

한국산업표준(KS) 서비스인증심사기준

한국산업표준(KS)번호 KS S 2007

한국산업표준(KS)명 골프장 서비스

제정연월일 2009년 11월 25일

개정연월일 2015년 07월 07일

- KS S 2007의 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. 표준화 일반

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	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 업무 수행 시스템	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	심사기준
1) 서비스 수행업무 절차의 표준화	가) 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. 나) 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(품질 관리)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 피해 보상 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 인적자원 관리

심사사항	심사기준
1) 인적자원의 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 인적자원을 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. 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 해결 과 조치, 개선대책에 관한 지도 및 조언 (6) 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영 에 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) 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	심사기준
1) 고객이 제공받은 사전 서비스	가) 골프장 서비스의 회원 모집에 관한 사항을 KS S 2007-1의 4.1(회원 모집) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. 나) 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. 다) 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	가) 골프장 서비스의 내장에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.1(내장) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. 나) 골프장 서비스의 경기 운영 시간에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.2(경기 운영 시간) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. 다) 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. 라) 골프장 서비스의 경기 종료에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.5(경기 종료) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. 마) 골프장 서비스의 정산 및 환불에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.6(정산 및 환불) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. 바) 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	가) 골프장 서비스 제공과정에서 고객이 제기한 불만처리에 관한 사항을 KS S 2007-1의 6.1(불만처리) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있어야 한다. 나) 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 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 2007	골프장 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 가. 고객이 제공 받은 사전 서비스	(1) 회원 모집 골프장 서비스 중 회원 모집에 관한 사항을 KS S 2007-1의 4.1(회원 모집) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 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) 계약 시, 대금지불방법 및 이용방법 등의 필요한 사항을 회원에게 설명하고 있다.		
		5) 회원증 및 이용 시에 사용하는 회원카드를 발급하여 회원관리를 하고 있다		
		6) 회원의 탈퇴 요청 시, 계약서 내용을 준수하여 수행하고 있다.		
		6) 회원 모집 시, 고객에 대한 정보수집 방법 및 정보보관이 개인정보보호 차원에서 이루어지고 있다.		
	(2) 운영 시간 및 휴장 골프장 서비스 중 운영 시간 및 휴장에 관하여 KS S 2007-1의 4.2(운영 시간 및 휴장) 내용 이상으로 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 운영시간을 홈페이지 등에 안내하고 있다.		
		2) 정기 휴장일은 특정 요일 또는 날짜를 지정하여 운영하고 있으며, 정기 휴장일을 홈페이지 등에 안내하고 있다.		
		3) 예약 가능일에 대한 안내와 정보를 제공하고 있다.		
		4) 혹한기, 혹서기, 우기 등에 특별 휴장일을 정하여 운영할 경우 사전에 이용자에게 공지하고 있다.		
		5) 사전에 공지되지 않은 휴장이 발생하였을 경우, 예약자에게 그 사실을 알리고 있다		
		6) 플레이에 영향을 미칠 수 있는 작업에 대해 공지하고 있다.		
		7) 페어웨이, 그린의 상태에 대해 공지하고 있다.		
		8) 차량이동(우회도로 포함)에 대해 안내하고 있다.		
		9) 상시 문의가 가능한 전화번호와 연락 가능시간을 안내하고 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	(3) 예약 안내, 방법 및 통보 골프장 서비스 중 예약의 안내, 방법 및 통보에 관한 사항을 KS S 2007-1의 4.3.1(안내 사항), 4.3.2(예약 방법), 4.3.3(예약 통보) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 이용요금, 대여료, 예약금, 캐디피, 환불에 대해 홈페이지 등에서 안내하고 있다.		
		2) 예약 접수 및 취소 방법을 설명해주거나 홈페이지에서 안내하고 있다.		
		3) 전화, 인터넷, 팩스, 모바일 등 다양한 예약수단을 갖추고 있다.		
		4) 예약 접수시간, 종료시간, 예약 확정시간을 안내하고 있다.		
		5) 예약시간이 확정되거나 취소되면 이용자에게 휴대전화, 온라인 등의 적절한 방법으로 이용자에게 알리고 있다.		
		6) 경기가능 여부 및 조건(예약자와 플레이어간 상이한 경우 등)을 공지하고 있다.		
	(4) 예약의 공정성 골프장 서비스 중 예약의 공정성에 관한 사항을 KS S 2007-1의 4.3.4(예약의 공정성) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 예약 기준을 명확하게 공지하고 있으며, 이를 준수하고 있다.		
		2) 예약은 공정하고 투명하게 예약 시간을 배정하고 있다.		
		3) 예약 현황을 실시간으로 공지하고 확인할 수 있다.		
나. 고객이 제공 받은 서비스	(1) 내장 골프장 서비스의 내장에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.1(내장) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 신속하게 고객을 맞이하고 적극적으로 서비스를 제공하려는 자세를 갖추고 있다.		
		2) 고객 영접 및 골프클럽 인수과정을 절차에 따라 운영하고 있다		
		3) 식당, 골프숍, 연습장, 락커룸, 기타 부대시설 및 골프용품 대여서비스에 대해 제공하고 있다.		
		4) 골프장 이용 비용(그린피, 제세공과금 및 기타 사업자가 정한 특별 요금)에 대해 안내하고 있다.		
		5) 그린피 등이 선불제인 경우, 정산 시 영수증 내용을 확인해 주며 설명을 하고 있다.		
		6) 고객의 소지품 등 분실 및 훼손을 막기 위한 운영 및 안내하고 있으며, 보관증을 교부하고 있다.		
		7) 예약 사항을 확인 후 이용자 등록을 하고 있다.		
		8) 경기와 관련된 정보 및 긴급 작업 등을 안내하고 있다.		
		9) 경기시작 전 경기 시작홀로 이동할 수 있도록 안내하고 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	(2) 경기운영 시간 등 골프장 서비스의 경기 운영 시간에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.2(경기 운영 시간) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) Tee off 간격을 7분 이상으로 준수하고 있다.		
		2) Tee off 시간은 규정된 시간의 ±10분 이내로 준수하고 있다.		
		3) 경기운영 시간은 규정된 시간의 ±30분 이내로 준수하고 있다.		
	(3) 경기 진행 : 안내, 클럽 확인, 준비운동 골프장 서비스의 경기 진행 준비에 관한 사항 중 경기 개시 전에 안내, 클럽 확인 및 준비운동에 대해 KS S 2007-1의 5.3.(경기 진행 준비) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 날씨, 그린스피드, 당일 코스 조건 등을 안내하고 있다.		
		2) 작업 내용을 안내하고 있다.		
		3) 그늘집의 위치 및 메뉴를 안내하고 있다.		
		4) 휴대폰, 귀중품 등을 보관할 경우 이에 대해 안내하고 있으며, 보관장소를 정해놓고 있다.		
		5) 캐디는 경기시작 전 이용자 클럽의 종류 및 수량을 확인하고 있다.		
		6) 물, 스프레이 등 간단한 비상약, 타올 등을 준비하고 청결하게 관리하고 있다.		
		7) 경기시작 전 캐디는 자신의 이름을 소개하고 플레이어의 호칭을 익힌다.		
	(4) 경기 진행 : 경기 규칙 적용, 어드바이스, 안전사고 대처 골프장 서비스의 경기 진행에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.4(경기 진행) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	8) 경기시작 전 플레이어의 부상 방지를 위한 준비운동을 순서와 방법에 따라 권하고 있다.		
		1) 플레이어의 안전 수칙, 낙뢰 시 대피 요령 등 안전을 위한 유의사항을 공지 또는 안내하고 있다.		
		2) 순서를 정하여 경기를 시작하며 티박스의 운영을 안내하고 있다.		
		3) 안전사고 발생에 대비한 응급조치 체계를 갖추고 있다.		
		4) 코스 상태 및 장애물의 위치를 안내하고 있다.		
		5) 카트로 이동 시 출발 전 플레이어의 탑승을 확인하는 절차를 이행한다.		
		6) 앞, 뒷팀 경기에 방해가 되지 않는 범위에서 경기진행 완급을 조정하고 있다.		
		7) 타구 지점에서 홀컵까지의 거리 및 공략법에 대해 안내하고 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		8) 공의 낙하지점을 안내하고 있다.		
		9) 퍼팅선을 안내하고 있다.		
		10) 경기를 위해 클럽과 볼을 수시로 닦아서 청결하게 서브한다.		
		11) 플레이어에게 각자의 클럽을 구별하여 서비스한다.		
		12) 플레이어에게 거리에 따라 필요한 클럽을 확인하고 적시에 교환해 준다.		
		13) 플레이어가 규칙과 에티켓을 잘 지키도록 유도하며 경기진행을 돕는다.		
		14) 앞, 뒷팀에게 예의를 갖춘다.		
	(5) 경기 종료 : 경기 종료, 락카 이용 골프장 서비스의 경기 종료에 관한 사항 중 경기 종료 및 락카 이용에 대해 KS S 2007-1의 5.3(경기 종료) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 경기가 종료되면 캐디는 클럽의 종류와 수량을 확인하고 플레이어로부터 확인을 받고 있다.		
		2) 카트 또는 캐디에게 남겨진 플레이어의 물품이 있는지 확인하여 이를 플레이어에게 반환하고 있다.		
		3) 추가 이용에 대한 안내를 하고 있으며, 가능할 경우 이에 대한 조치를 하고 있다.		
		4) 클럽의 인도 방법을 안내하고 있다.		
		5) 에어건의 위치를 안내하고 인사를 하고 있다.		
		6) 샤워시설 이용에 필요한 소모품을 제공하고 있다.		
		7) 샤워 또는 욕탕시설의 경우, 적절한 수온으로 공급하고 청결하게 유지·관리하고 있다.		
		8) 화장품, 빗 등의 각종 비품은 사용 전후를 구분하여 정돈하고 있다.		
	(6) 정산 및 요금환불 골프장 서비스의 경기 종료에 관한 사항 중 정산 및 요금의 환불에 대해 KS S 2007-1의 5.4(정산 및 요금의 환불) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	9) 골프숍은 경기에 필요한 판매품목을 준비하고 판매가격을 표시하고 있다.		
		1) 영수증에는 그린피, 식음료 비용 등 세부 내역이 포함되어 있고, 그 내용을 확인해 주고 있다.		
		2) 정산 시 신속하고 정확하게 처리하고 있다.		
		3) 락커키 반납과 신용카드, 영수증, 맡은 물품에 대한 반환과 확인이 이루어		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		어지고 있다.		
		4) 정상적인 시설이용을 못한 경우 요금 약관에 따라 환불 또는 부분 정산을 하고 있다.		
		5) 불편사항 등을 확인하고 불편사항에 대한 조치의지를 보이고 있다.		
	(7) 클럽 하우스 골프장 서비스의 클럽 하우스에 관한 사항을 KS S 2007-1의 5.5(클럽 하우스) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 맞이, 착석안내, 주문, 서빙, 정상, 전송의 서비스가 고객중심으로 이루어지고 있다.		
		2) 음식물 상태를 주기적으로 점검하고 있다.		
		3) 음식물의 유통기한을 준수하고 경과제품에 대하여 즉시 처리하고 있다		
		4) 음식물 쓰레기를 분리 및 배출하고 있고, 위생관리를 하고 있다.		
		5) 식음료용 집기를 소독관리하고 있으며 위생상태가 양호하다.		
		6) 시설물(방습, 방충, 환기, 냉·난방 등)에 대한 위생일지를 비치하고 관리하고 있다.		
		7) 종사자의 위생상태, 복장청결 등을 주시고 점검하고 있다.		
다. 고객이 제공 받은 사후 서비스	(1) 불만 처리 골프장 서비스 제공과정에서 고객이 제기한 불만처리에 관한 사항을 KS S 2007-1의 6.1(불만처리) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 고객불만 접수 주관부서 및 담당자가 지정되어 운영되고 있다.		
		2) 고객불만 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) 고객불만은 사항별로 추적하기 쉽게 문서화되어 관리되고 있다.		
		6) 고객불만 처리결과를 고객에게 통보하고 있다.		
		7) 주요 고객불만에 대한 재발방지 대책을 수립하고 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
	(2) 피해 보상 골프장 서비스 제공과정에서 발생한 고객의 피해에 대한 보상에 관한 사항을 KS S 2007-1의 6.2(피해보상) 내용 이상으로 규정한 사내표준에 따라 실시하고 있는가?	1) 고객불만이 피해보상 요구로 확대된 경우 피해 보상 내역이 체계적으로 정리되어 있다 (클레임 실적인 없다면 가상으로 시연 확인). 2) 피해보상이 발생한 사실이 없거나 또는 직·간접적인 피해가 발생하여 합의나 보상으로 해결한 실적이 있다(미해결 사항 유무 확인). 3) 고객의 피해보상 요구의 유형에 따른 조치방법이 수립되어, 이에 따라 처리하고 있다. 4) 피해보상 결과에 대한 고객만족도를 확인하고 있다.		