

◎ 점검개요

□ 추진근거

- 고객센터서비스현장운영규정 제12조(현장 이행실태 평가 및 공개) 제1항

◆ 사장은 현장의 이행실태를 평가하기 위하여 공사 자체 또는 외부 전문기관에 매년 1회 이상 각 사업장별 이행실태와 고객만족도를 조사하고 그 결과를 공개하여야 한다.

- 공사 고객센터서비스현장 전문 및 공통·개별 서비스이행기준
- 2025년 고객센터서비스현장 이행실태 점검계획 : 기획감사실-5900(2025.10.24.)호

□ 점검개요

- 점검기간 : 2025. 11. 3.(월) ~ 11. 14.(금) *12일간
- 점검내역 : 【전화】 전 부서 50콜 / 【현장】 기획감사실 등 14개 사업장
- 점검방식 : 총 28명의 내·외부 점검반 구성
 - CCM서포터즈(14), 3개 공사·공단 CS협의체(2), 공사 CCM리더(12)

□ 점검내용

- 공통이행기준/현장점검/개별이행기준 3개 부문, 14~15개 항목으로 구성

구 분	점 검 항 목	
공통 이행기준 (30점)	전화친절도	① 최초 수신 ② 전반적 응대 ③ 전화종료 ④ 상담 만족도
	민원처리 기간준수	① 고객의 소리 답변기간
현장점검 (55점)	근무실명제	① 직원 신분증패용 ② 사무실 좌석배치도 게시
	현장게시	① 서비스현장 및 이행기준 게시
	안전관리	① 시설물점검일지 등 관리대장 작성 및 운영 ② 안전/보건교육 실시 여부 ③ 재해예방(피난대피도 게시, 소화기 비치 및 점검, 비상연락망 게시 등)
	잘못된 서비스보상	① 잘못된 서비스에 대한 금전보상 또는 서비스 혜택 제공 등
개별 이행기준 (15점)	현장점검 병행	①~③ 각 사업장별 특화 점검항목(2~3항목)

◎ 점검결과

□ 부서(사업장)별 점검결과

구분	사 업 장	점 검 결 과			
		총점 (100점)	공통이행기준 (30점)	현장점검 (55점)	개별이행기준 (15점)
1	기획감사실	97.67	29.67	53.00	15.00
2	경영지원부	99.20	29.20	55.00	15.00
3	스마트도시사업부	97.60	28.60	54.00	15.00
4	도시개발부	97.50	28.50	55.00	14.00
5	주차사업부	96.50	27.50	54.00	15.00
6	체육사업부	98.89	28.89	55.00	15.00
7	레포트사업부	97.90	28.90	54.00	15.00
8	공공사업부	97.67	29.67	54.00	14.00

□ 평가항목별 점검결과

평 가 항 목			배 점	점 수		증감 (A-B)
				2025년 (A)	2024년 (B)	
합 계			100	97.87	97.85	0.02
공통 이행 기준	소 계		30	28.87	28.91	△0.04
	전화 응대 자세	전화친절도	20	18.87	18.91	
	민원처리 기간 준수	고객의 소리답변	10	10.00	10.00	
현장 점검	소 계		55	54.25	54.31	△0.06
	근무 실명제	직원신분증패용	5	4.63	4.31	
		좌석배치도	5	4.63	5.00	
	현장 게시	현장 및 이행기준 게시	10	10.00	10.00	
	안전관리	점검일지 작성 운영	10	10.00	10.00	
		안전보건교육실시	10	10.00	10.00	
		재해예방	10	10.00	10.00	
	잘못된 서비스	잘못된 서비스 보상	5	5.00	5.00	
개별 이행 평가	소 계		15	14.75	14.63	0.12
	현장점검 병행	각 사업장별 특화 점검항목	15	14.75	14.63	

□ 총괄 평가

- 2025년 고객서비스현장 이행실태 점검결과 **평균 97.87점**으로 전년(97.85점) 대비 **0.02점 상승한 것으로 조사됨**

○ 공통이행기준 [전화모니터링]

- 총 50콜 조사를 실시하였으며, 각 사업장별 상주직원에게 비례하여 분배함
- 외부점검반이 고객으로 가장하여 유선상담을 진행하였으며, 사업장당 2콜 이상씩 배정하여, 조사 신뢰도를 높임
- 전화 고객맞이 응대 시, **본인의 소속과 이름을 명확히 안내해야 하는 부분**에서 미흡한 점이 발견되었음
- 전화 종료 시, **종료 인사말을 사용해야 하는 부분**에서 미흡한 점이 발견되었음
- 특히 주차사업부와 레포츠사업부 내 전화 수신의 신속성에서 미흡한 점이 발견되었음

○ 공통이행기준 [민원처리기간 준수 비율]

- 총 민원건수에서 민원처리 기간(3일 이내)을 준수한 비율을 산출하여 평가
- 2025년 총 민원건수는 780건으로 전년대비 민원건수 115건 증가(전년 665건)하였으나, **신속답변 미준수는 4건(전년 14건)**에 불과하여 전 부서 신속답변(3일 이내) 처리기간을 90% 이상 준수하였음

구 분	총 민원(A)	신속답변 미준수(B)	미준수율(B/A)
2024년	665건	14건	2.11%
2025년	780건	4건	0.51%

○ 현장점검 및 개별이행기준

- 공통이행기준 게시는 전 사업장에서 양호하였으나 일부 시설의 직원 '**신분증 패용**' 및 '**적절한 좌석배치도 게시**' 등이 제대로 이루어지지 않았음
- ※ CS관련 교육 및 모니터링을 통한 피드백 지속 추진