

안전한 도시철도, 편리한 교통서비스



서울교통공사

수신자 수신자 참조
(경유)

제목 콜센터 무질서 민원 상황 전파 관련 업무 협조 요청

1. 콜센터 무질서 민원 상황 전파와 관련입니다.
2. 콜센터 무질서 민원 상황 전파 시, 휴가중인 보안관에게 무질서 민원 상황을 전파하는 사례가 발생하고 있어 알려드리오니 아래 사항을 준수하여 재발하지 않도록 업무처리에 만전을 기하여 주시기 바랍니다.
 - 가. 오 전파 원인
 - 1) 휴가 등 근태신청 건 전일까지 승인 완료 시에만 정확한 근태정보 반영
휴가 등 근태 승인 지연으로 근태정보 미반영시 콜센터 직원은 휴무자를 근무자로 파악, 상황 전파
 - 2) 근무 당일 반차 사용, 휴가 수정 사용 시 근태 정보 익일 반영으로 콜센터 담당자 휴무자를 근무자로 파악, 상황 전파
 - 나. 협조사항
 - 1) 반드시 휴가일 전일까지 근태담당자 승인 완료 협조
 - 가) 지하철보안관 휴가 승인 완료 여부 확인 철저
 - 2) 근무당일 불가피하게 휴가 수정 사용 및 반차 사용 시
 - 가) 휴가 및 반차 사용자 콜센터 유선 통보
 - ※ 콜센터 연락처 : 0480(구내), 0473(구내), 0462(구내), 1577-1234(대표전화)
 - 3) 휴무중인 보안관 민원상황이 수신 시 친절 응대 협조 요청. 끝.

서울교통공사차장



수신자 종로서비스안전센터장, 충정로서비스안전센터장, 동대문서비스안전센터장, 종합운동장서비스안전센터장, 신대방서비스안전센터장, 당산서비스안전센터장, 경복궁서비스안전센터장, 옥수서비스안전센터장, 도곡서비스안전센터장, 상계서비스안전센터장, 한성대서비스안전센터장, 동작서비스안전센터장, 화곡서비스안전센터장, 광화문서비스안전센터장, 군자서비스안전센터장, 강동서비스안전센터장, 성산서비스안전센터장, 동묘서비스안전센터장, 석계서비스안전센터장, 태릉서비스안전센터장, 대공원서비스안전센터장, 이수서비스안전센터장, 보라매서비스안전센터장, 부천서비스안전센터장, 잠실서비스안전센터장, 모란서비스안전센터장, 서비스안전지원사업소장

차장 이성환

처장 전결 05/10
김찬현

협조자

시행 역사지원처-2366 (2018.05.10.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346/http://www.seoulmetro.co.kr

전화 02-6311-9592 전송 02-6311-4282 / su3361@smrt.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격