

[별표 1] 일반택배 분야 평가항목 및 평가기준(제6조제2항 관련)

평가영역		평가항목	평가기준	
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	5개 항목	● 전문평가단의 택배사간 서비스 비교경험을 통한 9점척도 질적 수준 평가	
	1-2. 친절성	7개 항목	신뢰성	업무처리 수준, 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 제공 노력 수준
			친절성	고객의 이해를 돕기 위한 친절하고 예의바른 응대 수준
	1-3. 적극지원성	6개 항목	적극지원성	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 수준
			접근용이성	고객이 발송접수 및 문의·민원 등을 위해 접근할 수 있는 인프라의 간편성
	1-4. 접근용이성	4개 항목	물리적환경 콜센터 및 홈페이지 등에서 제공되는 기능의 유용성 및 서비스 제공 직원의 용모 단정성	
	1-5. 물리적환경	5개 항목	* 택배 프로세스(접수, 집하, 배송, 수령)에 따라 직접경험에 의한 평가 * 콜센터, 집하배송기사, 취급점, 각종 인프라(홈페이지 등) 등에 대한 평가	
	1-6. 대응성	VOC 응대 수준	● 콜센터 인입콜 응대율 ● 콜센터 외 경로로 접수되는 VOC 화신 평균 소요시간 및 24시간 내 화신율	
		피해 처리 기간	● 본사 또는 영업소로 최초 피해 접수된 일부터 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요기간	
		기사 처우 수준	● 기사 근무여건 9점척도 만족도	
		도서지역 배송품질	● 도서지역 서비스 수준 등 종합평가	
직영 차량 비율		● 1.5톤 미만 전체 차량 대비 직영차량 보유대수		
2. 결과 품질	2-1. 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	
	2-2. 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	
(가점)	2-3. 차별성	차별화 서비스	● 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) * 최대배점 × 전문평가단 모니터링(정성적 평가) 점수	

주1. 각 평가항목별 점수 100점 만점 환산

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