

서비스 이행표준(공통)

□ 근무실명제

우리 공사 전 직원은 신분증을 패용하고, 담당자를 바로 찾을 수 있도록 직원의 담당업무를 기재한 좌석배치도를 사무실 입구에 게시하겠으며, 홈페이지를 통해 부서 별 담당업무와 직원의 전화번호를 게시하고, 고객의 참여와 의견을 기다리겠습니다.

□ 고객 맞이 자세

우리 공사 사무실 또는 시설물을 찾아주시는 고객을 항상 반갑고 친절하게 맞이하고, 문의사항에 대하여 적극적으로 업무를 처리하겠습니다.

□ 전화응대 자세

걸려오는 전화는 즉시 받으며 "정성을 다하겠습니다." 인사와 함께 소속과 이름을 말하고 친절하고 정중한 자세로 응대하겠습니다.

담당자가 없을 경우에는 용건을 메모하고 담당자에 전달하여 고객이 원하는 시간에 연락을 드리겠습니다.

전화통화를 마칠 때에는 "더 궁금하신 사항 없으십니까? 감사합니다. 좋은 하루 되십시오"라는 인사를 하고 고객이 먼저 끊은 것을 확인한 후 수화기를 내려놓겠습니다.

□ 시설점검 및 안전관리

관리시설에 대하여 매일 순찰 점검과 정기 안전진단 등을 실시하여 고객에게 쾌적하고 안전한 시설을 제공하도록 최선을 다하겠습니다.

□ 민원처리 자세

고객 불편·불만·건의 등 민원 사항에 대해서는 정해진 기일 내에 처리하여 직원 실명으로 신속하게 결과를 회신하겠으며, 불가피하게 지연 될 경우 그 사유와 처리 예정 기간을 전화 또는 서면으로 알려드리겠습니다.

□ 고객만족도 조사와 결과 공표

서비스에 대한 고객만족도조사를 매년 1회 이상 실시하고, 서비스 이행표준 사항이 잘 이행되고 있는지를 점검하여 그 결과를 홈페이지에 공개하겠습니다.

□ 시정 및 보상조치

불친절한 서비스에 대해 분야 별 신고센터로 연락주시면, 즉시 상황을 확인하고 시정하겠으며, 직원 불친절 또는 잘못 등으로 인한 피해에 대해서는 소정의 보상을 하겠습니다.

불친절하거나 민원을 잘못 처리한 직원에 대해서는 CS교육을 실시하고, 3회 이상 누적 시 근무평가에 반영하겠습니다.