

## 고객헌장 전문

국제원산지정보원은 FTA 및 원산지 관련 연구·조사와 원산지 관리시스템 개발·보급, FTA 전문인력 양성을 통한 우리 기업의 대외 경쟁력 제고에 기여하고자 설립된 국내 유일의 FTA·원산지 분야 전문기관으로서,

최고의 전문성과 신뢰를 바탕으로 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 전 임직원의 결의를 모아 다음과 같이 실천하겠습니다.

하나, 우리는 항상 고객의 소리에 귀 기울이며, 고객의 마음으로 생각하고 행동하겠습니다!

하나, 우리는 고객의 미래가치향상을 위해 창조와 혁신을 지속적으로 추진하겠습니다!

하나, 우리는 효율적인 업무프로세스를 구축하여, 신속·정확하게 업무를 수행하겠습니다!

하나, 우리는 고객의 불만을 사전에 예방하고, 고객이 웃을 때까지 즐거운 마음으로 문제를 해결하겠습니다!

우리는 고객 만족이 최고의 가치임을 인식하고, 구체적인 ‘서비스 이행표준’을 만들어 이를 철저히 준수하겠습니다.

2018. 11. 1.

국제원산지정보원 임직원 일동

## 핵심서비스 이행표준

### ① 원산지관리시스템(FTA-PASS)

- (친절상담) 고객이 문의하시는 원산지관리시스템에 대하여 성심성의껏 답변해 드리겠습니다.
- (유지관리) 신속·정확한 FTA-PASS 유지관리를 통해 항상 고객이 쉽고 편리하게 시스템을 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- (현장지원) 현장지원 및 FTA 활용 애로상담 시, 고객에 친근감을 줄 수 있는 인사말과 함께 명함을 제공하며 고객이 겪고 있는 FTA활용애로에 대해 경청하고 해결 지원을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.
- (적극지원) 답변이나 상담이 불명확할 경우에는 48시간 이내에 전화나 이메일을 통해 정확한 정보를 상담한 고객에게 직접 재안내 하겠습니다.
- (자료제공) FTA-PASS 홈페이지 공지사항을 통해 고객에게 각종 사용자 매뉴얼과 교육안내, 행사안내 등 FTA-PASS 활용 지원을 위한 최신정보를 신속하고 정확하게 안내하겠습니다.
- (의견수렴) 고객전용 이메일 계정(fta-pass@origin.or.kr)과 Q&A, FAQ 등을 통해 고객의 의견을 적극 수렴하겠으며, 문의하신 사항에 대해서는 48시간 이내 회신 하겠습니다.
- (즉시처리) 회신이나 보충안내 처리기한은 48시간 이내 처리를 원칙으로 하되, 부득이한 사정으로 회신 처리 기간이 늦어질 경우 그 사유, 처리상황, 처리예정기한을 고객께 알려드리겠습니다.

## ② 교육서비스

- (교육품질) 고객의 FTA 활용 능력 향상을 위해 최고의 프로그램과 우수한 강사진을 확보하여 운영함으로써 학습의 효과를 높이겠습니다.
- (교육환경) 편안하고 쾌적한 교육환경을 제공하여 학습효과를 높이도록 하겠습니다.
- (의견수렴) 다양한 채널을 통해 고객의 의견을 수렴하며, 이를 고객서비스 개선에 즉시 반영하겠습니다.
- (지속개선) 항상 창의적이고 혁신적인 사고를 가지고, 고객의 요구에 맞는 교육서비스를 개발하고 제공하도록 최선을 다하겠습니다.

## ③ 자격시험 서비스

- (고객대응) 고객이 필요로 하는 자격시험에 대한 안내, 자격시험 신청 및 시험결과 정보 조회, 문의 요청 등에 불편함이 없도록 최선을 다하겠습니다.
- (시험관리) 자격시험의 신뢰성 제고를 위해 엄격한 시험관리와 효율적인 시험운영을 위하여 노력하겠습니다.
- (인식증진) 자격시험의 홍보 활동을 통해 일반인의 자격시험에 대한 인식증진을 위하여 노력하고, 고객이 취득한 자격이 활용될 수 있도록 홈페이지에 구인정보를 제공하도록 하겠습니다.
- (품질유지) 자격시험준비의 편의를 위해 다양한 콘텐츠 개발과 안정적인 시험장 환경을 조성하도록 최선을 다하겠습니다.

## 고객응대서비스 이행표준

### 1 공통사항

- 국제원산지정보원의 ‘고객’은 기관이 제공하는 서비스를 지속적으로 이용하는 자로 정의되는 일반적 의미와 달리 자격 및 교육 등 일회성 이용자가 많은 특징이 있음을 인식하고,
  - 한 번의 실수가 있으면 이를 회복할 기회가 없다는 점을 인식하고 매순간 최선을 다해 최상의 서비스가 제공될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 국제원산지정보원의 구성원으로서 ‘고객현장’을 항상 되새기면서 고객 만족이 최선의 가치임을 업무의 목표로 삼고 맡은 바 소임에 최선을 다하겠습니다.

#### < 고객을 위한 다짐(고객현장 전문) >

국제원산지정보원은 FTA 및 원산지 관련 연구·조사와 원산지관리시스템 개발·보급, FTA 전문인력 양성을 통한 우리 기업의 대외 경쟁력 제고에 기여하고자 설립된 국내 유일의 FTA·원산지 관련 전문기관으로서, 최고의 전문성과 신뢰를 바탕으로 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 전 임직원의 결의를 모아 다음과 같이 실천하겠습니다.

하나, 우리는 항상 고객의 소리에 귀 기울이며, 고객의 마음으로 생각하고 행동하겠습니다!

하나, 우리는 고객의 미래가치향상을 위해 창조와 혁신을 지속적으로 추진하겠습니다!

하나, 우리는 효율적인 업무프로세스를 구축하여, 신속·정확하게 업무를 수행하겠습니다!

하나, 우리는 고객의 불만을 사전에 예방하고, 고객이 웃을 때까지 즐거운 마음으로 문제를 해결하겠습니다!

우리는 고객 만족이 최고의 가치임을 인식하고, 구체적인 ‘서비스 이행표준’을 만들어 이를 철저히 준수하겠습니다.

2018. 11. 1.

국제원산지정보원 임직원 일동

## ② 고객응대

### ① 전화응대

- 전화는 3번 이상 울리기 전에 받겠으며, 고객에 친근감을 줄 수 있는 인사말과 함께, 자신의 소속 및 성명을 분명히 말씀드리겠습니다.
- 답변이나 상담은 명확하고 상세하며 쉽게 설명해 드리고, 반드시 고객이 이해하고 만족했는지 여부를 확인하겠습니다.
- 고객의 문의사항에 대해서는 전화를 처음 받은 직원이 끝까지 안내하며, 다른 직원에게 연결할 경우에는 사전에 고객의 양해를 구하고, 해당업무 담당자의 소속·성명·전화번호를 알려 드린 후 연결하겠습니다.
- 문의사항 안내가 끝난 후 전화를 끊을 때에는 항상 고객이 전화를 끊은 후 수화기를 내려놓겠습니다.
- 담당자 부재 시 고객의 회사명·성명·전화번호 등을 메모하여 담당자에 전달하겠습니다.

### ② 고객내방

- 항상 친절하고 정중하게 고객을 맞이하겠으며, 해당 업무 담당자가 친절하고 신속하게 고객의 요청업무에 대한 상담과 지원이 이루어지도록 하겠습니다.

### ③ 고객방문

- 고객을 방문하기 1일 전에 방문자의 소속·성명·방문목적을 안내하고, 고객이 편리하신 시간을 약속한 후 방문하겠습니다.

- 고객 방문시 인사말과 함께 명함을 제공하며 고객과의 약속시간을 정확하게 지키고, 최소 시간 내에 업무를 처리하며 처리결과를 분명하게 설명하겠습니다.
- 고객 방문시 현장에서 처리할 수 없는 사안이 발생한 경우 사무실로 복귀하여 처리방안을 검토한 후 알려드리겠습니다.

### 3] **공평정대한 업무추진**

- 상담이나 회신의 처리 기간 경과, 부정확하거나 불친절한 상담이나 태도 등이 있을 경우, 그 경위를 신속하게 조사한 후 처리결과를 알려드리겠습니다.
- 업무처리 대가로 금품 요구 등 부정·비리행위를 한 경우에는 자체 감사 후 진위를 가려 해당직원에게 대하여 엄중 조치하겠습니다.
- 직원의 불친절이나 제공 서비스에 대해 고객이 이의를 제기한 경우 해당 직원에게 대해 서비스 교육을 실시하고 신속하게 보완하여 만족할 수준의 서비스를 제공해 드리도록 노력하겠습니다.

### 4] **고객참여 및 신속처리**

- (고객참여) 국제원산지정보원의 제공서비스에 대한 고객님의 의견수렴을 위해 상담창구를 운영하여 항상 고객님의 의견에 귀를 기울이고 발전하는 서비스 제공기관이 되도록 하겠습니다.

<b>분야별 고객상담창구</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 원산지관리시스템(FTA-PASS)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화 : 031-600-0722</li> <li>- 이메일 : mslim@origin.or.kr</li> </ul> </li> <li>○ 자격분야               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화 : 031-600-0745</li> <li>- 이메일 : bslee@origin.or.kr</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교육분야               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화 : 031-600-0743~44</li> <li>- 이메일 : ohsk84@origin.or.kr</li> </ul> </li> <li>○ <b>시정요청</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화 : 031-600-0734</li> <li>- 이메일 : kioi@origin.or.kr</li> </ul> </li> </ul>

- (신속처리) 홈페이지, 우편, 방문, 팩스 등으로 고객이 제시한 모든 고객의 소리(VOC)\*는 다른 업무에 우선하여 최대한 빠른 시일 내에 명확하고 알기 쉽게 답변해 드리도록 하겠습니다.

\* VOC 처리기준

- 단순질의 및 건의 등 민원답변 : 5일 이내
- 서면민원, 국민신문고 이첩 민원답변 : 5일 이내

업무 성격상 처리기간이 5일 이상 소요되는 경우에는 중간처리 상황과 처리 예정 기한을 알려드리겠습니다. 처리결과를 알려드릴 때에는 결과와 함께 상세한 설명을 드리고, 담당자의 성명과 연락처를 알려 의문사항이나 궁금한 사항을 확인할 수 있도록 하겠습니다.

- (고객만족) 고객에게 제공하는 서비스 수준 향상을 위해 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여 그 결과를 발표하고 미흡한 사항에 대해서는 개선해 나가겠습니다.

## 5 시정조치

- 국제원산지정보원 직원의 불친절한 서비스 내용과 불만사항을 신고하시면 즉시 사과드리고 시정하겠습니다,
- 관련 직원에게는 친절 교육을, 고객에게는 건당 10,000원 상당의 보상을 해드리겠습니다.