

KS 서비스인증 심사기준

표 준 번 호 : KS S 2007

표 준 명 : 골프장 서비스

제 정 년 월 일 : 2009 년 11 월 26 일

기 술 표 준 원

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 수립하여 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 행사개최 및 품질개선활동운영 등 표준화, 품질 경영 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 전문교육 기관에서의 교육훈련실적이 있어야 한다.
(4) 품질관리담당자 및 전문인력 확보	○ 업종 및 규모에 적합하고, 품질목표를 달성할 수 있도록 자격 있는 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 운영체제

심사사항	구 비 요 건
(1) 기본사업체제	○ 골프장 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 KS S 2007-3의 4.4(품질 시스템)에서 규정한 내용이상으로 서비스 제공을 위한 기본사업체제가 충분히 확보되어 있어야 한다.
(2) 서비스 조직구조	○ 골프장 서비스 수행에 필요한 조직구조를 KS S 2007-3의 5.1(조직)에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞게 사내표준에 규정하고, 이에 따라 각 조직별 업무분장이 효율적으로 되어야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	구 비 요 건
(1) 회원모집, 운영시간 및 휴장, 예약	○ 골프장 서비스 사업장에서 제공하는 회원모집, 운영 시간 및 휴장, 예약의 사항이 KS S 2007-2의 4(회원모집, 5(운영 시간 및 휴장), 6(예약)에서 규정한 내용으로 사내표준에 구축하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.
(2) 내장 및 Tee off 시간	○ 골프장 서비스 사업장에서 제공하는 내장에 관한 사항을 KS S 2007-2의 7(내장)의 내용과 Tee off 시간 등에 대해 사내표준으로 구축하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.
(3) 경기진행	○ 골프장 서비스 사업장에서 제공하는 안내 사항, 클럽 확인, 준비 운동, 경기 개시, 경기 규칙 적용, 어드바이스, 경기 종료 및 클럽 확인, 추가 이용 등에 관한 사항을 KS S 2007-2의 8.1(안내사항), 8.2(클럽확인), 8.3(준비 운동), 8.4(경기 개시), 8.5(경기 규칙 적용), 8.6(어드바이스), 8.8(경기 종료 및 클럽 확인), 8.9(추가 이용)에서 규정한 내용으로 사내표준으로 구축하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.
(4) 경기종료 후	○ 골프장 서비스 사업장에서 제공하는 경기 종료 후에 대한 사항을 KS S 2007-2의 9(경기종료 후)에서 규정한 내용으로 사내표준에 구축하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.

심사사항	구 비 요 건
(5) 고객 불만 및 보상 처리	○ 골프장의 서비스 품질 유지를 위해 고객 불만 및 보상 처리에 관한 사항을 KS S 2007-2의 10.1(불만 처리), 10.2(보상 처리), KS S 2007-3의 9.4(불만 처리)에서 규정한 내용으로 사내표준에 구축하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.
(6) 고객 만족도 관리	○ 골프장 서비스 이용 고객 만족도 관리에 관한 사항을 KS S 2007-2의 10.3(고객 만족도 관리), KS S 2007-3의 10(고객 만족도 관리)에서 규정한 내용으로 사내표준에 구축하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.

라. 서비스 인력관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 인력 자원의 확보 및 직무능력	○ 골프장 사업자는 양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문 인력 확보하고, 서비스 인력자원은 KS S 2007-3의 5.2(인력)에서 규정한 내용 이상으로 각 업무에 대한 전문 지식을 갖추고, 이를 수행할 수 있는 능력을 갖추어야 한다.
(2) 교육훈련	○ 골프장 서비스 종사자의 서비스 직무수행 능력을 향상시키기 위해 KS S 2007-3의 5.3(교육훈련)에서 규정한 내용으로 교육훈련 계획 수립과 정기적인 교육훈련을 실시하여야 하며, 이를 서비스 개선에 활용하여야 한다.

마. 시설 · 장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 코스	○ 골프장의 시설에 관한 사항을 KS S 2007-3의 6(코스)에서 규정한 내용 이상으로 필요한 시설 및 장비를 충분히 확보하여야 한다.
(2) 시설 및 장비	○ 골프장 서비스를 원활하게 제공하기 위하여, 골프장 시설에 관한 사항을 KS S 2007-3의 7(시설 및 장비)에서 규정한 내용 이상으로 업무를 수행하여야 한다.
(3) 환경관리	○ 골프장 서비스를 이용하는 고객 및 종업원을 위한 사업장 환경에 관한 사항을 KS S 2007-3의 8.1(환경관리)에서 규정한 내용 이상으로 업무를 수행하여야 한다.

심사사항	구 비 요 건
(4) 안전관리	○ 골프장을 이용하는 고객 및 종업원의 안전을 위한 안전사고 및 안전관리에 관한 사항을 KS S 2007-2의 8.7(안전사고), KS S 2007-3의 8.2(안전관리)에서 규정한 내용으로 업무를 수행하여야 하며, 도난, 화재 등 안전사고를 대비한 예방대책을 강구하여야 한다.
(5) 위생 및 식품 안전	○ 골프장 서비스를 이용하는 고객의 위생 및 식품 안전을 위한 위생과 식품안전에 관한 사항을 KS S 2007-3의 5.2 e), 8.1의 b)에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사사항	구 비 요 건
(1) 고객이 제공받은 사전 서비스	○ 골프장의 사전 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 운영시간 및 휴장에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장의 사전 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 안내사항, 예약 방법, 예약 등에 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장의 사전 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 예약의 공정성 및 개인정보보호에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다.
(2) 고객이 제공받은 서비스	○ 골프장의 서비스 업무 내장 관련으로 용품인도, 안내사항, 등록, 락카 이용, 경기시작 홀 이동에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장의 서비스 업무 중 Tee off 간격, Tee off 시간, 경기 운영 시간에 관한 사항에 대해 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장의 서비스 업무 중 경기진행시 안내사항, 클럽 확인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장의 서비스 업무 중 준비운동, 경기 개시, 경기 규칙 적용, 안전사고에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다.

심사사항	구 비 요 건
	○ 골프장의 서비스 업무 중 경기 진행 및 경기 어드바이스에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장의 서비스 업무 중 경기종료 및 클럽 확인, 추가 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장 서비스 업무 중 경기 종료 후 락커룸 이용, 부대시설 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장 서비스 업무 중 경기 종료 후 정산 및 영수증, 요금 환불(또는 부분정산)에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. ○ 골프장 서비스 업무 중 음식의 제공 및 보건위생에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다.
(3) 고객이 제공받은 사후 서비스	○ 골프장의 사후 서비스 중 고객 불만 처리 및 보상처리에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 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 등 ○ 시행규칙 별표 7에서 규정한 표시 현판	1. KS 인증 표시 도표 : KS 마크 지름 10mm 이상 2. 표준명 및 표준번호 3. 인증번호 4. 서비스 업체명 및 사업장명 5. 인증기관명

나. 서비스 인증 구분

한국산업표준 번호	표 준 명	종류 또는 등급
KS S 2007	골프장 서비스	--