



서울특별시도시철도공사

수신자 내부결재
(경유)

제목 2017년 6월 고객의소리(VOC) 예보사항 보고

1. 고객만족처-692호(2017.2.23) 『2017년 고객의소리(VOC)예보제 운영계획보고』와 관련입니다.

2. 위 호와 관련하여 2017년 6월 고객의소리(VOC) 예보사항을 다음과 같이 보고합니다.

○ 예보사항

구 분	내 용
날씨전망	○ 기상청 장기예보 - 월간 종합 날씨전망 - 주간 평년대비 기온 및 강수량 예상
불만성 VOC TOP10	○ 3개년 평균대비 발생주의보(경계/주의/양호) 운영 - 경계주의보 : 열차내 덩다 등 1개 분야 - 주의주의보 : 열차내이동상인 등 2개 분야 - 양 호 : 열차내질서기타 등 4개 분야
참고사항	- 6월 수도권 주요행사 일정, - '14~'16(3개년) 열차내 덩다/춤다 발생 추이
분야별 예보	○ 고객, 운전, 차량, 기술분야별 예보사항

○ 세부사항 : 붙임 참조

○ 행정사항

- 전부서 대상 문서시행(고객만족처)
- SMATR 팝업창 게시(정보화기획처)

붙임 : 2017년 6월 고객의소리(VOC) 예보사항 1부. 끝.

사원 **채현수**

부장 **장종근**

처장 05/23
김성은

협조자

시행 고객만족처-1660 (2017.05.23.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346/http://www.smrt.co.kr

전화 02-6311-2543 전송 02-6311-4283 / 2140150@smrt.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격