

「화물운송서비스(택배) 평가업무 지침」을 개정하는 데 있어, 그 개정 이유와 주요내용을 국민에게 미리 알려 이에 대한 의견을 듣기 위하여 「행정절차법」 제46조에 따라 다음과 같이 공고합니다.

2024년 4월 8일

국토교통부장관

「화물운송서비스(택배) 평가업무 지침」 개정안 행정예고

1. 개정 이유

「생활물류서비스산업발전법」의 제정('21.7) 및 개정('23.10)에 따라, 평가업무 지침을 「생활물류서비스산업발전법」으로 이관하고, 생활물류 종사자의 권익증진 및 물류취약지역 생활물류서비스 품질 증진에 관한 사항을 평가항목으로 신설하여, 택배사업자가 종사자 권익개선 및 물류취약지역 서비스 품질 증진을 위해 노력하게끔 유도하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 「생활물류서비스산업발전법」 제정('21.7)에 따라 평가업무 지침의 근거법령을 「생활물류서비스산업발전법」으로 변경하고 인용조문을 수정(안 제1조, 제2조제2호, 제3조, 제4조, 제13조)
- 나. 「생활물류서비스산업발전법」 제35조제2항제3호 및 개정된('23.10)

동법 제35조제2항제4호에 따라, 생활물류서비스종사자의 권익증진 및 물류취약지역 생활물류서비스 품질 증진에 관한 사항을 평가항목으로 신설하는 등 평가항목 개선(안 제6조, 별표 1, 별표 2)

3. 의견제출

이 제정안에 대해 의견이 있는 기관·단체 또는 개인은 2024년 4월 29일 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 044-201-4155, 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.

제명 “화물운송서비스(택배) 평가업무 지침”을 “생활물류서비스(택배) 평가업무 지침”으로 한다.

제1조 중 “「화물자동차 운수사업법」 제47조의6”을 “「생활물류서비스 산업발전법」(이하 “법”이라 한다.) 제35조”로, “시행규칙 제44조의4에 따라 화물을 집화·분류·배송하는 형태의 서비스를 제공하는 운송사업자”를 “시행규칙 제10조에 따라 택배서비스사업자”로, “이용자의 권익 보호 및 서비스의”를 “중사자 및 소비자의 권익 보호와 서비스”로 한다.
제2조제2호를 다음과 같이 한다.

2. “평가대상 업체”란 법 제5조제1항에 따라 등록된 택배사업자를 말한다.

제3조 중 “법 제47조의6”을 “법 제35조”로 한다.

제4조 중 “허가요령 제3조제2항에 따라 시설 및 장비기준을 갖춘 택배사업자로 공고된”을 “법 제5조제1항에 따라 등록된”으로 한다.

제5조제1항을 제목 외의 부분으로 한다.

제6조제1항 중 “과정품질과 결과품질”을 “소비자 측면과 중사자 측면”으로 한다.

제11조 제목 외의 부분을 제1항으로 한다.

제13조제1항 중 “화물자동차 운수사업법 제47조의6제4항”을 “법 제35조 제4항”으로, “평가결과”를 “평가 결과”로 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 훈령은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(적용례) 이 훈령 시행 당시 평가 절차가 진행 중인 것부터 적용한다.

[별표 1] 일반택배 분야 평가항목 및 평가기준(제6조제2항 관련)

평가영역	평가항목	평가기준		
1. 소비자 측면	1-1. 만족도	신뢰성	• 전문평가단의 택배사간 서비스 비교경험을 통한 9점 척도 질적 수준 평가	
		친절성	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준
			친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절한 응대 수준
		적극지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준	
		접근용이성	접근용이성	고객이 발송접수·문의 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성
			물리적 환경	콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 * 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	• 콜센터 인입콜 응대율 • 콜센터 외 경로로 접수되는 VOC 회신 평균 소요시간 및 24시간 내 회신율	
		피해 처리 기간	• 본사 또는 영업소로 최초 피해 접수된 일부터 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요기간	
		직영 차량 비율	• 1.5톤 미만 전체 차량 대비 직영차량 보유대수	
	1-3. 신속성	배송률	• 전체 집하량(박스) 대비 집하일(D)로부터 익일(D+1) 내 배송완료 스캔 건수	
		집하율	• 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	• 전체 집하량(박스) 대비 택배사 귀책사유(분실, 파손, 지연에 의한 변질)에 의한 화물사고 건수	
		피해 접수율	• 전체 집하량(박스) 대비 한국소비자원 피해접수 건수 • 전체 집하량(박스) 대비 국토교통부 민원접수 건수	
	1-5. 물류취약지역 배송품질		• 추가요금, 배송여부 등 서비스수준 종합평가	
	2. 종사자 측면	처우 만족도	• 종사자 처우 만족도 설문조사	
보호조치 이행수준		• 종사자 보호조치 이행률		
산재·고용보험 가입비율		• 종사자 산재·고용보험 가입비율		
3. 차별성 (가점)	차별화 서비스	• 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	• 고객사 실문을 통한 9점척도 질적 수준 평가	
		친절성	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	
		물리적 환경	콜센터·홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성	
	1-2. 대응성	고객정보시스템 구축 수준	• 고객지원 정보시스템에서 제공되는 기능 수 * 전문인력, 화물실시간추적, 배송확인, 운송스케줄, 각종 데이터 집계 등	
		피해 처리 기간	• 본사 또는 영업소로 최초 피해 접수된 일부터 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요기간	
		경영시스템 구축 수준	• 물류 관련 취득 인증 수 * 종합물류기업 인증, 우수화물운수업체 인증, 우수녹색물류실천기업 인증, 우수물류창고업체 인증, 물류표준설비(LS) 인증	
	1-3. 신속성	배송률	• 1.5톤 미만 전체 차량 대비 직영차량 보유대수	
		집하율	• 전체 집하량(박스) 대비 집하일(D)로부터 익일(D+1) 내 배송완료 스캔 건수	
	1-4. 안전성	화물 사고율	• 전체 집하량(박스) 대비 택배사 귀책사유(분실, 파손, 지연에 의한 변질)에 의한 화물사고 건수	
		피해 접수율	• 전체 집하량(박스) 대비 한국소비자원 피해접수 건수 • 전체 집하량(박스) 대비 국토교통부 민원접수 건수	
	2. 종사자 측면	처우 만족도	• 종사자 처우 만족도 설문조사	
		보호조치 이행수준	• 종사자 보호조치 이행률	
산재·고용보험 가입비율		• 종사자 산재·고용보험 가입비율		
3. 차별성 (가점)	차별화 서비스	• 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

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
<p><u>화물운송서비스(택배) 평가업무 지침</u></p> <p>제1조(목적) 이 지침은 「<u>화물자동차 운수사업법</u>」 제47조의6 및 같은 법 시행규칙 제44조의4에 따라 화물을 집화·분류·배송하는 형태의 서비스를 제공하는 운송사업자(이하 “택배사업자”라 한다.)에 대한 서비스평가에 필요한 평가방법 및 절차를 정함으로써 서비스평가의 객관성과 공정성을 확보하고 <u>이용자의 권익 보호 및 서비스의 품질 제고에 이바지함을 목적으로 한다.</u></p> <p>제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. (생 략)</p> <p>2. “평가대상 업체”란 「<u>화물의 집화·배송 관련 화물자동차 운송사업 공급기준 및 허가요</u></p>	<p><u>생활물류서비스(택배) 평가업무 지침</u></p> <p>제1조(목적) ----- 「<u>생활물류서비스산업발전법</u>」(이하 “법”이라 한다.) 제35조 ----- <u>시행규칙 제10조에 따라 택배서비스사업자</u>-----</p> <p>----- <u>중사자 및 소비자의 권익 보호와 서비스</u> -----</p> <p>-----.</p> <p>제2조(용어의 정의) -----</p> <p>-----.</p> <p>1. (현행과 같음)</p> <p>2. “평가대상 업체”란 <u>법 제5조 제1항에 따라 등록된 택배사업자</u>를 말한다.</p>

<p><u>령</u>」(이하 “허가요령“이라 한다.) 제3조제2항에 따라 공고된 택배사업자를 말한다.</p> <p>3. 4. (생 략)</p> <p>제3조(적용범위) 이 지침은 <u>법 제47조의6</u>에 따른 서비스평가(이하 “평가”라 한다)와 관련한 업무에 적용한다.</p> <p>제4조(적용특례) <u>허가요령 제3조 제2항에 따라 시설 및 장비기준을 갖춘 택배사업자로 공고된 날로부터 평가 시행일까지 영업기간이 1년 미만인 택배사업자</u>는 평가대상에서 제외한다.</p> <p>제5조(평가의 구분) ① (생 략)</p> <p>제6조(평가항목) ① 평가영역은 <u>과정품질과 결과품질로 나누며, 각각에 대한 세부 평가영역 및 평가항목은 일반택배와 기업택배 분야별로 구분한다.</u></p> <p>② (생 략)</p> <p>제11조(평가 실시) (생 략)</p> <p>②·③ (생 략)</p> <p>제13조(평가 결과 공개) ① 국토</p>	<p>3. 4. (현행과 같음)</p> <p>제3조(적용범위) ----- <u>법 제35조</u>-----</p> <p>-----.</p> <p>제4조(적용특례) <u>법 제5조제1항에 따라 등록된</u> -----</p> <p>-----.</p> <p>제5조(평가의 구분) (현행 제1항과 같음)</p> <p>제6조(평가항목) ① ----- <u>소비자 측면과 중사자 측면</u>-----</p> <p>-----.</p> <p>② (현행과 같음)</p> <p>제11조(평가 실시) ① (현행 제목 외의 부분과 같음)</p> <p>②·③ (현행과 같음)</p> <p>제13조(평가 결과 공개) ① -----</p>
--	---

교통부장관은 평가가 완료되면
화물자동차 운수사업법 제47조
의6제4항에 따라 평가결과를 국
토교통부 홈페이지를 통하여 공
표하여야 한다.

② (생략)

법 제35조제4항-----
----- 평가 결과-----

-----.

② (현행과 같음)