

2016년도 윤리경영 추진사업

【 고객만족처 】

■ 윤리목표 : 투명/나눔/그린/행복경영 중 선택

1. 계약업체 상시 모니터링

투 명 - 1 | 고객만족처

사업개요	<ul style="list-style-type: none">계약과정에 대한 민원처리 공정성 및 친절도 측정
추진계획	<ul style="list-style-type: none">평가시기 : 매월(2016.1월~12월)평가대상 : 계약업체(물품/공사/용역/기타)평가방법 : 전화를 통한 설문조사평가내용<ul style="list-style-type: none">계약과정상 민원처리 공정성에 대한 설문조사계약담당자에 대한 친절도에 대한 설문조사공사에 대한 전반적 만족도 및 건의사항에 대한 설문조사
기대효과	<ul style="list-style-type: none">공사의 계약과정상 민원처리 공정성 및 친절도에 대한 진단계약과정상 불편개선사항 발굴

2. 시민안전모니터링단 운영

행 복 - 1 | 고객만족처

사업개요	<ul style="list-style-type: none">일방적인 고객의견 수렴에서 벗어난 쌍방향 소통을 통한 행복경영 운영
추진계획	<ul style="list-style-type: none">운영기간 : 2016.3월~11월운영인원 : 100명운영방식 : 무보수 명예직(활동우수자 포상)활동내용<ul style="list-style-type: none">자유모니터링(지하철 이용환경에 대한 개선의견 등)과제모니터링(시민의견수렴 설문참여, 지하철이벤트 참여 등)
기대효과	<ul style="list-style-type: none">시민고객과의 공유와 소통을 통한 안전네트워크 구축고객의견 수렴을 위한 다양한 접수채널 확보