

# 【과업지시서】

## I 과업개요

### 1. 과업명

- 부산-김해경전철 2016년도 고객만족도조사

### 2. 과업목적

- 본 과업은 부산-김해경전철 운영서비스에 대한 고객만족도 조사를 실시하여 그 평가결과를 운영성과지표에 반영하고, 고객서비스에 대한 품질 수준 진단을 통해 고객의 만족도를 향상시키고 부산김해경전철 이용고객의 가치를 증대하기 위한 기초자료로 활용하여 고객의 만족도 향상에 기여코자 함

### 3. 주요 과업내용

- 과업목적에 적합한 설문지 작성 및 조사방법 개발
- 설문조사 실시(설문고객 답례품 준비 포함)
- 조사자료 및 데이터 분석
- 운영 서비스 실태 파악 및 취약 분야 발굴
- 진정성 있는 서비스 체질화 등 고객서비스 향상을 위한 CS 전략컨설팅 병행 실시 (CS 교육 혹은 심층 인터뷰 연계)
- 보고서 제작 등

### 4. 사업예산 : 금15,000,000원정(부가가치세 포함)

### 5. 과업기간 : 계약일로부터 2개월까지 (최종보고서 제출까지)

## II 과업내용

### 1. 과업범위

#### 가. 설문지(조사설계서) 작성 및 조사방법 개발

- 부산-김해경전철의 운영서비스 수준을 객관적인 평가기준에 따라 평가하기 위한 조사 설문지 작성 및 조사방법 설계

#### 나. 설문조사 실시

- 각 조사대상역별 설정된 표본에 대한 설문조사 실시

#### 다. 중간결과 보고

- 일별 조사 목표량 대비 실적 보고 및 조사방법 개선을 위한 모니터링 실시

#### 라. 조사결과의 활용방안 제공

- 운영서비스실태 파악 및 취약분야 발굴
- 부서별 성과평가에 반영할 수 있는 자료 제공
- 진정성 있는 서비스 체질화, 서비스 수준의 상향 균질화 등 고객 서비스 향상을 위한 CS 전략컨설팅 후, 개선전략 제시

### 2. 과업수행 방법

#### 가. 조사개요

구 분	설문 조사
조사대상	○ 부산-김해경전철을 주4회 이상 이용하는 고객 ○ 전체 21개 역사 중 수송인원 기준으로 선정된 12개역사 이용 고객
조사방법	○ 구조화된 설문지를 이용한 설문조사 (제시한 설문 주요내용을 기준으로 설문지 작성하여 실시)

## 나. 설문 주요내용

서비스 항목	설문 내용
1. 서비스 환경	1. 안내표지판, 각종 노선표의 편의성
	2. 승차권발매기 · 카드보충기 · 게이트의 편의성
	3. 역사 및 열차 안의 환경 쾌적성
	4. 역사 및 열차 내 안전시설(소화기 등)의 구비정도
	5. 전반적인 만족도
2. 서비스 과정	1. 승하차와 환승에 대한 안내 및 안내방송의 적정성
	2. 역사 직원의 친절도
	3. 승차권발매기 등 기기이상시 처리의 신속성
	4. 업무나 서비스 문의시 처리의 신속성
	5. 전반적인 만족도
3. 서비스 결과	1. 지역기여도
	2. 정시운행 여부
	3. 업무처리 신뢰성
	4. 전반적인 만족도
4. 사회적 만족	1. 교통문제 해결에 대한 도움 정도
	2. 도시환경 개선 기여도
	3. 교통약자 배려 정도
	4. 전반적인 만족도
5. 홈페이지 만족	1. 홈페이지 사용에 대한 만족도
	2. 경전철 이용에 도움 정도

## 다. 조사표본수 : 380명

- 각 역별 조사인원수는 별도 협의에 의해 결정
- 연령대별 조사인원수 및 요일별 승차비율에 따른 조사인원수 또한 당사에서 정한 표본설정 기준에 의해 협의해서 결정

## 라. 조사 결과 보고서 제출

- 조사관련 자료는 문서와 로우(raw)데이터를 CD로 제공
- 중간보고(데이터 파일 제출 등)
- 보고서 책자(A4) 20부 및 CD 2부
- 분야별, 평가항목별 분석을 통한 문제점 및 개선방안 제시
- 조사결과 내부보고 및 협의 실시
- 최종 결과보고회 실시(사업시행자 및 당사 임직원 대상)

## Ⅲ 과업 준수사항

### 1. 일반 행정사항

#### 가. 일반사항

- 과업의 감독은 당사 사장이 지정하는 직원으로 하고, 감독자는 필요한 경우 과업내용의 수정 및 보완을 요구할 수 있으며, 용역수행자는 불가피한 사유가 없는 한 이에 따라야 함
- 과업 수행기간은 계약일로부터 2개월까지로 하고, 계약체결 후 즉시 과업에 착수해야 하며 착수일로부터 5일 이내 용역공정예정표 및 인력 투입계획서를 포함한 용역착수신고서 제출
- 조사용역 추진이 당사의 불가피한 사유 등으로 인해 일시 중단되거나 지연될 경우 용역비용의 증액 없이 기간을 연장하여 완료
- 용역비용에는 체크리스트 작성 등 조사 설계, 실사 관리 전반, 수집자료 정밀분석, 설문고객 답례품, 보고서 작성 등에 소요되는 비용 일체를 포함하고, 결과보고서 작성은 과업의 감독과 상의하여 추진

- 본 과업지시서에 명시되어 있지 않은 사항이라도 과업 수행상 필요한 사항에 대하여 감독자의 구두 및 서면요청사항은 본 과업의 내용으로 간주
- 본 용역성과품 납품 후라도 과업 수행 상 부족 및 미비점이 판명 될 때는 용역수행자 책임 하에 비용부담 및 보완 조치

#### 나. 보안사항

- 과업착수 시 보안각서 및 보안책임자를 지정 제출하고, 조사결과 및 관련서류, 자료 등은 다른 목적으로 사용을 금함
- 과업수행 중 취득한 비밀에 대해서는 보안규정에 의한 보안유지에 철저를 기해야 함

#### 다. 유의사항

- 본 과업지시서는 계약의 일부로서 효력을 가지며, 이에 명시되지 아니한 사항은 당사와 협의하여 시행해야 함

## IV 입찰 관련 사항

### 1. 입찰참가자격

- 입찰공고일 현재 기준 최근 **3년 이내 도시철도 고객만족도조사 수행실적이 있는** 업체

### 2. 사업자 선정방법

가. 입찰방법 : 제한경쟁입찰

나. 입찰공고 : **2016. 9. 12.(월) ~ 2016. 9. 21.(수)**

다. 업체선정 및 계약 : 낙찰자선정 후 10일 이내 계약 체결

### 라. 제출서류

- 입찰참가신청서(당사 서식, 사용인감계 및 위임장은 본 서식으로 같음) 1부
- 가격제안서(당사 서식), 금액산출근거표, 입찰보증보험증서 : 밀봉(봉인 필수) 후 제출
- 사업자등록증 사본(원본대조필 날인) 1부
- 법인등기부등본(법인인 경우) 1부
- 인감증명서(법인인 경우는 법인인감증명서) 1부
- 약약서(당사서식) 1부
- 대리인 재직증명서 또는 재직증임을 확인할 수 있는 서류 (대리 입찰의 경우) 1부
- 입찰참가자격에 제시한 내용에 부합하는 실적증명서 및 자체 CS 인력보유를 확인할 수 있는 서류 각 1부

### 마. 낙찰자 선정 방법

- 본 입찰의 예정가격은 기초가격의  $\pm 3\%$  범위내에서 작성된 15개의 복수예비가격 중 개찰에 참여한 입찰 참가자 중 2명이 2개씩 추천한 4개의 예비가격을 산술평균한 가격으로 결정
- 개찰 결과 예정가격 이하 최저가로 입찰한 업체를 낙찰자로 결정. 끝.