

## 건설부문 서비스품질 인증제도



▲ 지식경제부 기술표준원에서 인증하는 서비스품질 우수기업 인증제도가 지난 9월부터 건설부문에 도입됐다.

제조업과 유통업 등을 대상으로 했던 ‘한국서비스품질우수기업 인증’이 건설업 부문으로 확대되면서 건설업계의 관심이 커지고 있다.

서비스품질우수기업 인증제도는 기업 및 국가 경쟁력 제고와 소비자의 삶의 질 향상 및 권익보호를 위해 서비스 품질에 대해 이뤄지는 유일한 정부 인증으로 재단법인 키캠연구소(KICAM : 한국건설경영연구소)가 절차를 진행하고 지식경제부 기술표준원이 인증서를 발급해 준다.

2001년 시행된 이래 현재까지 800여 개 제조·유통업체 및 공공기업이 인증을 획득했고, 지난 9월부터는 고객서비스를 중시하는 건설산업 구조변화를 반영해 건설부문에 도입됐다.

건설업 서비스품질 인증은 아파트 분양에서부터 입주, 사후관리까지 모든 단계의 사전·사후서비스 프로세스는 물론 서비스 품질문화 달성을 위한 리더십 등 추진력 부문, 고객만족 추진체계 등 시스템 부문, 서비스 경영성과 부문 등을 평가지표에 따라 종합 심사하게 된다.

특히 현장평가와 고객평가, 그리고 암행평가를 토대로 기술표준원 인증심사위원회에서 1000점 만점에 800점(중소기업은 700점) 이상을 획득한 기업에 한해 우수기업으로 인정해 준다.

건설업 서비스품질 인증제도에 대해 살펴본다. [편집자 주]

## 서비스품질 인증제도란?

서비스업을 대상으로 서비스품질 우수기업 인증을 신청한 기업(사업장) 또는 기관에 대해 평가단(각 분야별 전문가로 구성됨)이 공정하고 객관적인 평가를 거친 후 대상기업 또는 기관의 전반적인 서비스 품질 수준을 진단하고 개선방향을 제시하여 그 성과가 탁월한 기업 또는 기관은 정부가 인증서를 수여하고 우수업체로 공표하는 제도

## 목적 및 필요성

- 서비스경쟁 시대에는 국민의 행복을 위한 고품질 서비스 요구 증가 및 급속한 세계화에 따른 선진 서비스

접촉기회의 증대로 서비스품질 향상을 통한 기업경쟁력 강화 등 급격한 환경변화에 따라 서비스품질의 중요성 강조

- 정부는 서비스산업의 품질경쟁력을 한차원 높이기 위해 2001년부터 서비스품질 우수기업 품질인증제도를 시행해 기업 및 국가경쟁력 제고와 더불어 소비자의 삶의 질 향상, 권익보호 도모(건설부문 인증제도는 2009년 9월 도입)
- 범정부 차원에서 서비스산업의 발전을 통해 대내적으로는 안정적 내수기반 마련하고 대외적으로는 새로운 수출의 돌파구 모색
- 우리 경제의 지속적인 성장기반 확충, 안정적 고용 확대, 수출 및 투자촉진, 고부가가치 서비스업 진흥을 위한 전환 모색 필요
- 제조업과 동일한 수준으로 산업정책을 혁신하고 차별



▲ 서비스품질 인증제도 계통도

적 금융 및 조세지원 철폐, 서비스분야의 연구개발 체계 확대, 서비스분야 규제완화 및 시장개방 등 추진

## 인증대상 업종

- 건설서비스업 : 건설업(종합 · 전문), 부동산개발 시행업, 전기공사업, 정보통신공사업, 기술용역
- 도매 및 소매업
- 운수업
- 숙박 및 음식점업
- 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업
- 금융 및 보험업
- 전문과학 및 기술서비스업
- 사업시설관리 및 사업지원서비스업
- 교육서비스업
- 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업
- 보건업 및 사회복지 서비스업
- 수리 및 기타 개인 서비스업
- 제조업
- 공공행정, 국방 및 사회보장행정

## 제도지원

### 제도상 혜택

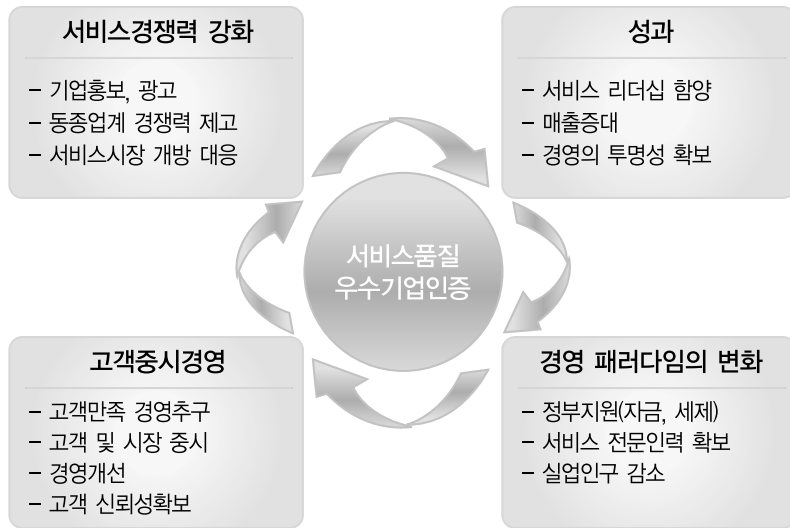
- 정부입찰시 신인도 가산점 부여
  - 물품구매 입찰시 : 조달청 1점/지자체 2점
  - 일반용역 입찰시 : 조달청 0.5점
- 조달청 우수제품 지정시 신인도 가산점 부여
  - 심사제품 5점, S/W제품 및 가구제품 4점
- 중소기업 구조개선자금 중 지식서비스 육성자금 융자심사시 우대

- 담보대출 1점 가산점수 부여 또는 신용등급 1단계 상향조정

- 신용보증기금, 서울보증보험 보증심사시 우대
  - 동일기업 당 보증한도 우대 : 일반기업의 경우 15억원 범위 내에서 보증지원 가능
  - 운전자금 보증한도 우대 : 일반기업의 경우 연간 매출액의 1/4범위 내에서 보증지원(지식기반기업은 연간 매출액의 1/3 범위 내)
  - 자기자본한도 적용 배제 : 일반기업의 경우 자기 자본의 3배 이내에서 보증지원(지식기반기업은 연간 매출액의 1/3 범위 내)
  - 비재무상황의 심사평점 산출시 10점 가산점부여 (서울보증보험)
- 국가품질상(대통령상) 신청시 가점
- 품질경쟁력 우수기업 선정
- 서비스품질향상 유공기업 및 유공자에 대한 정부 포상
- 기술표준원 및 집행기관의 홈페이지, 월간지 등에 홍보
- 인증업체의 홍보책자 제작, 관련기관 및 업계에 배포 등

## 기대효과

- 정부로부터 서비스품질 우수기업으로 공인받게 돼 소비자들에게 신뢰 제고 및 경쟁기업과 차별화 된 마케팅전략 기회로 경쟁우위 확보
- 정부 및 공공기관으로부터 제도적 지원혜택
  - 정부 산업기반기금 융자지원 및 서비스 수출금융, 보험상품 개발 등 지원
  - 정부 서비스 구매계약제도 개선
  - 사업장 및 상품 등 인증마크 표시홍보 가능
- 고객의 기대에 부응한 탁월한 서비스기업으로서 시



▲ 서비스품질 인증제도 도입 기대효과

장점유율 증대 및 수익 창출에 기여

- 서비스 산업별 벤치마킹과 서비스 경쟁전략 실현을 통한 경영효율화 및 경쟁력 제고
- 다차원적인 서비스품질 시스템 점검으로 기업 경쟁력 개선
- 서비스 품질수준 향상으로 고객만족 증대 및 매출 확대 기대
- 서비스품질 인증기업으로서 대외적 홍보효과 및 이미지 제고

## 인증심사 평가기준 및 평가방법

### 평가방법

- 현장평가 : 7개 심사항목/24개 세부항목(700)
- 재평가 : 4개 심사항목/19개 세부항목(700)
- 고객평가 : 해당 사업장을 이용해본 경험이 있는 고객에게 설문조사 평가(700)
- 암행평가 : 암행평가원이 해당 사업장을 방문해 서비스 체험, 관찰 등으로 평가(700)🔄



### 한눈에 보는 세계사와 유명인물

## 한 판사의 사형 선고 횟수

1620년부터 1666년까지 독일의 라이프치히 지방의 판사장을 역임한 베네딕트 가르프조우는 이 역임 기간 동안 좀도둑이나 마녀라는 혐의로 체포된 사람들 중 30,000명에게 사형 선고를 내렸다. 그 중 20,000명은 마법을 사용했다는 혐의를 받아 마녀라고 누명을 쓴 사람들이었다. 그는 죄수들이 처형되는 장면을 직접 보면서 반드시 죽은 개나 쥐들을 죄수의 시체와 함께 묻도록 지시했다.

계산해 보면 이 판사는 하루에 5명에게 사형 선고를 내린 것이다. 베네딕트 가르프조우는 교회를 열심히 다녔고 일생 성경을 50번이나 통독했다는 사실은 매우 큰 자랑으로 삼고 있었다. 또한 자신의 애견이 죽자 그 충격으로 몇 분 뒤에 사망했다고 한다.

「말랑말랑한 절대상식」 중에서

## 이슈 & 이슈

| 심사항목                         | 세부평가내용  | 배점                         |              |
|------------------------------|---|----------------------------|--------------|
| 1. 리더십                       | 1-1. 서비스 경영철학<br>1-2. 서비스 리더십과 기업문화<br>1-3. 기업윤리와 사회적책임   | 50<br>50<br>50             | 150<br>(15%) |
| 2. 서비스품질<br>경영전략             | 2-1. 서비스품질 목표 및 수립체계<br>2-2. 서비스품질 실천계획 수립 및 전개<br>2-3. 서비스품질 평가체계와 활용  | 50<br>50<br>50             | 150<br>(15%) |
| 3. 고객정보<br>(시스템)의 운영 및<br>활용 | 3-1. 고객과 시장에 대한 구분체계<br>3-2. 고객정보 및 VOS 수집체계<br>3-3. 고객정보 및 VOS 대응체계<br>3-4. 고객요구사항의 해결 및 활용체계                                  | 20<br>20<br>30<br>30       | 100<br>(10%) |
| 4. 고객접점 서비스<br>운영관리          | 4-1. 접점업무 프로세스의 고객지향성<br>4-2. 서비스표준(화)의 설정 및 이행정도<br>4-3. 고객불만 처리 및 서비스회복<br>4-4. 서비스 프로세스 개선 및 운영성과<br>4-5. 제품/서비스의 안전 및 품질시스템 | 40<br>40<br>40<br>40<br>40 | 200<br>(20%) |
| 5. 인적자원 및<br>조직관리            | 5-1. 종업원의 동기부여 및 참여<br>5-2. 종업원의 교육훈련 및 인재육성<br>5-3. 종업원의 복리후생 및 만족<br>5-4. 협력업체 관리 및 지원체계                                      | 30<br>30<br>20<br>20       | 100<br>(10%) |
| 6. 효과적인<br>자원의 활용            | 6-1. 재정적 목표와 관리<br>6-2. 시설환경의 유지관리 및 개선<br>6-3. 정보와 지식관리  | 30<br>30<br>40             | 100<br>(10%) |
| 7. 서비스 경영성과                  | 7-1. 시장성과(CSI, SQI, MS 등)<br>7-2. 재무성과(수익성, 성장성, 안전성 등)<br>7-3. 기타성과(업무혁신, 대외활동성과 등)  | 80<br>80<br>40             | 200<br>(20%) |

- 공통 적용기준으로 평가하되 각 업종별 특성을 고려하여 심사함