

품질/안전 목표 관리

■ 목적

: 품질/안전과 관련된 '목표 수립'과 '실적모니터링'을 통한 개선활동 전개

■ 목표 수립항목 기준

: 목표 수립 항목은 정량적 측정이 가능하여야 함

항 목		내 용		비 고
고객불만	클레임	고객 화물 취급(상/하차 및 운송) 과정에서 운송사 귀책으로 운송지연 문제가 발생하여 변제 비용이 발생한 사항		귀책율은 고객사와 상호 분담되거나 전액 변제될수 있음
	컴플레인	화물	클레임과 동일한 사항이나 변제 비용이 발생되지 않음	
		고객응대	운송지연 외 운전자 및 내부 직원의 고객응대 미흡으로 발생한 사항	운송사 귀책과 연관된 사항에 한함
안전사고		•상/하차지 및 운행경로에서 발생할 수 있는 대인/대물 안전사고 -안전사고에 의한 클레임 발생 사항과 중복될 수 있음 -‘직접적 사고’ 발생사항 외 교통법규 위반 등과 같은 ‘준사고’(직접적 사고는 발생되지 않았으나 사고 유발 원인이 되는 사항)도 포함		유/무선 상으로 접수된 직접적 사고 및 준사고
기타		조직 내 품질/ 안전과 관련된 측정 가능한 목표 수립항목		

품질/안전 목표 관리

■ 연간 목표 수립 = 0%

항 목			전년도 실적		당해년도 목표		측 정		담당자	관련기록
			수준	단위	수준	단위	산출식	주기		
고 객 불 만	클레임	건수 또는 발생율								
		금액								
	컴플레인	고객화물품질/납기지연								
		고객 불만족 대응								
안전사고		직접사고								
		준사고								
기 타										