

한국산업표준(KS) 서비스인증심사기준

한국산업표준(KS)번호 KS S 1004

한국산업표준(KS)명 시설관리 서비스

제정연월일 2008년 11월 28일

개정연월일 2015년 07월 07일

- KS S 1004의 한국산업표준(KS) 인증 업무에 대한 처리 절차와 방법은 산업표준화법 및 KS Q 8002, KS인증제도 - 서비스인증에 대한 일반 요구사항에 따른다.
- 이 인증심사기준은 산업표준화법 시행규칙 별표8(인증심사기준)을 기반으로 작성되었으며, KS Q 8002 부속서 A(서비스인증심사보고서) 작성 등 인증심사에 대한 판단 기준으로 활용한다.

한 국 표 준 협 회

1. 사업장 심사기준

가. 서비스 품질경영 관리

심사사항	심사기준
1) 사내표준화 및 품질경영의 추진	가) 경영책임자는 서비스 표준화 및 품질경영에 대한 중요성을 인식하고, 이에 대한 서비스 리더십을 발휘하여 합리적으로 추진하여야 한다. 나) 기업의 서비스 사내표준 및 관리 규정은 한국산업표준의 최신본을 기반으로 회사 규모에 따라 적합하게 수립하여 회사 전체 차원에서 적용되어야 한다. 다) 품질경영의 추진계획은 해당 한국산업표준 및 인증심사기준의 요구수준 이상으로 유지할 수 있도록 입안되어야 한다.
2) 사내표준화와 품질경영의 도입 및 확산을 위한 활동	가) 서비스 품질경영을 총괄하는 품질경영부서는 독립적으로 운영하여야 한다. 나) 서비스에 대한 지속적 제안 활동 또는 소집단 활동 등을 통해 서비스 품질개선 활동을 실시하고, 사내표준화와 품질경영 활동 전반에 대해 자체점검을 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 서비스 품질경영에 반영하고 있어야 한다.

나. 서비스 운영체제

심사사항	심사기준
1) 기본사업체제	시설관리 서비스에 대한 사업자의 경영에 관한 사항을 KS S 1004-2의 4.1(경영)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.
2) 서비스 조직구조	시설관리 서비스 업무 수행에 필요한 조직은 KS S 1004-2의 4.2(조직)에서 규정한 내용 이상으로 조직을 구축하고 각 조직별 업무 분장을 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.
3) 서비스 수행 체제	가) 시설관리 서비스 업무 수행을 위한 체제에 대해 KS S 1004-2의 4.3(서비스 수행 체제)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다. 나) 사내표준에 시설관리 서비스 수행 과정에서 기록하여야 할 문서의 종류와 내용을 규정하고 이에 따라 각종 문서를 기록·관리하고 있어야 한다.
4) 시설 관리 사업 체제	시설관리 서비스 업무 수행에 필요한 사업 체제는 KS S 1004-2의 4.4(시설 관리 사업 체제)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	심사기준
1) 서비스 수행업무 절차의 표준화	KS S 1004-1의 4(입주 지원 서비스, 5(시설 운영 서비스), 6(안전 관리 서비스), 7(퇴거 지원 서비스)에서 규정한 내용 이상으로 서비스 수행 업무 절차 및 방법에 대하여 사내표준에 규정하여야 한다.
2) 서비스 품질평가	시설관리 서비스의 품질관리에 대해 KS S 1004-2의 9(품질 관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 품질방침 및 목표, 품질관리 책임, 매뉴얼, 품질평가 및 피드백 체계, 문제예방 및 시정조치가 수행되고 있어야 한다.
3) 불만처리 및 피해 보상 체계	고객 불만의 접수, 처리, 재발 방지를 위한 시정 조치에 대해 KS S 1004-2의 10(불만 및 피해보상 처리 체계)에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.
4) 고객의 소리와 고객만족도 관리	시설관리 서비스 수행 과정에서 발생하는 고객의 소리에 대한 관리체계 및 고객 만족도 평가 및 피드백을 통한 개선 체계는 KS S 1004-2의 11(고객의 소리와 고객 만족도 관리)에서 정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.

라. 서비스 인력관리

심사 사항	심사기준
1) 인적자원의 확보	계약, 고객 상담 및 불편 조치 등 실제 시설관리 서비스 수행에 필요한 인력을 KS S 1004-2의 5.1(인적 자원의 확보와 유지)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 1004-2의 5.2(교육 훈련)에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 교육·훈련을 실시하여 그 결과를 인력관리에 반영하여야 한다. 또한, 서비스품질경영부서 경영간부에 대해 서비스 표준화 및 품질경영 전문교육기관의 교육 실적이 있어야 한다.
3) 품질관리담당자 확보 및 직무수행 능력	가) 서비스 품질경영을 효과적으로 추진할 수 있도록 자격을 갖춘 서비스 품질관리담당자를 확보하고 있어야 한다. 나) 서비스 품질관리 담당자는 다음의 직무를 수행하여야 한다. (1) 서비스 사내표준화와 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진 (2) 서비스 사내표준의 제정·개정 등에 대한 총괄 (3) 서비스 품질수준의 평가 (4) 각 서비스 프로세스별 사내표준화 및 품질관리의 실시 에 관한 지도·조언 및 부문 간의 조정 (5) 서비스 및 서비스 프로세스에서 발생하는 문제점 해결과 조치, 개선대책에 관한 지도 및 조언 (6) 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육훈련 추진 (7) 고객(소비자)의 불만에 대한 관리 및 조치 (8) 협력업체에 대한 관리 및 지도

마. 시설 · 장비, 안전 및 환경 관리

심사 사항	심사기준
1) 시설 및 장비 관리	시설관리 서비스 수행에 필요한 각종 시설과 장비 등의 성능 유지를 위한 운영 시스템을 KS S 1004-2의 6(시설 및 장비 관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고 이에 따라 시설·장비를 운영하고 있어야 한다.
2) 안전 관리	시설물을 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 위해 KS S 1004-2의 7(안전 관리)에서 규정한 내용 이상으로 시설 안전 확보에 대해 사내 표준에 규정하고 이에 따라 고객의 안전을 확보하고 있어야 한다.
3) 환경 관리	KS S 1004-2의 8(환경 관리) 관련으로 시설관리 서비스 수행과정에서 발생하는 유해한 폐수와 사업장에서 발생된 폐기물에 대한 처리 등의 환경관리, 쾌적한 실내 환경을 유지하기 위해 관계 법령 및 한국산업표준에 규정한 내용 이상으로 사내표준을 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여 서비스 사업장이 쾌적한 환경을 유지하여야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사 사항	심사기준
1) 고객이 제공받은 사전 서비스	고객이 입주 전에 입주 상담, 공사 지원, 입주 지원과 관련하여 KS S 1004-1의 4(입주 지원 서비스)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.
2) 고객이 제공받은 서비스	가) 서비스를 수행하고 있는 건축물의 냉난방 서비스가 KS S 1004-1의 5.1(건축물의 냉·난방)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다. 나) 서비스를 수행하고 있는 건축물의 전등·전열 공급 서비스가 KS S 1004-1의 5.2(전등·전열 공급)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다. 다) 서비스를 수행하고 있는 건축물의 실내 환경 유지 서비스가 KS S 1004-1의 5.3(실내 환경 유지)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다. 라) 서비스를 수행하고 있는 건축물의 위생 및 급수 공급 서비스가 KS S 1004-1의 5.4(위생 및 급수 공급)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다. 마) 서비스를 수행하고 있는 건축물의 공용 시설관리 서비스가 KS S 1004-1의 5.5(공용 시설 관리)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다. 바) 서비스를 수행하고 있는 건축물의 안전 관리 서비스가 KS S 1004-1의 6(안전관리 서비스)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다. 사) 고객이 서비스를 수행하고 있는 건축물에서 퇴거할 시 KS S 1004-1의 7(퇴거 지원 서비스)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.
3) 고객이 제공받은 사후 서비스	시설관리 서비스 수행과 관련하여 발생한 고객의 불만, 피해보상 요구에 대해 KS S 1004-1의 8(불만 처리), 9(피해 보상 처리)에서 규정한 내용 이상으로 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 1004	시설관리 서비스	—

※ 참고 : 서비스 심사항목별 확인사항

심사사항	심 사 항 목	확 인 사 항	O/X	비 고
가. 고객이 제공 받은 사전 서비스	(1) 입주 상담 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장의 입주 고객에 게 KS S 1004-1의 4.1 (입주 상담)에 규정한 내용대로 사전서비스를 제공하였는가? (시설관리 서비스를 수행 하고 있는 건축물의 입 주고객을 실제로 상담)	1) 입주 고객에게 임대차계약에 의해 점유하 는 전용면적 및 공용면적에 대한 설명을 하고, 안내 자료를 비치하고 있다.		
		2) 입주 고객에게 제공될 시설관리 서비스 범 위와 운영기준에 대해 설명하고 안내 자료 를 비치하고 있다.		
		3) 입주 상담 시, 입주 고객에게 임대가격, 관 리비용, 관리기준 등을 상세히 설명하고, 자료를 제공하고 있다.		
		4) 입주 고객에게 입주 시, 유의사항 및 퇴거 시 원상복구에 대한 설명을 하고 안내 자 료를 비치하고 있다.		
		5) 기타 입주 고객이 문의하는 내용에 대해 자세한 설명과 사례에 대한 내용을 안내 자료로 비치하고 있다.		
	(2) 공사 지원 시설관리 서비스 수행 사업장 입주고객에게 KS S 1004-1의 4.2(공 사 지원) 관련으로 사 내표준에 규정한 내용 대로 서비스를 수행하 고 있는가? (시설관리 서비스를 수행 하고 있는 건축물의 입 주고객을 실제로 상담)	1) 입주가 결정된 고객에게 입주 일정을 확인 하고, 입주에 필요한 제반사항을 설명하고 있다.		
		2) 입주 고객이 입주 전에 입주공간에 대하여 공사를 실시하는 경우 입주공사기간, 공사 범위 등을 확인하고 건축물의 기반시설을 이용할 수 있도록 지원하고 있다.		
		3) 입주공사업체에 대하여 공사기간 동안 공 사업체가 준수해야 하는 안전사항을 공지 하고 있다.		
		4) 입주공사업체의 용접기, 화기사용, 공사 진 척도, 작업 범위, 안전교육 등을 매일 확인 하고 현장점검 활동을 지원하고 있다.		
		5) 입주공사업체의 공사 마감 자재가 소방법 의 규정에 따라 적합하게 시공되었는지 확 인하고 있다.		
		6) 입주고객이 공용 및 전용공간에 설치하는 간판, 게시물 등이 “옥외광고물등관리법” 등의 관련 법규에 따라 안전한 범위 내에서 설치되도록 지원하고 있다.		
		7) 입주공사업체에게 입주공사 시, 발생하는 폐기물 등을 관련 법규에서 규정한 적절한 방법대로 처리하도록 공지하고 있다		
	(3) 입주 지원 시설관리 서비스 수행 사업장 입주고객에게 KS S 1004-1의 4.3(입 주 지원) 관련으로 사 내표준에 규정한 내용	1) 입주 고객이 입주 시, 건축물의 이용에 불 편함이 없도록 지원하며, 이삿짐 운반 동 선을 확보할 수 있도록 지원하고 있다.		
		2) 이삿짐 운반업체에게 기존 시설물의 손상 방지를 위하여 사전공지하고, 보호조치 등 을 하고 있다.		

심사사항	심 사 항 목	확 인 사 항	O/X	비 고
	대로 서비스를 수행하고 있는가? (시설관리 서비스를 수행하고 있는 건축물의 입주고객을 실제로 상담)			
나. 고객이 제 공받은 서 비스	(1) 건축물의 냉·난방 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장 건축물의 냉·난방 서비스에 대해 KS S 1004-1의 5.1(건축물의 냉·난방 서비스) 관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가?	1) 입주 고객 및 방문 고객이 실내 환경을 쾌적하게 유지할 수 있도록 시설물의 냉·난방 공급 서비스에 대한 기준을 설정하고 이를 고객에게 공지하고 있다.		
		2) 건축물의 용도와 특성에 맞게 수립한 자체 운영기준에 따라 냉·난방 공급시간과 운영기준을 적정하게 유지하고 있다.		
		3) 냉·난방 공급 시작 전·후에 설비 및 장비의 운전 상태를 점검하여 냉·난방 공급에 지장을 초래하지 않도록 관리하고 있다.		
		4) 냉·난방 관련 설비 및 장비의 이력과 특기사항을 관련법규에서 요구하는 내용에 따라 기록, 보관하고 있다.		
		5) 특수구역에 대한 별도의 냉·난방 자체 운영 기준을 수립하여 운영하고 기록, 관리하고 있다.		
		6) 사업자는 입주 고객에 대한 고객만족도 조사를 주기적으로 실시하여 쾌적한 냉·난방을 공급하고 있다.		
		7) 사업자는 건축물의 냉·난방 공급을 효율적으로 제공하여 에너지 절감(전기, 가스 등) 활동을 하고 있다.		
		8) 사업자는 냉·난방 관련 입주 고객의 불편사항 접수 시, 신속하고 친절하게 처리해주고 있다.		
	(2) 전등·전열 공급 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장의 전등·전열 공급 서비스에 대해 KS S 1004-1의 5.2(전등·전열 공급 서비스) 관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가?	1) 건축물의 전등·전열 공급 시간과 자체 운영기준이 사내표준에 규정되어 있다.		
		2) 건축물의 전등·전열 공급이 사내표준에 따라 입주 고객에게 제공하고 있다.		
		3) 관련 법규에서 정한 규정에 따라 비상 상황일 경우에도 전원 공급이 필요한 곳은 적절한 대비(무정전 전원공급장치(UPS) 설치 등)를 하고 있다.		
		4) 무정전 전원공급장치(UPS)를 정기적으로 점검 및 관리하고 있다.		
		5) 입주 고객의 전용 공간에 대하여 동력용 설비 및 장비를 설치하여 운영할 경우, 사전에 협의를 통하여 안전하게 시행될 수 있도록 관리하고 있다.		

심사사항	심 사 항 목	확 인 사 항	O/X	비 고
		6) 입주 고객의 전용공간에 에어컨 및 전산장비 등을 설치할 경우 사전에 협의를 거쳐 안전하게 시행하고 있다.		
		7) 전등·전열 설비의 전원을 안정적으로 유지하고, 상시 점등 및 소등을 실시하고 있다.		
		8) 전등·전열 관련 불편신고 접수 시, 즉시 신속하고 친절하게 처리해 주고 있다.		
		9) 입주고객이 쾌적하게 업무를 할 수 있도록 사무실 조명(조도)을 관리하고 있다.		
		10) 건축물의 전등·전열 공급을 효율적으로 제공하여 에너지 절감을 하고 있다.		
	(3) 실내 환경 유지 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장의 실내 환경 유지 서비스에 대해 KS S 1004-1의 5.3(실내 환경 유지) 관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가??	1) 고객의 건강과 근무 환경의 쾌적성을 유지하기 위하여 건축물의 용도, 특성 및 운영조건 등을 고려한 자체관리기준을 수립하고 고객에게 공지하고 있다.		
		2) 실내의 온도·습도의 관리에 대하여 정부의 권장기준 및 당해 건축물의 특성을 감안한 관리기준을 수립하여 적정하게 공급하고 있다.		
		3) 실내 환경의 쾌적성과 청결유지를 위하여 정기적인 점검과 유지·보수를 하고 있다.		
		4) 실내 환경 관련 측정 및 점검 기록을 관련 법규에서 요구하는 동안 보관하고 필요시 고객에게 공지하고 있다.		
		5) 쾌적성 평가결과에 따른 입주 고객의 불편·건의사항을 개선하고 업무에 반영하고 있다.		
		6) 실내 환경 관련 측정 및 점검기록을 관련법규에서 요구하는 기간 동안 보관하고 있다.		
		7) 냉·난방 설비(공조기 필터, 디퓨저 청소, 난방기 핀 세척 등)를 주기적으로 관리하고 있다.		
		8) 정기적으로 방역을 실시하고 있다.		
		9) 건축물 내부의 지정된 흡연구역 이외의 장소에서는 금연하도록 공지하고 있다.		
	(4) 위생 및 급수 공급 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장의 위생 및 급수 공급 서비스에 대해 KS S 1004-1의 5.4(위생 및	1) 당해 건축물의 특성을 고려한 위생 및 급수설비에 대한 자체관리 기준을 수립하고 고객에게 공지하고 있다.		
		2) 화장실의 위생 설비가 정상적으로 작동되고 청결상태를 유지하도록 계획을 수립하고 주기적으로 관리하고 있다.		

심사사항	심 사 항 목	확 인 사 항	O/X	비 고
	급수 공급) 관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가?	3) 관련 법규(빌딩관리법, 수도법 등)에서 정한 사항(예, 저수조청소, 수질검사 등)을 이행하고 있다. 4) 최근에 실시된 전문업체의 법적 점검 결과보고서가 파일에 보관되어 있다. 5) 오배수조 내부의 세정, 소독, 오니 반출 등의 관리 상태가 양호하다 6) 정화조 설비의 외관 상태는 양호하다. 7) 급수 공급은 24시간 공급되고 있으며, 부득이한 사정으로 급수의 공급중단 또는 재공급에 관한 사항이 발행할 경우 고객에게 사전 공지를 하고 있다.		
	(5) 공용 시설 관리 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장의 입주 고객의 편의를 위하여 KS S 1004-1의 5.5(공용 시설 관리) 관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가?	1) 공용시설 관리 서비스에 대한 관련 법규 준수 및 당해 건축물의 특성을 감안한 자체기준을 수립하고 안전하게 유지 및 관리하고 있다. 2) 건축물의 로비, 복도, 화장실, 승강기, 계단(비상계단), 출입문 등을 정상적으로 이용할 수 있도록 관리하고 있다. 3) 접견실, 회의실, 강당, 박물관, 휴게실 등 다중이용시설은 별도의 관리 기준을 수립하여 관리하고 있다. 4) 입주 고객의 공간의 보수, 점검 등의 작업시, 통행로 확보 및 작업구간 구획, 안내표지판 등이 준비되어 잘 이행되고 있다. 5) 공공안내 그림표지를 적절한 장소에 게시·부착하여 고객이 쉽게 이용할 수 있도록 관리되고 있다. 6) 고객이 주차 시설을 이용 시, 불편이 없도록 운영 관리하고 있다.		
	(6) 안전 관리 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장의 고객 및 시설의 안전관리에 대해 KS S 1004-2의 6(안전 관리 서비스) 관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가?	1) 시설물 안전과 고객 안전을 위하여 예방 점검 결과 이상발견 시, 신속하게 조치하고 있다. 2) 비상상황 시, 상황별 대응 방법, 대피 방법과 구조 피난 요령을 고객에게 공지하고 있다. 3) 사업소 유관기관, 장비 및 협력업체의 비상연락망이 작성되어 있으며, 주요 에너지(전력, 가스, 수도 등) 관련업체의 비상연락망을 숙지하고 있다. 4) 주요 설비에 운전요령 및 비상시 대처요령 지침이 부착되어 있다.		

심사사항	심 사 항 목	확 인 사 항	O/X	비 고
		5) 비상상황 발생 시, 시설물의 안전을 확보하기 위한 특별점검을 통하여 사고 요인을 분석하고 대응방안 및 조치 결과 등을 반영하고 있다.		
		6) 법정 안전관리자의 확보와 안전교육을 정기적으로 실시하고 있다.		
		7) 주기적으로 비상상황 시, 상황별 대응 방법, 대피 방법과 구조 피난 요령 등 안전 교육과 훈련을 실시하고 있다.		
		8) 시설물 이용 시, 발생하는 사고에 대하여 손해배상 책임에 관한 관련 법규 및 계약사항, 표준약관 등에서 정한 규정에 따라 적절하게 조치하고 있다.		
	(7) 퇴거 지원 서비스 시설관리 서비스 수행 사업장의 입주 고객의 퇴거 지원 서비스에 대해 KS S 1004-2의 5.6(퇴거 지원 서비스) 관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가?	1) 입주 고객과 퇴거 스케줄에 대하여 상담하고 퇴거에 필요한 정보(퇴거 지원 서비스 안내문 등)를 비치, 제공하고 있다.		
		2) 입주 고객의 퇴거일정에 맞추어 사무집기 반출 동선을 확보하는 등 건축물 시설이용에 불편함이 없도록 이사 관련 서비스를 지원하고 있다.		
		3) 이삿짐 운반 동선을 확보하여 이사와 관련하여 고객이 불편하지 않도록 서비스를 지원하고 있다.		
		4) 이삿짐 운반업체에게 기존시설물의 손상방지를 위하여 취하여야 할 조치를 사전 공지하고 적절하게 조치되고 있는지 확인하고 있다.		
		5) 입주 고객이 원상복구공사를 진행함에 있어 필요한 기반시설을 이용할 수 있도록 지원하고 있다.		
		6) 원상복구 공사기간 동안에 준수하여야 할 안전사항을 입주 고객 및 원상복구 공사업체에 공지하고 있다.		
		7) 원상복구 공사의 진행상황을 수시로 확인하고 필요한 지원서비스를 실시하여 안전사항을 확인하고 있다.		
		8) 입주 고객이 원상복구 공사를 실시하면서 이용한 기반시설의 파손여부를 확인하고 공지하여 후속조치를 하도록 하고 있다.		
		9) 입주 고객의 임대차 계약 내용을 확인을 하고 필요시 원상복구 공사에 대한 범위와 공사기간 등을 확인하고 있다.		

심사사항	심 사 항 목	확 인 사 항	O/X	비 고
		10) 원상복구 공사업체에 대하여 공사기간 동안 준수해야 하는 안전사항 등을 공지하고 있다.		
		11) 공사업체의 화기사용, 공사 진척도, 작업 범위, 안전교육 등을 매일 확인하고 현장 점검 지원활동을 실시하고 있다.		
		12) 공사업체에게 원상복구로 인하여 발생하는 폐기물 등을 관련 법규에서 규정한 적절한 방법으로 처리하도록 사전에 공지하고 있다.		
		13) 원상복구 공사 종료 후, 미진한 사항이나 기반시설의 손상유무를 확인하고 그 결과를 기록하고 적절하게 조치하고 있다.		
		14) 원상복구에 대해 최종적으로 공사종료를 확인하고 그 결과를 기록하고 있다.		
		15) 차후 입주 고객을 위하여 기반시설에 대한 상태를 적절하게 유지관리하고 있다.		
다. 고객이 제 공받은 사 후 서비스	(1) 불만 처리 시설관리 서비스 수행 사업장에서 발생하는 고객 불만사항 처리에 대해 KS S 1004-1의 8(불만 처리) 관련으로 사내표준에 규정한 내 용대로 서비스를 수행 하고 있는가?	1) 유선전화, 무선기기 또는 인터넷, 구두 등 다양한 경로를 통하여 고객 불만 사항을 접수할 수 있도록 지원하고 있다.		
		2) 고객 불만 사항이 접수되었을 경우, 신고내용, 층과 위치, 부서, 고객의 성명, 전화번호, 접수시간 등 불편 사항을 처리하기 위한 정보를 정확하게 기록하여 관리하고 있다.		
		3) 고객 불만 사항 접수 시, 즉시 신속하고 친절하게 처리를 하고 있다.		
		4) 고객 불만 사항이 즉시 해결되지 못할 경우에는 고객에게 현재의 상황과 향후 조치 일정 등을 고객에게 자세히 설명하고 있다.		
		5) 고객 불만 사항을 정기적으로 조사하고, 조사 결과에 대한 개선 및 재발 방지 대책을 수립하여 업무에 반영하고 있다.		
		6) 미결업무를 조기에 종결하고 조치완료 후에 그 결과를 고객에게 통보하고 있다.		
		7) 고객 불만 사항의 재발방지를 위하여 대책을 수립하고 종사자의 교육훈련, 프로세스 개선 등을 실시하고 있다.		
		8) 주기적으로 고객만족도 조사를 하고 조사 결과에 대한 개선 또는 사후관리를 실시하고 있다.		

심사사항	심 사 항 목	확 인 사 항	O/X	비 고
	(2)피해 보상 시설관리 서비스 수행 사업장에서 발생하는 고객 피해 보상에 대해 KS S 1004-1의 9(피해 보상 처리)관련으로 사내표준에 규정한 내용대로 서비스를 수행하고 있는가?	1) 유선전화, 무선기기 또는 인터넷, 구두 등 다양한 경로를 통하여 피해보상을 신청할 수 있는 창구를 설치·운영하고 있다. 2) 피해보상 처리 창구를 통해 고객이 피해보상을 용이하게 신청할 수 있다. 3) 고객보상이 피해보상 접수 시, 즉시 관련 내용을 기록하고 있다. 4) 접수된 고객의 피해사항을 담당부서 또는 종사자에게 통보하고 있다. 5) 피해보상이 조속히 해결되지 못할 경우에는 고객에게 현재의 상황과 향후 조치 일정 등을 고객에게 자세히 설명하고 있다. 6) 미결업무를 조기에 종결하고 조치완료 후에 그 결과를 고객에게 통보하고 있다.		

1. 사업장 심사기준

P.1

가. 서비스 품질경영관리 >가. 서비스 품질경영

나. 서비스 운영체계

(1) 경영 >경영이념

P.2

다. 서비스 운영

(1) 서비스 수행업무 절차의 표준화

사내표준에 규정하여야 한다. >사내표준에 규정하고 있어야 한다.

(3) KS S 1004-2의 10(불만 및 피해보상 체계) >(불만처리 및 피해보상 체계)

(4)고객의 소리와 고객만족도 관리 >고객의 소리와 고객만족도 평가

P.4

마.

(1) KS S1004-2의 6(시설 및 장비관리) >(시설 및 장비의 관리)

(3) 환경관리 란 중 관계법령 >관련 법규

2. 서비스 심사기준

P. 5

(2)고객이 제공받은 서비스 >고객이 제공 받는 서비스

(3)고객이 제공받은 사후 서비스 >고객이 제공받을 사후 서비스

1. 사업장 심사보고서

P.1

심사결과 중 1 서비스 품질경영관리 >서비스 품질 경영

주 8. 서비스 품질경영관리 항목 >서비스 품질 경영항목

P. 4

3) 1. 서비스 품질경영관리 (5항목) >1. 서비스 품질경영(5항목)

1.5 및 품질경영관리에 > 및 품질 경영에

P.5

2.1 경영 >경영이념

2.4 조직 >경영조직

P.6

3.4 (고객의 소리 및 고객 만족도 관리) >(고객의 소리 및 고객 만족도 평가)

4.1 분야별 관계법령 >분야별 관련 법규

5.1 시설 및 장비의 유지관리 >시설 및 장비의 관리

5.2 건물안전 관계법령 >건물안전 관련 법규

2. 서비스 심사보고서

P.8

위와 같이 시설관리 서비스 심사결과를 보고 합니다. >위와 같이 서비스 심사결과를 보고 합니다.

심사결과 란 중

2. 고객이 제공 받은 서비스 >고객이 제공받는 서비스

3. 고객이 제공 받은 사후 서비스 >고객이 제공 받을 사후 서비스

P.9

건축물클리닝 서비스

1. 사업장 심사 기준

P.1

가. 서비스 품질경영관리 >서비스 품질 경영

P.2

다. KS S1012-1항에서 >KS S 1012-1의 4항에서

P.5

운영시스템 구축 >장비 및 점검

2 . 서비스 심사기준

P.6

(2) 고객이 제공 받은 서비스 >고객이 제공 받는 서비스

(3) 고객이 제공 받은 사후 서비스 >고객이 제공 받을 사후 서비스

P.7

책임 보험 >영업배상 책임보험

1. 사업장 심사보고서

P.1

1.서비스 품질경영관리 >서비스 품질경영

심사보고 서 끝부분에 " 위와 같이 사업장 심사결과를 보고 합니다." 추가 요함.

P4.

1. 서비스 품질경영관리 >서비스 품질경영

P5.

서비스 운영 >클리닝 서비스 수행절차

3.3 작업수행 점검 (소제목 추가 요함)

3.4 조치 및 보고 (소제목 추가 요함)

P. 6

4.3 ? 의문 부호 삭제 요함

2. 서비스 심사보고서

P.8 심사결과 란 중

2. 고객이 제공 받은 서비스 >고객이 제공 받는 서비스

3. 고객이 제공 받은 사후 서비스 >고객이 제공 받을 사후 서비스

P. 9 2 . 상동

P.10 3. 상동

휴양콘도미니엄 서비스

1. 사업장 심사기준

P.1

가. 서비스 품질경영관리 >서비스 품질경영

나. (1) 기본사업 체계 >기본사업체제

1행 기본사업체제를 >기본사업체제를

2행 7.1(품질방침) >8.1(품질방침)

7.2(품질매뉴얼) >8.2(품질매뉴얼)

2. 서비스 심사기준

P.5

(2) 고객이 제공받은 서비스 >고객이 제공 받는 서비스

(3) 고객이 제공 받은 사후 서비스 >고객이 제공 받을 사후 서비스

1. 사업장 심사보고서

P.1

심사결과 란 중

1. 서비스 품질경영관리 >1. 서비스 품질경영

P. 4

1. 서비스 품질경영관리 >1. 서비스 품질 경영

2. 서비스 심사보고서

P.8

심사결과 란 중

2. 고객이 제공받은 서비스 >고객이 제공받는 서비스

3. 고객이 제공 받은 사후 서비스 >고객이 제공 받을 사후 서비스

P.9 & P10. 해당 사항 상동

장례식장 서비스

-

1. 사업장 심사기준

P.1

가. 서비스 품질경영관리 >서비스 품질 경영

나. (1) 기본 사업체제 >기본사업체제

2. 서비스 심사기준

P.5

(2) 고객이 제공받은 서비스 >고객이 제공받는 서비스

(3) 고객이 제공받은 사후 서비스 >고객이 제공받을 사후 서비스

1. 사업장 심사 보고서

P.1

심사결과 란 중

1. 서비스 품질경영관리 >서비스 품질경영

"위와 같이 공장심사결과를 보고 합니다." >"위와 같이 사업장 심사결과를 보고 합니다. " (수정 요함)

P.5

2. 서비스 운영체계 >서비스 기본사업체제

3. 서비스 운영체계 >서비스 운영절차

3.1과 3.2는 내용은 상이하나 소제목이 동일함. 통합 또는 소제목 수정이 요망됨.

2. 서비스 심사보고서

P.8

심사결과 란 중

2. 고객이 제공 받은 서비스 >고객이 제공 받는 서비스

3. 고객이 제공받은 사후 서비스 >고객이 제공 받을 사후 서비스

"위와 같이 공장심사결과를 보고 합니다." >위와 같이 서비스 심사결과~~1~~ 보고 합니다." (수정 요함)

P.9

2.고객이 제공받은 서비스 >고객이 제공받는 서비스

3. 고객이 제공받는 사후 서비스 >고객이 제공받을 사후 서비스

2015. 04.24

한국건물관리학회

김 일 효 배상