

한국산업표준(KS) 서비스인증심사기준

한국산업표준(KS)번호 KS S 2005

한국산업표준(KS)명 휴양 콘도미니엄 서비스

제정연월일 2009년 12월 29일

개정연월일 2015년 07월 07일

- KS S 2005의 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) 기본사업체계	휴양 콘도미니엄 서비스 업무 수행에 필요한 기본사업 체계를 KS S 2005-2의 4.1(경영 구조), 7.1(품질 방침), 7.2(품질 매뉴얼)에서 규정한 내용이상으로 사업장 실정에 맞도록 사내표준에 규정하고, 이에 따른 체계적 운영을 위한 경영 시스템을 갖추고 있어야 한다.
2) 서비스 조직 구조	휴양 콘도미니엄 서비스 업무 수행에 필요한 조직이 KS S 2005-2의 4.2(조직 구조)에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞게 사내표준에 규정되어 있고, 각 조직별 업무분장이 효율적으로 구성되고 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	심사기준
1) 서비스 수행업무 절차의 표준화	시설관리 서비스 업무 절차와 표준화가 KS S 2005-1의 5(통상적인 콘도 서비스의 프로세스)의 내용 이상으로 단계별 서비스 수행 업무의 방법과 절차를 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무가 수행하여야 한다.
2) 문제 예방 및 시정 조치	콘도 서비스 수행과정에서 발생하는 문제에 대한 예방 및 그 시정 조치를 위해 KS S 2005-2의 8.4(문제 예방 및 시정 조치)의 규정이 상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 문제 예방과 시정 조치를 하여야 한다.
3) 고객 불만 사항 처리 및 시정 조치	KS S 2005-1의 5.7(불만 처리), KS S 2005-2의 8.3(고객 불만처리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준을 규정하고, 이에 따라 고객 불편사항 및 시정 조치가 체계적으로 수행하여야 한다.
4) 고객 만족도 관리	KS S 2005-2의 9(고객의 소리와 만족도 평가)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 고객만족 서비스가 제공되고 고객 만족도 평가, 분석, 개선이 지속적으로 이루어지고 있어야 한다.

라. 서비스 인적자원 관리

심사사항	심사기준
1) 인적자원자원의 확보 및 유지	사업자는 양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문인적자원에 관한 사항을 KS S 2005-1의 4.1(인적자원 전문성), KS S 2005-2의 5.1(기본사항), 5.2 a)의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 충분한 인적자원을 확보 및 유지하고 있어야 한다.
2) 교육훈련	휴양 콘도미니엄 서비스 종사자의 서비스 업무 수행 능력을 향상시키기 위한 교육훈련에 관한 사항을 KS S 2005-2의 5.2 b)에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 계획수립과 정기적으로 교육훈련을 실시하여 그 결과를 서비스 개선에 활용하여야 한다. 또한, 서비스품질경영부서 경영간부에 대해 서비스 표준화 및 품질경영 전문교육기관의 교육 실적이 있어야 한다.
3) 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) 시설의 적절성, 공공장소 및 부대시설 관리	휴양 콘도미니엄 서비스를 원활히 제공하기 위한 시설에 관한 사항을 KS S 2005-1의 4.2(시설 적합성), KS S 2005-2의 6.1(기본 사항), 6.2.1(외장), 6.2.3(공공장소), 6.2.4(부대시설), 8.2.2(시설)의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 지속적으로 유지·관리되고 있어야 한다.
2) 객실관리	휴양 콘도미니엄 서비스를 원활하게 제공하기 위한 시설에 관한 사항을 KS S 2005-2의 6.2.2(객실)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 고객이 불편함이 없도록 지속적으로 관리 및 운영되고 있어야 한다.
3) 안전 관리	휴양 콘도미니엄을 이용하는 고객과 종업원 및 시설의 안전관리를 위해 KS S 2005-2의 7.1(고객의 안전 확보), 7.2(시설의 안전 확보)에 규정한 내용에 따라 안전사고 및 인명피해에 대비한 예방대책 및 화재예방에 대해 사내표준을 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.
4) 환경 관리	사업자는 휴양 콘도미니엄 서비스와 관련하여 친환경적 시설관리와 서비스를 위해 KS S 2005-2의 7.3(환경 관리)에 규정한 내용에 따라 환경관리에 대해 사내표준을 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.
5) 식음료 제공시설의 위생 및 식품 안전 관리	사업자는 콘도를 이용하는 고객 및 종업원의 위생 및 식품 안전에 관한 사항을 KS S 2005-2의 6.2.3 a), c)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사사항	심사기준
1) 고객이 제공받은 사전 서비스	가) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 사전서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 광고 및 계약에 관하여 사내표준에 규정한 내용으로 수행하여야 한다. 나) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 안내에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하여야 한다. 다) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 사전서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 예약 운영 체계를 사내표준에 규정한 내용으로 수행하여야 한다. 라) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 고객 정보 보호에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하여야 한다.
2) 고객이 제공받은 서비스	가) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 입실에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 나) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 객실 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 다) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 공공장소 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 라) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 부대시설 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 마) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 식음료 제공시설 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 바) 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 퇴실에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다.
3) 고객이 제공받은 사후 서비스	사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 중 고객 불만 처리에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 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 2005	휴양 콘도미니엄 서비스	—

※ 참고 : 서비스 심사항목별 확인 사항

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
가. 고객이 제공 받은 사전 서비스	(1) 광고 및 계약 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 서비스에 대한 투명성 및 고객만족도를 높이기 위해 회원모집과 관련한 광고 및 계약에 관하여 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 광고는 준용규칙과 관련 법규에 따라 공정하게 광고하고 있다.		
		2) 광고에는 시설의 위치, 규모, 부대시설, 계약 및 이용 관련 정보를 정확하고 상세하게 제공하고 있다.		
		3) 사업승인 및 회원모집 신청접수 등의 사업현황자료를 제시하고 고객에게 설명하고 있다.		
		4) 사업승인과 계약서의 내용이 일치하고 있다.		
		5) 시설에 대한 정보 및 이용에 대해 상세하게 설명하고 있다.		
		6) 계약 시, 대금지불방법 및 이용방법 등의 필요한 사항을 회원에게 설명하고 있다.		
		7) 분양회원인 경우, 등기방법 및 제세금납부방법 등을 설명하고 있다.		
		8) 회원과의 계약서는 잘 관리하고 있다.		
		9) 회원증 및 이용 시에 사용하는 회원카드를 발급하여 회원관리를 하고 있다.		
		10) 계약서 해지는 계약서 내용을 준수하여 수행하고 있다.		
	(2) 안내 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 안내에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 콘도미니엄의 위치, 규모에 대해 안내하고 있다.		
		2) 부대시설, 편의시설에 대해 안내하고 있다.		
		3) 시설의 상태에 대한 정보를 제공하고 있다.		
		4) 이용요금에 대해 상세하게 안내하고 있다.		
		5) 이동방법, 길안내 등을 하고 있다.		
		6) 주변의 관광지, 유원시설 등의 정보를 제공하고 있다.		
		7) 전화 문의 시, 서비스 종사자는 친절하게 응대하고 있다.		
		8) 안내와 관련한 제반 변경사항에 대해 신속히 안내하고 있다.		
		9) 비상시에 대해 안내를 하고 있다.		
		10) 외국인을 위한 시설이용 안내서를 비치하고 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	(3) 예약 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 예약에 관한 사항을 사내표준에 규정된 내용으로 수행하고 있는가?	1) 예약에 필요한 사항을 고객이 쉽게 파악할 수 있도록 홈페이지 등에 알리고 있다.		
		2) 예약기준을 명확하게 공지하고 있으며, 이를 준수하고 있다.		
		3) 예약은 공정하고 투명하게 예약을 실시하고 있다.		
		4) 예약이 확정되면 이용자에게 휴대폰, 온라인 등의 적절한 방법으로 고객에게 알리고 있다.		
		5) 예약이 취소되면 이용자에게 휴대폰, 온라인 등의 적절한 방법으로 고객에게 알리고 있다.		
		6) 예약현황을 홈페이지 등을 통해 실시간으로 확인할 수 있다.		
		7) 성수기 추첨 시, 예약의 공정성을 지키고 있다.		
	(4) 고객정보보호 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 고객정보보호에 관한 사항을 사내표준에 규정된 내용으로 수행하고 있는가?	1) 고객에 대한 정보수집방법 및 정보보관이 개인정보보호 차원에서 이루어지고 있다.		
		2) 개인정보보호 책임자 및 담당자를 지정하고 있다.		
		3) 직원의 고객정보보호에 대한 책임, 접근 권한, 교육훈련에 대한 세부지침에 따라 관리되고 있다.		
		4) 분양회원, 인터넷 회원에 대해 각각한 정보보호를 위한 조치를 취하고 있다.		
		5) 투숙고객에 관한 정보가 보호될 수 있도록 관리하고 있다.		
나. 고객이 제공 받은 서비스	(1) 입실 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 입실에 관한 사항을 사내표준에 규정된 내용 이상으로 수행하고 있는가?	1) 서비스 종사자는 용모·복장관리에 대한 사내표준을 준수하여 단정하게 갖추고 있다.		
		2) 신속하게 고객을 맞이하고 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세를 갖추고 있다.		
		3) 서비스 종사자는 고객의 말을 경청하며 화법이 정중하다.		
		4) 이용객에게 콘도 시설 및 이용에 대한 사항을 안내하거나 게시하고 있다.		
		5) 객실 정원에 대한 제한을 안내하거나 게시하고 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		6) 추가 인원에 대한 비용을 안내하거나 게시하고 있다.		
		7) 투숙시 숙지사항에 대해 안내하거나 게시하고 있다.		
		8) 숙박카드(인적사항, 이용기간, 동반자 수)를 기록하게 하고, 관리하고 있다.		
		9) 퇴실 방법을 안내하거나 게시하고 있다.		
	(2) 이용-객실 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 객실 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정 한 내용 이상으로 수행하고 있는가?	1) 문잠금 장치(double lock)가 있으며, 이에 대한 안내 또는 게시하고 있다.		
		2) 사고 방지 및 화재예방 시설을 안내하거나 게시하고 있다.		
		3) 비상 대피로를 안내하거나 게시하고 있다.		
		4) 귀중품의 관리 방법을 안내하거나 게시하고 있다.		
		5) 냉/난방 시스템을 갖추고, 이의 조절 방법을 안내 또는 게시하고 있다.		
		6) 조명 및 전자 제품의 사용 방법을 안내 또는 게시하고 있다.		
		7) 가구, 전자제품은 파손 및 고장이 없고 안전성을 확보하고 있다.		
		8) 침구류는 이용객에게 불편함이 없도록 제공되며 청결하다.		
		9) 취사기구를 비치하고, 이의 사용방법을 안내 또는 게시하고 있다.		
		10) 객실형태에 따라 주방용품을 갖추고 청결하게 관리하고 있다.		
		11) 욕실용품, 청소도구 등을 비치하고, 이에 대한 안내 또는 게시하고 있다.		
		12) 욕실 내부는 청결하고 고장이 없다.		
		13) 서비스 종사자는 고객의 요청에 신속하게 대응하며, 담당자와의 연결이 용이하다.		
		14) 친환경적 서비스 제공을 실시하고 있다. (예, 일회용품 사용 자제, 에너지 절약 등)		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	(3) 이용 - 공공장소 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 공공 장소 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 서비스 종사자는 용모·복장관리에 대한 사내표준을 준수하여 단정하게 갖추고 있다. 2) 신속하게 고객을 맞이하고 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세를 갖추고 있다. 3) 서비스 종사자는 고객의 말을 경청하며 화법이 정중하다. 4) 모든 공공시설은 밝은 분위기를 유지하고 있다. 5) 모든 공공시설은 안전하고 청결하게 유지하고 있다 6) 안내 표지는 적절한 위치에 부착되어 있으며, 관련 법규와 부합한다. 7) 사회적 배려계층 고객을 위한 안전 및 편의시설을 갖추고 안내하거나 게시하고 있다. 8) 사고 방지 및 화재예방 시설을 안내하거나 게시하고 있다. 9) 비상 대피로를 안내하거나 게시하고 있다. 10) 비상 시에 대비한 안내와 응급조치 체제를 갖추고 있다. 11) 방번호, 출구, 엘리베이터 등의 표시는 눈에 잘 보이는 곳에 표시되어 있다. 12) 시설의 복도, 승강기, 계단, 출입문 등을 정상적으로 이용할 수 있도록 관리하고 있다. 13) 고객이 주차 시설을 이용 시, 불편이 없도록 관리하고 있다.		
	(4) 이용 - 부대시설 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 부대 시설 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 서비스 종사자는 용모·복장관리에 대한 사내표준을 준수하여 단정하게 갖추고 있다. 2) 신속하게 고객을 맞이하고 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세를 갖추고 있다. 3) 서비스 종사자는 고객의 말을 경청하며 화법이 정중하다. 4) 부대시설은 이용객이 이용하기에 편리하도록 접근성이 좋은 장소에 있다. 5) 부대시설의 관련 안내 표지판은 눈에 잘 보이는 곳에 표시되어 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		6) 서비스종사자는 신속하게 고객을 맞이하고 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세를 갖추고 있다.		
		7) 부대시설은 청결하게 유지하고 있다.		
		8) 부대시설의 동선을 파악할 수 있도록 안내를 하고 있다.		
		9) 고객에게 안전 및 편의를 제공하기 위한 부대시설 이용규칙을 안내하거나 게시하고 있다.		
		10) 비상 대피로를 안내하거나 게시하고 있다.		
		11) 사고 방지 및 화재예방 시설을 안내하거나 게시하고 있다.		
	(5) 이용 - 식음료 제공시설 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 식음료를 제공하는 시설 이용에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 신속하게 고객을 맞이하고 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세를 갖추고 있다.		
		2) 서비스 종사자는 고객의 말을 경청하며 화법이 정중하다.		
		3) 접객, 착석안내, 주문, 서빙, 정산, 환송의 서비스가 고객중심으로 이루어지고 있다.		
		4) 서비스 종사자를 대상으로 보건위생 및 고객응대에 관한 교육을 실시하고 있다.		
		5) 음식물의 위생관리 담당자를 지정하여 운영하고 있다		
		6) 음식물의 유통업체 및 서비스 외주업체에 대한 관리체계를 갖추고 있다.		
		7) 음식물 상태를 주기적으로 점검하고 있다.		
		8) 음식물의 유통기한을 준수하고 경과제품에 대하여 즉시 처리하고 있다		
		9) 음식물 쓰레기를 분리 및 배출하고 있고, 위생관리를 하고 있다.		
		10) 식음료용 집기를 소독·관리하고 있으며 위생상태가 양호하다.		
		11) 시설물(방습, 방충, 환기, 냉·난방 등)에 대한 위생일지를 비치하고 있다.		
		12) 종사자의 위생상태, 복장청결 등을 주시고 점검하고 있다.		
		13) 종사자에 대해 건강관리를 정기적으		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		로 하고 있다.		
	(6) 퇴실 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 퇴실에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 청소 및 비품 정리 방법을 안내 또는 게시하고 있다. 2) 쓰레기 처리 방법을 안내 또는 게시하고 있다. 3) 쓰레기 처리 장소는 편리한 장소에 위치하고, 분리수거가 가능하다. 4) 퇴실점검은 신속하게 이루어지고 있다. 5) 퇴실점검이 완료되면 신속하게 카운터로 전달하고 있다. 6) 물품의 파손이 발생했을 경우 배상에 대한 기준이 정해져 있다. 7) 반납 및 정산절차가 신속하고 정확하게 이루어지고 있다. 8) 정산 시, 영수증 내역을 확인해 주며, 영수증을 교부하고 있다. 9) 불편사항 등을 확인하고 불편사항에 대한 조치의지를 보이고 있다. 10) 퇴실 미이행 고객에 대한 처리 절차가 사내표준에 의해 이루어지고 있다.		
다. 고객이 제공 받은 사후 서비스	(1) 고객 불만 처리 사업자가 휴양 콘도미니엄 서비스 업무 중 고객 불만 처리에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?	1) 고객 불만접수 주관부서 및 담당자가 지정되어 운영되고 있다. 2) 고객 불만 접수자는 친절하고 업무를 잘 처리하고 있다. 3) 고객이 불만을 용이하게 제기할 수 있도록 다양한 경로와 방법이 안내되어 있다. 4) 불만유형에 따른 대응과 조치방법이 수립되어 있다. 5) 고객 불만은 사항별로 추적하기 쉽게 문서화되어 관리되고 있다. 6) 고객 불만이 클레임(분쟁)으로 확대된 경우 클레임 내역이 체계적으로 정리되어 있다. 7) 고객 클레임 발생을 방지하기 위한 대책을 수립하고 교육을 실시하고 있다. 8) 고객 불만 처리 결과를 고객에게 통보하고 있다. 9) 주요 고객 불만에 대한 재발방지 대		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		책을 수렴하고 있다.		