지식경제부 Ministry of Knowledge Economy **보도자료**	http://www.mke.go.kr
'10년 12월 15일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.	
자료문의 : 기술표준원 문화서비스표준과 정낙훈 과장, 최미애 연구관(509-7279)	

결혼식장에도 서비스 KS 인증 실시

□ 지식경제부 기술표준원(원장 허 경)은 **결혼식장 서비스에 대해서도 12월 15일부터 KS 인증을 실시**한다고 밝혔다.

○ KS 인증 실시는 일부 결혼식장의 불친절과 불공정한 거래로 인해 불만이 제기되어 왔던 결혼식장 서비스를 개선하여, 예비 신혼부부와 하례객은 질 좋은 서비스를 제공받을 수 있게 될 것으로 기대된다.

□ 결혼식장 서비스에 대해 그동안 이용자 불만이 팽배한 **계약 해제 요구의 거부 또는 위약금 과다청구, 예식장측의 끼워팔기, 고가의 부대 서비스 이용료, 계약된 서비스의 미이행** 등이 개선될 수 있도록 KS 표준을 전면 개정하고, KS 인증심사기준도 마련하였다. KS 인증을 받고자 하는 결혼식장은 이 기준에 따른 엄격한 심사를 받게 된다.

* 기술표준원 홈페이지(www.kats.go.kr) 고시 제2010-525호('10.12.15), 공고 제2010-450호('10.12.15) 참조
* 해당 표준 KS S 2020 (혼인예식장 서비스)와 인증심사기준은 국가표준인증종합정보센터(www.standard.go.kr)에서 열람가능

□ **인증심사는 시설·운영 전반에 대한 "결혼식장 심사"와 서비스 품질에 대한 "서비스 심사"**가 있으며, 두 심사에 모두 합격해야 결혼식장에 KS 인증마크를 부착할 수 있다.

○ 결혼식장 심사는 표준화체계, 서비스 운영체계, 서비스 품질관리, 인력관리, 시설·장비 및 환경·안전관리 등에 대해 심사한다.

＊ 주요 항목 : 서비스 종사자의 교육훈련, **사회적 배려 계층**을 위한 시설확보, **에너지절약 등 친환경적** 관리, 각종 **재난발생에 대비한 안전관리, 식자재와 종사자의 위생관리** 등

○ 서비스 심사는 서비스를 직접 제공받는 이용자 입장에서 상담, 계약, 예식진행, 피로연, 폐백 등에서 불만처리까지 서비스의 전과정을 심사한다.

＊ 주요 항목 : 표준약관 이용, **끼워 팔기 등 부당한 요구금지를 위한 관리, 계약해제 및 위반에 관한 사항**, **예식시간의 준수**, 고객불만 및 피해보상 처리절차 등 70개 기본 항목의 확인 및 결혼식장별 고유한 서비스 품질을 심사

□ 기술표준원은 서비스 KS 인증을 획득한 결혼식장에 대해서는 **이용자 불만이 야기되지 않도록 철저한 사후관리**를 위해,

○ **매년 정기적인 심사**를 실시하여 서비스 품질관리에 의한 양질의 서비스를 제공하는지 확인할 뿐만 아니라,

○ 서비스 KS 인증 결혼식장에 대해 **이용자의 불만이 제기되면 불시 현장조사**를 실시하여 인증심사기준에 미달한 경우에는 인증을 취소하는 등 **강경하게 조치**한다고 하였다.

□ 결혼식장 서비스 KS 인증이 시행되면, 날로 높아지는 이용자의 요구수준에 맞춘 결혼식장 **서비스와 함께 투명한 거래가 가능해짐으로써 이용자의 불만이 감소**할 것으로 기대된다.

□ 아울러, 결혼식장 서비스 품질개선을 통해 국내 이용자를 보호할 뿐만 아니라, 결혼 관련 서비스산업이 급성장하고 있는 중국, 동남아 등의 **해외로 관련 서비스산업이 진출할 수 있도록 경쟁력을 높이는데도** 기여하게 될 것으로 본다.

□ 기술표준원은 국민생활의 편의증진을 위해 **생활과 밀접하고 소비자단체 등을 통해 불만제기가 많은 중고차매매, 물품렌탈 등의 서비스**에 대해서도 KS 인증을 지속적으로 확대할 계획이라고 하였다.

※ 첨부자료 : 1. 결혼식장 현황 및 이용자 불만실태
2. 서비스 KS 인증 추진체계 및 인증 표시 방법

참고자료 1 결혼식장 현황 및 이용자 불만실태

□ 결혼식장 현황

○ 국내에는 한국표준산업분류에 따라 예식장업(산업표준분류코드 S96991)으로 등록된 **전체 1,014개소의 결혼식장**이 있음('08년 기준)

* 호텔(553개소), 비영리 목적의 장소, 종교시설 등에서 결혼식장으로 이용되는 곳은 제외

- 그 중 **636개소(63%)가 종사자 수 10명 미만의 규모**로 운영

- 열악한 경영여건으로 인해 자력으로 서비스 개선이 어려운 실정이므로, 서비스 품질경쟁력 제고를 위해 표준화의 보급이 절실

(통계청 경제통계국 경제총조사과 자료, 2008년)

구 분	사업체 수	종사자 수
개인 사업체	796	9,535
회사법인	169	4,296
회사이외법인	46	244
비법인단체	3	4
계	1.014	14,079

개	종사자 수					
	1~ 9명	10~19명	20~49명	50~99명	100~299명	300~499명
1.014	636	188	137	42	10	1

□ 혼인 통계

○ 연도별 혼인건수

(통계청 인구동향조사 자료)

구 분	1990년	1995년	2000년	2005년	2008년	2009년
혼인건수	399,312	398,484	332,090	314,304	327,715	309,759

□ 결혼식장 이용자 불만실태

○ 결혼식장 서비스 불만 관련 신고 건수

- 결혼식장과 관련한 이용자 피해가 매년 큰 폭으로 증가

(한국소비자원 자료)

구 분	2007년	2008년	2009년
소비자 상담	882	1,427	2.040
피해 구제	63	76	95

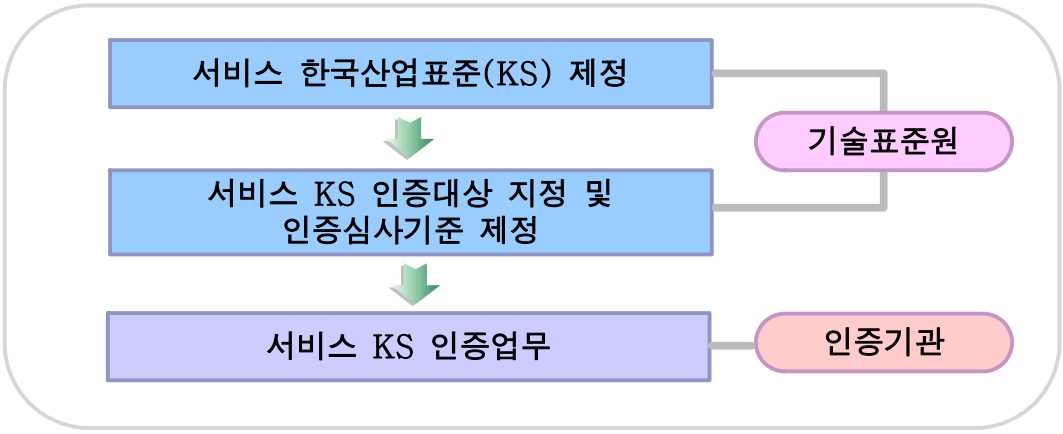
* 소비자 상담은 대부분 단순 정보제공임

○ 결혼은 개인은 물론 집안의 경사이며 중대사임을 이용하여 일부 결혼식장의 질 낮은 서비스와 그릇된 영업 행태가 이용자의 불만 및 피해가 증가하고 있음

- 2010. 11월말 한국소비자원의 관련한 피해구제 78건을 분석한 결과, 결혼식장 **이용계약 해지에 따른 계약금 환급 요구가 58건,** 사진촬영 및 피로연 서비스 불만이 11건으로 대부분을 차지함

참고자료 2 서비스 KS 인증 추진체계 및 인증표시 방법

□ 서비스 KS 인증제도 추진체계



* 서비스 KS 인증기관으로 한국표준협회가 지정되어 있으며, KS 인증신청은 한국표준협회로 하면 됨

□ KS 인증표시 방법

○ 서비스의 인증업체는 계약서, 납품서, 보증서에 인증표시 및 홍보가능

○ 서비스를 수행하는 건물 또는 시설물에 KS 표시판 부착 가능

≪서비스 KS 인증표시 및 사업장 표시판≫



