

단체표준 인증 심사기준

해당표준번호 SPS - KBSC - 1001 - 6291

해당표준명 경비청소용역서비스 -수행능력평가기준-

1. 사업장 심사기준

구분	평가항목	평가내용	평가방법	측정기준	가중치	평가수준	
						기대수준 (달성도 1.0)	최소수준 (달성도 0.6)
인사노무	임금지급	매월 종업원에 게 지급한 급여의 정확성 유무	발주처에 제출한 임금대장과 실수령자 및 금액의 일치 여부 확인	계좌입금대장/급여대장 *100(%)	10	100%	90%
	정원투입	계약인원과 실 투입 인원 비교	계약인원수와 실적투입 인원 대비 확인	작업자수/계약자수 *100(%)	10	100%	90%
	고용 및 채용 (예비인력확보율)	예비인력 확보 인원 파악	계약인원수 대비 확보된 예비인원수	예비인원수/계약인원수*100(%)	10	10%	5%
	이직율 관리	서비스사업자 종업원 이직율	계약기간 동안 계약인원의 퇴사자수	퇴사자수/계약인원수*100(%)	10	10% 이내	30% 이내
교육훈련	직무 교육	법정교육 및 안전교육 등 교육실적	교육계획대비 교육실적 확인	교육건수/교육계획건수 *100(%)	10	100%	80%
	서비스운영 매뉴얼	용역서비스 수행능력을 나타낼 수 있는 사업운영 매뉴얼(지침서)	해당사업분야에 대한 서비스운영 매뉴얼 보유여부	보유/미보유	10	100%	80%
지속개선	모니터링 및 측정	서비스수준의 자가평가를 통한 서비스개선 의지	SLA평가표 활용 월별 실시여부	실시/미실시	10	실시	미실시
	시정조치	고객요구 및 발견된 문제점 시정조치 실적	민원 및 SLA평가 미흡사항 개선내용	조치건수/발생건수*100(%)	10	90%	75%
고객보증	고객만족도	입주/내방고객의 서비스 C/S 만족도 설문조사	CS운영 상태, 서비스만족도 설문조사표	고객만족지수	10	90%	80%
	손해배상보험	건물/고객의 재물(인명)의 피해발생시 보상능력 파악	보험가입 보증서	보험가입 유, 무	10	가입	미가입

구분	평가항목	평가내용	평가방법	측정기준	가중치	평가수준	
						기대수준 (달성도 1.0)	최소수준 (달성도 0.6)
가점	대내외 표창	우수서비스용역 사업자 표창수상	3년 이내 경비 및 환경관련 대내외 수상 실적	수상 건수	5	5건	2건
	품질환경 경영인증	제3자 기관에서의 품질 및 서비스 인증	ISO9001/14001 인증, 서비스품질 우수기업인증 등	인증 건수	5	3건	1건
감점	윤리경영위반	중요원 금품수수, 절대 등 부적절한 행동	윤리강령 위반 내용	지적 건수	5	0건	1건
	법규 위반	경비청소관련 영업에 대한 점검 점감 위반사항	해당 관련법규 위반사항	위반 건수	5	0건	1건
총 합 계			가점 및 감점 합산 포함		평가점수: 최소50점, 최대110점		

2. 경비용역 서비스 심사기준

구분	평가항목	평가내용	평가방법	측정기준	가중치	평가수준	
						기대수준 (달성도 1.0)	최소수준 (달성도 0.6)
순찰계획	순찰일정관리	계약의거 효과적인 순찰업무를 수행하기 위한 프로그램의 적합성	순찰일정, 주기, 장소, 안전점검내용, 방법, 통제 등 순찰방법의 합리성 여부	지적 건수	10	2건	5건
	순찰준비관리	사건 순찰점검을 위해 필요한 순찰용품, 비상연락체계 등	순찰용품 및 준비물 체크리스트	지적 건수	10	100%	90%
순찰수행	순찰수행관리	규정된 장소와 주기로 순찰수행 여부	순찰(근무)일지 및 순찰시계 비교확인	순찰횟수/계획횟수 *100(%)	10	100%	90%
	감독지시이행	건물주/고객 요청사항에 대한 이행수준	건물주/고객 요청 공문과 수행내역 확인	수행건수/지시건수 *100(%)	10	90%	80%
복무기강	복장상태	제복, 제모, 명찰 등 복장착용 상태	근무시간 중 규정된 복장 위반사항	복장위반 월 누적 지적 건수	10	2건 이내	4건 이내
	근무수칙준수	규정된 시간 및 장소에서의 복무상태 위반 여부	복장위반, 근무태만, 음주, 이탈, 질서문란 등 행위	지적 건수	10	2건 이내	5건 이내
방법안전	방법/보안통제	물품 반출입, 차량출입/주차, 출입인원 감시안내	방법, 분실, 도난, 사고, 파손, 민원발생 등	발생 건수	10	2건 이내	5건 이내
	안전점검/긴급상황대응	안전재해사고, 긴급/비상상황시 대응방법, 준비상태	소방안전 및 통신 시설 점검, 대피 시설, 기타 재난 대비	지적 건수	10	2건 이내	5건 이내
문서관리	근무규정/지침서비치	사업장에 근무 규정/지침서비치 유무	사업장 용역수행에 필요한 근무규정과 작업지침 비치	비치건수/등록목록건수*100(%)	10	100%	80%
	기록관리	근무일지, 민원, 지시사항 등 업무수행 기록보고	순찰근무일지, 업무지시서, 비상연락망 등	지적 건수	10	2건 이내	5건 이내
총 합 계			평가점수 : 최대 100점, 최소 60점		100		

3. 청소용역 서비스 심사기준

구분	평가항목	평가내용	평가방법	측정기준	가중치	평가수준	
						기대수준(달성도 1.0)	최소수준(달성도 0.6)
용역수행실적	총용역수행실적	사업개시후 년간 평균 수행 실적	계약서/세금계산서/실적증명서 자료 확인	청소실적건수 / 사업기간(년)	10	5건 이상	1건 이상
	유형별 건물 수행실적	건물의 사용용도에 따른 유형별 수행실적	부속서D 유형별 건물종류 참조	건물유형별 1점 (동일유형 중복배제)	10	5점 이상	1점 이상
안전재해 사고 발생실적	안전재해사고 발생건수	용역수행기간에 발생한 안전재해사고 발생실적	산재보험처리건수/의료보험처리건수	안전재해사고 발생건수/년(안전보건공단)	10	1건 이하	3건 이상
	무재해 일수	안전재해 무사고가 연속적으로 유지된 총 일수	최종 사고 발생 일로 부터 현재까지 무재해 지속일수	안전 무재해 일수	10	500일 이상	200일 이내
개선제안 활동실적	에너지/용수절감 개선활동실적	소등과 절전, 냉난방 손실예방, 미화환경 개선실적	개선제안서/업무보고서/사진/전기금고지서 등 계량화 증빙자료	년간개선활동건수 /인원수	10	1건 이상	1건 미만
	소모품절약/기타 환경개선활동실적	청소용 소모품/도구/비품/환경 등 개선실적			10	2건 이상	1건 미만
화학약품 및 폐기물 처리실적	화학약품사용량	제곱미터 당 연간 약품사용량 및 관리상태	바닥청소에 제곱미터 당 연간 사용되는 약품 소모량	지적 건수	10	90%	70%
	분리수거 및 폐기물처리실적	사업장 및 생활쓰레기 분리수거	일반폐기물, 지정폐기물 분리 및 처리기록	지적 건수	10	3건	5건
문서관리 유지실적	작업지침서 보유건수	사업장에 제반 규정/청소작업지침서 비치 유무	사업장 용역수행에 필요한 제반 규정과 작업지침 비치	비치건수/등록등록건수 *100(%)	10	100%	80%
	기록관리 유지실적	작업일지 및 정기업무보고	청소작업지시서 및 작업수행청기 기록유지	지적 건수	10	3건 이내	5건 이내
총 합 계			평가점수 : 최대 100점, 최소 60점		100		