

**별첨1**

**CCM 인증 평가기준**

평가 기준	배 점	평가 지표
<b>1. 리더십</b>	<b>250</b>	4개 분야, 49개 세부지표
1.1. 최고경영자 리더십	100	-
1.1.1. 최고경영자의 리더십	50	① 최고경영자(CEO)는 회사의 비전이나 경영방침에 소비자중심경영의 이념을 반영하는가? ② 소비자중심경영에 대한 최고경영자의 관심이 높고, 실천의지가 확고한가? ③ 최고경영자는 윤리경영을 위하여 노력하는가? ④ 최고경영자는 기업의 사회적 책임을 위하여 노력하는가? ⑤ 협력업체와 상생경영을 통해 소비자권의 증진 협업시스템을 운영하는가?
1.1.2. 최고고객책임자의 권한과 책임	50	① 최고고객책임자(CCO)는 임원회의에서 의사결정권을 갖는 자로 임명되는가? ② 최고고객책임자는 소비자중심경영을 적극 추진할 수 있는 권한과 책임이 있는가?
1.2. CCM 전략	150	
1.2.1. 소비자중심경영 전략 개발·실행	100	① 소비자중심경영 추진 전략을 수립하는가? ② 소비자중심경영 추진 전략을 체계적으로 실행하는가?
1.2.2. 소비자중심경영의 공유	50	① 소비자중심경영의 대외 확산을 위해 노력하는가? ② 소비자중심경영에 대해 전사적으로 이해하고 공감할 수 있는 활동을 기획·운영하는가?
<b>2. CCM 체계</b>	<b>200</b>	
2.1. 조직관리	50	
2.1.1. 소비자중심경영 관련 조직	50	① 소비자중심경영을 주관하는 부서가 있으며, 소비자중심경영 주관 부서의 위상은 전체 조직 내에서 적절한가? ② 소비자중심경영을 주관하는 부서와 유관부서의 역할과 책임은 명확히 규정되어 있는가? ③ 소비자중심경영의 활성화를 위한 동기부여 프로그램을 기획하고 운영하는가? ④ 소비자중심경영을 위한 정기 회의체를 구축하고 있는가?
2-2. 자원관리	50	
2.2.1. 소비자중심경영 관련 자원	50	① 소비자중심경영에 필요한 인적자원의 수요를 파악하고 적절하게 운영하고 있는가? ② 소비자중심경영에 필요한 물적자원의 수요를 파악하고 적절하게 운영하며, 개선하는가? ③ 소비자중심경영의 효과적인 운영에 대한 예산은 편성되어 있으며, 집행한 실적은 관리되고 있는가?
2.3. 교육관리	50	
2.3.1. 소비자중심경영 관련 교육	50	① 소비자중심경영 실현을 위해 직원들에 대한 교육훈련 계획을 정기적으로 수립·실행·평가하는가? ② 최고경영자를 포함한 임원들이 소비자중심경영과 관련된 교육을 받고 있는가? ③ 소비자관련 분야의 전문성 제고를 위한 교육 프로그램을 운영하는가?
2.4. 문서관리	50	
2.4.1. 소비자중심경영 관련 문서관리	50	① 소비자중심경영 관련 문서관리 체계가 구축되어 있는가? ② CCM 매뉴얼을 포함한 소비자 관련 규정, 법령, 약관 등을 지속적으로 업데이트하여 관리하는가?
<b>3. CCM 운영</b>	<b>250</b>	
3.1. 소비자정보 제공	50	
3.1.1. 소비자정보 제공	50	① 소비자에게 회사, 제품, 서비스 등에 관한 정보를 제공하기 위한 시스템과

평가 기준		배 점	평 가지 표
			채널을 다양하게 구축하고, 정보를 충분히 제공하는가? ② 소비자에게 제공된 정보의 유용성, 효과성 등을 주기적으로 모니터링 하고 있으며, 모니터링 결과를 사내에 피드백(Feedback) 하는가? ③ 소비자불만처리절차와 소비자분쟁해결기준을 소비자가 이해하기 쉬운 방법으로 공지(포시)하는가?
3.2. VOC 운영		50	
	3.2.1. VOC체계 및 활용	50	① VOC 처리 조직 및 유형별 담당자의 역할과 책임을 명확하게 규정하는가? ② VOC를 유형과 중요도에 따라 분류하고, 담당조직의 역할과 책임을 규정·실행하는가? ③ VOC 처리의 적시성·정확성 등에 대해 상시적인 모니터링을 하는가? ④ VOC 분석 결과를 업무에 활용하여 개선한 실적이 있는가? ⑤ VOC를 분석하고 활용한 결과를 전사적으로 공유하는가?
3.3. 소비자불만 관리		150	
	3.3.1. 소비자불만 사전예방	100	① 소비자의 불만을 사전에 예방하기 위한 활동계획을 정기적으로 수립하여 실행하는가? ② 제품·서비스를 기획할 때 소비자가 참여하거나 소비자의 의견을 반영한 실적이 있는가? ③ 긴급하거나 잠재적인 소비자 불만 대응 등 위기관리를 위한 절차를 수립하여 실행하는가? ④ 개인정보 보호, 안전사고 예방, 안전인증 획득 등 소비자안전을 위해 노력하고 있는가? ⑤ 기존의 소비자불만에 대한 재발방지 대책을 수립하여 실행하는가?
	3.3.2. 소비자불만 사후관리	50	① 신속하고 정확한 소비자불만처리·사후관리를 위한 활동계획을 정기적으로 수립하여 실행하는가? ② 유형별 소비자불만사항, 처리내용·결과 등을 체계적으로 관리하여 전사원이 공유하는가? ③ 외부기관(1372 소비자상담센터, 한국소비자원 등)에 접수된 소비자불만을 체계적으로 관리하는가? ④ 소비자불만을 통해 개선할 과제를 발굴하고, 개선활동을 한 실적이 있는가? ⑤ 소비자불만처리에 대한 소비자 만족도 조사 또는 관련 모니터링을 실시하여 분석·개선하고 있는가?
4. 성과관리		300	
4.1. CCM 성과관리		300	
	4.1.1. 소비자중심경영의 성과목표	100	① 소비자중심경영의 전사적 운영성과를 측정할 수 있는 성과목표를 설정하는가? ② 성과목표는 소비자중심경영이 지향하는 목적을 달성하기에 충분한 내용으로 구성하고 있으며, 성과목표의 난이도는 적절한 수준인가?
	4.1.2. 소비자중심경영의 소비자 효용	100	① 소비자중심경영을 통해 소비자 입장에서의 성과 등 소비자 효용이 증대된 실적으로 어떠한 것이 있는가? ② 소비자중심경영을 통해 소비자 효용을 증대한 사례 및 실적을 체계적으로 관리하는가? ③ 소비자 효용을 증대한 사례 및 실적의 내용은 소비자중심경영의 취지에 부합하고, 소비자효용 증대에 실질적 기여를 한 것으로 평가할 수 있는가?
	4.1.3. 소비자중심경영 평가결과 환류	100	① 소비자중심경영의 운영성과를 정기적으로 모니터링 및 평가하고 있는가? ② 성과평가 후, 개선·보완해야 할 사항들을 발굴하여 다음 CCM 추진전략에 반영하는가? ③ 소비자중심경영의 운영성과에 대한 평가결과를 체계적으로 관리하고 있으며, 전사적으로 공유하는가?
계		1,000	소분류별 점수의 총 합계