

서비스산업도 품질인증시대



평가정책과장 직대 신종근
02) 509-7407 jkshin@ats.go.kr

백화점, 할인점, 여행사 등 흔히 입소문이나 단순히 느낌으로 선택하는 서비스 시설도 이제는 품질을 확실히 알고 이용할 수 있다. 이는 정부에서 서비스산업 국가표준(KS) 제정과 더불어 '서비스품질 우수기업 인증제도'가 시행되고 있기 때문이다.

산업자원부 기술표준원은 작년도에 백화점, 할인점, 호텔, 콘도미니엄, 주유소 등 5개 업종에 대해 서비스품질 인증을 시행하였고, 금년에는 은행, 증권, 보험, 물류 등을 포함하여 32개 업종으로 대상 업종을 확대하여 백화점, 할인점, TV홈쇼핑, 여행사, 택배 등 서비스품질이 우수한 9개 업종 26개 사업장(별첨 참조)에 대하여 지난 7월 15일 인증서를 수여하였다.

우수기업 인증은 전문가그룹에 의한 공개평가(700점)와 집행기관의 암행평가(100점), 소비자에 의한 고객평가(200점)의 3단계 교차평가를 거쳐 공개평가 80%이상 획득업체로서 1,000점 만점에 총점 800점이상 획득업체를 인증하였다.

공개평가는 서비스품질에 대한 경영전략, 인적자원 및 조직의 효율적인 운영관리, 고객접점에서의

서비스관리, 시설환경과 안전관리 등 7가지 항목을 산 학 연으로 구성된 평가단이 평가하였다.

암행평가는 고객접점에서 응대 및 전화응대, 클레임 처리, 근무자세 등을 한국표준협회 등 집행기관에서 평가하였다.

고객평가는 이용고객들을 대상으로 제공된 서비스의 신뢰성, 편리성 등을 고객이 평가하였다.

우수기업으로 인증된 기업에 대해서는 지식기반 서비스지원자금을 포함한 정책자금지원 등 정부의 각종 정책추진시 우선 지원할 계획이며, 인증기업의 프로필과 서비스품질 우수성 등을 소개하는 홍보자료를 제작하여 인증기업 및 관련기관 단체 등에 배포하여 벤치마킹 기회를 제공하며, 기술표준원과 한국표준협회, 한국서비스진흥협회 및 한국서비스경영진흥원 등 집행기관의 홈페이지에도 수록한다.

또한 하반기에는 서비스주간 행사의 일환으로 지금까지 인증받은 업체 중에서 최우수기업과 기업의 임직원을 선발하여 정부포상도 할 계획이다.

《참고자료》

2002년 서비스품질 우수기업 (1차) 인증기업

업종	기업 및 사업장명
백화점	롯데백화점 잠실점, 강남점, 영등포점, 일산점 (주)신세계 백화점부문 영등포점, 미아점, 마산점 (주)뉴코아백화점 평촌점, 강남점
할인점	삼성테스코(주) 홈플러스 간석점, 작전점, 김포점 (주)뉴코아 키스클럽 강남점
TV홈쇼핑	LG홈쇼핑
여행사	롯데관광 국일여행사 명문여행사
택배	(주)에치티에치택배 대한통운(주) 서울택배지점, 대전지사, 부산택배지점
포장이사	가나안 익스프레스
호텔	한도관광 수안보파크호텔
외식	(주)벽제외식산업개발 (주)신천산업
빌딩관리	(주)LG MRO 엘지트윈타워

《참고자료》

서비스품질인증 대상업종 및 평가항목

업종	공개평가분야	암행평가분야	고객평가분야
<ul style="list-style-type: none"> ○ 유통, 운송 백화점, 할인점, 인터넷쇼핑몰, TV홈쇼핑, 여행사, 택배, 포장이사, 렌트카 ○ 숙박, 외식 호텔, 콘도, 음식점, 패스트푸드점, 단체급식 ○ 정보통신 이동전화, 초고속통신망 ○ 금융/보험 은행, 증권, 보험, 신용카드, 신용금고 ○ 교육/문화 대학, 학습지, 공공행정기관, *TV홈쇼핑, 택배, 호텔, 외식 운전학원, 서점 ○ 보건복지 병원 ○ 일반서비스 테마공원, 종합용역업, 주유소, 음식점, 고속도로휴게실, 스포츠센터 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 리더십 2. 서비스품질 경영전략 3. 고객정보(시스템)의 운영 및 활용 4. 고객접점서비스 운영관리 5. 인적자원 및 조직관리 6. 시설환경 및 안전관리 7. 서비스 경영성과 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객응대성(접점응대, 전화응대) 2. 고객응건처리(업무처리·숙지도, 클레임처리, 결재수단) 3. 근무자세 4. 환경, 시설 <p>*TV홈쇼핑, 인터넷서점, 대학교, 공공행정기관 등 9업종은 별도기준 적용</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 공감성 2. 대응성 3. 신뢰성 4. 확산성 5. 유형성 <p>*TV홈쇼핑, 식당, 병원, 공공행정기관 등 6업종은 별도기준 적용</p>
점수 (1,000점)	700점	100점	200점