

KS 서비스인증 심사기준

표 준 번 호 : KS S 2007

표 준 명 : 골프장 서비스

제 정 년 월 일 : 2009 년 11 월 25 일

제 정 년 월 일 : 2011 년 12 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 요구수준 이상으로 보증할 수 있도록, 사업장 규모에 따라 적절하게 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 품질 경영에 관한 교 육훈련의 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 운영체계

심사사항	구 비 요 건
(1) 기본사업체계	○ 골프장 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 KS S 2007-2의 4.1(경영)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 경영하여야 한다.
(2) 서비스 조직구조	○ 골프장 서비스 수행에 필요한 조직구조를 KS S 2007-2의 4.2(조직)에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞게 사내표준에 규정하고, 이에 따라 각 조직별 업무분장이 효율적으로 되어야 한다.
(3) 제3자 위탁	○ 골프장 서비스를 효율적으로 수행하기 위해 서비스의 일부를 제3자에게 위탁하는 사항을 KS S 2007-2의 4.3(제3자 위탁)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 관리하여야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	구 비 요 건
(1) 서비스 수행업무 절차의 표준화	○ 골프장 서비스의 수행에 관하여 KS S 2007-1의 3(서비스 수행의 기본 사항), 4(사전 서비스), 5(서비스 수행)에서 규정한 내용 이상으로 서비스 수행업무 절차 및 방법에 대하여 사내표준에 규정하여야 한다. ○ 골프장 서비스의 수행에 관하여 기록하여야 할 문서의 종류와 내용을 규정하고, 이에 따라 각종 문서를 기록·관리하고 있어야 한다.
(2) 서비스 품질관리	○ 골프장 서비스의 품질관리에 관하여 KS S 2007-2의 9(품질관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 품질방침 및 목표, 책임, 매뉴얼, 품질평가 및 피드백 체계, 문제예방 및 시정조치가 수행되고 있어야 한다.
(3) 불만처리 및 피해보상 체계	○ 골프장 서비스를 제공한 과정에서 발생한 고객의 불만 및 피해보상 처리에 관한 사항을 KS S 2007-2의 10(불만 처리 및 피해 보상)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.
(4) 고객의 소리와 고객만족도 관리	○ 골프장 서비스와 관련하여 고객의 소리와 고객만족도 관리에 관한 사항을 KS S 2007-2의 11(고객의 소리 및 고객만족도 평가)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.

라. 서비스 인력관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 인적 자원의 확보 및 유지	○ 골프장 사업자는 양질의 서비스를 제공할 수 있기 위해 KS S 2007-2의 5.1(인적 자원의 확보와 유지)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 인력을 확보하고 유지 및 관리하고 있어야 한다.
(2) 교육훈련	○ 골프장 서비스 종사자의 서비스 직무수행 능력을 향상시키기 위해 KS S 2007-2의 5.2(교육훈련)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 교육훈련 계획 수립과 정기적인 교육훈련을 실시하여야 하여야 한다.

마. 시설 · 장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 코스 및 시설 관리	○ 골프장의 시설에 관한 사항을 KS S 2007-2의 6(코스 및 시설관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 필요한 시설 및 장비를 충분히 확보하고 관리하여야 한다.
(2) 환경 관리	○ 골프장의 환경 관리에 관한 사항을 KS S 2007-2의 7(환경 관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 환경 관리 업무를 수행하여야 한다.
(3) 안전 관리	○ 골프장을 이용하는 고객 및 종업원의 안전을 위한 안전관리에 관한 사항을 KS S 2007-2의 8(안전 관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 안전관리 업무를 수행하여야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사사항	구 비 요 건
(1) 고객이 제공받은사전 서비스	○ 골프장 서비스의 회원 모집에 관한 사항을 KS S 2007-1의 4.1(회원 모집) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스의 운영 시간 및 휴장에 관한 사항을 KS S 2007-1의 4.2(운영 시간 및 휴장) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스의 예약에 관한 사항을 KS S 2007-1의 4.3(예약), 4.4(예약의 공정성) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다.
(2) 고객이 제공받은 서비스	○ 골프장 서비스의 내장에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.1(내장) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스의 경기 운영 시간에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.2(경기 운영 시간) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스의 경기 진행에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.3(경기 진행 전), 5.4(경기 진행) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스의 경기 종료에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.5(경기 종료) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스의 정산 및 환불에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.6(정산 및 환불) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스의 클럽 하우스에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.7(클럽 하우스) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다.
(3) 고객이 제공받은 사후 서비스	○ 골프장 서비스 제공과정에서 고객이 제기한 불만처리에 관한 사항을 KS S 2007-1의 6.1(불만처리) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. ○ 골프장 서비스 제공과정에서 발생한 고객의 피해에 대한 보상에 관한 사항을 KS S 2007-1의 6.2(피해보상) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 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 2007	골프장 서비스	--