

SPSPSPSP
SPSPSPS
SPSPSP
SPSPS
SPSP
SPS

SPS-S KECIC 0001-7327

SPS

공공전시서비스

SPS-S KECIC 0001-7327:2019

(2022 확인)

한국전시문화산업협동조합

2019년 02월 12일 제정

심의 : 한국전시문화산업협동조합 단체표준심사위원회

	성 명	근 무 처	직 위
위원장	이 정 화	한양여자대학교	교 수
위 원	김 대 식	한국조달연구원	전문위원
	김 동 훈	(주)디자인피드	대 표
	안 나	(주)새로움아이	대 표
	이 준 영	(주)라움커뮤니케이션	대 표
	이 창 열	(주)하이닉스	대 표
	김 승 태	(주)시공문화	대 표
	탁 지 루	(주)에스알디자인	대 표
간 사	공 지 혜	한국전시문화산업협동조합	대 리

원안작성협력 : 한국전시문화산업협동조합 단체표준기술전문위원회

	성 명	근 무 처	직 위
(위원장)			
(위 원)			
(간 사)	○ ○ ○	단체명	○ ○ ○

표준열람 : e나라표준인증(<https://www.standard.go.kr>)

제정단체 : 한국전시문화산업협동조합 등 록 : 한국표준협회

제 정 : 2019년 02월 12일

심 의 : 한국전시문화산업협동조합 단체표준심사위원회

원안작성협력 : 한국전시문화산업협동조합 단체표준기술전문위원회

이 표준에 대한 문의사항이 있을 시 e나라표준인증 웹사이트에 등록된 표준담당자에게 연락 바랍니다.

이 표준은 산업표준화법 시행규칙 제19조 및 단체표준 지원 및 촉진운영 요령 제11조의 규정에 따라 매 3년마다 확인, 개정 또는 폐지됩니다.

목 차

머리말.....	ii
개요.....	iii
1 적용범위.....	1
2 인용표준.....	1
3 용어와 정의.....	1
4 공공전시서비스 프로세스.....	2
4.1 일반사항.....	2
4.2 상담 및 의뢰.....	2
4.3 기획서 작성.....	3
4.4 계약.....	4
4.5 전시물 설계.....	4
4.6 전시물 제작.....	4
4.7 전시물 설치.....	4
4.8 시설 및 안전관리.....	4
4.9 불만처리 및 피해보상.....	5
4.10 운영관리.....	5
5 공공전시서비스 시스템.....	5
5.1 기본 요구사항.....	5
5.2 사업시스템.....	6
5.3 교육훈련시스템.....	8
5.4 품질경영시스템.....	9
5.5 고객의 소리 관리시스템.....	10
5.6 고객만족도 관리시스템.....	11
부속서 A(규정) 공공전시서비스 표준계약서.....	13
부속서 B(참고) 공공전시서비스 프로세스 체크리스트.....	14
부속서 C(참고) 공공전시서비스 시스템 체크리스트.....	15
SPS-S KECIC 0001-7327:2019 해설.....	16

머 리 말

이 표준은 한국전시문화산업협동조합에서 원안을 갖추고 산업표준화법 제19조 및 단체표준 지원 및 촉진 운영 요령에 따라 한국전시문화산업협동조합 단체표준심사위원회의 심의를 거쳐 제정한 단체표준이다.

이 표준은 저작권법에서 보호대상이 되고 있는 저작물이다.

이 표준의 일부가 기술적 성질을 가진 특허권, 출원공개 후의 특허출원, 실용신안권 또는 출원공개 후의 실용신안등록출원에 저촉될 가능성이 있다는 것에 주의를 환기한다. 한국전시문화산업협동조합의 이사장과 단체표준심사위원회는 이러한 기술적 성질을 가진 특허권, 출원공개 후의 특허출원, 실용신안권 또는 출원공개 후의 실용신안등록출원에 관계되는 확인에 대하여 책임을 지지 않는다.

개 요

이 표준은 한국전시문화산업협동조합이 작성한 공공전시서비스 단체표준이다.

이 표준의 제정 취지는 박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등의 공공 전시시설의 전시물에 대한 설계.제작.설치.운영서비스를 표준화함으로써 공공전시서비스의 신뢰성과 품질수준을 제고하기 위해 제정하였다. 이 표준의 주요 규정내용은 다음과 같다.

- 공공전시서비스 프로세스에 대한 요구사항
- 공공전시서비스 시스템에 대한 요구사항

이 표준은 적용되는 법규 및 규제 요구사항에서 제공한 어떠한 권한 또는 의무도 변경할 의도가 없다.

단체표준

SPS-S KECIC-0001-7327:2019

(2022 확인)

공공전시서비스

Public exhibition service

1 적용범위

이 표준은 박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등의 상설 공공 전시시설의 전시물에 대한 설계.제작.설치.운영의 공공전시서비스의 프로세스와 시스템에 대하여 규정한다. 단 산업 전시회를 개최하는 전시회 주최자와 전시장을 보유하고 있으면서 전시회 주최 업무까지 담당하는 상업 목적의 비상설 전시서비스에는 적용하지 않는다.

2 인용표준

다음의 인용표준은 전체 또는 부분적으로 이 표준의 적용을 위해 필수적이다. 발행연도가 표기된 인용표준은 인용된 판만을 적용한다. 발행연도가 표기되지 않은 인용표준은 최신판(모든 추록을 포함)을 적용한다.

KS Q ISO 10002, 품질경영 -고객만족 -조직의 불만처리에 대한 지침

KS S ISO 25639-1, 전시회, 쇼, 박람회, 컨벤션-제1부 : 용어

KS S ISO 25639-2, 전시회, 쇼, 박람회, 컨벤션-제2부 : 통계용 측정절차

KS S 1003-1, 전시서비스-제 1부 : 프로세스

KS S 1003-2, 전시서비스-제 2부 : 기반구조

3 용어와 정의

이 표준의 목적을 위하여 다음의 용어와 정의를 적용한다.

3.1

공공전시서비스(public exhibition service)

박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등 박물관 및 미술관 진흥법 제5조의 적용범위에 해당하는 상설 공공전시시설의 전시물에 대한 설계.제작.설치.운영하는 서비스

3.2

전시물(exhibition)

박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등의 상설 공공전시시설에 설치하는 전시구조물, 전시모형,

전시영상, 전시시스템, 전시정보, 전시환경, 전시그래픽 등 전시를 목적으로 제작하는 일체를 의미

비 고 공공전시시설에 설치되는 전시물은 고객의 요구사항에 따라 달라질 수 있다.

3.3

설계(design)

박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등의 상설 공공전시시설의 전시서비스 수행의 계획단계로 사업기획서 및 고객의 요구조건(예: 제안요청서, 과업지시서) 등을 바탕으로 전시스토리를 개발하고 상설전시시설에 전시물을 배치하기 위한 디자인을 수행하는 서비스

3.4

제작(production)

고객의 요구에 따라 설계되어 승인된 설계도서 및 설계설명서, 시방서를 바탕으로 박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등의 상설 공공전시시설에 설치되는 전시물의 제작도를 작성하고 고객의 승인에 따라 전시물을 제작하는 서비스

3.5

설치(installation)

설계도서 및 시방서, 고객의 승인을 얻은 제작도를 바탕으로 제작되어진 전시물을 설계의 배치계획에 따라 박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등의 상설 공공전시시설의 계약현장에 설치하는 서비스

3.6

운영(management)

고객의 전시물 설치에 대한 검수가 완료되고 승인을 득한 후 전시물의 유지관리에 필요한 점검 등의 전시물관리운영 및 전시 관람의 편의를 제공하기 위한 안내를 제공하는 서비스(유물의 보존에 필요한 보존처리 및 관리, 교육프로그램 개발 등 학예업무에 관한 사항은 포함하지 않음)

4 공공전시서비스 프로세스

4.1 일반사항

공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스에 대한 상담 및 의뢰, 기획서 작성, 계약, 전시물 설계, 전시물 제작, 전시물 설치, 시설 및 안전관리, 불만처리 및 피해보상, 운영관리에 대한 프로세스를 계획, 실행 및 관리하여야 한다. 공공전시서비스 프로세스를 관리하기 위한 체크리스트는 부속서 B에 제시되어 있다.

4.2 상담 및 의뢰

4.2.1 일반사항

- a) 공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스의 전 단계에 걸쳐 고객의 요구사항과 기대를 이해하고 있어야 한다.
- b) 공공전시서비스 사업자는 고객과의 합의 사항을 문서화하여야 한다. 공공전시서비스 사업자는 상담 과정에서 고객이 의도한 내용이 적절하게 구체화되지 않은 부분이 있거나 불확실한 사항이 있는 경우 고객과 명확하게 의사소통을 하여야 한다.
- c) 공공전시서비스 사업자와 고객은 해당 공공전시서비스가 지향하는 목적에 서로 동의하여야 한다. 공공전시서비스 사업자는 고객이 제시한 접근방법을 수정하거나 개선시킬 수 있는 기회를 제공해야 하며, 상담을 할 때 이에 대하여 명백하게 언급하여야 한다.

4.2.2 상담

- a) 공공전시서비스 사업자는 전화, 인터넷, SNS(Social Network Service), 직접 방문, 기타 다양한 방법 등을 통해 제공하는 공공전시서비스에 대하여 고객이 상담을 받을 수 있는 환경을 갖추어야 한다.
- b) 공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스의 비용 및 제공하는 서비스의 범위 등 필요한 내용에 대해 고객에게 구체적으로 설명하여야 한다.
- c) 공공전시서비스 사업자는 가용한 인적·물적 자원의 범위 내에서 수행 가능한 서비스에 대해서만 의뢰 요청을 수용하여야 한다.
- d) 공공전시서비스 사업자는 상담 과정에서 입수한 고객과 관련한 정보의 보안 유지에 대한 책임을 져야한다.

4.2.3 고객의 요구사항 접수

공공전시서비스 사업자는 고객으로부터 공공전시서비스에 대한 요구사항을 접수한 경우, 구두나 문서로 명세화한 브리핑을 제공할 수 있다.

- a) 구두로 브리핑을 한 경우에도 브리핑 내용을 충분히 문서화하여야 한다.
- b) 만약 고객의 요구사항이 명확하지 않다면, 고객의 요구사항에 기획서 작성이 수반되는지, 아니면 가격 견적만을 요구하는지를 명확히 확인하여야 한다.

4.3 기획서 작성

공공전시서비스 사업자는 고객의 요구사항을 바탕으로 다음의 사항을 포함한 공공전시서비스 기획서를 작성할 수 있다.

- a) 공공전시서비스 개요
- b) 공공전시서비스 범위, 내용, 추진방안
- c) 공공전시서비스 사업자 현황
- d) 공공전시서비스 수행현황
- e) 참여인력 현황
- f) 소요예산

4.4 계약

- a) 공공전시서비스 사업자는 전시물 제작, 설치, 운영관리 서비스에 필요한 서비스 방법, 비용, 기간, 서비스 범위 등 고객과 협의한 내용을 명기한 계약서를 작성하고 계약을 체결하여야 한다. (부속서 A 참조)
- b) 공공전시서비스 사업자와 고객 간에 작성하는 계약서에는 다음 사항을 포함하여야 한다.
- ㉠ 계약명칭
 - ㉡ 전시물에 대한 설계.제작.설치.운영의 납품 기간 및 장소
 - ㉢ 전시물 설계.제작.설치.운영 내용 및 범위
 - ㉣ 전시물 설계.제작.설치.운영 결과보고서
 - ㉤ 계약당사자들의 의무
 - ㉥ 예산, 비용 등에 대한 청구방법과 일정
 - ㉦ 추가비용 발생에 대한 사전고지, 합의, 청구에 대한 방법
 - ㉧ 정보 및 비밀사항에 대한 보안방법
 - ㉨ 지적재산의 소유권
 - ㉩ 계약변경에 따른 추가비용의 범위
 - ㉪ 계약해지에 따른 적정 위약금
 - ㉫ 분쟁의 해결방법, 피해 보상의 책임 및 범위
 - ㉬ 기타 공공전시서비스 사업자와 고객 간의 합의사항
 - ㉭ 계약자 명칭 및 소재지, 주계약자 서명 날인

4.5 전시물 설계

공공전시서비스 사업자는 고객의 요구사항(보기: 과업지시서, 시방서 등)을 기초로 해당하는 전시물 제작, 설치 설계안을 작성하여야 한다. 전시물 제작, 설치 설계는 통상 기본설계를 실시하고, 이에 대해 고객의 승인을 받은 후 실시설계를 하여야 한다. 다만 고객의 요청 또는 제안요청서 상의 요구에 따라 기본설계 수준으로 작성된 제안서의 경우 봉환 후 실시설계를 할 수 있다.

4.6 전시물 제작

공공전시서비스 사업자는 고객이 승인한 실시설계 산출물인 설계안대로 해당하는 전시물을 제작하여야 한다. 전시물 제작의 공정 상 제작도 작성이 필요한 경우 제작도 작성 후 고객의 승인을 얻어 제작하여야 한다.

4.7 전시물 설치

공공전시서비스 사업자는 설계안과 제작도에 따라 해당하는 전시물을 설치하여야 한다. 전시물을 설치할 때 관련법규에 위배됨이 없는지 여부를 검토 및 확인한 후에 설치하여야 한다.

4.8 시설 및 안전관리

공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스를 제공하는 동안 시설관리에 따른 화재, 정전, 승강기 고장, 단수 및 자연 재해 등이 발생할 경우, 고객의 안전을 최우선으로 하는 대피, 구조, 피난 등에 대하여 대응하는 방법을 고객에게 신속하게 공지하고 화재 등 재해사고 발생 시 관련 규정에 따라 신속하게 조치하여야 한다.

4.9 불만처리 및 피해보상

공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스 관련 고객의 불만과 피해를 다음과 같이 신속하게 처리하여야 한다.

- a) 공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스를 제공하는 기간 동안 또는 종료 후의 고객불만처리는 5.5에서 규정한 절차에 따라 신속하게 처리하여야 한다.
- b) 공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스 제공 과정에서 발생한 문제로 인하여 고객의 피해 보상이 요구가 발생한 경우, 5.5에서 규정한 절차에 따라 처리하여야 한다.

4.10 운영

- a) 공공전시서비스 사업자는 전시물 제작, 설치 완료 후 시험운행을 통해 보완사항을 점검하고 보완하여야 한다.
- b) 공공전시서비스 사업자는 시험운영 기간 동안 전시물에 대한 기술을 고객이 숙지할 수 있도록 전시물운영 관리에 대한 사항을 교육하고 운영 매뉴얼을 고객에게 제공하여야 한다.
- c) 공공전시서비스 사업자는 고객으로부터 전시물 운영관리에 대한 위탁을 받아 서비스를 제공하는 경우에는 전시물 관리에 대한 요구사항을 충족시키기 위한 운영인력, 소요예산, 전시물관리 계획 등 요구에 충족하는 운영계획에 필요한 운영시스템을 구축하고 고객의 승인을 득한 후 실행하여야 한다.

5 공공전시서비스 시스템

5.1 기본 요구사항

5.1.1 전문성 확보 및 유지

공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스에 대한 풍부한 경험과 이론적 지식을 바탕으로 전문성을 확보하고 유지하여야 한다. 공공전시서비스 시스템을 관리하기 위한 체크리스트는 부속서 C에 제시되어 있다.

5.1.2 고객의 정보보호

- a) 공공전시서비스 종사자는 공공전시서비스 수행 과정에서 노출되는 고객의 신상 정보의 유출이

나 악용 등으로부터 고객을 보호해야 하며, 영업 정보 등에 대해서도 철저히 기밀을 유지하여야 한다.

- b) 공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스와 관련한 고객의 사생활 침해, 개인 정보의 유출이나 악용 등으로부터 고객을 보호해야 하며 고객 정보를 제3자에게 제공할 경우 고객의 사전 동의를 받아야 한다.

5.2 사업시스템

5.2.1 경영시스템

공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스를 원활하게 수행하기 위한 인적자원과 물적자원을 포함한 다음과 같은 경영시스템과 조직을 갖추어야 한다.

- a) 고객중심의 경영원칙과 경영철학을 갖추어야 한다.
- b) 공공전시서비스의 체계적 운영과 고객중심의 경영시스템을 갖추어야 한다.
- c) 공공전시서비스에 관한 윤리강령을 제정하고 실천하여야 한다.

5.2.2 인력 및 조직

5.2.2.1 서비스종사자의 확보와 유지

공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스 업무를 안정적으로 운영하고, 양질의 서비스를 제공하기 위하여 분야별 전문지식과 수행능력을 갖춘 서비스종사자를 확보하고 유지하여야 한다. 공공전시서비스종사자는 해당 분야별 서비스 수행을 위한 기술 또는 기능을 보유하여야 한다. 공공전시서비스종사자는 다음과 같은 조건을 갖추어야 한다.

- a) 해당되는 경우, 공공전시서비스 전시물 설계.제작.설치.운영 관련 자격
- b) 공공전시서비스 전시물 설계.제작.설치.운영에 대한 역량
- c) 발생 가능한 사건·사고에 대한 적절한 대처 능력
- d) 공공전시서비스 관련 법규에 대한 지식
- e) 각종 계약 관련 사항에 대한 지식

5.2.2.2 명확한 직무분장

공공전시서비스 사업자는 서비스종사자의 직무별 업무분장을 통하여 개인별, 분야별 수행업무 범위와 책임 및 의무사항(보기: 조직도 및 기능별, 부문별, 부서별 업무분장표 등)을 명시해야 하고, 직무분장 내용은 문서로 유지하여야 한다.

5.2.3 시설 및 장비의 확보와 유지

공공전시서비스사업자는 공공전시서비스를 원활하게 수행하기 위하여 기획 및 운영업무에 필요한 시설과 관리 공간, 설비 및 각종 장비를 사용 목적에 적합하도록 확보하고 유지하여야 한다.

5.2.4 협력업체의 관리시스템 구축 및 유지

공공전시서비스 사업자는 다음과 같이 협력업체의 관리시스템을 구축하고 운영하여야 한다.

- a) 공공전시서비스를 제공할 수 있는 능력을 근거로 협력업체를 평가하고 선정하여야 한다. 선정, 평가 및 재평가에 대한 기준은 명확하게 수립되어야 하며, 평가의 결과 및 평가로 발생한 필요한 조치에 대한 기록은 유지되어야 한다.
- b) 공공전시서비스 관련 법적 요구사항과 고객의 요구사항 충족의 중요성을 협력업체 사업자와 의사소통을 하여야 한다.
- c) 공공전시서비스와 관련하여 수행하는 모든 서비스에 대해 전적인 책임을 져야 하며, 이에는 협력업체의 서비스 수행결과도 포함된다. 다만, 협력업체의 선정이 공공전시서비스 사업자의 통제 밖에 있는 경우는 제외한다.
- d) 협력업체를 선정하고, 계약 관계를 수립하며, 제공받을 서비스 품질을 관리하는 절차를 마련하여야 한다.
- e) 협력업체에게 위탁 내용과 관련된 업무에 대해 이 표준에 규정하고 있는 사항을 서면으로 제공하고, 협력업체가 그 요구사항을 이해하고 있음을 확실히 하여야 한다.
- f) 협력업체로부터 이 표준에 맞추어 업무를 수행한다는 합의내용을 문서화하여야 한다. 합의내용의 문서화에는 다음 사항 중 하나 이상의 조건을 포함하여야 한다.
 - ㉠ 공공전시서비스에 관한 이 표준의 요구사항에 맞추어 업무를 수행한다는 서면 계약 동의서
 - ㉡ 이 표준이나 그에 준하는 표준에 대한 인증서나 평가서
 - ㉢ 협력업체가 제공하는 요구사항에 대한 적절한 점검, 검증, 검사 증거에 대한 문서
 - ㉣ 공공전시서비스 사업자가 수행하는 적합한 점검, 검사, 검증
- g) 협력업체의 서비스 대처에 대한 평가기록을 포함해서, 관련 기록들을 보관하여야 한다.

5.2.5 재무의 건전성 확보

공공전시서비스 사업자는 고객과 참가자에게 원활한 공공전시서비스 제공을 위하여 안정적인 재무 상태를 유지하여야 한다.

5.2.6 시설·장비관리시스템 구축 및 유지

공공전시서비스 사업자는 다음과 같은 시설·장비관리시스템을 구축하고 유지하여야 한다.

- a) 공공전시서비스에 필요한 장비와 설비를 충분히 확보하고, 주기적으로 점검하여야 한다.
- b) 시설·장비의 보전, 시설·장비 유지 관리 등의 계획을 수립 및 이행하여야 한다.

5.2.7 안전관리시스템 구축 및 유지

공공전시서비스 사업자는 고객 및 서비스종사자의 안전을 최우선으로 확보하는 다음과 같은 안전 관리시스템을 구축하고 유지하여야 한다.

- a) 공공 전시서비스를 제공하는 기간 동안 고객 및 서비스종사자의 추락, 안전사고, 위해 등 각종 사고에 대비하여 안전관리 및 응급조치에 대한 대책을 마련하여야 한다.
- b) 각종 재난 발생 시 신속 대피가 가능토록 소방법령 등 제 법규에 의거한 이동 통로, 피난 설비 등을 갖추어야 한다.
- c) 화재, 지진 등 재난, 재해사고 발생으로부터 고객 및 서비스종사자의 안전과 고객자산의 안전한 관리를 위하여 구급차, 소방차 등의 비상연락망을 갖추고 비상상황에 신속하게 대처할 수 있는 안전관리시스템을 구축하고, 유지하여야 한다.

5.3 교육훈련시스템

5.3.1 교육훈련의 계획 및 실시

공공전시서비스 사업자는 공공전시서비스 종사자의 직무수행능력을 향상시키기 위하여 다음과 같이 교육훈련을 실시하여야 한다.

- a) 서비스종사자의 직무수행능력 향상을 위한 연간교육훈련계획을 수립하여야 한다.
- b) 서비스종사자의 직무능력과 경력 등을 고려하여 이론 및 실무교육, 보수교육, 재교육 등의 교육 훈련을 실시하여야 한다.
- c) 서비스종사자의 교육훈련 계획서와 교육훈련 실시 기록은 일정기간 보관 및 유지하여야 한다.

5.3.2 교육훈련 내용

공공전시서비스 사업자는 서비스종사자들의 직무능력과 자질 향상을 위해 다음 사항을 포함하여 교육훈련을 실시하여야 있다.

- a) 필요한 경우, 공공전시서비스 전시물 설계.제작.설치운영관리 관련 자격교육
- b) 공공전시서비스 전시물 설계.제작.설치.운영관리에 대한 기술교육
- c) 발생 가능한 사건·사고에 대한 적절한 대처 능력
- d) 공공전시서비스 관련 법규에 대한 지식
- e) 각종 계약 관련 사항에 대한 지식
- f) 위험종류 및 위험행동에 따른 안전지식
- g) 위험물질 및 위험요소에 기인한 안전지식
- h) 안전장비의 사용법 안전관리 방법 등

공공전시서비스 사업자는 협력업체를 활용하는 경우 협력업체로부터 지원을 받은 인력도 동일하게 해당 공공전시서비스의 전반적인 성격과 업무내용을 숙지할 수 있도록 교육훈련을 실시하여야 한다.

5.3.3 교육훈련의 성과평가 및 활용

공공전시서비스 사업자는 다음과 같이 교육훈련 과정 및 내용에 대한 평가관리를 실시하여야 한다.

- a) 교육훈련과정의 내용에 대한 평가(보기: 교육소감 설문서 작성 또는 학습평가 등)
- b) 교육훈련 관련 기록관리(보기: 교육훈련 계획서, 교육소감 설문서, 평가서 등)

공공전시서비스 사업자는 교육훈련 평가결과에서 제기된 개선사항은 반드시 차기 교육훈련계획에 반영하고, 교육훈련 실시 후 관찰된 사항에 대하여 적절한 조치를 취하여야 한다.

5.4 품질경영시스템

5.4.1 품질방침의 수립 및 의사소통

공공전시서비스 사업자는 서비스 품질을 향상시키고 서비스종사자들의 적극적인 참여와 협조를 도모기 위하여 품질방침을 수립, 실행 및 유지하여야 한다. 품질방침은 다음과 같아야 한다.

- a) 문서화된 정보로 이용이 가능하고 유지되어야 한다.
- b) 조직 내에서 의사소통이 되고 이해되며 적용되어야 한다.
- c) 해당되는 경우, 관련 이해관계자의 이용이 가능하여야 한다.

5.4.2 조직의 품질관리 역할, 책임 및 권한

공공전시서비스 품질에 영향을 미치는 관련된 서비스종사자들의 역할에 대한 책임과 권한이 조직 내에서 부여되고, 의사소통되며, 이해됨을 보장하여야 한다.

5.4.3 품질관리 사내표준 규정 및 활용

공공전시서비스 사업자는 일관된 공공전시서비스를 제공하기 위하여 업무 프로세스별로 다음과 같은 사내표준을 규정하고 준수하여야 한다. 사내표준화의 정도는 조직의 규모와 특성을 고려하여야 한다. 공공전시서비스 사업자가 반드시 규정하여야 할 사내표준은 다음과 같다.

- a) 공공전시서비스 수행(상담 및 의뢰, 기획서 작성, 계약, 전시물 설계, 전시물 제작, 전시물 설치, 시설 및 안전관리, 불만처리 및 피해보상, 운영관리 등)에 관한 사항
- b) 품질방침
- c) 사내표준관리에 관한 사항
- d) 기록 관리에 관한 사항
- e) 협력업체 관리에 관한 사항
- f) 시정 및 예방조치 등의 개선활동에 관한 사항
- g) 내부 심사에 관한 사항
- h) 고객만족도관리에 관한 사항
- i) 고객의 소리, 불만처리 및 피해보상에 관한 사항

j) 경영검토에 관한 사항 등

공공전시서비스 사업자는 업무수행의 결과인 다음의 기록을 보유하여야 한다.

- a) 공공전시서비스 수행에 관한 기록(보기: 상담일지, 기획서, 제안서, 계약서 등)
- b) 사내표준 제.개정에 관한 기록
- c) 고객만족도관리에 관한 기록
- d) 고객의 소리, 고객불만처리, 피해보상에 관한 기록
- e) 개선활동에 관한 기록
- f) 내부 심사에 관한 기록
- g) 교육 및 훈련에 대한 기록
- h) 경영검토에 관한 기록
- i) 협력업체 관리에 관한 기록 등

5.5 고객의 소리 관리시스템

5.5.1 일반사항

공공전시서비스 사업자는 응답자 등의 고객이 제기한 불편, 불만, 제안, 칭찬 등 고객의 소리를 관리하고 분석하여 서비스 품질개선에 반영하여야 한다. 고객의 소리가 접수되어 처리될 때까지 전 과정을 관리하고 신속, 정확하게 처리하는 다음과 같은 시스템을 갖추어야 한다.

- a) 고객이 의견을 제시함에 불편함이 없도록 하여야 한다. 공공전시 서비스 사업자는 유선전화, 무선기기 또는 인터넷, 구두 등 다양한 수집 경로를 통하여 쉽게 고객의 소리가 접수될 수 있도록 하여야 한다.
- b) 접수된 고객의 소리를 정립하고 체계적으로 분류하여야 한다.
- c) 접수, 분류된 고객의 소리를 통계적 방법으로 분석하여야 한다.
- d) 고객의 소리에 대한 분석결과를 고객에게 알려야 하며, 내부 서비스종사자와 공유하여야 한다.
- e) 고객의 소리에 대한 분석결과를 서비스 개선 등에 적극적으로 활용하여야 한다.

5.5.2 고객불만사항의 접수

공공전시서비스 사업자는 다양한 통로를 통하여 고객의 불만사항을 수집하고, 불만사항을 접수하면 고유 식별 코드를 부여하고 불만 및 관련 정보를 기록하여야 한다. 불만 기록에는 고객이 바라는 해결책과 다음 사항을 포함하여 불만사항의 효과적인 처리에 필요한 정보를 파악하여야 한다.

- a) 불만 및 관련 보조 데이터에 대한 기술
- b) 요구된 해결책
- c) 불만이 제기된 관련 사례
- d) 대응 예정일
- e) 해당되는 경우, 바로 취해진 조치

5.5.3 고객불만처리

공공전시서비스 사업자는 고객의 불만사항을 다음과 같이 처리하여야 한다.

- a) 불만에 대한 최초 평가는 불만의 심각성, 안전 관계, 복잡성, 영향 그리고 즉각적 조치의 필요성 및 가능성 등의 기준에 의거하여 평가하여야 한다.
- b) 불만조사는 불만과 관련된 모든 상황과 정보는 최대한의 합당한 노력을 기울여 조사하여야 한다. 조사수준은 불만의 중대성, 발생빈도 및 심각성에 비례하여야 한다.
- c) 불만에 대한 적절한 조사 후 문제의 시정, 향후 재발방지와 같은 대응책을 제안하여야 한다. 불만이 즉시 해결될 수 없다면 가능한 한 빠른 시일 내에 효과적인 해결을 이끌어 낼 수 있는 방법으로 처리하여야 한다.
- d) 불만에 대하여 취해진 조치 또는 결정사항은 즉시 고객과 의사소통하여야 한다.
- e) 고객이 제안된 결정사항 또는 조치를 받아들인 경우 이를 수행하고 기록하여야 한다. 고객이 제안된 결정사항 또는 조치를 거절한 경우, 불만은 미결된 상태로 유지되어야 한다. 이러한 사항은 기록되어야 할 것이며 고객에게는 이용 가능한 대안을 알려야 한다.

5.5.4 피해보상처리

공공전시서비스 사업자는 피해보상에 대한 처리시스템을 구축하고 유지하여야 한다.

- a) 공공전시서비스 제공과정에서 발생한 문제로 인하여 고객으로부터 피해보상 요구가 제기된 경우, 계약사항 및 관련법에 따라 합의 또는 보상 등에 의해 신속하게 처리할 수 있는 절차를 수립하여야 한다.
- b) 피해보상 처리에 따른 합의가 되지 않을 경우와 그 밖에 소송 전 화해나 조정, 소송에 이르는 단계별 처리절차를 수립하여야 한다.
- c) 피해보상 요구사항 접수와 처리 결과는 기록 관리하여야 하며, 동일한 피해보상 요구가 재발되지 않도록 별도의 대책을 수립하고 이행하여야 한다.

5.6 고객만족도 관리시스템

5.6.1 일반사항

공공전시서비스 사업자는 업무 전반에 대하여 고객으로부터 서비스 만족수준을 모니터링하기 위한 고객만족도관리시스템을 구축하고 유지하여야 한다.

5.6.2 고객만족도조사 평가항목

공공전시서비스 사업자는 고객을 대상으로 주기적으로 고객만족도조사를 실시하여야 한다. 고객만족도조사의 평가항목에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- a) 공공전시서비스 전시물 설계.제작.설치운영관리에 대한 기획력

- b) 공공전시서비스 전시물 설계.제작.설치운영관리의 전문성
- c) 고객불만사항에 대한 처리 능력
- d) 서비스종사자의 친절도
- e) 고객 요구에 대한 객관적이고 구체적인 정보의 제공
- f) 서비스종사자의 서비스 자세와 태도
- g) 제공받은 서비스에 관한 만족도 등

5.6.3 서비스 품질의 개선

공공전시서비스 사업자는 고객 만족도조사 관련 분석결과 및 평가결과를 종사자에게 공개하고 필요한 경우, 신속한 개선조치를 하여야 한다. 또한 고객만족도조사 분석 및 평가결과를 정기적으로 검토하고 서비스 품질개선에 반영하여야 하며 고객만족도조사 시 불만사항을 조치한 후, 해피콜 또는 설문조사와 같은 방법을 활용하여 고객의 만족도를 확인하여야 한다.

부속서 A
(규정)

공공전시서비스표준계약서

공공전시서비스표준 계약서		계약서 호 제 호	
		공고서 호 제 호	
계약서	발주처	○○ 기관의 장 또는 계약담당자 성명	
	계약 상대 자	- 상호 또는 법인명 - 주소 - 대표자	법인등록번호 전화번호
계약내용	용역명		
	계약 금액	금	원정(₩)
	총용역부기금액	금	원정(₩)
	계약 보증금	금	원정(₩)
	지체상금률	%	
	납 품 일 ~	
	납 품 장 소		
	납 품 조 건		
	대 금 지 급		
기 타 사 항			
<p>기관의 장(계약담당자)과 계약상대자는 상호 대등한 입장에서 불임의 계약문서에 의하여 위 용역에 대한 도급계약을 체결하고 신의에 따라 성실히 계약상의 의무를 이행할 것을 약속하며, 이 계약의 증거로서 계약서를 작성하여 당사자가 기명날인한 후 각각 1통씩 보관한다.</p> <p>불임서류 : 1. 용역 입찰유의서 1부 2. 용역계약 일반조건 1부 3. 용역계약 특수조건 1부 4. 과업내용서 1부 5. 산출내역서 1부</p> <p style="text-align: right;">기관의 장 또는 계약담당자 (인) 계약상대자 (인)</p>			

비고 공공전시서비스는 일반적으로 [행정안전부 예규 제1호] “지방자치단체 입찰 및 계약집행기준”에 따라 진행한다.

부속서 B
(참고)

공공전시서비스 프로세스 체크리스트

영역	점검 항목	O	X	비고
기획 · 설계	표준계약서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	과업지시서(제안요청서)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	과업수행계획서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시스토리 개발	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시물배치계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	공간디자인 연출 계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	동선계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시면적 산출표	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시매체 계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시운영기본계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	설계도서 산출물 및 내역서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
제작 · 설치	표준계약서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	설계도서 및 과업지시서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시물제작 및 설치 공정계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	공종별 제작설치 매뉴얼(시방서)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	해당 공종별 제작도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	품질관리 및 검수계획 매뉴얼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	시범운영 계획서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	준공보고서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
운영 관리	전시물 유지관리 매뉴얼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시운영 이전 교육	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시물 A/S 서비스 계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	고객요구서 접수	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	고객만족도 조사	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

부속서 C
(참고)

공공전시서비스 시스템 체크리스트

영역	점검 항목	O	X	비고
사업 시스템	회사 일반현황	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	사업자등록증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	기술인력 보유현황	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	조직도 및 업무분장 현황	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	협력업체 관리 매뉴얼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	신용평가등급 확인서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	납세 증명서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	공장등록 및 제작 장비 보유 현황	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
교육 훈련 시스템	연간 교육훈련(실무, 보수, 재교육 등) 계획	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	전시 전문 자격증 보유 인력 현황	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	기술인력 자격증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	산업디자인 전문회사 신고확인서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	직접생산확인증명서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	조달청 경쟁 입찰 참가자격 등록증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
품질경영 및 고객의 소리관리 시스템	사내표준서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	직무별 업무분장표	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	안전관리 보고서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	시설 및 장비 유지관리 매뉴얼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	고객만족도 조사 매뉴얼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	고객만족도 관리보고서	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SPS-S KECIC 0001-7327:2019

해 설

이 해설은 이 표준과 관련된 사항을 설명하는 것으로 표준의 일부는 아니다.

1 개요

1.1 제정의 취지

공공전시서비스의 전시물 제작 및 설치는 박물관, 과학관, 체험관 등 상설 공공전시시설의 품질을 좌우하는 중요한 요소임에도 불구하고 비표준화로 인해 공공전시서비스 전시물 제작·설치 품질이 시설마다 상이한 실정이다. 따라서 공공 전시물 제작·설치 서비스의 품질제고를 통해 시장의 수요와 요구를 충족시킬 수 있도록 공공전시서비스를 표준화하게 되었다.

2 제정 경위

2.1 추진조직 구성·운영

공공전시서비스 단체표준을 효율적으로 개발하기 위하여 한국전시문화산업협동조합과 이해 관계자 즉, 업체 전문가, 분야별 기술전문가(표준개발전문가, 서비스 기술전문가 등) POOL(10명 내외)을 구성하여 추진하였다.

2.2 사전 의견 수렴 실시

공공전시서비스 단체표준 제정 관련 이해관계자를 대상으로 사전 의견수렴을 실시하였다. 조사 대상 200사 중 대다수가 단체표준의 필요성을 주장하였다. 단체표준 제정이 또 다른 규제가 되지 않을까 염려하는 소수의 의견도 있었으나 단체표준이 제정되면 적극적으로 참여하겠다는 기대감을 보였다.

2.3 단체표준 개발 추진

공공전시서비스 단체표준 개발은 다음과 같은 절차로 추진하였다.

프로세스	Input	수행방법	Output
추진조직 구성 및 관련 정보 수집	* 관련 KS/단체표준 * 기타 관련 참고 자료	* 단체표준 개발 방향 결정 * 관련 KS/단체표준 중복성 검토	* 관련 정보요약서 * KS, 타 단체표준과의 중복성 검토서
↓			
관련자 및 전문가 의견수렴	* 설문조사서 설계 * 전문가 의견수렴	* 조합 이해관계자대상 의견수렴 * 관련 기술전문가 인터뷰	* 설문결과보고서 * 인터뷰보고서 * 단체표준개발 계획서

↴	프로세스	Input	수행방법	Output
↴	단체표준 초안 작성	* 단체표준 관련 정보 * KSDT 활용	* 기술전문가 의견 반영 * 실태조사 결과 반영 * KS A 0001 (표준의 서식 및 작성방법)에 부합되도록 작성	* 단체표준 초안
↴	전문가 검토 및 심의	* 단체표준 초안 * 공청회 * 단체표준안 심의	* 관련 전문가에 의한 단체표준 초안 기술검토 회의/워크숍 * 관련 조합 이해관계자단체표준 초안 회람 또는 공청회 실시	* 검토/수정안 * 이해관계자 의견서
↴	최종안 확정 및 등록 의뢰	* 이해관계자 의견을 반영한 단체표준안	* 단체표준심사위원회 개최 최종안 확정 * 중소기업중앙회에 등록 요청	* 단체표준 최종 확정안 * 단체표준 등록관련 서류

3 규정요소의 주요내용

3.1 적용범위

이 표준은 박물관, 미술관, 과학관, 체험관, 홍보관 등의 상설 공공 전시시설의 전시물에 대한 설계, 제작, 설치, 운영의 공공전시서비스의 프로세스와 시스템에 대하여 규정한다. 상업 목적의 산업전시서비스에는 적용하지 않는다.

비 고 KS S 1003-1, 전시서비스-제 1부 : 프로세스, KS S 1003-2, 전시서비스-제 2부 : 기반구조 표준은 산업전시(보기: 비상설박람회, 컨벤션, 이벤트 등)에 대한 프로세스와 기반구조를 규정하고 있고, 이 표준은 박물관, 미술관, 과학관, 홍보관, 체험관 등의 상설 공공 전시시설에 대한 설계, 제작, 설치, 운영 등에 대한 프로세스와 시스템을 규정하고 있어 표준의 내용면에서 본질적으로 차이가 있다.

3.2 인용표준

다음의 인용표준은 전체 또는 부분적으로 이 표준의 적용을 위해 필수적이므로 인용하였다.

- KS Q ISO 10002, 품질경영 -고객만족 -조직의 불만처리에 대한 지침
- KS S ISO 25639-1, 전시회, 쇼, 박람회, 컨벤션- 제1부 : 용어
- KS S ISO 25639-2, 전시회, 쇼, 박람회, 컨벤션- 제2부 : 통계용 측정절차
- KS S 1003-1, 전시서비스-제 1부 : 프로세스

KS S 1003-2, 전시서비스-제 2부 : 기반구조

3.3 공공전시서비스 프로세스

공공전시서비스의 상담 및 의뢰, 기획서 작성, 계약, 전시물 설계, 전시물 제작, 전시물 설치, 시설 및 안전관리, 불만처리 및 피해보상, 운영관리에 대한 프로세스 일반적인 요구사항을 규정하였다.

3.4 공공전시서비스 시스템

공공전시서비스의 기본 요구사항, 공공전시서비스의 사업체계, 교육훈련시스템, 품질경영시스템, 고객의 소리 시스템, 고객만족도관리시스템에 대한 일반적인 요구사항을 규정하였다.

4 심의 중에 특히 문제가 된 사항

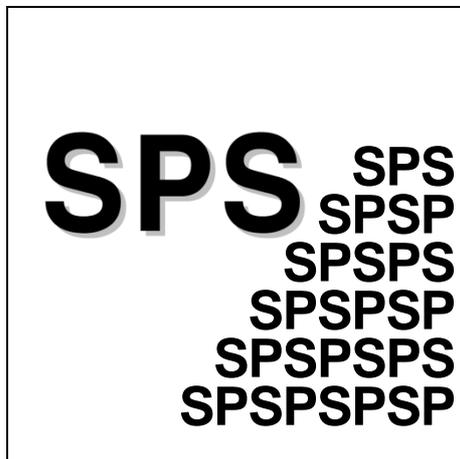
심의 과정에서 주요 이슈 사항을 요약하면 다음과 같다.

- a) 공공전시서비스의 적용범위
- b) 공공전시서비스의 프로세스 규정사항의 정도
- c) 공공전시서비스의 시스템 규정사항의 정도

이슈에 대한 최종 결정사항은 다음과 같다.

- a) 적용범위를 전시물 설치에 한정했으나, 공공전시서비스는 일반 유형의 제품과 달리 복합적인 활동의 집합으로 이루어지는 무형의 제품이므로 설계, 제작 등도 포함하여 규정하기로 하였다.
- b) 공공전시서비스의 프로세스와 시스템의 규정사항의 정도는 이해관계자들이 수용할 수 있는 일반적인 내용으로 규정하였다.

SPS-S-KECIC-0001-7327:2019



Public exhibition service

ICS 03.080