

---

# 고용서비스 현황서 작성 안내서

[직업정보제공사업]

---

2026. 4.

# 고용서비스 우수기관 인증제 직업정보제공사업 평가항목

영역	배점	인증지표	배점	평가항목	배점
A. 운영활동	100	A.1. 운영계획 및 업무개선	60	A.1.1. 운영계획 실행 및 개선	60
		A.2. 법규 및 윤리경영	40	A.2.1. 법규 준수 및 윤리경영	40
B. 업무 프로세스	380	B.1. 고객관리 업무프로세스	80	B.1.1. 고객불만사항 처리	50
				B.1.2. 자체 고객만족도 조사	30
		B.2. 콘텐츠 업무프로세스	70	B.2.1. 채용 정보 제공	40
				B.2.2. 인재 정보 제공	30
		B.3. 정보관리 업무프로세스	230	B.3.1. 정보시스템 관리 및 장애 대응	80
				B.3.2. 채용 DB 관리	40
				B.3.3. 인재 DB 관리	40
				B.3.4. 정보의 신뢰성 확보	70
C. 인적자원관리	120	C.1. 인적자원의 적절성	60	C.1.1. 인적자원관리의 적절성	60
		C.2. 인적자원개발 및 투자	60	C.2.1. 교육훈련	30
				C.2.2. 보상 및 복리후생	30
D. 정보보안	150	D.1. 정보보안관리	150	D.1.1. 고객정보보호체계 구축 및 운영	70
				D.1.2. 보안시스템 운영 및 관리	80
E. 성과	250	E.1. 재정 건전성	30	E.1.1. 재정 건전성	30
		E.2. 고객 만족	100	E.2.1. 고객 만족도	70
				E.2.2. 순방문자 수	30
		E.3. 우수서비스 창출	120	E.3.1. 우수서비스 창출	120
합계					1000

\* 정보보안 영역은 ISMS 또는 ISMS-P 인증 결과로 대체 가능

## A. 운영활동

### A.1. 운영계획 및 업무개선

#### A.1.1. 운영계획 실행 및 개선(60점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 사업 운영계획 및 운영계획에 따른 실행 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 투자 계획을 포함한 실현 가능성이 높은 운영 계획을 수립 및 실행하고 그 결과를 점검하여 지속적으로 실행을 개선하는지를 평가</li> </ul>
-----------	---

착안사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 운영계획 내에 투자 계획이 수립되어 있고, 예산이 편성되어 있는지</li> <li>· 운영 계획과 투자 계획이 구체적이며 실현가능하게 기술되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 실행 결과 점검 및 점검 결과 공유</li> </ul>
------	---

### A.2. 법규 및 윤리경영

#### A.2.1. 법규 준수 및 윤리경영(40점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 사업과 관련된 법규 준수 여부 및 윤리경영 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 직업정보제공사업과 관련된 법규를 준수하고 윤리경영을 위하여 적극적으로 노력하고 있는지를 평가</li> </ul>
-----------	---

착안사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 법규 준수 여부               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 직업정보제공사업과 관련된 법규를 준수하고 있는지</li> </ul> </li> <li>- 윤리경영 수준 평가               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 윤리강령 제정 여부, 윤리강령 내용 및 공유하고 있는지</li> <li>· 직업윤리 관련 교육 실시하고 있는지</li> </ul> </li> </ul>
------	---

## B. 업무 프로세스

### B.1. 고객관리 업무프로세스

#### B.1.1. 고객불만사항 처리(50점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 고객불만사항 처리 계획과 계획에 따른 고객불만사항 처리 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 고객불만사항 처리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 고객의 불만사항에 즉각적으로 대응한 후 처리 내용 및 결과를 적절히 관리하며 고객불만사항이 재발되지 않도록 대책을 수립하여 운영하고 있는지를 평가</li> </ul>
착안사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객불만사항 처리 계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객불만사항 처리 책임자와 업무 담당자 지정 또는 관련 조직 구축</li> <li>· 고객불만사항 처리 관련 세부 계획 및 절차가 수립되어 있는지</li> <li>· 고객불만사항의 재발방지를 위한 대책이 마련되어 있는지</li> <li>· 고객불만사항 처리를 위한 예산이 편성되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 고객불만사항 접수 및 처리 결과</li> </ul>

#### B.1.2. 자체 고객만족도 조사(30점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 자체 고객만족도 조사 계획과 계획에 따른 조사 실행 및 활용 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 고객만족도를 자체적으로 조사하기 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 정기적인 자체 고객만족도 조사를 실시하며 조사 결과를 사업 계획 및 운영에 반영하고 있는지를 평가</li> </ul>
착안사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자체 고객만족도 조사 계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 자체 고객만족도 조사에 관한 목표가 설정되어 있고, 해당 목표가 현실적인지</li> <li>· 자체 고객만족도 조사를 위한 세부 실행계획(대상, 규모, 주기 등)이 포함되어 있는지</li> <li>· 자체 고객만족도 조사를 위한 담당자가 지정되어 있는지</li> <li>· 자체 고객만족도 조사 결과에 관한 활용 계획이 포함되어 있는지</li> <li>· 자체 고객만족도 조사를 위한 예산이 편성되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 자체 고객만족도 조사 실행 여부 및 수준</li> <li>- 자체 고객만족도 조사 결과 공유 및 활용</li> </ul>

## B.2. 콘텐츠 업무프로세스

### B.2.1. 채용 정보 제공(40점)

<b>평가목적 및 취지</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관에서 제공하는 채용 정보의 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 채용과 관련된 기본 정보와 상세 정보를 유형화하여 제공하고, 채용 정보를 개인 맞춤형으로 제공하며 채용 관련 정보를 제공함에 있어 AI 등 다양한 신기술을 활용한 시스템을 운영하고 있는지를 평가</li> </ul>
----------------------	---

<b>착 안 사 항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 채용 정보의 항목 구성 내용 및 수준</li> <li>- 유형화된 채용 정보 제공</li> <li>- 구직자 유형별 또는 구직자 개인 특성 및 요구에 따른 맞춤형 채용 정보 제공</li> <li>- 타 사이트와 차별화되는 신기술을 적용한 시스템을 통한 채용 정보 제공</li> </ul>
----------------------------	---

### B.2.2. 인재 정보 제공(30점)

<b>평가목적 및 취지</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관에서 제공하는 인재 정보의 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 인재와 관련된 기본 정보와 상세 정보를 유형화하여 제공하고, 인재 정보를 개인 맞춤형으로 제공하며 인재 정보를 제공함에 있어 AI 등 다양한 신기술을 활용한 시스템을 운영하고 있는지를 평가</li> </ul>
----------------------	--

<b>착 안 사 항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인재 정보의 항목 구성 내용 및 수준</li> <li>- 유형화된 인재 정보 제공</li> <li>- 맞춤형 인재 정보 제공</li> <li>- 타 사이트와 차별화되는 신기술을 적용한 시스템 운영</li> </ul>
----------------------------	---

### B.3. 정보관리 업무프로세스

#### B.3.1. 정보시스템 관리 및 장애 대응(80점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 정보시스템 관리 및 장애 대응 계획과 계획에 따른 정보 시스템 관리 및 장애 대응 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 정보시스템 관리 및 장애 대응을 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 정보시스템을 주기적으로 백업하며 정보시스템 및 장애 대응 체계의 개선을 위해 추가적인 투자를 계획 및 실행하고 있는지를 평가</li> </ul>
착안사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보시스템 관리 및 장애 대응 계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보시스템 관리 및 장애 대응에 관한 목표가 설정되어 있고, 해당 목표가 현실적인지</li> <li>· 정보시스템 관리 및 장애 대응을 위한 세부 계획 및 절차가 수립되어 있는지</li> <li>· 정보시스템 관리 및 장애 대응을 위한 담당자가 지정되어 있는지</li> <li>· 정보시스템 관리 및 장애 대응을 위한 예산이 편성되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 정보시스템 관리 및 장애 대응 계획에 따른 시스템 운영</li> <li>- 최근 3년간 정보시스템 성능(관리) 개선 및 장애 대응을 위한 투자 실적</li> </ul>

#### B.3.2. 채용 DB 관리(40점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 채용 DB 관리 계획과 계획에 따른 채용 DB 관리 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 채용 DB 관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 채용 DB의 체계적 관리를 통해 정보의 접근성을 제고하며 채용 DB의 최신성을 유지하고 있는지를 평가</li> </ul>
착안사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 채용 DB 관리 계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 채용 DB 관리 목표가 설정되어 있고, 해당 목표가 현실적인지</li> <li>· 구인처 확보를 위한 구체적인 실행계획이 있는지</li> <li>· 구인처 확보 및 채용 DB 관리를 위한 세부 계획 및 절차가 수립되어 있는지</li> <li>· 구인처 확보 및 채용 DB 관리를 위한 담당자가 지정되어 있는지</li> <li>· 구인처 확보 및 채용 DB 관리를 위한 예산이 편성되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 채용 DB의 사양, 구성 등</li> </ul>

### B.3.3. 인재 DB 관리(40점)

<p><b>평가목적 및 취지</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 인재 DB 관리 계획과 계획에 따른 인재 DB 관리 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 인재 DB 관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 인재 DB의 체계적 관리를 통해 정보의 접근성을 제고하며 인재 DB의 최신성을 유지하고 있는지를 평가</li> </ul>
<p><b>착안 사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인재 DB 관리 계획 수립             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 인재 DB 관리 목표가 설정되어 있고, 해당 목표가 현실적인지</li> <li>· 구직자 확보를 위한 구체적인 실행계획이 있는지</li> <li>· 구직자 확보 및 인재 DB 관리를 위한 세부 계획 및 절차가 수립되어 있는지</li> <li>· 구직자 확보 및 인재 DB 관리를 위한 담당자가 지정되어 있는지</li> <li>· 구직자 확보 및 인재 DB 관리를 위한 예산이 편성되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 인재 DB의 사양, 구성 등</li> </ul>

### B.3.4. 정보의 신뢰성 확보(70점)

<p><b>평가목적 및 취지</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 정보신뢰성 확보 및 검증 체계와 체계에 따른 정보신뢰성 확보 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 정보신뢰성 확보 및 검증을 위한 체계를 수립하여 운영하고, 정보신뢰성 확보 및 검증을 보다 엄격히 하기 위하여 추가적인 시스템을 운영하고 있는지를 평가</li> </ul>
<p><b>착안 사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보의 신뢰성 확보 및 검증체계 수립</li> <li>- 실제 검증체계 운영 여부 및 수준</li> <li>- 실제 필터링 시스템 운영 및 수준</li> </ul>

## C. 인적자원관리

### C.1. 인적자원의 적절성

#### C.1.1. 인적자원관리의 적절성(60점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 인적자원관리 계획과 계획에 따른 인적자원관리 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 인적자원관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 결원 발생 시 적절히 대응하며 인적자원의 장기근속을 유도하고 있는지를 평가</li> </ul>
--------------	---

착 안 사 항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인적자원관리 계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 기관의 대내·외 환경을 반영하여 인력 수요를 분석하고 있는지</li> <li>· 인력 수요 분석 결과에 따라 인력 확보 등을 위한 세부 실행 계획을 수립하고 있는지</li> <li>· 인적자원관리를 위한 담당자를 지정하고 있는지</li> <li>· 결원 발생 시 공백 대응을 위한 계획이 포함되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 안정적인 전문인력 확보 및 장기근속자 현황</li> </ul>
------------------	--

### C.2. 인적자원개발 및 투자

#### C.2.1. 교육훈련(30점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 교육훈련 계획과 계획에 따른 교육훈련 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 교육훈련을 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 교육 결과를 직무에 활용하며 교육수요 및 교육만족도를 반영한 교육을 실시하고 있는지를 평가</li> </ul>
--------------	--

착 안 사 항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육훈련 계획 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 교육훈련 목표가 설정되어 있으며 해당 목표가 교육훈련수요 및 만족도 조사 결과를 바탕으로 현실적으로 설정되어 있는지</li> <li>· 교육훈련을 위한 담당자를 지정하고 있는지</li> <li>· 교육훈련을 위한 예산이 편성되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 교육훈련의 다양성 및 교육훈련 선택권 확보</li> <li>- 실질적인 교육훈련 시행</li> <li>- 교육수요 조사 시행 및 결과</li> <li>- 교육만족도 조사 시행</li> </ul>
------------------	--

### C.2.2. 보상 및 복리후생(30점)

<p>평가목적 및 취지</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 보상 및 복리후생 규정과 규정에 따른 보상 및 복리후생 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 직원의 보상 및 복리후생을 위한 구체적이고 실현가능한 규정을 수립하고, 보상 및 복리후생 프로그램 운영 결과를 체계적으로 관리하며 운영 결과를 차년도 계획 수립에 반영하고 있는지를 평가</li> </ul>
<p>착안사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보상 및 복리후생 규정 수립             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 보상 및 복리후생 프로그램 설계 시 의견 수렴</li> <li>· 실시 후 만족도 조사 및 결과 활용</li> </ul> </li> </ul>

## D. 정보보안

### D.1. 정보보안관리

#### D.1.1. 고객정보보호체계 구축 및 운영(70점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 고객정보보호체계와 체계에 따른 고객정보보호 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 수립한 고객정보보호체계에 따라 담당자를 지정하여 관리하고, 보안 강도에 따라 사용자 권한을 부여하여 시스템을 관리하며 고객정보와 관련된 문제 발생 시 대응체계가 계획대로 작동하고 있는지를 평가</li> </ul>
--------------	---

착 안 사 항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객정보보호 계획 및 체계 수립               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객정보보호와 관련된 문제 발생 시 대응 계획이 수립되어 있는지</li> <li>· 고객정보보호계획 및 체계 운영을 위한 예산이 편성되어 있는지</li> </ul> </li> <li>- 고객정보보호 책임자 및 관리자(담당자) 지정</li> <li>- 고객정보보호 책임자 및 관리자(담당자)별 담당 업무의 구체적 지정</li> <li>- 고객정보보호와 관련된 문제가 발생한 적이 있는 경우, 대응 사례</li> </ul>
------------------	--

#### D.1.2. 보안시스템 운영 및 관리(80점)

평가목적 및 취지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 기관이 수립한 보안정책과 정책에 따른 보안 수준을 평가</li> <li>▶ 기관이 보안정책을 수립하여 방화벽을 설치운영하고, 보안시스템의 안정성을 위하여 두 곳 이상에 데이터를 분산 백업하고 있는지를 평가</li> </ul>
--------------	--

착 안 사 항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보안정책 수립</li> <li>- 고용서비스 현황서 및 첨부자료               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 방화벽 설치 여부 및 방화벽의 수준</li> <li>· 침입방지시스템 구축 및 운영</li> <li>· 망분리</li> <li>· 분산 백업</li> </ul> </li> <li>- 호스팅 업체 이용의 경우 호스팅 업체의 홈페이지 등을 통하여 보안관리시스템 확인</li> </ul>
------------------	---

## E. 성과

### E.3. 우수서비스 창출

#### E.3.1. 우수서비스 창출(120)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 제공하는 서비스의 전반적인 우수성을 평가
착 안 사 항	<ul style="list-style-type: none"><li>- 리더십 : CEO의 고용서비스사업 이해, 중장기 계획 및 비전의 우수성</li><li>- 고용서비스 방법의 혁신성 : 직업정보제공 방법 및 기술의 혁신성</li><li>- 고용서비스 내용의 차별성 : 서비스 발굴·도입 및 운영의 우수성</li><li>- 우수 고용서비스의 확산 가능성 : 활용가능성, 모범성 등</li></ul>