

문서번호	기획조정실-4526
보존기간	5년
결재일자	2017.06.28.
공개여부	공개
방침번호	이사장 방침 제 89호

★차장	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	이사장
협 조				

2017년 CCM 재인증 추진 계획

2017.

2017년 CCM 재인증 추진 계획

- 그간의 시민중심 경영활동에 대한 성과를 인정받아 공정거래위원회로부터 'CCM (소비자중심경영)' 인증 획득('15.12.18) ※ 인증기간 : '16.1.1~'17.12.31
- 2017년 CCM 재인증을 통하여 공단 대시민서비스에 대한 신뢰도 제고 및 시민 중심경영 선도 공공기관으로 확고하게 자리매김

I CCM 인증 개요

□ CCM 개념

- 소비자중심경영(Customer Centered Management)의 약어
- 서비스제공 전반에 관한 가치창출 활동이 소비자 관점에서 이루어지는 경영활동

□ CCM 인증제도

《 CCM 인증 》

- ✓ 기업이 수행하는 모든 경영활동을 소비자 관점에서, 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 평가하여 인증 부여
- ✓ 공단은 '2015년 하반기 CCM 인증기업'으로, 인증기한 연장을 위한 '2017년 하반기 재인증' 추진



소 비 자 중 심 경 영
공정거래위원회 | 한국소비자원

- 인증기관 : 공정거래위원회 / 운영기관 : 한국소비자원
- 인증기준 : 총점 800점 이상, 평가기준 대분류 항목별 배점 80 % 이상
 - 재평가지 점수 산출 : 총점=소분류별 점수의 총 합계-(200×0.5×정기교육 불참 횟수)
 - ※인증기업은 신규평가를 받은 다음 해부터 연 1회 이상 반드시 정기교육 참여 필요
- 인증 유효기간 : 2년
- 인증현황 : 총 166개 기업 인증(대기업 108개, 중소기업 58개) * '17.3월기준
- 인증효과
 - 소비자 지향적인 경영문화 확산 및 소비자관련 시스템 구축을 통한 CS경쟁력 확보
 - 소비자중심경영 우수사례 홍보 및 인증마크 사용권한 부여 등으로 대외이미지 향상
- 소요예산 : 4,400천원

II 세부 추진계획

□ 추진방향

- 추진기준 : 한국소비자원 인증제도 평가기준 적용 ※ 4대 분야 49개 세부지표
- 사전준비 : 평가대상 가능여부 확인
 - CCM 인증기업 정기교육 이수 ☞ 기 완료('16.9.1~9.2)
 - 최근 2년간 소비자관련법 및 공정거래법 제 19조 위반으로 시정명령 이상의 조치를 받은 기업은 평가 제외 ☞ 해당사항 없음
- CCM 인증관련 보고서 작성·제출 및 현장평가 수검 ☞ CS·성과팀 수행

□ CCM 인증 관련 제출 보고서

CCM 운영매뉴얼	· CCM 업무처리절차 및 방법의 표준활동을 가시적으로 보여주는 CCM 규범(관련내규) ※ 2015.8.12 제정, 일부 개정 필요								
공적 기술서	회사소개								
	· 회사개요, 기업의 특성, 소비자 특성 등								
	CCM 추진현황								
	· CCM 추진경과, 도입배경, 운영조직 등 · (재평가) 평가보고서 보완사항에 대한 개선실적								
	CCM 운영실적 ※ 세부 평가기준 별첨								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #eee; text-align: center;">리더십</td> <td>· 최고경영자의 CCM의지 및 CCM전략 등</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #eee; text-align: center;">CCM 체계</td> <td>· CCM을 위한 조직, 인적·물적 자원 확보와 임직원의 교육실적, 문서관리체계 구축 등</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #eee; text-align: center;">CCM 운영</td> <td>· 소비자정보 제공, VOC 운영, 소비자불만 관리 실적 등 설명</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #eee; text-align: center;">성과관리</td> <td>· CCM 성과목표 및 소비자효용 증대사례, CCM 성과의 평가 및 환류관련 사항 설명</td> </tr> </table>	리더십	· 최고경영자의 CCM의지 및 CCM전략 등	CCM 체계	· CCM을 위한 조직, 인적·물적 자원 확보와 임직원의 교육실적, 문서관리체계 구축 등	CCM 운영	· 소비자정보 제공, VOC 운영, 소비자불만 관리 실적 등 설명	성과관리	· CCM 성과목표 및 소비자효용 증대사례, CCM 성과의 평가 및 환류관련 사항 설명
리더십	· 최고경영자의 CCM의지 및 CCM전략 등								
CCM 체계	· CCM을 위한 조직, 인적·물적 자원 확보와 임직원의 교육실적, 문서관리체계 구축 등								
CCM 운영	· 소비자정보 제공, VOC 운영, 소비자불만 관리 실적 등 설명								
성과관리	· CCM 성과목표 및 소비자효용 증대사례, CCM 성과의 평가 및 환류관련 사항 설명								

※ 공적기술서 최근 2~3년 이내 실적 중심 작성(80~100P 이내)

Ⅲ 추진 일정

~'17.8.4(금)	◀ CCM 운영매뉴얼 및 공적기술서 작성(완료) ◀ CCM 평가 접수 (7.31(월) ~ 8.4(금), 5일간)
↓	- 온라인 평가신청, 매뉴얼 및 공적기술서 등 파일로 첨부 제출 - 매뉴얼 및 공적기술서 제본(각 3부)하여 8.8(화)까지 우편 제출
'17.9.4(월)~11.3(금) 중	◀ 현장평가 실시 (1일, 7시간)
↓	- 현장평가는 일정협의 후 결정, 평가위원 2명 방문
~'17.11월 중	◀ 인증심의위원회
↓	
~'17.12월 중	◀ 평가결과 통보 및 인증서 교부

Ⅳ 행정 사항

□ CCM 운영매뉴얼 개정 추진

☞ 감사실, 총무처, 인재개발원, 안전관리처, 홍보마케팅실 등 관련부서 의견수렴

□ CCM 인증관련 보고서 작성 및 현장평가 수검 등 : CS·성과팀

붙임 1. CCM 인증 평가기준 1부.

2. 2015년 CCM 인증 평가결과서(서울시설공단) 1부. 끝.