

고객서비스헌장

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적)

(주)티시스 부동산사업본부 임직원은 “고객만족 경영과 안전제일의 시설물관리” 를 최우선 가치로, 내/외부 고객 및 고객사에 만족스럽고 수준 높은 서비스를 제공하기 위해 다음 사항을 실천할 것을 다짐합니다.

- 우리는 열린 자세와 마음으로 고객과 소통하여 불편사항을 신속, 정확하게 처리한다.
- 우리는 시설물의 정기적 점검과 재난대피 훈련을 통한 고객의 안전을 최우선으로 여긴다.
- 우리는 고객의 필요와 만족을 위해 지속적으로 의견을 수렴하고 고객서비스를 개발, 개선한다.
- 우리는 고객의 의견을 경청하며 신속, 정확하게 반영한다.
- 우리는 고객의 불만 사항을 빠르고 정확하게 개선한다.
- 우리는 고객을 먼저 생각하고 항상 밝은 마음가짐과 용모로 고객을 응대한다.

제 2 장 서비스 표준

제 2 조 (기본자세)

- ① 직원은 회사의 제 규정을 준수하며 해당 건물의 관리자로서 주인의식을 가지고 업무에 임한다.
- ② 열린 마음으로 고객의 필요와 요구를 수용한다.
- ③ 회사가 지급한 근무복을 깨끗하게 관리하여 착용한다.
- ④ 어떠한 경우에도 고객에 대해 성별·종교 또는 사회적 신분에 의하여 차별하지 않는다.
- ⑤ 업무상 필요한 지식 또는 기능의 습득, 기타 자질향상을 위하여 노력한다.
- ⑥ 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 근무시간을 준수한다.

제 3 조 (고객 응대)

- ① 대면 고객 응대에 대해서는 다음 각호의 사항을 준수한다.

가. 사옥관리실 입구에 근무자 사진과 담당업무가 명시된 조직도를 게시

나. 방문한 고객에게 “안녕하십니까 무엇을 도와드릴까요?” 라고 밝게 인사한 후 요청업무 처리

다. 방문한 고객의 업무가 끝난 후 추가적인 문의사항이 없는지 확인한 후 “안녕히 가십시오” 라고 정중히 인사한 후 요청업무 종료

② 유선 고객 응대에 대해서는 다음 각호의 사항을 준수한다.

- 가. 전화가 3회 이상 울리기 전에 전화를 받고, 받을 때에는 “00사옥 관리실 000입니다, 00팀 000입니다.” 라고 성명을 먼저 알린다.
- 나. 고객이 찾는 담당자가 자리에 없는 경우 고객명, 전화 일시, 요청업무를 담당자에게 전달다. 해당 부서에서 처리할 수 없는 경우 담당부서, 담당자의 전화번호를 안내
- 라. 통화종료시 추가적인 문의사항이 없는지 확인 후 “감사합니다.” 라고 인사 후 고객이 전화를 먼저 끊은 후 수화기를 내려놓는다.

③ 서면, 전자메일로의 응대에 대해서는 다음 각호의 사항을 준수한다.

- 가. 고객의 민원사항 접수 후 5일 영업일 이내에 처리결과를 서면, 전화, 전자메일 등의 방법으로 회신한다.
- 나. 5영업일 이내 처리가 어려운 사안에 대하여는 예상 처리일수에 대해 고객에게 미리 안내한다.
- 다. 전자메일의 하단에는 담당자의 성명, 직급(직책), 전화번호를 표기한다.

제 4 조 (고객의 권리)

① 투명한 민원처리와 비밀 보장

- 가. 민원서비스의 성실한 이행을 위해 모든 민원에 처리부서, 담당자를 명기하겠습니다.
- 나. 고객의 개인정보를 보호하고 고객의 권리와 이익을 보호하겠습니다.

② 잘못된 서비스에 대한 시정

- 가. 담당 직원의 잘못(업무상 착오, 지체 등)으로 인해 민원처리 지연이나 불만족시 해당 지부장과 담당 직원이 정중히 사과하고 시정하겠습니다.
- 나. 시정조치를 위한 민원 소통 채널(담당부서, 담당자)을 마련하겠습니다.

제 5 조 (시설물 관리)

- ① 최상의 제기능 유지를 통해 사용자에게 쾌적한 공간을 제공하는데 노력한다.
- ② 각종 시설물의 정상가동상태 유지를 위해 점검 및 예방 보수를 적기에 실시한다.
- ③ 에너지절감을 위해 불필요 낭비요인이 있는지 점검하고 개선실시
- ④ 각종 시설의 안전위해요인을 수시로 점검하여 안전한 건물이 될 수 있도록 노력한다.
- ⑤ 시설물 및 장비의 현황과 이력을 관리하고 유지한다.
- ⑥ 적극적인 유지관리 활동을 통해 시설물의 생애주기 연장을 위해 노력한다.

제 3 장 고객 의견수렴

제 6 조 (고객만족도 평가)

고객만족도 평가는 연1회(하반기)에 실시한다. 단, 각 건물의 특성에 따라 평가항목을 다르게 할 수 있으며 고객만족도 평가에 관한 세부적인사항은 별도로 정하는 바에 따른다.

제 7 조 (고객접점 관리)

고객이 느끼는 불편에 대해 해결할 수 있는 담당자 연락처, 의견제시 QR코드 등을 적절하게 설치하여 민원사항을 처리한다.

부 칙

부칙 (2020.09.01.)

제1조 [시행일] 이 헌장은 2020년 09월 01일부터 시행한다.