



서비스품질우수기업인증 시행계획

기술표준원 공고 제2006-0007호

2006년도 한국서비스품질우수기업인증 시행계획 공고

서비스품질우수기업인증요령(산업자원부고시제2004-131호(2004.12.23))에 의거 2006년도 서비스품질 우수기업 인증에 대한 세부 사항을 아래와 같이 공고합니다

2006. 1. 18.

산업자원부 기술표준원장

- 아 래 -

■ 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 3면평가(현장, 고객, 암행)를 통해 진단하고 개선방향을 제시하며, 그 성과가 탁월한 기업 또는 기관에게 정부가 공인하는 인증을 부여하고 널리 공포함으로써 기업경쟁력 제고 및 소비자 삶의 질 향상을 도모하는 제도

■ 인증대상업종 (55개 업종)

- ▷유통서비스업 : 백화점, 대형할인점, TV홈쇼핑, 인터넷쇼핑몰, 편의점, 주유소, 전문점(대형 양판점), 자동차판매업
- ▷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), 유아교육기관
- ▷보건서비스업 : 병원(종합·일반·개인·한방 병원) 및 기타 의료기관, 장례식장
- ▷전문서비스업 : 시장조사(리서치), 광고대행업(종합기획사), 종합용역업, 빌딩관리업, 예식장, 연구 및 개발업, 전시 및 행사대행업, 건축설계 및 관련 서비스업, 자동차 수리업, 경영 상담업
- ▷공공서비스 : 공공기관, 공기업(정부투자기관·출자기관, 정부재투자·출자기관, 정부출연기관)
- ▷제품사후서비스

■ 신청방법 및 접수기간

- ▷산업자원부 기술표준원 지정양식을 참조하여 다음 집행기관 중 자유선택(택일)하여 신청 접수
 - 한국표준협회 서비스품질팀
(전화 : 02)6009-4626, <http://www.servqual.or.kr>)
 - 한국서비스진흥협회 사무국
(전화 : 02)554-4890, <http://www.koas.or.kr>)
 - 한국소기업소상공인연합회
(전화 : 02)717-1221, <http://sba.or.kr>)
 - 한국경영기술컨설턴트협회

(전화 : 02)569-8121, <http://kmtca.or.kr>)

※ 신청양식 : 기술표준원 홈페이지(<http://www.ats.go.kr>-서비스품질인증) 및 집행기관 홈페이지에서 내려 받아 사용

▷ 신청기간 : 수시 신청 접수

■ 신청단위 및 비용

▷ 신청단위는 사업장 단위를 원칙으로 하되 사업장 구분 없는 경우는 기업단위로 신청

▷ 신청비용(부가세 별도) : 대기업 350만원, 중소기업 250만원, 사업장 200만원

▷ 심사위원 출장비 별도(공무원 여비규정 적용)

■ 인증심사 절차

▷ 1차 서류심사 → 2차 현장방문평가 → 서비스품질인증전문위원회 최종 심의의결

▷ 2차 현장방문평가는 전문심사위원단에 의한 현장평가 및 암행평가, 소비자에 의한 고객평가의 3차원 교차평가 실시

■ 인증심사기준

▷ 리더십, 서비스품질 경영전략, 고객 및 시장정보시스템, 고객접점 서비스운영관리, 인적자원 및 조직관리, 효과적인 자원의 활용, 서비스 경영성과 등 7개 항목별 평가

▷ 인증심사기준은 공통심사기준 및 업종별 특성 고려한 별도기준 적용

■ 인증서 수여 및 유효기간

▷ 인증서는 년중 수시 수여

▷ 인증유효기간은 인증일로부터 2년이며 기간만료시 재평가를 받아 기간연장 가능

■ 인증업체에 대한 특전 및 지원

▷ 우대사항

○ 조달구매에서의 신인도 평가

○ 중소기업구조개선자금중 지식서비스육성자금 지원심사

○ 신용보증기금의 보증심사

○ 품질경쟁력우수기업 선정

○ 서울보증보험의 보증심사

▷서비스품질향상 유공기업 및 유공자에 대한 정부포상 등

■ 문의

▷산업자원부 기술표준원 문화서비스표준과

(전화 : 02)509-7251 ~4, <http://www.ats.go.kr>)

▷한국표준협회 서비스품질팀

(전화 : 02)6009-4626, <http://www.servqual.or.kr>)

▷한국서비스진흥협회 사무국

(전화 : 02)554-4890, <http://www.koas.or.kr>)

▷한국소기업소상공인연합회

(전화 : 717-1221, <http://sba.or.kr>)

▷한국경영기술건설터트협회

(전화 : 02)569-8121, <http://kmtca.or.kr>)

■ 한국 서비스품질 우수기업 인증마크 활용

- 업체의 사업장 게시, 제품·용기·포장에 표시

- 광고시 인증내용 홍보 (각종 홍보물 표시)