

우수물류기업 인증심사 업무에 관한 세부규정(안)

- 항만구역 물류창고업 -

I. 인증 심사항목 체계	1
1. 리더십 및 경영전략	3
2. 사업안정성	6
3. 업무처리 역량	10
4. 자산	16
5. 화물확보 및 고용	22
6. 안정성	24
II. 인증 심사 절차	27
1. 인증신청 및 접수	27
2. 서류심사 및 현장심사	27
3. 심사결과 심의	28
4. 이의신청	28
4. 인증서 발급	29



한국해양수산개발원
우수물류기업인증센터

I. 인증 심사항목 체계

□ 전체 심사항목 체계

인증분야	심사항목 및 배점		세부심사항목 및 배점	
공 통 (25점)	1. 리더십 및 경영전략	5	1.1 경영비전, 목표, 추진전략	1
			1.2 최고경영진의 의지 및 리더십	2
			1.3 물류서비스 품질 경영전략	2
	2. 사업 안정성	10	2.1 재무성과	10
	3. 업무처리 역량	10	3.1 인력확보	5
			3.2 고객지원 역량 및 신인도	5
물류창고 기업 (75점)	4. 자산	50	4.1 유형자산	20
			4.2 무형자산	30
	5. 화물확보 및 고용	15	5.1 화물확보 실적	5
			5.2 장기고객 확보	5
			5.3 종사자 고용 현황	5
	6. 안정성	10	6.1 안전 및 보안관리	6
			6.2 친환경	4

□ 공통분야 평가지표

심사항목 (배점)	세부심사항목 (배점)	평가내용		제출자료(예)
1. 리더십 및 경영전략 (5)	1.1 경영비전, 목표, 추진전략 (1)	<ul style="list-style-type: none"> 경영비전, 연도별 경영목표, 추진전략 및 실행 계획이 달성가능한 수준에서 체계적으로 작성되어 있는가 		<ul style="list-style-type: none"> 경영비전, 목표, 추진전략 및 실행계획, 로드맵 등에 관한 문서
	1.2 최고경영진의 의지 및 리더십 (2)	<ul style="list-style-type: none"> 회사의 비전, 경영목표, 추진전략 및 실행계획 등이 직원에게 폭넓게 공유되고 있는가 		<ul style="list-style-type: none"> 메일알림, 홈페이지공지, 조회, 게시판, 워크숍, 월례조례 등
	1.3 물류서비스 품질 경영전략 (2)	<ul style="list-style-type: none"> 경영비전 및 목표에 맞추어 신속성, 안전성 및 친절도 등의 측면에서 물류서비스 품질 지표 설정, 목표 관리 및 피드백이 체계적, 지속적으로 관리되고 있는가 		<ul style="list-style-type: none"> 물류서비스 품질 경영전략 수록 문서
2. 사업 안정성 (10)	2.1 재무성과 (10)	2.1.1 성장성 지표 (2)	<ul style="list-style-type: none"> 매출액 증가율 (1) 총자산 증가율 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 외부감사보고서 표준재무제표 등 재무성과를 나타내는 서류 장기계약 매출액 비중을 나타내는 서류 등
		2.1.2 수익성 지표 (4)	<ul style="list-style-type: none"> 자기자본(순)이익율 (1) 매출액순이익율 (1) 매출액영업이익율 (2) 	
		2.1.3 안정성 지표 (4)	<ul style="list-style-type: none"> 부채비율 (2) 장기계약 매출액비율 (1) 유동비율 (1) 	
3. 업무처리 역량	3.1 인력확보 (5)	3.1.1 전문인력확보 (3)	<ul style="list-style-type: none"> 물류전문인력 비율 (2) 	<ul style="list-style-type: none"> 고용보험 납부실적 자격증 및 학위 증명 문서 등
		3.1.2 교육훈련수준 (2)	<ul style="list-style-type: none"> 1인당 교육시간 (1) 1인당 교육비용 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 사내외 교육 및 세미나 참가실적 교육비 납부영수증 교육 수료증 등
	3.2 고객지원 역량 및 신인도 (5)	3.2.2 법규준수도 (1)	<ul style="list-style-type: none"> 관세청 법규준수도 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 관세청 법규준수도 점수 기타 관세청 등으로부터의 행정처분여부를 나타내는 문서
		3.2.3 고객만족도 (4)	<ul style="list-style-type: none"> 기업 만족도 조사 (2) 심사대행기관 설문조사 (2) 	<ul style="list-style-type: none"> 만족도 조사 및 활용 문서 고객리스트

1. 리더십 및 경영전략 (5점)

1.1 경영비전, 목표, 추진전략 (1점)

- 경영비전, 연도별 경영목표, 추진전략 및 실행계획이 달성가능한 수준에서 체계적으로 작성되어 있는가

가. 확인자료

- 경영비전, 연도별 경영목표, 추진전략 및 실행계획 등을 포함하는 증거서류
 - 비전, 목표, 전략 및 로드맵, 사업부 단위 계획 등을 포함하는 문서
 - 연간 목표 등에 관한 달성 여부 검토 문서, 목표/전략 등 반영(피드백)문서

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사 : 제출 문서 검토 및 평가

구분	평가 점수
비전(미션, 비전, 목표, 전략 및 실행계획 등 포함) 수립되어 있으나, 환경 및 기업역량 분석, 포지셔닝 등에 대한 분석이 이루어지지 않음	50~59%
현황분석에 근거한 비전이 수립되어 있으나, 비전 체계(미션, 비전, 목표, 전략 및 실행계획 간 연계성) 부족	60~69%
현황분석에 근거하고 비전체계가 잘 구축되어 있으나, 목표의 구체화(지표화, 수치화) 부족	70~79%
현황분석에 근거하고 비전체계가 잘 구축되어 있고 목표가 구체적이거나, 연도별 달성수준 점검 등이 부족	80~89%
현황분석에 근거하고 비전체계가 잘 구축되어 있고 목표가 구체적이며, 연도별 달성수준 점검 등을 통해 목표 및 전략 등을 지속적으로 수정	90~100%

※ 대체할 근거가 있을 경우 50% 이내 점수 부여

1.2 최고경영진의 의지 및 리더십 (2점)

- 회사의 비전, 경영목표, 추진전략 및 실행계획 등이 직원에게 폭넓게 공유되고 있는가

가. 확인자료

- 신년사 및 메일 알림, 홈페이지 공지, 게시판 공유, 워크숍(연찬회 등), 월례/주간조례 등 경영전파 활동 및 종업원 참여프로그램 시행 실적 등을 나타내는 서류

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사 : 제출 문서 검토 및 평가
- 현장심사 : 직원 등에게 무작위로 올해 경영목표 질의 등 포함

구분	평가 점수
회사의 비전(경영목표, 추진전략 및 실행계획 포함)에 대한 접근이 임원 및 특정직원에 한정되는 등 제한적임	50~59%
회사의 비전(경영목표, 추진전략 및 실행계획 포함)에 대한 접근이 다양하고 체계적이나, 일방향임	60~69%
회사의 비전(경영목표, 추진전략 및 실행계획 포함)을 공유하는 방식이 다양하고 체계적이며, 직원 참여프로그램을 운영 중이나, 직원들이 비전에 대해 거의 모름	70~79%
회사의 비전을 공유하는 방식이 다양하고 체계적이며, 직원들의 비전 이해도가 양호한 수준임	80~89%
회사의 비전을 공유하는 방식이 다양하고 체계적이며, 직원들이 회사의 비전을 잘 이해하고 있음	90~100%

※ 대체할 근거가 있을 경우 50% 이내 점수 부여

1.3 물류서비스 품질 경영전략 (2점)

- 경영비전 및 목표에 맞추어 신속성, 안전성 및 친절도 등의 측면에서 물류서비스 품질 지표 설정, 목표 관리 및 피드백이 체계적, 지속적으로 관리되고 있는가

가. 확인자료

- 물류서비스 관리 지표구성 및 측정, 피드백 등에 관한 품질관리 및 업무매뉴얼 문서
 - 정시성, 신속성, 저렴한 비용, 창고운영 안정성(사고율), 분실율, 고객 응대 속도 및 친절도 등의 관점에서의 물류서비스 품질관리 지표 등에 대한 관리 문서
- 전체 조직, 관련 부서 KPI 지표 등을 보여줄 수 있는 문서

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사 : 제출 문서 검토 및 평가
- 현장심사 : 인터뷰

구분	평가 점수
전사차원의 물류서비스 품질 수준 제고 노력이 있으나 지표화되지 않아 목표수치가 없으며, 측정되지 않음	50~59%
전사차원의 물류서비스 품질 수준 제고를 위해 목표 수준이 설정되어 있고, 측정하고 있음	60~69%
전사 뿐 아니라 본부 및 팀 등의 관련 부서별로 물류서비스 품질 목표 수준이 설정되어 있고 측정하고 있음	70~79%
전사차원의 물류서비스 품질 수준 제고를 위해 목표 수준 설정 및 측정을 통해, 신규 목표 수준 설정 및 측정방안 제고 등의 개선이 이루어짐	80~89%
전사 뿐 아니라 본부 및 팀 등의 관련 부서별로 세분화된 물류 서비스 품질 목표 수준 설정 및 측정을 통해, 신규 목표 수준 설정 및 측정방안 제고 등의 개선이 이루어짐	90~100%

※ 대체할 근거가 있을 경우 50% 이내 점수 부여

※ 기업의 경영전략에 해당될 수 있으므로 지표의 다양성 여부는 평가에 반영하지 않음

2. 사업안정성 (10점)

2.1 재무성과 (10점)

2.1.1 성장성 지표 (2점)

- 기업의 자산, 자본 등 경영규모와 기업활동의 성과가 당해연도 중 전년에 비하여 얼마나 증가하였는가를 나타내는 지표로서, 기업의 경쟁력이나 미래의 수익창출능력을 간접적으로 나타냄

가. 확인자료

- 재무제표 : 최근 3개년 간(2013~2015)의 외부감사보고서, 국세청 홈택스 서비스를 통해 발급된 표준재무제표
- 또는 세무사, 공인회계사, 「중소기업진흥에 관한 법률」 제46조에 의한 경영지도사 등 적격자의 원본대조필 확인을 마친 감사보고서 및 이에 준하는 문서

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사로 완료
- 매출액 증가율 (1점)
 - 정의 : 전기 매출액에 대한 당기 매출액의 증가율, $\frac{\text{당기 매출액}}{\text{전기 매출액}} \times 100 - 100$
 - 만점 기준 : 5.95% 이상이면 만점 (기업경영분석 중, “H52. 참고 및 운송관련 서비스업”의 매출액 증가율의 2013년과 2014년 평균임. 2014년이 최신)
 - ※ 3개년의 재무제표를 제공하므로, 신청인의 지표는 2014년과 2015년으로 나와서 시차 발생하나, 기업경영분석은 연말에 발간되므로 현재로서 최신 2개연도의 평균치 이용
 - 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(5.75, \text{최신 2개년도 매출액 증가율 평균})}{5.75}$
- 총자산 증가율 (1점)
 - 정의 : 기업에 투하된 총자산이 얼마나 증가하였는가를 나타내는 비율,
 $\frac{\text{당기 말 총자산}}{\text{전기 말 총자산}} \times 100 - 100$
 - 만점 기준 : 3.30% 이상이면 만점 (기업경영분석 중, “H52. 참고 및 운송관련 서비스업”의 총자산 증가율의 2013년과 2014년 평균임. 2014년이 최신)

※ 3개년의 재무제표를 제공하므로, 신청인의 지표는 2014년과 2015년으로 나와서 시차 발생하나, 기업경영분석은 연말에 발간되므로 현재로서 최신 2개연도의 평균치 이용

- 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(3.30, \text{최신 2개년도 총자산 증가율 평균})}{3.30}$

2.1.2 수익성 지표 (4점)

- 일정기간 동안의 기업의 경영성과를 측정하는 비율로서, 투입된 자본 또는 자산, 매출수준에 상응하여 창출한 이익의 정도를 나타냄

가. 확인자료

- 재무제표 : 최근 3개년 간(2013~2015)의 외부감사보고서, 국세청 홈택스 서비스를 통해 발급된 표준재무제표
- 또는 세무사, 공인회계사, 「중소기업진흥에 관한 법률」 제46조에 의한 경영지도사 등 적격자의 원본대조필 확인을 마친 감사보고서 및 이에 준하는 문서

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사로 완료
- 자기자본(순)이익율 (1점)
 - 정의 : 자기자본에 대한 당기순이익의 비율을 나타내는 지표로서 ROE(Return on Equity), $\frac{\text{당기순이익}}{\text{자기자본(평균)}} \times 100$
 - 만점 기준 : 2.45% 이상이면 만점 (기업경영분석 중, “H52. 참고 및 운송관련 서비스업”의 자기자본순이익율의 2012~2014년 평균임. 2014년이 최신)
 - ※ 3개년의 재무제표를 제공하므로, 신청인의 2013년 ROE에서 분모에 해당하는 “자기자본”은 당기말 기준을 그대로 이용함. (대신, 2014년과 2015년은 전기말과 당기말의 자기자본 평균치를 이용)
 - 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(2.45, \text{최신 3개년도 자기자본순이익율 평균})}{2.45}$

○ 매출액순이익율 (1점)

- 정의 : 매출액에 대한 당기순이익의 비율을 나타내는 지표, $\frac{\text{당기순이익}}{\text{매출액}} \times 100$
- 만점 기준 : 2.36% 이상이면 만점 (기업경영분석 중, “H52. 참고 및 운송관련 서비스업”의 매출액순이익율의 2012~2014년 평균임. 2014년이 최신)
- 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(2.36, \text{최신 3개년도 매출액순이익율})}{2.36}$

○ 매출액영업이익율 (2점)

- 정의 : 기업의 주된 영업활동에 의한 성과를 판단하기 위한 지표,
 $\frac{\text{영업이익}}{\text{매출액}} \times 100$
- 만점 기준 : 9.10% 이상이면 만점 (기업경영분석 중, “H52. 참고 및 운송관련 서비스업”의 매출액영업이익율의 2012~2014년 평균임. 2014년이 최신)
- 산출식 : 배점(2점) $\times \frac{\min(9.10, \text{최신 3개년도 매출액영업이익율})}{9.10}$

2.1.2 안정성 지표 (4점)

- 단기채무 지불능력인 유동성과 경기대응 능력인 안정성 측정 필요

가. 확인자료

- 재무제표 : 최근 3개년 간(2013~2015)의 외부감사보고서, 국세청 홈택스 서비스를 통해 발급된 표준재무제표
- 또는 세무사, 공인회계사, 「중소기업진흥에 관한 법률」 제46조에 의한 경영지도사 등 적격자의 원본대조필 확인을 마친 감사보고서 및 이에 준하는 문서
- 1년 이상 장기계약 매출액 비율

나. 평가점수 산출 방법

○ 서류심사로 완료

○ 부채비율 (2점)

- 정의 : 타인자본과 자기자본 간의 관계를 나타내는 대표적인 안정성 지표,

$$\frac{\text{유동부채} + \text{비유동부채}}{\text{자기자본}} \times 100,$$

유동부채: 1년 이내에 지급기일이 도래하는 부채,

비유동부채: 1년 이후에 지급기일이 도래하는 부채

- 만점 기준 : 164.67% 이하면 만점 (기업경영분석 중, “H52. 참고 및 운송관련 서비스업”의 부채비율의 2012~2014년 평균임. 2014년이 최신)

※ 164.67%의 3배가 될 경우, 절반 점수 부여

- 산출식 : 중간 구간은 비례식 적용

164.67%의 2배이면, 1.5점

164.67%의 3배이면, 1점

164.67%의 4배이면, 0.5점

164.67%의 5배 이상이면, 0.25점 (고정)

○ 장기계약 매출 비중 (1점)

- 정의 : 총 매출액 중 1년 이상의 장기계약에 따른 매출액 비율,

- 만점 기준 : 70% 이상이면 만점 부여, 미만인 경우 만점 대비 비율로 계산

※ 종합물류기업인증 평가기준 준용

- 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(70, \text{장기매출액비중})}{70}$

○ 유동비율 (1점)

- 정의 : 단기채무에 충당할 수 있는 유동자산이 얼마나 되는가를 평가하여 기업의

단기지급능력을 판단할 수 있는 지표, $\frac{\text{유동자산}}{\text{유동부채}} \times 100,$

- 만점 기준 : 76.74% 이상이면 만점 (기업경영분석 중, “H52. 참고 및 운송관련 서비스업”의 부채비율의 2012~2014년 평균임. 2014년이 최신)

- 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(76.74, \text{최신3개년도 평균})}{76.74}$

3. 업무처리 역량 (10점)

3.1 인력확보 (5점)

3.1.1 전문인력확보(3점)

- 전문인력을 얼마나 확보하고 있는가

가. 확인자료

- 고용보험 납부실적
- 물류전문인력 인증 범위
 - CPM(Certified Purchasing Manager), CPL(Certified Professional Logistician), CPIM(Certified in Production and Inventory Management), 물류관리사, 유통관리사, 전자상거래관리사, 국제무역사, 보세사, 관세사 및 물류관련 석사학위 이상 소지자 등

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사로 완료
- 전문인력의 비율이 총 종업원수의 5% 이상일 경우 만점 부여, 만점 미만인 경우 비율로 계산
 - 단 종업원 수의 5%에 해당하는 인원수가 20명 미만일 경우, 20명을 만점 기준으로 함
 - ※ 종합물류기업인증 평가기준 준용

3.1.2 교육훈련수준 (2점)

- 기업업무 효율성 증진을 위해 직원 교육에 투입하는 자원은 어느정도인가

가. 확인자료

- 사내외 교육 및 세미나 참가실적, 교육비 납입 영수증, 교육 수료증 등

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사로 완료
- 1인당 교육시간 (1점)
 - 만점 기준 : 1인당 물류관련 교육이수시간이 연평균 10시간 이상인 경우
※ 종합물류기업인증 평가기준 준용
 - 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(10\text{시간}, 1\text{인당 교육시간})}{10\text{시간}}$
- 1인당 교육비용 (1점)
 - 만점 기준 : 1인당 43.67만원 이상인 경우 만점
※ 엑스퍼트컨설팅 발표자료, 제 9회 인재개발 실태조사 발표 & 2013 HRD Trend
1인당 평균교육비: 중견기업 53만원, 중소기업 43만원, 운수업 35만원
 - 산출식 : 배점(1점) $\times \frac{\min(43.67, 1\text{인당 교육비용})}{43.67\text{만원}}$

3.2 고객지원 역량 및 신인도 (5점)

3.2.1 법규준수도(1점)

- 수출입 관련 규정 의무 등과 관련하여 법규를 얼마나 준수하고 있는가

가. 확인자료

- 관세청 법규 준수도 점수
 - 수출입업체, 관세사, 보세구역운영인, 보세운송업체, 특급택송업체, 화물운송주선업자, 하역업자, 선박회사, 항공사, 해외공급업자 등이 관세청 법규준수도 평가대상

- 또는 최근 3년간 관세청 등으로부터 벌금, 몰수·추징 및 영업정지 등의 처분을 받거나 이러한 사실이 없음을 증명하는 서류

나. 평가점수 산출 방법

- 서류심사로 완료

구분	평가 점수
법규 준수도 평가점수가 60점 이상	50~59%
법규 준수도 평가점수가 70점 이상 또는 관세청으로부터 벌금, 몰수·추징 등의 행정 처분을 받은 적이 있음	60~69%
법규 준수도 평가점수가 80점 이상	70~79%
법규 준수도 평가점수가 90점 이상	80~89%
법규 준수도 평가점수가 95점 이상 또는 관세청으로부터 벌금, 몰수·추징 및 영업정지 등의 행정 처분을 받은 사실이 없음	90~100%

※ 관세청으로부터 영업정지 등의 행정 처분을 받은 경우 0점 처리

3.2.2 고객만족도 (4점)

- 자체적인 평가 및 피드백 시스템을 보유하고 있는가
- 제공 서비스에 대한 고객 만족도는 어느 정도인가

가. 확인자료

- 자체적인 고객만족도 평가 실시(기간, 대상, 항목 및 결과 등) 및 피드백을 보여주는 문서
- 고객 리스트(기업명, 담당자명, 전화번호, 이메일)

나. 평가점수 산출 방법

○ 자체 고객만족도 조사 및 피드백 (2점)

구분	평가 점수
고객만족도 및 의견 수렴 준비 중 (문항 및 중점요소 등 검토 중)	50~59%
고객만족도 및 의견 수렴을 실시한바 있음 (비정기적)	60~69%
고객만족도 및 의견 수렴을 정기적으로 실시하고 있으나, 현황파악 수준이며 개선 노력은 거의 하지 않음	70~79%
고객만족도 및 의견 수렴을 정기적으로 실시하고 있으며, 요구사항을 개선하려고 노력 중	80~89%
고객만족도를 실시하고 있으며, 고객들의 요구사항에 대한 개선노력을 수치화하여 평가하고 있음	90~100%

○ 심사대행기관 설문조사 (2점)

- 고객리스트 미 제공 시, 점수 부여 없음

- 산출식 : 배점(2점) × $\frac{\text{설문점수 결과}}{100}$

PART I. 기업 일반 만족도

AQ01. 귀하는 000 기업의 창고 규모 및 시설이 안정적인 서비스를 제공할 수 있을 만큼의 규모(면적)를 갖추고 있다고 생각하십니까?
① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

AQ02. 귀하는 000 기업이 물류창고를 운영하기 위해 충분한 장비를 확보하고 있다고 생각하십니까?
① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

AQ03. 귀하는 000 기업이 전반적으로 물류창고를 효율적이고 효과적으로 운영하고 있다고 생각하십니까?
① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

AQ04. 귀하는 물류창고기업을 이용하는데 불편한 점이 있습니까?
① 있다 => AQ04_1번으로 ② 없다 => BQ01번으로

AQ04_1. 그렇다면, 물류창고기업을 이용하는 데 있어 불편함이 어느 정도 입니까?

← 적음

① — ② — ③ — ④ — ⑤ — ⑥ — ⑦ — ⑧ — ⑨ — ⑩

AQ04_2. 귀하께서 불편함을 느끼시는 사유를 적어주십시오.
()

PART II. 보관 및 상·하차부분 만족도 조사

BQ01. 귀하는 화물보관 시 화물의 보관 상태에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

BQ02. 귀사가 보관하는 화물의 안전을 위해 000기업의 보안설비(CCTV, 침입자 방지 시스템 등)가 잘 되어있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

BQ03. 귀하께서는 000기업의 보관창고 및 상·하차 작업장의 청결수준이 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 매우 청결 ② 청결 ③ 보통 ④ 불결 ⑤ 매우 불결

BQ04. 귀하는 000기업의 물류창고 이용 시 입출고가 신속·정확하다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

BQ05. 000기업의 물류창고 이용 시 보관중인 화물의 보관시간, 출고시간, 재고량 변동 등의 정보제공이 원활하게 이루어 집니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

BQ06. 000기업 물류창고 이용 시 화물파손율 및 분실율이 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 매우 높음 ② 높음 ③ 보통 ④ 낮음 ⑤ 매우 낮음

BQ07. 화물 파손 및 작업 중 문제 발생 시 대응 및 보상 등이 적절하였습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

BQ08. 보관 및 상·하차 시 000 기업이 개선할 사항이 있다면 적어주십시오.

개선사항: _____

PART III. 고객 서비스 만족도 조사

CQ01. 전화통화 및 방문 시 000기업 담당직원의 응대가 적절하였습니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

CQ02. 000기업 담당직원이 귀사와 진행 중인 업무에 대해 어느 정도 파악하고 있었습니까?

- ① 매우 정확 ② 정확 ③ 보통 ④ 모름 ⑤ 매우 모름

CQ03. 000기업과 계약 및 업무처리 시 과정이 간결하고 투명하게 이루어졌습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

CQ04. 귀하께서는 000기업의 계약이행 성실성에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

CQ05. 000기업 물류창고 이용하면서 불편한 점 및 개선사항 등을 요청하였을 때 적극적으로 처리하였습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

CQ06. 000 기업의 고객 서비스 부분에서 개선할 사항이 있다면 적어주십시오.

개선사항: _____

PART IV. 종합적인 만족도 조사

DQ01. 귀하는 평소에 000기업의 서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

DQ02. 귀사는 앞으로도 000기업의 서비스를 이용할 의향이 있으신가요?

- ① 꼭 이용할 것임 ② 이용할 것임 ③ 보통
④ 이용하지 않을 것임 ⑤ 전혀 이용하지 않을 것임

DQ03. 귀사는 물류창고기업을 타기업에게 추천한다면 000기업을 추천할 의향이 있으신가요?

- ① 꼭 추천할 것임 ② 추천할 것임 ③ 보통
④ 추천하지 않을 것임 ⑤ 전혀 추천하지 않을 것임

DQ04. 종합적인 측면에서 더 나은 물류창고기업이 되기 위해 000 기업이 꼭 개선해야할 점이 있다면 자유롭게 말씀해주시기 바랍니다.

□ 물류창고업 평가지표

심사항목 (배점)	세부심사항목 (배점)	평가내용		제출자료(예)
4. 자산 (50)	4.1 유형자산 (20)	4.1.1 창고시설 확보 (5)	• 창고서비스를 안정적으로 제공할 수 있을만큼 창고시설을 충분히 확보하고 있는가	• 창고시설 현황내역서 • 시설관리지침 및 점검기록 • 시설 투자계획 및 실적
		4.1.2 창고시설 투자 (5)	• 업무효율성 제고 및 개선을 위한 시설 투자계획이 있는가	
		4.1.3 장비 확보 (5)	• 장비를 충분히 확보하고 있으며 효율적으로 관리가 되고 있는가	• 장비관리지침 • 장비 점검기록
		4.1.4 장비 투자 (5)	• 업무효율성 제고 및 개선을 위한 장비 투자계획이 있는가	• 장비개선기록 • 장비투자계획
	4.2 무형자산 (30)	4.2.1 정보시스템 확보 (5)	• 효율적인 물류창고 운영 및 서비스 제공을 위해 정보시스템을 보유하고 있는가	• ERP, WMS 현황 • 정보시스템 매뉴얼 • 정보시스템 투자 계획 및 진행사항
		4.2.2 정보시스템 투자 (5)	• 정보시스템 투자 및 개선계획이 있는가	
		4.2.3 화물정보 제공 (5)	• 화물의 입출고 및 위치 등이 화주에게 제공되고 있는가	• 화물정보제공 방법
		4.2.4 업무 매뉴얼 (5)	• 업무매뉴얼이 잘 구성되어 있으며 작업자가 해당 업무매뉴얼을 숙지하고 있는가	• 조직현황 • 업무매뉴얼 • 업무매뉴얼 이수 현황 및 참가실적
		4.2.5 사업의 전문성 (10)	• 특화 품목, 특허 등을 확보하고 있으며 신규 BM을 발굴하고 있는가	• 특허 • BM 설명 자료
5. 화물확보 및 고용 (15)	5.1 화물확보실적 (5)	• 화물을 얼마나 효율적으로 처리하고 있는가		• 1년간 화물처리실적
	5.2 장기고객 확보 (5)	• 물류창고를 운영함에 있어 얼마만큼의 물량을 안정적으로 확보하고 있는가?		• 장기계약서 사본
	5.3 종사자 고용현황 (5)	• 물류창고를 운영함에 있어 얼마만큼의 고용이 이루어지고 있는가		• 고용보험 납부실적
6. 안정성 (10)	6.1 안전 및 보안관리 (6)	6.1.1 안전관리 (3)	• 시설, 장비, 화물 등에 대한 안전관리가 체계적으로 시행되고 있는가	• 안전점검/개선기록 • 화물보상 보험 및 방재보험(보상내용 및 수준) • 보험증서
		6.1.2 보안관리 (3)	• 시설, 장비, 화물 등에 대한 보안관리가 체계적으로 시행되고 있는가	• 보안시스템 및 보안업체 계약서류 • 보안개선실적
	6.2 친환경 (4)	6.2.1 친환경 (2)	• 친환경 시설을 보유, 활용하고 있는가	• 친환경 시설 및 장비현황, 관리지침/점검기록
		6.2.2 에너지 절감 (2)	• 에너지 절감을 위해 노력하고 있는가	• 에너지관리기록 및 절감관련 문서

4. 자산 (50점)

4.1 유형자산 (20점)

4.1.1 창고시설 확보 (5점)

- 창고서비스를 안정적으로 제공할 수 있을 만큼 창고시설을 충분히 확보하고 있는가

가. 확인자료

- 창고시설 현황내역서, 건축물관리대장
- 시설관리지침 및 점검기록 등

나. 평가점수 산출방법

- 서류심사: 창고 서비스의 안정적인 제공을 위한 창고 확보 여부
- 현장심사: 시설 확인

구분	평가 점수
확보 부지 대비 창고시설 규모가 부족 (투자계획 이행 미비)	50~59%
확보 부지 대비 창고시설 규모(면적)가 적절	60~79%
확보 부지 대비 창고시설 규모와 함께 내부 설비도 함께 완비	80~100%

4.1.2 창고시설 투자 (5점)

- 업무효율성 제고 및 개선을 위한 시설 투자계획이 있는가

가. 확인자료

- 시설 투자계획 및 실적

나. 평가점수 산출방법

- 신규화물 유치 및 추가 서비스 제공을 위한 시설 개선 및 신규 투자계획

구분	평가 점수
시설 개선 및 투자계획 등이 수립 검토 중	50~59%
시설 개선 및 투자계획 등이 수립되어 있으나, 체계성 및 구체성 결여	60~69%
시설 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이거나, 단기 계획만 존재	70~79%
시설 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이고, 단기계획과 중장기 계획이 동시 수립	80~89%
시설 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이고, 현재 진행 중 (증축, 신규 부지 임대 입찰 등)	90~100%

4.1.3 장비 확보 (5점)

- 장비를 충분히 확보하고 있으며 효율적으로 관리가 되고 있는가

가. 확인자료

- 장비 확보현황, 장비 관리지침, 장비 점검기록, 장비 개선 실적

나. 평가점수 산출방법

- 장비 확보 및 관리 현황

구분	평가 점수
장비가 충분히 확보되어 있으나, 관리지침 등이 부재	50~59%
장비가 충분히 확보되어 있고 관리지침이 체계적이거나 정기 점검은 미비	60~69%
장비가 충분히 확보되어 있고 관리지침이 체계적이며, 정기점검 이행	70~79%
장비가 충분히 확보되어 있고, 체계적인 관리지침에 따라 정기점검을 하고 있으나 개선사례는 미흡	80~89%
충분한 장비확보, 정기점검 및 지속적인 관리를 통해 개선사례 존재	90~100%

4.1.4 장비 투자 (5점)

- 업무효율성 제고 및 개선을 위한 장비 투자계획이 있는가

가. 확인자료

- 장비개선기록, 장비투자계획

나. 평가점수 산출방법

- 신규화물 유치 및 추가 서비스 제공을 위한 장비 개선 및 신규 투자계획

구분	평가 점수
장비 개선 및 투자계획 등이 수립 검토 중	50~59%
장비 개선 및 투자계획 등이 수립되어 있으나, 체계성 및 구체성 결여	60~69%
장비 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이거나, 단기 계획만 존재	70~79%
장비 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이고, 단기계획과 중장기 계획이 동시 수립	80~89%
장비 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이고, 계획이 현재 진행 중 (구매 및 신규 임대 등)	90~100%

4.2 무형자산 (30점)

4.2.1 정보시스템 확보 (5점)

- 효율적인 물류창고 운영 및 서비스 제공을 위해 정보시스템을 보유하고 있는가

가. 확인자료

- ERP, WMS 구축결과(자체개발 및 범용형 도입) 및 기능, 정보시스템 매뉴얼

나. 평가점수 산출방법

- 서류심사: 정보시스템 확보 현황 및 수준
- 현장심사: 시설 확인

구분	평가 점수
정보시스템이 아닌 간단한 프로그램 등으로 관리	50~59%
ERP만 보유, 창고는 수기로 관리	60~69%
ERP 보유 및 ERP에서 기초적인(제한적인) 창고관리 기능	70~79%
ERP 및 WMS(자체 창고관리) 보유	80~89%
ERP 및 WMS 보유 - 화주의 ERP 등과의 연계 등 외부확장 기능 가능	90~100%

4.2.2 정보시스템 투자 (5점)

- 정보시스템 투자 및 개선계획이 있는가

가. 확인자료

- 정보시스템 투자계획 및 진행현황

나. 평가점수 산출방법

- 효율적인 창고운영을 위한 정보시스템 개선 및 투자계획
- 현장심사: 시설 확인

구분	평가 점수
정보시스템 개선 및 투자계획 등이 수립 검토 중	50~59%
정보시스템 개선 및 투자계획 등이 수립되어 있으나, 체계성 및 구체성 결여	60~69%
정보시스템 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이나, 단기 계획만 존재	70~79%
정보시스템 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이고, 단기계획과 중장기 계획이 동시 수립	80~89%
정보시스템 개선 및 투자계획 등이 체계적이고 구체적이고, 계획이 현재 진행 중	90~100%

4.2.3 화물정보제공 (5점)

- 화물의 입출고 및 위치 등이 화주에게 제공되고 있는가

가. 확인자료

- 정보시스템 기능, 화물정보 제공 방법

나. 평가점수 산출방법

- 고객에 대한 화물제공 정보 방법
- 현장심사: 시설 확인

구분	평가 점수
요청 시 메일/문자 등으로 정보 제공 (자동화 미비)	50~59%
정기적으로 고객에게 메일/문자 등으로 정보 제공 (자동화 미비)	60~69%
고객에 화물정보 제공 (화물 입출고, 운송 및 저장위치 변경 시 자동 문자 및 메일 등 발송 기능)	70~79%
고객이 직접 화물정보 확인가능 (위치/상태/재고 등 확인 가능)	80~89%
화물정보제공 기능 시각화 및 서비스 다양화 (시각화, 실시간, 양방향 등)	90~100%

4.2.4 업무 매뉴얼 (5점)

- 업무매뉴얼이 잘 구성되어 있으며 작업자가 해당 업무매뉴얼을 숙지하고 있는가

가. 확인자료

- 조직현황 및 구성, 업무매뉴얼, 업무매뉴얼 이수현황 및 참가실적

나. 평가점수 산출방법

- 기능별 업무 매뉴얼 확보, 숙지 현황
- 현장심사: 시설 확인

구분	평가 점수
각 업무별 매뉴얼 작성 중	50~59%
업무별 매뉴얼이 작성되어 있으나, 체계성 및 구체성 결여	60~69%
업무별 매뉴얼이 체계적/구체적으로 작성되어 있으나, 직원숙지 부족	70~79%
업무별 매뉴얼이 체계적/구체적으로 작성되어 있고 활용되고 있으나, 개선 및 업데이트 미비	80~89%
업무별 매뉴얼이 체계적/구체적으로 작성되어 있고 활용되고 있으며, 지속적인 개선 및 신규 상황 등이 반영	90~100%

4.2.5 사업의 전문성 (10점)

- 특허 품목, 특허 등을 확보하고 있으며 신규 BM을 발굴하고 있는가

가. 확인자료

- 특허, BM 설명자료

나. 평가점수 산출방법

- 신청인의 독자 BM 및 특성화

구분	평가 점수
보관 위주이나, 조립/가공/분류/라벨링/분해/수리/세척/검사 등 부가가치 물류활동을 진행 중	50~59%
해당항만의 신규/희귀 품목을 시범적으로 처리하며, 추가 BM 모색 중	60~69%
인근의 창고들과 차별화되는, 특정 품목 및 화주 등에 특허되어 있으며, 확장 및 추가 BM 검토 중	70~79%
특허, 장비보유 등으로 진입장벽이 존재하는 독자적인 BM을 보유하고 있으며, 신규 BM 확대 검토 중	80~89%
특허, 장비보유 등으로 진입장벽이 존재하는 독자적인 BM을 보유하고 있으며, 신규 BM 도입 중 (시범도입 등)	90~100%

5. 화물확보 및 고용 (15점)

5.1 화물확보실적 (5점)

- 화물을 얼마나 효율적으로 처리하고 있는가

가. 확인자료

- 최근 3년 중 1년의 입출고 실적 (자료는 월별로 제공)
 - 12개월 자료 중, 1개월 자료에 대해 심사대행기관에서 검증 실시

나. 평가점수 산출방법

- 단위면적당 화물처리 수준이 평균이상이면 만점
 - 창고면적이 아닌, 임대면적 기준
- 산출식 : $\frac{\text{해당기업 실적}}{\text{평균}}$
 - ※ 부산, 광양, 인천, 평택은 해당항만 평균 활용, 이외 지역은 전국 평균 활용
 - ※ 2010~2014년 5년간 임대면적 m² 당 평균
 - 전국: 0.48TEU, 부산:0.63TEU, 광양: 0.15TEU, 인천: 0.69TEU, 평택:0.48TEU

5.2 장기고객 확보 (5점)

- 물류창고를 운영함에 있어 얼마만큼의 물량을 안정적으로 확보하고 있는가?

가. 확인자료

- 장기계약서 사본, 장기계약 물량임을 증명할 수 있는 서류

나. 평가점수 산출방법

○ 장기고객 확보 물량 비중 (5점)

- 정의 : 단위면적당 화물처리실적 대비 1년 이상의 장기계약에 따른 화물(단위면적당 장기고객 화물의 비중)
- 만점 기준 : 70% 이상이면 만점 부여, 미만인 경우 만점 대비 비율로 계산
※ 종합물류기업인증 평가기준 준용
- 산출식 : 배점(5점) $\times \frac{\min(70, \text{장기고객 화물비중})}{70}$

5.3 종사자 고용현황 (5점)

- 물류창고를 운영함에 있어 얼마만큼의 고용이 이루어지고 있는가

가. 확인자료

○ 고용보험 납부실적

나. 평가점수 산출방법

- 단위면적당 고용인원 수준이 평균이상이면 만점
- 창고면적이 아닌, 임대면적 기준

○ 산출식 : $\frac{\text{해당기업실적}}{\text{평균}}$

※ 부산, 광양, 인천, 평택은 해당항만 평균 활용, 이외 지역은 전국 평균 활용

※ 2010~2014년 5년간 임대면적 m² 당 평균

- 전국: 1.03명, 부산: 1.38명, 광양: 0.45명, 인천: 1.39명, 평택: 0.84명

6. 안정성 (10점)

6.1 안전 및 보안관리 (6점)

6.1.1. 안전관리(3점)

- 시설, 장비, 화물 등에 대한 안전관리가 체계적으로 시행되고 있는가

가. 확인자료

- 안전점검/개선기록, 화물보상 보험 및 방재보험 보험증서(보상내용 및 수준 포함)

나. 평가점수 산출방법

- 안전관리체계

구분	평가 점수
안전관리체계 및 시스템, 위험 헛징 수단 부재	50~59%
안전관리체계 및 시스템, 위험 헛징 수단이 있으나 체계적이지 않고 부족	60~69%
체계적이고 충분한 안전관리체계 및 시스템, 위험 헛징 수단이 있으며, 안전관리 점검이 부정기적으로 실시됨	70~79%
체계적이고 충분한 안전관리체계 및 시스템, 위험 헛징 수단이 있으며, 안전관리 점검이 정기적으로 이행됨	80~89%
체계적이고 충분한 안전관리체계 및 시스템, 위험 헛징 수단이 있으며, 안전관리 점검이 정기적으로 이행되며, 피드백을 통한 개선사례 존재	90~100%

6.1.2. 보안관리(3점)

- 시설, 장비, 화물 등에 대한 보안관리가 체계적으로 시행되고 있는가

가. 확인자료

- 보안시스템 및 보안업체 계약서류, 보안개선실적

나. 평가점수 산출방법

○ 안전관리체계

구분	평가 점수
보안관리체계 및 시스템 부재	50~59%
보안관리체계 및 시스템이 있으나 체계적이지 않고 부족	60~69%
체계적인 보안관리체계 및 시스템이 있으나, 부정기적인 보안점검 이행	70~79%
체계적인 보안관리체계 및 시스템이 있으며, 정기적인 보안점검 이행	80~89%
체계적인 보안관리체계 및 시스템이 있으며, 정기적인 보안점검 이행을 통한 개선사례 존재	90~100%

6.2 친환경 (4점)

6.2.1. 친환경(2점)

- 친환경 시설을 보유, 활용하고 있는가

가. 확인자료

○ 태양광 패널 등 친환경 시설 보유 및 이용 현황

나. 평가점수 산출방법

○ 친환경 시설 보유 및 활용여부

- 친환경 시설이 없을 경우 : 0점
- 친환경 시설을 보유하고 있으나, 이용하지는 못하고 있는 경우 : 0.5점
- 친환경 시설을 보유하고 있으며, 이용하고 있는 경우 : 1점
- 친환경 시설을 보유·이용하고 있으며, 확대(투자)할 예정인 경우 : 2점

6.2.1. 에너지 절감(2점)

- 에너지 절감을 위해 노력하고 있는가

가. 확인자료

- 에너지 관리기록 및 절감 관련 문서

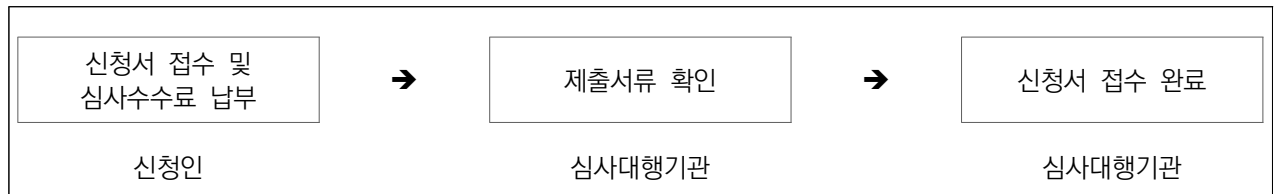
나. 평가점수 산출방법

- 에너지 절감계획 및 관리기록

구분	평가 점수
에너지 절감계획 및 관리기록 부재	50~59%
에너지 절감계획은 있으나 관리기록 부재	60~69%
에너지 절감계획 및 관리기록이 단편적으로 존재	70~79%
에너지 절감계획 및 관리기록이 정기적으로 이행	80~89%
에너지 절감계획 및 관리기록이 정기적으로 이행되고 있으며, 우수사례 제시 가능	90~100%

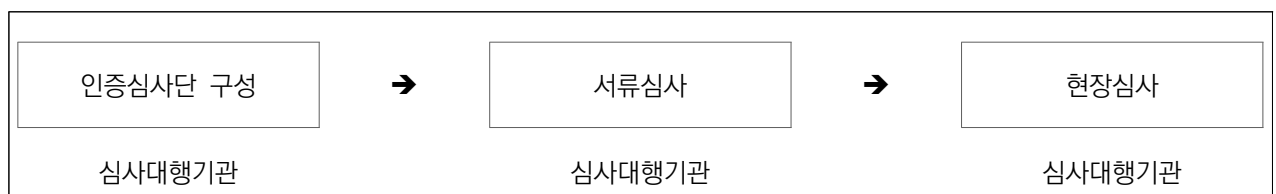
II. 인증 심사 절차

1. 인증신청 및 접수



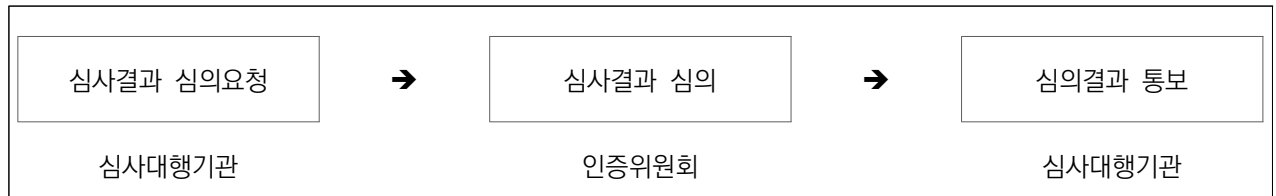
- ① 인증심사계획 수립, 신청공고 및 설명회 개최 : 심사대행기관(인증센터)
- ② 신청서, 관련 서류 및 심사수수료 납부 : 신청기업
- ③ 제출서류 확인, 신청서 접수 확인 및 일정 안내 : 심사대행기관

2. 서류심사 및 현장심사



- ④ 인증심사단 구성 : 심사대행기관
 - 인증요령 제13조 인증심사위원 등의 제척·기피·회피 요건 해당사항 확인
- ⑤ 서류심사 : 인증심사단 및 심사대행기관
 - 1차 서류심사결과 총점의 70% 이상을 득한 자를 대상으로 2차 현장심사 개최
- ⑥ 현장심사 : 인증심사단 및 심사대행기관
 - 점수 합계 70% 이상 & 각 세부심사항목별로 20% 이상

3. 심사결과 심의



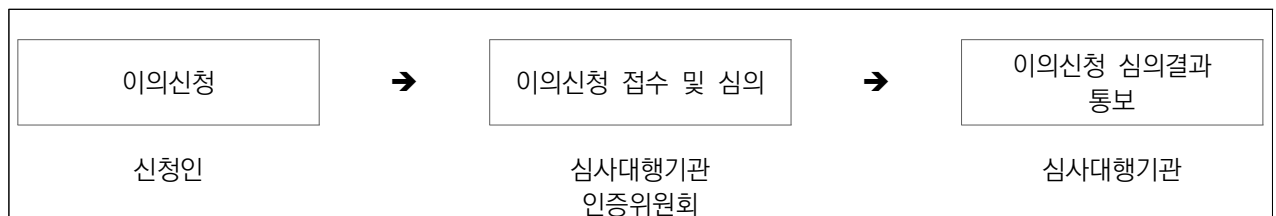
⑦ 심사결과 심의 요청 : 심사대행기관

- 인증심사단 심사결과 종합 및 검토 후, 인증위원회에 심사결과 심의 요청

⑧ 심사결과 심의 : 인증위원회

⑨ 심의결과 통보 : 심사대행기관

4. 이의신청



⑩ 이의신청 : 신청인

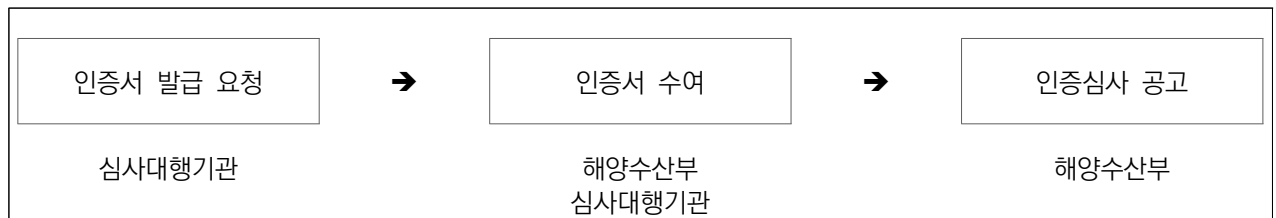
- 심의결과 통보일로부터 14일 이내에 신청기업의 이의신청 가능

⑪ 이의신청 접수 및 심의 : 심사대행기관 및 인증위원회

- 심사대행기관에서의견 및 필요한 증거 등을 첨부하여 인증위원회 제출
- 인증위원회는 이의신청을 심의하여 90일 이내에 심사대행기관에 통보

⑫ 이의신청 심의결과 통보 : 심사대행기관

5. 인증서 발급



⑬ 인증서 발급 요청 : 심사대행기관

- 인증심사 최종 결과, 보고

⑭ 인증서 수여 : 해양수산부 및 심사대행기관

- 인증식을 개최하고 인증서 수여

⑮ 인증심사 결과 공고 : 해양수산부

〈2016 우수물류기업 - 항만구역 물류창고업 인증절차도〉

