

택배서비스평가업무 지침을 개정하는 데 있어, 그 개정이유와 주요내용을 국민에게 미리 알려 이에 대한 의견을 듣기 위하여 「행정절차법」 제46조에 따라 다음과 같이 공고합니다.

2023년 8월 4일

국토교통부장관

「택배서비스 평가업무 지침」 개정안 행정예고

1. 개정이유

소비자가 체감하는 택배서비스 품질을 보다 정확히 반영하기 위해 평가항목을 개선하고, 서비스 평가 과정에서 평가대상 업체의 이의신청 절차 등을 신설하는 등 관련 제도 운영상 미비 사항을 보완하려는 것임.

2. 주요내용

가. 택배서비스평가 평가항목 개선(안 별표 1, 별표 2)

추가요금 등 도서지역 배송품질 관련 평가를 도입하고, 산재·고용보험 가입율을 종사자 보호 영역의 평가 지표로 신설함.

나. 이의신청 절차 신설(안 제11조의2 신설)

평가기관이 평가결과를 대상업체에 사전통보 하도록 하고, 이의가 있는 업체는 이의신청을 제기할 수 있도록 관련 절차를 신설함.

3. 의견제출

이 제정안에 대해 의견이 있는 기관·단체 또는 개인은 2023년 8월 24일 까지 우편을 통하여 의견을 제출하여 주시기 바랍니다.

- 가. 예고 사항에 대한 찬성 또는 반대 의견(반대 시 이유 명시)
- 나. 성명(기관·단체의 경우 기관·단체명과 대표자명), 주소 및 전화번호
- 다. 그 밖의 참고 사항 등

※ 제출의견 보내실 곳

일반우편 : (30103) 세종특별자치시 도움6로11, 정부세종청사 6-2동
국토교통부 생활물류정책팀
(전화 044-201-4154, 팩스 044-201-5601)

4. 그 밖의 사항

제정안에 대한 자세한 사항은 국토교통부 홈페이지(<http://www.molit.go.kr>)의 『정책자료-법령정보/입법·행정예고』란을 참조하시거나, 국토교통부 생활물류정책팀으로 문의하여 주시기 바랍니다.

화물운송서비스(택배) 평가업무 지침 일부개정훈령안

화물운송서비스(택배) 평가업무 지침 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4장에 제11조의2를 다음과 같이 신설한다.

제11조의2(평가 결과의 통보 및 이의신청) ① 평가기관은 제11조에 따라 실시한 평가 결과를 평가대상 업체에게 통보하여야 한다.

② 제1항의 통보를 받은 업체는 이의가 있을 경우 통보일로부터 5일 이내에 이의신청 내용과 관련 소명자료를 평가기관에게 제출할 수 있다.

③ 평가기관은 제2항의 이의신청에 대해 재평가를 통해 이를 검토·확정한다.

제14조 중 “2017년”을 “2024년”로 한다.

별표 1 및 별표 2를 붙임과 같이 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(적용례) 제11조의2, 별표 1, 별표2의 개정규정은 이 훈령 시행 이후 시행되는 서비스평가부터 적용한다.

[별표 1] 일반택배 분야 평가항목 및 평가기준(제6조제2항 관련)

평가영역		평가항목	평가기준										
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	5개 항목	<ul style="list-style-type: none"> 전문평가단의 택배시간 서비스 비교경험을 통한 9점척도 질적 수준 평가 <table border="1"> <tr> <td>신뢰성</td> <td>업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준</td> </tr> <tr> <td>친절성</td> <td>고객의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>적극지원성</td> <td>고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>접근용이성</td> <td>고객이 발송접수 및 문의·민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성</td> </tr> <tr> <td>물리적환경</td> <td>콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 응대 단정성</td> </tr> </table> <p>* 택배 프로세스(접수, 집하, 배송, 수령)에 따라 직접경험에 의한 평가 * 콜센터, 집하배송기사, 취급점, 각종 인프라(홈페이지 등) 등에 대한 평가</p>	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준	친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준	적극지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준	접근용이성	고객이 발송접수 및 문의·민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성	물리적환경	콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 응대 단정성
	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준											
	친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준											
	적극지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준											
	접근용이성	고객이 발송접수 및 문의·민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성											
	물리적환경	콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 응대 단정성											
	1-2. 친절성	7개 항목											
	1-3. 적극지원성	6개 항목											
	1-4. 접근용이성	4개 항목											
	1-5. 물리적환경	5개 항목											
	1-6. 대응성	VOC 응대 수준		<ul style="list-style-type: none"> 콜센터 인입콜 응대율 콜센터 외 경로로 접수되는 VOC 회신 평균 소요시간 및 24시간 내 회신율 									
피해 처리 기간		<ul style="list-style-type: none"> 본사 또는 영업소로 최초 피해 접수된 일부터 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요기간 											
기사 처우 수준		<ul style="list-style-type: none"> 기사 근무여건 9점척도 만족도 											
도서지역 배송품질		<ul style="list-style-type: none"> 도서지역 추가요금, 서비스 수준 등 종합평가 											
직영 차량 비율		<ul style="list-style-type: none"> 1.5톤 미만 전체 차량 대비 직영차량 보유대수 											
2. 결과 품질	2-1. 신속성	배송률	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 집하일(D)로부터 익일(D+1) 내 배송완료 스캔 건수 										
		집하율	<ul style="list-style-type: none"> 일회성 고객의 전체 집하 접수건수 대비 접수일(D)로부터 당일(D), 익일(D+1) 내 집하완료 스캔 건수 전체 반품 접수건수 대비 접수일(D)로부터 당일(D), 익일(D+1) 내 집하완료 스캔 건수 										
	2-2. 안전성	화물 사고율	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 택배사 귀책사유(분실, 파손, 지연)에 의한 변질에 의한 화물사고 건수 										
		피해 접수율	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 한국소비자원 피해접수 건수 전체 집하량(박스) 대비 국토교통부 민원접수 건수 										
	2-3. 종사자보호	권고조치 이행수준	<ul style="list-style-type: none"> 배송기사 처우 수준 만족도 택배 종사자 보호조치 이행률 산재·고용보험 가입비율 										
	(가점) 2-4. 차별성	차별화 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 기타 차별화 서비스 : 과정/결과 품질 평가항목으로 측정되는 서비스 품질 외에 추가적으로 고객에게 편의/효용을 제공하는 서비스를 평가하여 가점 부여(평가계획 수립 전 평가기관이 국토교통부장관과 협의하여 확정) <p>* 최대배점 × 전문평가단 모니터링(정성적 평가) 점수</p>										

주1. 각 평가항목별 점수 100점 만점 환산

주2. AHP(Analytic Hierarchy Process, 계층분석기법)에 따른 평가항목별 가중치 도출

[별표 2] 기업택배 분야 평가항목 및 평가기준(제6조제2항 관련)

평가영역	평가항목	평가기준	
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	6개 항목	<ul style="list-style-type: none"> 고객사 설문을 통한 9점척도 질적 수준 평가
	1-2. 친절성	4개 항목	신뢰성 업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객사와 약속한 서비스품질 제공 노력 수준
	1-3. 적극지원성	8개 항목	친절성 고객사의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준
	1-4. 접근용이성	4개 항목	적극지원성 고객사의 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준
	1-5. 물리적환경	6개 항목	접근용이성 고객사에서 발송접수 및 배송실시간추적, 문의 민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성
			물리적환경 콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 용모 단정성
	1-6. 대응성	고객정보시스템 구축 수준	<ul style="list-style-type: none"> 고객지원 정보시스템에서 제공되는 기능 수 * 주문입력, 화물실시간추적, 배송확인, 운송스케줄, 각종 데이터 집계 등
		피해 처리 기간	<ul style="list-style-type: none"> 본사 또는 영업소로 최초 피해 접수된 일부터 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요기간
		경영시스템 구축 수준	<ul style="list-style-type: none"> 물류 관련 취득 인증 수 * 종합물류기업 인증, 우수화물운수업체 인증, 우수녹색물류실천기업 인증, 우수물류창고업체 인증, 물류표준설비(LS) 인증
		직영 차량 비율	<ul style="list-style-type: none"> 1.5톤 미만 전체 차량 대비 직영차량 보유대수
2. 결과 품질	2-1. 신속성	배송률	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 집하일(D)로부터 익일(D+1) 내 배송완료 스캔 건수
		집하율	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하 접수건수 대비 접수일(D)로부터 당일(D), 익일(D+1) 내 집하완료 스캔 건수
	2-2. 안전성	화물 사고율	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 택배사 귀책사유(분실, 파손, 지연에 의한 변질*)에 의한 화물사고 건수
	2-3. 종사자보호	권고조치 이행수준	<ul style="list-style-type: none"> 택배 종사자 보호조치 이행률 산재·고용보험 가입비율
(가점)	2-4. 차별성	차별화 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 통상적으로 제공되지 않는 고객사 화물 맞춤형 배송 서비스 제공(평가계획 수립 전 평가기관이 국토교통부장관과 협의하여 확정) * 최대배점 × 고객사 만족도정성적 평가 점수

주1. 각 평가영역별 점수 100점 만점 환산

주2. AHP(Analytic Hierarchy Process, 계층분석기법)에 따른 평가영역별 가중치 도출

