

우정사업본부 공고 제2010-16호

2010년 고객만족경영 실행계획과 행정서비스헌장제정지침(대통령훈령70호, 1998. 6. 30)에 따라 「우체국고객서비스헌장」을 다음과 같이 공고합니다.

2010년 4월 5일

우정사업본부장

우체국고객서비스헌장

우정사업본부 전 직원은 고객으로부터 사랑과 신뢰를 받는 고객감동경영이 최고의 가치임을 깊이 인식하고, 고객의 눈높이에 맞게 서비스를 지속적으로 개선할 것을 다짐하면서 다음과 같이 실천하겠습니다.

우리는 고객을 정중하고 친절하게 맞이하여 최고의 우체국 서비스를 제공할 것입니다.

우리는 고객의 우편물을 소중히 다루고 신속·정확·안전하게 수집·배달하겠습니다.

우리는 고객이 언제 어디서나 편리하게 이용하고 신뢰할 수 있는 금융서비스를 제공할 것입니다.

우리는 고객의 불만을 신속·공정하게 처리하고 잘못 제공된 서비스는 지체없이 정당한 보상을 하겠습니다.

우리는 고객의 소중한 의견을 겸허히 받아들여 고객중심으로 제도와 서비스를 개선하겠습니다.

이와 같은 약속을 지키기 위해 구체적인 『서비스 이행표준』을 정하여 이를 성실히 실천하겠습니다.

서비스 이행표준

1. 고객을 맞이하는 자세

【 전화응대 시 】

- 전화벨이 울리면 2~3번 이내에 받고 직접 마주하는 것과 같이 예의 바르게 인사하며 전화받는 직원의 소속과 이름을 또렷이 말씀드리겠습니다.
- 통화가 끝났을 경우 “더 궁금한 사항은 없으십니까?”, “감사합니다”, “좋은 하루 되십시오” 등의 끝인사를 하고 고객이 전화를 끊은 것을 확인한 후 수화기를 내려놓겠습니다.
- 다른 직원에게 전화를 연결할 경우에는 “네, 연결해 드리겠습니다, 잠시만 기다려 주십시오. 연결 중 끊어지면 ○○○○-○○○○로 전화하세요”라고 말씀드리고, 연결 받은 직원에게는 통화요지를 간략히 설명하여 고객께서 같은 내용을 반복해서 말씀하지 않도록 하겠습니다.

【 우체국 방문 시 】

- 모든 직원은 명찰을 달겠으며 고객을 응대할 경우 일어서서 밝은 표정으로 “안녕하십니까?”, “무엇을 도와 드릴까요?” 등 공손히 인사드린 후 앉을 자리를 안내하며 맞이하겠습니다.
- 일상적인 업무는 신속히 처리하고, 처리에 상당시간이 소요되는 복잡한 업무는 고객이 원하시는 내용을 정확히 파악한 후 고객의 양해를 구해 처리하겠습니다.

- 문의사항에 대한 안내는 고객께서 쉽게 이해하시도록 상세히 친절하게 설명하겠습니다.
- 우체국 내·외 환경을 항상 밝고 쾌적하게 조성하여 누구나 편안하게 쉬어갈 수 있는 고객의 쉼터로 만들겠으며, 몸이 불편하신 분도 편안하게 일을 보실 수 있도록 안내하겠습니다.
- 고객이 용무를 마치고 돌아가실 때에는 고객께서 찾아오신 용무에 대한 해결여부를 확인하고, "안녕히 가십시오" 또는 "좋은 하루 되십시오"라고 공손히 인사하겠습니다.

【 우편물 배달 시 】

- 옷차림과 용모를 항상 단정히 하며, 기동장비도 항상 깨끗이 정비하겠습니다.
- 매일 다루는 우편물 한통, 한통이 고객에게는 모두 소중한 것이므로 단 한 통이라도 소홀함이 없이 정중하게 다루겠습니다.
- 배달 전 등기소포우편물(택배, 우체국 쇼핑 포함), 계약 등기우편물 등의 배달예정시간을 수취인의 휴대폰으로 단문서비스(SMS)를 하겠습니다.
- 우편물 배달 시 밝은 목소리로 인사드리고 신분을 밝힌 다음 용건을 말하며 두 손으로 공손히 우편물을 건네고 친절하게 끝 인사를 하겠습니다.
- 등기우편물 배달 시 고객이 안 계시는 경우에는 「우편물 도착안내서」를 작성 후 수취함 또는 고객이 발견하기 쉬운 곳에 넣어 두겠습니다.

2. 신속 · 정확 · 안전한 우편서비스 제공

○ 다음과 같이 우편물의 송달일을 지키겠습니다.

구분	송달 기준일	비고
보통우편물	접수한 날부터 4일 이내 배달	
익일특급	접수한 다음날 배달	※ 제주선편 : D+2일
등기소포	(제주항공 : 읍·면지역 제외한 제주 및 서귀포시 일원)	
당일특급	접수 당일 20:00 이내	
익일오전특급	접수 익일 12:00 이내	
휴일배달	가까운 휴일	

※ 우편물의 운송이 특히 곤란한 지역에 대하여는 도서 · 산간오지 등 교통이 불편하여 지역별 또는 지역상호간에 적용할 우편물 송달 기준을 달리 적용할 수 있습니다.

○ 국내 일반통상우편물 송달기준 이행률 (D+3일) 목표 99.5%를 반드시 지키도록 노력하겠습니다.

○ 국제우편물의 도착국가별, 우편물 종류별 표준송달 소요 기간을 책정하여 연 1회 이상 우정사업본부 홈페이지 등에 공표하겠습니다.

○ 우편물류시스템을 지속적으로 고도화하여 실시간 종추적정보 조회 서비스 제공, 배달예정시간 단문메시지 (SMS)서비스 확대, RFID 기반의 실시간 시스템 도입 등 고객이 언제, 어디서나 실시간으로 우편물류 서비스를 이용할 수 있도록 하겠습니다.

○ 배달하지 못한 우편물의 One-Stop 책임창구를 운영하여 주간에는 민원실, 야간에는 당직실에서 우편물을 배부하겠습니다.

- 현재 운영 중인 우체국쇼핑몰의 서비스를 더욱 확충하고 취급품목을 늘리겠으며, 매년 2회 이상 철저한 품질관리를 정기적으로 실시하여 안전한 먹을거리 문화형성에 앞장 서겠습니다.

3. 편리하고 안전한 금융서비스 제공

- 금융 무인자동화창구를 지속적으로 확대하고, 최신 정보 기술을 이용한 서비스 채널도 확충하여 고객이 언제 어디서나 편리하게 금융거래를 할 수 있도록 하겠습니다.
- 고객의 편익 증진을 위하여 타 기관과의 업무제휴 확대를 통해 창구망 공동이용, 증권계좌 개설 대행, 신용카드 업무 대행, 해외 송금서비스 등으로 One-Stop 서비스를 제공하여 보다 편리한 종합금융기관이 되겠습니다.
- 보험금 지급은 공정하고 신속하게 처리하고, 보험모집 및 보험계약과 관련된 분쟁은 연간 6회 이상 외부전문가로 구성된 우체국보험분쟁조정위원회의 심의·조정을 통해 보험소비자의 권익을 보호하겠습니다.
- 휴면예금·휴면보험금의 주인찾기 운동을 지속적으로 전개하겠습니다.

4. 클린우체국 조성

- 우체국 시설은 고객의 동선과 서비스전달 경로를 고려하여 불편사항을 개선하고 항상 청결 상태를 유지하여 고객이 편안하게 서비스를 받으실 수 있도록 하겠습니다.

5. 고객비밀의 보장

- 우체국은 고객의 비밀을 보장하기 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.
- 우편물의 처리에 있어서는 우편법 제 3조(우편물의 비밀 보장), 제 27조(우편물 내용의 신고와 개피요구), 제 28조(법규위반 우편물의 개피), 제 48조(우편물 개피훼손의 죄)와 제 51조의 2(비밀누설의 죄) 등 관련 규정의 이행에 만전을 기하겠습니다.
- 금융서비스의 수행에 있어서는 '금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률' 제 4조(금융거래의 비밀보장)와 제 6조(벌칙) 등 관련 규정의 이행에 만전을 기하겠습니다.

6. 서비스에 대한 고객불만 시정 및 보상조치

【 불친절한 직원으로 인해 불편을 겪으신 경우 】

- 고객을 대하는 태도나 전화를 받는 예의가 극히 불량한 직원을 대하실 경우 우체국 공중실마다 비치된 고객의견카드를 작성하여 『고객의 소리함』에 넣어 주십시오. 해당 직원을 엄중히 교육시키고 또다시 불친절 사례가 발생할 경우에는 우체국서비스아카데미를 통한 특별교육을 실시하겠습니다.
- 담당자의 불친절한 안내 등으로 인하여 두 번 이상 우체국을 방문하셨을 때에는 관련 직원이 정중히 사과드리고 10,000원 상당의 문화상품권 등으로 보상하겠습니다.

【 우편물 분실·파손·지연으로 손해를 입으신 경우 】

- 고객께서 등기 등 기록취급으로 보내신 우편물이 분실·파손·지연된 상태로 배달된 경우에는 우편법에 규정된 손해배상금액을 지급해 드립니다.
- 대표적으로 국내우편물중 통상우편물인 경우에는 최고 10만원, 소포우편물인 경우에는 최고 50만원을 지급 하겠으며 고객께서 안심소포를 이용하고 그 우편물이 취급도중 분실, 훼손 되었을 경우 물품가액에 따라 300만원까지 배상 받을 수 있습니다.
- 통상 및 소포우편물의 등기취급우편물 중 지연배달 시 손해배상규정에 정해진 지연일수에 따라 우편요금 등의 수수료를 배상하겠습니다.

【 손해배상 절차 】

- 기록취급우편물이 배달되지 않은 경우에는 발송인 또는 수취인이 우체국에 영수증을 제시하고 손해배상을 청구하실 수 있습니다. 다만 우편물 발송일로부터 1년 이내에만 가능합니다.
- 우편물이 파손된 상태로 배달된 경우에는 우편물을 수취하지 않고 배달우체국에 신고하면 손해검사를 통하여 손해배상을 받으실 수 있습니다. 수취인으로부터 파손사실을 통보받은 경우 발송인도 1년 이내에 손해배상을 청구할 수 있습니다.

7. 우체국서비스 품질조사 및 고객만족도 조사

【 우편서비스 품질조사 】

- 우편서비스의 품질향상을 위하여 매년 4회 이상 송달기준 이행 목표율의 달성도를 조사하고 있습니다. 조사결과와 객관성과 신뢰성을 높이기 위하여 외부 조사전문기관으로 하여금 조사토록 하고 있습니다.

【 우체국서비스 고객만족도 조사 】

- 우체국서비스에 대한 고객의 요구와 불만사항을 파악하고 이를 신속히 서비스 개선에 반영하기 위하여 매년 1회 이상 고객만족도를 외부 전문조사기관으로 하여금 조사토록 하고 있습니다.

【 조사결과의 공표 】

- 조사결과를 토대로 잘못된 점들을 시정하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠으며 앞으로도 계속해서 외부 전문조사기관에 의해 객관적으로 측정된 우체국서비스 품질조사 및 고객만족도 조사결과 등을 우정사업본부 홈페이지 등에 공표하겠습니다.

8. 고객참여와 의견제시방법

- 우체국서비스 내용과 기준, 주소이전신고, 요금, 손해배상 절차 등은 전국 어디서나 “1588-1300”, 예금조회·이체·송금과 보험료 납입·지급·대출 등은 “1588-1900”으로 전화를 걸어 주시면 항상 친절하게 안내해 드리겠습니다.

○ 저희들이 제공한 서비스에 대하여 불친절 ·불만족을 느끼셨을 경우 또는 개선하여야 할 사항이 있을 경우에는

- 홈페이지 · 문서 · 우편 · 전화 · FAX · E-mail 등을 통하여 의견을 제시해 주시면 5일 이내에 검토하여 그 결과를 통보해 드리겠으며, 시일이 걸리는 경우에는 5일 이내에 처리방향을 통보하겠습니다.

○ 인터넷 홈페이지를 다음과 같이 운영하고 있으니 고객 여러분의 소중한 의견을 올려주시기 바랍니다.

기관명	주 소	인터넷 주소
우정사업본부	서울시 종로구 종로6 (서린동 154-1)	www.koreapost.go.kr
서울체신청	서울시 중구 반포로1 (충무로1가 21)	seoul.koreapost.go.kr
부산체신청	부산시 연제구 법원6로 23 (거제동1473)	busan.koreapost.go.kr
충청체신청	대전시 서구 향촌길 77 (둔산동 1408)	www.ccpost.go.kr
전남체신청	광주시 서구 천변길2 (유촌동840-3)	www.npost.go.kr
경북체신청	대구시 동구 안심로 1(입석동 982-3)	gyeongbuk.koreapost.go.kr
전북체신청	전주시 완산구 서원로 99(효자동2가 1245-4)	jeonbuk.koreapost.go.kr
강원체신청	강원도 원주시 이화길 49 (단계동 914)	gangwon.koreapost.go.kr
제주체신청	제주시 청사로 22(도남동 662 시민복지타운 8-4블럭)	jeju.koreapost.go.kr

※ 체신청 홈페이지에 들어가시면 해당 시 ·군 ·구 주요 우체국 홈페이지로 연결되어 접속이 가능합니다.

9. 신속 · 정확한 우편물 배달을 위한 부탁 말씀

○ 규격봉투 사용과 정확한 우편번호 기재를 부탁드립니다

- 우편물을 보내실 때는 규격봉투에 주소와 우편번호를 정확히 기재하셔야 기계가 우편물을 행선지별로 자동구분하여 신속하고 정확하게 배달됩니다.

- 비규격우편물이나 우편번호를 기재하지 않은 우편물은 하나하나 손으로 구분해야 하며 우편번호를 잘못 기재하신 우편물은 엉뚱한 곳으로 구분되기 때문에 늦게 배달될 수 있습니다.
- 같은 무게의 우편물도 비규격 봉투를 사용하시면 요금이 추가됩니다.
- o 주소이전신고를 하시면 편리합니다.
 - 거주지를 이전하신 경우 가까운 우체국 또는 인터넷 우체국으로 이전사실을 신고하시면 종전주소지로 온 우편물을 3개월 동안 새로운 주소지로 배달해드립니다.
- o 문패와 우편물 수취함을 설치하시면 우편물이 정확하고 안전하게 배달됩니다.
 - 수취함은 반드시 잠금장치가 있는 것으로 사용하시고 장기간 수거하지 않으면 우편물이 넘치므로 매일 수취함에 배달된 우편물을 찾아가시기 바랍니다.
 - 또한 주간시간대 집을 비우실 때에는 등기우편물 대리수령인을 지정하시면 대리수령인에게 우편물을 배달해드리므로 편리합니다.
- o 소포우편물은 튼튼하게 포장해 주시기 바랍니다.
 - 소포우편물 접수시에는 내용품 성질, 모양, 용적, 중량 및 송달지역 등을 고려하여 송달 중에 파손되지 않고 다른 우편물에 손상을 주지 않도록 튼튼하게 포장하여 주시기 바랍니다.