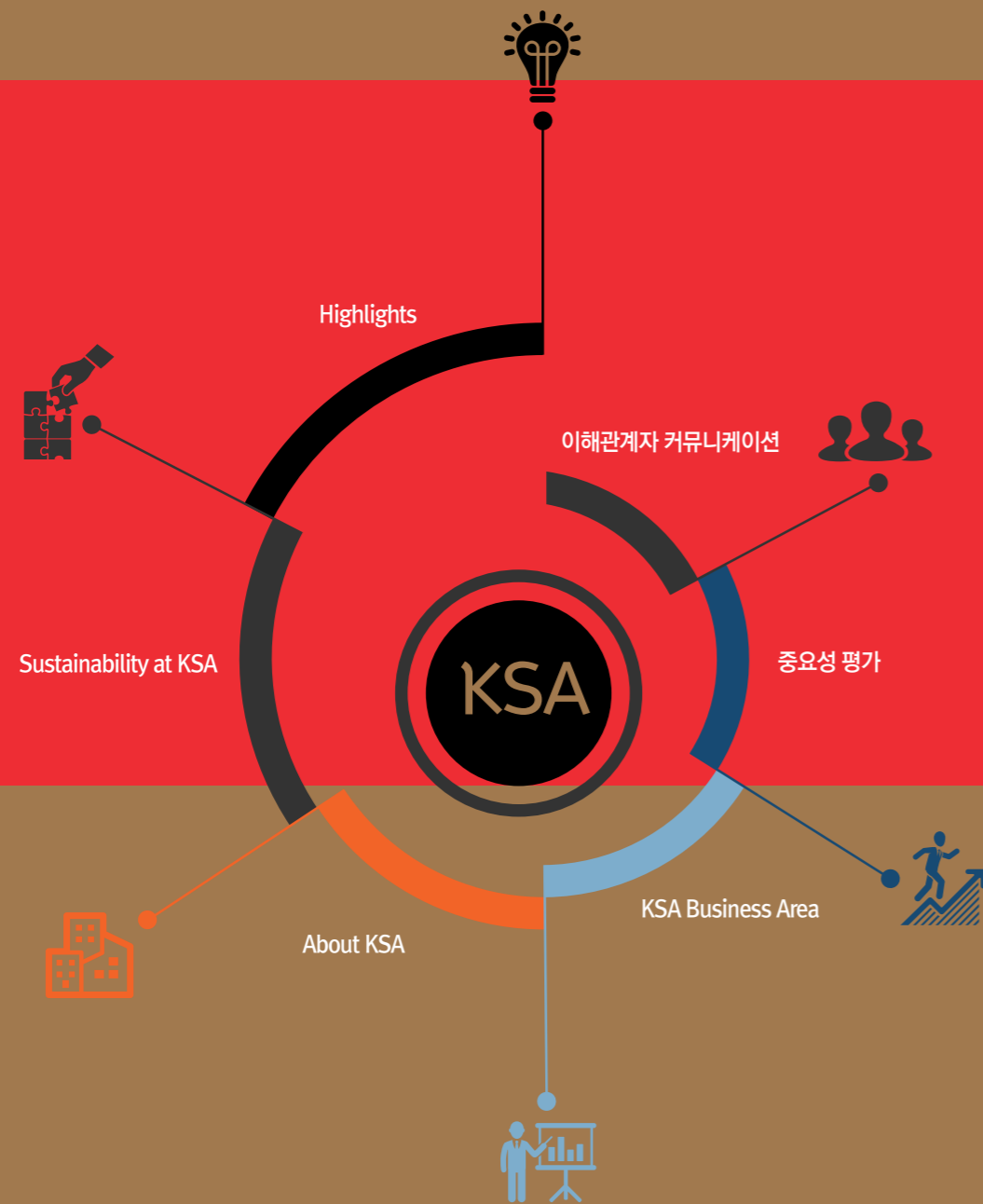
KSA는 고객사와 동반자로서의 기능을 더욱 강화하고, 기업과 국가뿐만 아니라 국민 개개인이 발전하기 위한 진정한 협력파트너가 되기 위해 최선을 다할 것입니다. 이해관계자와 함께 성장하는 지속가능성을 추구하고 국민과 기업으로부터 사랑받는 KSA를 향해 한발 한발 걸어가겠습니다. 앞으로도 변함없는 따뜻한 시선과 격려 부탁드립니다. 감사합니다.

2015년 5월  
한국표준협회장 백수현

백수현

# Introduction

KSA는 고객사의 성장을 위한 진정한 파트너로서 대한민국 표준과 품질의 더 큰 만족을 실현하여 고객을 미소짓게 하고자 노력하고 있습니다.



# Highlights

## KSA행복나눔회 설립

KSA는 직원들의 참여로 KSA행복나눔회를 설립하고 소액의 기부약정을 통해 매월 급여에서 일부를 모아 기금을 조성하고 있습니다. 이렇게 조성된 기금은 사회취약계층 및 다문화가정 후원 등 소외계층을 돌보는데 쓰이게 됩니다. KSA는 2014년 금천구청에서 후원금 전달식을 가진바 있습니다. KSA가산디지털센터가 위치한 금천구와 함께 지속적으로 관내 소외계층을 돌볼 것을 다짐한 것입니다. 2015년에는 취약계층 및 다문화가정 자녀를 대상으로 한 진로설정 캠프 등도 계획하고 있습니다. 이 외에도 지식서비스 전문기관의 특성을 살려 청소년 취업 지원 프로그램도 개발할 예정입니다. KSA는 행복나눔회를 통해 기존의 사회공헌활동의 방향을 하나로 정립하고 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 더욱 노력하는 계기로 삼을 것입니다.



## 국제 표준올림피아드

KSA는 2014년 8월 11~12일 청소년을 대상으로 한 표준 분야 경진대회인 표준올림피아드를 외국 팀도 참가할 수 있는 국제대회로 시범개최하였습니다. 경기도 안성의 KSA 인재개발원에서 열린 제9회 표준올림피아드에는 예선을 거친 국내 중·고교팀 30개가 참가했고, 인도네시아와 말레이시아에서도 각 2개팀이 동참하였습니다. 중등부는 '업종별 간판 형태표준화'를, 고등부는 '수도꼭지 유량 조절기능의 표준화'를 주제로 표준 모형틀을 만들고 제작품에 대한 설명서를 작성하였으며, 이는 표준의 기본 요소인 호환성과 통일성, 제작품의 창의성과 경제성 등을 평가해 국무총리상을 비롯한 각종 포상이 32개팀에 돌아갔습니다. KSA는 무역 자유화가 확산하는 분위기에서 표준의 중요성도 커진 만큼 표준올림피아드를 계속 국제행사로 진행할 계획입니다.



## Rookie Board(루키보드)

KSA는 구성원간 소통을 강화하여 화합분위기를 조성하고 공공기관으로서 사회적 책임을 다함으로써 나눔의 문화를 형성하기 위한 취지로 2010년부터 신입직원을 주축으로 활동하는 루키보드를 구성하였습니다. 이를 통해 신입사원 시기부터 조직에 기여할 수 있는 기회를 적극적으로 제공함과 동시에 다양한 사회공헌활동을 추진하여 지역사회에 기여하고자 노력하고 있습니다. 2014년 루키보드에서는 오류애육원, 해군제2함대, 서울시청소년드림센터에도 서와 함께 재능 기부하는 등의 지식나눔 활동을 통해 지식서비스기관으로서 보유한 지식자산을 활용한 사회공헌 활동을 더욱 확대 하였습니다. 앞으로도 KSA는 고객가치실현과 지역사회의 신뢰를 쌓기 위한 사회공헌활동을 지속적으로 수행할 것입니다.



## 안전환경혁신센터 개소

세월호 참사 이후 전국민적 안전이 사회적 화두로 떠오르고 있는 가운데, KSA는 안전에 관한 표준화된 매뉴얼의 필요성을 자각하고 안전환경 프로그램을 제공하고자 2015년 안전환경혁신센터를 개소하였습니다. 안전환경혁신센터는 서비스안전, 안전보건, 화학물질 안전교육 등 안전의식 강화를 위한 교육 프로그램과 Safety Patrol 등 안전 문화가 기업에 제대로 정착되기 위한 현장개선 프로그램을 제공하고 있습니다. 정유공장·발전소·제철소 같은 국가 기간시설에서 재난이 닥쳤을 때 연락체계나 대피 요령을 하나의 표준으로 만들어 반복 훈련하면 피해를 최소화할 수 있을 것입니다. KSA는 안전환경혁신센터를 통해 대형 기간시설마다 맞춤형 표준 시스템을 개발하고 직종별로 안전 전문가를 키워내어 산업 안전문화 확산에 기여하고자 노력하겠습니다.



## 글로벌표준화지원센터 개소

2013년 8월 29일 KSA는 중소기업의 국제표준화 지원을 위한 글로벌표준화지원센터를 설치하고 중소기업 대표와 표준학회장 등 관계자들이 참석한 가운데 개소식을 개최하였습니다. 그동안 중소기업은 국제표준화가 가능한 기술이 있어도 기술 정보 부족 및 표준화 전문 인력 부족 등으로 제때에 지원을 받지 못하여 국제표준화에 어려움을 겪어왔으나 이제 글로벌표준화지원센터를 통해 중소기업 기술을 적시에 국제표준으로 연계하여 국제표준 선도를 통한 중소기업의 수출 증대 및 국제시장에서의 경쟁력 확보가 가능하게 되었습니다. 글로벌표준화지원센터는 중소기업에서 개발한 기술을 발굴하여 국제표준화를 지원하고 중소기업의 국제표준화 활동에 필요한 절차 등을 이해시켜 체계적으로 국제표준화를 준비할 수 있도록 돕는 업무를 수행할 뿐만 아니라, 최신 국제표준 기술동향과 국제표준화를 위한 단계별 전략 등 맞춤형 서비스를 제공하고, 국제표준으로 채택된 기술의 상품화를 위한 시제품 제작과 상품성 있는 국제표준 기술에 대한 산업계 기술이전 프로그램 등을 마련하여 중소기업의 세계시장 진출을 지원하고 있습니다. KSA는 중소기업의 표준화 R&D 참여 비율을 2017년에는 50%까지 확대하는 것을 목표로 중소기업을 위한 다양한 표준화 지원 정책을 만들어 나갈 계획입니다.



## 글로벌혁신컨퍼런스

KSA는 1992년부터 국내외 혁신 관계자를 모시고 기업의 혁신우수 사례 발표 및 테마 강연을 통해 혁신 동기부여 및 정보교류의 장을 마련함과 동시에 우수기업 및 유공자를 표창하고자 매년 '글로벌혁신컨퍼런스(GIC : Global Innovation Conference)'를 개최하고 있습니다. 2013년에는 6월 12일부터 13일까지 '혁신이 미래다'라는 테마로, 2014년에는 7월 9일부터 10일까지 '혁신을 창조하라'는 테마로, 주요 4개 세션(글로벌혁신, TPM혁신, 생산성혁신, 품질혁신)은 물론 해외사례 특별강연(Bosch, 도요타자동차, 타타자동차, 영국 SMMT Industry Forum, 독일 Center of Excellence for TPM, 일본 JIPM, 중국질량협회)과 전세계 혁신 방법론에 대한 컨퍼런스로 개최되어 매년 150여 기업, 총 600여명의 참가자가 혁신의 장을 이루고 있습니다. 특히 혁신활동 콘테스트 작품전시회 및 개선 실물작품전시회(예, 한국타이어 가라쿠리 개선작품전)를 통해 실제 기업 및 기관 현장에서의 혁신활동 사례들을 직접 보고 체험할 수 있는 교류의 장이라고 하겠습니다.



# Sustainability at KSA

● 완료 ○ 진행 중 ○ 미실시

Our Strategy	Our Challenge		Our Responsibility			
	KSA의 지속가능성 이슈(이해관계자 참여를 통한 의견)	What we promised in 2013	What we did during 2013~2014	Progress What we will do in 2015~2016		
<b>01. 신뢰받는 조직 운영</b> 가치경영 윤리경영 환경경영	• KSA는 사업영역 확장 및 신성장동력 발굴을 통한 수익창출과 합리적인 성과 배분을 위해 노력해야 한다.  • KSA는 윤리경영 실천을 통해 기업에 대한 투명성 강화를 요구하는 사회적 니즈에 부응해야 한다.  • KSA는 기후변화 및 환경훼손이라는 전 지구적인 도전과제에 책임감 있게 대응해야 한다.	• 제3차 중장기경영전략(2014~2016) 수립 및 실행과제 도출 • KSA 비전, 미션 등 전략체계 재구축  • 반부패 윤리규범의 내재화 • 불공정 행위 방지를 위한 규정 제정  • 에너지 절감 방안 추가 마련 및 지속 수행 • 친환경 제품 우선구매 대상 확대	• 제3차 중장기경영전략 이행을 위한 3대 전략 및 12대 전략과제 도출 • 전 분야 및 팀별로 전략 실현을 위한 실행과제 선정과 시행 • 외부 아이디어를 신규사업으로 개발하는 오픈형 R&D 제도(아이디어발견소) 운영 • ISO 55000s 관련 다양한 활동 전개  • '윤리경영행동강령' 개정 및 '청렴행동수칙' 준수 • 청렴 교육 지속 실시, 클린신고센터 운영, 청렴과 윤리 포스터 게시 등 윤리경영 강화 노력 지속 • 경영 투명성 확보를 위해 배워행위 내부신고망 활성화 및 배워행위 신고방법 다양화  • 에너지 절감 방안 추가 마련 및 지속 수행(냉방 온도 관리, PC/프린터 종료, 가전기기 절전모드 설정 및 점심시간 소등 외에도 건물 자율발전 운동 등, 알뜰 팀 고고 퇴근하기, 겨울철 따복지급 등) • 녹색구매 활동 지속	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	• 미래성장동력 발굴을 위한 미래전략연구소 신설 • 재난안전, 스마트팩토리 등 연구개발(R&D) 정책과제 추진 • '한국자산관리학회(KAAM)' 창립 및 사무국 역할 수행  • 청렴도 조사, 교육 등 전직원 청렴의식 고취 • 경영투명성 및 윤리경영 활동 강화 • 직장내 성차별/성희롱 예방 교육 실시  • 친환경 오피스 구축	
	<b>02. 전문가를 지향하는 일터 조성</b> 우수인재 확보 전문인력 역량 강화 Great Work Place 조성	• KSA는 글로벌 역량과 전문지식을 보유한 인재풀 확보·개발하고 내부 전문인력을 양성해야 한다.  • KSA는 임직원의 복지 증진과 권리 제고를 위해 힘쓰고, 일과 삶의 균형을 고려한 근무여건을 제공해야 한다.	• 역량기반 채용시스템 활용(학력, 성별, 연령에 대한 차별 폐지) • 경력사 서비스 경험 중단을 통한 역량 제고 • 성과 평가 강화를 통한 핵심직무전문가 활용 효과 제고  • 비정규직 비율 감소 추진 • 직원의 국내 대학원 진학 지원 • 청사향양 등 삶의 질 고취를 위한 교육 프로그램 운영	• 역량기반 채용시스템 지속 실시(원서 접수제 제외) • 신기술 및 미래전략사업에 적합한 전문가의 별도 채용에 관한 사업의 전문성 강화 • 승진제도 운영개선과 개인평가제도 신뢰성개선을 위한 과제를 선정하여 년도별 실시  • 비정규직의 정규(무기)직 전환 제도 운영(2013년 2명, 2014년 5명) • 비정규직 처우 개선을 위한 임금 및 복리후생의 지급대상 확대 • 고충처리시스템 및 고충처리위원회 운영 • 노사 합동 워크숍, 노사협의회, 대토론회, 한마음 체육대회, 호프데이 등 GWP 프로그램 운영	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	• 역량기반 채용시스템 지속 실시 및 확대 • 공정한 성과 평가를 위한 평가제도 및 기준 개선 • 일하기 좋은 직장 만들기 문화 조성  • 비정규직의 정규(무기)직 전환, 청년 인턴 제도 운영 • 직원/노사간 소통 활성화를 위한 프로그램 개발 및 지속 운영
		<b>03. 지속가능한 성과 창출</b> 국내외 표준화 활동 확대 인증서비스 경쟁력 강화 교육서비스 경쟁력 강화 글로벌 품질경영시스템 확산	• KSA는 표준과 인증에 대한 글로벌 역량을 강화하여 선진국 및 개발도상국과의 협력관계를 선도해 나가기 한다.  • KSA는 공익적인 국가 표준정책 수립에 적극적으로 참여하고, 표준에 대한 다양한 사회적 요구 확대에 대응해야 한다.  • KSA는 다양한 고객의 요구를 적극 반영하여, 실제 현업에 기여할 수 있는 업종별 규모별 맞춤형 교육프로그램을 개발해야 한다.  • KSA는 탁월한 고객 서비스와 커뮤니케이션을 통해 강사의 수준 및 교육의 품질을 제고해야 한다.  • KSA는 인증 제도 변화에 빠르고 유연하게 대처하며, 기업의 품질 저하 문제가 발생하지 않도록 주의해야 한다.  • KSA는 KS 등의 브랜드 가치 향상을 위해 노력해야 한다.  • KSA는 지식산업의 경쟁 심화에 따른 각종 인증, 시상 및 전문기관의 난립에 대비하여 경쟁력을 제고해야 한다.	• 글로벌 표준정책동향 보고서 정기 발간 • 개도국 표준화 지원 사업 지속 추진 • 국제표준화기구의 국내 간사기관 역할 강화  • 국가표준코디네이터 사업 내 역할 강화 • 연평대별 표준화 교육 지속 운영 • 글로벌 청소년 표준올림피아드 개최  • 공개교육 커리큘럼 지속 증가 • 온-오프라인 블렌디드 러닝 강화 • 평생교육기관 지정 및 위상 확립  • 강사 평가시스템 강화 • 내부 R&D 강화를 통해 명품 강의 지속 구축  • 경영시스템 인증 아키텍트 추가 발굴 • KS인증 제도변화에 따른 대응방안 마련 • KS인증지원센터 운영을 통한 기업 애로사항 경청 및 조치 • KS 인증 웹서비스 활성화를 통한 기업 편의성 강화  • 부서 단위 사업홍보 강화  • 국가품질상 등 KSA 시상 의 위상 강화	• 2014년 ISO/IEC 정책위원회 동향 작성 및 공유(총 21회) • '표준정책 마일스톤 연구' 공모전 실시 및 보고서 발간 • 글로벌표준화지원센터 개소(중소기업 기술의 국제표준화 지원) • 국제회의의 국내 개최 주관(멀티미디어 국제표준화 회의의 주관)  • 기술규제 정책포럼 사무국 수립(2014년) • 표준 전문인력 양성(국제표준화회의의 참가, 한국형 KYP 교육프로그램 개발, 정책포럼 개최 등) • 안전TFT 조직 신설(2014년) → 안전환경혁신센터로 출범(2015년) • 안전보건관리책임자 및 담당자 대상 교육 프로그램 진행 • '안전성과 개선 프로그램' 및 '화학물질 관리서비스' 제공  • 온-오프라인 교육매체 다변화 및 직급별-수준별 교육의 세분화와 커리큘럼 확대(신규 과정 지속 개설) • 고객요구 맞춤형 위탁(사내)교육 실시 시행 • 협력사 품질역량 강화 프로그램 운영  • 신규 강사 수시모집 및 우수 강사진 풀 확보 • 전문위원 Best Practice 개화를 통한 강의역량 강화  • KS인증지원시스템 개발 및 온라인 서비스 시행 • ISO 50001(에너지경영시스템) 인증 서비스 시행 • 국제표준(ISO)심사원 양성(2014년 에너지경영시스템 분야까지 확대)  • 국제인증, KS인증 및 JIS인증 서비스 품질 향상 • KSA 역할 및 주요사업에 대한 대국민 홍보 강화(소통채널 다각화)  • 국가품질경영대회 등 각종 포상대회 지속 개최 • 한국서비스품질지수(KS-SQI) 등 각종 지표 조사 및 선정, 발표	● ●
<b>04. 앞서가는 고객가치 창출</b> 고객중심의 서비스 제공 고객과의 커뮤니케이션 고객정보보호 강화	• KSA는 소비자의 요구를 반영하여 제품 정보를 제공하고 소통과 서비스 개선을 통한 고객만족 활동을 하여야 한다.  • KSA는 고객의 정보 보안 요구에 적극 대응하며 고객 개인정보 보호를 위해 노력해야 한다.		• 부서별 사업특성에 부합한 고객만족 활동 강화 • 웹사이트 개선을 통한 KSA 서비스 전달품질 제고 • 트위터, Q&A 게시판 등 소통 채널 활성화 지속  • 개인정보보호 관련 정부방침에 기민한 대응	• 부서별 사업특성에 부합한 고객 맞춤형 서비스 지속 강화 • 전 과정의 단계별 만족도 분석(TMS) 후 상세 불만사항 도출 • 이메일 지식센터, 홈페이지 고객상담, 출입기자 및 협조, 웹진 등 대내외 소통채널 활성화  • 개인정보보호 책임자와 정보보안 전담인력 지속 운영 • 정보보호 7대 수칙 준수 및 정보보안의식 고취 활동 진행 • 개인정보보호법 시행령(2014년 8월 7일) 개정에 따라 최소한의 개인정보 수집, 목적을 달성한 개인정보는 폐기철거에 따라 파기	○ ● ● ● ● ● ● ● ● ●	• 콜센터 운영 등 고객서비스 강화 • 고객접점점(MOT) 및 고객의 소리(VOC) 청취 등 소통강화  • 철저한 보안점검 체계의 지속 운영 • 개인정보보호법의 필수 이행사항 및 고객정보보호 지속 강화
	<b>05. 사회 공유가치 증진</b> 상생의 동반성장 지속가능경영 사업 강화 사회공헌		• KSA는 공정거래와 동반성장을 주도하며 영향권 내에서 사회적 책임을 확대해 나가기 한다.  • KSA는 기업들의 지속가능한 발전을 위해 환경경영 관련 서비스를 제공하여 지역사회에 기여해야 한다.  • KSA는 지식서비스기관으로서 편리한 사회, 건강한 사회, 미래지향적 사회를 실현하기 위해 그 역할을 다해야 한다.  • KSA는 경제상황, 정부정책에 맞게 공익적인 부분을 반영하여 일자리 창출에 기여해야 한다.  • KSA는 소외계층에 대한 사회공헌을 강화함으로써 지역사회에 대한 소명을 다해야 한다.	• 정부예산 기반의 중소기업 지원 사업 확대 • 중소기업 제품 및 장애인 제품 구매를 지속 증가  • 배출권 거래제 검증기관 지정 • 농림부 온실가스 감축실적 검증기관 지정 • 건물 및 산림서비스 온실가스 검증업무 확대  • GRI G4 가이드라인 대응 방향 제시 • 공유가치창출(CSV) 적극 대응 • 통합보고서(재무+비재무+전략) 적극 대응  • 새 정부의 패러다임에 부합하는 취업역량 사업 강화  • 전사 사회공헌 활동 지속 전개	• 중소기업 제품 및 장애인 제품 구매 (2013년 96.8%, 2014년 96.5%) • 구매 및 제반 관리업무의 통합적 관리를 위한 공공구매집계시스템 구축  • 온실가스 에너지 명세서 및 인벤토리 검증 업무 수행 • CDM사업 및 온실가스 감축사업 타당성평가 및 검증 수행 • 우수 그린비즈 평가 및 녹색산업기술인력양성사업 수행  • G4 가이드라인 활용 프로젝트 확대, GRI G4 지정 교육기관 • 프로젝트 수행시 전략과 목차 기획에 적극 반영 • 통합보고서관련 프로젝트 확대  • 청년취업아카데미, 특성화고 중소기업 이해연수 사업, 경기도 지역맞춤형 사업 진행 • 특성화 전문대학 및 평생직업능력선도대학 프로젝트 진행 • 국가직무능력표준(NCS) 구축 및 활용 방안 개발 사업 추진  • 전사 사회공헌 전략에 따른 활동 실시(사회복지시설 후원, 환경정화, 재래시장 물품매출, 농촌 일손돕기, 1사1촌 봉사활동 등) • 루키보드를 통한 재능기부형태의 지식나눔 활동 진행	● ●

## About KSA

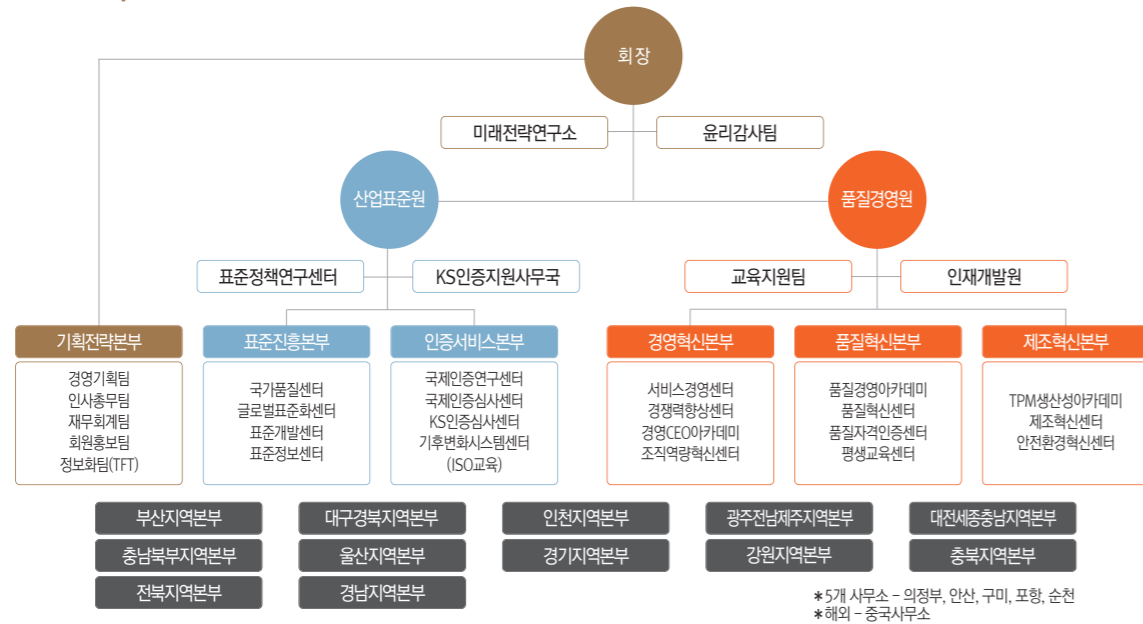
KSA는 1962년 산업표준화법 제32조에 근거하여 설립되었습니다. 지난 50여년간 표준, 인증, 교육, 진흥 분야에서 종합적인 지식서비스를 제공하는 전문기관으로서, 내·외부 이해관계자 여러분의 지속가능한 발전을 위해 늘 노력하겠습니다.



### KSA 개요

회사명	한국표준협회	대표자	백수현
설립일자	1962년 3월 13일	자본금	200억원(2014년 결산 기준)
매출액	974억원(2014년 결산 기준)	직원수	304명(2014년 기준)
본사소재지	서울특별시 강남구 테헤란로 305 (역삼동 701-7) 한국기술센터	대표브랜드	국가품질상, 품질분임조대회, KS인증, 서비스품질지수(KS-SQ) 등

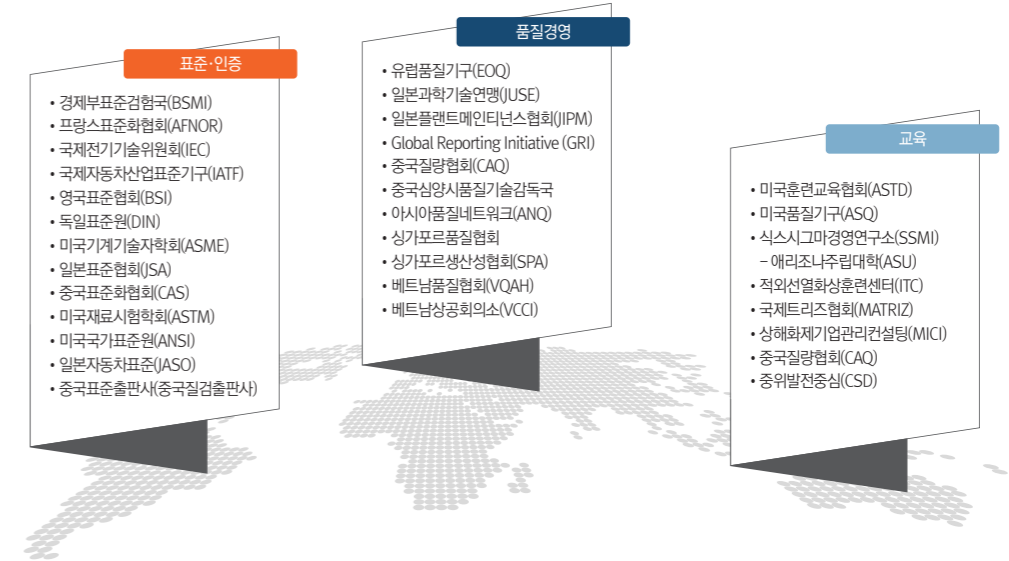
### KSA 조직도



\* 5개 사무소 - 의정부, 안산, 구미, 포항, 순천  
\* 해외 - 중국사무소

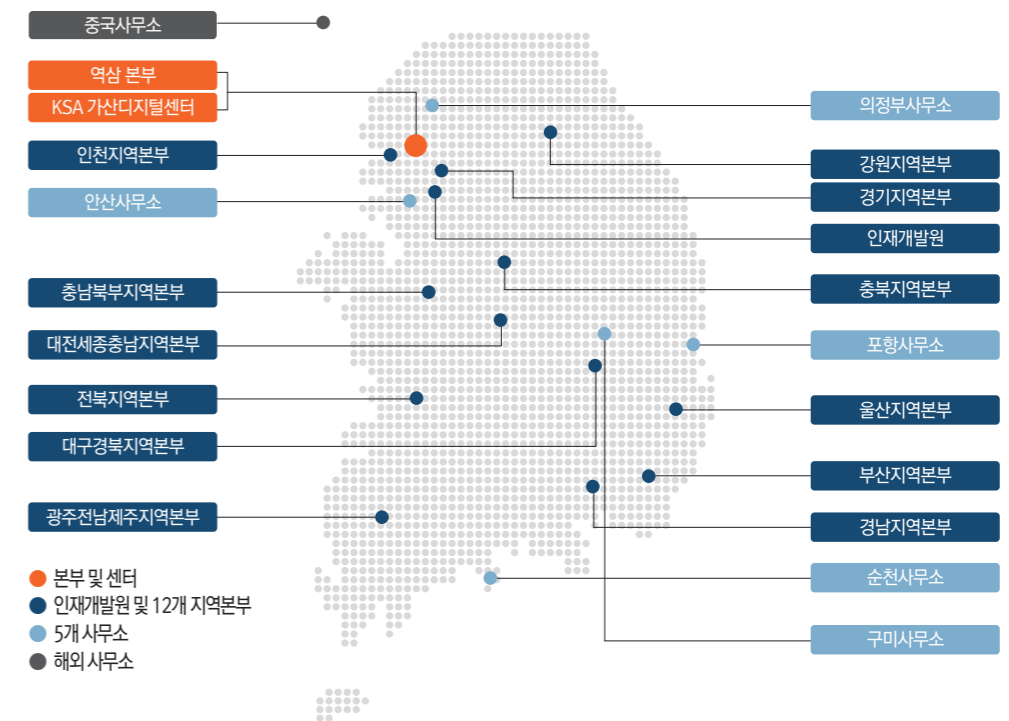
### KSA 글로벌 네트워크

표준, 품질, 인증, 교육 분야에서 해외 유관기관들과 활발히 교류하며, 중국 사무소를 통해 중국 현지의 국내 기업들을 지원하고 있습니다.



### KSA 국내 네트워크

KSA는 전국 12개 지역본부와 5개 사무소를 중심으로 산학연 협력 체제를 구축함으로써 고객사와 함께 성장하는 국내 최고의 지식서비스 기관으로 자리매김하였습니다.



KSA 연혁

# KSA는 대한민국의 산업발전과 함께 걸어왔습니다

1960~  
1980년대

표준품질경영  
대표기관으로 발전



- 1962 한국표준규격협회 설립
- 1971 품질관리기사 양성기관(상공부 지정)
- 1975 품질관리추진본부사무국(공업진흥청 지정) 국가품질상 운영
- 1983 노동부 지정 인정직업훈련원

1990년대

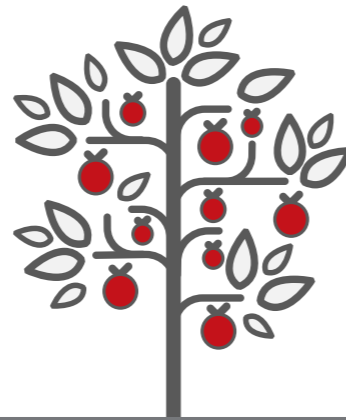
국가인증기관  
(KS인증·ISO 연수)으로 발전



- 1991 품질경영연구소 설치
- 1993 한국표준협회로 명칭 변경
- 1994 품질경영체제 연수기관 지정(국내 1호)
- 1996 환경경영체제 연수기관 지정(국내 1호)
- 1998 KS인증기관 지정
- 1999 산업표준원 통합

2000년 이후

국가 종합 지식서비스  
기관으로 발전



- 2000 ISO 9001, ISO 14001 인증기관 지정
- 2001 해외기관 최초 JIS 인증기관 지정 중국사무소(북경) 개소
- 2004 자회사 한국표준협회미디어(KSAM) 설립
- 2005 사회적책임(SR) 표준화포럼 사무국
- 2006 대한민국 LOHAS 인증기관
- 2007 공공기관 지정(기획재정부 지정) GRI와 지속가능경영 파트너십 체결 온실가스 감축사업 검증기관 지정
- 2008 e-learning 교육기관 지정 청정개발체제(CDM) 운영기구 지정 온실가스 인벤토리 검증서비스 제공
- 2009 ISO 26000 간사기관 지정 국내 최초 VCS검증기관 지정(VCS협회) KSA가산디지털센터 오픈
- 2010 녹색교육기관 지정(녹색성장위원회) Best HRD(인재개발우수기관) 인증 획득 UN글로벌컴팩트(UNG) 가입
- 2011 온실가스 목표관리제 검증기관 지정 실내 공기질 인증기관 국제트리즈협회(MATRIX) 공인 자격취득교육 훈련기관 등록
- 2012 창립50주년 기념식 거행 및 50년사 발간
- 2013 KS인증지원센터 개소(수원, 대전, 대구)
- 2014 제40회 전국품질보심조정대회 개최 제40회 국가품질경영대회 개최 KSA행복나눔회 설립 고용노동부 법정 직무교육위탁기관 등록
- 2015 안전환경혁신센터 개소

## 조직 거버넌스

### 총회의 구성과 의사결정

KSA는 매년 3월 중 정기총회를 개최하며, 총회의 주요 구성원은 회원사입니다. 총회 개최 7일 전에 회의 안건과 일시, 장소를 명기 하여 회원에게 통지하고 재적회원 5분의1 이상의 출석으로 개회합니다.

총회는 정관변경, 회장 및 비상근임원의 선임과 해임, 예산 및 결산의 승인 등에 대한 의결 권한을 가지고 있는 KSA 최고의사결정 기구입니다. 총회에서 의결된 주요 현안들은 정부의 승인과 보고를 거쳐 경영의 투명성을 제고 하고 있습니다. 회원사들은 KSA를 이루는 근간으로 KSA는 회원사를 위한 다양한 정보와 서비스를 제공하고 있습니다.

### 이사회와 의사결정

KSA 이사회는 아래의 표와 같이 구성되어 있습니다. 회장은 이사회를 소집하고 그 의장이 되며 회무를 총괄합니다. 비상근임원은 회원사와 유관기관의 대표자로 구성되어 독립성과 전문성을 제고하며, 총회에서 선출합니다. 이사의 임기는 선임된 날로부터 3년 이며 중임할 수 있습니다. 상근임원은 회규에서 규정한 급여체제에 따라 급여와 성과급이 지급되며, 비상근임원은 명예직으로 운영 되고 있습니다. 연초 사업계획과 예산편성, 사업결산 내용 등 주요 경영방침에 대해 이사회와 정부의 승인을 받는 형식으로 KSA의 투명한 의식 및 전과정을 보여주고 있습니다.

### 당연직 이사와 공익 이사 선임

2013년 3월에 당연직 이사와 공익 이사를 선임하여 사회적 책임을 더욱 공고히 하였습니다. 당연직 이사는 산업통상자원부 장관이 추천하는 산업표준정책담당 고위공무원 1인이 수행하고, 공익 이사는 표준화회장, 중소기업중앙회 상근부회장, 한국소비자원 부원장이 수행함으로써 KSA 사업수행의 공정성 확보와 역할 제고에 기여하고 있습니다.

### 이사회 명단

회사명	KSA직책	직위	성명
한국표준협회	상근회장	회장	백수현
한국표준협회	상근이사	전무	유연백
한국표준협회	상근이사	전무	오재원
광동제약(주)	비상근 부회장	사장	최성원
동서식품(주)	비상근 부회장	사장	이광복
두산중공업(주)	비상근 부회장	부회장	정지택
평화산업(주)	비상근 부회장	회장	김종석
한국수력원자력(주)	비상근 부회장	사장	조 석
두산엔진(주)	비상근 부회장	사장	김동철
도레이첨단소재(주)	비상근 부회장	회장	이영관
(주)루페인트	비상근 이사	사장	김수경
LS산전(주)	비상근 이사	회장	구자균
(주)유리하네스	비상근 이사	사장	유상근
(주)풍산	비상근 이사	사장	최한명

회사명	KSA직책	직위	성명
한국도자기(주)	비상근 이사	사장	김영신
한국타이어(주)	비상근 이사	부회장	서승화
(주)에이스침대	비상근 이사	사장	안성호
(주)성우하이텍	비상근 이사	사장	김태일
(주)아주산업	비상근 이사	사장	윤병은
(사)표준학회	비상근 이사	회장	이재학
중소기업중앙회	비상근 이사	부회장	송재희
한국소비자원	비상근 이사	부원장	임은규
국가기술표준원	비상근 이사	국장	안종일
금호타이어(주)	비상근 이사	사장	김창규
(주)대한솔루션	비상근 이사	회장	권희현
(주)한영닉스	비상근 감사	회장	한영수
동남석유공업(주)	비상근 감사	사장	노충석

### 총회 및 이사회 부의안건 상정 프로세스

정관에서 규정하고 있는 총회 및 이사회 의결사항에 해당하는 현안을 부의안건으로 상정합니다. 또한 총회 및 이사회의 개최 일정이 확정되면 그룹웨어를 통해 공개적으로 알리고 안건에 대한 의견수렴을 요청합니다. 이를 통해 KSA 전 임직원의 의견을 수렴하고 총회 및 이사회의 의결이 필요한 현안을 반영하고 있습니다.



## KSA Business Area

산업 전 분야에 걸쳐 이론과 실무 능력을 겸비한 우수한 전문가 집단으로 구성된 KSA는 산업표준화와 품질경영에 관한 조사·연구, 교육 훈련, KS 및 ISO 인증 등 53년간 축적된 노하우를 바탕으로 21세기 기술경쟁 시대의 국가 산업발전을 선도하고 있습니다.

**인증 Certification**

KSA는 기업과 국민에게 신뢰받는 대한민국 대표인증기관입니다.

**세부사업**

- 한국산업표준(KS)
- 국제인증(ISO, JIS 등) / 온실가스 검·인증
- KSA 자체 인증 - 대한민국 LOHAS 인증, 실내공기질인증, 대한민국 으뜸상품인증

**추진성과**

KS인증	국제인증	온실가스 및 에너지 검인증 서비스	ISO 인증심사원 양성
10,682건 (2013) 10,984건 (2014)	2,928건 (2013) 2,938건 (2014)	111건 (2013) 168건 (2014)	463명 (2013) 452명 (2014)

**세부사업**

- 국가품질경영대회 / 품질분임조경진대회
- 한국서비스대상 / 대한민국 혁신대상
- 서비스품질 지수(Index) - 한국서비스품질지수(KS-SQI), 한국콜센터품질지수(KS-CQI), 한국품질만족지수(KS-QEI), 프리미엄브랜드지수(KS-PBI), 한국소비자웰빙지수(KS-WCI)
- 명품산업육성 - 명품창출포럼

**추진성과**

국가품질경영대회(1975~2014)	품질분임조경진대회
<ul style="list-style-type: none"> <li>품질경영 유공자 2,087명</li> <li>품질경영우수 기업 563개</li> <li>우수분임조 5,343개</li> <li>국가품질명장 1,406명</li> <li>품질경영역우수기업 979개</li> </ul>	285팀(2013) / 293팀(2014)

**품질경영 Quality**

KSA는 국가산업 발전의 근간인 품질경영을 산업계에 보급하고 독려합니다.

**세부사업**

- 공개교육 / 맞춤형 위탁교육 / 현장지도 교육(OJT) - 경영/직무역량/공통역량, 사회책임경영, 품질경영/생산관리/설비관리/안전/보건경영, KS인증/ISO인증
- CEO교육 - KSA 하계(CEO포럼, 최고위과정, 경영품질최고경영자과정(AMQP), 기술경영 e-Tech+CEO, 인문경영시리즈)
- 국내외 연수 - 국내외 기업·기관의 방문 연수
- 자격인증교육 - 품질관리담당자, 국제경영시스템인증심사원 자격제도, ASQ국제자격인증, 식스시그마 벨트 자격인증

**추진성과**

공개교육	KSA 하계 CEO포럼 참가 인원
<ul style="list-style-type: none"> <li>강의실 50개</li> <li>개최수 약 470건</li> <li>연간 수강인원 약 25,000명</li> </ul>	472명(2013) / 505명(2014)

**세부사업**

- 국내외 표준보급 - 한국산업표준(KS) 발간·보급, 해외표준의 수집·보급
- 표준연구개발활동 - 국가표준코디네이터, 표준화 로드맵 개발사업
- 대국민 표준화 활동 - 세계표준의 날 운영, 표준화우수성과 경진대회
- 글로벌 표준화 활동 - ISO/IEC 국제표준화 활동 지원, 국제표준교육, 국제표준 의장간사 활동 지원, 개도국 표준체계 보급 지원

**추진성과**

표준정책 이슈리포트 발간	국제표준화기구 ISO & IEC 위원회 운영	한국산업표준 발행	범국민 표준화 교육 실시
9건	25개	20,443종	15회

**표준 Standard**

KSA는 표준보급부터 연구, 정책제안, 표준화 활동 등을 통해 생활을 더욱 편리하게 합니다.

**세부사업**

- 공개교육 / 맞춤형 위탁교육 / 현장지도 교육(OJT) - 경영/직무역량/공통역량, 사회책임경영, 품질경영/생산관리/설비관리/안전/보건경영, KS인증/ISO인증
- CEO교육 - KSA 하계(CEO포럼, 최고위과정, 경영품질최고경영자과정(AMQP), 기술경영 e-Tech+CEO, 인문경영시리즈)
- 국내외 연수 - 국내외 기업·기관의 방문 연수
- 자격인증교육 - 품질관리담당자, 국제경영시스템인증심사원 자격제도, ASQ국제자격인증, 식스시그마 벨트 자격인증

**추진성과**

공개교육	KSA 하계 CEO포럼 참가 인원
<ul style="list-style-type: none"> <li>강의실 50개</li> <li>개최수 약 470건</li> <li>연간 수강인원 약 25,000명</li> </ul>	472명(2013) / 505명(2014)

**교육 Training & Development**

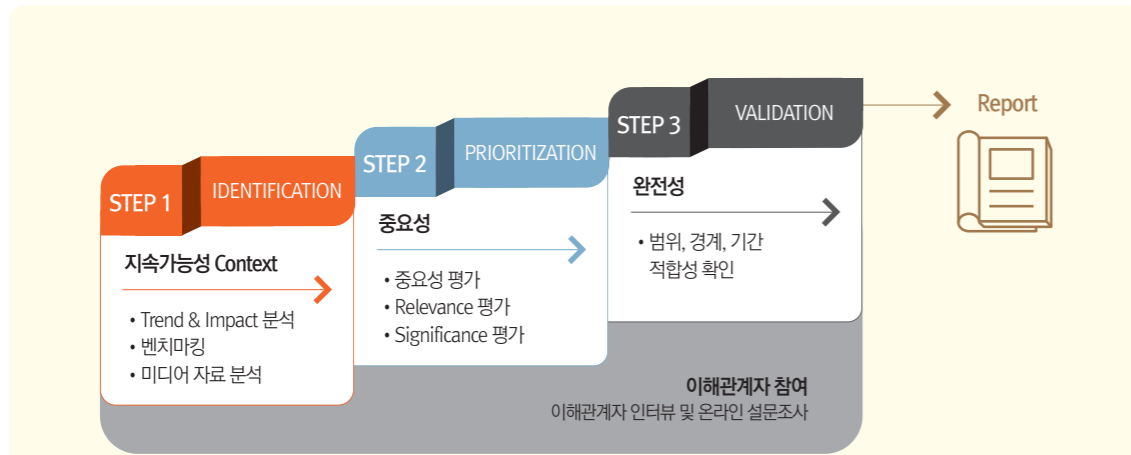
KSA는 기업에서 필요로 하는 다양한 분야의 교육 프로그램을 수준별로 갖추고 있습니다.

## 중요성 평가

KSA를 둘러싼 다양한 지속가능성 관련 이슈 중 내외부 이해관계자의 관심이 높으며 조직의 지속가능성에 개연성이 높은 주요 이슈를 선정하고, 이를 중심으로 보고가 진행되기 위해서는 중요성 평가가 체계적으로 진행되어야 합니다. KSA는 GRI G4, ISO 26000 및 IIRC에서 제시하는 중요성 평가 방법에 따라 경영활동에 반드시 고려되어야 할 지속가능성 핵심 이슈를 도출하였습니다. 이렇게 선정된 핵심 이슈를 중심으로 KSA의 지속가능성 전략 방향을 수립하고 보고서 목차를 구성하여 보고하였습니다.

### 중요성 평가 프로세스

KSA는 지속가능성 핵심 이슈를 도출하기 위해 지속가능성 배경(Sustainability Context), 중요성(Materiality), 완전성(Completeness), 이해관계자 참여(Stakeholder Inclusiveness) 원칙에 근거하여 내외부 환경 분석 및 중요성 평가를 실시하였습니다.



#### STEP 1 내외부 환경 분석을 통한 지속가능성 관련 이슈 식별

KSA와 관련성이 높은 지속가능성 트렌드, GRI가 제시한 지속가능성 Aspects 및 IIRC에서 제시한 내부역량이슈(Capitals)를 반영하여 이슈 풀을 구성하였습니다. 다음으로 Trend & Impact 분석, 벤치마킹, 미디어 자료 분석 및 이해관계자 인터뷰를 통해 KSA를 둘러싼 55개의 내외부 지속가능성 관련 이슈를 식별하였습니다.

<b>Trend &amp; Impact 분석</b> 지속가능성 관련 이슈를 Trend/Impact/ 내부역량 차원에서 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 KSA 내부에서 중요하게 인식하고 있는 지속가능성 이슈를 파악하였습니다.	<b>벤치마킹</b> 국내외 표준기관 및 글로벌 지식서비스 기관의 지속가능성 보고 이슈를 ISO 26000 7대 핵심이슈 별로 분석하여 관련 기관들에서 중요하게 다루고 있는 보고 이슈를 파악하였습니다.	<b>미디어 자료 분석</b> KSA의 지속가능경영 관련 활동에 대한 대외적 인식을 분석하기 위하여 2013년 1월부터 2014년 12월까지 국내 언론사에 보도된 유효 기사 894건을 분석하여 주요 이슈를 도출하였습니다.	<b>이해관계자 인터뷰</b> ISO 26000의 이해관계자 식별 기준을 반영하여 KSA의 핵심 이해관계자 그룹을 선정하고 7명의 대표 이해관계자를 대상으로 심층 인터뷰를 진행하여 주요 이슈 및 추가 이슈를 도출하였습니다.
--	---	--	---

#### STEP 2 중요성 평가를 통한 핵심 이슈 우선순위 선정

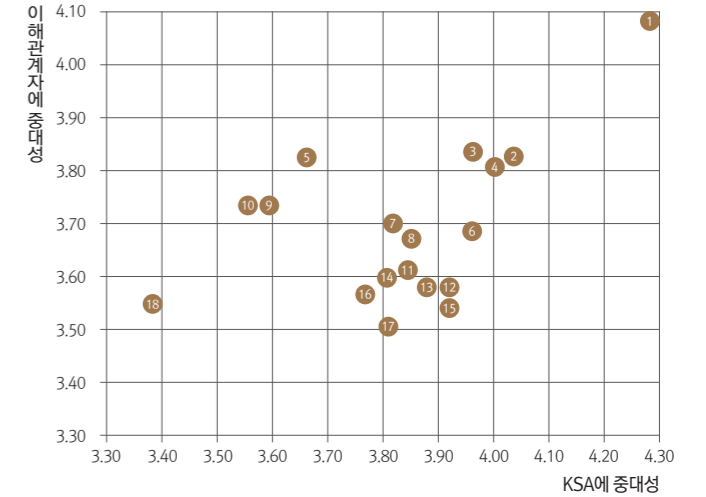
내외부 환경 분석을 통한 관련성 평가 결과에 따라 KSA의 이해관계자 113명을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였으며, 그 결과에 따라 이슈들의 중대성을 우선 순위화하여 최종 18개(Impact)의 핵심 이슈를 선정하였습니다.

#### STEP 3 유효성 검증

KSA는 내부 보고를 통해 18개의 핵심 이슈가 KSA에 중요한 영향을 미치는 이슈인지 검토하였으며 범위, 경계, 기간 등 핵심 이슈들에 대한 보고 수준을 결정하고 5대 지속가능성 전략 방향과 연계하여 본 보고서의 내용을 작성하였습니다.

### 중요성 평가 결과

중요성 평가는 관련성(Relevance) 평가와 중대성(Significance) 평가의 두 단계로 나누어 실시되었습니다. 관련성 평가를 실시하여 55개의 관련 이슈를 도출하였으며, 이를 대상으로 KSA의 내외부 이해관계자 설문조사를 통해 중대성(Significance) 평가를 실시한 결과 중요도 5점 만점 중 3.5점 이상을 획득한 18개의 이슈가 최종 핵심 이슈로 확정되었습니다. 최근 사회적 관심으로 대두되고 있는 이슈에 대한 KSA의 전략적 대응을 공유하고자 '환경 및 안전 표준 관리', '사회적 기여 교육사업', '미래성장 동력 발굴'과 관련된 지속가능성 이슈는 'Special Issues' 부분에 심도 있게 보고하였습니다.



전략 방향	핵심 이슈	중요 측면(GRI G4)	2014 순위	2013 순위	보고 경계	보고 페이지
신뢰받는 조직운영	경제성과(수익, 연금, 정부보조금)	Economic Performance	3	-	Within	34, 76~77
	반부패(공정가격입찰 등)	Anti-corruption	11	18		35, 81
	환경부문 법규준수	Compliance	18	-		36~37
전문가를 지향하는 일터 조성	훈련 및 교육	Training & Education	1	4	Within	42~43, 81
	시장지위(임금, 구매, 채용)	Market Presence	8	-		40, 71, 81
	다양성과 기회균등 (공평한 인사관리)	Diversity and Equal Opportunity	4	6		40~41
	고용(성별, 신규, 임시직, 파견직)	Employment	7	11		40, 79~80
	노사관계	Labor/management Relations	13	-		44
	노동관행 고충처리제도	Labor Practices Grievance Mechanisms	17	24		44~45
	지속가능한 성과창출	공공정책(국가 표준정책 수립의 적극적인 참여)	Public Policy	12		2
환경·안전 관련 인증 및 표준 확대		-	14	14	24~25	
고객안전보건		Customer Health and Safety	10	9	59	
앞서가는 고객가치 창출	고객만족(정규교육과정, 포럼, 조찬회, 컨퍼런스, 조사, 시상식 등)	Product and Service Labelling	2	23	Within	65~66
	고객개인정보보호	Customer Privacy	5	13		69
	KS 인증 고객가치 증대(절차 간소화 부담 완화 중복 인증 개선 등)	Product and Service Labelling	6	7		52~53
	제품부문 법규준수	Compliance	9	-		89
	마케팅커뮤니케이션	Marketing Communications	15	17		67~68
사회 공유가치 증진	사회부문 법규준수	Compliance	16	-	Within	89

## 이해관계자 커뮤니케이션

KSA가 추진하는 모든 지속가능경영 활동의 중심은 이해관계자이며, KSA는 다양한 이해관계자와 소통함으로써 경제, 사회, 환경적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 이해관계자의 기대와 관심 이슈를 파악하기 위하여 각 이해관계자 그룹의 특성을 반영한 소통 채널을 활용하여 정기적인 대화의 장을 마련·운영하고 있습니다.

### 이해관계자 정의 및 참여

KSA는 ISO 26000에 제시된 기준에 따라 조직의 성과에 영향을 주는 경우, 영향을 받는 경우, 법적·재무적·운영상 책임이 있는 경우의 3가지 범주에 따라 임직원, 고객, 정부 및 지자체, 파트너, 지역사회 및 협력회사의 6개 그룹을 핵심 이해관계자로 식별하였습니다. 이해관계자와의 소통 과정에서 수렴된 의견은 지속가능경영 관련 의사결정 시 우선적으로 고려되어 경영활동 전반에 걸쳐 적극 반영되고 있습니다.



## 이해관계자 설문조사

### 설문조사 개요

KSA는 주요 이해관계자인 고객, 임직원, 정부·지자체, 파트너 및 지역사회 등을 대상으로 KSA의 지속가능경영과 사회적 책임 이행에 관한 의견을 파악하기 위하여 설문조사를 실시하였습니다. 설문지는 CSR(기업의 사회적 책임) 트렌드\*, 임팩트\*\*, 내부역량 이슈\*\*\*에 대한 영향도(중요도)를 평가(5점 척도)하는 질문으로 설계되었으며, 설문결과는 주요 이슈 도출을 위한 기초자료로 활용되었습니다.

\*CSR Trend : KSA가 영향을 받는 외부의 경제·사회·환경적 트렌드  
 \*\*CSR Impact : KSA가 외부에 끼치는 경제·사회·환경적 영향  
 \*\*\*내부역량 이슈 : KSA의 가치사슬 분야별로 본 내부역량 이슈

### 설문조사 결과

**트렌드 결과**  
 트렌드 항목 중 이해관계자 대부분은 '인재 확보의 중요성 강화'와 '안전에 대한 사회적 관심 증대'를 KSA가 영향을 받는 이슈 중 우선적으로 대응·관리해야 하는 중요도 높은 이슈로 선정하였습니다.

**트렌드 중요도 결과**

트렌드 항목	중요도	해당 이슈에서 중요도가 높은 항목						
		내부	정부-지자체	고객/협력사	파트너	지역사회	협력기업	
인재 확보의 중요성 강화	4.36	4.46	4.50	4.31	4.40	4.75	3.50	4.00
안전에 대한 사회적 관심 증대(제품 및 서비스)	4.22	4.21	3.00	4.22	4.35	4.25	4.00	4.50
고객의 요구 대안화	4.19	4.14	4.00	4.27	4.20	3.75	3.50	4.00
기업에 대한 투명성 요구 증대	4.15	4.14	3.50	4.25	4.10	4.00	3.00	4.00
임직원 복지(근로환경) 개선의 중요성	4.08	4.11	3.50	4.09	4.00	4.00	4.00	4.00
건강·친환경·친사회를 중시하는 소비자 증대	4.06	4.43	4.00	3.95	4.00	4.75	2.50	4.00
동반성장 요구 강화(중소기업 육성 활동)	4.05	4.11	3.50	4.09	4.00	4.00	4.00	4.00
실용성, 비정규직 사회적 약자 등에 대한 교육 필요성	4.04	3.89	4.00	4.16	4.20	3.50	3.00	4.00
공정거래 관련 이슈	4.04	4.18	4.50	4.09	3.85	3.75	3.00	4.00
KSO(중·보편)드기 향상 필요	4.04	3.96	3.00	4.09	4.15	4.00	4.00	4.00
공정거래 관련 이슈	4.04	3.86	4.50	4.16	3.95	4.25	3.00	4.00

※ 19개 트렌드 이슈 중 중요도 평균 4.0 이상의 이슈 리스트

**임팩트 결과**  
 임팩트 항목 중 이해관계자 대부분은 '훈련 및 교육'을 KSA가 외부에 미치는 영향 중 적극적으로 대응·관리해야 하는 중요도 높은 이슈로 선정하였습니다. 다음으로 '고객만족', '경제성과' 및 '다양성과 기회균등' 등을 중요 이슈로 선정하였습니다.

**임팩트 중요도 결과**

임팩트 항목	중요도	해당 이슈에서 중요도가 높은 항목						
		내부	정부-지자체	고객/협력사	파트너	지역사회	협력기업	
훈련 및 교육	4.13	4.29	4.50	4.07	4.30	3.25	3.50	4.00
고객만족	3.88	4.04	3.50	3.98	3.75	2.25	4.00	3.50
경제성과 수익 연동 정보 제공	3.87	3.96	4.00	3.87	3.90	3.25	3.00	4.00
다양성과 기회균등(공정한 인사관리)	3.86	4.00	4.00	3.87	3.95	2.25	3.50	4.00
고객 개인정보 보호	3.79	3.68	3.50	3.82	4.00	3.00	4.00	4.00
KS인증 고객/서비스 증대	3.76	3.96	3.50	3.73	3.75	2.50	4.50	4.00
고령·장애, 신규, 양·자, 파견직	3.73	3.82	4.50	3.67	4.00	2.50	3.00	4.00
사명지위(영원) 구매, 제품	3.73	3.86	4.00	3.73	3.85	2.25	3.00	4.00
제품/서비스 품질 준수	3.71	3.61	3.50	3.80	3.80	2.75	3.50	4.00
고객 안전 보안	3.70	3.57	3.50	3.85	3.80	2.25	3.50	3.50

※ 24개 임팩트 이슈 중 중요도 평균 3.7 이상의 이슈 리스트

**내부역량 결과**  
 내부역량 항목 중 이해관계자 대부분이 '이해관계자의 회사에 대한 신뢰'와 '조직의 사업 수행에 대한 사회적 지지 확보' 및 '조직 전략을 이해·수립하고 실행할 수 있는 역량'을 KSA가 지속적으로 강화해야 할 중요한 내부 역량 이슈로 선정하였습니다.

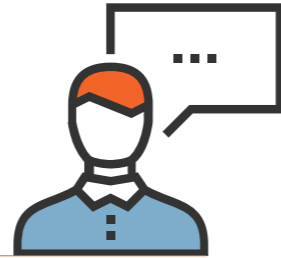
**내부역량 중요도 결과**

내부역량 항목	중요도	해당 이슈에서 중요도가 높은 항목						
		내부	정부-지자체	고객/협력사	파트너	지역사회	협력기업	
이해관계자의 회사에 대한 신뢰	4.13	3.00	4.00	3.56	3.70	3.00	2.00	3.00
조직의 사업 수행에 대한 사회적 지지 확보	4.07	2.86	4.00	3.53	3.65	3.25	3.00	3.00
조직 전략을 이해·수립하고 실행할 수 있는 역량	4.06	3.18	3.50	3.62	3.75	3.50	2.50	3.50
지속적인 개선을 위한 애용과 동기 부여	4.00	2.93	3.50	3.53	3.75	3.25	2.50	3.00
지식/기술/역량/소프트웨어/특권 라이선스	3.98	3.18	3.50	3.56	3.80	3.25	2.50	3.00
명성 및 브랜드	3.97	2.86	3.50	3.60	3.65	3.50	2.50	3.00
윤리경영, 위기관리, 거버넌스 관련 역량	3.97	2.71	3.00	3.56	3.65	3.25	2.50	3.50
사회적 규범, 기차, 태도를 공유하는 관계망 역량	3.92	3.18	3.50	3.49	3.75	3.25	3.00	3.50

※ 12개 내부역량 이슈 중 중요도 평균 3.9 이상의 이슈 리스트

### 이해관계자 인터뷰

KSA는 이해관계자와 함께하는 소통이 바탕이 되어야 진정한 지속가능경영의 실천이 가능하다고 믿습니다. 이를 위해 KSA와 긴밀한 관계를 맺고 있는 각 분야의 주요 이해관계자를 선정하여 KSA에 대한 진솔한 의견을 수렴하는 심층 인터뷰를 진행하였습니다.




**박주승**  
국가기술표준원  
과장

KSA는 KS 인증 복수화라는 환경 변화에 대비하여 무엇을 준비할 것인지 실제적으로 고민해야 할 것입니다. 장기적으로 KSA가 여러 인증기관 중의 하나로 되는 것이 아니라 표준 개발과 관련한 전문성을 가지고 국내외의 반영, 국제활동 대응, 국내 보급에 이르기까지 표준관리에 대한 부분을 총괄 관리하는 기관으로 나아가야 할 것입니다. 더불어 표준에 대한 정책 부분의 싱크탱크 역할을 할 수 있도록 역량 강화가 필요합니다. 표준 및 인증, 교육 부분에 있어서 지속적으로 이슈를 선도하고 산업 전반에서 원하는 바를 실제로 제공할 수 있는 KSA로 나아가기를 기대합니다. ●

KSA는 품질 분야의 정통성을 지니고 있으며, 특히 중소기업에게 도움이 되는 기관입니다. KSA의 품질 개선 활동은 대한민국의 경제 성장과 수출 활성화에 큰 기여를 해왔습니다. KSA는 갈수록 치열해 지는 경쟁 상황에서 끊임없는 혁신을 통해 차별화된 인증 및 교육, 표준 서비스를 제공해야 합니다. 또한 내부 조직원들이 의욕을 갖고 일할 수 있는 환경을 조성하여 고객서비스 제고로 이어질 수 있도록 힘써 주시기 바랍니다. 이를 통해 KSA는 새로운 가치를 창출하고 제공할 수 있는 기관이라는 인식이 대내외적으로 자리잡기를 희망합니다. ●



**유상근**  
유라하네스  
사장



**백영남**  
표준학회  
전임 회장

KSA는 기업이 국제표준에 대응하고 이를 인증받는 과정에서 갖고 있는 부담을 저하시켜 줄 수 있는 역할을 해야 합니다. 표준 유관기관과의 적극적인 유대를 기반으로 국제표준을 선점하고 각 유관부처와의 적극적인 협의를 통해 선도적인 역할 담당해야 할 것입니다. 더불어 미래에 대한 전략을 지속적으로 개발하여 혁신과 변화를 도모하여야 합니다. 표준은 기술표준에서 나아가 문화, 생활 등 삶의 전 영역에 걸쳐 확대되고 있습니다. 새롭고 다양한 분야의 전문성 있는 사람들을 영입하여 이러한 외부환경 변화에 유연하게 대처해 나가는 것이 KSA의 지속적인 성장에 필수적인 부분이라고 생각합니다. ●



**신완선**  
품질경영학회  
회장

국내 기업의 품질경쟁력을 끌어올리는데 KSA가 결정적인 역할을 해왔습니다. 이제부터는 기업이 국제 시장에 진출할 때 KSA가 어떤 역할을 하고 있는지에 대해서도 고민해 봐야 할 시기입니다. 국제 교류가 빈번해지면서 국가간의 표준체계 공유가 중요한 화두가 되고 있습니다. 국내 표준체계가 강화되어 FTA의 견인차 역할을 할 수 있도록 리더십을 발휘하고 IT, BIO 등 신규 분야에도 발빠른 표준체계 개발로 국내기업의 글로벌 진출의 기반을 제공해야 합니다. 장기적으로 KSA가 지속 성장하기 위해서는 한국이 글로벌 트렌드에 적극 동참하도록 선도적 역할을 해야 할 것입니다. ●



**권대영**  
건강보험심사평가원  
과장

건강보험심사평가원은 KSA를 통하여 ISO 9001 품질경영 분야의 인증을 받음으로써 기관의 신뢰성 제고에 도움을 받았습니다. 표준 및 인증 분야에 있어서는 KSA가 국내에서 가장 신뢰성 있는 기관으로 인식되고 있습니다. 다만 최근 다양한 인증기관이 난입하여 브랜드 가치가 다소 떨어진 면이 있습니다. KSA의 브랜드 가치를 더욱 높여 타 경쟁사 대비 신뢰성을 확보할 수 있는 노력을 지속해 주시기 바랍니다. 앞으로도 KSA에서 제공한 인증을 통해 기업들이 자부심을 가질 수 있도록 역할을 해주시길 기대합니다. ●

KSA에 기존 표준을 보급하고 인증하는 역할에서 나아가 기업에 새로운 시각이나 방향을 제시할 수 있는 역량 및 기능을 기대합니다. 한국서비스품질지수(KS-SQI) 관리에 있어서도 평가와 순위 발표에 그치는 것이 아니라 해당 분야에서 선도적으로 나아가기 위해 어떠한 노력이 필요한 지 실제적인 개선방안을 제시할 필요가 있습니다. 기업의 지속가능성 견지에서 당면 문제를 해결하고 글로벌 경영 시스템을 갖출 수 있도록 컨설팅 기능을 강화해 가는 것이 KSA의 장기적인 경쟁력을 제고하기 위한 방법이라고 생각합니다. ●



**유예중**  
롯데월드  
팀장



**차재원**  
서울유유  
차장

KSA가 기술 주도형 기업으로 성장하기 위해서는 전문지식도 중요하지만 지식을 응용하여 새로운 것을 창조하는 창의력도 중요하다고 생각합니다. 현대 사회는 빅데이터시대로서 지식 통합을 바탕으로 유(有)에서 뉴(New)를 창조하는 창조인재 육성이 필요합니다. KSA가 기업에 제공하는 교육 또한 기술교육 뿐 아니라 기업의 혁신 요구에 대응할 수 있는 창의력을 키우는 교육을 개발하여 제공할 필요가 있습니다. ●

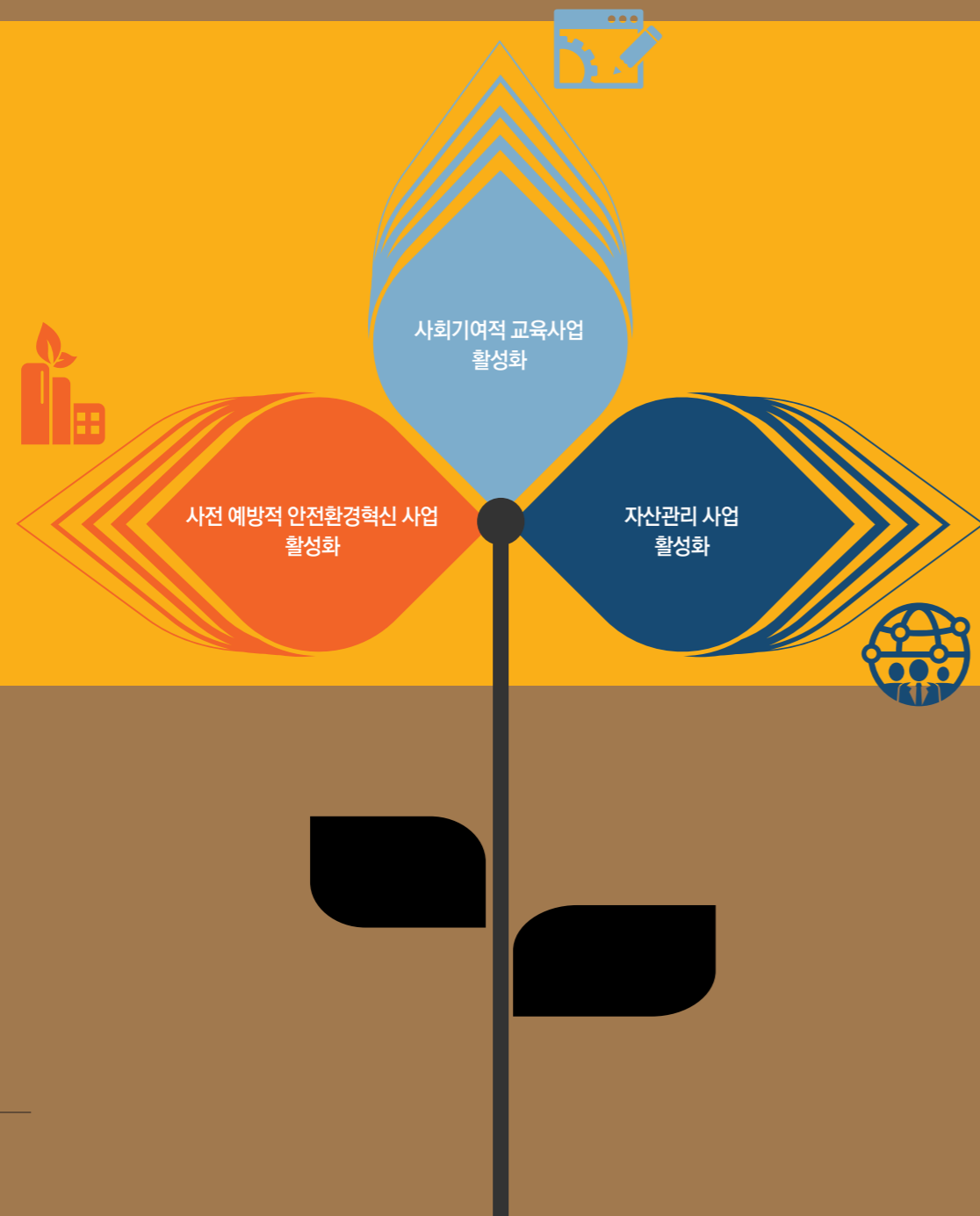


**김윤기**  
KSA 노동조합  
위원장

2014년 한 해 동안 인증제도의 변화, 국가품질상 법체계 변화 등 시장과 규제 변화의 변동이슈가 가장 많았던 것으로 생각됩니다. 인증제도의 변화로 인하여 여러 인증기관이 시장에 들어오게 된 상황은 협회 입장에서 매우 중요한 이슈입니다. 협회는 적극적인 홍보 및 전문성 강화 등을 통해 이에 대해 선도적으로 대응해 나갈 필요가 있습니다. 또한 근래 신입사원 충원이 줄어들면서 조직 문화가 많이 바뀌고 있습니다. 기존 직원과 신규 직원이 서로 소통할 수 있는 계기가 필요하며, 구성원 모두가 본연의 위치에서 조직의 화합을 위해 노력한다면 KSA가 앞으로도 지속적으로 성장할 수 있는 기반이 될 것입니다. ●

# Special Issues

KSA는 최근 부각되고 있는 국민 안전에 대한 우려와 청년취업난, 산업시설 노후화로 인한 비용증대 등의 사회 문제에 대응하기 위하여 안전 전문화 교육, 기후변화 관련 검증 등 환경 및 안전에 대한 표준강화, 역량개발 및 취업지원 등 사회기여적 교육사업 활성화, 산업자산 관리 최적화 교육의 활성화 등의 활발한 활동을 전개하고 있습니다.



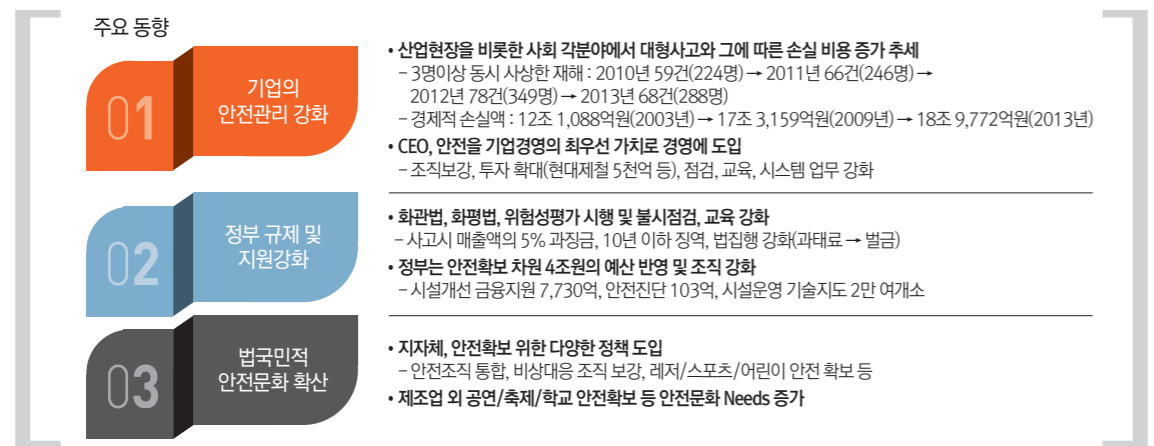
# 사전 예방적 안전환경혁신 사업 활성화



KSA는 범국민적 안전 문화 확산과 기후변화 대응에 발빠르게 대응하여 관련 표준을 강화함으로써 안전하고 깨끗한 지역사회 환경을 조성하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

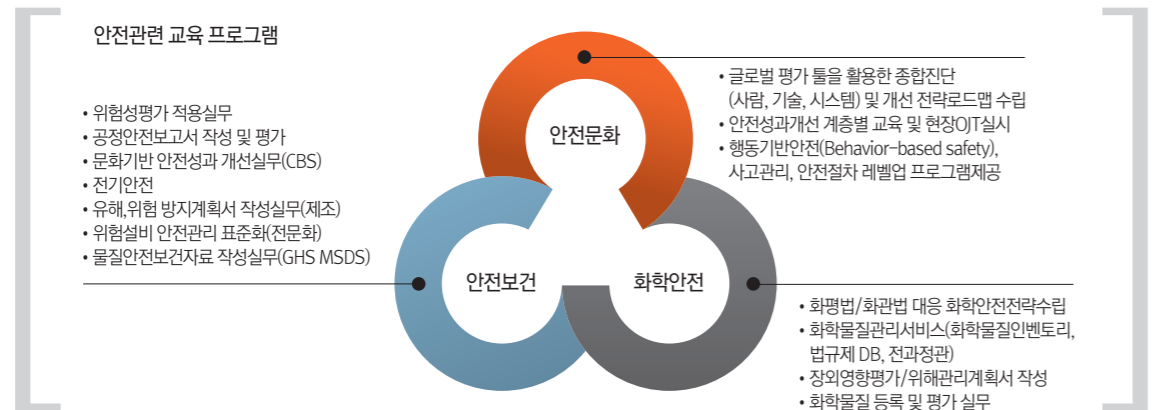
구미불산사고와 세월호 침몰 전후 쏟아져 나온 각종 안전보건 대책에도 불구하고 사회 전반에서 대형사고가 끊이지 않고 발생하여 안전에 대한 국민적 우려가 심각하게 대두되고 있습니다. 이에 정부에서는 국민 안전확보를 위해 국민안전처를 신설하는 등 근원적인 대책마련에 고심하고 있으며 산업계도 그간의 단기적 성과중심의 경영원칙에서 탈피하여 안전을 기업의 최우선 가치로 경영에 도입하려는 노력을 기울이고 있습니다.

KSA는 이러한 전 산업계의 안전환경혁신을 통한 사고예방 활동을 활성화하기 위하여 2014년 '안전TFT' 조직을 신설하였고 2015년 '안전환경혁신센터'를 정식 팀으로 출범시켜 기업에 필요한 지식서비스를 제공하고 있습니다.



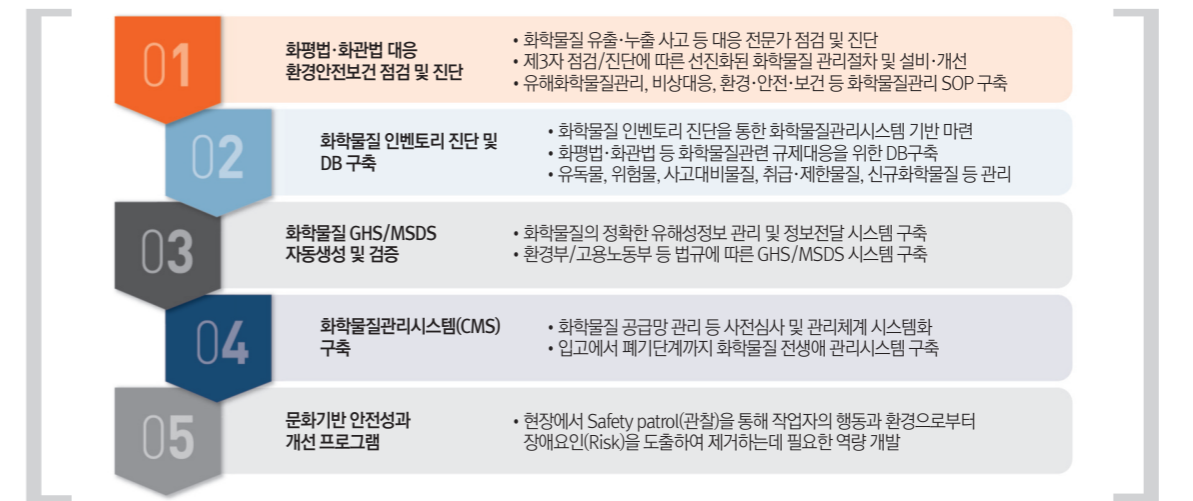
## 교육 프로그램

KSA는 산업안전보건법에서 규정하고 있는 안전보건관리책임자를 포함하는 법정직무교육 및 공정안전관리(PSM)을 비롯한 전문화과정, 안전문화(사람, 기술, 시스템) 종합 진단 및 개선, 화학안전 등의 현장 OJT, 기업 맞춤형 계층별 안전리더십 과정 등을 제공하고 있습니다.



## 현장개선 프로그램

KSA는 안전 문화가 기업에 제대로 정착되기 위한 현장개선 프로그램을 제공하고 있습니다. 현장에서 Safety Patrol을 통해 작업자의 행동과 환경으로부터 장애요인(Risk)을 도출하여 제거하는데 필요한 역량을 개발하고 안전문화를 정착하는 '안전성과 개선 프로그램'과 화학물질을 안전하게 관리할 수 있는 '화학물질 관리서비스'를 제공하고 있습니다.



## 기후변화 대응

**온실가스·에너지 명세서 검증 수행** | KSA는 환경부로부터 온실가스·에너지 검증기관으로 지정받아 국가 온실가스 감축목표 달성에 이바지하고자 온실가스 다배출, 에너지 다소비 관리업체(사업장)를 대상으로 검증업무를 수행하고 있습니다. KSA는 신뢰성 높은 검증서비스를 제공함으로써 2012년에는 78건, 2013년 111건, 2014년 168건의 명세서를 검증한 국내 1위의 온실가스 검증기관입니다.

**UN 청정개발체제(CDM) 타당성평가 및 검증 수행** | KSA는 2008년 UN으로부터 청정개발체제(CDM)운영기구로 지정된 이래, 기업이 추진하는 CDM사업의 타당성을 평가 및 감축실적을 검증하여 기업이 탄소배출권을 확보하는 데에 기여하고 있습니다.

**온실가스 감축실적 타당성평가 및 검증 수행** | KSA는 2007년 산업통상자원부로부터 온실가스 감축실적 검증기관으로 지정된 이래, 2012년 71건, 2013년 59건, 2014년 61건의 타당성평가 및 검증을 수행함으로써 명실상부 국내 최고의 온실가스 감축실적 검증기관으로서의 위상을 제고하고 있습니다.

**우수그린비즈 평가 수행** | KSA는 2010년에 중소기업청으로부터 녹색경영평가(現 우수그린비즈)기관으로 지정되어 중소기업의 녹색경영성과를 평가하고 있습니다. 2012년~2014년 총 521개 중소기업을 평가함으로써 녹색경영의 저변 확대에 기여하고 있습니다.

# 사회기여적 교육 사업 활성화



KSA는 청년취업난을 해결하는데 기여하기 위하여 맞춤형 취업지원 및 고용서비스망 강화, 전문대학 특성화 육성 등 전문 교육기관으로서의 사회 기여 역할을 다하고자 최선의 노력을 다하고 있습니다.

KSA 평생교육센터는 현 정부 국정과제이자 최근 커다란 사회적 문제로 대두된 청년취업난과 관련하여, 대학생, 실업자, 사회적 약자 등을 대상으로 한 고용·취업·직업전문교육 등 다양한 역량개발 프로그램을 진행하고 있습니다.

## 맞춤형 취업지원 및 고용서비스망 강화

KSA는 현 정부 국정과제53번인 수요자 맞춤형 교육 및 고용서비스 제공을 통한 일자리 미스매치 완화 및 고용률 제고 목표달성을 위해, 대상별 맞춤형 취업지원 강화 정부사업에 참여하고 있습니다.

**청년취업아카데미 사업 (주최: 고용노동부 한국산업인력공단)** | 대학 졸업예정자 및 졸업자 대상으로, 기업과 사업주 단체가 주도가 되어 실제 산업현장에서 요구하는 맞춤형 교육과정을 개설하여 성공 취업을 지원하는 프로그램으로, 고용친화 정부정책을 지원하는 핵심 사업입니다. KSA는 5년 연속(2011~2015년) 본 사업의 운영기관으로 선정되어, 현재까지 약 35개교, 1000여명의 연수생들을 대상으로 본 사업을 성공적으로 진행하고 있습니다.



**특성화고 중소기업 이해연수 사업 (주최: 중소기업기술정보진흥원)** | 중소기업청 인력양성사업에 참여하는 특성화고 학생 대상의 고용친화 정부정책 지원 핵심 사업으로, 직업기초능력을 함양하고 중소기업에 대한 이해도를 높여 고졸 취업역량을 강화하는 프로그램입니다. KSA는 4년 연속(2011~2014년) 본 사업의 운영기관으로 선정되어, 현재까지 약 40개교, 1500여명의 연수생들을 대상으로 본 사업을 성공적으로 진행하고 있습니다.



특성화고  
중소기업 이해연수

**이공계 전문기술 연수사업 (주최: 미래창조과학부, 한국산업기술진흥협회)** | 이공계 대학 졸업생 대상으로, 전문 직무연수 및 기업연수를 실시하여, 기업 현장에서 필요한 직무역량 중심 인재를 육성하는 프로그램입니다. KSA는 9년 연속(2003~2011년) 본 사업의 운영기관으로 선정되어, 현재까지 약 1500여명의 연수생들을 대상으로 프로그램을 수행하였습니다.



이공계 전문기술  
연수사업

**지역맞춤형 일자리 창출 지원사업 (주최: 각 지자체)** | 각 지자체의 취업취약계층 대상으로, 직무 전문교육을 진행하여 신규 직무전문인력을 양성하고 지역 맞춤형 취업 지원 서비스를 제공하는 프로그램입니다. KSA는 4년 연속(2011~2014) 경기도 지역맞춤형 사업의 운영기관으로 선정되어, 400여명의 연수생들을 대상으로 프로그램을 수행하였습니다.

## 전문대학을 고등직업교육 중심기관으로 집중 육성

KSA는 현 정부 국정과제74번인 전문대학의 평생직업교육 기능 및 국제화 역량 강화 등을 통해 고등직업교육 중심기관으로 육성하는 국정과제의 수행 지원의 일환, 특성화 전문대학 및 평생직업능력선도대학 등의 프로젝트를 수행하고 있습니다.



전문대학 특성화 전략 수립, 산업수요 맞춤형 교육과정 개발, 교수학습 운영체제 개편, 직무능력완성도/성취도 전략 수립, 학생이력관리시스템 구축, 교직원 역량강화 체계 수립, 대학 만족도 조사 등

## 학벌이 아닌 능력 중심 사회 만들기

KSA는 현 정부 국정과제111번인 국가직무능력표준(NCS) 개발/보급 등 스펙보다 능력이 존중받는 사회를 구현하는 과제의 실현/활용을 위해, 국가직무능력표준(NCS) 구축 및 활용 방안 개발에 대한 사업을 추진하고 있습니다.



2014년 NCS개발(품질관리-QM/QC관리)(주최: 한국산업인력공단), 2014년 직업군유형별 NCS훈련모형개발(주최: 한국산업인력공단), 2014년 NCS 직업훈련교강사 육성 프로그램(주최: 한국산업인력공단) 등

# 자산관리 사업 활성화

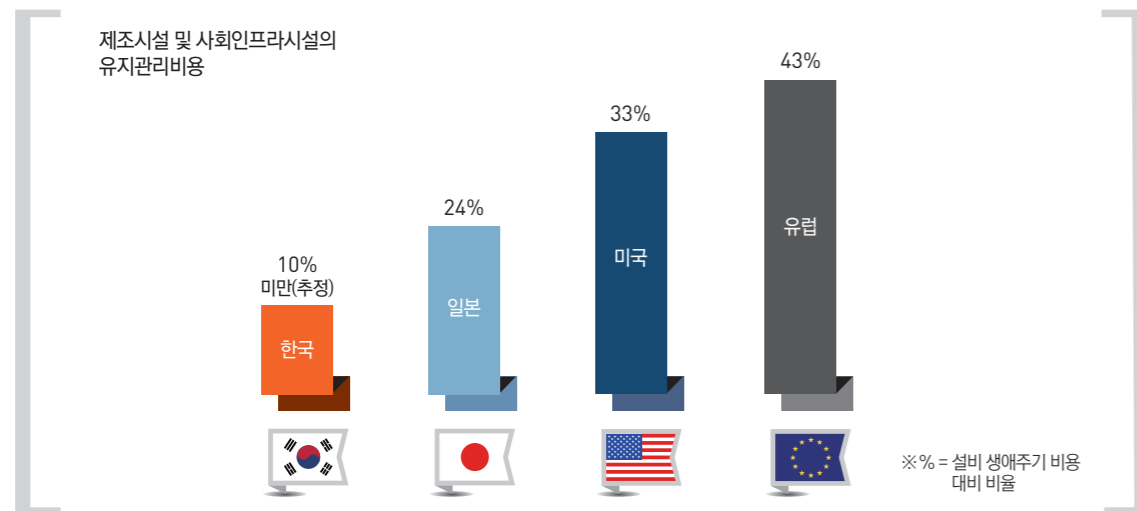


KSA는 국제표준인 ISO 55000s를 바탕으로 효율적인 자산관리 시스템 구축 및 운영관리를 통하여 산업기반시설 및 산업 자산의 경제성과 효율성 향상으로 국가경쟁력 강화에 기여하고 있습니다.

## ISO 55000s, 자산관리에 KSA가 앞장서겠습니다!

최근 국내외적으로 산업설비(화학, 철강, 정유, 제조 등) 및 사회인프라시설(도로, 항만, 철도, 발전, 통신, 상하수도, 댐 등)의 노후화로 인한 막대한 비용 투자가 필요하며, 수리 및 교체 시기의 의사결정이 어려운 상황이 도래했습니다. 이에 따라, 사회기반시설자산과 산업 전반의 생산 활동에 사용하는 모든 공장과 설비 등의 산업 자산에 대하여 활용도, 생산성, 비용대비 투자, 안전과 환경에 대한 검토의 중요성이 크게 부각되고 있습니다.

## 해외 선진국들의 자산관리현황



해외에서는 영국, 미국, 호주, 뉴질랜드 등에서 사회기반시설 자산들의 효과적 관리를 위한 입법화, 관련체계 표준화 및 표준매뉴얼 작성 등의 국가적, 사회적 노력을 기울이고 있으며 이는 급속히 전 산업으로 확산되고 있습니다. 이러한 시점에서 영국과 미국이 중심이 된 국제표준이 발행되어 적극적인 확산을 준비하고 있습니다.

KSA는 한국자산관리학회(KAAM) 창립(2015. 5. 8 초대학회장 이필상 교수) 및 지원 활동을 통해 국내외 자산관리에 대한 통합된 학문적 연구 및 기술발전을 도모하며 산업 전반에 자산관리의 국제 표준 확산을 통해 국가경쟁력 강화에 기여하고 있습니다.



한국자산관리학회 창립 총회

ISO 55000s (Asset Management), 2014년 3월 발행

Asset Management란 Asset(자산)를 중심으로 한 자산의 라이프사이클 전반에 대해 계획적으로 관리하고, 그 가치를 최대화하는 것을 목적으로 한 매니지먼트 수법

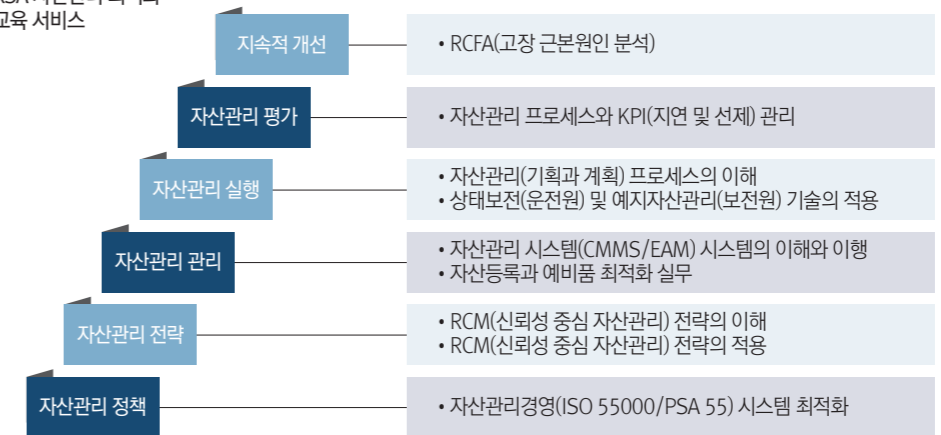
## KSA 자산관리 최적화 프로그램

KSA는 물리적 자산에 대한 투자 수익률 극대화, 리스크 최적화 방법론에 대한 국내 요구사항 충족에 앞장서기 위해 ISO 55000s 관련 다양한 활동을 전개하고 있습니다. KSA는 2015년 4월에 창립된 '한국자산관리학회 KAAM(The Korean Association for Asset Management)'의 사무국 역할을 수행하고 있으며, 관련 정보 제공은 물론 교육 및 현장지도 프로그램을 운영하고 있습니다.

주요 고객사(2013~2014년)  
경창산업, 삼남석유화학, 한국남동발전, 한국타이어 (기업명 : 가나다순)



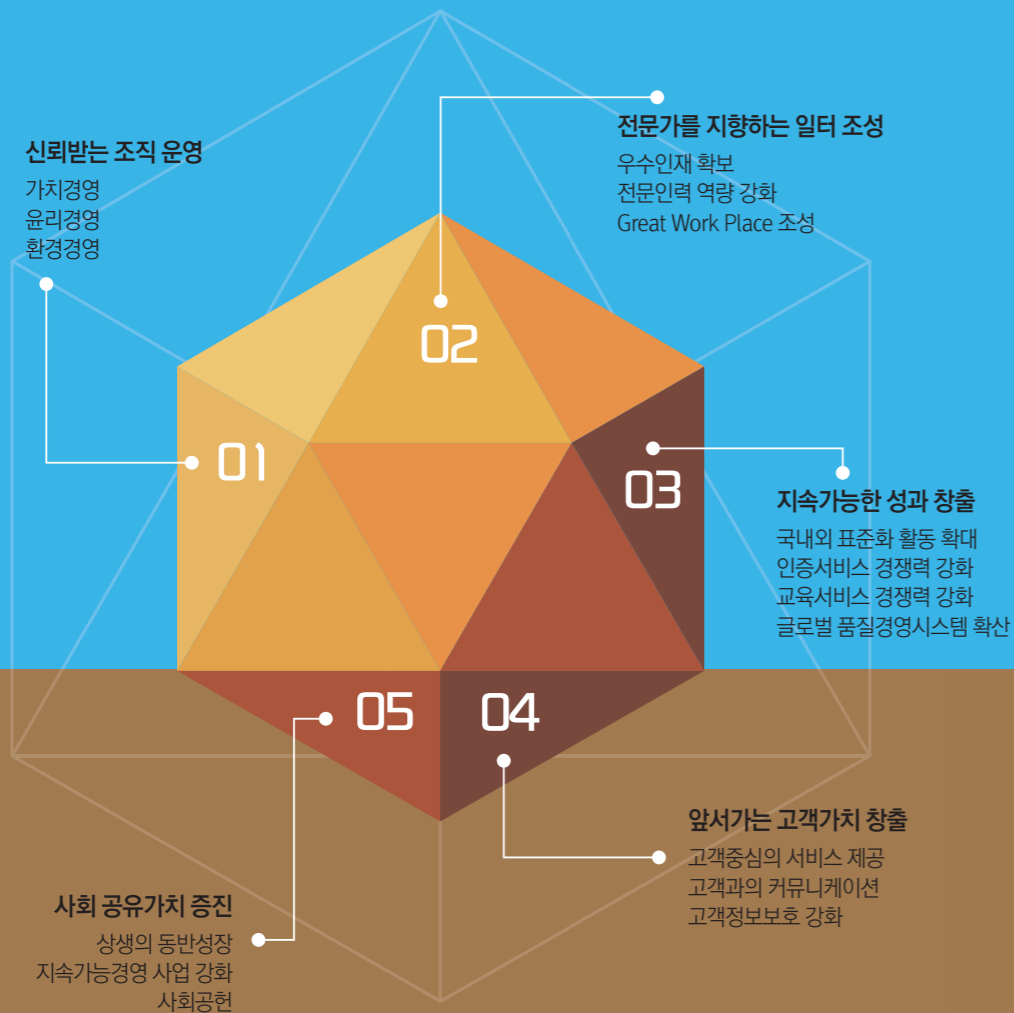
## KSA 자산관리 최적화 교육 서비스





# Strategy for Sustainability

KSA는 대기업, 중소기업, 중견기업의 표준과 품질경영의 파트너로서 고객사와의 동반성장을 이루어 가겠습니다.

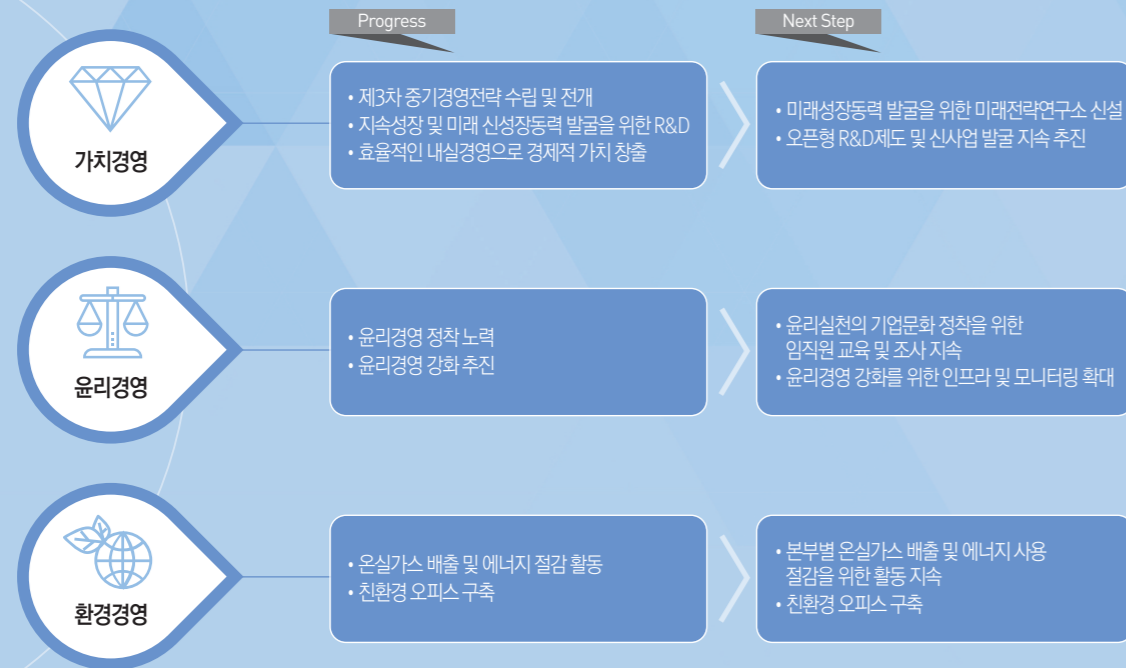


# 이.

## 신뢰받는 조직 운영

Context

기업이 지속가능하기 위해서는 설립목적에 부합하고 경영활동을 통해 가치를 창출할 수 있는 경영전략 수립과 체계적인 운영시스템이 바탕이 되어야 합니다. 이와 더불어 사회적 요구가 점차 증가하고 있는 준법 리스크 관리와 기후 변화에 대한 선제적 대응체계를 구축함으로써 기업의 사회적 책임을 다하는 것도 중요해지고 있습니다. KSA는 이러한 요인들을 지속가능성 실천의 필수적 요소로 인식하고 전 구성원이 비전과 핵심가치를 이해·공유하는 가치경영을 추구하고 있습니다. 또한 투명하고 정직한 경영활동을 기본으로 한다는 KSA의 의지를 반영한 윤리경영, 미래 세대와 건강한 지구를 먼저 생각하는 환경경영을 전략적으로 운영하여 이해관계자들로부터 신뢰받는 조직이 되고자 노력하고 있습니다.



## 가치경영

제3차 중기경영전략을 수립하여 실행함으로써 조직의 변화와 혁신을 다지고 효율적인 리스크 관리를 통하여 위기를 기회로 바꾸어 나가는 KSA가 되고자 합니다.

### 제3차 중기경영전략 수립 및 전개

KSA는 급변하는 대·내외 환경변화를 반영하여 사업과 조직운영의 방침 및 전략을 제시하기 위하여 3년 단위로 중기경영전략을 수립하여 실행하고 있습니다.

2014년은 제3차 중기경영전략(2014~2016)의 원년해로 3대 전략 및 12대 전략과제를 도출하였고 전 본부 및 팀별로 전략 실현을 위한

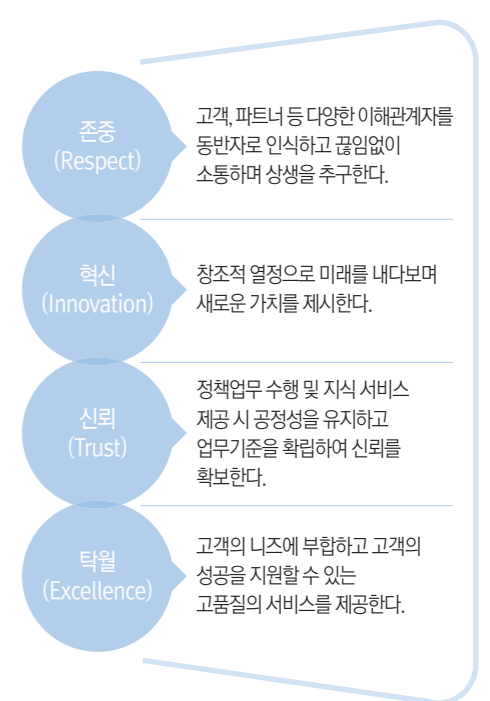
실행과제를 선정·시행하였습니다.

KSA의 설립목적, 미션, 비전 등의 내재가치와 정합성을 검토하여 제정한 핵심가치를 전사 전파 및 공감하기 위하여 전사 워크숍을 실시하였습니다. 이 때 핵심가치의 더 구체적인 선언문을 직원 스스로 만들어 실천이 용이하도록 하였습니다.

### 제3차 중기경영전략(2014~2016)



### 핵심가치 선언문



### 주요 조직 및 경영상 변화

KSA는 최근 KS인증 제도의 변화와 국내외 저성장 환경을 극복하기 위하여 매년 사업 포트폴리오를 재정비하고 그에 따른 조직개편을 실시해오고 있습니다. 특히, 2014년에는 백수현 신임 회장 체제 출범과 함께 발전적 조직 구성을 위한 TFT를 구성·운영하여 미래성장동력 발굴 등 미래 먹거리를 준비하기 위한 미래전략연구소를 신설(2015년)하였고, 인증 및 사업 간 시너지 극대화를 위한 KS, ISO 인증본부 통합, 교육부문 팀 조정을 하였습니다.

KSA는 고객과의 지속가능한 동반성장을 위하여 노력하겠습니다.

### 지속성장 및 미래 신성장동력 발굴을 위한 R&D

KSA는 지속성장 및 미래 신성장동력 발굴을 위해 연구개발(R&D) 제도를 꾸준히 시행해오고 있습니다. R&D예산은 2013~2014년은 20억 규모로 기존 연구·인증·사업의 고도화 및 선진화, 후속/파생상품 개발 등으로 매년 KSA의 지식서비스의 품질을 업그레이드하고 있습니다. 2013년에는 내부뿐만 아니라 외부의 아이디어도 적극 수렴하여 신규 사업으로 개발하고자 오픈형 R&D 제도(아이디어발전소)를 운영하였습니다. 앞으로 신사업 발굴과 개선을 멈추지 않는 KSA가 되겠습니다.

#### 주요 R&D 과제 추진 현황

구분	2012	2013	2014
사업개발	15개 과제 진행	28개 과제 진행	18개 과제 진행
과정개발	48개 과정 신규개발	37개 과정 신규개발	65개 과정 신규개발

### 재무성과

KSA는 지난 10여년간 평균 6.5%의 꾸준한 성장 및 흑자경영을 유지하고 있었습니다. 하지만 2013년의 KS인증 제도 변화에 따라 2013~2014년 성장이 정체되고 있어 KSA는 이를 극복하기 위한 지속적인 업무혁신과 인적자원 개발에 노력을 다하고 있습니다. (2013년 총 매출액 987억원, 2014년 총 매출액 985억원)  
KSA의 신용등급은 최근 겪고 있는 어려움에도 불구하고 2012년 이후 AA+를 지속적으로 유지하고 있으며, 이는 새로운 비즈니스 창출 및 내

실화, 효율적 경영을 달성한 결과라 하겠습니다. 전 임직원이 끊임없이 내실성장을 위해 노력하여 경영안정화를 공고히 하겠습니다.

#### 신용등급

구분	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
평가등급	AA-	AA0	AA0	AA0	AA+	AA+	AA+

#### 사업별 재무성과 현황

〈단위: 백만원〉

사업구분	2009	2010	2011	2012	2013	2014
회원사업	2,782	2,828	2,841	2,846	2,885	2,835
표준사업	17,854	18,108	19,789	15,262	17,689	16,333
품질경영사업	8,788	10,734	9,855	13,525	12,438	12,603
인증사업	10,363	10,556	11,252	12,925	11,396	11,333
교육사업	39,866	44,307	48,346	53,442	52,875	54,385
기타사업	867	1,227	1,153	1,154	1,464	1,026
총계	80,520	87,760	93,237	99,154	98,747	98,515

### 경제적 가치 창출과 성과 공유

KSA는 경영활동을 통해 창출된 경제적 가치를 주요 이해관계자인 정부, 임직원, 고객, 협력회사, 지역사회와 함께 나누고 있습니다. 앞으로도 KSA는 경영활동과 그에 따른 성과를 성실히 공개하고 이해관계자에게 공정하게 배분하여 더불어 함께 성장하는 지속가능경영 가치를 실현하겠습니다.

#### 경제성과 창출 및 성과 공유

〈단위: 백만원〉

이해관계자	항목	2013	2014
정부 및 공공기관	세금 및 공과금	634	660
임직원	급여, 교육비, 복리후생비	21,956	21,918
고객	판관비(사업비)	62,032	62,138
협력회사	중소기업 물품구매액, 아웃소싱비	13,553	12,307
지역사회	사회공헌비	16	7
기타비용	적립금 등	556	1,485
총계		98,747	98,515

## 윤리경영

KSA는 공익기관으로서의 책임을 다하고 지속가능경영을 추구하기 위해 투명하고 믿을 수 있는 조직문화를 구현하고자 노력하고 있습니다.

최근 공공기관의 방만경영에 대한 국민의 불신이 깊어져 윤리경영에 대한 요구가 극대화되고 있습니다. KSA는 임직원들의 청렴의식을 고취하고자 윤리경영행동강령을 선포하고 지속적인 청렴 교육을 실시하였으며 우수사례를 발굴하고 이를 사내외에 확산하여 청렴한 기업문화를 조성하고자 노력하고 있습니다. KSA는 본사 및 모든 지사의 부패위험을 파악·평가하고 실효성 있는 윤리경영 추진을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 보고기간 내 파악된 중요한 부패 위험 사항은 없습니다. 보다 투명하고 윤리에 입각한 경영활동으로 이해관계자와 사회의 신뢰를 얻어 지속가능한 KSA가 되고자 최선을 다하겠습니다.

### 윤리경영 정착

**윤리 규정 개정 및 준수** | 2005년 윤리 경영을 선포한 이래 ‘윤리경영 행동강령’을 개정하여 공직기강 확립과 청렴한 조직 문화를 구현, 실천하기 위해 노력하였습니다.

윤리경영 정착을 위해 자체감사 내실화를 꾀하였으며 청렴의식 확산을 위하여 ‘청렴행동수칙’을 준수하고 있습니다.

**복무 기강 확립 강화** | 복무기강 확립 강화를 위해 매월 ‘공직기강 확립의 날’ 운영, SMS 문자 발송, 연간 계획 수립 및 시행 등 복무기강 확립을 강화하였습니다. 또한 결과를 전 직원이 공유하며 지속적으로 개선하기 위해 우수사례를 발굴·포상하여 전사적으로 확대하고 있습니다.

**청렴도 조사** | 정부 청렴도 조사에 적극적으로 대응하며 KS·ISO 인증, 구매 및 계약업무의 청렴성을 제고하고 있습니다.

### 윤리경영 강화 추진

#### 전 직원 청렴의식 고취

청렴 교육 지속 실시, 청렴과 윤리 포스터 전사 게시, 사이버 교육, 윤리 취약부서 강의, 그룹웨어 초기화면 ‘생활 속 윤리경영 70문 70답’ 게재, 클린신고센터 운영, 인사·예산·회계·계약 등 업무취약분야 업무담당자 및 KS·ISO 인증 심사원, 신입사원들을 대상으로 청렴교육 실시하여 청렴도 향상을 꾀하였습니다.



**경영투명성 제고** | 41개 혁신 과제 중 개선 완료 과제는 지속관리하고 신규 발굴 혁신 과제(2개)를 추진(보직자에 대한 청렴서약서 체증 등), 배워행위 내부신고망 활성화, 비위행위 신고방법 다양화(부패근절을 위한 무기명 내부신고 활성화 앱 개발), 선물신고제도 및 청탁등록시스템 운영을 통해 경영투명성 강화하였습니다.

**윤리경영 네트워크 강화** | 윤리경영 및 감사업무 성과제고, 감사기관 간 협업 및 정보 공유 등을 위해 산업부 감사관계자 워크숍 2회 참여, 지정 심사기관과 KS인증업체 공동점검 2회를 실시하였습니다.

# 환경경영

KSA는 지속적인 온실가스에너지 저감 활동과 환경영향 최소화를 위한 녹색경영을 실천합니다.

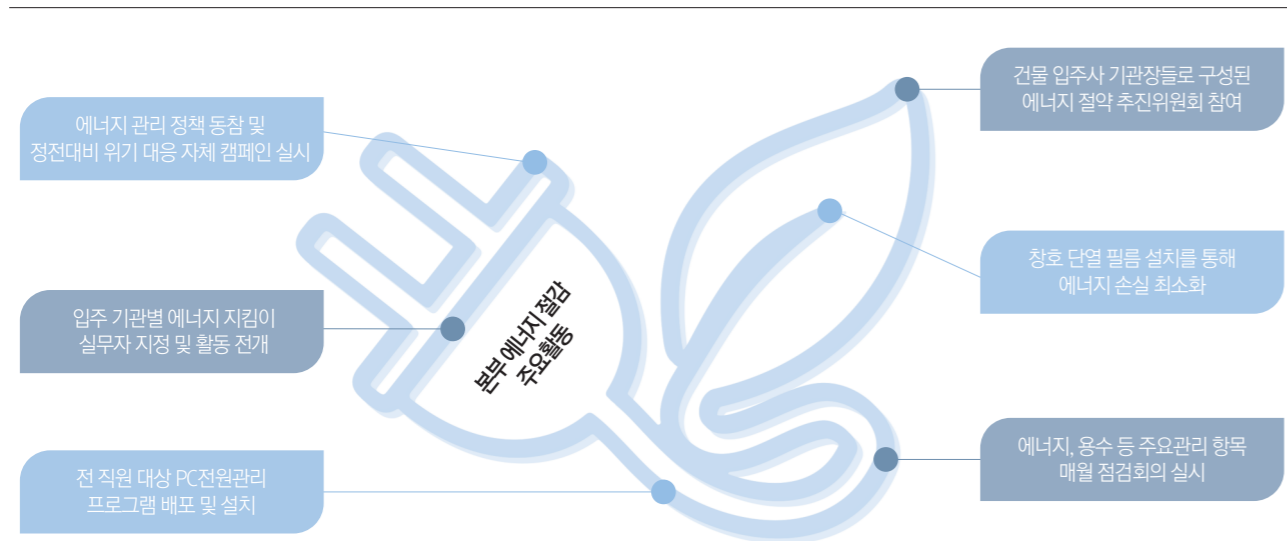
지구 온난화의 원인인 온실가스를 줄이기 위하여 온실가스 저감과 에너지 절약에 대한 인식을 전사적으로 확산시키고 있습니다. 또한 합리적 에너지 사용을 통해 국내·외 기후변화대책에 적극적으로 동참하고 녹색경영을 실천하기 위해 협회 차원에서 다음과 같은 사업들을 전개하고 있습니다.

## 온실가스 및 에너지 절감활동

**사무공간 에너지 절약** | KSA는 온실가스 사용 및 배출량 감축을 위해 노력하고 있습니다. 냉·난방온도 관리, PC/프린터 종료, 가전기기 절전모드 설정 및 점심시간 소등 외에도 건물 자율절전 운동 동참, 멀티탭 끄고 퇴근하기, 겨울철 피복지급 등을 통해 에너지 절감노력을 점차 확대해 나가고 있습니다.

**KSA 본부 에너지 절감활동** | KSA 본부는 정부의 에너지 절감 대책 및 건물에너지 절감 시책에 적극적으로 동참하고 있습니다. 2014년 공용 에너지 절감을 위하여 공용부문을 LED로 전층 교환하였고, 정부의 에너지 사용제한을 철저히 준수하기 위해 개인 냉·난방기기 사용을 자제하고 점심시간 소등 및 컴퓨터 전원차단을 시행하였습니다. 또한, 퇴근 시간 이후 각종 전기기기 단전을 독려하였습니다.

**KSA 인재개발원 절감활동** | KSA 인재개발원은 정부의 에너지 사용 제한에 따른 의무사항을 100% 준수하고 있습니다. 2012년 12월부터 피크시간(1일 4시간) 동안 기준 사용량의 90% 이하를 소비하였습니다. 건물별 냉·난방가동을 시간대별로 조절하였으며 강의실 소등 및 전원 차단을 생활화하고 창문 틈새 방풍시설을 설치하였습니다.



## 친환경 오피스 구축

KSA는 가산디지털센터를 친환경 교육공간으로 유지하고 있습니다. 최대 30명씩 수용할 수 있는 15개의 강의장과 국제회의실, 휴게실 등이 마련된 센터 시공에 친환경 자재를 이용하고 개별제어 난방시스템과 LED 조명을 도입하여 에너지 절약에 최적화된 환경을 구축했습니다.

**녹색구매** | KSA는 폐기물이 환경에 끼치는 영향을 최소화하기 위해 구매관리를 시행하고 있습니다. 자원 재활용과 친환경 제품 구매를 통해 소중한 자연환경의 보전을 위해 노력을 하고 있습니다. 현재 우선 대상품목은 사무기기와 전자정보통신 분야의 제품이며 2014년 1억 1천만원 정도 구매하였습니다. 앞으로도 사회적·환경적 편의 창출에 더 많은 이바지를 하기위하여 인쇄용지, 사무용지 등 친환경 녹색구매 품목을 확대해 나갈 계획입니다.

**사무용지 사용 감소** | 2013년 6월 ERP시스템 개선 완료 이후 종이전

표를 전자전표로 교체하고, 내부용 자료출력 시 이면지 활용을 전사적으로 습관화하여 사무용지를 2012년 230만장에서 2014년 190만장으로 약 40만장 이상(18%) 감소하였습니다.

**온실가스에너지 절약** | KSA는 지속적인 온실가스에너지 저감을 위하여 주·야간 조명이 필요한 곳에 사용자가 없을 경우 자동으로 조명을 제어해주는 기능이 탑재된 절전 스위치를 화장실에 도입하고 매년 노후 냉·난방기기의 정기점검 및 수리를 시행하고 있습니다. 앞으로도 냉·난방기기의 최적 상태를 유지하고 지속적인 에너지 절약 캠페인을 펼칠 계획입니다.

**실내공기 질 개선** | KSA는 교육생에게 쾌적하고 깨끗한 교육환경을 제공하여 학습능력 향상 및 교육의 효율성을 제공하기 위하여, 교육 수요자 중심의 환경개선사업을 지속하고 있습니다. 이를 위해 가산디지털센터의 실내공기 질 개선계획을 수립하여 단계적으로 추진할 예정입니다.



# 02.

## 전문가를 지향하는 일터 조성

### Context

KSA는 기업의 성장을 이끌어가는 중심에는 인재가 자리하고 있다는 것을 인식하고, 우수한 인재를 확보하고 각자의 역량을 최대한 발휘할 수 있는 교육 및 인사 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 노사간 열린 소통채널의 확대와 비정규직 직원들의 처우를 지속적으로 개선하여 모든 직원들이 일과 삶의 균형 속에서 자신의 목표와 행복을 키워나갈 수 있는 일터를 만들어가고 있습니다. 앞으로도 신뢰와 화합의 조직문화를 바탕으로 KSA의 가장 중요한 자산이자 경쟁력의 원천인 직원과 함께 성장하기 위한 노력을 지속적으로 추구하겠습니다.



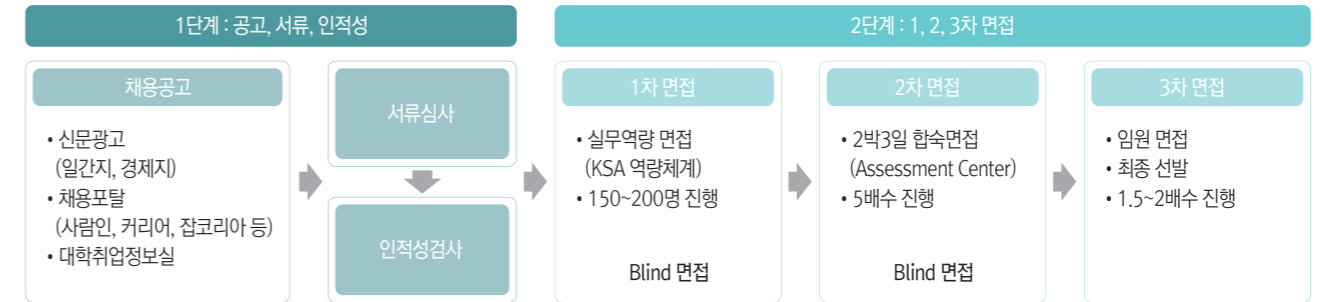
## 우수인재 확보

채용에 있어 KSA는 지원자들에게 공정한 취업기회를 부여하기 위해 원서접수의 제한을 두지 않고 KSA 요구역량에 맞는 인재를 채용할 수 있는 역량기반 채용시스템을 도입하였습니다.

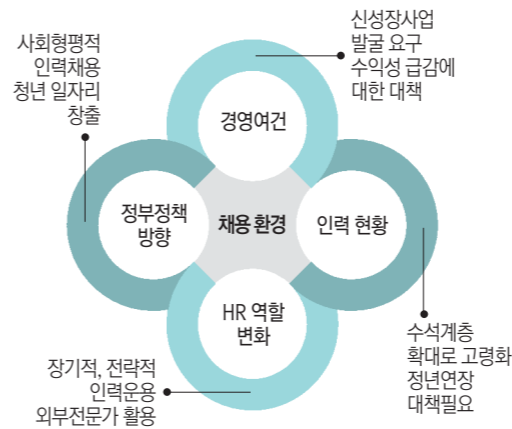
KSA는 중장기 경영전략, 핵심환경변화와 연계한 중장기 인력운영 방침을 수립하고 있습니다. 채용에 있어 청년들의 실력과 열정을 제대로 검증하기 위한 역량기반 채용시스템을 도입하여 지속적으로 실시하였습니다. 취업대상자에게 공정한 취업기회를 부여하기 위해 원서접수

의 제한을 두지 않고 있으며, KSA 요구역량인 자기관리, 전문성, 의사소통, 대인관계, 문제해결, 조직이해 및 글로벌역량에 맞는 인재를 채용할 수 있는 채용절차를 수립하였습니다.

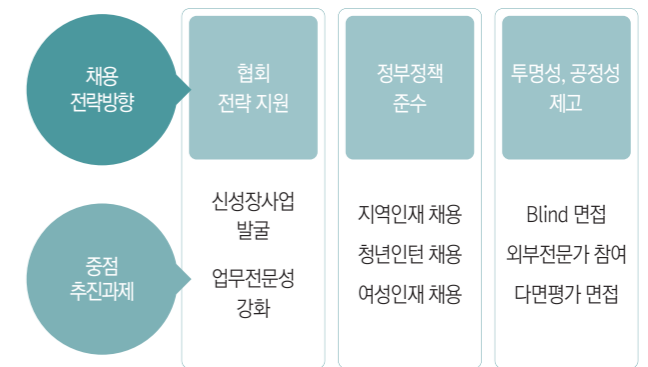
### 역량기반 채용시스템



### 다각적인 채용환경 분석



### 채용전략 수립



### 임직원 현황

KSA는 2014년 정규직 16명을 채용하여 루키보드를 운영하고, 사무행정 및 전문기술직군에의 전환채용을 지속적으로 전개(2013년 2명, 2014년 5명)하였습니다. 또한, 승진후보자 대상 체계적 성과관리를 통해 전문역량 육성과 연계 운영하고 있으며, 구성원의 다양성을 고려하여 직무역량과 미래성장 잠재력이 큰 인재를 선발·관리하고 있습니다. 아울러, 지식서비스기관으로서 고객밀착형 현장중심경영 실천을 위해 경영지원, 표준진흥 등 사무업무 이외에는 현장중심업무인력 중심으로 중점배치(전체인력의 72%)하고 있습니다. 조직의 건강한 균형을 위해 여성비율을 30%로 유지하고 있으며, 매년 10여명 이상 신규채용을 하고 있습니다.

연도별 신규채용현황

구분	2012	2013	2014	
정원	325	325	325	
현원	309	308	304	
정년퇴직	3	4	5	
명예퇴직	4	2	4	
정규직 신규채용	여성	7	4	5
	장애인	1	-	-
	지역인재(비수도권)	3	2	2
	고졸자	-	-	-
	특성화고	-	-	-
	이공계	9	7	6
	전체	16	15	17
	인턴	15	22	21
	사무행정	6	5	1
	전문기술	6	6	2
비정규직 채용 규모 (비정규직 유형별로 구분)	고임금자	1	1	1
	용역계약	10	16	14
	휴직대체	2	5	5
	고령자	21	21	20
	임원기사	1	1	2
	비서	-	-	1
전문위원	4	2	4	
일반	8	5	3	
현원 중 여성 수 및 비율	92(30%)	92(29%)	92(30%)	

연도별 현장직 비율

연도	정원	현원	사무직	현장직	현장직 비율
2012	325	309	91	218	72%
2013	325	308	90	218	71%
2014	325	304	86	218	71%

### 열린 채용

KSA는 지속가능성장을 위해 핵심 인적자원의 채용을 시행하고 있습니다. KSA는 협회 비전 및 전략목표 달성을 위해 다각적인 방법으로 채용환경을 분석하고 중장기 인력운영계획 및 환경을 고려한 채용전략을 마련하여 실시하고 있습니다. 아울러, 신기술 및 미래전략사업에 적합한 전문가를 별도로 채용하여 온실가스검증, 국가표준코디네이터, 품질경영 및 안전환경사업의 전문성을 향상하는데 기여하고 있습니다.

중장기 인력운영계획에 따른 채용전략

전략방향	주요내용	Target Group
협회 전략 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>신성장사업 발굴에 필요한 핵심인재 확보</li> <li>업무 전문성 강화를 위한 전문인력 채용</li> </ul>	신입사원 전문가
정부정책 준수	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역인재 채용을 통한 공정사회 실현</li> <li>청년인턴 활용으로 사회적 약자 우대</li> <li>여성인재 채용으로 사회적 형평성 유지</li> </ul>	신입사원 청년인턴
투명성, 공정성 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blind 면접으로 공정한 채용절차 준수</li> <li>외부 전문기관 활용 및 전문가의 면접 참여</li> <li>다면평가를 통한 스펙초월 채용 시스템 적용</li> </ul>	신입사원

유능한 인재 발탁 및 외부전문가 채용 실적

분야	역할	인력채용
국제인증	온실가스검증심사	전문가 1명(13.7월)
표준개발	국가표준코디네이터 지원	정책기획인력 12명(13.5월)
국제인증	건축물에너지효율평가	상근 전문위원 5명(13.12월)
품질경영	강의, 진단·지도(OJT), 과정개발	전문위원 2명(14.2월)
		전문위원 1명(14.4월)
안전문화진흥	강의, 진단·지도(OJT), 과정개발	전문위원 4명(14.9월)
		경력직 2명(14.9월)

외부전문가 채용을 통한 성과

구분	추진실적(예산)	추진성과
국제인증	3억원	온실가스검증 사업 확대
표준개발	34억원	국가표준코디네이터 지원사업 수주
품질경영	10억원	품질경영 프로그램개발, OJT 활성화
안전문화진흥	20억원	안전보건직무교육, 안전진단OJT

### 공정한 인사관리

KSA는 인사관리의 신뢰성 제고를 위한 제도개선의 노력을 진행하고 있습니다. 승진제도 운영개선과 개인평가제도 신뢰성개선 과제를 선정하여 매년 실시하고 있으며, 승진, 승호의 이원화된 배점기준을 일원화하여 개인의 업적과 역량을 중심으로 평가결과가 반영될 수 있도록 제도를 개선하였습니다. 아울러, KSA는 승진대상자의 체계적 성과관리 및 현장순환근무 기준을 마련하여 실시하고 있습니다.

### 핵심 직무전문가 제도

KSA는 핵심직무분야에서 전문가 육성 및 활동지원으로 미래가치 창출을 위해 핵심 직무전문가 제도를 운영하고 있습니다. 품질, 표준, 인

증, HR 네 가지 분야로 핵심 직무전문가의 활동 영역을 구분하고, 경력과 수준에 따라 Knowledge Creator, Expert, Master 세 가지 등급을 부여합니다. 핵심 직무전문가는 자신이 속한 사업영역에서 강의, 심사, 교안제작, OJT참여, 사업기획 및 과정개발, CoP 운영 등 전문적인 활동을 통해 개인의 전문성을 강화하고 이를 통해 조직의 성과 창출에 기여하고 있습니다. 직무전문가로서의 성장 비전을 제시하여 개인의 역량을 강화하는 동시에 조직의 발전에 기여할 수 있도록 사내강의, 사내 프로젝트, 기고문 게재 등의 의무 활동을 보장하고 있습니다. 또한 별도의 Career Path 관리 등 제도 지원을 하고 있습니다.

### 벤치마킹 연수 및 세미나 참여 지원

KSA는 경쟁사 서비스 경험 증대를 위한 역량 제고를 위해, 외부 벤치마킹 연수 또는 세미나 참여를 장려하고 있습니다. 최신 트렌드를 접할 수 있는 해외 컨퍼런스부터 삶의 질 고취를 위한 인문세미나까지 폭넓은 사고와 시각을 갖춘 인재육성을 위해 다각도로 지원하고 있습니다. 경험증대로만 그치는 것이 아니라, 협회 지식나눔 강연 Lunch TED에서 사내 공유하여 협회 사업과 접목할 수 있는 성과창출 기회로 활용하고 있습니다.

인사평가 신뢰성 및 타당성

구분	2011	2012	2013	2014
승진제도 운영개선	승진심사위원회 제도화	개인별 직무수행 성과이력관리	지역본부 근무자 인사평가 가점부여	외부 역량평가 제도 도입 검토
개인평가제도 신뢰성	개인별 업적, 역량평가 정착화	평가자-피평가자 면담제도 정착	인사종합평가 배점 비율 조정	평가결과의 활용 확대 (승호, 승진, 성과급 등)

인사관리 공정성 확보 노력 및 성과

제도 개선	구분	기존	개정
	성과관리	승진후보자의 성과검증 필요	승진후보자 체계적 성과관리
추진 실적	순환근무반영	본·지역본부간 고차근무의 활성화 필요	본·지역본부 순환근무시 반영
	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀장, 수석급(104명) 대상, 개인별 수행성과 관리</li> <li>승진 공정성 확보 : 본·지역본부 순환근무시 인사종합점수에 0.5점 가산</li> </ul>	*인사관리 적용 시 참고자료 매년 업데이트 실시	
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>인별 성과이력관리 작성 및 보고(1회/년)</li> <li>본·지역본부 순환근무 경력자의 승진기회 확대</li> </ul>		

# 전문인력 역량 강화

KSA는 지식서비스기관으로서의 전문성 확보를 위해 인재육성 체계를 마련하고 다양한 역량개발 프로그램을 진행하고 있습니다.

KSA는 직무전문성과 창조성을 갖춘 전문인력 육성을 위해 자기 주도적 학습과 지속적인 지원제도 운영을 통해 개인별 역량개발과 경력개발의 기회를 제공하고 있습니다. 아울러, 조직철학에 대한 적극적 이해와 정서함양을 위한 다양한 프로그램을 지원하고 있습니다.

## 인재육성 체계

KSA의 역량체계는 계층역량(Leadership Competency), 직무역량(Job Competency), 글로벌역량(Global Competency)으로 구성되어 있습니다. 이는 'Creator', 'Professional', 'Global Leader'라는 KSA 인재상에 부합하는 것이며, 6계층, 4역량군 대상으로 다양한 제도를 운영하고 있습니다.

### KSA 역량별 교육제도

<b>계층/리더십 역량</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전사 공통 가치교육</li> <li>인문학경영, 기술경영</li> <li>멘토링/루키보드</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관리자 리더교육</li> <li>변화혁신과정</li> </ul>
<b>직무 역량</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>본부/팀 전문교육지원</li> <li>자격취득지원제도</li> <li>학습조직(본부/팀)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무전문가제도</li> <li>심사/OJT참가지원</li> </ul>
<b>글로벌 역량</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외파견/유학제도</li> <li>외국어학습지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해외전문연수</li> <li>어학연수</li> </ul>
<b>공통역량</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외부벤치마킹공유</li> <li>윤리청렴교육</li> <li>정부 3.0 가치교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육외학습활동지원</li> <li>폭력예방교육</li> </ul>

KSA는 협회 인재상, 경영방침과 연계하여 다양한 인재육성 전략을 수립하여직원의 계층역량, 직무역량, 글로벌 역량을 강화하기 위해 자기 주도적 학습 등 다양한 제도를 체계적으로 운영하고 있으며, 이는 유관 기관에서 교육제도 및 시스템을 벤치마킹할 만큼 우수성을 입증 받았습니다.

## 의무학습시간제도 운영

KSA는 의무학습시간제도를 운영하여 연간 60시간 이상의 학습을 의무화하고 있으며, 그 결과를 개인별 인사평가와 팀경영 평가에 반영하고 있습니다. 경력개발 및 역량강화에 적합한 교육을 사내 인사시스템을 활용하여 연중 700여개 이상의 이러닝과 원격교육 콘텐츠 300개 이상을 제공하여 내·외부 오프라인 교육을 자유롭게 수강할 수 있도록 지원합니다. 2014년 인당 평균 연간학습시간은 111시간이었으며, 인력개발비는 4억 1천만원이 지출되었습니다.

## 조직 가치 공유 교육

KSA는 조직의 방향성 및 가치공유가 의미 있는 성과 창출의 첫 번째 걸음으로 생각하고, 조직 가치에 대한 적극적 이해와 공감을 위한 교육을 최우선으로 하고 있습니다. KSA의 철학이 모든 구성원들이 사업수행 및 의사결정 시 고려해야 할 기준이 될 수 있도록 조직 안에 이미 존재하는 가치와 강점을 자발적이고 참여적인 방법을 통해 구성원들이 Bottom-up 방식으로 재해석하도록 교육하고 있습니다.

또한 입사하는 순간부터 KSA 조직문화를 이해하고, 신입사원으로서의 정체성을 확립하는 'Rookie Camp' 프로그램을 시행하고 있습니다. 교육뿐 아니라 사회공헌활동을 통한 행복나눔 실천, 通通타임 등 KSA



가치공유 직무교육

인으로서의 자부심과 소속감을 높이고 있으며 멘토링, Follow up 등 1년간의 조기전력화 제도를 운영하여 전문 인력으로 성장할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

## 학습조직체제 운영

KSA는 2009년부터 전사적 학습조직체제를 운영하여 2014년 현재 42개의 학습조직이 활동하고 있습니다. 조직의 지식창출 및 공유를 통해 구성원들의 역량을 개발하여 궁극적으로는 조직역량의 강화 및 성과 창출을 목표로 합니다. 이를 위해 어학능력 향상부터 직무역량강화,

신지식 습득 등 다양한 학습이 이루어지고 있습니다. 각 학습조직은 해당 팀의 업무 특성과 필요 지식에 따라 자율적으로 주제를 선정, 자체적으로 학습합니다. KSA는 도서 구매, 세미나 수강, 강사 초빙 등 학습 활동에 대해 전폭적인 비용 지원을 하고 있습니다. 전 직원의 학습 문화 정착을 위해 학습 성과를 분석하여 공유하고, 연말에는 전사차원의 우수 학습조직 발표대회도 개최합니다. 또한 학습조직 활동을 경영평가에 반영하여 모든 팀이 학습조직을 통해 집단지성을 활성화하고, 이를 개인의 역량 향상으로 연결할 수 있도록 장려하고 있습니다.

### 신입사원 조기전력화 제도



### 핵심가치별 행동지침

<b>존중(Respect)</b>	<b>신뢰(Trust)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>우리는 역사사지 하는 마음으로 서로를 배려한다.</li> <li>우리는 의견의 다양성을 인정함으로써 서로를 존중한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우리는 공정하고 투명하게 업무를 처리한다.</li> <li>우리는 동료와 고객으로부터 신뢰를 얻기 위해 노력한다.</li> </ul>
<b>혁신(Innovation)</b>	<b>탁월(Excellence)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>우리는 항상 현재에 안주하지 않는다.</li> <li>우리는 새로운 도전을 통해 나와 조직을 혁신한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우리는 전문역량을 키우기 위해 끊임없이 자기개발과 노력을 한다.</li> <li>우리는 최고의 전문역량을 갖춘 글로벌 No.1 조직을 만든다.</li> </ul>

# Great Work Place 조성

KSA는 상생과 화합의 노사관계를 통해 긍정적 조직문화를 구축하고 개인과 조직행복을 위한 직원참여형 다양한 프로그램을 운영함으로써 Great Work Place를 조성하고자 최선의 노력을 다하고 있습니다.

KSA는 노사 간의 상호 신뢰와 이해를 바탕으로 노사협의회 및 노사 합동 워크숍 등 다양한 노사 커뮤니케이션 채널을 구성하고 직원들의 즐거운 일터 조성과 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생 제도를 운영하고 있습니다. KSA는 사업 및 조직 내 중대한 변화가 고용에 큰 영향을 미치는 경우, 단체협약(제6장 단체교섭)에 명시된 기간 내에 노사협의 회에서 심의·의결하여 통보하고 있습니다.

합리적이고 협력적인 노사문화 구축

<b>추진배경</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사대립 요인 및 불합리한 제도에 대한 개선의견 공유</li> <li>협력하고 참여하는 노사관리의 중요성 대두</li> </ul>
<b>주요 이슈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공공기관 선진화에 대한 직원들의 거부감의 상존</li> <li>합리적인 관계를 통한 협력적 노사관계 필요</li> </ul>
<b>채널</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사 합동 워크숍 및 현안사항 대토론회를 통한 노사 간 변화 모색</li> <li>노사 간 수시면담을 통한 합리적 제도 및 합의 마련</li> <li>노사 공동의 협력적 모임을 통한 공감대 형성 및 공유</li> </ul>

추진 성과	개선 내용	성과
	성과급제도 정착	지급단위별 성과차등 및 배분기준 규정화를 통해 노사갈등요인 해소
	팀장급 성과연봉제 도입	팀장대상 대토론회 개최 및 기관장 노력을 통한 성과연봉제 도입
	정액상여금 지급 중단	적극적인 노조 설득을 통해 관례적으로 지급됐던 정액상여금 지급 중단
	인사평가제도 개선	평가·보상의 공정한 제도 정립으로 능력과 성과중심 인사관리 시행
	보상휴무 활성화	주말 특근시 보상휴가 사용제한일수 해제 (7일 → 3개월)

노사 대립요인 및 제도 개선을 통한 합리적·협력적 노사관계 구축 현안사항 해결을 통한 갈등 요소 차단 및 조직문화 개선

## 노사 커뮤니케이션 채널

KSA는 노동조합의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하며, 노동 조합을 지속가능한 성장을 위한 상생의 동반자로 인식하고, 모든 현안에 대해 협력하는 노사관계를 지향합니다. KSA는 직원의 고용, 안전, 임금, 복지 등 근로환경과 관련한 중요 이슈에 대해 노사간 소통할 수 있는 '노사협의회'를 운영하고 있으며, 신뢰받는 노사관계를 형성하는 '노사 합동 워크숍', '한마음 체육행사', '호프데이' 등 활동을 전개하고 있습니다.

## 임직원 고충처리

KSA는 임직원의 고충처리를 위한 고충처리위원회를 설치하여 상시적으로 운영하고 있으며, 이를 통해 인사, 직장문화, 복지부문 등에 대한

### 고충처리 현황

고충구분	고충내용	성과
인사	평가·보상의 공정한 제도 정립	인사평가제도 개선
	선진 트렌드체험을 통한 직무역량 향상	창의감성연수 가라쿠리연수 ICQCC
직장문화 등	창립기념식을 통한 직원의 자긍심 고취	3.13 개최
	팀별·본부별 기관장과의 간담회	19팀, 125명
	한마음 체육행사를 통한 노사화합의 장 마련	318명 참석
복지	노사함께 즐거운 일터 만들기	수박Day
	여직원 휴게실 편의시설 확충	개선
	건강검진 항목 확대	개선

직원들의 어려움이 실질적으로 처리되도록 힘쓰고 있습니다. 고충처리 위원회는 고충사항을 청취할 시 10일 이내 조치사항 및 기타 처리결과를 당해 근로자에게 통보하고 처리하기 곤란한 사항은 협의회에 부의하여 협의 처리하고 있습니다. 아울러 2014년부터 편안한 소통채널 유지를 위해 '지금 만나러 갑니다' 제도를 시행하고 환경개선, 육아 관련, 경력개발 등 개인별 상담을 위한 격식 없는 고충처리 제도도 운영하여 2014년에 총 33건의 다양한 분야의 직원 고민을 지원하였습니다.

## 비정규직 처우 개선

KSA는 비정규직 비율 감소 및 청년실업 해소를 위한 정부정책에 부응하여 비정규직의 정규(무기)직 전환 제도를 운영하고 있습니다. KSA는 상시지속적으로 필요한 업무(사무행정, 전문기술) 종사자에 대해 최근 6년간 평균 7.1명을 정규(무기)직으로 전환하였으며, 임금 및 복리후생의 지급대상을 확대하여 변경하였습니다.

### 비정규직의 정규(무기)직 전환

년도	2012	2013	2014
기간제 근로자	59	62	53
전환	5	2	9

### 비정규직 처우개선

구분	추진내용	비고
임금	무기계약직의 임금인상 기준과 정규직 임금인상 기준과 부합화	임금인상률
	- 임금인상률을 정규직 평균호봉 인상률과 노사가 합의한 기본급 인상률을 합산하여 반영	
복리후생	내부경영평가 및 연말성과급 지급 시	성과급
	비정규직도 대상에 포함 지급	
	사내근로복지기금 수혜에 비정규직도 적용	경조위로금

## 다양한 복리후생 제도 운영

KSA는 직원의 삶의 질을 보장하기 위해 일과 삶의 균형을 이룰 수 있는 방안을 제도적으로 지원하고 있습니다. 2013년부터 '개인행복 = 가족 행복 = 조직행복'의 측면에서 '저녁과 휴식이 있는 삶'을 추구하고자 매월 둘째주, 넷째주 금요일을 'Home-Run Day(홈런 데이)'로 지정하여 정 시퇴근을 장려하고 있습니다.

KSA는 직원 건강과 안전을 위해, 매년 비정규직을 포함한 모든 임직원

과 직원 가족들을 대상으로 종합 검진을 실시하고, 건강관리교육 및 의료상담 서비스, 출장 예방접종을 통해 임직원의 건강 증진에 힘쓰고 있습니다. 또한 육아, 가사돌봄, 원거리 출근, 자기계발 등 근무시간의 탄력적 운영이 필



홈런 데이

요한 직원을 대상으로 2011년부터 시차출퇴근형 탄력근무제를 시행하고 있습니다.

## 지식나눔 강연 및 사내 동아리 지원

KSA는 2013년부터 직원 정서함양을 위해 신개념 지식나눔 강연을 시행하고 있습니다. 점심시간을 병행한 짧은 지식나눔 'Lunch TED'를 운영하여, 최신 트렌드 전파, 지식과 경험의 선순환을 임직원 간 지식나눔을 통해 재미있게 실현하고 있습니다. TED(Trend - Expertise - Dream) 주제로 분기별 1회씩 운영하여 임직원의 큰 호응을 얻고 있습니다. 또한 Great Work Place 활성화의 일환으로 임직원 간 소통과 화합의 조직문화를 조성하기 위해 '사내 동아리 활동'을 지원하고 있습니다. 동아리 활동에 필요한 경비 및 시설사용 등 조직의 전폭적인 지원을 바탕으로 현재 산우회, 축구부, 야구부, 볼링부 등 12개의 동아리가 활발하게 운영되고 있습니다.

### Lunch TED 현황

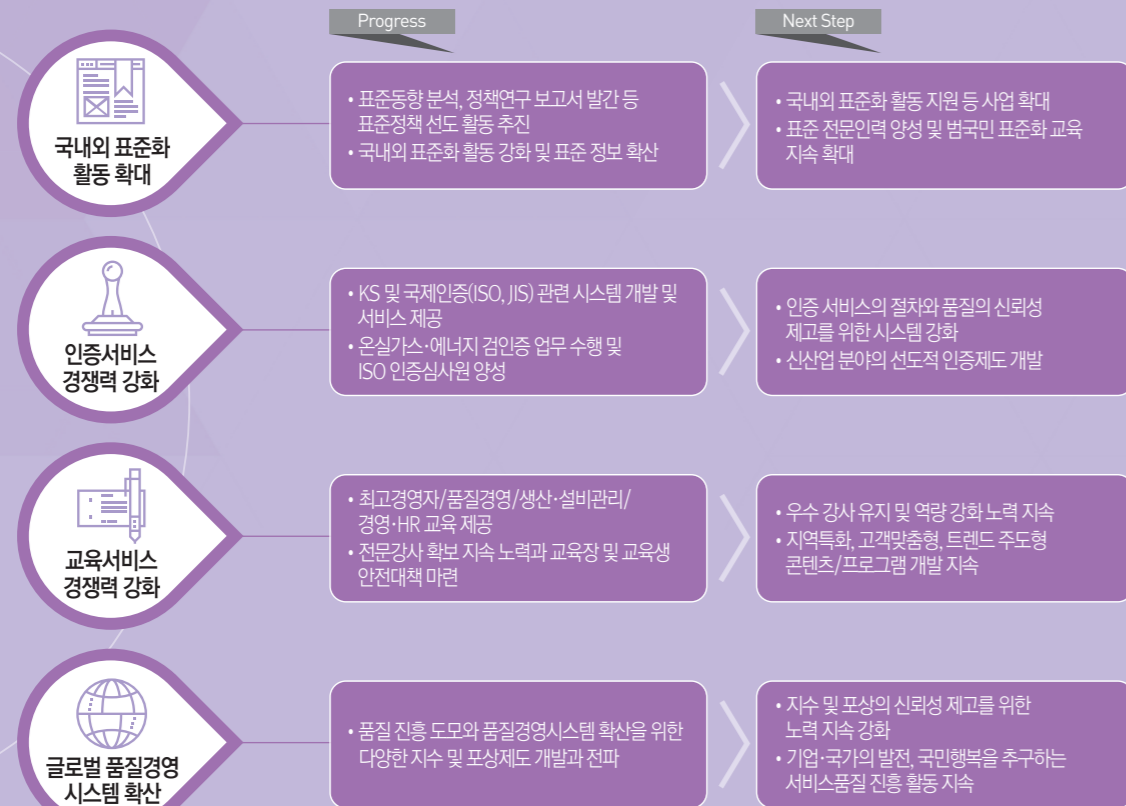
주제	발표 내용
Trend 트렌드	외부 컨퍼런스, 포럼 등의 최신 트렌드 및 참가 후기 전달
	ASTD 참가후기 / 국제회의 참가 길라잡이 / NIST 파견후기 / 세계전략포럼 참가후기 / SSG 지식향연 참가기 / Human Library 소셜네트워크 / 개방·공유·소통·협력
Expertise 업무노하우	업무노하우 중 공유 가치가 있는 아이디어 전파
	연수진행 / 상표등록 / 교육진행 / 교육운영 꿀팁 / 쉽게 하는 Icebreaking / NCS 이해하기 / 신사업 기획과 운영 / 개방·공유·소통·협력
Dream 꿈, 도전	재능개발을 위해 진행하고 있는 신선한 꿈 도전내용을 GWP 차원에서 공유
	댄스스포츠 / 침, 뜸 / 국제 NGO 일드와 일본문화 / 브로맨스 미드 소개 / 유럽 맥주이야기 / 유럽 드라이빙 여행 / 개방·공유·소통·협력



# 03. 지속가능한 성과 창출

Context

급변하는 대내외 경영환경 속에서 기업들은 시시각각 위기와 기회를 동시에 맞이하고 있습니다. 이 같은 환경적 트렌드에 기업들이 믿고 의지할 수 있는 최적의 지식서비스와 새로운 패러다임의 변화에 대응할 수 있도록 최상의 표준과 품질의 솔루션을 제공하는 것이 KSA의 지속가능성이며 KSA가 추구하는 궁극적인 목표입니다. KSA는 국내외 표준화 활동 확대를 장려하고 인증 및 교육 서비스의 품질을 개선함으로써 스마트 지식서비스 전문기관으로서의 위상을 공고히 하고 있습니다. 성장동력의 다변화와 서비스 품질 혁신을 바탕으로 KSA와 기업의 동반 경쟁력 강화에 기여하고, 'No.1 가치창조 파트너'로서 더 큰 가치를 창조하는 기관으로 성장하겠습니다.



## 국내외 표준화 활동 확대

KSA는 대한민국 대표 민간표준기관으로서 산업계의 발전에 기여하고 있습니다. 향후 세계 7대 민간 표준화 기관으로의 성장을 목표로 국내외 표준화 활동 확대와 심화를 추진하겠습니다.

KSA는 표준정책 선도를 위해 국내외 표준정책동향을 지속적으로 분석하고, 각종 학술연구를 통해 표준정책 선진화에 기여하고 있습니다.

### 표준정책 선도

**국내외 표준정책동향 분석** | KSA는 정부의 표준정책 수립과 기업활동에 기여하고자 국내외 주요 표준동향을 지속적으로 분석하고 공개하고 있습니다. 2013~2014년 2년간 총 9건의 표준정책 이슈리포트를 발간하여 KSA 웹사이트에 게시하고 표준 관련 정부부처와 유관기관에 배포하였으며, 2014년 ISO/IEC 정책위원회 동향을 총 21회 작성하여 표준 전문가들에게 공유하였습니다.

#### KSA policy Study 발간목록

No	이슈리포트 주제	발간년도
1	EU 표준화 생태계 조성을 위한 새로운 「유럽 표준화 규칙」	2013
2	미국의 분산형 표준체계의 특성과 한국 표준정책에 주는 시사점	2013
3	제정통계로 본 한국산업표준(KS)의 특성 및 시사점 (1962~2013.5)	2013
4	기술표준에서 중국의 부상 - 구(舊)체제에서 만들어지는 신(新)규범	2013
5	기술기준에서의 국제표준의 활용 - OECD 5개국 주요 산업별 국제표준 활용사례 비교 분석	2013
6	한국형 단체표준의 현황과 과제 - 제도변화 및 제정추이를 중심으로	2013
7	규제 혁신 도구로서의 표준 활용 - 미국 정부의 추진사례 및 시사점	2014
8	한국의 FTA TBT 분야 이행 10년의 평가와 과제	2014
9	정부 조달에서의 표준인증제도 활용 현황 - 한국과 중국 현황을 중심으로	2014

**표준정책 마일스톤 연구 보고서 발간** | KSA는 표준정책의 선진화를 위한 현황분석, 이론정립, 제도개선방향 수립 등의 논의와 학술적·실용적 연구를 촉진하기 위해 '표준정책 마일스톤 연구' 공모전을 실시하고 보고서를 발간하였습니다. 2014년의 주요 연구주제는 국가 간 표준 체계 및 거버넌스 비교, 국가 간 WTO 분쟁해결과 상호인정(MRA), 개도국 표준협력, 신기술 분야의 표준화, 인증 경쟁력 강화, 남북한 표준통일 등으로, 총 11건의 연구를 지원하고 발표회를 개최하였습니다.



표준정책 마일스톤 연구 발표회

### Next Standards 발간 |

KSA는 매년 표준정책 연구의 주요 결과를 종합하여 도서를 발간함으로써 차기년도 표준정책 수립을 지원하고 있습니다.



도서 「Next Standards」 발간

**민간 표준기관으로서의 역할 확대** | 정부의 '표준 분야 민간 참여 확대' 정책방향에 발맞추어, KSA는 표준개발과 국제표준화활동 대응 역할을 확대하고 있습니다. 2015년부터 COSD(표준개발협력기관) 참여 및 표준개발중심지원센터 업무 수임을 통해 국가표준개발의 역할을 추가하고 해당 분야의 국내 전문위원회 간사기관으로 활동함으로써, 국내외 표준화 활동 간에 시너지를 발휘하고 국제표준화 활동에 적극 참여하고자 합니다.

**글로벌 표준화 활동 강화**

**국제표준화기구의 국내 전문위원회 운영** | KSA는 산업통상자원부 국가기술표준원으로부터 국제표준화기구(ISO, IEC)와 JTC 1의 국내 위원회(Mirror committee) 간사기관으로 지정받았으며, 2014년 현재 총 24개의 위원회(TC/SC)를 운영하며 관련 연구를 수행하고 있습니다.

**ISO, IEC 전문위원회 운영 현황**

No	위원회	명칭
1	ISO TC204	교통정보시스템
2	ISO TC211	지리정보
3	IEC TC48	전기기계적 부품
4	IEC TC100	멀티미디어시스템
5	ISO/IEC JTC1	정보기술
6	JTC1 SC02	문자코드
7	JTC1 SC06	정보통신기술
8	JTC1 SC07	소프트웨어공학
9	JTC1 SC17	식별카드
10	JTC1 SC22	프로그래밍언어
11	JTC1 SC23	기록매체
12	JTC1 SC24	컴퓨터그래픽스
13	JTC1 SC25	정보기기 상호접속
14	JTC1 SC27	정보보안기술
15	JTC1 SC29	멀티미디어 부호화
16	JTC1 SC31	데이터 인식
17	JTC1 SC32	데이터 관리서비스
18	JTC1 SC34	문서기술처리언어
19	JTC1 SC35	사용자 인터페이스
20	JTC1 SC36	교육정보
21	JTC1 SC37	생체인식
22	JTC1 SC38	분산응용 플랫폼 및 서비스
23	JTC1 SC39	지속가능IT
24	JTC1 SC40	IT거버넌스

**글로벌표준화지원센터 운영** | 중소기업의 표준화 활동에 있어 기술자문과 국제표준화 컨설팅 등을 지원하고 중소기업 기술의 국제표준화를 지원하여 수출 증대와 위상 제고에 기여하고자, 산업통상자원부 국가기술표준원은 2013년 KSA에 글로벌표준화지원센터를 개소하고 표준기술력향상사업의 일환으로 예산을 지원하였습니다. 글로벌표준화지원센터는 국제표준 전문가를 활용하여 기업과 일대일 매칭 자문을 실시하였으며 파급력이 큰 국제표준화 가능 기술을 보유한 10개사를 발굴하여 6개사의 NP(국제표준 초안) 제안서 발표를 지원하였습니다.



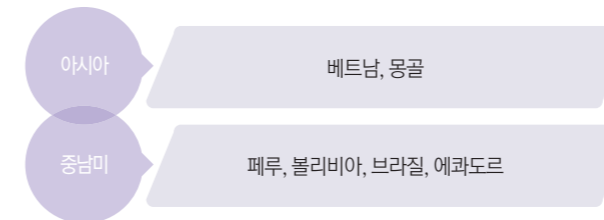
글로벌표준화지원센터 개소

**개도국 표준체계 보급 지원** | KSA는 산업통상자원부 국가기술표준원의 보조금 예산 9억원(2014년 기준)을 지원받아 개발도상국에 대한 표준체계 보급지원 사업을 진행하며 국가표준정책 마스터플랜 수립, 표준·적합성·계량 분야 제도구축 등 국가별 필요에 따라 다양한 프로젝트를 실행하고 있습니다. 본 사업을 통해 국제(ISO) 및 지역표준화기구(ARSO(아프리카), GSO(중동), COPANT(중남미), PASC(아시아태평양))와 협력하며 국제적 위상을 강화하는 한편, 표준·인증의 지역 블록을 형성하여 인증시험산업의 해외진출과 국내기업의 수출을 촉진하고 있습니다.



2013년 에콰도르 연수단 수료식, 2014년 중남미 연수단 수료식

**2014년 지역별 지원국가**



**국제회의 개최 주관** | KSA는 2013년 4월 산업통상자원부 국가기술표준원이 주최하는 국제회의인 '멀티미디어 국제표준화 회의(제61차 JPEG, 104차 MPEG, 47차 VCEG, 13차 JCT-VC 및 4차 JCT-3V 회의)'의 국내 개최를 주관하였습니다. 본 회의에는 21개국 455명의 멀티미디어 분야 표준 전문가들이 모였으며, 초고해상도 TV용 고효율 영상 코덱, 스마트TV용 하이브리드 전송 및 사용자 맞춤정보 제공 기능, 증강현실, 3D 영상 부호화, 영상 검색 기술 등 넓은 스펙트럼의 차세대 멀티미디어 표준에 대한 다양한 논의가 진행되었습니다.



2013년 멀티미디어 국제표준화 회의

2015년에는 산업통상자원부 국가기술표준원이 주최하는 ISO 한국총회를 주관할 예정으로 표준 선진국으로서의 한국의 위상 확인과 도약의 자리가 되도록 준비와 진행에 최선을 다하고 있습니다.

**국내 표준화 활동 확대**

**기술규제 대응** | 2014년 말 KSA는 기술규제 정책포럼 사무국을 수임하였습니다. 기술규제 정책포럼은 산업통상자원부 국가기술표준원의 주도 하에 숨은 기술규제를 발굴하고 수집한 규제의 합리화 방안 마련을 목적으로 운영되며 2015년에 포럼과 분과별 회의를 지속적으로 개최하여 기업들의 기술규제 애로사항을 경청하고 해결방안을 마련하고자 노력하고 있습니다.

**국가표준코디네이터 운영** | 산업통상자원부 국가기술표준원은 표준을 통한 국가R&D 결과물의 산업계 활용과 국내기술의 국제시장 진출 지원을 위해 2011년 표준코디네이터 사업을 시작하였으며 일반예산을 지원하고 있습니다. 주요 산업 분야별 민간전문가를 표준코디네이터로 선정하여 국가표준화 계획을 수립하는 한편, 표준코디네이터들이 표준기반 R&D 표준화로드맵 개발, 중소기업에 기술표준 멘토링 제공, 국제표준협력 지원을 통한 B2B 비즈니스 환경 조성, R&D-표준 연계 활성화 기반 생태계 조성 등의 효과를 위해 활동하도록 지원하고 있습니다.

**분야별 표준화 교육 선도** | KSA는 전문 교육기관으로서 표준화 교육 커리큘럼의 다양화·심화에 많은 노력을 기울이고 있습니다. 2006년 국제표준교육연합(ICES)의 창립멤버로 참여하여 표준화 교육의 경험

을 공유하고 각국에 노하우를 전수하고 있으며, 국내적으로는 교육대상의 필요에 부합하는 교육체계를 구축하고 교육 콘텐츠 내실화를 꾀하고 있습니다.

No	대상	내용
1	초등학교	초등학교 표준화 교육
2	중고등학교	국제 표준올림피아드, 중고등과정 기술교과서에 표준화 단원 삽입
3	대학교	50여개 대학에 표준화 정규과정 운영, 기술표준 융합형 인재육성 프로그램
4	산업계	표준전문가, 국제표준화, 표준 전문성 향상, 표준경영전략가이드, 사실상표준화교육 등
5	소비자	범국민 표준화 교육, 소비자 표준화 인식 교육 등

**표준 전문인력 양성** | 국제표준화 대응능력 제고를 위한 KYP(Korean Young Professional) 인력양성을 위해 2013년부터 산업통상자원부 국가기술표준원의 표준기술력향상사업 예산 지원을 통해 관련 사업을 시작하였습니다. IEC가 개최하는 국제표준화회의에 참가하고 해외 주요국의 표준전문가 육성 프로그램을 조사하였습니다. 한국형 KYP 교육프로그램을 개발하고 정책포럼을 연 2회 개최하였으며, 2014년에는 교육을 총 6회 개설하여 40명의 교육생이 수강하였습니다. 이 외에 표준전문가(자격인증), ISO/IEC 국제표준전문가, 표준 전문성 향상, 표준경영 전략가이드, 사실상 국제표준 대응 등의 주제로 2014년에 총 17회의 교육을 실시하였습니다.

**범국민 표준화 교육** | 표준기술력향상사업의 일환으로 일반국민 대상으로 생활 속에 녹아있는 표준을 인식하고 중요성을 이해하도록 돕기 위한 표준화 교육 또한 실시하고 있습니다. 구체적으로 범국민 표준화 교육, 소비자 표준화 인식 교육, 초등학교 표준화 교육 등으로 구성되며, 2014년에 총 15회의 교육을 실시하였습니다.

**국제 표준올림피아드 주관** | 산업통상자원부 국가기술표준원의 주관 하에 2006년에 최초 개최되어 2014년에 9회를 맞은 표준올림피아드는 중고등부를 대상으로 운영되며 국무총리상과 산업통상자원부 장관

상을 포상하고 있습니다. 2014년 총 241개 팀이 참여하였으며, 최초로 해외 중고등부 팀도 참여하여 범아시아 청소년 표준대회로서의 발돋움 시작하였습니다.



국제 표준올림피아드

**세계 표준의 날 정부포상 및 기념식** | 국제표준화기구(ISO, IEC, ITU)는 표준의 활성화를 위하여 1970년에 '세계 표준의 날(10월 14일)'을 지정하고 국가별로 기념하고 있습니다. 산업통상자원부 국가기술표준원이 주최하고 KSA가 주관하는 '세계 표준의 날 정부포상 및 기념식'은 2000년에 시작되어 2014년 제 15회를 맞이한 국내 유일의 표준 관련 행사입니다. 표준의 날 기념식은 표준화를 통해 국가경쟁력 강화에



세계 표준의 날 기념식

크게 기여한 개인 및 단체를 포상하며, 표준화 우수사례를 전파하여 국가표준의 발전을 도모하고 있습니다. 수상자를 포함하여 400여 명의 내빈이 참석한 가운데, 2013년에는 정부포상(동탑훈장 등) 12점을 포함한 총 44점, 2014년에는 정부포상 12점을 포함한 총 48점의 포상이 이루어졌습니다.

**표준 정보 확산**

**한국산업표준(KS) 발간·보급** | KSA는 산업통상자원부 국가기술표준원이 제·개정된 표준을 발간·보급합니다. 한국산업표준(KS)은 1962년 제정 이래 국내 산업 전 분야의 제품 및 시험·제작방법 등을 규정, 기업의 경쟁력 향상을 위한 지침서 역할을 하고 있습니다. 2014년 12월 기준 20,443종의 한국산업표준이 발행되어 있으며, 12,287종의 국제표준(ISO, IEC)과 부합하여 국내기업의 수출 증대에 일익을 담당하고 있습니다. KSA는 고객의 활용성 증대와 편리한 이용을 위하여 날

**분야별 KS표준 종수**

기본(A) 691	기계(B) 3,060	전기전자(C) 3,484
금속(D) 1,272	광산(E) 357	건설(F) 787
일용품(G) 295	식품(H) 549	환경(I) 918
생물(J) 73	섬유(K) 845	요업(L) 480
화학(M) 3,170	의료(P) 762	품질경영(Q) 123
수송기계(R) 760	서비스(S) 121	물류(T) 319
조선(V) 448	항공우주(W) 319	정보(X) 1,610

종, 핸드북, 온라인정기구독서비스, DVD 등 다양한 상품을 통해 KS를 보급하고 있습니다.

**해외표준 수집·보급** | KSA는 외국의 주요 표준화 기관과 업무협약(MoU)을 체결하여 국제표준과 국가표준 및 단체표준을 수집·보급하고 있습니다. 2013년에는 영국표준협회(British Standards Institution), 캐나다표준협회(Canadian Standards Association), 프랑스표준협회(Association Française de Normalisation) 등과 표준보급협약을 연장했으며, 2014년에는 러시아표준화·계량·적합성평가 정보과학기술센터(FGUP), 독일전기기술자협회(VDE Verlag), 베트남표준품질총국(Directorate for Standards, Metrology and Quality) 등과 협약을 체결하였습니다. 해외표준은 한국표준정보망(Korean Standards Service Network)을 통해 고객이 편리하게 검색·구매할 수 있습니다. KSA는 향후에도 다양한 해외표준을 신속하게 보급하기 위한 업무협약 체결을 더욱 확대해 나가겠습니다.

**해외 주요 표준기관 제휴 현황**

No	기관명
1	국제표준화기구(ISO)
2	국제전기기술위원회(IEC)
3	대만경제부표준검험국(BSMI)
4	일본표준협회(JSA)
5	미국재료시험학회(ASTM)
6	미국국가표준원(ANSI)
7	독일표준원(DIN)
8	QuestForum
9	일본자동차학회(JSAE)
10	중국질검출판사(SPC)
11	호주표준협회(SAI Global)
12	미국자동차학회(SAE)
13	미국전기전자공학회(IEEE)
14	미국기계기술자학회(ASME)
15	프랑스표준화협회(AFNOR)
16	미국화재예방협회(NFPA)
17	캐나다표준협회(CSA)
18	영국표준협회(BSI)
19	러시아표준화·계량·적합성평가 정보과학기술센터(FGUP)
20	독일전기기술자협회(VDE Verlag)

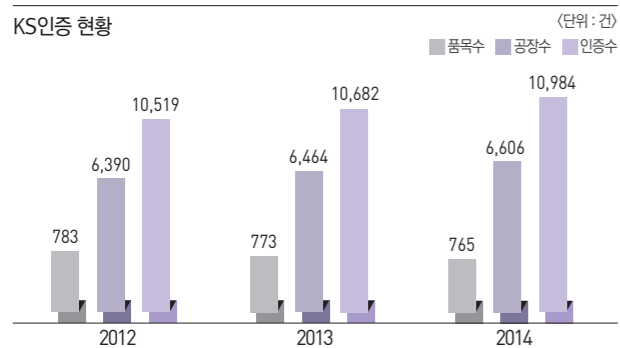
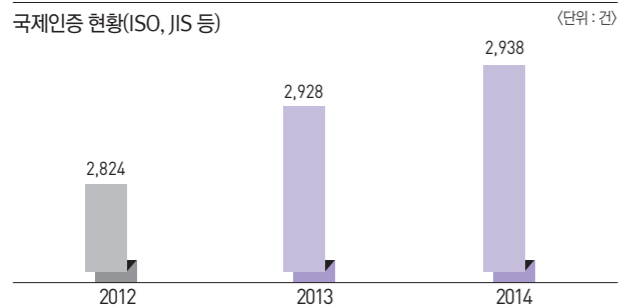
# 인증서비스 경쟁력 강화

KSA는 선진화된 인증 및 검증 시스템을 바탕으로 기업의 제품 및 서비스 경쟁력 향상을 위한 다양한 지원활동을 강화하고 있습니다.

KSA는 기업과 국민에게 신뢰받는 대한민국 대표 인증 및 검증기관으로서 인증 및 검증제도 선진화에 앞장서고자 합니다. 이를 위해 인증 및 검증절차의 투명성을 제고하고 인증 및 검증고객의 니즈에 적극 대응하고 있습니다.

## 인증서비스 : 국내 최대 인증기관 KSA

KSA는 신뢰성, 공정성, 전문성을 바탕으로 고객의 가치를 창출하는 ISO 9001(품질경영시스템) 등 9개 경영시스템 분야의 국제인증과 KS인증 및 JIS인증 서비스를 제공하고 있습니다.



## KS인증 : KS인증제도 발전에 능동적 대응

KS인증이란 국가가 제정한 한국산업표준(KS) 수준 이상의 제품 및 서비스를 지속적·안정적으로 생산할 수 있는 기업에 대하여 엄격한 심사를 거친 뒤 @마크를 표시할 수 있도록 하는 인증제도입니다. KSA는 1988년 KS인증기관으로 지정받은 이래 우수한 품질의 KS인증제품이 국내에 유통될 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 2008년에는 서비스 KS인증제도가 신규로 도입되어, 제품뿐만 아니라 서비스의 품질을 향상시키기 위한 KSA의 역할이 확대되었습니다.

또한 KSA는 인증기업의 편의성과 접근성을 높이고 행정지원업무의 생산성 향상을 위해 KS인증지원시스템(www.ksmark.or.kr)을 개발하여 2013년 3월에 온라인 서비스를 시작하였습니다.

최근 산업표준화법령이 개정됨에 따라 적부제 심사 도입, 공장(시스템) 심사 강화, KS인증 절차 및 방법을 KS표준(KS인증 제도 : 제품인증에 대한 일반 요구사항 등 3종)으로 제정, 유사 인증 통합 등의 변화가 있었습니다. 이에 KSA는 KS인증기업이 변경된 제도를 이해하고 대응할 수 있도록 전국 13개 지역에서 순회 설명회를 개최할 계획입니다.



## 국제인증(ISO, JIS) : 가치를 제공하는 인증기관 KSA

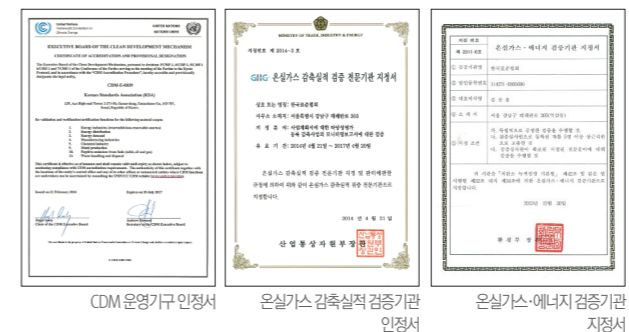
KSA는 품질, 환경, 식품안전, 안전보건 등 다양한 분야에 대한 경영시스템 인증서비스와 JIS인증서비스를 제공함으로써 인증기업의 경쟁력 제고 및 가치 향상에 기여하고 있습니다. 또한 2013년에는 ISO 50001(에너지경영시스템) 인증서비스를 시작하였습니다.

2015년에는 ISO 9001(품질경영시스템), ISO 14001(환경경영시스템)이 개정될 예정입니다. 이에 KSA는 ISO인증기업이 주요 개정내용을 이해하고 대응할 수 있도록 무료설명회를 개최할 계획입니다. 또한 KSA는 국내 MICE\*산업 경쟁력 강화를 위한 ISO 20121(이벤트 지속가능경영시스템)\*\* 인증과 사회기반시설 및 제조설비관리 부문의 고객니즈를 반영한 ISO 55001(자산관리시스템)\*\*\* 인증을 추진하고 있습니다.



## 기후변화시스템센터 : 온실가스 및 에너지 검인증 시장 선도

온실가스 및 에너지 검인증 서비스



KSA는 환경부로부터 온실가스·에너지 검인증기관으로 지정받아 국가 온실가스 감축목표 달성에 이바지하고자 온실가스 다배출, 에너지 다소비 관리업체(사업장)를 대상으로 검증업무를 수행하고 있습니다. KSA는 신뢰성 높은 검증서비스를 제공함으로써 2012년에는 78건, 2013년 111건, 2014년 168건의 명세서를 검증한 국내 1위의 온실가스 검증기관입니다. 이 외에도 청정개발체제(CDM) 운영기구, 온실가스 감축실적 검증기관으로서 기업의 기후변화 대응을 지원하고 있습니다.

## 기후변화시스템센터 : 국제표준(ISO)심사원 양성으로 기업경쟁력 향상

KSA는 국내 최초 품질경영체제 연구기관으로서 기업들이 국제표준시스템을 도입·운영 후 인증을 취득하여 국제적 경쟁력을 갖출 수 있도록 ISO인증심사원을 양성하고 있습니다. 이후 환경·안전보건·식품 경영시스템 분야 연구기관으로 영역을 확대하였습니다. 2014년에는 에너지경영시스템 분야까지 확대 운영함으로써 기업이 인증취득을 통해 사업 활성화는 물론 심사를 통해 기업 경영의 수준을 한 단계 업그레이드할 수 있도록 분야별로 우수한 인증심사원을 육성하여 인증심사의 질적 향상을 꾀하고 있습니다.

인증심사원 양성 현황

연도	양성인원	분야
2012	443명	품질/환경/안전보건/식품
2013	463명	품질/환경/안전보건/식품/에너지/이벤트
2014	472명	품질/환경/안전보건/식품/에너지/이벤트

\* MICE : 회의(Meeting), 포상(Incentives), 컨벤션(Convention), 전시(Exhibition)의 머리글자를 딴 것으로, 행사 개최에 따라 다양한 산업과 전후방으로 연계되어 발생하는 부가가치가 큼

\*\* ISO 20121(Event Sustainability Management System, 이벤트 지속가능 경영시스템) : 이벤트 사업의 환경적·사회적·경제적 지속가능을 위한 표준

\*\*\* ISO 55001(Asset Management System, 자산관리시스템) : Asset Management란 Asset(자산)을 중심으로 한 자산의 라이프사이클 전반에 대해 계획적으로 관리하고, 그 가치를 최대화하는 것을 목적으로 한 매니지먼트 수법

# 교육서비스 경쟁력 강화

KSA는 현재까지 100만명의 공개 교육과정 수강생을 배출한 국내 최고의 지식 요람으로서, 신기술 및 창조적 지식의 신속한 제공을 통해 산업인재의 역량을 강화하기 위해 최선을 다하겠습니다.

## KSA 교육

경영자	표준/인증	품질경영	생산관리/설비관리	경영/HR
<ul style="list-style-type: none"> <li>최고경영자 세미나</li> <li>최고경영자 조찬회</li> <li>CEO포럼</li> <li>AMQP</li> <li>인문경영 시리즈</li> <li>기술경영 e-Tech+CEO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KS인증 및 사후관리</li> <li>품질관리담당자 경영간부를 위한 품질경영</li> <li>ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000, ISO 26262, ISO 31000, ISO 50001</li> <li>TS 16949</li> <li>OHSMS 18001 녹색경영시스템</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>품질마인드</li> <li>품질기획</li> <li>품질관리</li> <li>품질보증</li> <li>품질개선</li> <li>신뢰성</li> <li>R&amp;D</li> <li>식스시그마, 미니텀</li> <li>자동차부품품질</li> <li>품질경영 자격</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장개선</li> <li>린생산</li> <li>자재관리</li> <li>모노즈쿠리</li> <li>원가, 구매, 물류</li> <li>TPM, 자주보전, 개별개선, 계획보전</li> <li>안전</li> <li>보전경영(EAM)</li> <li>예지보전&amp;진단기술</li> <li>설비기능 자격</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전략·기획</li> <li>인사·HRD·총무</li> <li>회계·세무·원가</li> <li>마케팅·신제품기획</li> <li>영업·무역</li> <li>CS, 리더십</li> <li>계층교육</li> <li>창의력·문제해결</li> <li>커뮤니케이션</li> <li>OA</li> <li>사회적책임경영</li> </ul>

2015년 KSA는 전국 50개 강의실에서 475건의 공개교육을 개최하고 있으며, 연간 수강인원은 2014년 기준 약 25,000명입니다. 온·오프 라인 교육매체를 다변화하고 직급별·수준별 교육을 세분화하여 커리큘럼 확대에 힘쓰고 있으며, 매년 신규과정을 개설하고 있습니다. 이외에 고객요구 맞춤형 위탁(사내)교육 또한 상시 시행하고 있습니다.

### 최고경영자 교육

KSA는 경영환경의 흐름에 능동적으로 대응하고 강력한 리더십을 발휘하는 최고경영자 양성을 위해 다양한 과정을 운영하고 있습니다.

- 최신 트렌드를 제공하는 최고경영자 조찬회, 세미나, 포럼
- 사람과 기술을 접목해 미래 성장동력 발굴 지혜를 제공하는 e-Tech+CEO
- 고전을 통해 전략적 사고를 유도하는 인문경영시리즈

2013년, 2014년 KSA 하계CEO포럼 (제59회, 제60회) | 최고의 전통과 명성을 자랑하는 KSA 하계CEO포럼은 우리나라 기업 및 기관의







경영자와 임원이 하계휴가를 활용하여 가족 중심의 재충전 시간을 갖는 동시에 기업경영과 기업가 본인을 위한 새로운 성장 동력을 모색하고 미래에 대한 해안을 키울 수 있는 대한민국의 으뜸 경영자 포럼입니다.



<b>개최일시</b>	- 2013. 7. 24(수)~7. 27(토) / 2014. 7. 30(수)~8. 2(토)	<b>주요참가기업</b>	삼성전자서비스, 롯데마트, 현대자동차, 하나은행, KT렌탈, 동부화재해상보험, 현대백화점, 전국은행연합회, SK루브리컨츠, 금호타이어, 금호리조트, 한전 KPS, 성우하이텍, S&T중공업, 루셈, 아주산업, 한국수력원자력, 켈트로닉스, 동남석유공업, 협선공업, 대성산업, 에이알
<b>개최장소</b>	- 롯데호텔 제주		
<b>참가규모</b>	- 2013년: 총 472명 (경영자 263명, 동반자 209명) - 2014년: 국내 최대규모 505명 (경영자 280명, 동반자 225명)		

## 프로그램

### 2013 CEO 세션

 삼성전자 전무	 미래통합경제수석비서관	 TBN KOREA 크리에이티브 디렉터
 경기대학교 교수	 천호식품 회장	 미술사
 세누리당 국회의원	 한국산업개발연구원 원장	 인천가톨릭대학교 교수

### Family 세션

- [Dream] 꿈! 만나다, 나누다, 이루다 - 김수영 드림파노라마 대표
- [Healing] 영화, 생각의 보물창고 - 이승재 동아이지에듀 상무
- [Cooking] 헨젤과 그레텔 과자집 - 추천대상: 유아동(6세~12세)

### 행사

- 환영공연 - 제주도 연가 (이문세 가수)
- 환송공연 - I LOVE MUSICAL! (최정원 뮤지컬 배우)

### 2014 CEO 세션

 동반성장연구소 이사장	 드림파노라마 대표	 마리톤 국가대표 감독	 한국개발연구원 원장
 오른 대표	 UCLA	 새정치민주연합 의원	 현대에너지4홀딩스 회장
 시인	 제주특별자치도 도지사		

### Family 세션

- [열정/꿈 특강] 맛있는 꿈을 요리하다 - 에드워드 권 이케이푸드 대표
- [사진특강] 싱그러운 제주, 카메라에 담다 - 이병진 개그맨, MC
- [스크린상영] 바다탐험대 옥토넷
- [아트클래스] 조물조물 비누 만들기
- [쿠킹클래스] 헨젤과 그레텔 과자집
- [스크린상영] 꼬마버스 타요
- [아트클래스] 에그팻 만들기
- [쿠킹클래스] 화분꾸기 만들기

### 행사

- 만찬·환송공연 - 락(國樂)과 락(Rock)이 만나 빛나는 제주 여름밤 (송소희 국악소녀 / 정동하 록기)
- 서희태의 '영화가 들리는 콘서트' (서희태 지휘자)

### 품질경영 교육

2013~2014년, 우리 기업들에게 국내외 저성장 시장환경 속에서 품질안정·품질혁신을 통한 돌파구 마련이 중요한 시기였습니다. 이에 KSA는 우리 산업의 품질경쟁력 제고를 위해 기업이 필요로 하는 최고의 품질 교육과정을 기획 및 운영하고 있습니다. 특히 지속적으로 성장하고 있는 국내 글로벌 기업들의 품질역량 향상을 위해 상생품질, 동반품질, 협력사 품질 향상에 힘을 쏟고 있습니다.

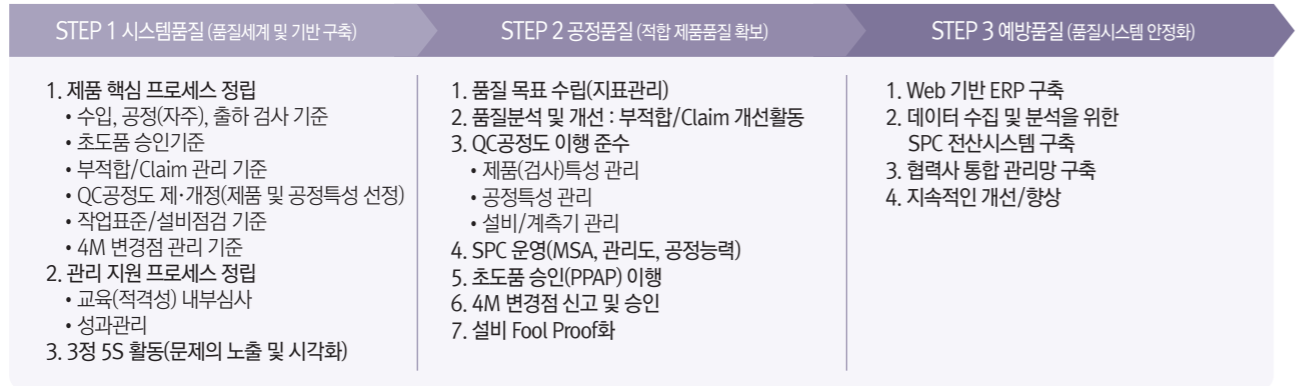
**협력사 품질역량 강화 프로그램** | KSA의 글로벌 품질경쟁력 확보를 위한 협력사 품질 향상 프로그램은 협력사의 품질체계정비 및 기반구축을 위한 시스템 품질, 적합 제품품질 확보를 위한 공정품질을 확보하여 지속적인 개선 및 관리를 위한 Web 기반 관리체계를 구축으로 예방

품질을 확보하는 것을 목표로 하고 있습니다. 협력사 품질 향상을 위해서는 우선, 모기업의 시스템 확인을 통한 품질요구사항 명확화 및 추진모델 정립, 협력사의 품질기반 구축, 공정품질의 확보 및 지속적 개선을 위한 예방품질활동 순으로 지도/지원 활동 계획을 수립하여 체계적으로 추진하고 있습니다.

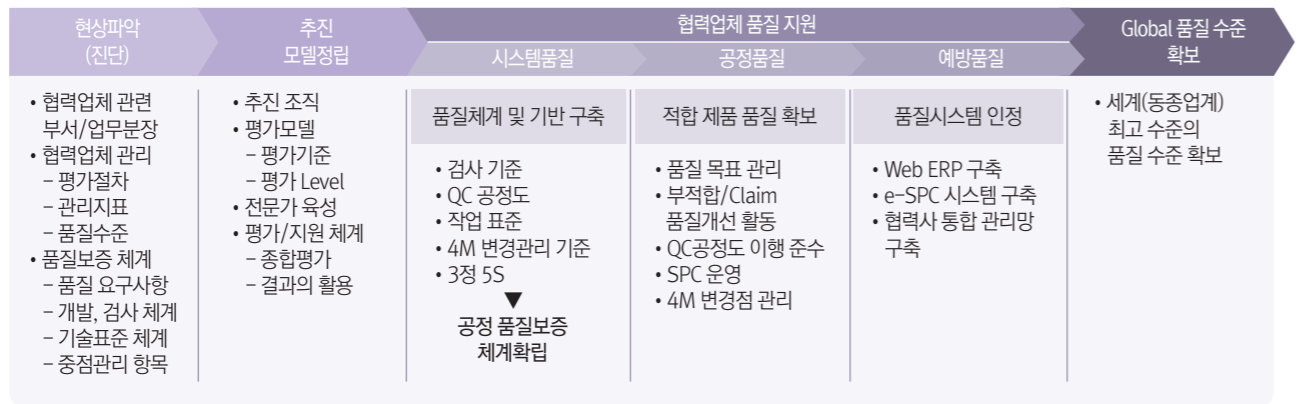
주요 고객사(2013~2014년) (기업명: 가나다순)

- 만도 : 협력사 품질 향상을 위한 교육 프로그램 개발 및 시행 - 「만도 품질혁신학교」(2012~2015 현재)
- 우진공업 : 협력사 공정진단 및 개선체계 도입을 통한 제조 공정품질 확보(2014~2015 현재)
- LS산전 : 협력사 품질마인드 레벨업 교육(2013~2014)
- S&T중공업 : 공급자 품질보증체계 개선(2012. 10~2013. 6)

#### 협력사 품질역량 강화 로드맵



#### 협력사 품질역량 강화 교육 프로그램 추진 절차



### 생산/설비관리 교육

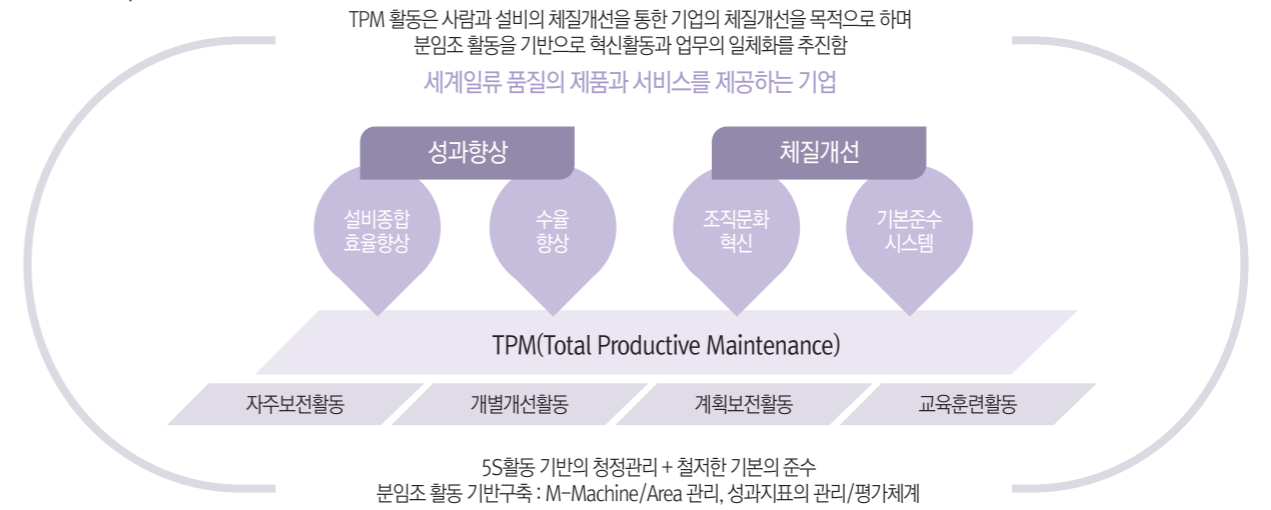
대한민국 산업 현장 설비와 사람 중심의 체질 개선을 위한 교육 및 컨설팅 서비스의 니즈 증가에 따라 현장 직원부터 관리자에 이르기까지 전사적 생산보전 활동(TPM: Total Productive Maintenance)을 콘텐츠로 한 교육 및 컨설팅 서비스를 실시하고 있습니다. 또한 ISO 18436 설비진단기술 분야의 표준화된 국제 공인자격 훈련과 설비보전기사

및 기능사 국가 자격 대비 훈련도 실시하고 있습니다.

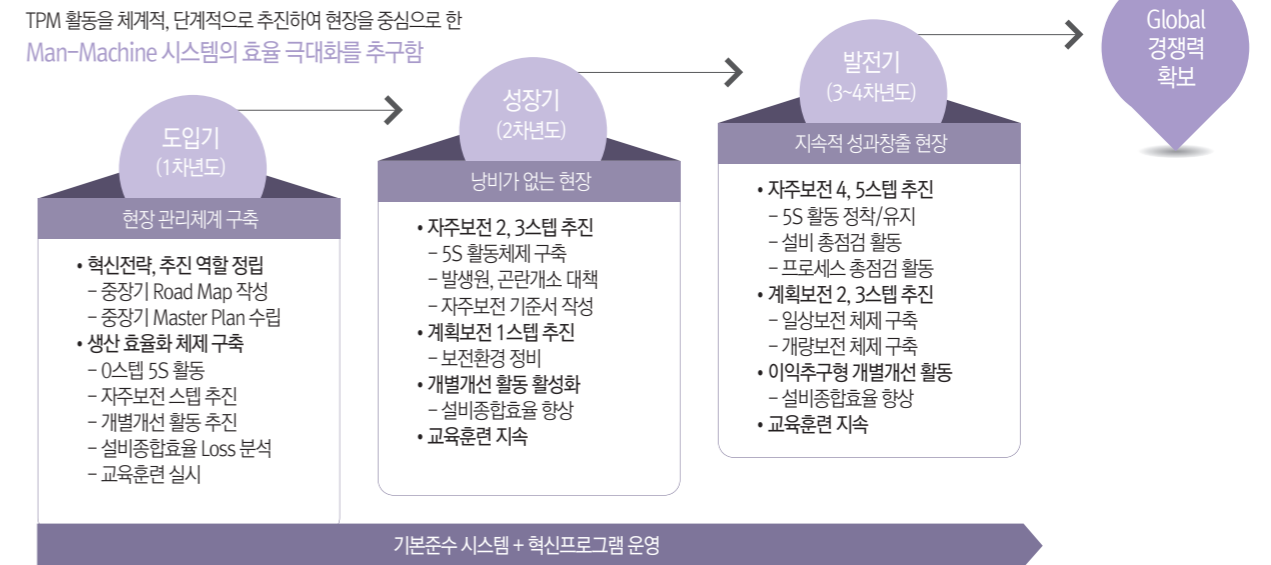
주요 고객사(2013~2014년) (기업명: 가나다순)

LG화학, 금호타이어, 동국제강, 서울반도체, 서울우유협동조합, 선창산업, 태광실업, 풍산, 하이트진로, 한국오웬스코닝, 한전원자력연료, 휴스틸 등

#### TPM 활동 Concept



#### TPM 활동 추진 로드맵



### 경영/HR 교육

KSA는 지식정보화시대의 새로운 패러다임 변화에 대응하기 위하여 Humanware의 가치향상은 물론 K.S.A(Knowledge, Skill, Attitude) 등 다양한 직무수행역량을 끊임없이 개발하고 있습니다. 인적자원의 단순한 교육훈련을 넘어 업무현장에서의 학습과 수행, 성과향상을 중심으로 비즈니스 목표를 둘러싼 내·외부환경의 중요성을 이해하고 그 목표와의 전략적인 연계를 추구하고 있습니다. 산업현장의 다양한 직무분야별 구체적 방법론을 학습함으로써 업무의 효율화를 추구하고 나아가 기업의 경쟁력 향상을 위한 방향을 제시하고 있습니다.

**WA! 프로그램 운영** | 본 프로그램은 경영환경 변화에 따른 기업의 HRD 주요이슈를 충실하게 반영하여 변화혁신, 소통, 비전/핵심가치,

팀워크/공동체, 리더십/계층, 산업안전, 힐링 등 7개 분야의 20가지 프로그램으로 구성하였습니다. WA! 프로그램은 기업경쟁력의 핵심인

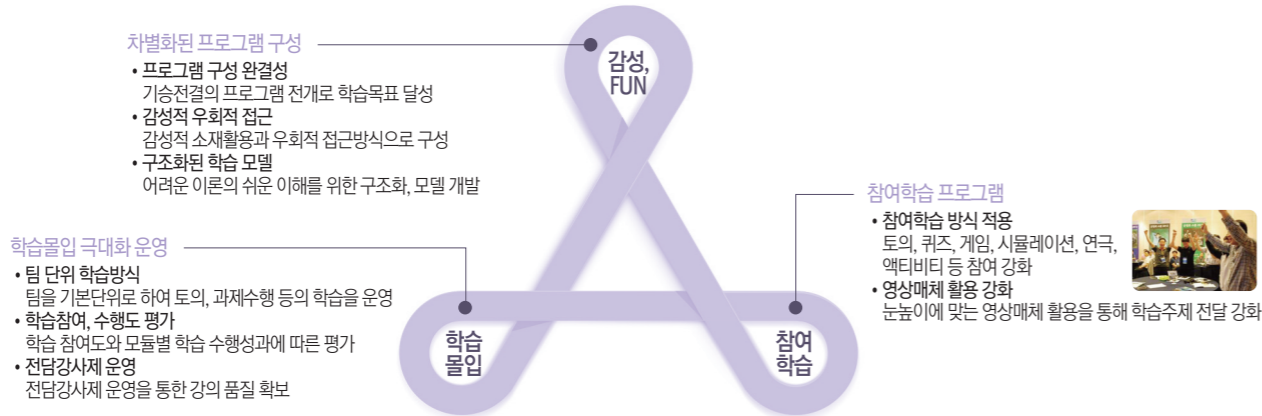
주요 고객사(2013~2014년) (기업명 : 가나다순)

LG화학, LH, LS엠트론, KCL, SK에너지, 건강보험심사평가원, 경향산업, 공무원연금공단, 국가과학기술인력개발원, 국립박물관문화재단, 국방과학연구소, 금호타이어, 기업은행, 교원공제회, 광동제약, 농협은행, 농협중앙회, 농협케미컬, 대전도시철도공사, 대한지적공사, 도로교통공단, 두산건설, 롯데케미컬, 보쉬코리아, 산업기술평가관리원, 산업단지공단, 산업통상자원부, 성우하이텍, 신공항하이웨이, 세아베스틸, 세아제강, 아모레, 안전행정부, 우정사업본부, 유라, 중국항공중합기술연구소, 크루셀텍, 특허청, 평화그룹, 현대엘리베이터, 현대제철, 한국OSG, 한국철도공사, 한전원자력연료 등

#### WA! 프로그램

구분	소통		변화혁신		비전/핵심가치		팀워크/공동체		리더십/계층			산업안전		힐링	
관리자									WA! 계층별 리더십	WA! 실천 코칭	WA! 현장 리더십				
중간 관리자	WA! 긍정 소통	WA! 공감 소통	WA! 변화 소통	WA! 3C 혁신	WA! 비전 가치 공유	WA! 기업 문화 4C	WA! 팀 워크 4C	WA! TOP	WA! 현장 리더십 (부장 차장 과장 대리 사원)			WA! 안전 제일	WA! Safety Perfor Mance	WA! 힐링 3.0	WA! Art Factory
사원															
현장직											WA! 현장 리더십		WA! 안전 조희 (감독자)		

#### WA! 프로그램 특징점



인적자원의 역량 강화와 성과 향상을 동시에 촉진하는 최고의 과정입니다. 차별화된 콘텐츠와 참여학습방식으로 프로그램을 설계하였고, 팀단위학습운영과 평가, 전담강사제 등을 도입하여 학습몰입도와 학습 성과가 우수합니다. 모든 교육은 모듈형태로 구성되어 있어 기업별 맞춤구성이 가능합니다.

#### 전문강사 확보 노력

KSA는 각 교육 분야의 최고 전문강사를 확보하여 최상의 지식서비스를 제공하도록 노력하고 있습니다.

**신규 강사 확보** | 추천, 지원, 공모 등을 통해 신규강사를 연중 수시모집하고 있으며 엄격한 선발기준으로 이론과 실무를 겸비한 산업교육 전문가로 강사진을 구성하고 있습니다. 또한 각종 포럼, 세미나, 경영자교육, 언론매체 모니터링을 통해 강사진풀을 확보하고 있습니다.

**전문강사 역량 향상** | 전문강사의 역량 향상을 위해 교육 종료 시 수강생들의 피드백을 강사에게 제공하고 있으며, 전문위원 Best Practice 개척을 통해 전문강사 간의 노하우 공유와 상호교류 기회를 제공하여 강의역량 강화 및 자기개발의 기회로 활용하고 있습니다. 이외에도 다양한 컨퍼런스, 포럼, 교육을 통해 최신 트렌드에 대한 학습 기회를 제공하고 있습니다.

**전문위원(강사)의 날 행사 운영** | KSA는 각 분야 강사의 노력에 대한 보답과 사기진작은 물론, 연대의식의 공유로 소속감 및 책임감을 고양하고자 매년 전문위원(강사)의 날을 개최하고 있습니다.

제5회 전문위원의 날

- 일시: 2013. 12. 19(목)
- 장소: 삼정호텔 아도니스 홀
- 참석인원: 전문위원, 교수 등 135명

제6회 전문위원의 날

- 일시: 2014. 12. 23(화)
- 장소: 삼정호텔 아도니스 홀
- 참석인원: 전문위원, 교수 등 103명



KSA 전문위원의 날

#### 교육장 및 교육생 안전 대책

KSA교육에 참여한 고객에게 쾌적한 교육환경을 제공하고, 안전을 보장하기 위해 KSA는 전 직원 모두에게 신속하게 대응할 수 있는 세부 행동절차 및 재난조치사항과 예방활동을 담은 매뉴얼을 제작·보급하였습니다. 매뉴얼의 준수를 통해 각종 재난 및 위기를 미연에 방지하고 고객의 안전을 지켜나가겠습니다.

**KSA 가산디지털센터** | KSA는 화재시 대응요령, 응급환자발생시 대응요령, 도난사고 및 내부시설 고장시 대응요령, 지진 발생시 피난요령, 위급상황시 비상연락망 등을 주요 내용으로 하여 가산디지털센터 교육장에서 발생할 수 있는 위기 상황에 대응하는 행동 요령을 체계적으로 제시하였습니다. 또한 사고보고 내용의 표준양식을 구비하여 발생한 사고에 대한 관리를 통해 추후 유사사고의 발생을 예방하고 최적으로 대응할 수 있는 체계를 마련하였습니다.

**KSA 인재개발원** | KSA인재개발원은 400명 이상 수용가능한 대규모 시설로 위기상황 발생 시 대응이 미흡한 경우 큰 사고로 이어질 수 있습니다. 때문에 위기관리를 위한 다양한 정책을 정비하고 활동을 정기적으로 수행하고 있습니다. 사무실, 교육진행실, 휴게실 등에 위기관리 매뉴얼을 정비하고 비상연락망을 비치하고 있으며, 매월 1회 자체 진단 체크리스트를 작성하여 소방시설, 위험물시설, 대기·수질환경 등을 점검하고 있습니다. 인재개발원 내 구역별로 화기책임자를 구분하여 점검을 체계적으로 진행하며, 소방계획을 수립하고 소방시설 정밀점검을 실시합니다. 매달 소방시설 자체 외관을 점검하며, 모든 출입문에 '미끄럼주의' 포스터 부착을 완료하였습니다. 숙박실 내에 비상시 행동요령 안내문을 비치하였고, 책임성 강화를 위해 화재 및 수련시설 배상 책임보험에 가입하였습니다.

# 글로벌 품질경영시스템 확산

KSA는 산업계의 품질 진흥을 도모하고 글로벌 품질경영시스템을 확산시키기 위하여 다양한 지수와 포상제도를 개발하여 전파하고 있습니다.

KSA는 품질경영우수기업과 품질유공자를 발굴하고 포상함으로써 산업계의 노고를 격려하고 우수사례를 전파하고 있습니다. 신뢰성과 인지도를 제고하여 53년의 역사와 전통을 이어가는 품질 대표기관이 되겠습니다.

## 국가품질경영대회

KSA는 산업통상자원부 국가기술표준원의 주최 하에 국가품질상 시상식인 국가품질경영대회를 개최하고 있습니다. 본 대회에서는 경제발전의 근간이 되는 현장 근로자의 근면, 도전, 창조정신을 장려하고, 품질경영 우수사례를 발굴하기 위하여 품질혁신 활동에 매진하는 품질분임조와 품질리더, 유공자, 우수기업 등을 표창하고 있습니다. 1975년부터 2014년까지 2,087명의 품질경영 유공자, 563개의 품질경영우수기업, 5,343개의 우수분임조, 1,406명의 국가품질명장, 979개의 품질경영우수기업(중복포함)을 포상하고 산업계 현장근로자와 임직원, 기업을 위한 명실공히 최고의 정부포상대회로 자리 잡았습니다.

**포상의 신뢰성 제고** | KSA가 운영하는 국가품질상은 산업계에서 가장 긴 역사를 자랑하는 정부포상입니다. 국가품질상이 지속성장하러

면 공정하고 신뢰성 있는 심사, 투명한 운영을 통한 권위 제고가 무엇보다 중요합니다. 이를 위해 참여기업의 니즈를 반영한 포상운영 방법의 개선, 심사위원 선발 기준 강화, 심사기준의 지속적인 개선 등에 노력을 기울이고 있습니다.

국가품질상 수상기업은 국내 10대 주력산업별 시장점유율 5위권 이내에 다수 포진(총 25개 기업)되어 있는 것으로 분석되었습니다. 수상한 이후에도 꾸준한 성장을 지속하여 지금도 뛰어난 성과를 보이고 있는 것입니다. 국가품질상을 통해 검증받은 품질경영시스템이 조직의 잠재적 성장 동력을 높여주고 있음을 보여주는 중요한 사례입니다.

2014년 국가품질상(대통령 단체표창) 수상기업 현황 (기업명 : 가나다순)

구분	단체명
국가품질대상	대한솔루션, 한국중부발전
국가품질경영상	경향산업, 넥센타이어, 삼성전자 생활가전사업부, 한국수자원공사
국가품질혁신상	DGB금융지주, 블랙야크, 서울특별시도시철도공사, 유니온스틸, 육군종합정비창, 한국OSG, 한성자동차



국가품질경영대회

## 전국품질분임조경진대회

KSA가 운영하고 있는 품질분임조경진대회는 기업의 경영 성과와 직결되는 원가절감, 품질 및 생산성 향상, 고객 만족, 안전관리 등에 대한 자주적인 개선활동으로 현장의 문제를 해결하여 국가 품질 향상에 기여하는 지식기반형 우수분임조를 발굴하는 발표대회입니다. 매년 사내대회 및 지역별 예선대회를 거쳐 전국대회 참가팀을 선정합니다. 전국품질분임조 경진대회는 56,000여 개의 분임조와 57만여 명의 품질인들이 하나가 되는 축제의 마당이기도 합니다. 2013년 285개 팀, 2014년 293개 팀이 참가하여 품질성과를 겨루고 지식을 공유하였습니다. 2014년에는 품질의 무한확장을 위한 지식 콘서트 '2014 품질 콘서트 Quality&'을 동시 개최하여 품질지식을 더욱 쉽게 대중에게 전달할 수 있었으며, 공공 부문과 중견기업의 참여를 확대하였습니다.



전국품질분임조경진대회

## 한국서비스대상(Korea Service Grand Prix)

한국서비스대상은 고객중심의 서비스품질 경영시스템을 구축하고 경영전반에 서비스품질 혁신 활동을 전개하는 기업(관)을 발굴하여 포상함으로써, 기업의 발전을 통한 국민의 삶의 질 향상과 행복을 추구하고 있습니다.

주요 고객사(2013~2014년) (기업명 : 가나다순)

- 명예의전당 : 금호리조트, 신세계
- 종합대상 : GS리테일, KT, KT렌탈, 금호고속, 동부화재, 롯데건설, 롯데마트, 롯데백화점, 롯데월드 어드벤처, 롯데카드, 롯데호텔, 마스타자동차관리, 삼성카드, 신세계백화점, 신용보증기금, 신한생명, 신한카드, 아주캐피탈, 한화생명, 현대자동차, 현대해상포털

## 대한민국혁신대상

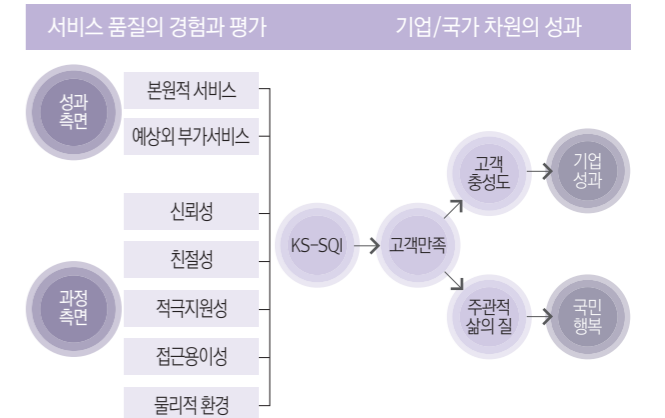
우리 기술로 개발된 신기술 및 혁신을 통해 새롭게 개발되거나 개선을 이룬 제품과 서비스를 선정 및 시상하여 수상기업이 이룬 혁신 가치와 우수성을 홍보함으로써 기업의 글로벌 경쟁력을 강화하고 있습니다.

주요 고객사(2013~2014년) (기업명 : 가나다순)

- 신기술혁신 : 경동나비엔, 듀오백코리아, 문창, 삼성전자, 성광창호디자인, 젠한국, 청호나이스, 코웨이, 한일전기
- 제품혁신 : 두남, 성광창호디자인, 신우산업, 신일산업, 에이스전자, 우드메탈, 젠한국, 한국보원바이오, 현주인테크
- 서비스혁신 : SK플래닛, 애니카자동차손해사정서비스, 현대백화점
- 경영혁신 : 대성전기공업, 켈트로닉스, 코웨이
- 창조혁신 : 서울버스모바일, 오콘, 이노디자인, 카카오

## 한국서비스품질지수(KS-SQI)

KSA와 서울대학교 경영연구소가 우리나라 서비스 산업과 소비자의 특성을 반영하여 공동 개발한 모델로 해당 기업의 서비스나 제품을 직접 이용 및 구매하여 본 고객들의 서비스 경험에 의한 품질 평가를 바탕으로 한 대한민국 서비스산업의 품질수준을 나타내는 대표 지수입니다.



서비스 품질은 직접 통제 및 관리될 수 있는 고객만족의 선행변수

조사대상 업종    도소매서비스(14개 업종), 금융서비스(8개 업종), 숙박/음식서비스(8개 업종), 통신서비스(6개 업종), 운수서비스(8개 업종), 보건/건설서비스(2개 업종), 교육서비스(7개 업종), 제품A/S(6개 업종), 문화서비스(8개 업종), 공공서비스(7개 업종)



주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

11번가, GS자이, GS25, Hmall, KB국민카드, KFC, KT, KT금호렌터카, LG아트센터, LG전자서비스, SK브로드밴드, SK에너지, SK텔레콤, SK텔링크, 경동나비엔, 교보문고, 교원 구몬학습, 교원웰스, 금호고속, 기아자동차, 대한항공, 동부화재, 레드캡투어, 롯데시네마, 롯데호텔, 린나이, 보노보노, 사람인, 삼성디지털프라자, 삼성생명, 삼성전자, 삼성전자서비스, 삼성증권, 삼성카드, 삼성화재, 서강대학교, 서울성모병원, 성균관대, 스타벅스, 신구대학교, 신한은행, 신한저축은행, 신한카드, 아시아나항공, 일라던, 에버랜드, 에스원, 에어부산, 영풍문고, 우리은행, 우리투자증권, 우체국, 울산시실공단, 위메프, 충북대, 커리어, 코웨이, 토다이, 파고다어학원, 파리바게뜨, 하나투어, 한양사이버대, 해비치리조트, 해커스, 현대백화점, 현대아이파크, 현대해상, 현대홈쇼핑, 홈익스프레스

한국품질만족지수(KS-QEI)



KSA와 한국품질경영학회 지수연구회가 제품에 대한 고객의 만족도와 제품 특성을 반영하여 공동으로 개발한 측정모델로 해당 기업의 제품을 구매하거나 이용한 경험자 및 해당 제품 전문가를 대상으로 품질의 우수성 및 만족도를 조사하여 발표하는 종합 지표입니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

G마켓, KCC, KT, LS산전, 경동나비엔, 계양전기, 교원, 금강, 노랑풍선, 다본다, 대림통상, 델코, 동아특수화학, 롯데마트, 삼성전자, 삼표, 삼화페인트공업, 신도리코, 신일산업, 아이에스동서, 에몬스가구, 에이스침대, 오스람코리아, 케이티렌탈, 텅크웨어, 포스코건설, 한국도자기, 한국타이어, 한일시멘트, 한전KPS, 현대자동차, 흥성브레이크

프리미엄브랜드지수(KS-PBI)



KSA와 서울대학교 경영연구소가 기업 경영에 있어 브랜드의 중요성을 확산시키고 프리미엄 브랜드의 전략적 관리를 통해 기업의 경쟁력을 향상시키기 위해 개발한 브랜드 평가 제도입니다. 해당 브랜드를 인지하고 있는 소비자를 대상으로 브랜드 자산에 대한 가치인식 수준을 조사하여 업종별 1위를 선정·발표하고 있습니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

LG전자, SK브로드밴드, SK텔레콤, SK텔링크, 교촌에프엔비, 금호고속, 대우건설, 듀오정보, 롯데백화점, 롯데슈퍼, 롯데월드, 롯데호텔, 삼육보건대, 서울아산병원암센터, 서울우유, 소망화장품, 신한은행, 신한카드, 에리트베이직, 와이비엠시사닷컴, 우리카드, 제주특별자치도개발공사, 청담어학원, 초록마을, 케이티렌탈, 텅크웨어, 패션형지그룹, 한국도자기



한국소비자웰빙지수(KS-WCI)

소비자들의 웰빙 상품 선택의 객관적 기준을 제시하고 나아가 로하스적 소비문화를 조성하는데 기여하고자, 소비자들의 삶의 질 향상에 도움이 되는 친건강, 친환경 상품과 서비스를 대상으로 웰빙 수준에 대한 소비자들의 인식을 조사하여 업종별 1위를 선정·발표하고 있습니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

A)렌터카, SK플래닛, 경동나비엔, 그래미, 노랑풍선, 대상, 동부화재해상보험, 중앙매직, 락앤락, 리바트, 본아이에프, 블랙야크, 삼성전자, 세브란스병원, 시몬스, 웅진식품, 일동후디스, 장수돌침대, 젠한국, 청담러닝, 청호나이스, 풀무원, 현대백화점, 호수의나라수오미

콜센터품질지수(KS-CQI)



콜센터품질지수(KS-CQI)는 콜센터의 서비스 품질을 평가하는 제도로서, 비대면 서비스에 대한 체계적인 평가와 개선을 위한 방안을 제시함으로써 고객만족과 기업의 경쟁력 향상에 기여하고 있습니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

A)렌터카, DHL, KDB대우증권, KT, LIG손해보험, SK브로드밴드, SK텔레콤, 건강보험심사평가원, 경동나비엔, 공무원연금공단, 교원L&C, 국민건강보험공단, 근로복지공단, 동부화재, 롯데백화점, 롯데하이마트, 롯데홈쇼핑, 린나이코리아, 삼성생명, 삼성생명서비스, 삼성서울병원, 삼성전자서비스, 서울성모병원, 신한카드, 외환은행, 현대건설, 현대백화점, 현대오일뱅크, 현대자동차, 현대홈쇼핑

대한민국 LOHAS(로하스) 인증



21세기 모두가 더불어 잘 사는 늘 푸른 사회, 건강사회, 행복사회를 만들기 위하여 LOHAS의 정의(건강·환경·사회지향적)에 따라 노력하고 성과를 보인 기업(기관)의 제품, 서비스, 공간에 대한 인증입니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

강원도삼척시청, 경기도이천시청, 경상북도영덕군청, 경상북도울진군청, 그래미, 대상에프엔에프, 대상순창공장, 동원F&B, 디에스이, 락앤락, 부산광역시영도구청, 비엔디생활건강, 삼화페인트공업, 서울우유협동조합, 씨제이제일제당, 애경산업, 에버미라클, 이브자리, 일동제약, 일동후디스, 충청북도 청주시청, 평창영월정선 축산업협동조합

실내공기질인증



실내공기질인증은 푸른사회·건강사회·행복사회를 조성하기 위해 KSA와 연세대학교가 공동으로 개발한 i숨지수모델(Indoor Air Quality Certification)을 활용하여 기업 및 단체의 매장과 시설 등 이용공간의 실내공기질과 관리수준을 객관적으로 평가하고 그 우수성을 인증하는 제도입니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

CJ CGV, SK플래닛 11번가, 구로구청, 대한프리몰, 롯데백화점, 롯데월드, 삼성에버랜드, 수원시시설관리공단, 오산시시설관리공단, 인천서구시설관리공단, 창원컨벤션센터, 카자니아, 코엑스, 포스메이트, 한국표준과학연구원, 홈플러스

대한민국 으뜸상품인증



우리나라 벤처 및 중소기업의 제품개발 지원을 위해 기업의 제품, 지역특산품, 소프트웨어 등의 상품력, 기술력, 품질 시스템의 분야에서 우수 상품을 선정하고 품질인증 '으뜸' 마크의 사용권을 부여하는 제도로서, 기업과 소비자가 제품을 믿고 구입할 수 있도록 판매 촉진에 기여하고 있습니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

광영방화문, 나래식품농장, 대화기전, 도아드림, 동성제약, 동성크리너, 동진화학, 두남, 보림테크, 시몬스, 에이맥스, 에이스전자, 오쿠, 옥반식품영농조합법인, 우진산업, 원각가로동, 유니온카본, 일화, 케이비텍, 코넵트인더스트리, 코멕스라텍스, 태백산참숯가마, 피닉스, 한국보원바이오, 현대하이스트

한국서비스포럼(KSF)



국내 서비스 기업의 교류와 협력을 통해 기업의 성장과 산업의 발전에 기여하고자 2007년 결성된 국내 최고의 회원 네트워크입니다.

주요 고객사(2013~2014년)

(기업명 : 가나다순)

11번가, GS리테일, KB국민카드, KT, kt렌탈, LIG손해보험, SK브로드밴드, SK에너지, SK텔레콤, SK텔링크, 금호고속, 금호지프, 동부화재해상보험, 롯데건설, 롯데관광개발, 롯데마트, 롯데백화점, 롯데카드, 롯데하이마트, 마스타자동차관리, 삼성생명보험, 삼성생명서비스, 삼성서울병원, 삼성전자서비스, 삼성증권, 삼성카드, 삼성카드고객서비스, 삼성화재해상보험, 신세계, 신한생명, 신한은행, 신한카드, 아시아나항공, 아주캐피탈, 제일모직에버랜드리조트, 파르나호텔, 한화생명보험, 현대백화점, 현대오일뱅크, 현대자동차, 현대홈쇼핑, 호텔롯데, 호텔롯데롯데월드



한국서비스품질지수(KS-SQI) 시상식



한국서비스대상(Korea Service Grand Prix) 시상식



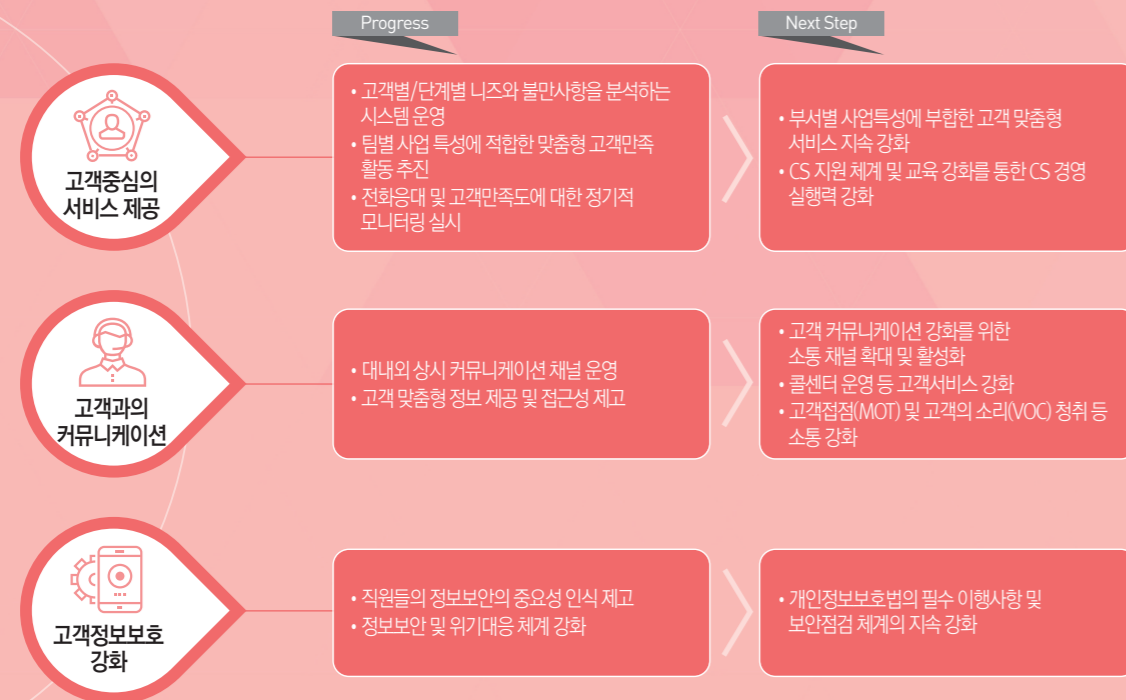
한국품질만족지수(KS-QEI) 시상식

# 04.

## 앞서가는 고객가치 창출

### Context

새로운 소재와 첨단 기술이 적용된 신산업 분야의 등장으로 이를 적용하기 위한 표준, 인증, 품질경영에 대한 다양한 서비스를 원하는 고객들의 요구가 점차 강화되고 있습니다. KSA는 산업표준화 및 품질경영의 보급과 인증 및 교육 분야의 지식서비스를 제공하는 전문기관으로써 고객이 원하는 니즈에 빠르게 대응하는 고객중심의 서비스 제공이 KSA의 CS철학입니다. KSA만의 차별화된 서비스에는 고객의 불편사항에 신속하고 성실히 응대하는 시스템, 유용하고 정확한 정보를 제공하는 맞춤형 매체와 철저한 고객 개인정보 보안을 위한 노력도 포함되어 있습니다. KSA는 끊임없는 서비스 품질의 향상과 모니터링 강화로 고객만족과 고객가치를 함께 극대화하는 기관으로 성장해 나가겠습니다.



## 고객중심의 서비스 제공

KSA는 고객중심경영을 통한 고객 만족을 위하여 다양한 고객들의 니즈를 수렴하고 서비스에 반영함으로써 지속성장의 기반을 마련하고자 노력하고 있습니다.

KSA의 사업은 정부정책사업과 민간경쟁사업이 혼합되어 다양한 분야에서 진행되고 있습니다. 때문에 사업특성별로 명확한 고객규명, 고객의 니즈발굴, 맞춤형 서비스 제공에 특히 주력하고 있습니다. 다양한 분야에서 사업을 하는 만큼 서로 다른 사업유형의 단점을 보완하여 최상의 시너지를 내겠습니다.

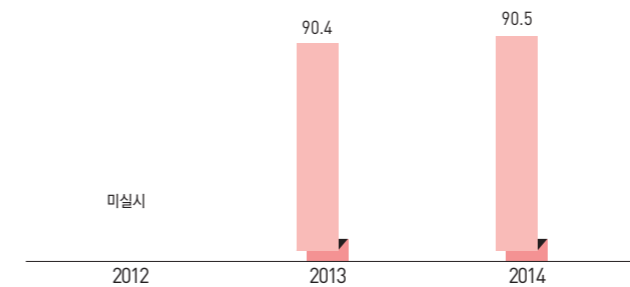
### 고객의 소리 경청

KSA는 표준, 품질, 인증, 진흥 부문 고객을 대상으로 서비스 이용 직후 'TMS(Total Management System, <http://tms.ksa.or.kr>)'를 통하여 전체 과정의 단계별 만족도를 분석하고 상세한 불만사항을 도출하는 과정을 거칩니다. 이는 해당 팀내에서 공유 및 개선하여 KSA 고객 만족 활동을 제고하고 있습니다.

### 전화응대 모니터링

전화응대는 가장 빈번하게 이루어지는 고객응대인 만큼 별도 모니터링 조사(반기 1회)를 통해 전화응대 품질을 제고하고 있습니다. 2013년 전화응대 모니터링 결과 KSA 전체평균은 90.4점, 2014년에는

전화모니터링 평가 결과 (단위: 점)



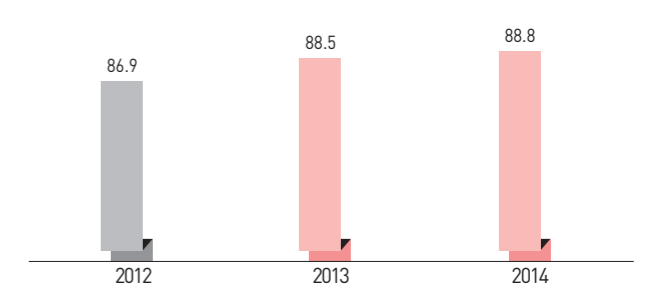
90.5점으로 우수한 수준으로 나타났습니다. 전화응대 우수자에게는 포상 및 전사 환류를 하고, 개선이 필요한 직원들에 대해서는 개인별 피드백을 실시하였습니다.

2011년에 평균점수가 90점에 근접하여 2012년에는 조사를 진행하지 않았습니다. 지속적인 응대품질 강화를 위해 2015년에는 개선이 필요한 직원을 대상으로 별도 교육이 실시됩니다.

### 고객만족도 조사

KSA는 협회 서비스 수준 제고를 통해 국민 편익을 증진하고자 매년 기획재정부에서 실시하는 고객만족도 조사(PCSI) 외에도 2014년부터 자체조사(온라인설문)를 실시하고 있습니다. 2014년 고객만족도 조사 결과 작년보다 0.3점 상승한 88.8점을 획득하였습니다. KSA는 고객만족도를 상승시켜 신뢰도를 제고하였으며, 고객과 함께 행복한 KSA 실현에 힘쓰고 맞춤형 서비스 제공에 앞장서고 있습니다. 또한, 고객만족도 평가 결과 및 고객의견에 대한 처리여부를 내부평가에 연계시킴으로써, 고객과의 소통을 강화할 뿐만 아니라 고객의 의견(VOC)을 사업전반에 반영하고 있습니다.

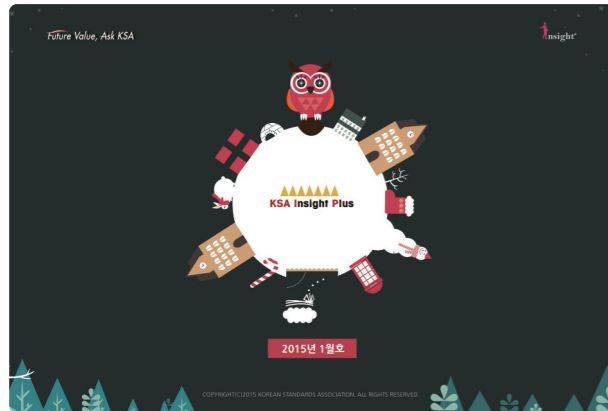
고객만족도조사(PCSI) 결과 (단위: 점)



### 고객의 소리(VOC) 수집

KSA는 다양한 고객의 의견을 듣기 위해서 고객상담 등 온라인을 통해 VOC를 청취하고 있습니다. 또한 고객 전화, 우편, 방문 등 오프라인 채널을 통해 자칫 사라지기 쉬운 고객의 소리까지도 귀담아듣기 위해 노력하고, 수집된 고객 의견은 시스템 개선에 적극 반영하고 있습니다. 특히, 홈페이지 고객마당 Q&A에 24시간 내 답변이라는 원칙을 세워 고객에게 보다 빠른 시일 내 다양하고 정확한 정보를 제공하고자 노력하고 있습니다.

또한, 표준, 인증, 교육, 진흥 등 관련 FAQ 내용이 일목요연하게 업데이트되어 있어 많은 고객에게 폭넓게 활용되고 있습니다.



KSA 자식레터

### 팀별 고객만족 활동

KSA는 팀별 사업 특성에 적합한 활동 추진을 통해 맞춤형 고객만족 활동을 장려하고 있습니다. 2012년에는 총 90건, 2013년에는 총 43건이 과제로 선정되었으며, 2014년에는 자체조사 시행을 통해 CS개선 방안을 마련하고자 진행하지 않았습니다. 우수과제의 경우 타 팀이 필요 시 벤치마킹하여 상향평준화가 되도록 KSA Best Practice 발표회를 통해 전사 공유되었습니다.



회원사 대상 2014 캠퍼스/컴퓨터 투어 사진

## 고객과의 커뮤니케이션

KSA는 외부 환경의 변화에 따라 변화하는 고객의 요구사항을 정확히 파악하고자 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다.

KSA를 둘러싼 외부 환경은 빠르게 변화하고 있습니다. 이에 따라 이해관계자들이 요구하는 역할과 KSA에 대한 인식도 과거와는 달라지고 있습니다. KSA는 이러한 변화의 속도에 발맞추어 보다 적극적으로 이해관계자와 소통하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. KSA는 이해관계자와 지속적으로 커뮤니케이션할 수 있는 내·외부 채널을 상시 운영하고 있습니다. 이를 통해 고객의 목소리에 귀 기울여 이해관계자가 KSA에 요구하는 역할을 정확히 이해하고자 노력하고 있습니다. 또한 KSA가 수행하고 있는 다양한 역할을 정확하게 알림으로써 KSA의 브랜드 가치 향상에 기여하고 있습니다.

도 합니다. 그러나 모든 고객을 직접 만날 수 없기에 주요 언론 매체의 모니터링을 통해 국민에게 비춰지는 객관적인 모습을 정확하게 파악하고자 노력하고 있습니다. 또한 산업통상자원부, 국가기술표준원 등 정부 및 유관기관과의 정기적인 교류와 업무 협조는 물론 외부 교류회도 지속적으로 참가하고 있습니다. 출입자를 통해 언론과도 지속적인 협조관계를 구축하여 대외 소통채널로 활용하고 있습니다. 이외에도 이메일 지식레터와 홈페이지 고객마당도 지속적으로 운영하여 고객과 소통하고 있습니다. 한편, 내부의 목소리에도 귀를 기울이고 외부에서 청취한 고객의 목소리를 내부에 전파하기 위한 내부 소통채널도 개설하였습니다. 2014년 1월 웹진형태의 사보를 발간하여, 월별로 전 직원에 배포하고 있습니다.

### 내외의 소통채널 활성화

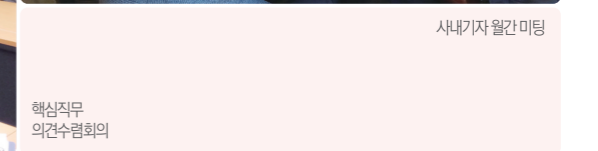
KSA는 고객과 소통하기 위해 회원사 방문 등 직접적인 만남을 가지기



국가기술표준원 유관기관 홍보협의회



새배기자 월간미팅



핵심직무 의견수렴회의

### 대국민 위상 강화

KSA는 국가산업과 경제를 견인하는 KSA의 역할을 중심으로 대국민 홍보 활동을 전개하고 있습니다. 특히 2014년에는 국가품질경영대회와 전국품질보임조경진대회가 40회를 맞이하여 이를 계기로 더욱 적극적인 KSA 알리기에 나섰습니다. 기업에 품질경영을 보급하고, 현장에서 기업의 경쟁력을 강화하는 KSA의 역할을 골자로 기업 현장의 다양한 스토리를 발굴하고, 이를 언론을 통해 집중적으로 조명하였습니다. 아울러 표준연구 및 개발, KS인증지원 등 정책 사업에 대한 대국민 홍보도 강화하였습니다. 이러한 홍보활동이 내부 직원의 자긍심 고취와 고객의 신뢰 향상으로 이어지길 기대하고 있습니다.



1 전국품질보임조경진대회 동아일보 특집기사 / 2 뉴스 보도(YTN)

### 주요사업 홍보 강화

지난 지속가능성보고서에서 부서 단위의 사업홍보를 강화할 것을 약속하였습니다. 이에 따라 각 사업부서와의 홍보간담회를 통해 홍보 가능한 아이템을 발굴하고 우선 홍보 대상을 선정하였습니다. 2014년 핵심직무사업의 대대적인 수행에 따라 언론, 지면, 온라인, 옥외 등 전방위적으로 매체를 활용하여 홍보하였습니다. 이외에도 KSA가 수행하는 지수/인증 사업의 종합 홍보는 물론 국가직무능력(NCS), 로하스 인증, 신춘포럼 및 하계CEO 포럼 등 부서별 주요 사업의 홍보를 적극 지원하였습니다. 지금까지는 상대적으로 주요 매체를 활용한 커뮤니케이션에 주력하였으나 향후에는 SNS 등 양방향성을 지닌 매체로 홍보 채널을 넓혀갈 것입니다.



1 홍보실장 교류회 / 2 핵심직무 지하철 외이드광고, 엘리베이터 영상광고

## 고객정보보호 강화

KSA는 고객정보유출로 인한 사회적 분위기의 심각성을 인식하고, 고객의 정보를 보호하기 위하여 철저한 전산자원 보안점검, 내부관리체계 구축 등 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조, 훼손, 오·남용 등이 되지 않도록 체계적으로 관리해 나가고 있습니다.

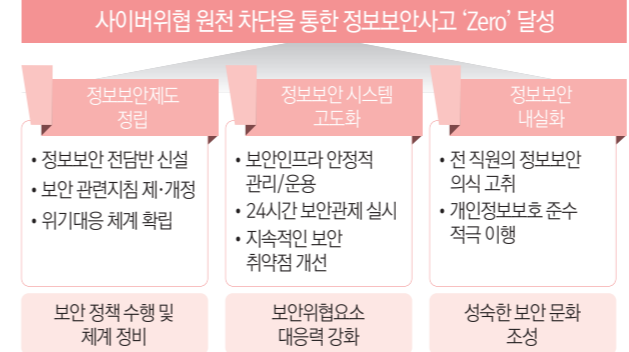
### 정보보안의 중요성 인식

최근 들어 포털사이트 및 금융기관, 통신사, 공공기관의 고객정보유출 등 보안에 대한 심각성을 일깨우는 사건과 정보기술(IT)의 활용이 확대되어 개인정보의 유출 및 침해 사고가 빈번해 지고 있습니다. KSA도 다양한 고객정보를 다루고 있어 정보보안의 중요성에 대해 충분히 인식하고 있습니다. 특히 사전예방·점검이 무엇보다 중요함을 구성원 모두가 인식하고 철저한 보안점검 체계를 구축하고 있습니다.

### KSA 내부보안체계

KSA는 해킹 및 불법적인 접근을 통한 고객정보 유출을 미연에 방지하기 위하여 전산보안업무지침, 개인정보보호지침을 제·개정하여 정보보안을 위한 기술적, 관리적, 물리적 조치를 철저히 수행하고 있습니다. 또한 개인정보보호책임자 지정과 정보보안 전담반을 운영하여 DDoS 공격, DB 유출과 같은 돌발적인 사고 발생에 대해 위기대응체계를 확립하여 체계적으로 대응하고 있습니다.

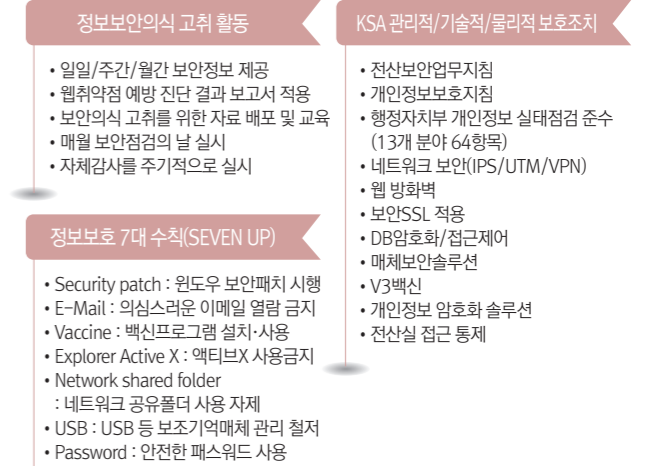
### KSA 내부보안체계



### 유관기관과 연계한 보안체계

KSA는 유관기관과의 긴밀한 연계를 통해 정보보안 의식을 고취함은 물론 실질적인 보안시스템을 연동하여 운영하고 있습니다. 산업통상자원 정보보호 7대 수칙에 적극적으로 동참하여 준수하고 있으며, 산업통상자원사이버안전센터의 24시간 보안관제 등 유기적으로 협력하고 있습니다. 또한 국가사이버안전센터/안련연구소가 제공하는 보안 취약점 및 보안이슈 등의 보안권고에 적극적으로 대응하고 있습니다. 개인정보보호법 시행령이 2014년 8월 7일 개정됨에 따라 법률에 근거한 고유식별정보 등 최소한의 개인정보를 수집하고 목적을 달성한 개인정보는 폐기처분에 따라 안전하게 파기를 하고 있습니다. KSA는 고객의 정보를 안전하게 관리하고, 개인정보보호법의 필수 이행사항과 고객정보보호를 위해 적극 노력하겠습니다.

### KSA 보안활동



# 05. 사회 공유가치 증진

Context

KSA는 기업시민으로서 중소기업 제품 구매 및 중소기업 대상의 무료교육을 확대하고, 지역사회와 유기적인 관계를 바탕으로 수요자가 실질적으로 필요로 하는 맞춤형 지역사회 참여 활동을 전개하는 것을 협회의 의무이자 사회적 책임을 이행하는 기본 중 하나라고 인식하고 있습니다. 아울러 지속가능경영 및 사회책임투자에 대한 사회적 관심이 지속적으로 증대됨에 따라 KSA는 이러한 외부적 요구에 기업과 사회가 전략적으로 대응할 수 있도록 관련 사업을 다각적 측면에서 개발·확대하고 있습니다. 기업과 사회가 모두 함께 사는 세상을 보다 행복하고 풍요롭게 가꾸어 지속가능한 국가와 미래를 만들어 가는데 앞장서는 KSA가 되겠습니다.



## 상생의 동반성장

KSA는 중소기업 지원을 위해 중소기업 대상의 무료교육프로그램 운영과 중소기업 제품 구매에 관심을 기울이고 있습니다. 앞으로 지속적으로 정부 지원의 무료교육을 확대하고 중소기업 제품 구입률을 높일 것입니다.

KSA는 신뢰와 화합을 바탕으로 동반성장하고 나아가 공정사회를 구현하는 것이 공공기관의 책임이라 생각하며 지속가능한 성장과 사회 통합을 이루기 위해서 동반성장을 위한 실천에 앞장서고 있습니다. 이를 위해 KSA는 중소기업 및 장애인 제품을 구매하는데 앞장서는 등 다양한 동반성장 활동을 전개하고 있습니다.

### 중소기업 제품 및 장애인 제품 구매

KSA는 대/중소기업 상생과 동반성장의 가치실현을 위해 구매활동에 있어서도 이를 실천해왔습니다. 2013년에는 전체구매의 96.8%, 2014년에는 96.5%를 중소기업제품으로 구매하였으며, 중소기업 제품 판매 촉진 및 판로지원에 관한 법률에서 정한 기준(50%)을 초과 달성하였습니다. 또한 여성기업제품·장애인기업제품·사회적기업제품·녹색제품 등 다양한 중소기업 제품구매 실적을 점차 늘려가고 있습니다.

### 공공구매집계시스템

KSA는 협력사에 대한 구매 및 제반 관리업무를 통합적으로 수행할 수 있는 공공구매집계시스템을 구축하였습니다. 이 시스템을 구축함에 따라 공공기관 의무구매실적의 효율적 집계가 가능해져 관련 업무의 효율성을 제고할 수 있게 되었습니다. 또한 중소기업·여성기업·장애인기업·사회적기업 등의 구분 및 이에 따른 구매계획 수립이 가능해져 공공구매 제도의 효과적 이행과 중소기업 등과의 동반성장을 기대하고 있습니다.

### 중소기업 무료교육 지원 강화

근로자들의 직무능력향상은 중소기업들이 당면한 최우선 과제라 할

수 있습니다. 그러나 여의치 않은 자금사정, 열악한 근무환경 등으로 인하여 재직근로자들에게 산업교육의 기회를 제공하는 것은 쉽지 않은 것이 현실입니다. KSA는 우리나라 중소기업의 발전을 위하여 중소기업근로자에게 우수 훈련과정을 선정, 훈련기회를 무료로 제공함으로써 직무능력 및 생산성 향상을 도모하고 있습니다.

KSA는 핵심직무능력향상사업 등 중소기업을 대상으로 무료교육 사업을 추진하여 품질관리, 생산관리, 경영일반, 인적자원관리 등 유용한 프로그램을 제공하고 있습니다. 이를 통해, 중소기업 근로자에게 요구되는 핵심 역량을 향상시킴으로써 중소기업의 경쟁력 강화와 생산성 향상을 지원합니다. 뿐만 아니라, 각 지역의 테크노파크 등과 연계하여 소규모 사업장도 대기업에서 요구하는 품질수준을 갖출 수 있도록 지원하는 무료현장교육을 실시하고 있습니다. 2012년 참여인원은 4,382명, 2013년 참여인원은 7,042명, 2014년 참여인원은 8,684명으로 2012년 대비 약 200% 증가하였습니다.

중소기업 무료교육 지원 현황

연도	훈련과정	개최회수	참여인원
2012	영화로 풀어보는 현장관리자 리더십 등 12개 과정	174회	4,382명
2013	실전중심의 현장맞춤방식 문제해결 등 26개 과정	331회	7,042명
2014	강소기업 품질혁신시스템 구축 노하우 습득 등 41개 과정	528회	8,684명

# 지속가능경영 사업 강화

KSA는 지속가능경영관련 사업이 공유가치 창출차원에서 KSA에도 기여하고, 우리 사회의 지속가능발전에 기여한다는 믿음 하에 지속적으로 관련 사업 확대에 매진하고 있습니다.

지속가능경영과 관련하여 최근 몇 년간 거버넌스, 공급망관리, 재무성과와 비재무성과의 연계, 공유가치창출 등에 대한 사회적 관심이 증대하고 있습니다. 또한, 최근 많은 기업들이 평판 리스크에 노출되어 기업 가치에 손상을 입는 경우가 빈번히 발생되고, 국민연금법 개정 등 사회적책임투자에 대한 관심이 지속적으로 증대하고 있습니다. 이에 KSA는 기업이 보다 선제적이고 효과적으로 대응할 수 있도록 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

## GRI G4가이드라인 대응

GRI는 2013년 5월 지속가능성보고서 가이드라인의 4세대 버전을 공개하였습니다. G4 가이드라인에는 거버넌스, 윤리경영, 공급망의 사회적 책임이 강화되었으며, 특히 각 이슈별 관리 방식(DMA)에 대한 공개 요구를 강화했습니다. 이에 KSA는 2013년 국내 최초 및 세계 7번째의 GRI G4 가이드라인에 부합하는 '2012 광해관리공단 지속가능경영보고서' 발간을 시작으로, 많은 기업의 GRI G4가이드라인 적용을 지원하였습니다. 또한, 2014년 5월 국내 유일하게 GRI로부터 공식 인증을 받아 GRI G4과정을 운영하고 있습니다.

## 공유가치창출(CSV) 대응

KSA는 기업의 공유가치창출 개념을 보다 적극적으로 수용할 수 있도록 관련 프로젝트 수행 시 전략과 보고서 기획 부분에 반영될 수 있도록 지원하고 있습니다.

## 통합보고서 발간 확대 대응

IIRC는 2013년 12월 최초의 통합보고서 가이드라인을 공개하였습니다. 통합보고서는 재무적 성과와 비재무적 성과를 한 보고서에 통합 공개한다는 의미와 지속가능성이 전사 전략에 통합된다는 의미를 함께 포함하고 있습니다. KSA는 KT, KOTRA 등 다수의 국내 기업의 통합보고서 발간 프로젝트를 수행하였고, 점진적으로 통합보고서 발간 프로젝트 비율을 확대해 나가고 있습니다.

## 향후 계획

KSA는 향후 국내 기업의 지속가능성 수준을 평가하는 대한민국지속가능성지수(KSI)의 신뢰성 제고를 기반으로 국내 기업들이 보다 기업 경영에 실질적으로 도움이 되는 지속가능경영을 추진할 수 있도록 지원할 것입니다. 특히, 최근 기업의 평판 리스크 관리에 지속가능경영을 보다 적극적으로 활용하고, KSI가 사회적책임투자에 더욱 활용될 수 있도록 관련 연구 및 개선을 해 나갈 것입니다.



대한민국 지속가능성지수(KSI)마크

# 사회공헌

KSA는 공공기관으로서 사회적 책임을 다하고 나눔의 문화를 형성하기 위해 사회취약계층 지원을 위한 전사적 사회공헌활동을 수행하고 있습니다. 앞으로도 고객가치실현과 고객신뢰를 쌓기 위한 사회공헌활동 강화를 지속적으로 수행할 것입니다.

KSA는 지역사회와 사회적 가치를 함께 만들고 공유하고자 다양한 가치공유 프로그램을 운영하고 있습니다. 지역사회 공헌 프로그램을 적극적으로 개발하고 지역사회와 함께 성장해 나가며 궁극적으로 이러한 활동이 조직 문화로 자리매김할 수 있도록 노력하고 있습니다.

## 지역사회 사랑나눔 활동

KSA는 지역사회 사랑나눔의 일환으로 경기 안성에 위치한 사회복지법인 혜성원 및 서울 금천구다문화가정지원센터 등을 후원하고 있습니다. 매년 1~2회 혜성원 생활인 및 지도교사 90여 명을 KSA인재개발원으로 초청하여 레크리에이션 프로그램을 진행, 물질적인 나눔뿐 아니라 정서적인 교류가 함께하는 사랑나눔 활동을 전개하고 있습니다. 또한 2014년부터 KSA가산디지털센터가 위치한 금천구의 다문화가족지원센터 등에 후원금 전달행사를 진행하여 지역사회에 애정과 신뢰를 쌓고 있습니다. 이외에도 구로김장 나눔회사 등 자선과 참여가 공존하는 사회공헌활동이 지속되도록 노력하고 있습니다.

## 본부단위 사회공헌활동

전사적 사회공헌뿐 아니라, 각 본부단위의 사회공헌활동을 자체적으로 수행하고 있으며, 2013~2014년 사이 수행한 활동 내역은 아래와 같습니다.

- ▶ 사회복지시설 봉사활동(금천구 지역아동센터, 호성보육원, 계문녀싱홀, 울산양육원, 양산늘푸른집, 광주영아일시보호소)
- ▶ 환경정화 활동(대전해수욕장)
- ▶ 재래시장 물품배송 등 봉사활동(인천 구월시장)
- ▶ 농촌일손 돕기(광명시 노온사동, 청원군 가덕면)

## Rookie Board(루키보드)

KSA는 2010년부터 신입직원을 주축으로 활동하는 루키보드를 구성하여 조직문화 개선을 위한 다양한 테마활동을 추진하고 있습니다. KSA구성원 간 소통을 강화하고 화합분위기를 조성한다는 취지뿐만 아니라, 공공기관으로서 사회적 책임을 다하고 나눔의 문화를 형성하기 위해서도 신입사원 시기부터 조직에 기여할 수 있는 기회를 적극적으로 제공하고 있습니다. 2014년 루키보드에서는 재능기부형태의 지식나눔 활동을 통해 지식서비스기관으로서 보유한 지식자산을 활용한 사회공헌활동을 더욱 확대하였습니다.

- ▶ 2014년 오류애육원 도서 500권 및 재능기부
- ▶ 2014년 해군제2함대 도서 600권 기부
- ▶ 2014년 서울시청소년드림센터 재능기부

## 1사1촌 농촌자매결연 봉사활동

KSA는 1사1촌 농촌자매결연을 진행하여 2008년부터 매년 농촌교류와 봉사활동을 전개하고 있습니다. 2008년에는 강원도 평창군 봉평면 유포1리 마을과, 2012년에는 경기도 양평군 청운면 여물리와 1사1촌 협약을 맺어 매년 본부별로 교류활동을 이어나가고 있습니다. 주요활동으로 무척 숙아내기, 태양초 손질, 가을걷이 등 각 계절별로 일손이 절실한 시기마다 방문하여 일손나눔활동을 진행하고 있습니다. 또한 마을에서 생산되는 곡식과 과일 등의 농산물을 직접 구매하여 수익확보에도 도움이 될 수 있도록 하고 있습니다.



# Appendix

Sustainable Performance  
Financial Statement  
ISO 26000 이행수준 자가진단 결과 보고  
GRI G4 & ISO 26000 Index  
주요 협회 가입 현황  
UN Global Compact 원칙 이행 성과 보고

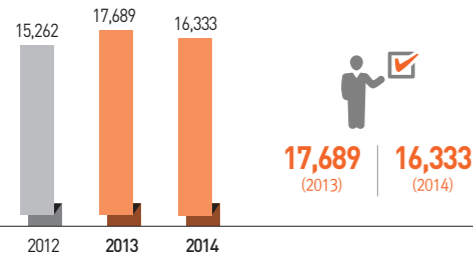
# Sustainable Performance

## 경제성과

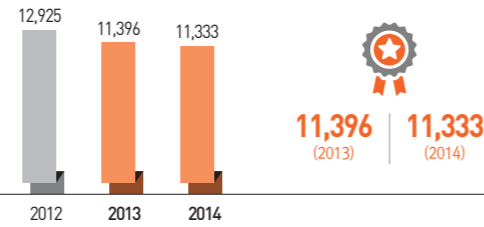
### KSA의 주요 4대 사업

(단위 : 백만원)

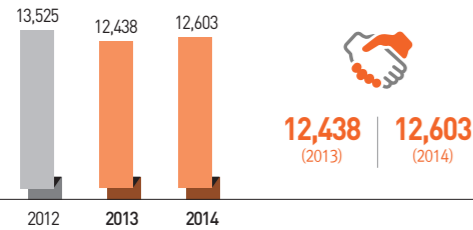
#### 표준사업



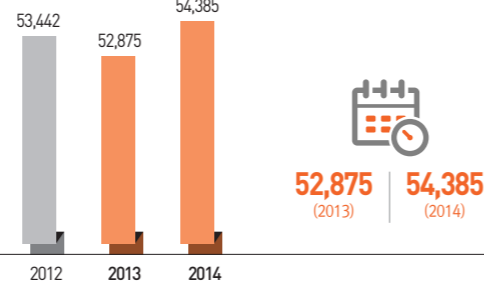
#### 인증사업



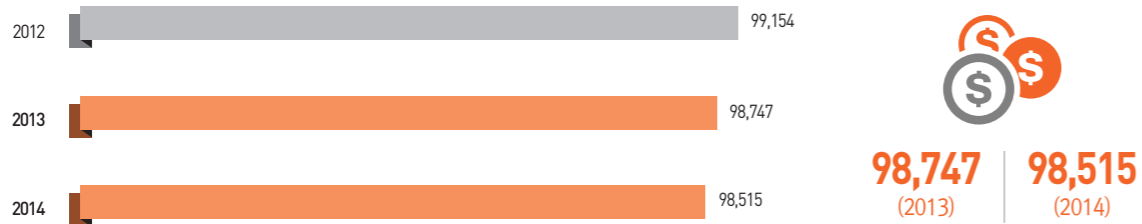
#### 품질경영사업



#### 교육사업

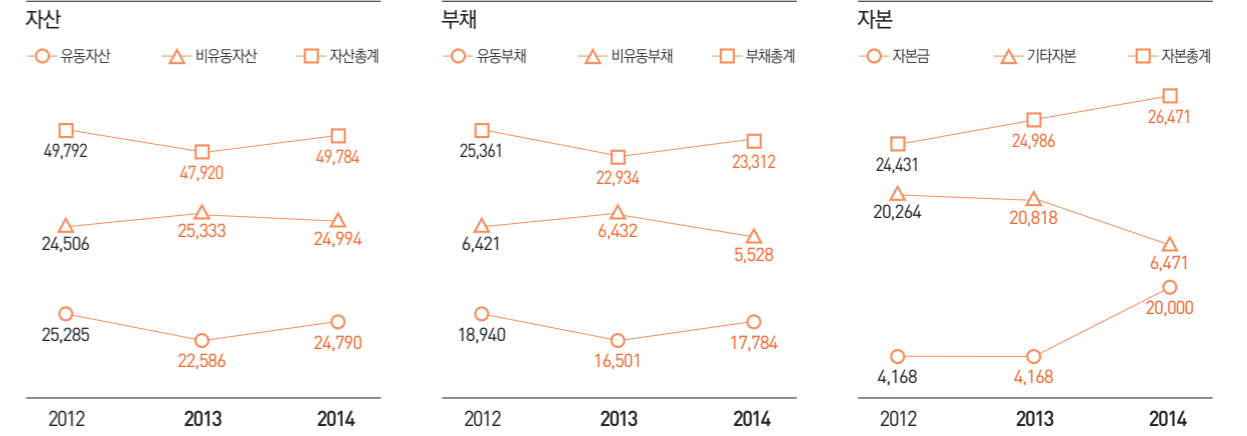


#### 수입



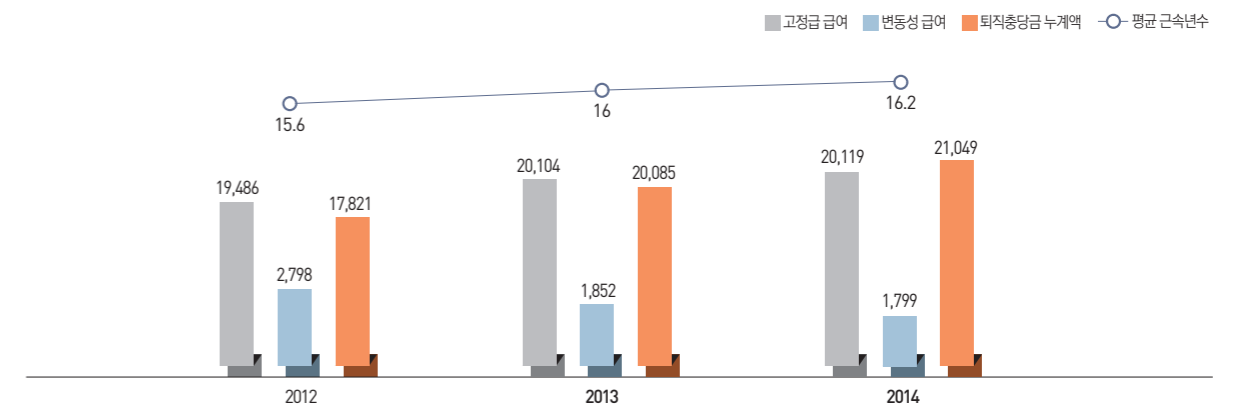
### 요약대차대조표

(단위 : 백만원)



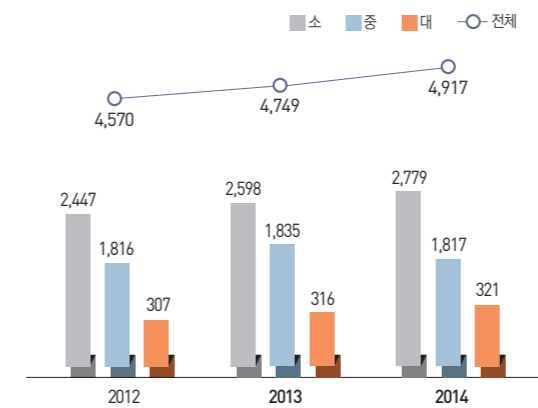
### 인건비

(단위 : 백만원, 년)



### 회원사현황

(단위 : 개)



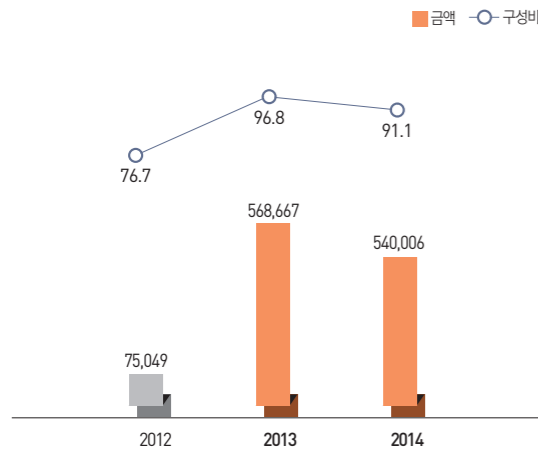
### 회비기준

(단위 : 만원)

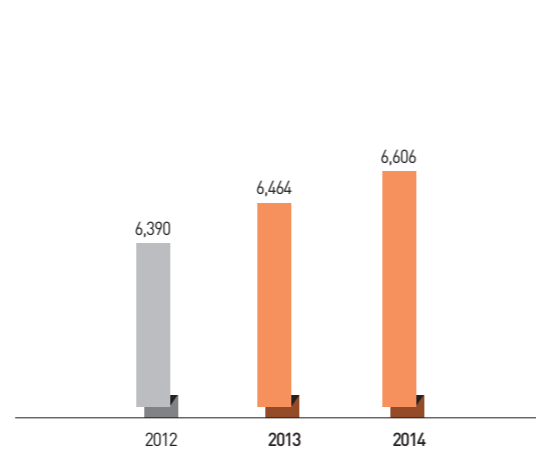
회원구분	입회비	연회비	가입기준	가입 자격
대기업	30	150	연간매출액 300억원 이상	• KS표시 인증업체 및 준비업체
중소기업	20	100	연간매출액 50억원 이상	• ISO인증업체(KSA) 준비업체 • 산업관련 법인체 (제조업, 금융업, 건설업, 유통업, 서비스업 및 기타)
소기업	20	60	연간매출액 50억원 미만	
단체회원	-	150	정부, 공기업, 투자기관, 지자체 등	-



중소기업 제품 구매 구성비 및 금액 <단위: %, 만원>

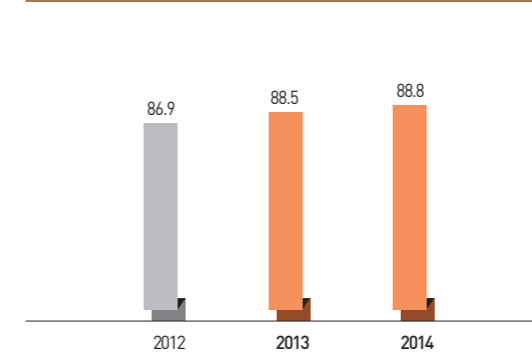


KS인증기업수(\*H(식품) 미포함) <단위: 개>

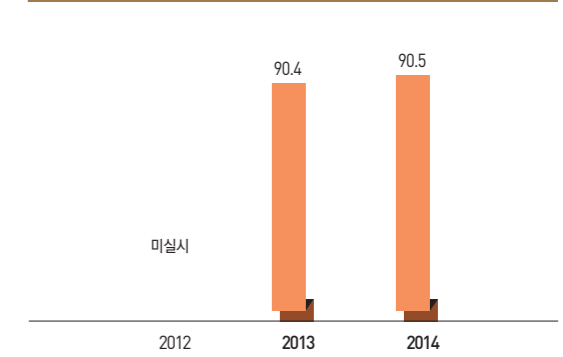


# 사회성과

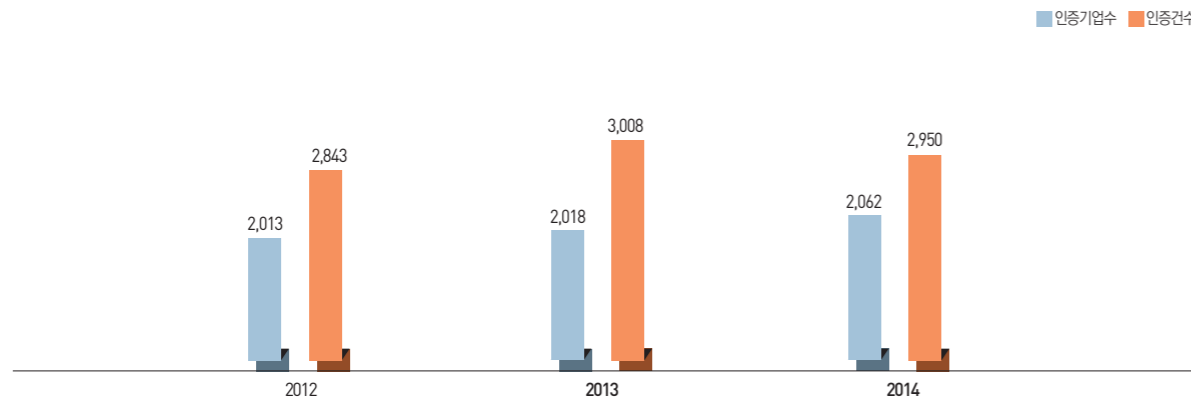
고객만족도 조사결과 <단위: 점>



전화모니터링 평가결과 <단위: 점>

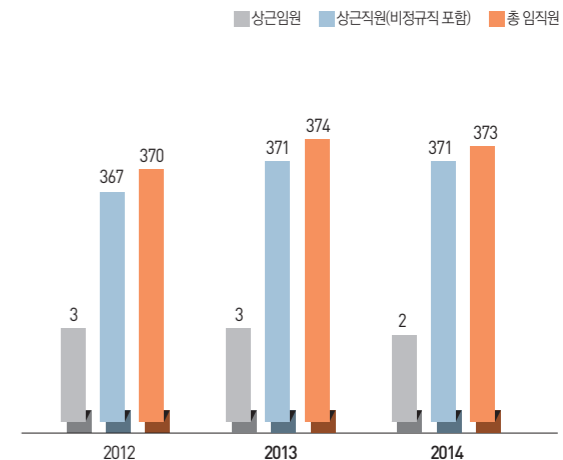


ISO 인증기업수 및 인증건수 <단위: 개>

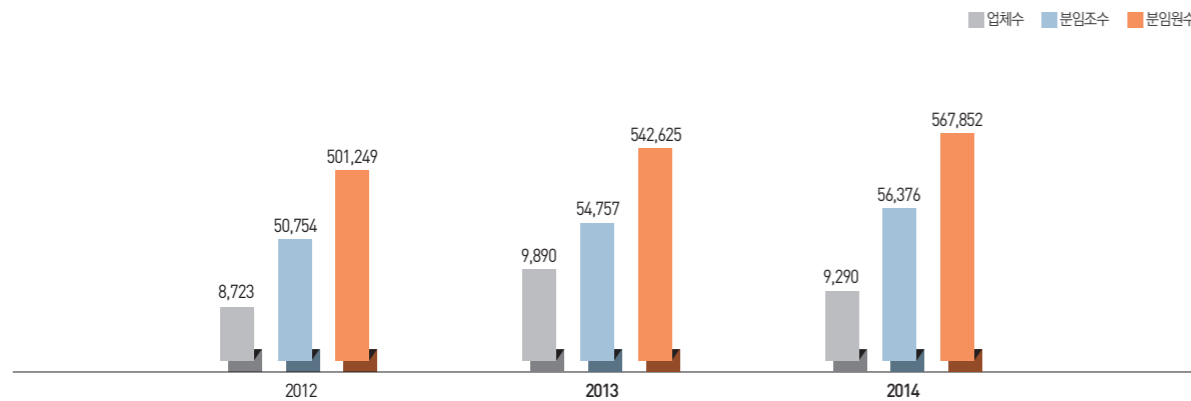


임직원현황 (2014년 말 기준) <단위: 명>

직종	구분	남자	여자	계
정규직	임원	2	-	2
	본부장	7	-	7
	팀장	39	3	42
	일반직군	159	68	227
무기직	사무행정직군	-	18	18
	전문기술직군	6	2	8
	사무행정직군	-	6	6
	전문기술직군	5	1	6
비정규직	계약직 일반직군	37	11	48
	계약직 사무행정군	-	6	6
	계약직 전문기술직군	3	-	3
합계		258	115	373



분임조 업체수, 분임조수, 분임원수 <단위: 개, 명>



신규직원 채용 그리고 직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별) <단위: 명>

구분	성별	2012		2013		2014	
		전체임직원	신규입사자	전체임직원	신규입사자	전체임직원	신규입사자
성별	여성	92	7	89	4	91	5
	남성	217	9	219	11	213	12
호칭	연구원	47	12	52	14	60	16
	주임, 선임	57	3	57	1	52	-
	책임	30	-	23	-	22	-
사업장	수석 이상	175	1	176	1	170	1
	서울	233	16	223	15	227	17
	지역본부	76	-	85	-	77	-

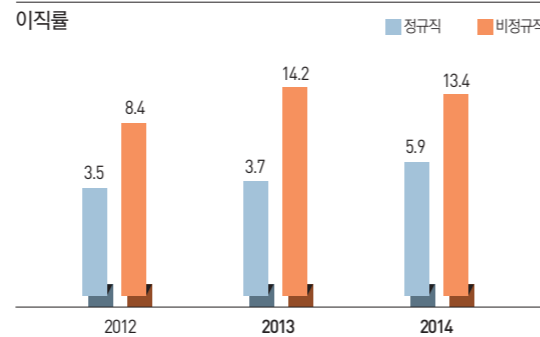
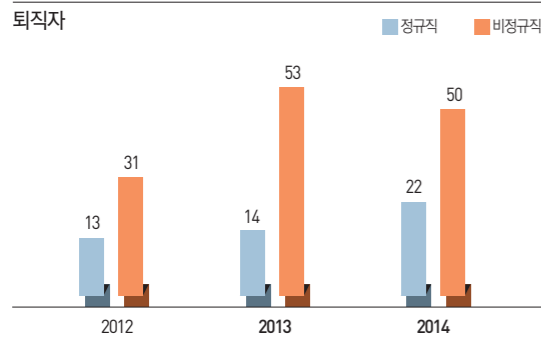
### 상근직 직원에게 제공하는 혜택

복지제도 구분	상세 제도
선택적 복지제도	일정금액 내의 복지포인트를 제공하고, 개인이 자율적으로 사용할 수 있는 선택적 복지포인트 지급
자녀학자금제도	고등학교 자녀 1인, 서울시 국/공립학교의 평균지급액
본인 자기계발 지원	어학교육지원, 대학원진학시 50만원/학기 지원, 자격증취득비 지원, 자기계발 어학연수시 연수비 20% 지원
주택자금 지원	주택구입(3천만원) 및 전세자금(2천만원) 지원
경조위로금 및 경조사휴가제도	본인결혼, 부모회갑 및 칠순시 축하금 및 특별휴가 지원 부모, 형제 사망시 조의금 및 장례물품 무료 제공
콘도 할인 이용	전국 대명콘도, 한화콘도 법인회원가 할인혜택 제공
종합검진 실시	전 직원 종합검진 매년 실시

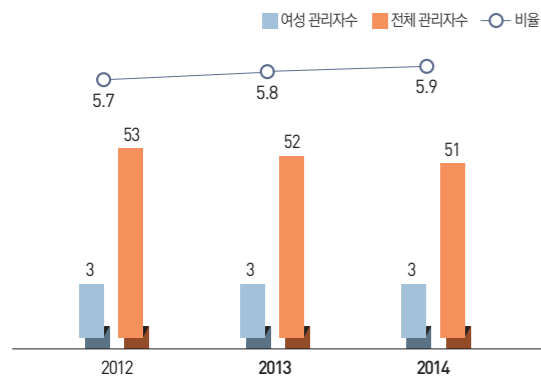
### 육아휴직 이후 성별 복직 및 유지비율

구분	2012		2013		2014	
	여성	남성	여성	남성	여성	남성
육아휴직중인 총 임직원수	8(8.7%)	1(0.5%)	13(14.6%)	-	12(13.2%)	1(0.5%)
육아휴직 이후 복직한 총 임직원수	4(4.3%)	1(0.5%)	5(5.6%)	-	8(8.8%)	-
복직 12개월 이후 근무중인 총 임직원수	8(8.8%)	-	4(4.5%)	1	5(5.5%)	-

### 퇴직자 및 이직률

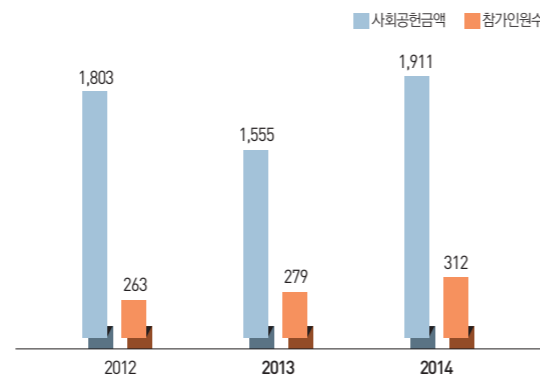


### 여성 관리자

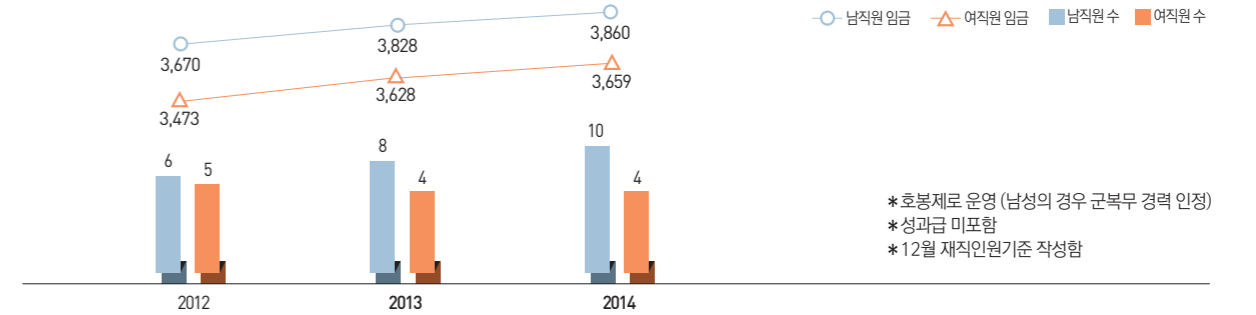


\*관리자: 팀장 이상 직급 전원

### 사회공헌 수행

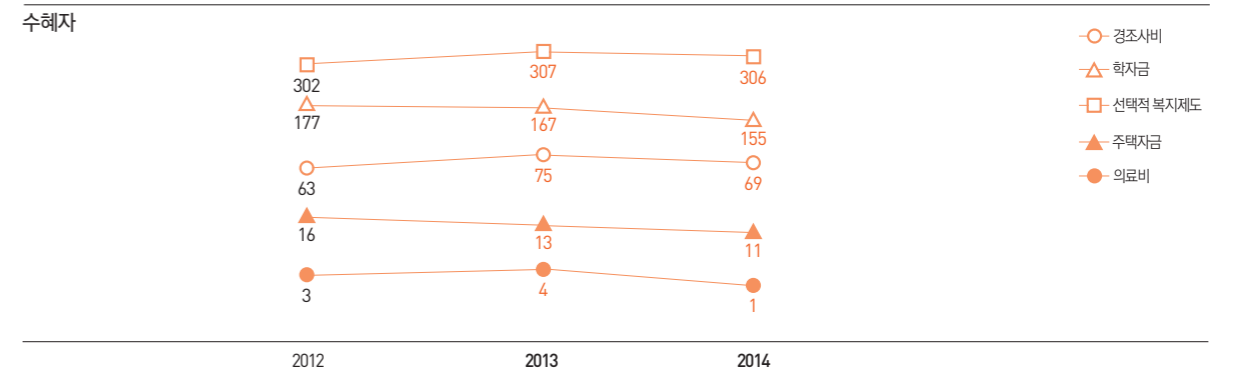


### 신입사원 성비 및 임금

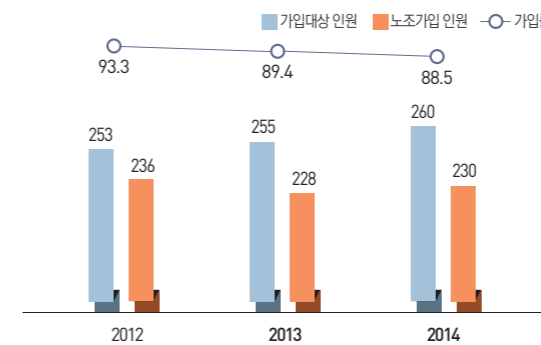


\* 호봉제로 운영 (남성의 경우 군복무 경력 인정)  
\* 성과급 미포함  
\* 12월 재직인원기준 작성함

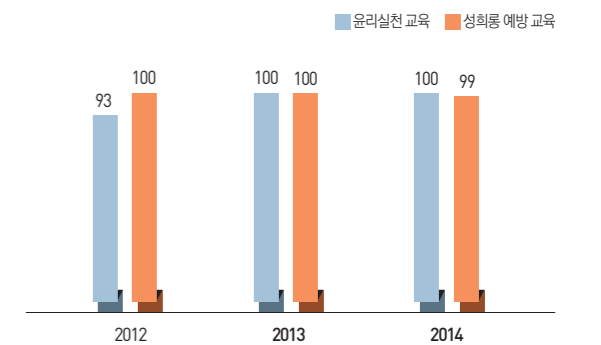
### 복리후생



### 단체교섭 적용 직원 비율



### 윤리실천 교육수강률

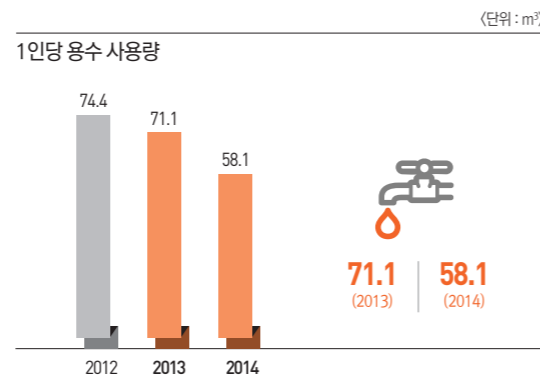
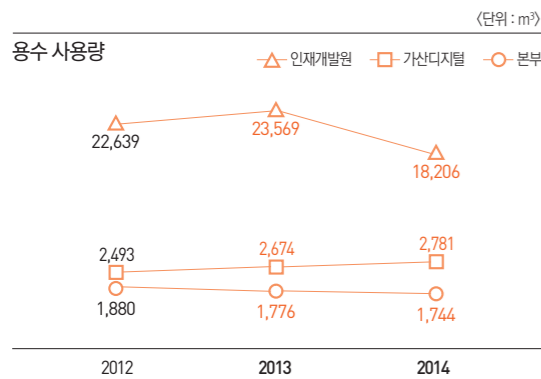
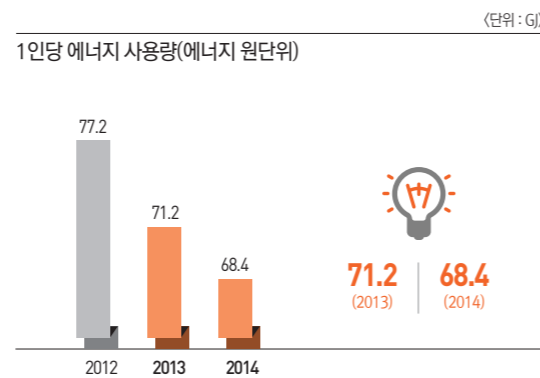
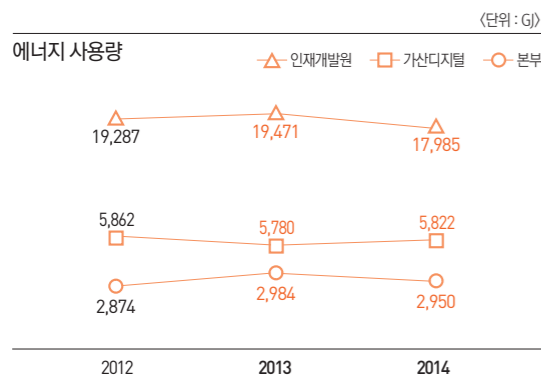
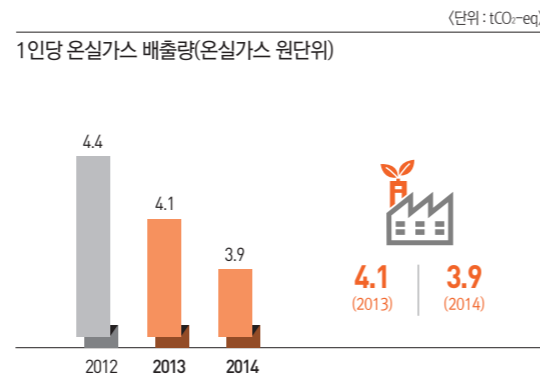
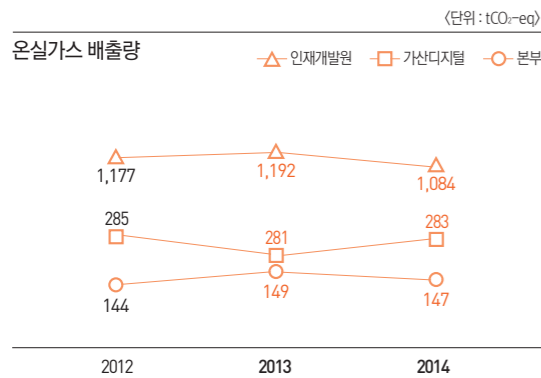


### 직원 형태별 및 성별 일인당 연평균 교육시간

구분		2012			2013			2014		
		총 직원수	총 교육시간	연평균 교육시간	총 직원수	총 교육시간	연평균 교육시간	총 직원수	총 교육시간	연평균 교육시간
본부장	남	8	521	65	8	371	53	6	286	48
	여	3	252	84	3	193	64	3	256	85
팀장	남	172	16,780	98	224	20,187	90	166	19,487	117
	여	875	7,072	83	103	8,565	83	87	9,955	114

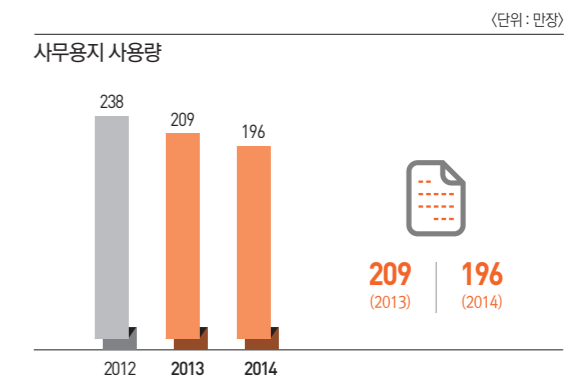
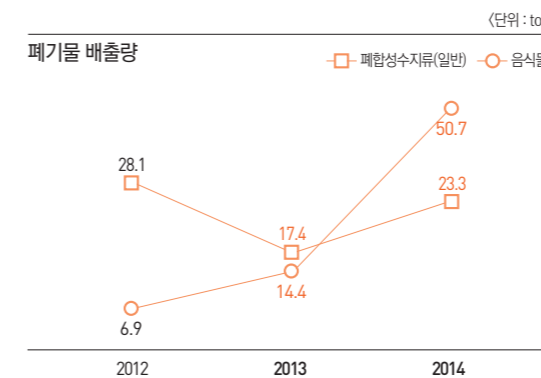
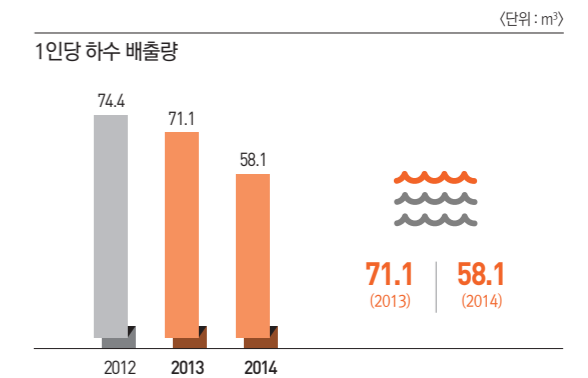
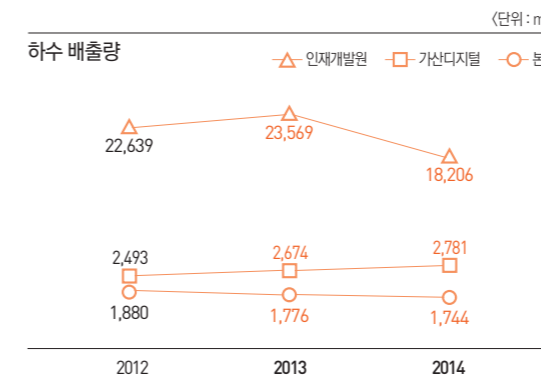
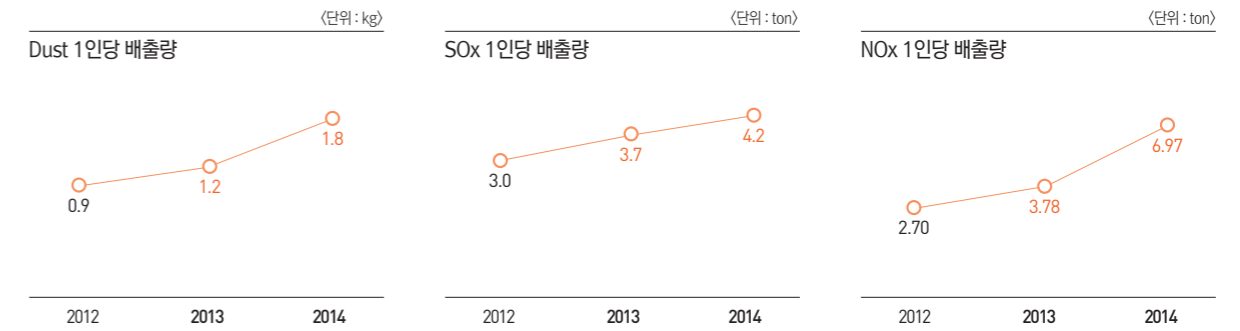
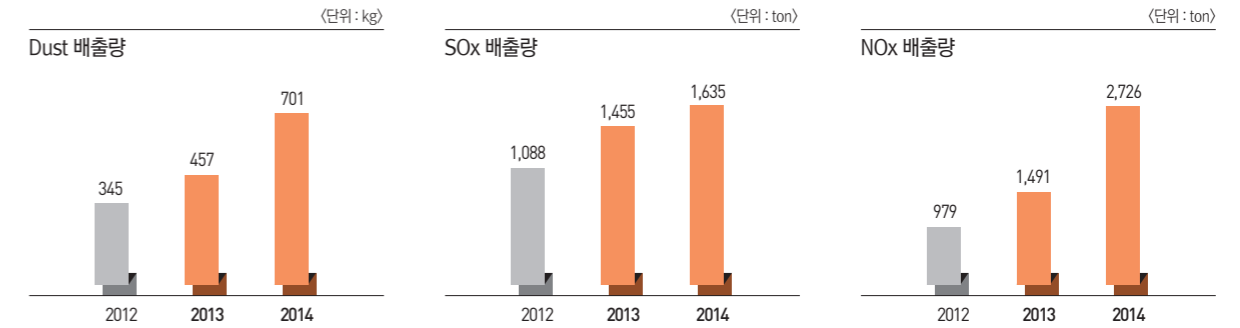
# 환경성과

## Input



\* 온실가스에너지 배출량 산정 기준  
산정방법론은 온실가스-에너지목록표관리제 통합지침을 따랐으며 관련 발열량 및 배출계수도 지침에 의거하여 작성 되었습니다.

## Output



\* 폐기물 배출량의 계산  
인재개발원 폐기물 배출량이며, 본사와 가산디지털센터는 임대건물로서 별도 산정이 곤란하여 제외하였습니다.

# Financial Statement

## 재무상태표

제53기 2014년 12월 31일 현재 / 제52기 2013년 12월 31일 현재

(단위: 원)

과목	2014년 (제53기)		2013년 (제52기)	
	금액		금액	
<b>I. 유동자산</b>	24,789,795,102		22,586,778,364	
1. 당좌자산	24,622,674,890		22,437,386,690	
(1) 현금 및 현금 등가물	8,584,217,023		6,027,174,665	
(2) 단기금융상품	11,837,938,163		11,622,708,203	
(3) 만기보유증권	1,220,000			
(4) 매출채권	4,061,747,620		4,453,673,440	
대손충당금	-169,685,181		-149,326,360	
(5) 선급금	77,457,340		200,374,656	
(6) 미수금	3,500,000		42,088,085	
(7) 미수수익	199,169,263		211,399,606	
(8) 단기대여금	28,330,662		28,074,395	
2. 재고자산	167,120,212		149,391,674	
(1) 도서	155,527,995		142,341,158	
(2) 화일	11,592,217		7,050,516	
<b>II. 비유동자산</b>	24,993,847,492		25,333,889,022	
1. 투자자산	1,139,599,720		1,175,157,902	
(1) 매도가능증권	651,700,000		652,120,000	
(2) 만기보유증권				
(3) 장기대여금	487,899,720		523,037,902	
2. 유형자산	15,017,350,906		15,586,008,222	
(1) 토지	4,262,503,210		4,262,503,210	
(2) 건물	19,506,494,733		19,379,999,213	
건물감가상각누계액	-6,792,506,645		-6,286,328,230	
국고보조금	-2,609,407,185		-2,678,121,362	
(3) 구축물	1,493,907,005		1,490,827,005	
구축물감가상각누계액	-1,454,859,630		-1,451,778,879	
(4) 기계장치	667,779,123		664,847,623	
기계장치감가상각누계액	-660,197,576		-650,836,026	
(5) 집기부품	5,231,481,773		5,526,835,110	
집기부품감가상각누계액	-4,627,843,902		-4,671,939,442	
3. 무형자산	1,196,631,346		1,665,708,678	
(1) 시설이용권	1,817,706		2,625,576	
(2) 산업재산권	1,194,812,640		1,643,182,102	
(3) 영업권	1,000		1,000	
(4) 건설중자산	19,900,000			
4. 기타비유동자산	7,640,265,520		6,907,014,220	
(1) 보증금	7,640,265,520		6,907,014,220	
자산의 총계	49,783,642,594		47,920,667,386	
<b>I. 유동부채</b>	17,783,729,895		16,501,678,887	
1. 매입채무	3,478,001,513		3,021,735,098	
2. 미지급금	1,814,573,222		1,663,119,122	
3. 미지급비용	1,407,452,400		796,370,760	
4. 예수보증금	41,000,000		41,000,000	
5. 예수금	7,741,271,802		7,392,294,198	
6. 부가세예수금	532,291,728		457,571,137	
7. 선수금	2,155,339,230		2,515,788,572	
8. 유동성 장기 차입금	613,800,000		613,800,000	
<b>II. 비유동부채</b>	5,528,658,855		6,432,344,927	
1. 장기차입금	1,432,200,000		2,046,000,000	
2. 퇴직급여 총당금	21,049,372,551		20,085,254,000	
(퇴직연금 예치금)	-16,983,913,696		-15,729,909,073	
3. 보증충당금	31,000,000		31,000,000	
부채의 총계	23,312,388,750		22,934,023,814	
<b>I. 자본금</b>	20,000,000,000		4,167,832,908	
1. 기본금	20,000,000,000		4,167,832,908	
<b>II. 자본잉여금</b>	855,398,097		855,398,097	
1. 재평가적립금	855,398,097		855,398,097	
<b>III. 이익잉여금</b>	5,615,855,747		19,963,412,567	
1. 고유목적사업준비금	1,496,885,774		1,296,885,774	
2. 처분전 이익잉여금	4,118,969,973		18,666,526,793	
(당기순이익 당기: 1,484,610,272)				
(전기: 555,503,964)				
자본의 총계	26,471,253,844		24,986,643,572	
부채와 자본총계	49,783,642,594		47,920,667,386	

## 손익계산서

제53기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지 / 제52기 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지

(단위: 원)

과목	2014년 (제53기)		2013년 (제52기)	
	금액		금액	
<b>I. 매출액</b>	97,489,745,076		97,282,523,795	
1. 회원사업	2,835,000,000		2,885,000,000	
2. 교육사업	62,836,169,791		61,220,665,847	
3. 출판사업	7,785,830,977		7,907,007,125	
4. 인증사업	11,333,030,224		11,395,491,991	
5. 표준사업	13,002,659,264		14,156,934,209	
6. 매출할인	-302,945,180		-282,575,377	
<b>II. 매출원가</b>	88,764,621,057		89,759,860,550	
1. 회원관리비	572,650,225		381,928,118	
2. 교육훈련비	58,665,902,162		58,412,631,776	
(1) 기초재고액				
(2) 당기매입액	58,665,902,162		58,412,631,776	
(3) 기말재고액				
3. 출판보급비	5,084,186,509		5,437,163,993	
(1) 기초재고액	149,391,674		233,268,273	
(2) 당기매입액	5,101,915,047		5,353,287,394	
(3) 기말재고액	167,120,212		149,391,674	
4. 인증사업비	10,344,585,601		10,746,186,708	
5. 표준사업비	14,097,296,560		14,781,949,955	
<b>III. 매출총이익</b>	8,725,124,019		7,522,663,245	
<b>IV. 일반관리비</b>	7,691,711,162		7,598,993,432	
1. 인건비	2,755,942,285		2,196,287,542	
2. 사무비	4,489,993,204		4,750,151,868	
(1) 복리후생비	2,356,420,531		1,614,703,106	
(2) 여비교통비	105,666,248		84,363,882	
(3) 통신비	127,005,341		106,238,536	
(4) 임차료	191,938,838		156,428,947	
(5) 차량유지비	3,059,544		55,175,398	
(6) 접대비	24,007,953		31,202,058	
(7) 공과금	64,665,110		523,294,675	
(8) 지급수수료	116,866,593		105,143,050	
(9) 수송비	180,946,389		403,421,453	
(10) 인력개발비	176,609,673		328,626,481	
(11) 기타사무비	895,669,984		1,128,464,684	
(12) 타계정대체	247,137,000		213,089,592	
3. 감가상각비	72,210,975		102,634,134	
4. 기획운영	373,564,698		549,919,888	
<b>V. 영업외수익</b>	1,033,412,857		-76,330,187	
<b>VI. 영업외수익</b>	1,025,598,950		1,464,017,778	
1. 이자수익	895,575,734		1,012,545,104	
2. 주택자금수입이익	5,495,734		10,162,078	
3. 임대료	29,950,002		12,945,456	
4. 잡수입	51,498,502		421,623,560	
5. 외환차익	41,596,999		6,731,959	
6. 외환환산익	233,479		9,621	
7. 상각채권추심이익	1,248,500			
<b>VII. 영업외비용</b>	175,021,956		441,305,995	
1. 이자비용	86,098,199		149,052,430	
2. 재고자산폐기손실	29,288,732		67,244,916	
3. 유형자산처분손실	1,155,804		235,000	
4. 잡지출	521,131		4,719	
5. 외환차손	8,990,336		802,971	
6. 외환환산손실	1,967,754		73,965,959	
7. 출연금	47,000,000		150,000,000	
<b>VIII. 경상이익</b>	1,883,989,851		946,381,596	
<b>IX. 특별이익</b>	-		-	
<b>X. 특별손실</b>	-		-	
<b>XI. 법인세비용차감전순이익</b>	1,883,989,851		946,381,596	
<b>XII. 법인세비용</b>	399,379,579		390,877,632	
<b>XIII. 당기순이익</b>	1,484,610,272		555,503,964	

## ISO 26000 이행수준 자가진단 결과 보고



### 진단 기준

KSA는 2010년 산업통상자원부 기술표준원 용역의 일환으로 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000에 의거하여 사회적책임 이행수준 진단 체크리스트를 개발하였습니다. 이 진단 보고서는 2013년 발행된 지속가능성보고서의 진단보고서와 동일한 방식으로 KSA의 사회적 책임 프로세스와 7대 핵심주제별 성과를 자체적으로 진단한 결과를 보고하는 것입니다.

### 진단 범위

KSA는 자체의 사회적 책임 관련 규정, 전략, 성과, 절차에 대한 검토를 통하여 전반적인 대내·외 활동 및 중장기 전략, 사회적 책임 활동, 지속가능성 전략 이행 프로세스 등에 대한 진단을 실시하였습니다. 이 진단은 2015년 4월 이전 기준이며, 진단 이후 개선된 성과는 반영하지 않습니다.

### 진단 방법

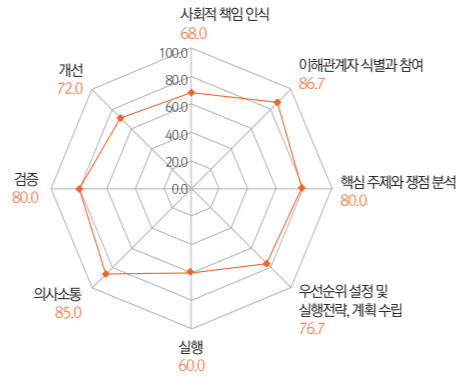
KSA는 지속가능성보고서 발간을 위한 TFT를 중심으로 진단기준에 의거하여 관련 근거 자료 수집을 통해 다음과 같은 활동을 수행하였습니다.

- 지속가능성 보고서 및 활동·성과에 관한 내부 자료 검토
- 이슈별 담당자의 인터뷰 수행

## I. ISO 26000 사회적 책임 프로세스별 진단 결과

사회적 책임 프로세스 진단 결과, 2013년과 비교하여 크게 변동된 사항은 없습니다. 개선된 사항을 살펴보면, KSA의 주요 이해관계자들을 식별하고 이해관계자와의 소통 및 참여에 대한 수준과 활동이 전사적 차원으로 확대되고 보다 구체화되었습니다. 또한 올해 네 번째 지속가능성보고서를 발간하는 만큼 중요 이슈를 도출하고 이를 지속가능경영전략 방향과 연계하여 실행과제와 그 성과를 보고서에 체계적으로 보고한 점은 고무적인 활동이라고 판단됩니다. 그러나 사회적 책임의 중요성을 인식하고 조직 내에 통합·실행하는 부분과 활동 성과를 관리하는 부분은 아직 미흡한 상태입니다. 향후 경영전략시스템에 지속가능성과 사회적 책임을 실질적으로 통합하여 시행하기 위한 체계를 갖추고, 지속가능경영 활동 및 성과를 주기적으로 모니터링하는 프로세스를 확립하려는 노력이 필요합니다.

사회적 책임 프로세스 진단 결과



- 사회적 책임 인식 : 68.0점
- 이해관계자 식별과 참여 : 86.7점
- 핵심주제와 쟁점 분석 : 80.0점
- 우선순위 설정 및 실행전략, 계획수립 : 76.7점
- 실행 : 60.0점
- 의사소통 : 85.0점
- 검증 : 80.0점
- 개선 : 72.0점

## II. ISO 26000 7대 핵심 주제별 진단 결과

**조직 거버넌스** | KSA는 2013년에 당연직 이사와 공익 이사를 선임함으로써 의사결정기구에 사회적 책임 원칙을 적용하였습니다. 그러나 2013년과 동일하게 사회적 책임에 대한 의사결정과 실행 및 개선을 강화할 수 있는 의사결정기구가 없습니다. 이해관계자의 기대와 이해관계에 관련된 사회적 책임 목표와 성과를 주기적으로 보고할 의사결정기구를 이사회 산하에 만들고, 그 운영을 지속적으로 개선해 나가야 합니다.

**인권** | 인권의 경우, 인권존중 정책을 마련하고 조직 내 인권 영향을 파악하기 위한 실사를 시행하고 그 결과에 대한 관리 수준 부문이 크게 개선되었습니다. 향후 실사의 범위를 협력회사로 확대하여 협력회사에 대한 인권 실사 기준을 마련하고 인권에 대한 인식 제고를 위한 교육을 보다 확대하는 것이 필요합니다.

**노동관행** | 노동관행과 관련하여 전반적으로 양호하며, 2013년과 비교하여 비슷한 수준으로 진단되었습니다. 정부정책에 부응하여 비정

규직의 정규(무기)직 전환 제도를 통해 비정규직의 비율을 차츰 줄이고 있으며, 사회적 이슈로 부각된 안전 이슈에 대응하여 '근로에서의 보건과 안전' 부문이 다소 개선되었습니다. 다만 2013년과 비교해 '근로에서의 인적 개발과 훈련' 부문의 점수가 낮게 나온 만큼, 직원들의 역량 제고를 위한 활동에 개선이 필요합니다.

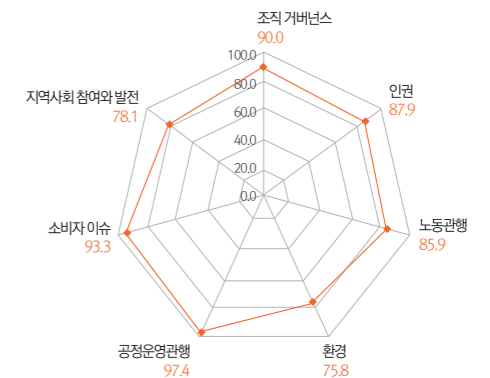
**환경** | KSA는 환경오염 방지를 위한 전담 부서를 갖추고 오염물질의 원인과 영향을 식별하고 이를 관리, 보고하고 있습니다. 또한 기후변화 대응 정책으로 온실가스 배출과 에너지 사용을 줄이기 위해 전사적으로 노력하고 있으며, 친환경 오피스를 구축하고 환경 관련 법규를 준수하고 있습니다. 그러나 지역본부의 환경 관련 성과 모니터링 체계 구축과 용수 및 재활용에 대한 관리 강화와 인식 제고가 필요합니다.

**공정운영 관행** | KSA는 공공기관의 윤리경영에 대한 사회적 요구가 증대함에 따라 윤리경영행동강령을 선포하고 지속적인 청렴교육을 실시하며, 우수사례를 발굴하고 이를 사내외에 확산하여 청렴한 기업문화를 조성하고자 노력하고 있습니다. 이에 공정운영 관행 부문의 진단 결과가 2013년과 비교해 크게 상승하였습니다. 다만 협력사에 대한 사회적 책임 촉진 활동은 강화해야 합니다.

**소비자 이슈** | KSA는 고객을 포함한 모든 이해관계자들에게 표준, 인증, 포상에 대한 사실적이고 정확한 정보를 다양한 채널을 활용하여 제공하고 있습니다. 또한 공공기관의 정보보안 강화에 호응하여 고객 개인정보 보호에 대한 중요성을 인식하고 보안체계를 지속적으로 강화하고 있는 점이 우수합니다. 향후 KSA 인증 제품에 대한 보건·안전 확보를 증진하고, 지속가능한 표준, 인증, 품질경영이 산업전반에 보급될 수 있도록 인식 제고 및 정기적인 교육이 진행되어야 합니다.

**지역사회 참여와 발전** | KSA는 1사1촌, 지역사회 사랑나눔 행사, 루키보드를 활용한 재능기부 등 다양한 사회공헌 활동을 통해 지역사회와 교류하고 있습니다. 향후 지식서비스 기관으로서 KSA의 사업적 특성을 반영하고, 지역사회 내 소외 계층에 대한 보건 증진 활동 등 사회에서 실질적으로 필요로 하는 니즈에 부응하는 프로그램을 적극 개발하고 실천해 나가야 합니다.

사회적 책임 성과 진단 결과



- 조직 거버넌스 : 90.0점
- 인권 : 87.9점
- 노동관행 : 85.9점
- 환경 : 75.8점
- 공정운영 관행 : 97.4점
- 소비자 이슈 : 93.3점
- 지역사회 참여와 발전 : 78.1점

## III. 진단 결론

KSA의 ISO 26000 이행 수준 자가진단 결과, 프로세스 측면은 360점 만점에 274점을, 성과 측면은 640점 만점에 549.7점으로 총점 823.7점을 획득하여 SR 4단계에 해당되는 것으로 평가되었습니다. KSA는 프로세스 측면에서 주요 이해관계자 그룹을 식별하고 이해관계자의 참여와 의사소통에 대한 중요성을 인식하고 있으나, 성과측면에서는 환경, 지역사회 참여와 발전 이슈에 대한 인식 제고와 대응 강화가 요구됩니다. 앞으로 사회적 책임 활동의 우선순위에 따른 계획과 실행, 점검까지 유기적으로 이어지는 체계가 KSA의 모든 경영 및 운영에 통합되어 실질적인 성과 개선으로 이어지도록 노력해야 합니다.

2015년 5월  
지속가능성보고서 발행 TFT

# GRI G4 & ISO 26000 Index

● 보고 ○ 부분보고 □ 미보고 ⊙ 해당없음

지표	G4 세부내용	ISO 26000	핵심주제와 쟁점	페이지	공개수준	비고		
<b>Strategy and Analysis 전략 및 분석</b>								
G4-1	최고 의사 결정권자 (예: CEO, 의장 또는 이와 동등한 직위)가 지속가능성과 조직과의 관계 및 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 설명서	4.7/6.2/7.4.2	국제행동규범 준중/조직 거버넌스/ 사회적책임을 위한 조직의 방향 설정	2-3	●			
<b>Organizational Profile 조직 프로파일</b>								
G4-3	조직 명칭	6.3.10/6.4.1-6.4.2/6.4.3/6.4.4/6.4.5/6.8.5/7.8	근로에서의 근본원칙 및 권리/노동권행/ 고용 및 고용관계/근로조건 및 사회적 보호/ 사회적 대화/고용 창출 및 기능 개발/ 사회적책임을 위한 자발적 이니셔티브	10	●			
G4-4	주력 브랜드, 제품 및 서비스			14-15	●			
G4-5	본사 위치			10	●			
G4-6	조직이 주요 사업장을 운영하거나 조직의 지속가능성 도표와 특별히 관련된 국가들의 수와 이름			10-11	●			
G4-7	조직 소유 형태 및 법적 형태			10	●			
G4-8	시장 영역(지리적 분할, 서비스 분야, 고객유형 및 수혜자 등 포함)			10-11, 14-15	●			
G4-9	보고 조직의 규모			10, 34, 76-77	●			
G4-10	성별, 고용유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황			40, 79-80	●			
G4-11	단체협약 적용 대상 근로자 비율			81	●			
G4-12	조직의 공급사슬에 대한 설명			18	○			
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급사슬과 관련된 중요한 변화			10-11, 34	●			
G4-14	조직의 사전예방 접근법 또는 원칙의 명시 내용			90	●			
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브			90	●			
G4-16	가입한 협회/산업 협회 등이나 국내 또는 국제 후원기관 중 유지중인 멤버십 현황			89	●			
<b>Identified Material Aspects and Boundaries 파악된 중대측면과 경계</b>								
G4-17	A. 조직의 연결재무제표 혹은 동등한 문서에 포함되는 모든 주제 B. 조직의 연결재무제표 혹은 동등한 문서에 수록된 모든 주제 중 보고되지 않은 주제			5.2/7.3.2/7.3.3/7.3.4	사회적책임의 인식/조직의 핵심주제 및 이슈에 대한 관련성 및 중대성 결정/ 조직의 영향권/이슈를 다루기 위한 우선순위 설정	-	○	
G4-18	A. 보고서 내용과 측면경계 결정 과정 B. 보고서 내용 결정 과정에서 보고원칙의 적용에 대한 설명	16-17	●					
G4-19	보고서 내용 결정 과정에서 파악된 모든 중대측면	16-17	●					
G4-20	각 중대측면별로 조직 내 측면경계에 대해 다음과 같이 보고 • 조직 내에서 보고된 측면의 중요성 여부 • 보고된 측면이 조직 내 모든 고객에 중요하지 않은 경우 (G4-17 지표에 따라) 다음 중 한 가지를 선택하여 보고 - G4-17 지표에 포함된 객체의 리스트 또는 그룹 중 중요 측면에 포함되지 않는 객체 - G4-17 지표에 포함된 객체의 리스트 또는 그룹 중 중요 측면에 포함된 객체 • 조직 내 측면의 경계와 관련된 한계	16-17	●					
G4-21	각 중대측면별로 조직 외부의 측면경계에 대해 다음과 같이 보고함 • 조직 외부에서 보고된 측면의 중요성 여부 • 해당 측면이 조직 외부에서 중요한 경우 그 객체, 또한 해당 측면이 중요한 지리적 위치 • 조직 외부 측면의 경계와 관련된 한계	16-17	●					
G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유	About This Report	●					
G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	About This Report	●					
<b>Stakeholder Engagement 이해관계자 참여</b>								
G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	5.3	이해관계자의 식별 및 참여			18	●	
G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준			18	●			
G4-26	유형별, 이해관계자 집단별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식			18-19	●			
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사, 이에 대한 조직의 대응 방식, 핵심 토픽 및 관심사를 제기한 이해관계자 집단			18-21	●			
<b>Report Profile 보고서 프로파일</b>								
G4-28	제공한 정보의 보고기간(회계 연도 또는 연년)	7.5.3/7.6.2	사회적책임 의사소통의 유형/사회적책임 보고서 및 주장의 신뢰성 제고	About This Report	●			
G4-29	가장 최근 보고서 발간 일자(종재하는 경우)			About This Report	●			
G4-30	보고 주기(매년, 격년 등)			About This Report	●			
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시의 연락처			About This Report	●			
G4-32	a. 조직이 선택한 'in accordance' 옵션					About This Report	●	
	b. GRI 콘텐츠 인덱스							
	c. 외부 검증보고서(외부 검증 수행 시)							
G4-33	a. 외부 검증에 대한 정책 및 현재 활동					About This Report	●	
	b. 외부 검증 보고서에 수록되지 않은 경우 외부 검증의 범위와 근거							
	c. 보고 조직과 검증기관 간의 관계							
	d. 최고 의사결정 기관 혹은 임원의 검증 관여 여부							
<b>Governance 거버넌스</b>								
G4-34	최고거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조, 경제, 환경, 사회적 영향에 대한 의사결정 책임이 있는 위원회	6.2/7.4.3/7.7.5	조직 거버넌스/사회적책임 조직의 거버넌스, 시스템 및 절차에 구축/성과 개선	13	●			
<b>Ethics and Integrity 윤리성 및 청렴성</b>								
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동규범, 윤리경영 등의 행동규범	4.4/6.6.3	윤리적 행동/반부패	35	●			
<b>Aspects Category : Economic 경제</b>								
경제성과	G4-EC1	6.8.1-6.8.2/6.8.3/6.8.7/6.8.9	지역사회 참여 및 발전개요, 원칙 및 고려사항/ 지역사회 참여/부 및 소득 창출/사회적 투자	34	●			

지표	G4 세부내용	ISO 26000	핵심주제와 쟁점	페이지	공개수준	비고
시장 지위	G4-EC5	6.3.7/6.3.10/6.4.3/6.4.4/6.8.1-6.8.2	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	81	●	
<b>Aspects Category : Environmental 환경</b>						
에너지	G4-EN13	6.5.4	조직 내 에너지소비	36-37, 82	●	
배출	G4-EN15	6.5.5	직접 온실가스(GHG) 배출(SCOPE 1)	36-37, 82	●	
컴플라이언스	G4-EN29	4.6	환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	-	●	위반 건수 없음
<b>Aspects Category : Social 사회 Sub-Category: Labor Practice and Decent Work 노동관행과 양질의 일자리</b>						
고용	G4-LA1	6.4.3	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)	40, 80	●	
	G4-LA2	6.4.4/6.8.7	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	45, 80	●	
	G4-LA3	6.4.4	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	80	●	
노사관계	G4-LA4	6.4.3/6.4.5	경영상 변동에 관한 최소 통지기간(단체협약상의 명시 여부 포함)	44	●	
훈련 및 교육	G4-LA9	6.4.7	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	81	●	
다양성과 기회 균등	G4-LA12	6.2.3/6.3.7/6.3.10/6.4.3	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	79-80	●	
노동관행 고충처리제도	G4-LA16	6.3.6	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	44-45	●	
<b>Aspects Sub-Category : Society 사회</b>						
반부패	G4-S03	6.6.1-6.6.2/6.6.3	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	35	●	
	G4-S04		반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	35	●	
	G4-S05		확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	-	●	부패사건 없음
공공정책	G4-S06	6.6.1-6.6.2/6.6.4	기부한 정치자금의 총 규모(국가별, 수령인/수혜자별)	-	○	합계액 미공개됨
컴플라이언스	G4-S08	4.6	법률 및 규정 위반에 대한 중요한 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	-	●	위반 건수 없음
<b>Aspects Sub-Category : Product Responsibility 제품책임</b>						
고객 안전보건	G4-PR1	6.7.1-6.7.2/6.7.4/6.7.5/6.8.8	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	24-25, 59	●	
	G4-PR2	4.6/6.7.1-6.7.2/6.7.4/6.7.5/6.8.8	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	-	●	위반사항 없음
제품 및 서비스 라벨링	G4-PR5	6.7.1-6.7.2/6.7.6	고객 만족도 조사결과	65	●	
마케팅 커뮤니케이션	G4-PR7	4.6/6.7.1-6.7.2/6.7.3	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	-	●	위반사항 없음
고객개인정보보호	G4-PR8	6.7.1-6.7.2/6.7.7	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	-	●	위반사항 없음
컴플라이언스	G4-PR9	4.6/6.7.1-6.7.2/6.7.6	제품 및 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 중요한 벌금의 액수	-	●	위반사항 없음

## 주요 협회 가입 현황

구분	기관명	유효기간(1년)	담당팀
국내	대한상공회의소(KOCHARM)	2015. 4 ~ 2016. 3	인사총무팀
	한국물가협회(KPRC)	2015. 3 ~ 2016. 2	인사총무팀
	한국무역협회(KITA)	2015. 4 ~ 2016. 3	인사총무팀
	전국경제인연합회(FKI)	2015. 3 ~ 2016. 2	인사총무팀
	(사)표준학회(SSS)	2015. 4 ~ 2016. 3	인사총무팀
	일본플랜트메이nten스협회(JIPM)	2015. 4 ~ 2016. 3	제조혁신센터(경영기획팀)
	일본과학기술연맹(JUSE)	2015. 4 ~ 2016. 3	TPM생산성아카데미(경영기획팀)
	산업부 유관기관 협의회 (중국)	2015. 4 ~ 2016. 3	중국사무소
	중국한국상회 (중국)	2015. 4 ~ 2016. 3	중국사무소
	American Society for Quality(ASQ, 미국품질협회)	2015. 4 ~ 2016. 3	경영기획팀
	Asia Network for Quality(ANQ, 아시아품질경영학회)	2015. 4 ~ 2016. 3	경영기획팀
국외	Global Reporting Initiative(GRI, 지속가능경영 국제검증기관)	2015. 11 ~ 2016. 10	경영기획팀
	UN Global Compact(UNG, 유엔글로벌콤팩트) 한국협회	2015. 11 ~ 2016. 10	경영기획팀

## UN Global Compact 원칙 이행 성과 보고

KSA는 2010년 11월 11일 UN Global Compact에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 원칙을 지지하며, 매년 이행사항에 대한 COP(Communication on Progress)보고를 하고 있습니다. 이번 보고서에는 UNGC Advanced Level을 적용하여 이행활동을 보다 상세히 보고하였습니다.

Criterion	보고내용
<b>Strategy, Governance and Engagement</b>	
1. 최고경영진 및 이사회 레벨에서 UNGO 실행의 전략적 측면에 대한 논의 여부	• 반부패 윤리헌장을 제정하여 임직원의 가치판단과 행동지침의 기준으로 삼음
2. 지속가능성 의사결정 프로세스와 거버넌스 시스템	• 이사회를 통해 경제, 사회, 환경분야의 리스크 통합 관리
3. 중요한 이해관계자 참여	• 이해관계자 그룹별 인터뷰를 통하여 의견수렴 • 정부, 노동조합, 협력업체, 지역사회, 고객, 내부 임직원
<b>UN Goals and Issues</b>	
4. UN 목표와 이슈 지원을 위한 활동	• 평등한 인적자원 개발의 기회를 제공
<b>Human Rights Implementation</b>	
5. 인권부문에 있어 약속, 전략 및 정책	• 비정규직 처우 개선을 위해 비정규직의 정규직 전환 제도를 운영
6. 인권원칙을 경영 시스템과 통합하고자 하는 노력	• 직원 건강과 안전을 위해, 매년 비정규직을 포함한 모든 임직원과 가족 대상 종합검진 실시
7. 인권원칙 통합성과를 모니터링하고 평가할 수 있는 체계	• ISO 26000 절차에 따라 인권사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
8. 인권부문 표준화된 성과지표 반영여부	• ISO 26000 절차에 따라 인권사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
<b>Labour Principles Implementation</b>	
9. 노동부문 약속, 전략 및 정책	• Great Work Place를 전략으로 생산적 노사관계 구축을 통한 노사 상생 달성의 비전 실행
10. 노동원칙을 경영 시스템과 통합하고자 하는 노력	• 육아, 원거리 출근, 자기계발 등 근무시간의 탄력적 운영이 필요한 직원 대상 탄력근무제 시행
11. 노동원칙 통합성과를 모니터링하고 평가할 수 있는 체계	• ISO 26000 절차에 따라 노동사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
12. 노동부문 표준화된 성과지표 반영여부	• ISO 26000 절차에 따라 노동사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
<b>Environmental Stewardship Implementation</b>	
13. 환경부문 약속, 전략 및 정책	• 온실가스 감축실적 검증기관으로 지정
14. 환경원칙을 경영 시스템과 통합하고자 하는 노력	• 에너지 절약 및 친환경 자재구매로 친환경 오피스 구축
15. 환경리더십 성과를 모니터링하고 평가할 수 있는 체계	• ISO 26000 절차에 따라 환경사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
16. 환경부문 표준화된 성과지표 반영 여부	• ISO 26000 절차에 따라 환경사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
<b>Anti-Corruption Implementation</b>	
17. 반부패 부문에 있어 약속, 전략 및 정책	• 보직자에 대한 청렴서약서 제출을 의무화하고 무기명 내부신고 활성화 앱 개발
18. 반부패 원칙을 경영 시스템과 통합하고자 하는 노력	• 선물신고제도 및 청탁등록시스템 운영을 통해 경영투명성 강화
19. 반부패 성과를 모니터링하고 평가할 수 있는 체계	• ISO 26000 절차에 따라 반부패사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
20. 반부패부문 표준화된 성과지표 반영여부	• ISO 26000 절차에 따라 반부패사항을 점검하고 개선점을 경영활동에 반영
<b>Value Chain Implemnetation</b>	
21. Value Chain상에서 UNGC 원칙 실행여부	• KSA의 지속가능경영 전략은 ISO 26000을 기반으로 수립되어, UNGC 10대 원칙을 포함
<b>Transparency and Verification</b>	
22. 조직의 프로파일과 운영배경에 대한 정보 제공	• 지속가능성보고서를 통하여 조직 프로필 및 운영방식 등 제반 사항에 대한 정보를 제공
23. 투명성과 공개를 위한 대외기준 반영	• 지속가능성보고서 발간에 ISO 26000, UNGC 원칙, GRI G4 등의 국제기준을 반영
24. 믿을 만한 제3자를 통해 검증 획득	• 지속가능성보고서 검증서비스 제공 기관으로서 국제기준 부합여부를 엄격히 자체 검증

## 발간에 참여한 분들



### Special Issues

안전환경혁신센터 | 임준영 책임연구원  
 평생교육센터 | 박난주 연구원  
 제조혁신센터 | 조현우 선임연구원

### Strategy for Sustainability

#### I. 신뢰받는 조직 운영

재무회계팀 | 김시열 책임연구원  
 윤리감사팀 | 송현주 수석연구원  
 인사총무팀 | 황인국 주임연구원

#### II. 전문가를 지향하는 일터 조성

인사총무팀 | 서요한 수석연구원  
 인사총무팀 | 김단비 책임연구원

#### III. 지속가능한 성과 창출

표준정책연구센터 | 서경미 선임연구원  
 표준정보센터 | 정아름 연구원  
 KS인증심사센터 | 전정호 선임연구원  
 기후변화시스템센터 | 김도담 주임연구원  
 국제인증연구센터 | 최종근 연구원  
 교육지원팀 | 우문규 책임연구원  
 제조혁신센터 | 김현석 수석연구원  
 경영CEO아카데미 | 김민경 주임연구원  
 조직역량혁신센터 | 윤형근 수석연구원  
 국가품질센터 | 임희준 연구원  
 서비스경영센터 | 조택현 수석연구원  
 경쟁력향상센터 | 장기남 책임연구원

#### IV. 앞서가는 고객가치 창출

경영기획팀 | 안주영 주임연구원  
 회원홍보팀 | 유형석 선임연구원  
 정보화팀(TFT) | 최재형 책임연구원

#### V. 사회 공유가치 증진

인사총무팀 | 황인국 주임연구원

# KSA

## Integrated Sustainability Report

### 고객의 소리

KSA는 이해관계자에게 KSA의 지속가능경영 활동에 대한 정확한 정보를 제공하고자 최선을 다하였습니다. 앞으로도 KSA는 통합 지속가능성보고서 발간을 통해 더욱 신뢰성 있는 정보를 제공하고자 노력할 것입니다. 보고서에 대한 의견이나 문의사항에 대한 연락처는 아래와 같습니다.

서울특별시 강남구 테헤란로 305(역삼동 701-7) 한국기술센터 19층  
한국표준협회 경영기획팀  
TEL.(02)6009-4518 FAX.(02)6919-4006  
e-mail : sustain@ksa.or.kr

#### 통합 지속가능성보고서 발간 TFT

총괄 팀장 김광용 팀장(경영기획팀)  
팀 원 오선태 수석연구원(조직역량혁신센터)  
김단비 책임연구원(인사총무팀)  
간 사 민경진 책임연구원(경영기획팀)





**KSA 한국표준협회**