

전자교육일지

부서 : 전기기계부 직위 : 대리 성명 : 이승훈 전화번호 : 02-6311-3080

등록번호: 기술지원단-4431

결재일자: 2016.04.08.

시행일자:

공개구분: 대시민공개

문서보존기간: 5년

수신자: 내부결재

제목: 2016년 고객만족도 조사 관련 특별교육

대리	부장	단장
이승훈	문봉남	04/08 김영식

작성자	이승훈/대리/전기기계부	작성일	2016-04-08
교육일시	2016-04-08	교육대상	총원 : 136명
교육시간	1 분		
교육참석대상			
교관	직위:단장 성명: 김영식		

1. 고객만족처-1285(2016.04.05) 『2016년 행정자치부 고객만족도조사 일정 및 주의사항 알림』 과 관련입니다.

2. 2016년 행정자치부 고객만족도 조사 일정, 위치, 조사방법 및 부정행위 방지를 위한 특별교육을 아래와 같이 실시하고자 합니다.

가. 교육기간 : 2016. 4. 8(금) 16:00~16:30

나. 교육인원 : 기술지원단 직원 136명(휴직자 3명 제외)

다. 교육장소 : 기술지원단 사무실

라. 교육방법 : 집합교육 후 전자교육일지 공람

마. 교육내용 : 고객만족도 조사 일정 등 전반사항과 기간중 부정행위 방지

1) 조사기간 : 2016. 4. 14.(목) ~ 6.19.(일),기간 중 주말포함 약 1주일

2) 조사위치 : 역사 출구 밖

3) 조사방법 : 조사원 1:1 설문지 면접

4) 조사대상 : 5~8호선 주 2회 이상 이용고객

5) 표 본 수 : 600샘플(10개역 각 60표본씩 조사)

6) 기간 중 부정행위 방지를 위한 내용

- 고객만족도조사 사장 서약서 주요내용

- ① 고객만족도 조사기간 중에 고객만족도 조사와 관련한 안내문 발송, 워크숍 개최 등 고객만족도 조사에 영향을 줄 수 있는 일체의 행위금지
- ② 고객만족도조사를 담당하는 관계자에 대한 금품, 향응제공 등 불공정한 행위금지
- ③ 면접조사원을 안내 또는 동행하거나 불필요한 편의 제공 금지
- ④ 기타 고객만족도조사 시 직원, 가족이 참여하는 등 조사결과에 영향을 미치는 일체의 불공정 행위 금지

일체의 불공정 행위 금지

- 서약서 위반시 페널티 부여

- ① 경영평가 등급은 원칙적으로 '마' 등급 부여
- ② 조사 중간에 적발될 경우 만족도조사를 즉시 중단하고, 만족도 조사는 0점 처리
- ③ 경영평가완료 후 적발될 경우에도 페널티 부여

끝.