

○ 전화 민원응대 서비스 점검표

점검항목	상세항목	점검내용	배점	점검유형		점수배분
맞이 태도 (15점)	접속 신속성	전화벨 /송출음	5	1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상 ※ 4회 이상 전화벨 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회 이내 수신으로 간주	1) 7초 이내 수신 2) 8~12초 수신 3) 12초이상 ※ 10초 이상 송출음 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 7초 이내 수신으로 간주	1) 5점 2) 4점 3) 3점
	맞이인사	인사말, 소속, 이름	10	1) 인사말 + 소속 + 이름 말함(잘 알아들을 수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함(잘 알아들을 수 없다) 3) 인사말, 소속, 이름 중 2가지만 말함 4) 인사말, 소속, 이름 중 1가지만 말함 5) 인사, 소속, 이름 모두 말하지 않음("네", "여보세요?" 등)		1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
연결 태도 (15점)	담당자 연결 / 본인 소개	담당자 연결	15	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) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점
		본인 소개		1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변		1) 15점 2) 13점
상담 태도 (45점)	언어표현	응대속도 및 명확한 발음	10	1) 응대 시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대 시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대		1) 10점 2) 7점
	경청태도	상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부	10	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

	적극적 안내	민원인 문의에 대한 적극적인 안내	15	<ul style="list-style-type: none"> 1) 문의사항에 대한 충분한 안내 외 부가적 사항에 대한 적극적 안내 2) 부가적 안내는 없지만 문의사항에 대해서 비교적 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내 4) 답변을 피하거나 빨리 끊으라고 독촉하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점
	공손한 어투	공손한 어투 사용	10	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
종결 태도 (20점)	종료인사	추가질문 여부 확인 및 종료인사	15	<ul style="list-style-type: none"> 1) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말함 2) 추가문의여부 확인, 종료인사 중 한 가지만 말함 3) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말하지 않음 ※ 추가문의여부 확인 예시 : "더 궁금하신 점 있으십니까?", "궁금한 점 해결 되셨습니까?", "추후 궁금하신 점 있으시면 연락주세요." ※ 종료인사 예시 : "감사합니다", "수고하세요" ※ 불완전한 종료인사("네~", "들어가세요") 시 1점 차감 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 15점 2) 13점 3) 11점
	종료속도	종료시기	5	<ul style="list-style-type: none"> 1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 5점 2) 4점 3) 3점
전체 만족도 (5점)	통화 후 전반적 느낌		5	<ul style="list-style-type: none"> 1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 5점 2) 4점 3) 3점 4) 2점 5) 1점
평가종합 및 점검의견					

○ 방문 민원응대 서비스 점검표

점검항목	상세항목	점검내용	배점	점검유형	점수배분
환경 (5점)	사무실 환경	방문한 사무실 환경	5	1) 깨끗하고 쾌적함 2) 보통 3) 지저분하고 산만함(청소상태, 정돈상태 불량 등) ※ 청사 외관은 평가하지 않음	1) 5점 2) 3점 3) 1점
맞이 태도 (25점)	용모복장	응대직원의 용모, 복장	5	1) 단정함 2) 보통 3) 불량함(지저분한 두발, 불쾌한 냄새, 슬리퍼 착용)	1) 5점 2) 3점 3) 1점
	맞이인사	맞이인사	10	1) 직원이 인사를 하며 친절하게 맞이함 (“안녕 하십니까” 등 인사, 시선 정면, 미소) 2) 직원이 사무적이고 형식적인 태도로 맞이함 3) 직원이 권위적이고 고압적인 태도로 맞이함 4) 아무도 맞이하는 사람이 없음	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
	응대태도	방문목적 문의	5	1) 직원이 방문목적을 공손히 묻고 안내 2) 직원이 방문목적의 성의 없이 물어본 후 안내 (물어보지 않을 경우도 포함)	1) 5점 2) 2점
	자리권유	자리권유	5	1) 직원이 자리를 권함(다른 민원인이 앉아 있어 어쩔 수 없는 경우나 의자가 없는 경우 포함) 2) 직원이 자리를 권하지 않음	1) 5점 2) 2점
상담 태도 (50점)	공손한 어투	공손한 어투 사용	10	1) 공손하고 정중한 어투로 응대 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 ※ 민원창구의 대기인원수 고려 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
	경청태도	상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부	10	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
	적극적 안내	민원인 문의에 대한 적극적인 안내	15	1) 문의사항에 대한 충분한 안내 외 부가적 사항에 대한 적극적 안내 2) 부가적 안내는 없지만 문의사항에 대해서 비교적 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내 4) 답변을 피하거나 빨리 끊으라고 독촉하는 경우	1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점

	자료전달	상담 시 언급한 전화번호 등에 대한 자료 제공	5	<ul style="list-style-type: none"> 1) 민원인에게 건네줌(메모나 자료가 필요 없는 경우 포함) 2) 구두로만 알려줌 3) 민원인에게 건네주지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 5점 2) 3점 3) 1점
	상담태도	상담태도	10	<ul style="list-style-type: none"> 1) 민원인이 원하는 시간만큼 충분히 상담 2) 상담 중 급하게 서두르거나 시계를 보거나 다리를 떨거나 등의 행동을 해서 민원인이 불안감을 느끼게 함 3) 민원인의 말을 자르고 상담 종료 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 10점 2) 6점 3) 4점
종 결 태 도 (15점)	종료인사	추가질문 여부 확인 및 종료인사	15	<ul style="list-style-type: none"> 1) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말함 2) 추가문의여부 확인, 종료인사 중 한 가지만 말함 3) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말하지 않음 ※ 추가문의여부 확인 예시 : "더 궁금하신 점 있으십니까?", "궁금한 점 해결 되셨습니까?", "추후 궁금하신 점 있으시면 연락주세요." ※ 종료인사 예시 : "감사합니다", "수고하세요" ※ 불완전한 종료인사("네", "들어가세요") 시 1점 차감 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 15점 2) 13점 3) 11점
전 체 만 족 도 (5점)	방문 후 전반적 느낌		5	<ul style="list-style-type: none"> 1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 5점 2) 4점 3) 3점 4) 2점 5) 1점
평가종합 및 점검의견					