

서비스인증 심사기준 및 심사보고서

해당 표준번호 : KS S 1004-2

해당 표준명: 시설관리 서비스 - 프로세스

제정년월일 : 2008년 11월 28일

기 술 표 준 원

I . 서비스인증 심사기준

1. 사업장 심사기준

가. 표준화 일반

심사사항	구 비 요 건
(1) 사내표준화 · 품질경영의 추진	○ 경영책임자는 표준화와 품질경영에 대한 중요성을 인식하고, 이에 대한 경영 방침을 수립하여 추진하는 등의 리더십을 발휘하여야 한다. ○ 경영간부는 경영방침에 따라 연도별 · 부서별 사업계획을 수립 ○ 하여 적절하게 추진하여야 한다. ○ 사내표준화는 해당 한국산업표준(KS)을 기반으로 수립하여야 하며, 품질경영의 추진계획은 한국산업표준 및 심사기준의 요구 수준 이상으로 보증할 수 있도록, 사업장 규모에 따라 적합하게 수립되어 전사적(全社的)으로 추진되어야 한다.
(2) 사내표준화와 품질경영도입의 확산을 위한 활동	○ 품질경영을 위한 행사 개최 및 품질개선활동운영 등 표준화, 품질경영 및 확산에 노력하고 있고, 사내 표준화 및 품질경영체제 전반에 대한 자체점검을 1년 이내의 주기로 실시하고 있으며, 그 결과를 반영하고 있어야 한다.
(3) 표준화 및 품질경영에 관한 교육훈련의 실시	○ 교육훈련계획에 의하여 종사자에게 산업표준화 및 품질경영에 관한 교육 · 훈련을 실시하고 있고, 경영간부에 대한 표준화 전문교육기관에서의 교육훈련실적이 있어야 한다.
(4) 품질관리담당자 및 전문인력 확보	○ 업종 및 규모에 적합하고, 품질목표를 달성할 수 있도록 자격있는 품질관리담당자와 전문 인력을 확보하고 있어야 한다. ○ 품질관리담당자는 다음의 직무를 수행하여야 한다. - 사내표준화 및 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진 - 사내표준의 제정 · 개정 등에 대한 총괄 - 서비스 품질수준의 평가 - 각 프로세스에 있어서 사내표준화 및 품질관리의 실시에 관한 지도·조언 및 부문간의 조정 - 프로세스에서 발생하는 문제점 등의 해결과 조치에 관한 지도 및 조언 - 종사자에 대한 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육훈련 추진 - 고객 불만에 대한 조사 및 조치 - 협력업체에 대한 관리 및 지도

나. 서비스 운영체계

심사사항	구 비 요 건
(1) 조직 구축	○ 시설관리 서비스 업무 수행에 필요한 조직은 KS S 1004-3에서 규정한 내용 이상으로 구축되고, 각 조직별 업무 분장을 사내표준에 규정하여 이에 따라 업무가 실시되고 있어야 한다.
(2) 서비스 업무 수행 시스템 구축	○ 시설물 안전 관리법 등 시설물 관리 사업 수행에 필요한 모든 법적 요건을 구비하여야 한다. ○ 시설관리 서비스 수행에 필요한 제반 시스템을 KS S 1004-3의 7에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 업무수행시스템이 구축되어 있어야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	구 비 요 건
(1) 서비스 수행업무 절차의 표준화	○ 서비스 수행 절차 및 방법에 대하여 사내표준에 규정하여야 한다. ○ 고객은 건축물 소유주, 입주자 및 내방고객 등으로 나누며 고객마다 보고사항을 달리하여 사내표준에 규정하여야 한다. ○ 사내표준에 서비스 수행 대상 건축물의 현황을 파악하는 내용을 규정하고 이에 따라 서비스 수행 대상 건축물의 현황이 파악되고 있어야 한다. ○ KS S 1004-2의 5에서 규정한 서비스 수행 대상 건축물의 인수 업무 내용을 회사 실정에 맞게 사내표준에 규정하여야 한다.
(2) 서비스 수행에 따른 결과 보고 및 기록	○ 사내표준에 시설관리 서비스 수행 과정에서 기록 하여야 할 문서의 종류와 내용을 규정하고 이에 따라 각종 문서를 기록·관리하고 있어야 하며, 고객에게 보고 하여야 할 사항을 사내 표준에 규정하고 이에따라 고객에게 정기적으로 보고 하여야 한다. ○ 입주가 결정된 고객에게 서비스 안내 내용과 입주시 지원할 서비스 내용을 사내표준에 규정하고 입주 서비스를 수행하고 있어야 한다. ○ 퇴거상담 및 지원, 원상복구 서비스 및 퇴거 종결 등에 대해 KS S 1004-2에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 퇴거 지원 서비스를 수행하고 있어야 한다. ○ 시설의 안전 확보, 시설의 점검 및 보수, 사고 및 보상 등에 대해 KS S 1004-3에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 안전관리 서비스 업무가 수행되고 있어야 한다.

심사사항	구 비 요 건
(3) 사고복구 및 확산 방지체계	○ 서비스 수행과정에서 발생하는 사고에 대한 복구 및 확산을 방지할 수 있는 운영체계를 KS S 1004-2에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하여야 한다. ○ 사고예방에 필요한 각 예방교육 등을 주기적으로 실시하여 관리하고 사고시 필요한 각 관련기관과 및 비상 연락망을 갖추어 사고 조치에 대하여 대책을 강구하고 있어야 한다.
(4) 손해보상업무 수행	○ 서비스 수행과정에서 고객의 인적 및 물적사고로 인해 손해가 발생한 경우 이를 보상할 수 있는 체계와 책임보험 등이 손해보상법 등에서 정한 기준이상으로 사내표준에 규정하고 있어야 한다. ○ 건물주 또는 사업자가 사내표준 이상으로 보상될 수 있도록 보험 등에 가입되어 있어야 한다. ○ 손해 보상법 등에 규정한 내용과 사내표준의 내용에 의해 보험 금액 및 기간 등이 충족되어야 한다.
(5) 고객만족 운영시스템 구축	○ KS S 1004-2, KS S 1004-3에서 규정한 내용에 따라 회사 실정에 맞게 사내 표준에 규정하고 있어야 한다. ○ 사내표준에 규정한 내용 이상으로 고객만족 평가, 자료수집과 분석, 서비스 품질 개선이 지속적으로 이행되고 있어야 한다. ○ 고객만족 평가는 정기적으로 실시되어야 한다.
(6) 고객불편사항 처리 및 시정 조치	○ 고객 불만의 접수, 처리, 재발 방지를 위한 시정 조치에 대해 KS S 1004-3의 7에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하여야 한다. ○ 이에 따라 고객 불편 사항 처리 및 시정조치 업무가 수행되고 있어야 한다.

라. 서비스 인력관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 서비스 수행 인력 확보	○ 계약, 고객 상담 및 불편 조치 등 실제 시설관리 서비스 수행에 필요한 인력을 사내표준에 규정하고 이에 따라 인력을 확보하고 있어야 한다.
(2) 기술인력확보	○ 시설과 장비를 관리 · 유지 할 수 있는 건축, 기계, 전기 등 해당 법규 및 KS S 1004-3에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 인력을 확보하고 있어야 한다.
(3) 교육훈련	○ 시설관리 서비스 종사자의 서비스 직무 수행 능력을 향상시키기 위하여 KS S 1004-3에서 규정한 교육 훈련 시스템을 사내 표준에 규정하고 이에 따라 교육 · 훈련을 실시하여 그 결과를 인력관리에 반영하여야 한다.

마. 시설 · 장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 시설 및 장비의 유지관리	○ 시설관리 서비스 수행에 필요한 각종 시설과 장비 등의 성능 유지를 위한 운영 시스템을 KS S 1004-3에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 시설 · 장비를 운영하고 있어야 한다.
(2) 환경관리	○ 고객 및 종사자가 쾌적한 환경에서 직무를 수행할 수 있도록 KS S 1004-2에서 규정한 내용 이상으로 환경 유지에 대해 사내 표준에 규정하고 이에 따라 업무를 수행하여 서비스 수행 장소가 쾌적한 환경을 유지하여야 한다.
(3) 안전 관리	○ 시설관리를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 위해 KS S 1004-3에서 규정한 내용 이상으로 시설 안전 확보에 대해 사내 표준에 규정하고 이에 따라 고객의 안전을 확보하고 있어야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사 사항	세부 심사 항목
가. 고객이 제공받은 사전 서비스	- 서비스를 수행하고 있는 건축물과 입주고객에 대해 입주층, 임대 면적, 계약 기간과 입주고객의 정보 등에 대한 현황이 파악되고 있고, 정기적으로 건축물과 입주고객에 대한 현황파악 결과를 보유하고 있어야 한다. - 시설관리 서비스 수행 사업자가 서비스 수행 대상 시설물에 대해 KS S 1004-2의 5.2에서 규정한 내용대로 건축물의 인수한 결과를 보유하고 있어야 한다. - 입주가 결정된 고객에게 건축물에 대한 각종 현황에 대해 KS S 1004-2의 5.4에서 규정한 자료를 제공하고, 입주 지원 서비스를 내용대로 서비스를 제공하여야 한다.
나. 고객이 제공 받은 서비스	- 입주고객과의 시설관리서비스 계약이 KS S 1004-2의 내용을 참고하여 체결되어야 한다. - 서비스를 수행하고 있는 건축물의 냉난방 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행되고 있어야 한다. - 서비스를 수행하고 있는 건축물의 전등·전열 공급 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행되고 있어야 한다. - 서비스를 수행하고 있는 건축물의 실내 환경 유지 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행되고 있어야 한다. - 서비스를 수행하고 있는 건축물의 위생 및 급수 공급 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행되고 있어야 한다. - 서비스를 수행하고 있는 건축물의 공용 시설관리 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행되고 있어야 한다. - 고객이 서비스를 수행하고 있는 건축물에서 퇴거할 시 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 퇴거지원서비스를 수행하여야 한다.
다. 고객이 제공받은 사후 서비스	- KS S 1004-2의 7.4에서 규정한 내용대로 고객만족평가를 실시하고 있어야 한다. - 서비스를 수행하고 있는 건축물의 입주 고객을 실제로 상담한 결과 서비스 수행 과정에서 발생하는 각종 불편 사항을 KS S 1004-2에서 규정한 내용 대로 처리하고 있어야 한다. - 서비스 수행 과정에서 인적 및 물적사고로 인해 손해배 발생할 경우 고객에게 원활한 보상조치를 할 수 있을 각 보험에 가입하고, 보상 절차가 수립되어 있어야 한다. - 사고발생시 사고의 대응체계가 확립되어 있고, 고객의 안전을 확보할 수 있는 응급조치를 즉각적으로 수행할 수 있어야 한다.

3. 인증의 표시 방법 및 서비스 인증 구분

가. 인증의 표시 방법

표시 장소	표시 방법	표시 내용
- 계약서 및 홍보물 - 서비스 수행 건물 또는 시설물	- 인쇄 - 시행규칙 별표 7에서 규정한 표시 현판	- KS 인증 표시 도표 : KS 마크 지름 10mm 이상 - 표준명 및 표준번호 - 인증번호 - 서비스 업체명 및 사업장명 - 인증기관명

나. 서비스 인증 구분

한국산업표준 번호	표준명	종류 또는 등급
KS S 1004-2	시설관리 서비스	

서비스 인증 심사 보고서

해당표준 번호: KS S 1004-2

해당표준명: 시설관리 서비스 - 프로세스

제정년월일: 2008년 11월 28 일

기 술 표 준 원

II. 서비스인증 심사보고서

1. 사업장심사 보고서

1) 사업장심사 요약

신 청 업 체 명		대 표 자									
사업자등록번호		전 화 번 호									
소 재 지											
사 업 장 명		대 표 자									
사업자등록번호		전 화 번 호									
신청서비스 표준명 (표준번호)		신 청 일 자				심 사 기 간					
사 업 장 소 재 지											
심 사 결 과 요 약											
심사 결과	심사사항	심 사 항목수	배 점	평 가 내 역						총평점	판정
				상	중상	중	중하	하	점수		
	1. 표준화 일반	4	20								
	2. 서비스 운영체계	2	10								
	3. 서비스 운영	6	30								
	4. 서비스 인력관리	3	17								
	5. 시설장비, 환경 및 안전관리	3	23								
	계	18	100								

(주)1. 심사사항 및 평가구분상의 항목에 대하여 상, 중상, 중, 중하, 하에 해당하는 점수를 부여하여 평가한다.

2. 평가내역의 점수는 각 평가항목의 평가점수를, 총 평점은 각 평가항목의 평가점수를 합계한 점수를 기입한다.

위와 같이 사업장 심사 결과를 보고합니다.

년 월 일

인증심사원 소속 직위 성명 □□

인증심사원 소속 직위 성명 □□

2) 서비스 사업장현황

○ 종사자 현황

인력 현황	경 력	구 분							계
		경영간부	관리	건축직	기계직	전기직	방재직	기타직	
	5년이상								
	3년이상-5년미만								
	1년이상-3년미만								
	1년미만								
	계								

※ 경영간부(경영책임자를 제외한 임원·부서장, 팀장, 과장 등을 말한다)

○ 사업장 현황

(당해 연도 기준)

연간 예산액			
1인당 교육훈련 투자비 (교육훈련비/종사자수)			
협력업체 현황			
건물규모	지상 층/ 지하 층	대지면적	m ²
건축면적	m ²	연 면 적	m ²
용 도		주차시설	대
입주고객수 (상주인원)	(명)	일일평균 방문 고객수	
건물이력	o 준공일 : o o o		
특이사항			

3) 서비스 사업장 보유 장비 및 설비 현황

○ 주요 장비 및 설비 현황

No.	주요 장비 및 설비명	보유 대수	용량/공칭능력	제작사	설치년월	비고
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

위와 같이 주요 장비 및 설비의 보유현황이 사실과 같음을 확인합니다.

년 월 일

인증심사원

입회자

인증심사원 :

(인) 대표자 :

(인)

인증심사원 :

(인) 품질관리담당자 :

(인)

4) 사업장 심사 항목

가. 표준화 일반

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 사내업무 전반에 대해 한국산업표준을 토대로 사내표준을 규정하고 있고, 품질경영방침이 확립되어 있으며, 이의 추진을 위한 실행 계획 등이 적합하게 수립·관리·실시되고 있는가? 상. 사내업무 전반에 대해 한국산업표준을 토대로 사내표준을 규정하고 있고, 품질경영방침이 확립되어 있으며, 이를 추진하기 위한 실행계획 등이 회사 규모나 실정에 적합하게 구비되어 있고 전사적으로 실시되고 있는 경우 중. 사내표준화 및 품질경영 방침은 확립되어 있고 이의 추진을 위한 실행계획 등이 회사 규모나 실정에 적합하게 구비되어 있으나 사내표준화 및 품질경영이 품질관리 부서 위주로 운영되고 있으며 그 실시 상태가 일부 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(2) 표준화 및 서비스품질경영의 도입·실시·확산을 위하여 운영조직이 합리적으로 편성되어 있고, 사내표준화와 품질경영체제 전반에 대한 자체 점검을 주기적으로 실시하여 그 결과를 피드백하여 프로세스 및 품질개선 등에 반영하고 있는가? 상. 표준화 및 품질경영의 도입·실시·확산을 위하여 운영조직을 합리적으로 편성하고, 소집단·제안활동 등 개선활동을 추진하고 있으며 사내표준화 및 품질경영체제 전반에 대한 자체 평가를 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 품질경영에 적용하며, 프로세스 및 품질개선 등에 반영하고 있는 경우 중. 표준화 및 품질경영의 도입·실시·확산을 위하여 노력하고 있으나 경영조직이 합리적이지 못하거나, 소집단·제안활동이 일부 미흡하고, 사내표준화와 품질경영체제 전반에 대한 자체 평가를 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 피드백하여 프로세스 및 품질개선 등에 반영하고 있으나 그 실시 및 활용상태가 일부 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3) 표준화 및 품질경영에 관한 연간 교육훈련 계획이 KS S 1004-3의 6에 따라 계층별·분야별로 적정하게 수립되어 있고, 이에 따라 경영책임자(현장책임자 또는 소장) 및 경영간부(부서장, 팀장, 과장)가 표준화 전문교육기관에서 교육을 받고 있으며 종사자를 대상으로 적정하게 교육훈련 및 이력관리 등을 실시하고 있는가? 상. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간 교육계획을 우수하게 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 50% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 우수하게 실시하고 있는 경우 중상. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간 교육계획을 양호하게 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 40% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 우수하게 실시하고 있는 경우 중. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간 교육계획을 보통으로 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 30% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 보통으로 실시하고 있는 경우 중하. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간 교육계획을 미흡하게 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 20% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 미흡하게 실시하고 있는 경우 하. 중하에 미흡한 경우	5 4 3 2 0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(4) 업종 및 규모에 적합하게 표준화 및 품질목표를 달성할 수 있도록 산업표준화법시행규칙운용요강 제46조에 따른 자격을 갖춘 품질관리담당자를 지정·운영하고 있으며 직무를 적정하게 수행하고 있는가?(단, 신규인증시 아래의 재직경력은 적용치 아니하되, 품질관리 유관부서 또는 서비스 품질관리 업무를 수행한 경력을 대체 적용한다.) 상. 재직 경력 12개월 이상되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있고, 담당자의 업무수행능력이 우수한 경우 중상. 재직 경력 9개월 이상되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있고, 담당자의 업무수행능력이 양호한 경우 중. 재직 경력 6개월 이상되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있고, 담당자의 업무수행능력이 보통인 경우 중하. 재직 경력 3개월 이상되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있으나 담당자의 업무수행능력이 미흡한 경우 하. 중하에 미흡한 경우	5 4 3 2 0		

나. 서비스 운영체계

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 조직구축 시설관리 서비스 업무 수행에 필요한 조직을 해당 KS S 1004-3의 3.1에서 규정한 내용을 사업장 실정에 맞게 사내표준을 규정하고 있고, 각 조직별 업무분장에 따라 업무가 실시되고 있는가? 상. 시설관리 서비스 수행에 필요한 조직과 업무 분장규정이 KS S 1004-3의 3.1에서 규정한 내용이상으로 사내표준에 규정하고 있고, 이에 따라 서비스 업무가 수행되고 있는 경우 중. 시설관리 서비스 수행에 필요한 조직과 업무 분장규정이 KS S 1004-3의 3.1에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(2) 서비스 수행시스템 구축 시설관리 서비스 수행에 필요한 서비스 업무계약 및 수행시스템이 사내표준에 규정 되어있고, 이에 따라 업무가 실시되고 있는가? (건축물 소유주(관계자)가 서비스 업무를 직영 관리하는 경우, '상'으로 평가한다) 상. 시설관리 서비스 사업 수행에 요구하고 있는 계약사항을 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무가 실시되고 있는 경우 중. 시설관리 서비스 사업 수행에 요구하고 있는 계약사항을 사내표준에 규정하고 있으나, 이에 따른 업무실시가 일부 미흡할 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		

다. 서비스 운영

평가구분	배점	평점	평전에 대한 평가자의 의견
(1) 서비스 수행업무 절차의 표준화 해당 사업자는 KS S 1004-2의 5 또는 시설물관리 계약서의 내용중 단계별 서비스 수행 업무 절차와 방법 및 고객에게 보고해야 할 내용에 대하여 사내 표준에 규정하고 있는가? 상. 사업장 규모와 실정에 적합한 사내 표준을 규정하고 있는 경우 중. 사업장 규모와 실정에 미흡하게 사내표준을 규정하고 있는 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(2) 표준화된 서비스 수행업무 실시, 기록 및 보고 사내표준에서 규정한 단계별 시설관리서비스 수행 업무 절차와 방법대로 서비스 업무가 수행되고 있고, 서비스 수행 결과에 대한 기록관리를 실시하고 있으며, 고객에게 정기적으로 보고되고 있는가? 상. 서비스 수행업무 절차의 사내표준에서 규정한 내용대로 서비스 업무를 수행하고 있고, 주요 서비스 수행결과에 대한 기록 관리를 실시하고 있으며, 이를 고객에게 정기적으로 보고하는 경우 중. 서비스 수행업무 절차의 사내표준에서 규정한 내용대로 서비스 업무를 수행하고 있으나, 서비스 수행 결과에 대한 기록 관리가 일부 누락되거나, 고객에 대한 정기적인 결과보고가 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		

평가구분	배점	평점	평전에 대한 평가자의 의견
(3) 사고 복구 및 확산 방지체계 서비스 수행과정에서 발생하는 사고에 대한 복구 및 확산을 방지할 수 있는 운영체계를 KS S 1004-2의 6에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 사고예방 및 사고시 조치에 대하여 대책을 적절하게 강구하고 있는가 상. 사내표준에 사고에 대한 복구 및 확산을 방지할 수 있는 내용을 사내표준에 규정하고 있고, 실제 사고 발생 시의 대책을 강구하고 있는 경우 중. 사내 표준에 규정한 사고에 대한 복구 및 확산을 방지할 수 있는 내용을 사내표준에 규정하고 있으나, 실제 사고 발생시 사고 조치에 대한 대책으로 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(4) 손해보상업무수행 서비스 수행과정에서 고객의 인적 및 물적사고가 발생할 경우, KS S 1004-3의 8에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있는가? 상. 서비스 수행과정에서 고객의 인적 및 물적 사고가 발생할 경우 이를 보상할 수 있는 체계를 관련법규에서 정한 기준이상으로 사내표준에 규정하고 있는 경우 중. 서비스 수행과정에서 고객의 인적 및 물적 사고가 발생할 경우 이를 보상할 수 있는 체계를 관련법규에서 정한 기준이상으로 사내표준에 규정하고 있으나, 그 내용이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(5) 고객 만족 운영 시스템 구축 KS S 1004-2의 7.4 및 KS S 1004-3의 9에서 규정한 내용에 따라 사업장 실정에 맞게 사내 표준에 규정하고, 이에 따라 정기적으로 고객만족 평가, 자료수집과 분석, 서비스 품질 개선이 지속적으로 실시되고 있는가? 상. 사내 표준에 규정된 고객 만족 시스템이 한국 산업표준을 충족하고 있고 이에 따라 고객 만족시스템이 정기적으로 적절하게 이행되고 있는 경우 중. 사내 표준에 규정된 고객만족 시스템이 한국산업표준을 충족하고 있으나, 이에 따라 이행되는 고객 만족 활동이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(6) 고객 불편 사항 처리 및 시정 조치 KS S 1004-2의 7, KS S 1004-3의 9.4 및 9.5에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준을 규정하고 이에 따라 시행하고 있는가? 상. 고객 불만 처리 및 시정 조치 내용이 한국 산업표준 이상으로 사내표준에 규정되어 있고 이에 따라 적절하게 시행하고 있는 경우. 중. 고객 불만 처리 및 시정 조치 내용이 한국 산업표준 이상으로 사내표준에 규정되어 있으나 시행결과가 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		

라. 서비스 인력관리

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 서비스 수행 인력확보 계약, 고객상담 및 불편 조치 등 실제 서비스 수행에 필요한 적절한 인력을 KS S 1004-3의 3.2에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 인력을 확보 및 유지하고 있는가 상. 사내표준에서 규정하고 있는 서비스 수행에 필요한 인력을 사업장 규모와 실정에 맞도록 확보 및 유지하고 있는 경우 중. 사내표준에서 규정하고 있는 서비스 수행에 필요한 인력의 확보 및 유지정도가 사업장 규모와 실정에 비하여 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(2) 기술 인력 확보 시설관리 서비스 업무 수행을 위해 KS S 1004-3 3.2에서 규정한 자격 있는 기술 인력을 사내표준에 규정하고 이에 따라 인력을 확보 및 유지하고 있는가 상. 사내표준에서 규정한 인력과 관련 법규에서 규정한 자격있는 기술 인력을 사업장 규모와 실정에 맞도록 확보 및 유지하고 있는 경우 중. 사내표준에서 규정하고 있는 서비스 수행에 필요한 자격있는 기술 인력의 확보 및 유지정도가 사업장 규모와 실정에 비하여 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(3) 교육훈련 KS S 1004-3의 6에서 규정한 종사자를 대상으로 서비스 업무 수행과 관련된 교육 훈련 시스템을 사내 표준에 규정하고 교육훈련을 사내 표준에 따라 실시하고 있으며, 교육훈련결과를 인력관리에 반영하고 있는가? 상. 사내표준에 규정하고 있는 종사자 교육훈련 시스템을 사내 표준에 규정하고 사업장 규모 및 업종 특성에 적합하게 교육 훈련을 실시하고 있으며, 교육훈련결과를 평가하여 인력관리에 반영하고 있는 경우 중. 사내표준에 규정하고 있는 종사자 교육훈련 시스템을 사내 표준에 규정하고 있으나, 사업장 규모 및 업종 특성에 적합한 교육훈련의 실시 또는 교육훈련결과를 인력관리에 반영하는 활동이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	7 4 0		

마. 시설·장비, 환경 및 안전관리

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 시설·장비의 유지관리 KS S 1004-3의 4에서 규정한 시설·장비 등을 서비스 수행업무에 지장이 없도록 사내표준에 규정하고 이에 따라 지속적으로 유지·관리 및 가동되고 있는가? 상. 사내표준이 한국산업표준에서 규정한 내용을 충족하고 있고, 이에 따라 시설·장비 등을 서비스 수행업무에 지장이 없도록 지속적으로 유지·관리 및 정상적으로 가동하고 있는 경우 중. 사내표준이 한국산업표준에서 규정한 내용을 충족하고 있고, 이에 따라 시설·장비 등을 서비스 수행업무에 지장이 없도록 정상적으로 가동하고 있으나 유지·관리가 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 5 0		
(2) 시설 환경관리 고객 및 종사자가 쾌적한 환경에서 서비스 업무와 직무를 수행할 수 있도록 KS S 1004-2의 5.5.1과 5.5.2에서 규정한 내용 이상으로 실내 환경관리 서비스에 대한 사내 표준을 규정하고 이에 따라 업무를 수행하여 쾌적한 환경이 유지되고 있는가? 상. 환경관리에 대한 사내 표준이 한국산업표준에서 규정한 내용을 충족하고 있고, 이에 따라 환경관리 업무를 수행하여 서비스 사업장이 쾌적한 환경을 유지하고 있는 경우 중. 사내 표준에서 규정한 일부 내용이 한국산업표준을 충족하고 있으나, 이에 따른 서비스 사업장의 쾌적성이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(3) 안전관리 서비스를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 위해 KS S 1004-3의 5 규정에 따라 고객 및 시설의 안전 확보를 위한 규정을 사내표준에 규정하고 이에 따라 업무를 수행하고 있는가? 상. 고객 및 시설의 안전확보를 위한 규정을 한국산업표준 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무가 수행되고 있는 경우 중. 고객 및 시설의 안전확보를 위한 규정을 한국산업표준 이상으로 사내표준에 규정하고 안전시설을 확보하고 있으나, 이에 따른 업무 수행이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	8 5 0		

2. 서비스심사 보고서

1) 서비스심사 요약

신 청 업 체 명		대 표 자	
사업자등록번호		전 화 번 호	
소 재 지			
사 업 장 명		대 표 자	
사업자등록번호		전 화 번 호	
신청서비스 표준명 (표준번호)		신 청 일 자	심 사 기 간
사 업 장 소 재 지			
심사결과요약			

	심사사항	심 사 항목수	배 점	평 가 내 역				총평점	판정
				상	중	하	점수		
심사 결과	1. 고객이 제공받은 사전 서비스	3	15						
	2. 고객이 제공받은 서비스	5	55						
	3. 고객이 제공받은 사후 서비스	3	30						
	계	11	100						

주 : 1. 심사사항 및 평가구분상의 항목에 대하여 상, 중, 하에 해당하는 점수를 부여하여 평가한다.

2. 평가내역의 점수는 각 평가항목의 평가점수를, 총 평점은 각 평가항목의 평가점수를 합계한 점수를 기입한다.

위와 같이 서비스심사 결과를 보고합니다.

년 월 일

인증심사원 소속 직위 성명 □□

인증심사원 소속 직위 성명 □□

2) 서비스심사 항목

가. 고객이 제공받은 사전 서비스

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1)고객정보파악 실제 서비스를 수행하고 있는 사업장의 고객 정보에 대해 KS S 1004-2의 5.1에서 규정한 내용 이상으로 파악·관리하고 있는가? 상. 서비스를 수행하고 있는 건축물과 입주고객에 대해 입주층, 임대면적, 입주고객의 정보 등에 대한 현황파악을 주기적으로 실시 및 관리하고 있는 경우 중. 서비스를 수행하고 있는 건축물과 입주고객에 대해 입주층, 임대면적, 입주고객의 정보 등에 대한 현황파악의 주기적인 실시 및 관리가 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		
(2)고객에게 제공한 서비스의 종류와 내용 실제 서비스 수행 사업장 고객에게 KS S 1004-2의 5.3, 5.4 및 5.6에서 규정한 내용을 실시하고 있는가? 상. 입주 고객을 위한 입주지원, 공사지원, 퇴거지원 등을 지원 및 운영하고 있는 경우 중. 입주 고객을 위한 입주지원, 공사지원, 퇴거지원 등의 운영업무가 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3)시설관리 서비스 계약 또는 수행 내용 시설관리 서비스 업무 수행에 대하여 KS S 1004-2 부속서 1의 내용을 사업장 실정에 맞도록 실시하고 있는가? (건축물 소유주(관계자)가 서비스 업무를 직접 관리하는 경우 '상'으로 평가한다) 상. 시설관리 서비스 업무 수행에 대하여 KS S 1004-2 부속서 1의 내용을 사업장 실정에 맞도록 실시하고 있는 경우 중. 시설관리 서비스 업무 수행에 대하여 KS S 1004-2 부속서 1의 내용을 사업장 실정에 맞도록 하고 있으나, 실시 내용이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	5 3 0		

나. 고객이 제공받은 서비스

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1)고객응대 서비스를 수행하고 있는 사업장의 종사자들이 친절교육 등을 이수하고 고객응대, 전화응대 등을 양호하게 수행하고 있는가? 상. 서비스를 수행하고 있는 사업장의 종사자들이 친절교육 등을 주기적으로 이수하고 있으며 고객 응대 및 전화응대 등을 양호하게 실시하고 있는 경우 중. 서비스를 수행하고 있는 사업장의 종사자들이 친절교육 등을 주기적으로 이수하고 있으나, 고객 응대 및 전화응대 등이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 7 0		
(2) 전문 인력 및 서비스 수행 인력의 적절성 서비스를 수행하고 있는 사업장에 서비스 수행에 필요한 법정기술인력이 확보되어 있고, 실제 서비스 활동에 투입되고 있는가? 상. 서비스를 수행하고 있는 사업장에 서비스 수행에 필요한 인력 및 법정 기술인력이 확보되어 있고 실제 서비스 활동이 양호한 경우 중. 서비스를 수행하고 있는 사업장에 서비스 수행에 필요한 인력 및 법정기술인력이 확보되어 있으나 실제 서비스 활동이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 7 0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3) 종사자들의 해당 서비스에 대한 숙지 및 업무 처리 서비스를 수행하고 있는 직원들이 사내표준에서 규정한 내용을 충분히 숙지하고 있으며, 이에 따라 업무를 수행하고 있는가? 상. 서비스를 수행하고 있는 직원들이 사내표준에서 규정한 내용을 충분히 숙지하고 있으며, 이에 따라 업무를 양호하게 수행하고 있는 경우 중. 서비스를 수행하고 있는 직원들이 사내표준에서 규정한 내용을 숙지하고 있으나, 이에 따른 업무 수행이 일부 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 7 0		
(4) 서비스 수행 사업장의 시설 및 환경 공용 시설관리 서비스가 KS S 1004-2의 5.5.1, 5.5.2 및 5.5.3에서 규정한 내용 이상으로 서비스 수행사업장의 시설 및 환경관리를 수행하고 있는가? 상. 서비스 수행 사업장의 냉·난방 서비스와 전등·전열 공급 서비스, 실내환경 유지 서비스를 양호하게 실시하고 있는 경우 중. 서비스 수행 사업장의 냉·난방 서비스와 전등·전열 공급 서비스, 실내환경 유지 서비스를 실시하고 있으나 일부 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 7 0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(5) 고객의 위생 및 안전확보 KS S 1004-2의 5.5.4에서 규정한 내용 이상으로 위생 및 급수 공급 서비스가 되고 있고, 고객이 불편하지 않도록 KS A 0901(공공안내 그림표지)에 따라 안내표지를 설치하고 있으며, 5.5.5에 따라 공용시설 서비스가 유지되고 있는가? 상. 고객이 서비스를 수행받고 있는 건축물을 대상으로 위생 및 급수공급 서비스가 양호하게 수행되고 있고 공공안내 그림표지가 표준에 따라 설치되어 있으며, 공용시설 서비스가 양호하게 수행되고 있는 경우 중. 고객이 서비스를 수행받고 있는 건축물을 대상으로 위생 및 급수공급 서비스가 양호하게 수행되고 있고 공공안내 그림표지가 표준에 따라 설치되어 있으나, 공용시설 서비스가 미흡하게 수행되고 있는 경우 하. 중에 미흡한 경우	15 10 7		

다. 고객이 제공받은 사후서비스

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1)사고 발생 시 보상 KS S 1004-3의 8.2에서 규정한 내용 이상으로 사고 발생 시 고객에게 원활한 보상 조치를 할 수 있는 산업재해보상보험, 책임배상보험에 가입되어 있으며, 보상 절차 등 업무 수행에 있어 지장이 없는가? 상. 서비스를 수행하고 있는 사업장에서 사고 발생시 원활한 보상조치를 할 수 있도록 산업재해보상보험, 책임배상보험 등 각종 보험에 가입되어 있으며, 고객에게 보상 업무를 적절하게 수행하고 있는 경우 중. 서비스를 수행하고 있는 사업장에서 사고 발생시 원활한 보상조치를 할 수 있도록 산업재해보상보험, 책임배상보험 등 각종 보험에 가입하고 있으나, 고객에 대한 보상업무 수행이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 7 5		
(2)사고 발생 시 응급조치 사고 발생 시 사고의 대응체계가 확립되어 있고 이에 따라 고객의 안전을 확보할 수 있는 응급조치를 즉각적으로 수행할 수 있는가? 상. 사고 발생 시 사고의 대응체계가 확립되어 있고 이에 따라 고객의 안전을 확보할 수 있는 응급조치를 즉각적으로 수행할 수 있는 경우 중. 사고 발생 시 사고의 대응체계가 확립되어 있으나 이에 따라 고객의 안전을 확보할 수 있는 응급조치를 즉각적으로 수행할 수 있는 사항이 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 7 5		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3)고객만족 운영관리 KS S 1004-2의 7.4 및 KS S 1004-3의 9에 따라 고객만족평가를 실시하고 실시한 내용을 분석하여 그 결과를 고객에게 반영 및 개선하고 있는가? 상. KS S 1004-2의 7.4 및 KS S 1004-3의 9에 따라 고객만족평가를 주기적으로 실시하고, 실시한 내용을 분석하여 그 결과를 고객에게 반영 및 개선하고 있는 경우 중. KS S 1004-2의 7.4 및 KS S 1004-3의 9에 따라 고객만족평가를 주기적으로 실시하고 있으나, 실시한 내용을 분석하여 그 결과를 고객에게 반영 및 개선하는 업무가 미흡한 경우 하. 중에 미흡한 경우	10 7 0		