| 산업통상자원부 http://www.motie.go.kr | 보 도 자 료 | 보다나은 정부 |
|---|---|---|

**2019년 03월 29일(금) 조간부터** 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 03. 28.(목) 오전 11시 이후 보도 가능)

| 배포일시 | 2019. 03. 28.(목) | 담당부서 | 바이오화학서비스표준과 |
|---|---|---|---|
| 담당과장 | 김숙래 과장(043-870-5390) | 담 당 자 | 유경옥 연구사(043-870-5394) |

# 생활밀착형 서비스 표준화로 소상공인 · 자영업자 지원한다

## - 국가기술표준원, 28일 「서비스 표준 전문가 워크샵」 개최 -

□ 서비스 업종에 종사하는 소상공인과 자영업자, 스타트업의 경쟁력을 높이고, 창업에도 활용할 수 있는 생활밀착형 서비스 표준을 정부가 개발·보급한다.

○ 일정 수준 이상의 서비스 품질을 확보한 중견 및 대기업 중심으로 이뤄지던 서비스 업종 표준화에서 탈피해 생활밀착형 서비스업종 표준을 개발함으로써,

- 소상공인과 자영업자의 자생력을 강화하고, 서비스 업종 스타트업의 창업 지침으로 활용한다는 방침이다.

○ 이를 위해 산업통상자원부 국가기술표준원(원장 이승우)은 3월 28일(목) 서비스 분야 표준 전문가 80여명이 참석한 가운데 「서비스 표준 전문가 워크샵」을 개최했다.

**< 「서비스 표준 전문가 워크샵」 개요 >**

○ 일시/장소 : '19.3.28.(목) 15:00~16:20 / The-K 호텔, 별관 1층 한강홀
○ 주최/주관 : 국가기술표준원 / 한국표준협회
○ 참 석 자 : 서비스 표준 전문가 80여명
○ 주요 내용 : ① 생활밀착형 서비스 표준화 아이템 발굴 및 서비스경제 활성화를 위한 7대 서비스표준화 로드맵(안)
② 4차 산업혁명 대비 6대 서비스 표준(안) 소개

□ 국표원은 워크샵에서 생활밀착형 서비스 업종 표준화 아이템을 발굴하는 등 소상공인과 자영업자를 지원하기 위한 표준화 정책 방향을 모색했다.

○ 「자영업 성장·혁신 종합대책」('18.12월, 관계부처 합동)의 일환으로 마련한 '업종별 서비스 표준 개발·보급' 과제를 구체화하여 본격 추진하기 위해 전문가들의 의견을 수렴하는 자리를 마련한 것이다.

○ 이날 참석한 전문가들은 "숙박·음식업 등 생활밀착형 서비스 업종의 자생력을 강화하기 위해 고객 응대와 불만 해결, 피해 처리 방법 등을 규정한 표준 개발이 필요하다"는 의견을 피력하고,

- 오랜 시간 자리를 비울 수 없는 업종 특성상 찾아가는 서비스 교육과 쉽게 이해할 수 있는 교육자료 보급의 필요성을 강조했다.

○ 국표원은 전문가들로부터 수렴한 의견을 토대로 도매 및 소매업과 숙박 및 음식업을 운영하는 소상공인·자영업자를 대상으로 설문조사를 추진하여 표준화 필요 요소를 선정하고 본격 서비스 표준 개발에 착수할 계획이다.

□ 또한, 국표원은 이날 ▲「서비스 표준화 로드맵(안)」을 설명하고 ▲「4차 산업혁명을 대비한 6대 서비스 표준(안)」을 소개하는 등 서비스 분야 표준화 방향을 제시하고 전문가들의 의견을 청취하였다.

○ 사회 변화에 신속히 대응하고 미래 성장동력을 선도적으로 확보하기 위해 마련한 「서비스 표준화 로드맵(안)」에는 교육, 물류, 의료, 관광, 콘텐츠, 금융, SW/IT 등 7대 분야별 표준화 추진일정 등이 담겨 있다.

- 국표원은 7대 분야별로 3종씩 총 21종의 중점 표준화 대상을 선정했으며, 향후 5년간 순차적으로 표준화 작업을 진행할 계획이다.

○ 아울러, 국표원은 4차 산업혁명시대에 대응하기 위해 맞춤형 3D 프린팅, 공공 드론지원, 공간공유, 전기차 충전, 카세어링, 모바일 뱅킹 서비스를 6대 서비스 분야로 선정하고 분야별 서비스 표준(안)을 공유했다.

- 국표원은 앞으로 관련분야의 기술검토를 표준화를 추진한다는 계획이다.

□ 국가기술표준원 관계자는 “서비스 경제를 활성화하고 소상공인과 자영업자를 돕기 위해 서비스 분야 표준화가 지속적으로 확대되어야 한다”고 강조하고 “전문가 워크샵에서 논의한 내용을 정책에 적극 반영할 것”이라고 말했다.

【붙 임】 1. 「서비스 표준 전문가 워크샵」 개요
2. 7대 전략 분야별 표준화 전략 및 추진일정(안)
3. 4차 산업혁명 대비 6대 서비스 표준(안) 주요 내용

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락
이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 바이오화학서비스표준과 유경옥 연구사(☎ 043-870-5394)에게 연락주시기 바랍니다.

## 붙임 1 「서비스 표준 전문가 워크샵」 개요

### □ 배 경

○ 서비스 표준 전문가를 대상으로 서비스 표준화 추진 전략을 공유하고,

- 생활밀착형 서비스 표준화* 아이템 및 4차 산업혁명 대비 서비스 표준화 전략 수립을 위한 ‘서비스 표준 전문가 워크샵’ 개최

* 「소상공인·자영업자 지원 대책」의 일환으로 ‘생활밀착형 서비스 개발·보급’ 추진 중

### □ 행사 개요

○ (일시/장소) ‘19년 3월 28일(목)/The-K 호텔, 별관 1층 한강홀

○ (주최/주관) 국가기술표준원/한국표준협회

○ (참석 대상) 서비스 표준 전문가 80여명

○ (프로그램(안))

- (1부) 표준 전문가를 대상으로 생활밀착형 서비스 표준화 아이템 발굴

| 시간 | 발표내용 | 발표자(안) |
|---|---|---|
| 14:00~15:00 (‘60) | **- 생활밀착형서비스 표준화 아이템 발굴** | 전문가 |

* 사전 설문 조사를 통해 도출된 아이템에 대해 표준화 가능성 등을 논의

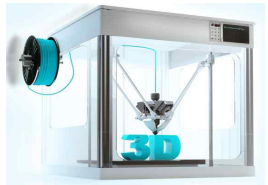
- (2부) 서비스 표준화 추진 계획 공유 등

| 시간 | 발표내용 | 발표자(안) |
|---|---|---|
| 15:00~15:10 (‘10) | **- 개회사 및 축사** | 국표원 /표준협회 |
| 15:10~15:40 (‘30) | **- 서비스 표준화 추진 계획 공유**<br>① 7대 서비스 표준화 로드맵(안)<br>② 4차 산업혁명 대비 6대 서비스 표준(안) 소개 | 국표원 (㈜이노플러스, KTL) |
| 15:40~16:20 (‘40) | **- ‘19년도 서비스 COSD 운영 방안**<br>① 서비스 분야 10대 전문위원회 위원장의 계획 발표<br>② 생활밀착형 서비스 표준화 아이템 발표<br>③ 전문위원회 간 협조 방안 논의 | 표준협회 |

## 붙임 2 7대 전략분야별 표준화 전략 및 추진일정(안)

| 전략분야 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 2022년 | 2023년 |
|---|---|---|---|---|---|
| 교육 | **이러닝 서비스**<br>JTC1/SC36(교육정보기술) 의장 연임을 통한 2021년까지 리더십 확보 | | | | |
| | | **직업교육 서비스**<br>ISO/TC232(교육서비스)의 직업교육 서비스 표준개발 참여 및 표준화 연계 모색 | | | |
| | | | **은퇴자 대상 교육 서비스**<br>은퇴자 대상 교육 프로그램 및 온라인 교육 연계를 통한 고유 표준 개발 및 국제표준화 추진 | | |
| 물류 | **신선물류 서비스**<br>공급망 기술 및 서비스에 대한 TC 부재로, 장기적 관점에서 유럽국가들과 협력하여 해당 TC 선점 및 표준화 선도 | | | | |
| | | **순환물류 서비스**<br>순환물류 플랫폼 서비스의 실증실험 시범 적용을 통한 국제표준 반영 및 국가 간 연계 모델의 단계적 구성 | | | |
| | | | **소비자 유통 서비스**<br>국제 표준기관인 국제안전운송협회(SATA) 및 ASTM 관련 서비스 표준 활용 및 상호 인정 추진 | | |
| 의료 | **유아대상 돌봄 서비스**<br>보건복지부 등 연계한 고유 표준 개발 | | | | |
| | **고령자 대상 돌봄 서비스**<br>보건복지부 개발 '돌봄서비스' 표준을 기반으로 한 국가표준 개발 | | | | |
| | | **치매예방 서비스**<br>관련분야 선도 국가(일본)와 연계하여 ISO TC 개설 및 국제 표준화 추진 | | | |
| 관광 | **의료관광 서비스**<br>ISO/TC228(관광서비스)의 국제 표준화 회의 적극적 참여 | | | | |
| | | **실버관광 서비스**<br>실버관광 관련 협회 및 기관 등과 협력하여 표준 개발 | | | |
| | | | **야영장 서비스**<br>야영장 협회에서 실시하는 캠핑장 등급제를 기반으로 표준개발 | | |
| 콘텐츠 | **콘텐츠 개발 서비스**<br>관련 분야의 국제 표준화 위원회 CIE(Commission Intenationale de l'Eclarirage)의 분과 설정·운영 등 국제표준화 활동 | | | | |
| | **콘텐츠 활용 서비스**<br>JTC1 SC24, SC29 및 SC35 등 관련 분야 국제표준화 활동 및 관련 기구 표준기고를 통한 국제 표준화 선도 | | | | |
| | | | **드론 활용 서비스**<br>ISO/TC20/SC16(항공기기) 국제표준화 회의에 국내 표준 전문가 참여로 서비스 표준 제안 | | |
| 금융 | **간편결제 서비스**<br>TTA와 연계하여 간편결제 서비스 프로세스에 대한 표준 및 기술개발 | | | | |
| | | **부동산 중개 서비스**<br>ISO 9001(품질경영시스템) 및 ISO 20000(IT서비스 관리표준)을 준수하는 부동산 거래 서비스 표준(안) 개발 | | | |
| | | | **금융상담 서비스**<br>ISO 9001(품질경영시스템) 및 ISO 9241-112(인간-시스템 상호 작용) 표준을 기반으로 한 상담 서비스 표준 개발 | | |
| SW/IT | **클라우드 서비스**<br>공적표준화 기구(ISO/JTC1 SC38, ITU-T SG13) 등과 연계한 표준개발 추진 | | | | |
| | | | **빅데이터 분석 서비스**<br>인공지능과 빅데이터가 연계 서비스 표준화 추진 | | |
| | | | **인공지능 서비스**<br>개별 TC가 아닌 각 분야에서 인공지능 서비스 접목을 추진 중임에 따라 분야별 표준 개발 동향 파악 | | |

## 붙임 3 4차 산업혁명 대비 6대 서비스 표준(안) 주요 내용

| 구분 | | 주요내용 |
|---|---|---|
| <br><카셰어링 서비스> | 정의 | 온라인 및 모바일 플랫폼을 이용으로 고객의 요청에 따라 일정 기간 동안 유상으로 차량을 대여하는 제반 활동 |
| | 주요내용 | 주요 용어, 서비스 품질관리, 가입 및 해지, 보안, 인증, 보험, 상담 및 안내, 고객 만족도 관리 및 클레임 처리 등 |
| <br><모바일 뱅킹 서비스> | 정의 | 휴대전화, 스마트폰, 태블릿 등 모바일 기기를 통한 온라인 뱅킹 서비스 접속 및 실행 등을 제공하는 O2O 서비스 |
| | 주요내용 | 주요 용어, 서비스 품질 관리, 고객 상담 및 불만 응대 절차, 가입 및 계좌개설, 보안, 인증, 서비스 제한 및 해지 |
| <br><공공 드론지원 서비스> | 정의 | 재난감시, 측량, 물류 수송 등 고객의 요구에 맞춰 드론의 원격조정, 자율비행, 통합관제, 드론보험 등을 제공하는 제반 활동 |
| | 주요내용 | 주요 용어, 서비스를 위한 기술적 요구 사항, 서비스 제공 범위, 계약, 수탁, 운임의 청구, 피해보상, 불만·피해처리 |
| <br><맞춤형 3D프린팅 서비스> | 정의 | 3D프린팅을 위한 상담 지원부터 설계, 맞춤형 프린팅 장비연계, 제품 배송까지 3D프린팅 전과정 지원 서비스 |
| | 주요내용 | 서비스 품질관리, 가입 및 해지, 보안, 삼차원 프린팅 서비스 제공, 제조물 책임, 고객 만족도 관리 및 클레임 처리 |
| <br><br><공간 공유 서비스> | 정의 | 온라인·모바일 플랫폼 이용으로 오피스 등 다양한 유형의 공간을 맞춤형으로 추천하고, 검색부터 예약, 결재까지 전과정 지원 서비스 |
| | 주요내용 | 주요 용어, 서비스 품질 관리, 가입 및 해지, 보안, 인증, 고객 만족도 관리 및 클레임 처리 |
| <br><br><br><전기차 충전 서비스> | 정의 | 주유소, 편의점, 프랜차이즈, 식당·커피숍 등 공용 급속충전기 설치가 가능한 주차면을 확보한 민간 충전사업을 위한 제반 활동 |
| | 주요내용 | 주요 용어, 서비스 품질 관리, 가입 및 해지, 이용계약 체결, 보안, 인증, 고객 만족도 관리 및 클레임 처리 |