



'11년 1월 6일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

자료문의 : 기술표준원 문화서비스표준과 정낙훈 과장, 최미애 연구관(509-7279)

산후조리원에도 KS 인증 실시

- 행복한 출산, 만족하는 산후조리 -

□ 지식경제부 기술표준원(원장 허 경)은 1월 6일 산후조리원 서비스에 대해서도 KS 인증을 실시한다고 밝혔다.

○ KS 인증을 통해 일부 산후조리원의 열악한 환경과 부실한 서비스로 인해 이용자 불만이 높고, 심지어 신생아 감염 또는 안전사고 발생 등의 문제가 되기도 한 산후조리원 서비스를 개선하여, 이용자가 안심하고 질 좋은 서비스를 제공받을 수 있게 될 것으로 기대된다.

□ 최근 핵가족화의 추세로 산후조리와 신생아 돌보기를 가족에만 의존하기 어려워짐에 따라 산후조리원 수요가 급격히 늘어나고 있다. '06년 294개소에서 최근 428개소로 증가하는 양적 증가에 비해 일부 산후조리원의 서비스의 질적 수준이 따라가지 못하면서 산모와 가족들로부터 많은 불만이 제기되어 왔다.

□ 기술표준원은 산후조리원 서비스에 대해 전문적이고 믿을 수 있는 서비스를 제공하는지를 심사할 수 있도록 KS 인증심사 기준을 마련하였다. KS 인증을 받고자 하는 산후조리원은 이 기준에 의해 엄격한 인증심사를 받게 된다.

* 기술표준원 홈페이지(www.kats.go.kr) 공고 제2010-475호 ('10.12.30) 참조

* 해당 표준 KS S 2024 (산후조리원 서비스)는 국가표준인증종합정보센터

(www.standard.go.kr)에서 열람가능

- * 서비스 KS 인증을 받으려면 3개월간의 서비스 품질관리 실적을 확보한 후에 신청하여야 하므로, **최초 인증은 2011년 4월 이후 가능**

□ 인증심사는 시설·운영 전반에 대한 “산후조리원 심사”와 서비스 품질에 대한 “서비스 심사”가 있으며, 두 심사에 모두 합격해야 산후조리원에 KS 인증마크를 부착할 수 있다.

- 산후조리원 심사는 표준화체계, 서비스 운영체계, 서비스 품질관리, 인력관리, 시설·장비 및 환경·안전관리를 비롯하여 특히, 위생과 감염관리에 철저를 기하는지를 심사한다.

- * 주요 항목: 서비스 종사자의 교육훈련, 신생아 악취 방지, 에너지절약 등 친환경적 관리, 각종 재난에 대비한 안전관리, 식자재와 종사자의 위생관리, 종사자물품시설·보호자방문객에 대한 감염관리

- 서비스 심사는 서비스를 직접 제공받는 이용자 입장에서 상담, 계약, 산모와 신생아에 대한 건강 및 영양 관리 등에서 불만 처리까지 서비스의 전과정을 심사한다.

- * 주요 항목: 표준약관 이용, 계약해제에 대한 환불, 피해보상 처리에 관한 사항 등 66개 기본 항목의 확인 및 산후조리원의 차별화되고 고유한 서비스 품질

□ 기술표준원은 서비스 KS 인증을 획득한 산후조리원에 대해서는 이용자 불만이 야기되지 않도록 철저한 사후관리를 위해,

- 매년 정기적인 심사를 통해 서비스 품질관리에 의한 질 높은 서비스를 제공하는지 확인할 뿐만 아니라,

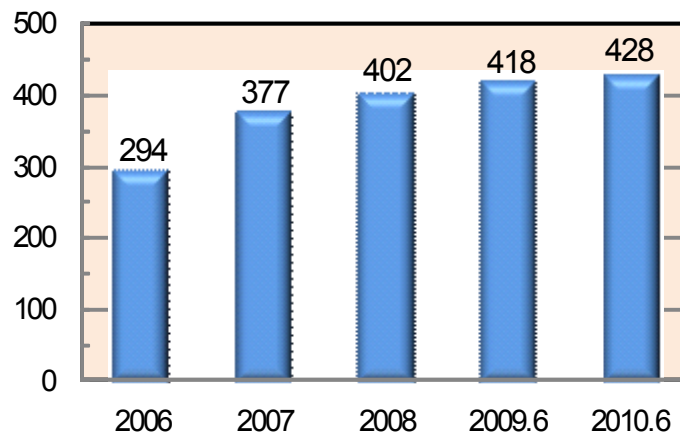
- 서비스 KS 인증 산후조리원이 제공한 서비스에 대해 이용자의 불만이 제기되면 불시 현장조사를 실시하여 심사기준에 미달한 경우에는 인증을 취소하는 등 강경하게 조치할 계획이라고 하였다.

- 최근에는 산후조리원이 일부 계층의 과시로 인하여 점차 고급화, 고비용화되고 있어 사회적 논란이 되기도 하였다. 금번 산후조리원 서비스 KS 인증을 통해 서비스 품질을 높임으로써 모방 소비를 지양하고, 산모와 신생아의 집단관리에 따른 폐해를 예방할 수 있을 것이라고 본다.
- 산후조리원은 해외에서는 낯선 개념이지만 한류열풍에 편승해 아시아국가 중심으로 확산되고 있다. 산후조리원 서비스의 품질 향상을 통해 산후조리하는 문화적 환경이 우리나라와 유사한 베트남, 대만 등 해외로 국내 관련 서비스산업이 진출할 수 있도록 경쟁력을 높이는데 기여하게 될 것으로 기대된다.
 - 산후조리원 서비스는 작년 6월 지식경제부에서 발굴한 10대 수출유망 서비스 중의 하나로 선정되기도 하였다.
- 기술표준원은 출산에 장애가 없는 사회환경 조성을 위한 범부처적 노력에 발맞추는 한편, 산후조리원 서비스 KS 인증이 출산장려를 위해 지원하는 각종 정책과 연계될 수 있도록 관계부처와 긴밀히 협의할 계획이라고 밝혔다.

※ 첨부자료 : 1. 산후조리원 현황 및 이용자 불만실태
2. 서비스 KS 인증현황

□ 산후조리원 현황

- 국내 산후조리원은 현재 약 430여개이며, 시장규모는 업계 추정
으로 약 3,000억원 수준임



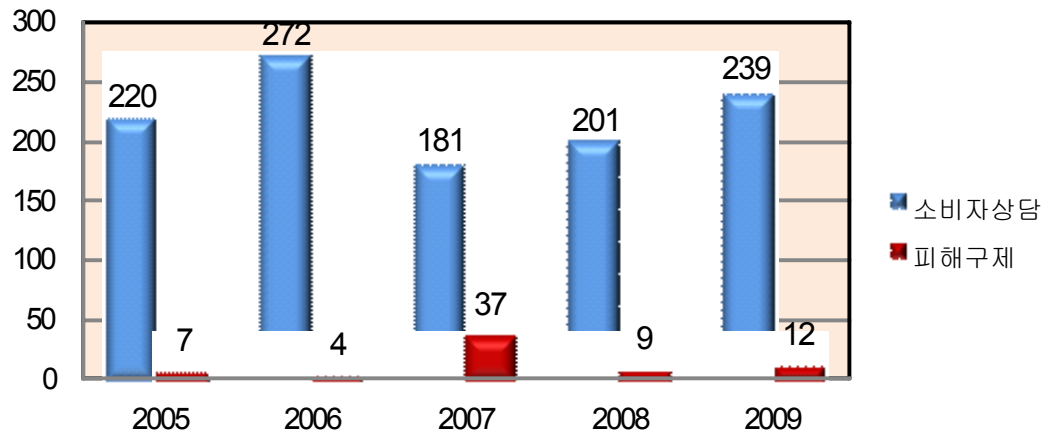
(보건복지부 자료)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009.6월	2010.6월
산후조리원 수	294	377	402	418	428

- 2008년 기준으로 전국 402개소 산후조리원은 임산부 정원 6,281명, 신생아 정원 6,189명의 규모임

□ 산후조리원 이용자 불만실태

○ 산후조리원 서비스 불만 관련 신고 건수



(한국소비자원 자료)

구 분	2005년	2007년	2008년	2008년	2009년
소비자 상담	220	272	181	201	239
피해 구제	7	4	37	9	12

* 소비자 상담은 대부분 단순 정보제공임

- 2009년 한국소비자원의 관련한 피해구제 12건은 계약해제에 따른 환급 요구 7건, 신생아 질병 발생에 따른 치료비 피해 보상 5건임

참고자료 2 서비스 KS 인증현황

□ 서비스 KS 인증대상 분야 및 현황

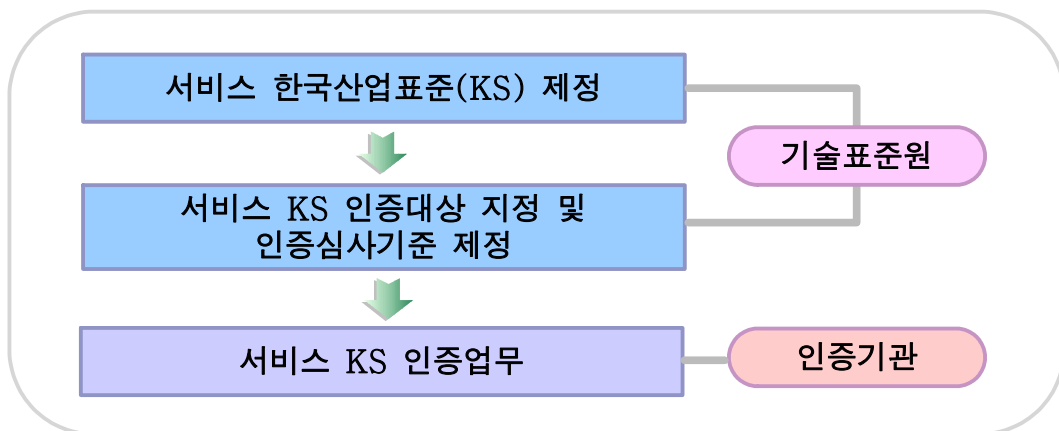
- 현재 산후조리원을 포함 9개 서비스분야에 대해 서비스 KS 인증대상으로 지정

지정연도	인증대상 서비스 분야
2008	콜센터, 시설관리
2009	장례식장, 건축물 클리닝, 골프장, 휴양 콘도미니엄
2010	차량수리, 결혼식장, 산후조리원
2011(계획)	노인요양시설, 보육시설, 카렌탈

- 2010년말 기준으로 인증신청이 가능한 7개 서비스분야에 대해 65개 업체가 서비스 KS 인증을 획득

* 최근 서비스 KS 인증대상으로 지정된 결혼식장, 산후조리원은 3개월간 서비스 품질관리 실적을 확보하여야 인증신청이 가능

□ 서비스 KS 인증제도 추진체계



* 서비스 KS 인증기관으로 한국표준협회가 지정되어 있으며, KS 인증신청은 한국표준협회로 하면 됨

□ KS 인증표시 방법

- 서비스의 인증업체는 계약서, 납품서, 보증서에 인증표시 및 홍보가능
- 서비스를 수행하는 건물 또는 시설물에 KS 표시판 부착 가능

《서비스 KS 인증표시 및 사업장 표시판》

