

## 전화민원응대 품질 평가표

구분	평가항목	평가내용	배점	평가유형	점수배분
수신 (10점)	접속신속성	전화벨/송출음	10	1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상 ※ 4회이상 전화벨 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주	1) 7초 이내 수신 2) 8~12초 수신 3) 12초이상 ※ 10초이상 송출음 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주
				1) 10점 2) 8점 3) 6점	
첫인사 (10점)	맞이인사	맞 이 인사말	10	1) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들었을 수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들었을 수 없다) 3) 인사말, 소속, 이름 중 2가지만 말함 4) 인사말, 소속, 이름 중 1가지만 말함 5) 인사, 부서, 이름 모두 말하지 않음("네", "여보세요?" 등)	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
연결태도 (10점)	담당/대직자 연결시 또는 본인 답변시	담당자/대직자 연결시  본인이 답변할 경우	10	1) 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결 2) 담당자 이름이나 전화번호 중 한 가지만 안내 후 연결 3) 안내 없이 잠시만 기다리라고만 한 후 연결 4) 화를 내거나 불친절한 경우(왜 이 번호로 전화했느냐 등)	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 2점
				1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변	1) 10점 2) 7점
상답태도 (45점)	언어표현	응대속도 및 명확한 발음	10	1) 응대시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대	1) 10점 2) 5점
				1) 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 2) 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 3) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 4) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
	적극적인 안내	민원인 문의에 대한 적극적인 안내	15	1) 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 2) 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내) 4) 답변을 피하거나 성의가 없는 경우 5) 빨리 끊으려고 독촉하는 경우	1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점 5) 7점
				1) 공손하고 정중한 어투로 응대 (미소가 느껴짐) 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
총괄태도 (15점)	종료인사	추가질문여부 확인 및 종료인사	10	1) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말하고 전화 종결 2) 추가문의여부 확인, 종료인사 중 1가지만 말하고 전화 종결 3) 종료 인사 없이 전화 종결 ※ 종료인사를 "수고하세요."로 구사해도 종료인사로 간주	1) 10점 2) 8점 3) 4점
				1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음	1) 5점 2) 3점 3) 1점
전체 만족도 (10점)	통화 후 전반적인 느낌		10	1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
점검의견					

## 방문민원응대 품질 평가표

평가항목	평가내용	배점	평가	비고
환경 (5점)	깨끗하고 쾌적함	5점		
	방문한 사무실 내 주변 환경이 보통 ※청사 외관은 평가하지 않음 지저분하고 산만함 (청소상태정돈상태 불량 등)	3점 1점		
맞이태도 (20점)	단정함	5점		
	응대직원의 용모와 복장이 보통	3점		
	불량함(지저분한 두발, 불쾌한 냄새, 슬리퍼 착용 등)	1점		
	직원이 인사를 하며 친절하게 맞이한다. ('안녕하십니까' 등 인사, 시선 정면, 미소)	5점		
	직원이 권위적이고 사무적으로 맞이한다. 아무도 맞이하는 사람이 없다.	3점 1점		
	직원이 방문목적을 공손히 묻고 안내한다. 직원이 방문목적 성의 없이 물어본 후 안내한다.(물어보지 않을 경우도 포함)	5점 2점		
상답태도 (55점)	직원이 자리를 권한다. (다른 민원인이 앉아 있어 어쩔수 없는 경우 자리를 권한 것으로 봄) 직원이 자리를 권하지 않는다. (자리가 없는 경우도 포함)	5점 2점		
	공손하고 정중한 어투로 응대	10점		
	공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 ※민원창구의 대기인원수 고려 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함	8점 6점		
	반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	4점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 (네, 맞아요, 그랬군요 등 표현)	10점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대	8점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함	6점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	4점		
	문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내	20점 18점		
	문의사항에 대해 간단히 안내 (단답형 안내) 답변을 피하거나 귀찮아하는 경우	14점 8점		
상담 시 언급한 지명, 수치, 전화번호, 민원인에게 건네준다. 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 구두로만 알려준다. 민원인에게 건네주지 않는다.	5점 3점 1점			
총괄태도 (10점)	민원인이 원하는 시간만큼 충분히 상담해준다. 상담 중 급하게 서두르거나 시계를 보거나 다리를 떨거나 등의 행동을 해서 민원인에게 불안감을 느끼게 한다. 민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다.	10점 6점 2점		
	추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다. 추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다.	10점 8점		
	형식적인 배웅인사를 한다. ('안녕하세요' 등 인사말 없이, 가벼운 목례 수준) 배웅인사를 하지 않는다.	6점 4점		
전체 만족도 (10점)	상담한 후 전체적으로 서비스 만족정도	매우 만족	10점	
		대체로 만족 보통 약간 불만 매우 불만	8점 6점 4점 2점	
평가종합 및 점검의견			총점	