

(경영혁신팀)

## 고객만족의 윤리경영 정착

- 고객 권익보호를 통한 고객만족, 고객감동 경영으로 공단 위상 제고
- 윤리현장의 지속적인 이행으로 공정하고 투명한 윤리경영 실천

### □ 사업개요

- 고객의 요구에 적극 부응하는 고객만족, 고객감동 경영의 실천
- 정부로부터의 서비스 우수 인증 획득으로 대외 신인도 제고

### □ 추진실적

- 윤리현장 제정, 공포 : 2006. 1. 2
  - 각 사업장 배포, 게시 ⇒ 이행 여부 지속 점검
- 고객만족 강화를 위한 산학협동협약 체결
  - 중앙대학교 디자인센터(2.9) : 홍보 분야 전략적 제휴
  - 가톨릭대학교 경영학과(6.19) : 경영진단 및 컨설팅 분야 전략적 제휴
  - 부천대학교 생활스포츠과(6.20) : 생활체육분야 전략적 제휴
- 『사이버(Cyber) 감사실』 운영 : 2006. 6. 12 ~
  - 내 용 : 공단 홈페이지를 통한 24시간 신고 체제 구축
- 서비스품질우수기업(SQ) 인증 : 2006. 12. 25
  - 인증기관 : 산업자원부 기술표준원
  - ※ 서비스 표준 매뉴얼(전화응대, 불만 고객 응대, 서비스 대화법 등) 제작 : 2006. 10. 26
- 임직원 청렴 서약식 및 윤리경영 교육 : 2006. 8. 25

### □ 추진성과

- 공정하고 투명한 윤리경영의 실천으로 신뢰받는 공단 기틀 마련
- 고객 권익 보호를 통한 고객감동, 고객창조 경영으로 공단 위상 제고

# 창조적 발상의 경영혁신 강화

- 대한민국생산성대상 응모, 멘토링 활동 강화, ISO 인증 등 혁신 분위기 확산을 통한 기업 역량 강화의 경영혁신 모델 지속 발굴
- 아이디어 창출을 통한 창조적 발상으로 혁신선도공기업 위상 강화

## □ 사업개요

- 조직 핵심 프로세스에 대한 역량 집중으로 업무의 가치 부여
- 고객의 요구에 적극 부응하는 경영혁신 모델 지속 발굴

## □ 추진실적

- 혁신포스터 제작(500매) : 2006. 2. 2
- 혁신사례집 발간(100부) : 2006. 2. 6
- 『2006. 대한민국생산성대상(보전경영부문) 최우수상』 수상 : 2006. 6. 20
- 멘토링(Mentoring) 제도의 확대 정착 : 28개조 56명 운영(정원의 61%)
  - 멘토링 활동 사례집 발간 : 2006. 12. 20
- ISO 9001/14001 통합인증 : 2006. 12. 18
  - ISO 9001(품질경영시스템) : 시설관리서비스 품질기준의 체계화로 고객만족 실현
  - ISO 14001(환경경영시스템) : 환경적 훼손 최소화를 통한 환경친화적 공단으로의 이미지 제고
  - 인증효과 : 업무 효율성 증대 및 생산성 향상을 통한 원가절감
- 혁신우수성과보고서 발간(혁신의 날개짓) : 2006. 10. 12
  - 성공경험의 공유 및 확산 ⇒ 이력관리를 통한 환류 및 업그레이드
- 6시그마 외부 위탁 교육 실시 : 2006. 11월 ~ 12월

## □ 추진성과

- 창조적 발상의 경영혁신 모델 지속 발굴로 대외 경쟁력 강화
- 학습과 교육의 혁신활동으로 상시 학습분위기 확산, 전파