**서비스인증 심사 보고서**

(제출용 자료로 한글 HWP 파일로 작성 부탁드립니다.)

1. 사업장심사 보고서

1) 사업장심사 현황

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 신청업체명 |  | 대표자 |  |
| 사업자등록번호 |  | 전화번호 |  |
| 담당부서명 |  | 품질관리 담당자 |  |
| 소재지 |  | 담당자 이메일 |  |
| 사업장명  (인증 사업장) |  | 소재지 |  |

**2) 사업장의 일반현황** ※ 필요한 경우 사업장 일반현황은 사업장별로 작성해도 좋다.

1. 사업장별 종업원(C) 현황 (외주업체 및 파견근로자 포함) (단위: 명)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | 사업장명 | 총인원(합계) | 경영간부 | 서비스종사자 | 서비스품질관리담당자 | 기타 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. 사업장 현황 (전년도기준)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 연간 사업장 매출액  (또는 예산) |  | 총매출액 대비  인건비 비율 |  |
| 연간 서비스  (인원, 면적, 건수,  콜수 등 서비스별  해당사항 기재) |  | 1일 평균 서비스  (인원, 면적, 건수,  콜수 등 서비스별  해당사항 기재) |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| 연간 총 교육비 |  | 1인당 교육훈련비  (교육훈련비/  종사자수) |  |
| 기타 인증 수  \* ISO인증 등 |  | KS  보유 종수 |  |
| 서비스 수행의 형태  (직영/위탁) |  |  |  |
|  |
|  |
|  |
| 신청업체 회사 연혁  ※ 주사업장  중심으로 작성 |  | | |
| 특기사항  (심사 참석자) |  | | |

1. 시설 및 장비보유 현황 (해당 KS표준에서 제시한 내역에 대하여 작성하시면 됩니다)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 주요시설ㆍ설비 및  장비명 | 대수 | 규격(면적 또는 용량 및 공칭능력) | 설치 및 확보  연월일 | 비고 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

여기부터는 시작 회의 시 사업장 현황 및 품질경영

추진현황을 작성하시어 심사원에게 설명하여줄 자료로 Power point 또는 한글 등으로 편하게 작성하여

시작회의 시 설명에 활용하시면 됩니다.

이 내용은 사진, 그림 및 표 등 모든 자료를 활용하여 작성

하셔도 됩니다.

업종별로 해당 없는 항목은 작성하지 않으셔도 됩니다.

최초 인증업체는 최근 3개월 이상의 실적을

정기심사 업체는 1년 이상의 실적을 근거로

작성하시면 됩니다.

1. 회사 일반현황

1.1 회사 소개

-전사에 대한 소개

-인증 사업장에 대한 소개

1.2 회사 비전, 방침 및 목표 등 소개

1.3 회사 및 사업장의 사업 소개

1.4 회사 또는 사업장 조직 소개

1.5 인증 추진 사업장의 종업원 소개

2. 품질경영 추진현황

2.1 회사표준 구축 현황 (회사표준 체계에 따라 작성하시면 됩니다.)

-매뉴얼

-절차서(관리표준)

-지침서(기술표준)

-업무 추진 매뉴얼 등

2.2 내부심사 추진현황

2.3 개선활동 추진현황

-개선활동

-소집단 활동

-6시그마 개선활동

-기타 TFT 또는 TPM 추진활동 등 모든 개선활동에 대한 추진활동 소개

1. 외주업체 현황 (모든 사업장을 직접 운영하는 경우는 작성하지 않으셔도 됩니다)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 업 체 명 | 외주 내용 | 종업원 수 | 비고 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

4. 교육훈련 현황

4.1 사내교육현황

4.2 사외교육 이수현황

4.3 KS 표준에서 제시한 교육훈련 실적(콜센터에 한함)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 구분 | 계획 | 실적 | 달성율(%) | KS기준 |
| 1. 신입상담원 |  |  |  | 160 |
| 2. 기존상담원 |  |  |  | 120 |
| 3. 수퍼바이저 |  |  |  | 50 |
| 4. 품질관리자 |  |  |  | 30 |
| 5. 사내 강사 |  |  |  | 100 |
| 6. 관리자 |  |  |  | 20 |

5. 품질관리 담당자 현황 및 업종별 전문인력 보유현황

-품질관리 담당자(유자격자) 현황과 사업장별 담당자 지정 운영현황

-KS표준과 법적(업종별) 전문인력 보유현황

6. 서비스 운영현황 (해당표준에 제시된 경우에만 작성하여 주세요)

- **핵심성과지표(KPI)** : 관리 항목 및 수준 (최초인증 최근 3개월, 정기심사 최근 1년 또는 전년기준)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 항목 | KS표준 | 사내표준 | 우리 회사의 수준 |
| 응대율 | 95% | 95% |  |
| 서비스레벨 | 80%(20초) | 80%(20초) |  |
| FCR | 70% | 70% |  |

7. 고객불만 및 보상처리현황 (업종별로 다를 수 있으니, 해당되는 내용만 작성하여 주세요)

* 고객불만 접수 및 처리현황
* VOC 처리현황
* 서비스품질 평가 현황
* 보험 가입 및 보상처리 현황

8. 고객만족도 조사 및 활용현황

9. 환경 및 안전실시 현황

- 작업환경 관리 측정현황

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 항목 | KS 기준 | 사업장 기준 | 비 고 |
| 1인당 작업공간 | 2 ㎡이상 |  | -측정일자 :    -측정기관 : |
| 실내온도 | 17 ~ 28 ℃ |  |
| 습도 | 40 ~ 70 % |  |
| 미세먼지 농도 | 400 ㎍/㎥ 이하 |  |
| 소음 | 40 dB 이하 |  |
| 조도 | 150~300 Lux |  |

- 위생점검현황

- 안전점검 현황 (교육 및 점검 실적)

ｏ안전점검

ｏ전기점검

ｏ소방점검

ｏ안전교육 실시현황

- 산업폐기물 처리현황 (폐기물별 계약현황 및 처리실적 등)