

	고객만족도조사 규정	규 정 번 호	2-1-26
		제 정 일 자	2011.10.27.
		개 정 일 자	2021.08.20
		책임부서/팀·계	기획처

제1조(목적) 이 규정은 신안산대학교가 제공하는 교육 및 서비스 활동에 대하여 주기적으로 재학생, 졸업생 및 산업체 등 대학 고객에 대한 만족도 조사의 실시, 평가 및 개선에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <2019.11.14. 개정>

제2조(적용범위) 이 규정은 신안산대학교(이하 “본 대학”이라 한다.)가 제공하는 교육 및 서비스 활동에 대한 고객만족도 조사, 분석, 평가 및 개선활동 등에 대하여 적용한다. <2019.11.14. 개정>

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 대학의 “고객”은 대학이 제공하는 교육 품질을 구입하여 사용하는 학생, 대학이 육성한 인재와 교육성과를 필요로 하는 산업체와 지역사회, 내부고객(교직원, 조교)등 본 대학과 관련된 이해당사자를 말한다.

2. “고객 만족”이란 대학 고객 수요자의 기대수준에 부합하는 고품질 교육 및 서비스를 제공하여 고객의 니즈(needs)를 충족하고 가치를 창출하는 과정을 말한다.

3. <2019.11.14. 삭제> <2019.11.14. 개정>

제4조(고객만족도 조사계획 수립) ① 기획처장은 만족도 조사를 주관하고, 대학 전체의 만족도 조사에 대한 계획을 다음과 같이 수립한다. <2021.08.20.개정>

1. 조사 목적 및 적용 범위
2. 조사 대상
3. 조사 항목
4. 조사 시기
5. 조사 방법
6. 기타 필요한 사항

② 각 행정 부서는 만족도 조사 항목을 검토하고, 해당 부서 관련 항목의 만족도 조사 계획 내용을 확인한다. <2019.11.14. 개정>

제5조(조사 실시) ① 기획처장은 만족도 조사를 객관적이고 합리적으로 실시한다. 단, 조사 범위가 특정 범위에 국한될 경우 해당 부서에서 조사할 수 있다. <2021.08.20.개정>

② 만족도 조사 실시, 평가 및 분석의 신뢰성을 높이기 위하여 다양한 방법을 운영할 수 있다. <2019.11.14. 개정>

제6조(조사결과보고) ① 기획처장은 조사결과 보고서를 작성하여 관련부서로 통보한다. <2021.08.20.개정>

② 기획처장은 각 부서의 조사결과에 따른 분석 및 개선계획을 취합·정리한 후 총장에게 보고하여 경영 검토 자료로 활용될 수 있도록 한다. <2019.11.14. 개정> <2021.08.20.개정>

제7조(사후관리) 기획처장은 조사결과 분석에 대한 개선계획의 이행 여부를 확인하고 총장에게 보고 한다. <2019.11.14. 개정> <2021.08.20.개정>

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2011년 10월 27일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2019년 11월 14일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 8월 20일부터 시행한다.