

실무 꿀 tip! 총무 업무 지침서	
06차시	인쇄물 및 우편물 관리

<1> 문서 유지관리와 우편물 수발신 업무

[1] 문서 규정 관리

- 문서란 기업에서의 활동과 처리 절차를 규정한 것으로 업무에 필요한 정보를 관리하고 제공 하여 원활한 경영 활동을 촉진해 주며, 의사 전달, 기록 보존, 자료 제공, 업무 협조의 기능을 한다. 이러한 문서에서 사용되는 자료는 언제든지 다시 활용되어 경영 활동을 촉진 시키는 기능을 수행할 수 있으므로 문서의 관리는 매우 중요하다.

- 문서관리는 서식 관리, 운영 관리, 보존 관리 등으로 구분할 수 있으며, 이들의 표준화를 통해 신속 정확한 업무처리와 통일적인 문서관리 환경을 만들 수 있다. 기업에서는 문서를 체계적으로 관리하기 위해 문서관리 규정을 제정하여 운영하며, 문서관리 규정은 문서 속의 방법이나 기준치를 설정하는 근거가 되므로 문서의 제·개정 시에는 이들과의 관계를 명확히 해 두는 것이 중요하다.

(1) 사규의 기본 체계 및 표기 방법

- 사규란 기업경영에서 발생하는 다양한 종류의 업무 운용과 처리에 관련된 세부 사항을 명문화하여 규정한 것으로 회사의 전반적인 규정을 의미한다. 특히 회사의 설립 목적 및 조직 활동 에 대해 규정한 정관과 종업원의 근로 조건 등을 정한 취업 규칙은 법적으로 규제된 사규로 가장 상위의 규정이라 할 수 있으며, 법적 강제성은 없으나 기업 내부의 업무처리와 관련하여 자체적으로 규정하는 임의 규정도 있다. 사규의 체계는 일반적으로 법정 규정 → 임의 규정 → 운영 지침 순이며, 상위 규정이 하위 규정보다 우선순위가 높다.

(2) 문서관리 규정

- 문서관리 규정은 회사에서의 문서 작성, 문서 처리, 문서관리, 문서 보존 등에 관련된 사항을 규정한 것으로 문서 관련 업무를 표준화하여 회사 경영의 효율화를 이루는 것을 목적으로 한다. 문서관리 규정은 회사의 모든 문서의 처리에 적용된다.

(3) 규정 개정 시 조, 항, 호 등의 표기 방법

- 규정의 표기가 통일되어 있지 않는 경우 인용 시 혼란을 야기할 수 있으므로 일정한 법칙에 따라 기술해야 한다. 규정문을 표현하는 표기 방법은 기업마다 다르나 규정의 표기가 통일되어 있지 않아 재정비하는 경우에는 아래와 같이 한국표준협회가 정하고 있는 법령·규정의 표현 방법에 따라 기술하는 것이 바람직하다. 또한 규정을 개정할 때마다 변경되어 시행되고 있는 근거를 남길 수 있도록 규정의 수정이나 폐지의 시행날짜를 기입 한다.

(4) 문서 보존 연한 관련 법규

- 문서의 보존 연한은 회사의 문서관리 규정에 따르나 공문서는 국가 법령의 공문서 보관·보존 규정을 따를 수 있도록 문서관리 규정과 함께 숙지하여야 한다.

(5) 문서관리 규정의 관리

- 각 부서에서 사용하는 모든 양식의 공식적인 사용 및 효율적 관리를 위하여 총괄 양식 관리 대장을 작성, 기록, 관리함으로써 회사 양식의 공식화, 표준화를 이루도록 하고, 전 부서에서

사용하는 모든 양식 일체에 적용한다.

[2] 제·개정된 문서관리 규정의 공지 및 관리

(1) 업무별 전결 권한 확인 및 공지

- 문서관리 규정이 제·개정되는 경우 직무 전결 규정에 따라 승인을 받고 공지하도록 한다. 일반적으로는 사내 전산 시스템을 통해 공지하거나 현업 부서에 규정집을 재배포하여 관련 규정을 정확하게 사용할 수 있도록 공지한다.

(2) 문서의 접수 및 발송 매뉴얼 관리

- 문서관리 규정이 제·개정되어 공지하는 경우에는 개정된 규정의 적용 일자와 개정 사유 등을 현업 부서의 담당 직원에게 별도 공지하여 현업에서의 문서관리가 제대로 실행될 수 있도록 관리·감독한다. 또 문서의 접수 및 발송 매뉴얼을 공지 및 관리하여 각 부서에서의 문서관리가 원활하도록 지원한다.

(3) 양식 문서의 관리

- 각 부서는 해당 부서에서 사용하는 모든 양식 목록을 해당 양식과 함께 총무부에 제출하여 양식 관리 대장에 등재되도록 한다. 총무 담당자는 각 부서별로 취합된 모든 양식의 재질, 사이즈, 디자인을 고려하여 당사 기준에 적합한 양식인가를 판단하고, 각각의 양식에 고유 등록 번호를 부여하여 전체 양식 관리 대장을 작성한다.

(4) 신규 양식의 등록 및 폐기

- 각 부서는 신규 양식 발생 시 지체 없이 해당 양식을 총무 부서에 제출, 승인을 얻은 후 양식 관리 대장에 등재하도록 하여 공식적으로 등록되지 않은 양식의 사용을 금하도록 한다. 각 부서는 해당 양식의 불필요성으로 폐기하고자 할 경우에도 총무 부서에 통보하여 관리 대장에서 삭제하도록 한다.

(5) 문서의 접수 및 발송 매뉴얼 관리

- 문서관리 규정이 제·개정되어 공지하는 경우에는 개정된 규정의 적용 일자와 개정 사유 등을 현업 부서의 담당 직원에게 별도 공지하여 현업에서의 문서관리가 제대로 실행될 수 있도록 관리·감독한다. 또 문서의 접수 및 발송 매뉴얼을 공지 및 관리하여 각 부서에서의 문서관리가 원활하도록 지원한다.

[3] 우편물 수, 발신 업무의 이해

- 일반 우편물 수신인 경우 각 부서별 우편함에 분류할 수 있다. 등기 우편물 수신인 경우 접수 대장에 기록한 후 공지할 수 있다. 행낭에 의한 수·발신의 경우 수·발신 대장을 작성한 다음 각 부서별 우편함에 분류할 수 있다. 해외 발송의 경우 업체를 선정하여 발송 업무를 수행할 수 있다. 우편물 수·발신 업무란 기업 활동을 하면서 발생하는 정보나 물류를 소통하는 업무로 사내와 사외 업무로 나뉜다. 사내 수·발신 업무는 기업 내 부서 또는 사업장 간에 주고받는 물류의 수·발신 업무로 파우치, 행낭, 화물 등의 형태가 있으며, 사외 수·발신 업무는 기업이 대외적으로 주고받는 물류의 수·발신 업무로 우편물, 택배, 퀵 서비스, 해외 특송 등의 형태가 있다.

- 문서의 효력이 발생하는 시점은 문서를 작성한 때(표백주의), 발송한 때(발송주의), 도달한 때(도달주의), 처분 대상자가 읽은 때(요지주의)로 구분된다. 일반적으로 상사 분야에서는 거래의 신속을 중요시하여 발송주의를 택하는 경우가 많고, 민사 분야와 행정 분야(행정절차법 제15조)에서는 도달주의를 원칙으로 한다. 중요 우편물은 차후 분쟁의 소지가 생길 수도 있으므로 도달주의에 대해 숙지하여 주의하여야 한다.

(1) 문서 수발 시스템의 운영 방법

1) 관리 대장

- 문서 수발실에서 수·발신되는 품목에 대해 관리 대장을 만들어 건별 내용을 기재, 관리한다. 직접 수기하여 관리하므로 정보를 이동하고 저장하는 데 불편하다. 대부분 물류의 양이 적은 경우 활용한다.

2) 데이터 파일

- 수·발신되는 품목의 내역을 엑셀이나 워드 프로그램으로 작성, 저장하는 방식이다. 관리 대장을 PC 파일로 변환한 것으로, 정보의 이동과 저장은 편하지만 수기 작업과 병행해야 하므로 작업 효율이 낮다.

3) 관리 시스템

- 수·발신되는 모든 물품을 시스템에 따라 진행하여 이동 물품의 분실·누락에 대한 신뢰도가 높고 데이터 관리 및 현황 정리가 쉽다. 사내 인트라넷의 일종으로, 결재·승인·발송 신청 등을 온라인상에서 운영함으로써 유통관리는 물론 내용물에 대한 신뢰도도 높은 편이다. 단, 시스템 구축 시 일정 비용이 발생한다.

4) 바코드 또는 PDA

- 이동 물품에 바코드를 부착하여 정보를 저장하고 수신 처리 시 PDA를 이용하여 수신자의 실명을 확인한다. 과거 수기로 하던 작업을 직접 휴대용 인터넷을 활용함으로써 편의성과 정확성을 높인 시스템으로, 우체국 배송 시스템을 예로 들 수 있다.

5) 사원 카드

- 수신자 확인에 대한 정확성을 높이기 위해 사용하는 방식으로 수신자는 수신 후 자신의 사원 카드를 시스템에 인식시켜 수신자 확인을 한다. 바코드나 PDA보다 한 단계 발전한 형태로 보안성을 높인 시스템이지만 사내 유통망에서만 사용이 가능하다.

(2) 우편물 발송 유형

1) 우표 부착 발송

- 우체국에서 판매하는 우표를 구매하여 부착하는 방식이다. 발송 현황 및 비용을 관리하기 위해 우표 구입 영수증 및 우편 발송 현황을 별도로 관리할 필요가 있다.

2) 요금 후납 발송

- 관할 우체국과 '우편물 요금 후납 계약'을 체결하여 우편 요금을 월 단위로 후납하는 방식이다. 우편물 요금 후납을 계약하기 위해서는 매년 1회 보증 보험 회사에 요금 후납 이행 보험을 가입하고 우체국에 제출해야 한다.

3) DM 발송

- 소식지·설문지·홍보물·사은품 등 대량 우편물 발송 시에 활용하는 방법이다. 부서 자체적으로 진행하기도 하나, 대부분 대행업체에 위탁하여 처리한다.

[4] 물류업체의 선정

- 물류업체는 전국에 네트워크가 구축되어 있고 당사의 거래 조건을 충족하는 업체로 선정한다. 물류업체 중 자체적으로 전국 유통망을 구축한 업체는 일부에 지나지 않으며, 대부분 대전 등의 물류

허브를 기점으로 지역별 업무 제휴를 맺어 유통망을 구축하고 있다. 따라서 물류업체 선정은 업체가 얼마나 유통망을 견고히 구축하고 있으며, 사고 시 신속하고 명확한 대응을 보여 주느냐 및 보상 능력, 특화된 서비스 제공 수준 등을 검토하여 선정하는 것이 적절하다.

(1) 쿵 서비스

- 고정 거래를 위해 쿵 서비스 업체와 계약을 맺을때에는 해당 업체가 정식 등록 사업체인지, 물류 사고 대비 배상보험에 가입하였는지, 회사 소속 차량을 보유하고 있는지, 매출 실적은 어떠한지, 기사들은 보험에 가입되어 있는지 등을 검토하여 내실 있고 안정적인 업체를 선정한다.
- 최근 쿵 서비스 업체들은 자체 관제 시스템을 개발하여 거래처에 공급하고 있으며, 배송 완료 통보를 휴대 전화 문자로 알려 주는 SMS를 적용하고 있고, 많은 업체들이 GPS를 이용한 배송 실시간 확인 서비스도 실시 하고 있으므로 관련 서비스의 제공 여부도 확인한다.
- 쿵 서비스 기사들은 일반적으로 업체에 알선료 등의 회비를 납부하고 배송 업무를 수주하는 방식으로 근무하고 있으므로 정기적인 서비스 교육 및 안전 교육을 실시하는 업체를 선정하는 것이 기사들에게 서비스 향상을 기대할 수 있고, 배송 사고를 줄일 수 있다.

(2) 택배

- 택배업체를 선정할 때는 계약 단가, 서비스 수준, 재무제표를 통한 매출 실적, 영업 이익, 부채 비율, 자산 규모 등을 검토하여 재무 안정성이 좋은 업체를 선정한다. 그밖에도 계약 이행 보증 보험 가입, 배송 제한 물품 기준명시, 물류 사고 보상 기준명시 등을 검토한다.
- 택배업체가 운송 보상 보험에 가입되어 있는지, 배송 물품 위치추적 기능이 되는지, 신속, 정확한 물류 시스템을 갖추었는지, 차량 및 장비 현황은 어떤지 등을 확인한다.
- 계약은 보통 1년 단위로 진행한다. 택배 배송 단가는 무게, 부피에 따라 업체마다 다양하게 책정되어 있으므로 업체 계약 시 별도로 협의하여 최대한 간단한 단가표를 만들어 관리한다. 부수적으로 발생하는 포장비, 도서 산간 추가 운임비, 주말 배송비, 당일 배송비, 배송 물품 제한 초과에 따른 추가 운임비, 원격지 배송비, 대량 일괄 배송비, 배송 중 주소 변경에 따른 추가 운임비 등도 명시한다.

(3) 국제 특송

- 국제 특송은 배송 물품 및 처리 방식에 따라 Door to Door, Door to Air, Air to Air 등으로 구분된다.
- 서비스 측면에서 살펴봐야 할 사항은 전 세계 몇 개국에 어떠한 방식의 서비스를 제공하는지와 현지에서 발생하는 관·부가세의 대납 서비스의 가능 여부, 배송 물품에 대한 추적 서비스의 제공 여부 등이다. 또한 해외 배송의 경우 중요 물품이 많으므로 서비스 기업의 보상 능력과 재무의 안정성도 고려해야 하며, 물류사고 시의 보상 기준, 배송 제한 물품 기준, 운송비 외의 부가 비용 발생 유형 등을 확인해야 한다.

<2> 인쇄물 관리하기

[1] 기업 인쇄물 제작 절차와 방법

- 기업 인쇄물에는 기업에서 주로 사용하는 제 양식, 연말 인쇄물, 명함 등이 있으며, 인쇄물 관리란 기업 인쇄물의 제작, 편집, 공급과 관련된 전반적인 업무를 말한다. 제 양식은 기업에서 공통으로

사용하는 양식류, 봉투류 등의 인쇄 제작물을 통칭한다. 양식류에는 영수증, 지급증, 증명원, 레터지, 교통비 대장, 경조 내지, 각종 신청서 등이 있다. 봉투류에는 각대 봉투(서류 봉투), 경조 봉투, 급여 봉투, 인사 봉투, 현금 봉투, 우편 봉투, 쇼핑백 등이 있다. 각 봉투의 제작 시에는 회사의 CI 규정이나 제작 틀을 고려하여야 하며, 특히 각대 봉투는 사외 발송용으로 주로 사용되므로 회사 주소와 대표 전화번호, 팩스 번호 등을 우편 형식에 맞추어 인쇄하고, 우편 발송·DM 발송·외부 서류전달·홍보물 배포 등의 활용 목적에 맞추어 국문과 영문을 각각 제작하기도 한다. 연말 인쇄물은 해마다 기업에서 직원 배포용이나 고객 사은품용으로 제작하는 다이어리(업무용 수첩), 달력, 연하장 등을 통칭한다. 다이어리는 용지, 표지, 부속, 제본 등으로 구성되며, 회사의 연혁, 소개, 대표 인사말, 경영 방침, 조직도 등의 사내 정보와 스케줄, 메모 등의 기록 부문 및 일반 정보 등의 내용을 부록으로 포함한다. 명함은 개인 및 기업을 알리는 대표적인 인쇄물이다. 명함은 제작 형태에 따라 단면·양면, 국문·영문·한자 등으로 인쇄한다. 기타 인쇄물로는 홍보물이 있으며, 기업 브랜드에 대한 정보를 간략하게 소개하는 인쇄물로 홍보 책자, 홍보 리플릿 등이 있다.

(1) 인쇄 방식에 따른 분류

1) 마스터 인쇄

- 레이저 프린터로 인쇄된 원고를 직접 특수 재질의 종이 인쇄판에 촬영하여 인쇄하는 방식, 도수는 색의 가짓수를 의미하고, 최대 2도까지 가능하며, 오프셋 인쇄에 비해서 가격이 저렴

2) 오프셋 인쇄

- 인쇄판과 고무 롤러를 사용해서 종이에 인쇄하는 방식으로, 금속 인쇄판에 칠해진 잉크가 고무 롤러를 통해서 종이에 묻게 하는 방식, 도수는 인쇄용 색상 모드인 CMYK(Cyan, Magenta, Yellow, Black) 네 가지 색을 이용하므로 모든 색상의 표현이 가능하며, 가단행본, 달력, 잡지 등 대량 인쇄 또는 컬러 인쇄가 필요한 분야에서 널리 사용

3) 디지털 인쇄

- 컴퓨터로 작업 된 데이터를 판을 만들지 않고 바로 인쇄하는 방식, 기존의 인쇄 방식이 아닌 프린트 개념이기 때문에 필요한 양만큼의 소량의 인쇄물을 다양한 용지에 비용과 시간을 줄여 빠르게 인쇄물을 만들 수 있음

(2) 인쇄물 제작업체 선정 및 관리

- 인쇄물 제작 계획에 따라 각 인쇄물에 대해 단가 경쟁력, 인쇄 경력 및 전문성, 인쇄시설의 규모, 거래 실적, 당사와의 거래 관계 등을 고려하여 적정 업체를 선정해야 한다. 인쇄물 제작업체의 선정 방법은 학습 모듈 '비품 관리'와 '용역 관리'에서의 업체 선정 방법과도 유사하다. 협력업체 등록 여부에 의한 업체 선정, 복수 견적에 의한 업체 선정, 입찰에 의한 업체 선정 방법 등이 있으며, 인쇄소는 업체별로 규모와 특화된 분야가 다르므로 대규모 인쇄를 위한 새로운 거래 업체를 선정하기 위해서는 입찰 방법을 적용한다.

(3) 기업 내에서의 인쇄물 신청 절차

- 인쇄요인 발생 → 청구 의뢰서 작성 → 각 담당장 결재 → 청구 의뢰서 총무부 제출 → 구매 검토(총무부) → 발주 → 지급

[2] 인쇄물 재고 관리

- 인쇄물의 재고 관리란 소모성 인쇄물에 대하여 사용 빈도, 사용량, 사용 시기 등을 고려하여 익월

물품 구입에 반영함으로써 인쇄물의 적정 재고량을 관리하는 업무이다. 재고는 현재 또는 미래에 사용하기 위하여 보관하고 있는 자원이므로 재고 수준은 수요와 직접적인 관계가 있으며, 수요 예측을 정확히 할 수 없기 때문에 적절한 재고를 보유하기 위한 합리적인 재고 관리가 필요하게 된다.

- 재고는 독립 수요 품목과 종속 수요 품목으로 나눌 수 있으며, 이 두 가지 수요 형태에 따르는 재고 관리의 차이는 예측의 필요성 여부에 있다. 독립 수요 품목은 향후 일정 기간 동안의 수요에 대한 예측이 필요한 품목이고, 종속 수요 품목은 예측이 불필요한 품목으로 인쇄물은 독립 수요 품목에 해당한다.

- 재고의 기능으로는 자원의 저장, 가격 변동에 대한 대비, 불 규칙적인 수요의 조절, 대량 구매 시의 수량 할인 혜택 등을 들 수 있다. 이러한 재고의 기능이 효율적으로 수행되기 위한 주요 의사 결정 문제는 주문량과 주문 시기의 결정이다.

- 재고 관리를 위한 비용 : 구입비(또는 생산비), 준비비, 유지비, 재고 부족비 등

- 일반적으로 인쇄물의 재고 관리를 위해, 먼저 인쇄물들의 관리 코드, 거래처, 기초재고 등을 컴퓨터 파일(인쇄물 재고 관리 대장)로 작성하여 관리한다. 이때 컴퓨터 파일은 스프레드시트 프로그램을 이용하거나 회사에서 구축한 전산 시스템을 이용한다. 파일이나 시스템에 기초 정보의 입력이 완료되면 실제 거래에 따라 입고 및 출고, 반입 및 반출 등의 변동 사항을 입력하고, 거래가 완료되면 거래 명세서, 세금 계산서, 견적서 등을 추가 관리한다. 또 수시로 재고 현황을 파악하고, 재고 관리 모형을 적용하여 현업에 적용 시킨다.

- 많은 기업이 인쇄물 재고 관리 전산 시스템을 사용하고 있다. 이때 전산 시스템은 회사에서 구축한 전산 시스템과 스프레드시트 프로그램을 이용하여 개발한 프로그램 파일을 포함한다. 전산 시스템의 메뉴 및 사용법은 기업마다 다를 수 있으나 일반적으로 물품 등록, 관리 코드 등록, 거래처 등록, 기초재고 등록, 재고 조정 등의 메뉴를 통해 입출고 발생 시 필요한 정보를 검색하여 재고 관리를 용이하게 한다.