

골판지포장 · 物流産業政策

Corrugated Packaging & Logistics Industry Policy

이 난은 골판지포장 산업과 물류 산업 관련 정부 정책 및 산업계 정책 건의 내용을 게재하고 있습니다.

중소기업청 행정서비스 헌장

중소기업청 공고 제2000-97호

중소기업청 행정서비스 헌장

우리 중소기업청 행정인은 중소기업이 자율과 경쟁을 바탕으로 21세기 지식기반 경제시대에 중추적인 역할을 수행할 수 있도록 중소기업인과 수요자(이하 "고객"이라 한다)에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 다짐합니다.

- 우리 중소기업청 행정인은 끊임없이 소양을 함양하고 전문지식을 연마하여 중소기업의 애로와 민원을 고객의 입장에서 신속하고 공정하게 처리해 나가겠습니다.
- 우리 중소기업청은 중소기업 행정의 전담기관으로서 최상의 서비스를 제공할 수 있는 행정시스템을 갖추고 관계 기관과 유기적으로 협력하여 일괄지원체계를 구축해 나가겠습니다.
- 우리 중소기업청은 항상 열린 마음으로 고객의 의견을 경청하고 최대한 수용하여 지속적으로 행정제도를 혁신함으로써 동반자인 고객과 함께 하는 행정을 구현해 나가겠습니다.

이러한 행정서비스 제공에 필요한 "서비스 이행표준"을 세부적으로 설정하고 이를 철저히 준수함으로써 위의 다짐을 이행하는 데 최선을 다할 것을 고객에게 약속합니다.

서비스 이행표준

1. 고객에 대한 우리의 자세

가. 고객에 대한 우리의 다짐

- (1) 우리는 고객을 공손하게 맞이하고, 고객의 의견을 경청하여 친절하게 답변함으로써 접근하기 쉽고 민원처리가 편리한 행정기관을 만들어 나가겠습니다.
- (2) 우리는 높은 전문성과 소양을 배양하여 민원사항에 대하여 신속·정확한 서비스를 제공하며, 가급적 1회 방문으로 민원처리가 완결되도록 하겠습니다.
- (3) 우리는 고객의 다양한 요구사항에 대하여 법규·지침 등 각종 규정의 범위 내에서 공정하고 합목적적으로 서비

스를 제공하여 형평성을 확보해 나가겠습니다.

- (4) 신의성실과 신뢰보호의 원칙을 바탕으로 고객과 상담중에 약속한 사항은 철저히 이행하고, 이행이 곤란하거나 잘못된 서비스에 대하여는 정중하게 사과하고 시정하겠습니다.

나. 우리 청을 방문하는 경우

- (1) 우리 청의 민원실 앞에 안내표지판을 설치하고, 각 층별로 사무실 배치도와 사무실 안내판, 휴게실 표시 등을 하여 방문인들의 편의를 최대한 배려토록 하겠습니다.
- (2) 우리 청의 모든 사무실 입구에 근무직원의 좌석배치도 및 사진을 게시하여 민원인이 방문 대상자를 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- (3) 민원업무를 최우선적으로 처리하겠습니다.
 - (가) 다른 업무중이라도 민원인이 찾아오면 10분 이내에 응대하여 불안하고 궁금하게 기다리는 일이 없도록 하고, 우선적으로 민원인의 요구사항을 경청하겠습니다.
 - (나) 업무담당자가 출장, 휴가 등으로 자리를 비우게 될 때는 업무대행자를 지정하여 처리하도록 하겠습니다.

다. 전화 등으로 민원을 요구하는 경우

- (1) 전화는 국민과 최초로 대하는 얼굴없는 만남으로 알고 친절하게 응대하겠습니다.
 - (가) 벨소리는 즉시 또는 3회 울리기 전에 신속히 받겠습니다.
 - (나) 소속 또는 직급·직위와 이름을 정확히 밝히겠습니다.
 - (다) 전화를 다른 사람에게 바꾸어줄 때는 빨리 연결되도록 하겠습니다.
 - (라) 찾는 담당자가 없거나 즉시 답변하기 어려운 경우에는 반드시 메모하여 답신전화를 걸도록 하겠습니다.
- (2) 민원인이 전화 등으로 문의할 때는 어느 누구라도 답변하고 안내할 수 있는 「중소기업지원업무 안내시스템」을 만들어 운영하겠습니다.
- (3) 몸이 불편하거나 시간이 부족한 민원인들 에게는 전화·팩스·인터넷 등을 통하여 민원을 처리 할 수 있는 제도와 시스템을 갖춰 나가겠습니다.

라. 현지 방문하여 업무수행하는 경우

- (1) 생산현장을 방문하고자 할 때 자신의 방문계획을 고객과 사전에 협의하고 방문인원은 최소화함으로써 고객에게 지장을 초래하지 않도록 하겠습니다.
- (2) 고객에게 도움을 줄 수 있는 지식·정보를 전달하도록 노력하며, 상담 또는 방문으로 취득한 정보는 대외적으로 철저히 보안을 지키겠습니다.

2. 민원업무 처리자세

- (1) 민원서류는 국민의 귀중한 권익으로 여기고 정성껏 처리하겠습니다
- (2) 인·허가 처리절차와 구비서류 등 민원인이 궁금하게 생각하는 사항은 자료로 게시 또는 항시 비치하여 편리하게 활용하도록 배려하겠습니다.
- (3) 접수와 동시에 담당자에게 전달하여 신속히 처리토록 하겠습니다.

- (4) 모든 민원은 「민원사무처리에관한법률」 등 제반법규에 따라민원 처리기한을 기다리지 않고 우선적으로 검토하고, 신속·정확하게 처리하겠습니다.
- (5) 민원의 접수와 동시에 처리계획을 알려드리고 궁금하게 생각하는 점에 대해서는 자세히 처리과정을 설명해 드리도록 하겠습니다.
- (6) 민원성격상 처리가 1주일이상 지체가 예상될 경우에는 반드시 중간처리상황과 지체 사유를 전화 또는 우편으로 알려드리겠습니다.
- (7) 수용·불수용, 가능·불가능 등 결과만을 답변해 드리는 것이 아니라 상세한 설명으로 회신하겠습니다.
- (8) 딱딱하고 어려운 전문용어는 알기 쉽게 풀어서 민원인이 이해하기 쉽도록 하겠습니다.
- (9) 민원을 처리하면서 대가를 요구하거나 금품을 주고받는 행위를 하지 않겠습니다.
- (10) 고객에게 약속한 사항은 조그마한 것이라도 반드시 지키고 의문사항은 끝까지 해소시켜 드리겠습니다.

3. 부문별 민원업무서비스 이행 표준

〈관로 · 인력부문〉

- (1) 중소기업자가 기술개발제품이나 단체표준, 품질인증제품에 대한 공공기관 등의 우선 구매지원을 요청한 경우 「기술개발제품등에 대한 우선구매지원에 관한 규정」에 따라 21일 기간내에 처리하겠습니다.
- (2) 중소기업자가 중소기업우수제품마크(GQ)의 인증을 신청한 때는 「중소기업우수제품마크시행세칙」에 따라 품목별 해당 민간시험 연구원에서 30일 기간내에 처리하겠습니다.
- (3) 노동부의 고용보험법에 의해 실시되는 고용안정사업 및 직업능력개발사업의 우선 지원 대상기업으로 적용받기 위해 중소기업확인서 발급을 신청한 때는 「고용보험법상 우선적으로 고려하여야 하는 기업확인요령」에 따라 8시간이내에 처리하겠습니다.

〈벤처 · 창업부문〉

- (1) 중소기업이 벤처캐피탈 투자비용, 연구개발 투자비용, 특허·실용신안 및 신기술개발사업, 벤처기업평가기관의 평가를 기초로 하여 벤처기업 확인을 받고자 신청한 때는 「벤처기업 확인요령」에 따라 15일 기간내에 처리하도록 하겠습니다.
- (2) 중소기업창업투자회사를 등록 또는 등록 사항을 변경하고자 신청할 때에는 「중소기업창업지원법시행규칙」제5조에 따라 14일 이내에 처리하겠습니다.
- (3) 중소기업상담회사 등록 또는 등록사항을 변경하고자 신청한 때에 「중소기업창업지원법시행규칙」제8조에 따라 14일 이내에 처리하겠습니다.

〈기술 · 품질 부문〉

- (1) 기업의 품질경영에 관한 진단을 주된 업무로 하는 품질경영진단기관 지정을 신청한 때에는 「품질경영진단업무운용요령」에 따라 42일 기간내에 처리하겠습니다.
- (2) 중소기업이 품질경영진단을 신청한 때에는 「품질경영진단업무운용요령」에 따라 20일 기간내에 처리하겠습니다.
- (3) 품질경영진단 업무에 종사할 목적으로 품질경영진단사 등록(변경)을 신청한 때에는 「품질경영진단업무운용요령」에 따라 20일 기간내에 처리하겠습니다.

령」에 따라 5일 기간 (변경신청의 경우 2일)내에 처리하겠습니다.

- (4) 품질경영진단 업무에 종사하는 품질경영진단사 등록갱신 3년마다 신청한 때에는 「품질경영진단업무운용요령」에 따라 5일 이내에 처리 하겠습니다.
- (6) 경영·기술지도사 등록(갱신)을 신청한 때에는 「품질경영촉진법시행규칙」제13조, 제16조에 따라 5일 기간내에 처리하겠습니다
- (7) 경영·기술지도사 등록사항의 변경을 신청할 때에는 「품질경영촉진법시행규칙」제15조에 따라 즉시 처리하겠습니다
- (8) 싱글PPM 품질혁신운동을 추진하여 불량률이 싱글PPM에 달성되어 싱글PPM품질인증(변경)을 신청한 때에는 「싱글PPM품질인증요령」에 따라 30일 기간내에 처리하겠습니다
- (9) 중소기업이 신청하는 제품과 기술에 대한 시험·검사와 계량·계측기 검·교정은 관련 규정이 정하는 기간내에 처리하겠습니다.

〈사업영역부문〉

- (1) 대기업자 등이 고유업종 외의 사업의 인수·개시 또는 확장으로 인해 당해 업종의 중소기업자 상당수가 공급하는 물품 또는 용역에 대한 수요의 감소를 초래하여 중소기업자의 경영안정에 현저하게 영향을 받아 사업조정을 신청한 때에는 「중소기업의 사업영역보호 및 기업간협력증진에 관한 법률시행규칙」제6조에 따라 90일 기간내에 처리하겠습니다.
- (2) 대기업자 등이 중소기업고유업종 인수·개시·확장을 신고한 때에는 「중소기업의 사업영역보호 및 기업간협력증진에 관한 법률시행규칙」제4조에 따라 19일 기간내에 처리토록 하겠습니다.

〈협동조합부문〉

- (1) 중소기업자등이 중소기업협동조합(전국조합 및 업종연합회) 설립인가를 신청한 때에는 「중소기업협동조합법시행규칙」제3조에 따라 14일 기간내에 처리하겠습니다.
- (2) 중소기업협동조합(전국조합, 업종연합회 및 중앙회)이 정관변경인가를 신청한 때에는 「중소기업협동조합법시행규칙」제8조에 따라 14일 기간내에 처리하겠습니다.
- (3) 중소기업협동조합(전국조합, 업종연합회 및 중앙회)이 해산을 신고한 때에는 「중소기업협동조합법시행규칙」제9조제1항에 따라 즉시 처리하겠습니다.
- (4) 중소기업협동조합(전국조합, 업종연합회 및 중앙회)조합원이 총조합원 4분의 1이상의 동의를 얻어 중소기업협동조합 총회소집을 청구하였으나 이사장이 2주간이내에 총회를 소집하지 아니한 때 주무부처에 중소기업협동조합 총회소집 승인을 신청한 때에는 「중소기업협동조합법시행규칙」제7조제1항에 따라 7일 이내에 처리하겠습니다.
- (5) 중소기업협동조합(전국조합, 업종연합회 및 중앙회) 조합원·회원 또는 대의원은 그 조합등의 업무나 회계가 정관 또는 규약에 위반된다고 인정하여 총조합원·총대의원 또는 총회원의 3분의 1이상의 동의를 얻어 문서로 주무부서에 조사청구를 한 때 「중소기업협동조합법시행규칙」제14조에 따라 14일 이내에 처리하겠습니다.

〈종합지원행정체제 구축〉

- (1) 중소기업의 창업이 원활히 이루어질 수 있도록 창업자금 및 창업보육센터 확대, 창업정보의 제공 등 창업여건을 확충해 나가겠습니다.
- (2) 중소기업의 경영안정을 위하여 금융·세제지원을 확대해 나가겠습니다.
- (3) 중소기업의 기술경쟁력을 높이기 위하여 기술개발 자금지원과 산·학·연 공동연구와 기술지도를 확대하고, 시험설비의 개방 등 기술지원시책을 향상시켜 나가겠습니다.
- (4) 중소기업의 인력수요에 대응하여 외국인 산업연수생 제도와 산업기능요원제도 등을 탄력적으로 운용하며, 채용박람회 개최 및 우수인력양성 등을 통하여 인력수급 여건을 개선시켜 나가겠습니다.
- (5) 중소기업의 판로지원을 위하여 중소기업제품에 대한 구매확대, 수출기업육성 및 해외시장개척 지원, 대·중소기업간 불공정 거래행위 조사 등 판로지원시책을 추진해 나가겠습니다.
- (6) 중소기업의 지식·정보화 경영 수준을 제고하기 위하여 정보화 교육, 설비구입지원, 초고속통신망 구축, 정보화경영체제 구축을 지원하는 시책을 추진해 나가겠습니다.
- (7) 위와 같은 중소기업지원 시책을 효율적으로 추진하기 위하여 정부 및 자치단체, 유관기관과 연계하여 일괄지원 체제를 구축하고, 온라인 민원서비스를 할 수 있는 지식관리시스템을 갖추도록 하겠습니다.

4. 서비스 불만사항에 대한 처리

가. 고객 불만사항에 대한 처리

- (1) 고객이 불만사항을 언제든 쉽게 제기할 수 있도록 접수창구를 항상 열어 놓겠습니다.
- (2) 접수된 불만사항은 신속하게 담당자에게 전달하고, 제기된 사항이 어떻게 처리되고 있는지 바로 알려드리겠습니다.
- (3) 접수된 불만사항은 신속하고 철저하게 조사하고 잘못이 있을 때는 보상하며, 재발을 방지하도록 하겠습니다.
- (4) 고객의 불만을 일으킨 직원에 대해서는 항상 친절하고 신속·공정하고 효과적으로 업무를 처리하도록 교육하겠습니다.
- (5) 우편, 전화, PC통신 및 FAX 등으로 접수된 불만사항에 대한 회신은 접수일로부터 3일 이내에 처리결과를 통보하며, 만약 자체적으로 심도있는 조사검토가 필요한 경우 5일 이내에 그 사항을 알려드리겠습니다.
- (6) 연락을 주면 해당 공무원을 재교육하겠습니다.

나. 민원인이 우리 청 공무원의 잘못으로 두 번 이상 방문했을 경우

- (1) 즉시 사실확인을 거쳐 우선적으로 처리토록 하겠습니다.
- (2) 우리청 직원의 잘못으로 1회 재방문할 때마다 5,000원 상당의 교통비(지하철 승차권, 버스표 등)를 보상하겠습니다(업무특성상 민원인과 담당공무원의 잦은 면담이 필요한 경우 등은 제외)

다. 민원접수 후 처리기간이 경과된 이후 중간연락이 없거나 무성의하게 처리된 경우

- (1) 조사 후 그 결과를 즉시 통보해 드리겠습니다.
- (2) 실수나 착오로 민원처리가 잘못된 경우에 수수료나 지출 경비에 대해 적절히 보상하겠습니다

라. 금품수수나 부정·비리행위에 대하여 신고해 주신 경우 응분의 포상을 하겠습니다

마. 불친절·불만족 사항에 대하여 신고하지 않은 사항도 매월 자체점검을 통하여 바로 잡아 나가겠습니다.

의견제출·신고 또는 연락하실 곳

- 청 장 실 : TEL : 042/481-4300 FAX : 042/472-3252
- 차 장 실 : TEL : 042/481-4310 FAX : 042/472-3255
- 감 사 당 당 관 실 : TEL : 042/481-4333 FAX : 042/472-3266
- 총 무 과 : TEL : 042/481-4306 FAX : 042/472-3258
- 행정법무담당관실 : TEL : 042/481-4355 FAX : 042/472-3276
- 중소기업청 인터넷 홈페이지(www.smba.go.kr) 토론광장, 부정 비리신고센터, 불친절공무원신고센터, 정책자금 불법브로커신고센터, 애로신고센터, 청장과의 대화방 등 어느곳으로 하셔도 신속히 처리하겠습니다.

5. 고객요구사항 및 만족도조사를 통한 의견수렴과 행정정보제공을 하겠습니다

- 가. 고객에 대한 서비스수준을 향상시키기 위하여 고객만족도를 년2회(5, 11월) 조사하여 고객의 불만사항과 건의사항을 최대한 시책에 반영하겠습니다.
- 나. 정책수립과 추진과정에서 국민께서 보내주신 좋은 의견을 적극 검토하겠습니다.
 - (1) 효율성과 비용절감 등 다각적으로 실현성을 검토하겠습니다.
 - (2) 그 결과는 의견을 보내주신 분께 반드시 통보해 드리겠습니다
- 다. 중소기업지원기관의 행정서비스에 대하여 구두 또는 문서로 제기한 건의 또는 불만사항에 대하여는 최단 기간 내에 그 원인을 조사하여 신속하게 시정하겠습니다.
- 라. 매년 2회 이상 중소기업 관계자와 우리청 공무원과의 간담회를 개최하여 적극적으로 민원인의 의견을 수렴토록 하겠습니다.
- 마. 기업정책을 수립·결정하는데 이용할 수 있는 공공정보와 통계자료를 최대한 확보하여 고객에게 제공할 예정입니다.
- 바. 디지털시대에 발맞추어 중소·벤처기업에 관련된 국내·외 제도와 정책을 쉽고 일괄적으로 알 수 있는「중소기업 포털 웹사이트」를 만들어 운영하겠습니다.
- 사. 특히 중소·벤처기업 창업에 필요한 모든 정보를 인터넷에서 누구나 쉽게 일괄 검색을 할 수 있는 「창업 포털 웹사이트」를 우선적으로 만들어 예비창업자들에게 유익하고 편리한 정보를 제공하여 창업이 촉진되도록 하겠습니다.
- 바. 또한 우리청이 보유한 행정정보와 자료에 대하여 전자우편, 서신, FAX, 전화 그리고 기타 방법을 통하여 요구하는 경우 그 정보와 자료에 대하여 최대한 서비스를 제공할 예정입니다.

중소기업청 기술서비스 헌장

우리 중소기업 기술지원 업무를 담당하고 있는 공무원들은 국가경쟁력의 원천이며 기업경쟁력의 요체인 중소기업의 기술력 향상을 위하여 다음과 같이 노력할 것을 다짐합니다.

- 우리 중소기업이 대·내외 기술경쟁력을 확보하여 국가경제 발전에 중추적 역할을 담당할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
 - 기술정책의 수립 및 집행 등에 있어서 중소기업인들의 의견을 존중하고 적극 반영하겠습니다.
 - 기술개발 및 기술지도 등 중소기업의 기술력 향상을 위한 시책개발 및 집행에 최선의 노력을 다하겠습니다.
 - 고객의 요청이 있을 경우에는 언제든지 생산현장으로 달려가 애로기술의 해결을 위해 노력하겠습니다.
 - 상담 또는 방문으로 알게 된 고객의 정보는 최대한 보호하겠습니다.
- 이와같은 우리의 다짐을 이행하기 위하여 『서비스 이행표준』을 설정하고 실천해 나가겠습니다.

< 서비스 이행표준 >

1. 고객의 권리

- 고객은 정책수립 및 집행에 관하여 의견을 개진할 수 있습니다.
- 고객은 친절한 상담과 정보를 제공받을 권리가 있습니다.
- 고객은 불만사항이나 부당한 행위가 있을 때에는 그 시정을 요구할 수 있습니다.

2. 고객을 대하는 자세

가. 방문을 하거나 받을 경우

- 고객은 전화를 통하여 방문 목적을 밝히고 시간을 정하여 방문예약을 할 수 있습니다.
- 고객이 방문한 경우에는 밝은 표정으로 맞이하며 불필요하게 기다리는 일이 없도록 하겠습니다.
- 고객을 방문할 경우에는 사전에 연락하여 시간을 정한 후 필요한 최소 인원만 방문하겠습니다.

나. 전화를 하거나 받을 경우

- 전화가 오면 신호음이 3번 이상 울리기 전에 응답하며, 소속 및 이름을 밝히고 정중하고 친절하게 받겠습니다.
- 문의사항에 대하여는 친절히 답변하되, 답변이 불가능한 사항에 대하여는 해당 부서의 담당자에게 즉시 연결해 드리겠습니다.
- 전화를 할 때는 용건만 간단하게 말하고 고객의 업무에 지장을 주지 않도록 하겠습니다.

3. 고객에 대한 서비스 기준

가. 기술기반 구축

- 중소기업의 기술경쟁력을 제고하기 위한 기술기반 조성사업을 강화해 나가겠습니다.
- 『중소기업 기술경쟁력 향상 5개년계획』을 수립하여 고객이 참고토록 하겠습니다.
 - 동 계획에서는 우리가 추진해야 할 기술력 향상 목표 및 년차별 실행계획을 제시하겠습니다.
- 각 기관들과의 긴밀한 협의를 통하여 『공공기관의 중소기업 기술개발 지원사업』을 강화해 나가겠습니다.

- 각 기관들의 중소기업 기술개발 지원계획은 매년 3월말까지 통합공고하고 인터넷에 게재하겠습니다.
- 중소기업의 기술 및 제품개발을 위하여 중소기업청이 보유한 첨단시설의 개방 및 시험·분석·측정지원 업무에 최선을 다하겠습니다.
- 중기청이 보유한 첨단장비의 명세는 1월말까지 업계에 널리 알리겠습니다.
- 시험·분석정밀측정 업무는 최단시간 내에 정확히 수행하겠습니다.

나. 기술개발 지원

- 중소기업의 신기술·신제품 개발을 촉진하기 위하여 『중소기업 기술혁신개발사업』을 확대해 나가겠습니다.
- 기술개발에 소요되는 비용은 "중소기업기술혁신개발사업 운용요령"에 따라 정부가 출연하는 등 기술개발을 적극 지원 하겠습니다.
- 다음년도의 사업계획은 11월말까지 공고하겠습니다.
- 이에 대한 지원은 신청마감일로부터 3개월 이내에 처리하겠습니다.
- 기술개발능력이 취약한 중소기업의 기술개발 능력 확충을 위하여 (산·학·연 공동기술개발 컨소시엄사업) 을 확대해 나가겠습니다.
- 대학, 연구기관의 우수인력 및 첨단장비를 활용하겠습니다.
- 당해 년도의 사업계획은 1월말까지 공고하겠습니다.
- 이에 대한 지원은 신청마감일로부터 3개월 이내에 처리하겠습니다.
- 독자적 기술개발 능력이 부족한 중소기업에 대학·연구기관 등에서 개발한 기술을 이전시켜 중소기업들이 기술경쟁력을 확보할 수 있도록 『기술이전사업』을 적극 추진하겠습니다.
- 『기술거래소』를 육성하여 기술거래가 활성화되도록 하겠습니다.
- 사업자 선정은 사전에 객관적인 기준을 제시함으로써 투명성을 최대한 확보하도록 하겠습니다.

다. 기술지도

- 고객의 기술애로를 빠르고 신속하게 해결하여 실질적인 도움이 될 수 있도록 『생산현장 기술지도』사업을 강화해 나가겠습니다.
- 기술지도 비용은 "생산현장애로기술지도지침"에 따라 정부가 지원하겠으며, 다수의 전문가를 확보하여 수시 지원체제를 구축하겠습니다.
- 고객이 필요로 하는 시기에 기술지도를 받을 수 있도록 최대한 노력하겠습니다.
- 기술지도 대상분야를 일반기술분야는 물론, 경영·디자인·정보화·마케팅 등 분야까지 확대하여 고객에 대한『종합적인 지원서비스』체계를 구축해 나가겠습니다.

4. 의견수렴 및 보상조치

- 서비스 수준을 향상시키기 위하여 기술정책 수립 및 집행 과정에서 고객의 의견을 적극 수렴하여 반영하겠습니다.
- 고객만족도 및 요구사항을 년1회 이상 조사하여 서비스 개선에 반영하겠습니다.
- 잘못된 서비스로 인하여 2회이상 다시 방문한 경우에는 재 방문에 소요되는 실비상당의 교통비(지하철 승차권, 버스표 등)를 보상하겠습니다.
- 고객은 구두 또는 문서로 언제든지 건의 또는 불만 사항을 제시할 수 있으며, 잘못된 서비스는 신속히 시정하겠습니다.