

First In Excellent Service Quality!



수신 군산시수도사업소 기관장

(경유)

제목 한국서비스품질우수기관 인증 최종 결과 통보

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 귀 기관의 '한국서비스품질우수기관인증' 신청에 따른 최종 심의결과 '적합'기관으로 평가되었음을 알려드립니다.

첨부 : 평가보고서 1부

인증서 국문, 영문 각1부. 끝.

사단법인 한국서비스진흥협회장



수신자

전 결 11.1

담당자 김지휘

사무국장 전우재

회장 권영민

협조자

시행 한서 18-SQ0109-7호 (2018년 11월 1일) 접수

우 08507 서울특별시 금천구 가산디지털1로 142, 더스카이밸리1차 1018, 1019호 / [www.koas.or.kr](http://www.koas.or.kr)

전화 02-554-4890~1 전송 02-2067-3099 / [koas@koas.or.kr](mailto:koas@koas.or.kr)

/ 공개

# 평가 보고서

현장평가 - 공통  
[군산시수도사업소]

현장평가				
심사항목	국헌정	운영선		평균
1	136	138.5		137.25
2	135			135.00
3	86			86.00
4	177			177.00
5		89.8		89.80
6		91.2		91.20
7		178.4		178.40
총점(1,000점)				894.65
800점 환산점수				<b>715.72</b> (89.47%)

## 한국서비스품질 우수기업 인증 현장평가 심사보고서 - 심사총평

심사기업	군산시수도사업소	심사일	2018년 10월 24일
평가위원	국 헌 정		

1. 군산시 수도사업소 수도과는 약 27만3천명의 군산시민의 젓줄인 상수도 공급과 이를 유지관리 서비스를 총괄하는 기관으로, 수도사업소 동태문 소장은 먹는 물이 시민생활에 가장 기본적인 요소이며 “인간의 생명과 삶의 질 향상”에 직결된다는 점을 깊이 인식하고 있음. 「시민을 먼저 생각하는 수도사업소, 깨끗하고 안전한 수돗물을 공급하는 수도과!」라는 슬로건을 내세워 43명의 수도과 전원에게 서비스 정신을 주지시키고 전국 지방자치단체에서 국내 최고의 서비스 우수기관을 구축하기 위해 노력하고 있는 것으로 평가됨.

2. 군산시 수도사업소는 행정자치부가 전국 340개 공기업을 대상으로 실시한 지방공기업 경영평가에서 4년 연속 우수등급에 선정될 정도로 서비스 경영이념이 정착되어 모든 구성원이 수도사업소의 자부심을 갖고 신뢰와 혼을 담은 봉사 정신으로 고객감동과 고객가치 향상을 위한 업무에 임하고 있음. 또한 사회에 공헌하는 기관의 사명을 전 직원에게 주지시키고 있으며, 맑은 물 공급서비스 현장과 시민공동체 현장을 군산시장의 시정방침으로 제정하여 지속적으로 실천하고 있음.

3. 수도과는 “먹는 물 관리로 시민의 안전과 삶의 질 향상에 기여”라는 CS 비전과 “맑은 물의 안정적 공급 및 깨끗한 수질관리로 쾌적한 환경조성”이라는 CS 목표를 수립하고 있으며, 이러한 목표에 따라 각 부서도 전략과제 실행 로드맵을 수립하고 일정계획에 따라 이를 실천한 실적과 자료를 확인할 수 있었음. 또한 2018년 서비스품질 목표와 측정방법을 계수화하기 위한 지표는 체계적으로 수립되어 있는 것으로 평가됨.

4. 고객과 시장환경정보에 관한 분류체계를 “거시환경 분석, 국내 산업환경 분석, 고객·시장 Need 분석, 고객의 정의” 등 4개 분야로 구분하고 각 분야별로 세부사항을 명시하였음. 상수도 고객을 공장, 군부대, 섬지역, 일반개인, 기타 등으로 분류하여 요금 체계, 수용가수, 매출실적 등을 분석할 수 있도록 전산시스템은 구비하고 있으나 다양한 정보를 가공하여 활용하고 있지 못한 것으로 나타남.

5. 군산시 수도과는 고객접점 네트워크가 구축되어 있고, 각 분야별로 VOC 운영프로세스가 체계적으로 수립되어 있음. 특히 공공부문분야의 최고수준의 고객만족도(CSD)를 달성하기 위해 군산시에 매설되어 있는 모든 수도관을 “Block System”으로 구축하여 수용가별 특화된 서비스를 제공하기 위해 현재 진행 중에 있음. 또한 다양한 방법으로 고객만족도 및 니즈를 파악하고 이를 경영활동에 반영하기 위해 “서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족, 전반적 만족” 5개 부문으로 나누어 매년 외부기관에 고객만족도 조사를 의뢰하여 고객중심 경영정착에 활용하고 있음.

# 한국서비스품질 우수기업 인증 현장평가 심사보고서

- 세부 심사 항목 평가 -

## 1. 리더십

### 1-1. 서비스 경영철학

#### ▶ 평가내용

군산시 수도사업소 수도과장은 「시민을 먼저 생각하는 수도사업소, 깨끗하고 안전한 수돗물을 공급하는 수도과!」라는 슬로건을 바탕으로 43명의 수도과 전원에게 서비스 정신을 주지시키고 국내 최고의 서비스 우수기관을 구축하기 위해 노력하고 있음. 또한 모든 구성원이 수도과의 고객감동과 고객가치를 실천하기 위해 노력하고 있음.

#### ▶ 개선점

강임준 군산시장의 “시민과 함께하는 자립도시 군산”이라는 비전을 달성하기 위해 수립한 5가지의 시정방침과 수도사업소 수도과의 운영방침을 연계하여 방침전개를 수립할 필요가 있음. 예를 들면 군산시장 5가지 시정방침 중 “더불어 쾌적한 도시”를 상위방침으로 하고, 하위방침으로 수도과에서 수립한 “군산시민의 생명과 삶의 질 향상을 위한 깨끗하고 안전한 수돗물 공급”으로 연계하여 수도과 본연의 세부 운영계획을 짜임새 있게 전개한다면 전체의 방침체계가 완성될 수 있다고 봄.

### 1-2. 서비스 리더십과 기업문화

#### ▶ 평가내용

군산시 시정방침을 통해 정책을 수립하고 실행을 통하여 매월, 매주 등 다양한 회의를 통해 현장과 소통하는 채널을 갖추고 시민의 소리를 청취하고 있으며, 이를 정책에 반영하여 화합의 리더십을 전개하고 있음.

#### ▶ 개선점

보다 효율적으로 시민과 소통하기 위해 군산시 수도과는 별도의 독립된 웹사이트를 구축하여 민원인과 직접 접촉하고 제시된 불만을 신속하게 처리할 수 있는 방안이 제시되어야 할 것임(내년도에 예산을 반영하여 실시 예정).

### 1-3. 기업윤리와 사회적 책임

#### ▶ 평가내용

군산시 수도과는 공무원 실천 강령에 따라 윤리경영을 실현하고 있으며, 특히 2017년 4월 26일 고군산 장자도리에서 청렴결의대회와 교육행사를 통해 반부패 청렴실천을 결의하였음.

## 2. 서비스품질 경영전략

### 2-1. 서비스품질 목표 및 수립체계

#### ▶ 평가내용

수도과는 “먹는 물 관리로 시민의 안전과 삶의 질 향상에 기여”라는 CS 비전과 “맑은 물의 안정적 공급 및 깨끗한 수질관리로 쾌적한 환경조성”이라는 CS 목표를 수립하고 있으며, 이러한 목표에 따라 각 부서는 전략과제 실행 로드맵을 수립하고 일정계획에 따라 이를 실천한 실적과 자료를 확인할 수 있었음. 또한 2018년 서비스품질 목표와 측정방법을 계수화하기 위한 지표는 체계적으로 수립되어 있는 것으로 평가됨.

#### ▶ 개선점

CS 전략실행 로드맵에 따라 사업실행계획 및 서비스 품질목표에 대해 분기 또는 월별로 평가실적을 검토하고 분석한 활동을 확인 할 수 없었음. 평가에 대한 계획은 적어도 월 단위 또는 적어도 분기 단위별로 실적을 실제로 평가 및 분석하여 미흡하거나 부족한 사항을 피드백하여 지속적인 개선하도록 하는 노력이 필요함.

### 2-2. 서비스품질 실천계획 수립 및 전개

#### ▶ 평가내용

중장기 경영전략 및 서비스 품질경영 관련 추진목표를 설정하고 있으며, 성과현황을 점검하여 차년도 경영목표 수립에 반영 및 피드백하는 절차를 수립하고 있음. 각 부문별로 세부 평가체계를 갖추고 현장대응팀과 차량점검반을 중심으로 외부고객과 내부고객에 대한 관리지침을 수립하고 VOC의 점진관리와 고객 불만처리 요령 등을 교육 및 실천하는 체계를 확보하고 있음.

### 2-3. 서비스 품질평가 체제와 활용

#### ▶ 평가내용

SWOT 분석을 통해 수도사업소 전반의 발전과 문제점을 개선하려는 의지와 노력이 엿보이며, 수도서비스 향상을 위한 투자가 구체적으로 이루어지고 있음. 고객정보 수집과 활용을 위해 기본적인 프로세스를 구축하고 있으며 정기적으로 상수도시설과 유지관리에 대한 실태조사보고서, 수도사업소 시정백서, 운영보고서 등을 통해 품질 평가를 시행하고 있음.

### 3. 고객 및 시장정보 시스템

#### 3-1 고객과 시장에 대한 구분체계

##### ▶ 평가내용

고객과 시장환경정보에 관한 분류체계를 “거시환경 분석, 국내 산업환경 분석, 고객·시장 Need 분석, 고객의 정의” 등 4개 분야로 구분하고 각 분야별로 세부사항을 명시하였음. 특히 상수도 고객을 공장, 군부대, 섬지역, 일반개인, 기타 등으로 분류하여 요금체계, 수용가수, 매출실적 등을 분석할 수 있도록 전산시스템을 구비하고 있음.

##### ▶ 개선점

군산시 수돗물 수용 고객의 분류를 검침건수별, 고객특성별, 사용량별, 요금액별, 순위별 등으로 보다 구체화하여 이에 따른 서비스 대응 및 투자순위 등에 참고하여 반영할 것을 권장함.

#### 3-2 고객정보 및 VOC 수집체계

##### ▶ 평가내용

고객 요구사항을 파악하고 서비스 제고를 위한 아이디어를 도출하여 고객응대 프로세스를 개선하는 프로세스를 구비하고 있으며, 고객이 각종 정보를 쉽고 편리하게 접근하여 이용할 수 있도록 고객중심의 수도과 홈페이지 구조 및 콘텐츠를 개발 중임.

##### ▶ 개선점

수도과 단독 홈페이지 콘텐츠 개발시 어린이, 전문가 등 정보 이용고객의 눈높이에 알맞게 구성할 것을 권고하며, 전용 정보서비스 제공시 타 지방자치단체에서 구축된 홈페이지를 벤치마킹하여 반영여부를 고려할 필요가 있음.



### 3-3 고객정보 및 VOC 대응체계

#### ▶ 평가내용

고객정보 수집 및 분석체계를 구비하고 있고, 고객의 VOC를 비상, 긴급, 일반 등 3등급으로 구분하여 대응하고 있으며, 상수도 시설 및 수돗물 수질을 정기적으로 검사하여 안전사고 예방능력을 배양하고 있음. 특히 명절 연휴기간에도 조별로 편성된 근무자들이 상수도 생활민원실을 운영하고, 겨울에는 동파예방 및 민원처리를 위해 철저한 사전예방 계획을 수립하여 안전한 수돗물 공급에 노력하고 있음.

### 3-4 고객요구사항의 해결 및 활용체계

#### ▶ 평가내용

고객 민원이 가장 많은 수돗물에 대하여 “맛, 냄새 검사프로그램”을 구축하였으며, 소규모 고객의 밀집과 관로 노후로 고객불만이 많은 지역에 긴급출동 서비스팀을 구성하여 운영하고 있음.

## 4. 고객접점 서비스 운영 관리

### 4-1 점점업무 프로세스의 고객지향성

#### ▶ 평가내용

군산시 수도과와의 고객접점 네트워크가 구축되어 있고, 각 분야별로 VOC 운영프로세스가 체계적으로 수립되어 있음. 특히 공공부문분야의 최고수준의 고객만족도(CSI)를 달성하기 위해 군산시에 매설되어 있는 모든 수도관을 “Block System”으로 구축하여 수용가별 특화된 서비스를 제공하기 위해 현재 진행 중에 있음.

#### ▶ 개선점

고객만족도 조사를 외부기관에 의뢰하여 평가하는 것도 좋은 방법이나, 자체적으로 운영하는 현장대응팀을 활용하여 민원발생과 조치시마다 간단한 설문지를 민원인에게 작성하도록 유도하여 현장의 생생한 의견을 청취하는 방안도 강구할 필요가 있음.

### 4-2 서비스표준의 설정 및 이행정도

#### ▶ 평가내용

수도과 운영전반의 “수도정비기본계획”을 구비하고 있으며, 이 계획은 각 업무

분야별로 총 12개장의 매뉴얼로 구성되어 있음. 수도과 공무원이 지켜야할 맑은 물 공급 CS 현장과 친절교육 서비스에 대한 지침이 군산시청 홈페이지에 공개되어 있어 투명경영이 실천되고 있음.

#### 4-3 고객 불만 처리 및 서비스 회복

##### ▶ 평가내용

고객의 불만이 발생하였을 경우, 현장에서 ONE-STOP 서비스가 이루어지도록 On/Off-Line 채널을 통해 고객의 소리를 접수하고, 신속·정확하게 처리할 수 있는 현장대응팀 체계를 구축하고 있음. 최근 수용가에서 수도요금을 실시간으로 모니터링이 가능하도록 홈페이지 개발과 전산시스템을 개발하기 위해 내년도 예산을 편성하였음.

##### ▶ 개선점

고객만족도를 증진하기 위해 자체적으로 목표를 정하고 정기적으로 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가고, 또한 타 자치단체 수도과와의 정보교류를 통해 고객서비스를 보다 향상시키는 방안이 필요함.

#### 4-4 서비스 프로세스 개선 및 실행

##### ▶ 평가내용

담당 계장이 서비스 프로세스의 운영성과와 효율성을 명확하게 분석하여 개선계획을 수립하고 실행하며, 수행결과를 수도과장 회의에 보고 및 발표를 통하여 모든 구성원이 정보를 공유하고 활용하도록 함.

##### ▶ 개선점

매년 실시하는 외부 고객만족도 조사결과에서 나타난 문제점에 대해 어떻게 조치 및 개선하였는지의 사항을 확인할 수 없음. 예를 들면, 수도 공사에 따른 대민 불편 사항 해소 방안이나 수돗물 안심확인제(민원인 수질검사 신청) 운영방법에 대한 구체적인 조치사항 등이 있음.

#### 4-5 제공 서비스의 안전 및 품질 시스템

##### ▶ 평가내용

수도시설과 시민의 수돗물 공급의 안전 및 보호체계가 종합적으로 구축되어 있고,

만약의 테러나 자연재해 발생에 대한 사전감지 및 예방 프로세스가 구축되어 있음.  
재난사고 발생시 즉각적인 조치를 위한 비상연락망과 대응조직과 대응업무 매뉴얼이 체계적으로 구비되어 있음.

▶ 개선점

무재해, 무사고 달성 목표를 정하고 이를 위해 재해발생 대비 훈련이나 경진대회와 같은 활동을 권장함.

## 한국서비스품질 우수기업 인증 현장평가 심사보고서 - 심사총평

심사기업	군산시수도사업소	심사일	2018년 10월 24일
평가위원	윤 영 선		

1. 군산시 수도사업소는 조직이 열린 조직, 즉 전사적인 경영시스템으로 구성되어 있어 자유롭고 효율적으로 운영되고 있음. 또한, 민주적이고 상향식 의사결정 구조를 갖추고 있어 바람직함. 정기적인 내부직원의 만족도 설문조사를 통해 각 7개부서가 안고 있는 문제점 및 개선사항에 대하여 적극적으로 해결하려는 자세로 미루어 짐작해 볼 때 향후 군산시 수도과가 나아가야 할 방향 및 중장기 전략 설정 시 크게 도움이 될 것이라 판단되며, 발전이 기대되는 공공기관임.

2. 군산시 수도사업소는 직원이 필요한 교육훈련프로그램이 있을 경우 적극적으로 지원하여 직원들의 역량강화에 힘쓰고 있는 조직 문화임. 조직원들 역시 눈치보지 않고 자신의 역량강화에 매진하고 있어 점차 조직의 생산성 및 효율성이 향상되어 가고 있음.

3. 조직이 성장하려면 내부고객 즉, 직원들의 개인적인 목표와 조직의 목표가 일치되는 MBO(Management By Objectives)의 도입이 필요함. 조직의 목표를 설정할 때 종업원이 참여하여 목표설정을 하면 조직의 목표가 달성될 때 자신의 목표도 달성된다는 동기부여를 할 수가 있음.

4. 군산시 수도사업소의 전략수립을 통한 지속적인 제도개선 노력에 대한 홍보노력을 통해 시민들과 공생하는 분위기를 만들고, 외부시선들이 군산시 및 수도사업소에 대한 좋은 이미지를 갖도록 브랜드(군산시 수돗물)에 대한 정체성도 형성해나가는 것이 중요하다고 판단됨.

## 한국서비스품질 우수기업 인증 현장평가 심사보고서

### - 세부 심사 항목 평가 -

#### 1. 리더십

##### 1-1. 서비스 경영철학

###### ▶ 평가내용

서비스품질에 대한 경영자의 비전과 목표가 확실하게 정립되어 있으며, 맑은물 공급서비스 현장은 골프장과 수영장 실사시 확인하였음.

고객에 대한 민원 및 불만사항을 즉각적으로 대응할 수 있는 조직시스템이 구축되어 있으며, 기록대장을 만들어 고객(시민들)에게 적극적 및 유연하게 대응하고 있는 것은 긍정적임.

###### ▶ 개선점

맑은물 공급서비스 현장 및 군산시 수도과의 슬로건 및 비전인 “시민이 안심하고 먹을 수 있는 물 공급”은 고객(시민)의 신뢰를 얻기 위해 가독성이 높은 위치에 부착할 필요가 있음.

##### 1-2. 서비스 리더십과 기업문화

###### ▶ 평가내용

제안제도의 정착으로 업무 이외의 아이디어 등을 제안하고 수용하려는 자세가 조직문화 전반에 형성되어 있음.

팀원과 간부들의 연2회 워크숍을 통한 현장경영 및 내부고객의 애로사항을 청취하여 경영에 반영하려는 자세가 우수함.

###### ▶ 개선점

직원 워크숍의 횟수를 상반기, 하반기로 한정하지 말고 유연하게 번개모임 등을 통해 횟수를 늘려 가는 것이 좋다고 판단됨.

조직구성원의 업무 만족도 및 업무할당에 대한 정확한 평가를 토대로 향후 토목직 계열의 직원을 보충하여야 대민 서비스 향상도 기대할 수 있을 것으로 판단됨. 또한, 수도과 내의 타 부서 업무에 대한 이해도를 증대시켜 담당자의 부재(휴가나

평가)시에도 대민 서비스 품질에 대한 수준을 유지시켜야 함.

### 1-3. 기업윤리와 사회적 책임

#### ▶ 평가내용

시에서 실시하는 종합감사 외에 기관장의 업무추진비를 분기별로 외부에 공개하여 투명경영을 실천하고 있으며, 계약을 할 경우에도 현황 및 정보공개를 의무화하여 투명성을 높이고 있음.

## 5. 인적자원 및 조직관리

### 5-1. 직원의 교육훈련 및 인재육성

#### ▶ 평가내용

교육훈련프로그램에 대한 연간계획(80시간)이 수립되어 있고 사이버교육(e-learning)이 기본적으로 수립되어 있음.

업무매뉴얼이 제작 및 비치가 되어 있어 조직원의 이탈이 생기거나 보직 변경 시 원활한 업무인수인계가 가능하게 되어 있음.

#### ▶ 개선점

직원들의 전사적품질관리(TQM)에 대한 교육과 전사적보전관리(TPM)에 대한 교육을 받아서 타 지자체의 직원들 보다 한 단계 성숙한 업무 능력을 보유하기를 권고함.

### 5-2. 직원의 동기부여 및 참여

#### ▶ 평가내용

조직원의 동기부여를 위한 경영자의 노력이 가시적인 성과를 보고 있는 것으로 판단됨. 현재 공무원노동협동조합(노사협의회)이 운영되고 있음.

### 5-3. 직원의 복리후생 및 만족

#### ▶ 평가내용

조직원을 위한 복리후생은 일반적으로 공무원 급여규정에 나와 있는 정도로 파악됨. 또한 60세까지 정년이 보장되어 안정된 조직문화를 구축하고 있다고 판단됨.

#### ▶ 개선점

친절 우수사원 포상 및 서비스 우수 직원 제도를 신설하여 포상하는 제도를 도입하는 것도 조직의 서비스 품질 향상에 기여 할 수 있음.

#### 5-4. 협력업체 관리 및 지원체계

##### ▶ 평가내용

서비스개선을 위해 타 기관(한국수자원공사)과의 협의회를 잘 구성하고 있으며, 잘 유지 하고 있음. 고객서비스를 개선하기 위해 5천명을 한 블록으로 묶어 12개 업체를 연초에 선정하여 현장에서 발생하는 누수 및 단수에 대한 고객의 목소리를 개선하려는 피드백 대응속도와 성과는 타 지자체에 비해 우수함.

##### ▶ 개선점

지역 대학과의 업무협약을 통해 외부 전문가의 도움을 받아 수질 안전 및 개선을 해나가는 시스템을 구축해 나가야 함.

### 6. 효과적인 자원의 활용

#### 6-1. 재무적 자원의 활용과 관리

##### ▶ 평가내용

제약된 자원(직원43명)하에서 고객에 대한 서비스 품질 수준을 높이기 위한 노력 등이 현장실사시 확인되었으며, 세입/세출의 비율 역시 비용보다 수익이 발생하는 긍정적인 상황으로 판단됨.

##### ▶ 개선점

최근 현대 중공업 및 지엠대우 사업의 철수로 인해 영업 수익이 2017년 기준 32억원 감소 한 것에 대한 대응책을 마련해야 한다고 보여짐.

#### 6-2. 시설환경의 유지관리 및 개선

##### ▶ 평가내용

수돗물에 대한 위생검사를 철저하게 진행하고 있음을 현장 검증에서 보게 되었으며, 배수지에 대한 일반시민들의 입출입을 매뉴얼에 따라 철저히 준수하고 있음.

#### 6-3. 정보와 지식관리

▶ 평가내용

고객가치를 증대하기 위한 브레인스토밍을 주기적으로 실시하고 있고 여기에서 나온 결과물들은 서로 공유하는 지식경영을 실시하고 있음.

▶ 개선점

고객의 목소리를 체계적으로 수집 및 관리하는 차원에서 기록대장을 운영하고 있으나 서비스 만족도 조사 등을 실시간으로 수행하는 시스템을 운영하기를 권고함.

서비스 친절교육에 대한 전문가를 초청하여 직원들에게 고객응대 방법에 대한 요령을 습득케하고, 고객에 대한 서비스 대응 매뉴얼 등을 마련 할 필요가 있음.

## 7. 서비스 경영성과

### 7-1. 서비스 성과

▶ 평가내용

책임과 권한의 과감한 위임과 균등한 비율의 제공은 자율적인 조직문화를 가능케 하고 자발적인 노력 등으로 이어져 조직 전체의 성과에 대한 시너지 효과가 증대 될 수 있음. 이는 “2017년도 팀웍 향상을 위한 직원 만족도 설문조사”의 결과로 나타났음.

▶ 개선점

선진국이나 국내에 서비스혁신활동을 성공적으로 수행하고 있는 기관이나 기업 등을 방문하여 벤치마킹의 수단으로 활용 할 필요가 있음.

### 7-2. 일반적 성과

▶ 평가내용

향후 시민들이 수도요금을 인상하는데 공감할 수 있는 서비스 개선 노력을 병행해야 한다고 판단되어짐.

### 7-3. 기타성과

▶ 평가내용

직원들이 합심하여 노력한 결과 공기업 경영평가 4년 연속 ‘우수’에 대한 성과가 나타났으며, 고객 민원에 대한 신속대응에 대한 노력의 결과물로 국토부장관상을 직원이 수상하였음.



## 암행평가결과

기 업 명	군산시수도사업소
평 가 점 수	172

심사항목	세부심사항목	배점	평가점수
고객응대	고객맞이 인사	5	5
	직원의 복장/용모	3	3
	직원의 친절/공손함	5	5
	전화응대시 신속대응	6	4
	전화응대시 첫인사/신분 밝힘	3	2
	전화응대시 친절/공손함	5	3
	전화응대 후 끝인사	3	2
업무처리	정확한 업무지식	5	5
	업무처리 절차 신속/명확	7	5
	업무처리시 직원의 태도	4	3
	업무절차의 설명	3	3
	클레임시 직원의 응대 태도	5	5
	클레임 처리 절차의 신속/명확	7	5
	고객의견 제안경로 용이성	3	3
	비대면 수단의 업무처리 신속성	5	3
	고객의견 제안 경로 다양성	5	5
	신분증 패용	3	3
	직원의 근무태도	3	3
시설/환경	시설의 쾌적/청결성	3	3
	고객편의시설	5	5
	고객안전시설	3	3
	주차시설	2	2
	홈페이지 이용 편리성	2	2
	홈페이지 정보의 용이성	3	2
	고객편의시설 적절성	2	2
총 합 계		100	86
200점 환산		200	172