

1. Kiwa Korea 경영방침

미션(Mission)

"Beyond Certification, Toward Sustainable Excellence" (인증을 넘어, 지속 가능한 탁월함으로)

3 대 중점 경영방침

1. 고객 가치 중심의 성과 창출 (Customer-Centric Growth)

- 의미: 단순한 심사를 넘어 고객사의 글로벌 경쟁력을 높이는 파트너가 됨으로써 자연스러운 매출 성장을 도모합니다.
- 행동 지침: "우리는 고객의 글로벌 시장 진출을 돕는 최고의 전문가가 된다."

2. 데이터 기반의 스마트 운영 (Data-Driven Efficiency)

- 의미: '효율적 운영'을 위해 모든 의사결정과 프로세스를 데이터화하고 최적화합니다.
- 행동 지침: "모든 업무 프로세스에서 불필요한 낭비를 제거하고, 디지털 도구를 적극 활용한다."

3. 전문성과 원칙의 무결성 (Integrity & Expertise)

- 의미: Kiwa의 근간인 '신뢰'를 지키기 위해 인증 유지 관리 및 취소 프로세스에서 엄격한 원칙을 준수합니다.
- 행동 지침: "우리는 타협하지 않는 전문성으로 인증의 가치와 공신력을 수호한다."

2. Kiwa Korea 경영목표

1. [성장] 신규 고객 확보 및 시장 점유율 확대

Kiwa의 글로벌 공신력을 바탕으로 고성장 산업군을 집중 공략합니다.

- Target: 의료기기(ISO 13485, MDR), 신재생 에너지(수소, 풍력), ESG 분야.

- 실행 과제:

- Strategic Sales:

- 1. 해외 인증(CE, TIC 등)이 필수적인 수출 기업 대상 맞춤형 패키지 제안.

Code M.02
Subject 경영방침

Page 2 of 3
Date 2026-02-05 (Rev.15)

2. 업데이트된 DB를 기반으로 인증 만료 전 선제적 안내 및 타 인증 서비스 교차 판매(Cross-selling) 기회 창출.

○ **DB 최신화:**

1. 기존 고객 DB의 전수 조사를 통해 연락처, 인증 상태, 주요 이슈 등 데이터 최신화 확보.
2. 정기 심사 및 고객 접점 발생 시 실시간으로 정보를 업데이트하는 내부 프로세스 정립.

○ **Digital Marketing:** 웹사이트 및 유/무선 유입 고객 분석을 통한 잠재 고객 DB 확보.

- **목표 수치:** 신규 고객사 수 전년 대비 **15% 증가**.

2. [신뢰] 인증 유지 관리 및 품질 고도화

인증의 연속성을 보장하여 고객 이탈을 방지하고 Kiwa의 브랜드 가치를 수호합니다.

● **실행 과제:**

- **취소 데이터 분석:** 부적합 사항 미개선으로 인한 취소 사례, 고객 서비스 불만 사례 등에 대한 분석 강화.
- **고객 만족도 조사:** 매 심사 종료 후 피드백 루프를 형성하여 서비스 불만족 요인 즉시 개선.
- **심사원 표준화:** 심사원별 편차를 줄이기 위한 내부 보수 교육 및 Cross-check 강화.

- **목표 수치:** 기존 고객 유지율(Retention) **95% 이상 달성**.

3. [효율] 조직 운영 최적화

적은 자원으로 최대의 효과를 내는 스마트한 조직 문화를 구축합니다.

● **실행 과제:**

- **Process Innovation:** 심사 계획, 승인 및 분석 업무 절차 디지털화로 행정 소요 시간 20% 단축.
- **Resource Allocation:** 수익성이 낮은 인증 분야를 재검토하고, 고부가가치 서비스에 인력 우선 배치.

- **목표 수치:** 전사 생산성(인당 매출액) **10% 향상**.

3. 인증의 공정성 운영방침

인증의 목적은 모든 이해관계자들에게 경영시스템이 규정된 요구사항을 충족한다는 신뢰를 제공하는 것이며, 인증의 신뢰는 공정하고 적격한 심사를 통해 확보될 수 있습니다.

Kiwa Korea 는 제 3 자 인증기관으로서 신뢰성, 독립성, 투명성을 바탕으로 인증의 가치와 인증의 신뢰를 확보하는데 지속적인 노력을 경주할 것이며, 공정하고 적격한 인증서비스를 제공하기 위하여 다음과 같은 활동을 통해 끊임없이 노력하겠습니다.

1. Kiwa Korea 는 확보한 적합성(또는 부적합)에 대한 객관적인 증거에 근거하여 인증결정을 내린다.
2. 모든 인증의 결정은 독립적으로 수행되어 다른 이해관계자 또는 다른 관계자로부터 어떠한 영향도 받지 않는다.
3. 이해상충 관리시스템을 통해 인증과정에 참여하는 모든 인원에 대해 이해상충 여부를 모니터링 하여 인증활동의 독립성을 보장한다.

2026.02.05

키와 코리아(주) (Kiwa Korea Ltd.)

대표 윤 흥