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 리모델링연도	(해당시 작성)			
	홈페이지 주소				
	건물 운영 형태	자가( )	임대( )		
	종업원 수	명			
	상주인력	명			
	운영시기	(예 : 연중 또는 0월 ~ 0월)			
	주차 가능 대 수	대			
	규 모(면적/층)	면적 ㎡	층수 층		
	위반건축물 여부	해당없음 ( )	위반( ) 위반사항( )		
	객실수	개			
	이용시간	입실시간( )	퇴실시간( )		
외국어 안 내 서비스	영어 ( )	일어 ( )	중국어 ( )	기타 ( )	
조식제공여부	제공	( )	미제공	( )	

사진첨부			
외부 전경		프론트	
주차장 입구		신용카드 리더기	
객실 내부		욕실 내부	

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

자율점검표

■ 업소명 : ■ 평가자 : ■ 평가일 :

평가항목	평점	평가항목	평점	평가항목	평점	평가항목	평점
Ⅰ. 인적자원		Ⅳ. 서비스품질시스템		Ⅶ. 입실서비스		Ⅹ. 부대서비스	
Ⅱ. 건물 및 시설		Ⅴ. 정보제공서비스		Ⅷ. 숙박서비스		Ⅺ. 숙박서비스모니터링	
Ⅲ. 소방안전		Ⅵ. 주차서비스		Ⅸ. 취사시설서비스		Ⅻ. 부가점수	
						[총점]	

Ⅰ. 인적자원 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
1) 종사원의 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, 어투, 어법, 전화 응대의 신속성 등		5		종사원의 전문성 및 서비스 수준 ㅇ 매우 우수 (5개만족) (5) ㅇ 우수 (4개만족) (4) ㅇ 보통 (3개만족) (3) ㅇ 미흡 (2개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (1개만족) (1)
2) 외국어(영어, 중국어, 일어, 기타어) 능력을 갖춘 자 확보 * 필수 : 인원 미확보 시 프리미어급 인증불가	필수 (프리미어)	5		외국어가 가능한 인원의 확보 여부 (영어, 중국어, 일어, 기타어) ㅇ 3개 이상 외국어 가능 (5) ㅇ 2개 외국어 가능 (4) ㅇ 1개 외국어 가능 (3) ㅇ 미확보 (0) (프리미어 인증불가)
3) 종사원의 서비스 교육훈련 실시 ※ 종사원의 서비스 품질개선 및 안전사고 예방을 위한 교육훈련 실시 여부 ※ 직무교육, 계층교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어교육, 응급조치 교육, 위생교육, 친절교육, 안전교육 등 ※ 교육수료증(한국관광공사 등 공공기관, 지자체, 협회)으로 확인		5		최근 1년 이내 숙박서비스 교육 이수 ㅇ 있음 (5) ㅇ 없음 (0)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
4) 종사원의 복장 및 용모단정 상태 (유니폼 및 명찰) ※ 명찰 미착용 시 해당 평점에서 -1점 (용모) • 정갈한 두발 상태 • 단정한 외모(화장, 손톱, 액세서리) • 점잖은 의상과 깔끔한 옷매무새 • 미소 띤 인상 * 필수 : 매우 미흡 시 프리미어급 인증불가	필수 (프리미어)	5		① 유니폼 및 명찰 착용 상태 ㅇ 매우 우수 (고급 유니폼) (5) ㅇ 우수 (유니폼 단정) (4) ㅇ 보통 (평상복) (3) ㅇ 미흡 (평상복 미흡) (2) ㅇ 매우 미흡 (1) (프리미어 인증불가)
		5		② 용모의 상태 (두발, 손톱, 옷매무새 등) ㅇ 매우 우수 (4개만족) (5) ㅇ 우수 (3개만족) (4) ㅇ 보통 (2개만족) (3) ㅇ 미흡 (1개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (프리미어 인증불가)

품질 이행지침

□ 인적자원 확보

사업자는 고객만족의 증진과 이 표준의 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.

- ○ 숙박 서비스에 대한 이해
- ○ 예의, 친절, 공손한 태도 등의 개인적 자질
- ○ 외국어 능력 (프리미어 필수)

□ 인적자원 관리

사업자는 양질의 서비스를 지속적으로 제공하기 위해, 확보한 인력에 대해 다음의 사항을 이행하여야 한다.

- ○ 모든 종사원은 항상 청결하고 단정한 복장과 용모 그리고 친절함을 유지하여야 하며, 정기적인 위생 또는 건강검진을 통해 건강한 상태를 유지하는 것이 좋다. 특히, 사업자는 모든 종사원에게 규정된 복장(유니폼 등)과 명찰을 제공하여, 업무를 수행할 때 항상 착용할 수 있도록 하여야 한다(프리미어 필수).
- ○ 사업자는 모든 종사원에 대한 교육훈련의 필요성을 파악하고, 연간 1회 이상 서비스 교육 및 업무와 관련한 교육훈련을 제공하거나 이수하도록 한다.
- ○ 교육훈련 실시 후 결과에 따라 필요한 조치를 취한다.
- ○ 교육훈련과 관련한 기록을 작성 및 보관하여야 한다.

Ⅱ. 건물 및 시설 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
5) 건축물의 적법성 ※ 위반사항이 숙박업과 무관한 사항일 경우 소명 접수 및 지자체 확인 * 필수 : 건축물대장상 위반건축물이거나 불법 운영 시 인증불가	필수			ㅇ 위반 (인증불가)
6) 건물 외관 및 관리 상태 • 외관이 노후되어 손상(벽 균열. 타일 깨짐 등)되지 않았는가? • 외관도색은 변색되지 않았는가? • 간판이 고객이 알아보기 쉽게 설치되었는가? • 간판 조명이 작동하는가? • 조경은 건물과 조화로운가? ※ 건물외관(건물의 전면, 간판, 조경)은 고객들에게 매력적인 이미지를 제공해야 한다.		5		건물 외관 및 관리 상태 ㅇ 매우 우수 (5개만족) (5) ㅇ 우수 (4개만족) (4) ㅇ 보통 (3개만족) (3) ㅇ 미흡 (2개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (1개만족) (1)

품질 이행지침

□ 건물 및 시설

○ 건물, 시설, 장비의 확보 : 사업자는 고객이 상시 숙박서비스를 이용할 수 있는 쾌적하고 적합한 환경을 제공하기 위해 필요한 시설 및 안전장비 등을 확보하여야 한다.

○ 건물은 법규에서 정한 기준을 항시 충족하여야 하며, 건축물대장상 위반건축물로 등록되면 안된다.

○ 건축물의 외관은 고객에게 매력적인 인상을 줄 수 있도록 하여야 한다.

○ 사업자는 고객의 편의와 안전을 위해 다음과 같은 자원의 필요성을 파악하고 이를 확보하여야 한다.
- 법규에서 정한 시설(소화기, 소화전 등)
- 고객 편의시설 및 장비. 특히, 장애인을 위한 편의시설(예, 경사로, 장애인 욕실, 장애인 화장실, 점자블록 등)
- 고객 안전시설(대피로, 휴대용 조명등 등)
- 기타 고객을 위한 부대시설(예, 식당, 휴게실 등)

□ 건물, 시설, 장비의 관리

사업자는 고객이 안전 및 편의를 위해 확보한 시설 및 장비 등이 최적의 상태로 유지될 수 있도록 적절하게 관리하여야 한다.

○ 확보한 시설 등이 항상 청결하고, 외관 및 기능이 항상 양호한 상태를 유지될 수 있도록 시설별로 점검관리기준(예, 점검항목, 점검주기 등)을 정해야 한다.

○ 법적 점검관리 기준에 따라 주기적으로 점검을 실시하고, 문제가 발생한 경우, 이를 신속하게 조치하여야 한다.

○ 시설 및 안전장비의 점검 및 관리기록을 유지하여야 한다.

Ⅲ. 소방 안전 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
7) 조명, 소방 및 안전 관리 등은 관련 법령으로 정한 기준에 적합하게 유지하고, 정기적으로 점검하고 관리할 것 * 필수 : 소방 자체점검 자료(또는 소방시설설치·유지 및 안전관리에 관한 법 제25조에 의거 관리업자 또는 기술자격자 점검) 및 조명(공중위생관리법)관리 여부가 확인되지 않으면 인증불가 ※ 조명시설은 현장평가 시 정성평가	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
8) 안전장비 관리 상태 • 소화기는 층별로 눈에 잘 띄는 곳에 설치되었는가? • 소화기는 적정 충진 상태를 유지하고 있는가? • 간이완강기의 사용설명서가 비치되었는가? • 간이완강기는 사용가능한 상태로 유지되고 있는가? • 휴대용조명등은 객실마다 설치되어 있는가? • 휴대용조명등은 적절하게 작동되고 있는가? ※ 간이완강기 : 3-10층 설치		5		안전장비 관리 상태 ㅇ 매우 우수 (6개만족) (5) ㅇ 우수 (5개만족) (4) ㅇ 보통 (4개만족) (3) ㅇ 미흡 (3개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (2개만족) (1)
9) 비상상황 대비 • 비상연락망 비치 • 비상안내도 비치 • 비상계단(통로) 관리 • 비상등(유도등) 관리 ※ 비상상황 : 화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등 * 필수 : 비상통로를 투숙객이 이용할 수 없을 경우 (인증불가)	필수	5		비상상황 대비 ㅇ 매우 우수 (4개만족) (5) ㅇ 우수 (3개만족) (4) ㅇ 보통 (2개만족) (3) ㅇ 미흡 (1개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (비상통로를 투숙객이 이용할 수 없음) (인증불가)

품질 이행지침

□ 소방·안전관리

사업자는 고객의 안전을 위해 다음과 같은 사항을 준수하여야 한다.

○ 숙박업에 적용되는 소방·안전 관련 법규를 파악하고, 항시 법규를 준수하여야 한다.

○ 법규 준수를 위해 점검표를 작성하여 주기적으로 자체 점검을 실시하고, 문제 발생시 신속한 조치를 해야 한다.

○ 고객의 안전에 영향을 줄 수 있는 위험요인을 파악하고, 이에 대한 안전조치를 취해야 한다.

○ 최소한 다음과 같은 안전장비를 확보하고, 특히 소화기는 각 층별로 구비하여야 한다.
- 소화기(충진압력)
- 간이완강기(3~10층)
- 휴대용 비상조명

○ 고객의 안전을 위해 법적기준 등을 토대로 점검항목을 작성한 후, 주기적으로 자체 점검하고 이의 기록을 유지하여야 한다.
- 소방시설 설치· 유지 및 안전관리에 관한 법 제25조 의거, 정기적 자체 점검 실시 또는 관리업자· 기술자격자 점검 실시 후 관할 소방서에 보고 실시 (연 1회 이상) : 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙[별지 제21호서식] 참고

□ 비상상황 대비

○ 사업자는 다음의 사항을 포함하여 안전에 영향을 줄 수 있는 잠재적 비상상황을 파악하고, 이에 대한 대책을 마련하여야 한다.
- 화재, 정전 등 정상적인 운영에 지장을 주는 사고발생
- 시설의 손상 및 고장 등
- 응급환자 발생

○ 실제 비상상황 및 안전사고에 대비 및 대응하는 방안을 확보하여야 한다. 다음의 사항을 포함하여 비상대피방법 등이 잘 계획되어져야 하며. 특히, 비상통로는 고객이 항시 이용가능하게 유지하여야 한다.
- 비상연락망
- 비상안내도
- 비상계단(통로)
- 비상등(유도등)

■ 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙[별지 제21호서식] 〈개정 2017. 2. 10.〉

소방시설등 작동기능 점검 실시결과 보고서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 √ 표기를 합니다. (앞쪽)

소 방 대 상 물	명칭	관계인 (전화:)
	소재지	
	용도	
	건물구조 조, 지붕, 지상 층, 지하 층, 연면적: ㎡, 개동	

	소 방 시 설 의 종 류		점 검 결 과
소방시설 등의 점검내역	소화기구		
	경보설비		
	소화설비		
	소화활동설비		
	소화용수설비		
	피난설비		
	기타설비		
점검기간	년 월 일 ~ 년 월 일 (총 점검일수 :)		

특기사항

	구 분	성 명	자격구분	자격번호	서명
점 검 자	주 인 력				
	보조인력				
	보조인력				
	보조인력				

위와 같이 소방시설 등 작동기능점검 실시 결과를 제출합니다.

년 월 일

(관계인) 대 표 자: (서명 또는 인)

주 소:

전화번호:

귀하

붙임서류	점검인력 배치확인서 1부

210mm×297mm[백상지 80g/㎡(재활용품)]

Ⅳ. 서비스 품질시스템 (평점 :)

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

품질 이행지침

□ 사업자의 이행의지

○ 숙박 서비스 운영목적에 부합하고 서비스 고객의 만족을 지속적으로 보장하기 위해, 사업자는 다음의 사항들을 고려하여 서비스 이행의지를 문서화하고, 이를 모든 인원들에게 인식시켜야 한다.
- 숙박서비스 관련 법적 요구사항
- 서비스 이용 고객의 불만 및 요구사항
- 이행표준의 요구사항

○ 사업자는 숙박서비스 운영과 관련한 법규, 이 표준의 요구사항 그리고 숙박서비스에 대한 충분한 지식을 확보하여야 한다.

□ 서비스 매뉴얼

○ 사업자는 이 표준의 요구사항을 준수하고 고객이 만족하는 서비스를 제공하기 위해 숙박업의 규모에 적합한 서비스 이행 원칙, 기준, 구체적인 업무 수행절차와 방법을 기술한 서비스 매뉴얼을 작성하여야 한다.

○ 서비스 매뉴얼은 모든 종사원들이 상시 이용할 수 있도록 하고, 적절하게 인식할 수 있도록 해야 한다.

○ 이 표준의 요구사항을 효과적으로 실행하기 위해 서비스 매뉴얼을 포함한 모든 관련 문서를 항상 최신으로 관리하여야 하고, 이를 모든 종사원에게 전달하여야 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) 우리 숙박업소는 확보한 자원에 대하여 청결하게 유지관리 해야 한다.

2. 인적자원 관리

우리 숙박업소는 서비스 품질에 영향을 미치는 업무를 수행하는 모든 종사원에 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) 종사원의 자격기준
서비스 업무를 수행하는 종사원에 대한 자격기준은 업무 성격을 고려하여 사업자가 정하고, 이들이 자격기준을 만족하고 있음을 보장하여야 한다.

(3) 교육 및 평가
우리 숙박업소는 모든 종사원을 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. 정보 제공서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
11) 외국인대상 숙박서비스 정보 제공 ※ 숙박요금표 또는 이용안내문을 (최소 1개 이상) 외국어로 표기 안내		5		ㅇ 모두 제공 (5) ㅇ 일부 제공 (3) ㅇ 미제공 (0)
12) 서비스 이용 정보 제공 • 입실과 퇴실시간을 안내하는가? • 객실 사용기준 및 방법을 안내하는가? • 조식시간 및 메뉴를 안내하는가? • 시설의 사용방법을 안내하는가? • 고객 준수사항을 안내하는가? ※ 숙박시설 운영수칙 (입실과 퇴실시간, 객실사용기준 및 방법, 조식시간 및 메뉴, 시설의 사용방법, 고객 준수사항)		5		서비스 이용 정보 제공 ㅇ 매우 우수 (5개만족) (5) ㅇ 우수 (4개만족) (4) ㅇ 보통 (3개만족) (3) ㅇ 미흡 (2개만족) (2) ㅇ 매우 미흡 (1개만족) (1)
13) 온라인 정보 제공 서비스를 갖출 것 ※ 웹사이트에 숙박업소의 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 안내서비스		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 다음과 같이 정보제공 서비스를 제공하여야 한다.

○ 사업자는 고객에게 다음의 정보를 항시 정확하게 제공하여야 한다. 특히 외국인을 위한 안내 서비스 제공 체제를 갖추어야 한다.
- 숙박업 운영수칙(객실 사용기준 및 방법, 조식시간 및 메뉴, 시설의 사용방법, 기타 준수사항)

○ 다음 정보는 외국어를 포함한 온라인(홈페이지, SNS, 숙박예약사이트)을 통해 고객에게 제공하여야 한다.
- 숙박업소의 위치, 규모, 숙박시설(객실 종류), 가격, 예약 및 환불방법 등

○ 고객의 관광편의를 제공하기 위해 주변 관광 안내에 대한 정보를 제공할 수 있어야 한다.

□ 예약 서비스

사업자는 다음과 같이 예약 서비스를 제공하여야 한다.

○ 고객이 숙박서비스를 예약하고자 하는 경우, 사업자는 이에 적합한 예약 시스템을 갖추어야 한다.

○ 예약 시스템은 인터넷, 전화, 직접방문 등의 방법으로 숙박시설의 규모에 따라 정할 수 있으며, 모든 예약 기록을 유지하여야 한다.

Ⅵ. 주차서비스 (평점 :)

<table>
<tr><th>평가항목</th><th>필수
항목</th><th>배점</th><th>평가
점수</th><th>평가지침</th></tr>
<tr><td>

15) 주차의 편리함 및 주차구획 표시

※ 주차 및 출차 편리성

평행주차형식의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)

<table>
<tr><th>구분</th><th>너비</th><th>길이</th></tr>
<tr><td>경형</td><td>1.7미터 이상</td><td>4.5미터 이상</td></tr>
<tr><td>일반형</td><td>2.0미터 이상</td><td>6.0미터 이상</td></tr>
<tr><td>보도와 차도의 구분이 없는 주거지역의 도로</td><td>2.0미터 이상</td><td>5.0미터 이상</td></tr>
<tr><td>이륜자동차전용</td><td>1.0미터 이상</td><td>2.3미터 이상</td></tr>
</table>

평행주차형식 외의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)

<table>
<tr><th>구분</th><th>너비</th><th>길이</th></tr>
<tr><td>경형</td><td>2.0미터 이상</td><td>3.6미터 이상</td></tr>
<tr><td>일반형</td><td>2.3미터 이상</td><td>5.0미터 이상</td></tr>
<tr><td>확장형</td><td>2.5미터 이상</td><td>5.1미터 이상</td></tr>
<tr><td>장애인전용</td><td>3.3미터 이상</td><td>5.0미터 이상</td></tr>
<tr><td>이륜자동차전용</td><td>1.0미터 이상</td><td>2.3미터 이상</td></tr>
</table>

</td><td></td><td>5</td><td></td><td>개별 주차공간(주차구획선)의 넓이
ㅇ 매우 우수 (매우 넓은 경우) (5)
ㅇ 우수 (넓은 경우) (4)
ㅇ 보통 (일반 수준) (3)
ㅇ 미흡 (협소한 경우) (2)
ㅇ 미설치 또는 매우 미흡 (주차시설 미비) (0)</td></tr>
<tr><td>

16) 주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없을 것

※ 주차타워는 폐쇄형 구조물에 해당하지 않음
※ 자동 차단막은 폐쇄형 구조물에 해당함
* 필수 : 주차장 차단막 등 폐쇄형 구조물이 있을시 인증 불가

</td><td>필수
(법적
요건)</td><td></td><td></td><td>ㅇ 위반 (인증불가)</td></tr>
<tr><td>

17) 주차장 보안시설(폐쇄회로 등)설치 운영

※ 폐쇄회로를 포함한 방범설비 설치, 관리(주차장법 시행규칙)

• 주차장 바닥 면으로부터 170㎝ 높이 사물 식별가능
• 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터수 일치
• 선명한 화질 유지 관리 및 촬영된 자료 30일 보관 준수

</td><td></td><td>10</td><td></td><td>주차장 보안시설의 적절성
ㅇ 매우 우수 (최신 보안시설로 관리 상태가 매우 우수) (10)
ㅇ 우수 (관리수준 우수) (8)
ㅇ 보통 (관리수준 보통) (6)
ㅇ 미흡 (보안시설이 노후되고 미흡 (4)
ㅇ 미설치 또는 매우 미흡 (0)</td></tr>
</table>

품질 이행지침

□ 주차 서비스

사업자는 고객의 편의를 위해 주차 서비스를 제공하는 경우, 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ○ 주차장의 주차구획은 명확하게 표시되고, 차단막 등 폐쇄형 구조물 없이 이용하기에 안전하고 편리하게 적정한 규모의 주차 시설을 갖추어야 한다.
- ○ 주차장의 조명장치는 적절해야 하고, 장애물이나 위험요인이 없어야 한다.
- ○ 주차시설에 대한 안내정보를 고객이 쉽게 확인할 수 있어야 한다.
- ○ 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)을 설치하여 운영하여야 한다.

주차장은 주차에 불편함이 없어야 하며, 특히 고객의 안전을 위해 위험요인이 없어야 한다. 또한, 모든 주차 구획이 명확하게 표시되어 고객의 편의를 보장해야 한다.

평행주차 형식의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)

구분	너비	길이
경형	1.7미터 이상	4.5미터 이상
일반형	2.0미터 이상	6.0미터 이상
주거지역의 도로	2.0미터 이상	5.0미터 이상
이륜자동차전용	1.0미터 이상	2.3미터 이상

평행주차 형식 외의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)

구분	너비	길이
경형	2.0미터 이상	3.6미터 이상
일반형	2.3미터 이상	5.0미터 이상
확장형	2.5미터 이상	5.1미터 이상
장애인전용	3.3미터 이상	5.0미터 이상
이륜자동차전용	1.0미터 이상	2.3미터 이상

주차장내의 고객 안전 및 주차된 차량의 보호를 위해 보안시설은 항상 최상의 상태로 유지되어야 하며, 주차장 바닥 면으로부터 170㎝ 높이의 사물을 식별 가능해야 한다. 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터의 수는 일치하고, 촬영된 자료는 최소 30일의 보관일수를 준수해야 한다.

Ⅶ. 입실서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
18) 고객등록카드 작성 ※ 고객 등록 카드 : 숙박기간, 숙박자명, 국적, 여권번호, 주소 등		5		고객등록카드 작성 및 관리 여부 ㅇ 수기 또는 전산 등으로 직접 관리 (5) ㅇ 숙박 포탈시스템 이용 관리 (3) ㅇ 미작성 (0)
19) 관광객을 맞이하는 프론트 등의 접객 공간이 개방형 구조일 것 * 필수 : 프론트 등의 접객 공간이 개방형 구조가 아닌 경우 인증불가	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
20) 안내데스크에 요금표 게시 여부 * 필수 : 안내데스크에 요금표를 게시하지 않은 경우 인증불가	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
21) 건물 내·외부에 시간에 따른 차등요금제 실시에 대한 공지를 하지 아니할 것 * 필수 : 건물 내외부에 시간에 따른 차등요금제 실시 공지한 경우 인증불가	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
22) 신용카드 결제 가능 여부 * 필수 : 신용카드결제(카드리더기 보유)가 가능하지 않은 경우 인증불가	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
23) 프론트의 보안시설(폐쇄회로 등) 설치 ※ 선명한 화질 유지 관리 및 촬영된 자료 30일 보관준수		10		프론트 보안시설의 적절성 ㅇ 매우 우수 (최신 보안시설로 관리 상태가 매우 우수) (10) ㅇ 우수 (보안시설 관리수준이 우수) (8) ㅇ 보통 (보안시설 관리수준이 보통) (6) ㅇ 미흡 (보안시설 노후되고 미흡) (4) ㅇ 미설치 또는 매우 미흡 (0)
24) 복도, 계단 및 승강기의 관리 및 청결 상태 • 복도는 청결한가? • 계단은 청결한가? • 승강기는 청결한가? • 복도, 계단의 환기 상태는 양호한가? ※ 복도, 계단 및 승강기 유지관리, 청결(얼룩, 오물, 먼지, 거미줄, 페인트 및 벽 등) 및 환기 상태		10		복도, 계단 및 승강기 관리 및 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (4개만족) (10) ㅇ 우수 (3개만족) (8) ㅇ 보통 (2개만족) (6) ㅇ 미흡 (1개만족) (4) ㅇ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)

품질 이행지침

□ 입실 서비스

사업자는 다음과 같이 입실 서비스를 제공하여야 한다.

○ 출입문과 출입문 주변은 항상 청결을 유지하고 출입문은 정상 작동되어야 한다.

○ 프론트는 고객이 종사원과 직접 대면할 수 있도록 개방된 형태이어야 하며, 창문 등으로 프론트가 고객에게 폐쇄되어 있지 않도록 해야 한다.

① 폐쇄형 사례 (부적격)

- 단일 미닫이 창문 형식의 창구만 있는 경우 (창문외에 위쪽이나 양옆에 유리 등이 없는 경우)
- 단일 창구외에 위나 옆이 유리구조로 되어 있으나 차단된 상태 (창구 위나 양옆에 유리 등이 있으나, 안을 보기 어려운 경우)

② 개방형 사례 (적격)

○ 프론트에는 객실의 종류에 따른 가격을 표시하여 고객이 눈에 잘 띄는 곳에 배치하여야 한다. 보통 프론트에 비치하는 것이 좋다. 또한, 건물 내부 및 외부에 시간에 따른 차등 요금제 적용을 위한 공지를 하지 않아야 한다.

○ 고객 안전관리를 위하여 프론트에 보안시설(폐쇄회로 등)을 설치하여 운영하여야 한다.

○ 프론트의 종사원은 정해진 복장을 착용하고, 친절한 자세로 신속하게 고객을 맞이하고 입실을 위한 안내를 해야 한다. 종사원은 고객의 요구사항을 잘 청취한 후, 고객의 요구사항에 적합한 객실 및 서비스를 제공할 수 있도록 안내하여야 한다.

○ 프론트의 종사원은 고객에게 고객등록카드(숙박일지)를 작성하도록 요청하고, 고객이 모든 내용을 누락없이 정확하게 기재하였는지 확인해야 한다.

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

○ 프론트 종사원은 서비스 사용 안내에 대한 설명을 하고, 객실에 사용에 필요한 편의용품 및 열쇠 등을 제공하여야 한다.
- 투숙시의 에티켓 안내(무분별한 행위, 공공 장소에서의 정숙, 객실내에 위험물 반입 및 사용 금지, 객실 비품의 외부 반출 금지 등)
- 귀중품 보관 안내
- 비상시 대피방법 안내(비상구 위치, 화재시 대처방법, 소화기 위치 등)
- 사고 발생 시 대처 방법 안내

○ 주변 안내문 등 서비스 이용과 관련한 안내자료는 고객이 쉽게 이용할 수 있는 위치에 비치해야 한다.

○ 계단 및 복도는 항상 청결해야 하며, 적절한 조명을 유지해야 한다.

○ 엘리베이터 위치 안내표지는 눈에 띄는 곳에 설치한다.
- 엘리베이터 버튼 옆에는 운행층의 안내표식을 설치한다.
- 항상 쾌적하고 청결하게 유지하고, 과도한 광고지 및 부착물은 삼간다.
- 점검 등으로 미운행시 점검 안내표지 및 차단봉을 설치한다.
- 비상 시 직원과 연락할 수 있는 비상호출버튼을 설치한다.
- 점자표지 및 버튼 위치를 교통약자에 맞게 설치한다.

Ⅷ. 숙박서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
25) 객실의 다양성 ※ 다양한 고객수요를 충족시킬 수 있도록 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 보유 ※ 싱글룸, 더블룸, 트윈룸, 디럭스룸 등 * 필수 : 객실종류 2종 이하일 경우 프리미어급 인증 불가	필수 (프리미어)	10		고객맞춤형 서비스 제공을 위하여 다양한 객실 보유 여부 ㅇ 4종류이상 (10) ㅇ 3종류 (8) ㅇ 2종류 (6) (프리미어 인증불가) ㅇ 1종류 (4) (프리미어 인증불가)
26) 객실 시설의 품질 상태 ※ 객실바닥, 벽, 천장의 품질 상태		20		객실의 품질 상태 ㅇ 매우 우수 (객실 바닥과 벽지 재질이 고품격) (20) ㅇ 우수 (16) ㅇ 보통 (12) ㅇ 미흡 (8) ㅇ 매우 미흡 (4)
27) 객실의 청결 상태 • 정리정돈이 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 불결할 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)
28) 객실 편의용품 제공 수준 ※ 객실편의용품 : 음료(생수포함), 빗, 로션, 컵, 미용티슈, 거울, 실내복, 실내화		10		객실 편의용품의 제공 수준 ㅇ 매우 우수 (7개이상) (10) ㅇ 우수 (6개) (8) ㅇ 보통 (5개) (6) ㅇ 미흡 (4개) (4) ㅇ 매우 미흡 (3개이하) (2)
29) 객실 가구 비치 및 상태 ※ 객실가구 : 책상 및 의자, 침대, 옷장(또는 옷걸이), TV, 냉장고, 화장대, 냉온수기, 전화기 ※ 객실가구의 교체 필요성 및 훼손 정도		10		객실 가구의 관리 상태 ㅇ 매우 우수 (최고급 가구 등) (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (없거나 교체 필요) (2)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
30) 객실의 냉·난방 상태 ※ 우수 이상은 객실별 온도 조절 가능하여야 함 ※ 선풍기만 제공 시 보통 이하 수준으로 평가		10		객실의 냉난방 상태 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (2)
31) 객실의 방음 상태 ※ 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음 상태 ※ 벽, 객실유리, 문 등의 차음 상태, 기기소음 또는 외부의 소음으로부터 완벽한 방음 등		10		객실의 방음 상태 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (2)
32) 객실의 환기 상태		5		객실의 환기 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 쾌적) (5) ㅇ 우수 (4) ㅇ 보통 (3) ㅇ 미흡 (2) ㅇ 매우 미흡 (악취 발생) (1)
33) 객실의 차양(커튼, 블라인드 등) 상태 ※ 객실의 차양을 위한 커튼 및 암막 등 설치 유무 및 관리 상태		5		객실의 차양 관리 상태 ㅇ 매우 우수 (5) ㅇ 우수 (4) ㅇ 보통 (3) ㅇ 미흡 (2) ㅇ 매우 미흡 (1)
34) 방충망 설치 및 관리 ※ 창문에 방충망 설치(필요시) 및 제충제(파리, 모기, 바퀴벌레) 비치 여부		5		방충망의 설치 및 제충제 관리 비치 등 ㅇ 매우 우수 (5) ㅇ 우수 (4) ㅇ 보통 (3) ㅇ 미흡 (2) ㅇ 미설치 또는 매우 미흡 (0)
35) 객실 내 안전 및 보안(객실잠금장치)시설 ※ 객실잠금장치(Door chain lock, Door view, Double lock(또는 이중문), 카드키 잠금장치의 설치 유무		10		객실 내 안전 및 보안 시설의 적절성 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (2)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
36) 객실 내 화재 예방시설 상태 ※ 연기 탐지기, 화재감지기, 스프링클러		10		화재 예방장치 작동 및 관리 상태 ㅇ 모두 구비하고 있으며, 상태 양호 (10) ㅇ 모두 구비하고 있으며, 상태가 보통 (8) ㅇ 일부만 구비하고 있으며, 상태가 양호 (6) ㅇ 일부만 구비하고 있으며, 상태가 보통 (4) ㅇ 미설치 또는 매우 미흡 (0)
37) 객실 내 인터넷 이용 편리성		5		객실 내 인터넷 이용 편리성 ㅇ 무선 사용가능 (5) ㅇ 유선 사용가능 (3) ㅇ 미제공 (0)
38) 침대 및 침구류 품질 상태 ※ 침대 및 침구류 (매트리스, 포, 이불)		20		침대 및 침구류의 품질 상태 ㅇ 매우 우수 (최고급 수준) (20) ㅇ 우수 (16) ㅇ 보통 (12) ㅇ 미흡 (8) ㅇ 매우 미흡 (교체 필요 수준) (4)
39) 침구류의 청결 상태 • 침구류에 악취가 나지 않은가? • 침구류에 오물자국이 있지 않은가? • 침구류에 머리카락 또는 이물질 등이 부착되어 있지 않은가? • 침구류가 노후 변색되지 않았는가? * 필수 : 침구류가 매우 불결할 경우 인증불가	필수	25		침구류의 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (4개만족) (25) ㅇ 우수 (3개만족) (20) ㅇ 보통 (2개만족) (15) ㅇ 미흡 (1개이하 만족) (10) ㅇ 매우 미흡 (매우 불결) (인증불가)
40) 린넨류의 보관 상태 • 린넨류를 별도 보관하고 있는가? • 린넨류의 보관장소가 청결한가? • 린넨류의 보관장소는 환기가 잘되고 있는가? • 정리정돈이 잘되어 있는가?		5		린넨류의 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)
41) 욕실시설의 품질 상태 ※ 욕조, 거울, 변기, 샤워시설 등 ※ 품질 및 훼손 정도		10		욕실의 품질 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 고급) (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (품질 불량) (2)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
42) 욕실시설의 청결 상태 ※ 욕실바닥, 벽면, 천장, 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이 * 필수 : 욕실이 매우 불결할 경우 인증불가	필수	20		욕실의 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 청결) (20) ㅇ 우수 (16) ㅇ 보통 (12) ㅇ 미흡 (8) ㅇ 매우 미흡 (매우 불결) (인증불가)
43) 욕실시설의 환기 및 배수		5		욕실의 환기 및 배수 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 쾌적) (5) ㅇ 우수 (4) ㅇ 보통 (3) ㅇ 미흡 (2) ㅇ 매우 미흡 (악취 발생) (1)
44) 욕실 내 편의용품 제공 수준 ※ 욕실편의용품 : 샴푸, 린스, 바디샤워, 대형타월, 소형타월, 드라이기, 비누, 샤워캡, 면봉, 면솜, 빗, 반짇고리, 치약, 바디로션, 컵 등		10		욕실 편의용품 제공 수준 ㅇ 매우 우수 (7개이상 만족) (10) ㅇ 우수 (5~6개만족) (8) ㅇ 보통 (4개만족) (6) ㅇ 미흡 (3개만족) (4) ㅇ 매우 미흡 (2개이하 만족) (2)
45) 성인방송을 제공하는 경우에는 청소년의 이용을 제한할 수 있는 등의 제어기능 장치를 갖추고 있을 것 * 필수 : 청소년 성인방송 이용 제어장치 미설치 또는 제어장치 작동불량 시 인증불가	필수 (법적 요건)			ㅇ 위반 (인증불가)
46) 장애인 편의시설 ※ 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로, 장애인용 경보·피난설비, 장애인 주차구역, 장애인 승강기, 장애인 화장실, 장애인 침실, 장애인 등의 이용이 가능한 접수대		7		장애인 편의시설 ㅇ 7종류 (7) ㅇ 6종류 (6) ㅇ 5종류 (5) ㅇ 4종류 (4) ㅇ 3종류 (3) ㅇ 2종류이하 (0)

품질 이행지침

□ 숙박 서비스

사업자는 다음과 같이 숙박 서비스를 제공하여야 한다.

○ 객실과 욕실의 면적은 고객이 이용하기에 불편함이 없어야 한다. 특히, 사업자는 고객의 욕구 충족을 위해 다양한 종류의 객실(싱글룸, 더블룸, 트윈룸, 디럭스룸 등)을 확보하여 제공하여야 하며, 3종류 이상을 구비할 것을 권장한다(프리미어 필수)

○ 사업자는 고객이 편리하고, 안전하게 서비스를 이용할 수 있는 숙박시설을 제공하여야 한다. 특히, 객실시설(가구, 바닥, 벽, 천장 등)의 품질상태는 항상 이용에 불편함이 없어야 하며, 객실바닥, 벽, 창문틀, 조명시설 등의 객실은 다음과 같이 항상 청결해야 한다.
- 정리정돈 상태가 잘 되어 있어야 함
- 얼룩은 없어야 함
- 파손된 곳은 없어야 함
- 오물 및 먼지는 없어야 함
- 악취는 없어야 함

○ 객실에는 고객이 사용할 수 있는 적합한 편의용품(예, 메모지 및 볼펜, 화장지 등)을 구비하여 제공하여야 하며, 사용에 불편함이 없도록 적절한 품질을 확보하고 유지하여야 한다. 필요한 경우, 편의용품의 사용방법에 대한 안내문을 구비하여 비치하는 것이 좋다.

○ 객실 내에 가구(책상 등)와 전자제품(TV, 냉장고 등)은 파손 및 고장이 없어야 하며, 안전성이 확보되어야 한다.

○ 객실 내 온도는 적절하게 관리되어야 한다.

○ 객실은 적절한 방음상태를 유지하여야 한다.

○ 객실은 적절한 조명과 쾌적한 환기상태를 유지하여야 한다.

○ 객실의 차양(커튼, 브라인드 등) 및 방충망(필요시)은 적절하게 설치되고 관리되어야 한다.

○ 객실 안전 및 화재 예방을 위해 객실잠금장치와 화재 예방시설 (연기 탐지기, 자동 스프링클러, 비상탈출구 안내문 비치)을 갖추어야 한다.

○ 객실 내에서 인터넷 이용이 가능해야 한다.

○ 침구류(이불, 베게, 이불포, 베게포)는 항상 청결하게 유지되어야 하며, 고객이 불편이 없도록 충분히 제공되고 적합한 품질을 확보하여야 한다.

○ 욕실시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설 등)은 파손 및 고장 없이 청결하게 유지되어야 하며, 배수 및 환기가 잘 되어야 한다. 또한, 욕실바닥, 벽면, 천장, 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이 등의 욕실시설은 항상 청결하게 유지되어야 한다.

○ 욕실 내 편의용품(샴푸, 린스, 타월, 드라이기, 비누 등)은 고객에게 제공되어야 하며, 사용에 불편함이 없도록 적합한 품질을 확보하여야 한다.

○ 성인방송을 제공하는 경우에는 청소년의 이용을 제한할 수 있는 제어기능 장치를 갖추어야 한다.

○ 법적으로 제시하고 있는 장애인 편의시설을 확보하여야 한다.
- 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로, 장애인용 경보· 피난시설, 장애인 주차구역, 장애인 승강기, 장애인 화장실, 장애인 침실, 장애인 등의 이용이 가능한 접수대

Ⅸ 취사시설 서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
47) 취사시설 제공형태 ※ 취사시설 : 전기밥솥, 가스레인지(인덕션), 조리기구, 식기류, 전자레인지, 토스터기, 전기포트, 싱크대 등	필수 (법적 요건)	10		취사시설 제공형태 ㅇ 다양한 취사시설 제공 (10) ㅇ 간단한 취사시설 제공 (6) ㅇ 미제공 (인증불가)
48) 취사시설 품질상태	필수 (프리미어)	10		취사시설의 품질 상태 ㅇ 매우 우수 (매우 고급) (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 보통 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 매우 미흡 (품질 불량) (2) (프리미어 인증불가)
49) 취사시설 청결상태 • 세척이 잘 되어 있는가? • 악취가 나지 않은가? • 오물자국 또는 이물질이 있지 않은가? • 배수 및 청결관리가 잘 되어 있는가? * 필수 : 취사시설이 매우 불결할 경우 인증불가	필수	20		취사시설의 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (4개 만족) (20) ㅇ 우수 (3개 만족) (16) ㅇ 보통 (2개 만족) (12) ㅇ 미흡 (1개 만족) (8) ㅇ 매우 미흡 (매우 불결) (인증불가)

품질 이행지침

□ 취사 서비스

사업자는 고객에게 다음과 같은 취사 서비스를 제공하여야 한다.

○ 사업자는 숙박시설의 이용 고객이 항시 음식 조리를 할 수 있도록 다음과 같은 취사시설을 갖추어야 한다.
- 전기밥솥, 가스레인지(인덕션), 조리기구, 식기류, 전자레인지, 토스터기, 전기포트, 싱크대 등

○ 취사시설은 파손 및 고장이 없어야 하고, 고객이 사용하기에 불편함이 없어야 한다. 특히, 고객의 안전을 위해 품질이 확보된 시설을 제공하여야 한다.

○ 또한, 취사시설은 항상 청결을 유지하여야 하며, 이를 위해 주기적으로 점검을 실시하여야 한다.

X. 부대 서비스 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
50) 고객 편의 시설 ※ 편의시설(컴퓨터, 인터넷 등) 제공 여부. 로비 등 공용공간에서의 편의시설 제공 여부		3		편의 시설 확보 ㅇ 상시 제공 (3) ㅇ 요청에 의해 일부 제공 (2) ㅇ 미제공 (0)
51) 로비의 안락감 ※ 휴식 공간 및 개인을 위한 공간 구비 여부 ※ 로비의 바닥, 벽면, 천장, 현관 유리문, 현관탁자 등의 청결 및 관리 상태 * 필수 : 로비가 없거나, 청결 및 관리 상태가 매우 미흡시 프리미어급 인증불가	필수 (프리미어)	10		로비 확보 및 청결 상태 ㅇ 매우 우수 (10) ㅇ 우수 (8) ㅇ 일반수준 (6) ㅇ 미흡 (4) ㅇ 미확보 또는 매우 미흡 (0) (프리미어 인증불가)

품질 이행지침

□ 부대 서비스

사업자는 다음과 같이 부대 서비스를 제공하여야 한다.

○ 사업자는 고객에게 다음과 같은 부대시설을 제공할 수 있으며, 모든 부대시설은 고객이 이용하기 편리한 장소에 위치하여야 하며, 관련 안내표지판을 설치하여야 한다.
- 컴퓨터, 인터넷, 자동판매기
- 로비(프리미어 필수)

○ 사업자는 모든 부대시설을 고객이 사용하기에 불편이 없도록 해야 하며, 항상 청결이 유지될 수 있도록 관리하여야 한다.

XI. 숙박서비스 모니터링 (평점 :)

평가 내용 및 기준	필수 항목	배점	결과 점수	현장 평가 지침
52) 고객 모니터링 ※ 객실 내 (또는 프론트) 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

사업자가 정한 서비스 품질수준과 이 표준의 요구사항이 효과적으로 운영이 되고 있음을 확인하기 위해 다음과 같이 서비스 모니터링을 실행하여야 한다.

- ○ 객실 내에 불편신고엽서 비치
- ○ 주기적으로 종사원 친절성, 청결성, 편리성 등 서비스 전반에 대한 항목을 포함하여 고객만족도조사 실시
- ○ 서비스 고객이 불만을 제기한 경우, 이에 대한 타당성을 확인하고 이에 대한 신속한 조치
- ○ 이 표준 요구사항의 충족에 대한 자체점검 실시

Ⅻ. 부가점수 (평점 :)

평가항목	필수 항목	배점	평가 점수	평가지침
53) 예약변경, 취소 및 환불공지 (가점, 5점) ※ 공정거래위원회 고시(소비자분쟁해결기준) 또는 자체 환불규정				예약변경, 취소 및 환불규정(공정거래위원회 고시 또는 자체규정) 공지 시 5점 가점
54) 영업 배상책임보험 (가점, 10점)				영업배상책임보험에 가입 시 10점 가점
55) 총 객실수 대비 트윈룸 점유율 (가점, 5점)				전체 객실대비 트윈룸 보유 시 가점 ㅇ 50% 이상 (5) ㅇ 40%이상~50%미만 (4) ㅇ 30%이상~40%미만 (3) ㅇ 20%이상~30%미만 (2)
56) 고객 불만 (감점, -10점/건)) ※ 관광공사, 소비자원 등에 접수된 사항 중 시설, 위생관리, 불편신고 감점 (최근3년이내)				해당 사항 발생 시 10점 감점
57) 영업장 건전성 (감점, -20점) ※ 영업장 건물 내 불건전 유흥시설 입점 시				해당 사항 확인 시 20점 감점
58) 영업장 주변 건전성 (감점, -20점) ※ 영업장 주변 유흥업소 밀집여부				해당 사항 확인 시 20점 감점

이행표준 및 실행지침

한국관광공사 KOREA TOURISM ORGANIZATION

목 차

1. 적용범위 ····· 1

2. 참조표준 ····· 1

3. 용어 및 정의 ····· 1

4. 숙박서비스 품질 모형 ····· 2

5. 숙박서비스 품질 이행 요구사항 ····· 2

5.1 일반사항 ····· 2

5.2 숙박서비스 사업체제 ····· 3

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

5.4 건물 및 시설 ····· 5
5.4.1 건물, 시설, 장비의 확보 ····· 5
5.4.2 건물, 시설, 장비의 관리 ····· 6

5.5 소방·안전 ····· 7
5.5.1 소방·안전관리 ····· 7
5.5.2 비상상황 대비 ····· 8

5.6 숙박서비스 품질시스템 ····· 10
5.6.1 사업자의 서비스 이행의지 ····· 10
5.6.2 서비스 매뉴얼 ····· 11
5.6.3 문서 및 기록관리 ····· 12

5.7. 숙박서비스 제공 이행 요구사항 ····· 12
5.7.1 정보제공 서비스 ····· 12
5.7.2 예약 서비스 ····· 13
5.7.3 주차 서비스 ····· 13
5.7.4 입실 서비스 ····· 14
5.7.5 숙박 서비스 ····· 16
5.7.6 취사 서비스 ····· 18
5.7.7 퇴실 서비스 ····· 18
5.7.8 부대 서비스 ····· 18

5.8 숙박서비스 모니터링 및 개선 ····· 19
5.8.1 숙박서비스 점검 및 모니터링 ····· 19
5.8.2 개선조치 ····· 20

[부록] 인증신청자의 준비사항 ····· 22

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 만족도는 획기적으로 개선되지 않고 있다.

이러한 현상은 서비스업의 독특한 특성에 따른다. 특히 관광서비스는 서비스의 구매 후 또는 서비스 제공 중에만 그 품질을 느낄 수 있는 경험품질(experience quality) 이라는 특성으로 인해, 품질 수준을 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 생활 숙박업의 운영 및 인증 등에 필요한 서비스 이행 요구사항 규정을 목적으로 한다. 이 표준은 사업자가 관리 가능하고 서비스 품질 수준에 영향을 줄 수 있다고 예상되는 운영요소들에 적용된다. 사업자는 이 표준의 모든 요구사항과 사업자의 자체 운영방안 등의 적합성을 인증기관으로부터 평가 받아 인증을 획득할 수 있다.

이 표준에 규정된 요구사항은 모든 숙박시설의 운영에 적용이 가능하나,적용 정도는 숙박시설의 방침, 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. 참조표준

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

3. 용어 및 정의

이 표준에서 사용되는 용어는 다음과 같이 정의한다.

3.1 숙박업

숙박업(생활): 손님이 잠을 자고 머물 수 있도록 시설(취사시설을 포함.한다) 및 설비 등의 서비스를 제공하는 영업

비고. 한 개 이상의 숙박시설 (예:전국 체인망)을 갖는 경우 이 표준에서는 각각 다른 숙박업소로 간주한다.

3.2 사업자

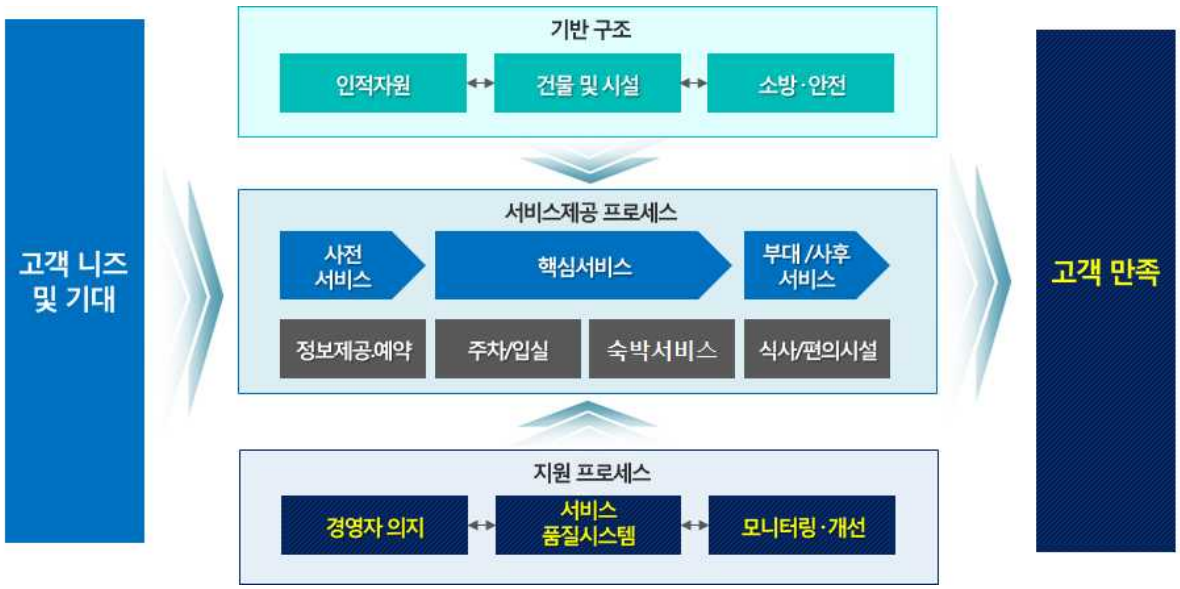
숙박시설을 소유하거나 경영책임을 가지고 고객에게 숙박서비스를 제공하는 자를 말한다.

3.3 자체점검

숙박서비스 이행표준에 충족되는 정도를 결정하기 위해서 증거를 수집하고 객관적으로 평가하기 위한 독립적인 점검

4. 숙박서비스 품질 모형

숙박서비스 품질 모형은 그림 1과 같다.



〈그림 1〉 숙박서비스 품질 모형

5. 숙박서비스 품질 이행 요구사항

5.1 일반사항

사업자는 다음 사항을 고려하여 한다.

(1) 숙박서비스 고객의 만족 증진뿐 아니라, 숙박업의 경영성과를 함께 개선하기 위한 목적으로 이행표준을 활용하고, 적용 가능한 경우, 이 표준 5.2항에서 5.8항까지의 모든 이행요구사항을 실행하여야 한다.

(2) 숙박업의 운영을 위해 충분한 자원을 확보하여 효과적으로 관리하고, 서비스의 품질개선을 위한 기회를 파악하고, 이것이 효과적으로 조치되는 것을 보장할 수 있어야 한다.

(3) 숙박업에 적용되는 모든 법규를 항시 준수하여야 한다.

실행 지침

이 조항은 고객이 신뢰하고 만족할 수 있는 숙박서비스를 제공하기 위해, 이 표준의 목적과 세부 이행요구사항의 적용 원칙을 설명하기 위함이다.

이행요구사항은 숙박서비스 품질시스템이 반복적으로 순환되는 품질경영의 개념을 기본 원칙으로 하고 있다. 즉, 서비스를 기획하여 실행하고, 실행결과를 주기적으로 점검 및 모니터링하여, 문제점을 지속적으로

개선함으로써 서비스 이용고객의 만족을 증진시키고자 하는 것이 이행표준의 목적이다. 또한 이러한 원칙에 기초하여 이행요구사항이 개발되었다.

사업자는 (1)항에 따라, 가능한 이 표준의 모든 이행요구사항을 적용하여 실행하고 특히, 숙박업에 적용되는 모든 법규를 철저하게 준수하여야 할 것이다.

5.2 숙박서비스 사업체제

사업자는 편리하고 안전한 숙박서비스를 제공하고 고객의 만족을 지속적으로 향상시키기 위해, 숙박업의 특성 및 규모 등에 적합한 조직구조 및 운영체계를 갖추어야 한다.

(1) 숙박서비스 제공을 위한 적절한 자원을 확보하여야 한다. 자원에는 인적자원, 편안함과 안전을 제공할 수 있는 건물, 시설 등의 물적자원이 포함된다.

(2) 이행표준의 요구사항을 효과적으로 실행하기 위해, 확보한 모든 인원들에 대한 업무를 명확히 분장하여 문서화하고, 이를 모든 종사원에게 인식시켜야 한다.

실행 지침

이 조항은 숙박서비스를 제공하는 숙박업이 기본적으로 갖추어야 할 요구사항이다.

이 요구사항은 사업자가 고객이 만족하는 숙박서비스를 제공할 수 있는 적절한 인원을 확보하고, 조직의 효과적인 관리를 위해 체계적인 운영체제를 수립해야 하는 것을 의미한다. 사업자는 숙박서비스 제공과 관련하여 숙박업이 실행해야 할 업무(숙박업 관련 정보제공, 숙박예약, 프론트에서 고객 응대, 청소, 시설 점검 등)를 정하고, 확보한 인원별로 업무를 배정한 후, 업무에 대한 책임과 권한을 명확하게 부여하여야 할 것이다. 운영체제 수립의 예로는 조직도와 개인별 업무 분장표를 문서화하고, 교육을 통하여 모든 인원이 배정된 업무에 대해 충분히 이해할 수 있도록 해야 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) 숙박서비스에 대한 이해

(2) 예의, 친절, 공손한 태도 등의 개인적 자질

(3) 외국어 능력(프리미어 필수)

실행 지침

이 조항은 서비스 제공에 가장 중요한 요소인 서비스 전문인력에 대한 요구사항이다. 고객의 서비스 만족을 위해서는 인적자원은 숙박서비스의 품질을 좌우하는 핵심이며, 적절한 능력 및 자질을 갖춘 전문인력은 이 표준의 중요한 요구사항이다.

사업자는 고객만족과 이 표준의 모든 요구사항을 이행하기 위해서는 충분한 인적자원을 확보해야 한다. 또한, 인적자원은 숙박업에 대한 적절한 지식과 경험을 보유하여, 고객이 충족할 수 있는 숙박서비스를 제공할 수 있도록 적절하고 충분한 능력이 있어야 한다.

가능하면, 서비스 또는 안전, 위생 등과 관련하여 외부 전문기관에서 교육을 이수하였거나, 숙박관련 학과 전공 또는 근무경험이 있는 인적자원을 채용할 수 있다. 이를 만족하지 못한 경우에는, 사업자가 이미 확보한 인력을 외부 전문기관에 교육 의뢰하거나, 숙박업 자체적으로 교육훈련프로그램을 수립하여 서비스교육훈련을 받도록 하는 것이 필요하다.

사업자는 이러한 숙박서비스에 대한 전문지식 또는 경험 외에도 인적자원 개인의 자질도 충분히 고려하여 채용하는 것이 좋다. 특히, 서비스업의 특성상 모든 종사원이 고객과 직접 대면을 통하여 서비스를 제공하고 있기 때문에 종사원 개개인의 성품 및 인성도 서비스 품질에 큰 영향을 미칠 수 있다. 따라서, 예의, 친절, 태도 등에 대해서도 직접 인터뷰 등을 통해 적합한 자질을 갖춘 인적자원을 채용하는 것이 좋다.

프리미어의 경우, 외국 관광객을 위해 영어, 일어, 중국어 등 외국어가 가능한 인력을 확보하는 것이 필수적이다.

5.3.2 인적자원 관리

사업자는 양질의 서비스를 지속적으로 제공하기 위해, 확보한 인력에 대해 다음의 사항을 이행하여야 한다.

(1) 모든 종사원은 항상 청결하고 단정한 복장과 용모 그리고 친절함을 유지하여야 하며, 정기적인 위생 또는 건강검진을 통해 건강한 상태를 유지하는 것이 좋다. 특히, 사업자는 모든 종사원에게 규정된 복장(유니폼 등)과 명찰을 제공하여, 업무를 수행할 때 항상 착용할 수 있도록 하여야 한다(프리미어 필수).

(2) 사업자는 모든 종사원에 대한 교육훈련의 필요성을 파악하고, 연간 1회 이상 서비스 교육 및 업무와 관련한 교육훈련을 제공하거나 이수하도록 한다.

(3) 교육훈련 실시 후 결과에 따라 필요한 조치를 취한다.

(4) 교육훈련과 관련한 기록을 작성 및 보관하여야 한다.

실행 지침

숙박서비스는 사람(인력)이 객실 등의 물리적 시설을 활용하여 고객에게 무형의 서비스(숙박 등)를 제공하는 것이라고 할 수 있다. 인적서비스의 핵심은 친절함을 기본으로 고객에게 신뢰를 제공하는 것이다. 종사원의 복장은 고객에게 신뢰를 줄 수 있는 방법 중의 하나이다. 따라서, 유니폼 등의 규정된 복장을 통해, 고객에게 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 종사원의 복장은 항상 청결함을 유지하여야 하며, 종사원의 용모 또한 고객에게 신뢰를 줄 수 있도록 항상 단정한 상태를 유지하여야 한다. 이를 위해 사업자는 종사원의 복장과 용모에 대한 관리기준을 정하고, 이의 준수 여부를 주기적으로 점검하여야 할 것이다.

사업자는 숙박업의 종사원이 고객에게 항상 만족할 만한 서비스를 제공하고, 서비스 품질을 지속적으로 유지하기 위해 주기적으로 교육훈련을 실시하는 것이 필요하다. 교육훈련은 숙박서비스 업무의 이해도와 전문성을 높여 숙박업의 사업목표 달성에 기여하기 위함입니다. 교육훈련의 주기는 숙박업별로 서비스 특성 및 경영상황, 종사원의 지식능력 그리고 고객들의 불만사항을 고려하여, 사업자가 적절한 주기를 정하는 것이 좋으나, 중요한 것은 1회성이 아니라 반복적이고 정기적으로 실시해야 한다는 것이다. 최소한 연1회 이상은 교육훈련을 실시하는 것을 권고한다.

교육방법은 숙박업 자체적으로 교육훈련프로그램을 수립하여 실시할 수도 있지만, 외부 전문기관에 위탁하여 실시할 수도 있다. 숙박업 자체적으로 실시할 경우, 전문강사를 초청하거나 외부에서 전문교육을 이수한 내부 인원을 통해 모든 직원에게 전달교육을 실시하는 것도 가능하다. 따라서, 교육방법은 숙박업의 상황에 따라 실시하는 것이 좋다.

교육내용은 신규종사원 소양교육, 계층별 또는 업무별 특화교육, 특정 이슈 또는 기술 교육 등 숙박업의 특성에 맞게 분류하여 교육 프로그램을 개발할 수 있다. 교육을 실시하기 전에 전 종사원을 대상으로 필요로 하는 교육을 파악하는 것이 바람직하며, 다음과 같은 내용을 포함하는 것이 좋다.

- 숙박업의 서비스 매뉴얼 내용
- 안전, 소방, 위생 관련 법규
- 고객의 주요 불만사항
- 외부의 숙박서비스 우수사례 등

교육을 실시한 후에는 교육성과를 평가하는 것이 필요할 수 있다. 교육성과는 교육에 참여한 종사원을 대상으로 만족도 등을 평가할 수 있으며, 평가결과를 토대로 차기 교육프로그램 수립 시 이를 반영하여야 할 것이다.

5.4 건물 및 시설

5.4.1 건물, 시설, 장비의 확보

사업자는 고객이 상시 숙박서비스를 이용할 수 있는 쾌적하고 적합한 환경을 제공하기 위해 필요한 시설 및 안전장비 등을 확보하여야 한다.

(1) 건물은 법규에서 정한 기준을 항시 충족하여야 하며, 건축물대장에 위반건축물로 등록되면 안된다.

(2) 건축물의 외관은 고객에게 매력적인 인상을 줄 수 있도록 하여야 한다.

(3) 사업자는 고객의 편의와 안전을 위해 다음과 같은 자원의 필요성을 파악하고 이를 확보하여야 한다.

- 법규에서 정한 시설(소화기, 소화전 등)
- 고객 편의시설 및 장비. 특히, 장애인을 위한 편의시설(예, 경사로, 장애인 욕실, 장애인 화장실, 점자블록 등)
- 고객 안전시설(대피로, 휴대용 조명등 등)
- 기타 고객을 위한 부대시설(예, 식당, 휴게실 등)

실행 지침

사업자는 고객의 숙박편의 및 안전을 위해 필요한 시설 또는 장비를 파악하고 이를 확보하여야 한다. 특히, 법규에서 정한 시설은 반드시 확보하여야 하며, 건물은 법적 기준을 상시 충족시켜야 한다. 따라서, 허가받지 않은 상태로 건물을 변경하여 사용해서는 안된다. 또한, 건물은 고객이 편안함을 느낄 수 있는 상태를 항상 유지될 수 있도록 하고, 고객이 외부에서 건물을 쉽게 찾을 수 있도록 간판 또는 조명 등으로 명확하게 표시하여 안내하는 것이 좋다.

고객의 서비스 만족도를 증진시키기 위해 안전 및 편의시설 등을 충분하게 확보하여야 한다. 확보해야 할 시설 등에는 다음사항들을 포함시키는 것이 좋다.

- 법규에서 정한 시설(소화기, 소화전, 화재예방시설, 완강기 등)
- 고객 편의시설(신용카드리더기, 주차장 등)
- 장애인 편의 시설(장애인 통행이 가능한 출입구 접근로, 장애인용 경보·피난설비, 장애인 주차구역, 장애인 승강기, 장애인 화장실, 장애인 침실, 장애인 등의 이용이 가능한 접수대 등)
- 기타 부대 편의시설(식당, 휴게실, 컴퓨터, 프린터 및 복사기 등)
- 고객 안전시설(응급약품, 휴대용조명등, 비상대피로)

5.4.2 건물, 시설, 장비의 관리

사업자는 고객이 안전 및 편의를 위해 확보한 시설 및 장비 등이 최적의 상태로 유지될 수 있도록 적절하게 관리하여야 한다.

(1) 확보한 시설 등이 항상 청결하고, 외관 및 기능이 항상 양호한 상태를 유지될 수 있도록 시설별로 점검관리기준(예, 점검항목, 점검주기 등)을 정해야 한다.

(2) 점검관리 기준에 따라 주기적으로 점검을 실시하고, 문제가 발생한 경우, 이를 신속하게 조치하여야 한다.

(3) 시설 및 안전장비의 점검 및 관리기록을 유지하여야 한다.

실행 지침

고객의 안전을 위한 확보한 시설 및 장비의 상태는 항상 최적의 상태(기능 및 외관 등)로 유지하여야 한다. 시설 및 장비의 고장은 서비스 품질 및 고객의 서비스만족에 매우 악 영향을 미칠 수 있으므로, 시설 및 장비를 체계적으로 관리하여야 한다. 이를 위해 사업자는 확보한 모든 시설 및 장비에 대해 관리기준(점검항목,

점검주기, 점검방법 등)을 정하고, 이에 적합하게 관리하고 있는지 주기적으로 점검하여야 한다.

시설 및 장비별 점검항목 및 점검주기(일일, 주간, 월간, 분기, 반기, 연 1회)는 숙박업의 상황에 따라 정하는 것이 좋으나, 안전 및 서비스 품질에 중요한 영향을 미치는 시설 등은 가능한 경우, 점검주기를 짧게 하는 것이 바람직하다. 또한, 시설별로 점검표를 작성하고 이를 시설에 부착하여 점검자가 점검항목을 누락하지 않도록 하는 것이 좋다.

〈시설관리대장〉

시설 또는 장비명	점검항목	점검주기	점검방법

〈시설 점검표〉

시설명			
점검방법		점검일자	
점검항목	1.		점검결과
	2.		
	3.		

5.5 소방·안전

5.5.1 소방·안전관리

사업자는 고객의 안전을 위해 다음과 같은 사항을 준수하여야 한다.

(1) 숙박업에 적용되는 소방·안전 관련 법규를 파악하고, 항시 법규를 준수하여야 한다.

(2) 법규 준수를 위해 점검표를 작성하여 주기적으로 자체 점검을 실시하고, 문제가 발생할 경우, 신속하게 조치를 해야 한다.

(3) 고객의 안전에 영향을 줄 수 있는 위험요인을 파악하고, 이에 대한 안전조치를 취해야 한다.

(4) 최소한 다음과 같은 안전장비를 확보하고, 특히, 소화기는 각 층별로 구비하여야 한다.

- 소화기(충진압력)
- 간이완강기(3~10층)
- 휴대용 비상조명

(5) 고객의 안전을 위해 법적기준 등을 토대로 점검항목을 작성한 후, 주기적으로 자체점검 (또는 관리업자, 기술자격자 점검)하고 이의 기록을 유지하여야 한다.

* 소방점검 : 소방시설설치·유지 및 안전관리에 관한법 제25조에 의하여 자체점검을 하거나, 관리업자 또는 기술자격자에 의하여 점검할 수 있다

실행 지침

고객의 안전은 서비스 품질요소 중 사업자가 가장 중요하게 고려해야 할 요소라고 할 수 있다. 고객의 안전을 위해 법규 준수는 사업자의 의무이다. 따라서 숙박업에 적용되는 법규사항을 파악하고, 이를 모든 종사원이 충분하게 이해할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 가능한 경우, 적용되는 모든 법규를 파악한 후, 해당 법규 내용을 문서화하여 이를 목록으로 유지하는 것이 필요할 수 있다. 또한, 적용되는 모든 법규를 준수하기 위한 조치를 최우선적으로 실행하여야 한다. 만약 위법사례가 있었다면, 위법 내용과 재발 방지를 위해 대책을 마련하고 그에 따른 개선활동을 실천해야 한다.

사업자는 고객의 안전을 위해 숙박업내의 모든 활동, 시설에 대해 주요한 위험요인을 파악하고 이를 제거하거나 위험을 최소화할 수 있는 조치를 반드시 취해야 한다.

- 위험이 식별된 장소 혹은 건물, 설비 등에는 별도의 위험표시를 하여 고객이 인식할 수 있도록 하여야 한다.
- 또한, 출입 및 접근제한을 위한 조치와 서비스 이용 전에 충분한 설명 및 안전수칙을 작성하여 배포하여야 한다.

〈위험요인 파악 예〉

설비 혹은 시설, 활동 명	위험요소	조치방안

사업자는 관련 법규준수 및 숙박업내의 위험 발생을 사전에 예방하기 위해 관리항목을 정하고 주기적으로 점검하고 모든 기록을 유지하는 것이 좋다.

5.5.2 비상상황 대비

(1) 사업자는 다음의 사항을 포함하여 안전에 영향을 줄 수 있는 잠재적 비상상황을 파악하고, 이에 대한 대책을 마련하여야 한다.

(a) 화재, 정전 등 정상적인 운영에 지장을 주는 사고발생

(b) 시설의 손상 및 고장 등

(c) 응급환자 발생

(2) 실제 비상상황 및 안전사고에 대비 및 대응하는 방안을 확보하여야 한다. 다음의 사항을 포함하여 비상대피방법 등이 잘 계획되어져야 하며, 특히, 비상통로는 고객이 항시 이용가능하게 유지하여야 한다.

- 비상연락망
- 비상안내도
- 비상계단(통로)
- 비상등(유도등)

실행 지침

비상상황은 정상적인 운영이 아닌 상황 즉, 천재지변 혹은 예상치 못한 시설의 고장으로 인해 발생할 수 있는 상황을 말한다. 비상상황 대비는 예상치 못한 사고 및 비상상황 발생 가능성을 최소화하고, 발생 시에도 이로 인한 영향을 극소화하려는 것이 주목적이다.

사업자는 잠재적인 비상상황이 발생할 수 있는 상황을 파악하고, 이에 대한 대책을 수립하고 적절한 주기로 훈련하여야 한다. 이러한 훈련을 통해서 고객의 안전을 보장할 수 있다. 「관광진흥법」 제9조에서는 관광사업자에게 해당사업과 관련하여 사고가 발생하거나 관광객에게 손해가 발생할 경우에 대비하도록 명시하고 있다. 즉 관광사업자는 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 피해자에게 보험금을 지급할 것을 내용으로 하는 보험 또는 공제에 가입하거나 영업보증금을 예치해야 하는 의무가 있으므로, 이러한 비상상황으로 야기되는 피해를 보상보장하기 위해 적절한 배상책임보험 가입 등의 대비책이 필요할 수도 있다.

사업자는 발생가능성이 있는 비상상황을 파악하여 이에 대한 적절한 대책을 세워야 한다. 최소한 다음의 상황에 대한 대책은 반드시 수립하여야 한다.

- 화재 및 정전시의 비상상황
- 응급환자 발생시 비상상황
- 시설 고장으로 인한 비상상황

〈비상사태 시나리오 예〉

비상유형	훈련내용	담당자	행동요령
화재	화재발견		
	화재보고 후 인력투입		
정전			
응급환자			

특히, 화재의 비상상황 발생 시 안전한 곳으로 대피하는 통로의 확보 등은 필수적이다. 대피로에는 물건을 쌓아두거나 창고 등으로 이용하여서는 안 된다. 또한 이러한 대피시설의 위치 및 사용방법, 비상상황 발생 시 대피장소와 집결장소 등을 사전에 정하고 고객에게 알려야 할 것이다.

- 비상시 안내지침서 : 비상시 연락처, 응급조치 방법, 완강기 사용법 등 비상시 고객의 안전을 위하여 객실 내 비치하는 자료이다.
- 비상 대피 안내도 : 일반적으로 객실의 출입문 안쪽에 부착되어 있으며 객실위치와 비상계단, 소화전 등을 안내하는 도면

안전사고 등으로 인한 응급환자가 발생하였을 경우를 대비하여 최소한 비상의약품 등을 구비하여야 하고 가까운 병원 또는 보건소와 비상연락망 체계를 갖추어 신속하게 대처를 해야 할 것이다

사업자는 모든 종사원을 대상으로 적절한 교육을 실시하여, 비상상황이 발생하였을 경우 미리 계획된 절차에 따라 행동함으로써 영향을 최소화할 수 있도록 해야 한다. 비상대책에는 책임자 지정, 개인별 업무내용, 비상연락망, 비상장비(소화기, 랜턴 등) 구비 등을 포함되어야 한다.

5.6 숙박서비스 품질시스템

5.6.1 사업자의 서비스 이행의지

(1) 숙박서비스 운영목적에 부합하고 서비스 고객의 만족을 위해 지속적으로 보장하기 위해, 사업자는 다음의 사항들을 고려하여 서비스 이행의지를 문서화하고, 이를 모든 인원들에게 인식시켜야 한다.

- 숙박서비스 관련 법적 요구사항
- 서비스 이용 고객의 불만 및 요구사항
- 이행표준의 요구사항

(2) 사업자는 숙박서비스 운영과 관련한 법규, 이 표준의 요구사항 그리고 숙박서비스에 대한 충분한 지식을 확보하여야 한다.

실행 지침

숙박서비스에 대한 고객 만족의 원천은 사업자의 서비스 의지에 따라 좌우된다. 따라서, 사업자는 고객의 만족 증진을 위해서 명확하고 구체적인 서비스 실행의지를 가져야 한다. 이를 위해 사업자는 한국관광공사가 운영하는 관광품질인증제의 목적과 서비스 이행표준, 평가표의 내용에 대해서 충분한 이해와 인식을 해야 한다.

사업자는 서비스 실행의지의 하나로 서비스이행 방침을 정하는 것을 고려할 수 있다. 서비스 이행방침은 숙박업이 나아갈 방향과 기본적인 원칙을 포함하여, 서비스품질에 대한 책임과 달성하고자 하는 성과목표, 그리고 사업자의 바람직한 서비스품질에 대한 공식적인 공약을 보여주는 것이다. 따라서 사업자는 관련법규 및 서비스이행표준의 준수 그리고 고객의 만족 증진을 위한 확고한 의지가 반영된 서비스 이행방침을 정하고 이를 실행할 필요가 있다.

사업자는 숙박서비스와 관련하여 외부기관에서 반드시 전문교육을 받을 필요는 없다. 하지만, 사업자의 서비스 이행의지의 표명으로 외부기관의 전문교육을 이수하는 것이 바람직할 수 있다. 향후, 한국관광공사가 서비스 관련 교육을 실시하는 경우, 이러한 교육과정에 참여하여 제도 및 기준 등의 변경사항을 파악하고 이를 숙박서비스 운영체제에 반영하는 것이 좋다.

〈숙박서비스 방침의 예〉

1. 우리는 고객만족을 최상의 가치로 정하고 고객의 요구를 만족시키기 위해 “숙박서비스 이행표준”에 적합하고, 서비스 매뉴얼에 따라 운영하여 관련 법규 및 품질관리기준을 준수할 것이다.
2. 우리는 능력을 확보한 인원과 최상의 시설 등을 구비하여, 항상 최고의 서비스를 고객에게 제공할 것이다. 또한, 최고의 서비스품질을 유지하고 미래 지향적인 서비스 수준을 제공하기 위해 지속적인 서비스개선 활동을 하여 국내 최고의 서비스 제공자가 되고자 한다.
3. 우리는 서비스 이행방침을 달성하기 위해 다음과 같은 목표를 수립하고 이를 지속적으로 실천할 것이다.
   - 고객만족 증진을 위한 주기적인 고객만족도 조사 및 개선
   - 종사원의 능력향상 및 교육 강화
   - 고객의 안전 확보를 위한 시설 및 환경 조성

2016년 월 일

사업자 (서명)

5.6.2 서비스 매뉴얼

(1) 사업자는 이 표준의 요구사항을 준수하고 고객이 만족하는 서비스를 제공하기 위해 숙박업의 규모에 적합한 서비스 이행 원칙, 기준, 구체적인 업무 수행절차와 방법을 기술한 서비스매뉴얼을 작성하여야 한다.

(2) 서비스매뉴얼은 모든 종사원들이 상시 이용할 수 있도록 하고, 적절하게 인식할 수 있도록 해야 한다.

(3) 이 표준의 요구사항을 효과적으로 실행하기 위해 서비스매뉴얼을 포함한 모든 관련 문서를 항상 최신으로 관리하여야 하고, 이를 모든 종사원에게 전달하여야 한다.

실행 지침

사업자는 고객에게 효과적인 서비스를 제공하기 위해 서비스 매뉴얼을 문서로 작성하여야 한다. 서비스매뉴얼은 서비스 이행표준의 요구사항에 따라 숙박업이 해야 할 일과, 일의 순서 그리고 업무수행방법을 기술하는 것으로, 사업자는 필요한 업무별로 구체적인 업무수행절차를 정하여 문서화한 후, 이를 모든 종사원에게 교육을 통해서 인식시켜야 한다. 특히, 숙박업이 제공하는 숙박서비스의 범위내에서 고객과의 중요한 접점별 대응기준과 대응방법 등을 정하는 것이 필요할 것이다. 고객과의 접점에는 고객에게 직접 서비스가 제공되는 숙박업서비스에 대한 정보단계부터 숙박서비스 제공 그리고 부대서비스에 이르는 단계를 포함한다.

서비스 매뉴얼은 가능한 경우, 모든 종사원이 이용 또는 이해하기 쉽게 최대한 간단하고 작성하는 것이 좋다. 서비스 매뉴얼 직접 작성하기 어려운 경우 유관기관에서 제공하는 매뉴얼을 활용하는 것도 가능하다.

〈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) 우리 숙박업소는 확보한 자원에 대하여 청결하게 유지관리 해야 한다.

2. 인적자원 관리

우리 숙박업소는 서비스 품질에 영향을 미치는 업무를 수행하는 모든 종사원에 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) 종사원의 자격기준
서비스 업무를 수행하는 종사원에 대한 자격기준은 업무 성격을 고려하여 사업자가 정하고, 이들이 자격기준을 만족하고 있음을 보장하여야 한다.

(3) 교육 및 평가
우리 숙박업소는 모든 종사원을 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)

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.
(3) 소방 및 안전 등과 관련한 법규에서 요구하는 모든 기록을 일정기간 유지하고, 이를 적절히 관리(식별, 보관, 보호 등)하여야 한다.

실행 지침
사업자는 숙박서비스가 법규 또는 이 표준의 요구사항을 준수하고 있다는 것을 증명하기 위해 법규 등에서 정한 기록을 유지하여 한다.

5.7 숙박서비스 제공 이행 요구사항

5.7.1 정보제공 서비스

사업자는 다음과 같이 정보제공 서비스를 제공하여야 한다.
(1) 사업자는 고객에게 다음의 정보를 항시 정확하게 제공하여야 한다. 특히 외국인을 위한 안내 서비스 제공체제를 갖추어야 한다.
- 숙박업 운영수칙(객실사용기준 및 방법, 조식시간 및 메뉴, 시설의 사용방법, 기타 준수사항)

(2) 다음의 정보에 대해서는 외국어를 포함한 온라인(홈페이지, 포털사이트)을 통해 고객에게 제공하여야 한다.
- 숙박업소의 위치, 규모, 숙박시설(객실 종류), 가격, 예약 및 환불방법 등

(3) 고객의 관광편의를 제공하기 위해 주변 관광 안내에 대한 정보를 제공할 수 있어야 한다.

실행 지침

사업자는 숙박서비스에 대한 정보를 항상 최신으로 제공하여야 한다. 제공하여야 할 정보는 최소한 이행표준 요구사항을 모두 포함해야 하며, 제공방법은 숙박업 상황에 따라 온라인 또는 오프라인으로 할 수 있지만, 가능한 홈페이지 또는 포털사이트와 같은 온라인 서비스를 활용하는 것이 좋다. 숙박업의 이용 정보는 문서로 작성하고 고객이 서비스를 이용하기 전에 충분하게 이를 인지할 수 있도록 해야 한다.

외국인 관광객을 위해 최소한 영어로 된 정보가 필요하며, 만약, 자체적으로 직접적인 외국어 정보서비스를 제공하기 어려운 경우, 최소한 한국관광공사의 외국어 관광안내전화(1330)서비스를 이용할 수 있어야 한다.

숙박업 주변의 관광 안내자료는 고객이 항시 이용할 수 있는 장소에 거치대 등을 활용하여 비치하여야 한다.

5.7.2 예약 서비스

사업자는 다음과 같이 예약 서비스를 제공하여야 한다.

(1) 고객이 숙박서비스를 예약하고자 하는 경우, 사업자는 이에 적합한 예약 시스템을 갖추어야 한다.

(2) 예약 시스템은 인터넷, 전화, 직접방문 등의 방법으로 숙박시설의 규모에 따라 정할 수 있으며, 모든 예약기록을 유지하여야 한다.

실행 지침

고객이 예약서비스를 원하는 경우, 사업자는 온라인 또는 전화와 같은 예약방법을 확보하고, 모든 예약 내용을 명확하게 기록하여야 한다.

예약 담당자는 예약과 관련한 모든 사항에 대한 충분한 지식이 있어야 하며, 친절하게 응대해야 한다.

5.7.3 주차 서비스

사업자는 고객의 편의를 위해 주차 서비스를 제공하는 경우, 다음사항을 준수하여야 한다.

(1) 주차장의 주차구획은 명확하게 표시되고, 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없이 이용하기에 안전하고 편리하게 적정한 규모의 주차 시설을 갖추어야 한다.

(2) 주차장의 조명장치는 적절해야 하고, 장애물이나 위험요인이 없어야 한다.

(3) 주차시설에 대한 안내정보를 고객이 쉽게 확인할 수 있어야 한다.

(4) 고객 안전관리를 위하여 필요한 장소에 보안시설(폐쇄회로 등)을 설치하여 운영하여야 한다.

실행 지침

주차장은 주차에 불편함이 없어야 하며, 특히 고객의 안전을 위해 위험요인이 없어야 한다. 또한, 모든 주차구획이 명확하게 표시되어 고객의 편의를 보장해야 한다.

※ 주차 및 출차 편리성

〈평행주차형식의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)〉

구분	너비	길이
경형	1.7미터 이상	4.5미터 이상
일반형	2.0미터 이상	6.0미터 이상
보도와 차도의 구분이 없는 주거지역의 도로	2.0미터 이상	5.0미터 이상
이륜자동차전용	1.0미터 이상	2.3미터 이상

〈평행주차형식 외의 경우(주차장법 시행규칙 제3조)〉

구분	너비	길이
경형	2.0미터 이상	3.6미터 이상
일반형	2.3미터 이상	5.0미터 이상
확장형	2.5미터 이상	5.1미터 이상
장애인전용	3.3미터 이상	5.0미터 이상
이륜자동차전용	1.0미터 이상	2.3미터 이상

주차장내의 고객 안전 및 주차된 차량의 보호를 위해 보안시설은 항상 최상의 상태로 유지되어야 하며, 주차장 바닥 면으로부터 170㎝ 높이의 사물을 식별 가능해야 한다. 폐쇄회로TV와 녹화장치 모니터의 수는 일치하고, 촬영된 자료는 최소 30일의 보관일수를 준수해야 한다.

5.7.4 입실 서비스

사업자는 다음과 같이 입실 서비스를 제공하여야 한다.

(1) 프론트 등의 접객공간이 개방되어 있으며, 종사원은 청결한 복장으로 고객을 맞이하고 항상 친절함을 유지하여야 한다. 예약이 된 경우, 예약 내용을 확인하여 고객과 사전에 합의된 내용의 문제여부를 없도록 해야 한다.

(2) 객실의 종류에 따른 가격을 정확하게 표시하여, 고객이 쉽게 알 수 있어야 한다.

(3) 건물 내부 및 외부에 시간에 따른 차등요금제 실시에 대한 공지를 하지 않아야 한다.

(4) 고객 안전관리를 위하여 프론트에 보안시설(폐쇄회로 등)을 설치하여 운영하여야 한다.

(5) 종사원은 고객이 선호하는 객실 종류 및 위치(층) 등을 확인하고, 객실 사용과 및 퇴실 절차 등을 안내하여야 한다.

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

(7) 고객등록카드(숙박일지)를 작성하여 숙박일자, 숙박자 성명, 국적 등을 기록하여야 한다.

(8) 복도 및 계단을 청결하고 환기가 잘 되어야 하며 적절한 밝기를 유지해야 한다.

실행 지침

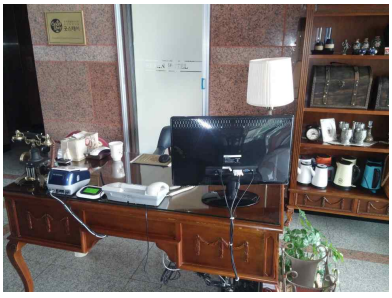
○ 출입문과 출입문 주변은 항상 청결을 유지하고 출입문은 정상 작동되어야 한다.

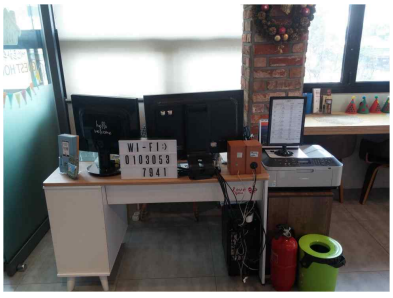
○ 프론트는 고객이 종사원과 직접 대면할 수 있도록 개방된 형태이어야 하며, 창문 등으로 프론트가 고객에게 폐쇄되어 있지 않도록 해야 한다.

① 폐쇄형 사례 (부적격)

- 단일 미닫이 창문 형식의 창구만 있는 경우 (창문외에 위쪽이나 양옆에 유리 등이 없는 경우)
- 단일 창구외에 위나 옆이 유리구조로 되어 있으나 차단된 상태 (창구 위나 양옆에 유리 등이 있으나, 안을 보기 어려운 경우)

② 개방형 사례 (적격)





ㅇ 프론트에는 객실의 종류에 따른 가격을 표시하여 고객이 눈에 잘 띄는 곳에 배치하여야 한다. 보통 프론트에 비치하는 것이 좋다. 또한, 건물 내부 및 외부에 시간에 따른 차등 요금제 적용을 위한 공지를 하지 않아야 한다.
ㅇ 프론트의 종사원은 정해진 복장을 착용하고, 친절한 자세로 신속하게 고객을 맞이하고 입실을 위한 안내를 해야 한다. 종사원은 고객의 요구사항을 잘 청취한 후, 고객의 요구사항에 적합한 객실 및 서비스를 제공할 수 있도록 안내하여야 한다.
ㅇ 프론트의 종사원은 고객에게 고객등록카드를 작성하도록 요청하고, 고객이 모든 내용을 누락없이 정확하게 기재하였는지 확인해야 한다.
ㅇ 프론트의 종사원은 고객에게 결제방법을 문의하고 정해진 금액에 따라 요금을 정산한다.
ㅇ 프론트 종사원은 서비스 사용 안내에 대한 설명을 하고, 객실에 사용에 필요한 편의용품 및 열쇠 등을 제공하여야 한다.
- 투숙시의 에티켓 안내(무분별한 행위, 공공 장소에서의 정숙, 객실내에 위험물 반입 및 사용 금지, 객실 비품의 외부 반출 금지 등)
- 귀중품 보관 안내
- 비상시 대피방법 안내(비상구 위치, 화재시 대처방법, 소화기 위치 등)
- 사고 발생 시 대처 방법 안내
ㅇ 주변 안내문 등 서비스 이용과 관련한 안내자료는 고객이 쉽게 이용할 수 있는 위치에 비치해야 한다.
ㅇ 계단 및 복도는 항상 청결해야 하며, 적절한 조명을 유지해야 한다.
ㅇ 엘리베이터 위치 안내표지는 눈에 띄는 곳에 설치한다.
・엘리베이터 버튼 옆에는 운행층의 안내표식을 설치한다.
・항상 쾌적하고 청결하게 유지하고, 과도한 광고지 및 부착물은 삼간다.
・점검 등으로 미운행시 점검 안내표지 및 차단봉을 설치한다.
・비상 시 직원과 연락할 수 있는 비상호출버튼을 설치한다.
・점자표지 및 버튼 위치를 교통약자에 맞게 설치한다.

5.7.5 숙박 서비스

사업자는 다음과 같이 숙박서비스를 제공하여야 한다.

(1) 객실과 욕실의 면적은 고객이 이용하기에 불편함이 없어야 한다. 특히, 사업자는 고객의 욕구 충족을 위해 다양한 종류의 객실을 확보하여 제공하여야 하며, 최소한 2종류(싱글룸, 더블룸, 트윈룸, 디럭스룸 등)이상이어야 한다.(프리미어 필수)

(2) 사업자는 고객이 편리하고, 안전하게 서비스를 이용할 수 있는 숙박시설을 제공하여야 한다. 특히, 객실시설(가구, 바닥, 벽, 천장 등)의 품질상태는 항상 이용에 불편함이 없어야 하며, 객실바닥, 벽, 창문틀, 조명시설 등의 객실은 다음과 같이 항상 청결해야 한다.

- 정리정돈 상태가 잘 되어 있어야 함
- 얼룩은 없어야 함
- 파손된 곳은 없어야 함
- 오물 및 먼지는 없어야 함
- 악취는 없어야 함

(3) 객실에는 고객이 사용할 수 있는 적합한 편의용품(예, 메모지 및 볼펜, 화장지 등)을 구비하여 제공하여야 하며, 사용에 불편함이 없도록 적절한 품질을 확보하고 유지하여야 한다. 필요한 경우, 편의용품의 사용방법에 대한 안내문을 구비하여 비치하는 것이 좋다.

(4) 객실내에 가구(책상 등)와 전자제품(TV, 냉장고 등)은 파손 및 고장이 없어야 하며, 안전성이 확보되어야 한다.

(5) 객실 내 온도는 적절하게 관리되어야 한다.

(6) 객실은 적절한 방음상태를 유지하여야 한다.

(7) 객실은 적절한 조명과 쾌적한 환기상태를 유지하여야 한다.

(8) 객실의 차양(커튼, 브라인드 등) 및 방충망(필요시)은 적절하게 설치되고 관리되어야 한다.

(9) 객실 안전 및 화재 예방을 위해 객실잠금장치와 화재 예방시설 (연기 탐지기, 자동 스프링클러, 비상탈출구 안내문 비치)을 갖추어야 한다.

(10) 객실 내에서 인터넷 이용이 가능해야 한다.

(11) 침구류(이불, 베게, 이불포, 베게포)는 항상 청결하게 유지되어야 하며, 고객이 불편이 없도록 충분히 제공되고 적합한 품질을 확보하여야 한다.

(12) 욕실시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설 등)은 파손 및 고장 없이 청결하게 유지되어야 하며, 배수 및 환기가 잘 되어야 한다. 또한, 욕실바닥, 벽면, 천장, 욕조, 변기, 세면대, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이 등의 욕실시설은 항상 청결하게 유지되어야 한다.

(13) 욕실 내 편의용품(샴푸, 린스, 타월, 드라이기, 비누 등)은 고객에게 제공되어야 하며, 사용에 불편함이 없도록 적합한 품질을 확보하여야 한다.

(14) 성인방송을 제공하는 경우에는 청소년의 이용을 제한할 수 있는 등의 제어기능 장치를 갖추어야 한다.

(15) 법적으로 제시하고 있는 장애인 편의시설을 확보하여야 한다.

- 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로, 장애인용 경보· 피난시설, 장애인 주차구역, 장애인 승강기, 장애인 화장실, 장애인 침실, 장애인 등의 이용이 가능한 접수대

실행 지침

숙박시설은 숙박업의 숙박서비스 품질에 가장 중요한 요소이다. 따라서 숙박서비스의 모든 이행요구사항은 다른 요구사항에 비해 특별히 집중적인 관리가 필요하다고 할 수 있다. 객실 및 욕실의 모든 시설 및 용품 등은 최소한 고객이 사용하기에 불편함이 없어야 하며, 청결에 문제가 없어야 한다. 따라서 일정한 수준의 품질을 보장하여야 하며, 이를 위해 사업자는 내부적으로 품질기준을 정하여 관리하는 것이 필요하다.

사업자는 모든 이행요구사항의 충족성이 적합하게 수행됨을 보장하기 위해, 최소한 다음의 사항을 실행하는 것이 좋다.

○ 종사원은 객실 및 욕실의 관리상태, 편의용품의 품질상태, 청결상태 등을 점검표를 활용하여 1일 점검하고 이의 기록을 유지하는 것이 좋다.

○ 종사원은 객실 고객이 객실의 사용 및 불만에 대한 요청이 있는 경우, 이를 신속하게 조치해야 한다.

5.7.6 취사 서비스

사업자는 고객에게 다음과 같은 취사서비스를 제공하여야 한다.

(1) 사업자는 숙박시설의 이용 고객이 음식을 조리할 수 있도록 다음과 같은 취사시설을 갖추어야 한다.
- 전기밥솥, 가스레인지(인덕션), 조리기구, 식기류, 전자레인지, 토스터기, 전기포트, 싱크대 등

(2) 취사시설은 파손 및 고장이 없어야 하고, 고객이 사용하기에 불편함이 없어야 한다. 특히, 고객의 안전을 위해 품질이 확보된 시설을 제공하여야 한다.

(3) 또한, 취사시설은 항상 청결하여야 하며, 주기적으로 점검하여 취사시설을 항상 최상의 상태로 유지하여야 한다.

실행 지침

○ 생활 숙박업은 이용고객에게 취사시설을 필수적으로 제공하야 하는 법적 의무사항이다. 제공해야 하는 취사시설의 형태는 간편식 또는 일반음식 시설로 구분할 수 있는데, 그 형태는 사업자가 숙박업소의 특성 및 상황에 따라 정할 수 있다.

○ 취사시설은 고객이 언제든지 이용할 수 있도록 최상의 상태를 유지하여야 하며, 무엇보다 고객의 안전을 확보할 수 있도록 품질이 입증된 제품을 사용하는 것이 좋다.

○ 그리고 취사시설은 고객의 위생 안전을 위해 항상 청결을 유지하여야 한다. 따라서 고객이 사용하기 전에 취사시설의 청결상태를 점검하여, 이용고객이 사용함에 있어 불편함이 없도록 해야 한다.

5.7.7 퇴실 서비스

(1) 고객이 퇴실 후 객실 및 욕실내의 모든 시설 및 편의용품에 대해 점검하고 항시 최상의 상태를 유지하여야 한다.

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

실행 지침

○ 종사원은 고객의 객실 사용이 완료된 후, 고객이 놓고 간 소지품이 있는지를 확인해야 한다.

○ 분실한 고객 소지품 있는 경우, 이를 즉시 고객에게 알리 후, “분실물관리대장”에 기록하여야 한다. 또한, 고객에게 전달되기 전까지 분실물을 별도의 보관장소를 안전하게 관리하는 것이 좋다.

5.7.8 부대 서비스

사업자는 다음과 같이 부대 서비스를 제공하여야 한다.

(1) 사업자는 고객에게 다음과 같은 부대시설을 제공할 수 있으며, 모든 부대시설은 고객이 이용하기 편리한 장소에 위치하여야 하며, 관련 안내표지판을 설치하여야 한다.
- 컴퓨터, 인터넷, 자동판매기
- 로비(프리미어 필수)

(2) 사업자는 모든 부대시설을 고객이 사용하기에 불편이 없도록 해야 하며, 항상 청결이 유지될 수 있도록 관리하여야 한다.

실행 지침

○ 사업자는 서비스 고객을 위해 조식서비스를 제공할 경우, 적절한 공간을 확보하고 항시 청결과 위생을 유지해야 한다. 또한, 메뉴판을 준비하여 고객에게 제공해야 한다. 필요한 경우 설문 등의 방법으로 고객이 선호하는 메뉴를 파악하여 이를 제공하는 것을 고려할 수 있다.

○ 사업자는 식당 내부의 청결 유지를 위해 1일 점검을 실시하고 그 결과를 기록으로 유지하는 것이 좋다.

5.8 숙박서비스 모니터링 및 개선

5.8.1 숙박서비스 점검 및 모니터링

사업자가 정한 서비스 품질수준과 이 표준의 요구사항이 효과적으로 운영이 되고 있음을 확인하기 위해 다음과 같이 서비스 모니터링을 실행하여야 한다.

(1) 객실 내에 불편신고엽서 비치

(2) 주기적으로 종사원의 친절성, 청결성, 편리성 등 서비스 전반에 대한 항목을 포함하여 고객만족도 조사

(3) 서비스 고객이 불만을 제기한 경우, 이에 대한 타당성을 확인하고 이에 대한 신속한 조치

(4) 이 표준 요구사항에의 충족에 대한 자체점검 실시

실행 지침

숙박서비스 이행표준의 가장 큰 목적은 고객에게 표준화된 서비스를 제공하여, 지속적으로 고객만족을 달성하는데 필요한 최소한의 요구사항을 제공하는 것이다. 따라서 고객만족도가 숙박업의 서비스품질을 평가하는 가장 정확한 잣대라고 할 수 있다. 사업자는 고객을 대상으로 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 조사결과를 분석하여 지속적으로 서비스를 개선하여야 한다.

특히, 고객불만이 제기된 경우, 타당성을 면밀히 검토하여 타당한 것으로 판단한 경우에는 신속한 조치를 실행해야 한다. 조치란 제기된 고객불만을 즉시 대응하는 것 뿐만아니라, 유사한 형태의 고객불만이 재발되지 않도록 하는 것을 말한다. 고객불만을 처리하는 방법과 절차를 문서화하여, 전 직원들이 숙지할 수 있도록 하는 것이 좋다.

〈고객불만처리절차의 예〉

1. 목적

이 절차는 숙박시설의 이용고객으로부터 발생하는 고객불만 내용을 정확히 파악하여 그 처리를 효율적으로 관리함으로써 동일한 고객 불만의 재발 방지로 신용을 확보하고 좋은 품질을 제공하여 고객 불만을 해소하는 데 그 목적이 있다.

2. 적용범위

이 절차는 ○○숙박업의 숙박서비스에 대한 고객불만 관리업무 전반에 적용한다.

3. 불만처리 절차

3.1 일반사항 : 고객불만 처리에 있어서 관계자는 다음 방침을 명시하여야 한다.

1) 모든 업무에 선행해서 고객에 대한 고객불만 처리를 성심, 성의, 신속하게 수행한다.

2) 동일한 원인에 의한 동종의 고객불만이 재발되지 않도록 근본적인 대책을 강구한다.

3.2 실시절차

구 분	세부처리절차
고객불만접수	1. 고객불만을 접수하고 관리대장에 기록한다. 2. 종사원은 접수된 고객불만에 대한 내용을 검토하고, 즉시 대표에게 보고한다.
고객불만 처리	3. 종사원은 고객불만사항에 대해 즉시 대응하고 신속하게 처리한다. 4. 조치에 내용에 대해 고객이 만족하지 않을 경우, 이를 즉시 대표에게 보고한다. 5. 대표는 종사원의 조치내용을 고객과 직접 접촉을 통해 고객불만의 해소를 위해 최대한 노력한다. 6. 종사원은 고객불만 처리내용에 대해 기록을 작성한다.
대책수립 및 결과통보	7. 종사원은 고객불만이 재발되지 않도록 원인을 분석하고 근본 대책을 수립하여 대표에게 보고한다.
	8. 대표는 전종사원을 대상으로 교육을 실시하여 고객불만이 재발되지 않도록 해야 한다.

서비스만족도 조사항목은 종사원의 친절성, 객실의 청결성, 시설 편리성과 안전성, 고객에게 정보제공의 편리성 및 정확성 등 이행표준의 요구사항을 참조하여 결정하는 것이 좋다. 만족도 조사방법은 설문서를 활용하는 것이 가장 일반적이며, 조사주기는 모든 고객을 대상으로 하는 것이 가장 좋을 수 있지만, 현실적으로 어렵기 때문에 가능하면, 최소한 연1회 이상 고객의 이용이 많은 시기를 선정하는 것이 바람직하다.

고객만족도 조사 외에 사업자는 서비스 이행요구사항의 준수 및 서비스 매뉴얼에 따라 숙박업의 서비스가 적합하게 제공되고 있는지를 자체 점검하는 것이 좋다. 자체점검을 위해서, 사업자는 체크리스트를 작성하고 이에 따라 이행요구사항과 서비스 매뉴얼에 정한 기준의 실행여부, 그리고 적합여부를 평가하면 된다. 자체점검은 매년 말에 실시하는 것이 좋다.

5.8.2 개선조치

(1) 사업자는 5.8.1항에 따른 서비스 모니터링 결과에 대해 다음과 같은 방법으로 개선조치를 실시하여야 한다.

- 문제점의 주요 원인 분석
- 문제점 개선
- 문제점의 재발 방지대책

실행 지침

사업자는 고객만족도 조사 및 자체 점검 또는 외부 평가결과 등 서비스 운영을 통해서 발견된 개선사항에 대해 개선 조치를 실시해야 한다. 개선은 발생한 문제를 해결하는 것뿐 아니라 문제점의 근본원인을 파악하여 이를 해결하는 것이 중요하다. 또한 문제점이 재발되지 않도록 재발방지 조치를 취해야 한다.

개선은 다음과 같은 방법으로 실시할 수 있다.

부적합 여부 판정	⇒	부적합내용 조치	⇒	원인조사 및 재발방지 대책 수립	⇒	개선조치 결과 보고서 작성	⇒	개선조치 내용 *효과성 검토

*일정기간 이후 개선조치 내용의 적절한 실시 여부 및 효과 재검토

[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
숙박업 (일반·생활)	공중위생관리법 제2조제1항2호에 의한 숙박업(일반·생활)으로 영업신고증을 교부받은 자	① 인증신청서 ② 업소현황표 ③ 자율점검표 ④ 사업자등록증 사본 ⑤ 개인정보활용·홍보마케팅동의서 ⑥ 영업신고증 사본 ⑦ 소방시설등 작동기능점검 실시결과 보고서 사본 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)
- 2차 심사(불시평가) : 사전통보 없이 1차 심사 완료 후 60일 이내에 실시

■ 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.

- 자격제한 : 정부 등으로부터 영업정지 이상의 행정처분을 받은 자 (최근 1년 간)

○ 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.

■ 2차심사

○ 불시평가는 사전통보 없이 진행된다.

○ 불시평가는 숙박업에 대하여 적용하며, 평가요원의 방문을 확인하면 신청자는 평가에 필요한 사항을 신속히 안내하고 적극 협조하여야 한다.

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)