
공공전시서비스 단체표준 인증신청 가이드 v 1.0

2024. 4. 9(화)



한국전시문화산업협동조합
Korea Exhibition Culture Industry Cooperative

머 리 글

우리조합은 전시문화산업의 지속적인 발전을 위해 수요기관과 우리 업계의 지속적인 품질 향상에 대한 요구에 맞춰 2019년 공공전시서비스 단체표준을 제정하여 산업 발전을 위해 노력해 왔습니다.

조합은 소기업소상공인 조합원사를 지원하기 위해 공동사업을 실시하며, 이와 관련한 단체표준인증 제도에 대한 문의가 많아 이러한 업체에 도움을 드리고자 신청 가이드를 배포하오니 인증을 준비중이신 기업은 참고하여 주시기 바랍니다.

- 단체표준 품질책임자 -

목 차

I. 단체표준인증 획득을 위한 준비	
1.1 단체표준 및 심사기준 검토	
1.2 사내표준화 추진 및 품질경영기법 도입	
1.3 교육훈련	
1.4 품질관리담당자 및 전문인력 확보	
1.5 시설 장비 확보	
1.6 3개월 이상의 관리실적	
II. 단체표준인증 절차	
2.1 단체표준인증 신청	
2.2 심사계획 수립 및 통보	
2.3 인증위원회 심의	
III. 단체표준인증 획득 후 준수사항	
3.1 정기심사 등 사후관리	
3.2 시판품조사	
3.3 자료제출	
3.4 문서 비치 보관	
3.5 교육훈련	

[부록]

1. 공공전시서비스단체표준
2. 단체표준인증심사기준
3. 서비스인증심사보고서

I 단체표준인증 획득을 위한 준비

1.1 단체표준 및 심사기준 검토

1.1.1 단체표준 확인

단체표준은 제품, 가공 기술, 서비스 등 분야별로 제정되어 있으며, KS 마다 적용범위를 구체적으로 정하고 있다. 따라서 단체표준인증을 획득하고자 하는 서비스분야에 대한 단체표준이 제정되어 있는지 여부를 먼저 확인하여야 한다. 단체표준 원본은 국가표준인증통합정보센터 (<https://standard.go.kr>):e나라표준인증)에서 열람 및 다운로드 할 수 있다.

1.1.2 인증심사기준 및 심사보고서의 이해

단체표준인증은 단체표준의 요구수준 이상의 서비스를 지속적·안정적으로 제공할 수 있는 능력에 대하여 단체표준인증 신청조직에 대해 사업장심사 및 서비스심사를 실시하는 것으로, 이때 적용하는 기준을 '단체표준 서비스인증심사기준'이라고 한다.

서비스인증의 경우는 사업장심사기준과 서비스심사기준이 있으며, 사업장심사기준에는 5개의 심사항목, 즉 서비스 품질경영, 서비스 운영체계, 서비스 운영, 서비스 인적자원관리, 시설·장비, 환경 및 안전관리 등을 서비스심사기준에는 3개의 심사항목, 즉 고객이 제공받은 사전 서비스, 고객이 제공받은 서비스, 고객이 제공받은 사후 서비스에 대해 구체적인 심사사항을 정하고 있다.

따라서 인증을 받고자 하는 경우 해당 단체표준 서비스분야의 인증심사기준을 확인하여 인증심사기준에서 요구하는 사항을 충분히 이해하여야 하고, 해당 인증심사기준에 따라 사업장심사 및 서비스심사를 준비하여야 한다. 단체표준 서비스 분야별 인증심사기준은 단체표준·인증 종합지원시스템(<http://sps.kbiz.or.kr>)에서 열람 및 다운로드 할 수 있다.

또한 서비스 단체표준인증을 위해 필요한 문서가 단체표준인증 심사결과를 기록하는 심사보고서이다. 서비스인증심사보고서는 전술한 바와 같이 사업장심사 보고서와 서비스심사보고서로 구성되어 있다. 사업장심사 보고서의 심사항목은 서비스 품질경영 5개 심사항목(1개 핵심 품질항목), 서비스 운영체계 3개 심사항목(핵심 품질항목 없음), 서비스운영 4개 심사항목(2개 핵심 품질항목), 서비스 인적자원관리 3개 심사항목(핵심 품질항목 없음), 시설·장비, 환경 및 안전관리 4개 심사항목(1개 핵심 품질항목)으로 구성되어 있다. 서비스심사 보고서는 고객이 제공받은 사전 서비스 2개 심사항목(핵심 품질항목 없음), 고객이 제공받은 서비스 5개 심사항목(3개 핵심 품질항목), 고객이 제공받은 사후 서비스 2개 심사항목(핵심 품질항목 없음)으로 구성되어 있다.

이와 같이 인증을 준비하는 업체에서는 해당 서비스 분야의 단체표준, 인증심사기준 및 인증심사보고서를 입수하여 단체표준인증을 위한 요구사항이 회사의 서비스제공 시스템과 차이가 없는지의 여부를 먼저 확인할 필요가 있다. 만약 현재의 인증심사기준 상의 제반요건들이 비현실적이고 현재의 제공 시스템과 차이가 있다면 해당 인증심사기준의 개정을 요청할 수도 있다.

<서비스인증>

- 사업장심사 : 서비스를 제공하는 사업장의 서비스 제공 시스템이 해당 인증심사기준에 적합한지의 여부를 해당 서비스 제공 사업장에서 실시하는 심사
- 서비스심사 : 서비스를 직접 제공받는 자 등을 대상으로 해당 인증심사기준에 적합한지 여부를 서비스가 행해지는 장소에서 실시하는 심사

1.1.4 단체표준 및 인증심사기준의 제정·개정 확인

단체표준 및 인증심사기준은 국제표준의 제정·개정 또는 국내·외 여건 변화에 따라 수시로 개정되고 있다. 단체표준인증 신청에 따른 사업장심사 및 서비스심사는 심사 당시에 유효한 단체표준 및 인증심사기준에 적합한지를 심사하고 있으므로, 그 당시에 유효한 단체표준 및 인증심사기준인지를 확인할 필요가 있다. 왜냐하면 개정된 사실을 알지 못하고 종전의 단체표준 및 인증심사기준에 따라 이행을 하다가 사업장심사 및 서비스심사에서 부적합으로 판정될 수 있기 때문이다. 관련 정보는 단체표준·인증 종합지원시스템(<http://sps.kbiz.or.kr>)을 통해 제공하고 있으므로 수시로 확인이 필요하다.

1.2 사내표준화 추진 및 품질경영기법 도입

1.2.1 사내표준화 추진

해당 단체표준 및 인증심사기준에서 심사항목별로 문서화를 요구하는 사항에 대해서는 해당 단체표준 및 인증심사기준 수준 이상으로 사내표준화를 추진한다. 사업장 심사항목별로 요구되는 사내표준의 예는 <참고 1>과 같으며 세부내용은 [챕터5 사내표준 작성 실무에서 다룬다]

<참고 1> 서비스인증에 필요한 사업장 심사항목별로 요구되는 사내표준의 예

1. 서비스 품질경영	• 사내표준 및 관리표준	(ISO 9001)
2. 서비스 운영 체계	• 서비스 운영 체계 관리 표준	
3. 서비스 운영	• 서비스 운영 관리표준 • 서비스 품질관리표준	
4. 서비스 인력 관리	• 서비스 인력 관리표준	
5. 시설·장비, 환경 및 안전 관리	• 시설·장비 관리표준 • 환경·안전 관리표준	(ISO 14001, 45001)

1.2.2 품질경영 기법 도입

사업장의 서비스 제공 수준을 해당 단체표준 수준 이상으로 유지 및 관리하기 위해서는 품질경영기법 도입이 필수적이다. 따라서 인증을 받으려는 경우, 사업장은 해당 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증 심사보고서에서 요구하는 개선기법(QC 7가지 도구, 신 QC 7가지 도구 등), 관리도 등 통계적분석방법의 습득이 필요하다.

1.3 교육훈련

단체표준인증을 받으려는 자 및 단체표준인증을 받은 자는 산업표준화법 및 단체표준인증업무규정 관련 조항에 따라, 단체표준인증 유지에 필요한 제반 지식을 습득하기 위하여 경영간부, 품질관리담당자, 종업원에 대한 연간 사내·외 교육계획을 수립하여 계획에 의거 교육훈련을 실시하도록 요구하고 있다. 경영간부 및 품질관리담당자는 3년마다 정기교육을 받아야 한다. 여기서 경영간부란 경영책임자(회사대표)를 제외한 임원 및 통상적으로 최소 단위 부서장 이상을 의미한다.

1.4 품질관리담당자 및 전문인력 확보

인증심사기준에서 업종 및 규모에 적합하고, 품질목표를 달성할 수 있도록 자격이 있는 품질관리담당자와 전문인력을 확보하도록 규정하고 있다. 품질관리담당자는 독립적인 **품질관리부서**에서 **최소 3개월 이상 근무**하고 있어야 하며, 산업표준화와 품질경영 관련 업무를 수행할 수 있는 직무수행능력을 갖추고 있어야 한다.

<품질관리담당자 자격 기준>

- ① 국가기술자격법에 의한 품질관리기술사, 품질경영기사, 품질경영산업기사 자격 취득자
- ② 영 제30조에 따른 품질관리담당자 양성교육을 이수한 자로서 소정의 시험에 합격한 자
- ③ 기타 ① 및 ②와 동등 이상의 자격이 있다고 국가기술표준원장이 인정하는 자
- ④ 그 외 인증업무규정에서 정하는 교육을 이수한 자로서 소정의 시험에 합격한 자

<서비스 분야 품질관리담당자의 직무>

- ① 사내표준화와 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진
- ② 사내표준의 제정·개정 등에 대한 총괄
- ③ 서비스 품질수준의 평가
- ④ 각 서비스 절차별 사내표준화 및 품질관리의 실시에 관한 지도·조언 및 부문 간의 조정
- ⑤ 서비스 및 서비스 과정에서 발생하는 문제점 해결과 조치, 개선 대책에 관한 지도 및 조언
- ⑥ 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육 훈련 추진
- ⑦ 고객(소비자)의 불만에 대한 관리 및 조치
- ⑧ 협력업체에 대한 관리 및 지도

또한 사내표준화 및 품질경영은 해당 부문에 배치된 전문인력이 서비스와 품질경영에 대한 전문성을 갖고 조직적으로 추진하여야 목표한 성과의 달성을 기대할 수 있다. 따라서 부문별로 해당 전문인력을 배치하여 업무를 추진해야 한다.

1.5 시설·장비 확보

해당 서비스인증심사기준에서는 당해 서비스 제공에 적합한 최소한의 시설·장비를 확보할 것을 명시하고 있으며, 이를 사업장에서 보유하고 관리하도록 규정하고 있다. 여기서 당해 서비스 제공에 적합한 시설·장비의 성능·용량·표준 등을 확인하여 당해 서비스를 제공하는데 지장이 없고 정상적으로 원활하게 작동이 되는 시설·장비를 말하며, 확보의 의미는 사업장의 직접적인 소유 또는 임대차 계약에 의한 배타적인 사용이 가능한 시설·장비를 말한다.

1.6 3개월 이상의 관리실적

단체표준인증을 위한 사업장심사는 심사일 기준 최근 3개월간의 사업장 운영에 관한 관리현황 및 기록에 대하여 해당 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증 심사보고서에 의거 실시하게 된다. 따라서 인증을 받고자 하는 자는 해당 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증심사보고서에서 요구하는 시스템을 갖추고 3개월 이상의 운영실적을 확보한 후에 단체표준인증을 신청하여야 한다.

II 단체표준인증 절차



[그림1-1] 서비스 단체표준 인증 절차도

2.1 단체표준인증 신청

단체표준인증을 받고자 하는 자는 단체표준인증업무규정의 (별지 12 단체표준인증 신청서-서비스)를 작성하여, 관련 제출서류를 첨부한 후 인증계약서를 작성하여 **단체표준·인증 종합지원시스템(<http://sps.kbiz.or.kr>)**에 온라인으로 신청한다. 인증계약과 관련된 내용은 단체표준인증업무규정을 참고한다.

구분	첨부서류
최초 인증심사	① 회사현황 및 품질문서 ② 사업자등록증명원 (1개월 이내 발급분) ③ 시설현황 ④ 인력현황 ⑤ 서비스 절차도 ⑥ 법인 등기부등본 (1개월 이내 발급분) ⑦ 서비스 관리 실적 3건 이상 (인증 신청일로부터 최근 6개월) ⑧ 공공전시서비스 '부속서 B' 에 따른 프로세서 요약본 1부

인증신청서는 신청서 양식에 의하여 작성하지만, 회사 전반의 수준을 파악하는 자료로 활용되므로 회사 전반에 대한 사항을 함축성 있게 근거에 의하여 정확하게 작성하여야 한다. 인증신청서 작성방법은 다음과 같다.

2.1.1 서비스인증 신청서 작성방법

(1) 신청업체 현황

업체명, 대표자, 소재지, 사업자 번호, 담당자, 전화번호를 기입한다.

(2) 서비스 사업장 일반 현황

- ① 업체명, 사업자 번호, 소재지, 전화번호, FAX번호, 대표자, 담당자, 사업장 규모, 설립 연월일 등 신청업체 현황, 서비스 사업장 일반현황을 순서대로 기입한다.
- ② 신청 인증 분야의 표준명과 표준번호, 인증 구분을 기입한다.
예) 표준명 : 공공전시서비스, 표준번호 : SPS-S KECIC-0001-7327, 인증 구분 : 인증심사
- ③ 1인당 매출액 : 총 매출액을 종업원 수로 나눈 금액을 기입한다.
- ④ 1인당 부가가치액 : 경상이익을 종업원 수로 나눈 금액을 기입한다.
- ⑤ 경상이익 : 매출액에서 판매 원가를 뺀 금액을 기입한다.
- ⑥ 1인당 교육훈련 투자비 : 교육 훈련비를 종업원 수로 나눈 금액을 기입한다.
- ⑦ 종사자 : 경영간부, 일반직, 기술직, 기타 인원수를 기입한다.
- ⑧ 품질관리담당자 : 성명, 생년월일, 자격 구분, 자격증 번호를 기입한다.
- ⑨ 기인증 현황란에는 신청 사업장에서 획득한 각종 인·허가 사항을 상세하게 기록하고, 각각

의 인증서 사본을 첨부한다. 이는 신청 사업장의 서비스 품질수준을 간접적으로 판단하는 자료로 활용되고, 직접적으로는 심사계획 수립 시 심사일수 및 심사항목 면제 등의 혜택을 주고 있으므로 기록을 누락하거나 잘못 기재를 하면 불이익을 받을 수 있다.

예) ISO 9001, ISO 17001, ISO 45001, 기인증 단체표준 또는 KS인증등

서비스인증 신청서

※ 바탕색이 어두운 난은 신청인이 적지 않습니다.

접수번호	접수일	처리기간	40일	
신청업체현황	업체명	사업자번호		
	대표자 성명	담당자		
	소재지	전화번호		
		팩스번호		
전자우편				
서비스사업장일반현황	사업장명	사업자번호		
	소재지	전화번호		
		팩스번호		
		전자우편		
	대표자	담당자		
	사업장규모	설립 연월일		
	신청 인증분야	표준명		
		표준번호	인증구분	
	자본금	백만원	1인당 매출액 (A/C)	백만원
	매출액(A)	백만원	1인당 부가가치액 (B/C)	백만원
	경상이익(B)	백만원	1인당 교육훈련 투자비(교육훈련비/C)	원
	종사자 (C)	경영 간부		
		일반직		
		기술직		
기타				
계				
품질관리 담당자	성명	생년월일		
	자격 구분	자격증번호		
	전자우편			
기 인증현황	인증기관	인증번호	인증일자	

「단체 표준 인증업무규정」 제14조에 따라 위와 같이 서비스 인증을 신청합니다.

년 월 일

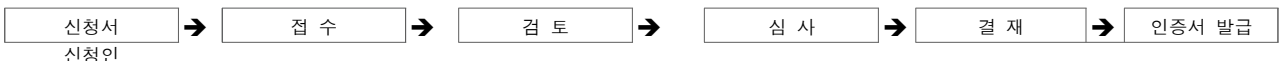
신청인 성명

(서명 또는 인)

한국전시문화산업협동조합 귀하

	수 수 료
첨부서류 1. 사업장의 일반현황 2. 회사현황 (연혁 및 조직도 등) 품질문서 3. 사업자등록증명원 (1개월 이내 발급분) 4. 시설현황 (장비, 사용 프로그램 라이선스 등) 5. 인력현황 (4대보험 가입자명부, 관련자격, 교육이수현황) 6. QC공정도 7. 최근 6개월의 서비스실적 (3건 이상) 8. 공공전시서비스 '부속서 B'에 따른 프로세스 요약본 1부	「단체 표준인증업무규정」 제19조에 따른 수수료

처 리 절 차



2.2 심사계획 수립 및 통보

2.2.1 신청서 검토

신청서를 접수한 한국전시문화협동조합은 신청 내용의 적정성을 검토하고, 심사계획 수립을 위하여 다음 내용을 확인하고 지체 없이 인증심사 계획을 확정하여 해당 업체에 통보 한다.

- ① 신청 분야의 인증대상 품목 지정 여부 확인
- ② 신규 사업장, 분야 추가인지를 확인
- ③ 인증 신청을 위하여 기술 지도(컨설팅)을 받았는지 여부

2.2.2 심사반 편성

심사는 인증기관 소속 2인 이상의 심사원으로 심사반을 편성하되 신청분야에 대하여 전문성, 경험 등을 감안하여 적임 심사원을 배정한다.

2.3 사업장심사 및 서비스심사

2.3.1 시작회의

심사반장은 시작회의의 의장이 되며, 시작회의는 사업장의 경영책임자(대표), 경영간부 등 심사와 관련된 인원의 참석 하에 개최한다. 시작회의는 통상적으로 다음과 같이 진행된다.

(1) 참석자 소개

심사반장은 심사원을 대표하여 심사원을 소개하고, 사업장의 경영책임자(대표)는 경영간부등 심사와 관련된 인원을 소개하면서 담당 업무에 대하여 간단하게 설명한다.

(2) 사업장에 대한 현황파악

품질을 책임지고 있는 부서장이 사업장에 대한 현황을 설명하게 되면, 심사원은 필요한 내용을 참석한 경영책임자(대표) 및 경영간부에게 구체적으로 질문하여 사업장에 대한 일반현황 등을 파악한다.

<서비스인증 사업장심사 시 사업장의 준비자료>

- ① 사업장 현황설명서(2부) : 연혁, 개요, 조직도, 사업자등록증 등 사업장 일반현황 등
- ② 해당 단체표준 및 인증심사기준
- ③ 사내표준(규정, 절차서, 지침서, 서비스 표준 등)

(3) 심사 진행방법에 대한 설명

사업장에 대한 현황설명이 끝나면 심사반장은 심사원 간의 심사범위, 진행절차, 심사방법 등

심사와 관련한 제반 사항에 대하여 설명을 한다.

(4) 참석자에게 질문의 기회 제공

심사반장은 참석자에게 심사와 관련된 질문의 기회를 주고 질문이 있는 경우에 답변한다.

(5) 심사기간 동안의 의사소통 채널 확인

심사반장은 심사기간 동안 심사진행과 관련하여 사업장과의 의사소통 채널을 확인한다. 대부분 품질관리담당자가 의사소통의 채널이 된다. 품질관리담당자는 심사반장의 요청에 따라 다음의 역할을 수행한다.

- 면담을 위한 연락 및 시간 확정
- 사업장의 특정 장소 또는 조직의 특정 부문 방문 준비
- 서비스 제공 현장 안전 및 보안절차와 관련된 규칙의 사전 설명
- 피 심사자를 대신한 심사 입회
- 정보수집 시 설명 또는 협조

(6) 윤리경영 준수

인증기업에서는 금품 등을 제공하지 않을 것이며, 심사원은 업무와 관련된 기밀을 엄수하겠다는 윤리경영을 준수하도록 협조한다.

심사원은 짧은 기간 동안에 사업장 전반에 대하여 관리현황을 파악하는 데 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서 **시작회의를 통해 경영방침에 따른 각 부서의 업무추진 상황이나 최근의 주요 개선사항 등을 중심으로, 경영간부들과 의견을 교환함으로써 사업장에 대한 정보를 얻을 수 있는 기회로 활용**하므로 개선사항 등을 충분히 준비할 필요가 있다.

2.3.2 사업장심사 및 서비스심사

(1) 현장순회

사업장심사는 사업장을 순회하면서 실시하는 심사의 일부라고 할 수 있으며, 개별 인증심사기준과 서비스인증 심사보고서에 의한 서류를 확인하고 심사를 종결하게 된다. 사업장 근무자 및 관리자를 대상으로 담당 업무에 대한 이해 정도 및 실제 수행하고 있는 업무에 대하여 필요한 질문을 하고 답변을 들으면서 심사원은 잠정적으로 사업장의 수준을 파악한다.

서비스심사는 일반 소비자의 입장으로 서비스를 직접 제공받는 자를 대상으로 서비스의 품질이 단체표준, 인증심사기준 및 서비스인증 심사보고서에 적합한지 여부를 심사하는 것을 말한다.

(2) 실시 요령

심사반이 미리 통보한 심사계획에 따라 심사에 대응하는 인원을 제외한 전 직원이 현업 위치에서 정상적인 업무를 실시한다. 주로 문제점을 발굴하여 개선된 사례가 사업장에 적절히 적용되어 성과를 거두고 있는지와 해당 인증심사기준에 의한 관리 및 평가의 실시 정도를 확인하게 된다. 사업장 현장순회가 완료되면 서류확인 장소에서 현황 설명 및 현장 순회결과에 대하여 심사원 간에 상호의견을 교환하고, 또 심사원간에 심사범위를 정하여 서류 확인하게 된다.

심사원은 심사 중에 인증심사기준에 관련된 정보를 적절한 샘플링 방법을 이용하여 수집하고 검증한다. 정보 수집방법은 일반적으로 다음과 같다.

- ① 임직원 및 그 외의 인원과의 면담
- ② 활동, 주위환경 및 조건의 관찰
- ③ 경영방침, 목표, 계획서, 사내표준, 지침서, 서비스 표준 등의 문서 및 기록 검토

2.3.3 종결회의

심사가 완료되면 심사원 상호간에 의견을 종합하여 정리하고 최종적으로 항목별 평가결과를 집계하여 적합 또는 부적합 판정을 하게 되며, 심사원은 심사결과를 항목별로 잘된 점과 미흡한 점으로 구분하여 종결회의를 실시한다.

종결회의 시 심사결과를 발표하고, 특히 지적사항에 대하여는 구체적으로 쉽게 설명하고 조치의 필요성을 강조한다. 따라서 종결회의는 심사원이 사업장과 서비스 전반을 종합적으로 점검하고 그 결과에 대하여 종합평을 하는 것이므로, 시작회의에 참석했던 임직원이 참여하는 것이 적하다.

2.3.4 심사결과 판정기준

심사결과 판정기준은 다음과 같다.

<참고> 심사결과 판정기준(KS Q 8002 서비스인증제도-서비스인증에 대한 요구사항 5.5항)

1. 적용범위

서비스 심사의 인증심사, 정기심사 및 시판품조사 등을 실시하는 경우에 이를 적용한다.

2. 판정 기준

- ① 인증기관은 사업장 심사결과 부적합으로 판정되면 부적합보고서를 작성하고, 인증신청자가 부적합 평가항목에 대한 개선을 완료할 때까지 단체표준인증위원회에 상정하지 않는다.
- ② ①의 부적합 평가항목이 개선될 경우, 심사결과를 적합으로 판정한다.
- ③ 인증신청자가 부적합 평가항목을 심사일로부터 단체표준인증업무규정에 따른 시일 이내에 개선하지 않을 경우에 인증기관은 해당 인증신청을 철회한 것으로 간주하고 인증신청자는 인증을 다시 신청하여야 한다.

부족합개선조치는 아래 기한 내에 조치를 완료하여야 하며, 부적합 항목이 개선될 경우, 사업장 및 서비스심사 결과를 적합으로 판정하고 인증위원회에 상정한다.

항목	1차	2차	3차
일반품질 평가항목	서류제출 30일 이내	확인심사 60일 이내	인증 취소
행식품질 평가항목	확인심사 60일 이내	확인심사 60일 이내	인증 취소

- 일요일, 공휴일은 제외하고 산정

2.3.5 부적합 보고서 · 부적합 개선조치 보고서 작성 및 확인심사

인증심사 과정에서 부적합 사항이 발견된 경우, 이에 따른 조치 절차는 다음과 같다.

- ① 인증심사원은 인증신청자에게 심사결과를 충분히 설명하고 부적합 사항에 대해 의견을 제출할 기회를 제공한다. 인증신청자가 제출한 의견에 대하여 증거 등을 첨부하여 명확히 입증하는 경우 심사반의 회의를 거쳐 부적합 사항을 조정할 수 있다.
- ② 인증심사원은 사업장심사에서 부적합 사항을 발견한 경우 사업장심사보고서에 규정된 부적합 보고서를 작성하여 인증기관에 제출하고, 인증 신청자에게도 부적합보고서를 제공하여야 한다.
- ③ 인증기관은 부적합 보고서의 일반품질 평가항목에 대한 부적합 사항은 인증신청자가 서류로 제출한 부적합 개선조치 보고서를 확인하여 개선 여부를 확인하고, 개선조치가 완료된 것으로 판단되면 사업장심사보고서와 함께 단체표준인증위원회에 상정한다. 다만, 일반품질 평가항목의 경우라 하더라도 부적합 개선조치 보고서에 따른 개선조치가 충분하지 않다고 판단되는 경우에는 추가적으로 현장 확인심사를 실시할 수 있다.
- ④ 핵심품질 평가항목에 대한 부적합 사항은 개선조치 결과를 현장에서 확인심사하여야 하며, 개선조치가 완료된 것으로 판단되면 부적합 개선조치 보고서를 사업장 심사보고서와 함께 단체표준인증위원회에 상정하고, 완료되지 않은 것으로 판단되면 인증신청자의 신청에 의해 사업장심사를 다시 실시한다.

2.3.6 사업장심사 일부 면제 등

사업장심사에 적합하였으나 서비스심사에 부적합한 경우에는 서비스심사 부적합 판정후 6개월 이내에 서비스인증을 재신청하면 사업장심사를 면제할 수 있다.

ISO 9001 인증기업일 경우에는 사업장 심사사항 중 서비스 품질경영은 생략(적합"예"로 평가)하고, ISO 14001 인증기업일 경우에는 환경분야는 생략(적합"예"로 평가) ISO 45001 인증기업일 경우에는 안전분야는 생략(적합"예"로 평가)한다. 다만, 생략 받고자 하는 인증기업은 ISO인증서, 내부심사 결과, 경영검토 결과, 부적합 시정조치 결과 등 ISO인증기업이 갖추어야 할 주요 문서화된 정보를 인증기관에 인증신청시 제출하여야 한다. (ISO 인증서의 적용범위에 해당 표준과 관련된 사항이 적용)

제공하는 서비스 종류별(법인)로 인증을 신청할 때는 주된 사업장 1곳은 사업장심사를 나머지 사업장에 대해서는 서비스심사만 실시한다.

2.4 인증위원회 심의

사업장 심사 및 서비스 심사에서 모두 적합한 경우, 통상 2주에 1회 소집되는 인증위원회에 상정하여 심의를 하게 된다. 인증위원회에서 심사 결과가 적정하다고 결정한 경우 단체표준인증서를 발급한다.

Ⅲ 단체표준인증 획득 후 준수사항

3.1 정기심사 등 사후관리

3.2.1 정기심사

(1) 개요

정기심사는 단체표준인증을 받은 자가 제반 규정을 준수하여 단체표준 인증 당시의 인증요건 수준 이상을 유지하고 있는지 여부를 정기적으로 심사하여, 기준에 미달된 사업장에 대하여는 개선을 요구하는 사후관리심사이다. 따라서, 단체표준인증을 계속 유지하고자 하는 사업장은 반드시 정기심사를 받아야 하는데, 이 심사를 받지 않으면 인증이 취소된다.

단체표준인증을 받은 자는 인증서를 발급받은 날부터 매 2년 이내에 정기심사를 받아야 하며, 정기심사를 받아야 할 서비스분야가 시기적으로 서로 다른 경우에는 가장 앞서 도래한 서비스에 일괄하여 정기심사를 신청할 수 있다. 인증받은 자가 정기심사를 받으려면 정기심사 신청서에 관련 서류를 첨부하여 인증을 한 인증기관에 제출하여야 한다.

구분	첨부서류
정기심사	① 회사현황 및 품질문서 ② 사업자등록증명원 (1개월 이내 발급분) ③ 시설현황 ④ 인력현황 ⑤ 서비스 절차도 ⑥ 법인 등기부등본 (1개월 이내 발급분) ⑦ 서비스 관리 실적 3건 이상 (인증 신청일로부터 최근 12개월) ⑧ 공공전시서비스 '부속서 B' 에 따른 프로세서 요약본 1부

정기심사는 정기심사를 신청한 사업장의 최근 1년간의 관리 자료를 가지고 한다. 따라서 정기심사를 신청한 사업장은 최근 1년간(신규 인증의 경우 3개월)의 관리 자료를 충분히 확보하고 있어야 한다. 사업장과 서비스에 대한 정기심사의 절차와 방법은 신규 인증심사와 같다.

3.2.2 사업장 이전에 따른 정기심사(시행규칙 제16조)

인증 서비스의 제공 사업장을 이전하는 경우에는, 사업장의 이전 완료일로부터 45일 이내에 정기심사를 받아야 한다. 정기심사의 절차와 방법은 신규 인증심사와 같다.

3.2.3 지위승계의 신고

① 인증받은자의 지위를 승계한 자는 그 지위를 승계한 날로부터 1개월 이내에 지위승계신고서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 인증을 한 인증기관에 각각 제출한다. 이 경우 인증받은자의 지위승계신고를 받은 인증기관은 합병후 존속하거나 합병에 따라 신설된 법인의 등기사항증명서를 확인하여야 한다.

- 1) 인증서(인증받은 자의 지위를 승계한 경우에만 해당된다)
- 2) 양도양수계약서 사본(사업을 양수한 경우에만 해당한다.)
- 3) 사업을 상속받은 사실을 확인할 수 있는 서류(사망으로 인하여 사업을 상속받은 경우에만 해당 한다.)

② ①에 따른 신고가 접수된 경우, 인증기관은 사실 여부를 확인하고 제품인증서를 그 신고인에게 발급한다.

3.2 시판품조사(법 제20조, 시행규칙 제17조)

인증을 받은 자는 소비자 단체의 요구가 있는 경우 또는 인증 서비스의 품질저하로 인하여 다수의 소비자에게 피해가 발생하거나, 회복하기 어려운 피해가 발생할 우려가 현저하다고 인정하는 경우에 국가기술표준원에서 실시하는 시판품조사 또는 현장조사를 받아야 한다.

시판품조사 또는 현장조사를 한 결과, 그 인증 서비스가 단체표준인증, 인증심사기준 및 심사 보고서에 맞지 아니하다고 인정하는 때에는 인증표시의 제거·정리 또는 판매의 정지, 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있다.

3.3 자료제출(시행규칙 제24조)

인증받은 자는 다음의 자료를 그 사유가 발생한 날로부터 10일 이내에 인증기관에 제출하여야 한다.

- ① 인증서비스 제공의 중단 사유 및 중단 기간(3개월 이상 중단하는 경우에만 해당 한다)
- ② 인증서비스 제공을 다시 시작한 날짜(인증서비스 제공을 중단한 자가 그 제공을 다시 시작하는 경우에만 해당한다)
- ③ 인증서비스 사업장의 이전을 마친 날짜(인증서비스 사업장을 이전하는 경우에만 해당한다)
- ④ 명령에 따른 시정 결과(법 제21조에 따라 표시의 제거·표시의 정지 또는 판매의 정지 등의 명령을 받은 자가 명령받은 사항을 시정한 경우에만 해당한다)
- ⑤ 기타 인증기관의 장이 단체표준인증업무규정에서 정한 사항

3.4 문서 비치·보관(시행규칙 제25조)

단체표준인증을 받은 자는 다음의 문서를 3년간 비치·보존하여야 한다.

- ① 인증 서비스의 제공 설비관리에 관한 서류
- ② 인증서비스의 품질관리에 관한 서류

3.5 교육훈련

인증을 받으려는 자 및 인증받은 자는 산업표준화 및 품질관리에 대한 교육을 받아야 한다. 이 교육은 단체표준 수준을 유지하기 위한 수단으로 실시하는 전문 교육으로 “한국표준협회 또는 중소기업중앙회에서 실시한다. 따라서 인증을 받으려는 자 및 인증받은 자는 경영간부, 품질관리담당자, 임직원에 대한 연간 사내외 교육계획을 수립하여 주기적으로 교육훈련을 실시해야 한다. 특히 경영간부(30% 이상, 미이수자 경영간부 회사 내 전파교육 실시), 품질관리담당자는 매 3년마다 정기교육을 받아야 한다.

경영간부는 경영책임자를 제외한 임원과 통상 조직 개념의 최소 단위부서장 이상을 말한다.

교육 이수는 집합교육, 원격교육, 인터넷교육 등을 통해 가능하며, 산업표준화 및 품질경영에 관한 교육·시간·주기 및 실시기관은 다음과 같다

(1) 교육의 내용·시간

과정	내용	시간	
		양성교육	정기교육
경영간부	① 산업표준화제도와 정책 방향 ② 산업표준화 및 품질경영의 추진 전략 ③ 한국산업표준(KS인증)제도의 최근 동향 및 쟁점 ④ 사내표준화 및 품질경영 추진 기법 사례 ⑤ 산업표준화와 품질경영 추진을 위한 경영간부의 역할 ⑥ 표준화 관계 법규 및 국가표준 시책 ⑦ 기타 산업표준화의 촉진과 품질경영 혁신을 위하여 산업통상자원부장관이 필요하다고 인정하는 사항	-	16시간
품질관리 담당자	① 산업표준화 법규 ② 산업표준화와 품질경영의 개요 ③ 통계적인 품질관리기법 ④ 사내표준화 및 품질경영의 추진 실시 ⑤ 한국산업표준(KS)인증제도 및 사후관리 실수 ⑥ 품질관리담당자의 역할 ⑦ 기타 산업표준화의 촉진과 품질경영 혁신을 위하여 산업통상자원부장관이 필요하다고 인정하는 사항	100시간	16시간

(2) 교육의 주기 : 정기교육은 3년

(3) 교육실시기관 : 한국표준협회 또는 중소기업중앙회

[부록1] 공공전시서비스 단체표준

SPSPSPSP
SPSPSPS
SPSPSP
SPSPS
SPSP
SPS

SPS-S KECIC 0001-7327

SPS

공공전시서비스

SPS-S KECIC 0001-7327:2019

(2023 확인)

한국전시문화산업협동조합

2019년 02월 12일 제정

심 의 : 한국전시문화산업협동조합 단체표준심사위원회

	성 명	근 무 처	직 위
위 원 장	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
간 사	탁 지 루	(주)에스알디자인	대 표
	공 지 혜	한국전시문화산업협동조합	대 리

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

제정단체 : 한국전시문화산업협동조합

등 록 : 한국표준협회

제 정 : 2019년 02월 12일

심 의 : 한국전시문화산업협동조합 단체표준심사위원회

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

(2023확인)

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 C**에 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, 화재 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 또는법인명 - 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 설치에 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 : 기반 구조 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

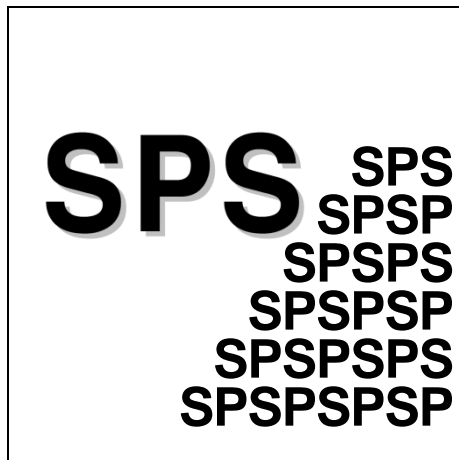
심의 과정에서 주요 이슈 사항을 요약하면 다음과 같다.

- 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

단체표준(SPS) 서비스인증심사기준

단체표준(SPS) 번호 SPS-S KECIC-0001-7327

단체표준(SPS) 명 공공전시서비스

제정연월일 2019년 5월 21일

개정연월일 2022년 6월 14일
 2023년 12월 12일

제·개 정 절 차

조합 사무국
안건 상정



인증위원회
심의



이사회
의결, 보고



인증심사기준 확정

- SPS-S KECIC-0001-7327의 단체표준(SPS) 인증 업무에 대한 처리절차와 방법은 「산업표준화법」 「단체표준 지원 및 촉진 운영 요령」 「산업표준화법 및 KS Q 8002, KS인증제도 - 서비스인증에 대한 일반 요구사항」을 근거한다.
- 이 인증심사기준은 산업표준화법 시행규칙 별표8(인증심사기준)을 기반으로 작성되었으며, KS Q 8002 부속서 A(서비스인증심사보고서) 작성 등 인증심사에 대한 판단 기준으로 활용한다.



KECIC

한국전시문화산업협동조합
Korea Exhibition Culture Industry Cooperative

II. 서비스 분야

1. 사업장심사기준

가. 서비스 품질경영 관리

심사사항	심사기준
1) 사내표준화 · 품질경영의 추진	<p>가) 경영책임자는 표준화와 품질경영을 합리적으로 추진하기 위하여 조직의 책임과 권한을 명확히 하고, 이에 따라 서비스 경영전략을 수립하고 체계적으로 시행해야 한다.</p> <p>나) 기업의 서비스 사내표준 및 관리 규정은 단체표준 및 한국산업표준의 최신본을 기반으로 회사 규모에 따라 적합하게 수립하여 회사 전체 차원에서 적용되어야 한다.</p> <p>다) 품질경영의 추진계획은 매년 자체 점검을 실시하여 그 결과를 표준화 및 품질경영 관리에 반영하여야 하며, 해당 단체표준 및 인증 심사기준의 요구수준 이상으로 유지할 수 있도록 입안되어야 한다.</p>
2) 서비스품질의 도입 및 확산	<p>가) 서비스 품질경영을 총괄하는 품질경영부서는 업무내용과 책임 · 권한을 구체적으로 규정하고 있으며, 전문성을 가지고 독립적으로 운영하여야 한다(종업원 20인 이하 소기업의 경우 담당자 독립 운영시 '적합')</p> <p>나) 품질경영을 위한 제안활동 또는 소집단 활동 등 표준화와 품질경영의 도입 및 확산을 위해 노력하고, 자체점검을 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 서비스품질 경영에 반영해야 한다.</p>

나. 서비스 운영체계

심사사항	심사기준
서비스 운영체계	<p>가) 공공전시서비스 업무 수행에 필요한 서비스 프로세스 시스템을 SPS-S KECIC-0001-7327 의 4.1 일반사항 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정해야 한다. (부속서 B)</p> <p>나) 공공전시서비스 수행에 필요한 조직과 업무분장을 SPS-S KECIC-0001-7327 의 5.2.2(인력 및 조직)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무수행 시스템을 구축하고있어야 한다.</p> <p>다) 공공전시서비스 업무에 필요한 수행업무를 제3자에게 위탁 (또는 외주)을 주는 경우 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.2.4(협력업체의 관리시스템 구축 및 유지) 및 5.3.2 (교육훈련 내용)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무수행 시스템을 구축하고 있어야 한다. <u>단, 수행업무를 제3자에게 위탁(또는 외주)을 주는 경우 현장을 확인할 수 있다.</u></p>

다. 서비스 운영

심사사항	심사기준
서비스 운영	<p>가) 서비스 운영에 대한 사항을 단체표준 수준 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.</p> <p>나) 고객접점(MOT), 고객불만 유형 및 피해보상 체계 등을 SPS-S KECIC-0001-7327의 4.9(불만처리 및 피해보상) 및 5.5(고객의 소리 관리시스템)에 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 원인을 분석하고 개선 및 재발방지 활동을 하는 등 서비스품질경영 활동이 이루어져야 한다.</p> <p>다) 공공전시서비스에 대한 고객 만족도 평가에 대해서는 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.6(고객의 소리 및 고객만족도 관리시스템)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 정기적으로 업무를 수행하고 있어야 한다.</p> <p>라) 고객의 정보 보호를 위해 고객의 정보는 정보보호에 관한 법률 등 관련법 및 SPS-S KECIC-0001-7327의 4.2.2(상담)의 d)항 및 5.1.2(고객의 정보보호)에 따른 규정을 사내표준에 반영하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.</p>

라. 서비스 인적자원 관리

심사사항	심사기준
서비스 인적자원 관리	<p>가) 공공전시서비스 수행에 필요한 인적자원에 대해 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.1.1(전문성 확보와 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 확보하고 있어야 한다. (부속서 C)</p> <p>나) 공공전시서비스 종사자의 서비스 직무 수행 능력을 향상시키기 위하여 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.3(교육훈련 시스템)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 실시하고 있어야 한다.</p> <p>또한, 서비스품질경영부서 팀장급 이상 경영간부에 대해 서비스표준화 및 품질경영 전문교육기관의 교육 실적이 있어야 한다.</p> <p>다) 서비스 품질경영을 효과적으로 추진할 수 있도록 자격을 갖춘 서비스 품질관리담당자를 확보해야 한다.</p> <p>라) 서비스 품질관리담당자는 다음의 직무를 수행해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 사내표준화와 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진 (2) 사내 표준의 제정·개정 등에 대한 총괄 (3) 서비스 품질수준의 평가 (4) 각 서비스 절차별 사내표준화 및 품질관리의 실시에 관한 지도·조언 및 부문 간의 조정 (5) 서비스 및 서비스 과정에서 발생하는 문제점 해결과 조치, 개선 대책에 관한 지도 및 조언 (6) 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육훈련 추진 (7) 고객(소비자)의 불만에 대한 관리 및 조치 (8) 협력업체에 대한 관리 및 지도 <p>마) 전시연출담당자 1급 또는 2급 보유자 2명 이상을 보유하고 아래 업무를 수행할 수 있어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 전시물 제작설치에 필요한 업무지식을 보유하고 있어야 한다. (2) 전시물에 대한 산출내역서를 작성할수 있어야 한다.

바. 시설·장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	심사기준
시설·장비 환경 및 안전관리	가) [★핵심품질] 공공전시서비스 수행을 위해 SPS-S KECIC-0001-7327의 5.2.6(시설·장비관리시스템 구축 및 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 필요한 시설 및 장비를 보유·운영하고, 지속적인 점검으로 정상적 운영이 가능하여야 한다.
	나) 공공전시서비스를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 위해 SPS-S KECIC-0001-7327의 4.8(시설 및 안전관리)에서 규정한 내용 이상으로 안전관리에 대한 사내표준에 규정하고, 이에 따라 체계적인 업무를 수행하고 있어야 한다.
	다) 환경관련 법규의 요구사항을 반영하여 환경오염물질(대기, 수질, 토양, 진동, 소음, 폐기물 등), 실내 공기질 등에 대한 친환경 경영을 실시해야 한다.

시설·장비·인력·공정 사항

	항 목	내 용
시설·장비 목록	사업자등록 증명원	① 사업자 등록증명원 - 업태 : 제조, 서비스 - 종목 : 전시물, 전시모형, 전시영상물제작, 전시서비스 ② 사무실 : 연면적 33㎡ 이상
	시설·장비	① 설계 및 디자인 프로그램 (AutoCAD, Illustrator, Photoshop 등) ② 제작, 설치 관련 장비 (3D프린터, 조각기, 출력기 등 실물모형 직접생산확인 기준 현장설치 장비)
	생산인력	상시근로자(대표자 제외) : 4명 - 4대보험 가입증명으로 확인 - 타사업장 중복가입인원 제외 (1개 이상 보험가입 증빙자료 확보)
	생산공정	상담→기획서작성(기본계획)→계약→설계→제작→설치→시설관리→불만처리(만족도조사)→운영(운영매뉴얼제공)
	기 타	

2. 서비스 심사기준

심사사항	심사기준
1. 고객이 제공받은 사전 서비스	<p>가) 고객에게 제공하는 상담(예약 포함) 및 안내 서비스를 점검한 결과 5(상담 및 의뢰)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <p>나) 서비스를 수행하기 전에는 4.3 (기획서 작성) 및 4.4(계약)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p>
2. 고객이 제공받은 서비스	<p>가) [★핵심품질] 서비스 수행에 대해 점검한 결과 4(공공전시 서비스 프로세스)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고, 품질수준을 평가하고 있어야 한다.</p> <p>나) 공공전시서비스에 필요한 설비 및 장비를 점검한 결과 5.2.6(시설·장비관리시스템 구축 및 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 따라 보유하고 있으며, 정상가동되어야 한다.</p> <p>다) [★핵심품질] 공공전시서비스를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 점검한 결과 5.2.7(안전관리시스템 구축 및 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 안전을 확보하고 있어야 한다.</p> <p>라) 수집되는 고객정보의 보호를 점검한 결과 관련법 및 4.2.2(상담) 및 5.1.2(고객의 정보보호)에서 정하는 바에 따라 사내 표준에 규정하고 실시하고 있어야 한다.</p>
3. 고객이 제공받은 사후 서비스	<p>가) 공공전시서비스 4.10(운영)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전시물 운영관리에 대한 교육 - 전시물 운영관리에 대한 매뉴얼 제공 <p>나) 공공전시서비스 5.5(고객의 소리 관리시스템)이 정상적으로 실시하여야 한다.</p> <p>다) 공공전시서비스 5.6(고객만족도 관리시스템)이 정상적으로 실시하고 있어야 한다.</p>

3. 단체표준에 따른 분야별 심사기준

1) 단체표준에 따른 분야별 심사기준은 제1호의 사업장심사기준 및 제2호의 서비스 심사기준에 다음의 1)부터 4)까지의 사항을 포함하여 인증단체가 단체표준에 따른 분야별 특성에 적합한 심사기준을 따로 정한다.

- ① 분야별 특성을 고려할 때 제1호의 사업장심사기준 및 제2호의 서비스심사기준 중에서 일부 변경이 필요한 사항
- ② 분야별 인증을 위한 심사기준, 절차·방법 등을 단체표준으로 별도로 정한 사항
- ③ 인증표시의 방법
- ④ 서비스의 인증 구분

2) 단체표준에 따른 분야별 심사기준의 표지에는 1)부터 4)까지의 사항을 명시해야 한다.

- ① 단체표준번호
- ② 단체표준명
- ③ 제정 연월일
- ④ 개정 연월일(개정된 경우에만 해당된다)

4. 인증의 표시 방법 및 서비스 인증 구분

가. 인증의 표시 방법

표시 장소	표시 방법	표시 내용
계약서, 납품서, 보증서 및 홍보물	인쇄 등	1. 단체표준인증 표시 도표 : SPS 마크 지름 10 mm 이상 2. 표준명 및 표준번호 3. 인증번호 4. 서비스 업체명 및 사업장명 5. 인증기관명
서비스 수행 건물 또는 시설물	시행규칙 별표 13에서 규정한 표시 현판	

나. 서비스 인증 구분

단체표준(SPS)번호	단체표준(SPS)명	종류 또는 등급
SPS-S KECIC-0001-7327	공공전시서비스	-

[부록3] 서비스 심사보고서 서식

[별지 제13호의 2 - 사업장심사보고서]

서비스인증심사 보고서

1. 사업장심사 보고서

1) 사업장심사 현황

신청업체명		대표자			
사업자등록번호		전화번호			
담당부서명		담당자			
소재지		이메일			
사업장명 (주된 사업장)		소재지			
※ 사업장이 복수인 경우 주된 사업장을 위에 작성하고, 그 외 사업장은 2) 사업장 일반현황에 작성					
표준명(표준번호)		신청일자	심사일정		
심사결과 요약					
심사 결과	심사사항	배점	점수	종합 점수	종합판정
	1. 서비스 품질경영	25			<input type="checkbox"/> 적합 <input type="checkbox"/> 부적합
	2. 서비스 운영체계	15			
	3. 서비스 운영	20			
	4. 서비스 인적자원 관리	20			
	5. 시설 장비, 환경 및 안전관리	20			
계		100			
* 개선조치 평가항목 및 확인심사 평가항목 : 사업장심사 평가항목 중 ★표시된 핵심품질은 확인심사 평가항목이고, 그 외의 것은 일반품질로 개선조치 평가항목이다.					
위와 같이 사업장심사 결과를 보고합니다.					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> 년 월 일 </div>					
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)		
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)		

비고 1 적용근거 및 특례 : 본 공장심사보고서의 평가항목은 「산업표준화법」 시행규칙 [별표 8]을 기반으로 작성한다. 다만, 인증품목별 특성에 따라 단체표준 및 단체표준별 인증심사기준에 심사사항 및 심사기준(우리 조합/협회 인증업무규정 [별표3])을 별도로 정한 경우, 이에 따라 심사사항 및 평가항목을 조정할 수 있다.

비고 2 적부제 판정의 경우 모든 평가항목이 적합(“예”로 평가)한 경우, 종합판정을 “적합”으로 한다. 또한 심사 시 “아니오” 또는 “보완”으로 판정된 평가항목에 대해서는 부적합 보고서를 작성하고, 부적합 개선조치를 요구한다.

비고 3 합부제 판정 시 핵심품질은 5점, 일반품질은 5점으로 하고, 종합 판정의 경우 80점 이상 “합격”, 60점 이상 ~ 80점 미만 “보완”, 60점 미만 “불합격”으로 구분한다.

2) 사업장의 일반현황

· 사업장 개요

No.	사업장명	소재지	사업장 담당자명	담당자 연락처

· 사업장별 종업원(C) 현황

단위 : 명

No.	사업장명	총인원(합계)	경영간부	전문기술직	서비스품질관리담당자	기타

· 사업장 개요

(전년도 기준)

연간 사업장 매출액	천원	총매출액 대비 인건비 비율	%
최근 1년간 서비스	※주사업장 중심으로 작성	건당 평균 금액	※주사업장 중심으로 작성
연간 총 교육비	천원	1인당 교육훈련비 (교육훈련비/ 종사자 수)	천원
기타 인증수 *ISO 인증 등	건	KS 보유 종수	종
서비스 수행의 형태 (직영/위탁)		보유 종수	
신청업체 회사 연혁 ※주사업장 중심으로 작성	※ 핵심업무를 제3자 위탁하는 경우, 위탁내용도 연혁에 포함시켜 작성할 것.		
특기사항 (심사 참석자)			

· 주요 시설·설비·장비 보유 현황 (※ 해당 표준에서 요구하는 경우만 작성)

No	주요 시설·설비 및 장비명	대수	규격 (면적 또는 용량 및 공칭능력)	설치 및 확보 연월일	비고

위와 같이 사업장의 일반현황이 사실과 같음을 확인합니다.

년 월 일

신청업체명:

대표자:

(인/서명)

서비스 품질관리담당자:

(인/서명)

3) 사업장심사 평가항목

1. 서비스 품질경영 : 일반품질(4항목), 핵심품질(1항목)		점수
※ ISO 9001 인증기업은 서비스 품질경영관리 평가항목(1.1~1.5) 모두 적합(예)으로 평가		
1.1 경영책임자가 표준화 및 품질경영에 대한 중요성을 인식하고 회사 전체 차원의 활동을 위하여 조직의 책임과 권한을 명확히 하고 있는가? (5점)		
* 비고 •경영책임자 : 인사권, 예산집행권, 자원의 폐기결정권을 갖고 있는 사업장(회사)의 최고위자		
1.2 [★ 핵심품질] 단체표준 최신본을 토대로 사내표준 및 관리규정을 제·개정 관리하고, 관련 업무를 사내표준에 따라 추진하고 있는가? (5점)		
* 비고 : 사내표준 구축 및 품질경영, 제품·중간·인수검사 표준, 시험표준, 설비관리, 작업장 환경, 소비자보호 등과 관련된 KS 및 단체표준		
1.3 표준화 및 품질경영에 대한 계획을 수립·실행하고, 매년 자체점검(내부심사 등)을 실시하여 그 결과를 표준화 및 품질경영 관리에 반영하고 있는가? (5점)		
* 비고 •자체점검 주기(내부심사 등, 년 1회 이상) •품질경영 계획은 품질방침 및 측정 가능한 품질목표 등을 포함		
1.4 품질경영 부서(또는 품질관리담당자)의 업무내용과 책임·권한을 구체적으로 규정하고 있으며, 그 부서(또는 품질관리담당자)가 전문성을 가지고 독립적으로 운영되고 있는가? (5점)		
* 비고 : 종업원 20인 이하 소기업의 경우, 품질관리담당자 독립적 운영 시 적합(예)으로 평가		
1.5 제안 활동 또는 소집단 활동 등을 통해 지속적인 품질 개선활동을 실시하고 있는가? (5점)		
* 비고 : 소집단 활동(학습조직, TFT, 분임조 등)		

2. 서비스 운영체계 : 일반품질(3항목), 핵심품질(없음)		점수
2.1 서비스 기본사업체계를 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 체계적인 운영을 위한 경영시스템을 갖추고 있는가? (5점)		
2.2 서비스 업무수행 조직구조를 해당 KS표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 조직별로 업무가 분장되어 효율적으로 운영하고 있는가? (5점)		
2.3 서비스 수행업무를 제3자에게 위탁(또는 외주)을 주는 경우에, 위탁업무 수행시스템에 관한 사항을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 관리하고 있는가? (5점)		
* 비고: 제3자 위탁 또는 외주가 없는 서비스의 경우에는 적합(예)으로 평가		

3. 서비스 운영 : 일반품질(4항목), 핵심품질(2항목)		점수
3.1 [★ 핵심품질] 서비스 수행업무를 해당 단체표준 및 인증심사기준의 품질관리 항목에서 규정하고 있는 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 품질관리 업무를 수행하고 있는가? (5점)		
3.2 [★ 핵심품질] 고객불만 처리 및 피해보상체계를 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 대한 시정조치를 체계적으로 실시하고 있는가? (5점)		
3.3 고객의 소리 및 고객만족도 관리에 관한 사항을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 고객만족도를 조사하여 정기적으로 개선 활동을 실시하고 있는가? (5점)		
3.4 고객의 정보보호에 관한 사항을 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 고객 정보보호 업무를 수행하고 있는가? (5점)		

4. 서비스 인적자원관리 : 일반품질(3항목), 핵심품질(없음)	점수
4.1 서비스 업무수행을 위해 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 서비스 전문인력을 적절하게 확보하여 업무를 수행하고 있으며, 결원 발생 시 이를 적절하게 충원하고 있는가? (5점)	
4.2 교육훈련에 관한 사항을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 임직원의 사내·외 연간 교육훈련계획을 수립하여 적정하게 실시하고, 서비스 품질경영 부서의 팀장급 이상 경영간부가 단체표준화 및 품질경영교육을 최근 3년 이내에 실시하였는가? (5점)	
<p>* 비고</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당 단체표준에서 교육훈련 항목을 규정하지 않은 경우에는 KS Q10015(품질경영-교육훈련 지침)를 토대로 규정 • 계획 : 연간 계층별·분야별, 실시 : 최근 3년간 실적 확인 • 단체표준화 및 품질경영 교육(단체표준인증업무 규정 별표 0) • 경영간부의 30% 이상 교육 이수 및 미이수 경영간부에 전파교육 완료 시 적합(예)으로 평가 	
4.3 자격을 갖춘 서비스 품질관리담당자가 3개월 이상 품질관리 업무를 수행하고 있고, 직무에 필요한 지식의 보유 및 업무수행 능력을 갖추고 있는가? (5점)	
<p>* 비고</p> <ul style="list-style-type: none"> • 전임자의 근무경력을 포함하되, 업무공백이 1개월을 초과하지 않는 경우만 인정 • 품질관리담당자 자격 및 직무에 필요한 지식 (단체표준인증업무규정 별표 7) 	
4.4 전시연출전문가 자격을 갖춘 실무자가 3개월 이상 관련 업무를 수행하고 있고, 직무에 필요한 지식의 보유 및 업무수행 능력을 갖추고 있는가? (5점)	
<p>* 비고</p> <ul style="list-style-type: none"> • 전시연출전문가 1급이상 1명 또는 2급이하 2명이상 보유 • 전시학개론 및 전시연출론에 필요한 지식 (민간자격 등록번호 2018-001027) 	

5. 시설·장비, 환경 및 안전관리: 일반품질(3항목), 핵심품질(1항목)	점수
5.1 [★ 핵심품질] 시설·설시·장비, 부대시설 등을 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 보유·운영하고 있으며, 지속적인 점검을 통해 정상적 운영이 가능하도록 조치하고 있는가? (5점)	
<p>* 비고 : 임대 장비의 경우에도 독자적으로 사용 관리할 경우에도 보유한 것으로 인정</p>	
5.2 고객 및 종업원의 안전확보를 위해 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정하고 있는 안전관리 항목을 사내표준에 규정하고 있고, 이에 따라 안전관리 업무를 체계적으로 수행하고 있는가? (5점)	
5.3 서비스 수행 시 발생하는 환경오염물질 및 폐기물에 대한 처리방법 등을 관련 법령, 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따라 환경관리 업무를 체계적으로 수행하고 있는가? (5점)	
<p>* 비고:해당 단체표준 및 심사기준에서 요구하지 않는 서비스의 경우는 적합(예)으로 평가</p>	

4) 사업장심사 부적합 보고서

부적합 보고서				
신청업체명 (사업장명)			소재지	
표준번호			표준명	
심사일정				
평가항목 번호	보완/부적합 구분		보완/부적합내용	담당 심사원
	일반 품질	핵심 품질		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
부적합 수	합계		개선조치 평가항목 (일반품질)	확인심사 평가항목 (핵심품질)
기타 개선 권고사항				

비고 : 사업장심사 보고서의 부적합으로 평가된 항목에 대해서는 부적합보고서를 작성하여야 한다.

인증심사원

입회자(대표자, 품질관리담당자 등)

_____ (인/서명)

_____ (인/서명)

_____ (인/서명)

_____ (인/서명)

5) 사업장 부적합 개선조치 보고서

부적합 개선조치 보고서				
신청업체명 (사업장명)			소재지	
표준번호			표준명	
심사일정				
담당자 성명			휴대전화	e-mail
평가항목 번호	부적합 구분		부적합 개선조치 요약 및 첨부문서 번호	담당심사원
	일반 품질	핵심 품질		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
부적합 개선조치 보고서를 제출합니다.				
			20 년 월 일	
회사(공장)명		대표자		(인/서명)
인증기관장 귀하				
※ 부적합 항목의 개선조치 계획에 대한 세부 자료는 별첨 한다.				

부적합 개선조치 검토 결과			※ 이하는 심사원이 작성	
부적합 대책 검토 종합의견				
종합판정	<input type="checkbox"/> 적합 <input type="checkbox"/> 부적합	인증심사원	(인/서명)	
		인증심사원	(인/서명)	

서비스심사 보고서

1. 서비스심사 현황

신청업체명		대표자				
소재지		전화번호				
사업장명		표준명(표준번호)				
소재지		심사 일정				
심사결과 요약						
심사 결과 과	심사사항	전체 평가항목 수 (핵심품질)	적합 평가항목 수	부적합 평가항목 수 개선조치 평가항목 수 (일반품질)	확인심사 평가항목 수 (핵심품질)	종합판정
	1. 고객이 제공받은 사전서비스	2(0)				<input type="checkbox"/> 적합 <input type="checkbox"/> 부적합
	2. 고객이 제공받은 서비스	5(1)				
	3. 고객이 제공받은 사후 서비스	2(0)				
	계	9(3)				
* 개선조치 평가항목 및 확인심사 평가항목 : 사업장심사 평가항목 중 ★표시된 핵심품질은 확인심사 평가항목이고, 그 외의 것은 일반품질로 개선조치 평가항목이다.						
위와 같이 사업장심사 결과를 보고합니다. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> 년 월 일 </div>						
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)			
단체명:	인증심사원	성명	(인/서명)			

비고 1 적용근거 및 특례 : 이 사업장심사보고서의 평가항목은 "KS Q 8002 : 서비스인증에 대한 일반 요구사항"을 기반으로 작성한다. 다만, 인증 서비스 분야별 특성에 따라 단체표준 및 해당 단체표준별 인증심사기준에 심사사항 및 심사기준을 별도로 정한 경우, 이에 따라 심사사항 및 평가항목을 조정할 수 있다.

비고 2 종합판정방법은 "적합", "부적합"으로 구분한다.

비고 3 모든 평가항목이 적합("예"로 평가)한 경우, 종합판정을 "적합"으로 한다.

비고 4 심사 시 "아니요"로 판정된 평가항목에 대해서는 부적합 보고서를 작성하고, 부적합 개선 조치를 요구한다.

2) 서비스심사 평가항목

1. 고객이 제공받은 사전 서비스: 일반품질(2항목), 핵심품질(없음)	적합여부	
※ ISO 9001 인증기업은 서비스 품질경영관리 평가항목(1.1~1.5) 모두 적합(예)으로 평가		
1.1 서비스 수행 대상 고객에게 제공하는 상담(예약 포함) 및 안내 서비스를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 서비스를 수행하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
1.2 서비스 수행 대상 고객에게 지원한 서비스를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 지원서비스를 수행하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 <ul style="list-style-type: none"> 서비스별 단체표준, 인증심사기준, 인증기관이 정한 지원서비스에 대하여 평가 예시) 지원서비스: 광고, 접수, 상담, 계약체결, 공사·입주 지원 등 		

2. 고객이 제공받은 서비스 : 일반품질(2항목), 핵심품질(3항목)	적합여부	
2.1 [★ 핵심품질] 서비스 수행 사업장에서 실제 수행하고 있는 서비스를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 서비스를 수행하고 있고 품질수준을 평가하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 <ul style="list-style-type: none"> 서비스별 단체표준 인증심사기준, 인증기관이 정한 수행 서비스에 대하여 평가 예시) 자동응답장치, 상담콜 평가, CS 확인콜, 이용(객실), 욕창예방 및 관리, 예식 진행 등 		
2.2 서비스 수행 사업장에서 시설 및 장비를 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 시설 및 장비를 보유하고 있으며, 정상 가동되는 시설 및 장비를 서비스 수행에 활용하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 : 표준단위의 사용, 시설 및 재고의 관리는 정리·정돈·청소 상태 등도 확인 <ul style="list-style-type: none"> 예시) 공용 시설관리 서비스, 건축물의 냉·난방 서비스, 전등·전열 공급 서비스 등 		
2.3 서비스 수행 사업장에서 고객 및 종업원에 대한 안전 및 위생·감염관리에 대해 점검한 결과, 관련 법령 및 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 안전관리를 실시하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
* 비교 <ul style="list-style-type: none"> 비상통로의 표시 및 공공안내 표시의 준수사항 등도 확인 해당 단체표준 및 인증심사기준에서 요구하지 않는 서비스의 경우는 적합(예)으로 평가 		
2.4 서비스 수행 사업장에서 발생하는 환경오염물질, 폐기물, 근무환경 조건 등을 점검한 결과, 관련 법령 및 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 관리 및 처리하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
2.5 서비스 수행 사업장에서 서비스 수행 고객의 고객 정보보호 사항을 점검한 결과, 관련 법령 및 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 고객정보를 보호하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

3. 고객이 제공받은 사후 서비스 : 일반품질(2항목), 핵심품질(없음)	적합여부	
3.1 서비스 수행 사업장에서 고객불만 처리에 대해 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 불만을 처리하고 재발방지를 위해 노력하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
3.2 서비스 수행 사업장에서 발생하는 고객의 피해보상 요구에 대해 점검한 결과, 사내표준(해당 단체표준 및 인증심사기준에서 정한 내용 이상으로 규정)에 따라 고객이 제기한 피해보상을 적절하게 실시하고 재발방지를 위해 노력하고 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

3) 서비스심사 부적합 보고서

부적합 보고서				
신청업체명 (사업장명)			소재지	
표준번호			표준명	
심사일정				
평가항목 번호	보완/부적합 구분		보완/부적합내용	담당 심사원
	일반 품질	핵심 품질		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
부적합 수	합계		개선조치 평가항목 (일반품질)	확인심사 평가항목 (핵심품질)
기타 개선 권고사항				

비고 : 서비스심사 보고서의 부적합으로 평가된 항목에 대해서는 부적합보고서를 작성하여야 한다.

인증심사원

입회자(대표자, 품질관리담당자 등)

_____ (인/서명)

_____ (인/서명)

_____ (인/서명)

_____ (인/서명)

