산업통상자원부 http://www.motie.go.kr	보 도 자 료	보다 나은 정부

2018년 9월 12일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 9. 11.(화) 오전 11시 이후 보도 가능)

배포일시	2018. 9. 11.(화)	담당부서	표준조정과
담당과장	조택연 과장(043-870-5380)	담 당 자	이병휘 팀장(043-870-5387)

국민생활과 밀접한 이사, 택배 등 4개 서비스업, KS인증 대상으로 신규 지정

- 대국민 서비스 품질 향상, 서비스 산업 활성화와 경쟁력 강화 기대 -

□ 국가기술표준원(원장 허남용)이 이사, 택배, 시장·여론조사, 컨벤션 등 4개 서비스 업종을 KS(한국산업표준)인증* 분야로 12일 신규 지정했다.

○ KS인증을 취득하기 위해서는 일정기준(KS) 이상의 제품과 서비스를 제공해야 하는 만큼, 이번 신규 지정은 서비스 업종의 품질 향상과 국민 만족도 증가로 이어질 전망이다.

* **KS인증제도** : 품질경영을 통해 양질의 제품(서비스)를 생산(제공)함으로써 소비자를 보호하고 기업의 경쟁력을 제고하기 위해 1961년부터 시행된 제도로, 인증 기업은 제품, 포장, 보증서 등에 KS를 표시하여 홍보할 수 있고, 정부 조달 시 우선구매 등의 혜택을 부여 받음

▪ 서비스 KS인증은 2008년부터 시작하여 현재는 콜센터, 시설관리, 건축물 청소, 골프장, 차량수리·견인 등 10개 분야 105개 사업장이 인증을 취득·유지하고 있다. 이번 지정으로 14개 서비스 분야에서 KS인증기관(한국표준협회)으로부터 인증 취득이 가능

□ 이번에 신규 지정된 업종별로는 △이사·택배 이용 시 물품 훼손과 분실 등에 따른 분쟁 감소 △시장 및 여론조사의 신뢰성과 전문성 향상 △컨벤션 산업의 국제 경쟁력 향상 등이 기대된다.

○ **(이사, 택배)** 이사와 택배는 물품 훼손과 분실, 추가요금 요구 등에 대한 소비자 불만이 빈발한 생활 밀착형 업종으로, 금번 KS인증 지정으로 국민의 불편·불만이 가장 크게 줄어들 것으로 기대되는 분야이다.

- KS인증 업체는 서비스 품질을 개선하고, 손상 및 분실에 대한 피해 보상 등의 시스템을 갖출 전망이다.

▪ 인증대상 : 상업적으로 수행되는 이사, 택배 사업자
▪ 사업장수 : 이사 약 15,000개 업체(2016년, 국가통계포털), 택배 전국서비스 20개 업체 미만
▪ 산업현황
- 이사 : 매년 불만·피해 상담이 7,000건 이상 발생(출처 : 한국소비자원, 2016.6월 통계)
- 택배 : 2017년 기준 한국소비지원에 접수된 계약 불이행, 물품 분실, 변질, 훼손 및 파손, 배송지연 등 관련 상담건수 10,356건(2016년 9,401건 대비 10.2% 증가)

○ **(시장 및 여론조사)** 데이터를 수집·기록·분석하는 과정에서 정확성과 과학성이 요구되는 업종이나 질보다 양에 초점을 맞춘 통계, 생산 등으로 인한 신뢰 하락이 우려되고 있다.

- KS인증 업체는 조사 전문 인력을 확충하고, 체계적인 조사 프로세스를 통해 양질의 조사결과를 제공하는 것은 물론 응답자의 권리 보호와 정보보안 사고 예방에도 힘쓰게 될 것이다.

▪ 인증대상 : 국내 조사 서비스를 수행하는 서비스 업체
▪ 사업체수 : 454개, 종사자 6,628명(출처 : 2016년, 국가통계포털)
▪ 산업현황 : 주요 5개 회사가 전체 공공부분 조사시장의 50% 점유(출처 : 2015년 나라장터)

○ **(컨벤션)** 2017년 우리나라가 국제회의 개최 건수에서 세계 1위를 기록하는 등 컨벤션은 핵심 서비스 산업으로 성장했지만, 다양한 업체들이 시장에 진입하고 있어 품질수준 관리가 요구되고 있다.

- 향후 전문인력과 시설관리, 안전관리, 불만처리 및 피해보상 체계를 갖춘 KS인증 업체로부터 양질의 컨벤션 서비스 제공이 기대된다.

▪ 인증대상 : 컨벤션을 기획 및 운영하는 기획업체
▪ 사업체수 : 855개(출처 : 2018. 3월, 국제회의업 등록현황, 문체부)
▪ 산업현황 : 진입장벽이 전반적으로 낮아 많은 업체가 불필요한 과당경쟁을 초래, 고품질의 서비스 공급 한계

try of Trade,
try and Energy

□ 허남용 원장은 "서비스 KS인증은 기업의 서비스 품질을 향상시키고 일관되게 유지하도록 하여 궁극적으로 서비스 산업을 성장시키데 기여할 것이다."면서

○ "앞으로 국민생활과 밀접한 서비스 업종의 KS인증 분야를 지속적으로 발굴, 확대해 나갈 계획이다."고 말했다.

□ 한편, 이사·택배 등 서비스 KS인증 신청과 상담은 서비스 분야 KS인증 기관인 한국표준협회(www.ksmark.or.kr, 02-6009-4656)에서 수행하게 된다.

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 표준조정과 이병휘 팀장(☎ 043-870-5387)에게 연락주시기 바랍니다.

최미화 / 홍보담당관 / 2018-09-12 11:01:17