

[별첨]

eTrust 인증 심사기준

2009. 10. 1.

1. 심사부문

인터넷쇼핑몰	여행·레저	서비스	중개	무역	금융	B2B
--------	-------	-----	----	----	----	-----

2. 전체 심사기준

심사영역	평가군	필수(항목수)	일반(배점)
공통부문	사업자 정보	8	-
	안전성	-	24
	개인정보보호정책 및 약관	13	8
	지불(결제)시스템	1	33
	고객사후관리	2	24
	소 계	24	89
쇼핑몰부문 (종합/전문/직판)	상품정보	3	31
	주문 프로세스	1	22
	배송 프로세스	1	29
	고객 서비스	-	8
	소 계	5	90
여행·레저부문	상품정보	2	29
	주문 프로세스	1	22
	배송 프로세스	1	29
	고객 서비스	-	8
	소 계	5	88
중개부문	물품정보	2	41
	경매 프로세스	5	23
	배송 프로세스	-	8
	고객 지원	-	8
	소 계	7	80
서비스 부문	상품정보	4	5
	서비스 전달 프로세스	-	20
	고객 지원	-	8
	소 계	4	33

심사영역	평가군	필수(항목수)	일반(배점)
금융부문	거래정보	3	20
	시황정보	-	16
	거래 프로세스	5	24
	고객 지원	-	18
	소 계	8	78
무역 부문	계약/관리	-	31
	물류/금융	-	28
	Offer	-	6
	상품 카달로그	-	4
	고객(회원) 지원	-	15
	소 계	0	84
B2B부문	상품정보	-	26
	구매 프로세스	-	14
	판매 프로세스	-	14
	대금청구	-	10
	배송처리	-	14
	고객지원	-	4
	소 계	0	82

3. 세부내용

□ 공통부문

평가군	평가항목		현행	비고
사업자정보 (필수)	회사명		필수	
	사업자등록번호			
	사업자명(대표명)			
	쇼핑몰 개설의 신고 여부(통신판매신고번호)			
	물리적 사무실 주소			
	온라인 접촉도구(전자우편)			
	오프라인접촉도구(전화번호)			
	신용조회(신용불량여부)			
시스템 성능 및 안전성에 관한 평가 (24)	시스 템 성능 (12)	완성 도 (4)	- S등급(4점) : 99~100점 - A등급(3점) : 98~99점 - B등급(2점) : 97~98점 - C등급(1점) : 97점 미만 *150개 주요 웹사이트 평균:98.1점	최대 12
		사용 자체 감 (4)	- S등급(4점) : 85~100점 - A등급(3점) : 76~85점 - B등급(2점) : 60~76점 - C등급(1점) : 60점 미만 *150개 주요 웹사이트 평균:75.7점	
		개인 정보 노출 점검 (4)	- S등급(4점) : 80~100점 - A등급(3점) : 62~80점 - B등급(2점) : 50~62점 - C등급(1점) : 50점 미만 *150개 주요 웹사이트 평균:61.8점	
	안정성 (12)		침입차단기술의 적용여부(Firewall)	2
			침입탐지기술 적용여부(IDS)	2
			바이러스 진단 및 퇴치 기술	2
			시스템 안정성 진단주기 (실시간측정 /정기적 측정 각 2점)	4
			로그파일의 관리 효율성	2

평가군	평가항목		현행	비고
개인정보보호정책 및 약관 (필수+8)	정보보호내용에 대한 명시 (필수)	정보수집목적 및 이용목적	필수	정통방법의무사항
		수집정보항목 및 수집방법		
		개인정보의 보유 이용기간 및 폐기절차명시		
		개인정보의 제공시 목적, 공유방법명시		
		개인정보관리, 열람, 정정 및 삭제절차명시		
		쿠키(cookie)의 운용 및 활용		
		개인정보보호를 위한 기술적 제도적 관리		
		아동의 개인정보보호 및 법정대리인 동의 여부		
		개인정보관리 책임자와 담당자의 성명, 소속, 직위, 연락처		
		개인정보관련 불만사항의 처리		
	개인정보 취급방침의 공개			
	이용약관의 명시 (필수+8)	초기화면 이용약관 명시여부	필수	전소법의무사항 위원심사병행
		약관의 공정성 심사		
		회원가입동의 절차	2	
		주지메세지 발송	2	
문제 발생시 책임소재강조		2		
초기화면에서 고지 (pop-up 등)	2			

평가군	평가항목		현행	비고		
결제 시스템 (필수+33)	정보보호 기술(3)	암호화기술 사용 여부		3	전소법 의무사항	
	결제 수단의 유형 (16)	계좌이체/ 무통장입금 (4)	은행	2		
			계좌번호			
			예금주			
			주문자의 실명 확인			
		입금 은행의 갯수 (3개이상)		2		
		신용카드 (4)	결제수단으로서의 활용 여부			4
			사이버 머니 (4)	결제수단으로서의 활용 여부		2
		충전방법 등 이용안내 명시여부		2		
		포인트 (4)	결제수단으로서의 활용 여부			2
			포인트 사용방법 제공 여부			2
	결제조건 정보공시 (필수+12)	구매전 결제조건 관련 필요정보공시 (6)	대금결제정보의 무결성 고지			2
			최종 주문 전 대금결제조건에 명확한 제시			2
			선택가능한 지불조건 및 상세 안내			2
		매매보호제도 도입여부 (필수)	보증보험, 지급보증, 공제조합, 결제대금예치제 (택1)			필수
		결제내용에 대한 확인 서비스(6)	SMS			2
			e-mail 서비스			2
	전화확인 서비스		2			
	세금계산서 발급 (2)	세금계산서(영수증) 발급 여부		2		
	고객지원 (필수+24)	고객센터 (필수+10)	사이트 이용안내 명시(FAQ)			필수
			고객센터 운영시간 명시			2
			고객센터 처리방법 명시			2
			고객센터(콜센터) 연락처			필수
각 부문별 담당부서 연락처 명시			2			
Q&A 게시판 운영 여부			2			
직접 소비자대면방법 가능여부 (찾아오는길, 약도 명시)			2			
고객 부가 서비스 (6)		진행사항조회		2		
		처리결과		2		
		일정 (예상일정제시)		2		
기타 서비스 (8)		전자거래분쟁조정위원회, 소비자보호원 또는 시민단체 등의 관련 사이트와의 연결 링크		2		
		A/S 접수 및 관리서비스의 제공		2		
		이용약관 및 거래 약관의 다운로드		2		
		청소년 보호조치의 유무		2		
총 점		필수항목수 / 배점	24/89			

□ 부문 평가 영역- 중개 부문

평가군	평가항목		현행	비고
상품 정보 (필수+41)	상품정보의 제시 (필수+4)	상품정보의 제시자 (실명)	2	
		상품정보의 제시자(ID)	필수	
		상품정보 제시자의 연락처	2	
		상품의 특성(상품정보)	필수	
	상품 카테고리 구성 (6)	상품 카테고리의 다양성과 계층 구조	2	
		상품정보접근의 용이성	2	
		카테고리 맵	2	
	상품 등록 및 검색 (6)	회원 가입	2	
		상품 등록	2	
		경매 진행	2	
	상품 검색 (16)	상품명	2	
		가격대	2	
		판매지역	2	
		결제방법	2	
		즉시 구매 여부	2	
		제품상태	2	
		카테고리	2	
		정렬 순서의 다양성	2	
	상품정보표 현 및 update주기 의 적절성 (9)	텍스트	1	
		이미지	1	
		확대 이미지	1	
		다각도(전후좌우) 이미지	2	
		음성정보	1	
		동영상	1	
		실시간 update	1	
		정기적 update	1	

평가군	평가항목		현행	비고
경매 프로세스 (필수+23)	구매 절차 (필수+8)	입찰	필수	
		낙찰		
		상품 대금 입금	2	
		상품 배송(수령,경매종료,입찰취소)	2	
		입찰기간(시간제한) 기능 유무	2	
		낙찰 알림 기능 유무	2	
	판매 절차 (필수+6)	상품 등록	필수	
		입찰		
		낙찰		
		상품 대금 송금	2	
		상품 발송/ 경매 종료	2	
		상품 재등록	2	
	입찰 제한 기능 (9)	입찰제한기능 운영 여부	2	
		입찰제한 기능의 이용안내 명시	2	
		입찰제한 해지	2	
		판매자 및 구매자의 신용 평가 기능	3	
	배송 프로세스 (8)	배송 서비스 (6)	상품 위치 확인 및 주소 변경	
사고처리기준 및 주의 사항			2	
배송관련 안내 및 FAQ (접수방법, 이용요금, 포장방법)			2	
배송취소 (2)		배송취소 안내 및 배송취소 가능여부	2	
고객 지원 (8)	이용 안내 (8)	구매자 FAQ	2	
		판매자 FAQ	2	
		상품 등록 FAQ	2	
		경매에 관한 일반적인 FAQ	2	
총 점	필수항목수 / 배점		7/80	