고객서비스직 운영방향 개선 요약

□ 개요

- Negative VOC 근절을 위한 고객서비스직 페널티 강화 문서시행
- 고객서비스직의 CS성과 반영은 성과급에 영향, 불이익에 해당
- 노조 사전 미협의 시행에 따른 문서취소 및 수정 요구

□ 경과 사항

- 고객서비스직 운영방향 문서 시행 : 5.9
 - Negative VOC 근절을 위한 페널티 강화
- 고객서비스직 페널티 개선을 위한 조합 협의 요청 : 6.5
- 조합 협의(CS운영담당 참석) : 6.9
 - 고서직 성과급 반영 / 위탁사 개인 부과 불가 입장 통보
- 문서 수정 시행 : 6.11
 - 고객서비스직의 "성과급의 변동 없음"을 명시
 - ITS법인/협력사 및 Skylife 위탁 : 도급비 반영(개인정보 미 제공)

□ 주요 변경 사항

- Negative VOC 근절을 위한 페널티 강화 : **변동 없음.**
 - 페널티 대상(VOC): 불친절, 방문약속 미이행, 연락지연, 작업후 처리미흡
 - 페널티 적용 : VOC 처리비용의 N배를 CS성과에서 차감
- 고객서비스직 페널티 적용 : **6.11일부터 수정 시행**
 - 고객서비스직의 CS성과는 개인평가 및 기관 KPI 등 계량실적에 반영
 - ※ 단, 성과급은 페널티 적용 전 CS성과를 반영(성과급 변동 없음)
 - ITS법인/협력사 및 SkyLife 위탁지역에서 발생한 N-VOC 페널티는 도급비에 반영 : 작업자의 개인정보는 미 제공