SPSPSPSP
SPSPSPS
SPSPSP
SPSPS
SPSP
SPS

SPS-S KTAW 0005-XXXX

SPS

치유관광서비스

SPS –S KTAW 0005-XXXX:2024

한국치유협회

2024년XX월XX일 제정

심 의 : 한국치유협회 단체표준심사위원회

	성 명	근 무 처	직 위
(위원장)	김 충 곤	한국해양과학기술원	책임연구원
(위 원)	김 현 준	경남대학교	교 수
	배 원 식	경남정보대학교	교 수
	김 영 민	마산대학교	교 수
	류 길 홍	경기대학교 서비스경영전문대학원	겸 임 교 수
	최 희 정	(사)한국웰니스관광협회	회 장
	이 채 윤	그린클라우드	대 표
	강 우 권	㈜디지털조선일보	부 장
	박 윤 주	경기대학교 서비스경영전문대학원	교 수
(간 사)	손 원 준	(사)한국치유협회	연 구 원

원안작성협력 : 한국치유협회 단체표준기술전문위원회

	성 명	근 무 처	직 위
(위원장)	김 철 희	충남대학교	교 수
(위 원)	신 재 숙	세한대학교	교 수
	손 병 모	(사)강원치유협회	회 장
	장 철	경남정보대학교	교 수
	강 성 미	(사)한국치유협회	연 구 원
(간 사)	손 원 준	(사)한국치유협회	연 구 원

표준열람 : e나라표준인증(http://www.standard.go.kr)

제 정 자 : 한국치유협회 등 록 : 한국표준협회
제 정 : 2024년 XX월 XX일 개 정 : 2024년 XX월 XX일
심 의 : 한국치유협회 단체표준심사위원회
원안작성협력 : 한국치유협회 단체표준기술전문위원회

이 표준에 대한 문의사항이 있을 시 e나라표준인증 웹사이트에 등록된 표준담당자에게 연락 바랍니다.

이 표준은 산업표준화법 시행규칙 제19조 및 단체표준 지원 및 촉진운용 요령 제11조의 규정에 따라 매3년마다 확인, 개정 또는 폐지됩니다.

목 차

머 리 말 ii
개 요 iii
1 적용범위 1
2 인용표준 1
3 용어와 정의 1
4 서비스 수행의 기본사항 2
4.1 기본사업체제 2
4.2 사전 서비스 4
5 서비스 수행 6
5.1 서비스 프로세스 6
5.2 인적자원관리 7
6 시설관리 9
6.1 시설, 자원 및 장비의 점검 및 보수 관리 9
6.2 시설, 자원 및 장비의 관리대장 관리 9
7 환경관리 9
7.1 3정5S 활동 추진 9
7.2 폐기물 및 유해물질 관리 9
8 안전, 위생 및 감염관리 9
8.1 안전관리 9
8.2 위생관리 10
8.3 감염관리 10
9 품질관리 10
9.1 품질방침 수립 및 의사소통 10
9.2 기록관리 10
9.3 준수평가 11
9.4 자율점검 11
9.5 경영검토 11
9.6 품질개선 12
10 불만처리 및 피해보상 12
10.1 고객불만 접수 12
10.2 고객불만 처리 12
10.3 피해보상처리 13
11 고객의 소리 및 고객만족도 평가 13
11.1 일반사항 13
11.2 고객의 소리 관리 13
11.3 고객만족도 관리 13
부속서 A (참조) 치유관광자원의 종류와 효능 15
부속서 B (규정) 개인정보 수집 및 활용 동의서 16
부속서 C (참고) 서비스 윤리강령 17
부속서 D (규정) 자율점검표 18
부속서 E (규정) 고객불만처리대장 20
참고문헌 21
SPS-S KTAW 0005-XXXX:2024 해 설 22

머 리 말

이 표준은 한국치유협회에서 원안을 갖추고 산업표준화법 시행규칙 제 19 조 및 단체표준 지원 및 촉진 운용요령에 따라 한국치유협회 단체표준심사위원회의 심의를 거쳐 제정된 단체표준이다

이 표준의 내용 일부 또는 전부는 저작권법에 따른 보호대상이 되는 저작물이 될 수 있다.

이 표준의 내용 일부 또는 전부가 ISO·IEC 등에서 제정한 표준을 참고하여 제정 또는 개정된 경우, 해당 표준의 저작권을 보유하고 있는 ISO·IEC 등의 저작권 보호 규정 등에 따라 보호되어야 한다.

이 표준의 일부가 기술적 성질을 가진 특허권, 출원공개 후의 특허출원, 실용신안권 또는 출원공개 후의 실용신안등록출원에 저촉될 가능성이 있다는 것에 주의를 환기한다. 한국치유협회의 장과 단체표준심사위원회는 이러한 기술적 성질을 가진 특허권, 출원공개 후의 특허출원, 실용신안권 또는 출원공개 후의 실용신안등록출원에 관계되는 확인에 대하여 책임을 지지 않는다.

개 요

이 표준은 한국치유협회가 제정한 치유관광서비스에 대한 단체표준이다.

치유관광서비스는 치유관광산업 성장과 중요성, 치유관광산업에 대한 수요가 증가하는 실정에 맞춰 치유관광산업의 고부가가치를 위한 산업적 기반을 마련하기 위하여 제공되는 서비스이다. 이를 바탕으로 국민의 신체적, 정신적, 사회적 건강의 회복과 증진을 통한 삶의 질 향상과 국가경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

이 표준은 치유관광자원을 활용해 치유관광과 관련된 활동을 할 수 있도록 이용자의 치유효과와 안전을 고려하여 적합하게 조성한 치유관광시설에서 교육을 제공하거나 프로그램을 체계적으로 수행하기 위하여 치유관광서비스를 제공하는 조직의 대외적인 신뢰성과 치유관광서비스 품질 경쟁력을 제고하기 위하여 제정하였다.

이 표준은 서비스 KS 표준의 프로세스와 기반구조의 통합프레임 구성요소 체계로 규정하였으며, 주요 규정내용은 다음과 같다.

a) 서비스 수행의 기본사항
  - 기본사업체제
  - 사전 서비스
b) 서비스 수행
  - 서비스 프로세스
  - 인적자원관리
c) 시설관리
d) 환경관리
e) 안전관리
f) 위생관리
g) 감염관리
h) 품질관리
i) 불만처리 및 피해보상
j) 고객의 소리 및 고객만족도 평가

이 표준은 적용되는 법규 및 규제 요구사항에서 제공한 어떠한 권한 또는 의무도 변경할 의도가 없다.

이 표준은 치유관광서비스의 적합성평가에 대한 요구사항을 포함하고 있다. 조직은 다음과 같은 방법을 통하여 이 표준에의 적합성을 입증할 수 있다.

- 자기주장(self-determination) 및 자기선언
- 고객 등 조직의 이해관계자에 의해 조직의 적합성에 대한 확인을 추구
- 조직 외부의 당사자에 의해 자기선언의 확인을 모색
- 외부 조직에 의한 치유관광서비스 인증/등록 추진

치유관광서비스를 제공하는 조직에 이 표준의 전체 또는 일부분이 사용될 수 있다. 그러나 만약 이 표준의 모든 요구사항이 해당 치유관광서비스를 제공하는 조직에 통합(incorporated)되지 않거나 예외

없이 충족되지 않는다면, 이 표준에 대한 적합성 선언은 인정될 수 없다.
이 표준에서 사용된 문장 말미 표현 및 용어의 의미는 다음과 같다.

- “하여야 한다”는 요구사항을 의미한다.
- “하는 것이 좋다”는 권고사항을 의미한다.
- “할 수 있다”는 실현성 및 가능성을 의미한다.
- “결정”은 파악을 물론 분석 또는 평가를 포함하는 개념이다.
- “유지”는 시스템의 주기적 검토 및 최신화를 의미한다.
- “보유”는 보관을 의미한다.
- “보장”은 다음과 같은 의미이다.

① 프로세스를 수립하고 실행한다.
② 기준 및 방법을 정한다.
③ 문서화한다.
④ 검토, 검증, 실현성 확인을 한다.
⑤ 모니터링 및 측정을 실시한다.
⑥ 교육을 실시한다.
⑦ 책임 및 권한을 명확히 한다.

단체표준

SPS-S KTAW 0005-XXXX:2024

치유관광서비스

Therapy tourism service

1 적용범위

이 표준은 다양한 치유관광자원을 활용하여 인간의 신체적, 정신적, 사회적 건강의 회복과 증진을 통한 삶의 질 향상을 위해 치유관광시설을 기반으로 제공하는 치유관광서비스에 대하여 규정한다. 이 표준은 질병의 치료와 예방을 목적으로 하는 의료서비스에는 적용하지 않는다.

2 인용표준

다음의 인용표준은 전체 또는 부분적으로 이 표준의 적용을 위해 필수적이다. 발행연도가 표기된 인용표준은 인용된 판만을 적용한다. 발행연도가 표기되지 않은 인용표준은 최신판(모든 추록을 포함)을 적용한다.

KS A ISO/IECGUIDE 76, 서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항
KS Q ISO 9000:2015, 3 용어와 정의
KS Q ISO 9001, 품질경영시스템-요구사항
KS Q ISO 10002, 품질경영 -고객만족 -조직의 불만처리에 대한 지침
KS Q ISO 10015, 품질경영 -교육훈련지침
KS Q ISO 19011, 경영시스템 심사 가이드라인
KS Q ISO 45001, 안전보건경영시스템 - 요구사항 및 사용지침
KS Q ISO TR 10013, 품질경영시스템 문서화 지침

3 용어와 정의

이 표준의 목적을 위하여 다음의 용어와 정의를 적용한다.

3.1 치유(therapy)

과학적으로 검증된 치유자원과 방법 및 서비스를 활용하여 건강을 회복·유지·증진 시키는 활동

3.2 치유관광(therapy tourism)

치유관광자원을 활용하여 건강의 회복과 증진을 추구하는 관광활동

3.3 치유관광자원(therapy tourism resources)

경관, 온천, 음식 등 치유관광에 활용될 수 있는 유형 또는 무형의 자원(**부속서** A 참조)

3.4 치유관광시설(therapy tourism facilities)

치유관광에 활용되는 시설과 그 부대시설

비고 치유관광시설은 탐방로, 테라피실(한방, 명상, 스파), 검사실 등의 시설을 포함한다.

3.5 치유관광서비스(therapy tourism service)

치유관광자원과 치유관광시설을 기반으로 하여 제공하는 서비스

비고 치유관광자원인 뷰티·스파, 힐링·명상, 자연·숲치유, 한방, 푸드, 스테이 등의 우수웰니스관광지 테마를 활용하여 몸과 마음을 치유하는 건강증진 활동일 수 있다.

3.6 치유관광산업(therapy tourism industry)

치유관광의 육성과 진흥을 위하여 관련 자원과 시설을 이용하여 사회적 또는 경제적 부가가치를 창출하는 산업

3.7 치유관광사업자(therapy tourism operator)

관광객을 위하여 치유관광서비스를 제공하거나 치유관광시설을 갖추어 이를 이용하게 하는 업을 경영하기 위하여 등록한 자

3.8 치유관광조직(therapy tourism organization)

치유관광서비스(3.5)를 제공하기 위한 조직의 목표 달성에 대한 책임, 권한 및 관계가 있는 자체의 기능을 가진 사람 또는 사람의 집단

4 서비스 수행의 기본사항

4.1 기본사업체제

4.1.1 인적자원의 확보와 유지 및 책임과 권한 부여

조직은 치유관광서비스 업무를 안정적으로 운영하고, 양질의 치유관광서비스를 제공하기 위하여 분야별 전문지식과 수행능력을 갖춘 치유관광전문가를 확보하고 유지하여야 한다.

조직은 치유관광전문가의 역할에 대한 책임과 권한 (**보기** 조직도 및 기능별, 부문별, 부서별 업무분장표 등)을 조직 내에서 부여하고, 의사소통을 하며, 이해됨을 보장하여야 한다.

4.1.2 시설, 자원 및 장비의 결정, 제공 및 유지

조직은 치유관광서비스 제공에 필요한 시설, 자원 및 장비를 결정, 제공 및 유지하여야 한다.

시설, 자원 및 장비에는 다음이 포함될 수 있다.

a) 치유관광자원과 치유관광시설에 연관된 유틸리티
b) 치유관광서비스 제공에 필요한 장비(하드웨어, 소프트웨어, 모니터링 장비 포함), 부품 및 공구
c) 고객 이동을 위한 운송수단
d) 정보통신 기술
e) 내부 및 외부 고객의 안전사고 예방을 위해 필요한 보호시설

4.1.3 요구사항 결정 및 준수

조직은 치유관광서비스와 관련된 적용되는 모든 법적 및 규제적 요구사항(**보기** 치유관광산업 육성에 관한 법률안 등)과 이 표준의 요구사항 및 조직에 의해 필요하다고 고려한 요구사항을 결정하고, 이를 준수하여야 한다.

4.1.4 치유관광자원과 치유관광프로그램 결정, 제공 및 유지

조직은 치유관광서비스 제공에 필요한 치유관광자원과 치유관광프로그램을 결정, 제공 및 유지하여야 한다.

조직이 제공하는 치유관광자원은 해당하는 경우, 관련 법규의 안전기준에 적합함을 보증(**보기** 안전인증제품, 공인성적서 등)하여야 한다.

4.1.5 협력업체관리시스템 구축 및 운영

조직은 다음과 같이 치유관광서비스 협력업체의 관리시스템을 구축하고 운영하여야 한다.

a) 치유관광서비스를 제공할 수 있는 능력을 근거로 협력업체를 평가하고 선정하여야 한다. 선정, 평가 및 재평가에 대한 기준은 명확하게 수립하여야 하며, 평가의 결과 및 평가로 발생된 필요한 조치에 대한 기록은 유지하여야 한다.
b) 치유관광서비스 관련 법적 요구사항과 고객의 요구사항 충족의 중요성을 협력업체 사업자와 의사소통을 하여야 한다.
c) 치유관광서비스와 관련하여 수행하는 모든 서비스에 대해 전적인 책임을 져야하며, 이에는 협력업체의 서비스 수행결과도 포함된다. 다만, 협력업체의 선정이 치유관광서비스 사업자의 통제 밖에 있는 경우는 제외한다.
d) 협력업체를 선정하고, 계약 관계를 수립하며, 제공받을 서비스 품질을 관리하는 절차를 마련하여야 한다.
e) 협력업체에게 위탁 내용과 관련된 업무에 대해 이 표준에서 규정하고 있는 사항을 서면으로 제공하고, 협력업체가 그 요구사항을 이해하고 있음을 보장하여야 한다.
f) 협력업체로부터 이 표준에 맞추어 업무를 수행한다는 합의내용을 문서화하여야 한다. 합의내용의 문서화에는 다음 사항 중 하나 이상의 조건을 포함하여야 한다.
   - 치유관광서비스에 관한 이 표준의 요구사항에 맞추어 업무를 수행한다는 서면 계약 동의서
   - 이 표준이나 그에 준하는 표준에 대한 인증서나 평가서
   - 협력업체가 제공하는 요구사항에 대한 적절한 점검, 검증, 검사 증거에 대한 문서
   - 치유관광서비스 조직이 수행하는 적합한 점검, 검사, 검증
g) 협력업체의 서비스 대처에 대한 평가기록을 포함해서, 관련 기록들을 보관하여야 한다.

4.1.6 사내표준 규정 및 이행

조직은 일관된 치유관광서비스를 제공하기 위하여 업무 프로세스별 또는 기능별로 KS A ISO/IEC GUIDE 76, 서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항을 고려하여 사내표준을 규정하고, 이행하여야 한다.

치유관광서비스 품질경영시스템의 이행의 수단인 사내표준은 KS Q ISO TR 10013, 품질경영시스템 문서화 지침에 맞게 작성하여야 한다.
조직이 규정하고 이행하여야 할 사내표준은 다음과 같다.

a) 치유관광서비스의 프로세스 수행에 관한 사항
b) 모든 치유관광프로그램의 운영 매뉴얼
c) 품질관리에 관한 사항
보기 품질방침, 기록관리, 준수평가, 자율점검, 경영검토, 개선활동
d) 인적자원관리와 교육훈련에 관한 사항
e) 시설, 장비관리에 관한 사항
f) 환경관리, 안전, 위생 및 감염관리에 관한 사항
g) 불만처리 및 피해보상에 관한 사항
h) 고객의 소리 및 고객만족도 평가에 관한 사항
i) 협력업체관리에 관한 사항
j) 고객의 정보보호에 관한 사항 등 조직이 필요하다고 결정한 사항

4.2 사전 서비스

4.2.1 서비스의 광고와 홍보 조건

조직은 조직이 제공하는 치유관광서비스에 대하여 대외적인 광고나 홍보를 할 때 치유관광서비스와 치유관광자원이 질병의 치료를 목적으로 하는 의료행위와 의약품, 그리고 건강기능식품이 아니라는 사실을 치유관광서비스를 이용하는 고객에게 명확하게 설명하여야 한다.

조직은 치유관광서비스에 대한 광고와 홍보를 다음과 같은 내용으로 해서는 안 된다.

a) 질병, 질병군, 질병의 특징적인 징후나 증상에 관하여 예방, 치료 등의 효과가 있다는 표시나 광고
b) 의약품에서만 사용하는 명칭을 사용하는 표시나 광고
c) 의약품에 포함된다는 내용의 표시나 광고
d) 의약품을 대체할 수 있다는 내용의 표시나 광고
e) 의약품의 효능 또는 질병 치료의 효과를 증대시킨다는 표시나 광고
f) 건강기능식품이 아니 것을 건강기능식품으로 인식할 우려가 있는 표시나 광고
g) “한방”, “특수제법”, “주문 쇄도”, “단체추천” 또는 이와 유사한 표현으로 서비스 이용자를 현혹하는 표시나 광고
h) 의사, 치과의사, 한의사, 수의사, 약사, 한약사, 대학교수 또는 그 밖의 사람이 제품의 기능성을 보증하거나, 제품을 지정, 공인, 추천, 지도 또는 사용하고 있다는 내용의 표시나 광고
i) 그 밖에 부당한 표시나 광고

다음과 같은 광고나 홍보는 가능하다.

a) 치유관광자원의 제품에 함유된 영양성분이나 원재료가 신체조직과 기능의 증진에 도움을 줄 수 있다는 내용
b) 치유관광자원의 제품에 건강기능식품의 기준과 표준에서 정한 영양성분의 기능과 함량의 표시나 광고
c) 의사 등이 해당 치유관광자원의 제품의 연구개발에 직접 참여한 사실만을 나타내는 표시나 광고

4.2.2 서비스의 정보제공

조직은 고객과 치유관광서비스에 대한 정보제공을 위한 의사소통을 위하여 다음 사항을 보장하여야 한다.

a) 전화, 인터넷, SNS(Social Network Service), 직접 방문, 기타 다양한 방법 등을 통해 제공하는 치유관광서비스에 대하여 고객과 의사소통을 할 수 있는 환경을 갖추어야 한다.
b) 치유관광서비스의 제공 전 단계에 걸쳐 고객의 요구사항과 기대를 이해하고 치유관광프로그램의 범위 등의 다음과 같은 정보를 고객에게 구체적으로 제공하여야 한다.
   – 치유관광시설의 안내와 활용 정보
   – 제공하는 치유관광서비스 정보
   – 제공하는 치유관광자원과 효능
   - 고객의 신체상태 평가를 위한 사전, 사후 모니터링 방법
   – 치유관광서비스별 요금 및 지불 방법
   – 서비스 이용 대상자 등의 고객의 입소 조건
   – 서비스 이용 시간
   - 예약 및 취소방법
   – 입소 및 퇴소 절차
   – 불만처리 및 피해보상 방법 등
c) 의사소통 과정에서 고객이 의도한 내용이 적절하게 구체화되지 않은 부분이 있거나 불확실한 사항이 있는 경우, 고객과 의사소통을 하여 가용한 인적, 물적 자원의 범위 내에서 수행 가능한 치유관광서비스에 대해서만 의뢰 요청을 수용하여야 한다.

4.2.3 서비스 이용 고객의 정보보호

조직은 개인정보보호법에 따라, 아래 사항을 포함한 개인정보보호 규정을 제정하여, 치유관광서비스를 이용하는 고객의 개인정보를 보호하여야 한다.

a) 개인정보의 활용 목적
b) 개인정보의 처리와 보유 기간
c) 정보 주체의 권리의무와 그 행사방법에 관한 사항
d) 처리하는 개인정보 항목
e) 개인정보의 파기에 관한 사항
f) 개인정보보호 책임자에 관한 사항
g) 개인정보처리방침의 변경관리에 관한 사항
h) 개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 사항

조직은 치유관광서비스 대상 고객에게 개인정보 수집과 활용이 필요함을 알려야 한다.

조직은 개인정보 보호법에 따라, 해당 치유관광서비스를 제공하기 위하여 고객에게 개인정보 수집

및 활용 동의서를 받아야 한다(**부속서** A 참조).

개인정보 수집 및 활용동의서에는 아래의 정보를 포함시켜야 한다.

a) 개인정보: 이름, 성별, 나이, 연락처 등의 개인 식별을 위한 최소한의 정보
b) 서비스 정보: 이용한 서비스명, 해당 서비스 이용 횟수
c) 서비스 이용 관리를 위하여 활용되는 일부의 건강정보

5 서비스 수행

5.1 서비스 프로세스

5.1.1 일반사항

조직은 5.1.2 에서 5.1.8 의 치유관광서비스에 대한 프로세스를 계획, 실행 및 관리하여야 한다.

조직은 고객 중심의 경영원칙과 치유관광서비스 제공에 대한 윤리강령을 제정하고 실천하여야 한다(**부속서** B 참조).

5.1.2 상담, 예약 및 등록

조직은 고객과의 상담 시 조직에서 제공하는 치유관광서비스에 대한 모든 정보를 상세하게 제공하여야 한다. 고객이 치유관광서비스에 대한 예약을 원하는 경우, 치유관광서비스와 치유관광자원 내용, 일정, 고객명, 전화번호 등을 확인하고 예약과 등록을 하여야 한다.

5.1.3 고객의 입소와 서비스 제공안내

조직은 치유관광시설에 고객이 입소하면 고객이 예약한 치유관광서비스와 결정된 치유관광자원을 확인하고 다음과 같은 서비스 제공을 위한 안내를 하여야 한다.

a) 서비스 제공 일정과 이용 시간
b) 추가 서비스 내용
d) 부작용 또는 이상증상 발생시 조치사항
e) 기타 서비스 제공에 필요한 사항

5.1.4 사전 모니터링

조직은 고객에게 치유관광서비스를 제공하기 전에 치유관광의 필요성을 확인하고 최적의 치유관광서비스를 제공하기 위하여 고객의 신체상황에 대한 사전 모니터링을 실시하여야 한다. 사전 모니터링에서 확인하여야 할 사항은 다음과 같다.

a) 보유 질병과 질환
b) 신체기능
c) 최근 생활 식습관
d) 현재 섭취 중인 약, 건강식품 및 건강기능식품
e) 그 외 서비스 제안에 필요한 관련 정보 등

조직은 사전 모니터링 결과를 고객에게 제공하고, 적합한 치유관광서비스와 치유관광자원을 추천할 수 있다.

5.1.5 서비스 제공

조직은 사전 모니터링 결과, 결정된 해당 치유관광서비스와 치유관광자원을 활용하여 규정된 매뉴얼에 따라 다음과 같은 조건으로 고객에게 제공하여야 한다.
a) 치유관광서비스는 치유관광시설 내에서 치유관광자원을 활용하여 제공하여야 한다.
b) 야외시설을 이용하는 경우, 치유관광서비스의 시작과 끝은 치유관광시설에서 이루어져야 한다.

조직은 치유관광서비스를 제공하는 동안 고객의 안전사고 예방에 필요한 조치를 하여야 한다.

5.1.6 사후 모니터링과 후속조치

조직은 치유관광서비스 제공이 완료된 후에는 고객의 신체상태 변화를 평가하기 위한 사후 모니터링을 실시하고, 그 결과를 고객에게 제공하여야 한다.

해당하는 경우, 추가적인 조언이나 향후 관리방법을 제공할 수 있다.

5.1.7 서비스 종료와 퇴소 안내

조직은 해당 치유관광서비스의 제공을 종료한 때에는 고객에게 정산 등의 퇴소 안내를 하여야 한다.

5.1.8 고객불만 및 피해처리

조직은 치유관광서비스 제공 중에 고객의 불만과 피해를 다음과 같이 신속하게 처리하여야 한다.

a) 서비스를 제공하는 기간 동안 또는 종료 후의 고객불만처리는 관련 규정과 절차에 따라 신속하게 처리하여야 한다.
b) 서비스 제공 과정에서 발생한 문제로 인하여 고객의 피해 보상 요구가 발생한 경우, 관련 규정과 절차에 따라 처리하여야 한다.

5.2 인적자원관리

조직은 치유관광서비스 수행을 위한 치유관광전문가를 갖추어야 한다.

5.2.1 인적자원의 근무 태도

조직의 치유관광서비스 종사자는 서비스업무를 수행할 때 다음과 같은 태도를 갖추어야 한다.

a) 서비스를 제공하는 과정에서 수집된 고객 관련 정보가 외부에 유출되지 않도록 하여야 한다.
b) 고객과 접촉할 때에는 우호적이고 친절한 태도로 응대하여야 한다.
c) 근무할 때에는 명찰을 패용하고 단정한 복장을 착용하여야 한다.

5.2.2 인적자원의 지식과 기술

조직의 치유관광서비스 종사자는 해당 분야별 서비스 수행을 위한 다음과 같은 지식과 기술을 보유하여야 한다.

a) 해당되는 경우, 치유관광서비스 운영 관련 자격
b) 치유관광서비스 운영에 대한 지식과 기술
c) 고객의 신체상태를 평가하기 위한 사전, 사후 모니터링 지식과 기술
d) 발생 가능한 사건, 사고에 대한 적절한 대처 지식과 기술
e) 치유관광서비스 관련 법규와 규정에 대한 지식
f) 고객불만처리 및 피해보상에 대한 지식
g) 품질관리에 대한 지식과 기술
h) 안전관리, 시설관리, 환경관리, 위생관리, 감염관리에 대한 지식과 기술
i) 기타 조직이 필요하다고 결정한 지식과 기술

5.2.3 인적자원의 교육훈련

5.2.3.1 교육훈련계획 수립 및 실시

조직은 다음과 같이 치유관광서비스를 제공하는 인적자원의 직무수행 능력을 향상시키기 위한 교육훈련계획을 수립하고, 교육훈련을 보장하여야 한다.

a) 서비스 종사자의 직무수행능력 향상을 위한 연간 교육훈련계획을 수립하여야 한다.
b) 연간 교육훈련계획에 따라 서비스 종사자의 직무 능력과 경력 등을 고려하여 이론 및 실무교육, 보수교육, 재교육 등의 교육훈련을 실시하여야 한다.
c) 교육훈련 실시 관련 기록은 정해진 기간 동안 보유하여야 한다.
서비스 인적자원의 교육훈련은 자체적으로 하거나 위탁하여 실시할 수 있다.

5.2.3.2 교육훈련 내용

조직은 치유관광서비스를 제공하는 인적자원의 직무능력과 자질 향상을 위해 다음과 같은 내용을 포함하여 교육훈련을 실시하여야 있다.

a) 해당되는 경우, 치유관광서비스 운영 관련 자격 교육훈련
b) 치유관광서비스 운영에 대한 지식과 기술 교육훈련
c) 고객의 신체상태를 평가하기 위한 사전, 사후 모니터링 지식과 기술 교육훈련
d) 발생 가능한 사건, 사고에 대한 적절한 대처 지식과 기술 교육훈련
e) 치유관광서비스 관련 법규와 규정에 대한 지식 교육훈련
f) 고객불만처리 및 피해보상에 대한 지식 교육훈련
g) 품질관리에 대한 지식과 기술 교육훈련
h) 안전관리, 시설관리, 환경관리, 위생관리, 감염관리에 대한 지식 교육훈련
i) 기타 조직이 필요하다고 결정한 내용 교육훈련

5.2.3.3 교육훈련 성과평가

조직은 교육훈련 과정 및 내용에 대하여 성과평가(보기: 교육소감 설문서 작성 또는 학습평가 등)를 실시하고, 그 결과에 관련된 기록은 정해진 기간 동안 보유하여야 한다.

조직은 교육훈련 성과평가결과에서 제기된 개선사항은 차기 교육훈련계획에 반영하여 적절한 조치를 취하여야 한다.

6 시설관리

6.1 시설, 자원 및 장비의 점검 및 보수 관리

조직은 결정한 치유관광서비스의 시설, 자원 및 장비(4.1.2 참조)에 대한 관리시스템을 구축하고 유지하여야 한다.

a) 시설, 자원 및 장비의 원활한 운영을 위하여 계획을 수립하고, 주기적인 일상점검 또는 정기점검 등의 점검관리를 실시하여야 한다.
b) 시설, 자원 및 장비를 점검한 결과, 보수가 필요한 경우 즉각적인 조치를 하여야 한다.

6.2 시설, 자원 및 장비의 관리대장 관리

조직은 시설, 자원 및 장비의 관리대장을 작성하여 관리하여야 한다. 관리대장에는 다음과 같은 사항을 포함하여야 한다.

a) 시설·자원·장비명
b) 제조업체
c) 설치연월일
d) 관리번호
e) 관리책임자
f) 가격
g) 수리이력 등

7 환경관리

7.1 3정5S 활동 추진

조직은 치유관광서비스 시설 및 장비 등을 환경 친화적으로 관리하기 위하여 3정(정품, 정량, 정위치) 5S(정리, 정돈, 청소, 청결, 습관화) 활동을 추진하여야 한다.

해당하는 경우, 소음, 진동, 비산먼지 등의 환경관리 대책을 마련하고 조치하여야 한다.

7.2 폐기물 및 유해물질 관리

조직은 치유관광서비스를 제공 과정에서 발생하는 오수, 폐수 및 생활쓰레기를 포함한 폐기물을 관련 법규에 따라 처리하여야 한다.

유해물질을 사용하는 경우, 별도의 공간과 잠금장치 등을 설치하는 등 관련 법규에 따라 관리하여야 한다.

8 안전, 위생 및 감염관리

8.1 안전관리

조직은 고객 및 서비스종사자의 안전을 최우선으로 확보하는 다음과 같은 안전관리시스템을 구축하

고 유지하여야 한다.

a) 치유관광서비스를 제공하는 기간 동안 고객 및 서비스 종사자의 추락, 안전사고, 위해 등 각종 사고에 대비하여 안전관리 및 응급조치에 대한 대책을 마련하여야 한다.
b) 각종 재난 발생 시 신속 대피가 가능하도록 소방법령 등 제 법규에 의거한 이동 통로, 피난 설비 등을 갖추어야 한다.
c) 화재, 지진 등 재난, 재해사고 발생으로부터 고객 및 서비스 종사자의 안전과 고객자산의 안전한 관리를 위하여 구급차, 소방차 등의 비상연락망을 갖추고 비상상황에 신속하게 대처하여야 한다.

8.2 위생관리

조직은 서비스 종사자가 건강한 상태에서 고객에게 양질의 치유관광서비스를 제공할 수 있도록 정기적인 건강 검진 등을 실시하는 등의 개인에 대한 위생관리를 하여야 한다.

조직은 고객이 쾌적한 환경에서 서비스를 제공받을 수 있도록 치유관광시설에 대한 방습, 방충, 환기 등의 위생관리를 하여야 한다.

8.3 감염관리

조직은 해당하는 경우, 내부 서비스 종사자 및 이용자의 감염병 예방을 위하여 관련 법규에 따라 체계적인 감염병 관리를 이행하여야 한다.

9 품질관리

9.1 품질방침 수립 및 의사소통

조직은 서비스 종사자들의 적극적인 참여를 통해 치유관광서비스의 품질을 향상시키기 위하여 품질방침을 수립, 실행 및 유지하여야 한다.

품질방침은 다음과 같아야 한다.

a) 문서화된 정보로 이용이 가능하고 유지하여야 한다.
b) 조직 내에서 의사소통을 하고 이해하며 적용하여야 한다.
c) 해당되는 경우, 관련 이해관계자의 이용이 가능하여야 한다.

9.2 기록관리

조직은 치유관광서비스의 업무수행 결과인 다음의 기록을 법규 또는 요구사항에서 규정한 기간 동안 보유하여야 한다.

a) 치유관광서비스의 프로세스 수행에 관련된 기록
b) 모든 치유관광프로그램의 운영 매뉴얼과 관련된 기록
c) 품질관리에 관한 기록
보기 품질방침, 기록관리, 준수평가, 자율점검, 경영검토, 개선활동 관련 기록
d) 인적자원관리와 교육훈련에 관한 기록
e) 시설, 장비관리에 관한 기록

f) 환경관리, 안전, 위생 및 감염관리에 관한 기록
g) 불만처리 및 피해보상에 관한 기록
h) 고객의 소리 및 고객만족도 평가에 관한 기록
i) 협력업체관리에 관한 기록
j) 고객의 정보보호에 관한 기록 등 조직이 필요하다고 결정한 기록

9.3 준수평가

조직은 고객의 요구사항, 그리고 적용되는 법적 및 규제적 요구사항을 충족하는 치유관광서비스를 일관성 있게 제공하기 위하여 4.1.3 요구사항 결정 및 준수에서 결정한 사항을 준수하고 있는지 계획된 주기로 평가하여야 한다.

9.4 자율점검

조직은 이 표준의 요구사항과 치유관광서비스 품질경영시스템이 효과적으로 실행되고 유지되는지 여부를 확인하기 위하여 자율점검을 계획된 주기로 실시하여야 한다(**부속서 C** 참조).

9.5 경영검토

조직은 치유관광서비스 품질경영시스템의 지속적인 적절성, 충족성 및 효과성을 보장하기 위하여 계획된 주기로 경영검토를 실시하여야 한다.

경영검토를 할 때에는 다음 사항을 고려하여야 한다.

a) 이전 성과분석 및 평가에서 취한 조치의 상황
b) 치유관광서비스 품질경영시스템과 관련된 외부 및 내부 이슈의 변경
c) 다음의 경향을 포함한 치유관광서비스 품질경영시스템의 성과 및 효과성에 대한 정보
   - 고객만족 및 관련 이해관계자로부터의 피드백
   - 품질목표의 달성 정도
   - 프로세스 성과, 그리고 서비스의 적합성
   - 부적합 및 시정조치
   - 모니터링 및 측정 결과
   - 심사결과
   - 외부공급자의 성과
d) 자원의 충족성(adequacy)
e) 리스크와 기회를 다루기 위하여 취해진 조치의 효과성
f) 개선 기회

경영검토의 출력사항에는 다음 사항과 관련된 결정과 조치가 포함되어야 한다.

a) 개선 기회
b) 치유관광서비스 품질경영시스템 변경에 대한 모든 필요성
c) 자원의 필요성

조직은 경영검토의 결과의 증거로 관련 기록을 유지하여야 한다.

9.6 품질개선

조직은 치유관광서비스를 이용하는 고객의 요구사항을 충족시키고 고객만족도를 증진시키기 위하여 교육훈련, 고객불만, 고객의 소리, 고객만족도 평가, 준수평가, 자율점검, 경영검토 결과 등을 고려하여 지속적인 개선활동을 수행하여야 한다.

지속적인 개선활동은 적절한 통계적 도구 및 분석기법을 활용하여 다음과 같은 프로세스로 수행하는 것이 좋다.

a) 개선과제 선정
b) 개선활동계획 수립
c) 현상파악
d) 원인분석
e) 목표설정
f) 대책수립
g) 대책실시
h) 효과파악
i) 표준화 및 사후관리

10 불만처리 및 피해보상

조직은 고객불만처리시스템을 다음과 같이 구축하고 유지하여야 한다.

10.1 고객불만 접수

조직은 다양한 통로를 통하여 고객의 불만사항을 수집하고, 불만사항을 접수하면, 불만 및 관련 정보를 고객불만처리대장에 기록하여야 한다(**부속서 D** 참조).

고객불만기록에는 고객이 바라는 해결책과 다음 사항을 포함하여 불만사항의 효과적인 처리에 필요한 정보를 파악하여야 한다.

a) 불만 및 관련 보조 데이터에 대한 기술
b) 요구된 해결책
c) 불만이 제기된 관련 사례
d) 대응 예정일
e) 해당되는 경우, 바로 취해진 조치

10.2 고객불만 처리

조직은 고객의 불만사항을 다음과 같이 처리하여야 한다.

a) 불만에 대한 최초평가는 불만의 심각성, 안전관계, 복잡성, 영향 그리고 즉각적 조치의 필요성 및 가능성 등의 기준에 의거하여 평가하여야 한다.
b) 불만조사는 불만과 관련된 모든 상황과 정보는 최대한의 합당한 노력을 기울여 조사하여야 한다. 조사수준은 불만의 중대성, 발생빈도 및 심각성에 비례하여야 한다.

c) 불만에 대한 적절한 조사 후 문제의 시정, 향후 재발방지와 같은 대응책을 제안하여야 한다. 불만이 즉시 해결될 수 없다면 가능한 한 빠른 시일 내에 효과적인 해결을 이끌어 낼 수 있는 방법으로 처리하여야 한다.
d) 불만에 대하여 취해진 조치 또는 결정사항은 즉시 고객과 의사소통을 하여야 한다.
e) 고객이 제안된 결정사항 또는 조치를 받아들인 경우 이를 수행하고 기록하여야 한다. 고객이 제안된 결정사항 또는 조치를 거절한 경우, 불만은 미결된 상태로 유지되어야 한다.
이러한 사항은 기록되어야 하며, 고객에게는 이용 가능한 대안을 알려 주어야 한다.
f) 고객만족도조사 시 불만사항을 조치한 후, 해피콜 또는 설문조사와 같은 방법을 활용하여 고객의 만족도를 확인하여야 한다.

10.3 피해보상처리

조직은 피해보상처리를 다음과 같이 하여야 한다.

a) 서비스 제공과정에서 발생한 문제로 인하여 고객으로부터 피해보상 요구가 제기된 경우, 관련 법규 또는 규정에 따라 합의 또는 보상 등에 의해 신속하게 처리할 수 있는 절차를 수립하여야 하다.
b) 피해보상 처리에 따른 합의가 되지 않을 경우와 그 밖에 소송 전 화해나 조정, 소송에 이르는 단계별 처리절차를 수립하여야 한다.
c) 피해보상 요구사항 접수와 처리 결과는 기록으로 관리하여야 하며, 동일한 피해보상 요구가 재발되지 않도록 별도의 대책을 수립하고 이행하여야 한다.

11 고객의 소리 및 고객만족도 평가

11.1 일반사항

조직은 제공하는 치유관광서비스가 고객의 요구사항 및 기대가 어느 정도 충족되었는지에 대한 고객의 인식을 모니터링하기 위한 고객의 소리와 고객만족도관리시스템을 구축하고 유지하여야 한다.

11.2 고객의 소리 관리

조직은 고객의 소리를 접수하여 처리할 때까지 전 과정을 관리하고 신속, 정확하게 처리할 수 있는 다음과 같은 시스템을 갖추어야 한다.

a) 고객이 의견을 제시함에 불편함이 없도록 하여야 한다. 유선전화, 무선기기 또는 인터넷, 구두 등 다양한 수집 경로를 통하여 쉽게 고객의 소리를 접수할 수 있도록 하여야 한다.
b) 접수한 고객의 소리를 정립하고 체계적으로 분류하여야 한다.
c) 접수, 분류한 고객의 소리를 적절한 통계적인 방법으로 분석하여야 한다.
d) 고객의 소리에 대한 분석결과를 고객에게 알려야 하며, 내부 서비스종사자와 공유하여야 한다.
e) 고객의 소리에 대한 분석결과를 서비스품질 개선 등에 적극적으로 활용하여야 한다.

조직은 응답자 등의 고객이 제기한 불편, 불만, 제안, 칭찬 등 고객의 소리를 관리하고 분석하여 해당하는 경우, 서비스 품질개선에 반영하여야 한다.

11.3 고객만족도 관리

11.3.1 고객만족도조사 계획수립

조직은 치유관광서비스 고객을 대상으로 주기적인 고객만족도조사를 위한 계획을 수립하여야 한다.

고객만족도조사 계획서에는 다음의 사항을 포함하여야 한다.

a) 조사목적
b) 조사대상
c) 조사방법 및 시기
d) 평가항목 및 배점
e) 조사결과 분석

11.3.2 고객만족도조사 평가항목

고객만족도조사를 위한 평가항목에는 다음 사항을 포함하여야 한다.

a) 서비스 종사자의 친절도 태도
b) 치유관광서비스 운영의 전문성
c) 치유관광서비스 운영의 안전성
d) 치유관광서비스 이용의 편리성
e) 고객의 불만사항에 대한 신속한 처리 등

11.3.3 고객만족도조사 결과분석 및 평가

조직은 고객만족도조사에서 나온 적절한 데이터와 정보를 분석하고, 평가하여야 한다. 데이터와 정보의 분석방법으로 적절한 통계기법을 활용할 수 있다.

고객만족도조사에 대한 분석의 결과는 다음 사항의 평가를 위하여 사용되어야 한다.

a) 서비스의 적합성
b) 고객만족도
c) 치유관광서비스 품질경영시스템의 성과 및 효과성
d) 치유관광서비스 기획의 효과적인 실행 여부
e) 리스크와 기회를 다루기 위하여 취해진 조치의 효과성
f) 외부공급자의 성과
g) 치유관광서비스 품질경영시스템의 개선 필요성

부속서 A
(참조)
치유관광자원의 종류와 효능

분류[1]	항목	효과
자연·숲	산림치유원	산림치유 명상 체험을 통한 NK 세포 증가 효과(김정훈, 2019)
	산림욕장	50대 여성의 우울증 해소, 심리적 안녕감 향상 효과(유영선 등, 2014)
	치유의 숲	치유의 숲에서 보행은 코티솔 감소 효과, 심리적 안정 효과(최우정, 2014)
	습지	
	휴양림	숙박형 숲체험활동의 반복참가는 청소년의 스트레스 경감 긍정 효과(정다워 등, 2014)
힐링(치유)·명상	웰에이징센터	가상현실 숲영상을 통한 치유, 명상 효과(박수경, 나호준, 윤서원, 박상민, 2022)
	명상원	음악명상을 통한 심리 치유 효과(김나래, 2020)
	요가센터	요가테라피를 통한 트라우마 심신치료 효과(조옥경, 2017)
	생활습관개선센터	
	건강증진센터	
뷰티(미용)·스파	테라피 스파	중년여성의 스트레스 감소, 뇌활성 감소 효과(박병남, 홍성균, 2016) 비만 중년여성의 중성지방 감소 효과(윤신중, 백승형, 유웅서, 2011)
	온천 스파	아토피피부염 증상 호전 효과(이영 등, 2014) 비만 여성의 스트레스 감소 효과(이시경, 2021)
	코스메틱 센터	
	해수 찜질방	미네랄 솔트를 활용하여 피부 산소 공급 및 독소 배출 효과(홍란희, 허은영, 2006)
	편백효소찜질방	편백나무의 천연물 소재는 주름생성 지연, 피부노화 억제 효과(당수민, 2021)
한방	한방테마파크	
	한방스파	약초 추출물을 활용하여 두피 케어 발모 촉진 효과(김란, 2007)
	약초박물관	
	약선식당	인삼, 장단콩을 활용한 약선음식은 만성피로, 해독 효과(김범정, 윤병국, 2022)
	한방차카페	혈액순환 촉진, 수축혈관에 대한 이완효과(박성혜, 민제호, 2017)
	한방항노화센터	한방차 섭취한 치매노인의 뇌기능지수, 항스트레스지수 및 저항력 상승 효과(윤미경 등, 2013)
참조	1. 충청북도(2020), 충북 웰니스관광 육성 중장기 발전 전략	

부속서 B
(규정)
개인정보 수집 및 활용 동의서

치유관광서비스를 이용한 고객을 대상으로, 「개인정보보호법」에 따라 치유관광서비스 이용 이력관리를 위하여 개인정보 수집과 이용 동의를 구하고자 합니다. 아래의 개인정보 수집·이용에 대한 내용을 자세히 읽어 보신 후 동의 여부를 결정하여 주시기 바랍니다.

■ 개인정보 수집과 이용 내역

<table>
<tr><th colspan="2">항 목</th><th>수집 목적</th><th>보유기간</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>개인정보</td><td>성명, 성별, 나이, 연락처 등</td><td rowspan="3">맞춤형
치유관광서비스
제공과
이용이력 관리</td><td rowspan="3">5년</td><td rowspan="2">기존 측정평가기록부의
정보 활용</td></tr>
<tr><td>건강정보</td><td>질병질환 내역, 생활식습관 등</td></tr>
<tr><td>이력정보</td><td>이용한 서비스명, 치유관광서비스 이용 횟수 등</td><td>신규 수집</td></tr>
</table>

■ 동의 거부권과 동의 거부에 따른 불이익 안내

위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 해당 서비스를 제공받으실 수 없습니다.

위 내용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

■ 민감정보의 이용

- 해당 서비스 제공을 위하여, 민감정보(질병·질환 내역, 생활식습관 등)를 이용할 수 있습니다.
- 귀하는 민감정보 처리에 동의를 거부할 수 있습니다. 동의 거부 시 일부 서비스 제공이 제한될 수 있습니다.

위 내용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

■ 대리인 정보 수집과 이용 (대상자가 14 세미만인 경우 반드시 법정 대리인의 동의가 필요합니다.)

<table>
<tr><td>대리인의 성명</td><td>(인/서명)</td><td rowspan="3">대리인
서명 사유</td><td rowspan="3">☐ 만14세 미만 아동(법정대리인)
☐ 고객의 거동불편
☐ 의사불명
☐ 기타:</td></tr>
<tr><td>대리인의 연락처</td><td></td></tr>
<tr><td>대리인과의 관계</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">위 내용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음</td></tr>
</table>

상기 본인은 위와 같이 개인정보 수집·이용에 동의합니다.

년 월 일

성 명 : (인/서명)

ㅇㅇㅇ치유관광센터장 귀하

부속서 C
(참고)
서비스 윤리강령

○○○치유관광센터는 치유관광 윤리강령에 따라 치유관광서비스 의무와 윤리를 기본으로, 치유관광서비스를 제공하고 안내함에 있어서 고객의 건강을 보호 및 증진하는 일을 최우선으로 하여 사회 전반에 올바른 건강관리 문화가 확산 및 정착이 되도록 건강관리전문가로서의 사명을 다한다.

이에 ○○○치유관광센터는 다음과 같은 서비스 윤리를 준수한다.

하나, 우리는 건강관리전문가로서의 의무와 책임의식을 가지고 치유관광서비스의 제공과 안내 서비스를 한다.

하나, 우리는 치유관광서비스를 제공하고 안내함에 있어서 부도덕한 행위를 하지 아니한다.

하나, 우리는 건강관리전문가의 품위와 고객의 알권리를 훼손시키는 치유관광서비스의 소개, 홍보를 하지 아니한다.

하나, 우리는 고객에게 제공하는 치유관광서비스의 안전과 효과를 보장한다.

하나, 우리는 고객의 지속적인 건강관리를 위하여 개인정보보호법을 준수한다.

하나, 우리는 고객에게 제공하는 치유관광서비스에 대하여 고객의 소리를 경청한다.

○○○치유관광센터장 (직인)

부속서 D
(규정)
자율점검표

점검항목	점검내용	확인 사항	O/X	비고
서비스 수행의 기본사항	기본사업체제	인적자원의 확보와 유지 및 책임과 권한 부여		
		시설, 자원 및 장비의 결정, 제공 및 유지		
		요구사항 결정 및 준수		
		치유관광자원과 치유관광서비스 결정, 제공 및 유지		
		협력업체관리시스템 구축 및 운영		
		사내표준 규정 및 이행		
	사전 서비스	서비스의 광고와 홍보 조건		
		서비스의 정보제공		
		서비스 이용 고객의 정보보호		
서비스 수행	서비스 프로세스	상담, 예약 및 등록		
		고객의 입소와 서비스 제공안내		
		사전 모니터링		
		서비스 제공		
		사후 모니터링과 후속조치		
		서비스 종료와 퇴소 안내		
		고객불만 및 피해처리		
	인적자원관리	인적자원의 근무 태도		
		인적자원의 지식과 기술		
		인적자원의 교육훈련		
시설관리		시설, 자원 및 장비의 점검 및 보수 관리		
		시설, 자원 및 장비의 관리대장 관리		
환경관리		3 정 5S 활동 추진		
		폐기물 및 유해물질 관리		
안전, 위생 및 감염관리		안전관리		
		위생관리		
		감염관리		
품질관리		품질방침 수립 및 의사소통		
		기록관리		
		준수평가		

	자율점검		
	경영검토		
	품질개선		
불만처리 및 피해보상	고객불만 접수		
	고객불만처리		
	피해보상처리		
고객의 소리 및 고객만족도 평가	고객의 소리관리		
	고객만족도 관리		

부속서 E
(규정)
고객불만처리대장

<table>
<tr><td colspan="4"><u>고객불만처리대장</u>
년 월 일</td><td rowspan="2">결재</td><td>작 성</td><td>검 토</td><td>검 토</td><td>승 인</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">접수번호</td><td></td><td rowspan="3">불만 제기자</td><td colspan="2">사업장</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">발생일자</td><td></td><td colspan="2">제기자</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">서비스 분야</td><td></td><td colspan="2">전화번호</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>불만 내용</td><td colspan="8">작성자 : 인</td></tr>
<tr><td rowspan="7">불만 최초 평가</td><td colspan="8">불만의 실제적 및 잠재적 영향에 대한 범위와 심각성 평가</td></tr>
<tr><td>심 각 성</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>복 잡 성</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>영 향</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="3">즉각적인 조치의 필요성</td><td colspan="5">예 □ 아니오 □</td></tr>
<tr><td colspan="3">즉각적인 조치의 실행 가능성</td><td colspan="5">예 □ 아니오 □</td></tr>
<tr><td colspan="3">보상 가능성</td><td colspan="5">예 □ 아니오 □</td></tr>
<tr><td>발생 원인</td><td colspan="8">작성자 : 인</td></tr>
<tr><td>취해진 조치</td><td colspan="8">□ 보험 □ 환불 □ 보상 □ 사과 □ 기타 조치</td></tr>
<tr><td>재발 방지 대책</td><td colspan="8">작성자 : 인</td></tr>
<tr><td>처리 결과</td><td colspan="8">작성자 : 인</td></tr>
<tr><td rowspan="7">불만 처리 과정</td><td colspan="2">취해진 조치</td><td colspan="2">일 자</td><td colspan="2">성 명</td><td colspan="2">비 용</td></tr>
<tr><td colspan="2">불만/피해 제기자에게 접수 통보</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">불만/피해 최초평가</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">발생원인 조사</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">불만/피해 해결(조치)</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">재발방지대책 수립</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">불만/피해 종료</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">계</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2">원</td></tr>
</table>

참고문헌

[1] 치유관광산업 육성에 관한 법률안
[2] 충청북도(2020), “충북 웰니스관광 육성 중장기 발전 전략”
[3] 김나래. (2020). 음악명상과 심리치유 공명을 중심으로. 禪學(선학), 55, 127-158.
[4] 김란. (2007). 두피케어를 위한 두피반사요법・약초・정유에 대한 고찰. 한국인체미용예술학회지, 8(2), 15-32.
[5] 김범정, 윤병국. (2022). 웰니스관광 활성화를 위한 한의학 콘텐츠 개발 연구 -경기도 파주시 허준 묘역을 중심으로-. 경관과 지리, 32(4), 131-149.
[6] 김정훈.(2019). 산림치유 명상체험이 직무스트레스에 미치는 영향 연구. 자연치유교육학회지 3.1, 69-83.
[7] 당수민. (2021). 자외선 자극에 의한 피부노화 억제 천연물 소재 개발. 한국융합학회논문지 12.1, 251-257.
[8] 박성혜, 민제호. (2017). 한방차 조성물의 세포활성과 혈관이완 효과에 대한 융합적 연구. 한국융합학회논문지 8.2, 291-297.
[9] 박수경, 나호준, 윤서원, 박상민. (2022). 명언이 구조적으로 배치된 숲치유 콘텐츠의 치유-명상 효과에 관한 연구. 한국IT정책경영학회 논문지, 14(1), 2775-2783.
[10] 박병남, 홍성균. (2016). 경락마사지가 중년여성의 스트레스와 뇌활성에 미치는 영향. 아시안뷰티화장품학술지, 14(1), 58-64.
[11] 유영선, 김현창, 이창재, 장남철, 손병국. (2014). 산림욕을 활용한 정신건강 프로그램이 우울증 해소와 심리적 안녕감에 미치는 효과. 한국학교지역보건교육학회지 15.3, 55-65.
[12] 윤미경, 이정은, 김수경, 이세원, 김정화, 우귀옥. (2013). 한방차가 시설이용 노인의 뇌기능지수에 미치는 효과. 동서간호학연구지 19.2, 128-137.
[13] 윤신중, 백승현, 유웅서. (2011). 경락마사지가 비만중년여성의 중성지방(TG) 및 신체조성 변화에 미치는 영향. 한국인체미용예술학회지, 12(3), 163-172.
[14] 이시경. (2021). 온천욕이 성인 비만 여성의 스트레스에 미치는 영향. 2021년도 국제보건미용학회 추계 학술대회, 82-83.
[15] 이영, 임명, 이해을, 김형래, 김창덕, 이증훈, 서영준. (2014). 아토피피부염 환자에서 유성 온천수를 이용한 온천욕의 보조적 치료 효과와 안전성에 대한 연구. 대한피부과학회지, 52(2), 82-88.
[16] 정다워, 염동걸, 권치원, 김건우, 최정호, 박범진. (2014). 숙박형 숲체험활동을 통한 청소년의 산림치유효과 지속성에 관한 연구. 한국산림휴양학회 학술발표회 자료집, 충남대학교 농업생명과학대학 1호관 대강당.
[17] 조옥경. (2017). 트라우마 치유를 위한 요가테라피. 요가학연구, 18, 77-102
[18] 최우정, 정다워, 염동걸, 김건우, 권치원, 박범진. (2014). 장성 치유의 숲에서의 보행이 인체에 미치는 효과. 한국산림휴양학회 학술발표회 자료집, 충남대학교 농업생명과학대학 1호관 대강당.
[19] 홍란희, 허은영. (2006). 스파살롱내 딸라소테라피 프로그램에 대한 연구. 한국패션뷰티학회지 4.1, 51-59.

SPS-S KTAW 0005-XXXX:2024
해 설

이 해설은 이 표준과 관련된 사항을 설명하는 것으로 표준의 일부는 아니다.

1 제정취지

2020년 세계 치유관광 시장 규모는 약 4,357억 달러에 달하며 2025년까지 연평균 20.9% 성장할 것으로 전망했다. 국민소득 및 여가시간이 증가하고 관광수요의 다양화, 코로나19로 인한 치유와 일상회복에 대한 관심과 수요가 높아지고 몸과 마음의 건강과 균형을 바탕으로 치유와 회복을 추구하는 치유관광활동과 치유관광시설, 치유관광프로그램이 증가하고 있다. 치유관광산업 성장과 중요성, 치유관광사업에 대한 수요 증가에 따른 제도적 기반이 미비하여 우리 정부와 지방자치단체에서도 최근 치유관광자원을 활용한 산업화를 추진하기 시작했다. 이에 부응하기 위하여 치유관광서비스를 표준화하게 되었다.

2 제정경위

- 2024.01: 회원사들의 의견수렴을 위한 단체표준 추진회의를 개최하였다.
- 2024.04: 회원사를 중심으로 치유관광서비스를 표준화하는데 공감대를 형성하고 추진위원회를 구성하였다.
- 2024.05: 단체표준전문위원회를 구성하여 단체표준 초안을 작성하였다.
- 2024.XX: 이해관계자의 의견을 수렴을 통하여 단체표준 초안을 수정 및 보완을 거쳐 최종안을 마련하였다.
- 2024.XX: 공청회 및 단체표준심사위원회 심의를 거쳐 최종안을 확정하였다.

3 규정요소의 주요내용

3.1 적용범위

이 표준은 경관, 온천, 음식 등 유·무형의 치유관광자원을 이용하여 인간의 신체적, 정신적 질병을 예방하거나 치유하기 위해 치유관광시설을 기반으로 하여 제공하는 치유관광서비스에 대하여 규정한다. 이 표준은 질병의 치료와 예방을 목적으로 하는 의료서비스에는 적용하지 않는다.

3.2 주요 규정 내용 및 관련 근거

이 표준에 규정한 주요내용은 서비스 KS 표준의 프로세스와 기반구조의 통합프레임 구성요소 체계와 KS A ISO/IECGUIDE 76, 서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항의 핵심 고객원칙 등을 고려하여 규정하였으며 주요 규정내용과 관련근거는 다음과 같다.

a) 서비스 수행의 기본사항: 서비스 KS 구성요소를 고려하여 규정하였다.
b) 서비스 수행: 서비스 KS 구성요소 및 KS Q ISO 9001, 품질경영시스템-요구사항, KS Q ISO 10015, 품질경영-교육훈련지침 등을 고려하여 규정하였다.
c) 시설관리: 서비스 KS 구성요소를 고려하여 규정하였다.

d) 환경관리: 서비스 KS 구성요소를 고려하여 규정하였다.
e) 안전, 위생 및 감염관리: 서비스 KS 구성요소, KS Q ISO 45001, 안전보건경영시스템_요구사항 및 사용지침 등을 고려하여 규정하였다.
f) 품질관리: KS Q ISO 9001, 품질경영시스템-요구사항, KS Q ISO 19011, 경영시스템 심사 가이드라인 등을 고려하여 규정하였다.
g) 불만처리 및 피해보상: KS Q ISO 10002, 품질경영-고객만족-조직의 불만처리에 대한 지침을 고려하여 규정하였다.
h) 고객의 소리 및 고객만족도 평가: 서비스 KS 구성요소를 고려하여 규정하였다.

4 심의 중에 특히 문제가 된 사항

SPS-S KTAW 0005-XXXX:2024

SPS

SPS
SPSP
SPSPS
SPSPSP
SPSPSPS
SPSPSPSP

Therapy tourism service

ICS 03.080