

Focus

이사 · 택배 서비스업 표준화

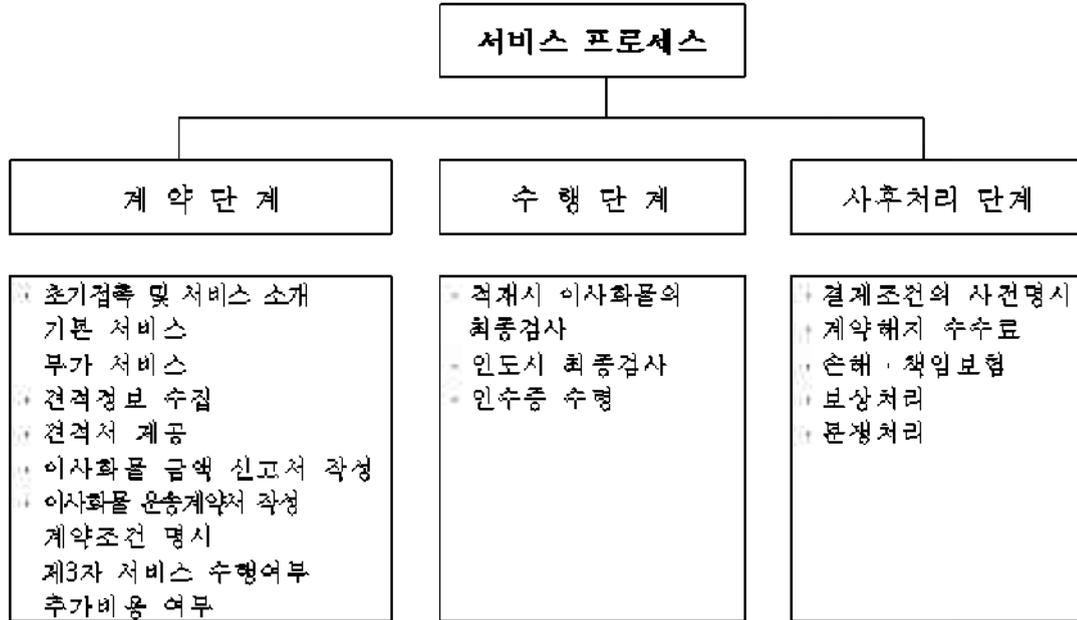


건설서비스과 공업연구원 육근성
02) 509-7402 yooksung@ats.go.kr

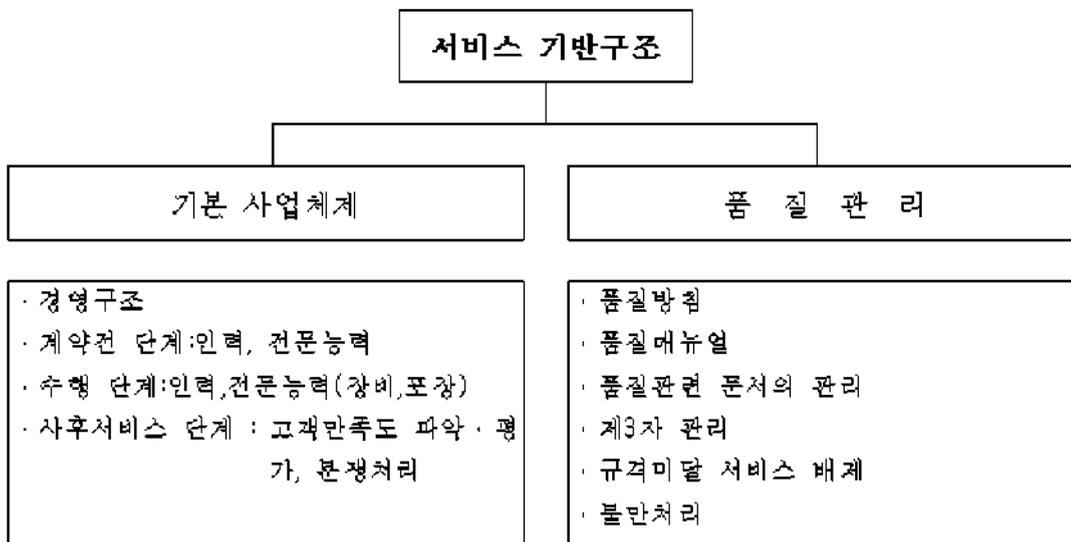
- 공산품에만 적용되던 국가표준(KS)이 이사 · 택배 서비스업에도 처음으로 제정되어 동 분야에서 표준화된 서비스 체계를 갖추게 되었다.
 - 동 계약내용에 따라 서비스를 수행하는 과정에서 지켜야할 「일반 원칙」과 「최소한도의 질적, 양적 기준」들을 명시하고 있다.
- 기술표준원은 핵가족화, 고층아파트의 보급확대, 맞벌이 부부의 증가, 국민소득의 향상 등으로 서비스 수요가 크게 증가하고 있으나
 - 영세업체의 난립으로 인한 시장가격의 왜곡과 전문인력의 부족으로 인해 소비자 불만이 증가하고 있는 이사와 택배 서비스에 대한 4종의 KS규격을 제정하였다.
- 제정된 이사와 택배 서비스 규격은 각각 서비스 프로세스와 서비스 기반구조(인프라)의 2종으로 구성되어 있으며
 - 서비스 프로세스에서는 서비스 사업자와 고객 간에 체결될 「계약에 관한 주요 원칙」과 「관련 서류에 관한 기준」을 정하고
 - 동 계약내용에 따라 서비스를 수행하는 과정에서 지켜야할 「일반 원칙」과 「최소한도의 질적, 양적 기준」들을 명시하고 있다.
- 기술표준원은 이번 규격제정에 따라 서비스 내용 및 불만처리 등 서비스 수준을 소비자들이 사전에 쉽게 비교·파악할 수 있게 되어 불만이 크게 감소할 것으로 기대하고 있다.
- 또한 서비스 업체의 인력 및 교육훈련에 대한 요건 명시로 서비스 질의 향상과 함께 향후 서비스 시장의 대폭 개방에 대비하여 국내 운송서비스 산업의 경쟁력 강화에도 기여할 것으로 전망하고 있다.

이사 서비스 규격 구성도

□ 이사 서비스 프로세스 부문

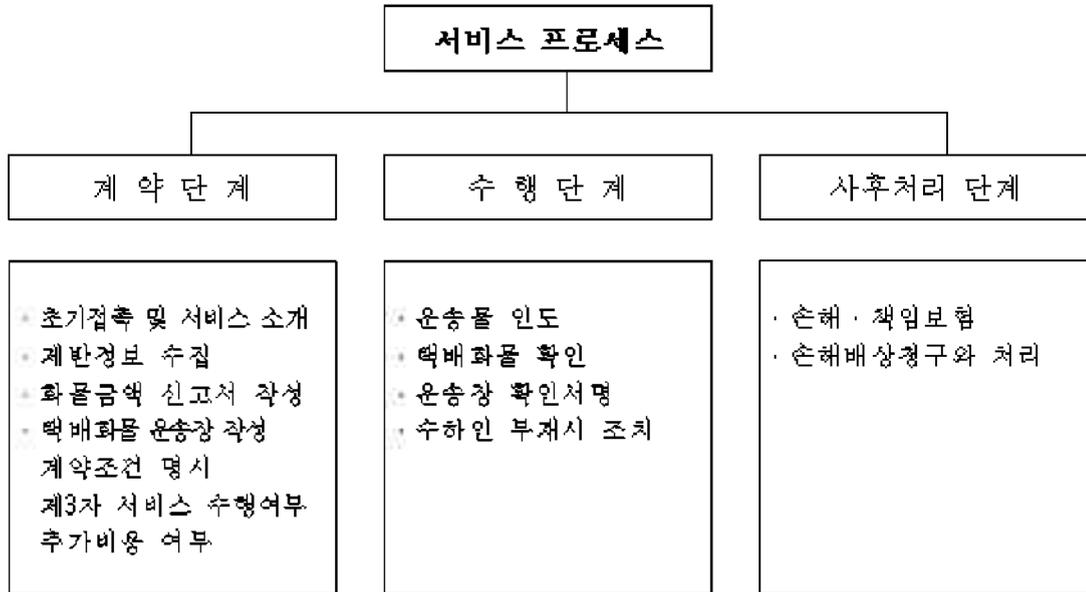


□ 이사 서비스 기반구조 부문

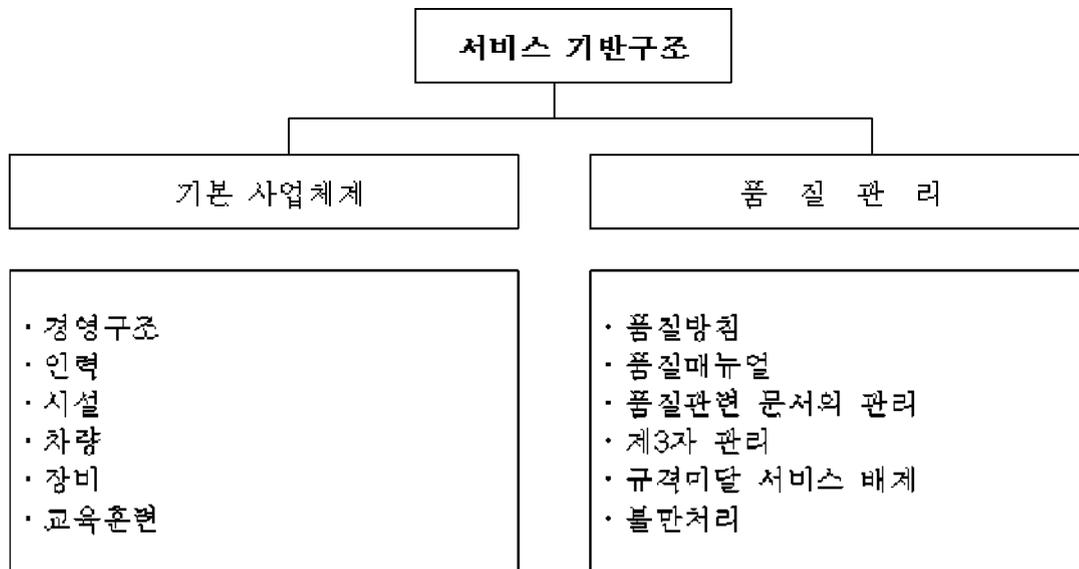


택배 서비스 규격 구성도

□ 택배 서비스 프로세스 부문



□ 택배 서비스 기반구조 부문



이사 및 택배 서비스 시장 현황

□ 이사 서비스

구 분	2000년	2001년	증가율
이사 건수(천건)	3,025	3,051	0.9%
매 출 액(억원)	10,800	11,400	5.6%

주) 교통개발연구원 자료

□ 택배 서비스

구 분	2000년	2001년	증가율
거래물량(천만개)	21	25	19.0%
매 출 액(억원)	9,000	12,000	33.3%

주) 택배업계 자료

소비자 피해접수 현황

□ 이사서비스

구 분	2000년	2001년	증가율
접수 총계	2,871건	3,879건	35.1%
피해 구제 (피해 구제율)	284건 (9.9%)	436건 (11.2%)	152건 (1.3%P)

주) 소비자보호원 조사

◇ 피해유형별 현황

- 2001.1.1~2001.12.20까지 소비자보호원에 접수된 이사서비스 상담건수 중 피해구제된 418건을 분석한 결과

구 분	건수	비율(%)
물품의 파손, 훼손	280	66.9
물품의 분실	65	15.6
계약위반	55	13.2
부당요금	13	3.1
기타	5	1.2

주) 소비자보호원 조사

□ 택배 서비스

구 분	2000년	2001년	증가율
접수 총계	1,871건	3,265건	74.5%
피해 구제 (피해구제율)	178건 (9.5%)	252건 (7.7%)	74건 (-1.8%p)

주) 소비자보호원 조사

○ 피해유형별 현황

- 2001.1.1~2001.9.31 까지 소비자보호원에 접수된 택배서비스 상담건수 중 피해구제된 125건을 분석한 결과

구 분	건수	비율(%)
물품의 파손, 변질	62	49.6
물품의 분실	53	42.4
배달지연	7	5.6
기타	3	2.4

주) 소비자보호원 조사