

# 2022년 한국관광 품질인증 평가지표



문화체육관광부



한국관광공사

## 목 차

1. 숙박업 .....	1
2. 한옥체험업 .....	19
3. 외국인관광도시민박업 .....	35
4. 외국인관광객면세판매장 .....	49



## 1. 숙박업





## 숙박업 평가지표 (400점)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
1. 고객 응대		60	
	1) 종사자의 제도 수용도 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국관광 품질인증 신청사유 및 제도 이해도 확인 (사유부적절, 이해부족의 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> <li>· 평가결과에 따른 지적사항 보완 의향 확인 (보완의향 부족, 보완불가 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> <li>· 합격 이후 영업/홍보 계획 및 의지 (계획 및 의지가 미흡할 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> </ul>	15	[신청사유 및 이해도] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul> [지적사항 보완 의향] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul> [홍보계획] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul>
가점	2) 종사자의 서비스 수준 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 업무숙지 능력, 인사, 태도, 어투, 어법 등을 통한 서비스 수준 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객에게 친절하게 응대함</li> <li>- 고객에게 신속하게 응대함</li> <li>- 고객에게 정중한 어투로 응대함</li> <li>- 고객요구를 정확하게 파악하고 응대함</li> </ul> </li> <li>· 고객 응대 서비스 매뉴얼 보유 시 가점 부여               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업장별 규모와 특성에 맞는 자체 매뉴얼</li> <li>- 유관기관에서 제공한 매뉴얼 등</li> <li>* 종사자들이 공유하고 상시 열람할 수 있는 형태(책자 등)만 인정(PC 저장된 파일은 불인정)</li> </ul> </li> </ul>	10          가점 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul> [가점] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매뉴얼 보유 (2)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
프리미어      가점	3) 종사자의 복장 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 복장 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청결하고 위생적인 복장상태</li> <li>- 정갈한 두발상태</li> <li>- 위생상태 (손톱, 수염 등)</li> <li>- 미소 띤 얼굴</li> </ul> </li> <li>· 유니폼과 명찰 착용 시 가점 부여</li> <li>※ 복장상태 미흡 또는 매우 미흡 시 프리미어 등급 불가</li> </ul>	10          가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4) (프리미어 등급 불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul> [가점] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유니폼 착용 (3)</li> <li>○ 명찰 착용 (2)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
프리미어	<p>4) 외국어안내 서비스 제공 및 수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 외국어(영어, 중국어, 일본어 등)가 가능한 인원의 확보 여부</li> <li>· 외국어 구사력 및 필요한 정보 응대 가능 여부 확인</li> </ul> <p>※ 인원 미확보 또는 외국어안내 서비스 불가 시 프리미어 등급 불가</p>	15	<p>[외국어안내 서비스 제공]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3개 이상 외국어가능 (5)</li> <li>○ 2개 외국어 가능 (4)</li> <li>○ 1개 외국어 가능 (3)</li> <li>○ 미확보 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul> <p>[외국어안내 서비스 수준]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상 (10)</li> <li>○ 중 (7)</li> <li>○ 하 (4)</li> <li>○ 불가능 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul>
	<p>5) 종사자의 서비스 교육 이수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 서비스 품질개선 및 안전사고 예방을 위한 교육 훈련 실시 여부 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 2021년 이후 이수증에 한해 인정</li> </ul> </li> <li>- 교육수료증 (한국관광공사, 공공기관, 지자체, 협회 등)</li> <li>* 단, 관계법령에 따른 의무교육 이수는 제외 (예) 직무교육, 직급별 교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어 교육, 응급조치 교육, 위생교육, (소방)안전교육 등</li> <li>- 한국관광공사 온라인 교육 1강당 교육이수 1개 인정. 단, 아래 필수 강의는 반드시 포함</li> <li>① 양성평등 교육 (2개 강좌 중 1강 이상 이수) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공통소양 부문 ‘성인지 감수성 키우기’</li> <li>- 공통소양 부문 ‘성인지제도이해’</li> </ul> </li> <li>② ESG (1강 이수) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광숙박 부문 ‘ESG’</li> </ul> </li> <li>* 온라인교육사이트 : 한국관광 품질인증 사이트 (koreaquality.or.kr) 하단 “관광이러닝센터”</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 이수(10)</li> <li>○ 4개 이수 (8)</li> <li>○ 3개 이수 (6)</li> <li>○ 2개 이수 (4)</li> <li>○ 1개 이수 (2)</li> <li>○ 미이수 (0)</li> </ul>
<b>2. 업소 운영</b>		<b>43</b>	
필수	<p>6) 소방안전 정기점검 준수 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· (연면적 600㎡ 이상) 소방정기 점검자료(또는 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법 제25조에 의거 관리업자 또는 기술자격자 점검) 확인</li> <li>· (연면적 600㎡ 미만) 소방시설 자체점검 결과 보고서 확인</li> </ul> <p>※ 소방 정기점검 자료가 확인되지 않으면 인증불가</p>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소방시설 점검보고서 또는 소방자체점검표 확인</li> <li>○ 소방시설 점검보고서 또는 소방자체점검표 없음(인증불가)</li> </ul>
	<p>7) 영업 배상책임보험 가입 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 보험가입증서 및 약관의 유효기간 확인</li> <li>· 의무가입보험의 특약조건으로 영업 배상책임보험 가입 시 부분점수 부여</li> <li>· 의무가입보험(재난배상책임보험 등)은 불인정</li> <li>· 지방자치단체 소유시설물은 영조물 손해배상공제등록증권의 가입기간과 보장내용으로 확인하고, 시설관리(소유)자 배상책임보험과 동일하게 평가</li> </ul>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영업 배상책임보험 또는 시설관리(소유)자 배상책임보험 가입 (20)</li> <li>○ 화재보험 등의 가입 시 특약조건으로 영업 배상책임보험 또는 시설관리(소유)자 배상책임보험가입 (10)</li> <li>○ 미가입 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	8) 영업장 소독 · (전문업체 위탁 시) 소독증명서로 월 1회 이상 소독 실시 여부 확인 · (사업주가 직접 소독하는 경우) 소독 전용 용품 구비 여부 확인	5	○ 소독 실시 (5) ○ 소독 미실시 (0)
	9) 고객 불만 모니터링 실시 여부 · 최근 1년 고객 불만 모니터링 실시 여부 확인 - 자체 모니터링 : 자체 설문조사, 업소 홈페이지 후기 관리 등 - OTA(온라인 숙박 예약사이트) 후기 관리 - 객실 내 (또는 프런트) 불편신고엽서 비치	10	(중복선택 가능) ○ 자체 모니터링 실시 (4) ○ OTA(온라인 숙박 예약사이트) 후기관리 (3) ○ 불편신고엽서 비치 (3) ○ 해당사항 없음 (0)
필수	10) 시간에 따른 요금제 운영 고지 여부 · 건물 내·외부 및 온라인 상 시간에 따른 요금제(시간제, 대실 등) 운영 고지 여부 확인 * OTA(온라인 숙박 예약사이트) 상 시간제(대실 등) 항목이 표기되었더라도, 예약이 불가할 시 미공지로 인정 ※ 시간에 따른 요금제 운영 고지 시 인증불가	2	○ 시간에 따른 요금제 운영 미고지 (2) ○ 시간에 따른 요금제 운영 고지 (0) (인증불가)
	11) 온라인 정보제공 서비스 · 온라인 상 숙박업소 정보 제공 여부 - 숙박요금 안내 - 업소 위치 또는 교통편 안내 - 객실 정보 및 객실별 사진 제공 - 입실 및 퇴실시간 안내 - 자체 홈페이지 또는 SNS(블로그, 인스타그램, 페이스북 등) 운영 - 외국어로 상기 정보 제공 * OTA(온라인 숙박 예약사이트)를 통한 외국어 정보 제공 시에도 “외국어로 숙소 정보 제공” 인정	6	○ 매우 우수 (5개 이상 만족) (6) ○ 우수 (4개 만족) (4) ○ 보통 (3개 만족) (2) ○ 미흡 (2개 만족) (1) ○ 매우 미흡 (1개 이하) (0)
가점	12) ESG 경영 관련 활동 · ESG 경영 관련 활동 증빙 확인 시 가점 부여 · 환경(E) - 친환경재료를 활용한 음식 제공 - 비건 식품 또는 제품 제공 - 친환경 제품 제공(친환경 어메니티 사용 등) - 플라스틱 사용 줄이기 실천(플라스틱 컵 사용안하기 등) - 전기차 충전기 설치 - 그린카드 제도 운영 - 건물에너지 효율 등급 또는 녹색건축 인증 - 탄소(환경)성적 표지, 에너지 경영시스템 인증 등 · 사회(S) - 공정무역커피 제공 - 지역복지단체에 기부 - 지역사회 교류 또는 지자체 협력 활동 등	가점 5	○ 5개 이상 (5) ○ 4개 (4) ○ 3개 (3) ○ 2개 (2) ○ 1개 (1) ○ 해당사항 없음 (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
가점	13) 테마형 숙소 <ul style="list-style-type: none"> <li>· (독채) 고객이 단독으로 사용할 수 있는 독립된 건물 형태의 객실 제공</li> <li>· (어린이친화) 다양한 어린이 프로그램 제공 (예) 숲탐방, 자연미술 프로그램, 자연치유 프로그램 등</li> <li>· (반려동물친화) 반려동물을 위한 시설 및 서비스 제공 (예) 배변패드, 매너벨트(기저귀), 반려동물 전용 샤워시설, 반려동물 전용 운동장, 반려동물 동반 관련 안내사항 제공 등</li> </ul> * 단순 동반만 가능한 시설은 인정 불가	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 테마형 숙소 (5)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
감점	14) 고객 불편신고 접수 여부 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객 불편신고 접수 확인 시 건당 10점 감점(최대 -50점)</li> </ul> * 고객 불편신고 : 최근 1년 이내 한국관광공사, 한국소비자원 등에 접수된 시설, 서비스, 위생관리, 예약변경 및 취소/환불 관련 민원	감점 50	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 없음 (0)</li> <li>○ 1건 (-10)</li> <li>○ 2건 (-20)</li> <li>○ 3건 (-30)</li> <li>○ 4건 (-40)</li> <li>○ 5건 이상 (-50)</li> </ul>
<b>3. 로비 및 프런트</b>		<b>35</b>	
프리미어	15) 로비의 유무 및 관리 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 로비 공간 구비 여부</li> <li>· 로비 관리 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 로비의 바닥과 벽면이 청결함</li> <li>- 로비의 바닥과 벽면이 파손되지 않음</li> <li>- 로비는 환기가 잘되고 있음</li> <li>- 로비에 오물자국이 없음(문, 소파, 탁자 등)</li> </ul> </li> </ul> ※ 로비가 없거나 로비 관리 상태가 매우 미흡 시 프리미어 등급 불가	5	[구비여부] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 로비 있음 (2)</li> <li>○ 로비 없음 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul> [관리상태] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 이상 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul>
필수 추후 보완	16) 숙박업신고증 및 숙박요금표 게시 여부 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 업소 내 숙박업신고증 게시 여부</li> <li>· 프런트 내 요금표 게시 여부</li> <li>· 요금표 기재 사항 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부가가치세 포함 여부</li> <li>- 성수기, 비수기 요금 공지 여부</li> </ul> </li> <li>* 주말/주중 요금구분 또는 연중 균일가인 경우 성수기/비수기 요금 공지로 평가</li> <li>- 요금 정보의 외국어 표기 여부</li> </ul> ※ 숙박업신고증 및 숙박요금표를 게시하지 않은 경우 인증 불가 (추후보완 가능)	6	[숙박업신고증] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 업소 내 게시 (2)</li> <li>○ 미게시 (0) (인증불가)</li> </ul> [숙박요금표] (중복선택 가능) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 프런트 게시 (1)</li> <li>○ 미게시 (0) (인증불가)</li> <li>○ 부가가치세 포함 여부 공지 (1)</li> <li>○ 성수기, 비수기 요금 공지 (1)</li> <li>○ 외국어로 해당 내용 공지 (1)</li> </ul>



구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수  추후 보완	<p>17) 프런트 구조의 개방성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 프런트 구조의 개방성 확인</li> <li>· 프런트는 있으나 숙박시설 전용 프런트가 아닌 형태의 경우 부분점수 부여 (예) 카페 등 입점시설의 접객 공간 활용</li> <li>· 아래에 해당하는 경우 인증불가 (추후보완 가능)</li> </ul> <p>1) 폐쇄형</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프런트 등의 접객 공간이 폐쇄형인 경우</li> <li>- 프런트에 조작 가능한 설비가 있는 경우 (블라인드, 커튼 등)</li> <li>- 여닫이 창문 형태 및 창문이 불투명하여 내부를 보기 어려운 경우</li> <li>- 이동식 프런트 등</li> </ul> <p>2) 혼재형</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2개소 이상의 업소가 동일 건물 내 위치하여 프런트를 공유하는 경우</li> <li>- 2개소 이상의 업소가 동일 층 내 프런트 사용하는 경우</li> <li>- 2개소 이상의 업소 객실이 같은 층에 혼재하여 고객들의 혼란을 야기할 가능성이 있는 경우 등</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 완전 개방형 (10)</li> <li>○ 일부 개방형 (7)</li> <li>○ 반폐쇄형(투명유리창) (5)</li> <li>○ 숙박시설 전용 프런트가 아닌 형태 (5)</li> <li>○ 프런트 없음 (0)</li> <li>○ 폐쇄형 (0) (인증불가)</li> <li>○ 혼재형 (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>18) 프런트 보안시설 설치 운용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 폐쇄회로TV(CCTV) 설치 여부</li> <li>· 폐쇄회로TV(CCTV) 촬영 자료 보관기간 30일 이상 준수 여부</li> <li>· 폐쇄회로TV(CCTV) 선명한 녹화화질 유지 관리 여부</li> </ul>	10	<p>[폐쇄회로TV 설치]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설치 (4)</li> <li>○ 미설치 (0)</li> </ul> <p>[보관기간]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 30일 준수 (4)</li> <li>○ 30일 미준수 (0)</li> </ul> <p>[해상도]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 식별가능 (2)</li> <li>○ 식별불가 (0)</li> </ul>
	<p>19) 지불수단의 편의성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 요금 정산 방법 확인</li> <li>- 카드결제기 보유</li> <li>- 자체 Web, App 등 활용 예약 결제 가능</li> <li>- 온라인예약대행서비스(여행사, OTA(온라인 숙박 예약 사이트)) 가능</li> <li>- 간편 결제 서비스 제공</li> </ul> <p>※ 간편 결제 서비스 : 삼성페이, LG페이, 애플페이, 구글페이, 카카오페이, 네이버페이, 페이코, 케이페이 등</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (4)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
가점	<p>20) 위생서비스 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 위생 서비스 제공 시 가점 부여 (예) 손소독제, 체온계, 열감지카메라, 프런트 가림판, 접촉부분 항균필름 부착(손잡이, 버튼 등), 소독티슈, 공기살균기(청정기) 등</li> </ul>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 제공 (5)</li> <li>○ 4개 제공 (4)</li> <li>○ 3개 제공 (3)</li> <li>○ 2개 제공 (2)</li> <li>○ 1개 제공 (1)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
가점	<p>21) 숙박 및 관광 편의성 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 숙박 또는 관광 편의성 제공 시 가점 부여</li> <li>- (숙박편의성) 웰컴푸드, 의류관리기(스타일러, 에어드레서 등), 컴퓨터, 책상, 의자, 팩스, 프린터, 안전상비의약품, 귀중품 보관 서비스, 체크인/체크아웃 시간 조정, OTT서비스(넷플릭스 등), 안마의자, 놀이 및 오락시설, 운동시설 등</li> <li>- (관광편의성) 관광안내자료, 뷰(객실 내외, 야경), 건물 내 식음료점 및 기타판매점(편의점 등), 바비큐시설, VR콘텐츠, AI챗봇 서비스, 수영장, 온천 등</li> </ul>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 제공 (5)</li> <li>○ 4개 제공 (4)</li> <li>○ 3개 제공 (3)</li> <li>○ 2개 제공 (2)</li> <li>○ 1개 제공 (1)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
<b>4. 객실</b>		<b>189</b>	
프리미어	<p>22) 객실의 다양성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 다양한 고객 수요를 충족시킬 수 있는 크기 또는 구조가 다른 유형의 객실 보유 여부 (예) 싱글룸, 더블룸, 트윈룸, 디럭스룸 등</li> </ul> <p>※ 객실이 2종류 이하일 경우 프리미어 등급 불가</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4종류 이상 (10)</li> <li>○ 3종류 (8)</li> <li>○ 2종류 (6) (프리미어 등급 불가)</li> <li>○ 1종류 (4) (프리미어 등급 불가)</li> </ul>
	<p>23) 객실 잠금장치</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실문 안전 및 보안장치 설치 여부</li> <li>- 안전(체인)고리 (Door chain lock)</li> <li>- 객실문 렌즈 (Door view)</li> <li>- 이중안전고리(빗장쇠)</li> <li>- 카드키 잠금장치 또는 도어락</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개) (10)</li> <li>○ 우수 (3개) (8)</li> <li>○ 보통 (2개) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (잠금장치 없음) (0)</li> </ul>
필수  추후 보완	<p>24) 비상대피도 부착</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실별 비상대피도 부착 여부</li> </ul> <p>※ 비상대피도 객실마다 미부착 시 인증불가 (추후보완 가능)</p>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 부착</li> <li>○ 객실별 미부착 (인증불가)</li> </ul>
필수  추후 보완	<p>25) 휴대용비상조명등 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실별 휴대용비상조명등 설치 여부 확인</li> <li>- 휴대용 랜턴 인정 불가</li> <li>- 휴대용비상조명등은 벽면에 부착된 경우만 인정</li> <li>· 휴대용비상조명등이 적절하게 작동되는지 확인</li> <li>* 휴대용비상조명등의 설치 제외 기준(비상조명등의 화재안전기준 제5조 2항) : 숙박시설로서 복도에 비상조명등을 설치한 경우 등</li> </ul>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 및 정상 작동</li> <li>○ 객실별 미설치 (인증불가)</li> <li>○ 작동 불량 (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(휴대용비상조명등 설치 제외 대상)</li> </ul>
가점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 축광식표지 설치 시 가점 부여</li> </ul> <p>※ 휴대용비상조명등 미설치 또는 작동 불량 시 인증불가 (추후보완 가능)</p>	가점 1	<p>[가점]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 축광식표지 설치 (1)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수  추후 보완	26) 객실 내 완강기 설치 여부  · 완강기(또는 2개 이상의 간이완강기) 설치 여부 확인 · 완강기가 사용가능한 상태인지 확인 - 완강기 지지대의 견고성 - 창문상태(크기, 방법/안전용 펜스 등 부착물, 비상용 망치 보유 유무 등) - 옆 건물과의 간격 등  ※ 객실별 완강기(또는 2개 이상의 간이완강기) 미설치 또는 사용불가 시 인증불가 (추후보완 가능)	O/X	○ 완강기(또는 2개 이상의 간이완강기) 설치 ○ 완강기는 있으나 사용불가 (인증불가) ○ 완강기 설치 제외 대상(2층 이하 또는 11층 이상) ○ 미설치 (인증불가)
	27) 객실 완강기 사용설명서 비치 여부  · 객실별 완강기 사용설명서 비치 여부 확인	1	○ 사용설명서 비치 (1) ○ 사용설명서 미비치 (0) ○ 해당사항 없음(완강기 미설치) (0) ○ 해당사항 없음(완강기 설치 제외 대상) (1)
	28) 방충망 설치 및 관리 상태  · 방충망 설치 여부 및 관리 상태 - 방충망이 설치되어 있거나 모기장 제공 - 방충망이 낡지 않고 깨끗함 - 방충망에 틈이나 구멍이 없어 벌레/해충이 막아짐 - 제충제 비치(파리, 모기, 바퀴벌레) * 통창의 경우 제충제 비치를 제외한 3개 항목은 만족하는 것으로 평가	4	○ 매우 우수 (4개 만족) (4) ○ 우수 (3개 만족) (3) ○ 보통 (2개 만족) (2) ○ 미흡 (1개 만족) (1) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	29) 객실의 환기 상태  · 객실 환기 방식 및 환기 상태 - 객실 내 악취 및 담배냄새가 없음 - 객실 온도 및 습도가 적정함 - (창문있는경우) 전 객실 창문 개폐가 가능함 - (창문있는경우) 창문(방충망 포함)에 먼지가 없고 바깥 공기 유입이 잘 됨 - (창문없는경우) 전 객실 기계환기설비 설치됨 - (창문없는경우) 기계환기설비가 정상작동하며 노후/훼손 되지 않음 * 단, (창문 있는 경우) 창문개폐가 안되거나 (창문 없는 경우) 기계환기설비가 없는 경우, 또는 악취나 담배냄새가 나는 경우 '매우미흡'으로 평가	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	30) 객실 내 소화기 설치 및 관리 상태  · 객실별 소화기 설치 여부 확인 · 객실별 소화기의 시인성과 충전상태 확인 - 소화기가 눈에 잘 띄는 곳에 설치되어 있음 - 소화기가 적정 충전 상태를 유지하고 있음	4	[설치여부] ○ 소화기 설치 (2) ○ 소화기 미설치 (0)  [관리상태] ○ 충전 상태 적정 유지 (2) ○ 충전 상태 불량 (0) ○ 소화기 미설치 (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>31) 객실 내 화재 경보설비 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 화재 경보설비(연기감지기 또는 열감지기) 설치 여부 확인</li> <li>· 객실 내 화재 감지기 관리 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 훼손 여부(찌그러짐, 감지기 센서 탈락 등)</li> <li>- 오작동을 유발할 수 있는 이물질 여부(페인트 도색, 거미줄 등)</li> </ul> </li> </ul>	5	<p>[설치여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 (3)</li> <li>○ 객실별 미설치 (0)</li> </ul> <p>[관리상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관리 상태 양호 (2)</li> <li>○ 관리 상태 불량 (0)</li> </ul>
	<p>32) 객실 내 일산화탄소 경보기 설치 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별 난방기기(가스, 기름, 연탄보일러 등) 설치 시 일산화탄소 경보기 설치 여부 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (천장 설치 시) 천장 모서리로부터 10cm 이내 설치 불가</li> <li>- (벽면 설치 시) 천장 모서리로부터 10~30cm 이내 설치 시만 인정</li> </ul> </li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 (5)</li> <li>○ 객실별 미설치 (0)</li> <li>○ 해당사항 없음(중앙난방, 전기난방, 구들난방) (5)</li> </ul>
	<p>33) 객실 내 스프링클러 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 스프링클러 관리 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 스프링클러 시설 훼손 여부(찌그러짐 등)</li> <li>- 헤드 개방이 지연될 수 있는 이물질 여부(페인트 도색, 거미줄 등)</li> </ul> </li> <li>* 소방관련법 상 스프링클러 설치 제외 대상은 부분점수 부여</li> </ul>	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 스프링클러 정상 설치 (7)</li> <li>○ 스프링클러 훼손 (0)</li> <li>○ 스프링클러 헤드 이물질 존재 (0)</li> <li>○ 스프링클러 설치 제외대상 (5)</li> </ul>
필수	<p>34) 객실의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실의 청결 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 정리정돈이 잘 되어 있음</li> <li>- 객실시설에 얼룩이 없음</li> <li>- 객실시설에 오물이 없음</li> <li>- 객실시설에 먼지나 머리카락, 거미줄 등이 없음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 객실바닥(장판), 벽면(벽지), 천장, 책상, 의자, 침대, 옷장(또는 옷걸이), 화장대, TV, 냉장고, 냉온수기, 전화기, 창문틀, 커튼, 조명시설, 냉난방시설 등</li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (20)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (15)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (10)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>35) 객실의 품질 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 시설, 가구, 집기류 등의 품질 및 관리 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 내 여유로운 공간 확보</li> <li>- 객실 바닥, 벽면, 천장, 장판 등이 노후하지 않음</li> <li>- 객실 바닥, 벽면, 천장, 장판 등이 훼손되지 않음</li> <li>- 객실 내 가구 및 집기가 노후하지 않음</li> <li>- 객실 내 가구 및 집기가 파손되지 않음</li> </ul> </li> </ul>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (5개 만족) (20)</li> <li>○ 우수 (4개 만족) (16)</li> <li>○ 보통 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 미흡 (2개 만족) (8)</li> <li>○ 매우 미흡 (1개 이하) (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수	<p>36) 침구류의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>침대 및 침구류의 청결 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>침대 및 침구류에 악취가 나지 않음</li> <li>침대 및 침구류에 오물자국이 없음</li> <li>침대 및 침구류에 머리카락 또는 이물질 등이 관찰되지 않음</li> <li>침대 및 침구류가 노후 변색되지 않음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 (양실) 매트리스, 매트리스 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등 (한실) 요, 요 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등</li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>매우 우수 (4개 만족) (15)</li> <li>우수 (3개 만족) (12)</li> <li>보통 (2개 만족) (9)</li> <li>미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>37) 침구류의 품질 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>교체형 커버 사용 여부 확인 (이불 커버, 베개 커버, 매트리스/요 커버)</li> <li>침구류 품질 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>요 또는 매트리스가 꺼지지 않고 깨끗함</li> <li>부드러운 침구류 안감 및 속감</li> <li>특수 재질 매트리스 또는 토퍼 제공</li> <li>특수 재질 베개 제공(메모리폼, 극세사, 워터젤 등)</li> <li>전통방식 또는 전통소재 침구 제공(명주, 삼베, 무명 등)</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 (양실) 매트리스, 매트리스 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등 (한실) 요, 요 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등</li> </ul>	15	<p>[교체형 커버 사용여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3개 이상 (10)</li> <li>2개 (7)</li> <li>1개 (5)</li> <li>없음 (0)</li> </ul> <p>[침구류 품질]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>매우 우수 (4개 이상 만족) (5)</li> <li>우수 (3개 만족) (3)</li> <li>보통 (2개 만족) (2)</li> <li>미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>38) 객실 냉난방시설 제공 형태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>객실 냉난방 조절 형태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>고객이 객실에서 리모컨 등을 사용하여 온도 조절 가능한 경우 '개별조절'로 평가</li> <li>냉방을 선풍기로만 제공 시 '중앙통제'로 평가</li> </ul> </li> </ul>	4	<p>[냉방]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>개별조절 (2)</li> <li>중앙통제(중앙공조) (1)</li> <li>없음 (0)</li> </ul> <p>[난방]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>개별조절 (2)</li> <li>중앙통제(중앙공조) (1)</li> <li>없음 (0)</li> </ul>
	<p>39) 객실 편의용품 구비 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>객실 내 구비된 편의용품 확인 (예) 음료(생수 포함), 컵, 미용티슈, 거울, 실내용, 가운, 빗(개별포장), 구둣주걱, 헤어드라이어, 다기, 전기 포트 등</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>매우 우수 (7개 이상) (4)</li> <li>우수 (5-6개) (3)</li> <li>보통 (4개) (2)</li> <li>미흡 (1~3개) (1)</li> <li>매우 미흡 (미제공) (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	40) 객실 내 인터넷 서비스 제공 여부 · 객실 내 유/무선 인터넷 사용 가능 여부	4	○ 제공 (4) ○ 미제공 (0)
	41) 시설 이용정보 안내 여부 · 객실 내 업소 시설 이용정보 안내 자료 제공 여부 - 입실 및 퇴실시간 - 객실 이용방법 - 부대시설 이용방법 - 조식시간 및 메뉴 - 고객 준수사항 - 비상연락망 등 * 비상연락망 : 비상상황(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등) 대비를 위한 비상연락처(주야간 통화가 가능한 업소 담당자 전화번호 및 인근 병원(응급실), 소방서, 경찰서 등 전화번호)	5	○ 매우 우수 (5개 이상 만족) (5) ○ 우수 (4개 만족) (4) ○ 보통 (3개 만족) (3) ○ 미흡 (2개 만족) (2) ○ 매우 미흡 (1개 이하 만족) (0)
필수	42) 성인방송 채널 및 성인콘텐츠 차단 여부 · 성인방송 채널 또는 성인콘텐츠(IPTV) 제공 여부 확인 · 성인방송 채널 또는 성인콘텐츠(IPTV) 제공 시 아래에 해당하는 경우 인증불가 - 접근 제한 미설정 * 접근 제한 : 성인 인증, 시청암호 설정, 우리가족안심모드 설정, 자녀안심/보호 설정, 시청연령 제한 설정 등을 통한 청소년들의 유해콘텐츠 시청 제한 - 광고, 미리보기 형태의 불건전한 이미지 또는 영상 송출 ※ 성인방송 채널 또는 성인콘텐츠 노출 시 인증불가	5	○ TV 없음 (5) ○ 성인방송 채널 미가입 또는 성인콘텐츠 (IPTV) 서비스 미제공 (5) ○ 접근 제한 설정 (5) ○ 접근 제한 장치 없음 (0) (인증불가) ○ 광고, 미리보기 형태의 불건전한 이미지 또는 영상 송출 (0) (인증불가)
	43) 객실의 방음 상태 · 소음측정어플리케이션을 활용하여 객실 침대에서 소음 측정 · 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음 상태 확인 * 수면을 위한 소음 권고(출처 : 국가소음정보시스템) - 40데시벨 미만 : 수면에 영향 거의 없음 - 40데시벨 이상 : 수면장애와 각성으로 건강에 악영향을 미침 - 55데시벨 이상 : 장기간 노출 시 허혈성 심장 질환 우려	5	○ 40 데시벨 미만 (5) ○ 40~54 데시벨 (3) ○ 55 데시벨 이상 (0)
	44) 객실의 조명 상태 · 조도측정어플리케이션을 활용하여 객실 침대에서 조도 측정 * 한국산업규격 조도기준(KSA 3011) 여관, 호텔 등의 객실 조도 범위 : 60lx - 150lx	2	○ 60룩스 이상 (2) ○ 60룩스 미만 (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수	<p>45) 욕실시설의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 청결 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 욕실시설에 얼룩이 없음</li> <li>- 욕실시설이 훼손되지 않음</li> <li>- 욕실 내 머리카락 또는 이물질이 없음</li> <li>- 욕실시설에 물때나 곰팡이가 없음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 욕실 바닥, 벽면, 천장, 부대시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설(커튼), 세면대, 욕실바닥, 벽면, 천장, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이, 비데 등)</li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (7)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (4)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>46) 욕실시설의 품질 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 품질 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 넓은 욕실공간 제공</li> <li>- 욕실시설이 노후하지 않음</li> <li>- 욕실시설이 파손되지 않음</li> <li>- 고품질의 욕실 시설 제공(비데, 자동개폐변기, 월풀욕조 등)</li> <li>- 용도별로 분리된 욕실 시설 제공(샤워부스 제공 또는 샤워공간과 변기/세면대 공간 분리 등)</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 욕실 바닥, 벽면, 천장, 부대시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설(커튼), 세면대, 욕실바닥, 벽면, 천장, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이, 비데 등)</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 이상 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>47) 욕실시설의 환기 및 배수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 환기 및 배수 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 습기가 없음</li> <li>- 환풍시설을 갖추고 있음</li> <li>- 악취가 없음</li> <li>- 바닥 물고임이 없음</li> </ul> </li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>48) 욕실 편의용품 구비 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실 내 구비된 편의용품 확인 (예) 샴푸, 린스, 비누, 치약, 바디샤워, 대형타월, 소형타월, 샤워캡, 면봉, 화장솜, 바디로션, 컵 등</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (7개 이상) (4)</li> <li>○ 우수 (5~6개) (3)</li> <li>○ 보통 (3~4개) (2)</li> <li>○ 미흡 (1~2개) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (미제공) (0)</li> </ul>
<p><b>5. 조식 및 취사(조리)시설 제공</b></p> <p>* 취사(조리)시설 : 취사(조리)에 사용되는 기구 및 주변기기(전기밥솥, 가스레인지(인덕션), 조리기구, 식기류, 전자레인지, 토스터기, 싱크대 등)</p>		13	

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
프리미어	<p>49) 조식서비스 제공 여부</p> <p>※ 숙박업(생활)은 해당사항 없음</p> <p>· 조식서비스 제공 여부 확인</p> <p>- 정식, 뷔페식 : 열을 사용하여 조리한 다양한 메뉴</p> <p>* 단, 도시락을 제공하는 경우 '정식'으로 인정</p> <p>- 간편식 : 식빵, 떡, 커피, 우유, 주스, 차, 죽 등</p> <p>- 외부 식당 단순 안내는 조식서비스 미제공으로 평가</p> <p>※ 숙박업(일반)은 조식서비스 미제공 시 프리미어 등급 불가</p>	10	<p>[숙박업(일반)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정식, 뷔페식 (10)</li> <li>○ 간편식 (6)</li> <li>○ 외부 지정식당(쿠폰 또는 할인가 제공) (2)</li> <li>○ 조식서비스 미제공 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul> <p>[숙박업(생활)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
필수	<p>50) 취사(조리)시설 제공 형태</p> <p>※ 숙박업(일반)은 해당사항 없음</p> <p>· 취사시설 제공 형태 확인</p> <p>- 개별 : 객실별 취사(조리)시설 사용 가능</p> <p>- 공용 : 공용공간에서 취사(조리)시설 사용 가능</p> <p>※ 숙박업(생활)은 취사(조리)시설 미제공 시 인증불가</p>	2	<p>[숙박업(일반)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul> <p>[숙박업(생활)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개별 취사시설 제공 (2)</li> <li>○ 공용 취사시설 제공 (1)</li> <li>○ 취사시설 미제공 (0) (인증불가)</li> </ul>
필수	<p>51) 취사(조리)시설 청결 상태</p> <p>※ 숙박업(일반)은 해당사항 없음</p> <p>· 취사(조리)시설의 청결 상태 확인</p> <p>- 세척이 잘 되어 있음</p> <p>- 악취가 나지 않음</p> <p>- 오물자국 또는 이물질이 없음</p> <p>- 배수가 잘되고 청결함</p> <p>※ 숙박업(생활)은 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	4	<p>[숙박업(일반)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul> <p>[숙박업(생활)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (4)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (인증불가) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
프리미어	<p>52) 취사(조리)시설 품질 상태</p> <p>※ 숙박업(일반)은 해당사항 없음</p> <p>· 취사(조리)시설의 품질 상태 확인</p> <p>- 취사시설이 낡아 보이지 않음</p> <p>- 취사시설이 파손되지 않음</p> <p>- 취사시설이 정상작동 함</p> <p>- 취사시설의 여유분을 보유하고 있음</p> <p>※ 숙박업(생활)은 취사시설 품질 상태 매우 미흡 시 프리미어 등급 불가</p>	4	<p>[숙박업(일반)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul> <p>[숙박업(생활)]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (4)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul>



구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	53) 취사(조리)시설 안전설비 설치 및 관리 ※ 숙박업(일반)은 해당사항 없음 · 취사(조리)시설 제공 관련 안전설비 설치 여부 확인 - 화재 경보설비(연기감지기 또는 열감지기) - 일산화탄소 경보기 * 열 조리기구를 전기레인지(인덕션, 히어라이트, 핫플레이트 등) 형태로 제공하는 경우 일산화탄소 경보기 설치 대상 아님	3	[숙박업(일반)] ○ 해당사항 없음 (3) [숙박업(생활)] [화재경보 설비] ○ 설치 (2) ○ 미설치 (0) [일산화탄소 경보기] ○ 설치 (1) ○ 미설치 (0) ○ 설치 대상 아님(전기레인지 사용) (1)
<b>6. 공용공간(복도, 계단, 승강기)</b>		<b>20</b>	
	54) 복도의 조명 상태 · 조도측정어플리케이션을 활용하여 복도 조명 아래에서 조도 측정 * 한국산업규격 조도기준(KSA 3011) 여관, 호텔 등의 복도 조도 범위 : 60lx - 150lx	2	○ 60룩스 이상 (2) ○ 60룩스 미만 (0)
필수 추후 보완	55) 복도 피난기구 설치 여부 · 복도 피난기구 설치 여부 확인 - (3층) 완강기, 미끄럼대, 피난사다리, 구조대, 피난고, 피난용트랩, 다수인피난장비, 승강식피난기 - (4층-10층) 완강기, 피난사다리, 구조대, 피난고, 다수인 피난장비, 승강식피난기 · (완강기 설치 시) 완강기가 사용가능한 상태인지 확인 - 완강기 지지대의 견고성 - 창문 상태 확인(창문크기, 방법/안전용 펜스 등 부착물, 비상용 망치 보유 유무 등) - 옆 건물과의 간격 ※ 복도 피난기구 미설치 시 인증불가 (추후보완 가능)	O/X	○ 완강기 설치 ○ 완강기는 있으나 사용불가 (인증불가) ○ 완강기 외 복도 피난기구 설치 ○ 복도 피난기구 설치 제외 대상(2층 이하 또는 11층 이상, 건물 내 2개 이상의 계단 설치) ○ 피난기구 미설치 (인증불가)
	56) 복도 완강기 사용설명서 비치 여부 · 복도 완강기 사용설명서 비치 여부 확인	1	○ 사용설명서 비치 (1) ○ 사용설명서 미비치 (0) ○ 해당사항 없음(완강기 미설치) (0)
필수 추후 보완	57) 복도(층별) 소화기 설치 및 관리 상태 · 복도(층별) 소화기의 시인성과 충전상태 확인 - 소화기가 눈에 잘 띄는 곳에 설치되어 있음 - 소화기는 적정 충전 상태를 유지하고 있음 * 복도 소화기 설치 간격 1) 대형소화기(20kg) : 30m마다 1개 ※ 이동장치(화이어카트) 장착 여부 확인 2) 소형소화기(3.3kg) : 20m마다 1개 ※ 복도(층별) 소화기 미설치 또는 충전상태 불량 시 인증 불가 (추후보완 가능)	O/X	[설치여부] ○ 소화기 설치 ○ 소화기 미설치 (인증불가) ○ 해당사항 없음(복도 없음) [관리상태] ○ 충전 상태 적정 유지 ○ 충전 상태 불량 (인증불가) ○ 해당사항 없음(복도 또는 소화기 없음)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	58) 유도등 관리 상태 · 유도등 설치 여부 및 정상 작동 여부 확인	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유도등 정상 작동 (2)</li> <li>○ 유도등 미설치 또는 작동 불량 (0)</li> <li>○ 해당사항 없음(유도등 설치 제외 대상) (1)</li> </ul>
필수 추후 보완	59) 방화문 관리 상태 · 방화문 개폐 상태 확인 * 방화문 설치 대상 ① 소방시설등 작동기능점검 실시결과보고서 또는 종합 정밀점검 실시결과 보고서 상 방화문이 있는 경우 ② ①에 해당하지 않으며, 철제방화문이 있는 경우 ③ ①,② 모두 해당사항 아닌 경우 “방화문 설치대상 아님” 으로 평가 · 방화문이 개방된 상태일 경우, ‘자동폐쇄 가능 구조’ 여부 확인 (아래의 경우 인정) ① 화재 시 열에 의해 녹는 퓨즈가 있는 도어클로저로 설치된 방화문 ② 자동화재탐지설비와 연동되어 작동하는 방화문 ③ 전용센서(자동폐쇄장치)가 설치된 방화문 · 방화문 장애물 설치 여부 (고정장치, 노루발 등)  ※ 방화문 상시 개방상태 시 인증불가(추후보완 가능)	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방화문 상시 폐쇄</li> <li>○ 방화문 자동폐쇄 가능 구조</li> <li>○ 방화문 설치대상 아님</li> <li>○ 방화문 상시 개방 (인증불가)</li> <li>○ 방화문 장애물 설치 (인증불가)</li> </ul>
필수	60) 비상계단(통로) 관리 상태 · 비상상황 발생 시 비상계단(통로)을 통해 대피가 용이한 지 확인  ※ 비상계단(통로) 관리 불량 시 인증불가	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비상계단(통로) 없음</li> <li>○ 비상계단(통로) 관리 양호</li> <li>○ 비상계단(통로) 관리 불량 (인증불가)</li> </ul>
	61) 공용공간(복도,계단,승강기)의 관리 및 청결 상태 · 공용공간(복도, 계단, 승강기) 관리 및 청결 상태 확인 - 공용공간이 청결함(얼룩, 오물, 먼지, 거미줄, 페인트 오염 등이 없음) - 공용공간의 환기상태는 양호함 - 공용공간에 이동에 방해가 되는 적치물이 없음	15	<p>[복도]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 만족) (5)</li> <li>○ 보통 (1~2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (모두 불만족) (0)</li> <li>○ 복도 없음 (2)</li> </ul> <p>[계단]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 만족) (5)</li> <li>○ 보통 (1~2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (모두 불만족) (0)</li> <li>○ 계단 없음 (2)</li> </ul> <p>[승강기]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 만족) (5)</li> <li>○ 보통 (1~2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (모두 불만족) (0)</li> <li>○ 승강기 없음 (2)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
7. 부대시설		40	
	62) 린넨류의 보관 상태 · 린넨 전용공간 보유 여부 · 린넨류 보관 상태 확인 - 보관장소가 청결함 - 보관장소는 환기가 잘되고 있음 - 보관장소의 정리정돈이 잘되어 있음 - 물품을 종류별로 구획을 정하여 분리보관하고 있음 - 린넨류를 정기적으로 세탁할 수 있는 여건을 갖춘 (자체 세탁 혹은 전문 세탁업체 위탁)	5	[린넨 전용공간 보유 여부] ○ 린넨 전용공간 보유 (2) ○ 린넨·물품 공동보관 (1) ○ 린넨실 없음 (0)  [린넨 보관상태] ○ 우수 (4개 이상 만족) (3) ○ 보통 (2~3개 만족) (2) ○ 미흡 (1개 만족) (1) ○ 매우 미흡 (0)
가점	63) 청소도구의 용도별 비치 및 구분 관리 · 청소도구 구분 보관 여부 (객실용/욕실용/외부용 구분, 사용전/사용후 구분 등) · 걸레 용도별 구분 여부 (걸레색상 구분, 청소용/살균용/해충용 구분, 일회용/다회용 구분 등)	가점 2	[청소도구] ○ 구분 (1) ○ 미구분 (0)  [걸레] ○ 구분 (1) ○ 미구분 (0)
필수  추후 보완	64) 주차장 폐쇄형 구조물 유무 · 주차장 폐쇄형 구조물 설치 여부 확인 (예) 주차장 가림막, 차고문, 차량번호 가림판 등 * 주차타워는 폐쇄형 구조물에 해당하지 않음  ※ 폐쇄형 구조물 있을 시 인증불가 (추후보완 가능)	O/X	○ 폐쇄형 구조물 없음 ○ 폐쇄형 구조물 있음 (인증불가) ○ 주차장 미설치
	65) 주차공간 확보 상태 · 주차장 제공 여부 및 주차 가능 대수 확인 · 공용주차장 활용 시 부분점수 부여 * 단, 공용주차장의 실제 활용이 제한될 경우 주차장 미설치로 평가	5	○ 객실 수 대비 50% 이상 주차 가능 (5) ○ 객실 수 대비 40~50% 미만 주차 가능 (4) ○ 객실 수 대비 30~40% 미만 주차 가능 (3) ○ 객실 수 대비 20~30% 미만 주차 가능 (2) ○ 객실 수 대비 10~20% 미만 주차 가능 (1) ○ 객실 수 대비 10% 미만 주차 가능 (0) ○ 공용주차장 활용 (3) ○ 주차장 미설치 (0)
	66) 주차장 보안시설 설치 운용 · 폐쇄회로TV(CCTV) 설치 여부 · 폐쇄회로TV(CCTV) 촬영 자료 보관기간 30일 이상 준수 여부 · 폐쇄회로TV(CCTV) 선명한 녹화화질 유지 관리 여부	10	[폐쇄회로TV 설치] ○ 설치 (4) ○ 미설치 (0)  [보관기간] ○ 30일 준수 (4) ○ 30일 미준수 (0)  [해상도] ○ 식별가능 (2) ○ 식별불가 (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>67) 장애인 편의시설</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 상 '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소는 만점 부여</li> <li>· 장애인 편의시설 구비 여부 확인               <ol style="list-style-type: none"> <li>① 장애인 객실</li> <li>② 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로</li> <li>③ 장애인용 경보·피난설비(시각경보기 등)</li> <li>④ 장애인 전용 주차구역</li> <li>⑤ 장애인 이용 가능 승강기(또는 장애인 계단)</li> <li>⑥ 장애인 화장실(객실 외)</li> <li>⑦ 장애인이 이용 가능한 접수대</li> <li>⑧ 장애인용 유도·안내설비(점자블록 등)</li> </ol> </li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소 (10)</li> <li>○ 5종류 이상 (10)</li> <li>○ 4종류 (8)</li> <li>○ 3종류 (6)</li> <li>○ 2종류 (4)</li> <li>○ 1종류 (2)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul>
	<p>68) 건물 외관 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 건물외관(건물의 입면, 간판)이 고객들에게 매력적인 이미지를 제공하는지 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외관이 노후되거나 손상되지 않음(벽 균열, 타일 깨짐 등)</li> <li>- 외관도색은 변색되지 않았음</li> <li>- 간판이 고객이 알아보기 쉽게 설치되었음</li> <li>- 건물외관의 구조와 디자인이 고급스러움</li> </ul> </li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
필수  추후 보완	<p>69) 건축물 및 이용시설의 적법성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 건축법 위반 건축물 운영 여부 확인 (건축물대장 상 미등재(무허가, 미승인))               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 무허가(건축 허가 없이 신축 또는 증축)</li> <li>- 미승인(허가도면과 상이한 건축물)</li> </ul> </li> <li>· 영업신고증 상 미신고 건축물 운영 여부 확인</li> </ul> <p>※ 위법사항 있을 시 인증불가 (추후보완 가능)</p>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적법</li> <li>○ 위법 (인증불가)</li> </ul>
감점	<p>70) 영업장 및 영업장 주변 건전성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 영업장 건물 및 건물 주변 불건전한 시설 입점 확인 시 감점 부여</li> <li>* 불건전한 시설 : 유흥업소, 사행업소, 음란/ 퇴폐업소 등의 청소년 유해시설</li> </ul>	감점 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영업장 유흥시설 입점 (-10)</li> <li>○ 영업장 주변 유흥시설 입점 (-10)</li> <li>○ 유흥시설 미입점 (0)</li> </ul>



## 2. 한옥체험업





## 한옥체험업 평가지표 (400점)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
1. 고객 응대		65	
	1) 종사자의 제도 수용도 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국관광 품질인증 신청사유 및 제도 이해도 확인 (사유부적절, 이해부족의 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> <li>· 평가결과에 따른 지적사항 보완 의향 확인 (보완의향 부족, 보완불가 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> <li>· 합격 이후 영업/홍보 계획 및 의지 (계획 및 의지가 미흡할 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> </ul>	15	[신청사유 및 이해도] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul> [지적사항 보완 의향] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul> [홍보계획] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul>
가점	2) 종사자의 서비스 수준 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 업무숙지 능력, 인사, 태도, 어투, 어법 등을 통한 서비스 수준 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객에게 친절하게 응대함</li> <li>- 고객에게 신속하게 응대함</li> <li>- 고객에게 정중한 어투로 응대함</li> <li>- 고객요구를 정확하게 파악하고 응대함</li> </ul> </li> <li>· 고객 응대 서비스 매뉴얼 보유 시 가점 부여               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업장별 규모와 특성에 맞는 자체 매뉴얼</li> <li>- 유관기관에서 제공한 매뉴얼 등</li> <li>* 종사자들이 공유하고 상시 열람할 수 있는 형태(책자 등)만 인정(PC 저장된 파일은 불인정)</li> </ul> </li> </ul>	15          가점 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (6)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul> [가점] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매뉴얼 보유 (2)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
프리미어	3) 종사자의 복장 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 복장 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청결하고 위생적인 복장상태</li> <li>- 정갈한 두발상태</li> <li>- 위생상태 (손톱, 수염 등)</li> <li>- 미소 띤 얼굴</li> </ul> </li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4) (프리미어 등급 불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul>
가점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 유니폼과 명찰 착용 시 가점 부여               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 한옥의 분위기와 어울리는 단정한 복장도 유니폼인정 (예 : 개량한복 등)</li> </ul> </li> </ul> ※ 복장상태 미흡 또는 매우 미흡 시 프리미어 등급 불가	가점 5	[가점] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유니폼 착용 (3)</li> <li>○ 명찰 착용 (2)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
프리미어	<p>4) 외국어안내 서비스 제공 및 수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 외국어(영어, 중국어, 일본어 등)가 가능한 인원의 확보 여부</li> <li>· 외국어 구사력 및 필요한 정보 응대 가능 여부 확인</li> </ul> <p>※ 인원 미확보 또는 외국어안내 서비스 불가 시 프리미어 등급 불가</p>	15	<p>[외국어안내 서비스 제공]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3개 이상 외국어가능 (5)</li> <li>○ 2개 외국어 가능 (4)</li> <li>○ 1개 외국어 가능 (3)</li> <li>○ 미확보 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul> <p>[외국어안내 서비스 수준]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상 (10)</li> <li>○ 중 (7)</li> <li>○ 하 (4)</li> <li>○ 불가능 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul>
	<p>5) 종사자의 서비스 교육 이수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 서비스 품질개선 및 안전사고 예방을 위한 교육훈련 실시 여부 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 2021년 이후 이수증에 한해 인정</li> </ul> </li> <li>- 교육수료증 (한국관광공사, 공공기관, 지자체, 협회 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 단, 관계법령에 따른 의무교육 이수는 제외</li> </ul> </li> </ul> <p>(예) 직무교육, 직급별 교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어 교육, 응급조치 교육, 위생교육, (소방)안전교육 등</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 한국관광공사 온라인 교육 1강당 교육이수 1개 인정. 단, 아래 필수 강의는 반드시 포함</li> <li>① 양성평등 교육 (2개 강좌 중 1강 이상 이수) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공통소양 부문 ‘성인지 감수성 키우기’</li> <li>- 공통소양 부문 ‘성인지제도이해’</li> </ul> </li> <li>② ESG (1강 이수) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광숙박 부문 ‘ESG’</li> </ul> </li> </ul> <p>* 온라인교육사이트 : 한국관광 품질인증 사이트 (koreaquality.or.kr) 하단 “관광이러닝센터”</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 이수(10)</li> <li>○ 4개 이수 (8)</li> <li>○ 3개 이수 (6)</li> <li>○ 2개 이수 (4)</li> <li>○ 1개 이수 (2)</li> <li>○ 미이수 (0)</li> </ul>
<b>2. 업소 운영</b>		<b>55</b>	
	<p>6) 영업시간 내 관리자 배치</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 영업시간 내 관리자 상주 여부 확인</li> <li>- 업소 주소와 주민등록등본 주소가 일치하면 관리자가 배치된 것으로 인정</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영업시간 동안 관리자 배치 (10)</li> <li>○ 영업시간 동안 관리자 미배치 (0)</li> </ul>
필수 추후 보완	<p>7) 숙박요금표 게시 및 준수 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 접객장소 또는 홈페이지 내 요금표 게시 여부 확인</li> <li>· 게시된 요금 준수 여부 확인</li> </ul> <p>※ 숙박요금표를 게시하지 않거나, 게시된 요금을 준수하지 않을 경우 인증불가 (추후보완 가능)</p>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 숙박요금표 게시 및 준수</li> <li>○ 숙박요금표 미게시 또는 미준수 (인증불가)</li> </ul>



구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수  추후 보완	8) 먹는물의 수질기준 준수 여부  · 먹는물 제공 형태 확인 * 처리수 : 수돗물, 먹는샘물(생수), 먹는염지하수, 먹는해양심층수 · 자연상태의 물(지하수) 제공 시 수질기준 준수 여부 확인 - 최근 2년(1일 양수능력 30톤 이하인 경우 3년 이내) 내 수질검사결과서(성적서) 확인  ※ 자연상태의 물 제공시 수질기준을 준수하지 않을 경우 인증불가 (추후보완 가능)	O/X	○ 처리수 제공 ○ 수질기준 적합 ○ 수질기준 부적합 (인증불가)
	9) 영업 배상책임보험 가입 여부  · 보험가입증서 및 약관의 유효기간 확인 · 의무가입보험의 특약조건으로 영업 배상책임보험 가입 시 부분점수 부여 · 의무가입보험(재난배상책임보험 등)은 불인정 · 지방자치단체 소유시설물은 영조물 손해배상공제등록증권의 가입기간과 보장내용으로 확인하고, 시설관리(소유)자 배상 책임보험과 동일하게 평가	10	○ 영업 배상책임보험 또는 시설관리(소유)자 배상책임보험 가입 (10) ○ 화재보험 등의 가입 시 특약조건으로 영업 배상책임보험 또는 시설관리(소유)자 배상 책임보험가입 (5) ○ 미가입 (0)
	10) 영업장 소독  · (전문업체 위탁 시) 소독증명서로 월 1회 이상 소독 실시 여부 확인 · (사업주가 직접 소독하는 경우) 소독 전용 용품 구비 여부 확인	10	○ 소독 실시 (10) ○ 소독 미실시 (0)
	11) 고객 불만 모니터링 실시 여부  · 최근 1년 고객 불만 모니터링 실시 여부 확인 - 자체 모니터링 : 자체 설문조사, 업소 홈페이지 후기관리 등 - OTA(온라인 숙박 예약사이트) 후기 관리 - 객실(업소) 내 불편신고엽서 비치	5	(중복선택 가능) ○ 자체 모니터링 실시 (2) ○ OTA(온라인 숙박 예약사이트) 후기관리 (2) ○ 불편신고엽서 비치 (1) ○ 해당사항 없음 (0)
	12) 온라인 정보제공 서비스  · 온라인 상 숙박업소 정보 제공 여부 - 숙박요금 안내 - 업소 위치 또는 교통편 안내 - 객실 정보 및 객실별 사진 제공 - 입실 및 퇴실시간 안내 - 자체 홈페이지 또는 SNS(블로그, 인스타그램, 페이스북 등) 운영 - 외국어로 상기 정보 제공 * OTA(온라인 숙박 예약사이트)를 통한 외국어 정보 제공시 에도 “외국어로 숙소 정보 제공” 인정	10	○ 매우 우수 (5개 이상 만족) (10) ○ 우수 (4개 만족) (8) ○ 보통 (3개 만족) (6) ○ 미흡 (2개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (1개 이하) (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>13) 지불수단의 편의성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 요금 정산 방법 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카드결제기 보유</li> <li>- 자체 Web, App 등 활용 예약 결제 가능</li> <li>- 온라인예약대행서비스(여행사, OTA(온라인 숙박 예약 사이트)) 가능</li> <li>- 간편 결제 서비스 제공</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 간편 결제 서비스 : 삼성페이, LG페이, 애플페이, 구글페이, 카카오페이, 네이버페이, 페이코, 케이페이 등</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
가점	<p>14) 위생서비스 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 위생 서비스 제공 시 가점 부여 (예) 손소독제, 체온계, 열감지카메라, 프론트 가림판, 접촉부분 항균필름 부착(손잡이, 버튼 등), 소독티슈, 공기살균기(청정기) 등</li> </ul>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 제공 (5)</li> <li>○ 4개 제공 (4)</li> <li>○ 3개 제공 (3)</li> <li>○ 2개 제공 (2)</li> <li>○ 1개 제공 (1)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
가점	<p>15) 숙박 및 관광 편의성 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 숙박 또는 관광 편의성 제공 시 가점 부여               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (숙박편의성) 웰컴푸드(한과, 수정과, 지방특산물 등), 안전상비의약품, 체크인/체크아웃 시간 조정, 귀중품 보관서비스, OTT서비스 (넷플릭스 등), 의류관리기(스타일러, 에어드레서 등), 컴퓨터, 책상, 의자, 팩스, 프린터, 안마의자, 놀이 및 오락시설, 운동 시설 등</li> <li>- (관광편의성) 관광안내자료, 뷰(객실 내외, 야경), 건물 내 식음료점 및 기타판매점(편의점 등), 바비큐시설, VR콘텐츠, AI챗봇 서비스, 수영장, 온천 등</li> </ul> </li> </ul>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 제공 (5)</li> <li>○ 4개 제공 (4)</li> <li>○ 3개 제공 (3)</li> <li>○ 2개 제공 (2)</li> <li>○ 1개 제공 (1)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
가점	<p>16) ESG 경영 관련 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· ESG 경영 관련 활동 증빙 확인 시 가점 부여</li> <li>· 환경(E)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 친환경재료를 활용한 음식 제공</li> <li>- 비건 식품 또는 제품 제공</li> <li>- 친환경 제품 제공(친환경 어매니티사용 등)</li> <li>- 플라스틱 사용 줄이기 실천(플라스틱 컵 사용안하기 등)</li> <li>- 전기차 충전기 설치</li> <li>- 그린카드 제도 운영</li> <li>- 건물에너지 효율 등급 또는 녹색건축 인증</li> <li>- 탄소(환경)성적 표지, 에너지 경영시스템 인증 등</li> </ul> </li> <li>· 사회(S)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공정무역커피 제공</li> <li>- 지역복지단체에 기부</li> <li>- 지역사회 교류 또는 지자체 협력 활동 등</li> </ul> </li> </ul>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 (5)</li> <li>○ 4개 (4)</li> <li>○ 3개 (3)</li> <li>○ 2개 (2)</li> <li>○ 1개 (1)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
가점	<p>17) 테마형 숙소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· (고택) 국가지정문화재, 시/도지정 문화재, 문화재자료 또는 건축일로부터 70년 이상 지난 한옥</li> <li>- 문화재 : 문화재등록증 확인</li> <li>- 70년 이상 고택 : 건축물대장상 2번째 장의 사용승인일로부터 70년 이상 지난 한옥</li> <li>* 단, 건축물 대장에 승인일이 기재되지 않은 업소는 해당 지자체로부터 고택임을 인정받은 공문으로 대체 가능</li> <li>· (독채) 고객이 단독으로 사용할 수 있는 독립된 건물 형태의 객실 제공</li> <li>· (어린이친화) 다양한 어린이 프로그램 제공 (예) 숲탐방, 자연미술 프로그램, 자연치유 프로그램 등</li> <li>· (반려동물친화) 반려동물을 위한 시설 및 서비스 제공 (예) 배변패드, 매너벨트(기저귀), 반려동물 전용 샤워시설, 반려동물 전용 운동장, 반려동물 동반 관련 안내사항 제공 등</li> <li>* 단순 동반만 가능한 시설은 인정 불가</li> </ul>	<p>가점 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 테마형 숙소 (5)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
감점	<p>18) 고객 불편신고 접수 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객 불편신고 접수 확인 시 건당 10점 감점(최대 -50점)</li> <li>* 고객 불편신고 : 최근 1년 이내 한국관광공사, 한국소비자원 등에 접수된 시설, 서비스, 위생관리, 예약변경 및 취소/환불 관련 민원</li> </ul>	<p>감점 50</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 없음 (0)</li> <li>○ 1건 (-10)</li> <li>○ 2건 (-20)</li> <li>○ 3건 (-30)</li> <li>○ 4건 (-40)</li> <li>○ 5건 이상 (-50)</li> </ul>
<b>3. 객실</b>		<b>179</b>	
필수	<p>19) 소화기 설치 및 관리 상태</p>	5	<p>[설치여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소화기 설치 (3)</li> <li>○ 소화기 미설치 (0) (인증불가)</li> </ul>
추후 보완	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내부 또는 업소 내 소화기 설치 여부 확인</li> <li>· 소화기의 시인성과 충전상태 확인</li> <li>- 소화기가 눈에 잘 띄는 곳에 설치되어 있음</li> <li>- 소화기가 적정 충전 상태를 유지하고 있음</li> </ul> <p>※ 소화기 미설치 또는 충전상태 불량 시 인증불가 (추후보완 가능)</p>		<p>[관리상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 충전 상태 적정 유지 (2)</li> <li>○ 충전 상태 불량 (0) (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(소화기 미설치) (0)</li> </ul>
가점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 간이소화용구 구비 시 가점 부여 (예) 투척용소화기, 에어졸식소화용구, 팽창진주암, 팽창질석, 마른모래 등 (단, 팽창진주암, 팽창질석, 마른모래는 주머니에 담아 비상모래함 또는 제설함에 넣어 삽과 함께 보관해야 인정)</li> </ul>	<p>가점 1</p>	<p>[가점]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 간이소화용구 구비 (1)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
가점	<p>20) 휴대용비상조명등 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실별 휴대용비상조명등 설치 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 휴대용 랜턴 인정 불가</li> <li>- 휴대용비상조명등은 벽면에 부착된 경우만 인정</li> </ul> </li> <li>· 휴대용비상조명등이 적절하게 작동되는지 확인</li> <li>* 휴대용비상조명등의 설치 제외 기준(비상조명등의 화재안전 기준 제5조 2항) : 숙박시설로서 복도에 비상조명등을 설치한 경우 등</li> </ul> <p>· 축광식표지 설치 시 가점 부여</p>	<p>5</p> <p>가점 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 및 정상 작동 (5)</li> <li>○ 객실별 미설치 (0)</li> <li>○ 작동 불량 (0)</li> <li>○ 해당사항 없음(휴대용비상조명등 설치 제외 대상) (5)</li> </ul> <p>[가점]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 축광식표지 설치 (1)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
	<p>21) 객실 잠금장치</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실문 안전 및 보안장치 설치 여부 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전통 잠금장치(빗장고리, 걸고리, 오도시 등)</li> <li>- 안전(체인)고리 (Door chain lock)</li> <li>- 이중안전고리(빗장쇠)</li> <li>- 카드키 잠금장치 또는 도어락</li> </ul> </li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개) (5)</li> <li>○ 우수 (3개) (4)</li> <li>○ 보통 (2개) (3)</li> <li>○ 미흡 (1개) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (잠금장치 없음) (0)</li> </ul>
	<p>22) 비상대피도 부착</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실별 비상대피도 부착 여부</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 부착 (5)</li> <li>○ 객실별 미부착 (0)</li> </ul>
필수 추후 보완	<p>23) 객실 내 화재 경보설비 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 화재 경보설비(연기감지기 또는 열감지기) 설치 여부 확인</li> <li>· 객실 내 화재 감지기 관리 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 훼손 여부(찌그러짐, 감지기 센서 탈락 등)</li> <li>- 오작동을 유발할 수 있는 이물질 여부(페인트 도색, 거마줄 등)</li> </ul> </li> <li>※ 객실별 화재 경보설비 미설치 또는 관리 상태 불량 시 인증 불가 (추후보완 가능)</li> </ul>	5	<p>[설치여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 (3)</li> <li>○ 객실별 미설치 (0) (인증불가)</li> </ul> <p>[관리상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관리 상태 양호 (2)</li> <li>○ 관리 상태 불량 (0) (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(경보설비 미설치) (0)</li> </ul>
필수 추후 보완	<p>24) 객실 내 일산화탄소 경보기 설치 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별 난방기기(가스, 기름, 연탄보일러 등) 설치 시 일산화탄소 경보기 설치 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- (천장 설치 시) 천장 모서리로부터 10cm 이내 설치 불가</li> <li>- (벽면 설치 시) 천장 모서리로부터 10~30cm 이내 설치 시만 인정</li> </ul> </li> <li>※ 객실별 일산화탄소 경보기 미설치 시 인증불가 (추후보완 가능)</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 (5)</li> <li>○ 객실별 미설치 (0) (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(중앙난방, 전기난방, 구들난방) (5)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수	<p>25) 객실의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실의 청결 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 정리정돈이 잘 되어 있음</li> <li>- 객실시설에 얼룩이 없음</li> <li>- 객실시설에 오물이 없음</li> <li>- 객실시설에 먼지나 머리카락, 거미줄 등이 없음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 객실바닥(장판), 벽면(벽지), 천장, 책상, 의자, 침대, 옷장(또는 옷걸이), 화장대, TV, 냉장고, 냉온수기, 전화기, 창문틀, 커튼, 조명시설, 냉난방시설 등</li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>26) 객실의 품질 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 시설, 가구, 집기류 등의 품질 및 관리 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 내 여유로운 공간 확보</li> <li>- 객실 내 가구 및 집기가 노후하지 않음</li> <li>- 객실 내 가구 및 집기가 파손되지 않음</li> <li>- 객실 가구, 바닥, 벽지가 한옥의 분위기에 적합함</li> <li>- 객실 바닥, 벽면, 천장, 장판 등이 노후하지 않음</li> <li>- 객실 바닥, 벽면, 천장, 장판 등이 훼손되지 않음</li> </ul> </li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (5개 이상 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (4개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (3개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (2개 만족) (3)</li> <li>○ 매우 미흡 (1개 이하) (0)</li> </ul>
	<p>27) 객실의 환기 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 환기 방식 및 환기 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 내 악취 및 담배냄새가 없음</li> <li>- 객실 온도 및 습도가 적정함</li> <li>- 전 객실 창문 개폐가 가능함</li> <li>- 창문(방충망 포함)에 먼지가 없고 바깥 공기 유입이 잘 됨</li> </ul> </li> <li>* 단, 창문개폐가 안되거나, 악취 또는 담배냄새가 나는 경우 '매우미흡'으로 평가</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>28) 방충망 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 방충망 설치 여부 및 관리 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방충망이 설치되어 있거나 모기장 제공</li> <li>- 방충망이 낡지 않고 깨끗함</li> <li>- 방충망에 틈이나 구멍이 없어 벌레/해충이 막아짐</li> <li>- 제충제 비치(파리, 모기, 바퀴벌레)</li> </ul> </li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (5)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (4)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>29) 객실 냉난방시설 제공 형태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 냉난방 조절 형태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객이 객실에서 리모컨 등을 사용하여 온도 조절 가능한 경우 '개별조절'로 평가</li> <li>- 난방을 선풍기로만 제공 시 '중앙통제'로 평가</li> <li>- 난방을 아궁이로만 제공 시 '중앙통제'로 평가</li> </ul> </li> </ul>	4	<p>[냉방]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개별조절 (2)</li> <li>○ 중앙통제(중앙공조) (1)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul> <p>[난방]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개별조절 (2)</li> <li>○ 중앙통제(중앙공조) (1)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	30) 객실의 조명 상태  · 조도측정어플리케이션을 활용하여 객실 침대에서 조도 측정 * 한국산업규격 조도기준(KSA 3011) 여관, 호텔 등의 객실 조도 범위 : 60lx - 150lx	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 60룩스 이상 (5)</li> <li>○ 60룩스 미만 (0)</li> </ul>
	31) 객실 편의용품 구비 여부  · 객실 내 구비된 편의용품 확인 (예) 음료(생수 포함), 컵, 미용티슈, 거울, 실내화, 가운, 빗(개별포장), 구둣주걱, 헤어드라이어, 다기, 전기 포트 등	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (7개 이상) (5)</li> <li>○ 우수 (5-6개) (4)</li> <li>○ 보통 (4개) (3)</li> <li>○ 미흡 (1~3개) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (미제공) (0)</li> </ul>
	32) 객실 내 인터넷 서비스 제공 여부  · 객실 내 유/무선 인터넷 사용 가능 여부	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공 (5)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
필수	33) 침구류의 청결 상태  · 침대 및 침구류의 청결 상태 확인 - 침대 및 침구류에 악취가 나지 않음 - 침대 및 침구류에 오물자국이 없음 - 침대 및 침구류에 머리카락 또는 이물질 등이 관찰되지 않음 - 침대 및 침구류가 노후 변색되지 않음 * 점검대상 (양실) 매트리스, 매트리스 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등 (한실) 요, 요 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등  ※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	34) 침구류의 품질 상태  · 교체형 커버 사용 여부 확인 (이불 커버, 베개 커버, 매트리스/요 커버) · 침구류 품질 상태 확인 - 요 또는 매트리스가 꺼지지 않고 깨끗함 - 부드러운 침구류 안감 및 속감 - 특수 재질 매트리스 또는 토퍼 제공 - 특수 재질 베개 제공(메모리폼, 극세사, 워터젤 등) - 전통방식 또는 전통소재 침구 제공(명주, 삼베, 무명 등) * 점검대상 (양실) 매트리스, 매트리스 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등 (한실) 요, 요 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등	15	<p>[교체형 커버 사용여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3개 이상 (10)</li> <li>○ 2개 (7)</li> <li>○ 1개 (5)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul> <p>[침구류 품질]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 이상 만족) (5)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>35) 시설 이용정보 안내 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 업소 시설 이용정보 안내 자료 제공 여부               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 입실 및 퇴실시간</li> <li>- 객실 이용방법</li> <li>- 부대시설 이용방법</li> <li>- 조식시간 및 메뉴</li> <li>- 고객 준수사항</li> <li>- 비상연락망 등</li> </ul> </li> <li>* 비상연락망 : 비상상황(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등) 대비를 위한 비상연락처(주야간 통화가 가능한 업소 담당자 전화번호 및 인근 병원(응급실), 소방서, 경찰서 등 전화번호)</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (5개 이상 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (4개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (3개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (2개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (1개 이하 만족) (0)</li> </ul>
필수	<p>36) 욕실시설의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 청결 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 욕실시설에 얼룩이 없음</li> <li>- 욕실시설이 훼손되지 않음</li> <li>- 욕실 내 머리카락 또는 이물질이 없음</li> <li>- 욕실시설에 물때나 곰팡이가 없음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 욕실 바닥, 벽면, 천장, 부대시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설(커튼), 세면대, 욕실바닥, 벽면, 천장, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이, 비데 등)</li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>37) 욕실시설의 품질 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 품질 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 넓은 욕실공간 제공</li> <li>- 욕실시설이 노후하지 않음</li> <li>- 욕실시설이 파손되지 않음</li> <li>- 고품질의 욕실 시설 제공(비데, 자동개폐변기, 월풀욕조 등)</li> <li>- 용도별로 분리된 욕실 시설 제공(샤워부스 제공 또는 샤워공간과 변기/세면대 공간 분리 등)</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 욕실 바닥, 벽면, 천장, 부대시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설(커튼), 세면대, 욕실바닥, 벽면, 천장, 고무매트, 비누받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이, 비데 등)</li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 이상 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (6)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>38) 욕실시설의 환기 및 배수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 환기 및 배수 상태 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 습기가 없음</li> <li>- 환풍시설을 갖추고 있음</li> <li>- 악취가 없음</li> <li>- 바닥 물고임이 없음</li> </ul> </li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	39) 욕실 편의용품 구비 여부 · 욕실 내 구비된 편의용품 확인 (예) 샴푸, 린스, 비누, 치약, 바디샤워, 대형타월, 소형타월, 샤워캡, 면봉, 화장솜, 바디로션, 컵 등	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (7개 이상) (5)</li> <li>○ 우수 (5~6개) (4)</li> <li>○ 보통 (3~4개) (3)</li> <li>○ 미흡 (1~2개) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (미제공) (0)</li> </ul>
<b>4. 조식 및 취사(조리)시설 제공</b> * 취사(조리)시설 : 취사(조리)에 사용되는 기구 및 주변기기(전기밥솥, 가스레인지(인덕션), 조리기구, 식기류, 전자레인지, 토스터기, 싱크대 등)		15	
프리미어	40) 조식서비스 제공 여부 · 조식서비스 제공 여부 확인 - 정식, 뷔페식 : 열을 사용하여 조리한 다양한 메뉴 * 단, 도시락을 제공하는 경우 '정식'으로 인정 - 간편식 : 식빵, 떡, 커피, 우유, 주스, 차, 죽 등 - 외부 식당 단순 안내는 조식서비스 미제공으로 평가	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정식, 뷔페식 (5)</li> <li>○ 간편식 (3)</li> <li>○ 외부 지정식당(쿠폰 또는 할인가 제공) (1)</li> <li>○ 조식서비스 미제공 (0) (프리미어 등급 불가)</li> </ul>
필수	41) 취사(조리)시설 청결 상태 · 취사(조리)시설의 청결 상태 확인 - 세척이 잘 되어 있음 - 악취가 나지 않음 - 오물자국 또는 이물질이 없음 - 배수가 잘되고 청결함  ※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (5)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (4)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(취사시설 미제공) (3)</li> </ul>
	42) 취사(조리)시설 안전설비 설치 및 관리 · 취사(조리)시설 제공 관련 안전설비 설치 여부 확인 - 화재 경보설비(연기감지기 또는 열감지기) - 일산화탄소 경보기 * 열 조리기구를 전기레인지(인덕션, 하이라이트, 핫플레이트 등) 형태로 제공하는 경우 일산화탄소 경보기 설치 대상 아님	5	<p>[화재경보 설비]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설치 (3)</li> <li>○ 미설치 (0)</li> <li>○ 해당사항 없음(취사시설 미제공) (2)</li> </ul> <p>[일산화탄소 경보기]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설치 (2)</li> <li>○ 미설치 (0)</li> <li>○ 설치 대상 아님(전기레인지 사용) (2)</li> <li>○ 해당사항 없음(취사시설 미제공) (1)</li> </ul>
<b>5. 한옥</b>		76	
필수	43) 한옥의 구조 · 한옥의 한식지붕틀, 주요 구조부(기단·주춧돌), 서까래에 대한 외관 평가 - 지붕틀 구조 확인 - 주춧돌과 기단의 설치여부 및 제작방식 확인 - 서까래의 상태 및 노출 여부 확인  ※ 한옥 건축 구조와 관련한 법적인 미충족 시 인증 불가 * 한옥 구조의 법적인 조건 : 주요 구조가 기둥·보 및 한식지붕틀로 된 목구조로서 우리나라 전통양식이 반영된 건축물 및 그 부속건축물	15	<p>[한옥의 구조]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한옥의 목구조 (5)</li> <li>○ 일반 목구조, 트러스 구조 등 (0) (인증불가)</li> </ul> <p>[서까래]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서까래 외부 노출 (5)</li> <li>○ 서까래 미노출 (0) (인증불가)</li> </ul> <p>[주춧돌·기단]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전통방식으로 제작된 주춧돌 및 기단 설치 (5)</li> <li>○ 전통방식은 아니나 주춧돌 및 기단 설치 (3)</li> <li>○ 주춧돌 및 기단 없음 (0)</li> </ul>




구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>44) 한옥의 지붕재료</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지붕재료가 한국 고유의 전통양식을 반영하고 있는지 평가</li> <li>1) 기와 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 한식기와 : 토기와, 암키와/수키와 구분</li> <li>- 한식기와의 형태를 차용한 기와 : 암키와/수키와 일체형 등</li> <li>- 한식기와 형태가 아닌 기와 : 일식, 슬레이트(칼라강판), 함석, 시멘트 등</li> </ul> </li> <li>2) 전통재료 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전통재료 : 굴피, 너와, 굴너와, 이엉 등</li> <li>- 유사 전통재료 : 인조벚짚</li> </ul> </li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한식기와 (10)</li> <li>○ 전통재료 (10)</li> <li>○ 한식기와의 형태를 차용한 기와 (7)</li> <li>○ 유사 전통재료 (5)</li> <li>○ 한식기와 형태가 아닌 기와 (0)</li> </ul>
	<p>45) 한옥의 벽체 및 창호</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 벽체와 창호의 전통양식 반영 여부 및 한옥과의 조화로움 평가</li> <li>- (벽체의 전통양식) 회벽, 흙벽, 황토벽, 목재벽</li> <li>- (창호의 전통양식) 전통적인 문양(井, 用, 亞, 卩) 나무 살로 이루어진 창과 문</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전통방식의 벽체와 창호 사용 (10)</li> <li>○ 벽체 및 창호가 현대방식으로 되어 있지만 색상과 문양이 한옥과 어울림 (6)</li> <li>○ 벽체 및 창호가 전부 현대방식으로 되어 있어 색상과 문양이 한옥의 분위기를 저해함 (2)</li> <li>○ 외벽을 다른 재료로 덮어 마감하여 구조부재, 수장재가 보이지 않는 경우 (0)</li> </ul>
	<p>46) 한옥의 대청마루</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대청마루 유무 확인</li> <li>· 대청마루의 소재 및 한옥과의 조화로움 평가</li> </ul>	10	<p>[대청마루 유무]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대청마루 있음 (5)</li> <li>○ 대청마루 없음 (0)</li> </ul> <p>[소재 및 양식]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 목재이며 우물마루 등 전통방식으로 제작 (5)</li> <li>○ 목재가 아닌 다른 재료로 제작되었지만 한옥과 어울림 (3)</li> <li>○ 목재가 아닌 다른 재료로 제작되었고 한옥과 어울리지 않음 (0)</li> </ul>
	<p>47) 한옥의 대문 및 간판</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대문과 간판의 전통양식 반영 여부 및 한옥과의 조화로움 평가</li> </ul>	10	<p>[대문]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전통방식으로 제작 (5)</li> <li>○ 현대방식으로 제작되었지만 한옥과 어울림 (3)</li> <li>○ 현대방식으로 제작되어 한옥의 분위기를 저해함 (0)</li> </ul> <p>[간판]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전통문양을 차용하여 조화롭게 제작 (5)</li> <li>○ 현대방식으로 제작되었지만 한옥과 어울림 (3)</li> <li>○ 현대방식으로 제작되어 한옥의 분위기를 저해함 또는 간판 없음 (0)</li> </ul>
	<p>48) 한옥의 마당</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국 고유의 전통적 외부공간인 마당 보유 여부</li> <li>· 마당의 관리 상태 확인</li> <li>- 마당 흙이 조화롭고 패임이 없음</li> <li>- 마당에 오물이나 이물질이 없음</li> <li>- 한옥의 분위기를 저해하는 물품을 적재하지 않음</li> </ul>	6	<p>[마당 유무]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 마당 있음 (3)</li> <li>○ 마당 없음 (0)</li> </ul> <p>[관리상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>


구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	49) 한옥의 식재 및 조경시설 · 식재 및 조경시설과 한옥과의 조화로움 평가	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전통조경 방식으로 식재 및 조경시설 조성 (5)</li> <li>○ 한옥과 조화롭게 식재 및 조경시설 조성 (3)</li> <li>○ 식재 및 조경시설이 과도하여 한옥 분위기 저해 (0)</li> <li>○ 식재 및 조경시설 없음 (0)</li> </ul>
	50) 한옥의 담장 · 담장과 한옥과의 조화로움 평가 * 전통담장 : 사고석담장, 와편담장, 토담 등	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전통담장 (5)</li> <li>○ 전통담장은 아니지만 한옥과 조화로움 (3)</li> <li>○ 한옥의 분위기를 저해하는 담장 설치 (0)</li> <li>○ 담장 없음 (0)</li> </ul>
	51) 한옥의 차폐시설 · 한옥 경관 저해요소의 차폐 여부 확인 * 차폐 대상 시설 : 가스·전기 검침기, 에어컨 실외기 등	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전체 차폐 (5)</li> <li>○ 일부만 차폐 (3)</li> <li>○ 차폐시설 모두 노출 (0)</li> </ul>
<b>6. 부대시설</b>		<b>10</b>	
필수 추후 보완	52) 건축물 및 이용시설의 적법성 · 건축법 위반 건축물 운영 여부 확인 (건축물대장 상 미등재(무허가, 미승인)) - 무허가(건축 허가 없이 신축 또는 증축) - 미승인(허가도면과 상이한 건축물) · 영업신고증 상 미신고 건축물 운영 여부 확인  ※ 위법사항 있을 시 인증불가 (추후보완 가능)	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적법</li> <li>○ 위법 (인증불가)</li> </ul>
	53) 주차공간 확보 상태 · 주차장 제공 여부 및 주차 가능 대수 확인 · 공용주차장 활용 시 부분점수 부여 * 단, 공용주차장의 실제 활용이 제한될 경우 주차장 미설치로 평가	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전용 주차시설 확보 (5)</li> <li>○ 공용주차장 활용 (3)</li> <li>○ 주차장 미설치 (0)</li> </ul>
	54) 린넨류의 보관 상태 · 린넨 전용공간 보유 여부 (장롱 내 보관도 인정) · 린넨류 보관 상태 확인 - 보관장소가 청결함 - 보관장소는 환기가 잘되고 있음 - 보관장소의 정리정돈이 잘되어 있음 - 물품을 종류별로 구획을 정하여 분리보관하고 있음 - 린넨류를 정기적으로 세탁할 수 있는 여건을 갖추 (자체 세탁 혹은 전문 세탁업체 위탁)	5	<p>[린넨 전용공간 보유 여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 린넨 전용공간 보유 (2)</li> <li>○ 린넨·물품 공동보관 (1)</li> <li>○ 린넨실 없음 (0)</li> </ul> <p>[린넨 보관상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (4개 이상 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2~3개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (0)</li> </ul>
가점	55) 청소도구의 용도별 비치 및 구분 관리 · 청소도구 구분 보관 여부 (객실용/욕실용/외부용 구분, 사용전/사용후 구분 등) · 걸레 용도별 구분 여부 (걸레색상 구분, 청소용/살균용/해충용 구분, 일회용/다회용 구분 등)	가점 2	<p>[청소도구]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구분 (1)</li> <li>○ 미구분 (0)</li> </ul> <p>[걸레]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구분 (1)</li> <li>○ 미구분 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
가점	56) 장애인 편의시설 · 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 상 '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소는 만점 부여 · 장애인 편의시설 구비 여부 확인 ① 장애인 객실 ② 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로 ③ 장애인용 경보·피난설비(시각경보기 등) ④ 장애인 전용 주차구역 ⑤ 장애인 이용 가능 승강기(또는 장애인 계단) ⑥ 장애인 화장실(객실 외) ⑦ 장애인이 이용 가능한 접수대 ⑧ 장애인용 유도·안내설비(점자블록 등)	가점 6	○ '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소 (6) ○ 3종류 이상 (6) ○ 2종류 (4) ○ 1종류 (2) ○ 없음 (0)





### 3. 외국인관광도시민박업





## 외국인관광도시민박업 평가지표 (400점)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
1. 고객 응대		55	
	1) 종사자의 제도 수용도 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국관광 품질인증 신청사유 및 제도 이해도 확인 (사유부적절, 이해부족의 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> <li>· 평가결과에 따른 지적사항 보완 의향 확인 (보완의향 부족, 보완불가 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> <li>· 합격 이후 영업/홍보 계획 및 의지 (계획 및 의지가 미흡할 경우 수용도 미흡으로 평가)</li> </ul>	15	[신청사유 및 이해도] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul> [지적사항 보완 의향] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul> [홍보계획] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (5)</li> <li>○ 보통 (3)</li> <li>○ 미흡 (0)</li> </ul>
가점	2) 종사자의 서비스 수준 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 업무숙지 능력, 인사, 태도, 어투, 어법 등을 통한 서비스 수준 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객에게 친절하게 응대함</li> <li>- 고객에게 신속하게 응대함</li> <li>- 고객에게 정중한 어투로 응대함</li> <li>- 고객요구를 정확하게 파악하고 응대함</li> </ul> </li> <li>· 고객 응대 서비스 매뉴얼 보유 시 가점 부여               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업장별 규모와 특성에 맞는 자체 매뉴얼</li> <li>- 유관기관에서 제공한 매뉴얼 등</li> </ul> </li> </ul> * 종사자들이 공유하고 상시 열람할 수 있는 형태(책자 등)만 인정(PC 저장된 파일은 불인정)	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (6)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
필수	3) 외국어안내 서비스 제공 및 수준 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 외국어(영어, 중국어, 일본어 등)가 가능한 인원의 확보 여부</li> <li>· 외국어 구사력 및 필요한 정보 응대 가능 여부 확인</li> </ul> ※ 외국어안내 인원 미확보 또는 안내 불가능 시 인증불가 (관광진흥법상 외국인관광도시민박업 등록요건)	15	[외국어안내 서비스 제공] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3개 이상 외국어가능 (5)</li> <li>○ 2개 외국어 가능 (4)</li> <li>○ 1개 외국어 가능 (3)</li> <li>○ 미확보 (0) (인증불가)</li> </ul> [외국어안내 서비스 수준] <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상 (10)</li> <li>○ 중 (7)</li> <li>○ 하 (4)</li> <li>○ 불가능 (0) (인증불가)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>4) 종사자의 서비스 교육 이수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종사자의 서비스 품질개선 및 안전사고 예방을 위한 교육훈련 실시 여부 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 2021년 이후 이수증에 한해 인정</li> </ul> </li> <li>- 교육수료증 (한국관광공사, 공공기관, 지자체, 협회 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 단, 관계법령에 따른 의무교육 이수는 제외</li> </ul> </li> </ul> <p>(예) 직무교육, 직급별 교육, 교양교육, 서비스교육, 외국어 교육, 응급조치 교육, 위생교육, (소방)안전교육 등</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 한국관광공사 온라인 교육 1강당 교육이수 1개 인정.</li> </ul> <p>단, 아래 필수 강의는 반드시 포함</p> <p>① 양성평등 교육 (2개 강좌 중 1강 이상 이수)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공통소양 부문 ‘성인지 감수성 키우기’</li> <li>- 공통소양 부문 ‘성인지제도이해’</li> </ul> <p>② ESG (1강 이수)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광숙박 부문 ‘ESG’</li> </ul> <p>* 온라인교육사이트 : 한국관광 품질인증 사이트 (koreaquality.or.kr) 하단 “관광이러닝센터”</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 이수 (10)</li> <li>○ 4개 이수 (8)</li> <li>○ 3개 이수 (6)</li> <li>○ 2개 이수 (4)</li> <li>○ 1개 이수 (2)</li> <li>○ 미이수 (0)</li> </ul>
<b>2. 업소 운영</b>		<b>45</b>	
필수	<p>5) 실제 집주인의 거주여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 실제 집주인 거주 여부 확인</li> </ul> <p>※ 집주인 미거주 시 인증불가</p>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 거주</li> <li>○ 미거주 (인증불가)</li> </ul>
필수	<p>6) 외국인 전용 숙박시설 공지 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 외국인 전용 숙박시설 공지 여부 확인</li> <li>- OTA(온라인 숙박 예약사이트) 상 내국인 대상 이용 불가 공지 확인(외국인 전용시설로 공지)</li> <li>· 아래의 경우 내국인 숙박 제공 인정</li> </ul> <p>1) 마을기업 ‘도시재생 활성화 및 지원에 관한 특별법’ 제2조 제6호에 따른 도시재생활성화계획에 따라 같은 조 제9호의 마을 기업인 경우</p> <p>2) 위홈 등록업소 ‘정보통신 진흥 및 융합 활성화 등에 관한 특별법’ 제38조의 2조 제1호에 따라 허가를 받은 위홈 등록 업소인 경우</p>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 외국인 전용시설 공지</li> <li>○ 마을기업</li> <li>○ 위홈 등록 업소</li> <li>○ 외국인 전용시설 미공지 (인증불가)</li> </ul>
	<p>7) 영업 배상책임보험 가입 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 보험가입증서 및 약관의 유효기간 확인</li> <li>· 의무가입보험의 특약조건으로 영업 배상책임보험 가입 시 부분점수 부여</li> <li>· 의무가입보험(재난배상책임보험 등)은 불인정</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영업 배상책임보험 또는 시설관리(소유)자 배상책임보험 가입 (5)</li> <li>○ 화재보험 등의 가입 시 특약조건으로 영업 배상책임보험 또는 시설관리(소유)자 배상 책임보험가입 (3)</li> <li>○ 미가입 (0)</li> </ul>



구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	8) 고객 불만 모니터링 실시 여부 · 최근 1년 고객 불만 모니터링 실시 여부 확인 - 자체 모니터링 : 자체 설문조사, 업소 홈페이지 후기 관리 등 - OTA(온라인 숙박 예약사이트) 후기 관리 - 객실 내 (또는 프런트) 불편신고엽서 비치	10	(중복선택 가능) ○ 자체 모니터링 실시 (4) ○ OTA(온라인 숙박 예약사이트) 후기관리 (3) ○ 불편신고엽서 비치 (3) ○ 해당사항 없음 (0)
	9) 온라인 정보제공 서비스 · 온라인 상 숙박업소 정보 제공 여부 - 숙박요금 안내 - 업소 위치 또는 교통편 안내 - 객실 정보 및 객실별 사진 제공 - 입실 및 퇴실시간 안내 - 자체 홈페이지 또는 SNS(블로그, 인스타그램, 페이스북 등) 운영 - 외국어로 상기 정보 제공 * OTA(온라인 숙박 예약사이트)를 통한 외국어 정보 제공 시에도 “외국어로 숙소 정보 제공” 인정	10	○ 매우 우수 (5개 이상 만족) (10) ○ 우수 (4개 만족) (8) ○ 보통 (3개 만족) (6) ○ 미흡 (2개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (1개 이하) (0)
	10) 쇼핑시설과의 접근성 · 지도어플리케이션을 사용하여 업소와 쇼핑시설 간 이동 거리 확인	5	○ 매우 우수 (4km 이하) (5) ○ 우수 (4km 초과~8km 이내) (4) ○ 보통 (8km 초과~12km 이내) (3) ○ 미흡 (12km 초과~16km 이내) (2) ○ 매우 미흡 (16km 초과) (0)
	11) 의료시설과의 접근성 · 지도어플리케이션을 사용하여 업소와 의료시설 간 이동 거리 확인	5	○ 매우 우수 (4km 이하) (5) ○ 우수 (4km 초과~8km 이내) (4) ○ 보통 (8km 초과~12km 이내) (3) ○ 미흡 (12km 초과~16km 이내) (2) ○ 매우 미흡 (16km 초과) (0)
	12) 지불수단의 편의성 · 요금 정산 방법 확인 - 카드결제기 보유 - 자체 Web, App 등 활용 예약 결제 가능 - 온라인예약대행서비스(여행사, OTA(온라인 숙박 예약 사이트)) 가능 - 간편 결제 서비스 제공 ※ 간편 결제 서비스 : 삼성페이, LG페이, 애플페이, 구글페이, 카카오페이, 네이버페이, 페이코, 케이페이 등	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (3) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
가점	13) 위생서비스 제공 · 위생 서비스 제공 시 가점 부여 (예) 손소독제, 체온계, 열감지카메라, 프런트 가림판, 접촉부분 항균필름 부착(손잡이, 버튼 등), 소독티슈, 공기살균기(청정기) 등	가점 5	○ 5개 이상 제공 (5) ○ 4개 제공 (4) ○ 3개 제공 (3) ○ 2개 제공 (2) ○ 1개 제공 (1) ○ 미제공 (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
가점	<p>14) 숙박 및 관광 편의성 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 숙박 또는 관광 편의성 제공 시 가점 부여               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (숙박편의성) 웰컴푸드, 의류관리기(스타일러, 에어드레서 등), 컴퓨터, 책상, 의자, 팩스, 프린터, 안전상비의약품, 귀중품 보관 서비스, 체크인/체크아웃 시간 조정, OTT서비스(넷플릭스 등), 안마의자, 놀이 및 오락시설, 운동시설 등</li> <li>- (관광편의성) 관광안내자료, 부(객실 내외, 야경), 건물 내 식음료점 및 기타판매점(편의점 등), 바비큐시설, VR콘텐츠, AI챗봇 서비스, 수영장, 온천 등</li> </ul> </li> </ul>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 제공 (5)</li> <li>○ 4개 제공 (4)</li> <li>○ 3개 제공 (3)</li> <li>○ 2개 제공 (2)</li> <li>○ 1개 제공 (1)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
가점	<p>15) ESG 경영 관련 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· ESG 경영 관련 활동 증빙 확인 시 가점 부여</li> <li>· 환경(E)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 친환경재료를 활용한 음식 제공</li> <li>- 비건 식품 또는 제품 제공</li> <li>- 친환경 제품 제공(친환경 어메니티 사용 등)</li> <li>- 플라스틱 사용 줄이기 실천(플라스틱 컵 사용안하기 등)</li> <li>- 전기차 충전기 설치</li> <li>- 그린카드 제도 운영</li> <li>- 건물에너지 효율 등급 또는 녹색건축 인증</li> <li>- 탄소(환경)성적 표지, 에너지 경영시스템 인증 등</li> </ul> </li> <li>· 사회(S)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공정무역커피 제공</li> <li>- 지역복지단체에 기부</li> <li>- 지역사회 교류 또는 지자체 협력 활동 등</li> </ul> </li> </ul>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5개 이상 (5)</li> <li>○ 4개 (4)</li> <li>○ 3개 (3)</li> <li>○ 2개 (2)</li> <li>○ 1개 (1)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
가점	<p>16) 테마형 숙소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· (독채) 고객이 단독으로 사용할 수 있는 독립된 건물 형태의 객실 제공</li> <li>· (어린이친화) 다양한 어린이 프로그램 제공 (예) 숲탐방, 자연미술 프로그램, 자연치유 프로그램 등</li> <li>· (반려동물친화) 반려동물을 위한 시설 및 서비스 제공 (예) 배변패드, 매너벨트(기저귀), 반려동물 전용 샤워시설, 반려동물 전용 운동장, 반려동물 동반 관련 안내사항 제공 등</li> </ul> <p>* 단순 동반만 가능한 시설은 인정 불가</p>	가점 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 테마형 숙소 (5)</li> <li>○ 해당사항 없음 (0)</li> </ul>
감점	<p>17) 고객 불편신고 접수 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객 불편신고 접수 확인 시 건당 10점 감점(최대 -50점)</li> </ul> <p>* 고객 불편신고 : 최근 1년 이내 한국관광공사, 한국소비자원 등에 접수된 시설, 서비스, 위생관리, 예약변경 및 취소/환불 관련 민원</p>	감점 50	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 없음 (0)</li> <li>○ 1건 (-10)</li> <li>○ 2건 (-20)</li> <li>○ 3건 (-30)</li> <li>○ 4건 (-40)</li> <li>○ 5건 이상 (-50)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
3. 객실		224	
	18) 건물 내부 관리 상태 · 건물 내부 품질 상태와 노후정도, 인테리어 구성요소 간의 조화, 관련 시설 등의 식별 용이성 등 - 건물 내부가 청결함 - 내부 자재가 노후화되거나 파손되지 않음 - 건물 환기 상태가 양호함 - 내부 구성요소가 조화롭게 구성됨 * 내부 구성요소 : 가구(식탁, 침대 등), 가전제품, 조명, 벽지, 바닥재, 커튼, 화분 등	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
필수 추후 보완	19) 소화기 설치 및 관리 상태 · 업소별 소화기 설치 여부 확인 · 소화기의 시인성과 충전상태 확인 - 소화기가 눈에 잘 띄는 곳에 설치되어 있음 - 소화기가 적정 충전 상태를 유지하고 있음 ※ 소화기 미설치 또는 충전상태 불량 시 인증불가 (추후보완 가능)	15	[설치여부] ○ 소화기 설치 (10) ○ 소화기 미설치 (0) (인증불가) [관리상태] ○ 충전 상태 적정 유지 (5) ○ 충전 상태 불량 (0) (인증불가) ○ 해당사항 없음(소화기 미설치) (0)
	20) 객실 잠금장치 · 객실문 안전 및 보안장치 설치 여부 - 안전(체인)고리 (Door chain lock) - 객실문 렌즈 (Door view) - 이중안전고리(빗장쇠) - 카드키 잠금장치 또는 도어락	5	○ 매우 우수 (4개) (5) ○ 우수 (3개) (4) ○ 보통 (2개) (3) ○ 미흡 (1개) (2) ○ 매우 미흡 (잠금장치 없음) (0)
	21) 비상대피도 부착 · 객실별 비상대피도 부착 여부 * 비상대피도가 외국어로 표기된 경우만 인정	5	○ 객실별 부착 (5) ○ 객실별 미부착 (0)
가점	22) 휴대용비상조명등 설치 및 관리 상태 · 객실별 휴대용비상조명등 설치 여부 확인 - 휴대용 랜턴 인정 불가 - 휴대용비상조명등은 벽면에 부착된 경우만 인정 · 휴대용비상조명등이 적절하게 작동되는지 확인 * 휴대용비상조명등의 설치 제외 기준(비상조명등의 화재안전 기준 제5조 2항) : 숙박시설로서 복도에 비상조명등을 설치한 경우 등 · 축광식표지 설치 시 가점 부여	10          가점 1	○ 객실별 설치 및 정상 작동 (10) ○ 객실별 미설치 (0) ○ 작동 불량 (0) ○ 해당사항 없음(휴대용비상조명등 설치 제외 대상) (10) [가점] ○ 축광식표지 설치 (1) ○ 해당사항 없음 (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수  추후 보완	<p>23) 객실 내 화재 경보설비 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 화재 경보설비(연기감지기 또는 열감지기) 설치 여부 확인</li> <li>· 객실 내 화재 감지기 관리 상태 확인                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 훼손 여부(찌그러짐, 감지기 센서 탈락 등)</li> <li>- 오작동을 유발할 수 있는 이물질 여부(페인트 도색, 거미줄 등)</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 객실별 화재 경보설비 미설치 또는 관리 상태 불량 시 인증불가 (추후보완 가능)</p>	5	<p>[설치여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 (3)</li> <li>○ 객실별 미설치 (0) (인증불가)</li> </ul> <p>[관리상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관리 상태 양호 (2)</li> <li>○ 관리 상태 불량 (0) (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(미설치) (0)</li> </ul>
필수  추후 보완	<p>24) 객실 내 일산화탄소 경보기 설치 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 개별 난방기기(가스, 기름, 연탄보일러 등) 설치 시 일산화탄소 경보기 설치 여부 확인                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- (천장 설치 시) 천장 모서리로부터 10cm 이내 설치 불가</li> <li>- (벽면 설치 시) 천장 모서리로부터 10~30cm 이내 설치 시만 인정</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 객실별 일산화탄소 경보기 미설치 시 인증불가 (추후보완 가능)</p>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실별 설치 (5)</li> <li>○ 객실별 미설치 (0) (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(중앙난방, 전기난방, 구들난방) (5)</li> </ul>
필수	<p>25) 객실의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실의 청결 상태 확인                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 정리정돈이 잘 되어 있음</li> <li>- 객실시설에 얼룩이 없음</li> <li>- 객실시설에 오물이 없음</li> <li>- 객실시설에 먼지나 머리카락, 거미줄 등이 없음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 객실바닥(장판), 벽면(벽지), 천장, 책상, 의자, 침대, 옷장(또는 옷걸이), 화장대, TV, 냉장고, 냉온수기, 전화기, 창문틀, 커튼, 조명시설, 냉난방시설 등</li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (20)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (15)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (10)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>26) 객실의 품질 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 시설, 가구, 집기류 등의 품질 및 관리 상태 확인                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 내 여유로운 공간 확보</li> <li>- 객실 바닥, 벽면, 천장, 장판 등이 노후하지 않음</li> <li>- 객실 바닥, 벽면, 천장, 장판 등이 훼손되지 않음</li> <li>- 객실 내 가구 및 집기가 노후하지 않음</li> <li>- 객실 내 가구 및 집기가 파손되지 않음</li> </ul> </li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (5개 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (4개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (3개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 매우 미흡 (1개 이하) (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수	<p>27) 침구류의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 침대 및 침구류의 청결 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 침대 및 침구류에 악취가 나지 않음</li> <li>- 침대 및 침구류에 오물자국이 없음</li> <li>- 침대 및 침구류에 머리카락 또는 이물질 등이 관찰되지 않음</li> <li>- 침대 및 침구류가 노후 변색되지 않음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 <ul style="list-style-type: none"> <li>(양실) 매트리스, 매트리스 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등</li> <li>(한실) 요, 요 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (20)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (15)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (10)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>28) 침구류의 품질 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 교체형 커버 사용 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>(이불 커버, 베개 커버, 매트리스/요 커버)</li> </ul> </li> <li>· 침구류 품질 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 요 또는 매트리스가 꺼지지 않고 깨끗함</li> <li>- 부드러운 침구류 안감 및 속감</li> <li>- 특수 재질 매트리스 또는 토퍼 제공</li> <li>- 특수 재질 베개 제공(메모리폼, 극세사, 워터젤 등)</li> <li>- 전통방식 또는 전통소재 침구 제공(명주, 삼베, 무명 등)</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 <ul style="list-style-type: none"> <li>(양실) 매트리스, 매트리스 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등</li> <li>(한실) 요, 요 커버, 이불, 이불 커버, 베개, 베개 커버 등</li> </ul> </li> </ul>	15	<p>[교체형 커버 사용여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3개 이상 (10)</li> <li>○ 2개 (7)</li> <li>○ 1개 (5)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul> <p>[침구류 품질]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 이상 만족) (5)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>29) 방충망 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 방충망 설치 여부 및 관리 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방충망이 설치되어 있거나 모기장 제공</li> <li>- 방충망이 낡지 않고 깨끗함</li> <li>- 방충망에 틈이나 구멍이 없어 벌레/해충이 막아짐</li> <li>- 제충제 비치(파리, 모기, 바퀴벌레)</li> </ul> </li> <li>* 통창의 경우 제충제 비치를 제외한 3개 항목은 만족하는 것으로 평가</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (5)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (4)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>30) 객실의 환기 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 환기 방식 및 환기 상태 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객실 내 악취 및 담배냄새가 없음</li> <li>- 객실 온도 및 습도가 적정함</li> <li>- (창문있는경우) 전 객실 창문 개폐가 가능함</li> <li>- (창문있는경우) 창문(방충망 포함)에 먼지가 없고 바깥 공기 유입이 잘 됨</li> <li>- (창문없는경우) 전 객실 기계환기설비 설치됨</li> <li>- (창문없는경우) 기계환기설비가 정상작동하며 노후/훼손되지 않음</li> </ul> </li> <li>* 단, (창문 있는 경우) 창문개폐가 안되거나 (창문 없는 경우) 기계환기설비가 없는 경우, 또는 악취나 담배냄새가 나는 경우 '매우미흡'으로 평가</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>31) 객실 냉난방시설 제공 형태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 냉난방 조절 형태 확인</li> <li>- 고객이 객실에서 리모컨 등을 사용하여 온도 조절 가능한 경우 '개별조절'로 평가</li> <li>- 냉방을 선풍기로만 제공 시 '중앙통제'로 평가</li> </ul>	4	<p>[냉방]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개별조절 (2)</li> <li>○ 중앙통제(중앙공조) (1)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul> <p>[난방]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개별조절 (2)</li> <li>○ 중앙통제(중앙공조) (1)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul>
	<p>32) 객실 편의용품 구비 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 구비된 편의용품 확인 (예) 음료(생수 포함), 컵, 미용티슈, 거울, 실내화, 가운, 빗(개별포장), 구둣주걱, 헤어드라이어, 다기, 전기 포트 등</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (7개 이상) (5)</li> <li>○ 우수 (5-6개) (4)</li> <li>○ 보통 (4개) (3)</li> <li>○ 미흡 (1~3개) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (미제공) (0)</li> </ul>
	<p>33) 객실 내 인터넷 서비스 제공 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 유/무선 인터넷 사용 가능 여부</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제공 (5)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
	<p>34) 시설 이용정보 안내 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 객실 내 업소 시설 이용정보 안내 자료 제공 여부 (외국어로 표기시만 인정)</li> <li>- 입실 및 퇴실시간</li> <li>- 객실 이용방법</li> <li>- 부대시설 이용방법</li> <li>- 조식시간 및 메뉴</li> <li>- 고객 준수사항</li> <li>- 비상연락망 등</li> <li>* 비상연락망 : 비상상황(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등) 대비를 위한 비상연락처(주야간 통화가 가능한 업소 담당자 전화번호 및 인근 병원(응급실), 소방서, 경찰서 등 전화번호)</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (5개 이상 만족) (5)</li> <li>○ 우수 (4개 만족) (4)</li> <li>○ 보통 (3개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (2개 만족) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (1개 이하 만족) (0)</li> </ul>
	<p>35) 객실의 방음 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소음측정어플리케이션을 활용하여 객실 침대에서 소음 측정</li> <li>· 객실과 객실, 객실과 복도, 객실과 외부간의 방음 상태 확인</li> <li>* 수면을 위한 소음 권고(출처 : 국가소음정보시스템) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 40데시벨 미만 : 수면에 영향 거의 없음</li> <li>- 40데시벨 이상 : 수면장애와 각성으로 건강에 악영향을 미침</li> <li>- 55데시벨 이상 : 장기간 노출 시 허혈성 심장 질환 우려</li> </ul> </li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 40 데시벨 미만 (5)</li> <li>○ 40~54 데시벨 (3)</li> <li>○ 55 데시벨 이상 (0)</li> </ul>
	<p>36) 객실의 조명 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 조도측정어플리케이션을 활용하여 객실 침대에서 조도 측정</li> <li>* 한국산업규격 조도기준(KSA 3011) 여관, 호텔 등의 객실 조도 범위 : 60lx - 150lx</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 60룩스 이상 (10)</li> <li>○ 60룩스 미만 (0)</li> </ul>

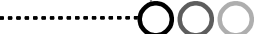
구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수	<p>37) 욕실시설의 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 청결 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 욕실시설에 얼룩이 없음</li> <li>- 욕실시설이 훼손되지 않음</li> <li>- 욕실 내 머리카락 또는 이물질이 없음</li> <li>- 욕실시설에 물때나 곰팡이가 없음</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 욕실 바닥, 벽면, 천장, 부대시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설(커튼), 세면대, 욕실바닥, 벽면, 천장, 고무매트, 비누 받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이, 비데 등)</li> </ul> <p>※ 청결상태 미흡 또는 매우 미흡인 경우 인증불가</p>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (20)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (15)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (10)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>38) 욕실시설의 품질 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 품질 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 넓은 욕실공간 제공</li> <li>- 욕실시설이 노후하지 않음</li> <li>- 욕실시설이 파손되지 않음</li> <li>- 고품질의 욕실 시설 제공(비데, 자동개폐변기, 월풀욕조 등)</li> <li>- 용도별로 분리된 욕실 시설 제공(샤워부스 제공 또는 샤워공간과 변기/세면대 공간 분리 등)</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 욕실 바닥, 벽면, 천장, 부대시설(욕조, 거울, 변기, 샤워시설(커튼), 세면대, 욕실바닥, 벽면, 천장, 고무매트, 비누 받침대, 샤워기, 조명, 욕조손잡이, 비데 등)</li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 이상 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (12)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (9)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (6)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>39) 욕실시설의 환기 및 배수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실시설의 환기 및 배수 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 습기가 없음</li> <li>- 환풍시설을 갖추고 있음</li> <li>- 악취가 없음</li> <li>- 바닥 물고임이 없음</li> </ul> </li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>40) 욕실 편의용품 구비 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕실 내 구비된 편의용품 확인 (예) 샴푸, 린스, 비누, 치약, 바디샤워, 대형타월, 소형타월, 샤워캡, 면봉, 화장솜, 바디로션, 컵 등</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (7개 이상) (5)</li> <li>○ 우수 (5~6개) (4)</li> <li>○ 보통 (3~4개) (3)</li> <li>○ 미흡 (1~2개) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (미제공) (0)</li> </ul>
<b>4. 공용공간</b>		<b>56</b>	
	<p>41) 조식서비스 제공 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 조식서비스 제공 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가정식 : 열을 사용하여 조리한 다양한 메뉴</li> <li>* 단, 도시락을 제공하는 경우 '가정식'으로 인정</li> <li>- 간편식 : 식빵, 떡, 커피, 우유, 주스, 차, 죽 등</li> </ul> </li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가정식 (15)</li> <li>○ 간편식 (7)</li> <li>○ 조식서비스 미제공 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
필수	<p>42) 취사(조리)시설 청결 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 취사(조리)시설의 청결 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세척이 잘 되어 있음</li> <li>- 악취가 나지 않음</li> <li>- 오물자국 또는 이물질이 없음</li> <li>- 배수가 잘되고 청결함</li> </ul> </li> <li>* 점검대상 : 고객에게 제공하는 식사를 조리하는 시설 또는 고객이 사용 가능한 취사(조리)시설(취사(조리)에 사용되는 기구 및 주변기기(전기밥솥, 가스레인지(인덕션), 조리기구, 식기류, 전자레인지, 토스터기, 싱크대 등))</li> </ul>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (20)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (15)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (10)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 해당사항 없음(취사시설 미제공) (10)</li> </ul>
	<p>43) 취사(조리)시설 안전설비 설치 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 취사(조리)시설 제공 관련 안전설비 설치 여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 화재 경보설비(연기감지기 또는 열감지기)</li> <li>- 일산화탄소 경보기</li> </ul> </li> <li>* 열 조리기구를 전기레인지(인덕션, 하이라이트, 핫플레이트 등) 형태로 제공하는 경우 일산화탄소 경보기 설치 대상 아님</li> </ul>	10	<p>[화재경보 설비]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설치 (5)</li> <li>○ 미설치 (0)</li> <li>○ 취사(조리)시설 미제공 (3)</li> </ul> <p>[일산화탄소 경보기]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설치 (5)</li> <li>○ 미설치 (0)</li> <li>○ 설치 대상 아님(전기레인지 사용) (5)</li> <li>○ 취사(조리)시설 미제공 (3)</li> </ul>
	<p>44) 세탁시설 및 편의공간 제공 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 세탁시설 및 편의공간 제공 여부 확인</li> <li>* 편의공간 : 테라스, 응접실, 루프탑 등의 휴게공간</li> </ul>	6	<p>(중복선택 가능)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세탁시설 제공 (3)</li> <li>○ 편의공간 제공 (3)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
	<p>45) 린넨류의 보관 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 린넨 전용공간 보유 여부</li> <li>· 린넨류 보관 상태 확인 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보관장소가 청결함</li> <li>- 보관장소는 환기가 잘되고 있음</li> <li>- 보관장소의 정리정돈이 잘되어 있음</li> <li>- 물품을 종류별로 구획을 정하여 분리보관하고 있음</li> <li>- 린넨류를 정기적으로 세탁할 수 있는 여건을 갖춘 (자체 세탁 혹은 전문 세탁업체 위탁)</li> </ul> </li> </ul>	5	<p>[린넨 전용공간 보유 여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 린넨 전용공간 보유 (2)</li> <li>○ 린넨·물품 공동보관 (1)</li> <li>○ 린넨실 없음 (0)</li> </ul> <p>[린넨 보관상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (4개 이상 만족) (3)</li> <li>○ 보통 (2~3개 만족) (2)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (0)</li> </ul>
가점	<p>46) 청소도구의 용도별 비치 및 구분 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 청소도구 구분 보관 여부 (객실용/욕실용/외부용 구분, 사용전/사용후 구분 등)</li> <li>· 걸레 용도별 구분 여부 (걸레색상 구분, 청소용/살균용/해충용 구분, 일회용/다회용 구분 등)</li> </ul>	가점 2	<p>[청소도구]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구분 (1)</li> <li>○ 미구분 (0)</li> </ul> <p>[걸레]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구분 (1)</li> <li>○ 미구분 (0)</li> </ul>




구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
5. 부대시설		20	
	47) 유도등 관리 상태 · 유도등 설치 여부 및 정상 작동 여부 확인 ※ 홈스테이는 해당사항 없음	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유도등 정상 작동 (5)</li> <li>○ 유도등 미설치 또는 작동 불량 (0)</li> <li>○ 해당사항 없음(유도등 설치 제외 대상 또는 홈스테이) (3)</li> </ul>
	48) 비상계단(통로) 관리 상태 · 비상상황 발생 시 비상계단(통로)을 통해 대피가 용이한 지 확인 ※ 홈스테이는 해당사항 없음	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비상계단(통로) 관리 양호 (5)</li> <li>○ 비상계단(통로) 관리 불량 (0)</li> <li>○ 해당사항 없음(비상계단(통로) 없음 또는 홈스테이) (3)</li> </ul>
	49) 건물 외관 관리 상태 · 건물외관(건물의 입면, 간판)이 고객들에게 매력적인 이미지를 제공하는지 확인 - 외관이 노후되거나 손상되지 않음(벽 균열, 타일 깨짐 등) - 외관도색은 변색되지 않았음 - 간판이 고객이 알아보기 쉽게 설치되었음 - 건물외관의 구조와 디자인이 고급스러움	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
필수 추후 보완	50) 건축물 및 이용시설의 적법성 · 건축법 위반 건축물 운영 여부 확인 (건축물대장 상 미등재(무허가, 미승인)) - 무허가(건축 허가 없이 신축 또는 증축) - 미승인(허가도면과 상이한 건축물) · 영업신고증 상 미신고 건축물 운영 여부 확인 ※ 위법사항 있을 시 인증불가 (추후보완 가능)	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적법</li> <li>○ 위법 (0) (인증불가)</li> </ul>
가점	51) 장애인 편의시설 · 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 상 '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소는 만점 부여 · 장애인 편의시설 구비 여부 확인 ① 장애인 객실 ② 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로 ③ 장애인용 경보·피난설비(시각경보기 등) ④ 장애인 전용 주차구역 ⑤ 장애인 이용 가능 승강기(또는 장애인 계단) ⑥ 장애인 화장실(객실 외) ⑦ 장애인이 이용 가능한 접수대 ⑧ 장애인용 유도·안내설비(점자블록 등)	가점 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소 (6)</li> <li>○ 3종류 이상 (6)</li> <li>○ 2종류 (4)</li> <li>○ 1종류 (2)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
감점	<p>52) 영업장 및 영업장 주변 건전성</p> <p>· 영업장 건물 및 건물 주변 불건전한 시설 입점 확인 시 감점 부여</p> <p>* 불건전한 시설 : 유흥업소, 사행업소, 음란/ 퇴폐업소 등의 청소년 유해시설</p>	감점 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영업장 유흥시설 입점 (-10)</li> <li>○ 영업장 주변 유흥시설 입점 (-10)</li> <li>○ 유흥시설 미입점 (0)</li> </ul>



## 4. 외국인관광객면세판매장





## 외국인관광객면세판매장 평가지표 (400점)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
<b>1. 고객 응대</b>		<b>60</b>	
	1) 종사자의 서비스 수준 · 종사자의 업무숙지 능력, 인사, 태도, 어투, 어법 등을 통한 서비스 수준 확인 - 고객에게 친절하게 응대함 - 고객에게 신속하게 응대함 - 고객에게 정중한 어투로 응대함 - 고객요구를 정확하게 파악하고 응대함	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	2) 종사자의 복장 상태 · 종사자의 복장 상태 확인 - 청결하고 위생적인 복장상태 - 정갈한 두발상태 - 위생상태 (손톱, 수염 등) - 미소 띤 얼굴	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
필수	3) 외국어안내 서비스 제공 및 수준 · 외국어(영어, 중국어, 일본어 등)가 가능한 인원의 확보 여부 · 외국어 구사력 및 필요한 정보 응대 가능 여부 확인 ※ 외국어안내 인원 미확보 또는 안내 불가능 시 인증불가	15	[외국어안내 서비스 제공] ○ 3개 이상 외국어가능 (5) ○ 2개 외국어 가능 (4) ○ 1개 외국어 가능 (3) ○ 미확보 (0) (인증불가) [외국어안내 서비스 수준] ○ 상 (10) ○ 중 (7) ○ 하 (4) ○ 불가능 (0) (인증불가)
	4) 종사자의 상품 설명 전문성 · 종사자가 상품을 충분히 설명할 수 있는 전문성을 가지고 있는지 확인 - 종사자가 상품에 대한 자체교육 또는 외부교육을 이수함 - 종사자가 상품 특성에 대해 안내함 - 종사자가 상품 사용 방법을 잘 설명함 - 종사자가 상품의 품질보증에 대하여 안내함 - 종사자가 대체 상품에 대해서도 안내가 가능함	10	○ 매우 우수 (5개 만족) (10) ○ 우수 (4개 만족) (8) ○ 보통 (3개 만족) (6) ○ 미흡 (1~2개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	5) 상품 과장광고 및 호객행위 유무 · 상품판매 시 과장광고 또는 불편을 주는 행위가 있는지 확인 - 상품 구매를 강요하지 않음 - 허위정보 또는 과장된 광고로 구매를 유도하지 않음 - 할인가격 등에 과장된 내용이 없음 - 과도한 판촉활동으로 고객에게 불편을 주지 않음 - 판매점 내·외부에서 호객행위를 하지 않음 * 호객행위 : 영업을 목적으로 떠들썩하게 손님을 부르는 등 불쾌감 유발, 진로 방해, 신체적 접촉 등의 행위	10	○ 매우 우수 (5개 만족) (10) ○ 우수 (4개 만족) (8) ○ 보통 (3개 만족) (6) ○ 미흡 (1~2개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>6) 고객 불만 대처 능력</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객의 요구 또는 불만사항 발생 시 대처 방안 확인</li> <li>- 사업주가 고객불만처리에 대한 교육을 실시함</li> <li>- 종사자가 고객불만처리에 대해 설명이 가능함</li> <li>- 고객을 대상으로 불만 신고절차, 방법 등을 공지하고 있음</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 만족) (5)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
<b>2. 업소 운영</b>		<b>40</b>	
필수	<p>7) 내국인 출입제한 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 내국인이 자유롭게 출입하여 쇼핑할 수 있는지 확인</li> <li>· 외국인 단체관광객을 대상으로만 판매하고 있는지 확인</li> </ul> <p>※ 내국인 출입 제한 시 인증불가</p>	O/X	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내국인 출입제한 없음</li> <li>○ 내국인 출입제한 있음 (인증불가)</li> </ul>
필수	<p>8) 사후 면세제도 운영 안내 및 서비스 제공 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사후 면세제도 운영 안내 및 서비스 제공 여부 확인</li> <li>- 매장 내부에 사후면세점 표시 부착</li> <li>- 여권을 통한 물건 구매자의 신분 확인 절차 실시</li> <li>- 외국인 관광객에게 환급 및 송금 절차 안내</li> <li>- 물품판매확인서 또는 물품판매수기확인서(전표) 발행</li> </ul> <p>※ 사후 면세제도 운영 미고지 또는 사전면세점(Dutyfree)으로 홍보 시 인증불가</p>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (20)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (15)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (10)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (5)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0) (인증불가)</li> <li>○ 사전면세점(Dutyfree)으로 홍보 (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>9) 온라인 정보제공 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 온라인에 업소 정보 제공 여부</li> <li>- 온라인상에 매장 위치, 프로모션 등 업소 관련 최신 정보를 제공함</li> <li>- 판매하는 제품 정보를 제공함</li> <li>- 홈페이지에서 오프라인 판매 제품과 동일한 제품을 구매 가능함</li> <li>- 위 정보를 외국어로 제공함</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>10) 외국인 관광객 대상 마케팅 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 외국인 관광객 대상 마케팅 여부 확인</li> <li>- 외국인 관광객의 쇼핑 선호 품목 파악</li> <li>- 외국인 관광객 선호 품목 전면배치 또는 안내표시 부착</li> <li>- 외국인 관광객 선호 상품의 진열 위치에 대한 정보가 외국어로 제공</li> <li>- 외국인 관광객 매출 관리</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
가점	<p>11) 부가세 즉시환급 시행 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 부가세 즉시환급 시행 시 가점 부여</li> <li>- 여권스캐너, 국세청 연계 시스템 등을 갖추고 있음</li> <li>- 환급 프로세스를 정확히 안내할 수 있음</li> </ul>	가점 7	<p>(중복선택 가능)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여권스캐너, 국세청 연계 시스템 구축 (4)</li> <li>○ 부가세 즉시환급 프로세스 안내 (3)</li> <li>○ 미시행 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
<b>3. 상품 관리</b>		<b>100</b>	
필수	<p>12) 상품 품질보증서 제공 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 제품명, 모델번호, 제조번호, 판매일자, 보증기간, 본사 또는 제조공장 연락처 등이 기재된 품질보증서 구비 및 제공 여부 확인</li> <li>* 성적증명서, 적성검사서 등 판매제품의 품질을 간접적으로 입증할 수 있는 서류도 품질보증서로 인정</li> <li>* 공산품은 품질보증서를 구비한 것으로 인정</li> </ul> <p>※ 품질보증서 미구비 시 인증불가</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구비 (10)</li> <li>○ 미구비 (0) (인증불가)</li> </ul>
필수	<p>13) 상품가격 및 할인품목, 환불 절차 등의 정보 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 상품가격 및 할인품목, 환불 절차 등의 정보 제공 사항 확인</li> </ul> <p>※ 당일 환불 미제공 시 인증불가</p>	20	<p>(중복선택 가능)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상품별 가격 고지 (정찰제 시행) (10)</li> <li>○ 할인행사 및 품목 등에 대한 정보제공 (3)</li> <li>○ 교환 및 환불 규정 제공 (3)</li> <li>○ 교환 및 환불 규정 외국어 표시 (3)</li> <li>○ 환불 정보 제공 (1)</li> <li>○ 환불 정보 미제공 (0) (인증불가)</li> </ul>
	<p>14) 교환 및 환불 서비스 제공 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객에게 교환 및 환불 서비스 제공 여부 확인</li> <li>- 상품 판매 시 고객에게 교환 및 환불 절차 설명</li> <li>- 구매한 상품의 교환 및 환불 절차를 명문화함</li> <li>- 구매한 상품 교환이 신속하고 편리함</li> <li>- 구매한 상품 환불이 신속하고 편리함</li> <li>- 교환 및 환불 처리 결과를 별도로 기록, 관리함</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (5개 만족) (10)</li> <li>○ 우수 (4개 만족) (8)</li> <li>○ 보통 (3개 만족) (6)</li> <li>○ 미흡 (1~2개 만족) (4)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>15) 판매 상품 정보 표지부착 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 판매 상품별 정보 표지가 적합하게 부착되어 있는지 확인</li> <li>- 상품별 안내 표지가 쉽게 찾아볼 수 있도록 부착되어 있음</li> <li>- 상품 표지에 제조사, 제조일자(유통기한)가 포함되어 있음</li> <li>- 상품 표지에 원재료 및 주의사항 등의 정보가 포함되어 있음</li> <li>- 상품 표지 내용(정보)을 외국어로 제공함</li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (11)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (7)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (3)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>16) 판매 상품의 품질관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 판매 상품의 품질관리가 적합하게 이루어지는지 확인</li> <li>- 제품을 적합한 장소에 보관함</li> <li>- 제품 유통기한을 준수함</li> <li>- 제품 재고를 정기적으로 관리함</li> <li>- (식음료) 신선 유지가 잘 되고 있음</li> <li>- (공산품) 파손 및 안전관리가 잘 되고 있음</li> </ul>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매우 우수 (4개 이상 만족) (15)</li> <li>○ 우수 (3개 만족) (11)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (7)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (3)</li> <li>○ 매우 미흡 (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	17) 지불수단의 편의성 및 영수증 발행 여부 · 고객의 요금 정산 방법 확인 - 현금 결제 가능 - 카드 결제 가능 - 간편결제 서비스 가능 * 간편결제 서비스 : 삼성페이, LG페이, 애플페이, 구글페이, 카카오페이, 페이코, K페이 등 - 결제증빙 자료 발급 가능 (영수증 등)	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	18) 판매관리를 위한 전산 시스템 보유 여부 · 판매관리를 위한 전산 시스템 보유 여부 확인 - 판매시점정보관리시스템(POS시스템)을 운영 - 바코드 시스템을 운영 - 당일 판매량 및 재고량 등 상품관리 시스템을 운영 - 전산으로 고객정보를 관리	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	19) 상품포장 서비스 제공 여부 · 고객에게 상품포장 서비스 제공 여부 확인 - 요청 시 선물용 포장 서비스 제공 - 배송 시 파손 우려가 없도록 포장 서비스 제공 - 해외반출 고객에게 적절한 포장 서비스 제공 - 신속하고 편리한 포장 서비스 제공	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
가점	20) 우수문화상품 또는 관광기념품 판매 여부 · 우수문화상품 또는 관광기념품 판매 시 가점 부여 - 우수문화상품 : 문화산업진흥기본법 제15조에 의거 지정된 상품 - 관광기념품 : 한국관광공사의 관광기념품공모전 수상작	가점 7	○ 판매 (7) ○ 미판매 (0)
<b>4. 매장관리</b>		<b>77</b>	
	21) 매장 내부 청결 상태 · 매장 내부 청결 상태 확인 - 매장 정리정돈이 잘 되어 있음 - 매장 점검대상에 얼룩이나 페인트오염 등이 없음 - 매장 점검대상에 오물이 없음 - 매장 점검대상에 먼지나 거미줄이 없음 * 점검대상 : 천장, 벽, 바닥, 매대, 통로, 계단, 엘리베이터 등	15	○ 매우 우수 (4개 만족) (15) ○ 우수 (3개 만족) (11) ○ 보통 (2개 만족) (7) ○ 미흡 (1개 만족) (3) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	22) 매장 내 고객 동선 편리성 · 매장 내에서 고객이 편리하게 움직일 수 있는지 확인 - 매장의 출입구가 고객 이용에 편리함 - 진열대 간격(통로 폭)이 이동 시 편리함 - 계산대 이용이 편리함 - 화장실 및 편의시설 이용이 편리함	20	○ 매우 우수 (4개 만족) (20) ○ 우수 (3개 만족) (15) ○ 보통 (2개 만족) (10) ○ 미흡 (1개 만족) (5) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)



구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	23) 매장 조명 상태 · 조도측정어플리케이션을 활용하여 매장 중앙에서 조도 측정 * 한국산업규격 조도기준(KSA 3011) 상점 점포 내 진열 중점 조도 범위 : 600lx - 1500lx	10	○ 600룩스 이상 (10) ○ 600룩스 미만 (0)
	24) 매장의 온·습도 및 환기 상태 · 매장 환기 방식 및 환기 상태 확인 - 매장 내 악취 및 담배냄새가 없음 - 매장 온도 및 습도가 적정함 - (창문있는경우) 전 창문 개폐가 가능함 - (창문있는경우) 창문(방충망 포함)에 먼지가 없고 바깥 공기 유입이 잘 됨 - (창문없는경우) 전 매장 기계환기설비 설치됨 - (창문없는경우) 기계환기설비가 정상작동하며 노후/훼손되지 않음 * 단, (창문 있는 경우) 창문개폐가 안되거나 (창문 없는 경우) 기계환기설비가 없는 경우, 또는 악취나 담배냄새가 나는 경우 '매우미흡'으로 평가	10	○ 매우 우수 (4개 만족) (10) ○ 우수 (3개 만족) (8) ○ 보통 (2개 만족) (6) ○ 미흡 (1개 만족) (4) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
	25) 외국어 안내표지판 제공 여부 · 쇼핑 편의를 위한 외국어 안내 표지판 제공 여부 확인 * 점검대상 : 입구, 출구, 계산대, 화장실 등	2	○ 제공 (2) ○ 미제공 (0)
	26) 영업시간 안내 여부 · 매장 내·외부에 개장 및 폐장시간을 정확히 공지하고 있는지 확인 · 공지된 영업시간을 준수하고 있는지 확인	5	[영업시간 공지] ○ 표시 (3) ○ 확인불가 (0) [영업시간 준수] ○ 준수 (2) ○ 미준수 (0)
	27) 매장 입구 관리 상태 · 매장 출입구 관리 상태 확인 - 매장 출입문(또는 진입로)에 장애물이 없음 - 매장 입구의 바닥과 벽면이 파손되지 않음 - 매장 입구에 오물이 없음 - 매장 입구에 먼지나 거미줄이 없음 * 단독 매장이 아닌 경우 매장 주변 청결 상태 평가	15	○ 매우 우수 (4개 만족) (15) ○ 우수 (3개 만족) (11) ○ 보통 (2개 만족) (7) ○ 미흡 (1개 만족) (3) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
가점	28) 위생서비스 제공 · 위생 서비스 제공 시 가점 부여 (예) 손소독제, 체온계, 열감지카메라, 프론트 가림판, 접촉 부분 향균필름 부착(손잡이, 버튼 등), 소독티슈, 공기 살균기(청정기) 등	가점 5	○ 5개 이상 제공 (5) ○ 4개 제공 (4) ○ 3개 제공 (3) ○ 2개 제공 (2) ○ 1개 제공 (1) ○ 미제공 (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
5. 부대시설		123	
	<p>29) 매장 간판 및 안내표시의 명시성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 매장 간판과 안내표시가 쉽게 식별 가능한지 확인</li> <li>- 매장 인근에 접근 경로 안내 표시가 있음</li> <li>- 매장 간판의 글자가 명확하게 보임</li> <li>- 매장 간판이 노후 또는 훼손되지 않음</li> </ul>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 만족) (6)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (4)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (2)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>30) 건물 외부 사후면세점 간판 부착 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사후면세점임을 쉽게 파악할 수 있는 간판(또는 부착물)이 있는지 확인</li> <li>- 중대형은 간판만 인정, 소형은 간판/부착물 모두 인정</li> <li>- 플래카드, 인쇄용지 등 임시적으로 설치한 경우는 미부착으로 평가</li> <li>* 중대형 : 매장면적(전용)의 합계 165㎡ 이상</li> <li>* 소형 : 매장면적(전용)의 합계 165㎡ 미만</li> </ul>	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부착 (20)</li> <li>○ 미부착 (0)</li> </ul>
	<p>31) 대중교통 접근성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지도 어플리케이션을 사용하여 매장 인근 대중교통 정류장 (버스, 지하철, 기차)에서 매장까지의 도보 소요시간 확인</li> </ul>	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대중교통 정류장에서 5분 미만 (10)</li> <li>○ 대중교통 정류장에서 5~10분 (7)</li> <li>○ 대중교통 정류장에서 10분 초과 (4)</li> <li>○ 대중교통 정류장에서 30분 초과 (0)</li> </ul>
	<p>32) 주차공간 확보 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 주차장 제공 여부 확인</li> <li>· 공용주차장 제공 시 주차요금을 전액 지원하는 경우에만 부분점수 부여</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자체 주차공간 제공 (5)</li> <li>○ 공용주차장 이용가능 (주차요금 전액 지원) (3)</li> <li>○ 공용주차장 이용가능 (주차요금 전액 미지원) (1)</li> <li>○ 미제공 (0)</li> </ul>
	<p>33) 영업 시 주변 교통 방해 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 불법주정차 등 도로교통법상 통행 불편 초래 여부 확인 (불법주정차 허용, 주차 안내요원의 임시 교통통제로 인한 교통 체증 유발 등)</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 초래하지 않음 (5)</li> <li>○ 지장 초래 (0)</li> </ul>
	<p>34) 매장 외부의 통행 지장 여부</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 통행에 지장을 주는 불필요한 게시물, 안내표지판의 설치 여부 및 통행상 불편 초래 여부 확인</li> <li>- 입간판, X-배너, 에어간판 등이 없음</li> <li>- 외부 매대 미운영</li> <li>- 판매상품을 외부에 적치하지 않음</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수 (3개 만족) (5)</li> <li>○ 보통 (2개 만족) (3)</li> <li>○ 미흡 (1개 만족) (1)</li> <li>○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)</li> </ul>
	<p>35) 소화기 설치 및 관리 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 매장(또는 입주 건물) 내 소화기 설치 여부 확인</li> <li>· 소화기의 시인성과 충전상태 확인</li> <li>- 소화기가 눈에 잘 띄는 곳에 설치되어 있음</li> <li>- 소화기가 적정 충전 상태를 유지하고 있음</li> </ul>	20	<p>[설치여부]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소화기 설치 (10)</li> <li>○ 소화기 미설치 (0)</li> </ul> <p>[관리상태]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 충전 상태 적정 유지 (10)</li> <li>○ 충전 상태 불량 (0)</li> <li>○ 해당사항 없음(소화기 미설치) (0)</li> </ul>

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	36) 휴대용비상조명등 설치 및 관리 상태  · 매장(또는 입주 건물) 내 휴대용비상조명등이 적절하게 작동되는지 확인 - 휴대용 랜턴 인정 불가 - 휴대용비상조명등은 벽면에 부착된 경우만 인정 · 휴대용비상조명등이 적절하게 작동되는지 확인 * 휴대용비상조명등의 설치 제외 기준(비상조명등의 화재안전기준 제5조 2항) : 숙박시설로서 복도에 비상조명등을 설치한 경우 등	10	○ 설치 및 정상 작동 (10) ○ 객실별 미설치 (0) ○ 작동 불량 (0) ○ 해당사항 없음(휴대용비상조명등 설치 제외 대상) (10)
	37) 완강기 설치 및 관리 상태  · 매장(또는 입주 건물) 내 완강기 설치 여부 확인 · 완강기가 사용가능한 상태인지 확인 - 완강기 지지대의 견고성 - 창문 상태(크기, 방법/안전용 펜스 등 부착물, 비상용 망치 보유 유무 등) - 옆 건물과의 간격 등	5	○ 완강기 설치 (5) ○ 완강기는 있으나 사용불가 (0) ○ 완강기 설치 제외 대상(2층 이하 또는 11층 이상) (5) ○ 미설치 (0)
	38) 자동심장충격기(AED) 구비 여부  · 매장(또는 입주 건물) 내 자동심장충격기 구비 여부 확인	5	○ 구비 (5) ○ 미구비 (0)
	39) 소화전 관리 상태  · 매장(또는 입주 건물) 내 소화전이 적절하게 작동 가능한지 확인	5	○ 정상 작동 (5) ○ 작동 불량 (0)
	40) 비상상황 대비  · 비상상황(화재, 정전, 안전사고, 응급환자 발생 등) 대비를 위한 비상연락망, 비상대피도, 비상대피로, 비상구 확인 - 비상연락망 부착 - 비상대피도 부착 - 비상대피로 관리 - 비상구 관리	20	○ 매우 우수 (4개 만족) (20) ○ 우수 (3개 만족) (15) ○ 보통 (2개 만족) (10) ○ 미흡 (1개 만족) (5) ○ 매우 미흡 (모두 불만족) (0)
감점	41) 이용객 대상 편의시설 제공 및 청결도  · 이용객 대상 편의시설 제공 여부 확인 - 식수대 - 휴게시설 또는 의자 - 수유시설 - 화장실  · 편의시설이 청결하지 않거나, 파손 또는 훼손된 경우 2점 감점	4  감점 2	[편의시설] ○ 4종류 이상 (4) ○ 3종류 (3) ○ 2종류 (2) ○ 1종류 (1) ○ 미설치 (0)  [시설상태] ○ 시설양호 (0) ○ 시설미흡 (-2) ○ 해당사항 없음(미설치) (0)

구분	평가지표 및 평가내용	배점	평가기준
	<p>42) 장애인 편의시설</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 상 '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소는 만점 부여</li> <li>· 장애인 편의시설 구비 여부 확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 장애인 객실</li> <li>② 장애인 통행이 가능한 출입구 접근로</li> <li>③ 장애인용 경보·피난설비(시각경보기 등)</li> <li>④ 장애인 전용 주차구역</li> <li>⑤ 장애인 이용 가능 승강기(또는 장애인 계단)</li> <li>⑥ 장애인 화장실(객실 외)</li> <li>⑦ 장애인이 이용 가능한 접수대</li> <li>⑧ 장애인용 유도·안내설비(점자블록 등)</li> </ul> </li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '장애인편의시설' 혹은 '장애물없는 생활환경' 인증업소 (3)</li> <li>○ 5종류 이상 (3)</li> <li>○ 3~4종류 (2)</li> <li>○ 1~2종류 (1)</li> <li>○ 없음 (0)</li> </ul>