



---

# SERVICE MANUAL

---

서비스 매뉴얼 **세관**





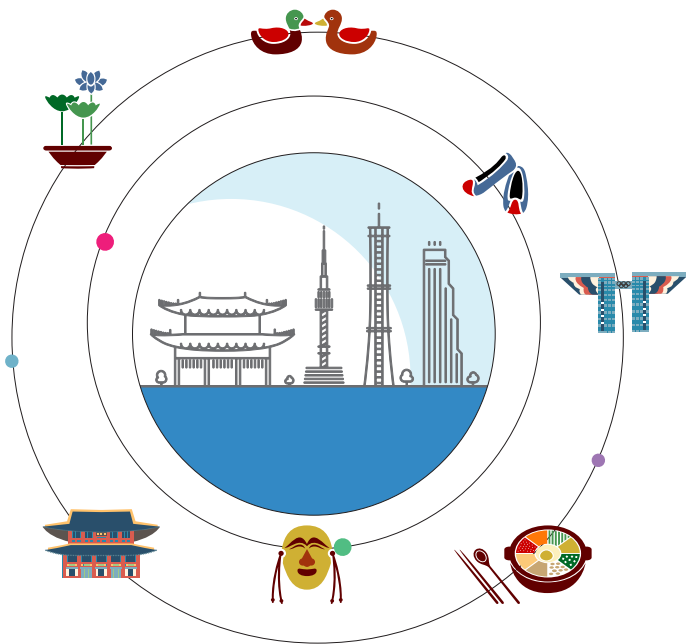
## K스마일 캠페인이란?

친절과 미소로 외국인 관광객을 맞이하여 다시 찾고 싶은 대한민국을 만들기 위한 국민 참여형 친절 캠페인입니다.

---



# 세계인이 다시 찾는 대한민국



## 왜 우리는 친절해야 할까요?

해마다 천만명이 넘는 관광객이 우리나라를 찾고 있습니다.  
 하지만 관광객을 많이 유치하는 것보다 더욱 중요한 것은  
 다시 찾고 싶은 대한민국을 만드는 일입니다.

그들에게 한국의 첫인상이자 이미지가 될 당신의 미소가  
 무엇보다 중요한 때입니다.

환한 미소로 건네는 인사만으로도 관광객은 물론  
 우리 모두가 행복하고 친절한국을 만들 수 있습니다.

‘다시 찾고 싶은 대한민국’을 만들기 위해  
우리 함께 준비합시다.

글로벌 서비스

세관



세관 서비스의 포인트

I

STEP 01

성공 키워드



따뜻함과 깎듯한 예의를 겸비한 친절로 신속하면서도 정확한 세관 서비스를 제공해 법을 존중하는 여행객들의 당연한 입출국을 돕는 것입니다.

외국인 관광객에게 우리는?



우리의 역할은 '우범 물품의 반출입을 차단하는 것' 뿐 아니라 그것을 통해 '다수의 선량한 국민과 여행객을 보호하는 것'입니다. 우리는 당연한 입출국을 돕는 사람들입니다.

친절함



품격 있는 정중한 태도에서 따뜻함이 느껴지는 세관

신속함



고객의 시간을 소중히 여기는 신속한 세관

정확함



풍부한 업무지식으로 능숙하고 전문적인 세관

STEP 02

사전 점검



고객과 만나기 5분전 단정한 차림새를 갖추는 것은 전문가다운 모습과 신뢰를 줄 수 있는 중요한 수단이 됩니다.

CHECK LIST 

구분	성별	체크사항	Y/N
용모	공통	머리는 단정하게 손질이 되어 있습니까?	○○
	남성	깔끔하게 면도를 했습니까?	○○
	여성	화장/향수가 너무 진하지는 않습니까?	○○
복장	공통	규정에 따라 관복을 착용했습니까?	○○
	공통	관복에 얼룩, 때, 구겨짐은 없습니까?	○○
	공통	관복의 모든 단추가 잠겨 있습니까?	○○
	공통	관복 주머니에 물건을 많이 넣어 불룩하게 튀어나오지는 않았습니까?	○○
	공통	구두를 구겨 신지는 않았습니까?	○○
	공통	액세서리는 한 부위당 한 개를 넘지 않았습니까?	○○
	기타	공통	출입증이 잘 보이도록 패용했습니까?

STEP 03

미소 · 손동작



여행객에게 좋은 첫인상을 심어줄 수 있는 품격 있는 세관 서비스를 위해서는 따뜻한 미소와 정중한 손동작을 습관화해야 합니다.

따뜻한 미소



- 거울을 보며 다양한 웃는 표정을 지어보고 그 중 가장 멋진 표정을 찾아냅니다.
- 그 표정을 매일 꾸준히 연습합니다.
- 눈과 입이 동시에 웃고 있는지, 입술이 비뚤어지게 웃고 있지 않은지, 입을 가리며 웃지는 않는지 등을 확인합니다.

정중한 손동작



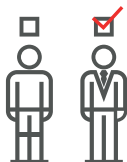
- 방향 등을 안내할 때는 손끝을 모아 손바닥이 고객을 향하도록 합니다.
- 방향, 물건을 지시할 때는 한 손으로, 사람을 소개할 때는 양손으로 안내합니다.
- 여권, 신고서 등을 주고 받을 때는 가볍게 목례하며 양손을 활용합니다.

우리의 미소가 대한민국의 가치를 높입니다.  
우리는 대한민국 미소국가대표입니다.



STEP 04

자가 점검



.....

.....

.....

.....

CHECK POINT 

항목	체크사항	Y/N
미소	고객이 오실 때 밝은 미소로 맞이했습니까?	○○
	고객이 가실 때 밝은 미소로 인사했습니까?	○○
자세 (동작)	고객을 맞이할 때 바른 자세로 인사했습니까? - 서서 맞이할 때 : 보통례 30도 - 앉아서 맞이할 때 : 목례 15도	○○
	여권 등을 주고 받을 때 가볍게 목례했습니까?	○○
	여권 등을 주고 받을 때 양손을 활용했습니까?	○○
	고객의 물품 등을 소중히 다루었습니까?	○○
	고객에게 방향, 위치 안내 시 손바닥을 펼쳐 손끝을 모아 안내했습니까? (손가락, 금속 탐지봉, 펜, 턱 끝으로 안내하지는 않았습니까?)	○○
	Customs Stamp는 적당한 힘으로 정성껏 날인했습니까?	○○
언어 (인사말)	고객을 기다리게 할 때 양해를 구했습니까?	○○
	기다려준 고객에게 감사 인사를 했습니까?	○○
	고객 맞이 / 배웅할 때 적당한 인사말을 했습니까?	○○

‘다시 찾고 싶은 대한민국’을 만들기 위해  
우리 함께 준비합시다.



## 세관 서비스의 포인트

## 세관 서비스의 포인트

### 공통



- 서 있는 경우, 두 손을 모은 자세로 바르게 서 있습니다.
- 앉아 있는 경우, 허리를 세워 바른 자세를 유지합니다.
  - 동료와 업무 외적인 일로 잡담하지 않습니다.
  - 가벼운 미소를 유지합니다.

대기

- 직원이 먼저 밝은 미소로 보통레 30도로 인사하며 (앉아서 맞이하는 경우 목례) 적당한 인사말을 합니다.

(맞이할 때) “Good morning(afternoon, etc...), sir/ma’am.”

“May I help you, sir/ma’am?”

(배웅할 때) “Welcome to Korea!”

“Have a good trip!”

고객  
맞이 / 배웅

- 여권, 휴대품 신고서 등을 주고 받을 때 가볍게 목례하며 양손을 활용합니다.
- 방향, 위치는 손바닥을 펼쳐 손끝을 모아서 상황에 맞는 멘트와 함께 안내합니다.

“Excuse me, sir/ma’am. Step this way please.”

신고서  
제시 요구 및  
방향 안내

## 세관 신고



휴대품  
신고서  
접수/선별

- 휴대품 신고서는 가볍게 목례하며 양손으로 받습니다.
- 휴대품 신고서 내용은 신속, 정확하게 검토, 선별해 상황에 따라 각각 이유를 설명하며 손바닥을 펼쳐 손끝을 모아 정중히 안내합니다.

“Excuse me, sir/ma’am. Proceed to customs please.  
Your baggage has a red tag.”

- 고객에게 이유도 설명하지 않고 손가락, 펜, 턱 끝으로 ‘이리 가라, 저리 가라’ 지시하지 않습니다.

**TIP**

고객에게 요청(요구)할 때는  
이유를 설명하며 정중히 요청합니다.

문형  
금속 탐지기  
검사  
or  
휴대품  
검사

- 수하물(Handy Carry 포함)을 검사대에 올리도록 하고 도움이 필요한 고객의 짐은 대신 올려 드립니다.

**TIP**

고객이 요청하기 전에 고객을 도와 짐을 대신  
올려드릴 의사가 있음을 알리고 고객이 허락하면 돕습니다.

### 문형 금속 탐지기 검사

- 통과 순서는 손바닥을 펼쳐 손끝을 모아 안내합니다.
- 금속 탐지봉, 손가락, 턱 끝으로 지시하지 않습니다.
- 금속 탐지봉 검사 시, 검사 여부를 미리 알리며, 검사 후에는 금속 탐지봉 앞으로 손을 모아 잡고 협조에 대한 감사 인사를 합니다.

“Thank you (for cooperation)!”

## 세관 신고



### 휴대품 검사

- 여권, 휴대품 신고서를 주고 받을 때는, 가볍게 목례하며 양손을 활용합니다.
- 신원 조회는 신속히 하고 조회 결과 노출에 주의합니다.
- 고객이 수하물 개장을 주저하면, 양해를 구하고 직접 개장합니다.  
“Let me open your suit case, sir/ma'am.”
- 검사 중에는 고객의 프라이버시를 최대한 보호합니다.
- 검사가 종료되면 재포장을 돕습니다.  
“Thank you (for cooperation)!”

문형  
금속 탐지기  
검사  
or  
휴대품  
검사

여성용 속옷 등은 고객이 민감하게 여기는 물품이므로  
절차상 반드시 필요한 경우를 제외하고  
가급적 손으로 만지지 않습니다.  
촉수 검사 필요 시, 고객에게 양해를 구한 뒤  
가능한 한 외부에 노출되지 않도록 주의하며  
수하물 가방 안에서 물품을 확인합니다.

TIP

박스 포장된 물품은  
선물용이거나 귀중품일 확률이 높습니다.  
따라서 칼을 사용하여 박스를 개장할 경우에는  
칼날의 끝부분만을 사용하고,  
손가락으로 박스와 내용품 사이를 분리시켜 개장하여  
내용품이 손상되는 일이 없도록 유의합니다.

TIP

## 세관 서비스의 포인트

### 외국환 반출입 신고



#### 외국환 반입 신고

- 정중하게 여권, 휴대품 신고서, 외화 제시를 요청합니다.  
“Let me help your declaring foreign currency.  
Please show your passport, declaration form of  
personal belongings and foreign currency, sir/ma’am.”

- 여권, 휴대품 신고서, 외화, 신고(확인)필증을  
주고 받을 때는 가볍게 목례하며 양손을 활용합니다.
- 외화는 신속, 정확하게 확인하고 시간이 오래 걸릴 경우,  
반드시 양해를 구하고 대기한 고객에게는  
반드시 감사를 표합니다.

“Would you wait a minute, sir/ma’am?”

“ Thank you for waiting, sir/ma’am.”

#### 외국환 반출 신고

- 정중하게 여권, 항공권, 외화 제시를 요청합니다.  
“Let me help your withdrawing foreign currency.  
Please show your passport, airline ticket,  
and foreign currency, sir/ma’am.”

- 여권, 항공권, 외화, 신고(확인)필증을 주고 받을 때는  
가볍게 목례하며 양손을 활용합니다.

- 정중하게 신고(확인)필증 내용 확인 및 서명을 요청합니다.

“Please check this certificate and sign here, sir/ma’am”

- 고객이 묻지 않아도 외국환 신고서 활용법을 안내합니다.

“Present it when required at X-ray inspection.”

**TIP**

외국환 반출입 신고 고객은 타인의 시선을 꺼리므로  
데스크 안쪽으로 모셔서 처리합니다.

## 세관 서비스의 포인트

### 부가세 개소세 환급 확인



- 정중하게 물품 판매 확인서, 영수증, 구입물품 제시를 요청합니다.

“Please show your certificate of selling goods.  
(for overseas visitor), receipt, and purchases, sir/ma'am”

- 영수증, 구입 물품 및 물품 판매 확인서를 주고 받을 때는 가볍게 목례하며 양손을 활용합니다.
- 필요 사항은 신속하고 정확하게 확인하고, 고객의 구입 물품은 소중하게 다룹니다.
- Customs Stamp는 큰 소리가 나지 않도록 날인합니다.

- 시간이 오래 걸릴 경우, 반드시 양해를 구하고 대기한 고객에게는 반드시 감사를 표합니다.

“Would you wait a minute, sir/ma'am?”

“Thank you for waiting, sir/ma'am.”

- 고객이 묻지 않아도 환급 창구 위치를 안내합니다.

“You can get a tax refund after immigration at  
the counter/located departure gate No.24 or 41.”

- 의사소통이 어려운 경우,  
환급 창구 위치 안내도를 통해 안내합니다.

이미 수하물을 기탁 처리해 현품 확인이 불가한데  
고객이 Customs Stamp 날인을 요구할 경우, 무조건  
“No.”라고 하지 말고, 쿠션어를 활용해 ‘왜 도장을  
찍을 수 없는지’ 이유를 설명하며 정중히 거절합니다.

“I'm afraid we can't give you a stamp, sir/ma'am.  
It's legally required for customs stamping  
to check your purchases.”

TIP

부가세  
개소세  
환급 확인





## 이럴 땐 이렇게

### 지정 검사 후 혐의 물품이 없는 경우

- 협조에 대한 감사 인사를 하고 적당한 인사말로 배웅합니다.



“Thank you for cooperation, sir/ma’am. Welcome to Korea!”

### 고객이 물품 예치대에서 오래 기다린 경우

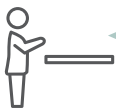
- 죄송한 표정으로 신속히 다가가 대기에 대한 감사 인사를 하고, 신속히 도와드립니다.



“Thank you for waiting, sir/ma’am. I’ll serve you right now.”

### 물품 예치 대상이 아닌 경우

- 거절할 때는 더욱 친절하고 정중하게 쿠션어를 활용해 이유를 설명하고 검사대로 안내합니다.



“Excuse me, it’s impossible to deposit your item because it contains banned substances. Please step to customs, sir/ma’am.”

### 로버(Rover)로 근무할 경우

- 고객들이 당황하지 않도록 신분부터 밝히고 용건을 말합니다.

### 항공사 소관인 분실물을 신고할 경우

- 차분하고 안정감 있게 응대하며 항공사 소관인 경우이더라도 가능한 동행해서 안내합니다.





외국인과 의사소통이 필요할 때  
bbb 통역 자원봉사와 함께 하세요!




4,300 자원봉사자 /  
19개 언어 / 24시간

 **bbb korea**  
bbb 비비비코리아  
[www.bbbkorea.org](http://www.bbbkorea.org)

외국인에게  
국내 관광안내가 필요할 때



24시간, 한 / 영 / 일 / 중

 한국관광공사  
[www.visitkorea.or.kr](http://www.visitkorea.or.kr)





세계인이 다시 찾는 대한민국



VKC (재)한국방문위원회  
VISIT KOREA COMMITTEE

[www.vkc.or.kr](http://www.vkc.or.kr)