

KS 서비스인증 심사기준

표 준 번 호 : KS S 1012

표 준 명 : 건축물 클리닝 서비스

제 정 년 월 일 : 2009 년 8 월 10 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 운영체계

심사사항	구 비 요 건
(1) 서비스 사업장의 품질경영과 품질관리책임	○ 클리닝 서비스 수행에 필요한 품질경영시스템을 KS S 1012-2 8.1(품질방침 및 목표), KS S 1012-2 8.2 (품질관리 책임)의 내용 이상으로 사업장 실정에 맞게 사내 표준을 규정하고, 이에 따라 사업장 실정에 맞게 품질경영 방침과 목표를 수립하여 실시되고 있어야 하며, 업무별로 책임이 명확히 규정되어 있어야 한다.
(2) 서비스 품질관리 시스템 구축	○ 사업장의 클리닝 서비스 수행에 필요한 품질매뉴얼을 KS S 1012-2 8.3(품질 매뉴얼)의 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고, KS S 1012-2 8.4(품질문서 관리)에 따라 품질문서에 책임자를 명시하여 이에 따라 업무가 수행되고 있어야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	구 비 요 건
(1) 서비스 수행 업무 절차의 표준화	○ 사내 표준에 서비스의 정의 및 기준을 규정하고 이에 따라 서비스 수행 주체 및 형태를 결정하고 있어야 한다. ○ 사내 표준은 서비스 계획수립, 서비스 수행절차, 시설과 장비, 핵심성과지표 및 품질측정 및 평가, 고객 클레임 처리절차 등 클리닝 서비스 수행 전반에 대하여 KS S 1012-1항에서 규정한 내용 이상으로 건축물의 클리닝 프로그램을 사내표준에 규정하고 있어야 한다.
(2) 서비스 준비	○ 클리닝 서비스를 건축물을 사전에 파악하여 고객에게 제안하고자 하는 서비스 내용을 KS S-1012-1 4.1항과 4.2항에서 규정한 내용 이상으로 규정하고, 이에 따라 업무가 실시되고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스 수행 계약 시 약관내용에는 KS S-1012-1 4.3항에서 규정한 내용 이상으로 규정하고, 이에 따라 계약업무가 수행되고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스를 제공하기 위해 수립한 수행계획은 KS S 1012-1 4.4항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 계획이 수립되어 있어야 한다.
(3) 서비스의 수행 및 관리상태	○ 클리닝 서비스 수행내용은 KS S 1012-1 4.5항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 클리닝 서비스가 실시되고 있어야 한다.

심사사항	구 비 요 건
	○ 클리닝 서비스의 작업수행 점검과 확인 등에 대해 KS S 1012-1 4.6항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 확인 및 점검 서비스가 수행되고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스의 시정조치 및 결과보고 등에 대해 KS S 1012-1 4.7항에서 규정한 내용이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 조치 및 보고가 수행되고 있어야 한다.
(4) 서비스 품질측정 및 평가	○ 클리닝 서비스에 대한 품질을 정기적으로 평가하기 위하여 서비스 품질평가 계획을 수립하고 샘플링 방법을 통해 검사대상을 선정하는 등에 대해 KS S 1012-1 5.2항과 5.3항, 5.4항에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 업무가 수행되고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스 품질을 측정하기 위하여 검사를 수행하는 방법과 품질수준의 평가 방법은 KS S 1012-1 5.5항과 5.6항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 클리닝 서비스의 품질 평가업무가 수행되고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스의 품질을 평가결과에 대한 판정과 이에 대한 시정조치 절차는 KS S 1012-1 5.7항에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 업무가 수행되고 있어야 한다.
(5) 서비스 수행결과 기록 및 보고	○ 클리닝 서비스 수행과정에서 기록하여야 할 문서들을 KS S 1012-1 7항에서 규정한 내용이상으로 각종 문서들을 유지·보관 하고 고객에게 보고하여야 할 사항들을 사내 표준에 규정하고 이에 따라 업무가 수행되고 있어야 한다.
(6) 고객의 소리관리 및 고객만족도 평가	○ 클리닝 서비스 수행 과정에서 발생하는 고객의 소리 및 모니터링에 대한 수집과 분석체계를 KS S 1012-2 9.1항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 업무가 수행되고 있어야 한다. ○ 고객으로부터 수집된 정보를 활용하여 고객 만족도를 평가할 수 있는 절차에 대해 KS S 1012-2 9.2항에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 업무가 수행되고 있어야 한다.
(7) 고객 불편 사항 처리 및 재발방지	○ 고객 클레임의 접수, 처리, 그리고 재발방지를 위한 시정조치를 위해 KS S 1012-1 6항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 고객 불편사항 처리 및 재발방지 업무가 수행되고 있어야 한다.

라. 서비스 인력관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 서비스 수행 인력 확보	○ 클리닝 서비스 사업의 핵심 가치를 수행하는데 있어서 필요한 인력에 대해 KS S 1012-2 4.3.3항에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 확보하고 있어야 한다.
(2) 기술인력 확보 및 수행	○ 건축물의 위생환경과 시설 및 장비를 관리·유지하고 서비스 품질을 평가할 수 있는 관리자 및 품질평가자에 대해 KS S 1012-2 4.3.3.2항과 4.3.3.3항에서 규정한 기술 인력을 확보 및 수행하고 있어야 한다.
(3) 교육훈련	○ 클리닝 서비스 종사자의 서비스 직무 수행 능력을 향상시키기 위하여 KS S 1012-2 7항에서 규정한 내용 이상으로 교육훈련 시스템을 사내 표준에 규정하고 이에 따라 교육훈련을 실시하고 있어야 한다.

마. 시설 · 장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	구 비 요 건
(1) 시설 및 장비 확보	○ KS S 1012-2 5항에서 규정한 클리닝 서비스 수행에 필요한 각종 시설과 장비를 확보하여야 한다.
(2) 운영 시스템 구축	○ 클리닝 작업의 원활히 수행과 사용 장비 및 약품의 효능유지를 위해 KS S 1012-1 4.6.2항에서 규정한 내용이상으로 사내 표준에 설정하고 이에 따라 사용 장비와 약품을 운영하고 주기적으로 점검하여야 한다.
(3) 환경 및 안전 관리	○ 클리닝 작업과정에서 대리석의 세척, 카펫청소, 왁스작업과 같이 세척으로 발생하는 유해한 폐수에 대하여 KS S 1012-2 6.2항 이상으로 수질오염 방지절차를 사내 표준에 규정하고 유지하여야 한다. ○ 사업장에서 발생된 폐기물은 KS S 1012-1 4.6.2항에서 규정한 대로 재활용 분리절차를 거쳐 인가된 폐기물처리업자에게 인계하여야 한다. ○ 클리닝 서비스 종사자의 안전 확보를 위해 KS S 1012-1 4.5.4항과 KS S 1012-2 6.1항에서 규정한 내용 이상으로 작업 안전 관리에 대해 사내 표준에 규정하고 이에 따라 고객의 위생안전도 함께 확보하고 있어야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사 사항	세부 심사 항목
(1) 고객이 제공받은 사전 서비스	○ 클리닝 서비스 사업자는 서비스구역을 파악하기 위하여 건축물 시설물에 대해 청소단위와 청소항목, 위생환경요건, 입주고객의 정보 등에 대해 KS S 1012-1 4.1항 이상으로 파악하고 있고, 정기적으로 파악한 결과를 보유하고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스 사업자는 고객에게 제시한 서비스 제안서와 합의된 계약서의 약관내용이 KS S 1012-1 4.2항과 4.3항 이상으로 제공하고 있어야 한다. ○ 서비스 계약이 체결된 고객에게 KS S 1012-1 4.4항에서 규정한 대로 클리닝 서비스 수행에 필요한 클리닝 프로그램과 계획서를 제공하고, 서비스 수행시점에서 계획대로 서비스가 제공되고 있어야 한다.
(2) 고객이 제공받은 서비스	○ 사업장의 서비스 업무에 종사하는 직원들은 고객에게 응대하는 태도, 전화응대 등 고객 응대를 양호하게 수행하고 있어야 한다. ○ 사업장의 서비스 업무에 종사하는 직원들은 KS S 1012-2 4.3.3항에서 규정하고 있는 책무에 대해 충분한 지식을 확보하고 있고 규정대로 수행하고 있어야 한다. ○ 서비스 계약이 체결된 건축 시설물에 대해 청소작업 계획에 의해 수립된 기준으로 청소단위 및 청소항목, 청소장비, 사용약품 및 소모품, 청소작업 등의 서비스가 KS S 1012-1 4.5항에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. ○ 관리자는 청소작업이 완료되었을 경우 작업달성과 품질수준의 확인, 사용된 장비와 약품의 주기적인 점검 등에 대해 KS S 1012-1 4.6항에서 규정한 내용이상으로 수행하고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스에 대한 품질측정은 수립한 평가계획과 절차대로 정기적으로 실시하고 품질평가 결과에 대한 판정과 시정조치 등에 대해 KS S 1012-1 5항에 규정한 내용과 같이 수행되고 있어야 한다. ○ 클리닝 서비스의 고객만족 수준을 모니터링하기 위해 KS S 1012-2 9항에서 규정한 내용과 같이 고객의 소리 관리체계를 갖추고 고객 만족도평가를 실시하여 지속적 개선활동을 수행하여야 한다.
(3) 고객이 제공받은 사전 서비스	○ 클리닝 서비스를 수행하고 있는 사업장에서 실제 사고발생 시 KS S 1012-1 4.3.2 h항에서 규정한 내용 이상으로 고객에게 손해 보상방법과 조치를 할 수 있는 책임보험에 가입되어 있어야 하며, 이에 따라 보상 업무가 수행되고 있어야 한다.

심사 사항	세부 심사 항목
	○ 서비스를 수행하는 사업장에서 위생환경과 안전사고 발생 시 KS S 1012-1 4.5.4항에서 규정한 내용 이상으로 고객과 종사원의 안전을 확보할 수 있는 대응체계가 확립되어 있고 응급조치를 즉각적으로 수행할 수 있어야 한다. ○ 서비스를 수행하고 있는 고객들을 대상으로 고객 불만이나 클레임을 신속하게 처리할 수 있는 체계를 확립하고, 불만의 유형과 빈도 및 심각성에 관한 사항을 분석·정리하여 KS S 1012-1 6항과 KS S 1012-2 8.6항에서 규정한 내용대로 수행하고 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 1012	건축물 클리닝 서비스	--