

<제안요청서>

**금융감독원 고객만족도 조사
기본설계 용역**

2019. 11.

금 융 위 원 회

[혁신기획재정담당관]

목 차

I. 사업 개요	1
1. 사업명	1
2. 사업목적	1
3. 사업기간	1
4. 사업예산	1
5. 계약방식	1
II. 제안 요청사항	2
1. 기본방향	2
2. 사업의 주요내용	2
3. 보고회 개최	3
4. 성과물 제출	3
5. 제안 참가자격	4
6. 제안 조건	4
III. 제안 안내	5
1. 일반사항	5
2. 제안서 작성방법	7
3. 제안서 제출	9
4. 사업자 선정	9
5. 유의 사항	11
<붙임 서식>	12

I

사업 개요

1. 사업명

☐ 금융감독원 고객만족도 조사 기본설계 용역

2. 사업목적

☐ 국민들에게 보다 나은 금융감독 서비스를 제공할 수 있도록 금융감독원 주요업무에 대한 체계적인 환류(feedback) 창구를 마련하고자 고객만족도 조사 기본설계 용역을 추진

○ 금융감독원이 투명하고 공정하게 업무를 수행하는지 금융감독 서비스를 제공받는 금융소비자 등 고객들로부터 의견을 청취

○ 정부, 공공기관 사례 등을 감안하여 합리적인 고객만족도 조사가 실시될 수 있는 방안 강구

3. 사업기간 : 계약 체결일로부터 1개월

4. 사업예산 : 일금 삼천오백만원정

(₩35,000,000원, 부가가치세 포함)

5. 계약방식 : 일반공개 경쟁입찰 (협상에 의한 계약)

☐ 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제43조

Ⅱ

제안 요청사항

1. 기본방향

- ☐ 금융감독원 고객만족도 조사가 객관성, 신뢰성 및 공정성을 갖추고 수행될 수 있도록 설계
- ☐ 고객만족도 조사대상 및 고객 정의 등을 합리적으로 반영하고, 고객만족도 조사가 보다 객관적으로 진행될 수 있는 조사방법을 수립하는 데 중점을 두고 수행
 - 이와 관련된 사업수행 현황 및 기본설계와 관련된 중요 사항에 대해서는 금융위원회와 사전 협의를 거쳐 진행

2. 사업의 주요내용

- ☐ 조사의 기본설계
 - 금융감독원 주요업무와 고객에 대한 정의
 - 기관별 조사대상이 되는 핵심사업 선정 및 해당 사업의 주된 고객의 범위에 대한 명확한 규정
 - 사업별, 기관별 목표치 설정을 위한 기초 조사 연구 등
 - 각 사업별 특성 및 과거 점수를 종합적으로 분석하여 사업별 목표치 설정
 - 금융감독원 고객만족도 조사 대상자와 관련한 모집단 및 표본 규모설정 등을 포함한 조사 표본 설계

○ 전화조사 및 현장조사 등 사업별 조사방법*

* 모바일 조사, 인터넷 조사 등 조사방법 필요성 및 도입방안 검토

○ 고객만족도 조사 항목 검토 및 유형별 설문서 개발

○ 기타사항

- 조사대상 특성에 따른 표본 추출방법

- 세부 표본설계를 위한 방향 등 조사설계에 필요한 사항으로 금융위원회의 요청사항

□ 기타 : 민간기업 고객만족도 조사 사례 연구, 우수사례 조사 등

3. 보고서 개최

□ (중간 보고서) 계약 체결일 이후 3주 이내

□ (최종 보고서) 계약 종료일 전후

* 구체적인 보고 일정은 금융위원회와 협의하여 추후 결정

4. 성과물 제출

□ 주요사업별 기본 설계표(기본 설계 기준) 및 설문서

□ 과업의 내용과 관련된 기타 산출물

* 상기 성과물의 제출부수 및 제출형태는 금융위원회 협의하여 결정

5. 제안 참가자격

- ☐ 입찰공고문에 의함
(비영리법인은 입찰참여 가능)
- ☐ 공동수급 가능(공동 이행방식 가능) 및 하도급 불가

6. 제안조건

- ☐ 본 제안과 관련되어 제출된 자료는 일체 반환하지 않으며,
본 제안에 따른 일체의 비용은 제안업체가 부담
- ☐ 제출된 제안서는 임의대로 수정, 삭제 또는 대체할 수 없음
- ☐ 제안서의 모든 기재사항은 객관적으로 입증할 수 있는
관계서류를 첨부하여야 하며,
 - 제출된 자료 중 일부라도 허위가 있을 경우에는 평가대상
에서 제외됨은 물론, 계약 후에도 계약해지와 함께 인적,
물적, 기간적 손실에 따른 손해배상을 청구할 수 있음
- ☐ 본 제안서의 결과에 의한 일체의 계약은 「국가를 당사자로
하는 계약에 관한 법률」 등 관련 법규를 준수하여야 함
 - 제안서에 제시된 내용은 계약서에 명시하지 않더라도
계약서와 동일한 효력을 가짐. 다만, 계약서에 명시된
경우에는 계약서의 내용이 우선함

Ⅲ

제안 안내사항

1. 일반사항

- ☐ 계약상대자는 과업의 원활한 수행을 위하여 책임연구자를 지명하여야 하며, 모든 과업은 본 과업지시서와 관계 법령 및 제 규정에 따라 성실히 수행하여야 함
- ☐ 각종 통계 자료는 국가 기관 등 공신력 있는 기관·단체 등의 자료를 사용하고 그 출처를 표시하여야 함
- ☐ 모든 자료는 최신자료를 인용하되, 통계는 정확하고 합리적인 통계기법으로 정리하여야 함
- ☐ 고객만족도 조사와 관련하여 범위 및 대상자를 명확히 밝혀야 하며 목적에 맞는 통계기법으로 처리하여야 함
- ☐ 보고서는 가급적 일반적·추상적 표현을 피하고 구체적인 결과 및 시사점을 제시하여야 함
- ☐ 계약상대자는 용역완료(납품)후에라도 본 과업결과와 관련된 자료요구가 있을 경우에는 관련 자료를 성실히 제출하여야 함
- ☐ 발주자의 승인 없이 과업진행 상황 및 관련 자료가 외부로 누출되지 않도록 보안을 유지하여야 하며, 고의 또는 과실로 발주자에게 손해를 입힌 경우에는 민·형사상 책임을 져야 함

- 발주자는 과업이 일정대로 추진되는지 여부에 대해 수시로 점검할 수 있으며, 발주자의 과업추진 내용에 대한 자료 요구 시 계약상대자는 즉시 응하여야 함
- 제안요청서에 누락되었거나 미진한 부분에 대해서는 추가적으로 제안할 수 있으며, 현장조사 및 기타 관련 자료를 요청할 경우 발주자는 이에 대하여 적극 협조할 수 있음
- 제안서와 관련되어 제출된 모든 문서에 대하여는 업체의 이익을 보호하기 위하여 제안업체 선정 이외의 목적으로 외부에 공개하지 않음
- 제안서에 제시된 내용에 대하여 발주자 요구에 의해 수정·보완·변경된 제안내용은 계약서에 명시하지 않더라도 계약서와 동일한 효력이 있음.
 - 다만, 계약서에 명시된 경우는 계약서가 우선함
- 알아보기 쉽게 주요 통계표는 데이터를 이용한 2차원 또는 3차원 차트를 삽입하고, 시사점에서는 데이터를 활용하여 계량화하고 발전방안 등 제시
- 기타 규정되지 않은 사항은 발주자의 유권해석에 따름

2. 제안서 작성방법

- ☐ 제안서에는 제안요청서에서 요구하는 모든 사항에 대한 과업수행방안을 제시하여야 하고,
 - 본 사업을 위하여 각 단위업무별로 「무슨 업무를 위해서는 어떤 방법으로 어떻게 적용하여 구현할 것인지」에 대하여 상세히 설명하여야 함
- ☐ 제안서는 제시된 ‘제안서 목차 및 작성지침’을 참조하여 각 요구조건에 대하여 명시된 순서에 따라 세분하여 누락 없이 상세하게 작성하고,
 - 설명자료 등의 내용이 많을 경우에는 별지를 사용하여 작성
- ☐ 제안서의 용지규격은 A4 크기로 하여 전체 50페이지 이내 (별지 제외)로 작성하고, 관련 증빙자료는 별도 서식에 따라 작성
- ☐ 제출된 제안서의 기재내용은 제안요청 기관의 요청이 없는 한 수정, 삭제 및 대체할 수 없음
- ☐ 가격입찰서 : 국가종합전자조달시스템을 이용한 전자입찰

< 제 안 서 목 차(예시) >

작성 항목	세부 목차 (주요내용)
I. 기관개요	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기본 현황 및 주요 연혁 ○ 제안사의 조직 및 인력현황 제시 ○ 제안사의 최근 주요 사업실적 및 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 최근 5년간 만족도 조사, 설문조사 관련 수행 내역 (선거관련 조사는 제외, 결과분석 및 컨설팅 포함 과업만 인정) ○ 용역이행 실적증명서
II. 제안개요	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본 사업의 취지, 배경 및 목적에 대한 이해도 ○ 제안의 특징 및 장점을 요약하여 기술
III. 수행방안	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융감독원 고객만족도 조사 용역 과업을 효과적으로 달성하기 위한 방안 제시(전체적인 추진개요, 추진전략 등)
IV. 사업수행 참여인력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 용역사업에 투입할 연구 및 기술인력의 약력 및 경력 ○ 제안사업 수행을 위한 업무분장, 과업수행 참여비율 제시
V. 기획서	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과업이행요청서를 가장 효과적으로 실행할 수 있는 방안을 작성 제시 <ul style="list-style-type: none"> - (실행계획) 객관적 측정을 위한 모델분석 및 보완 - (조사계획) 조사방법, 조사 표본구성, 조사방법, 표본 추출방법, 조사의 공정성 제고방안(개입·왜곡방지 및 대응방안), 조사대상자별 구조화된 설문지 시안 - (결과분석) 결과분석, 수준진단 및 만족도 점수 지수화 - (활용방안) 조사결과 활용 및 개선방안 등
IV. 기타	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기타 본 사업 수행에 필요하다고 판단되는 지원 사항(추가제안)

※ 제안서 작성 시 작성 항목을 대분류로 구분하고 세부목차의 내용을 포함할 수 있도록 내용 구성

3. 제안서 제출

☐ 제출 일시 : 입찰 공고서 참조

○ 제안서는 온라인 제출

☐ 제출 서류

- ① 나라장터에서 출력한 경쟁입찰 참가자격 등록증 1부
- ② 법인등기부등본 1부 (법인인 경우에만 제출)
- ③ 사업자등록증 1부
- ④ 인감증명서 및 사용인감계 1부
- ⑤ 소기업·소상공인 확인서 및 동 확인서 신청을 증빙할 수 있는 서류 각 1부 (단, 비영리법인의 경우 제출하지 않아도 됨)
- ⑥ 제안서 전자파일 : 제안서 (제안관련 제출서류) 및 제안 요약서 각 1식

4. 사업자 선정

가. 입찰참가자격 : 입찰 공고서 참조

☐ 「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제12조의 요건을 갖춘 자

☐ 위의 요건을 충족한 업체 중에서 입찰서 제출마감일 전일까지 학술연구용역(업종코드 1169)로 G2B에 입찰참가 신청을 마친 업체

나. 평가기준

□ 협상 대상 업체를 선정하기 위한 제안서 평가는 기술평가와 가격평가로 구분하여 평가함

○ 종합점수(100점) = 기술평가(80점) + 가격평가(20점)

□ 협상 대상업체 선정

○ 가격평가 기준 및 기타사항은 협상에 의한 계약체결기준 (기획재정부계약예규 제409호, 2018.12.31)에 따름

○ 협상 대상 업체 선정결과는 서면으로 통보하며, 미선정 업체에 대한 통보는 생략함

□ 낙찰자 결정

○ 종합평가(기술평가+가격평가) 1위 업체부터 협상을 통해 낙찰업체를 선정

○ 상순위 업체와 협상에 의하여 합의가 이루어지면 하순위 업체와의 협상은 생략함

□ 계약

○ 선정업체는 낙찰자 결정 후 10일 이내에 계약하여야 함

○ 선정업체는 계약 후 수행계획서를 사용자와 협의·확정하여 서면으로 제출하여야 함

○ 선정업체는 서면에 의한 발주기관의 사전 동의 없이는 계약상의 어떠한 권리, 의무도 타인에게 양도 또는 이전할 수 없음

5. 유의사항

- ☐ 제시된 제안서 목차는 예시이며, 작성자가 제목이나 순서를 달리할 수 있으며, 사업수행에 필수적인 사항은 포함하여 작성
- ☐ 제출된 공문, 서류, 제안서는 일체 반환하지 않으며 본 제안과 관련된 일체의 비용은 제안업체의 부담으로 함
- ☐ 평가결과는 공개하지 않으며 평가내용에 대하여 제안업체는 일체의 이의를 제기할 수 없음
- ☐ 기타 언급되지 않은 사항은 정부 회계 관련 제반 규정에 따름
- ☐ 제안서는 한글 작성이 원칙이며 필요시 한문과 영문을 병기할 수 있으며 사용된 원어 및 영문 약어에 대해서는 용어 해설 및 약어표를 제공하여야 함

<붙임 1>

제안서 평가 항목 및 배점

1. 기술평가(80)

평가 항목	세부 평가항목	주요 고려사항	배점	점수
과업 이해도 (10점)	제안요구 이행수준	<ul style="list-style-type: none"> 금융감독원 고객만족도 조사에 대한 이해도 - 과업범위와 내용에 대한 이해도 	5점	
	종합적 구성체계	<ul style="list-style-type: none"> 제안내용의 구체성 및 체계성 	5점	
수행 능력 (70점)	기본계획 구성 능력	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족도 조사 대상 업무 및 기본방향 설정 유사분야 개발 경험 (유사 프로젝트 수행건수, 계약액 등) 	15점	
	기본설계 능력	<ul style="list-style-type: none"> 전반적인 조사설계 방법 및 절차의 적정성 	15점	
		<ul style="list-style-type: none"> 금융감독원 고객만족도 조사 대상자 정의, 가중치 부여 등 수행 방법 및 능력 	15점	
	평가모델 이해	<ul style="list-style-type: none"> 금융감독원 고객만족도 조사 평가모델 이해도 	10점	
	투입인력	<ul style="list-style-type: none"> 과업 대비 투입인력의 적정성 	10점	
	기타 지원능력	<ul style="list-style-type: none"> 금융감독원 고객만족도 조사를 위한 지원 능력 	5점	

2. 가격평가(20)

항 목	평가요소	배점한도	비 고
제안 가격	입찰가격 평점산식 참조	20	

3. 총점(100)

평가항목	기술 평가	가격 평가	합 계	비 고
점 수				

주) A:매우우수(100%), B:우수(80%), C:보통(60%), D:부족(40%), E:매우부족(20%)

<붙임 2>

제안서 부속서류

1. 용역제안서 [양식 1]
2. 연혁 및 일반현황 [양식 2]
3. 사업수행 실적(최근 5년간) [양식 3]
4. 참여인력 요약 [양식 4]
5. 참여인력 이력사항 [양식 5]

【양식 1】

< 금융위원회 용역 제안서 >

과제명			
수행기관	기관명	소재지	대표자 성명
책임자	성명	소속 및 부서	전화
기간	년 월 일 ~ 년 월 일 (개월)		
참여인원	명		
<p>본인은 상기 용역을 수행하고자 제안서를 제출하오며, 사업자로 선정될 경우 귀 위원회에서 정한 제반사항을 준수하여 소정의 기간 내 충분한 성과를 거둘 것을 서약합니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">책임자 (인)</p> <p>붙임 계획서 1부.</p>			
<p>상기인을 귀 위원회에서 발주한 용역의 책임자로 추천하오며, 동 용역을 수임하게 되는 경우 성공적으로 용역을 추진할 수 있도록 소속 기관으로서의 책무를 성실히 이행하겠습니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">소속기관장 (인)</p> <p>금융위원회 위원장 귀하</p>			

【양식 2】

연혁 및 일반현황

회 사 명		대 표 자	
사 업 분 야			
주 소			
전 화 번 호			
회 사 설 립 년 도	년 월		
해당부문 종사기간	년 월 ~ 년 월 (년 개월)		
<u>주요연혁, 자산, 연간 매출액, 총인원 등</u>			

사업수행 실적(최근 5년간)

- 16 -

【양식 4】
참여인력 요약

분야	성명	주민등록번호	부 직 서 위	전공 및 경력			참여율 (%)
				학위	전공	경력	
과제 책임자	홍길동	앞 6자리		박사		년 월	

- 프로젝트 참여인력에 포함된 자
- 작성기준일자 : 제안일 현재
- 협력업체 참여인력이 있는 경우 별도 분리 작성

【양식 5】

참여인력 이력사항

성명		소속		직책		연령	세
전공	전공 (학위 :)			해당분야근무경력		년 개월	
	전공 (학위 :)			자격증			
본사업참여임무			사업참여기간		참여율	%	

경 력				
사업명	참여기간 (년월 ~ 년월)	담당업무	발주처	역할