

우체국알뜰폰 위탁판매업체 선정 공고(안)

2016년 우체국알뜰폰 위탁판매업체 선정계획을 아래와 같이 공고합니다.

- **[업체수)** 통신망별 1개 이상, 최대 10개 업체
- **[선정기준)** 평가점수 40점 이상 업체 중 고득점업체
- **[참가자격)** 무선재판매사업자(별정통신 2호, 4호) 중 기간통신사업자와 망임대 협정을 체결하고 미래부에 '16. 5. 31. 이전에 신고한 후 알뜰폰 서비스를 제공 중인 중소기업**
 - 단, 알뜰폰업체의 자회사이거나 계열사는 1개 업체만 신청 가능
 - * 근거 : 전기통신사업법 제38조(전기통신서비스의 도매제공) 5항
 - ** 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 상 채무보증·상호출자제한 기업집단에 소속된 기업 제외

□ 제출서류

- ① 참가신청서
- ② 회사소개서
- ③ 별정통신사업자 등록증
- ④ 신용평가등급 확인서
- ⑤ '15년 감사보고서 및 주석
- ⑥ '15. 6월부터 '16. 5월까지 월별 가입자 현황
- ⑦ 판매예정 (무약정)요금제 2종(음성, 데이터)
- ⑧ 단말기 수급 계약서(확인서)
- ⑨ 콜센터 운영현황(조직도 및 콜센터 전화번호, 근무인원 등)
- ⑩ 고객불편사항 개선 방안
- ⑪ 우체국알뜰폰 판매 활성화 방안

□ 평가항목 및 배점표

평가항목		배점	비고
재무 상태 (20)	○ 재무건전성(신용평가 등급)	10	B등급* 이상
	○ 2015년도 부채 비율	5	
	○ 2015년도 유동성 비율	5	
서비스 제공 능력 (60)	○ 최근 1년간('15.6.1.~ '16.5.31.) 월별 가입실적	10	신규업체에 대해 가점 5점부여
	○ 경쟁력있는 요금제(무약정 상품) 출시능력 - 음성위주 요금제 1종 - 데이터 기본제공 요금제 1종	25 (10) (15)	6개월 이상 판매조건
	○ 단말기 수급능력 - 단말기 공급 계약서(확인서)	10	모델별 월 300대 이상
	○ 콜센터 서비스 품질 - 상담사 연결 대기시간	15	
고객 불만 처리 능력 (20)	○ 최근 1년간('15.6.1.~ '16.5.31.) 민원 처리 현황 - 정부기관 및 한국소비자원 등 공공기관에 접수된 민원건수	15	관련기관으로 부터 확인
	○ 고객불편사항 개선 노력 - 개통처리 향상 계획 - 평상시보다 판매량 증가 시 대처 방안 - 고객편리를 위한 콜백서비스 제공 등	5	
계		100	

※ 최근 1년간 정부기관에서 받은 각종 조치사항에 대해 감점처리(최대 5점)

- 과징금, 시정명령, 과태료, 주의, 경고 등

□ 추진일정

- 희망업체 공고 : '16. 6. 20. ~ 7. 11.(3주간)
- 희망업체 접수 : '16. 6. 28. ~ 7. 11.(2주간)
- 업체선정 및 계약체결 : '16. 8월
- 시스템 연계 및 판매준비 : '16. 8월 ~ 9월
- 신규업체 수탁업무 개시 : '16. 10. 4.

붙임 1. 우체국알뜰폰 위탁판매업체 가입신청서 1부

2. 우체국알뜰폰 수탁판매 계약서 주요내용(요약) 1부.

우체국알뜰폰 위탁판매업체 참가 신청서

* 아래 사항 중 해당되는 경우에만 기재하시기 바랍니다.

신청인	상호 또는 법인명칭		사업자등록번호				
	주소		전화번호				
	대표자		생년월일				
	별정통신사업자 등록번호		제공역무				
참가자격	채무보증·상호출자 제한 기업집단 소속 여부 (※ 근거 : 독점규제 및 공정거래에 관한 법률)						
	기간통신사업자와 망임대 협정체결 일자 (※ 근거 : 전기통신사업법 제38조 5항)						
	미래부 신고일자 (※ 근거 : 전기통신사업법 제38조 5항)						
	별정통신사업 등록일자		서비스 개시 일자				
사업자운영현황	신용평가 등급						
	2015. 6월 ~ 2016. 5월 가입자 실적 현황						
	신규 가입자수(합계)		2016. 5월말 가입자 수		비 고		
	콜센터 운영 현황(판매·유통·사무종사 등 겸임자는 제외)						
	콜센터 인원현황		콜센터 전화번호	콜센터 회선 수	콜백서비스 제공 여부	114연결 여부	통화관리 시스템 보유 여부
	분야	인원					

귀 본부의 우체국알뜰폰 위탁판매업체로 참가하고자 본부에서 정한 유의서 및 공고사항을 모두 숙지하였으며, 이에 동의하고 구비서류를 첨부하여 신청합니다.

2016 . 7 . .

신청인(대표)

인

우정사업본부장 귀하

(구비서류)

구비서류 목록 및 양식

1. 회사소개서

- 기업비전, 연혁, 조직도, 조직도별 인원현황, 사업분야, 취급상품, 실적, 사회공헌활동 등 일반사항
- 기업CI, 홈페이지 주소

2. 별정통신사업자 등록증

- 증빙자료 제출

3. 신용평가등급 확인서

- “공공기관 제출용”으로 제출(첨부서류 포함)
 - ※ 신용평가등급 확인서 : 「신용정보이용 및 보호에 관한 법률」 제4조에 해당하는 업무를 수행하며 정부에서 인가받은 공인 신용평가기관이 발급한 확인서
 - 신용평가등급이 확인되지 않은 경우에는 최저등급으로 평가하며, 평가일을 기준으로 유효기간이 경과하지 않은 확인서만 유효함

4. '15년도 감사보고서 및 주석 일체

- 증빙자료 제출
- ※ 외부감사 대상이 아닌 업체는 재무제표 서류 일체 제출

5. 최근 1년간('15. 6월 ~'16. 5월) 월별 가입자 현황

- 가입자 현황

구 분	2015년							2016년				
	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월
신규 가입자 수												
누적 가입자 수												

- 가입자 세부내역에 대한 기간통신사업자의 확인서 또는 공증서 제출

6. 판매예정 요금제(무약정 상품) 제출

- 시중에서 경쟁력이 있고 가계통신비 절감에 기여할 수 있는 음성 위주 요금제와 데이터중심 요금제 각 1개 총 2개 제출
 - 음성위주 요금제(데이터가 포함된 상품 제출도 가능하나 데이터는 평가안함)
 - 데이터(LTE) 기본제공량이 1GB 이상인 데이터요금제(단, 기본량 소진 후 추가 과금없이 계속 데이터를 사용하는 상품은 제출 불가)
- ※ 음성통화가 망내무제한인 경우 기본제공(음성)량에 50% 가산

○ 제출 양식

(단위 : 원)

요금제명	월 기본료	기본제공			초과 사용시		
		음성 (초)	문자 (건)	데이터 (MB)	음성 (초)	문자 (건)	데이터 (MB)
○○○요금제							
◇◇◇요금제							

※ 우체국알뜰폰 위탁판매업체로 선정될 경우 제출한 요금제는 반드시 '16년 10월부터 '17년 3월까지 6개월간 판매하여야 함.

7. 단말기 수급 계획

- 기간통신사업자 또는 휴대폰공급업체의 휴대폰단말기 공급 계약서(확인서)
 - ※ 공급계약서에는 구체적인 이행방법과 이행확보 조치(위반 시 손해배상 등) 명시
 - 계약서(확인서)에는 공급업체에서 책임지고 공급할 수 있는 수량을 명확하게 표시(월 3종 이상, 모델별 300대 이상)
 - ※ 해당업체에서 요청하는 수량만큼 공급 등 공급대수를 명확하게 숫자로 제시하지 않을 경우 최저점수 부여
 - 단말기 종별 300대 이상 공급가능(최저점), 1,000대 이상 공급가능(최고점)
- 단말기를 품질 없이 판매할 수 있도록 모델별 수급능력 입증자료 제출
 - 2016년도 휴대폰단말기 구매현황 및 증빙자료 사본

8. 콜 센터 운영현황

○ 조직도(인원 기재)

(조직도 임의양식)

○ 인원현황

연번	부서명	직위	성명	담당업무 (구체적으로)	전화번호	채용일자	비정규직 정규직 여부
1							
:							

- 증빙자료 : 4대 사회보험 사업장 가입자 명부

○ 2016. 1~5월 콜센터 실적

구분	1월	2월	3월	4월	5월
인입호					
응대호					
응답률(%)					

9. 고객불편사항 개선 방안

- 우체국알뜰폰 위탁판매업체로 선정될 경우 고객불편사항 해소를 위해 개통기간 및 고객대기시간 단축 등 아래사항에 대해 개선 방안 등을 작성하여 제출

가. 개통소요일 단축 방안

○ 개통소요일

구분	번호이동			신규가입		
	단말기 구입	USIM 배부		단말기 구입	USIM 배부	
		현장배부	업체배부		현장배부	업체배부
소요일(예시)	3일	오전 당일 오후 익일	3일	3일	오전 당일 오후 익일	3일

- ※ 단말기 구입 : 우체국에서 단말기를 구입한 고객에 대한 개통소요일
- ※ 현장배부 : 가입신청 시 우체국에서 USIM을 교부받은 고객에 대한 개통소요일
- ※ 업체배부 : 업체에서 직접 USIM을 교부한 고객에 대한 개통소요일

- 번호이동 및 신규가입 시 기간 단축 방안
- 개통담당 인력

2016. 6월말 가입자 수	개통인력	1인당 개통건수

나. 평상시보다 알뜰폰 판매수가 2배, 5배, 10배 증가될 때 대응계획
(비용충당 방법 등 실행계획을 상세히 기재)

- 상황 단계별 Call Center 운영방안
 - 콜센터 응답률 및 서비스레벨 향상 방안 등
- 상황 단계별 개통인력 운영방안
- 상황 단계별 Hot Line(우체국과 업체의 민원해결 직통전화) 운영방안
- 상담인력 및 개통인력 충원방안

다. 콜센터 운영계획

- 2016. 6월말 현재 Call Center 상담인력 수

2016. 6월말 가입자 수	Call Center 상담인력	1인 1일 평균 상담건수

- Call Center의 콜 응답률 향상 계획
- Hot Line 운영방법 및 운영인력 적정성
- 콜백 서비스 운영계획
- ARS시스템 개선계획 등
- 고객 불편(불만)사항으로 민원발생시 처리방안

10. 우체국알뜰폰 판매 활성화 방안 제출

- 우체국알뜰폰 위탁판매업체로 선정될 경우 알뜰폰 활성화 추진 계획을 작성하여 제출

《유의사항》

- 제출된 서류는 일체 반납하지 않으며, 지정된 날짜까지 미제출, 오기재, 누락 등은 위탁업체 선정 시 불이익을 받을 수 있음.
- 제출된 사항에 대해 우정사업본부에서 실사할 수 있으며, 참가신청자는 적극 협조하여야 함.
- 사업자 선정에 필요시 우정사업본부는 추가자료와 증빙을 요구할 수 있음
- 공정하고 원활한 사업자 선정에 저해되는 의사표시와 행위는 금지함
 - 언론사에 루머·익명성 제보, 국가기관 등에 로비 등은 공정한 업체선정에 방해될 수 있으므로 불이익 제공
- 사업자 선정과 관련된 사항은 우정사업본부의 동의 없이 일체 발설·누설할 수 없음.
- 상기사항 위반 시 참가자격이 박탈되고, 민·형사상 책임이 있음
- 신청서, 증빙자료 등은 6월28일 09:00부터 7월11일 18:00까지 우정사업본부 우편사업과에 직접 제출하여야 하며, 우편이나 이메일 등으로 접수는 받지 않음.
 - 제출서류는 1권으로 제본하여 원본 1권과 사본 7권 제출
 - 제출서류별 구분이 가능하도록 해당 번호 표시
- 문의 : 우정사업본부 우편사업과 우편수탁담당(044-200-8256, 8258)

(참고자료)

우체국알뜰폰 수탁업무 주요 계약내용[요약]

※ 범례 : 알뜰폰사 이하 위탁자, 우정사업본부 이하 수탁자

□ 업무분담

- (우체국) “수탁자”는 “위탁자”의 요금제, 단말기를 소비자에게 설명·판매한 후 신청서 등 가입에 필요한 서류를 “위탁자”에게 송부
- (알뜰폰사) “위탁자”는 개통심사, 단말기 배송, 개통, 민원처리, 정산, 고객에 대한 사후관리 등 “수탁자” 업무 외 모든 업무 수행

□ 상품변경 주기

- 요금제 3개월, 단말기 1개월 (변경시 직원 교육자료 제작·배포)

□ 수수료 구성

구 분	판매 수수료			고객응대수수료	비 고
	요금제		단말기		
	선불	후불			
금액	2만원	2.7만원	판매대금의 10%	매월 통신비의 4%	

※ 수수료는 개통기준으로 산출하며, 해지한 고객에 대한 수수료는 반환하지 않음

□ 계약기간 : 2016. 10. 1. ~ 2018. 12. 31.

□ 수탁판매 지원

- “위탁자”는 우체국에서 수탁판매를 위해 필요한 비품(판매대, 각종 홍보물, 교육교재, 상품안내장 등)을 설치하고 직원 교육 실시
 - 이에 따른 모든 비용은 “위탁자” 부담임

□ 판매대금 정산

- 정산기간 : 익월 15일 ~ 말일까지 정산
- 납부기한 내에 완납하지 않은 때에는 납부기한 익일부터 완납시까지 판매를 중지하고 연 6%의 지연이자를 가산함

□ 민원 처리

- “수탁자”는 고객에게 상품을 안내하고 판매하며, 그 외 고객이 제기하는 각종 문의, 불만 등을 포함한 모든 민원은 “위탁자”가 처리하여야 함

□ 담보금 예치

- 월 수수료의 2배 상당금액(첫 계약시에는 5,000만 원)을 ‘현금담보금 예금증서’ 또는 ‘이행(지급)보증보험증권’으로 제출

□ 계약해지 기준(기간 : 계약기간)

- 주 단위 개통률 기준(96%)을 5회 이상 미달한 경우
- 판매건수 대비 월 70~140건 이상 민원이 5회 이상 발생할 경우
< 가입건수 대비 민원발생 건수기준 >

구 분	3천건 미만	3천건~6천건	6천건 초과
민원건수	70건	105건	140건

- 월 수수료 정산 시 고의 또는 중대한 과실로 정산금액을 누락하여 정산한 경우
- 판매개시 1개월 경과 시부터 최저 판매기준(월 500건)을 5회 이상 미달한 경우