



서울메트로



수신자 수신자 참조
(경유)

제목 **2016년 역무분야 친절(방문)모니터링 실시계획 알림**

1. 관련근거

가. 영업처-1998호(2016.2.11.) “2016년 고객감동 사업계획”

나. 영업처-3627호(2016.3.11.) “2016년 서비스품질 모니터링 추진계획(안)”

2. 고객접점 기본 서비스 정착을 통한 고객만족도 향상을 위해 '16년 방문 모니터링을 아래와 같이 실시함을 알려드립니다.

가. 모니터링 개요

구 분	내 용
대 상	118역(위탁역 포함)
기 간	'16.4월~11월
방 법	외부 전문기관에 위탁 불시 시행(Mystery Shopper)
횟 수	총 6회(역무실 2회, 개집표소·안내부스 4회)

나. 포 상

구 분	표 창	상 금	비 고
합 계	사장 7개/연 14개	245만원/연 490만원	-
역	혼잡역	1위 사장 1개	반기 1회 (7월,12월)
		2위 사장 1개	
		3위 사장 1개	
	비혼잡역	1위 사장 1개	
		2위 사장 1개	
		3위 사장 1개	
서비스센터	1위 사장 1개	25만원	

☞ 상금은 추후 심의반 구성하여 지급여부 및 범위 등 결정

※ 연간 최우수역 선정 : 1역

- 시 기 : 12월

- 방 법 : 상하반기 우수역 대상으로 심의반에서 선정

- 포 상 : 시장표창 1개

다. 결과 조치

- '16년 서비스센터 내부경영평가 및 CS Top Station 선정에 반영
- ※ 세부내용은 추후 통보예정

붙임 : 1. 방문모니터링 체크리스트(안) 1부. 끝.

영업처장

수신자 라1-15

차장 **김용환** 부장 **백형재** 고객지원팀장 **김봉철** 영업처장 04/12
이권수

협조자 차장

시행 영업처-5528(2016.04.12.)

접수 ()

우 137-712 서울특별시 서초구 효령로 5(방배동)

/ www.seoulmetro.co.kr

전화 6110-5422

전송 6110-5389

/ kyh8163@seoulmetro.co.kr

/ 대시민공개