- 외국인관광도시민박업(H형) -

한국관광 품질인증제

신청서

CONTENTS

- 한국관광 품질인증 신청서
- 업소현황표
- 개인정보활용·홍보마케팅 동의서
- 자율점검표
- [부록] 이행표준 및 실행지침

한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

한국관광 품질인증 신청서

구분	기본정보					
신청업소	대표자명	상호(법인명)	사업자등록번호	연락처(대표번호)	생년월일 (대표자)	
	인증 신청 업종		신청인 (담당자)	성명/직급	연락처(핸드폰)	전자메일
	주소(광역)	주소(기초)	세부주소			
					〒	

본 업소는 신청서 및 제출한 제반서류의 내용이 사실과 다름이 없음을 확인하며,
아래와 같이 한국관광품질인증제 인증을 신청합니다.

년 월 일

신청인(대표자) : [서명 또는 인]

한국관광공사 사장 귀하

※구비서류

구분	세부 종류		
공통	① 인증신청서 ② 업소현황표 ③ 자율점검표 ④ 사업자등록증 사본 ⑤ 개인정보활용·홍보마케팅동의서		
개별	업 종	구분	세부서류
	숙박업 (일반·생활)	필수	• 영업신고증 • 소방시설등 작동기능점검 실시결과 보고서 사본 • 건축물대장 사본
		선택	• 서비스교육 이수증 • 영업배상 책임 보험증서 사본
	한옥체험업	필수	• 관광편의시설업(한옥체험업) 지정증 • 주민등록등본(생년월일만 표기) • 건축물대장 사본 • 문화재 등록증 (헤리티지 신청에 한함)
		선택	• 서비스교육 이수증 • 영업배상 책임 보험증서 사본
	외국인관광 도시민박업	필수	• 관광사업(외국인관광도시민박업) 등록증 * 2016년 3월 이전 신청자는 관광편의시설업지정증 제출 가능 • 주민등록등본(생년월일만 표기) • 건축물대장 사본
		선택	• 서비스교육 이수증 • 영업배상 책임 보험증서 사본
	관광면세업 (사후면세)	필수	• 관광편의시설업(관광면세업) 지정증 • 외국인관광객 면세 판매장 지정증

업 소 현 황 표

구분	업소 현황 정보				
현황	업소명				
	개업일	년 월 일 * 신청업소 영업일 기준			
	신축 또는 리모델링 연도	(해당시 작성)			
	홈페이지 주소				
	주택 운영 형태	자가( )		임대( )	
	주택 유형	단독( )	다가구( )	아파트( )	기타( )
	신청자 거주여부				
	가족인원(상주인원)	명			
	종업원수	명			
	가족특이사항	1인 가구 여부( )			
	운영시기	(예 : 연중 또는 0월 ~ 0월)			
	위반건축물여부	해당없음( )	위반( )	위반사항( )	
	주차 가능 대 수	대			
	규 모(면적/층)	면적 ㎡		층수 층	
	객실수	개			
	이용시간	입실시간( )		퇴실시간( )	
외국어 안 내 서비스	영어 ( )	일어 ( )	중국어 ( )	기타 ( )	
조식제공여부	제공	( )	미제공	( )	

사진첨부			
외부 전경		내부 전경	
객실 내부		욕실 내부	
화재 감지기		소화기	

개인정보활용·홍보마케팅 동의서

개인정보활용동의서

신청자의 개인정보 처리에 관한 동의

본인은 아래의 내용을 확인하고, 한국관광공사(이하 '공사'라 함)가 "개인정보보호법" 등 규정에 따라 다음과 같이 본인의 개인정보를 처리하는 것에 동의합니다.

수집항목	- 기본인적사항 (성명, 생년월일, 현주소, 영업장소재지, 영업장 최초 등록일, 전화번호, 휴대폰, 전자우편) - [숙박업(일반·생활)] 인허가증(영업신고증), 사업자등록증 사본, 건축물대장 사본 - [한옥체험업] 인허가증(관광편의시설업지정증), 사업자등록증 사본, 건축물대장 사본, 주민등록등본(생년월일만 표기) - [외국인관광도시민박업] 인허가증(관광사업등록증 또는 관광편의시설업지정증), 사업자등록증 사본, 건축물대장 사본, 주민등록등본(생년월일만 표기) - [관광면세업] 인허가증(관광편의시설업지정증, 외국인관광객 면세판매장 지정증), 사업자등록증 사본
수집·이용 목적	- 인증 여부 판단, 인증 업무 관련 행정 처리 및 본인 연락 - 기타 인증에 합리적으로 필요한 업무 등
보유기간	- 공사는 개인정보 수집 및 이용 목적이 달성된 후에는 해당 정보를 지체 없이 파기합니다. 다만, 귀 업소가 품질인증이 확정되는 경우에는 인증 유지와 홍보마케팅 등 행정 목적을 위하여 수집한 정보를 보유할 수 있습니다.
제 3자 제공 *인증 업소	- 귀하가 신청한 업소가 한국관광 품질인증 심사결과 인증이 확정되면 '인증업소 상호, 주소, 전화번호'는 홍보마케팅의 목적으로 제 3자에게 제공될 수 있으며 홍보 마케팅 이외의 목적으로는 사용되지 않습니다.

※ 귀하는 위와 같은 개인정보의 수집 및 이용을 거부할 수 있습니다. 다만, 개인정보의 수집 및 이용에 동의하지 않는 경우 인증 신청 대상에서 제외될 수 있습니다.

□ **(신청필수조건) 본인은 공사에서 수집하는 정보가 홍보마케팅의 목적으로 제3자에게 제공될 수 있음에 동의합니다.** **(동의 / 미동의)**

□ **(신청필수조건) 본인은 공사의 개인정보의 수집·이용에 관한 설명을 모두 이해하였고, 이에 동의합니다.** **(동의 / 미동의)**

* (동의 / 미동의) 중 해당사항에 ○표하여 주시기 바랍니다.

20 년 월 일

동의자 서명: **(인)**

한국관광공사 사장 귀하

홍보마케팅 동의서

인증업소의 홍보 · 마케팅 참가 동의

귀하가 신청한 업소가 한국관광 품질인증 심사결과 인증이 확정되면 한국관광공사가 실시하는 한국관광 품질인증제 홍보의 참여대상이 됩니다.

□ (신청필수조건) 본인은 한국관광공사가 실시하는 인증브랜드 홍보에 참가합니다.
- 인증업소의 상호, 주소, 전화번호 등 기본정보 홍보 (동의 / 미동의)

□ (선택사항) 본인은 한국관광공사가 실시하는 소비자 대상 인증업소 홍보를 위한 이벤트 및 다양한 마케팅 사업 등에 적극 참가합니다.
- 인증업소 기본정보, 사진·영상, 이용 후기 등 홍보 (동의 / 미동의)

* 홍보마케팅은 기본적으로 한국관광공사의 예산으로 진행될 예정이며, 인증 업소의 비용 집행이 필요할 경우 공사에서는 별도 동의를 받을 예정입니다.

* 단, 참가 동의 신청에도 불구하고 특별한 사유없이 사업자의 요구로 2회 이상 홍보마케팅 사업에 불참할 경우, 홍보마케팅 사업 우선순위 대상에서 제외될 수 있습니다.

* (동의 / 미동의) 중 해당사항에 ○표하여 주시기 바랍니다.

20 년 월 일

동의자 서명: (인)

한국관광공사 사장 귀하

자 율 점 검 표

■ 업소명 : ■ 평가자 : ■ 평가일 :

평가항목	평점	평가항목	평점	평가항목	평점	[총점]
Ⅰ. 인적자원		Ⅳ. 서비스품질시스템		Ⅶ. 숙박서비스		
Ⅱ. 건물 및 시설		Ⅴ. 정보제공서비스		Ⅷ. 서비스모니터링		
Ⅲ. 소방안전		Ⅵ. 입실서비스		Ⅸ. 부가점수		

Ⅰ. 인적자원 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
1) 운영자의 전문성 및 서비스 수준 • 전화응대는 신속하고 친절한가? • 고객에게 친절하게 응대하는가? • 고객에게 신속하게 응대하는가? • 고객에게 정중한 어투로 응대하는가? • 고객요구를 정확하게 파악하고 응대하는가? ※ 업무숙지 능력, 인사, 태도, 말투, 어법, 전화 응대의 신속성 등		10		운영자의 전문성 및 서비스 수준 ㅇ 매우 우수 (5개만족) (10) ㅇ 우수 (4개만족) (8) ㅇ 보통 (3개만족) (6) ㅇ 미흡 (2개만족) (4) ㅇ 매우 미흡 (1개만족) (2)
2) 외국어안내 서비스가 가능한 체제를 갖출 것 ※ 외국어 능력 갖춘자 확보, 외국어 관광안내전화(1330)활용 등 * 필수 : 관광진흥법상 외국인관광도시민박업의 등록 요건	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
3) 숙박서비스 관련 교육 이수 ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어 교육, 응급조치교육, 위생교육, 친절교육, 안전교육 등 ※ 교육수료증(한국관광공사 등 공공기관, 지자체, 협회)으로 확인		10		최근 1년 이내 숙박서비스 교육 이수 ㅇ 있음 (10) ㅇ 없음 (0)

품질 이행지침

□ 인적자원 확보

사업자는 고객만족의 증진과 이 표준 요구사항을 효과적으로 실행하여 지속적인 서비스 품질을 개선하기 위해, 서비스 능력 및 자질을 갖춘 전문 인적자원 및 역량을 확보하여야 한다. 서비스 제공에 필요한 역량에는 다음을 포함한다.

- ○ 한국의 문화에 대한 이해
- ○ 예의, 친절, 공손한 태도를 기반으로 하는 숙박서비스에 대한 이해
- ○ 해당 외국어 제공 능력
- ○ 외국인 및 외국 문화에 대한 이해 능력

□ 인적자원 관리

사업자 (사업자의 주택 및 아파트에 거주하는 동거인으로 사업자의 외국인관광 도시민박업 (H형)을 돕는 인원을 포함한다.)는 다음과 같이 역량을 지속적으로 유지 및 개선하여야 한다.

- ○ 항상 청결한 복장을 착용하고 친절한 태도를 유지하여야 한다.
- ○ 해당되는 정기적인 위생검사, 건강검진 등을 통해 건강한 상태를 유지하여야 한다.
- ○ 교육훈련의 필요성을 파악하여 계획을 수립하고, 교육과정을 제공하거나 이수하도록 한다.
- ○ 필요한 경우, 교육훈련과 관련한 기록을 작성 및 보관하여야 한다.

Ⅱ. 건물 및 시설 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
4) 건축물의 적법성 ※ 위반사항이 숙박업과 무관한 사항일 경우 소명 접수 및 지자체 확인 * 필수 : 건축물대장상 위반건축물이거나 불법 운영 시 인증불가	필수			ㅇ 위반 (인증불가)
5) 건물의 외관 ※ 전반적인 노후도 및 도색 상태 등		10		건물의 외관 ㅇ 매우 우수 (매우 훌륭한 외관) (10) ㅇ 우수 (우수한 외관) (8) ㅇ 보통 (보통의 외관) (6) ㅇ 미흡 (미흡한 외관) (4) ㅇ 매우 미흡 (2)
6) 접근 용이성 ※ 대중교통 : 버스, 전철(택시 제외) ※ 공항/기차역/버스터미널에서 버스/전철을 3회 이상 갈아타는 경우 “매우 미흡”판정		10		대중교통 최종 하차지점에서 도시민박업 소까지의 도보이용시 소요시간 ㅇ 매우 우수 (5분 이내) (10) ㅇ 우수 (5분 초과~10분 이내)(8) ㅇ 보통 (10분 초과~15분 이내) (6) ㅇ 미흡 (15분 초과~20분 이내) (4) ㅇ 매우 미흡 (20분 초과 또는 도보로 이동 어려움) (2)
7) 쇼핑 시설과의 접근성 ※ 쇼핑시설 : 전통시장 또는 대형, 소형 관광 쇼핑시설 등 ※ 이동거리는 인터넷 사이트의 지도 제공서비스를 활용할 수 있음		10		ㅇ 매우 우수 (4km 이하) (10) ㅇ 우수 (4km 초과~8km 이내) (8) ㅇ 보통 (8km 초과~12km 이내) (6) ㅇ 미흡 (12km 초과~16km 이내) (4) ㅇ 매우 미흡 (16km 초과) (2)
8) 의료 시설과의 접근성 ※ 의료시설 : 종합병원 ※ 이동거리는 인터넷 사이트의 지도 제공서비스를 활용할 수 있음		10		ㅇ 매우 우수 (4km 이하) (10) ㅇ 우수 (4km 초과~8km 이내) (8) ㅇ 보통 (8km 초과~12km 이내) (6) ㅇ 미흡 (12km 초과~16km 이내) (4) ㅇ 매우 미흡 (16km 초과) (2)

품질 이행지침

□ 건물 및 시설 확보

○ 사업자는 외국인관광 도시민박업 (H형) 수행에 합법적인 건물 및 시설을 확보해야 한다. 건물은 단독주택, 다가구주택, 아파트, 연립주택 또는 다세대 주택 중의 하나로 하며 기준은 관련 법규에 따른다.

○ 주택 및 아파트 등에 적용되는 소방, 안전, 위생 등 법규에 규정된 사항을 준수하여야 한다.

○ 필요한 경우 주차서비스를 제공 할 수 있는 주차장을 확보하여야 한다.

○ 숙박 서비스 제공에 필요한 냉난방 시설 등을 확보하여야 한다.

○ 대중교통 시설, 쇼핑시설, 의료시설 등의 접근이 용이하여야 한다.

□ 건물 및 시설관리

○ 주택 및 아파트 등과 주변조경, 주차장 등을 포함한 부대시설은 점검, 청소, 보수 등을 통해 관리 상태를 유지하여야 한다.

○ 숙박서비스를 제공하는 주택 및 아파트 등의 외부 및 내부는 도색 및 도배 등이 떨어지거나 지저분하지 않도록 유지하여야 한다.

○ 확보한 시설 및 장비는 점검 및 유지보수 등을 통해 상시 사용가능한 상태를 유지하여야 한다.

Ⅲ. 소방 안전 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
9) 관련 법령에서 정한 기준에 적합하게 소방시설을 비치 또는 설치할 것 ※ 소방시설 : 단독경보형감지기(객실별), 소화기(세대별, 층별 1대) * 필수 : 의무설치 시설 없는 경우 인증불가 (법적요건)	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
10) 안전장비 관리 상태 • 소화기는 눈에 잘 띄는 곳에 비치되었는가? • 소화기는 적정 충진 상태를 유지하는가? • 휴대용 조명등은 객실마다 설치되었는가? • 휴대용 조명등은 적절하게 작동되는가? • 응급약품 (붕대, 반창고 등)을 보유하고 있는가? ※ 상시 사용 가능한 상태일 것		20		안전장비 관리 상태 ㅇ 매우 우수 (5개만족) (20) ㅇ 우수 (4개만족)(16) ㅇ 보통 (3개만족) (12) ㅇ 미흡 (2개만족) (8) ㅇ 매우 미흡 (1개만족) (4)

품질 이행지침

□ 소방·안전 관리

○ 사업자는 적용되는 소방·안전법규를 파악하고, 항시 법규를 준수하여야 한다.

○ 사업자는 다음과 같이 소방·안전 및 응급상황에 대비 및 대응하여야 한다.
- 소방을 포함한 안전장비 및 시설 등을 확보하고 상시 사용가능한 상태로 유지하여야 한다. 여기에는 소화기, 화재감지기, 휴대용 비상조명 등을 포함한다.
- 법규에서 정한 사항을 포함하여 소방·안전시설에 대한 점검 및 검사 등을 받거나 자체 실시하여야 한다.
- 숙박 서비스와 관련한 안전 위험요소를 제거하거나 최소화하여 화재 및 안전사고를 예방하여야 한다.
- 안전사고 발생 시 응급처치를 위한 약품 및 위생재료를 확보하고 사용가능한 상태로 관리하여야 한다.

□ 비상상황 대비

사업자는 다음과 같이 비상상황에 대비 및 대응을 하여야 한다.

○ 비상상황 발생의 가능성을 파악하고 이에 대한 대응 방안을 확보하여야 한다. 비상상황에는 화재, 정전, 풍수해, 안전사고 및 응급환자 발생 등을 포함한다.

○ 화재 등의 비상상황 발생시 비상연락망, 대피시설 및 대피방법 등을 결정하고 고객에게 충분히 설명하여야 한다.

○ 화재 등의 비상상황 발생시 대피시설이 확보되고 상시 이용 가능한 상태로 유지하여야 한다. 대피시설에는 비상계단, 경량칸막이, 실내 대피 공간 등을 포함한다.

Ⅳ. 서비스 품질시스템 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
11) 서비스매뉴얼 관리 ※ 외국인관광도시민박업의 규모 및 특성에 맞도록 융통성 있게 작성, 운영할 수 있음 ※ 운영자는 항상 이용가능하고 이해하고 있어야 함 ※ 매뉴얼은 직접 작성하거나, 유관기관의 매뉴얼 활용		5		서비스매뉴얼의 작성 및 활용 ㅇ 매뉴얼이 있으며, 매우 잘 이해하고 있음 (5) ㅇ 매뉴얼이 있으며, 잘 이해하고 있음 (4) ㅇ 매뉴얼이 있으며, 보통수준으로 이해하고 있음 (3) ㅇ 매뉴얼이 있으며, 미흡수준으로 이해하고 있음 (2) ㅇ 매뉴얼 없음 (0)

품질 이행지침

□ 숙박서비스 품질시스템

○ **사업자의 이행의지**

사업자는 외국인관광 도시민박업(H형)의 운영목적에 부합하고 법규 및 이 표준의 준수, 고객만족의 증진을 위하여 외국인관광 도시민박업(H형) 운영에 대한 서비스 제공 의지를 설정하여야 한다.

○ **서비스 매뉴얼**

사업자는 이 표준의 요구사항에 따라 서비스를 제공하기 위한 원칙, 방법 및 기준을 정하고 상시 이용할 수 있도록 하여야 한다.

○ **문서 및 기록관리**

- 이 표준 요구사항의 효과적인 운영을 위해 필요한 문서를 최신으로 유지하여야 한다.
- 법규 또는 이 표준에서 요구하는 기록을 일정기간 보유하여야 한다.

〈서비스 매뉴얼 예〉

제1장 서비스 자원관리

우리 숙박업소는 이용고객에 최상의 서비스를 제공하고 이용고객만족을 지속적으로 증진시키기 위해 서비스 운영에 필요한 자원의 필요성을 파악하여 확보하고, 이를 효율적으로 관리하도록 한다.

1. 자원의 확보

(1) 우리 숙박업소는 고객의 편익제공을 위하여 다음과 같은 자원을 충분히 확보한다

- 서비스 전문인력
- 편의시설 및 안전시설
- 부대시설(식당, 휴게실 등)

(2) 우리숙박업소는 확보한 자원에 대하여 청결하게 유지관리 해야 한다.

2. 인적자원 관리

우리 숙박업소는 서비스 품질에 영향을 미치는 업무를 수행하는 모든 종업원에 대해 학력, 교육 및 경험에 근거하여 적절한 자격기준을 수립한다.

(1) 관리자의 자격기준
관리자는 다음과 같은 자격기준을 갖춰야 하며, 관리자의 자격 및 이력사항과 관련한 기록을 유지하여야 한다.

- 한국관광공사에서 실시한 교육과정을 이수한 자
- 기타 사업자가 정한 자격기준을 만족한 자

(2) 종업원의 자격기준
서비스 업무를 수행하는 종업원에 대한 자격기준은 업무 성격을 고려하여 사업자가 정하고, 이들이 자격기준을 만족하고 있음을 보장하여야 한다.

(3) 교육 및 평가
우리 숙박업소는 모든 종업원을 대상으로 최소 연 1회 교육을 실시하여야 한다. 관리자는 연초에 교육계획을 수립한다.

3. 시설 및 설비관리

(1) 시설관리 담당자는 시설의 안전한 운영을 위하여 다음을 실행하여야 한다.

- 확보한 시설목록표 및 점검표 작성 및 책임자를 지정
- 시설에 대한 점검주기 및 점검항목을 설정

제2장 객실관리 (이하생략)

Ⅴ. 정보제공 서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
12) 서비스 이용 정보 제공 • 입실과 퇴실시간을 안내하는가? • 객실 사용기준 및 방법을 안내하는가? • 조식시간 및 메뉴를 안내하는가? • 비상 시 행동 및 대피요령을 안내하는가? • 시설 사용방법을 안내하는가? • 고객 준수사항을 안내하는가? ※ 도시민박업소 운영수칙 (입실과 퇴실시간, 객실사용 기준 및 방법, 조식시간 및 메뉴, 비상시 행동 및 대피요령, 시설의 사용방법, 고객 준수사항)		15		서비스 이용 정보 제공 ㅇ 매우 우수 (6개만족) (15) ㅇ 우수 (5개만족) (12) ㅇ 보통 (4개만족) (9) ㅇ 미흡 (3개만족) (6) ㅇ 매우 미흡 (2개이하 만족) (3)
13) 온라인 정보 제공 서비스를 갖출 것 ※ 웹사이트에 홈스테이 위치, 규모, 객실 종류, 가격, 예약 및 환불방법 등 공지(외국어 안내 포함)		5		온라인 정보 제공 여부 ㅇ 자체 홈페이지를 활용하여 모든 정보를 정확하게 공지 (5) ㅇ 숙박예약사이트, SNS를 활용하여 모든 정보를 정확하게 공지 (4) ㅇ 자체 홈페이지, 숙박예약사이트, SNS를 활용하여 일부 정보 공지 (3) ㅇ 자체 홈페이지, 숙박예약사이트, SNS를 활용하고 있으나, 제공되는 정보 미흡 (2) ㅇ 온라인 정보 제공 미실시 (0)
14) 주변 관광 안내 자료 제공 • 소재지역(시·군·구) 최신 관광 안내 자료 비치 • 소재지역(시·군·구) 축제·이벤트 자료 제공 • 자료비치용 거치대 유무 • 관광안내전화(1330) 홍보물 비치 ※ 주변관광 위치, 이용방법, 교통편 등의 안내 서비스		5		주변 관광 안내 자료 제공 ㅇ 매우 우수 (4개만족) (5) ㅇ 우수 (3개만족) (4) ㅇ 보통 (2개만족) (3) ㅇ 미흡 (1개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (미제공) (0)

품질 이행지침

□ 정보제공 서비스

○ 사업자는 고객에게 다음과 같은 정보를 사전에 정확하게 제공하여야 한다.
- 외국인관광 도시민박업(H형)의 위치, 규모, 객실의 종류, 가격, 예약 및 환불방법, 제공 가능한 언어 서비스제공 등에 관한 사항

○ 정보는 외국인 관광객이 이용 가능한 방법 및 언어를 사용하여야 한다.

○ 사업자는 외국인관광 도시민박업(H형) 주변의 관광지, 이용방법, 교통편 등에 대한 정보를 제공하여야 한다.

□ 예약 서비스

사업자는 다음과 같이 예약서비스를 제공하여야 한다.

○ 고객이 예약을 원하는 경우 사업자는 고객의 요구사항을 확인하고 제공 가능한 서비스의 범위 내에서 예약서비스를 제공하여야 한다.

○ 숙박서비스 고객의 예약사항을 기록으로 유지하여야 한다.

Ⅵ. 입실서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
15) 고객등록카드 작성 ※ 고객 등록 카드 : 숙박기간, 숙박자명, 국적, 여권번호, 주소 등		15		고객등록카드 작성 및 관리 여부 ㅇ 수기 또는 전산 등으로 직접 관리 (15) ㅇ 숙박 포탈시스템 이용 관리 (5) ㅇ 미작성 (0)

품질 이행지침

□ 입실 서비스

사업자는 다음과 같이 입실 서비스를 제공하여야 한다.

○ 단정하고 청결한 복장으로 고객을 맞이하고 항상 친절함을 유지하여야 한다.

○ 예약 내용을 확인하고 예약과 상이한 내용에 대해서는 입실 전 해소하여야 한다.

○ 다음을 포함하여 객실 사용 및 퇴실 절차 등을 안내하여야 한다.
- 조식의 종류, 조식시간
- 출입 시간을 포함한 숙박 이용 준수사항 및 방법
- 사고 및 비상시 대피방법 안내 (비상구 위치, 대피방법, 소화기 위치, 연락처 등)
- 시설 등의 사용방법 등

○ 현관 등 건물 출입구에는 고객 안전관리를 위하여 보안시설(폐쇄회로 등) 설치하여야 한다.

○ 신용카드, 온라인 입금 등을 포함한 다양한 형태의 결제수단을 이용하여 숙박비용을 정산하고, 고객의 요구에 따라 영수증을 발행하여야 한다.

○ 고객 등록카드(숙박일지)를 작성하여 숙박일자, 숙박자 성명, 국적 등을 기록하여야 한다.

Ⅶ. 숙박서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
16) 객실 시설의 품질 상태 ※ 바닥, 벽, 천장의 품질 및 관리 상태		25		객실의 품질 상태 ㅇ 매우 우수 (객실 바닥과 벽지재질이 고품격) (25) ㅇ 우수 (20) ㅇ 보통 (15) ㅇ 미흡 (10) ㅇ 매우 미흡 (5)
17) 객실의 청결 상태 • 정리정돈은 잘 되었는가? • 얼룩은 없는가? • 파손된 곳은 없는가? • 오물 및 먼지는 없는가? • 악취는 없는가? ※ 객실바닥, 벽, 천장, 가구류, TV, 창문틀, 커튼, 조명시설 등의 청결 상태 * 필수 : 객실이 매우 불결한 경우 인증불가	필수	25		객실의 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (5개만족) (25) ㅇ 우수 (4개만족) (20) ㅇ 보통 (3개만족) (15) ㅇ 미흡 (2개이하 만족) (10) ㅇ 매우 미흡 (매우 불결) (인증불가)
18) 객실의 냉·난방 상태 ※ 우수 이상은 객실별 온도 조절 가능하여야 함 ※ 선풍기만 제공시 “보통”이하 수준으로 평가		10		객실의 냉·난방 상태 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (2)
19)객실의 차양(커튼, 블라인드 등) 상태 ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막 등 설치 유무 및 관리 상태		10		객실의 차양 상태 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (2)
20) 방충망 설치 및 관리 ※ 창문에 방충망설치(필요시) 및 제충제(파리, 모기, 바퀴벌레) 비치 여부		10		방충망의 설치 및 제충제 비치 등 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 미설치 또는 매우 미흡 (0)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
21) 객실 내 인터넷 이용 편리성		10		객실 내 인터넷 이용 편리성 ㅇ 무선 사용가능 (10) ㅇ 유선 사용가능 (6) ㅇ 미제공 (0)
22) 객실의 조명 상태		10		객실의 조명 상태 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (2)
23) 객실의 환기 상태		10		객실의 환기 상태 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (불량) (4) ㅇ 매우 미흡 (매우 불량) (2)
24) 침대 및 침구류 품질 상태 ※ 침대 및 침구류 (매트리스, 포, 이불, 베개 등)		25		침대 및 침구류 품질 상태 ㅇ 매우 우수 (최고급 수준) (25) ㅇ 우수 (20) ㅇ 보통 (15) ㅇ 미흡 (10) ㅇ 매우 미흡 (교체 필요 수준) (5)
25) 침구 및 린넨류의 청결 상태 • 침구 및 린넨류에 악취가 나지 않은가? • 침구 및 린넨류에 오물자국이 있지 않은가? • 침구 및 린넨류에 머리카락 또는 이물질 등이 부착되어 있지 않은가? • 침구 및 린넨류가 노후 변색되지 않았는가? * 필수 : 침구 및 린넨류가 매우 불결한 경우 인증불가	필수	25		침구 및 린넨류의 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (4개만족) (25) ㅇ 우수 (3개만족) (20) ㅇ 보통 (2개만족) (15) ㅇ 미흡 (1개만족) (10) ㅇ 매우 미흡 (매우 불결) (인증불가)
26) 린넨류 보관 상태 • 린넨류를 별도로 보관하고 있는가? • 린넨류 보관 장소는 청결한가? • 린넨류의 보관 장소는 환기가 잘 되고 있는가? • 정리정돈은 잘되어 있는가?		5		린넨류 보관 상태 ㅇ 매우 우수 (4개만족) (5) ㅇ 우수 (3개만족) (4) ㅇ 보통 (2개만족) (3) ㅇ 미흡 (1개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
27) 욕실시설의 품질 상태 ※ 욕조, 거울, 변기, 샤워시설 등 ※ 품질 및 훼손 정도		25		욕실의 품질 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 고급) (25) ㅇ 우수 (20) ㅇ 보통 (15) ㅇ 미흡 (10) ㅇ 매우 미흡 (품질 불량) (5)
28) 욕실시설의 청결 상태 ※ 욕실바닥, 벽면, 천장, 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이 * 필수 : 화장실 및 욕실이 매우 불결한 경우 인증불가	필수	25		욕실의 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 청결) (25) ㅇ 우수 (20) ㅇ 보통 (15) ㅇ 미흡 (10) ㅇ 매우 미흡 (매우 불결) (인증불가)
29) 욕실시설의 환기 및 배수		20		욕실의 환기 및 배수 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 쾌적) (20) ㅇ 우수 (16) ㅇ 보통 (12) ㅇ 미흡 8) ㅇ 매우 미흡 (악취 발생) (4)
30) 욕실 내 편의용품 제공 수준 ※ 욕실 편의용품: 샴푸, 린스, 타월, 드라이기 등		5		욕실 내 편의용품 제공 수준 ㅇ 매우 우수 (5) ㅇ 우수 (4) ㅇ 보통 (3) ㅇ 미흡 (2) ㅇ 매우 미흡(1)
부대 서비스				
31) 조식 제공 ※ 간편식 : 식빵, 커피, 우유, 주스 등 ※ 필수 : 조식 미제공시 인증불가	필수	20		조식 제공 ㅇ 한국 가정식 (20) ㅇ 간편식 (16) ㅇ 조리 허용 (12) ㅇ 미제공 (인증불가)
32) 부대시설 제공 ※ 세탁시설, 간이 조리시설 등 ※ 편의시설(컴퓨터, 인터넷 등) 제공 여부		10		부대시설 제공 ㅇ 모두 가능 (10) ㅇ 일부 가능 (6) ㅇ 미제공 (0)

품질 이행지침

□ 숙박 서비스

사업자는 다음과 같이 숙박서비스를 제공하여야 한다.

○ 고객에게 편리하고, 안전하고, 청결한 객실 및 욕실 등을 제공하여야 한다.

○ 친절한 자세로 고객에게 대응하여야 한다.

○ 고객이 불평을 제기하거나 서비스를 요구하는 경우 신속하게 조치하여야 한다.

○ 객실은 다음과 같이 관리하여야 한다.
- 바닥재, 벽지 및 천장의 인테리어에 사용된 자재의 품질은 양호해야 한다.
- 바닥재, 벽지 및 천장 등은 접착 면이 떨어지거나 낙서, 오물 등으로 오염되지 않은 상태이어야 한다.
- 객실에는 필요한 시설 및 비품 등을 구비하고 적절하게 유지·관리하여야 하며, 사용방법에 대한 안내가 필요한 경우 안내문 비치, 설명을 하여야 한다.
- 객실 내의 모든 시설은 고객의 사용 전에 점검하고 최상의 상태를 유지하여야 한다.
- 객실 안전 및 사생활 보호 등을 위해 객실 잠금장치를 갖추어야 한다.
- 객실 및 객실을 구성하는 요소와 객실내의 비품은 청결하게 유지하여야 한다. 여기에는 객실(바닥, 벽면, 천장), 가구류 및 TV 등 전자제품, 조명시설, 커튼 등을 포함한다.
- 냉, 난방이 제공되어야 한다.
- 객실은 커튼, 블라인드 등으로 차양 및 차광을 할 수 있어야 한다.
- 방충시설이 설치 유지되며 필요시 제충제를 비치하여야 한다.
- 유선 또는 무선 인터넷이 설치되어 이용 가능하여야 한다.
- 일상생활 및 독서 등에 충분한 조명이 제공되어야 한다.
- 충분한 환기를 할 수 있는 시설이 갖추어지고 환기가 이루어져야 한다.

○ 침구류는 다음과 같이 관리하여야 한다.
- 침구류는 최대 입실 고객 수에 충분하도록 준비하여 제공하여야 한다.
- 침구류는 품질수준을 유지하여야 한다.
- 침구류는 청결을 유지하여야 한다.

○ 욕실 및 화장실은 다음과 같이 관리하여야 한다.
- 욕실 내 시설에 대한 품질 수준을 유지하고 훼손 등으로 인한 품질손상이 없도록 하여야 한다.
- 욕실 및 화장실은 청결을 유지하여야 한다.
- 욕실은 환기가 쉽게 될 수 있는 구조이어야 한다.
- 욕실 및 화장실은 배수가 용이하여야 한다.
- 욕실 내 편의용품 (예, 샴푸, 린스, 타월 등)은 품질 수준이 유지되는 제품으로 구비되어야 한다.

□ 퇴실 서비스

사업자는 다음과 같이 퇴실 서비스를 제공하여야 한다.

○ 고객이 퇴실 후 객실을 청소하고, 객실 내의 모든 시설에 대해 사용 후 점검을 실시하여야 한다.

○ 만약, 고객이 소지품을 두고 간 경우, 즉시 고객에게 알리고 이를 적절하게 관리하여야 한다.

□ 부대 서비스

사업자는 다음과 같이 부대서비스를 제공하여야 한다.

- ○ 조식을 제공하여야 한다.
- ○ 고객의 편의를 위하여 세탁 및 간이 조리 시설 등을 제공하여야 한다. 조리시설은 청결하게 유지, 제공하여야 한다.
- ○ 고객의 요청이 있는 경우 관광지, 문화행사, 교통편 등에 대한 예약 방법 안내 등의 서비스를 제공하여야 한다.
- ○ 사업자는 고객의 사고 등에 대비하여 영업배상책임보험에 가입하여야 한다.

Ⅷ. 서비스모니터링 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
33) 고객 모니터링 ※ 객실 내 (또는 홍보물 비치대)에 불편신고엽서 비치하거나 관광안내전화(1330) 홍보물을 비치한 경우 불편신고 엽서를 비치한 것으로 봄		5		불편신고 엽서 비치 ㅇ 비치 (5) ㅇ 미비치 (0)

품질 이행지침

□ 숙박 서비스 점검 및 모니터링

○ 사업자는 객실 내에 불편신고엽서를 비치하는 등 고객이 서비스에 대한 불평 및 불만을 제기할 수 있도록 하거나 불만을 제기하는 방법을 안내하여야 한다.

○ 사업자는 고객 만족 여부를 직접 또는 포털 서비스 등을 활용하여 주기적으로 파악하고 필요한 조치를 실행하여야 한다.

○ 사업자는 숙박서비스 이행표준의 요구사항이 충족되고 효과적으로 실행되고 유지됨을 보장하기 위하여, 주기적으로 자체점검을 실시하여야 한다.

□ 개선조치

사업자는 자체점검 결과, 고객 불만 제기사항 등에 대해 재발방지가 가능하도록 개선조치를 실시하여야 한다.

Ⅸ. 부가점수 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
가점 및 감점				
34) 예약변경, 취소 및 환불규정 공지 (가점, 5점) ※ 공정거래위원회 고시(소비자분쟁해결기준) 또는 자체 환불규정				예약변경, 취소 및 환불규정 (공정거래위원회고시 또는 자체규정) 공지 시 5점 가점
35) 영업 배상책임보험 (가점, 10점)				영업배상책임보험에 가입 시 10점 가점
36) 고객전용시설 제공 여부 (가점, 5점) ※ 전용 제공시설 : 거실, 화장실				ㅇ 화장실과 거실 모두 전용시설로 운영 시 5점 가점 ㅇ 화장실을 전용시설로 운영 시 3점 가점
37) 장애인 편의시설 (가점, 6점) ※ 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로, 장애인주차구역, 장애인용 경보·피난설비, 장애인 화장실, 장애인 욕실, 장애인 침실				장애인 편의시설 보유 시 가점 ㅇ 6종류 (6) ㅇ 5종류 (5) ㅇ 4종류 (4) ㅇ 3종류 (3) ㅇ 2종류 (2) ㅇ 1종류 (1)
38) 고객 불만 (감점, -10점/건) ※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사항 중 시설, 위생관리, 불편신고 감점 (최근 3년 이내)				해당 사항 발생 시 10점 감점

이행표준 및 실행지침

한국관광공사 KOREA TOURISM ORGANIZATION

목 차

1. 적용범위 ····· 1

2. 참조 표준 ····· 1

3. 용어 및 정의 ····· 1

4. 숙박서비스 품질 모형 ····· 2

5. 숙박서비스 품질 요구사항 ····· 2

5.1 일반사항 ····· 2

5.2 숙박서비스 사업체제 ····· 2

5.3 인적자원 ····· 3
5.3.1 인적자원 확보 ····· 3
5.3.2 인적자원 관리 ····· 4

5.4 건물 및 시설 ····· 4
5.4.1 건물 및 시설 확보 ····· 4
5.4.2 건물 및 시설 관리 ····· 4

5.5 소방·안전 ····· 5
5.5.1 소방·안전관리 ····· 5
5.5.2 비상상황 대비 ····· 5

5.6 숙박서비스 품질시스템 ····· 6
5.6.1 사업자의 이행의지 ····· 6
5.6.2 서비스 매뉴얼 ····· 6
5.6.3 문서 및 기록관리 ····· 6

5.7 숙박서비스 제공 이행 요구사항 ····· 7
5.7.1 정보제공 서비스 ····· 7
5.7.2 예약 서비스 ····· 8
5.7.3 입실 서비스 ····· 8
5.7.4 숙박 서비스 ····· 9
5.7.5 퇴실 서비스 ····· 10
5.7.6 부대 서비스 ····· 10

5.8 서비스 모니터링 및 개선 ····· 11
5.8.1 서비스 점검 및 모니터링 ····· 11
5.8.2 개선조치 ····· 11

[부록] 인증신청자의 준비사항 ····· 12

머 리 말

생활수준의 향상, 레저 활동의 증가, 국내 및 국제적인 다양한 문화에 대한 관심의 증가, 교통수단의 개선과 같은 관광을 위한 기반 여건의 발달 등으로 인해 관광수요가 크게 증가하고 있으나 관광서비스에 대한 고객 불만이 획기적으로 개선되지 않고 있다.

이러한 현상은 서비스업의 독특한 특성에 따른다. 특히 관광서비스는 서비스의 구매 후 또는 소비 중에만 그 품질을 느낄 수 있는 경험품질(experience quality)이라는 특성으로 인해, 품질수준을 사전에 결정하고 체계적인 관리를 통한 고객만족으로까지 연계하기 어려운 것이 현실이다.

그럼에도 불구하고 점점 높아지는 고객의 요구를 만족시키기 위해서는 관광서비스가 필수적으로 파악하고 준수하여야 하는 기본 요소를 제시함으로써 사업자는 물론 종사자들이 관광서비스 품질향상을 추진할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

이에 따라 관광서비스의 품질향상을 위해 검토된 많은 기준과 연구결과를 바탕으로 최소한의 기본 요구사항과 보다 나은 관광서비스 품질수준을 결정하기 위한 기본 요소 및 기준을 제시한다.

이 표준은 관광서비스에 대한 모든 요소와 기준을 제시하지는 않는다. 또한 관련 법규 및 규정을 추가하거나 대체하는 제안을 하는 것은 아니다. 단, 이 표준의 적용을 위해서는 기본적으로 관련된 법규 및 규정의 준수가 필수적이다.

1. 적용범위

이 표준은 외국인관광 도시민박업 (H형)의 운영 및 인증 등에 필요한 서비스 이행 요구사항 규정을 목적으로 한다. 이 표준은 사업자가 관리 가능하고 서비스 품질 수준에 영향을 줄 수 있다고 예상되는 운영 요소들에 적용된다. 이 표준의 모든 요구사항과 사업자의 자체 운영방안 등의 적합성을 인증기관으로부터 평가 받아 인증을 획득할 수 있다.

이 표준에 규정된 요구사항은 모든 외국인관광 도시민박업의 운영에 적용이 가능하나, 적용 정도는 외국인관광 도시민박업의 운영방침, 활동내용 및 경영여건 등의 여러 가지 요건에 의해 달라질 수 있다. 따라서 이 표준의 적용을 위한 범위가 사전에 분명하게 파악되어야 한다.

실행지침은 해당 조항의 내용에 대한 참조사항으로 사업자가 이 표준의 요구사항을 쉽게 이해할 수 있도록 도움을 제공하기 위한 것이다.

2. 참조 표준

이 표준은 아래의 국제표준 및 국내서비스 표준문서를 참조하여 개발되었다.
KS Q ISO 9000 : 2015 품질경영시스템 — 기본사항 및 용어
KS Q ISO 9001 : 2015 품질경영시스템 — 요구사항
KS Q 2005-1 : 2014 휴양 콘도미니엄 서비스 - 제1부 프로세스
KS Q 2005-2 : 2014 휴양 콘도미니엄 서비스 - 제2부 기반구조

3. 용어 및 정의

이 표준의 목적을 위하여 다음의 용어와 정의를 적용한다.

3.1 외국인관광 도시민박업 (H형)

“외국인관광 도시민박업 (H형)”이라 함은 사업자가 거주하고 있는 단독주택, 다가구주택, 아파트, 연립주택 또는 다세대주택(이하 “주택 및 아파트 등”이라 한다.)의 빈방(객실)을 이용하여 외국인 관광객에게 한국의 가정문화를 체험할 수 있도록 가정형 숙박서비스(홈스테이 형태)를 포함한 시설을 갖추고 숙식 등을 제공하는 관광이용시설업을 말한다.

비고. 외국인관광 도시민박업에 대한 세부기준은 관련 법규에서 정한 기준을 따른다.

3.2 사업자

“사업자”라 함은 외국인관광 도시민박업 (H형)을 운영하는 개인을 말한다.

3.3 자체점검

숙박서비스 이행표준에 충족되는 정도를 결정하기 위해서 증거를 수집하고 객관적으로 평가하기 위한 독립적인 점검을 말한다.

4. 숙박서비스 품질 모형

숙박서비스 품질 모형은 그림 1과 같다.

〈그림 1〉 숙박서비스 품질 모형

5. 숙박서비스 품질 요구사항

5.1 일반사항

사업자는 다음 사항을 준수 및 실행하여야 한다.

(1) 이 표준의 요구사항을 실행하여야 한다.

(2) 외국인 관광객만을 대상으로 사업을 운영하여야 한다.

(3) 해당 외국인관광 도시민박업(H형)을 운영하는 주택 및 아파트 등에 실제 거주하여야 한다.

(4) 관광진흥법에 의거 관광이용시설업 (외국인관광 도시민박업) 등록을 하여야 한다.

(5) 사업과 관련한 제반 법규를 준수하여야 한다.

실행 지침
이 조항은 외국인관광 도시민박업 (H형) 인증을 위하여 기본적으로 갖추어야 할 사항을 규정한 것이다. 이 표준의 요구사항에 대한 준수는 5.3항에서부터 5.8항에 구체적으로 정한 기준에 따른다.

5.2 숙박서비스 사업체제

사업자는 다음과 같이 외국인관광 도시민박업 (H형) 운영을 위한 기본 사업 체제를 갖추어야 한다.

(1) 외국인 관광객에게 한국의 가정문화를 소개하는 의지를 가져야 한다.

(2) 숙박서비스 제공을 위한 적절한 자원을 확보하여야 한다. 자원에는 인적자원, 편안함과 안전을 제공할 수 있는 주택 및 아파트 등 시설 및 장비와 같은 물적 자원을 포함한다.

(3) 정보제공 서비스에서부터 부대 서비스에 이르기까지 단계별 숙박서비스를 제공하여야 한다.

(4) 숙박서비스 제공의 원칙과 방법을 결정하여야 한다.

(5) 숙박서비스 제공에 대한 점검과 모니터링을 실시하고 지속적으로 개선하여야 한다.

실행 지침

이 조항은 외국인관광 도시민박업 (H형)의 숙박서비스 제공과 관련하여 제 5항의 전체 요구사항을 요약하여 개략적으로 제시한 것이다. 외국인관광 도시민박업 (H형) 인증을 위해서는 다음과 같은 사항을 실행하여야 한다.

1) 한국의 가정문화 전달 의지 : 사업자는 외국인에게 한국의 전통문화를 포함한 가정 문화를 전달하는 의지를 가져야 한다.

2) 건물, 시설 및 장비 등의 물적 자원과 적절한 역량을 가진 인적자원을 확보하여야 한다.

3) 외국인관광 도시민박업(H형)에서 제공하는 숙박서비스를 체계적으로 제공하여야 한다. 여기에는 고객에 대한 숙박서비스 정보제공, 입실 및 숙박서비스 제공, 부대서비스 등을 포함한다. 숙박서비스는 친절, 예의바른 태도를 바탕으로 청결, 안전, 편의성 등을 고려하여 제공되어야 한다.

4) 고객만족을 위한 사업자의 의지가 제시되어야 한다. 고객에게 편안하고 안전한 숙박 및 식사 등을 제공하겠다는 의지가 필요하다. 또한 서비스 제공을 위한 제반 원칙과 기준, 세부 방법 등을 사전에 설정하는 것이 필요하다.

5) 서비스를 제공하는 동안 그리고 서비스 제공 이후에 고객의 요청, 불만제기 등을 파악하고 이를 지속적으로 개선하여야 한다.

5.3 인적자원

5.3.1 인적자원 확보

사업자는 고객만족의 증진과 이 표준 요구사항을 효과적으로 실행하여 지속적인 서비스 품질을 개선하기 위해, 서비스 능력 및 자질을 갖춘 전문 인적자원 및 역량을 확보하여야 한다. 서비스 제공에 필요한 역량에는 다음을 포함한다.

(1) 한국의 문화에 대한 이해

(2) 예의, 친절, 공손한 태도를 기반으로 하는 숙박서비스에 대한 이해
(3) 해당 외국어 제공 능력
(4) 외국인 및 외국 문화에 대한 이해 능력

5.3.2 인적자원 관리

사업자 (사업자의 주택 및 아파트에 거주하는 동거인으로 사업자의 외국인관광 도시민박업 (H형)을 돕는 인원을 포함한다.)는 다음과 같이 역량을 지속적으로 유지 및 개선하여야 한다.

(1) 항상 청결한 복장을 착용하고 친절한 태도를 유지하여야 한다.
(2) 해당되는 정기적인 위생검사, 건강검진 등을 통해 건강한 상태를 유지하여야 한다.
(3) 교육훈련의 필요성을 파악하여 계획을 수립하고, 교육과정을 제공하거나 이수하도록 한다.
(4) 필요한 경우, 교육훈련과 관련한 기록을 작성 및 보관하여야 한다.

실행 지침

외국인관광 도시민박업 (H형) 사업자는 고객만족을 위하여 필요한 역량을 확보 및 유지하여야 한다. 여기에는 외국인관광 도시민박업 (H형)에 함께 거주하면서 외국인관광 도시민박업 (H형)을 돕는 동거인 등을 포함한다. 역량의 확보는 교육훈련, 관련된 외부조직 및 개인과의 협력 파트너십 등의 방법을 이용할 수 있다. 인원의 역량에는 친절, 예의, 고객 응대와 같은 숙박서비스업 전반에 적용되는 공통역량 이외에도 외국인 도시민박업의 취지에 맞도록 외국어 능력, 외국인 및 외국문화에 대한 이해를 포함할 수 있다.

외국어서비스 제공은 해당 외국인관광 도시민박업 (H형)의 핵심 고객층이 사용하는 언어(예, 영어, 일본어, 중국어)에 대해서는 직접적이고 충분한 외국어서비스 제공이 필요하다. 이 외의 특정 언어에 대한 외국어서비스는 공공기관 등에서 제공하는 원격 통역서비스를 활용할 수 있다.

사업자는 인적자원의 역량을 지속적으로 유지 및 향상시키기 위하여 노력하여야 할 것이다. 역량의 유지 및 향상을 위해서는 관련 지자체, 공공기관, 협회 등에서 제공하는 교육 뿐 아니라 사업자 스스로 수행하는 온라인 교육, 훈련, 관련 활동에 참여하는 등 다양한 방법을 이용할 수 있다.

5.4 건물 및 시설

5.4.1 건물 및 시설 확보

(1) 사업자는 외국인관광 도시민박업 (H형)수행에 합법적인 건물 및 시설을 확보해야 한다. 건물은 단독주택, 다가구주택, 아파트, 연립주택 또는 다세대주택 중의 하나로 하며 기준은 관련 법규에 따른다.
(2) 주택 및 아파트 등에 적용되는 소방, 안전, 위생 등 법규에 규정된 사항을 준수하여야 한다.
(3) 필요한 경우 주차서비스를 제공 할 수 있는 주차장을 확보하여야 한다.
(4) 숙박서비스 제공에 필요한 냉난방 시설 등을 확보하여야 한다.
(5) 대중교통 시설, 쇼핑시설, 의료시설 등의 접근이 용이하여야 한다.

5.4.2 건물 및 시설 관리

(1) 주택 및 아파트 등과 주변조경, 주차장 등을 포함한 부대시설은 점검, 청소, 보수 등을 통해 관리상태를 유지하여야 한다.

(2) 숙박서비스를 제공하는 주택 및 아파트 등의 외부 및 내부는 도색 및 도배 등이 떨어지거나 지저분하지 않도록 유지하여야 한다.

(3) 확보한 시설 및 장비는 점검 및 유지보수 등을 통해 상시 사용가능한 상태를 유지하여야 한다.

실행 지침

외국인관광 도시민박업 (H형)을 운영하기 위해서는 관련법규에서 정한 바에 따라 적법한 주택 및 아파트 등을 확보하여야 한다.

외국인관광 도시민박업 (H형)은 대중교통을 이용하여 접근하기 쉽고 쇼핑시설이나 의료기관이 가까운 거리에 위치하여 쉽게 이용할 수 있는 것이 좋다.

주택 및 아파트 등은 외관은 주거시설에 적합하도록 청결이 유지되는 것이 필요하다. 여기에는 주택 및 아파트 등 뿐 아니라 주변의 조경이나 주차장과 같은 부대시설에도 적용되어야 한다.

냉난방시설을 포함한 시설 및 장비는 주기적인 점검을 통해 문제점을 찾아내고 필요한 경우 유지보수를 실시하여야 할 것이다.

5.5 소방·안전

5.5.1 소방·안전 관리

(1) 사업자는 적용되는 소방· 안전법규를 파악하고, 항시 법규를 준수하여야 한다.

(2) 사업자는 다음과 같이 소방 · 안전 및 응급상황에 대비 및 대응하여야 한다.

① 소방을 포함한 안전장비 및 시설 등을 확보하고 상시 사용가능한 상태로 유지하여야 한다. 여기에는 소화기, 화재감지기, 휴대용 비상조명 등을 포함한다.

② 법규에서 정한 사항을 포함하여 소방 · 안전시설에 대한 점검 및 검사 등을 받거나 자체 실시하여야 한다.

③ 숙박서비스와 관련한 안전 위험요소를 제거하거나 최소화하여 화재 및 안전사고를 예방하여야 한다.

④ 안전사고 발생 시 응급처치를 위한 약품 및 위생재료 등을 확보하고 사용가능한 상태로 관리하여야 한다.

5.5.2 비상상황 대비

사업자는 다음과 같이 비상상황에 대비 및 대응을 하여야 한다.

(1) 비상상황 발생의 가능성을 파악하고 이에 대한 대응 방안을 확보하여야 한다. 비상상황에는 화재,

정전, 풍수해, 안전사고 및 응급환자 발생 등을 포함한다.

(2) 화재 등의 비상상황 발생시 비상연락망, 대피시설 및 대피방법 등을 결정하고 고객에게 충분히 설명하여야 한다.

(3) 화재 등의 비상상황 발생시 대피시설이 확보되고 상시 이용 가능한 상태로 유지하여야 한다. 대피시설에는 완강기, 비상계단, 경량칸막이, 실내 대피 공간 등을 포함한다.

실행 지침

소방 및 안전을 포함한 비상상황은 고객은 물론 사업자를 위하여 매우 중요한 요소이다. 발생가능한 비상상황을 예측하고 이에 대한 대비와 대응방안을 수립하는 것이 필요하다. 대비 및 대응에는 예방 및 조치를 위한 시설 및 장비의 확보와 유지관리, 비상연락망 및 비상대피도의 작성 및 비치, 관련 위험요소에 대한 주기적인 점검 및 검사, 화재발생시 대피시설 확보 및 대피안내 등을 포함한다.

관련 법규에서 정한 소방 및 안전시설을 설치 및 구비하고 항상 사용가능한 상태로 유지하여야 한다. 이를 위하여 주기적인 점검과 점검결과에 따른 후속조치가 필요하다. 사업자는 소화기의 사용방법을 숙지하여야 할 것이다.

안전사고가 발생가능한 위치 및 상황을 사전에 확인하고 사고를 예방할 수 있도록 조치하는 것이 필요하다. 사고로 인한 응급환자가 발생한 경우 응급조치를 취할 수 있는 간단한 약품 등을 비치하는 것이 필요하다.

화재 등의 비상상황 발생시 안전한 곳으로 대피하는 통로의 확보, 비상탈출구의 표시 등은 필수적이다. 대피방법은 경량칸막이, 완강기, 실내 대피공간, 베란다 또는 집안에 갇힌 경우 소방관이 도착할 때까지 집안에서 자신을 보호하는 방법 등이 있다. 상세한 사항은 소방방제청 등 관련기관의 홈페이지 등을 참조할 수 있다.

대피로 및 대피장소에는 물건을 쌓아두거나 창고 등으로 이용하여서는 안 된다. 또한 이러한 대피시설의 위치 및 사용방법, 비상상황 발생시 대피 장소와 집결장소 등을 사전에 정하고 고객에게 알려야 할 것이다.

5.6 숙박서비스 품질시스템

5.6.1 사업자의 이행의지

사업자는 외국인관광 도시민박업 (H형)의 운영목적에 부합하고 법규 및 이 표준의 준수, 고객만족의 증진을 위하여 외국인관광 도시민박업 (H형) 운영에 대한 서비스 제공 의지를 설정하여야 한다.

5.6.2 서비스 매뉴얼

사업자는 이 표준의 요구사항에 따라 서비스를 제공하기 위한 원칙, 방법 및 기준을 정하고 상시 이용할 수 있도록 하여야 한다.

5.6.3 문서 및 기록관리

(1) 이 표준 요구사항의 효과적인 운영을 위해 필요한 문서를 최신으로 유지하여야 한다.

(2) 법규 또는 이 표준에서 요구하는 기록을 일정기간 보유하여야 한다.

실행 지침

사업자는 외국인관광 도시민박업 (H형)을 운영함에 있어 고객만족 증진을 위한 의지를 결정하여야 한다. 실행의지는 필요한 경우 방침 등의 형태일 수도 있고 간단한 메모형식일 수 있으나 문서로서 작성하는 것이 바람직하다. 단순히 다른 대형 시설의 방침을 참조하여 작성하거나 액자에 넣어 게시하도록 요구하는 것은 아니다.

사업자는 제공하는 서비스의 범위 내에서 고객과의 중요한 접점과 접점별 대응기준과 방법 등을 정하고 이를 문서로 유지하는 것이 필요하다. 고객과의 접점에는 고객에게 제공 가능한 숙박서비스의 내용에 대한 정보를 제공하는 단계에서부터 숙박서비스 제공 그리고 부대서비스에 이르는 단계까지 모두 포함한다. 이러한 문서를 서비스 매뉴얼이라 한다.

여기에는 사업자가 수행하여야 할 단계별 업무수행기준, 방법, 순서 뿐 아니라 고객에 대한 요구사항, 협조 요청사항, 비상시 대피 요령, 시설 및 장비 등의 사용방법 등을 포함할 수 있다. 그러나 반드시 정형화된 서비스 이행매뉴얼의 형태로 작성하거나 복잡하고 두꺼운 분량의 문서화를 요구하는 것은 아니며, 외국인관광 도시민박업 (H형)의 특성, 사업자의 의지 및 역량, 방문 고객의 특성 등에 따라 양과 형태는 다양할 수 있다.

외국인관광 도시민박업 (H형) 운영에 필요한 서비스 이행 매뉴얼은 운영 상황의 변경에 따라 갱신하고 유지하여야 한다.

법규 등에서 정한 기록 및 이 표준에서 요구하는 기록 (예, 고객 등록카드)은 일정기간 보유하여야 한다.

5.7 숙박서비스 제공 이행 요구사항

5.7.1 정보제공 서비스

(1) 사업자는 고객에게 다음과 같은 정보를 사전에 정확하게 제공하여야 한다.
- 외국인관광 도시민박업 (H형)의 위치, 규모, 객실의 종류, 가격, 예약 및 환불방법, 제공 가능한 언어 서비스제공 등에 관한 사항

(2) 정보는 외국인 관광객이 이용 가능한 방법 및 언어를 사용하여야 한다.

(3) 사업자는 외국인관광 도시민박업 (H형) 주변의 관광지, 이용방법, 교통편 등에 대한 정보를 제공하여야 한다.

실행 지침

고객에게 제공하는 외국인관광 도시민박업 (H형) 정보는 필수적인 사항이 누락되지 않고 그 내용이 정확하여야 한다. 고객에게 제공하는 정보는 실제로 고객에게 제공하는 서비스의 내용과 일치하여야 하며 허위 또는 과장하여 제공하여서는 안 된다.

정보는 외국인 관광객이 이용 가능하도록 해당 언어로 제공되어야 한다.

정보를 제공하는 방법은 자체 홈페이지, 한국관광공사에서 운영하는 관련 사이트 또는 개인 사업자가 운영하는 포털 서비스 등 다양한 형태 중에서 사업자의 여건에 따라 적절하게 운영할 수 있다.

관광정보의 제공은 관광공사, 지자체 등에서 제공하는 관광정보를 비치하거나 관광안내 전화번호(1330)의 제시 등 다양한 방법을 사용할 수 있으며 관광정보는 최신의 정보이어야 한다.

5.7.2 예약 서비스

사업자는 다음과 같이 예약서비스를 제공하여야 한다.

(1) 고객이 예약을 원하는 경우 사업자는 고객의 요구사항을 확인하고 제공 가능한 서비스의 범위 내에서 예약서비스를 제공하여야 한다.

(2) 숙박서비스 고객의 예약사항을 기록으로 유지하여야 한다.

실행 지침

예약 시 고객에게 제공 가능한 범위 내에서 예약이 성립되어야 한다. 고객의 요청에 의해 추가되는 예약 사항은 예약이 완료되기 전에 명확하게 이해하고 확인하여야 한다. 예약사항에는 외국인관광 도시민박업 (H형) 사업자가 제공할 수 있는 숙박서비스와 고객의 요구사항(예, 객실의 종류, 제공되는 조식 및 언어서비스 등)이 명확하게 기술되어야 한다.

예약기록은 자체적인 기록의 작성 또는 홈페이지나 포털 서비스를 이용한 전산상으로 유지할 수 있다.

5.7.3 입실 서비스

사업자는 다음과 같이 입실 서비스를 제공하여야 한다.

(1) 단정하고 청결한 복장으로 고객을 맞이하고 항상 친절함을 유지하여야 한다.

(2) 예약 내용을 확인하고 예약과 상이한 내용에 대해서는 입실 전 해소하여야 한다.

(3) 다음을 포함하여 객실 사용 및 퇴실 절차 등을 안내하여야 한다.

(가) 조식의 종류, 조식시간

(나) 출입 시간을 포함한 숙박 이용 준수사항 및 방법

(다) 사고 및 비상시 대피방법 안내 (비상구 위치, 대피방법, 소화기 위치, 연락처 등)

(라) 시설 등의 사용방법 등

(4) 현관 등 건물 출입구에는 고객 안전관리를 위하여 보안시설(폐쇄회로 등) 설치하여야 한다.

(5) 신용카드, 온라인 입금 등을 포함한 다양한 형태의 결제수단을 이용하여 숙박비용을 정산하고, 고객의 요구에 따라 영수증을 발행하여야 한다.

(6) 고객 등록카드(숙박일지)를 작성하여 숙박일자, 숙박자 성명, 국적 등을 기록하여야 한다.

실행 지침

고객이 외국인관광 도시민박업 (H형)에 입실할 때 예약기록을 기준으로 숙박기간, 비용을 포함하여 고객과 약속한 사항에 대해 상호 간에 이해가 일치하는지 확인하여야 한다. 약속이 상이한 경우 반드시 해결 되어야 한다.

입실 전 고객에게 외국인관광 도시민박업(H형) 운영에 필요한 사항을 제공하여야 할 것이다. 여기에는 외국인관광 도시민박업(H형) 이용과 관련한 규칙, 비상시 대피방법 등을 포함하여야 한다.

고객 등록카드는 명칭이나 형식에 관계없이 해당 업소를 이용한 고객에 대한 필수 정보가 포함되는 기록을 말한다.

5.7.4 숙박 서비스

사업자는 다음과 같이 숙박서비스를 제공하여야 한다.

(1) 고객에게 편리하고, 안전하고, 청결한 객실 및 욕실 등을 제공하여야 한다.

(2) 친절한 자세로 고객에게 대응하여야 한다.

(3) 고객이 불평을 제기하거나 서비스를 요구하는 경우 신속하게 조치하여야 한다.

(4) 객실은 다음과 같이 관리하여야 한다.

(가) 바닥재, 벽지 및 천장의 인테리어에 사용된 자재 등은 품질 수준을 유지하여야 한다.

(나) 바닥재, 벽지 및 천장 등은 접착 면이 떨어지거나 낙서, 오물 등으로 오염되지 않은 상태이어야 한다.

(다) 객실에는 필요한 시설 및 비품 등을 구비하고 적절하게 유지 · 관리하여야 하며, 사용방법에 대한 안내가 필요한 경우 안내문 비치, 설명을 하여야 한다.

(라) 객실 내의 모든 시설은 고객의 사용 전에 점검하고 최상의 상태를 유지하여야 한다.

(마) 객실 안전 및 사생활 보호 등을 위해 객실 잠금장치를 갖추어야 한다.

(바) 객실 및 객실을 구성하는 요소와 객실 내의 비품은 청결하게 유지하여야 한다. 여기에는 객실(바닥, 벽면, 천장), 가구류 및 TV 등 전자제품, 조명시설, 커튼 등을 포함한다.

(사) 냉, 난방이 제공되어야 한다.

(아) 객실은 커튼, 블라인드 등으로 차양 및 차광을 할 수 있어야 한다.

(자) 방충시설이 설치 유지되며 필요시 제충제를 비치하여야 한다.

(차) 유선 또는 무선 인터넷이 설치되어 이용 가능하여야 한다.

(카) 일상생활 및 독서 등에 충분한 조명이 제공되어야 한다.

(파) 충분한 환기를 할 수 있는 시설이 갖추어지고 환기가 이루어져야 한다.

(5) 침구류는 다음과 같이 관리하여야 한다.

(가) 침구류는 최대 입실 고객 수에 충분하도록 준비하여 제공하여야 한다.

(나) 침구류는 품질수준을 유지하여야 한다.

(다) 침구류는 청결을 유지하여야 한다.

(6) 욕실 및 화장실은 다음과 같이 관리하여야 한다.

(가) 욕실 내 시설에 대한 품질 수준을 유지하고 훼손 등으로 인한 품질손상이 없도록 하여야 한다.

(나) 욕실 및 화장실은 청결을 유지하여야 한다.

(다) 욕실은 환기가 쉽게 될 수 있는 구조이어야 한다.

(라) 욕실 및 화장실은 배수가 용이하여야 한다.

(마) 욕실 내 편의용품 (예, 샴푸, 린스, 타월 등)은 품질 수준이 유지되는 제품으로 구비되어야 한다.

실행 지침

이 단계는 숙박서비스를 제공함에 있어 핵심이 되는 단계이다. 모든 서비스는 고객의 안전과 편안한 숙박에 초점을 맞추어야 한다.

객실, 객실을 구성하는 시설 및 비품, 편의용품 등은 일정 수준 이상의 품질을 보장하여야 할 것이다. 최고급의 사양을 요구하는 것은 아니나 국가 표준이 있는 경우 동등 이상의 품질 또는 널리 알려진 브랜드 정도의 수준을 확보하여야 할 것이다.

객실, 침구류, 욕실 및 화장실의 청결이 매우 중요하므로 청소, 세탁 및 교환 등을 통해 청결을 유지하여야 한다.

적절한 온도를 제공하여야 할 것이며, 가능한 경우, 개별 냉난방 온도 조절이 가능하도록 하는 것이 좋다.

5.7.5 퇴실 서비스

사업자는 다음과 같이 퇴실서비스를 제공하여야 한다.

(1) 고객이 퇴실 후 객실을 청소하고, 객실내의 모든 시설에 대해 사용 후 점검을 실시하여야 한다.

(2) 만약, 고객이 소지품을 두고 간 경우, 즉시 고객에게 알리고 이를 적절하게 관리하여야 한다.

실행 지침

고객의 분실품에 대한 기록을 유지하고 예약 기록 등을 활용하여 고객에게 전달하는 방안을 구축하는 것이 좋다.

5.7.6 부대 서비스

사업자는 다음과 같이 부대서비스를 제공하여야 한다.

(1) 조식을 제공하여야 한다.

(2) 고객의 편의를 위하여 세탁 및 간이 조리 시설 등을 제공하여야 한다. 조리시설은 청결하게 유지, 제공하여야 한다.

(3) 고객의 요청이 있는 경우 관광지, 문화행사, 교통편 등에 대한 예약 방법 안내 등의 서비스를 제공하여야 한다.

(4) 사업자는 고객의 사고 등에 대비하여 영업배상책임보험에 가입하여야 한다.

실행 지침

조식 서비스를 제공하여야 한다. 한국 가정식은 필수사항은 아니며, 고객이 원할 경우 자체 조리를 할 수 있도록 청결하고 안전한 조리시설을 제공하는 것이 필요하다.

5.8 서비스 모니터링 및 개선

5.8.1 서비스 점검 및 모니터링

(1) 사업자는 객실 내에 불편신고엽서를 비치하는 등 고객이 서비스에 대한 불평 및 불만을 제기할 수 있도록 하거나 불만을 제기하는 방법을 안내하여야 한다.

(2) 사업자는 고객 만족 여부를 직접 또는 포털 서비스 등을 활용하여 주기적으로 파악하고 필요한 조치를 실행하여야 한다.

(3) 사업자는 숙박서비스 이행표준의 요구사항이 충족되고 효과적으로 실행되고 유지됨을 보장하기 위하여, 주기적으로 자체점검을 실시하여야 한다.

실행 지침

고객이 서비스제공과 관련하여 불편사항을 제기할 수 있는 방법을 제공하여야 한다. 여기에는 직접 불만을 요청하는 불편신고엽서의 제공뿐 아니라 포털 서비스 또는 관광안내전화(1330)의 고객 불만 접수에 관한 사항을 안내하는 방법도 있다.

고객의 불만사항을 포함한 의견을 접수, 분석하고 필요한 개선을 하여야 할 것이다. 이러한 개선에는 시설 및 장비의 보완, 숙박서비스 제공자의 역량 확보, 친절하고 정중한 태도 등을 포함할 수 있다.

자체점검은 사업자 스스로 주기적으로, 법규 및 이 표준 요구사항, 그리고 자체적으로 정한 기준을 준수하고 있는지를 확인해 보는 것을 말한다. 점검결과 미비한 사항은 5.8.2항에 따라 개선을 실시하여야 한다.

5.8.2 개선조치

사업자는 자체점검 결과, 고객 불만 제기사항 등에 대해 재발방지가 가능하도록 개선조치를 실시하여야 한다.

실행 지침

자체점검, 고객 불만 사항, 관련 기관의 점검결과 지적사항 등의 문제점이 발견된 경우 또는 자체적으로 개선이 필요하다고 판단되는 경우 유사한 내용이 재발되지 않도록 근본원인을 제거하는 방식으로 조치되어야 한다. 재발방지를 위해서는 근본원인을 파악하고 해당 원인을 제거하여야 할 것이다.

[부록] 인증신청자의 준비사항

1 인증신청

[신청서류 제출]

■ 인증신청자는 아래의 경우에 인증을 신청할 수 있다.

① 신규 인증을 받고자 희망하는 경우
② 인증을 받은 날부터 3년이 지난 경우 (갱신심사)
③ 불합격 통지를 받은 날부터 1년 경과하여 재신청하는 경우

■ 인증신청자격과 신청서류는 다음과 같으며, 해당연도의 인증 공고문을 참고한다.

업종	신청자격	신청서류
외국인관광도시민박업 (H형)	관광진흥법 시행령 제2조제1항제3호 바목 외국인관광도시민박업으로 등록한 자 - H형 : 사업자가 거주하고 있는 단독주택, 다가구주택, 아파트, 연립주택 또는 다세대주택(이하 "주택 및 아파트 등"이라 한다.)을 이용하여 외국인 관광객에게 한국의 가정문화를 체험할 수 있도록 가정형 숙박서비스 (홈스테이 형태)를 제공하는 유형	① 인증신청서 ② 업소현황표 ③ 자율점검표 ④ 사업자등록증 사본 ⑤ 개인정보활용·홍보마케팅동의서 ⑥ 관광사업등록증 * 2016년 3월 이전 등록자는 관광편의시설업 지정증 제출 가능 ⑦ 주민등록등본(생년월일만 표기) ⑧ 건축물대장 사본 ⑨ (선택) 서비스교육 이수증 ⑩ (선택) 영업배상 책임 보험증서 사본

2 평가접수

■ 접수방법 : 온라인 접수 (단, 시스템 등록 불가의 경우에 한해 우편·이메일 접수)
* 우편·이메일 접수 시에도 사업자 본인 인증을 통한 인증신청 홈페이지 회원가입은 필요

■ 인증신청서 접수순서에 따라 평가 일정이 진행되며, 제출서류가 제대로 구비되지 않은 때에는 접수되지 않는다.

3 평가일정 및 준비

■ 현장평가 일정 협의 및 확정
- 1차 심사(현장평가) : 인증기관에서 현장평가 일정 통보(접수 후 90일 이내)

■ 현장평가용 준비서류
- 종사원 교육일지
- 개보수 현황 자료(해당하는 경우)
- 비상연락망
- 기타 평가단에서 요청하는 자료
- 시설현황 사본
- 서비스 교육 수료증
- 서비스 매뉴얼

4 인증평가

■ 서류심사

○ 인증신청자가 제출한 서류를 기반으로 주요 정보를 검토한다.

○ 관할 시/군/구청/소방서 등에 행정처분 여부 등 서비스 제공에 문제가 되는 사항이 없는지 확인한다.

○ 인증신청자 및 주민등록등본상 동거인은 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조 각 호의 어느 하나에 해당하는 성폭력 범죄를 범한 사실이 없어야 한다.

○ 한국소비자원 및 관광불편신고센터에 접수된 민원 현황을 확인한다.

■ 1차심사

○ 현장평가는 사전에 일정을 협의하여 진행된다.

- 인증신청 홈페이지를 통한 심사 가능 일정 접수 후 확정

○ 사업자는 현장평가에 필요한 장소를 제공하고, 평가요원이 요구하는 자료를 신속하게 제공하고 시설을 안내한다.

5 인증결과 통보 및 후속절차

■ 인증심사 결과 불합격 시에는 시설 및 서비스 수준을 보완하여 (통지를 받은 날부터 최소 1년 경과 후) 인증을 재신청할 수 있다. 재신청 절차는 처음 신청과정과 동일하다.

■ 이의제기 절차

○ 불합격 통지를 받은 신청인은 통지를 받은 날부터 60일 이내에 인증기관에 불합격에 대한 이의를 신청할 수 있다.

○ 이의 신청을 받은 인증기관은 90일 이내에 자문위원회의 심의를 거쳐 이의신청이 정당한 이유가 있다고 판단하는 경우에는 재평가를 해야 한다.

○ 이의신청이 정당하지 않다고 판단하는 경우에는 인증 불합격으로 최종 확정하고 신청자에게 통지한다.

○ 인증신청자의 이의제기로 재평가를 실시하는 경우 인증신청자가 평가요원수당 등 소요비용을 부담한다.

6 인증표지 부착

■ 인증이 확정되면 인증기관으로부터 인증표지를 제공받아 인증패를 부착하거나 홍보할 수 있다.

7 인증관리

■ 해당 인증에 적합하도록 서비스 수준을 지속적으로 유지한다. (인증 유효기간 3년)