

2016년 1/4분기 고객센터서비스현장 이행표준 추진실적

□ 전략방향 : 안전을 최우선으로 하는 지하철

전략목표	이행표준	관리지표	목표(2016년)	추진실적	관리부서
부적격 승무 예방	열차 운행 전 승무원 건강 유지	승무적합성 검사	621,568 회	157,702 회	운전처
비상사태 대응력 향상	신속한 비상(대처) 안내방송	방송횟수	408,011 회	101,130 회	운전처

□ 전략방향 : 시간을 지키는 지하철

전략목표	이행표준	관리지표	목표(2016년)	추진실적	관리부서
열차지연 최소화	계획된 열차의 정시 운행	열차 운행 정시성	연 837,832 회	209,738회	운전처 (종합관제소)

□ 전략방향 : 쾌적하고 편리한 지하철

전략방향	이행표준	관리지표	목표(2016년)	추진실적	관리부서
열차 내 조도 및 온도 적정유지	차내 온도 적정 유지 - 동절기 18~20℃ - 하절기 24~26℃	차내 온도 모니터링 실시	144 회	48 회	운전처

□ 전략방향 : 고객중심의 친절한 지하철

전략방향	이행표준	관리지표	목표(2016년)	추진실적	관리부서
고객친절도 향상	고객맞이 친절도 향상	승무 前 용모, 복장 점검	310,784 명	78,851 회	운전처