
과업내용서

[용역명 : 한국면세점협회 제주지역 인도장 및 보세창고
면세품 관리 위탁용역]

2023. 11.

한국면세점협회
KOREA DUTY FREE ASSOCIATION



목 차

I. 과업 개요 3

II. 과업내용서 8

I

과업 개요

1. 과업명 : 한국면세점협회 제주지역 인도장 및 보세창고 면세품 관리 위탁용역

2. 과업목적

(사)한국면세점협회가 운영·관리하는 JTO면세점의 제주지역 국내선인도장 및 보세창고의 원활한 용역 수행을 목적으로 한다.

3. 과업기간 : 2024년 1월 1일 ~ 2025년 12월 31일

4. 과업위치(근무지)

가. 제주공항 국내선인도장 : 제주도 제주시 공항로 2 탑승구역 9G JTO인도장

나. 제주 2부두 인도장 : 제주도 제주시 임항로 111 제주항 여객선 1호 터미널

다. 제주 7부두 인도장 : 제주도 제주시 임항로 191 제주항 국제고속훼리화물터미널

라. 제주 보세창고 : 제주도 제주시 공항로 2 화물청사 2층

5. 과업인원 : 43명* (인도장 : 23명, 보세창고 : 20명)

* 향후 물동량 증감 및 근무지상황에 따라 발주처와 용역사 협의하에 조정할 수 있음

6. 과업의 범위 및 세부 과업

가. 과업의 범위

1) 인도장 용역의 과업범위	2) 보세창고 용역의 과업범위
가) 상품에 대한 고객인도 나) 인도장 보관상품에 대한 관리* * 반입, 반품, 이동검수, 파손, 재고 등 다) 인도고객에 대한 안내 및 응대 라) 자산 및 비품 관리 마) 미화 및 소방시설 점검 바) 항공보안 관련 업무 지원 사) 그 외 발주처가 필요하다 인정되어 지시하는 인도장의 전반적인 업무	가) 입출고 예정 상품의 이동 나) 입출고 완료 상품의 검수 및 관리 다) 보관상품에 대한 피킹 및 패킹 라) 판매완료 상품 및 GWP 수거 마) 상품반품에 따른 분류 및 세관신고 바) 자산 및 비품 관리 사) 미화 및 소방시설 점검 아) 판매완료 상품의 인도장 보세운송 자) 그 외 발주처가 필요하다 인정되어 지시하는 보세창고의 전반적인 업무

나. 세부 과업

1) 인도장 용역업무의 내용

- 가) 보세운송 면장에 의한 보세행낭 내 상품 확인 및 인수
- 나) 판매물품 고객인도를 위한 검수 및 택 등록
- 다) 고객별 상품 정리, 정돈 및 관리
- 라) 판매상품 고객 확인 작업 및 인도
- 마) 인도장내 상품 도난 방지
- 바) 교환권 보관 및 기록 관리
- 사) 판매취소 또는 출도일 변경 등 사유발생 시 반송 및 신고 처리
- 아) 고객 불만 처리 및 관리 보고
- 자) 고객 만족을 위한 서비스 제공
- 차) 인도장 미화 및 소방 보안시설 관리
- 카) 기타 물품 인도와 관련된 업무
- 타) 세관 재고조사 관련 각종 수감자료 작성 및 관리
- 파) 그 외 협회 또는 JTO면세점이 운영방침에 의거 요구하는 지시사항

2) 보세창고 용역업무의 내용

- 가) 물품의 반입
 - 장치장에 도착한 JTO면세점 물품에 대한 보세창고 정해진 장소 반입
 - 반입된 물품에 대한 통보 및 검수* 실시
 - * 서류상의 물품과 수량의 반입물품과의 일치여부
 - * 수입물품의 경우 원산지 표기
 - * 식품류의 경우 유통기한 표기
 - * 물품의 손상, 변질, 부패, 기타 등의 사항
 - * 물품에 대한 택 작업
 - * 검수 완료 물품에 대한 관련서류 제출 등
 - 검수완료 물품에 대한 화주 승인 후 물품 진열

나) 물품의 보관 및 진열

- 물품진열 및 보관을 위한 이동 시 파손 주의
- 창고내부의 공간 활용 여부
- 물품의 적재적소 배치 여부
- 보관시 2차 피해방지를 위한 방안 강구

다) 물품의 반출

- 당일 반출입 물품에 대한 기록관리
- DP상품에 대한 정해진 시간내 양수도 작업실시 및 반출
- GWP 및 TST(부자재포함)의 관련서류 일치여부 확인
- EDI프로그램을 통한 반품신고 여부 확인

라) 피킹 및 패킹

- 패킹리스트의 상품번호와 피킹상품의 일치 여부 확인
- 패킹시 물품 특성 고려 및 파손 주의
- 패킹시 과도한 포장 예방 및 정해진 방식에 맞게 작업
- 패킹시 안전사고 예방 및 관련 장비(비품) 사용 주의

마) 판매상품 반출 및 보세운송

- JTO보세창고-JTO공항만 인도장 구간 보세운송
- 반출 상품에 대한 보세운송 목적지 확인
- 고객 출도일자 확인 및 상품 분류/관리
- 출도일자, 시간, 인도장 변경 등에 따른 처리
- 물품파손 및 변형에 대한 주의
- 보세운송 차량의 물품 상하차
- 인도장 내 보세사(인도보조자)와 보세운송 물품 인수인계

바) 재고조사

- 관세청(제주세관) 감사 및 재고조사 관련 각종 수감자료 작성/관리

- 화주(JTO면세점) 요구에 따른 자체 재고조사 실시(월 1회 이상)
- 재고조사 결과에 대한 보고서 작성
- 정확한 재고조사를 위한 근무시간 외 조사 실시

사) 소모품 및 비품 관리

- 물품 패키징용 소모품 운반/보관 (에어캡, 쇼핑백, 폴리백, 테이프 등)
- 제주보세창고 내 비품에 대한 상시관리
- 출력용 비품 및 소모품 관리
- 소모품 및 비품 수불관리 대장 작성 및 보고

아) 보세창고 미화, 소방, 보안시설 관리

- 창고 내 공박스 처리
- 내부 정리정돈 및 먼지 제거 (주 1회 이상)
- 소방시설에 대한 이상 정기점검 (월 1회 : 소화기 위치, 소화전 관리 등)
- 보안시설 점검 (CCTV 작동여부, 카메라 위치, 지문입력기 점검 등)
- 폐기물 처리 (파렛트, 목재, 포장비닐 등)

자) 기타 보세창고 관련 업무

- 판매상품에 대한 행낭작업
- 제품사진 촬영에 따른 보조업무
- 매장에서 판매된 상품 및 GWP 수거 작업 등

3) 용역원에 대한 관리 준수

- 가) 용역사는 용역직원의 자질을 높이기 위하여 정기적으로 안내 교육을 실시한다.
- 나) 용역직원 채용시 신원확인을 철저히 하고 화재, 도난, 분실, 파손 등의 사고를 미연에 방지하기 위한 사전교육 등 모든 대책을 강구한다.
- 다) 용역사는 발주사가 서면 또는 구두로 지적하는, 용역직원의 불성실이나 근무태만 비위사실 등에 대하여, 사안에 따라 처리하고 그 결과를

발주사에게 통보하여야 한다.

- 라) 전 항의 근무태만이라 함은 근무지이탈, 근무시간 중 음주, 수면, 빈번한 무단결근 및 기타 발주사의 지시사항을 태만히 하는 행위로 용역업무 수행에 지장을 초래하거나 초래할 우려가 있는 경우를 말한다.

4) 용역원의 자격요건 및 근무

- 가) 용역업무에 지장이 없도록 충분한 지식을 습득시켜 배치하여야 한다.
- 나) 용역사의 직원이 근무 중 사고발생 또는 발생할 위험을 발견할 시에는 즉시 발주사가 정하는 시설의 책임자에게 보고와 동시에 응급조치를 하여야 한다. (위급시 후보고 처리)
- 다) 용역사는 관계법령에 의거 법정자격요건을 요하는 업무의 경우 용역원을 법정자격요건과 경험을 갖춘 자로 배치하여 그 업무에 책임과 의무를 충실히 이행할 수 있도록 한다.
- 라) 용역사는 일과시간 이후에 발생할 수 있는 상황에 대처할 수 있도록 비상연락체계를 갖추어야 하며 동 계획을 발주사에게 보고하여야 한다.

5) 근무시간 및 조편성

- 가) 용역사의 근무자 근무시간은 일일 8시간 주 40시간을 원칙으로 하며, JTO면세점의 운영방침에 따라 업무에 지장이 없도록 근무조를 편성하여 운영한다.
- 나) JTO면세점의 운영방침에 따라 근무 스케줄에 대한 조정 요청이 있을 시 용역사는 이를 협의하여 스케줄을 조정하여야 한다.

5) 기타사항

- 가) 용역사는 JTO면세점이 지원한 모든 시설 및 장비의 정상유지를 위하여 주기적으로 점검을 실시한다.
- 나) 용역사는 성수기 기간 등 단기인력 충원이 필요한 경우 필요인원을 산출하여 발주사에게 요청할 수 있으며, 발주사는 인원산출 및 소요 비용에 대해 검토 후 용역사와 협의하여 배치하여야 한다.

II 과업내용서

1. 일반사항

- 가. 본 과업내용서는 과업수행을 위한 사항들을 규정하였으며, 모든 과업의 수행은 본 과업내용서와 과업수행자가 제출한 과업수행계획서에 의하여 시행하여야 한다.
- 나. 본 과업과 관련하여 제출한 제안서는 계약서의 일부로 보아 계약 효력이 발생한다. 다만, 발주사의 요청에 의해 수정 제안한 내용이 있거나 상호 협의에 의해 변경된 부분이 있을 경우에는 이에 따른다.
- 다. 본 과업내용서에 명시하지 않은 사항이라도 과업의 원활한 수행을 위하여 필요하다고 인정되는 사항은 발주사와 용역사가 관련 법령 및 규정에 따라 서로 협의하여 수행 하여야 한다.
- 라. 경미한 사항에 대하여 발주사가 별도의 추가 과업이 필요하다고 인정할 경우, 용역사는 발주사의 요구사항을 이행 하여야 한다.
- 마. 발주사에서 과업과 관련한 관련자료 제출 및 과업 추진상황 보고, 등의 요청이 있을 경우 이에 응하여야 한다.
- 바. 본 과업내용서의 내용에 대해 수정·보완이 필요하거나 해석이 상이한 부분은 발주사와 용역사가 상호 협의하여 결정하되, 조정이 불가피할 경우 발주사의 의견을 우선으로 한다.

2. 과업 이행 계획 보고

- 가. 관리계획서 작성
 - 1) 용역사는 계약 후 10일 이내에 용역에 대한 관리계획서를 작성하여 발주사의 승인을 받아야 한다.
 - 2) 관리계획서는 관리인원의 배치 계획 등이 포함되어야 한다.
 - 3) 관리계획서는 각 부문별(인도장, 보세창고)업무에 대한 계획을 포함 하여야 한다.
 - 4) 기타 공항 및 인도장 내 보호구역 출입증 발급 및 관리계획을 관리 계획서에 포함하여야 한다.

나. 과업변경

- 계약 후 과업내용에 현저한 변동이 있을 때에는 예산범위 내에서 계약 당사자 간 협의에 따라 과업변경을 할 수 있다.

3. 과업 진행 통보

- 가. 용역사는 업무분야별 근무에 관한 월 보고서를 익월 3일까지 발주사에게 제출하여야 한다.
- 나. 근무보고서의 서식은 용역사가 작성하여 발주사의 승인을 받아야 한다.
- 다. 근무보고서의 서식은 단위 업무별(보세창고, 인도장)로 작성하여야 하며 필요에 따라 세부 업무별로 서식을 정할 수 있다.
- 라. 용역사는 업무와 관련하여 발주사가 요구하는 각종 보고서 및 자료에 대해 성실히 작성, 제출 하여야 한다.

4. 용역원의 배치 및 교체

- 가. 용역사는 용역개시일 5일전까지 계약된 인원수 및 자격요건을 갖춘 분야별 용역원을 배치한다.
- 나. JTO면세점의 운영방침에 따라 계약인원에 대해 용역사에게 인원 증감을 요청할 수 있으며, 용역사는 발주사가 인정할 만한 사정이 없는 경우 이에 응해야 한다.
- 다. 용역사는 용역원의 결원이 발생 시에는 지체 없이 발주사에게 통보하고 이를 충원하여야 하며 부득이 용역사의 사정에 의하여 인원 충원을 못하였을 경우, 충원 시 까지 그에 상응하는 금액을 감액하여 지급한다.
- 라. 용역원의 결원으로 인하여 용역운영에 이상이 초래되는 경우의 모든 책임은 용역사에게 있으며, 용역사는 손해배상 의무를 진다.
- 마. 용역원의 업무태만이나 부주의로 인하여 손해를 끼치거나, 신체적 혹은 정신적인 이상을 포함하여 관리업무가 부적격 하다고 판단할 경우, 발주사는 용역사에게 당해 용역원의 교체를 요구할 수 있으며 용역사는 즉시 이에 응하여야 하고, 용역사의 사정으로 인해 배치된 인원을 교체하고자 하는 경우에는 사전에 발주사와 협의하여야 한다.

5. 용역원의 인력 관리

- 가. 용역원의 해직 시는 발급된 출입증 및 기타 필요한 물품 등을 회수 또는 인수 하고, 각 근무지의 해당 관련 부서에 출입증을 반납 및 회수한 물품을 발주사에게 제출함으로서 종결처리 한다.
- 나. 용역사는 용역원의 신규채용 및 해직을 발주사에게 월단위로 서면으로 고지하고, 그에 따라 발생하는 제반사항에 대하여는 사용자로서의 의무와 사업주로서의 모든 책임을 져야 한다.
- 다. 용역사는 용역원에 대하여 근로기준법 등 근로자에 대한 법령상의 모든 책임을 부담한다.
- 라. 용역사는 용역원에 대하여 보건상 책임을 지며, 유해, 위험의 우려가 발견되었을 때는 신속히 발주사에게 보고해야 한다.

6. 용역원의 교육 및 품위유지

- 가. 용역사는 용역원에게 안전관리, 친절 서비스향상 등에 관한 수시 교육을 실시하여 자질 향상에 노력하여야 한다.
- 나. 용역사 또는 용역원은 업무수행과의 관련 여부를 막론하고 다음의 행위를 금한다.
 - 1) JTO면세점 근무자의 업무수행에 지장이나 불편을 초래하는 행위
 - 2) 직무상 필요한 경우를 제외하고 JTO면세점의 현황을 외부에 누설하는 행위
 - 3) 담당이 아닌 업무분야를 필요 없이 간섭하는 행위
 - 4) 사전허가 없이 출입금지 또는 통제구역에 출입하는 행위
 - 5) JTO면세점의 승인 없이 외부인을 근무처에 출입시키는 행위
 - 6) 근무를 태만히 하거나 풍기문란 등 품행이 단정하지 못한 행위
 - 7) 근무지에서 음주, 도박 등 소란행위
 - 8) 기타 JTO면세점이 금지하는 행위

7. 용역원의 복장

- 가. 용역사는 최고의 인도서비스 제공을 목적으로 고객과 구분할 수 있도록 별도의 통일된 복장을 착용하여야 한다.
- 나. 용역사는 용역원이 착용 할 근무복은 동하복으로 각각 지급함을 원칙으로 하며, 근무복 구입비용은 상호 협의를 통해 정한다.
- 다. 용역사는 인도장 용역원 근무복 구입 시 사전 발주사의 승인을 받아 진행 하여야 한다.
- 라. 근무복 구입수량은 인도장 용역원 정원수에 준하여 구입함을 원칙으로 하며, 형태와 규격은 발주사의 승인을 받아 결정한다.
- 마. 근무복 지급은 1년 1회 지급함을 원칙으로 한다.

8. 기본관리수칙 준수의무

- 가. 용역원은 다음 각 호의 기본관리수칙을 준수하여야 한다.
 - 1) 전동지게차 운전요원의 전문지식 및 기능의 충분한 습득
 - 2) 상품 및 장비의 최적의 유지 관리와 안정성 확보
 - 3) 인도장에 보세상품 운송시 해당기관의 법에 의한 규정준수
 - 4) 고객을 위한 최선의 서비스 자세와 품위 유지
 - 5) 자발적인 협동정신과 주인의식 고취

9. 손해배상의 책임

- 가. 계약업무의 이행 중 용역사 또는 용역원이 책임으로 귀속해야 할 사유로 인하여 발주사 또는 제3자가 입은 손해에 대하여는 용역사가 배상 책임을 부담한다.
- 나. 용역사의 용역원이 제반법령 위반사항과 민·형사상의 물의를 야기할 수 있는 모든 문제와 직무수행 중 입은 상해에 대하여 발주사는 일체의 책임을 지지 아니한다.

10. 유의사항

- 가. 용역사는 과업내용서 등 계약에 필요한 모든 사항에 관하여 계약 전에 완전히 숙지하여야 하며, 이를 숙지하지 못한 책임은 용역사에게 있다.
- 나. 제출서류 및 기재사항이 사실과 다르게 허위, 과장되었음이 판명되었을 시 용역사는 모든 자격을 상실한다.
- 다. 용역사는 용역지원에 대한 임금체불 등으로 용역직원이 업무수행에 지장을 초래하는 일체의 행위를 해서는 안 된다.

11. 기밀유지

발주사와 용역사는 계약의 체결 및 실행 과정에서 인지한 상대방의 기밀사항을 제3자에게 누설해서는 안 된다.

12. 기타 협의사항

본 과업내용서의 사항 및 그 이외의 사항에 관해 해석에 상호 차이가 생길 경우에는 발주사와 용역사 쌍방이 성의를 가지고 협의에 따라 해결함을 원칙으로 하되 해결이 안 될시는 통상적 범위 내 발주사의 결정에 의한다.

13. 협조

발주사는 본 과업내용서에 기재하지 않은 사항이라도 필요한 경우에는 용역사에게 업무협조 및 주문상의 요구를 할 수 있다.