

“도시철도 최고의 기업. 일등 Metro”



## 서울메트로



수신자 수신자 참조  
(경유)

제목 2016년 행정자치부 주관 고객만족도 조사대비 철저

1. 영업처-3434(2016.3.9.) 『2016년 행자부 주관 고객만족도 조사 대응계획』과 관련입니다.

2. 행정자치부 주관 고객만족도 조사일정을 다음과 같이 알려드리니, 조사기간 중 기본 서비스 철저, 민원유발 자제, 안전운행 확보 등 우리공사 고객만족도 향상에 힘써주시기 바라며, 부정행위 등으로 인하여 공사 이미지가 실추되는 사례가 발생하지 않도록 유의하여 주시기 바랍니다.

### 가. 조사 실시개요

- 기 간 : 2016. 4. 18(월) ~ 5월 중(토,공휴일 포함) 예정
- 시 간 : 09:00 ~ 22:00
- 방 법 : 지하철 이용고객 대상 1:1 면접 조사
- 장 소 : 2~4호선 10개역 내외(출구 및 역세권 인근)

### 나. 조사관련 부정사례 (유사기관 언론보도 등)

- 고객만족도 조사 시 직원, 가족이 참여하는 경우
- 조사원을 안내, 동행하거나 불필요한 편의를 제공하는 경우

※ 부정행위 발생 시 해당 공기업은 경영평가 최하위 등급 부여.

붙 임 : 2016년 고객만족도 조사 설문지. 끝.

## 영업처장

수신자 가1-19, 나1-3, 다1-3, 라1-16, 마1-13, 바1-8

대리 **윤나라** 부장 **백형재** 고객지원팀장 **김봉철** 영업처장 04/15  
**이권수**

협조자

시행 영업처-5710(2016.04.15.)

접수 ( )

우 06693 서울특별시 서초구 효령로 5(방배동)

/ [www.seoulmetro.co.kr](http://www.seoulmetro.co.kr)

전화 6110-5423

전송 6110-5389

/ [coquetnr@seoulmetro.co.kr](mailto:coquetnr@seoulmetro.co.kr)

/ 대시민공개