

서비스 이행표준

□ 고객을 대하는 우리의 자세

○ 진흥원을 방문하시는 경우 - 복도에 부서별 안내표지판을 설치하고 사무실에는 명패를 설치하여 고객이 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.

- 고객을 맞이할 때는 자신의 이름을 밝히고 친절하게 응대하겠습니다. - 방문하시는 고객이 10분 이상 기다리시는 일이 없도록 하겠습니다. - 고객의 입장에서 경청하고 신속히 처리하여 드리겠습니다. - 찾으시는 담당자가 부재중일 때에는 다른 직원이 대신 업무를 처리해 드리겠으며, 부득이한 경우에는 용건을 메모하여 담당자가 직접 전화를 드릴 수 있도록 하겠습니다.

○ 전화로 문의하시는 경우 - 전화벨 소리가 3회 이상 울리기 전에 신속하게 받겠습니다. - 인사말과 함께 소속과 이름을 정확히 밝히며, 친절하게 응대하겠습니다. - 문의사항에 대해서는 가급적 전화 받은 직원이 답변 드리도록 하겠으며 부득이 다른 직원에게 전화를 연결해야 할 경우에는 부서명, 담당자 이름, 전화번호를 안내 후 연결해 드리겠습니다. - 담당 직원이 부재중이거나 즉시 전화를 받을 수 없는 상황일 때에는 다른 직원이 전화하신 고객의 메모를 담당자에게 전달하고 고객이 원하시는 대로 조치하도록 하겠습니다.

○ 인터넷으로 문의하시는 경우 - 진흥원의 홈페이지(www.uipa.or.kr)를 통해 울산정보산업진흥원의 최신정보와

자료를 자세히 소개하고 고객 여러분들이 쉽게 이용하실 수 있도록 하겠습니다.

- 궁금하시거나 요청사항 처리를 위하여 홈페이지 메뉴에 ‘건의사항, 클린신고센터’를 코너를 운영하겠습니다. - 홈페이지를 이용하여 문의하시는 고객에게 신속하게 대응할 수 있도록 담당직원이 수시로 조회하여 회신할 수 있도록 하겠습니다.

○ 서면(우편, FAX) 문의하시는 경우

- 민원서류가 접수될 경우 담당부서에 전달하여 고객이 원하는 내용을 신속 정확하게 처리하겠습니다.

- 간단한 민원은 3 일 이내 회신을 하고, 처리기한이 필요한 민원은 처리절차 및 지연사유를 전화 또는 전자우편 등으로 자세히 알려드리겠습니다.

□ 잘못된 서비스에 대한 시정

○ 불친절한 사례가 있을 경우 - 확인 즉시 고객께 사과드리고 잘못을 바로 잡겠습니다. - 불친절한 직원에 대해서는 친절교육 등 서비스 재교육을 실시하여 고객께 항상 친절서비스를

생활화하도록 하겠습니다. ○ 요청사항의 처리결과 불만족할

경우 - 정당한 고객의 요청사항에 대하여는 불만사항을 신속하게 담당직원에게 전달하고 고객입장에서 조치토록 하겠습니다. -

처리결과가 고객의 입장에서는 불만족스럽지만, 관계규정상 적법한

절차와 공정한 판단에 따라 이루어졌을 경우에는 충분한 설명을 통해 고객이 이해할 수 있도록 하겠습니다.

□ 서비스의 지속적인 보완

○ 고객님의 소중한 의견에서 나타난 미흡한 점은 개선. 보완하여 서비스 질을 지속적으로 향상 시키겠습니다.

○ 고객께서 직접 민원 처리결과에 대한 만족도를 평가할 수 있도록 하고 그 결과를 바탕으로 지속적으로 개선. 보완해 나가겠습니다.

○ 보다 나은 서비스 제공을 위해 향상 최선을 다하며 직원에 대한 교육을 지속적으로 실시해 나가겠습니다.