

한국석유공사 고객헌장

2025.4월 개정

1. 고객헌장 선언문

가. 선언문

우리는 석유개발, 석유비축, 석유정보, 석유유통 사업을 수행함에 있어, 고객으로부터 사랑받는 공기업이 되기 위해 다음 사항을 실천하겠습니다.

우리는, 고객이 석유개발에 적극 참여할 수 있도록 관련 정보와 기술을 제공하고, 생산한 석유를 안정적으로 공급하겠습니다.

우리는, 국내 석유수급 안정과 경제적 석유비축을 위해 고객에게 공사가 보유중인 비축유 및 비축시설을 대여하겠습니다.

우리는, 고객이 신뢰할 수 있는 정확한 석유정보를 제공할 것입니다.

우리는, 국내 석유유통구조 개선과 유가안정을 위해 알뜰주유소에 합리적인 가격의 유류제품을 안정적으로 공급하겠습니다.

이상의 목표를 달성하기 위해 서비스 이행표준을 설정하고 이를 준수할 것을 약속드립니다.

나. 우리의 임무

우리공사는 1979년 3월 3일 설립되어 안정적 석유공급원 확보를 위한 국내외 석유자원 개발, 위기 시에 대비하기 위한 석유비축, 국내 석유산업 경쟁력 강화를 위한 석유정보사업, 석유유통구조 개선과 유가안정을 위한 알뜰주유소 사업 등 석유관련 사업을 효율적으로 수행하고 있습니다.

우리의 임무는 석유의 안정적 공급을 통해 국민에게 희망과 편안함을 제공하는 것입니다.

다. 우리의 고객 및 고객의 요구사항

서비스 부문	고객	고객의 요구사항
해외석유개발	국내외 석유개발 참여사	광구정보 제공·공유, 기술지원 및 교육
국내석유개발	국내외 석유개발 참여사, 국내정유사, 가스공사, 국내 석유개발 분야 학계	광구정보 제공·공유, 기술지원 및 교육, 석유 및 가스 공급
비축유·비축시설 대여	산유국 국영회사, 국제 트레이딩사, 국내외 민간정유사	적기 비축유 및 비축시설 대여서비스 제공
석유정보제공	석유정보회원(기업, 학계, 연구기관 등)	정보의 신속성, 정확성, 다양성
알뜰주유소 운영 지원	알뜰주유소 사업자	합리적인 가격의 유류 제품 공급

2. 핵심서비스 이행표준

가. 국내외 석유개발

우리는 석유(가스)를 개발, 생산하여 고객에게 안정적으로 공급하기 위해 노력하겠습니다. 또한 고객의 석유개발사업 참여를 지원하기 위해 관련 투자 및 기술 정보를 공유하도록 노력하겠습니다.

공사가 보유한 기술력, 자금력, 협상력을 활용, 해외유망광구 투자정보를 수집, 분석, 확보하여 석유개발사업에 참여하는 고객에게 제공할 예정입니다.

공사는 해외유망광구 정보를 수집하고, 기술적 타당성 및 경제성을 평가한 투자정보를 광구설명회 등을 통해 고객에게 제공할 예정입니다. 광구설명회는 설명회 개최 5근무일 이전까지(늦어질 경우 사전 안내) 고객에게 안내해드리겠습니다.

광구설명회 등을 통해 제공된 정보에 의해 고객이 해외석유개발사업 참여를 원할 경우 계약관련 준비서류 등을 안내해 드리고 상호 협의하여 광구공동참여계약 등 관련 계약을 체결할 수 있도록 노력하겠습니다.

* 계약체결 후 관련 컨소시엄, 운영위원회 등은 개최 5근무일 이전까지 (긴급회의 필요시는 별도 안내) 고객에게 안내해 드리겠습니다.

* 공사가 운영권자인 경우에는 계약서상 명시된 사업정보를 정기적으로 제공하며, 공사가 국내컨소시엄 대표사인 경우에는 고객의 정보 요청 시 운영권자와 협의(연락) 후 관련정보를 제공할 예정입니다. 컨소시엄 운영비 등의 비용 청구 시에는 명확한 근거와 설명 자료를 안내하겠습니다.

공사는 참여광구에 대한 기술정보 및 경험을 고객과 공유하기 위해 기술 세미나 및 기술 강습회 등을 정기적으로 개최하겠습니다.

대학교, 연구소 주최의 석유개발 교육프로그램에 전문강사를 지원하고, 관련 교육 프로그램에 대한 안내를 통해 고객의 교육기회 확대 및 석유개발 기술역량 강화에 노력하겠습니다.

공사는 비용절감과 생산량 증대에 노력하는 등 효율적인 방법으로 석유(가스)를 개발, 생산하겠습니다.

고객에게 생산 절차 및 계약 등을 상세히 안내하고, 고객과 협의하여 석유(가스)공급 계약을 체결하여, 그에 따라 석유(가스)를 공급하겠습니다.

정기적인 컨소시엄 회의, MCM(Management Council Meeting) 등을 통해 고객의견을 수렴하여 석유개발 서비스 개선에 반영하겠습니다.

나. 비축유 및 비축시설 대여

우리는 고객이 공사가 보유·관리하고 있는 비축유 및 비축시설의 대여 요청을 하시는 경우 타당성 검토를 거쳐 적기에 지원하겠습니다.

비축유 및 비축시설 대여 서비스에 대한 관련법률, 대여 조건, 신청절차, 정산절차 등을 상세히 안내하겠습니다.

요금인상이 예상될 경우 사전에 통지하여 고객 불편을 최소화 하겠습니다.

고객이 원유도입선 도착지연 등으로 급히 원유 대여 서비스를 요청할 때에는 대여 타당성을 검토하고(필요시 정부의 승인을 득하여) 그 결과를 통지 후 계약을 체결하겠습니다. 비축유 출하는 출하 요청일로부터 5근무일 이내에 개시하겠습니다.

고객이 임차했던 비축유를 상환 완료한 경우 익월 10근무일 이내에 이용료 등을 청구하겠습니다.

고객이 수급차질 등으로 급히 비축시설 대여 서비스를 요청 시, 대여 타당성을 검토하고 (필요시 정부의 승인을 득하여) 그 결과를 통지 후, 관련 계약을 체결하겠습니다.

비축시설 이용료는 월 1회 정산토록 안내하겠습니다.

비축지사(여수지사, 서산지사, 거제지사, 울산지사, 평택지사, 구리지사, 용인지사, 곡성지사, 동해지사)는 고객과 약속한 비축유 입출하 및 시설 대여 일정 준수에 적극 노력하겠습니다.

비축유 및 비축시설 대여를 위해 고객의 요구에 부합하는 시설과 장비를 설치·운용하며, 편리하게 이용할 수 있도록 관련 시설, 장비 사용가능 일 등을 상세히 안내하겠습니다.

연 1회 실무자 워크숍 등을 개최하여 고객의견을 수렴하고, 비축유 및 비축시설 대여서비스 개선에 반영하도록 노력하겠습니다.

다. 석유정보제공

우리는 고객이 원하는 다양하고 전문화된 석유정보를 신속하고 편리하게 제공할 것입니다.

국내외 정보를 적기 수집·분석하여 석유 개발, 산업, 정책, 시장, 가격, 수급 등 석유 관련 종합정보를 공사가 운영하는 온-오프라인 서비스를 통해 제공할 예정입니다.

고객센터와 온-오프라인 서비스를 통해 정보 이용방법 등을 상세히 안내하겠습니다.

일간, 주간, 월간 주기의 정기적으로 제공하는 정보는 시기를 준수하여 제공할 예정입니다.

정보 제공수단 및 내용을 개선하여 보다 편리하고 다양한 석유정보를 제공할 예정입니다.

온-오프라인 서비스를 통한 요구사항은 3근무일 이내에 답변하겠습니다. 바로 답변하기 어려운 경우에는 고객에게 늦어지는 사유 등을 안내하겠습니다.

온-오프라인의 고객모니터링을 실시하여 고객의견을 상시 수렴하고, 이를 석유정보 서비스 개선에 반영하겠습니다.

라. 알뜰주유소 운영 지원

우리는 국내 석유유통구조 개선과 유가안정을 위해 알뜰주유소에 합리적인 가격의 유류제품을 안정적으로 공급하겠습니다.

공사 홈페이지를 통해 관련 제도, 알뜰주유소 전환신청 절차, 계약방법을 상세하게 안내하겠습니다.

알뜰주유소로 전환하거나 신규 운영을 희망하는 사업자에게 알뜰주유소 계약 전 알뜰주유소 운영에 따른 사업자의 권리와 의무사항을 자세히 설명 및 안내하겠습니다.

알뜰주유소 사업자에게 주유소 평가 등을 하여 공급가격 할인, 제도색 및 시설개선 지원을 하겠습니다.

알뜰주유소를 대상으로 품질점검을 실시하여 정품·정량의 석유제품을 공급하겠습니다.

고객과의 긴밀한 소통으로 서비스를 지속 개선하도록 노력하겠습니다.

3. 고객응대서비스 이행 표준

가. 고객을 대하는 우리의 자세

근무시간에는 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 응답하고, 소속과 이름을 명확히 밝히고 친절하게 답변하겠습니다.

담당자 부재 등으로 답변하기 곤란한 사항은 전화번호 등의 연락처를 기록, 전달하여 담당자가 직접 전화하도록 하겠습니다.

고객이 방문하시는 경우 친절하게 담당자에게 안내하겠습니다.

고객을 방문하는 경우 사전에 약속하고 방문에 소요되는 시간 및 준비하여야 할 서류 등에 대해 알려드리겠습니다.

나. 고객참여 및 의견제시 방법

우리가 제공하는 서비스에 대해 불만족 또는 서비스 개선이 필요하다고 생각하시는 경우에는 전화, 온라인 매체, 서면 등 편리한 방법으로 의견을 제시해주시십시오. 단순질의는 접수일로부터 3근무일 이내, 검토가 필요한 질의 및 요구사항 등은 접수일로부터 7근무일 내에 답변해 드리겠습니다.

질의 및 요구사항에 대하여 기간 내 처리가 불가능한 경우 사전에 그 사유와 처리시기를 알려드리겠습니다.

고객/국민 제안제도를 운영하고, 접수된 제안은 심의를 거쳐 포상금을 지급하겠습니다.

고객만족도 조사는 연 1회 실시하고 결과를 분석하여 서비스 부진부분은 집중적으로 개선하겠습니다.

고객이 칭찬 시에는 칭찬 내용을 확인하고 대상 직원과 칭찬한 고객에 대해 보상하겠습니다.

고객현장 서비스 이행표준과 이행실적은 홈페이지에 게시하고, 고객의견을 수렴하여 고객현장을 지속적으로 보완, 발전시키겠습니다.

다. 고객의견, 고객제안 주실 곳

- 한국석유공사 홈페이지 내 고객상담실
- 한국석유공사 홈페이지 내 고객/국민제안

라. 잘못된 서비스의 시정 및 보상

우리는 서비스 이행표준을 성실히 수행할 것이며, 만약 서비스가 잘못되었을 때는 즉시 시정/개선하고 적절한 절차에 따라 보상하겠습니다.

업무처리의 친절도, 정확도 및 신속성을 보증하겠습니다.

공사 직원의 불친절이나 잘못된 업무처리의 경우 연락받은 즉시 사과드리고, 잘못을 시정하겠습니다.

잘못된 서비스는 처리 후에 전화 또는 서면을 통해 처리결과를 확인하며, 만약 잘못된 서비스로 신고된 경우 잘못이 확인되면 적절히 보상하겠습니다.

* 민원처리 담당자의 명백한 착오나 실수로 인해 같은 내용에 대해서 두 번 이상 공사를 방문한 경우 일정 확인 절차를 거쳐 소정의 교통비(30,000원)를 보상해 드리겠습니다.