

KS 서비스인증 심사기준

표 준 번 호 : KS S 1004

표 준 명 : 시설관리 서비스

제 정 년 월 일 : 2008 년 11 월 28 일

개 정 년 월 일 : 2009 년 11 월 19 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 적절하게 수립되어 전사적(全社的)으로 추진되어야 한다.
(2) 사내 표준화 와 품질경영 도입의 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 품질 경영에 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) 조직구축	○ 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 수행 시스템 구축	○ 시설물 안전 관리법 등 시설물 관리 사업 수행에 필요한 모든 법적 요건을 구비하여야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	구 비 요 건
(1) 서비스 수행업무 절차의 표준화	○ KS S 1004-2의 5(시설관리 서비스 절차)에서 규정한 서비스 수행 업무 절차 및 방법에 대하여 사내표준에 규정하여야 한다. ○ 사내표준에 서비스 수행 대상 건축물의 현황을 파악하는 내용을 규정하고 이에 따라 서비스 수행 대상 건축물의 현황을 파악하고 있어야 한다. ○ KS S 1004-2의 5(시설관리 서비스 절차)에서 규정한 서비스 수행 대상 건축물의 인수업무 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 보고하여야 할 사항을 사내 표준에 규정하고 이에 따라 고객에게 정기적으로 보고하여야 한다.
(3) 사고복구 및 확산 방지체계	○ 서비스 수행과정에서 발생하는 사고에 대한 복구 및 확산을 방지할 수 있는 운영체계를 KS S 1004-2의 6(안전관리 서비스)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하여야 한다. ○ 사고예방에 필요한 각 예방교육 등을 주기적으로 실시하여 관리하고, 사고 시 필요한 각 관련기관과 및 비상 연락망을 갖추어 사고 조치에 대하여 대책을 강구하고 있어야 한다.
(4) 손해보상업무 수행	○ 서비스 수행과정에서 안전사고 및 비상상황 발생으로 고객에게 손해가 발생할 경우, 손해 보상 업무 절차와 방법이 KS S 1004-3의 8(사고조치 및 보상체계)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하여야 한다.

	○ 서비스 수행과정에서 고객의 인적 및 물적 사고로 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) 고객만족운영 시스템 구축	○ KS S 1004-2의 7.4(고객만족도 관리), KS S 1004-3의 9(고객만족 운영시스템)에서 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 1004-2의 7(고객 불만처리 서비스), KS S 1004-3의 9.4(고객 불편사항의 운영체계) 및 9.5(불편사항에 대한 시정조치)에서 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 수행인력의 확보	○ 계약, 고객 상담 및 불편 조치 등 실제 시설관리 서비스 수행에 필요한 인력을 KS S 1004-3의 3.2(인적자원)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 인력을 확보하고 있어야 한다.
(2) 교육훈련	○ 시설관리 서비스 종사자의 서비스 직무 수행 능력을 향상시키기 위하여 KS S 1004-3의 6(교육훈련 시스템)에서 규정한 내용 이상으로 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 유지 관리	○ 시설관리 서비스 수행에 필요한 각종 시설과 장비 등의 성능 유지를 위한 운영 시스템을 KS S 1004-3의 4(시설 및 장비)에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 시설 · 장비를 운영하고 있어야 한다.
(2) 환경 관리	○ KS S 1004-2의 5.5(시설운영 서비스) 관련으로 시설관리 서비스 수행과정에서 발생하는 유해한 폐수와 사업장에서 발생된 폐기물에 대한 처리 등의 환경관리 및 쾌적한 실내 환경을 유지하기 위해 관계 법령 및 한국산업표준에 규정한 내용 이상으로 사내표준을 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여 서비스 사업장이 쾌적한 환경을 유지하여야 한다.
(3) 안전 관리	○ 시설관리를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 위해 KS S 1004-3의 5(안전 관리 체계)에서 규정한 내용 이상으로 시설 안전 확보에 대해 사내 표준에 규정하고 이에 따라 고객의 안전을 확보하고 있어야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사사항	구 비 요 건
(1) 고객이 제공받은 사전 서비스	○ 입주가 결정된 고객에게 건축물에 대한 각종 현황에 대해 KS S 1004-2의 5.3(입주 상담 서비스)와 5.4(입주 지원 서비스)에서 규정한 자료제공 등, 규정한 내용대로 입주 전에 서비스를 수행하고 있어야 한다.
(2) 고객이 제공받은 서비스	○ 시설관리 서비스 수행 사업장의 서비스 종사자의 용모·복장 관리, 고객응대의 친절서비스, 담당업무와 서비스에 대한 숙지를 통해 업무를 수행하고 있어야 한다. ○ 서비스를 수행하고 있는 건축물의 냉난방 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. ○ 서비스를 수행하고 있는 건축물의 전등·전열 공급 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. ○ 서비스를 수행하고 있는 건축물의 실내 환경 유지 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. ○ 서비스를 수행하고 있는 건축물의 위생 및 급수 공급 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. ○ 서비스를 수행하고 있는 건축물의 공용 시설관리 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. ○ 서비스를 수행하고 있는 건축물의 안전 관리 서비스가 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. ○ 고객이 서비스를 수행하고 있는 건축물에서 퇴거할 시 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 퇴거지원 서비스를 수행하고 있어야 한다.
(3) 고객이 제공받은 사후 서비스	○ 서비스를 수행하고 과정에서 발생하는 건축물의 입주 고객의 각종 불편 사항을 KS S 1004-2에서 규정한 내용대로 처리하고 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 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 1004	시설관리 서비스	--