

생활물류서비스(택배) 평가업무 지침

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 「생활물류서비스산업발전법」(이하 “법”이라 한다.) 제35조 및 같은 법 시행규칙 제10조에 따라 택배서비스사업자(이하 “택배사업자”라 한다.)에 대한 서비스평가에 필요한 평가방법 및 절차를 정함으로써 서비스평가의 객관성과 공정성을 확보하고 종사자 및 소비자의 권익 보호와 서비스 품질제고에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “평가기관“이란 국토교통부 또는 택배사업자에 대한 서비스평가(이하 “서비스평가“라 한다) 업무를 위탁받은 기관 또는 단체를 말한다.
2. “평가대상 업체“란 법 제5조제1항에 따라 등록된 택배사업자를 말한다.
3. “일반택배“란 소형·소량의 화물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 운송하여 인도하는 서비스를 말한다.
4. “기업택배“란 법인기업 고객을 대상으로 일반택배에서 취급하지 않는 중량·부피화물 및 특수화물을 수탁하여 배송처까지 운송하여 인도하는 서비스를 말한다.

제3조(적용범위) 이 지침은 법 제35조에 따른 서비스평가(이하 “평가”

라 한다)와 관련한 업무에 적용한다.

제4조(적용특례) 법 제5조제1항에 따라 등록된 날로부터 평가 시행일까지 영업기간이 1년 미만인 택배사업자는 평가대상에서 제외한다.

제2장 평가 항목 및 방법

제5조(평가의 구분) 평가는 일반택배와 기업택배 분야를 구분하여 시행한다.

제6조(평가항목) ① 평가영역은 소비자 측면과 종사자 측면으로 나누며, 각각에 대한 세부 평가영역 및 평가항목은 일반택배와 기업택배 분야별로 구분한다.

② 일반택배와 기업택배 분야의 평가영역별 평가항목 및 평가기준은 각각 별표 1과 별표 2와 같다.

제7조(평가방법) ① 평가기관은 평가를 위한 자료 확보를 위해 현장조사, 기업정보시스템 조사, 관련기관(한국소비자원 등) 자료 수집, 설문조사(전문평가단, 고객사만족도) 등을 실시할 수 있다.

② 설문조사는 조사 경험이 있는 전문기관·단체를 통해 실시할 수 있으며 조사결과의 신뢰도를 높일 수 있도록 충분한 수의 표본과 계층을 대상으로 실시되어야 한다.

③ 전문평가단 대상의 설문조사는 사전에 평가단을 구성하고 평가대상업체의 서비스를 실질적으로 경험한 후 비교평가한다.

④ 평가기관은 자료조사 시 평가의 신뢰도를 위하여 관련 증빙자료를

확보해야 한다.

제3장 평가점수 및 등급 산정

제8조(평가점수 산정) ① 평가기관은 조사 결과를 바탕으로 도출한 평가항목별 점수에 가중치를 적용한 값의 합(이하 “종합 평가점수”라 한다)을 산정하며, 100점 만점으로 한다.

② 국토교통부장관은 일반택배 및 기업택배 분야별 평가영역의 각 세부 평가항목별 가중치를 설정할 수 있다.

③ 차별성 평가영역에서 별표 1 및 별표 2의 평가기준에 따라 최대 3.3점을 가점으로 적용한다.

제9조(평가등급) 종합 평가점수 및 각 평가영역별 점수에 따라 15개의 등급으로 구분하며, 등급별 기준은 다음과 같다.

제4장 평가 실시

제10조(평가계획 수립) ① 평가기관은 매년 평가 시행 1개월 전까지 평가 기간·일정·평가항목 등을 포함한 평가계획을 수립하여야 한다.

② 평가기관은 제1항에 따른 평가계획을 평가 시행 15일 전까지 평가 대상 업체에 통보하여야 한다.

제11조(평가 실시) ① 평가기관은 평가업무를 효율적으로 시행하기 위하여 물류·서비스 관련 기관·단체, 학계 전문가 등으로 구성된 5인 내외의 자문단을 구성·운영할 수 있다.

② 평가기관 및 자문단은 평가를 실시함에 있어 필요하다고 인정될 경우 다음 각 호의 조치를 취할 수 있으며 평가대상 업체는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

1. 관계직원에 대한 질문 및 확인
2. 관계서류 및 기업정보시스템의 확인
3. 택배사업자의 물류인프라에 대한 현장방문을 통한 확인
4. 평가의 객관성을 입증하기 위한 자료의 제출 요구
5. 그 밖에 평가에 필요한 조치

③ 자문단의 구성 및 운영에 관한 사항은 평가기관이 별도로 정하며, 이 경우 평가기관은 그 내용을 국토교통부장관에게 보고하여야 한다.

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.

제5장 평가 결과 보고 및 공개

제12조(평가 결과 보고) 평가기관은 평가 종료 후 1개월 이내에 다음 각 호의 사항을 포함한 결과 보고서를 작성하여 국토교통부장관에게

보고하여야 한다.

1. 평가 개요
2. 평가대상 업체 현황
3. 평가 과정 및 결과
4. 평가 결과에 대한 개선 건의사항
5. 우수기관 사례

제13조(평가 결과 공개) ① 국토교통부장관은 평가가 완료되면 법 제35조제4항에 따라 평가 결과를 국토교통부 홈페이지를 통하여 공표하여야 한다.

② 제1항에 따라 평가 결과를 공표할 경우 제12조에 따른 평가등급과 우수사례 및 개선 필요사항 등을 함께 공표한다.

제14조(재검토기한) 국토교통부장관은 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 지침에 대하여 2024년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

[별표 1] 일반택배 분야 평가항목 및 평가기준(제6조제2항 관련)

평가영역		평가항목	평가기준										
1. 소비자 측면	1-1. 만족도	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> 전문평가단의 택배사간 서비스 비교경험을 통한 9점 척도 질적 수준 평가 										
		친절성	<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 친절한 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>적극 지원성</td> <td>고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>접근 용이성</td> <td>고객이 발송접수·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성</td> </tr> <tr> <td>물리적 환경</td> <td>콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성</td> </tr> </table>	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준	친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절한 응대 수준	적극 지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준	접근 용이성	고객이 발송접수·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성	물리적 환경	콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성
		신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준										
		친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절한 응대 수준										
		적극 지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준										
		접근 용이성	고객이 발송접수·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성										
	물리적 환경	콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성											
	적극 지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준											
	접근 용이성	고객이 발송접수·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성											
	물리적 환경	콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성											
	물리적 환경	<ul style="list-style-type: none"> * 택배 프로세스(접수, 집하, 배송, 수령)에 따라 직접경험에 의한 평가 * 콜센터, 집하·배송기사, 취급점, 각종 인프라(홈페이지 등) 등에 대한 평가 											
	1-2. 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 										
		직영 차량 비율	<ul style="list-style-type: none"> 1.5톤 미만 전체 차량 대비 직영차량 보유대수 										
	1-3. 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 											
1-4. 안전성	화물 사고율	<ul style="list-style-type: none"> 전체 집하량(박스) 대비 택배사 귀책사유(분실, 파손, 지연에 의한 변질)에 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 											
1-5. 물류취약지역 배송품질	물류취약지역 배송품질	<ul style="list-style-type: none"> 추가요금, 배송여부 등 서비스수준 종합평가 											
2. 종사자 측면	처우 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 처우 만족도 설문조사 											
	보호조치 이행수준	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 보호조치 이행률 											
	산재·고용보험 가입비율	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 산재·고용보험 가입비율 											
3. 차별성 (가점)	차별화 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 기타 차별화 서비스 : 소비자 측면 평가항목으로 측정되는 서비스 품질 외에 추가적으로 소비자에게 편의/효용을 제공하는 서비스를 평가하여 가점 부여 (평가계획 수립 전 국토교통부장관이 확정) * 최대배점 × 전문평가단 모니터링(정성적 평가) 점수 											

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. 소비자 측면	1-1. 만족도	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> 고객사 설문을 통한 9점척도 질적 수준 평가 <table border="1"> <tr> <td>신뢰성</td> <td>업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객사와 약속한 서비스품질 제공 노력 수준</td> </tr> <tr> <td>친절성</td> <td>고객사의 이해를 돕기 위한 친절한 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>적극지원성</td> <td>고객사의 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준</td> </tr> <tr> <td>접근용이성</td> <td>고객사에서 발송접수·배송실시간추적·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성</td> </tr> <tr> <td>물리적환경</td> <td>콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성</td> </tr> </table>	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객사와 약속한 서비스품질 제공 노력 수준	친절성	고객사의 이해를 돕기 위한 친절한 응대 수준	적극지원성	고객사의 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준	접근용이성	고객사에서 발송접수·배송실시간추적·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성	물리적환경	콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성
		신뢰성		업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객사와 약속한 서비스품질 제공 노력 수준									
		친절성		고객사의 이해를 돕기 위한 친절한 응대 수준									
		적극지원성		고객사의 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준									
		접근용이성		고객사에서 발송접수·배송실시간추적·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성									
	물리적환경	콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성											
	친절성												
	적극지원성												
	접근용이성												
	물리적환경												
	1-2. 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 										
	1-3. 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 											
1-4. 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. 종사자 측면	처우 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 처우 만족도 설문조사 											
	보호조치 이행수준	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 보호조치 이행률 											
	산재·고용보험 가입비율	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 산재·고용보험 가입비율 											
3. 차별성 (가점)	차별화 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 통상적으로 제공되지 않는 고객사 화물 맞춤형 배송 서비스 제공 (평가계획 수립 전 국토교통부장관이 확정) * 최대배점 × 고객사 만족도(정성적 평가) 점수 											

주1. 각 평가영역별 점수 100점 만점 환산

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