
고객현장 운영 현황

2018. 12.

한국생산기술연구원

I. 기관 일반 현황

1. 연혁 및 주요업무

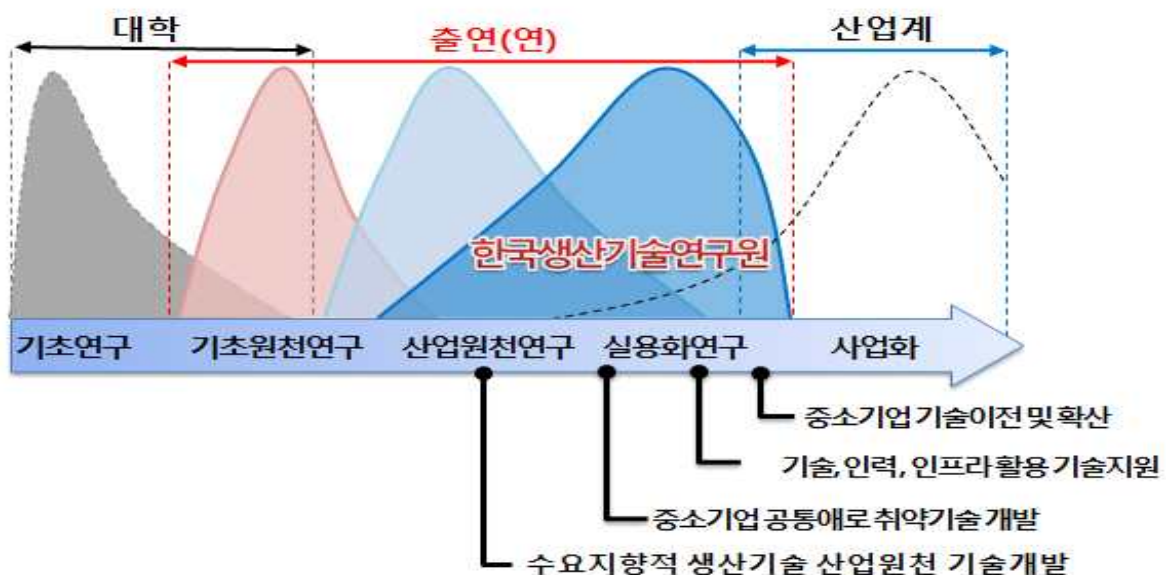
□ (연 혁)

- '89.10. 한국생산기술연구원 개원 (상공부 산하)
- '97. 5. 본원 천안 이전
- '99. 1. 산업기술연구회로 소속 변경
- '08. 3. 지식경제부로 소속 이관
- '13. 3. 과학기술정보통신부로 소속 이관

□ (주요업무)

- 주요 기능
 - 생산기술분야의 산업원천기술개발 및 실용화, 중소·중견기업의 기술지원 및 성과확산 등을 통하여 국가산업발전에 기여

(한국생산기술연구원 정관 제2조)



○ 중점 연구영역

- 산업혁신을 선도하여 중소·중견기업의 성장을 지원하는 Global KTECH

기관임무 (정관 제4조 사업)	뿌리기술/청정생산시스템/융복합생산기술 연구개발 지역분산형·지식기반 기술지원 체제를 통한 기업지원 중소기업 기술이전 및 확산/기술, 인력, 인프라 활용
기능	기술지원/ 중소기업 공통애로 취약기술 개발 / 수요지향적 생산기술 심화연구
3대 중점 연구영역	① (뿌리산업기술) 국내 핵심 소재부품의 글로벌 기술 경쟁력 제고를 위한 뿌리기술(주조, 금형, 성형, 용접·접합, 열처리, 표면처리) 개발 및 확산 ② (청정생산시스템기술) 국내 제조산업의 생산성 향상과 에너지의 효율적, 환경친화적 생산 및 변환을 위한 청정생산시스템 기술개발 및 확산 ③ (융합생산기술) 산업, 기술-산업, 기술간 융복합화를 통해 기존 산업기술을 혁신하고 사회적·시장적 새로운 가치가 있는 산업을 창출할 수 있도록 산업융합 기술개발 및 확산

2. 예산 현황

□ 예산 편성 및 집행

(단위 : 백만원)

구 분	'14	'15	'16	'17	'18
▪ 총 계	308,406	331,543	350,274	391,867	358,714
(정부출연금)					
- 생산기술심화연구 개발사업	6,549	9,212	9,212	-	-
- 생산기술미래기술 개발사업	8,663	9,309	9,309	-	-
- 생산기술산업원천 기술개발사업	-	-	-	19,910	17,110
- 수요기반생산기술 실용화사업	13,137	15,195	14,003	18,041	17,484
- 중소중견기업기술 지원및서비스사업	23,805	23,670	20,756	12,385	12,113
- 부처이관사업	7,668	4,585	3,998	2,254	801
- 장비구입비	7,448	6,144	5,285	5,112	4,703
(자체수입)					
- 정부수탁사업	143,030	153,584	180,240	210,356	182,267
- 민간수탁사업	23,141	26,899	27,762	28,711	29,440
- 기타연구사업	1,151	1,202	3,267	3,204	2,944
- 기술지원사업	11,957	11,722	9,586	9,864	11,800

□ 주요사업별 세부내용

○ (생산기술심화 연구개발사업)

최종목표	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3대 중점연구영역을 중심으로 산업원천기술을 개발하여 생산기술 분야의 연구경쟁력을 확보 및 강화하고, 기술실용화와 연계할 수 있는 핵심연구역량 구축
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ (뿌리기술 고도화 기술개발) 수요산업 중 기계산업에서의 다품종 유연생산, 전자 산업에서 IT, IOT화에 대응하기 위해 혁신 뿌리 기술을 확보 ○ (뿌리기술연계 신공정 기술개발) IT, NT 등 다양한 신기술(6T)을 뿌리기술과 접목하여 새로운 소재 가공기술을 확보할 수 있는 신공정 기술 개발 ○ 미래 생산기술 변화 선도를 위해 생산과정에 대한 모델분석 및 지능화를 통한 생산 성능 최적화 청정생산시스템 기술 개발 ○ 재생가능한 원료를 이용한 청정 신소재 생산 및 환경오염물질 발생 최소화(제거)를 위한 생산현장에서의 탄소순환 및 저감형 청정생산기술개발 ○ 제조업을 비롯한 다양한 산업환경에서 로봇 기술이 가져올 새로운 패러다임을 주도할 수 있는 산업 적용을 위한 지능형로봇 플랫폼 및 응용기술 확보 ○ 섬유 및 시스템 기술을 기반으로 건강, 안전, 편의, 환경을 고려한 인간 친화형 제품 생산기술 개발
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 뿌리 기술 관련 원천기술 확보를 통한 관련 기업 지원의 발판 마련 ○ 청정생산시스템 기술 관련 원천기술 확보를 통한 관련 기업 지원의 발판 마련 및 환경 오염 최소화 ○ 융합 연구 트렌드에서 융복합생산기술 관련 원천기술 확보를 통한 관련 기업 지원의 발판 마련 및 환경 오염 최소화 ○ 세계 수준의 기술 Spec 개발을 통한 최고 수준의 기술력 확보

○ (생산기술미래 기술개발사업)

최종목표	○ 생산기술분야의 미래기술개발을 선도적으로 추진하여 핵심연구역량을 확보 및 강화하고 이를 기반으로 중소·중견기업 지원역량 축적
사업내용	○ 미래지향적인 탐색 연구, 신규 분야 창출 연구, 연구역량 축적 및 선점을 위한 연구 추진 ○ 뿌리생산기술, 융·복합생산기술, 청정생산시스템 분야의 미래지향적인 기술발굴하는 연구
주요성과	○ 미래 기술을 선도하는 창의적 아이디어와 지식을 가진 차세대 연구자를 발굴하여 도전적 연구수행을 통한 미래 신산업 창출의 토대 마련 ○ 단기적 성과는 불확실하나 본부 미래 역량강화 및 지역수요 부응 등을 위해 추진이 필요한 기술 확보 ○ 뿌리산업 원천기반 기술 및 뿌리산업 첨단화 기술 개발 ○ 제조기업의 친환경 청정생산기술 경쟁력 확보를 위한 소재, 공정, 시스템 구축 등 개발

○ (생산기술 산업원천 기술개발사업)

최종목표	○ 3대 중점연구영역을 중심으로 산업원천기술을 개발하여 생산기술 분야의 연구경쟁력을 확보 및 강화하고, 기술실용화와 연계할 수 있는 핵심연구역량 구축
사업내용	○ (뿌리기술 고도화 기술개발) 수요산업 중 기계산업에서의 다품종 유연생산, 전자 산업에서 IT, IOT화에 대응하기 위해 혁신 뿌리기술을 확보 ○ (뿌리기술연계 신공정 기술개발) IT, NT 등 다양한 신기술(6T)을 뿌리기술과 접목하여 새로운 소재 가공기술을 확보할 수 있는 신공정 기술 개발 ○ 미래 생산기술 변화 선도를 위해 생산과정에 대한 모델분석 및 지능화를 통한 생산 성능 최적화 청정생산시스템 기술 개발 ○ 재생가능한 원료를 이용한 청정 신소재 생산 및 환경오염물질 발생 최소화(제거)를 위한 생산현장에서의 탄소순환 및 저감형 청정생산기술개발 ○ 섬유 및 시스템 기술을 기반으로 건강, 안전, 편의, 환경을 고려한 인간 친화형 제품 생산기술 개발
주요성과	○ 뿌리 기술 관련 원천기술 확보를 통한 관련 기업 지원의 발판 마련 ○ 청정생산시스템 기술 관련 원천기술 확보를 통한 관련 기업 지원의 발판 마련 및 환경 오염 최소화 ○ 융합 연구 트렌드에서 융복합생산기술 관련 원천기술 확보를 통한 관련 기업 지원의 발판 마련 및 환경 오염 최소화 ○ 세계 수준의 기술 Spec 개발을 통한 최고 수준의 기술력 확보

○ (수요기반 생산기술 실용화사업)

최종목표	<ul style="list-style-type: none"> 기업 및 산업수요에 기반한 생산기술 실용화 연구를 통해 창출된 성과를 바탕으로 중소·중견기업 기술이전 확대 및 기술료 수익 제고
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> 연구소(본부)별로 보유한 특화 핵심기술을 바탕으로 발굴된 공통 수요 기술의 실용화 연구추진 해외시장 진입 및 시장점유율 확대가 가능한 제품·기술을 타킷팅 하여 수요기업이 요구하는 수준의 기술수준 달성 및 기술이전 후 제품개발 로드맵에 따라 기술개발 완료 후 시장(신규) 진출을 위한 사업화 지원 생기원이 보유한 뿌리·청정·융복합 연구분야의 원천기술 및 노하우를 기반으로하여 수요 중소·중견기업이 요구하는 기술 스펙 수준까지의 기술개발을 해주고 기술이전을 확대하는 사업
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> 중소기업 지원이라는 기관고유 임무에 부합하며, 공동 기술이전을 통해서 '중소·벤처기업의 기술애로 해소'에 기여 해외시장에 진출하려는 기업이 시장 진출이 가능한 기술 Spec을 달성함으로써 교두보 마련 기업의 제품 신뢰도 향상을 통한 매출액 증대 예상

○ (중소중견기업 기술지원 및 서비스사업)

최종목표	<ul style="list-style-type: none"> 3대 중점연구영역을 중심으로 산업원천기술을 개발하여 생산기술 분야의 연구경쟁력을 확보 및 강화하고, 기술실용화와 연계할 수 있는 핵심연구역량 구축
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> 각 연구소 및 지역본부에서 보유한 인프라를 통하여 중소·중견기업에게 시제품 제작 지원, 장비지원, 시험분석 등을 지원하는 사업 해외진출 중소기업 및 진출예정 중소기업 대상 기술애로 현장지원 현지 기술실용화 적정기술 선정을 통해 기술력 향상 및 현지화 지원 기업지원전용 홈페이지인 '중소기업해피클릭'을 통해 상시접수된 현장 애로기술에 대한 기술지원을 실시하기 위한 소액·단기 기업 지원
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> 중소·중견기업 제품에 대한 신뢰성 있는 실험·평가·인증을 통해 제품 신뢰도 증진 전략적 국제협력을 통한 중소기업의 글로벌 진출 및 기술지원 활성화 단기 기술지원을 통한 기업 만족도 증대

○ (부처이관사업)

최종목표	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우리나라에 적합한 산업 환경 정책을 발굴, 기획·실행함으로써 저비용, 고효율 산업구조로 전환하기 위한 기반을 구축 - 산업 환경 개선을 위한 정책을 적기에 발굴·제안하고 관련 사업 수행
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책기획연구 <ul style="list-style-type: none"> - 신규 산업환경 정책 발굴 및 기획연구, 해외 청정생산 사례 연구 - 재·개정되는 환경 관령 법령 검토 및 산업측면에서의 대안 제시 ○ 국제협력 <ul style="list-style-type: none"> - UNIDO/UNEP NCPC(국가청정생산센터) 네트워크 협력체제 구축 - 개도국에 대한 청정생산 및 환경경영 보급 확산 ○ 교육홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 청정생산 교육(에코디자인, 경제성분석 등) - 정책자료, 연구결과물, 웹진, 계간지 발간
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제품 수과정에서 자원 및 에너지 사용을 최소화하고 폐기물 발생을 억제하며, 부산물 재이용·재활용 등으로 기업 경쟁력을 제고 ○ 우리나라의 환경경영 노하우와 우수한 청정생산기술을 개도국에 확산함으로써 국내 기업의 해외 진출 및 시장 확대 촉진 ○ 산업환경 정책 제도화로 新 시장 및 일자리 창출

○ (장비구입비)

최종목표	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중장기 사업 계획에 맞는 연구 장비 도입 추진 및 연구 사업 예산 운영의 효율성 제고
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연구장비비 Ceiling제도 운영에 따른 기관주요사업 연구장비 총괄 구입 사업
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과학기술계 및 관련업계에 파급효과가 커서 활용도가 높으며, 중복성이 낮고 전문성이 높은 연구시설 도입 가능 ○ 장비 사전 기획을 통한 연구장비 도입을 통한 중소기업 맞춤형 지원 가능

3. 조직 및 인력 현황

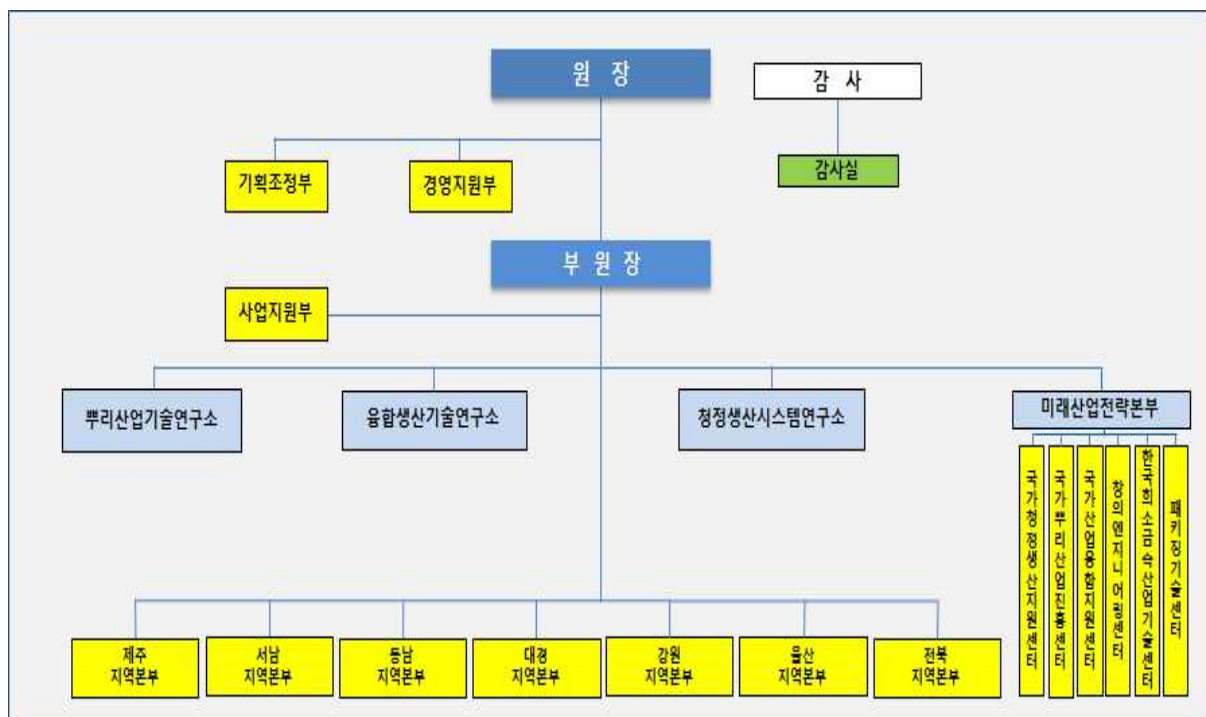
□ 조 직 : 1부원장 4연구소 13본부(부/센터) 5부(실/센터) 87실(단/그룹/팀)

□ 인 력

(단위 : 명)

구 분		'14	'15	'16	'17	'18
▪ 총계	합 계	1,211	1,154	1,191	1,226	1,216
	정규직	568	605	637	638	645
	무기직	45	90	90	90	90
	비정규직	598	459	464	498	481
- 생산기술심화연구개발사업		307	268	227	-	-
- 생산기술미래기술개발사업		683	773	739	-	-
- 생산기술산업원천기술개발사업		-	-	-	769	701
- 수요기반생산기술실용화사업		854	677	675	859	1,001
- 중소중견기업기술지원및서비스사업		1,460	1,429	951	716	826
- 부처이관사업		284	102	199	85	37
- 장비구입비		-	-	-	-	-

□ 조직도



Ⅱ. 고객만족도 조사 및 고객현장 현황

1. 고객만족도 조사 결과

구 분	'13	'14	'15	'16	'17
▪ 조사등급	우수	우수	우수	우수	우수
▪ 총 점	90.0	90.8	92.3	90.1	91.9
- 연구과제 수행	88.9	91.9	92.4	89.4	92.9
- 기술지원/진단	91.2	90.1	92.2	90.6	90.0
- 육성 및 촉진	-	83.3	91.5	96.6	-

2. 고객현장 현황

- (연혁) '18.12.3.자 신규 제정
- (게시방법) 기관 대표 홈페이지 및 중소기업지원전용 홈페이지 '중소기업해피클릭' 사이트에 게시함으로써 고객현장의 점점 채널 확대

< 고객현장 게시 >

고객현장 전문									
기관 대표 홈페이지	중소기업지원전용 홈페이지(해피클릭)								
<p>고객현장 전문</p> <p>한국생산기술연구원 제조혁신을 선도하는 기관으로서 생산기술의 연구개발 및 실용화 기술로 중소기업 지원을 지원하고 국가 산업발전에 기여하는데 다음과 같이 다짐합니다.</p> <p>하나, 제조업 분야에서 고객이 기대하는 최고의 R&D기술을 보유할 수 있도록 연구개발에 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 생산현장 가까운 곳에서 중소기업에 대한 밀착지원을 하기 위해 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 고객이 원하는 기술지원으로 고객중심의 기술이전 및 성과확산에 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 고객의 소리를 적극적으로 경청하고 이를 서비스에 반영하는데 최선을 다하겠습니다.</p> <p>이에 한국생산기술연구원 모든 임직원은 기관의 임무를 충실히 수행하고 고객을 위한 서비스를 제공하기 서비스 이행 표준을 마련하고 적극 실천하도록 노력하겠습니다.</p>	<p>공지사항</p> <p>한국생산기술연구원 새로운 소식과 행사 등을 안내할 수 있습니다.</p> <p>알림마당 notice mailing</p> <p>공지사항 별전</p> <table border="1"> <tr> <td>공지구분</td> <td>기타</td> </tr> <tr> <td>계략</td> <td>고객현장</td> </tr> <tr> <td>작성일자</td> <td>2018-12-05 17:42:40</td> </tr> <tr> <td>작성자</td> <td>관리자</td> </tr> </table> <p>고객현장 전문</p> <p>한국생산기술연구원 제조혁신을 선도하는 기관으로서 생산기술의 연구개발 및 실용화 기술로 중소기업 지원을 지원하고 국가 산업발전에 기여하는데 다음과 같이 다짐합니다.</p> <p>하나, 제조업 분야에서 고객이 기대하는 최고의 R&D기술을 보유할 수 있도록 연구개발에 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 생산현장 가까운 곳에서 중소기업에 대한 밀착지원을 하기 위해 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 고객이 원하는 기술지원으로 고객중심의 기술이전 및 성과확산에 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 고객의 소리를 적극적으로 경청하고 이를 서비스에 반영하는데 최선을 다하겠습니다.</p> <p>이에 한국생산기술연구원 모든 임직원은 기관의 임무를 충실히 수행하고 고객을 위한 서비스를 제공하기 서비스 이행 표준을 마련하고 적극 실천하도록 노력하겠습니다.</p>	공지구분	기타	계략	고객현장	작성일자	2018-12-05 17:42:40	작성자	관리자
공지구분	기타								
계략	고객현장								
작성일자	2018-12-05 17:42:40								
작성자	관리자								

핵심서비스 이행표준	
<p>● 핵심서비스 이행표준</p> <p>우리는 다음의 고객 및 우리의 잠재적 고객인 모든 국민을 위하여 항상 노력하겠습니다.</p> <p>■ 우리의 고객 연구위탁 고객 : 우리연구원에 연구를 위탁하는 정부 및 산·학·연 기관 및 단체(기업) ① 기술수혜 고객 : 우리원의 연구성과를 통해 기술지원 및 시험·제작·인증 등의 서비스를 제공받거나 기술이전을 통해 이를 상용화 하려는 기업·단체 또는 개인 ② 협력고객 : 공동연구 및 위탁·융역연구를 수행(참여)하는 기업, 기관, 관련 전문가, 구매업체, 이해관계자 ③ 일반고객 : 방문, 홈페이지, 유선 등의 방법으로 우리 연구원 서비스를 이용하는 모든 고객</p> <p>■ 고객을 위한 노력</p> <div> <ul style="list-style-type: none"> 우리는 제조업 발전을 위해 3대 중점 연구분야를 선정하고, 최고 수준의 기술품질을 갖추어 우리의 고객인 중소중견기업의 기술 경쟁력 강화를 위해 노력하겠습니다. 우리는 투명한 연구비 집행을 위해 매월 1회 연구문리 강화의 날을 지정하고 자가점검표를 작성함으로써 철저한 연구비 관리에 노력하겠습니다. 우리는 중소기업진흥 기술지원 홈페이지를 통해 고객이 요청한 기술지원 사항의 진행현황을 고지하고 문자로 안내하여 고객이 진행현황을 편리하게 확인할 수 있도록 노력하겠습니다. 우리는 고객이 요청한 기술지원 사항에 대해 신속히 검토하고 2~3일 안에 기술분야에 적합한 연구원을 연결하도록 노력하겠습니다. 우리는 연구원 매칭 후 일주일 안에 온라인 기술상담 등록을 완료하고 2주안에 지원으로 처리 할 수 있도록 노력하겠습니다. 우리는 단순 기술상담 뿐만 아니라 필요한 경우 현장 출장을 통하여 밀착지원으로 기업에 밀착한 애로기술을 해결하는데 노력하겠습니다. 우리는 연1회 연구과제 수행 및 기술지원 진단 등 서비스 분야별로 고객만족도 조사를 실시하고 개선방안을 도출하여 서비스 개선에 항상 최선을 다하겠습니다. </div>	<p>핵심서비스 이행표준</p> <p>우리는 다음의 고객 및 우리의 잠재적 고객인 모든 국민을 위하여 항상 노력하겠습니다.</p> <p>우리의 고객 연구위탁 고객 : 우리연구원에 연구를 위탁하는 정부 및 산·학·연 기관 및 단체(기업) 기술수혜 고객 : 우리원의 연구성과를 통해 기술지원 및 시험·제작·인증 등의 서비스를 제공받거나 기술이전을 통해 이를 상용화 하려는 기업·단체 또는 개인 협력고객 : 공동연구 및 위탁·융역연구를 수행(참여)하는 기업, 기관, 관련 전문가, 구매업체, 이해관계자 일반고객 : 방문, 홈페이지, 유선 등의 방법으로 우리 연구원 서비스를 이용하는 모든 고객</p> <p>고객을 위한 노력</p> <p>우리는 제조업 발전을 위해 3대 중점 연구분야를 선정하고, 최고 수준의 기술품질을 갖추어 우리의 고객인 중소중견기업의 기술 경쟁력 강화를 위해 노력하겠습니다.</p> <p>우리는 투명한 연구비 집행을 위해 매월 1회 연구문리 강화의 날을 지정하고 자가점검표를 작성함으로써 철저한 연구비 관리에 노력하겠습니다.</p> <p>우리는 중소기업진흥 기술지원 홈페이지를 통해 고객이 요청한 기술지원 사항의 진행현황을 고지하고 문자로 안내하여 고객이 진행현황을 편리하게 확인할 수 있도록 노력하겠습니다.</p> <p>우리는 고객이 요청한 기술지원 사항에 대해 신속히 검토하고 2~3일 안에 기술분야에 적합한 연구원을 연결하도록 노력하겠습니다.</p> <p>우리는 연구원 매칭 후 일주일 안에 온라인 기술상담 등록을 완료하고 2주안에 지원으로 처리 할 수 있도록 노력하겠습니다.</p> <p>우리는 단순 기술상담 뿐만 아니라 필요한 경우 현장 출장을 통하여 밀착지원으로 기업이 당면한 애로기술을 해결하는데 노력하겠습니다.</p> <p>우리는 연1회 연구과제 수행 및 기술지원 진단 등 서비스 분야별로 고객만족도 조사를 실시하고 개선방안을 도출하여 서비스 개선에 항상 최선을 다하겠습니다.</p>
고객응대서비스 이행표준	
<p>● 고객응대서비스 이행표준</p> <p>■ 고객을 맞이하는 자세 (전화응대) 전화는 벨이 3번 이상 울리기 전에 받겠습니다. 인사말과 소속, 이름을 정확하게 밝히고 정중하고 친절하게 응대하겠습니다. 최초 전화 응대자가 문의 내용에 답변하지, 필요에 따라 업무 담당자에게 즉시 전달하고 담당자가 부재중인 경우 1시간 이내에 연락드리겠습니다. 전화 상담 시에는 고객이 이해하기 쉬운 용어로 상세히 설명하겠습니다. 전화통화가 끝났을 때에는 감사하는 마음으로 '좋은 하루 되십시오' 등 경중하 인사하고, 고객이 먼저 끊으신 후 수화기를 내려놓겠습니다. ① (고객배방) 항상 친절하고 정중하게 고객을 맞이하겠습니다. 간단한 방문 절차를 통해 고객의 편리함을 도모하겠습니다. 해당 업무 담당자가 친절하고 신속하게 맞이하여, 고객을 5분 이내에 담당자에게 안내하겠습니다. ② (고객배방) 고객을 방문하기 1일전에 방문자의 소속, 성명, 방문목적 등을 전화로 안내하고, 고객이 편리한 시간을 약속한 후 방문하겠습니다. 항상 신분증을 제시하며 고객과의 약속시간을 정확하게 지키겠습니다. 최소 시간 내에 업무를 처리하고 처리결과를 분명하게 설명하겠습니다. 현장에서 처리할 수 없는 사안이 발생한 경우 사무실로 복귀하여 처리방안을 검토한 후 알려드리겠습니다. ③ (인터넷상담) 홈페이지, 블로그, SNS 등을 통해 다양한 정보를 제공하고 고객이 쉽게 이용할 수 있도록 관리하겠습니다.</p> <p>■ 고객참여 및 의견제시 (고객의견 수렴) 기관의 사업 및 서비스 개선에 대한 국민 소통채널을 운영하여 사회적 가치를 실현하겠습니다. 생산기술 개발 및 상용화 지원을 통해 국가 산업 발전에 기여할 수 있도록 고객의 다양한 의견을 적극적으로 반영하도록 하겠습니다. 고객 서비스 이행표준은 반기별로 이행실태를 점검 평가하여 홈페이지에 상시 공개하고, 고객의 의견을 주ream하여 지속적으로 개선해 나가겠습니다. ① (고객 민원 처리) 고객 및 중소기업의 요구사항을 신속히 접수하고 처리하기 위해 KITECH 민원신고센터 및 중소기업테크센터(080-9988-114)를 운영하였으며, 고객의 편의를 위해 기업지원 전용 홈페이지(중소기업해피콜)를 운영하겠습니다. 홈페이지, 우편, 방문, 팩스 등으로 고객이 제기한 모든 문의는 다른 업무에 우선하여 최대한 빠른 시일내에 명확하고 알기 쉽게 답변해 드리겠습니다.</p> <div> <p>※ 고객 민원 처리기준</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 단순질문의 경우 홈페이지 민원답변 : 7일 이내 2) 서면민원, 국민신문고 이첩민원 답변 : 7일 이내 <p>업무 성격상 처리기간이 7일 이상 소요되는 경우에는 중간처리 상황과 처리 예정 기한을 알려드리겠습니다. 처리결과를 알려드릴 때에는 결과와 함께 상세한 설명을 드리고, 담당자의 이름과 연락처를 알려 의사사항이나 궁금한 사항을 확인할 수 있도록 하겠습니다.</p> </div> <p>② (고객만족도 조사) 고객에게 제공하는 서비스 수준 향상을 위해 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여 그 결과를 발표하고 미흡한 사항에 대해서는 개선해 나가겠습니다.</p> <p>■ 잘못된 서비스 시정조치 (한일서비스 보증) KITECH 직원의 불친절한 서비스 내용과 불만사항을 신고하시면 즉시 사과드리고 시정하였으며, 관련 직원에게는 고객 응대 교육을 수행하겠습니다.</p>	<p>고객을 맞이하는 자세 (전화응대) 전화는 벨이 3번 이상 울리기 전에 받겠습니다. 인사말과 소속, 이름을 정확하게 밝히고 정중하고 친절하게 응대하겠습니다. 최초 전화 응대자가 문의 내용에 답변하지, 필요에 따라 업무 담당자에게 즉시 전달하고 담당자가 부재중인 경우 1시간 이내에 연락드리겠습니다. 전화 상담 시에는 고객이 이해하기 쉬운 용어로 상세히 설명하겠습니다. 전화통화가 끝났을 때에는 감사하는 마음으로 '좋은 하루 되십시오' 등 경중하 인사하고, 고객이 먼저 끊으신 후 수화기를 내려놓겠습니다. (고객배방) 항상 친절하고 정중하게 고객을 맞이하겠습니다. 간단한 방문 절차를 통해 고객의 편리함을 도모하겠습니다. 해당 업무 담당자가 친절하고 신속하게 맞이하여, 고객을 5분 이내에 담당자에게 안내하겠습니다. (고객배방) 고객을 방문하기 1일전에 방문자의 소속, 성명, 방문목적 등을 전화로 안내하고, 고객이 편리한 시간을 약속한 후 방문하겠습니다. 항상 신분증을 제시하며 고객과의 약속시간을 정확하게 지키겠습니다. 최소 시간 내에 업무를 처리하고 처리결과를 분명하게 설명하겠습니다. 현장에서 처리할 수 없는 사안이 발생한 경우 사무실로 복귀하여 처리방안을 검토한 후 알려드리겠습니다. (인터넷상담) 홈페이지, 블로그, SNS 등을 통해 다양한 정보를 제공하고 고객이 쉽게 이용할 수 있도록 관리하겠습니다.</p> <p>고객참여 및 의견제시 (고객의견 수렴) 기관의 사업 및 서비스 개선에 대한 국민 소통채널을 운영하여 사회적 가치를 실현하겠습니다. 생산기술 개발 및 상용화 지원을 통해 국가 산업 발전에 기여할 수 있도록 고객의 다양한 의견을 적극적으로 반영하도록 하겠습니다. 고객 서비스 이행표준은 반기별로 이행실태를 점검 평가하여 홈페이지에 상시 공개하고, 고객의 의견을 지속적으로 개선해 나가겠습니다. (고객 민원 처리) 고객 및 중소기업의 요구사항을 신속히 접수하고 처리하기 위해 KITECH 민원신고센터 및 중소기업테크센터(080-9988-114)를 운영하였으며, 고객의 편의를 위해 기업지원 전용 홈페이지(중소기업해피콜)를 운영하겠습니다. 홈페이지, 우편, 방문, 팩스 등으로 고객이 제기한 모든 문의는 다른 업무에 우선하여 최대한 빠른 시일내에 명확하고 알기 쉽게 답변해 드리겠습니다. ※ 고객 민원 처리기준 1) 단순질문의 경우 홈페이지 민원답변 : 7일 이내 2) 서면민원, 국민신문고 이첩민원 답변 : 7일 이내 업무 성격상 처리기간이 7일 이상 소요되는 경우에는 중간처리 상황과 처리 예정 기한을 알려드리겠습니다. 처리결과를 알려드릴 때에는 결과와 함께 상세한 설명을 드리고, 담당자의 이름과 연락처를 알려 의사사항이나 궁금한 사항을 확인할 수 있도록 하겠습니다. (고객만족도 조사) 고객에게 제공하는 서비스 수준 향상을 위해 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여 그 결과를 발표하고 미흡한 사항에 대해서는 개선해 나가겠습니다.</p> <p>잘못된 서비스 시정조치 (한일서비스 보증) KITECH 직원의 불친절한 서비스 내용과 불만사항을 신고하시면 즉시 사과드리고 시정하였으며, 관련 직원에게는 고객 응대 교육을 수행하겠습니다.</p>

3. 고객현장 관리체계

- 주요업무별로 이원화 하여 각 부서(연구, 기술지원-중기전담지원실, 일반 민원- 총무안전보안실)에서 담당함으로써 관리체계 효율성 제고
- 연 1회 실시하는 고객만족도 조사 결과를 바탕으로 서비스 개선 사항에 대해 점검 후 개정 추진

Ⅲ. 고객현장 세부내용

1. 고객현장 전문

☐ 신규제정 주요내용

- 기관 정관의 설립 목적 및 고유 임무를 토대로 고객현장 신규 제정
 - 생산기술 분야의 연구개발 및 실용화 지원으로 중소·중견기업의 기술지원 및 성과확산 등을 통해 국가산업발전에 기여

☐ 산출근거

- 한국생산기술연구원 정관 제1조 목적, 제4조 사업

< 신규 조문 대비표 >

(2018.12.3. 제정)

< 현행 >	< 개정 >
<p>한국생산기술연구원은 제조혁신을 선도하는 기관으로써 생산기술의 연구개발 및 실용화 기술로 중소·중견기업을 지원하고 국가 산업발전에 기여하는데 다음과 같이 다짐합니다.</p> <p>하나, 제조업 분야에서 고객이 기대하는 최고의 R&D기술을 보유할 수 있도록 연구개발에 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 생산현장 가까운곳에서 중소·중견기업에 대한 밀착지원을 하기 위해 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 고객이 원하는 기술지원으로 고객중심의 기술이전 및 성과확산에 최선을 다하겠습니다.</p> <p>하나, 우리는 고객의 소리를 적극적으로 경청하고 이를 서비스에 반영하는데 최선을 다하겠습니다.</p> <p>이에 한국생산기술연구원 모든 임직원은</p>	

기관의 임무를 충실히 수행하고 고객을 위한 서비스를 제공하기 서비스 이행 표준을 마련하고 적극 실천하도록 노력하겠습니다.	
---	--

2. 핵심서비스 이행표준

☐ 핵심서비스 선정사유 및 주요내용

- 우리원과 접점을 가지는 고객을 크게 4가지의 유형별(연구위탁고객, 기술수혜고객, 협력고객, 일반고객)으로 정의
 - 특히, 기술수혜고객의 주요 접점인 중소기업테크컨텍센터와 해피클릭 홈페이지를 통한 대응 서비스 강조

☐ 산출근거

- 기관 내부 규정(연구업무규정) 및 중소기업해피클릭 홈페이지 내 기업지원프로그램

< 신규 조문 대비표 >

(2018.12.3. 제정)

< 현행 >	< 개정 >
<p>우리는 다음의 고객 및 우리의 잠재적 고객인 모든 국민을 위하여 항상 노력하겠습니다.</p> <p>1. 우리의 고객</p> <p>① 연구위탁 고객 : 우리연구원에 연구를 위탁하는 정부 및 산·학·연 기관 및 단체 (기업)</p> <p>② 기술수혜 고객 : 우리원의 연구성과를 통해 기술지원 및 시험·제작·인증 등의 서비스를 제공받거나 기술이전을 통해 이를 상용화 하려는 기업·단체 또는 개인</p> <p>③ 협력고객 : 공동연구 및 위탁·용역 연구를 수행(참여)하는 기업, 기관, 관련</p>	

전문가, 구매업체, 이해관계자

④ 일반고객 : 방문, 홈페이지, 유선 등의 방법으로 우리 연구원 서비스를 이용하는 모든 고객

2. 고객을 위한 노력

- 우리는 제조업 발전을 위해 3대 중점 연구분야를 선정하고, 최고 수준의 기술 품질을 갖추어 우리의 고객인 중소중견 기업의 기술 경쟁력 강화를 위해 노력하겠습니다.

- 우리는 투명한 연구비 집행을 위해 매월 1회 연구윤리 강화의 날을 지정하고 자가점검표를 작성함으로써 철저한 연구비 관리에 노력하겠습니다.

- 우리는 중소기업전용 기술지원 홈페이지를 통해 고객이 요청한 기술지원 사항의 진행현황을 고지하고 문자로 안내하여 고객이 진행현황을 편리하게 확인할 수 있도록 노력하겠습니다.

- 우리는 고객이 요청한 기술지원 사항에 대해 신속히 검토하고 2~3일 안에 기술 분야에 적합한 연구원을 연결하도록 노력하겠습니다.

- 우리는 연구원 매칭 후 일주일 안에 온라인 기술상담 등록을 완료하고 2주안에 지원완료 처리 할 수 있도록 노력하겠습니다.

- 우리는 단순 기술상담 뿐만 아니라 필요한 경우 현장 출장을 통하여 밀착 지원으로 기업이 당면한 애로기술을 해결하는데 노력하겠습니다.

- 우리는 연1회 연구과제 수행 및 기술 지원 진단 등 서비스 분야별로 고객만족도 조사를 실시하고 개선방안을 도출하여 서비스 개선에 항상 최선을 다하겠습니다.

3. 고객응대서비스 이행표준

☐ 고객응대서비스 제정사유 및 주요내용

- 고객과 접점을 이루는 과정에서 우리 기관이 어떠한 서비스를 제공할 것인지를 명시함
 - 고객의 접점 채널(방문, 전화, 인터넷 등)별 고객응대 서비스를 표현
 - 고객이 참여 할 수 있는 방법을 제시하고 고객 의견에 대한 처리기한(7일 이내)을 제시
 - 고객 불만사항이 접수될 경우 관련 직원에게 고객 응대 교육을 실시하여 친절서비스 보증

☐ 산출근거

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제14조, 제17조 반영

< 신규 조문 대비표 >

(2018.12.3. 제정)

< 현행 >	< 개정 >
<p>1. 고객을 맞이하는 자세</p> <p>① (전화응대) 전화는 벨이 3번 이상 울리기 전에 받겠습니다. 인사말과 소속, 이름을 정확하게 밝히고 정중하고 친절하게 응대하겠습니다. 최초 전화 응대자가 문의 내용에 답변하되, 필요에 따라 업무 담당자에게 즉시 전달하고 담당자가 부재중인 경우 1시간 이내에 연락드리겠습니다. 전화 상담 시에는 고객이 이해하기 쉬운 용어로 상세히 설명하겠습니다. 전화통화가 끝났을 때에는 감사하는 마음으로 “좋은 하루 되십시오” 등 정중히 인사하고, 고객이 먼저 끊으신 후 수화기를 내려 놓겠습니다.</p> <p>② (고객내방) 항상 친절하고 정중하게 고객을 맞이하겠습니다. 간편한 방문</p>	

절차를 통해 고객의 편리함을 도모하겠습니다. 해당 업무 담당자가 친절하고 신속하게 맞이하여, 고객을 5분 이내에 담당자에게 안내하겠습니다.

③ (고객방문) 고객을 방문하기 1일전에 방문자의 소속, 성명, 방문목적은 전화로 안내하고, 고객이 편리하신 시간을 약속한 후 방문하겠습니다. 항상 신분증을 제시하며 고객과의 약속시간을 정확하게 지키겠습니다. 최소 시간 내에 업무를 처리하고 처리결과를 분명하게 설명하겠습니다. 현장에서 처리할 수 없는 사안이 발생한 경우 사무실로 복귀하여 처리방안을 검토한 후 알려드리겠습니다.

④ (인터넷상담) 홈페이지, 블로그, SNS 등을 통해 다양한 정보를 제공하고 고객이 쉽게 이용할 수 있도록 관리하겠습니다.

2. 고객참여 및 의견제시

① (고객의견 수렴) 기관의 사업 및 서비스 개선에 대한 국민 소통채널을 운영하여 사회적 가치를 실현하겠습니다. 생산기술 개발 및 실용화 지원을 통해 국가 산업 발전에 기여할 수 있도록 고객의 다양한 의견을 적극적으로 반영하도록 하겠습니다. 고객 서비스 이행표준은 반기별로 이행실태를 점검·평가하여 홈페이지에 상시 공개하고, 고객의 의견을 수렴하여 지속적으로 개선해 나가겠습니다.

② (고객 민원 처리)

- 고객 및 중소기업의 요구사항을 신속히 접수하고 처리하기 위해 KITECH 민원신고센터 및 중소기업테

<p>크컨택센터(080-9988-114)를 운영하겠으며, 고객의 편의를 위해 기업지원 전용 홈페이지(중소기업해피클릭)를 운영하겠습니다.</p> <p>- 홈페이지, 우편, 방문, 팩스 등으로 고객이 제기한 모든 문의는 다른 업무에 우선하여 최대한 빠른 시일내에 명확하고 알기 쉽게 답변해 드리겠습니다.</p> <p>※ 고객 민원 처리기준</p> <p>1) 단순질의·건의 등 홈페이지 민원 답변 : 7일 이내</p> <p>2) 서면민원, 국민신문고 이첩민원 답변 : 7일 이내</p> <p>업무 성격상 처리기간이 7일 이상 소요되는 경우에는 중간처리 상황과 처리 예정 기한을 알려드리겠습니다. 처리결과를 알려드릴 때에는 결과와 함께 상세한 설명을 드리고, 담당자의 이름과 연락처를 알려 의문사항이나 궁금한 사항을 확인할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>③ (고객만족도 조사) 고객에게 제공하는 서비스 수준 향상을 위해 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여 그 결과를 발표하고 미흡한 사항에 대해서는 개선해 나가겠습니다.</p> <p>3. 잘못된 서비스 시정조치</p> <p>(친절서비스 보증) KITECH 직원의 불친절한 서비스 내용과 불만사항을 신고하시면 즉시 사과드리고 시정하겠으며, 관련 직원에게는 고객 응대 교육을 수행하겠습니다.</p>	
---	--