

운송 및 시설관리 서비스 관련 품질시스템 - Related Carriage and Facility Management Service Quality Systems -

최성운 *
Sungwoon Choi

Abstract

This paper introduces service quality systems such as furniture removal for households, carriage of parcels, commercial motorcycle carriage service, the service for warehousing, car rental services, exhibition service, security service, and, facility management services. These service quality systems include terminology, process, and, infrastructure.

Keywords : Furniture Removal, Carriage of Parcels, Motorcycle Carriage, Warehousing, Car Rental, Exhibition, Security, Facility Management, Service Quality Systems

1. 서론

- 이사 서비스 품질 시스템 : 프로세스 및 기반구조
- 택배 서비스 품질 시스템 : 프로세스 및 기반구조
- 이륜자동차운송 서비스 품질 시스템
- 화물보관 서비스 품질 시스템 : 프로세스 및 기반구조
- 카렌탈 서비스 품질 시스템 : 프로세스 및 기반구조
- 전시 서비스 품질 시스템 : 프로세스 및 기반구조
- 보안 서비스 품질 시스템 : 프로세스 및 기반구조
- 시설관리 서비스 품질 시스템 : 용어, 프로세스 및 기반구조

* 경원대학교 산업공학과

2. 이사, 화물 및 카렌탈 서비스

2.1 이사 서비스

2.1.1 프로세스

(1)이사 서비스 사업이 요건 : 기본요건(인력의 전문성, 운송장비의 적합성, 포장재의 적합성, 이사 서비스의 구성 내용(기본서비스의 내용, 부가 서비스의 내용) (2)통상적인 이사 서비스의 수행과정 : 초기 접촉과 사전 조사 및 계약 체결 단계, 서비스 수행 및 인도 단계, 사후 서비스 단계 (3)계약 및 법적 서류 : 일반사항, 이사 화물 금액 신고서, 이사 화물 운송 계약서, 인수증 (4)계약 조건의 준거 원칙 : 계약의 일반 조건, 용어사용, 이사에 영향을 미치는 관련 정보의 제공, 제3자에 의한 수행, 결제 조건, 계약해지, 손해·책임보험, 손상 및 분실에 관한 보상 처리, 손상 및 분실에 관한 손해 배상 청구 절차[1]

2.1.2 기반구조

(1)이사 서비스의 단계별 기반구조 : 초기접촉과 사전 조사 및 계약 체결 단계(인력, 전문능력) 서비스의 수행 및 인도단계(인력, 전문능력, 교육·훈련, 사후서비스단계) (2)사내 품질 방침의 확립 및 시행 : 방침, 방침과 책임, 매뉴얼(구매, 인력 및 교육·훈련, 장비, 문제 해방 및 시정 조치, 기타 품질 관리 활동), 품질 관련 문서의 관리, 제3자관리, 규격 미달 서비스의 배제 불만 처리[2]

2.2 택배 서비스

2.2.1 프로세스

(1)택배서비스 사업의 요건 : 기본요건(인력의 전문성, 운송 장비의 적합성, 포장재의 적합성) 택배 서비스의 기본 활동(계약 및 수탁, 운임 및 요금 선정과 청구, 운송물의 인도, 운송물의 처분, 운송물의 사고, 사업자의 책임) (2)통상적인 택배 서비스의 프로세스 : 초기접촉과 계약체결단계, 택배서비스 수행 및 인도 단계, 사후 서비스 단계 (3)계약 및 법적 서류: 일반사항, 화물금액, 신고서, 택배 화물 운송장 (4)계약조건의 준거 원칙 : 계약의 일반조건, 용어사용, 택배에 영향을 미치는 관련 정보의 제공, 제3자에 의한 수행, 결제조건, 손해·책임보험, 손상 및 분실에 관한 손해 배상 청구와 처리[3]

2.2.2 기반구조

(1) 택배서비스 기본 사업 체제 : 경영구조, 인력, 시설, 차량, 장비, 교육훈련 (2)사내품질 방침의 확립 및 시행 : 품질 방침, 품질 방침과 책임, 매뉴얼(구매, 인력 및 교육훈련, 장비,문제 예방 및 시정조치, 기타 품질 관리 활동, 품질 관련 문서의 관리, 제3자 관리, 규격미달 서비스의 배제, 불만처리[4]

2.3 이륜 자동차 운송 서비스

(1)이륜 자동차 운송 서비스 요건 : 기업 구조 요건(인력의 전문성, 운송장비의 적합성, 포장재의 적합성), 기본서비스 (2)이륜 자동차 운송 서비스의 수행 : 기본요건, 단계별 운영 활동(계약 체결 단계, 서비스 수행 단계, 사후 서비스 단계), 계약 및 법적 서류(일반사항, 화물운송장) (3)품질요건 : 방침의 수립, 품질관리책임, 매뉴얼(인력, 장비, 기타 품질 관리 활동), 품질 관련 문서의 관리, 규격 미달 서비스의 배제, 불만처리, 배상책임보험, 손상 및 분실에 관한 보상 절차, 손상 및 분실에 관한 손해배상 청구 절차, 자동차 보험 (4)자원관리 : 인적자원, 시설, 이륜자동차 및 관련 장비, 교육훈련[5]

2.4 화물보관 서비스

2.4.1 프로세스

(1)상담 : 안내 (2)계약 : 보관계약서 작성, 인수증 작성 (3)입고 : 화물 검수 및 창고 입고, 입고신고 (4)보관: 보관기간, 보관방법 (5)출고 : 출고의뢰, 보관료 수수 및 출고증 발급, 화물 검수 및 창고 출고, 출고신고 (6)사후관리 : 불만처리, 보상처리, 화주 만족도 조사[6]

2.4.2 기반구조

(1)사업자의 요건 : 인력의 전문성, 직무의 명확성, 사업장 시설의 적합성 (2)인력 : 기본사항, 조직, 업무능력 (2)교육훈련 : 교운훈련계획, 입출고 종사원, 관리 종사원, 교육 및 평가 기록의 유지 관리 (4)시설 및 설비 : 기본요건, 시설, 설비, 관리 기본 방안 (5)품질 관리 : 방침, 매뉴얼, 관리 문서 (6)클레임 처리 및 보상 : 클레임 발생시 보상 체계, 계약의 해약, 손해 보상 책임, 화주 만족도 관리[7]

2.5 카렌탈 서비스

2.5.1

(1)카렌탈 서비스의 구성 : 기본서비스, 부가서비스 (2)카렌탈 서비스의 수행 : 기본요건, 단계별 운영활동(예약단계, 계약 체결 및 인도 단계, 사후처리 단계) (3)계약서 및 법적 서류 : 일반사항, 카렌탈 서비스 계약서 (4)계약의 조건 : 계약의 일반 조건, 서비스에 영향을 미치는 관련 정보의 제공, 제3자에 의한 수행, 대차조건, 기사알선, 계약조건의 변경, 피해보상[8]

2.5.2 기반구조

(1)카렌탈 서비스업의 기본요건 : 조직, 인력, 시설 및 장비(기본시설, 부대시설), 자동차 예약 시스템 (2)품질 방침의 확립 및 시행 : 품질방침, 품질방침과 책임, 매뉴얼(인력채용 기준, 교육훈련, 시설 및 장비, 자동차 점검 및 정비, 정보 및 기록관리, 사

고처리, 기타 품질 관리 활동), 문제해방 및 시정 조치, 품질관련 문서의 관리, 제3자의 관리, 규격미달 서비스의 배제, 불만 처리, 분쟁처리[9]

3. 전시, 보안 및 시설관리 서비스

3.1 전시 서비스

3.1.1 프로세스

(1)전시서비스 사업의 요건 : 기본요건(조직 및 인력, 전문성, 신뢰성, 전시서비스의 구성내용) (2)일반적인 전시 서비스의 수행 절차 : 전시회 개최 전(참가업체 유치, 참가자 유치 및 전시회, 행사 통보, 개최 준비), 전시회 개최 중(행사, 입장관리, 안내, 홍보, 전시장 운영관리), 전시회 개최 후(철거지원, 정산), 불만 및 분쟁 처리[10]

3.1.2 기반구조

(1)전시 서비스의 기반구조 : 운영지원(사무국, 주최자 사무실, 참가자 지원 사무실, 안내방송실, 프레스 센터, 회의장, 비즈니스센터, 통역서비스부스, VIP라운지, 창고(장비보관소)), 편의시설(주차시설, 식음료시설, 분실물보관소, 의무실, 공중전화, 화장실), 기술지원(전기·조명, 전화·통신, 수도·가스, 바닥·천장, 조립식부스), 안전지원(소방, 보험), 보조 인력 지원 (2)인적 자원 : 기본사항, 직무능력 (3)교육훈련 : 교육훈련 : 교육훈련 계획, 교육 훈련 내용 (4)품질관리 : 품질 관리 규정, 품질 관리 책임, 품질 매뉴얼(인력, 기반시설 및 지원)불만 및 제안 사항처리, 평가 체제[11]

3.2 보안 서비스

3.2.1 프로세스

(1)경비 서비스의 구분 : 기계경비 서비스, 시설 경비 서비스 (2)경비 서비스의 수행 : 주요서비스 활동, 경비 서비스의 단계별 수행 활동(계약 체결 단계, 서비스 수행 단계, 사후 서비스 단계) (3)계약서류 : 일반사항, 계약서 (4)계약조건의 준거 원칙 : 서비스에 영향을 미치는 관련 정보의 제공, 제3자서비스, 용역 대금 및 결제 조건, 계약해약, 배상 책임보험 가입 및 손해 배상 청구 절차[12]

3.2.2 기반구조

(1)경비 서비스업의 기본요건 : 기업, 인력, 경비시스템, 경비 운영체계 (2)경비서비스의 수행 단계별 기반 구조 : 계약 체결 단계, 서비스 수행 단계, 사후 서비스 단계 (3)품질 시스템 : 품질 방침의 수립, 품질 관리 책임, 품질 매뉴얼(인력 관리 매뉴얼, 시설 및 장비 관리 매뉴얼, 업무 관리 매뉴얼), 품질 관련 문서의 관리, 제3자 관리, 규격 미달 서비스의 배제, 고객 불만 처리, 문제 예방 및 시정 조치[13]

3.3 시설관리 서비스

3.3.1 용어

(1)일반용어 : 시설관리, 시설관리용역, 시설관리용역계약, 내용연수, 유지 관리, 수선비 (2)서비스 수행 절차 용어 : 건축물 소유자, 시설관리 사업자, 입주고객, 내방고객, 종사자, 입주관리, 퇴거관리, 시설점검(일상점검, 외관점검, 예방점검, 정기점검, 특별점검), 실내환경, 풍수해, 비상상황 (3)기반 시설 용어 : 기반시설, 건축설비, 기계설비, 전기설비, 자동제어설비, 방재설비, 승강기설비, 방송설비, 무정전 전원 공급장치[14]

3.3.2 프로세스

(1)시설관리 서비스의 사업기준 : 시설관리용역, 인력, 직무 (2)시설 관리 서비스 절차 : 건축물 현황 파악, 건축물 인수 업무, 입주상담 서비스, 입주지원 서비스, 시설 운영 서비스(건축물의 냉·난방서비스, 전등·전열 공급 서비스, 실내환경 유지 서비스, 위생 및 급수 공급 서비스, 고용시설 관리 서비스), 퇴거지원 서비스(퇴거 상담 및 지원, 원상 복구 서비스, 퇴거종결) (3)안전 관리 서비스 : 시설의 안전 확보, 시설의 점검 및 보수, 사고 및 보상조치 (4)고객 불만 처리 서비스 : 불편사항의 접수, 현장의 확인, 조치 및 보고, 고객 만족도 관리 (5)기록 및 결과 보고 : 기록보존, 결과보고[15]

3.3.3 기반구조

(1)시설 관리 사업 요건 : 조직, 인적자원 (2)시설 및 장비 : 시설 및 장비의 적합성, 운영 시스템의 보전, 시설물의 성능 유지(3) 안전 관리 체계 : 고객의 안전 확보, 시설의 안전 확보 (4)교육 훈련 시스템 : 교육 훈련 계획, 교육 훈련 내용, 훈련 평가 (5)품질관리 시스템 : 방침, 매뉴얼, 품질관리문서 (6)사고 조치 및 보상 체계 : 사고조치 체계, 보상 조치 및 체계 (7)고객 만족 운영 시스템 : 평가 체계, 자료 수집과 분석, 서비스 품질의 개선, 고객 불편 사항의 운영 체계, 불편 사항에 대한 시정조치[16]

4. 결 론

- 이사 서비스 품질 시스템 : 요건, 수행과정, 계약, 기반구조, 품질방침
- 택배 서비스 품질 시스템 : 요건, 프로세스, 계약, 사업체제, 품질방침
- 이륜자동차 운송 서비스 품질 시스템 : 요건, 수행, 품질요건, 자문관리
- 화물보관 서비스 품질 시스템 : 상담, 계약, 입고, 보관, 출고, 사후관리, 요건, 인력, 교육훈련, 시설, 클레임처리
- 카렌탈 서비스 품질 시스템 : 구성, 수행, 계약, 요건, 품질방침
- 전시 서비스 품질 시스템 : 요건, 수행절차, 기반구조, 인적자원, 교육훈련, 품질관리
- 보안 서비스 품질 시스템 : 구분, 수행, 계약, 요건, 기반구조, 품질시스템
- 시설관리 서비스 품질 시스템 : 수행절차용어, 기반시설용어, 사업기준, 서비스절차, 안전관리, 불만처리, 기록 및 보고, 요건, 시설, 안전관리, 교육시스템, 품질관리 시스템, 사고처리, 고객만족운영 시스템

5. 참고 문헌

- [1] KS A0921 : 2001, 이사 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2001.
- [2] KS A0922 : 2001, 이사 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2001.
- [3] KS A0923 : 2001, 택배 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2001.
- [4] KS A0924 : 2001, 택배 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2001.
- [5] KS A0925 : 2003, 이륜자동차 운송 서비스, 한국표준협회, 2003.
- [6] KS A0926-1 : 2005, 화물 보관 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2005.
- [7] KS A0926-2 : 2005, 화물 보관 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2001.
- [8] KS A0927-1 : 2005, 카렌탈 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2005.
- [9] KS A0927-2 : 2005, 카렌탈 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2005.
- [10] KS A0971 : 2004, 전시 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2004.
- [11] KS A0972 : 2004, 전시 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2004.
- [12] KS A0973-1 : 2004, 보안 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2004.
- [13] KS A0973-2 : 2004, 보안 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2004.
- [14] KS A0974-1 : 2006, 시설관리 서비스-용어, 한국표준협회, 2006.
- [15] KS A0974-2 : 2006, 시설관리 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2006.
- [16] KS A0974-3 : 2006, 시설관리 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2006.