

등록번호	영업처-7264
등록일자	2016.05.17.
결재일자	2016.05.18.
공개구분	대시민공개

차장	차장	고객지원팀장	처장
우미경	김성태	김봉철	전결 05/18 이권수
협조자	팀장(업무대행) 팀장(업무대행)	임생봉 심원석	

2016년 VOC 포상 계획(안)

2016. 5.

I 2016년 주요 변경사항

< 기본 방향 >

- ◆ (예산 조정) 공사 경영현황 반영
 - ◆ (포상 신설) 불편민원 감축 노력 반영 및 협력업체 직원 격려방안 마련
- ※ 2016년 고객만족도 목표 미달성시 심의반에서 포상금 지급 여부 및 범위 결정

가. 포상금 및 포상시기 조정

- 포상금: 12,200천원 ⇒ **8,000천원**(▽4,200천원)
- 포상시기: 년 2회(상,하반기) ⇒ **년 1회**

나. 포상 신설

- **콜센터 불편민원 감축 우수부서**(3부서)
 - 최우수 1,000천원(사장표창), 우수 800천원(사장표창), 장려 500천원
- **협력업체 모범직원**(2명) ☞ 콜센터 및 고객플라자 직원
 - 모범직원: 사장표창

II VOC 포상 계획(총괄)

(단위: 명, 개, 천원)

구 분	2016년				2015년				
	표 창	포 상			표 창	포 상			
		부 서	직 원	금 액		부 서	직 원	금 액	
계	11	10	10	8,000	9	16	34	12,200	
통합민원 답변처리 우수부서	시장 1 사장 1	3		3,000	시장 1 사장 2	6		3,600	
콜센터	불편민원 감축 우수부서(신설)	사장 2	3	2,300					
	민원처리	우수부서	사장 1	4	1,200		8		3,800
		우수직원			4	600	사장 2		14
칭찬민원 우수직원	사장 2		4	600			14	1,400	
VOC 개선 우수부서(폐지)					사장 2	2		1,000	
전직원모니터제도 우수직원	사장 2		2	300	사장 2		6	1,000	
협력업체 모범직원(신설)	사장 2								

2016년 VOC 포상 계획(안)

고객 불편 최소화 및 민원서비스 품질 향상을 위한 VOC 포상 시행으로 고객만족도 제고에 기여코자 함

I 관련근거

- 2015년 11월 확대간부회의 보고(2015.11.30.)
 - 통합민원 답변만족도 중점관리, 콜센터 5대 불편민원 10% 감축 추진
 - 콜센터 상담원 사기진작 방안(포상) 건의 등
- 2016년 포상 운영 계획 알림(인사처-1943호, 2016.03.16.)
- 2016년도 성과관리계획 통보(기획전략처-2234호, 2016.04.08.)
 - 공통지표(상생협력추진실적): VOC 처리기간 및 답변만족도
 - 고유지표(고객만족도 점수): CS개선과제 달성률(콜센터 민원건수)

II 2015년 VOC 포상 결과

- 평가기간: 2014. 12. 1. ~ 2015. 11. 30.
- 평가방법: 실적평가
 - ※ VOC 개선 우수부서 '개선실적 노력도' 는 심의반 정성평가
- 평가결과

(단위: 명, 개, 천원)

구 분	표 창	포 상			비 고
		부 서	직 원	금 액	
계	9	16	34	12,200	
통합민원 답변처리 우수부서	시장 1				차량처
	사장 2	6		3,600	영업처, 차량처, 운전처
콜센터 민원처리	우수부서	8		3,800	동작서비스센터, 신청차량사업소 등 8부서
	우수직원	사장 2	14	1,400	수서승무사업소 북병설 등 14명
칭찬민원 우수직원			14	1,400	성수역 류기동 등 14명
VOC 개선 우수부서	사장 2	2		1,000	한성대서비스센터, 시설처
전직원모니터제도 우수직원	사장 2		6	1,000	사당(2)역 김광범 등 5명

Ⅲ

2016년 주요 변경사항

< 기본방향 >

◆ (예산 조정)공사 경영현황 반영

◆ (포상 신설)불편민원 감축 노력 반영 및 협력업체 직원 격려방안 마련

※ 2016년 고객만족도 목표 미달성시 심의반에서 포상금 지급 여부 및 범위 결정

가. 포상금 및 포상시기 조정

○ 포상금: 12,200천원 ⇒ 8,000천원(▽4,200천원)

※ 개인 포상금(문화상품권): 100천원 ⇒ 150천원(+50천원)

○ 포상시기: 년 2회(상,하반기) ⇒ 년 1회

나. 포상 신설

○ 콜센터 불편민원 감축 우수부서(3부서)

- 최우수 1,000천원(사장표창), 우수 800천원(사장표창), 장려 500천원

○ 협력업체 모범직원(2명) ☞ 콜센터 및 고객플라자 직원

- 모범직원: 사장표창

다. 포상금 지급 결정 위한 심의반 운영

○ 심의반

- 구성인원: 4명(심의반장: 영업처장, 심의자: 영업처 팀장 3명)

- 역할: 2016년 고객만족도 목표 달성도 등을 참고하여 포상금 지급 여부 및 범위 결정

- 심의방법: 심의자 개별 평가 → 심의반에서 최종 결정

Ⅳ

VOC 포상 계획

가. 포상시기: 2016.12월

나. 평가기간: 2015. 12. 1. ~ 2016. 11. 30.

※ 콜센터 불편민원 감축 우수부서 및 협력업체 모범직원 평가기간: 2016. 1. 1. ~ 11. 30.

다. 평가방법: 정량평가

라. 총괄요약

(단위: 명, 개, 천원)

구 분	표 창	포 상			비 고	
		부 서	직 원	금 액		
계	9	10	10	8,000	-	
통합민원 답변처리 우수부서	시장 1 사장 1	3		3,000	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 평가(100점): 처리기간(30점) 답변만족도(50점) 처리건수(20점) ◦ 포상: 최우수(1) 1,500천원(시장표창) 우 수(1) 1,000천원(사장표창) 장 려(1) 500천원 	
콜센터	불편민원 감축 우수부서 (신설)	사장 2	3	2,300	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 평가(100점): 콜센터 불편민원 감축률(80점) 다빈도민원 스토리홍보 협조실적(20점) ◦ 포상: 최우수(1) 1,000천원(사장표창) 우 수(1) 800천원(사장표창) 장 려(1) 500천원 	
	민원 처리 (현업)	우수 부서	사장 1	4	1,200	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 평가: 유실물, 질서저해, 토사물 등 처리실적 ◦ 포상: 최우수(4) 300천원/1부서 (영업 3, 그외 1) ※ 영업: 급지별로 1부서씩 선정 ※ 표창: 최다 실적부서 직원
		우수 직원		4	600	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 평가: 유실물, 질서저해, 토사물 등 처리실적 ◦ 포상: 최우수(4) 150천원/1인 (영업 3, 그외 1) ※ 영업: 급지별로 1명씩 선정
칭찬민원 우수직원	사장 2		4	600	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 평가: 칭찬민원 실적(통합민원+콜센터) ◦ 포상: 최우수(2) 사장표창(영업 1, 그외 1) 우 수(4) 150천원/1인(영업 2, 그외 2) 	
전직원모니터제도 우수직원	사장 2		2	300	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 평가: 열차내 서비스 개선사항 현장조치 및 신고실적 ◦ 포상: 최우수(2) 사장표창 우 수(2) 150천원/1인 	
협력업체 모범직원 (신설)	사장 2				<ul style="list-style-type: none"> ◦ 평가(100점) <ul style="list-style-type: none"> - 콜센터 상담원: 업무능력(70), 근속(20), 칭찬민원(10) - 고객플라자 안내원: 근속(80), 칭찬민원(20) ◦ 포상: 모범직원(2) 사장표창 	

V

세부 계획

가. 통합민원 답변처리 우수부서

구 분	2016년	2015년																				
대 상	(년)민원처리건수 100건 이상 부서 ※ 2015년 9개 부서	(반기) 민원처리건수 50건 이상 부서																				
규 모	3부서 3,000천원 / 표창(시장,사장) 2명 - 최우수 1,500천원(시장표창) - 우수 1,000천원(사장표창) - 장려 500천원	(반기) 3부서 1,800천원 / 사장표창 1명 - 최우수 1,000천원(사장표창) - 우수 500천원 - 장려 300천원																				
평가방법	<table border="1"> <thead> <tr> <th>평가항목</th> <th>점 수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 처리기간</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>② 답변만족도</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>③ 처리건수</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	평가항목	점 수	① 처리기간	30	② 답변만족도	50	③ 처리건수	20	계	100	<table border="1"> <thead> <tr> <th>평가항목</th> <th>점 수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 처리기간</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>② 답변만족도</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>③ 처리건수</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	평가항목	점 수	① 처리기간	20	② 답변만족도	60	③ 처리건수	20	계	100
	평가항목	점 수																				
	① 처리기간	30																				
	② 답변만족도	50																				
	③ 처리건수	20																				
계	100																					
평가항목	점 수																					
① 처리기간	20																					
② 답변만족도	60																					
③ 처리건수	20																					
계	100																					
※ 동점자 처리: ①답변만족도 ②처리기간 ③처리건수		※ 동점자 처리: 좌동																				
※ 세부 평가방법 붙임 참조																						

나. 콜센터 불편민원 감축 우수부서(신설)

구 분	내 용								
대 상	콜센터 10% 감축 대상민원 및 관계부서 ※ 대상민원: 전동차냉난방(덥다, 춥다) 열차 내 질서저해, 열차지연, 열차 내 환경(토사물/오물), 열차 내 시설물(객실행선안내게시기), 역사 내 시설물(승강설비 고장관련) ※ 관계부서: 영업처, 운전처, 차량처, 시설처, 설비처, 부대사업처, 종합관제소								
규 모	3부서 2,300천원 / 사장표창 2명 - 최우수 1,000천원(사장표창) - 우수 800천원(사장표창) - 장려 500천원								
평가방법	<table border="1"> <thead> <tr> <th>평가항목</th> <th>점 수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 콜센터 불편민원 감축률</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>② 다빈도 민원 스토리홍보 협조실적 (홍보자료 연간 제출건수)</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	평가항목	점 수	① 콜센터 불편민원 감축률	80	② 다빈도 민원 스토리홍보 협조실적 (홍보자료 연간 제출건수)	20	계	100
	평가항목	점 수							
	① 콜센터 불편민원 감축률	80							
	② 다빈도 민원 스토리홍보 협조실적 (홍보자료 연간 제출건수)	20							
계	100								
※ 동점자 처리: ① 불편민원 감축률 ② 다빈도 민원 스토리홍보 협조실적 점수									
※ 세부 평가방법 붙임 참조									

다. 콜센터민원 처리 우수부서

구 분	2016년	2015년
대 상	콜센터민원 처리 협조 부서 (유실물, 질서저해, 교통약자서비스, 토사물)	좌 동
규 모	4부서 1,200천원 / 사장표창 1명 - 최우수 300천원/1부서(영업 3, 그외 1) ※ 영업: 급지별로 1부서씩 선정 ※ 표창: 최다 실적부서 직원	(반기) 4부서 1,900천원 - 영업분야(3) 최우수 500천원/1부서 ※ 급지별로 1부서씩 선정 - 그외분야(1) 최우수 400천원
평가방법	(영업분야) 콜 처리건수×처리직원/현원 (그외분야) 콜 처리건수 ※ 동점자 처리: ① 유실물 ② 질서저해 ③ 교통약자서비스 ④ 토사물	(영업분야) 칭찬실적 50%+콜 처리실적 50% ※ 칭찬: 칭찬건수×칭찬직원/현원 콜 처리: 콜 처리건수×처리직원/현원 (그외분야) 칭찬실적 50%+콜 처리실적 50% ※ 칭찬: 칭찬건수, 콜 처리: 콜 처리건수

라. 콜센터민원 처리 우수직원

구 분	2016년	2015년
대 상	콜센터민원 처리 협조 직원 (유실물, 질서저해, 교통약자서비스, 토사물)	좌 동
규 모	4명 600천원 - 최우수 150천원/1인(영업 3, 그외 1) ※ 영업: 급지별로 1명씩 선정	(반기) 7명 700천원 / 사장표창 1명 - 최우수 100천원/1인(영업 6, 그외 1) ※ 영업: 급지별로 2명씩 선정
평가방법	콜 처리건수 ※ 동점자 처리: ① 유실물 ② 질서저해 ③ 교통약자서비스 ④ 토사물	좌 동

마. 칭찬민원 우수직원

구 분	2016년	2015년
대 상	통합민원 및 콜센터 접수 칭찬직원	좌 동
규 모	4명 600천원 / 사장표창 2명 - 최우수(2) 사장표창(영업 1, 그외 1) - 우 수(4) 150천원/1인(영업 2, 그외 2)	(반기) 7명 700천원 - 최우수 100천원/1인(영업 4, 그외 3)
평가방법	(영업분야) 칭찬건수(통합민원+콜센터) ※ 동점자 처리: ① 유실물 ② 친절안내 ③ 사번 (그외분야) 칭찬건수(통합민원+콜센터) ※ 동점자 처리: ① 안내방송 ② 친절안내 ③ 사번	(영업분야) 통합민원 칭찬건수 ※ 동점자 처리: 좌 동 (그외분야) 좌 동

바. 전직원모니터제도 우수직원

구 분	2016년	2015년
대 상	고객 불편사항 사전 제거 및 신고 직원	좌 동
규 모	<u>2명 300천원 / 사장표창 2명</u> - 최우수(2) 사장표창 - 우 수(2) 150천원/1인	(반기) 3명 500천원 / 사장표창 1명 - 최우수(1) 200천원(사장표창) - 우 수(2) 150천원/1인
평가방법	열차내 서비스 개선사항 현장조치 및 신고실적 ※ 동점자 처리 ① 열차내 질서저해(추방 등) ② 열차내 불법광고지 제거 ③ 열차내 시설물 조치(신고)	좌 동

사. 협력업체 모범직원

구 분	내 용																					
대 상	콜센터 및 고객플라자 직원																					
규 모	<u>모범직원(2명) 사장표창</u>																					
평가방법	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>평가항목</th> <th>계</th> <th>업무능력</th> <th>근 속</th> <th>칭찬민원</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>콜센터 상담원</td> <td></td> <td rowspan="2">100</td> <td>70</td> <td>20</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>고객플라자 안내원</td> <td></td> <td>-</td> <td>80</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	구 분	평가항목	계	업무능력	근 속	칭찬민원	콜센터 상담원		100	70	20	10	고객플라자 안내원		-	80	20				
	구 분	평가항목	계	업무능력	근 속	칭찬민원																
	콜센터 상담원		100	70	20	10																
고객플라자 안내원		-		80	20																	
※ 고객플라자 안내원은 서울시 주관 방문민원응대서비스 점검결과 당해연도 '우수기관' 으로 선정시 1명 포상 ※ 세부 평가방법 붙임 참조																						

붙임: 2016년 VOC 포상 항목별 평가기준. 끝.