

고객서비스표준

고객서비스 행동 수칙

- ◆ 밝은 미소로 먼저 인사하겠습니다.
- ◆ 복장과 용모를 단정히 하겠습니다.
- ◆ 고객 입장에서 생각하고 신속, 정확, 공정하게 업무를 처리하겠습니다.
- ◆ 고객의 작은 목소리도 크게 듣고 잘못된 점은 즉시 시정하겠습니다.
- ◆ 사원증 또는 명찰을 패용하고 근무하겠습니다.
- ◆ 전화 통화, 서면 회신 시 담당직원의 소속 부서와 이름을 명확하게 밝히겠습니다.
- ◆ 사무실 또는 사업장의 근무자 명패 또는 좌석배치도를 부착하겠습니다.

1. 고객을 맞이하는 우리의 자세

가. 방문응대 시

- 고객이 쉽게 담당자를 찾으실 수 있도록 부서 안내판을 설치하고, 사무실 직원 책상 위에는 담당자의 명패를 비치하겠습니다.
- 고객을 맞이할 때는 먼저 자신의 소속과 이름을 밝히고 친절하게 응대하겠습니다.
- 담당자가 부재중일 경우에는 다른 직원이 신속히 담당자에게 연락을 취하겠습니다. 이 경우 고객을 5분 이상 기다리지 않게 하며 부득이 담당자의 업무처리가 불가능할 경우에는 다른 직원이 즉시 업무를 처리하도록 하겠습니다.

나. 전화응대 시

- 전화는 벨이 3회 이상 울리기 전에 신속히 받겠습니다.
- 전화를 받을 때는 인사말, 소속부서, 이름을 또렷하게 밝히겠습니다.
- 문의사항에 대해서는 가급적 전화받은 직원이 답변드리도록 하겠으며, 부득이 다른 직원에게 전화를 연결해야 할 경우에는 연락가능한 직통번호를 함께 안내해 드리고, 고객 문의사항은 담당자에게 전달하여 고객이 같은 내용을 반복하여 설명하지 않도록 하겠습니다.
- 담당자가 없을 경우 반드시 메모를 전달하여 빠른 시간 내에 고객에게 전화를 드리도록 하겠습니다.

- 전화응대 마무리에는 응대한 직원의 소속과 이름을 밝히고 추가문의 여부를 확인하고, 고객의 통화종료를 확인한 후 수화기를 내려놓겠습니다.

다. 온라인 의견 접수 시

- 고객 문의사항이나 요청사항의 상시적 접수를 위해 기관 홈페이지 「고객센터」를 운영하도록 하겠습니다.
- 접수된 고객의견은 다음의 처리기한 내에 신속하게 답변하겠습니다. 부득이한 사유로 답변기한 내에 처리가 어려울 경우 지연사유와 처리예정기간을 안내해 드리겠습니다.
- 고객의 의견에 성실히 답변하고자 처리 담당자의 부서, 성명, 연락처를 공개하겠습니다.

〈 홈페이지 질의 · 답변기한 〉

구 분	답변기한
고객의 소리(단순질의)	· 접수일로부터 1일 이내
전자민원	· 접수일로부터 3일 이내
국민제안	· 접수일로부터 7일 이내
법정민원	· 법령에서 정하는 기한 이내
부조리 신고센터	· 수시

라. 서면(우편, 팩스) 의견 접수 시

- 고객이 서면으로 제출한 의견은 접수 즉시 담당부서에 전달하여 처리하도록 하겠습니다.
- 고객이 접수한 서면의견의 보완내용이 필요할 경우 접수한 고객에게 유선전화 또는 관련기관 및 부서확인을 통해 사실관계를 정확하게 검토하겠습니다.
- 고객이 접수한 내용은 성실히 검토하여 접수 후 7일 이내 고객에게 처리결과를 알려드리겠습니다.

2. 고객의 알권리 충족과 고객참여

가. 고객의 알권리 충족과 비밀보장

- 인터넷 홈페이지를 통해 회사의 서비스에 대한 최신정보를 자세히 소개하여 고객께서 쉽게 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 정보공개제도를 성실히 운영하여 고객의 알권리를 보장하고 투명성을 확보하겠습니다.
 - 우리 회사의 주요 업무현황을 홈페이지에 공개하여 항상 열람이 가능하도록 하겠습니다.
 - 고객여러분께서 청구하신 정보공개는 처리시한 내에 신속히 처리하겠습니다.
- 고객의 개인정보보호를 위해 ‘공공기관의 개인정보 보호에 관한 법률’을 준수하겠습니다.
 - 개인의 정보는 외부에 유출되지 않도록 하고, 법규를 준수하여 지정된 장소와 방법으로 보관하겠습니다.
 - 고객이 제출하는 민원내용에 대해서는 비밀을 보장하겠습니다.

나. 고객참여와 의견제시

- 서비스의 문제점이나 불친절, 불만족한 사항, 시정·개선하여야 할 사항이 있는 경우 의견을 주시면, 충분히 검토하여 회사의 경영에 적극 반영하겠습니다.
- 불친절, 불만족 및 고객서비스 향상을 위해 개선하여야 할 부분은 자체적으로도 지속적인 점검을 통하여 꾸준히 개선해 나가도록 하겠습니다.

구 분	고객의견 보내주실 곳
인터넷	www.ksponco.or.kr
전 화	(02)2180-3507
팩 스	(02)2180-3509
우 편	(05540) 서울시 송파구 올림픽로 424 올림픽공원 내 우리금융아트홀 한국체육산업개발(주) 2층 경영정보화팀

3. 고객불편사항 조치 및 서비스 결과관리

가. 시정조치

- 서비스 제공과정에서 고객의 불편이 발생한 경우 내용을 정확하게 파악하여 유사사례가 발생하지 않도록 즉시 개선방안을 마련하도록 하겠습니다.
- 불친절, 불만족 및 시정·개선하여야 할 부분은 자체적으로도 지속적인 점검을 통하여 꾸준히 개선해 나가도록 하겠습니다.

나. 서비스 이행 성과 측정 및 관리

- 서비스 이행표준의 내용은 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 작성하고 고객의 요구나 서비스 이행표준의 운영상 미비한 사항이 발생할 경우 개정하도록 하겠습니다.
- 온라인 민원처리 결과에 대해 고객께서 즉시 만족도를 평가할 수 있도록 하고 그 결과를 공개하겠습니다.
- 주요 고객서비스 이행실태에 대해 자체 모니터링을 시행하여 부족한 점을 즉시 개선하고, 매년 정부고객만족도조사 시행 결과를 홈페이지에 공표하도록 하겠습니다.