

## 문의처

한국관광 품질인증 사무국

T. 033-738-3610 F. 033-738-738-3893 E. qual@knto.or.kr

[26464] 강원도 원주시 세계로 10 한국관광공사

## 챗봇 안내 (자동응답 채팅문의)

카카오톡 > 채팅 > 상단 검색창 '한국관광 품질인증 사무국' 검색



문화체육관광부



한국관광공사

# 2021 한국관광 품질인증 신청 가이드



## 2021 한국관광 품질인증 신청가이드

본 매뉴얼에 수록된 내용에 대한 저작권은 한국관광공사에 있으며, 책의 내용 중 전체 및 일부를 저작권자의 사전동의 없이 무단 전재하여 사용할 수 없습니다.

발행일 2021년 6월 | 매뉴얼개발 (주)교육컨설팅그룹 더와이즈맨 www.t-wiseman.co.kr | 편집디자인 (주)퀸텟 quin'tet

| 비매품 |



한국관광 품질인증  
KOREA QUALITY

# Contents

## 소개 및 혜택

- |                |         |
|----------------|---------|
| 1 한국관광 품질인증제도란 | P.05    |
| 2 인증업소 지원 및 혜택 | P.06~09 |

## 서류평가 준비하기

- |                  |         |
|------------------|---------|
| 1 한눈에 보는 심사 과정   | P.12    |
| 2 서류평가 기준        | P.13    |
| 3 신청접수 전 미리 준비하기 | P.14~18 |
| 4 신청 따라하기        | P.19~23 |
| 5 서류평가 결과        | P.24    |
| 6 갱신업소 신청절차      | P.25    |

## 현장평가 준비하기

- |               |         |
|---------------|---------|
| 1 한눈에 보는 현장평가 | P.28~29 |
| 2 현장평가 결과 안내  | P.30~31 |
| 3 현장평가 기준     | P.32~33 |
| 4 항목별 관리가이드   | P.34~53 |
| 5 참고 항목       | P.54~55 |

# A

---

## 소개 및 혜택

- 1 한국관광 품질인증 제도란
- 2 인증업소 지원 및 혜택

## 1 한국관광 품질인증 제도란

### 소개

#### 한국관광 품질인증 제도는

서비스 품질 기준에 의거한 엄격한 평가와 인증을 통해  
관광객에게 안전하고 믿을 수 있는 업소의 정보를 제공하는  
국가인증제도입니다.



### 인증분야

숙박	숙박업	일반숙박업
		생활숙박업
	한옥체험업	일반
		헤리티지
	외국인관광도시민박업	G형 - 게스트하우스형
		H형 - 홈스테이형
쇼핑	외국인관광객면세판매장 (사후면세)	중대형
		소형

### Q

호텔업 등급결정과  
한국관광 품질인증제가  
다른 건가요?

네. 다른 심사제도입니다.

한국관광 품질인증제 대상에는 관광숙박업은 제외됩니다.  
호텔업 등급결정은 관광숙박업(관광호텔)을 대상으로 진행되는  
심사제도입니다.

## 2 인증업소 지원 및 혜택

### 인증업소의 경쟁력은?

한국관광 품질인증제도의 인증을 받은 인증업소는 공신력 있는 지원을 통해 고객의 신뢰도를 높여 관광업소로서 경쟁력을 강화할 수 있습니다.



## 2 인증업소 지원 및 혜택

홍보마케팅  
지원온·오프라인  
홍보 마케팅  
지원

- 한국관광공사 공식 웹사이트에 인증업소 홍보(국문, 영문, 일문, 중문)
- KTX 매거진 기사화 홍보
- 인증업소 소개 콘텐츠 제작 및 발신
- 외국인, 해외시장 대상 홍보
- 인스타그램, 네이버포스트 등 SNS를 통한 홍보

## 대한민국 구석구석 인증업소 홍보



## KTX 매거진 홍보



## 네이버포스트 홍보

그외  
다양한 홍보한국관광 품질인증  
브랜드 홍보

- 교통접점(KTX, 지하철 등)내 브랜드 광고
- SNS 타겟광고 등 온라인 홍보

## KTX 객실내 홍보



## 인증업소 이용확대 지원

- 온라인 예약 플랫폼(OTA) 활용 할인 프로모션
- 인증업소 이용 활성화 소비자 이벤트 및 캠페인

## 숙박예약사이트(OTA) 연계 할인



## 2 인증업소 지원 및 혜택

## 운영역량 지원& 사후관리

### 운영지원 컨설팅



#### 안전·소방 컨설팅

- 소방안전 진단 및 개별 보고서 제공

#### 위생 관리 컨설팅

- 청결·위생 관리 적합성 진단
- 살균, 진드기·해충 방제 등 위생 서비스 지원

#### 불법촬영 범죄예방 컨설팅

- 불법촬영기기 진단 전문가 방문 및 설치 여부 점검

#### 소화전 점검



#### 해충 방제 작업



#### 불법카메라 탐색점검 장비와 검사



### 인증업소 유대강화



#### KQ 뉴스레터

- 인증 사무국 활동 알림
- 공지사항, 정보 공유 등 인증업소 소통 (월1회 정기 발송)

#### 지역별 간담회

- 타업소 운영 사례 및 정보 공유
- 의견교류를 통한 친목 도모 (코로나 이후 재개 예정)

#### KQ 뉴스레터



#### 인증업소 간담회



## 2 인증업소 지원 및 혜택

운영역량 지원&  
사후관리서비스  
역량강화온라인 및 오프라인  
교육기회 확대

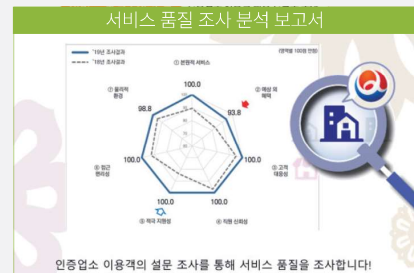
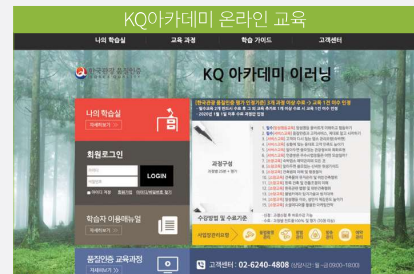
- KQ아카데미 온라인 교육 (kqsvc.eksa.or.kr)
- 오프라인 교육 (코로나 이후 재개 예정)

## 인증 홍보물 &amp; 물품 지원

- 인증서, 인증패, 인증 현판 등
- 다이어리, 웰컴 카드 등 서비스 운영 물품 지원

이용객 만족도 조사  
종합 분석자료 제공

- 이용객 만족도 조사(KQ-SQI) 실시
- 업소별 조사 결과 분석 자료 제공

관광진흥개발기금  
이용 우대

시설, 운영자금 기준금리 대비 최대 1.25% 우대 (업종별 상이)  
문의: 한국관광협회중앙회 02-757-7491

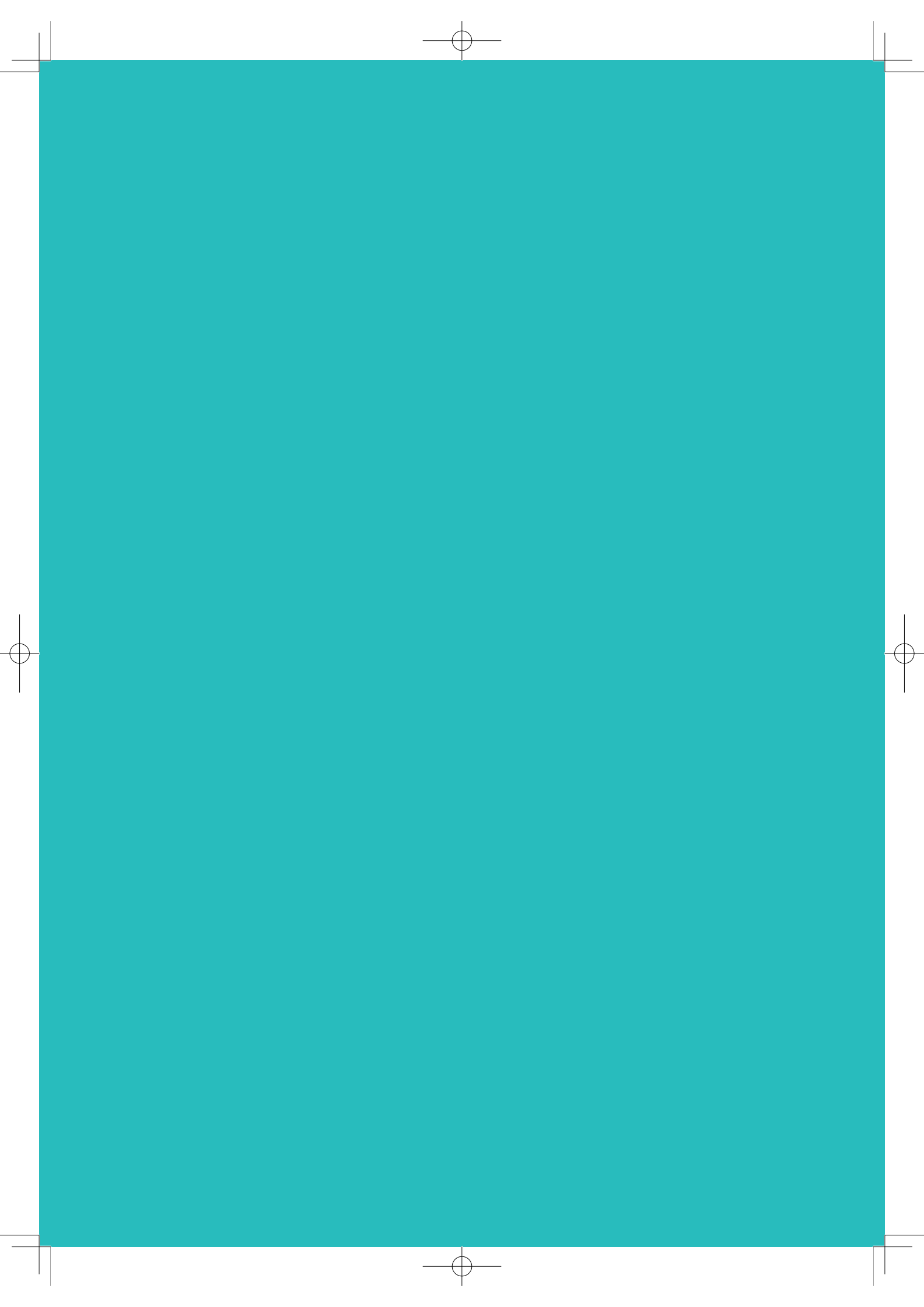


# B

---

## 서류평가 준비하기

- 1 한눈에 보는 심사 과정
- 2 서류평가 기준
- 3 신청 접수 전 미리 준비하기
- 4 신청 따라하기
- 5 서류평가 결과
- 6 갱신업소 신청절차



## 1 한눈에 보는 심사 과정

### 심사 과정

신청 절차가 궁금하신가요?  
한국관광 품질인증 신청은  
홈페이지에서 **온라인 접수**  
하시면 됩니다.

심사 과정은 다음과 같습니다.

#### STEP 1

인증 신청 접수  
온라인



#### STEP 2

서류평가 \_ 4주 이내  
보완 필요시 업소로 요청



#### STEP 3

1차 현장평가 \_ 4주 이내



#### STEP 4

2차 현장평가 \_ 4주 이내

숙박: 불시평가

쇼핑: 암행·불시평가

\*외국인관광도시민박업 H형은 2차평가 미실시



#### STEP 5

결과 심의 및 인증 결정



#### STEP 6

인증 유지

인증업소 서비스 수준 유지

(인증 유효기간 3년)



## 2 서류평가 기준

### 서류평가 기준

#### 서류평가는

제출한 서류를 바탕으로

**인증신청 자격을 갖추었는지**

**검토하는 과정**이며

서류평가를 통과하면

현장평가를 받게 됩니다.

#### 인증 신청 내용과 구비서류 일치 여부

- 사업자등록증
- 영업신고증
- 소방시설등 작동기능점검 실시결과 보고서(숙박업)
  - \* 연면적 600㎡ 미만 시 소방자체점검표 제출  
(양식 자율, 홈페이지 자료실에서 양식 다운로드 가능)

#### 제출 서류에 대한 위법·부당 여부 확인

- 건축물대장(전체 업종) - 발급일자(3개월 이내),  
건축법 위반 여부
- 주민등록등본(한옥체험업, 외국인관광도시민박업) -  
발급일자 (3개월 이내),  
대표자 실거주 및 과거 성범죄 이력 여부
- 행정처분(전체 업종) - 신청일 기준 3개월 이내에  
영업정지 이상의 행정처분을 받은 적이 있는 지 여부  
(신청일 기준 3개월 이내 영업정지 이상 또는 이에 준하는 과징금  
부과에 해당하는 행정처분을 받은 경우, 서류평가에서 불합격)

#### 그 외 인증 신청 필수 조건 충족 요건

- 외국인관광도시민박업 - 외국인 대상 숙식 제공  
(내국인 대상 숙식 제공 불가, 마을기업 제외),  
230㎡ 미만, 집주인 거주 여부
- 한옥체험업(헤리티지) - 신축일(사용승인일/허가연도  
기준)로부터 70년 이상 경과된 고택 또는 문화재  
해당 여부

## 3 서류심사 준비하기

신청접수 전  
미리 준비하기

## 서류신청 절차

- ① 인증신청서 입력   ② 업소현황표 입력   ③ 자율점검표 입력   ④ 구비서류 업로드
- ⑤ 개인정보활용/  
홍보마케팅 동의서   ⑥ 인증신청업체 확인서 (본인인증)   ⑦ 완료

업종별  
필수서류

구비서류는  
업종별로 상이하므로  
우리 업종에 맞춰  
다음과 같이  
미리 준비합니다.

업종	서류명
공통	사업자등록증 사본
	건축물대장 사본
숙박업 (일반)	영업신고증 사본
	소방시설등 작동기능점검 실시결과 보고서 사본
한옥체험업	관광편의시설업(한옥체험업) 지정증 또는 관광사업등록증 사본
	주민등록등본 사본(생년월일만 표기)
	문화재 등록증 또는 70년 이상 고택임을 증명하는 서류 (헤리티지 신청에 한함)
외국인관광 도시민박업	관광편의시설업(외국인관광도시민박업) 지정증 또는 관광사업등록증 사본
	주민등록등본 사본(생년월일만 표기)

!!!

주의

건축물대장 사본 및 주민등록등본은 신청일로부터 3개월 이내 발급된 서류만 인정합니다.

## 3 서류심사 준비하기

신청접수 전  
미리 준비하기

## 선택서류

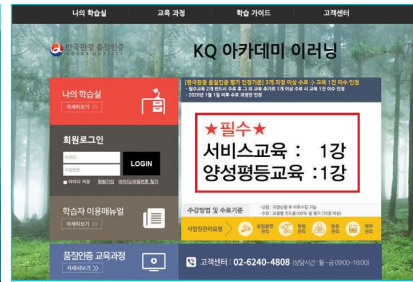
## 서류명

서비스교육 이수증\* 사본

영업배상책임보험증서 사본

## 무료 온라인 교육 안내

- 한국관광 품질인증 사이트(koreaquality.or.kr)에서 KQ아카데미 홈페이지로 연결
- 온라인교육은 3강(75분)당 교육이수 1개로 인정 (\*서비스교육 이수증 발급)
- ★필수교육 : 서비스 교육 1강 + 양성평등 교육 1강 반드시 포함

업소사진  
(업로드)

- 업소 전경
- 안내 데스크 및 로비
- 주차장 입구
- 객실
- 욕실
- 환불 규정
- 기타 부대시설

## Q

인증심사 신청 시  
인정되는 서비스 교육은  
무엇인가요?

한국관광공사 등 공공기관, 지자체, 협회 등을 통해 받은 직무교육, 서비스교육, 양성평등교육, 안전교육 등이 인정됩니다. 자세한 사항은 신청 시 작성하는 자율점검표(평가표)를 확인해주시기 바랍니다.

- 신청일로부터 3개월 이내 발급된 서류만 인정
- 세움터([www.eais.go.kr](http://www.eais.go.kr)) 비회원 로그인 후 건축물대장 발급 (인쇄 - PDF 저장)
- **PDF형식으로 제출(업로드)**

## [참고] 스캔(PDF) 및 사진 업로드 예시



사업자등록증 사본

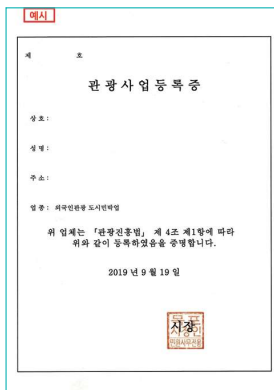
발급처

국세청 홈택스 또는  
관할 세무서

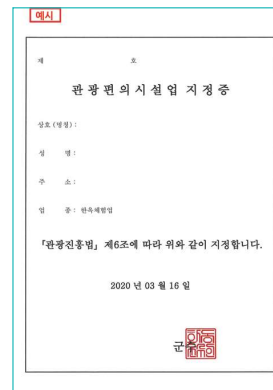
영업신고증 사본

발급처

관할 시/군/구청



관광사업등록증 사본

관광편의시설업지정증  
사본

## 올바른 촬영 예시

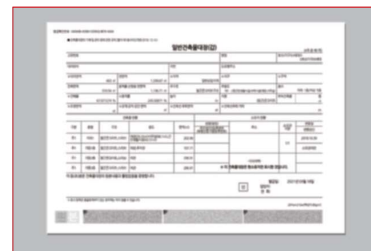
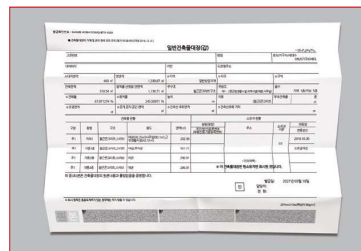
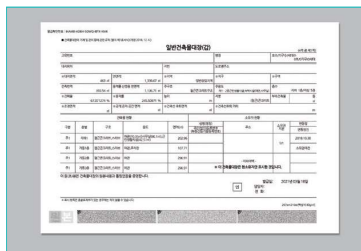
- 구겨지지 않은 서류
- 흔들리지 않고 분명한 초점
- 내용 전체가 확인되는 서류

## 잘못된 촬영 예시

서류가 구겨진 상태

## 잘못된 촬영 예시

흔들려 초점이 없는 상태





### 3 서류심사 준비하기

#### 업종 구분

숙박업	
일반	생활
취사 불가	취사 가능

한옥체험업	
일반	헤리티지
문화유산형(헤리티지)이 아닌 한옥체험업	국가지정문화재, 시·도지정문화재 또는 건축일부터 70년 이상 지난 한옥을 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 한옥체험업

외국인관광도시민박업	
G형 (게스트하우스형)	H형 (홈스테이형)
외국인 관광객에게 기숙형 숙박서비스 (Guest House 형태)를 제공	외국인 관광객에게 가정형숙박서비스 (Home Stay 형태)를 제공

#### Q

**숙박업 일반과 생활을 구분하는 기준은 무엇인가요?**

공중위생관리법에 따라 **취사시설의 유무로 구분**됩니다.  
 숙박업(일반)은 고객이 잠을 자고 머무는 공간을 제공하는 업종이고,  
 숙박업(생활)은 취사시설 등의 설비가 갖춰져 있는 경우입니다.(영업신고증 확인)  
 해당 기준은 2012.1.10 개정되었으므로 이전에 영업신고를 한 업체의 경우,  
 취사시설의 유무에 따라 신청하시면 됩니다.

#### !!!

**잠깐**

**업종에 따라 필요 구비서류가 다르므로 신청 전 업종을 다시 한번 확인해 주세요!  
 업종 잘못 신청 시 수정 불가(재신청)**

## 4 신청 따라하기

### 신청 따라하기

신청서류 준비가 다 되었다면 신청을 해볼까요?

인증신청은 **한국관광 품질인증 홈페이지(koreaquality.or.kr)**

**혹은 QR코드**를 통해 신청 페이지에 접속하여 회원가입 및 로그인 후 가능합니다

홈페이지 **koreaquality.or.kr**



QR코드



네이버 검색 키워드



### 회원가입 시

- ① **간이사업자의 경우** 사업자등록 확인이 되지 않을 수 있습니다.  
이 경우, 표출된 팝업창의 '확인' 버튼을 누르시면 계속 진행 가능합니다.
- ② **법인사업자의 경우** 최근에 업소 정보를 변경한 경우 사업자 등록이 확인되지 않을 수 있습니다. 이 경우, SCI(본인인증 관리기관) 고객센터로 문의하셔서 '기업실명등록' 방법 안내를 받으시기 바랍니다.  
[ **SCI고객센터** 1577-1006 / 운영시간: 월~금 09:00~18:00 ]

## 4 신청 따라하기

### 1.신청서 작성

#### 신청인 정보 [사업자 기준]

- 신청인 정보 (사업자 기준) 페이지에 나타나는 정보는 회원가입시 등록한 기본 정보입니다.

\* 해당 정보는 수정할 수 없음

#### 업소 정보

- 업소 정보와 회원 정보가 동일한 경우 [회원 정보와 동일] 을 선택합니다.
- 업소 정보와 회원 정보가 다를 경우 새로 입력할 수 있습니다.
- 업소명 국문, 영문은 인증서에 명기될 기본 정보이므로 정확하게 기재합니다. (법인명과 실제 홍보하는 업소명이 다를 경우 소비자가 인지할 수 있는 업소명 입력)
- 영업의 종류가 여러 개인 경우 영업신고증 기재 내용 중 하나를 입력합니다.

#### 담당자 정보

- 담당자 정보는 상시 연락 가능한 담당자의 정보를 입력합니다.
- 한국관광 품질인증 평가 및 공지사항은 입력한 담당자의 휴대폰, 이메일로 안내됩니다.
- 신청 진행 중 담당자 정보 변경 시 품질인증 사무국 이메일로 공유해 주시기 바랍니다.

## 4 신청 따라하기

### 2.업소 현황

#### 현황

- 규모 면적 / 층은 영업신고증상의 연면적으로 표기합니다.  
(일부층 운영시 운영층의 연면적만 합산 표기)
- 영업신고증상 연면적 정보가 없을 경우,  
건축물대장상의 연면적으로 표기합니다.

#### 이용 안내

- 외국어 안내서비스는 영어, 일어, 중국어, 없음, 기타로 구분되며  
중복 선택이 가능합니다.

#### 업소 사진

- 업소 사진 업로드시 [선택]버튼을 눌러 PC에 저장된 사진을  
선택한 후 [저장]버튼을 클릭해야 완료됩니다.
- 사진 업로드 후에는 [저장]버튼을 한번 더 클릭해야 최종적으로  
저장 완료됩니다.
- 사진이 정상 제출 완료되면 붉은색 [저장]버튼이 초록색 [완료]  
버튼으로 바뀝니다.

### Q

사업장이 여러 개입니다.  
사업자등록증이 A사업장으로 되어 있고  
이번에 B사업장의 품질인증 신청을 하려고 하는데  
사업자등록증 주소지가 달라도 괜찮나요?

기존에 등록된 사업자등록증에 있는 사업자 정보가  
변하지 않는 선에서 업장 추가 신청은 가능합니다.  
자세한 사항은 한국관광 품질인증 사무국으로 문의  
부탁드립니다.

## 4 신청 따라하기

### 3.자율점검표 작성

- 자율점검표는 실제 현장평가 시 사용하는 평가표와 동일합니다.
- 자율점검표에 붉은색 [인증필수]버튼으로 표시된 평가항목을 반드시 확인하시기 바랍니다.

#### 자율점검표 작성결과 확인

- 자율점검표 작성 이후 자체적으로 평가하신 결과를 확인할 수 있습니다.
- 현장평가에서 인증 불가 항목이 1개 이상 확인될 경우 인증심사에서 불합격 처리가 되므로 인증 불가 항목에 대해서는 현장평가 전까지 보완해 주시기 바랍니다.

#### [자율점검표 결과 확인 방법]

- ① 한국관광 품질인증 홈페이지 접속 후 로그인
- ② 우측 상단의 [마이페이지] 클릭
- ③ 업소명 클릭
- ④ 상단의 신청서 / 구비서류 클릭 후 자율점검표 확인

## Q

자율점검표에  
인증불가 항목이 있으면  
서류평가에서  
탈락하나요?

자율점검표에 인증불가 항목이 있더라도 서류평가에서 탈락하지는 않습니다. 자율점검표에 인증불가 항목이 있을 경우, 해당 내용을 참고해 현장평가 전까지 보완해 주시면 됩니다. 실제 현장평가 준비는 본 매뉴얼의 '현장평가 준비하기'를 참고하시기 바랍니다.

## 4 신청 따라하기

### 4.동의서 작성

- 동의서 작성은 개인정보 처리와 홍보 마케팅 참가 동의로 구성되며, 신청 필수조건에 비동의시 다음 단계로 넘어갈 수 없습니다.

### 5.구비서류 업로드

- 구비서류 업로드는 [파일선택]에서 파일 첨부 후 [업로드]를 클릭해야 등록이 완료됩니다.
- 모든 서류를 업로드 한 후 하단의 [완료] 버튼을 클릭하면 품질인증 신청이 완료됩니다.
- \* [완료] 버튼 클릭 시 접수서류 수정이 불가능하므로, [완료] 버튼을 누르기 전에 입력하신 정보를 다시 한번 확인해 주시기 바랍니다.

### 6.인증신청업체 확인서

- 인증신청업체 확인서를 입력해야 인증 신청이 완료됩니다. (본인인증)
- 품질인증 신청 완료 화면에서 [인증신청업체 확인서 작성] 클릭 후, 인증신청업체 확인서를 작성하는 화면으로 이동하여 본인 인증까지 완료합니다.

!!!

잠깐

[ 품질인증 신청이 완료되었습니다 ]라는 문구를 꼭 확인해주세요!

[마이페이지]의 [품질인증 내역]에서 동 안내 문구가 확인된 경우에만 공식적으로 신청이 완료됩니다.

## 5 서류평가 결과

### 서류평가 결과

#### 서류평가 결과는

#### 어떻게 알 수 있나요?

한국관광 품질인증 사무국에서  
서류평가 결과를 문자메시지로  
안내해드립니다.

(업소 담당자 연락처)

#### 서류 통과

- 한국관광 품질인증 사무국에서 현장평가 절차를 문자 메시지로 안내합니다.

#### 접수 보류

- 접수된 서류의 보완이 필요한 경우 문자 메시지 및 이메일로 접수 보류 사유를 안내합니다.
- 보완 방법  
: 한국관광 품질인증제 홈페이지 접속 후 로그인 >  
마이페이지 > 업소명 클릭 > 신청 정보 수정 >  
서류 보완 및 수정 > 하단의 [완료] 클릭

#### 서류 탈락

- 한국관광 품질인증제 기준 미충족

## 6 갱신업소 신청절차

### 갱신심사 신청



한국관광 품질인증을 받은 지  
**3년**이 도래했나요?  
인증서에서 유효기간 확인하고  
인증만료 **3개월** 전에  
갱신심사 신청하세요!

#### STEP 1

##### 갱신신청 접수

홈페이지 [koreaquality.or.kr](http://koreaquality.or.kr) 접속 후  
로그인 > [마이페이지] 클릭

#### STEP 2

##### 서류평가

인증신청서 접수 (시스템 입력)

#### STEP 3

##### 현장평가

평가요원 2인 1조 불시 현장 방문

#### STEP 4

##### 결과 심의 및 갱신 결정

#### STEP 5

##### 최종 합격 및 인증 유지

심사결과 안내  
(불합격 업소 차기 신규인증 신청 가능)

!!!

잠깐

- 인증만료 3개월 전 사업장으로 갱신신청 안내문이 발송됩니다.
- 자세한 신청방법은 한국관광 품질인증 사무국에서 발송되는 안내문을 참고하세요.

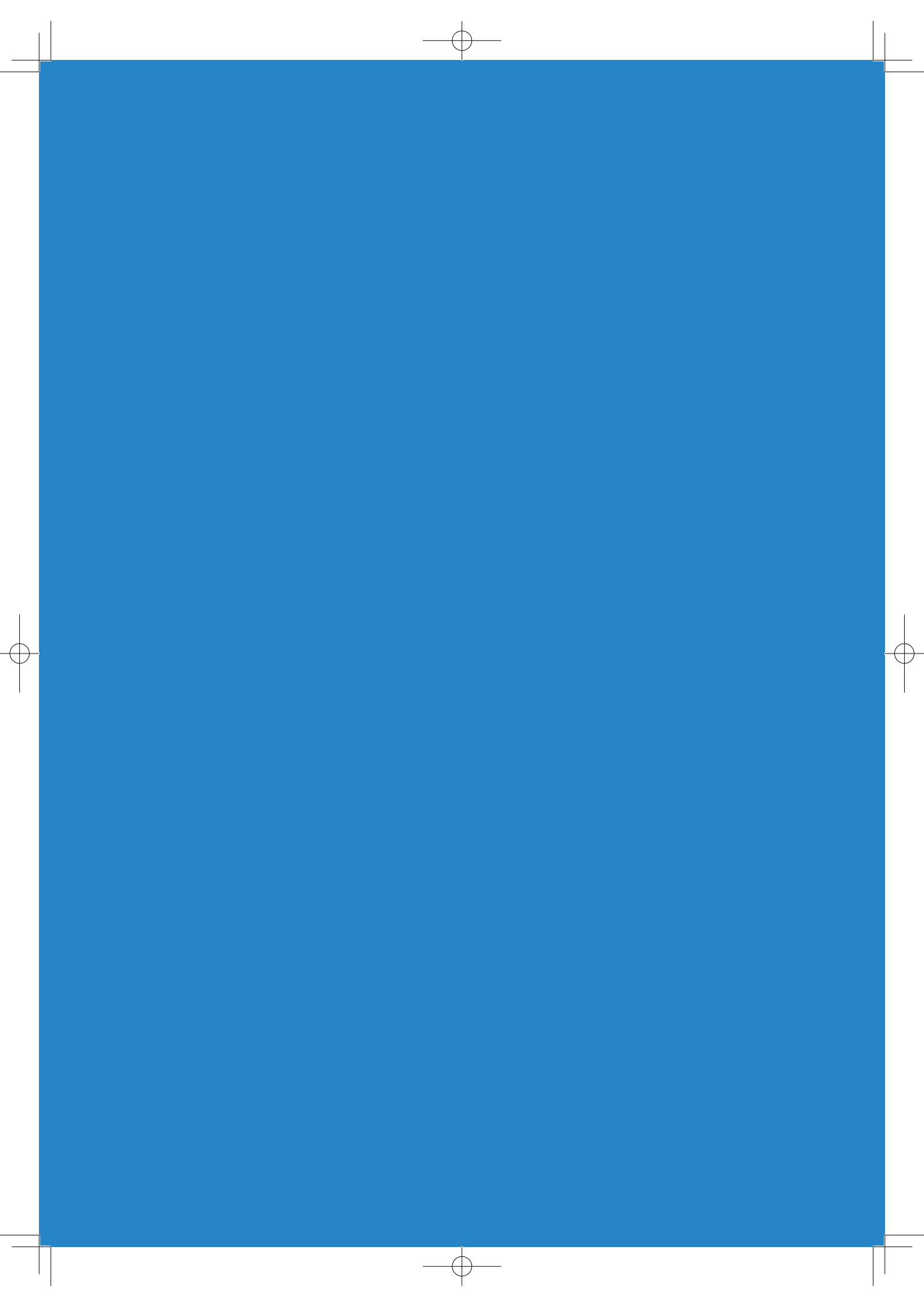




---

## 현장평가 준비하기

- 1 한눈에 보는 현장평가
- 2 현장평가 결과 안내
- 3 현장평가 기준
- 4 항목별 관리가이드
  - 시설 및 서비스
  - 위생
  - 소방안전
  - 인적자원
- 5 참고 항목
  - 온라인 교육 사이트 이용방법 / 서비스 매뉴얼
  - 프리미어 항목
  - 위생관리 항목 권장 사례



## 1 한눈에 보는 현장평가

### 현장평가는 어떻게 진행되나요?

서류통과 및 현장평가 안내 후 **4주 이내 1차 현장평가**가 진행되며, 1차 현장평가 통과 이후 **4주 이내 불시**로 **2차 현장평가**가 진행됩니다.

### 현장평가 준비

준비사항	세부내용
외국어능력 유선 평가 준비	외국어 가능자 확보 [영어, 중국어, 일어, 기타어]
고객불만 (품질인증 사무국 에서 확인)	신청일 기준 한국관광공사, 한국소비자원 등에 접수된 소비자 불편신고 내역 반영 (건당 10 점 감점)
현장평가 불가일 사전통지	현장평가와 관련하여 인증신청자의 불가피한 사유로 현장평가 수검이 불가할 경우, 불가일자 3일 전까지 인증사무국으로 유선 통지 요망(주말, 공휴일 제외) 사전 협의 없이 현장평가가 진행되지 않을 경우 해당 평가는 최종 불합격 처리
자율점검표	자율점검표 및 평가표 세부항목 참고하여 현장평가 준비
교육수료증	전년도(2020.1.1~12.31) 및 인증 신청연도 현장평가 수검일까지 수료한 경우
영업배상책임 보험 증권 사본	

**\* 교육수료증, 영업배상책임보험 증권 사본을 미제출한 경우:**

1차 현장평가 요원에게 제시한 후, 품질인증 사이트 > 마이페이지에  
관련 증빙사진을 업로드할 것 [2차 평가에 반영]

### Q

외국어 평가는  
어떻게 진행되나요?

서류평가 합격 이후, 2주 이내에 외국어 응대수준 평가가 사전 예고없이  
유선으로 진행됩니다. 신청 당시 기입한 업소 연락처로 연락이 가며,  
혹시 관련하여 평가를 받지 못한 업소는 **현장평가에서 외국어 응대수준  
평가를 받으실 수 있습니다.**

## 1 한눈에 보는 현장평가

### 1차 현장평가

서류평가 통과 후  
4주 이내에 진행



평가요원  
(관광인증분야 전문가)



인증신청업소

시설 및 서비스에 대한  
증빙사진 촬영 및  
기준에 의한 공정한 심사

현장에 필요한 장소 제공 및  
평가에 필요한  
자료 제공과 현장 안내

### 2차 현장평가

1차 현장평가 통과 후  
4주 이내에 진행

외국인관광도시민박업 H형은  
2차 평가 미실시

#### 숙박 불시 평가

- 평가요원이 불시에 업소를 방문하여 2차 현장평가를 위해 방문한 평가요원임을 안내한 후 심사 진행됩니다.
- 평가요원의 업소 방문 시 수검자(인증신청자, 사업주, 관리자, 종사원 등)와 연락이 닿지 않고 1시간 이내 (3차례 연락 시도)에 심사가 개시되지 않을 경우, 해당 현장 평가는 최종 불합격 처리됩니다.

#### 쇼핑 암행 + 불시 평가

- 평가요원이 불시에 업소를 방문하여 평가요원임을 밝히지 않고 진행됩니다.

## 2 현장평가 결과안내

### 현장평가 결과안내

현장평가 결과는 한국관광 품질인증 사무국에서 1차, 2차 현장평가 진행 절차마다 문자 메시지 또는 공문으로 안내해 드립니다.

- 1차 현장평가 합격: 문자 안내
- 1차 현장평가 불합격 / 2차 최종합격: 공문 안내

### 최종 합격



한국관광 품질인증 사무국에서 문자 메시지와 공문으로 합격 결과와 홍보물(인증서·인증현판) 제공 일정을 안내해 드립니다.



### 최종 불합격

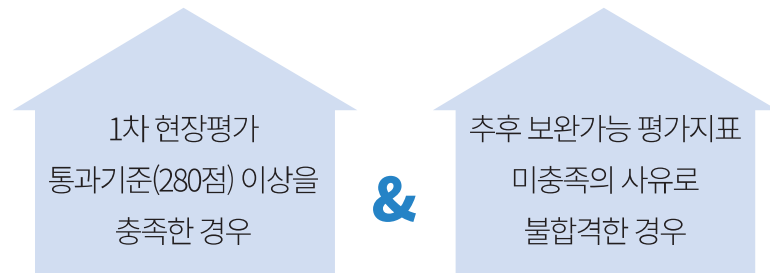


1차, 2차 현장평가 불합격 통보를 받은 날로부터 30일 이내 이의 신청 가능, 최종 불합격 시 차후년 재신청 가능합니다.

## 2 현장평가 결과안내

### 추후보완신청

#### 추후 보완신청 가능업소



단, 2차 현장평가는 적용 제외

#### 추후 보완신청 절차

- 추후 보완신청 업소는 **평가결과를 통지 받은 날로부터 7일 이내**에 추후 보완신청서를 작성하여 제출해야 합니다.  
[추후 보완신청서에 기재된 보완 예정일 이후에 2차 현장평가 진행]
- 2차 현장평가를 시행하지 않는 경우에는 보완 예정일로부터 20일 이내에 보완 여부를 별도 평가합니다.

#### 추후 보완 가능 평가지표

인증대상	추후 보완가능 평가지표
숙박업 [일반, 생활]	건축물 및 이용시설의 적법성, 주차장프론트 개방성, 요금표 게시, 복도 및 객실별 완강기 설치 및 관리, 복도소화기, 휴대용 비상조명등, 비상대피도, 방화문
한옥체험업 [일반, 헤리티지]	건축물 및 이용시설의 적법성, 숙박요금표 게시 및 준수여부, 먹는 물의 수질기준 준수, 소화기, 단독경보형 감지기, 일산화탄소 경보기
외국인관광 도시민박업 [G형, H형]	건축물 및 이용시설의 적법성, 소화기, 단독경보형 감지기, 일산화탄소 경보기

### 3 현장평가 기준

#### 분야별 필수항목

분야별 필수항목은  
기준을 충족하지 못하면  
평가시 탈락 사유가  
됩니다.



#### 시설 및 서비스

- 숙박 요금표 및 숙박업 신고증
- 시간에 따른 요금제 운영 금지
- 주차장 폐쇄형 구조물
- 프론트 개방 형태
- 성인방송 제어기능장치
- 한옥의 전통적인 외관구조
- 조식 서비스 제공
- 내국인 상대 숙식 미제공 확인



#### 소방안전

- 소화기
- 화재경보기
- 일산화탄소 경보기
- 완강기(복도/객실)
- 휴대용 비상조명
- 응급상황 비상연락망
- 비상대피도
- 비상계단(통로)
- 방화문



#### 위생관리

- 객실·침구류·욕실 청결상태
- 취사시설 제공 및 청결상태
- 먹는 물의 수질기준 준수



#### 인적서비스

- 외국어 안내서비스
- 실제 집주인의 거주

## 3 현장평가 기준

## 업종별 필수항목 확인표

평가항목	일반숙박업	생활숙박업	한옥체험업 (일 반 / 헤리티지)	외국인관광 도시민박업 (G/H)
건축물 및 이용시설의 적법성	○	○	○	○
숙박 요금표 게시	○	○	○	
시간에 따른 요금제 운영 고지 여부	○	○		
주차장에 차단막 등 폐쇄형 구조물 유무	○	○		
관광객을 맞이하는 프론트 등의接客공간 개방 형태	○	○		
객실의 청결 상태	○	○	○	○
침구류 청결 상태	○	○	○	○
욕실시설의 청결 상태	○	○	○	○
성인방송 제어기능 장치 여부 및 노출 관리	○	○		
취사(조리)시설 제공 형태		○		
취사(조리)시설 청결 상태		○	○	○
한옥의 전통적인 외관(구조)			○	
내국인 상대 숙박 미제공 확인				○
조식 서비스 제공				○
소방 및 안전관리 등을 관련법령으로 정한기준에 적합하게 유지하고, 정기적으로 점검하고 관리함	○	○		
소화기 설치 및 관리 상태	○	○	○	○
복도 완강기 설치 및 관리 상태	○	○		
객실별 완강기 설치 및 관리 상태	○	○		
휴대용 비상조명등 설치 및 관리 상태	○	○		
비상대피도	○	○		
비상계단(통로)	○	○		
방화문	○	○		
객실 내 화재 경보설비 설치 및 관리 상태			○	○
객실 일산화탄소 경보기 설치 및 관리 상태			○	○
먹는 물의 수질기준 준수 여부			○	
외국어안내 서비스 수준				○
실제 집주인의 거주여부				○

필수항목은 업종별로 상이하므로 우리 업종에 맞는 항목을 확인 후 현장평가를 준비하세요.



## 4 항목별 관리가이드

### 시설 및 서비스



시설 및 서비스 항목은 숙박업에서 고객에게 만족감을 주는 요소로서 가장 기본적인 관리 항목입니다. 또한 품질인증 항목 전체 배점 중 과반 이상을 차지할 정도로 중요한 항목이므로 지속적인 관리가 필요합니다.

### 전문가 어드바이스



“

관광객이 숙박하기 편한 분위기 조성을 위해  
**성인 방송 제어, 개방형 프론트, 주차장 가림막 제거,**  
**건축물 및 이용시설의 적법성 확인**을 해주시기 바랍니다.

예약 환불 정책은 자체 규정보다는 **한국소비자원의**  
**환불규정**을 일순위로 하고, 차순위로 **온라인숙박예약**  
**사이트(OTA)의 환불규정**을 권장합니다.

”

## 숙박요금표

## 해당업종

• 숙박업 (일반/생활) • 한옥체험업 (일반/헤리티지) • 외국인관광도시민박업 (G/H)

## 관리포인트

## 숙박업(일반/생활)

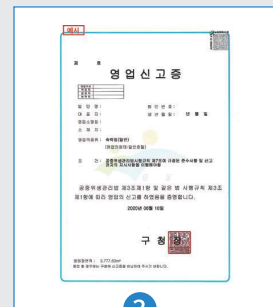
- 안내데스크 내 고객이 확인 가능한 위치에 게시합니다.
- 영업신고증도 업소 내에 게시하는 것을 권장합니다.

## 한옥체험업(일반/헤리티지), 외국인관광도시민박업(G/H)

- 접객공간 혹은 홈페이지에 게시합니다.

## 우수사례

- 1 접객공간 내 숙박요금표 게시
- 2 홈페이지 내 숙박요금표 게시
- 3 안내데스크 앞 영업신고증 게시



## 잠깐! 주의해야 할 탈락 사례

시간제, 대실 등 시간에 따른 요금을 고지할 경우

- 1 시간에 따른 요금제 안내 게시
- 2 온라인숙박예약사이트(OTA)내 고지

숙박 이용 요금	대실 이용 요금
소방다도	소방다도
이력스	이력스
로라리	로라리
로라리 (2인)	로라리 (2인)
로라리 (3인)	로라리 (3인)
로라리 (4인)	로라리 (4인)
로라리 (5인)	로라리 (5인)
로라리 (6인)	로라리 (6인)
로라리 (7인)	로라리 (7인)
로라리 (8인)	로라리 (8인)
로라리 (9인)	로라리 (9인)
로라리 (10인)	로라리 (10인)
로라리 (11인)	로라리 (11인)
로라리 (12인)	로라리 (12인)
로라리 (13인)	로라리 (13인)
로라리 (14인)	로라리 (14인)
로라리 (15인)	로라리 (15인)
로라리 (16인)	로라리 (16인)
로라리 (17인)	로라리 (17인)
로라리 (18인)	로라리 (18인)
로라리 (19인)	로라리 (19인)
로라리 (20인)	로라리 (20인)

대실
이용시간 최대 6시간
운영시간 ~ 22:00
현장결제 20,000원
예약마감

## 주차장

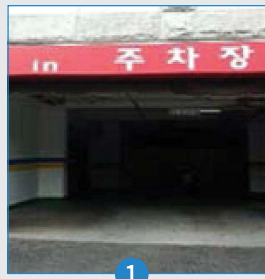
## 해당업종

• 숙박업 (일반/생활)

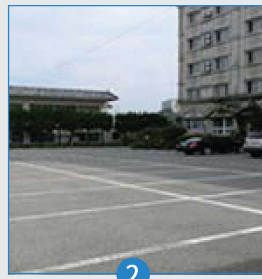
## 관리포인트

주차장은 차단막 등 폐쇄형 구조물이 없는 **개방형 구조**를 유지합니다.

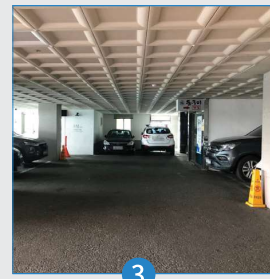
## 1.2.3 개방형 구조의 주차장



1



2



3

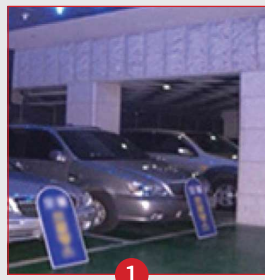
## 잠깐! 주의해야 할 탈락 사례

## 차단막 및 가림용 구조물

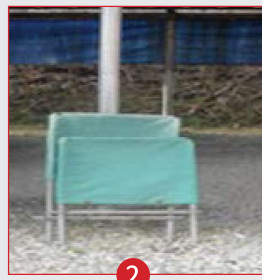
1.2 차량번호 가림막을 비치하는 경우

3.4 주차 차단막이 있는 경우

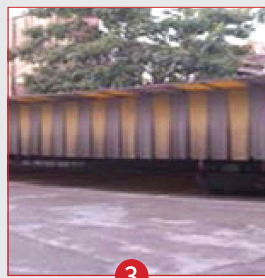
5 주차장 문이 있는 경우



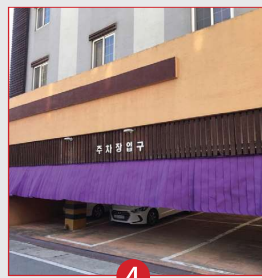
1



2



3



4



5

## 프론트 개방형태

### 해당업종

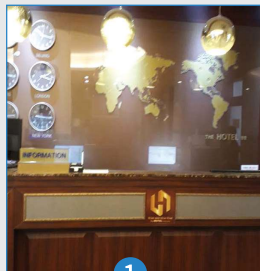
• 숙박업 (일반/생활)

### 관리포인트

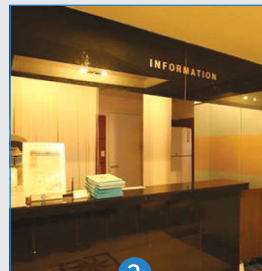
접객공간은 즉각적인 환대와 신뢰 형성을 위해 **상시 개방형**으로 운영합니다.

### 우수사례

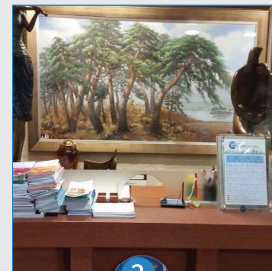
- 1 완전 개방형
- 2 일부 개방형
- 3 반폐쇄형 : 투명유리창



1



2



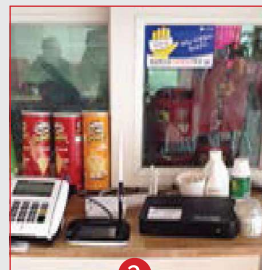
3

### 잠깐! 주의해야 할 탈락 사례

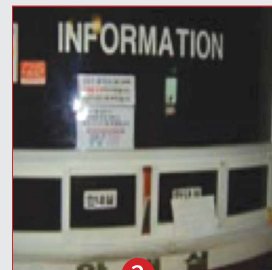
**1.2.3** 불투명 창문 등 프론트 내부를 보기 어려운 상태



1



2



3

## 한옥의 전통적인 외관(구조)

### 해당업종

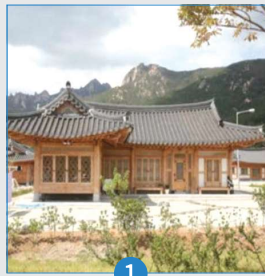
•한옥체험업 (일반/헤리티지)

### 관리포인트

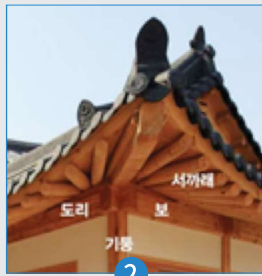
우수한 한옥의 외관은 주요 구조가 기둥, 보 및 한식지붕틀로 된 목구조로 외부에 노출되는 목재 기둥 하단에 주춧돌과 기단이 있고 서까래의 상태가 양호하며 노출된 경우입니다.

### 우수사례

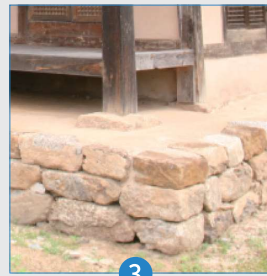
- 1 한옥 고유의 전통미를 계승한 외관
- 2 주요 구조
- 3 목재 기둥 하단에 주춧돌과 기단
- 4.5.6 한옥 경관과 어울리는 차폐 시설



1



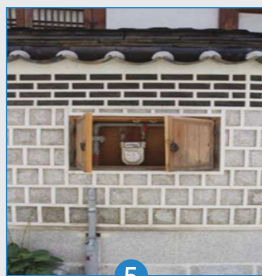
2



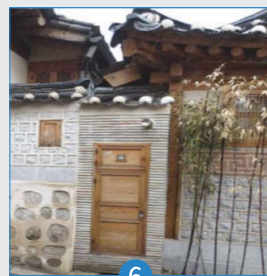
3



4



5



6

### 잠깐! 개선해야 할 훼손 사례

전통미가 훼손된 형태의 외관

- 철제 조적 벽 • 전통미가 없는 출입구 • 시멘트로 매설된 건물 기초
- 복원시 한옥손상 (슬라브 지붕) 등

## 조식 서비스

### 해당업종

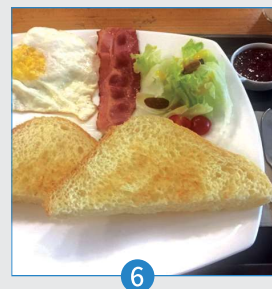
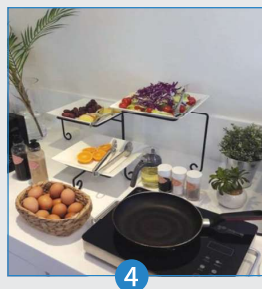
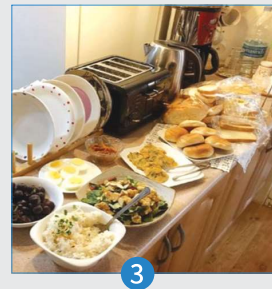
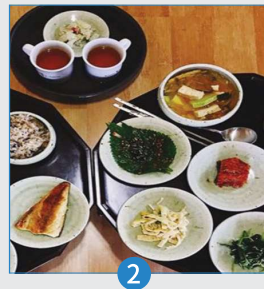
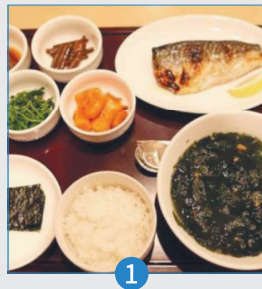
• 외국인관광도시민박업 (G/H)

### 관리포인트

조식은 정식, 뷔페식, 간편식, 식재료 제공 등 다양한 형태로 제공할 수 있습니다.  
우리 업소만의 차별화 된 조식 서비스를 제공해 보는 건 어떨까요?

### 우수사례

- 1 미역국 정식
- 2 룸 서비스되는 정식
- 3 세미 뷔페
- 4 빵, 계란 샐러드 등 식재료 제공
- 5.6 토스트와 샐러드, 수제빵과 수제잼으로 구성된 간편식



## 4 항목별 관리가이드

### 위생



위생 항목은 최근 코로나19 등과 같은 환경 변화를 반영하여 고객의 건강을 지키고 심리적 불안을 최소화 할 수 있는 요소를 반영하였습니다. 특히, 2021년에 신설된 항목을 참고로 하여 위생 관리에 만전을 기합니다.

### 전문가 어드바이스



“

고객이 직접 눈으로 확인하기 어려운 **청소도구 구분관리**, **린넨실**, **방충망**, **욕실 하수구** 등은 평가항목 기준을 준수하여 관리해주시기 바랍니다.

침구류는 **매트리스·이불·베개 커버를 교체형**으로 비치해 주시기 바랍니다.

”



## 객실 청결

### 해당업종

•숙박업 (일반/생활) •한옥체험업 (일반/헤리티지) •외국인관광도시민박업 (G/H)

### 관리포인트

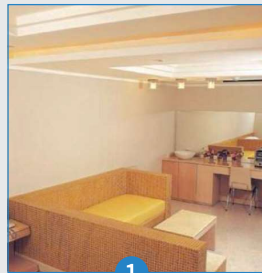
객실은 정리정돈 뿐만 아니라 얼룩, 오물 및 먼지, 악취 등이 없도록 청결하게 관리합니다.

#### 관리해야 할 항목

•객실바닥(장판) •책상 및 의자 •화장대 •벽면(벽지) •침대 •TV •천장  
•옷장 / 옷걸이 •냉장고 •냉온수기 •전화기 •창문틀 •조명시설 •냉난방시설

### 우수사례

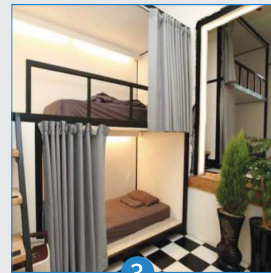
#### 1.2.3 깔끔하게 잘 정리된 객실



1



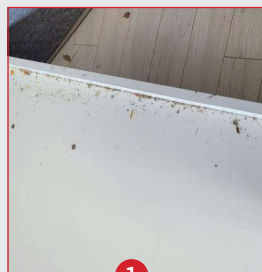
2



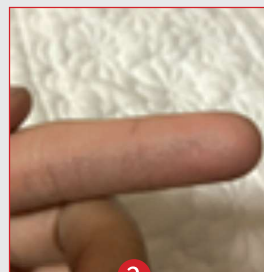
3

### 잠깐! 반드시 개선해야 할 사례

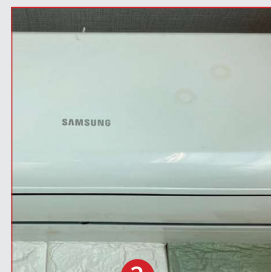
- 1 침대 밑 먼지
- 2 침대 헤드 위 먼지
- 3 얼룩이 있는 냉난방기



1



2



3



## 침구류 청결

## 해당업종

• 숙박업 (일반/생활) • 한옥체험업 (일반/헤리티지) • 외국인관광도시민박업 (G/H)

## 관리포인트

침대 및 침구류에 악취, 오물자국, 머리카락 또는 이물질, 노후 변색되지 않도록 관리합니다.

## 객실 타입별 관리

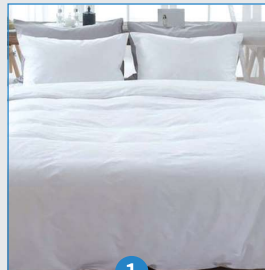
- 양실 : 매트리스, 매트리스 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 청결상태
- 한실 : 요, 요 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 청결상태

## 침구류 관리

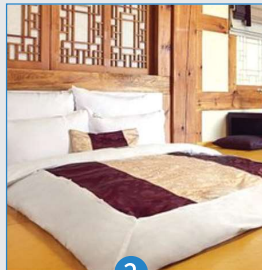
- 린넨류와 타 물품을 종류별로 구획을 정하여 분리하여 보관
- 린넨실이 별도로 있는 경우 환기와 정리 정돈을 잘 하도록 하여 청결하게 관리

## 우수사례

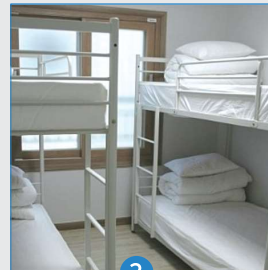
**1.2.3** 커버 교체형 침구류를 사용하여 위생적으로 관리



1



2



3

## 잠깐! 반드시 개선해야 할 사례

**1** 머리카락이 붙어 있는 침구류

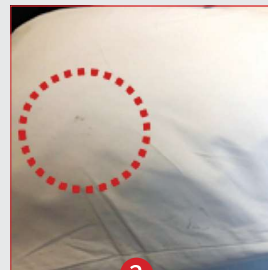
**2.3** 얼룩이 묻은 침구류



1



2



3

## 욕실 청결

## 해당업종

•숙박업 (일반/생활) •한옥체험업 (일반/헤리티지) •외국인관광도시민박업 (G/H)

## 관리포인트

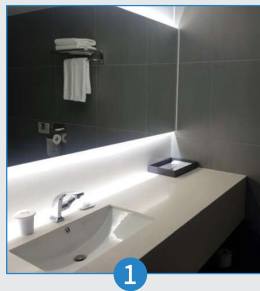
욕실과 욕실 시설물의 물때 및 곰팡이, 습기, 악취가 없도록 관리합니다.

## 관리해야 할 항목

•욕조 •욕실바닥 •샤워기 •거울 •벽면 •조명 •변기 •천장 •욕조 손잡이  
•샤워시설(커튼) •고무매트 •비데 •세면대 •냉난방시설

## 우수사례

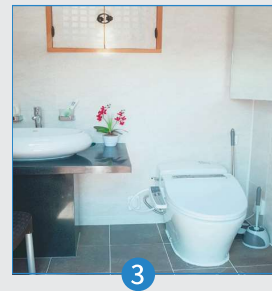
**1.2.3** 물기와 얼룩이 없이 청결하게 관리되고 있는 욕실, 거울과 세면대, 유리



1



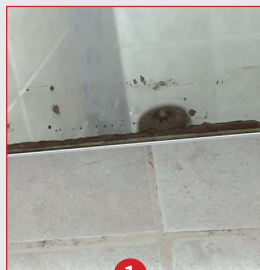
2



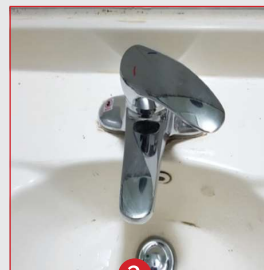
3

## 잠깐! 반드시 개선해야 할 사례

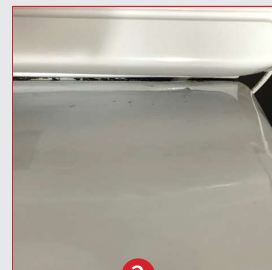
- 1 얼룩이 지워지지 않은 거울
- 2 물자국이 있는 세면대
- 3 물때가 끼어 있는 변기



1



2



3

## 취사(조리) 시설 청결

### 해당업종

•숙박업 (생활) •한옥체험업 (일반/헤리티지) •외국인관광도시민박업 (G/H)

### 관리포인트

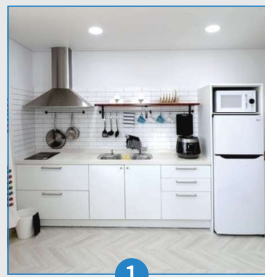
취사(조리)시설 제공 시 위생적인 관리를 위하여 취사(조리)시설의 청소, 오물자국 및 이물질, 악취 발생과 배수구까지 청결하게 관리합니다.

#### 관리해야 할 항목

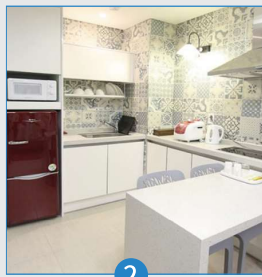
•전기밥솥 •가스레인지(인덕션) •조리기구 •식기류 •전자레인지 •싱크대  
•취사시설의 파손 여부(깨지거나 금이 감), 정상작동 여부, 여유분 보유(식기, 조리도구)  
등을 점검하여 고객이 사용하는데 불편함이 없도록 함

### 우수사례

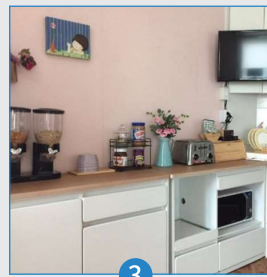
#### 1.2.3 깨끗하게 관리된 조리대와 주방



1



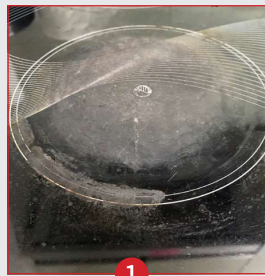
2



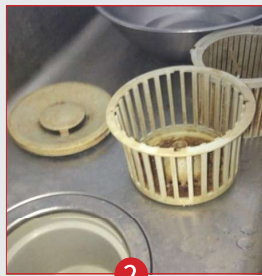
3

### 잠깐! 반드시 개선해야 할 사례

- 1 인덕션 위 찌든 때
- 2 싱크대 물때
- 3 낡고 지저분한 조리기구



1



2



3

## 먹는 물의 수질기준 준수

### 해당업종

- 한옥체험업 (일반/헤리티지)

### 관리포인트

- 상수도 외 지하수를 이용할 경우 수질검사를 통해 적합한 음용수를 제공합니다.
- 적합 여부는 최근 2년(1일 양수능력 30톤 이하인 경우 3년 이내) 내 수질검사 결과서(성적서)를 확인합니다.

### 우수사례

#### 1 수질검사 결과서(성적서)


**중앙생명과학원(주)**  
 JOONGANG Joongang Institute of Life Science Co., Ltd.

[주] 472-811 경기도 남양주시 평내면 왕학로 54번길 50 (평내리 215-4)  
 전화 031-844-1720, 팩스 031-844-1729  
 대표 : 이소영, 담당 : 조주연

---

본 공 : 강원도 평창군 북평면 무이진동길 37  
대관할한우프리카자 김경하 귀향

232-923

**수질검사성적서**

수신 : 대관할한우프리카자 김경하      발 신 : 중앙생명과학원(주)  
 제목 : 수질검사성적서 교부      발급번호 : CTS49933  
 발 급 일 : 2016년 2월 12일

『먹는물 수질기준 및 검사 등에 관한 규칙』 제3조제2항에 따라 다음과 같이 먹는물 수질검사성적서를 발급합니다. 이 성적서는 의뢰인이 제시한 시료에 대한 결과이며 검사목적 이외에는 사용할 수 없습니다.

1. 시료 내용	
검수번호	WT16-300
검 수 일	2016년 1월 28일
검 수 장	북평면사무소
의 의 인	대관할한우프리카자 김경하
시 료 명	지하수(음용수)
검사목적	검기검사(식품위생법)
제수장소	강원 평창군 북평면 무이진동길 37
제수방법	계수일시
제수일시	2016-01-28
제수인	의뢰인

2. 수질검사 결과

검사항목	기준	검사항목	기준	검사항목	기준
총대장균군	100 CFU/mL이하	0	0.01 mg/L이하	불검출	불검출
분변성대장균군	불검출/100mL	불검출	0.7 mg/L이하	0.002	0.002
대장균	불검출/100mL	불검출	0.3 mg/L이하	0.002	0.002
콜리폼	0.01 mg/L이하	불검출	0.5 mg/L이하	0.002	0.002
페 스	1.5 mg/L이하	불검출	1.1-다중항생제내성	0.03 mg/L이하	불검출
비 스	0.01 mg/L이하	불검출	사염화탄소	0.002 mg/L이하	불검출
플 라	0.01 mg/L이하	불검출	1,2-디클로로-3,4-디플루오로벤젠	0.003 mg/L이하	불검출
수 분	0.001 mg/L이하	불검출	1,4-다이옥산	0.05 mg/L이하	불검출
시 안	0.01 mg/L이하	불검출	과일잔사합물소변량	1.000 mg/L이하	82
크 로	0.05 mg/L이하	불검출	과일잔사합물소변량	10 mg/L이하	1.3
알도나아질소	0.5 mg/L이하	불검출	부 세	무 위	없음
질산성질소	10 mg/L이하	3.4	부 이	무 이	없음
카 드	0.005 mg/L이하	불검출	동(구리)	1 mg/L이하	0.013
페 스 (보 존)	1.0 mg/L이하	불검출	박 도	5도이하	1
페 스	0.005 mg/L이하	불검출	세제(음이온계면활성제)	0.5 mg/L이하	불검출
다이아자논	0.02 mg/L이하	불검출	수소이온농도	5.8 ~ 8.5	7.2
과라티론	0.06 mg/L이하	불검출	이 연	3 mg/L이하	0.018
페나트로티론	0.04 mg/L이하	불검출	염소이온	250 mg/L이하	11.1
카 바	0.07 mg/L이하	불검출	불	0.3 mg/L이하	불검출
1,1,1-트리클로로에탄	0.1 mg/L이하	불검출	알 간	0.3 mg/L이하	불검출
테트라클로로에탄	0.01 mg/L이하	불검출	황 도	1.0 NTU 이하	0.07
펜타클로로에탄	0.03 mg/L이하	불검출	황산이온	200 mg/L이하	7
다클로로에탄	0.02 mg/L이하	불검출	알루미늄	0.2 mg/L이하	불검출

관 정      적합

수질기준초과항목

**중앙생명과학원(주)대표이사**


- 환경과 생명을 소중히 하는 아름다운 기업 -

## 4 항목별 관리가이드

### 소방안전



소방안전 항목은 고객의 안전을 책임지는 가장 기초적인 안전장치로 내 가족의 생명을 지킨다는 마음으로 정기적으로 점검하고 관리합니다.

### 전문가 어드바이스



“

고객의 안전을 보장할 수 있는 **영업배상책임보험 가입을 권장**합니다.

**소화기, 완강기, 휴대용 비상조명등, 방화문, 화재경보기** 등 업소별 필수평가항목에 제시된 최소한의 소방안전 기구를 갖추도록 합니다.

**소방 설비 및 소방기구의 점검은 소방법이 정한 기준에 부합**하도록 관리하는 것이 의무입니다.

”

## 소화기 설치 및 관리

### 해당업종

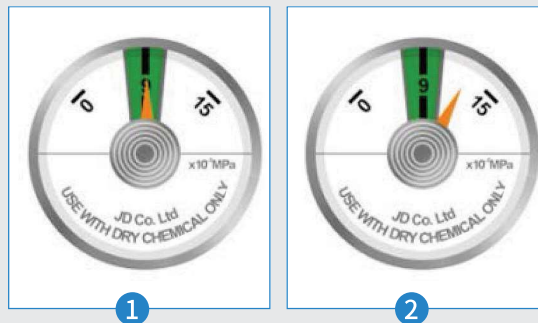
• 숙박업 (일반/생활) • 한옥체험업 (일반/헤리티지) • 외국인관광도시민박업 (G/H)

### 관리포인트

- 소화기는 복도(층별) 눈에 잘 띄는 곳에 설치합니다.
- 분말 소화기는 적정 충전 상태를 유지하고 있는 지 수시로 확인바랍니다.
- 외국인관광도시민박업의 경우 세대별 1개 이상 설치가 기준이며,  
이 외의 업종은 각 객실 및 복도(이동경로)에 설치하는 것이 기준임
- 복도 소화기 설치 간격: 대형소화기(20kg) 30m마다, 소형소화기 20m마다 1개

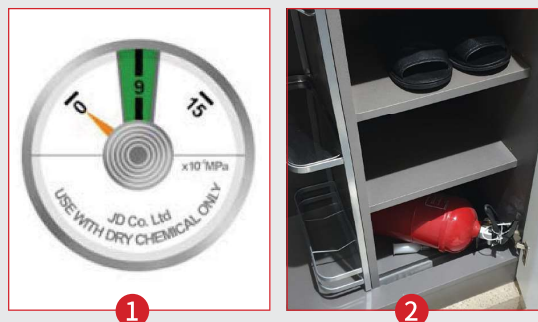
### 우수사례

1.2 분말 소화기 충전의 정상 범위는 녹색 7~9.8kg/m<sup>2</sup> 또는 그 이상



### 잠깐! 주의해야 할 탈락 사례

- 1 충전이 정상 범위에 있지 않은 경우
- 2 소화기가 안보이는 곳에 있는 경우



## 완강기 설치 및 관리

### 해당업종

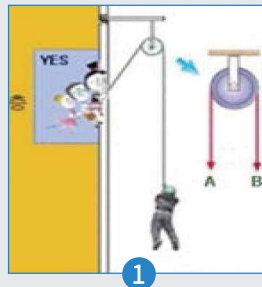
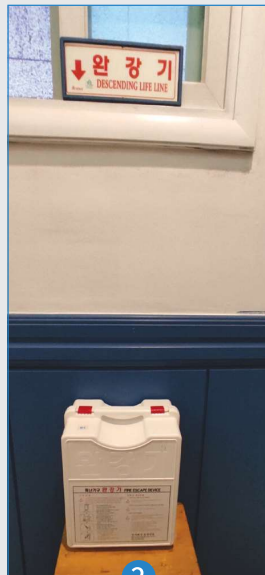
- 숙박업 (일반/생활)

### 관리포인트

- 평가기준에 따라 복도와 객실에 완강기를 구비하고 사용설명서가 있는 지, 사용가능한 상태인 지 점검합니다.
- 완강기 의무 설치대상은 3층~10층이며, 객실에 완강기 1개 또는 간이 완강기 2개 이상을 설치합니다.
- 창문상태(크기, 방법/안전용 펜스 등 부착물, 비상용 망치 보유 유무) 고려 시 완강기 사용가능한 지 확인
- 옆 건물과의 간격이 완강기 사용가능한 상태인 지 확인

### 우수사례

- 1 공통 : 사용설명서
- 2 복도 : 완강기
- 3.4 객실 : 완강기 또는 간이 완강기 2개



## 휴대용 비상조명등

### 해당업종

- 숙박업 (일반/생활)

### 관리포인트

휴대용 비상조명등은 객실마다 설치하고 적절하게 작동되고 있는 지 확인합니다.

- 축광식 표시 추가 설치 시 가점 부여
- 휴대용 랜턴은 인정 불가

### 우수사례

**1.2** 눈에 잘 띄는 곳에 휴대용 비상조명등 배치

**3** 축광식 표시



### 잠깐! 반드시 개선해야 할 사례

**1** 작동이 되지 않는 경우

**2.3** 벽에 부착하지 않은 경우





## 방화문

### 해당업종

- 숙박업 (일반/생활)

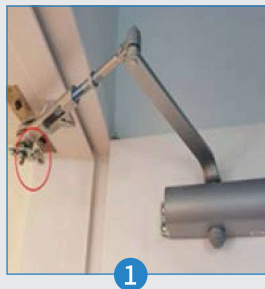
### 관리포인트

- 방화문은 상시 닫아 두는 것이 원칙입니다.
- 열어 둘 경우에는 반드시 자동폐쇄가 가능한 지 확인합니다.
- 방화문에는 장애물(고정장치, 노루발) 등이 없어야 함

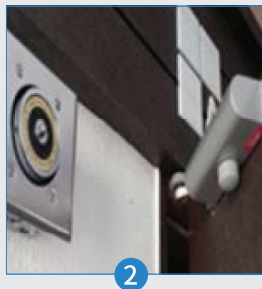
### 우수사례

방화문이 개방 상태일 경우, [화재 시 자동폐쇄 가능구조] 여부를 확인

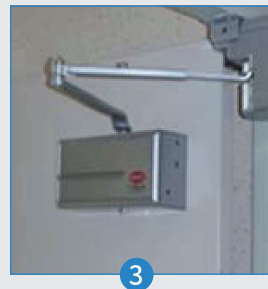
- 1 도어클로저 설치형 방화문
- 2 자동 화재탐지설비 연동, 전용 설치형 방화문
- 3 방화문에 전용센서 [자동폐쇄장치] 설치형 방화문



1



2



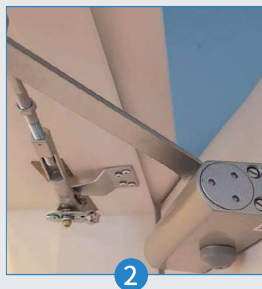
3

도어클로저 설치형 방화문의 평상시 개방 및 폐쇄 상태 확인

- 1 도어클로저에 화재 시 열에 의해 녹는 퓨즈가 없는 경우:  
평상시 폐쇄 상태이어야 함
- 2.3 도어클로저에 화재 시 열에 의해 녹는 퓨즈가 있는 경우:  
평상시 개방 상태도 가능



1



2



3

## 객실 내 화재 경보 설비

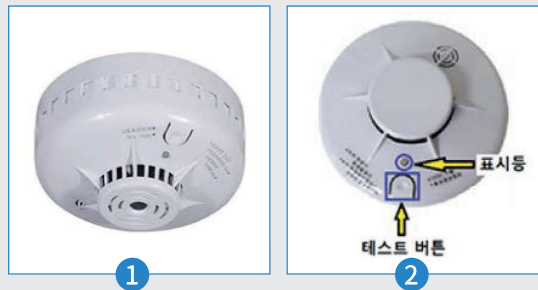
### 해당업종

• 한옥체험업 (일반/헤리티지) • 외국인관광도시민박업 (G/H)

### 관리포인트

• 객실별로 단독 경보형 감지기를 설치하고 정상적으로 작동되도록 관리합니다.

#### 1.2 단독형 화재 감지기 및 관리 상태 확인 방법



## 객실 내 일산화탄소 경보기

### 해당업종

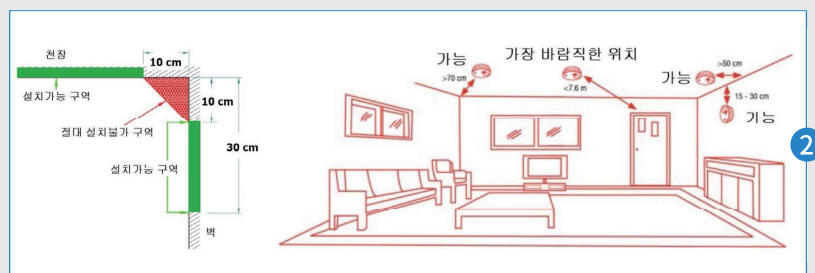
• 한옥체험업 (일반/헤리티지) • 외국인관광도시민박업 (G/H)

### 관리포인트

• 개별난방을 제공하는 객실에는 반드시 일산화탄소 경보기를 설치하고 정상적으로 작동되도록 관리합니다.

#### 1 일산화탄소 경보기 예시

- 2 천장 설치시 : 천장 모서리로부터 10cm 이내 설치 불가  
벽면 설치시 : 천장 모서리로부터 10~30cm 이내 설치시만 인정



## 4 항목별 관리가이드

### 인적자원



인적자원 항목은 숙박업 종사자의 전문성을 가늠할 수 있는 요소로서 한국관광 서비스의 질적 평가를 책임지는 항목입니다. 또한 쉽게 흉내낼 수 없는 차별적 요소로 고객이 우리의 서비스를 더 오랫동안 가치 있게 인식하도록 해줍니다.

### 전문가 어드바이스



“

외국어가 가능한 종업원이 없는 경우에는  
**1330 관광안내전화를 적극 활용**하여 주시기 바랍니다.

업주 및 종업원에 대한 교육은 **한국관광공사에서 제공하는 온라인 교육과 서비스매뉴얼**을 적극 활용하시기 바랍니다.

”

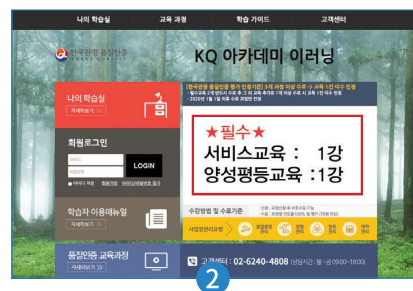
## 온라인교육 사이트 이용방법

- 한국관광품질인증 사이트[ koreaquality.or.kr]에서 KQ이러닝 홈페이지로 연결
- 한국관광공사 온라인 교육은 3강(75분)당 교육 이수 1개로 인정 (교육이수증 발급)  
★필수교육 : 서비스 교육 1강 + 양성평등 교육 1강 반드시 포함

- 1 한국관광 품질인증 홈페이지
- 2 KQ 아카데미 이러닝 홈페이지



1



2

## 서비스 매뉴얼

- 한국관광 품질인증 사이트[ koreaquality.or.kr] > 자료실 다운로드



## 5 참고 항목

### 프리미어 항목

- 숙박업(일반/생활)과 한옥체험업(일반)은 1차, 2차 평가점수 총점의 90%이상 득점한 업소에 대해 프리미어 등급을 부여하고 있습니다.
- 프리미어 등급을 받기 위해서는 1개 이상의 외국어 안내가 가능하고 종사자가 유니폼과 명찰을 착용해야 합니다.  
또한 다양한 객실과 조식 서비스, 안락한 로비 등 수준 높은 시설과 서비스를 제공해야 합니다.
- 프리미어 필수 항목을 모두 갖춘 업소는 추후 프리미어 등급 상향 신청이 가능합니다.

평가항목	일반숙박업	생활숙박업	한옥체험업 (일반)
외국어 안내 서비스 수준	○	○	○
종사자의 복장 상태 (유니폼 및 명찰 착용 상태)	○	○	○
종사자의 단정한 모습	○	○	○
객실의 다양성	○	○	
조식 서비스 제공	○		○
로비의 안락감	○	○	
취사(조리)시설 품질 상태		○	

## 5 참고 항목

### 위생관리 항목 권장 사례

- 1 응급약품 구비
- 2 프런트 데스크에 손소독제 비치
- 3 공기살균기 설치
- 4.5 걸레는 용도별 구분/ 청소도구는 구획별, 용도별로 걸이를 이용
- 6 방충망과 창문틈 점검, 방충망 보수
- 7.8.9 객실 및 린넨실 일반/ 진드기/ 소독약 살균

