

## □ Survey 업체 평가 제도

### 1. 등급별

평가	A (90↑)	B (80↑)	C (70↑)	D (60↑)	F (60↓)
등급비율	6%	17%	54%	17%	6%
가감율	+3 (5건)	+2 (3건)	0	-2 (-3건)	-3 (-5건)
					100%

주1) 상대평가이며 年평가 F등급(60점 이하)은 계약해지

2) 개인정보 보안수준 미흡 시 즉시 계약해지

3) 면부채 부실처리 시 3개월간 물량 증지(2회 시 해지)

4) D등급 업체 중 해지업체 선정예정

5) 분기평가점수 반영항목: 정책이행도, 고객만족도(민원, VOC)

6) 계약기간 누계 평가항목: 전문성, 신속성

## 2. 평가항목 및 가중치

항목	가중치	소항목	내용
전문성 (50)	40	직접손해	피해물 유형에 따른 기술적 판단근거
	10	간접손해	인정근거 및 인정기간 평가
업무신속성 (10)	5	입회보고서	Lead Time 이내 보고서 제출여부
	5	최종보고서	Lead Time 이내 보고서 제출여부
정책이행도 (30)	20	개인정보관리 이행도	정보보안 관리체계, 위탁정보 관리수준, IT보안통제
	10	업무이행도	보험약관 및 관계법규적용 적정성, 기타요청사항 이행여부
고객만족도 (10)	10	민원, VOC	발생 시 감점

주1) 전문성, 업무신속성은 샘플평가, 정책이행도는 분기점검& 수시

### 3. 세부 평가 내용

항목	가중치	내용
건축, 구조물	10	파손부위 실측 표기
	10	확대수리 방지 여부
	5	동일 또는 유사자재(고품질 저비용) 적용
	10	자재단가, 장비사용 입증자료
	5	노임, 공사일수 근거자료
진력, 통신	15	파손구간, 파손장비 적절 조사
	10	설계비, 감리비, 기타 간접비 과다청구 불인여부
	10	손사내역 적정성, 손해사정 타당성(낙찰율)
	5	감가상각 적용
기계, 특수차	5	파손부품 작동상태 확인(전문가 점검 확인서 등)
	5	부품 교환 시 적합한 근거 유무
	10	수리범위, 수리일수, 노임근거 타당성
	5	전손 시 중고시세 확인
	10	감가상각 대상 확인 및 적절한 감가적용
	5	교환부품 도해도, 기준단가 자료여부
수목	10	피해수목 종류, 시정단가, 특성여부 조사
	5	근원경, 수폭, 수고 실측
	5	확대손상, 고의 이식 등 조사
	10	교체 등 타당성, 동일 유사 수목 적용
	5	비교견적(물가 정보지, 조달청 가격, 기타 시세)
	5	이식 등 부대비용(장비, 인력, 약품, 지주대 적정성)

<p>외제 이륜차</p>	<p>10 10 10 5 5 (-)3 (+)3</p>	<p>파손부위 사고 인과관계 입증여부 파손부위 상세 사진 여부 <b>수리비, 공임 근거</b> 부품 비교기준 단가 여부 중고시세 정확성 여부 이전 사고 건 비교 상이 시 감점 전손 건 수리완료 유무 사진</p>
<p>기타(동산물)</p>	<p>10 10 10 5 5</p>	<p>품목 확인 및 수량, 단가 입증 전손 확정 시 감가 적용 수리범위, 손해사정 근거 타당성(전문가 확인서 등) 전손 또는 확대수리 방지를 위한 방법 적용 <b>잔존물 공제 적정성, 폐기 처리 시 확인절차 여부</b></p>
<p>간접손해</p>	<p>5 5 5 5</p>	<p>영업손해 세법관계 증빙 손해기간 자료 영업손해 산정입증 자료 <b>수리기간 자료</b></p>
<p>업무 신속성 (입회, 최종 보고서)</p>	<p>5 2 0</p>	<p>입회보고서 3일 이내(5)/ 3일 초과(2)/ 未제출(0) 최종보고서 20일 이내(5)/ 30일 이내(2)/ 30일 초과 제출(0)</p>
<p>정책이행도 개인정보관리 이행도</p>	<p>20 4</p>	<p>○정보보안 관리체계(4) -개인정보 관리 사규(임직원 교육, 서약서 작성) -<b>개인정보 인쇄물 시건 보관</b>, 외부인 출입 통제 ○위탁정보 관리수준(4) -고객정보 파기 및 이력관리 -고객정보 화면캡처 차단 및 파일 암호화</p>

개인정보관리 이행도		<p>○IT보안통제(12)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-이동식 저장매체 쓰기 차단, 외부 인터넷 차단</li> <li>-원도우 화면보호, 비밀번호 복잡성, 워터마크 출력</li> <li>-백신 프로그램 운영 및 DRM 솔루션 운용</li> </ul>
업무 이행도	10	<p>○면부책 판단(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-면부책 근거 기재(약관상 면책 조항)</li> <li>-판단근거: 대물배상 보상하지 않는 손해</li> </ul> <p>○기타 요청 사항(5)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-보상현장 임의 의뢰 건 미보고 감점</li> <li>-미수선 수리비 지급 시 리포트 기재 여부</li> <li>-수리사진 이미지 미 등재 시 감점</li> <li>-기타 공지사항 미 준수 시 감점</li> </ul>
고객만족도	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>-민원, VOC 분기단위 발생 시 적용</li> </ul>

### 3. 기타

- 개인정보 파기 월 1회 이상 확인: 파기확인서 작성 월초 보고 및 개인정보 파기 확인대장 운영
- 개인정보교육 시행: 실시결과 자료 보관
- 개인정보 마스킹 의무화: 주민번호, 전화번호, 주소, 이메일
- 비업무 사이트 차단 및 DB 암호화
- 이동식 저장장치 차단 및 출력물 워터마크 처리, 보관 시 시건장치
- 화면캡처 차단 및 COPY & PASTE 차단