
고객불만자율관리프로그램(CCMS) 매뉴얼

2010. 5.

고객지원처

제1장 CCMS 개요

1. 목적

고객불만 자율관리 프로그램(이하 'CCMS' - Customer Complaints Management System)을 도입·운영하는 목적은 공사 내 소 직원들에게 공사의 각종 서비스 제공단계에서 발생하는 각종 고객불만의 예방과 사후구제의 중요성을 인식시키고, 자율관리프로그램의 핵심요소와 실행기준을 제시함으로써 고객접점 및 지원조직의 업무수행에 방향과 원칙을 제공, 선진 수준의 고객기대만족 실천을 지원하기 위함임

(1) 고객불만 자율관리 프로그램(CCMS)은 고객불만이나 고객피해 발생시 공사내부에 신속하게 대응할 수 있는 시스템과 명확한 기준을 마련함으로써 사내 협조체제 아래 신속·정확하게 고객불만이나 문제를 해결하고, 고객과 항상 의사소통하여 선진 수준의 고객기대만족을 이루는 공사를 지향함

(2) 본 매뉴얼을 제작·활용하는 목적은,
첫째, 전 임직원들에게 자율관리 프로그램의 중요성을 인식시키고,
둘째, 자율관리 프로그램의 핵심요소와 실행기준을 제시하기 위함임

본 프로그램의 적용을 통해

▣ 최고경영자(CEO) : 자율관리 프로그램의 도입과 운영을 공사경영정책의 일환으로 인지하여 고객불만 등 VOC 자율관리의 선도적 역할을 담당

▣ CCMS 자율관리자(이하 '자율관리자'라 한다) : 프로그램 실천 및 운영 총괄

▣ VOC담당자 및 임직원 : 일선 현장 및 업무추진 과정에서 고객불만 예방 및 고객의 소리(VOC) 중요성을 인식, 고객지향적 사고를 높이게 됨.

고객불만 고객피해	외부 의사소통	자율관리 담당부서 및 자율관리자	내부 의사소통	사내 관련부서 (본사/지사/부설기관)
--------------	------------	----------------------	------------	-------------------------

고객불만
자율관리 시스템

2. 기대 효과

자율관리 프로그램의 도입 및 운영으로 공사는 다음과 같은 효과를 얻을 수 있음

- 전 임직원들은 고객불만의 예방 및 구제에 관한 이해를 높여 고객지향성을 확보하고, 고객불만 관련 업무를 체계적으로 추진할 수 있음
- 본사 및 현장의 CS리더들은 접점직원들이 고객불만을 유발할 소지가 있는 행위를 사전에 예방할 수 있음
- 공사는 고객불만을 잘 처리함으로써 신뢰를 회복하고 불만고객을 충성고객으로 만들 기회를 가질 수 있음
- 공사 내에 고객의 불만이나 의견 등을 긍정적으로 받아들이는 고객지향적 문화를 조성함으로써 고객기대만족을 증진시킬 수 있음
- 고객불만 관련 정보의 분석을 통해, 검사품질 등 각종 서비스의 개선으로 공사 경쟁력을 제고하고, 공사의 비전 달성에 기여할 수 있음
- 고객불만 자율관리시스템을 전체 고객만족경영 시스템 중 하나의 과정으로 활용하여 전사적 경영체질 개선에 도움을 줄 수 있음
- 고객불만의 예방과 구제를 위한 공사의 자율적 노력을 외부에 알림으로써, 대내외적으로 고객의 신뢰를 얻고 기업의 이미지를 향상시킬 수 있음
- 전 임직원들은 고객불만으로 인한 분쟁, 언론에의 유포, 혹은 민·형사상의 책임 위험을 방지할 수 있게 됨
- 고객불만의 조사나 소송에 따른 법률 자문, 벌금, 기업의 부정적 이미지, 업무지연 등으로 인한 비용이 감소됨

3. 적용범위

자율관리 프로그램의 도입 및 운영을 위한 핵심 요소

- ① 최고경영자(CEO)에 의한 자율관리 방침의 천명
- ② 자율관리자의 임명
- ③ 적절한 권한과 책임의 부여
- ④ 자율관리시스템의 구축
- ⑤ 내부통제체제의 구축
- ⑥ 자율관리 실행매뉴얼의 작성·배포
- ⑦ 자율관리 교육의 실시

4. 용어의 정리

본 자율관리 프로그램에서 사용하는 각 용어에 대한 정의는 다음과 같음

(1) 고객

공사의 상시적 서비스 수혜고객 및 가스안전에 대한 포괄적 서비스와 가치를 제공 받는 대상

(2) 고객 불만

공사가 제공하는 검사, 점검 등 각종 서비스에 이의를 신청하고 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로 다음의 각 호에 해당하는 경우를 말함

- ① 공사업무와 관련하여 고객 또는 기타 고객관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 개선요청사항
- ② 공사업무와 관련하여 공사의 특정한 행위를 요구하는 고객 불편사항

※ 단, 선량한 고객의 행위 영역(업무처리과정)을 벗어난 다음의 각 호에 해당하는 사항은 고객불만으로 보지 아니함

- ① 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- ② 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 수사기관에서 수사중인 사항에 대하여 특정한 행위를 요구하는 경우
- ③ 성명·주소 등이 분명하지 않거나 대리인 입증이 불명한 자가 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우
- ④ 명백한 사기, 허위, 무고의 내용에 해당하는 경우

[고객불만 분류]

가. 내용에 따른 분류

구 분		내 용
질의응답		가스관계 법령, 기술적 사항 등에 대한 이의, 진정, 개선요구 등
개선제안/불편불만		공사 제공 서비스에 대한 개선의견 및 제안, 고객의 불편사항 등
민원 신고	사이버감사실	압력, 청탁, 금품수수 행위, 공금 횡 유용 등 회계부정 사례
	예산낭비	예산낭비사례
	불량시설·제품	음식점, 공장, 가정에서 발견되는 불량(노후)가스시설 및 제품
	품질불량 LPG	품질불량 LPG를 제조 또는 판매하는자
	검사이의제기	검사원의 불합리한 판정이나 오류, 관련 법령·지침에 위배되는 사항

나. 접수경로에 따른 분류

구 분	내 용
사내접수	대외기관을 경유하지 않고 당사 접수채널
고객불만	(본사 홈페이지, 사이버지사, 본사 각 부서 등)을 통해 접수된 고객불만
대외민원	지식경제부, 감사원, 한국소비자원, 국민권익위원회 등 대외기관을 통해 접수된 고객불만

○ 고객 피해

검사품질이나 서비스의 하자 또는 결함으로 인하여 고객이 입는 정신적·신체적 안정의 침해 및 재산상 손해 등을 의미함

○ 자율관리

고객불만의 예방과 구제를 위한 핵심요소들을 자율적으로 갖추고 실행하며, 내부통제체제에 의해 효과를 높이기 위해 실천하는 경영노력을 의미함

○ 고객불만 자율관리 프로그램(CCMS)

공사가 고객불만 및 피해를 사전에 예방하고 신속하게 사후 구제할 수 있도록 시스템을 갖추어 운영하는 자체 프로그램

○ 자율관리자

자율관리 프로그램의 운영을 전반적으로 조정·관리하고 책임지도록 임명된 자

○ 이해관계자

공사가 지속가능경영을 하기 위해 유기적이며 지속적으로 상호관계를 가져야 할 사람 또는 단체로, 고객(국민), 사업자, 지역사회(지역단체, 관련 정부기관 등)등을 의미함

5. CCMS 실행 단계

자율관리 프로그램은 실행체계의 구축, 프로그램의 운영, 자율관리의 유지·촉진 및 개선 등 3단계로 나누어 실행됨

제1단계 실행체계의 구축

- ▶ 최고경영자(CEO)에 의한 자율관리 방침의 천명
- ▶ 자율관리자의 임명
- ▶ 적절한 권한과 책임의 부여
- ▶ 자율관리시스템의 구축
- ▶ 내부통제체제의 구축
- ▶ 자율관리 실행매뉴얼의 작성·배포
- ▶ 자율관리 교육의 실시

제2단계 자율관리 프로그램의 운영

- ▶ 사전 예방차원의 운영절차 확립
- ▶ 사후 예방차원의 운영절차 확립 : 공사내부 해결
- ▶ 사후 예방차원의 운영절차 확립 : 공사외부 해결

제3단계 자율관리 프로그램의 유지·촉진 및 개선

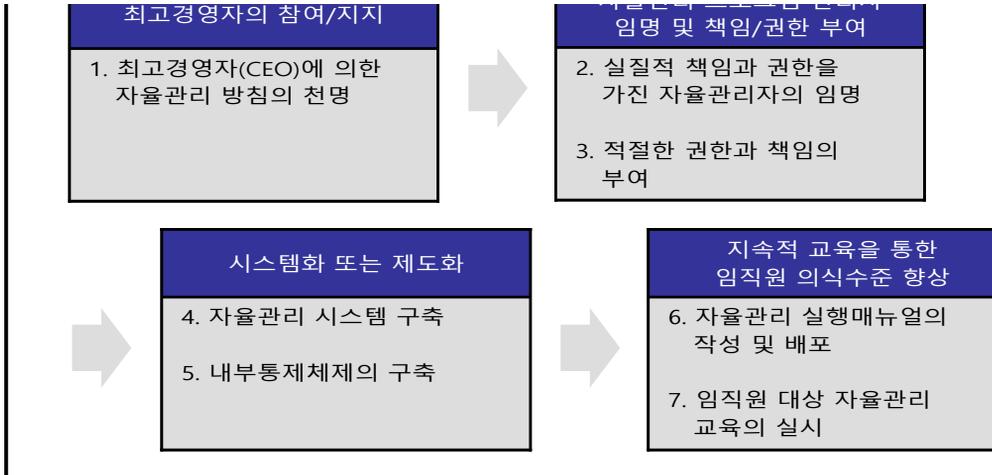
- ▶ 고객불만의 기록·분석 및 활용
- ▶ 자율관리 프로그램에 대한 고객 만족도 측정
- ▶ 자율관리 프로그램 점검 및 평가
- ▶ 자율관리 프로그램의 지속적 개선

제2장 CCMS 기본원칙

[기본 원칙]	[실천 사항]
1. 일관된 정책	: 불만처리 절차가 정책상 일관되게 수립·시행되고, 최고경영자(CEO)는 이의 중요성을 임직원에게 인식시켜 불만처리가 원활히 시행될 수 있도록 부서를 유기적으로 구성, 운영함
2. 원활한 의사소통	: 불만 접수 사실, 진행결과, 최종 처리결과를 불만제기자에게 신속히 전달하고, 불만처리와 관련한 모든 정보를 최고경영자(CEO)을 포함한 사내에 수시로 공유될 수 있는 절차를 마련함
3. 대내외 공표 및 투명성	: 불만처리 절차를 대내외적으로 공표하여 불만고객 및 관련자가 충분히 해당 정보를 공유, 그 절차를 이용할 수 있도록 함
4. 명확성	: 불만처리 절차 관련정보는 내용이 명확하고 분명한 용어를 사용하여 불만제기자 및 관련자의 이해가 쉽도록 하며, 명확히 전달하기 위한 방안도 항상 모색함
5. 고객 의견 반영	: 고객의 신뢰 확보와 고객지향적 프로세스 개선을 위해 불만고객의 건설적인 의견을 반영토록 함
6. 접근 용이성	: 불만고객이 합리적인 시기에 불만을 제기하는 경우, 불만처리 절차를 항상 이용할 수 있도록 하며, 여러 부서와 관련된 불만 처리시에는 공동 대응 또는 일괄처리가 가능토록 함
7. 신속성	: 불만접수 즉시 해당고객에게 접수 여부를 알리고 신속히 대응하거나 해당 담당자에게 연결하며 긴급성(고객의 건강, 안전 관련사항 등)에 따라 처리의 우선순위를 조정함

[기본 원칙]	[실천 사항]
8. 객관성	: 모든 불만은 불만처리 절차를 통해 문제해결에 초점을 맞추어 공정하고 객관적이며 편견 없는 방식으로 처리하며, 객관적 처리 보장을 위해 불만대응 상황을 항상 모니터링 함
9. 재정적 지원	: 불만처리 절차의 유지에 필요한 예산을 확보하여 인적·물적 시설과 제도를 마련하고, 불만 제기자가 쉽게 해당 절차를 이용할 수 있도록 함
10. 개인 사생활과 보안	: 불만제기자 개인정보는 불만처리 목적에 필요한 경우에만 이용하고 확실히 보호하며, 불만 세부사항은 관련자에게만 통보하되, 이런 비밀유지를 이유로 불만처리를 회피해서는 안됨 (재발방지를 위해 불만유형에 따라 전사적 공유 실시)
11. 고객지향 접근방법	: 공사는 고객중심 접근 방식을 채택하고 불만을 포함한 피드백을 긍정적으로 받아들이며 조치를 통해 해결하려는 의지를 보여주어야 함
12. 불만처리에 관한 책임	: 불만처리와 관련된 공사의 조치 및 결정과 이에 대한 보고의 책임을 명확히 수립함
13. 고객과 공사의 책임	: 공사는 서비스품질에 문제가 있을 경우 최대한 성의를 가지고 해결함과 동시에 유사한 문제가 발생하지 않도록 책임을 다하며, 고객은 각종 안내 및 유의사항 등을 숙지하는 책임 있는 역할을 다해야 함
14. 규칙적인 검토를 통한 지속적 개선	: 공사는 불만 원인 제거, 불만처리 우수사례 발굴 전파 및 포상, 표준절차 개발, 교육 등의 방법을 통해 효율적 시행여부를 정기적으로 점검하고 그 절차 등에 대해 지속적으로 개선함

**고객불만 자율관리 프로그램(CCMS)의
실효성 발휘를 위한 핵심요소 구축**



1. 최고경영자에 의한 자율관리방침의 천명

최고경영자(CEO)로부터 모든 임직원에 이르기까지 고객불만 자율관리가 기업경영에 있어 중요 요소임을 인식하고,

- 최고경영자(CEO)는 자율관리 프로그램에 대한 관심과 실천의지를 대내외에 천명하여 강한 동기를 유발함
- 모든 임직원은 고객불만 자율관리 의지 및 상시적 실천을 다짐하고 업무현장에서의 준수를 약속함

2. 자율관리자의 임명

공사는 모든 계층에 접근·관리가 용이한 임원급 중에서 고객불만 자율관리 프로그램(CCMS) 운영의 실질적인 책임과 권한을 가진 자율관리자를 임명하되, CCMS전담조직(고객지원처)을 담당하는 부서장인 고객지원처장이 이를 겸무토록 함. (단, 기구조직 개편, 경영상의 이유 등에 따라 자율관리자 조정 가능)

3. 적절한 권한과 책임의 부여

자율관리자는 프로그램 운영의 핵심 축으로서 다음과 같은 권한과 책임을 지님

■ 권한

- 관련부서에 예방 및 시정조치 요구
- 최고 경영층에 중대하고 긴급한 사안 직접 보고
- CCMS 이행 실태에 대한 점검, 조사
- CCMS 성과 평가 및 보고

■ 책임

- 고객불만 제기 고객의 권리인식
- 공사가 제공하는 각종 서비스품질 제공과 관련한 고객만족 유지 및 개선
- 고객불만 처리의 기본방침 수립
- 고객불만 처리의 문서관리
- 고객의 요구사항과 성향의 추이 파악 및 대응책 마련
- 고객불만 처리 프로세스 사내공유
- 고객불만 관련 대외기관의 정보 습득 및 관계 유지
- CCMS 전담조직 인적, 물적자원 관리 및 지원
- 체계적인 교육 환경 마련

부문자율관리자(CS리더)는 고객불만 자율관리 프로그램(CCMS)의 취지를 충분히 이해하고 공사가 정한 고객불만 처리 기준을 숙지·준수하여, 해당부서 직원 모두가 고객불만 관련 준수해야할 절차와 역할, 책임과 권한을 충분히 인식한 후 고객불만을 응대할 수 있도록 교육 훈련을 실시함

4. 자율관리시스템의 구축

자율관리 프로그램의 구체적인 추진계획을 마련하고, 영속적인 운용을 위해 자율관리자 산하에 CCMS 전담조직(고객지원처)을 두고 다음 각 호의 고객불만 처리업무를 효율적으로 운영함

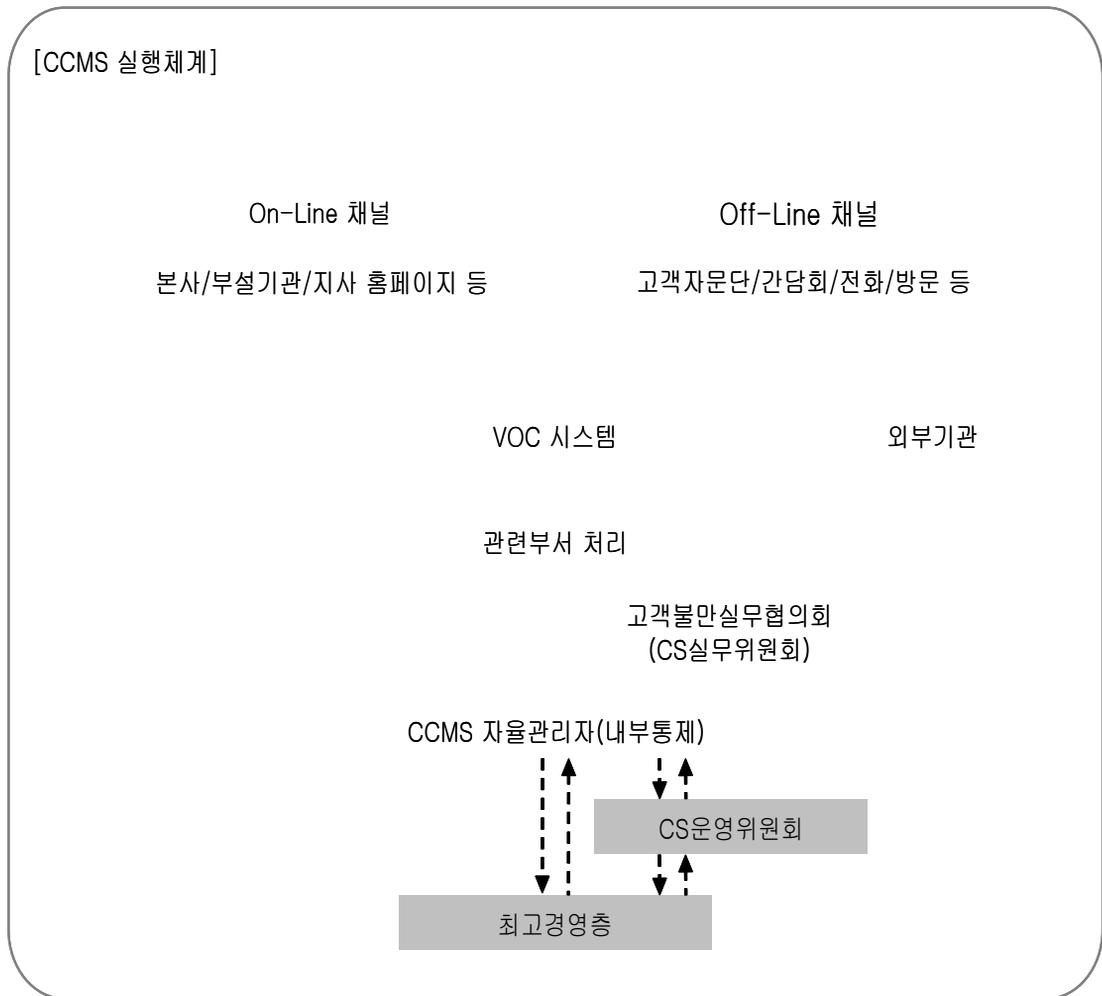
- 고객불만 조기발견 및 신속한 처리를 위한 내부 시스템 구축
- 고객불만 예방 활동 및 축소대책 수립
- 고객불만 접수, 처리 및 사후관리
- 정기적 피드백으로 통한 고객불만 처리내용 사내공유
- 고객불만 처리결과 보고
- 임직원의 고객불만 자율관리 교육(훈련) 지원
- 고객불만 접수채널(VOC시스템) 점검 및 운영관리
- 기타 CCMS 운영 및 관리와 관련된 업무

고객불만 발생현황의 정기적인 피드백을 통해 반복·다발 유형과 제도 및 프로세스 개선이 필요한 사항에 대해서는 'CS경영위원회'에 부의하여 경영층의 합리적인 의사결정을 지원함

또한 고객이 제기한 불만내용을 고객지향적으로 심의·해결하기 위하여 고객불만처리를 촉진하는 'CS실무위원회'를 고객지원처 주관으로 운영하되, 각 운영관련 사항은 별도로 정한 바에 따름

5. 내부통제체제의 구축

CCMS 운영과 관련한 내부통제는 다양한 고객불만의 효율적 처리·보고·관리 감독·공유가 원활히 이뤄질 수 있도록 체계를 갖추는 것이고, CCMS내부통제시스템 운영과 관련한 제반 업무는 CCMS 전담조직인 고객지원처에서 지원함



6. 자율관리 실행매뉴얼의 작성·배포

가. 실행매뉴얼의 작성·배포

- 사내 실행매뉴얼로서 공사의 특성을 살려 이해하기 쉽게 작성하고, 주기적으로 보완하며, 공사의 고객 및 직원들이 쉽게 접근 가능하도록 홈페이지와 사내 인트라넷 등에 게시함
- 자율관리자는 매뉴얼의 정확한 정보수록 및 정기적 업데이트 실시

나. 실행매뉴얼의 내용

- 공사가 제공하는 서비스 중심으로, 해야 할 일과 하지 말아야 할 일을 명확하게 제시하고, 혼란을 줄 수 있는 상황에 대한 가이드라인을 구체화하여 공유함
- 고객불만 처리 담당부서, 처리절차, 처리기간, 처리기준 등을 명시함

[실행매뉴얼 반영 내용]

- 고객불만 자율관리 프로그램의 목적, 기대효과 및 적용대상
- 자율관리자의 역할과 책임
- 주요 관련 용어의 정의
- 최고경영자(CEO)의 확고한 의지가 담긴 경영방침 및 원칙의 천명
- 고객불만 사전예방 및 사후구제와 관련한 공사내 업무와 처리방식
- 긴급사태시 대응방안
- 고객불만 처리 구체적 행동지침 (해야 할 일/하지 말아야 할 일 등)
- 자율관리 방침 위반행위에 대한 제재조치 및 당위성 설명
- 공사 내부감시제도 및 위반행위 발견시 보고절차에 관한 기술 등

7. 자율관리 교육의 실시

공사는 자율관리 프로그램이 전사적으로 정착될 수 있도록 다음의 내용을 반영하여 지속적이고 체계적인 교육을 실시함

- 고객불만 발생·응대 빈도에 따른 차별화된 교육(온라인/외부/소집교육 등)
- 서비스 전반에 관한 필수 교육과정을 신설하여 전 임직원이 일정시간 이상의 관련 교육을 반드시 이수토록 제도화 함

제4장 CCMS 운영

I. 고객불만의 사전 예방 활동

1. 사전예방의 필요성

고객불만의 근원적 해결을 위한 각 부문별 원인요소를 사전에 찾아내서 제거하는 일은 대고객 선호도를 높이고, 가치있는 정보들을 축적하게 될 뿐만 아니라 공사의 이미지를 향상시켜 주고 또한 고객이 합리적인 행동을 할 수 있는 여건을 조성함

2. 고객불만 예방을 위한 경영시스템 구축

고객불만을 예방하기 위해서 우선되어야 할 것은 공사 서비스의 특성을 고려한 사전 예방 경영시스템의 구축임. 이는 업무활동 과정에서 발생하는 각종 고객과의 문제가 더 큰 불만으로 이어질 가능성을 줄임으로써 고객들과 우호적인 관계를 맺고 유지하는 역할을 할 수 있기 때문임. 이에 따라 자율관리 프로그램의 효율적인 운영을 위해 공사는 다음의 사항에 부합하는 사전예방 경영시스템을 구축하여 지속적으로 운용해 나가야 함

불만제기
고객의
권리 인식

고객권리보호
차원의 관심,
책임 명확화

- 고객불만 예방을 위한 부서별 역할, 책임자 지정 및 책임과 권한 명시
- 서비스품질 확보, 고객편의 정보제공, 고객관계관리 강화, 대고객 서비스 이해 촉진, 개인정보보호, 고객지향적 프로세스개선 등과 같은 사전 예방활동을 상시 운영함
- 예방활동의 정기적 모니터링 및 고객불만 예방시스템에 대한 평가, 개선, 보완을 진행함

3. 사전예방활동

한국가스안전공사 임직원은 가스사고의 위해로부터 국민의 생명과 재산을 보호하기 위해 가스안전관리 서비스 제공 단계별로 전 조직원은 다음과 같은 고객불만 사전예방 체계에 따라 상시적인 예방활동을 실천해야 함

공통예방활동 (전 조직원)	서비스 제공 단계별 예방활동		실행주체
<ul style="list-style-type: none"> ●고객 개인정보 보호 ●고객대상 편익 정보 제공 ●고객의 소리 청취·피드백 ●고객지향적 프로세스 개선 	제공 전 단계	<ul style="list-style-type: none"> ●검사/교육 등 신청방법 안내 ●검사신청 시 SMS발송 ●검사일정 사전협의를 통해 검사지연 처리 방지 ●공사 제공서비스 사전안내프로그램 활성화로 고객불만 사전예방 - 고객관계관리(CRM) 프로그램 고도화 	전부서
<ul style="list-style-type: none"> ●내부 교육 상시운영 ●VOC 통합관리 시스템 운영 	제공 단계	<ul style="list-style-type: none"> ●공정하고 정밀한 서비스 제공 ●서비스 처리과정 공개 ●검사기준 일관성 유지(전문성) ●약속시간 준수 ●친절서비스 	전부서
	제공 후 단계	<ul style="list-style-type: none"> ●차별화된 유지고객 서비스 실천 강화 ●고객 요청사항 신속한 처리 ●부적합요인 및 개선대책 상세 설명 ●검사결과 신속 처리 및 통보(검사합격 증명서, 필증 등) 	전부서

가. 공통 예방 활동

(1) 고객 개인정보 보호

- 관련부서는 고객의 개인정보가 적절하게 수집·관리되도록 하여야 하며 이용 목적이 명시된 경우에는 그 범위 내에서만 취급되도록 해야함
- 또한 고객의 개인정보가 안전하게 보호될 수 있도록 시스템 조치 등 보호장치를 최대한 강구해야 하며, 임직원 모두가 고객정보의 보안의식을 제고해야 함
- 모든 임직원은 '공공기관의 개인정보보호에 관한 법률'에 근거하여 공사가 개인 정보보호를 위해 내부적으로 수립한 '정보공개지침' '정보보안지침' '개인정보보호정책'을 숙지하고 이에 준거하여 관련 업무를 수행해야 함
- 관련정책에 명시된 주요내용은 다음과 같음

관련정책	주요 내용
정보공개지침	<ul style="list-style-type: none"> - 정보공개 관련 업무를 총괄·조정하는 정보공개책임관은 인사행정처장 - 비공개대상정보의 세부기준 마련 * 이름·주민등록번호 등 개인에 관한 사항으로서 개인 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보 등
정보보안지침	<ul style="list-style-type: none"> - 보안업무규정 및 지식경제부 정보보안기본지침에 의거 공사의 정보보안활동에 필요한 세부사항을 규정 - 정보보안의 기본목표는 각종 전자적 수단에 의한 공사의 기밀 및 관련정보의 비밀성, 무결성, 가용성을 확보하고 보호하는 것 임
개인정보보호 정책(홈페이지)	<ul style="list-style-type: none"> - 방침 적용 웹사이트 * cyber.kgs.or.kr 등 11개 사이트 - 홈페이지 개인정보보호책임관(정보관리부장) - 홈페이지에 수집·저장되는 고객정보 관리방안 설명(법령, 규정에 근거)

(2) 고객대상 편익 정보 제공

- 홈페이지 등 고객의 합리적인 선택 및 구입과정을 지원하는 각종 수단 및 매체에 대해 올바르고 정확한 정보가 제공될 수 있도록 고객의 시각과 입장에서 다음의 각 항목의 준수 여부를 사전에 충분히 검토해야 함
- ① 국민과 함께하는 열린경영, 투명경영 실현을 목표로 공운법 등 법에서 정한 경영공시 운영절차를 준수하도록 시스템 운영

- ② 경영정보관리의 효율성, 정확성을 위해 검증체계 구축 및 책임자 지정·운영
- ③ 공사 브랜드, 경영환경 및 고객중심에 적합하도록 홈페이지 개선 여부
- ④ 경영공시 및 통합공시 관련 정부지침 100% 이행 여부
- ⑤ 각종 광고 및 P/R의 경우 과대 표현이 되지 않도록 공정거래규약이나 관계기관의 지침을 준수하였는지 여부

(3) 고객의 소리 청취·피드백

○ 모든 임직원은 고객불만의 원인요소의 제거와 유형별 발생 예측을 통한 효율적 예방을 위해 항상 고객의 소리에 귀기울여야 하며, 특히 각 채널 관리부서, 서비스접점 지원부서는 선량한 고객의 정당한 요청, 건의, 제안 등에 대해 신속히 피드백하고 개선조치 해야 함

○ 공사가 주요하게 운영하는 고객의 소리 청취 프로그램은 다음과 같음

질의응답	고객입장에서 가스안전에 대해 궁금한 사항이나 가스안전 업무와 관련된 법령해석, 기술적 사항 등에 대한 질의	
개선제안/ 불편불만	가스안전제도에 대한 개선의견이나 제안과 고객의 불편불만사항을 경청하기 위해 개설된 게시판	
민원신고	사이버감사실	세계 일류 안전관리 구현과 깨끗한 공직사회 만들기 에 최선을 다하고자 부정방지 신고센터 운영
	예산낭비	예산낭비사례를 신고받아 처리하는 "예산낭비신고센터"를 설치운영
	불량시설·제품	불량가스시설을 조기개선하고 불량용품의 유통을 근절하기 위함
	품질불량LPG	품질불량 LPG유통으로 인한 가스안전사고를 예방하고 품질불량 LPG를 제조·판매하는 자를 대상으로 신고포상금제도 운영
	검사이의제기	우리공사에서 실시하는 시설 및 제품검사에 대한 고객의 불만신고센터 운영
칭찬하기	친절한 민원업무처리와 성실한 근무자세 및 봉사활동 등 타 직원의 모범이 되는 사례 발굴	

(4) 고객지향적 프로세스 개선

○ 공사는 고객불만을 야기하는 문제점을 고객의 소리를 통해 파악하고 이를 고객지향적으로 개선하기 위한 다양한 제도 및 프로그램을 운영 중에 있으므로 모든 임직원은 이에 대한 꾸준한 관심과 참여를 통해 고객응대 및 일상업무 과정에서 발생하는 고객불만 및 요구사항을 지속적으로 전달하여 공사가 이를 사전에 예방하는데 적극 협조해야 함

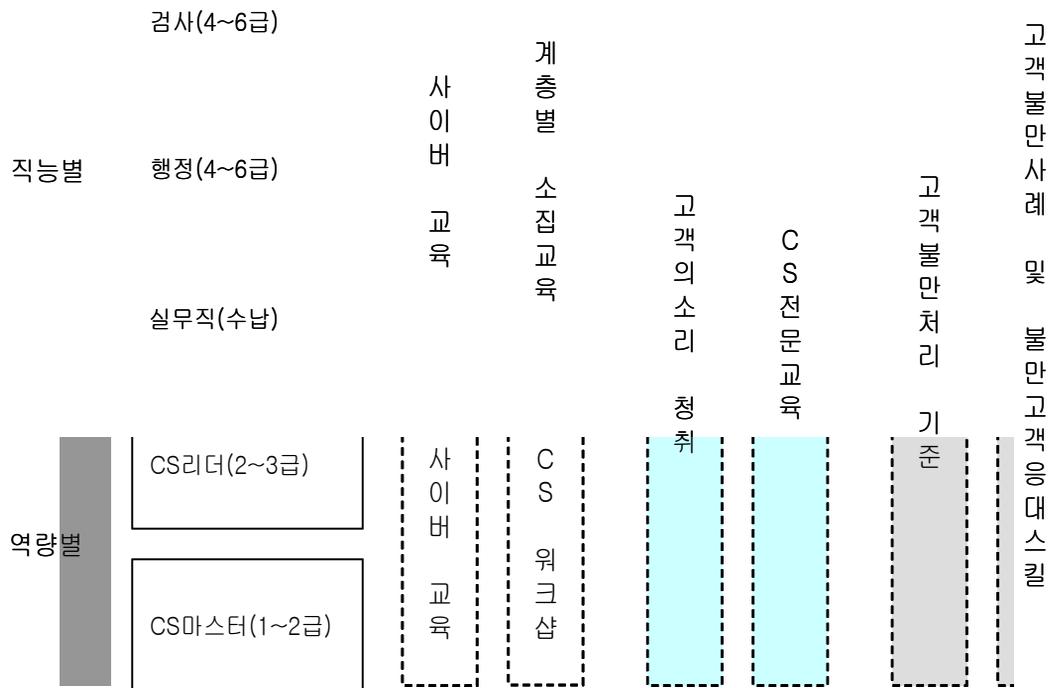
○ 공사가 고객지향적 프로세스 개선을 위해 운영중인 제도 및 프로그램은 다음과 같은 것이 있음

분야	주요내용
가스안전관리 선진제도 구축	<ul style="list-style-type: none"> - KGS Kode 세계화, 기업불편 과제발굴 및 법령 반영 - 가스사고예방을 위한 선진화 과제 발굴 및 추진 - Green IT를 이용한 검사업무 처리시스템 구축 - 현장기술지원센터 운영 내실화 - 검사인력 전문화, LPG가스안전관리 혁신사례 발굴 - 냉동제조시설 컨설팅형 검사기법 도입
가스제품 안전성 향상	<ul style="list-style-type: none"> - 가스기기 해외인증센터 신설, 표준가스 보급확대 - 차단기능형 밸브 품질안정화 달성 - LPG충전소 이력관리 지속추진
기술컨설팅분야	<ul style="list-style-type: none"> - 안전진단컨설팅 고도화(첨단기법 확대적용) - 산학연계 교육시스템 운영 및 분야별 전문교육 확대 - 공장심사 확대
조사연구분야	<ul style="list-style-type: none"> - 연구개발 투자율 5% 이상 유지 - 사고예방 및 안전기술 향상을 위한 연구과제 수행 - 연구발표 및 추천시스템 운영
사회적약자 가스시설 안전관리 분야	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지시설 안전점검 및 시설개선 - 국민기초생활수급자 가스시설 무료개선 - 재난대응시스템 운영
사고조사업무 분야	<ul style="list-style-type: none"> - 24시간 상황실 및 가스사고조사반 운영 - 가스사고 예방을 위한 사고자료 작성
안전관리종사자 안전교육	<ul style="list-style-type: none"> - 법정교육 외 전문위탁교육 확대 - 수요자 중심 교육 운영시스템
가스안전 홍보활동분야	<ul style="list-style-type: none"> - 홍보강화를 위한 중·단기 액션플랜 수립 - 홍보네트워크를 이용한 가스안전 무료 공익홍보 추진

(5) 임직원 대상 CS교육 상시 운영

- 공사는 임직원을 대상으로 각종 CS교육을 실시하고, 고객불만 사전예방 및 신속·정확한 응대와 처리에 대한 교육과정을 포함하고 있음
- 공사가 연간 실시하는 계층별 CS교육(고객불만 사전예방 포함) 프로그램은 다음과 같으며 모든 임직원은 본 체계에 따라 각자에게 배정된 교육과정 및 시간을 반드시 이수해야 함

[공사 CS교육(고객불만 사전예방 포함)체계]

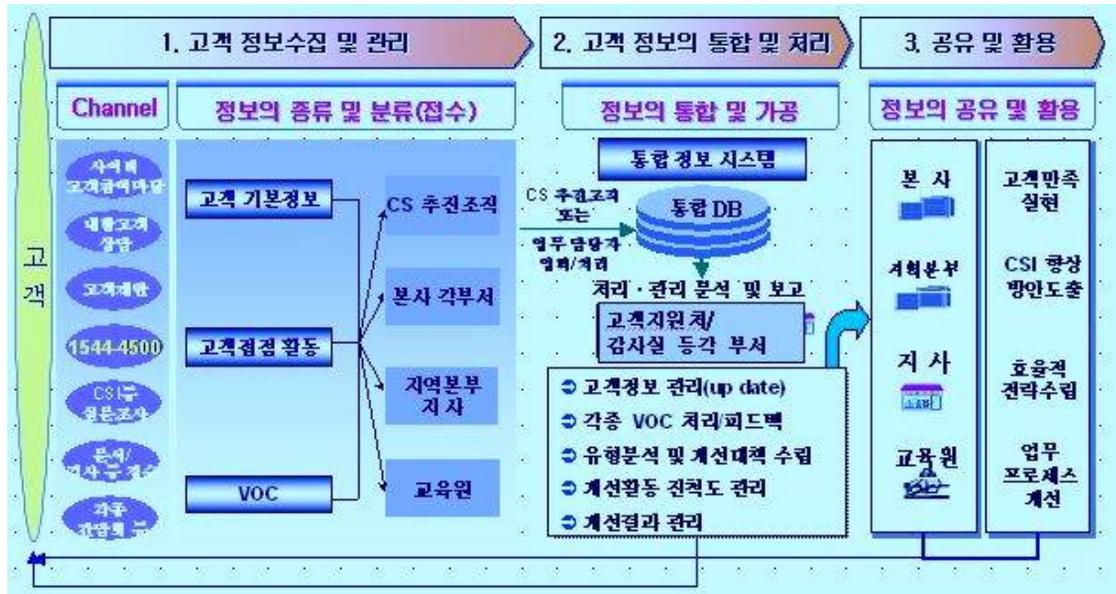


(6) VOC 통합관리 시스템 운영

- 공사는 다양한 고객접점에서 발생하는 고객의 소리를 실시간으로 파악하고 대응함으로써 고객불만 발생의 유형, 해결방법, 통계 등의 정보를 축적하여 불만의 사전 예방 및 경영자원 화하는 VOC 통합관리 시스템을 구축하여 운영 중임

○ 모든 임직원은 작은 고객의 소리라도 청취하고 VOC통합시스템을 통해 해당 내용을 접수, 처리, 피드백함으로써 공사의 고객불만 처리 관련정보 축적에 적극 협조해야 함

[VOC통합시스템 주요 기능]



나. 서비스제공 단계별 예방 활동

(1) 서비스 제공 전 단계

○ 공사가 제공하는 검사, 점검 등 각종 서비스에 대한 정보를 고객들이 쉽게 접근하여 이용할 수 있도록 홈페이지에 상시적으로 공개

🔍 **검사점검**

- ▶ 근원적 안전확보를 위한 각종 가스시설 및 제품의 검사 서비스와 고객의 요청에 의한 안전점검 서비스 안내

🔍 **안전진단사업**

- ▶ 가스사고의 근원적 예방을 위한 연구실정밀안전진단, 공장심사, 외주품질등록 등 다양한 기술서비스 안내

🔍 **ISO인증**

- ▶ 공사의 경쟁력 강화를 위해 온실가스 감축검증 등 고품질의 인증서비스 정보 안내

방폭시험사업

- ▶ 국제방폭인증기관 및 국제공인시험기관, 국가공인검사기관인 KGS의 각종 시험·검사서비스와 교정서비스 정보 안내

가스안전관리자금용자

- ▶ KGS에서는 지식경제부와 함께 사고의 우려가 있는 노후되고 취약한 가스시설의 개선을 통한 안전확보 등 안전관리에 대한 투자를 유도하고, 가스안전관련 기기제조업체의 경쟁력 강화를 위한 장기 저리자금 지원 정보 안내

연구개발

- ▶ 가스안전연구원은 한국가스안전공사의 부설기관으로서 가스안전기술에 대한 각종 연구개발, 가스기기의 안전성 확보를 위한 시험 실시 및 가스안전관리종합체계의 도입으로 안전관리활동 전반에 대한 안전성 확인 업무 정보 안내

가스안전교육

- ▶ 가스안전 분야의 풍부한 현장경험을 쌓을 수 있는 기회를 제공하고, 현장과 접목된 체험적 교육체계를 확립하여 필요한 분야에 적합한 인력을 양성하기 위한 여러 가지 교육과정 정보 안내

홍보사업

- ▶ 고압가스안전관리법 제28조 제2항1호에 의거, 매스컴 및 온라인을 활용한 가스안전의식 고취방안, 이벤트 개최를 통한 가스안전 실천력 제고방안, 대국민 접점 홍보 강화를 통한 안전사각지대 해소방안 관련 정보 제공

정보제공

- ▶ 국내의 최신 기술정보를 분석·정리하여 DB를 구축하고 또한 정보회원제 시스템을 통한 다양한 정보를 신속하게 제공

- 공사 제공 서비스에 대한 사전안내 프로그램 활성화로 고객불만 발생 Risk를 사전에 제거 또는 예방할 수 있어야 함

- 가스관계법령, 고시, 지침 등 고객에게 유용한 가스안전 정보를 인터넷을 통해 제공함으로써 고객불만 발생 소지를 미연에 방지토록 노력해야 함

정보센터	가스법규정보, 민원업무절차/서식, 질의회신 DB, 기술자료DB, 실무기술정보, 고압가스통계자료, 가스사고정보, 가스용어사전, 교육비 및 수수료 조회
알림마당	공지사항, 보도자료, KGS뉴스, 월간가스안전, KGS사보, 굿모닝KGS, 입찰공고

(2) 서비스 제공 단계

○ 최고의 가스안전서비스를 제공하기 위한 대국민 약속 실천을 위해 고객센터현장 및 서비스 이행기준 준수 철저

○ 가스안전 검사품질 제고를 위해 『고압가스의 안전관리 및 사업법』, 『액화석유가스의 안전관리 및 사업법』, 『고압가스의 안전관리 및 사업법』에 의거 검사업무를 처리함에 있어 검사 세부기준을 정하여 검사업무의 일원화와 표준화를 기함

(3) 서비스 제공 후 단계

○ 고객불만 해소 및 서비스 취약분야 개선을 위해 다양한 고객만족 측정제도 운영

측정방법	대상	방법	내용
고객만족도조사	검사 실시업소	외부전문기관	고객만족도조사 및 고객니즈 파악
전화친절도	고객접점 직원	외부전문기관	전화응대수준 평가
해피콜	검사 실시업소	자체	서비스품질 확인
VOC경진대회	전 부서	자체	VOC처리절차 평가
현장실태조사	CS우수 및 부진부서	외부전문기관	고객접점서비스 평가,비교

※ 위 제도는 상황에 따라 탄력적으로 운영

○ 부적합요인 및 개선대책 상세설명

검사 또는 감리 등의 결과 당해시설 또는 제품이 시설기준 및 기술기준에 적합하지 아니한 경우에는 부적합 통지서에 다음 각호의 사항을 기재하여 검사신청인 및 감리신청인 또는 당사자에게 서면으로 통지한다

- ① 가스시설 또는 제품의 시설 및 기술기준별 부적합내역
- ② 필요한 조치사항
- ③ 재검사기한(정기검사 또는 수시검사에 한한다)
- ④ 제2호의 조치를 하지 아니하였을 때에 발생할 수 있는 위험요소

Ⅱ. 고객불만의 사후 구제

1. 사내접수 고객불만의 해결

1) 고객불만 처리

① 처리원칙

- 가. 고객불만은 신속하고 공정하게 처리하여 불만해소에 최선을 다함
- 나. 고객불만의 신청이 있는 경우 다른 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없음
- 다. 고객불만 처리시 소비자의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취함
- 라. 고객불만은 고객불만 처리 프로세스에 따라 처리함

② 처리기관

- 가. 고객불만 총괄부서 : 고객지원처
- 나. 고객불만 처리부서 : 고객지원처, 감사실, 검사지도처, 시험검사실, 기획조정실 등
- 다. 사내접수 고객불만

구분	대상	처리부서
질의응답	가스관계 법령, 기술적 사항 등에 대한 이의, 진정, 개선사항	고객지원처
개선제안/불편불만	가스안전제도 관련 개선개선 및 고객의 불편사항	고객지원처
민원 신고	사이버감사실	압력, 청탁, 금품수수 행위, 등 회계부정 사례
	예산낭비	예산낭비사례
	불량시설·제품	불량(노후)가스시설 및 제품, LP가스 소비자 불만사항
	품질불량LPG	품질불량 LPG를 제조 또는 판매하는자
	검사이의제기	검사원의 불합리한 판정이나 오류 및 관련 법령·지침에 위배되는 사항 등
		감사실
		기획조정실
		검사지도처
		시험검사실
		검사지도처

라. 대외민원

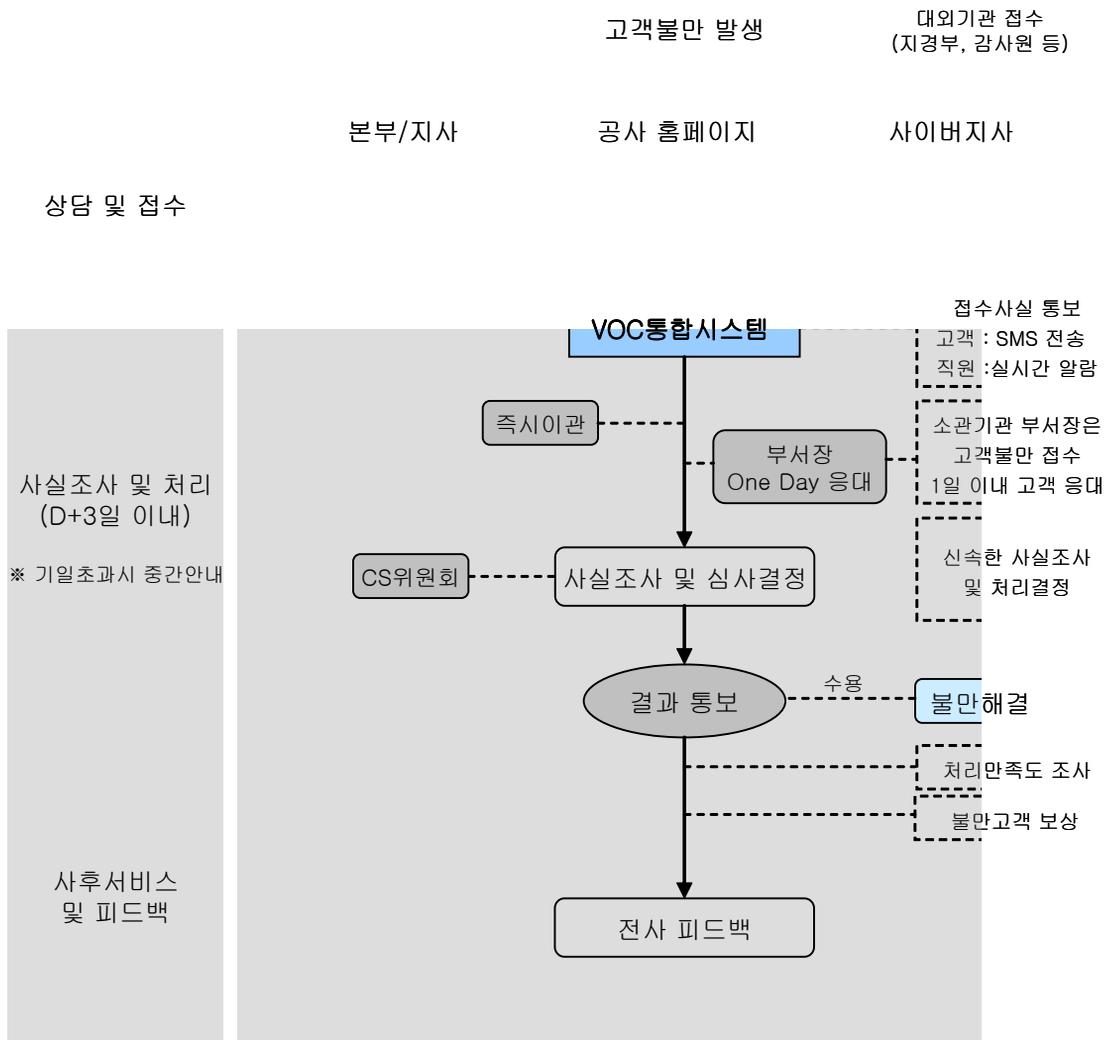
구분	대상	처리부서
민원	대외기관 접수 일반 고객불만	고객지원처
	대외기관 접수 특정부서 관련 고객불만	소관부서

마. 기타 고객불만

사실조사가 불필요하거나 즉시 응대 및 처리가 가능한 고객불만은 접수부서를 처리부서로 하여 처리할 수 있음

- 서비스접점의 사무(안내)착오로 인한 발생건은 유발기관을 처리부서로 정함
- 접수 건 중 현지처리가 불가능한 건은 본사 관련부서에 처리 의뢰

2) 고객불만 처리 프로세스



① 고객불만 접수

가. 불만접수 : 방문, 우편, 팩스, 인터넷, 콜센터 등

② 불만고객 상담 및 접수

불만고객 상담자는 사실에 입각하여 친절하게 상담하고 불만을 신청하는 경우 즉시 가스피아 VOC통합관리시스템에 접수함

가. 고객불만 접수

고객불만 상담자 또는 접수자는 '접수사실, 진행상황, 처리결과'의 통지를 위해 올바른 주소, 전화번호(핸드폰번호 포함) 및 E-Mail을 확보하고, 반드시 불만고객의 SMS(문자서비스) 및 E-Mail안내에 대한 동의를 받음

※ 대외민원의 접수서류는 공사 민원업무 소관부서인 인사행정처를 경유토록 함

나. 접수사실 안내

가) VOC시스템에 고객불만을 접수할 때 SMS(문자서비스) 또는 E-Mail 발송을 Yes로 클릭하여 신청인에게 고객불만 접수사실을 안내함

※ SMS(문자서비스) 또는 E-Mail 발송은 고객의 동의가 이루어진 경우에 한함

③ 고객불만 처리

가. 처리부서 지정

고객불만이 접수되면 접수부서에서는 불만내용에 따라 처리부서를 지정하여 이관함

나. 고객불만 조사

가) 고객불만 처리부서장(처리담당자 포함)은 고객불만 처리를 위하여 관련기관 및 관련자에게 필요한 자료 제출을 요구할 수 있음

나) 고객불만 관련 타부서는 처리부서에서 요청하는 관련자료를 사실에 입각하여 요청기일내(또는 D+1일)에 제출

다. 고객불만 처리기간

가) 고객불만은 접수일로부터 적어도 3일 이내에 처리함을 원칙으로 함.

나) '가'항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니 함

1. 불만고객의 귀책사유로 고객불만 처리가 지연되는 기간
2. 고객불만 서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간

라. 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 고객불만의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 접수후 1일 이내에 중간처리과정 및 지연사유 안내할 수 있음

마. 고객불만의 철회

가) 불만고객은 고객불만사무의 처리가 종결되기 전에 그 내용을 변경할 수 있으며, 접수 철회 또는 취하할 수 있음

나) 고객불만이 철회 또는 취하된 경우 고객불만 처리담당자는 철회 또는 취하 의사를 확인하고 내부적으로 종결처리 할 수 있음

※ 철회의 방법 : 불만접수건 삭제 등

④ 수용여부 결정 및 처리결과 안내

가. 최종 수용여부 결정

고객불만 처리부서장은 사실에 입각하여 관련법규에 따라 공정하게 수용여부를 결정함

나. 처리결과의 안내

가) 고객불만처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 불만고객에게 안내함

나) 처리결과는 특별한 사정이 없는 한 홈페이지, 전자우편으로 통지하며, 통지내용은 고객불만처리결과, 처리근거, 이의신청 방법 안내 등 포함

※ 고객의 동의를 있을 때 전화로 그 결과를 통지할 수 있음

다) 불만고객의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완이나 보정 요구가 불가능할 시에는 처리기한 경과 후 고객불만을 철회한 것으로 보아 내부적으로 종결할 수 있음

다. 고객의 불만처리가 완료된 경우는 고객불만 전담부서에서 불만고객에게 처리결과에 대한 만족도 및 개선사항에 대한 의견청취를 실시할 수 있음

⑤ 고객불만 후속관리

가. 관련자 조치

○ 고객불만 전담부서장(처리부서장 포함)은 업무처리과정에서 고객불만과 관련하여 직접적인 원인을 제공한 경우 관련 직원에 대하여 CS교육 등 관련부서에 조치 의뢰를 할 수 있음

○ 동일한 사유로 고객불만을 년 3회 이상 받은 직원에 대하여 해당 업무에 부적격하다 인정될 경우에는 인사상 필요한 조치를 취한다

나. 시정 및 보상

○ 공사의 업무처리 잘못으로 고객이 공사를 방문하시거나 불편을 겪으신 경우 10,000원 상당의 물품으로 보상한다

○ 공사 직원의 서비스 불친절 내용을 신고 하시는 경우 잘못이 확인되면 건당 10,000원 상당의 물품으로 보상한다

다. 고객불만처리 피드백

고객불만 전담부서인「고객지원처」에서는 고객불만이 처리중에 있거나 처리 완료된 건에 대하여 Feed-back하여 부적절하게 처리된 건의 재조사 및 재검토를 요구할 수 있음

라. 전산시스템 개발

고객불만을 예방하고 불만고객의 의견을 공사 경영에 반영하기 위하여 처리결과를 관리할 수 있는 전산시스템을 개발, 운영함

마. 고객불만 제도개선

가) 고객불만 전담부서장은 고객불만처리 관련 제도개선 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있음

나) 고객불만처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구 받은 부서장은 조치 요구일로부터 3월내 조치 후 그 결과를 고객불만 전담부서에 통보하여야 함. 다만, 기간 내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 고객불만 전담부서에 통보하여야 함

⑥ 고객불만 감축계획 등

가. 고객불만 전담부서장은 연간 고객불만 접수 및 처리결과를 분석하고 고객불만 감축 및 해소방안을 수립하여 최고경영자에게 보고해야 함

나. '가'항에 따른 고객불만 감축 및 해소방안에는 주요 빈발 고객불만에 대한 대책이 포함 되어야 함

2. 사내접수 고객불만처리 전담조직 운영

(1) 조직구성 및 운영

① 사내접수 고객불만 처리를 전담하는 VOC담당자를 각 부서별로 적정인원을 배치하여 운영함

② VOC담당자에 대한 양성·운영은 고객지원처에서 담당토록 함

(2) 역할

① 사내접수 고객불만의 즉각 대응 및 신속한 처리로 고객기대만족 제고

② 불만처리와 관련하여 자료제출 요구, 관련 임직원에 대한 출석요청 등을 할 수 있으며, 자료제출 등을 요청 받은 자는 이에 성실히 응하여야 함

③ 고객불만 Feed back 및 교육을 지원함

(3) 교육 및 연수

고객불만처리 전담조직에 대해서는 대내외 고객불만 관련 교육 및 직무향상 연수과정에 적극적으로 참여할 수 있도록 해야 하며 지속적으로 교육훈련을 실시함

- ① 정기적 대내외 고객보호 관련 교육 참여 기회 제공
- ② 고객보호 전문역량 개발을 위한 자격증 취득을 적극 지원
- ③ 선진 VOC시스템 벤치마킹 등 해외연수 프로그램에 고객불만처리 전담인력 참여

(4) 기타사항

고객불만처리 전담조직 운영에 대한 기타사항(선발/평가/인사 등)은 관련 규정에 의함

3. 대외민원의 해결

○ 대외 중재기관의 해결 개요

고객불만 및 피해의 처리는 고객과 공사간의 자율적인 해결을 원칙으로 하나, 고객 공사간에 고객불만의 내부해결이 원활하지 않을 경우 불만고객은 대외 중재기관에 해결을 의뢰할 수 있음

<그림>고객불만 예방 및 구제

불 만 고 객	공사 고객 자율기관	고객불만 사전예방 고객불만 사후구제	자율적 관리
	민간소비자단체 행정기관/공공기관	고객불만 사전예방 고객불만 사후구제	제3자 관여
	법원	사법적 구제	

제5장 유지/촉진/개선

1. 고객불만 관리 및 활용

(1) 고객불만 관리

고객불만 접수자 및 처리담당자는 접수된 고객불만의 내용 및 처리결과 등을 VOC통합관리 시스템상에서 VOC처리절차에 따라 신속하게 처리해야 하며, CCMS 운영부서에서는 이 기록을 누락하거나 방치하지 않도록 지속적인 관리를 해야 함. 특히 이 경우, 불만을 제기한 고객의 개인정보 보호와 인적사항 등에 대한 기밀성 보장에 각별히 유의해야 함

(2) 고객불만 분석, 평가 및 활용

1) 고객불만 전담부서는 고객불만 현황 및 분석자료는 정기적으로 경영층에 보고하고, 개선사항 및 의사결정 필요시 CS운영위원회에 부의함

2) 고객불만 전담부서는 관련부서에 실시간으로 고객불만 접수 내용을 제공하고, 제도개선 프로세스를 구축하여 관련부서에서 쉽게 활용할 수 있도록 해야 함

3) CSMS 자율관리자는 고객불만(VOC포함)처리 관련 유형에 대한 심층분석 결과에 따라 제도개선 사항을 도출하여 직접 협의 또는 CS운영위원회 등 일정한 절차에 따라 관련부서장에게 제도 개선 조치를 요청할 수 있음

4) CS운영위원회를 통해 제도개선을 요구받은 관련부서는 신속하게 개선계획 및 결과를 보고하여야 하며, 고객불만 전담부서는 그 제도개선의 진행사항 및 결과를 관리토록 함

5) CSMS 자율관리자는 제도개선 요구를 수용하지 않은 경우, 그 사유와 요인을 분석하여 재검증절차(CS운영위원회 재부의, 경영층 별도 보고 등)를 통해서 신속한 의사결정을 도모함

6) 고객, 임직원 등 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고 이를 활성화하기 위해 평가제도를 구축·운영함

7) 고객불만 발생 원인분석을 위해 별도의 현장 업무 프로세스 실태 분석 및 개선방안 마련을 위한 조사 등을 실시함

8) 국내외 사례연구, 벤치마킹 등 개선활동을 지속적으로 전개함

2. CCMS에 대한 불만고객 만족도 측정

(1) 불만고객 만족도 측정

1) 공사는 자율관리 프로그램에 대한 불만제기자의 만족도(이하 불만고객 만족도)를 정기적으로 측정하며, 필요에 따라 외부기관을 통해 만족도를 측정함

2) 각종 경영층 회의시 불만고객의 소리를 직접 청취(시청각자료 등)하고 개선의견을 수렴할 수 있음

(2) 불만고객 만족도의 활용

1) 불만고객 만족도 조사결과를 전사에 공유하여 고객불만 축소 및 고객지향적 개선활동을 위한 자료로 활용함

2) 경영층은 홈페이지 고객의 소리 청취 프로그램, VOC 정기분석보고 등을 활용하여 불만고객의 소리를 청취하고 고객의 정당한 요구에 대해서는 제도 및 프로세스 개선에 즉시 반영함

※ 불만고객 만족도(QPSI) 조사 개요

■ 목적

- 고객불만처리 만족도 Tracking
- 고객불만에 대한 서비스 만족수준 파악
- 고객불만 서비스 개선에 대한 동기부여

■ 조사 프로세스

고객불만처리 → 표본추출 → 설문실시 → 결과공지

■ 표본구성

고객불만건 전수조사

■ 조사요소

불만접수 용이성, 중간경과 안내, 업무처리 적극성, 고객응대 친절성, 불만처리 기일, 전반적 만족도 등 7개 요소

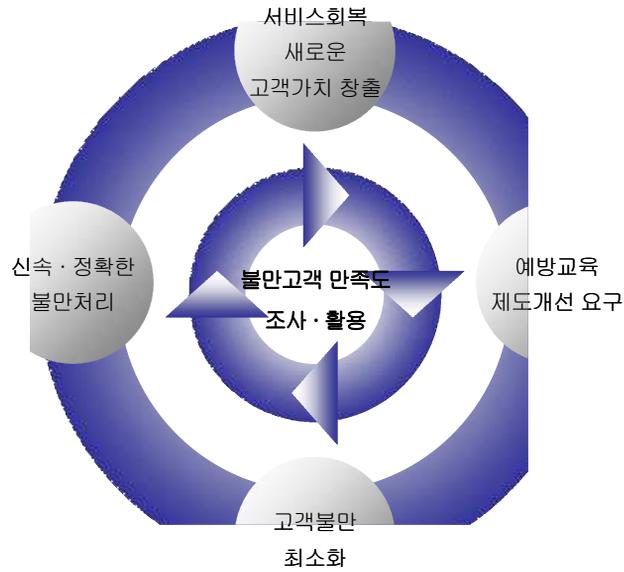
■ 조사주기 : 연 1회

■ 조사기관 : 고객지원처

■ 결과제공

VOC공유프로그램 및 정기분석 보고시 조사결과 제공

[불만고객 만족도의 활용 원칙]



(3) 고객불만 처리담당자 만족도 측정 및 활용

- 1) 고객불만 처리담당자의 직무 만족도를 높이고 고객과 관계의 질을 높이기 위해 고객불만 처리담당자 만족도를 조사함
- 2) 정기면담, 설문, 워크숍 등을 통해 고객 보호 업무담당자의 직무만족도 조사를 실시함
- 3) 조사결과 개선, 조정이 필요한 사안에 대해서는 대책을 강구하여 경영층에 보고함
- 4) 만족도 측정을 통해 담당자의 고객지향적 사고를 확립할 수 있는 여건을 마련하고 사기를 진작 시킬 수 있는 방안을 강구함

3. CCMS에 대한 수시 점검 및 평가

(1) CCMS에 대한 수시 점검

- 1) 고객지원처는 일상적인 업무로서 자율관리 관련사항의 하자 여부 및 그 현실적 부합성 여부를 VOC통합관리시스템을 활용하여 수시 점검함

2) 고객불만 전담부서는 CCMS를 운영함에 있어 불만처리 절차, 요구되는 인적·물적 자원, 수집될 데이터를 지속적으로 관리하고, 만약 미흡하거나 원활한 수행이 어려운 경우에는 원인을 분석하여 관련부서에 개선을 요구할 수 있음

(2) CCMS에 대한 수시 평가

1) 자율관리자는 고객불만 예방 및 구제를 위한 감독, CCMS의 하자에 대한 시정을 위한 감사, 관련정보의 전달을 위한 보고가 유기적으로 이루어지도록 수시 평가를 실시함

2) CCMS에 대한 수시평가는 다음 각 사항에 관하여 실시함
가. 고객불만 처리 절차의 적합성 및 효율성

나. CCMS에 대한 수시 점검 절차의 적절성 및 효율성

다. 임직원의 CCMS 위반행위에 대해 신속하고 효과적인 제재조치를 강구하여 실행하는지 여부

라. 고객불만을 접수한 후 처리진행 단계별로 상황을 불만고객에게 알리는 등 적절한 의사소통을 하였는지 여부

4. CCMS에 대한 운영성과 평가

(1) CCMS에 대한 운영성과 평가

1) 자율관리자는 다음 각 호의 목적달성을 위해 분기마다 전분기의 CCMS의 운영성과를 평가하고 평가기록을 보존하며 개선토록 함

가. CCMS의 지속적인 적절성, 충분성, 효과성 및 효율성

나. 고객의 권익보호를 위한 법적·규제적 요건에 대한 부적합 사례의 파악 및 처리

다. 공사 서비스의 결함 및 시정

라. 불만처리 절차 및 업무개선의 기회와 변경 필요성의 평가

마. 불만처리 방침과 목표에 대한 잠재적 변경을 평가

2) 운영성과 평가 대상 및 결과

가. 운영성과 평가는 다음 각 사항에 관한 정보를 고려하여 실시함

- CCMS의 기본방침, 목표, 조직의 구조, 가용자원 및 제안 또는 서비스의 변경 등과 같은 내부적 요인
- 고객만족도 조사 및 절차의 수시 점검 결과를 포함한 불만처리 절차의 전반적 성과
- CCMS에 대한 수시평가 결과
- 시정 및 예방조치 현황
- 이전의 운영성과 평가에 따른 후속조치
- 개선을 위한 권고

나. 운영성과 평가의 결과에는 다음 각 사항을 포함하여 반영함

- 불만처리 절차의 효과성 및 효율성의 개선과 관련한 결정·조치
- 공사 제공 서비스 개선에 대한 제안
- 파악된 인적·물적 자원의 필요성과 관련된 결정 및 조치

2) 운영성과 평가지표

CCMS운영성과 평가지표는 다음 각 호의 항목을 반영토록 함

가. 최고경영자(CEO)가 자율관리 의지를 갖고 정책을 개발하는지 및 임직원들이 그러한 사항을 제대로 인식하는지 여부

나. 경영이념, 경영방침 중에 고객지향의 방침이 어느 정도 명시 또는 반영되어 있는지 여부

다. 직원들이 본인의 업무와 관련하여 어떤 행위가 고객불만 및 피해를 유발하는가에 관하여 제대로 이해하고 있는지 여부

라. 직원들이 고객피해 예방을 위하여 해야 할 일과 하지 말아야 할 일을 제대로 인지하는지 여부

마. 모든 관리계층에서 자율관리 책임을 제대로 인지하고 있는지 여부

바. 고객불만 및 피해의 발생규모와 심각성의 반영 여부

사. 고객불만의 원인을 객관적으로 적절히 규명했으며 정확하고 자세히 기록하였는지 여부

아. 고객불만의 원인을 규명하고 처리를 완료한 후, 동종 또는 유사사례가 발생치 않도록 적절한 시정 및 예방조치를 취했는지 여부

자. 프로그램 위반행위에 대하여 어떤 시정조치가 이뤄졌으며 이것이 어느 정도 효과적이었는지 여부

차. 직원들이 고객불만을 기본방침과 합치되게 처리하였는지 여부

카. 자율관리 프로그램의 내부감시는 어느 정도의 빈도로 수행되며, 이것이 법 위반행위를 예방 또는 적발하는데 효과적이었는지 여부

타. 자율관리 교육은 누구에게 어느 정도 실시되고 있으며, 교육의 효과는 어떠하였는지 여부

4) 평가 결과의 활용

가. 모범적 사전예방 및 불만처리 사례에 대한 특별포상(또는 보상 및 인정)

※ 공사의 상벌규정 및 기타 관련기준/절차에 따라 준용

나. 교육자료에 평가결과 활용

5. 자율관리 프로그램의 지속적 개선

(1) 공사는 불만처리 절차의 효과성과 효율성을 지속적으로 개선함

(2) 공사는 고객불만 발생이나 재발을 방지하기 위해 불만을 유발할 수 있는 잠재적 문제점의 근본 원인을 제거하는 조치를 지속적으로 취해나감

(3) 공사는 CCMS의 지속적 개선을 위해 다음 각 호의 조치를 취하고 있으며 향후에도 이를 꾸준히 관리, 발전시켜 나갈 계획임

1) 불만처리에 대한 우수사례의 조사, 파악 및 적용

2) 조직 내 고객중심 접근방법의 육성

3) 혁신적 불만처리 절차의 개발 권장