

한국산업표준(KS) 서비스인증심사기준

한국산업표준(KS)번호 KS S 1006

한국산업표준(KS)명 고객콘택트센터 서비스

제정연월일 2025년 08월 22일

개정연월일 -

- KS S 1006의 한국산업표준(KS) 인증 업무에 대한 처리 절차와 방법은 산업표준화법 및 KS Q 8002, KS인증제도 - 서비스인증에 대한 일반 요구사항에 따른다.
- 이 인증심사기준은 산업표준화법 시행규칙 별표8(인증심사기준)을 기반으로 작성되었으며, KS Q 8002 부속서 A(서비스인증심사보고서) 작성 등 인증심사에 대한 판단 기준으로 활용한다.

한국표준협회

1. 사업장 심사기준

가. 서비스 품질경영 관리

심사사항	심사기준
1) 사내표준화 및 품질경영의 추진	<p>가) 경영책임자는 서비스 표준화 및 품질경영에 대한 중요성을 인식하고, 이에 대한 서비스 리더십을 발휘하여 합리적으로 추진하여야 한다.</p> <p>나) 기업의 서비스 사내표준 및 관리 규정은 한국산업표준의 최신본을 기반으로 회사 규모에 따라 적합하게 수립하여 회사 전체 차원에서 적용되어야 한다.</p> <p>다) 품질경영의 추진계획은 해당 한국산업표준 및 인증심사기준의 요구수준 이상으로 유지할 수 있도록 입안되어야 한다.</p>
2) 사내표준화와 품질경영의 도입 및 확산을 위한 활동	<p>가) 서비스 품질경영을 총괄하는 품질경영부서는 독립적으로 운영하여야 한다.</p> <p>나) 서비스에 대한 지속적 제안 활동 또는 소집단 활동 등을 통해 서비스 품질개선 활동을 실시하고, 사내표준화와 품질경영 활동 전반에 대해 자체점검을 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 서비스 품질경영에 반영하고 있어야 한다.</p>

나. 서비스 운영체계

심사사항	심사기준
1) 기본사업체계	고객콘택트센터 서비스 업무 수행에 필요한 제반시스템을 KS S 1006 4(기본 사업 시스템) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.
2) 서비스 조직구조	고객콘택트센터 서비스 업무 수행에 필요한 조직과 업무분장을 KS S 1006 10(인적자원관리) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무수행 시스템을 구축하고 있어야 한다.
3) 제3자 위탁 업무수행 시스템 구축	고객콘택트센터 서비스 업무의 일부 또는 전부에 대해 제3자에게 위탁 또는 외주를 두는 경우 필요한 제반 시스템을 KS S 1006 13(제3자 위탁) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무수행 시스템을 구축하고 있어야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	심사기준
1) 서비스 기획	사내 표준은 서비스 계획수립, 서비스 수행절차, 시설과 장비, 품질측정 및 평가 등 서비스 수행 전반에 대하여 KS S 1006 6(서비스 운영) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있어야 한다.
2) 서비스 준비	고객콘택트센터 서비스 수행에 필요한 제반 시스템, 조직 및 교육훈련을 KS S 1006 10(인적자원 관리) , 11(시설 및 장비 관리) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.
3) 고객정보보호	<p>가) 고객콘택트센터에서 수집되는 고객정보의 보호는 법령이 정하는 바에 따라 사내표준에 규정되어야 하며 KS S 1006 6.5(고객 정보 보호 및 관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.</p> <p>나) 고객정보보호를 위하여 정보관리책임자를 지정하고 고객정보의 수집, 보관, 유지 및 폐기에 대해 KS S 1006 6.5(고객 정보 보호 및 관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.</p>
4) 서비스 품질평가	<p>가) 고객콘택트센터에서 제공되는 서비스 품질유지 체제에 대해 KS S 1006 6.4.2(상담 품질 보증)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 평가측정 및 보상 업무가 수행되고 있어야 한다.</p> <p>나) 고객콘택트센터 서비스에 대한 품질을 정기적으로 평가하기 위하여 서비스 품질평가 계획을 수립하고 샘플링 방법을 통해 검사 대상을 선정하는 등에 대해 KS S 1006 7.2(품질 평가 요건 및 개선 체계)에서 규정한 내용 이상으로 사내 표준에 규정하고, 이에 따라 업무가 수행되고 있어야 한다.</p>
5) 불만처리 및 피해보상 체계	고객콘택트센터 서비스 수행과 관련하여 발생하는 고객의 불만처리 및 피해보상 체계는 KS S 1006 9(불만처리 및 피해 보상) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 하며 업무 수행 기록을 유지·보관·관리하고 있어야 한다.
6) 고객의 소리	고객콘택트센터 서비스 수행 과정에서 발생하는 고객의 소리에 대한 관리체계를 KS S 1006 8.1(고객의 소리) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.
7) 고객 만족도 평가	고객콘택트센터 서비스에 대한 고객 만족도 평가 및 피드백을 통한 개선 체계는 KS S 1006 8.2(고객 만족도 평가) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있어야 한다.

라. 서비스 인적자원 관리

심사사항	심사기준
1) 인적자원의 확보	관리, 계약, 고객 상담, 시스템 등 실제 고객센터 서비스 수행에 필요한 인적자원에 대해 KS S 1006 10.2(인력 계획) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 확보하고 있어야 한다.
2) 인적자원의 관리	콜 시스템 등 실제 고객센터 서비스 수행에 필요한 인적자원 관리와 관련하여 서비스 조직구성, 직무별 업무분장, 관리자 선정, 인적자원 수급 및 인적자원에 대해 KS S 1006 10.1(일반사항) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 확보하고 있어야 한다.
3) 교육훈련	<p>고객센터 서비스 종사자의 서비스 직무 수행 능력을 향상시키기 위하여 KS S 1006 10.3(교육훈련)에서 규정한 내용 이상으로 교육훈련 시스템을 사내표준에 규정하고, 이에 따라 교육훈련을 실시하고 있어야 한다.</p> <p>또한, 서비스품질경영부서 경영간부에 대해 서비스 표준화 및 품질경영 전문교육기관의 교육 실적이 있어야 한다.</p>
4) 품질관리담당자 확보 및 직무수행 능력	<p>가) 서비스 품질경영을 효과적으로 추진할 수 있도록 자격을 갖춘 서비스 품질관리담당자를 확보하고 있어야 한다.</p> <p>나) 서비스 품질관리 담당자는 다음의 직무를 수행하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 서비스 사내표준화와 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진 (2) 서비스 사내표준의 제정·개정 등에 대한 총괄 (3) 서비스 품질수준의 평가 (4) 각 서비스 프로세스별 사내표준화 및 품질관리의 실시에 관한 지도·조언 및 부문 간의 조정 (5) 서비스 및 서비스 프로세스에서 발생하는 문제점 해결과 조치, 개선대책에 관한 지도 및 조언 (6) 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육훈련 추진 (7) 고객(소비자)의 불만에 대한 관리 및 조치 (8) 협력업체에 대한 관리 및 지도

마. 시설·장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	심사기준
1) 시설 및 장비의 확보 및 운영	<p>가) 고객콘택트센터 서비스 수행을 위해 KS S 1006 11.2(시설 및 장비의 확보)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 필요한 시설 및 장비를 충분히 확보하고 있어야 한다.</p> <p>나) 시설 및 장비의 성능 유지를 위한 운영시스템을 KS S 1006 11.3(시설 및 장비의 유지 관리)에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 시설 및 장비를 운영하고 있어야 한다.</p>
2) 환경 관리	<p>고객콘택트센터 종사자가 쾌적한 환경에서 상담을 수행할 수 있도록 KS S 1006 12.1(환경 관리)에서 규정한 내용 이상으로 환경유지에 대해 사내표준을 규정하고, 이에 따라 쾌적한 환경을 유지하여야 한다.</p>
3) 안전 관리	<p>고객콘택트센터를 이용하는 고객 및 종사자의 안전 확보를 위해 KS S 1006 12.2(안전 관리)에서 규정한 내용 이상으로 화재 및 대규모 감염병 등의 안전관리에 대해 사내표준에 규정하고, 이에 따라 고객 및 종사자의 안전을 확보하고 있어야 한다.</p>

2. 서비스 심사기준

심사사항	심사기준
1) 고객이 제공받은 사전 서비스	서비스를 수행하고 있는 고객콘택트센터 는 고객 지향성, 고객 정보 보호, 고객 접근의 용이성, 일관된 프로세스 등에 대해 KS S 1006 5.2(일관된 프로세스) 에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.
2) 고객이 제공받은 서비스	<p>가) 서비스를 수행하고 있는 고객콘택트센터의 자동응답장치에 대해 KS S 1006 6.4.1(자동응답장치 제공)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <p>나) 서비스를 수행하고 있는 고객콘택트센터 상담사의 상담 준비가 KS S 1006 6.3(준비단계)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <p>다) 서비스를 수행하고 있는 고객콘택트센터의 고객 정보가 KS S 1006 6.5(고객 정보 보호 및 관리)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <p>라) 서비스를 수행하고 있는 고객콘택트센터의 상담 평가는 KS S 1006 6.4.2(상담품질보증)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p> <p>마) 고객콘택트센터 서비스에 대한 장애가 발생할 경우를 대비한 장애대응 시스템을 KS S 1006 11.4(서비스 장애 및 위기 대응)에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.</p>
3) 고객이 제공받은 사후 서비스	서비스를 수행하고 있는 고객콘택트센터 는 서비스 수행과 관련하여 발생하는 고객의 불만, 피해보상 요구에 대해 KS S 1006 9(불만 처리 및 피해 보상) 에서 규정한 내용 이상으로 실시하고 있어야 한다.

3. 인증의 표시 방법 및 서비스 인증 구분

가. 인증의 표시 방법

표시 장소	표시 방법	표시 내용
계약서 및 홍보물 서비스 수행 건물 또는 시설물	인쇄 등 시행규칙 별표 7에서 규정한 표시 현판	1. KS 인증 표시 도표 : KS 마크 지름 10 mm 이상 2. 표준명 및 표준번호 3. 인증번호 4. 서비스 업체명 및 사업장명 5. 인증기관명

나. 서비스 인증 구분

한국산업표준(KS) 번호	한국산업표준(KS) 명	종류 또는 등급
KS S 1006	고객콘택트센터 서비스	-

※ 참고 1: 진단용 체크리스트

평가항목	평가내용	확인사항	O/X	비고
가. 고객이 제공받은 사전 서비스	(1) 고객이 편리하게 이용할 수 있으며, 접근 편의적으로 구성	1) 전화, 팩스, 이메일 응대를 제공하고 있다		
		2) SMS, SNS 응대 또는 채팅(웹, 앱) 기능을 제공하고 있다		
		3) 웹에 검색이나 FAQ 기능이 있다		
		4) 외국어 상담이나 통역서비스를 제공하고 있다.		
		5) 이메일 응대 답변기준 시간을 정하고 답변을 제공하고 있다		
		6) 웹 또는 IVR에서 콜백 예약시 24시간 이내에 답변을 제공하거나 고객이 요청한 예약시간을 준수하고 있다		
		7) 고객콘택트센터 전화번호를 용이하게 취득할 수 있다.(114안내, 포탈사이트 검색 첫화면)		
		8) 다양한 매체를 통해 고객콘택트센터 연락처를 홍보하고 있다.(TV, 신문, 온라인 등)		
		9) 사회적 약자를 위한 서비스를 제공하고 있다.(예:화상상담 등)		
		10) 상담사 통화 가능시간을 고객에게 안내하고 있다.(홈페이지 및 근무시간 외 IVR 접속 시)		
나. 고객이 제공 받은 서비스	(1) 자동응답장치의 운영	1) 24시간 365일, 시간과 장소에 관계없이 제공하고 있다.		
		2) 초기 안내말이 짧고 메뉴가 3단계 이내로 구성되어 있다.		
		3) 메뉴별 통계관리를 실시하여 자주 사용되거나 또는 응급한 메뉴가 앞으로 구성되어 있다.		
		4) 같은 정보를 여러 번 반복 입력하지 않도록 구성되어 있다.		
		5) 초기 메뉴나 전 단계로 이동할 수 있도록 구성되어 있고, 다시듣기 기능이 있다.		
		6) 고객이 필요할 경우, 바로 상담사와 연결할 수 있다.		
		7) 상담사에 연결되기 전에 기계에 의해 임의로 끊어지지 않는다.		
		8) 응대 프로세스에 대해 정기적으로 점검하여 메뉴를 수정하고 있다.		
		9) 비상시를 대비할 수 있는 백업 시스템을 갖추고 있다.		

평가항목	평가내용	확인사항	O/X	비고
나. 고객이 제공받은 서비스	(2) 상담	참고 부속서A.2.2, 6.4.2(상담품질보증), 10.3.2.1(상담서비스 역량)		
	(3) 녹취에 대한 관리	1) 녹취자료는 고객을 위해하지 않으며 고객의 요청시 본인 확인 후 제공되고 있다.		
		2) 음성, 채팅, 웹, 이메일, 화상상담을 녹음/녹화/저장할 수 있다.		
		3) 녹취중임을 고객에게 알려야 하고, 통신비밀에 저촉되지 않아야 한다.		
		4) 보관 기간 이내의 녹취 화일은 실시간으로 검색 및 청취가 가능하며 보안설정을 하고 있다.		
		5) 백업 녹취자료는 보존기간을 정하고 보관 잠금장치를 하고 있다.		
	(4) 고객만족을 위한 고객센터	1) 고객만족을 위해 미해결콜을 통계적으로 관리하고 있다.		
		2) 고객만족을 위해 미해결콜에 대하여 아웃바운드 콜을 실시하고 있다.		
		3) 고객만족을 위해 미해결콜에 대한 미해결 원인 분석을 하고 있다.		
	(5) 상담평가	1) 상담사 개인의 실적과 태도를 일, 주, 월별로 취합/평가하고 있다		
		2) 지속적으로 평가항목을 평가, 관리하여 업무처리에 반영한다.		
		3) 평가 집계를 통계처리하고 있고, 평가 결과를 검증, 분석, 도식화 하고 있다.		
		4) 성과급에 반영되는 평가콜의 선택은 빈번하게 발생하는 콜로서 같은 유형의 콜을 하고 있다.		
		5) 평가 결과에 대한 적용을 동일한 기준으로 하고 있다.		
		6) 모든 상담 유형에 대해 평가할 수 있는 다양한 모니터링 평가표를 구비하고 있다.(예, 인바운드/아웃바운드/해피콜/이메일상담 등)		
		7) 평가 결과값의 오차를 최소화하기 위해 합동 모니터링을 정기적으로 시행하고 있다		
		8) 모니터링을 월3회 이상 실시하고 있다		
		9) 평가 결과를 교육 훈련에 반영하여 정기적으로 교육하고 있다.		
		10) 평가 결과를 활용하여 상담사 개별코칭을 시행하고 있으며, 그 결과를 피드백 하고 있다.		
11) 평가 결과에 따른 문제점 개선 등 업무처리에 반영하고 있다.				
12) 고객콘택트센터 서비스 품질을 일/주				

평가항목	평가내용	확인사항	O/X	비고
		/월 단위로 측정하여 보고하고 있다.		
		13) 상담사 업무량의 조정과 예측에 관해 정기적으로 검토/보고하고 있다.		
		14) 상담사관리와 일정관리에 관해 정기적으로 보고하고 있다.		
		15) 전자우편, IVR, 전화, SNS, 채팅 관련 현황 보고를 정기적으로 하고 있다.		
		16) 고객만족과 품질 측정 결과를 정기적으로 관리하고 있으며, 운영자 및 관리자에게 보고하고 있다		
		17) 서비스 품질 평가결과에 따라 적절한 보상과 인센티브를 제공하고 있다		
	(6) 위기 및 장애대응	1) 장애 발생이 예상되는 항목을 분류하고 있다.		
		2) 장애 발생에 대비한 복구 프로세스를 갖추고 있다		
		3) 장애 발생에 대비한 대응체계를 갖추고 있다		
		4) 서비스 제공 시간 외에 업무 시스템 및 프로세스를 정기적으로 점검하고 있다.		
		5) 장애에 대비하여 스크립트와 고객 문답집 등 대응 매뉴얼을 마련하고 있다		
		6) 장애에 대비하여 훈련체계를 갖추고 훈련하고 있다.		
		7) 대규모 감염병 등 위기상황에 대비한 응대 프로세스를 마련하고 있다.		
다. 고객이 제공받은 사후 서비스	(1) 불만 및 피해보상 처리	1) 의견제시에 불편함이 없도록 기업과 관련되어 있는 모든 접점의 다양한 채널을 통해 수집되고 통합 관리하고 있다.		
		2) 불만 고유 식별 코드를 부여하고 불만 및 관련 정보를 기록하고 있다		
		3) 불만 기록에는 고객이 바라는 해결책과 불만 사항의 효과적인 처리에 필요한 정보를 기록하고 있다		
		4) 접수된 고객의 불만에 대해서는 기준에 의거하여 평가하여야 한다		
		5) 불만과 관련된 모든 상황과 정보는 최대한의 합당한 노력을 기울여 조사하고 있다.		

※ 참고 2: 상담사의 상담단계별 확인사항

분류	항 목	확 인 사 항	비고
고객응대방 법	1) 첫인사의 친밀감	① 친밀하고 정형화된 인사말이 정확히 전달되는가? ② 친근감 있고 힘있게 상담사 소속, 성명이 정확하게 들리는가? ③ '무엇을 도와드릴까요?'라는 부연 질문으로 고객을 도와주려는 의지가 느껴지는가? ④ 대기 지연에 대한 양해의 말을 들었는가?	
	2) 음성/억양	① 미소 띤 음성/생동감 있는 음성/정중함이 묻어나는 음성인지? ② 적절한 강약을 주며 부드러운 억양이 느껴지는지? ③ 문장 말미 처리가 깔끔하여 전문성이 느껴지는지?	
	3) 속도/발음	① 적절한 속도로 내용전달을 하고 있는지 ? ② 고객 연령 및 고객 특성에 맞춘 적절한 속도인지? ③ 휴지(말 띄움)를 적절히 사용하는지? ④ 발음이 또렷하여 전달이 명확하게 되는지? ⑤ 특정 단어를 명확하게 파악하기 어려운지?	
사실정확성	1) 니즈파악	① 재요약어 등을 통해 문의내용을 신속하고 정확하게 파악하는지? ② 상담 흐름에 필요한 효과적인 탐색질문을 이용하여 상담을 하고 있는지? ③ 고객의 질문내용을 지레짐작하거나 잘못알고 설명하는지?	
	1) 문제해결	① 풍부한 업무지식으로 상황에 따라 능숙하고 신속한 답변을 받았는지? ② 상담 중 문제 발생 시 책임감 있게 고객을 설득해 문제를 해결하려는 의지가 느껴지는지?(호전환 포함) ③ 문의사항에 대해 잘못된 정보를 제공받지 않았는지? ④ 고객과의 약속을 이행하였는지? (콜백, 업무이관, SMS)	
	2) 적극성	① 필요한 부가적인 내용이나 혜택 설명을 받았는지? ② 불만(제안) 해결을 위한 노력과 알맞은 대안을 제시 받았는지?	
	3) 설명력	① 전달하려고 하는 내용을 요약, 정리하여 핵심내용을 이해시키려는 노력을 느꼈는지?? ② 이해를 돕고자 노력을 기울이는지?	
고객응대방 법	1) 경청능력	① 말을 끝까지 성의 있게 듣는지? ② 말을 집중하여 듣고, 반복질문을 하지 않는지? ③ 중요사항(금액, 시간, 주소 등)에 대한 복창이 잘 이루어지고 있는지?	
	2) 언어표현	① 정중한 언어표현을 사용하는지? ② 경어를 올바르게 사용하는지? ③ 알아듣기 쉬운(눈높이) 표현을 사용하는지? ④ 긍정적인 표현을 사용하는지? ⑤ 신뢰감 있는 표현을 사용하는지?	
	3) 호응/양해	① 고객의 기분까지 고려한 동감어를 사용하고 있는지?(반론포함) ② 고개불만 (반론)에 진심으로 양해의 표현을 하는지? ③ 상황에 맞는 양해 및 호응의 표현을 하는지?	

구 분	항 목	확 인 사 항	비 고
고객응대방 법	1) 끝인사	① 추가문의 여부를 확인하는지? (피크타임 시 예외가능) ② 상황에 맞는 마무리(적절한 끝맺음)를 하는지? ③ 상황에 맞는 종료인사를 하는지? ④ 고객의 인사에 친근감 있게 화답을 하는지? ⑤ 상담사가 먼저 전화를 끊는지?	
총 점			
종합 의견			
상담 일시		년 월 일 (: ~ :)	
상담사 현황		성 명 :	소 속 :