

고객불만 자율관리 처리기준

제1조 (목적)

이 기준은 임직원이 자발적으로 고객불만을 사전에 예방하고 동시에 신속·공정하게 사후 구제할 수 있도록 고객불만 자율관리에 필요한 사항을 규정함을 그 목적으로 한다

제2조(적용범위)

- ① 이 기준은 공사에 소속된 모든 임직원에게 적용한다
- ② 공사는 고객불만 예방과 사후구제와 관련되는 사항은 관련규정에서 정한 것 외에는 이 기준이 정하는 바에 따른다.

제3조(용어의 정리)

1. '고객불만 자율관리 프로그램(이하 'CCMS - Customer Complaints Management System'의 약자 - 라 한다)'이란 공사가 고객불만 및 피해를 사전에 예방하고 신속하게 사후 구제할 수 있도록 시스템을 갖추어 운영하는 프로그램을 말한다.
2. '고객불만'이란 검사, 점검, 교육, 컨설팅 등 공사에서 제공하는 서비스에 이의를 신청하고 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로, 매뉴얼에서 정한 '고객불만 요건'에 해당 하는 경우를 말한다.
3. 'CCMS 자율관리자(이하 '자율관리자'라 한다)'는 공사 CCMS의 운영을 총괄하는 본사 고객지원처장이며, 부문자율관리자는 각 부서 CS리더를 말한다.
4. '자율관리'란 고객불만의 예방 및 구제를 위한 핵심요소들을 자율적으로 갖추고 실행하며, 내부통제체제에 의한 이 효과를 높이기 위해 실천하는 경영노력을 말한다.
5. '자율관리시스템 구축'이란 CCMS 운영에 필요한 전담조직과 제도, 규정, 전산시스템을 갖추고 고객불만 사전예방, 고객불만 대내·외 해결, 고객불만 원인조사 및 규명, 고객불만 내용 공유 등의 운영체계를 갖추는 것을 말한다.
6. '내부통제체제'란 CCMS를 효율적이고 합리적으로 관리하고 감독하는 것을 말한다.

제4조(임명)

- ① 자율관리자는 고객보호의 업무를 관장하고 최고 경영자에게 신속하게 보고할 수 있는 위치에 있는 자로 하여 사장이 선임하되 별도의 지정이 없는 한 고객지원처장이 되며, 당해직에 보직됨과 동시에 임명된 것으로 본다.
- ② 자율관리자의 지위는 부서장에 상당하는 직급으로 한다

제5조(권한)

자율관리자는 CCMS 운영과 관련하여 다음 각 호의 권한을 가진다

1. 관련부서에 예방 및 시정 조치 요구
2. 최고 경영층에 중대하고 긴급한 사안 직접 보고
3. CCMS 이행 실태에 대한 점검·조사
4. CCMS 성과 평가 및 보고

제6조(책임과 역할)

자율관리자는 CCMS 운영과 관련하여 다음 각 호의 책임을 가진다.

1. 고객불만 제기 고객의 권리인식
2. 서비스 제공과 관련한 고객만족 유지 및 개선
3. 고객불만 처리의 기본방침 수립
4. 고객불만 처리의 문서관리
5. 고객의 요구사항과 성향의 추이 파악 및 대응책 마련
6. 고객불만 처리와 피해내용 사내 공유
7. 고객 관련 대외기관의 정보 습득 및 관계 유지
8. CCMS 전담조직 인적, 물적자원 관리 및 지원
9. 체계적인 교육 환경 마련

제7조(의무)

자율관리자는 CCMS 운영과 관련하여 다음 각 호의 의무를 진다.

1. 선량한 관리자로서 주의 의무
2. CCMS를 효율적으로 운영

제8조(독립성 확보 및 겸임 금지)

- ① 공사는 자율관리자가 직무를 공정하게 집행할 수 있도록 업무상 독립성을 보장하며 당해 직무수행과 관련한 사유로 부당한 인사상의 불이익을 주어서는 아니 된다
- ② 사장은 자율관리자가 독립적이고 효율적인 업무수행에 필요한 인적, 물적 자원을 적극 지원하여야 한다
- ③ 자율관리자는 자율관리자로서 역할과 이해관계가 상충되는 업무를 담당할 수 없다

제9조(전담조직)

- ① CCMS의 실행체계구축과 원활한 운영, 그리고 유지·촉진 및 개선을 담당하고 자율관리자의 직무수행을 보좌하기 위해 적정규모의 인원으로 구성된 CCMS 전담조직을 운영한다
- ② 전담조직은 별도의 지정이 없는 한 고객지원처로 한다
- ③ 전담조직은 CCMS의 효율적인 업무수행을 위해 해당되는 부서에 CCMS 이행여부를 점검할 수 있고 시정조치 및 그 결과를 보고 받을 수 있다

제10조(실무협의회)

- ① 자율관리자는 원활한 업무수행 지원을 위하여 실무협의회를 설치·운영할 수 있다
- ② 실무협의회의 구성 및 운영에 관한 사항은 CS운영위원회 규정에 따른다

제11조(의무)

- ① 임직원은 업무와 관련하여 사규 및 제도, 프로세스 등의 변경이 필요한 경우 자율관리자와 협의 또는 자문을 받아야 한다
- ② 자율관리자는 다수의 고객불만이 발생하는 경우 해당 부서 또는 본사 지원부서에 그 원인의 분석과 축소 대책을 요구할 수 있고, 해당부서 또는 본사 지원부서는 이를 지체없이 보고하고 대책을 실행하여야 한다
- ③ 임직원은 이 기준 및 CCMS 실행매뉴얼에서 정한 사항에 대하여 성실히 이행하고 준수

해야하며 자율관리자 또는 전담조직에서 CCMS운영 및 관리에 관한 사항으로 협조를 요구할 경우 특별한 사정이 없는 한 이에 응해야 한다

제12조(CCMS 실행체계 구축)

CCMS의 실행체계는 다음 각 호의 조건을 갖추어 구축한다

1. 경영진에 의한 자율관리 방침의 천명
2. 자율관리자의 임명
3. 적절한 권한과 책임 부여
4. 자율관리시스템 구축
5. 내부통제체제 구축
6. 자율관리 실행매뉴얼의 작성·배포
7. 자율관리교육실시

제13조(운영 보고)

- ① 자율관리자는 CCMS 관리와 운영에 관한 사항을 경영진에게 정기적으로 보고한다.
- ② 자율관리자는 중대하고 긴급한 사안으로 판단되는 경우 정기회의체 경유 없이 사장에게 직접 보고할 수 있다

제14조(자율관리 교육)

- ① 자율관리자는 CCMS가 전사적으로 정착될 수 있도록 지속적이고 체계적으로 교육을 실시한다
- ② 자율관리자는 고객불만 발생의 빈도에 따라 계층별, 조직단위별로 차별화된 교육을 실시할 수 있다.

제15조(사전예방을 위한 경영시스템 구축)

- ① 조직단위별로 고객불만 예방을 위해 부서별 역할, 담당자 지정, 책임과 권한을 명시하는 등 고객불만 사전예방을 위한 시스템을 구축 운영한다
- ② 자율관리자는 조직단위별로 고객불만 예방을 위한 시스템을 원활히 운영하고 있는지 확인하고 불이행시 시정을 요구할 수 있다

제16조(전산시스템 개발 및 운용)

고객불만의 접수, 처리, 조회, 통계 등 관리할 수 있는 전산시스템을 개발 및 운영한다.

제17조(CCMS 실행 매뉴얼)

- ① 자율관리자는 임직원에게 고객불만 사전예방 및 사후구제를 위해 해야 할 일과 하지 말아야 할 일을 명시해 놓은 CCMS 실행매뉴얼을 작성·배포하여야 한다
- ② 자율관리자는 CCMS 실행매뉴얼의 내용 변경이 필요한 경우 이를 반영하여 다시 작성·배포할 수 있다

제18조(고객불만처리 및 보상)

잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상은 다음 각호에 따르며 나머지 사항은 CCMS 실행매뉴얼에 따라 처리한다

- ① 동일한 사유로 고객불만을 년 3회 이상 받은 직원에 대하여 해당 업무에 부적격하다 인정될 경우에는 인사상 필요한 조치를 취한다
- ② 공사의 업무처리 잘못으로 고객이 공사를 방문하시거나 불편을 겪으신 경우 10,000원 상당의 물품으로 보상한다
- ③ 공사 직원의 서비스 불친절 내용을 신고 하시는 경우 잘못이 확인되면 건당 10,000원 상당의 물품으로 보상한다

제19조(외부해결)

- ① 고객불만의 해결은 고객과 공사간의 자율적인 내부해결이 우선이나, 내부해결이 원활하지 않을 경우 대외 중재기관의 조정에 따를 수 있다

제20조 (고객불만의 기록, 분석 및 활용)

고객불만 접수자 및 처리담당자는 접수된 고객불만의 내용 및 처리결과 등을 전산시스템에 기록해야 하며 CCMS 전담조직 및 고객불만 처리부서에서는 이를 분석·활용한다

제21조(불만고객 만족도 측정 및 활용)

- ① 공사는 고객불만처리에 대한 불만제기자의 만족도를 정기적으로 측정하며 필요에 따라 외부기관을 통해 만족도를 측정할 수 있다
- ② 불만고객 만족도 조사결과를 전사에 공유하고, 고객불만 축소 및 제도개선에 활용한다

제22조(CCMS 점검)

- ① 자율관리자는 일상적인 업무로서 CCMS 하자 및 현실 적합성 여부를 수시로 점검한다
- ② 자율관리자는 고객불만 예방 및 구제를 위한 감독, CCMS의 하자에 대한 시정을 위한 감사, 관련정보의 전달을 위한 보고가 유기적으로 이루어지도록 수시로 평가한다

제23조(CCMS 운영성과 평가)

- ① 자율관리자는 다음 각 호의 목적달성을 위해 정기적으로 CCMS의 운영성과를 평가한다
 1. CCMS의 지속적인 적절성, 충분성, 효과성 및 효율성
 2. 고객의 권익보호를 위한 법적·규제적 요건에 대한 부적합 사례의 파악 및 처리
 3. 공사 서비스의 결함 및 시정
 4. 불만처리 절차 및 업무개선 기회와 변경 필요성의 평가
 5. 불만처리 방침과 목표에 대한 변경을 평가
- ② 자율관리자는 CCMS의 취지에 부합하는 평가지표를 개발하여 운영한다
- ③ CCMS 운영성과에 대한 평가기록을 보전하여 CCMS를 개선하는데 활용한다
- ④ 공사는 모범적 사전예방 및 불만처리 사례에 대한 특별포상(또는 보상 및 인정)을 포함한다

제24조(CCMS 지속적인 개선)

회사는 CCMS의 지속적 개선을 위하여 다음 각 호의 조치를 취한다

1. 불만처리에 대한 우수사례의 조사, 파악 및 적용

2. 조직 내 고객중심 접근방법의 육성
3. 혁신적 불만처리 절차의 개발 권장