

0202010106_13v1 용역관리

0202010106_13v1.2 용역업체 선정하기

신규 용역업체를 평가하기 위한 고려 사항

1. 조직 내 평가 기준에 의한 평가 요소 구성

- (1) 용역 제공자의 기업 문화가 자사의 기업 문화에 부합하는지를 평가한다.
- (2) 용역 제공자의 근로자와 사업장에 대한 느낌을 평가한다.
- (3) 직접 또는 간접적으로 용역 제공자와 접촉한 사람들의 상호 신뢰감을 평가한다.
- (4) 용역 제공자의 재정 구조, 사업 지속성 및 전념성 등 안전성을 평가한다.
- (5) 용역 제공자의 업무 프로세스 변경의 수용성, 새로운 니즈의 수용성 등 신축성을 평가한다.
- (6) 필요한 경우 다양한 방법으로 신속하고 정확한 정보를 받을 수 있는지를 평가한다.
- (7) 자사에서 근무하던 인력을 용역 제공자가 쉽게 고용할 수 있는지를 평가한다.
- (8) 시스템과 기술이 업그레이드되어 적절한지를 평가한다.
- (9) 문제나 실수가 발생했을 때 보고하는 방법과 대안 제시 능력을 평가한다.
- (10) 용역 제공자가 혁신적인 아이디어와 기술을 보유하고 있는지와 자사의 개선 제안을 잘 수용하는지를 평가한다.
- (11) 고객 만족, 교육훈련 등 서비스 품질을 통제하기 위한 관리 방법을 평가한다.

2. 제안서 평가 구성 요소

용역업체의 평판과 구전 조사, 추가적인 부가 서비스 제공 능력, 제공 서비스 품질, 계약 조건상의 유연성, 기존 거래 경험(관계), 정보 보안 관리 역량, 기타 사항이 있다.