

2. 생활물류서비스의 안정성
 3. 생활물류서비스종사자 및 소비자의 권익증진에 관한 사항
 4. 물류취약지역의 생활물류서비스 요금 수준 등 품질 증진에 관한 사항
 5. 생활물류서비스종사자 근로환경의 안전성
 6. 그 밖에 제1호부터 제5호까지에 준하는 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항
- ③ 서비스평가는 소비자와 생활물류서비스종사자에 대한 설문조사를 포함하여야 하며, 세부 평가방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다. <개정 2024. 1. 16.>
- ④ 국토교통부장관은 제1항에 따른 서비스평가를 실시한 후 항목별 평가 결과 등 세부사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공표할 수 있다.
- ⑤ 국토교통부장관은 서비스평가의 결과가 우수한 자에 대하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 포상을 실시하고 제23조에 따른 행정적·재정적 지원 등을 우선적으로 할 수 있다.
- ⑥ 국토교통부장관은 제2항제3호에 따른 생활물류서비스종사자 권익증진에 관한 사항을 평가하기 위하여 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 산업재해보상보험의 가입 등 대통령령으로 정한 정보를 같은 법 제10조에 따른 근로복지공단에 요청할 수 있다. 이 경우 근로복지공단은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ⑦ 국토교통부장관은 서비스평가를 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 생활물류서비스사업자에게 관련 자료 및 의견의 제출 등을 요청하거나 서비스에 대한 실지조사를 할 수 있으며, 자료 또는 의견 제출 등을 요청받은 생활물류서비스사업자는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

제36조(생활물류서비스종사자의 보호) ① 생활물류서비스사업자는 생활물류서비스종사자의 안전을 확보할 수 있도록 다음 각 호의 사항에 관하여 노력하여야 한다.

1. 생활물류서비스종사자의 과로를 방지하고 안전을 확보하기 위하여 필요한 휴식시간 및 휴식공간의 제공
 2. 생활물류시설 내 차량의 안전한 운행을 위하여 필요한 주행로, 차량접안시설 등의 공간 및 시설의 충분한 확보
 3. 혹서, 혹한, 폭우 또는 폭설 등 기상악화로 생활물류서비스종사자의 활동이 어려운 경우에 대비한 안전대책의 마련
- ② 생활물류서비스사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 생활물류서비스종사자가 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

제37조(생활물류 쉼터) ① 국가와 지방자치단체는 생활물류서비스종사자의 권익증진을 위하여 생활물류 쉼터를 설치·운영할 수 있다.

- ② 생활물류 쉼터의 기능은 다음 각 호와 같다.
1. 생활물류서비스종사자의 휴식 및 복지공간 제공
 2. 생활물류서비스종사자의 운송수단 정비시설 제공
 3. 생활물류서비스종사자의 노무 및 취업상담 등 구직 지원
 4. 그 밖에 생활물류서비스종사자의 보호 및 복리 증진을 위한 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항
- ③ 그 밖에 생활물류 쉼터의 설치·관리에 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다.

제38조(서비스 향상을 위한 의무) ① 생활물류서비스사업자, 영업점 및 생활물류서비스종사자는 신의성실 원칙에 따라 위탁받은 화물이 소비자에게 안전하게 배송될 수 있도록 노력하여야 한다. <개정 2024. 1. 16.>

- ② 소화물배송대행서비스인증사업자 또는 영업점은 소화물배송대행서비스종사자들에게 교통법규 준수에 관한 교육을 실시하도록 노력하여야 한다. <신설 2024. 1. 16.>

제39조(개선명령 및 권고) 국토교통부장관은 생활물류서비스의 품질과 안전을 확보하고, 소비자의 편의를 도모하기 위하여 필요하다고 인정되면 다음 각 호의 사항을 택배서비스사업자에게 명하거나 소화물배송대행서비스인증사업자에게 권고할 수 있다. <개정 2024. 1. 9.>