

FOCUS

서비스 산업에도 KS인증 실시



문화서비스표준과
02-509-7282

지난 47년간 제품에만 실시해 오던 KS인증제가 서비스분야에도 처음으로 도입되어 고객들은 보다 질 좋은 서비스를 이용할 수 있게 될 것으로 기대된다.

기술표준원은 신경제 시대의 새로운 산업으로 급성장하고 있으나 전문성 부족으로 다양화하는 고객의 요구에 부응하지 못하고 있는 콜센터 서비스산업의 경쟁력 강화를 위해 콜센터에 대해 6월 9일부터 KS인증제를 실시한다.

콜센터 시장규모 : 사업체수(190개), 매출액(1조 3,200억원)('06 통계청)

서비스 KS인증은 사업장 단위로 신청할 수 있으며, 인증심사는 사업장 심사와 서비스 심사로 구성됨.

사업장 심사는 사업장의 서비스 품질관리시스템 등이 인증심사기준에 적합한지 여부를 심사하고,

표준화 일반, 서비스 운영체계, 서비스 운영, 서비스 인력관리, 시설·장비, 환경 및 안전관리를 심사

서비스 심사는 서비스를 직접 제공받는 고객 등을 대상으로 서비스가 인증심사기준에 적합한지 여부를 심사함.

콜센터 인증의 경우, 고객이 통화시 20초 이내에 상담원의 응답율이 80% 이상, 자동응답장치를 포함한 고객의 상담포기율이 5% 이하, 고객이 처음 통화하여 상담해결율이 70% 이상 등

서비스 KS인증 사업장은 매년 정기심사를 받아야 하며, 제공한 서비스와 관련하여 소비자의 불만이 제기될 경우에는 현장조사를 통해 심사기준에 미달한 경우에는 시정조치, 인증정지 또는 인증을 취소할 수도 있다.

기술표준원은 제품에 대한 KS인증제가 우리나라 제품의 품질 향상 및 제조업의 경쟁력 향상에 기여한 것과 같이 서비스 KS인증제도도 서비스 품질 및 생산성 향상을 통해 소비자를 보호하고 국내 서비스산업의 경쟁력 강화에 기여할 것으로 기대하고 있다.

향후, 현재 KS표준으로 제정되어 있는 30개 서비스 분야 중에서 소비자 불만이 많거나 국가적으로 경쟁력 강화가 필요한 시설관리, 택배, 장례식장 등 다른 서비스 분야로 점차 확대할 계획이다.

인증심사기준은 기술표준원 홈페이지(www.kats.go.kr)에서 다운로드 가능 하며, 서비스 KS인증은 한국표준협회에 신청함

붙임 KS표준이 제정되어 있는 서비스 분야(30개)

1	외식 서비스	17	장례식장
2	국외여행 서비스	18	산후조리원
3	국내여행 서비스	19	보육
4	휴양콘도미니엄	20	묘지 및 봉안묘
5	이사	21	화장장
6	택배	22	봉안당
7	퀵 서비스	23	전시
8	화물보관	24	보안
9	카렌탈	25	시설관리
10	자동차보험 상해보험	26	시장 및 여론 조사
11	무점포판매	27	콜센터
12	프랜차이즈	28	경영컨설팅
13	차량 수리 및 견인	29	인적자원 아웃소싱
14	중고자동차매매	30	단체급식
15	자동차폐차		
16	예식장		

| 기술표준2008.7