



산업자원부 기술표준원 공고 제2004-35호

2004년도 한국 서비스품질 우수기업 인증안내

-서비스품질우수기업인증요령 「산업자원부고시 제2003-82호(2003. 12. 15)」에 의거
2004년도 서비스품질 우수기업 인증요령을 아래와 같이 공고합니다 -

서비스품질인증제도란?

- ▶ 서비스업종을 대상으로 서비스품질인증을 신청한 기업(사업장) 또는 기관에 대하여 각 분야별 전문가로 구성된 평가단이 공정하고 객관적으로 평가하여 인증하는 제도
- ▶ 대상 기업 또는 기관의 전반적 서비스품질 수준을 8면평가(현장, 고객, 암행평가)를 통해 진단하고 개선방향을 제시하며, 그 성과가 탁월한 기업 또는 기관에게 정부가 공인하는 인증을 부여하고 널리 공표함으로써 기업경쟁력 제고 및 소비자 삶의 질 향상을 도모하는 제도

인증대상업종 (46개업종)

- ▶ 유통서비스업 : 백화점, 대형할인점, TV홈쇼핑, 인터넷쇼핑몰, 편의점, 주유소, 전문점(대형양관점)
- ▶ 운송서비스업 : 택배(항공운송서비스 포함), 포장이사, 렌터카, 고속버스
- ▶ 레저서비스업 : 호텔, 콘도미니엄(종합휴양업 포함), 테마공원, 고속도로휴게소, 스포츠센터, 영화관, 여행사
- ▶ 외식서비스업 : 식당(한식, 일식, 중식, 양식), 패스트푸드점, 패밀리레스토랑, 단체급식, 제과점
- ▶ 통신서비스업 : 이동전화, 초고속통신망, 텔레마케팅(전화서비스업)
- ▶ 금융서비스업 : 은행, 증권, 보험(생명, 손해), 신용카드, 상호저축은행, 새마을금고, 신용협동조합
- ▶ 교육서비스업 : 대학교/대학, 사이버대학, 초·중·고, 성인교육기관, 서점, 직업훈련기관(노동부인가기관)
- ▶ 보건서비스업 : 병원(종합, 일반, 개인, 한방병원)
- ▶ 전문서비스업 : 시장조사(리서치), 광고대행업(종합기획사), 종합용역업(보안, 아웃소싱), 빌딩관리업, 음식점
- ▶ 공공서비스업 : 공공기관, 공기업(정부투자기관, 출자기관, 정부채투자, 출자기관, 정부출연기관)

신청방법 및접수기간

- ▶ 산업자원부 기술표준원 지정양식을 참조하여 다음 집행기관 중 자유선택(택일)하여 신청 접수
 - 한국표준협회 품질연구개발팀 서비스파트 (전화:02)6009-4622, <http://www.servqual.or.kr>)
 - 한국서비스진흥협회 사무국 (전화:02-554-4890, <http://www.ksqi.or.kr>)
- ※ 신청양식 : 기술표준원 홈페이지(<http://www.ats.go.kr>) 서비스품질인증 및 집행기관 홈페이지에서 내려받기 사용
- ▶ 신청기간 : 수시 신청 접수



신청단위 및 비용

- ▶ 신청단위는 사업장 단위를 원칙으로 하되 사업장 구분없는 경우는 기업단위로 신청
- ▶ 신청비용(부가세 별도) 전업종 200만원(사업장단위)
단, 사업장 구분없는 기업단위 신청자는 대기업 350만원, 중소기업 250만원
- ▶ 심사위원 출장비 별도 (공무원 여비규정 적용)

인증심사절차

- ▶ 1차 서류심사 → 2차 현장방문평가 → 서비스품질인증전문위원회 최종 심의결과
- ▶ 2차 현장방문평가는 전문심사위원단에 의한 현장평가 및 압행평가, 소비자에 의한 고객평가의 3차원 교차평가 실시

인증심사기준

- ▶ 리더십 및 서비스품질 경영전략, 고객 및 시장정보시스템, 고객접점 서비스운영 관리, 인적자원 및 조직관리, 효과적인 자원의 활용, 서비스 경영성과 등 7개 항목별 평가
- ▶ 인증심사기준은 공통심사기준 및 업종별 특성 고려한 별도기준 적용

인증서수여 및 유효기간

- ▶ 인증서는 분기별 또는 반기별로 정부에서 일괄 수여
- ▶ 인증유효기간은 인증일로부터 2년이며 기간만료시 재평가를 받아 기간연장 가능

인증업체에 대한 특전 및 지원

- ▶ 국가품질상 선정 및 동산품 사후봉사(A/S) 우수기업 인증 신청시 우대
- ▶ 신문지상에 종합광고 및 집행기관 홈페이지, 월간지에 홍보
- ▶ 선정된 업체의 홍보책자를 제작, 이를 관련기관(단체) 및 업계에 배포하여 홍보·판로지원
- ▶ 인증받은 업체 중 최우수기업(사업장)에 서비스품질대상 수여
- ▶ 최우수기업(사업장)의 직원을 선정하여 산업자원부장관 표창

문의

- ▶ 산업자원부 기술표준원 문화서비스표준과 (전화 :02)509-7251 -4, <http://www.ats.gov.kr>)
- ▶ 한국표준협회 품질연구개발팀 서비스파트 (전화 :02)6009-4622, <http://servqual.or.kr>)
- ▶ 한국서비스진흥협회 사무국 (전화 :02)555-4890, <http://koas.or.kr>)

한국 서비스품질 우수기업 인증마크 활용

- 업체의 사업장 게시, 제품·용기·포장에 표시
- 광고시 인증내용 홍보 (각종 홍보물 표시)

