

우정사업본부 공고 제2016-105호

고객만족경영 시행계획과 행정서비스헌장규정(대통령훈령 제257호, 2009.9.4.)에 따라 우정사업본부 공고 제2014-19호를 개정하여 우체국고객서비스헌장을 다음과 같이 공고합니다.

2016년 12월 22일

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 제공하겠습니다.

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

우리는 고객이 언제 어디서나 편리하게 이용하고 신뢰할 수 있는 금융서비스를 제공하겠습니다.

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 사항 있으십니까?”, “감사합니다”, “좋은 하루 되십시오” 등의 끝인사를 하고 고객이 전화를 끊은 것을 확인한 후 수화기를 내려놓겠습니다.
- 다른 직원에게 전화를 연결할 경우에는 “고객님께서 문의하신 사항의 담당자는 ○○과 ○○○입니다. 지금 바로 연결해드리겠습니다. 혹시 연결이 끊어질 경우 ○○○-○○○○로 전화해주십시오.”라고 말씀드리고, 연결 받은 직원에게는 통화요지를 간략히 설명하여 고객께서 같은 내용을 반복해서 말씀하시지 않도록 하겠습니다.

#### 【 우체국 방문 시 】

- 모든 직원은 명찰을 달겠으며 밝은 표정으로 “어서오십시오”, “안녕하십니까?”, “무엇을 도와드릴까요?” 등 공손히 인사를 드리며 맞이하겠습니다.
- 일상적인 업무는 신속·정확하게 처리하고, 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 찾아오신 용무에 대한 해결 여부를 확인한 후, "감사합니다." "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 배달안내를 수취인의 휴대폰으로 단문서비스(SMS)를 하겠습니다.
- 우편물 배달 시 신분(소속)을 밝힌 다음, 인사드리고 용건을 말하며 두 손으로 우편물을 공손히 전달한 후 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 배달기한을 지키겠습니다.

구분	배달기한	비고
통상우편물(등기포함) 일반소포	접수한 다음날부터 3일 이내	
익일특급	접수한 다음날	단, 제주선편 D+2일
등기소포		
당일특급	접수 당일 20:00 이내	

※ 도서·산간오지 등 교통이 불편하여 우편물 운송이 특별히 어려운 지역은 관할 지방우정청장이 별도로 배달기한을 정하여 공고

※ 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 의한 공휴일과 기타 다른 법령에 의한 유급 휴일·토요일 및 우정사업본부장이 배달하지 아니하기로 정한 날은 우편물 배달기한에 산입하지 아니함

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

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

○ 우편정보시스템을 지속적으로 고도화하여 스마트폰우편 및 종·추적 정보조회 서비스를 제공하고 우편서비스의 무인화·자동화를 지속 추진하여 고객이 언제, 어디서나 실시간으로 우편서비스를 이용할 수 있도록 하겠습니다.

○ 수취인 부재 등으로 등기(소포)우편물을 받지 못한 고객을 위하여 평일 주간에는 민원실, 평일야간 및 토요일에는 당직실에서 우편물을 배부하겠습니다.

○ 우체국쇼핑몰 판매상품의 철저한 품질관리로 편리하고 안전한 서비스를 제공하겠습니다.

### 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 편의 증진을 위하여 타 기관과의 업무제휴 확대를 통해 창구망 공동이용, 증권계좌 개설 대행, 신용카드 업무 대행, 해외 송금서비스 등 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 주인 찾아주기 운동을 지속적으로 전개하겠습니다.

### 4. 고객비밀의 보장

- 우체국은 고객의 비밀을 보호하기 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.
- 우편물의 처리에 있어서 우편법 제3조(우편물의 비밀보장), 제27조(우편물 내용의 신고와 개피요구), 제28조(법규위반 우편물의 개피), 제48조(우편물 개피훼손의 죄)와 제51조의2(비밀누설의 죄) 등 관련 규정이행에 최선을 다하겠습니다.
- 금융서비스의 수행에 있어서는 '금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률' 제4조(금융거래의 비밀보장) 관련규정의 이행에 최선을 다하겠습니다.

## 5. 서비스에 대한 고객불만 개선 및 보상조치

### 【 불편을 겪으신 경우 】

- 우체국 직원의 전화 및 고객응대 태도에 불편을 겪으신 경우 홈페이지·우편·전화·FAX 등을 통하여 의견을 제시해주시요. 관련 직원에 대해 고객응대교육을 실시하여 개선하도록 하겠습니다.
- 우편상품이용 시 직원의 잘못이나 불친절한 응대 등으로 인하여 두 번 이상 우체국을 방문하였다고 신고한 경우에는 정중히 사과드리고 10,000원 상당의 문화상품권 등으로 보상하겠습니다.

### 【 우편물 분실·파손·지연으로 손해를 입으신 경우 】

- 우편서비스 중 취급과정을 기록취급하는 우편물을 분실·파손하거나 지연 배달한 경우, 우편법에서 규정한 손해배상금액을 지급하겠습니다.
- 우편물의 분실·파손 시에는 국내 등기통상우편물은 최고 10만원, 국내 등기소포우편물은 최고 50만원, 보험취급 우편물은 각 신고(취급)가액까지 배상해드립니다.
- 우편물의 지연배달 시에는 우편법 시행규칙 제135조의2 규정에 의하여 배상금액을 지급해 드립니다.

### 【 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 우편물 수취를 거부한 후 집배원 및 배달우체국에 신고하면 손해검사를 통해서 손해배상을 받을 수 있습니다. 수취인으로부터 파손 사실을 전달받은 경우 발송인도 1년 이내에 손해배상을 청구할 수 있습니다.

## 6. 우체국서비스 품질조사 및 고객만족도 조사

### 【 우편서비스 품질조사 】

- 우편서비스의 품질향상을 위하여 매년 배달기한 이행률의 목표달성도를 조사하고 있습니다. 조사결과의 객관성과 신뢰성을 높이기 위하여 외부 조사전문기관으로 하여금 조사하도록 하고 있습니다.

### 【 우체국서비스 고객만족도 조사 】

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

### 【 조사결과의 공표 】

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

## 7. 고객참여와 의견제시 방법

- 우체국의 우편서비스 내용과 기준, 주거이전신고, 요금, 손해배상 절차 등은 전국 어디서나 “1588-1300”, 예금서비스와 관련된 예금조회·이체·송금 등은 “1599-1900 또는 1588-1900”, 보험서비스와 관련된 보험료 납입·지급·대출 등은 “1599-0100”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 영업일 기준 7일 이내에 검토하여 그 결과를 알려드리겠으며, 시일이 걸리는 경우에는 영업일 기준 7일 이내에 처리방향을 말씀드리겠습니다.
- 홈페이지를 다음과 같이 운영하고 있습니다.

기관명	주 소	인터넷 주소
우정사업본부	세종특별자치시 도움5로 19 (어진동)	www.koreapost.go.kr
서울지방우정청	서울특별시 종로구 종로6 (서린동)	www.koreapost.go.kr/se
경인지방우정청	경기도 수원시 권선구 호매실로 22-55 (탑동)	www.koreapost.go.kr/gi
부산지방우정청	부산광역시 연제구 법원북로 33 (거제동)	www.koreapost.go.kr/bs
충청지방우정청	대전광역시 서구 둔산로 111 (둔산동)	www.koreapost.go.kr/cc
전남지방우정청	광주광역시 서구 계수로 41 (유촌동)	www.koreapost.go.kr/jn
경북지방우정청	대구광역시 동구 동촌로 1 (입석동)	www.koreapost.go.kr/kb
전북지방우정청	전주시 완산구 서원로 99 (효자동2가)	www.koreapost.go.kr/jb
강원지방우정청	강원도 원주시 서원대로 412 (단구동)	www.koreapost.go.kr/kw
제주지방우정청	제주시 청사로 59 (도남동)	www.koreapost.go.kr/jj

※ 우정청 홈페이지에 들어가시면 해당 시·군·구 주요우체국 홈페이지로 연결되어 접속이 가능합니다.

## 8. 신속·정확한 우편물 배달을 위한 부탁 말씀

- 규격봉투 사용과 함께 정확한 우편번호를 적어주시기 부탁 드립니다.
  - 우편물을 보내실 때는 규격봉투에 주소와 우편번호를 정확히 적어주셔야 자동화 처리가 될 수 있습니다.
  - 규격을 지키지 않은 우편물은 하나하나 손으로 구분해야 하고, 우편번호를 잘못 적은 우편물은 다른 곳으로 구분되기 때문에 늦게 배달될 수 있습니다.
  - 같은 무게의 우편물도 비규격 봉투를 사용하시면 요금이 추가 됩니다.
- 주거이전신고를 하시면 편리합니다.
  - 거주지를 이전하신 경우 가까운 우체국 또는 인터넷 우체국으로 신고하시면 3개월 동안 예전 주소지로 오는 우편물을 새로운 주소지로 배달해드립니다.(동일 주거이전신고사항은 1회에 한함)
- 문패와 우편물 수취함을 설치하시면 우편물이 정확하고 안전하게 배달됩니다.
  - 수취함은 반드시 잠금장치가 있는 것으로 사용하시기 바라며, 오랫동안 찾아가지 않으면 우편물이 넘쳐 분실될 수 있으므로 매일 우편물을 찾아가시기 바랍니다.
  - 또한, 낮 시간대 집을 비우실 때 등기우편물 대리수령인을 정하시면 대리수령인에게 우편물을 배달해 드리므로 편리합니다.
- 소포우편물은 튼튼하게 포장해 주시기 바랍니다.
  - 소포우편물을 보내실 때는 내용품의 성질·모양·부피·무게·배달지역 등을 생각하여 운반 및 배달 중에 파손되거나 다른 우편물에 피해를 주지 않도록 튼튼히 포장해 주시기 바랍니다.

