



# 서울교통공사

수신자 내부결재

(경유)

제목 2018년 고객체감 서비스 품질지표(SQI) 운영 결과보고

1. 관련근거

- 가. 영업계획처-2784(2018.4.10.) 「2018년 서비스품질지표(SQI) 운영계획(안)」
- 나. 영업계획처-2841(2018.4.12.) 「2018년 서비스품질지표(SQI)의 운영알림」

2. 세계지하철 기관과 비교 가능한 Global 서비스품질지표(SQI)의 2018년 운영 실적을 다음과 같이 보고합니다.


가. 2018년 SQI 운영결과(상세내용 불임참고)

지 표	결과기간	목표 달성지표	목표 미달성 지표	관리부서
30지표	'18.(1년)	2일 이내 VOC처리율 등 17개지표	열차내 질서 저해자 불편민원처리율 등 13개지표	17개부서
	'18.12월	백만명 당 불만 콜수 등 19개지표	백만근로시간당 재해발생건수 등 11개지표	

나. SQI목표 달성도 고객만족도 가점반영(상세내용 불임참고)

고객만족도 가점	해당 부서(14부서)	가점13
120%이상(0.5점)	고객안전처, 승무시스템처, 승강장안전전문관리단, 장비관리단	4개부서
115~120%이상(0.4점)	승강기관리단	1개부서
100~105%이상(0.1점)	제1,2종합관제센터, 전자처, 역사지원처, 차량운영처, 건축처, 토목처, 영업계획처	8개부서
100%이하(0점)	전기처	

\* 지표 중 최고 가점 반영(고객만족도 만점을 초과하여 부여할 수 없음) 105%~115% 가점구간 부서 없음.

다. 이행실적 시민공개 : 공사 홈페이지 > 서비스품질지표  (SQI)

붙임 : 2018년 서비스품질지표(SQI) 상세 이행실적 1부. 끝.

---

차장

**임경애**

부장

**양동기**

팀장

**김진일**

처장

01/11  
**김기철**

협조자

시행 영업계획처-362 ( 2019.01.11. ) 접수 ( )

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346 / [www.seoulmetro.co.kr](http://www.seoulmetro.co.kr)

전화 6311-9563 /전송 / 21709503@seoulmetro.co.kr / 대시민공개

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