



보도시점 2024. 12. 10.(화) 06:00
< 12.10.(화) 석간 >

배포 2024. 12. 9.(월)

국표원-조달청, 서비스 공공조달 확산 위해 '머리 맞대'

- 공공조달 분야의 신규 서비스표준(KS) 및 표준 과업지시서 공동 개발
- 서비스 KS인증 보유기업에 용역입찰 시 인센티브 부여 및 인증정보 공유

산업통상자원부 국가기술표준원(원장 진중욱)과 조달청(청장 임기근)은 12월 10일(화) 서비스 공공조달시장의 확대와 우수 서비스 기업의 판로 지원을 위한 업무협약을 체결했다.

이번 업무협약은 인구구조 변화, 첨단기술 발전 등으로 연평균 11%의 증가세를 보이고 있는 50조여 원 규모(지난해 기준)의 서비스 공공조달 시장의 성장세에 대응해 새로운 공공서비스 발굴과 서비스 품질 향상 방안을 모색하기 위해 마련됐다.

양 기관은 이번 협약을 통해 서비스 분야의 공공조달 및 한국산업표준(KS) 제도의 상호 연계 협력을 강화하기로 했다.

구체적인 방안으로 ▲ 서비스 공공조달 상품 신규 개발 및 정비 ▲ 서비스 표준 개발 및 활용 확대 ▲ 서비스 표준인증 우대 및 정보 공유 등에 대해 본격적으로 협력해 나가기로 했다.

진중욱 국가기술표준원장은 “이번 협약이 우수한 품질의 서비스를 제공하는 기업의 판로 확대에 큰 도움이 될 것으로 기대한다” 면서, “서비스 표준이 폭넓게 활용되어 공공조달 시장의 품질이 향상될 수 있도록 적극 협력하겠다”라고 강조했다.

임기근 조달청장은 “이번 협약은 국가기관 간 협업을 통해 최초로 공공 서비스 분야의 표준을 확립하고, 서비스 품질을 확보하여 공공서비스의 신뢰성을 높이려는 데 그 의미가 있다”며 “서비스 공공조달 확산을 통해 우리나라 서비스산업 혁신과 저변 확대를 위한 마중물이 되겠다”고 말했다.

【참고】 서비스 한국산업표준(KS) 인증 개요

담당부서 < 총괄 >	국가기술표준원 바이오화학서비스표준과	책임자	과 장	오재철 (043-870-5390)
		담당자	사무관	전찬우 (043-870-5395)
담당부서	조달청 서비스계약과	책임자	과 장	김혜경 (042-724-7680)
		담당자	사무관	오상훈 (042-724-7494)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로



□ 서비스 표준(KS) 개요 ('01년 도입)

- (개념) 산업활동 관련 서비스의 품질 향상, 위험 최소화 등을 위한 지침으로, 서비스 제공을 위한 프로세스와 기반사항 등으로 구성
- (구성) 서비스 표준화는 ①서비스 제공 기반사항, ②서비스 제공절차, ③품질 요구사항, ④제공자 역량 조건, ⑤불만처리 방법 등으로 구성

□ 서비스 KS 인증 개요 ('08년 도입)

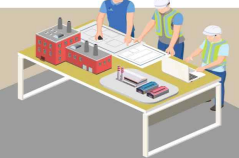

- 서비스의 품질 향상과 함께, 거래를 단순·공정화하여 소비를 합리화함으로써 소비자의 편의 제고 및 산업경쟁력 강화 등을 위해 도입

* 산업표준화법 제16조(서비스인증) : 산업부장관이 필요하다고 인정하여 심의회를 거쳐 지정한 서비스를 제공하는 자는 인증단위별로 (종략) 인증기관으로부터 그 서비스의 인증을 받을 수 있다.

- 사업장심사와 서비스심사를 실시하며, 정기 심사는 2년마다 실시

* 사업장심사 : 품질관리시스템 등 심사, 서비스심사 : 서비스를 제공받는 자 등을 대상으로 심사

【 주요 서비스 표준화 사례 】

<p>□ 컨벤션 서비스 표준 KS S 1008</p>  <ul style="list-style-type: none"> ○ 컨벤션 의뢰 상담, 제안서 작성 및 계약 체결 ○ 홈페이지 및 홍보물 관리, 현장홍보, 등록 서비스 ○ VOC 운영 및 개선활동 	<p>□ 시설관리 서비스 KS S 1004</p>  <ul style="list-style-type: none"> ○ 시설·장비 관리, 환경 관리 등 건축물 기능 보전 ○ 입주 및 퇴거 지원, 시설 운영 서비스 ○ 이용자 안전 및 편의도모
<p>□ 건축물 클리닝 서비스 (KS S 1012)</p>  <ul style="list-style-type: none"> ○ 건축물 위생환경 관리 ○ 교육훈련, 기록 보존, 정기 보고 등 서비스품질 유지 ○ 클레임 대응, 만족도 평가 등 사후관리 서비스 	<p>□ 고객센터 서비스 KS S 1006</p>  <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객접근 용이성, 일관된 프로세스, 고객정보 보호 ○ 상담녹취, 상담 평가 등 고객응대 서비스 ○ 불만 및 피해보상처리
<p>□ 이사 서비스 KS S 2008</p>  <ul style="list-style-type: none"> ○ 계약, 포장, 운반, 운송 및 정리 프로세스 기준제시 ○ 운송장비, 포장재 유지관리 및 적합성 평가 ○ 이사화물 훼손율 관리 	<p>□ 차량수리 및 견인 서비스 KS S 3006</p>  <ul style="list-style-type: none"> ○ 차량장비, 수리재 유지관리 및 적합성 평가 ○ 계약 및 법적 서류 표준화 ○ 배상책임 등 분쟁 예방, 고객피해 감소, 신뢰유지