

	<h2 style="margin: 0;">만족도 조사 시행지침</h2>		규정번호	3-1-49	
			제정일자	2016.02.12	
	개정일자				
	개정번호	Ver.0	총페이지	2	

### 제 1 장 총 칙

**제1조(목적)** 이 지침은 동양미래대학교(이하 “본 대학”이라 한다)의 고객 만족을 위한 정보수집, 분석 및 지속적 개선에 관한 사항에 대하여 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** 이 지침은 본 대학의 전반에 대한 고객 만족도 조사, 분석, 평가 및 개선 활동 등에 대하여 적용한다.

**제3조(용어의 정의)** 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고객”이라 함은 학생, 교직원, 학부모, 동문, 산업체, 지역사회 등 본 대학과 관련된 이해당사자를 말한다.
2. “만족도 지수”라 함은 고객이 본 대학 전반에 대하여 만족하는 정도를 일정한 방법에 따라 측정하고 표현하는 지수를 말한다.
3. “조사담당자”라 함은 고객을 대상으로 만족도 조사업무를 수행하는 자를 말한다.

**제4조(책임과 권한)** ① (주관부서) 만족도 평가의 주관부서는 기획처로 하며, 전체 만족도 조사(이하 “조사”라 한다) 계획을 수립한다.

② (관련부서) 고객 만족도 평가의 관련부서는 전 부서로 하며 그 임무는 다음과 같다.

1. 조사실시
2. 조사결과의 분석 및 평가 보고
3. 조사결과에 따른 시정, 예방조치계획 수립 및 실시

### 제 2 장 계획수립 및 시행

**제5조(고객 만족도 조사계획 수립)** ① 주관부서장은 매년 조사계획을 수립하여 총장의 승인을 받은 후 관련부서에 배포한다.

② 조사계획은 다음 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1. 조사의 목적 및 적용범위
2. 조사 담당부서
3. 조사대상
4. 조사시기
5. 조사방법
6. 조사항목
7. 기타 필요한 사항

**제6조(조사실시)** 조사담당자는 설문조사, 인터뷰, 유선통화 등 적절한 방법으로 조사를 실시한 후 관련부서장에게 조사 자료를 제출한다.

### 제 3 장 결과처리

**제7조(보고 및 활용)** ① 관련부서장은 만족도조사 결과보고서를 작성하여 주관부서 및 관련부서·학부(과)로 통보한다.

② 주관부서는 각 부서의 조사결과를 취합·정리하고 조사결과를 만족도 지수 산정자료로 활용한다.

**제8조(사후관리)** ① 관련부서장은 소관 위원회를 통해 조사결과를 평가하고 개선사항을 도출한 뒤 그 결과를 총장에게 보고한다.

② 관련부서장은 ①항의 개선사항을 그 다음 연도 사업운영계획서에 반영하여 환류를 실시하여야 한다.

### 부 칙

(1) (시행일) 이 지침은 2016년 3월 1일부터 시행한다.