

한국산업표준(KS) 서비스인증심사기준

한국산업표준(KS)번호 KS S 1012

한국산업표준(KS)명 건축물 클리닝 서비스

제정연월일 2009년 08월 10일

개정연월일 2015년 07월 07일

- KS S 1012의 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 운영체계

심사사항	심사기준
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	심사기준
1) 서비스 수행 업무 절차의 표준화	가) 사내 표준에 서비스의 정의 및 기준을 규정하고 이에 따라 서비스 수행 주체 및 형태를 결정하고 있어야 한다. 나) 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	가) 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. 나) 클리닝 서비스 수행 계약 시 약관내용에는 KS S-1012-1 4.3항에서 규정한 내용 이상으로 규정하고, 이에 따라 계약업무가 수행되고 있어야 한다. 다) 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	가) 클리닝 서비스 수행내용은 KS S 1012-1 4.5항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 클리닝 서비스가 실시되고 있어야 한다. 나) 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. 다) 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	가) 클리닝 서비스에 대한 품질을 정기적으로 평가하기 위하여 서비스 품질평가 계획을 수립하고 샘플링 방법을 통해 검사 대상을 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.

심사사항	심사기준
	나) 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. 다) 클리닝 서비스의 품질을 평가결과에 대한 판정과 이에 대한 시정 조치 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	가) 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. 나) 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 인적자원 관리

심사사항	심사기준
1) 인적자원 확보	클리닝 서비스 사업의 핵심 가치를 수행하는데 있어서 필요한 인적자원에 대해 KS S 1012-2 4.3.3항에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 확보하고 있어야 한다.
2) 기술인적자원 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 인적자원을 확보 및 수행하고 있어야 한다.
3) 교육훈련	클리닝 서비스 종사자의 서비스 직무 수행 능력을 향상시키기 위하여 KS S 1012-2 7항에서 규정한 내용 이상으로 교육훈련시스템을 사내표준에 규정하고 이에 따라 교육훈련을 실시하고 있어야 한다. 또한, 서비스품질경영부서 경영간부에 대해 서비스 표준화 및 품질경영 전문교육기관의 교육 실적이 있어야 한다.
4) 품질관리담당자 확보 및 직무수행능력	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, 환경 및 안전 관리

심사사항	심사기준
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	가) 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. 나) 사업장에서 발생된 폐기물은 KS S 1012-1 4.6.2항에서 규정한 대로 재활용 분리절차를 거쳐 인가된 폐기물처리업자에게 인계하여야 한다. 다) 클리닝 서비스 종사자의 안전 확보를 위해 KS S 1012-1 4.5.4항과 KS S 1012-2 6.1항에서 규정한 내용 이상으로 작업 안전관리에 대해 사내 표준에 규정하고 이에 따라 고객의 위생안전도 함께 확보하고 있어야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사사항	심사기준
1) 고객이 제공받은 사전 서비스	가) 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. 나) 클리닝 서비스 사업자는 고객에게 제시한 서비스 제안서와 합의된 계약서의 약관내용이 KS S 1012-1 4.2항과 4.3항 이상으로 제공하고 있어야 한다. 다) 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	가) 사업장의 서비스 업무에 종사하는 직원들은 고객에게 응대하는 태도, 전화응대 등 고객 응대를 양호하게 수행하고 있어야 한다. 나) 사업장의 서비스 업무에 종사하는 직원들은 KS S 1012-2 4.3.3항에서 규정하고 있는 책무에 대해 충분한 지식을 확보하고 있고 규정대로 수행하고 있어야 한다. 다) 서비스 계약이 체결된 건축 시설물에 대해 청소작업 계획에 의해 수립된 기준대로 청소단위 및 청소항목, 청소장비, 사용약품 및 소모품, 청소작업 등의 서비스가 KS S 1012-1 4.5항에서 규정한 내용대로 수행하고 있어야 한다. 라) 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. 마) 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. 바) 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.

심사사항	심사기준
3) 고객이 제공받은 사후 서비스	가) 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. 나) 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. 다) 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 10 mm 이상 2. 표준명 및 표준번호 3. 인증번호 4. 서비스 업체명 및 사업장명 5. 인증기관명

나. 서비스 인증 구분

한국산업표준(KS) 번호	한국산업표준(KS)명	종류 또는 등급
KS S 1012	건축물 클리닝 서비스	—

※ 참고 : 서비스 심사항목별 확인사항

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
가. 고객이 제공 받은 사전 서비스	(1) 건축시설물의 파악 사업자가 서비스 수행 사업장의 건축시설물 현황 등에 대하여 KS S 1012-1 4.1항(건축 시설물 의 파악)에서 규정한 내 용과 사내표준에 맞도 록 파악하고, 이에 따 라 업무를 수행하고 있 는가?	1) 해당 사업장의 용역입찰시 고객에게 제출한 제안서(관리운영계획서)를 비치하고 있다.		※ 건물 주 가 직영하 는 경우 1) 항은 사업 장 관리운 영 계획서 를 비치해 야 한다.
		2) 관리운영계획서에는 건축시설물의 구조와 시설내역이 상세히 나타나고 있다.		
		3) 미화관리를 위한 조직과 인원, 배치계획이 수립되어 있다.		
		4) 미화관리의 목표를 설정하고 있다.		
		5) 청소구역과 청소항목이 명시되고 있다.		
		6) 청소작업계획과 주기가 제시되어 있다.		
		7) 작업관리 방법이 명시되어 있다.		
		8) 청소작업방법이 명시되어 있다 .		
		9) 품질관리방법이 제시되어 있다.		
		10) 서비스를 포함한 미화교육계획이 명시되어 있다.		
	(2) 계약 체결 사업자는 건물주와 클 리닝 서비스에 대한 계약에 대한 사항을 KS S 1012-1 4.3(계약 체결)의 내용과 사업장 현황에 맞도록 체결하 였으며, 계약에 관한 사항과 서비스 업무가 일치하는가?	1) 사업장의 건물주와 체결한 용역계약서를 비치하고 있다.		※ 건물 주 가 직영하 는 경우 만점으로 한다.
		2) 청소비용을 산출하는데 있어 면적당 단가 를 적용하고 있다.		
		3) 계약서에는 시방서 또는 관리운영계획서가 첨부되어 있다.		
		4) 계약서에 청소용품에 대한 비용분담과 지 불조건이 명시되어 있다.		
		5) 계약서에는 업무의 책임과 손해발생시 보 상방법에 대한 사항을 명시하고 있다.		
나. 고객이 제 공받은 서 비스	(1) 작업지시 사업자는 클리닝 서비 스의 구체적인 작업에 대한 사항을 KS S 1012-1 4.5.1(작업지시) 의 내용 및 사내표준에 규정하고 있으며, 이를 토대로 미화원에게 지 시하고 있는가?	1) 청소항목은 세부적으로 확인할 수 있도록 분류되어 있다(KS S 1012-1 부속서 A 참조).		
		2) 청소작업계획표는 일상청소와 정기청소로 구분되어 주기별로 작성되어 관리하고 있다 (KS S 1012-1 부속서 B 참조).		
		3) 건축시설물별로 청소작업방법(지침서)이 작성 · 비치되어 있다(예; 화장실, 복도, 카펫 등).		
		4) 청소장비 사용법에 대한 매뉴얼을 구비하		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		고 있다.		
		5) 청소용 세제 및 약품에 대한 사용 매뉴얼을 구비하고 있다.		
		6) 건축시설물별로 청소작업의 품질수준이 작성·비치되고 있다(KS S 1012-1 부속서 C 참조).		
		7) 일일작업지시(서)가 작성되고 조회를 실시하고 있다.		
		8) 작업지시서에는 투입인적자원, 작업 시간, 사용장비가 명시되어 있다.		
		9) 소모품 지급내역과 사용량 등 청소용품을 관리하고 있다.		
		10) 위험요소가 있는 청소에 대해 안전작업의 주의를 위한 식별을 하고 있다(완장, 표시판, 통제라인 등).		
	(2) 근태관리 사업장의 서비스 업무에 종사하는 임직원들이 근태에 관한 사항을 KS S 1012-1 4.5.2항(근태관리)의 내용 및 사내표준에 규정하고 있으며, 이를 체계적으로 관리하고 있는가?	1) 청소영역별로 업무분장(담당자)이 지정되고 문서로 확인된다.		
		2) 감독자는 작업자의 근무상태를 수시로 확인할 수 있는 루트(방법)를 확보하고 있다.		
		3) 작업자별로 근무시간 및 교대 시간표가 비치되어 있다.		
		4) 종사원의 출,퇴근 및 외출조퇴 등의 근태 기록을 실시간 확인할 수 있다.		
		5) 종사원의 근태사항의 집계 및 통계분석을 정기적으로 실시하고 있다.		
		6) 작업자가 결근(특히 예고 없이) 시 대체근무 또는 대응처리방안을 확보하고 있다(실적확인).		
		7) 휴가 등으로 인한 작업공백을 사전계획에 의한 인적자원배치를 통해 실시하고 있다(휴가계획/인적자원배치계획 확인).		
		8) 근무불량자(근태, 작업, 고객 불만 등)의 재발방지 또는 개선 조치(교육, 재배치 등) 실적이나 지침이 있다.		
		9) 장기근속/우수근무자에 동기 부여를 위해 포상과 같은 인센티브 제도를 실시하고 있다.		
		10) 해당 사업장의 분기별 이직률이 낮아지고 있다(이직률 통계치 확인).		
	(3) 용모와 복장의 확인	1) 작업자에게 계절별로 근무복(작업화 포함)		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	사업자는 클리닝 서비스의 모든 종사자의 용모와 복장에 관한 사항을 KS S 1012-1 4.5.3 (용모와 복장의 확인) 및 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따라 업무를 수행하고 있는가?	을 지급하고 있다.		
		2) 근무복의 지급시기 및 기준이 명확하고 잘 지켜지고 있다.		
		3) 근무복 세탁기준 및 주기가 명확하고 잘 지켜지고 있다.		
		4) 작업자(복장)의 명찰, 표찰 등의 식별표시가 되어 있다.		
		5) 근무복 착용요령(그림/사진)이 게시되어 있다.		
		6) 작업자의 근무복 탈의실이 구비되어 있다.		
		7) 작업자의 개인별 캐비닛이 구비되어 있다.		
		8) 용모와 복장상태(청결)에 대해 정기적인 점검을 실시하고 있다.		
		9) 용모/복장 불량자에 대한 개선 조치가 실시되고 있다.		
		10) 현장투어시 미화원을 임의로 확인한 결과 복장의 식별 및 청결상태가 양호하다.		
	(4) 위생안전 수칙의 준수 사업자는 건축물 클리닝 서비스에 필요한 사용 장비 및 약품에 대한 사항을 KS S 1012-1 4.5.4(위생안전 수칙의 준수)의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있는가?	1) 장비/약품 취급자의 자격요건, 교육 등 인증관리가 되어 있다.		
		2) 위생/안전수칙이 게시되고 홍보물(예; 수첩)이 비치되고 있다.		
		3) 위생/안전작업을 준수하는지를 주기적으로 체크하고 있다.		
		4) 장비 및 약품을 보관하는 창고를 별도로 구비하고 있다.		
		5) 작업자가 휴식할 수 있는 휴게공간을 구비하고 있다.		
		6) 추락/낙하물 예방을 위한 안전 작업지침과 작업도구를 보유하고 있다(작업안전수칙/안전도구확인).		
		7) 청소장비는 항상 작동이 가능 하도록 예방 정비(PM)를 하고 있다(PM일정표/점검표 확인).		
		8) 위생 및 안전사고 발생시 대처 방법을 교육 및 숙지하고 있다.		
		9) 안전무사고 및 산재발생현황을 게시판에 관리하고 있다.		
		10) 현장투어시 임의로 미화원에게 작업안전 수칙을 질문한 결과 양호하게 숙지하고 있다.		
	(5) 작업수행	1) 고객요구(계약요건)와 작업수행 계획·실시내용이 일치하고 있다(계약서/제안서와		※고객 요구(계약)와

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	사업자는 서비스 사업장의 작업수행에 대한 사항을 한국산업표준 및 사내표준에 규정하고 있으며, 관리자는 이에 따라 관리·감독 업무를 수행하고 있는가?	작업계획 확인). 2) 월간작업계획에 의한 작업분배 내역과 일일작업실적이 일치하고 있다. 3) 작업량에 따른 인적자원투입의 정량적 산출근거를 관리하고 있다. 4) 시설물별 청소작업 소요시간의 집계와 통계분석을 실시하고 있다. 5) 직무능력 향상을 위해 교육(OJT) 체계를 가지고 있으며 실시하고 있다(KS S 1012-2 부속서 A 참조). 6) 감독자는 작업현장의 일일순회 점검을 실시하고 업무일지를 작성하고 있다. 7) 감독자는 청소구역별로 순회하며 청소작업 상태(품질수준)를 확인하고 있다(작업점검표 확인). 8) 위생/안전작업 점검계획을 수립·이행하고 있다(안전점검표). 9) 작업별 청소용품의 소모량(사용량)은 정량적으로 파악되고 있으며 지급 및 관리되고 있다. 10) 정기적으로 작업자의 작업능력(생산성)을 분석하고 있다. 11) 작업생산성 및 품질향상을 위해 개선활동을 하고 있다. 12) 폐수처리의 법적지침을 준수, 관리하고 있다. 13) 효율적인 폐기물처리를 위해 위생처리와 분리수거를 실시하고 관리하고 있다. 14) 고객불만의 접수와 처리진행상태가 실시간으로 확인된다. 15) 고객불만의 해소여부를 문서 또는 통신망으로 확인한다(해피콜).		작업 운영 계획서의 적합성, 작업 계획과 작업 실적의 적합성 확인
	(6) 확인 및 점검 사업자는 서비스 사업장의 작업수행 품질에 대한 사항을 한국산업표준 및 사내표준에 규정하고 있으며, 사업장의 클리닝 서비스 품질수준이 규정한 내용대로 수행되고 있는가?	1) 청소작업 품질수준을 모니터링하기 위한 연간 품질평가계획서를 구비하고 실적을 관리하고 있다. 2) 품질평가를 위한 검사수행계획서를 작성하고 있다(KS S 1012-1 부속서 D 참조). 3) 품질검사를 수행하기 위한 시설물의 검사대상 선택시트를 작성하고 있다(KS S 1012-1 부속서 F 참조). 4) 품질검사를 위해 샘플링 방법 및 합격수준이 설정되고 합부판정에 적용되고 있다(KS S		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		1012-1 부속서 E 참조).		
		5) 청소작업상태에 대한 시설물별 품질검사기준을 구비하고 현장에서 적용하고 있다(KS S 1012-1 부속서 C 참조).		
		6) 품질검사는 규정된 체크리스트에 의해 실시되고 있다(KS S 1012-1 부속서 G 참조).		
		7) 품질평가는 평가기준을 정하고 있으며 정량적으로 평가하고 있다(KS S 1012-1 부속서 H 참조).		
		8) 불합격 시설물에 대해 시정조치요구서를 작성하고 있다(KS S 1012-1 부속서 I 참조).		
		9) 시정조치를 위한 개선과 재발방지를 위해 교육을 실시하고 개선한 근거를 제시하고 있다.		
		10) 개선 후 개선여부를 확인하기 위해 재검사를 실시하고 있다.		
		11) 품질검사 결과의 불량률의 집계 및 통계 분석을 실시하고 있다.		
		12) 품질검사보고서를 작성하고 경영층에 그 결과를 보고 한다.		
		13) 정기적으로 우수 품질사업장 및 작업자에게 포상을 실시하고 있다.		
		14) 건축물 품질검사결과를 포함한 업무보고서를 고객에게 정기적으로 피드백한다.		
		15) 현장투어시 청소구역내의 청소상태를 확인한 결과 양호하다.		
다. 고객이 제 공받은 사 후 서비스	(1) 사고 발생 시 보상 클리닝 서비스를 수행하고 있는 사업장에서 사고발생시의 보상에 관한 사항을 KS S 1012-1 4.3.2 h항(손해발생시 보상절차)에서 규정한 내용과 사내표준의 내용으로, 고객에게 손해 보상방법과 조치를 할 수 있는 책임보험에 가입되어 있으며, 이에 따라 보상 업무를 수행하고 있는가?	1) 사고발생시 주관부서 및 담당자가 지정되어 운영되고 있다.		
		2) 신속한 사고의 처리를 위한 업무수행절차 및 비상연락망을 구비하고 있다.		
		3) 손해발생에 대한 보상기준과 방법이 명시되어 있다.		
		4) 손해보험이 가입되어 있고 보상범위와 한도는 적절하다.		
		5) 어떠한 사고(경미사항 제외)도 발생한 사실이 없거나, 사건사고가 발생한 경우라도 손해보상을 통해 무난하게 해결된 실적이 있다.		
	(2) 고객 클레임	1) 고객 불만접수 주관부서 및 담당자가 지정		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	사업자는 사업장 고객의 클레임의 처리에 대한 사항을 KS S 1012-1 6(고객 클레임)의 내용과 사업장 현황에 맞게 사내표준에 규정한 내용대로업무를 수행하고 있는가?	되어 운영되고 있다.		
		2) 고객이 불만을 용이하게 제기할 수 있도록 다양한 경로와 방법이 안내되어 있다.		
		3) 불만유형에 따른 대응과 조치방법이 수립되어 있다.		
		4) 고객 불만은 사항별로 추적하기 쉽게 문서화되어 관리되고 있다.		
		5) 고객 불만이 클레임(분쟁)으로 확대된 경우 클레임 내역이 체계적으로 정리되어 있다 (클레임 실적인 없다면 가상으로 시연 확인).		
		6) 고객 클레임이 발생한 사실이 없거나 또는 직·간접적인 피해가 발생하여 합의나 보상으로 해결한 실적이 있다(미해결 사항 유무 확인).		
		7) 고객 클레임 발생을 방지하기 위한 대책을 수립하고 교육을 실시하고 있다.		
		8) 고객만족도 조사의 설문항목이 고객층별로 적절하게 작성되어 있다.		
		9) 고객만족도를 확인하기 위해 정기적 조사를 실시하고 있다.		
		10) 고객만족도 결과에서 미흡한 사항을 개선을 위해 제안활동이나 분임조 활동을 하고 있다.		