

[붙임] 2025년 하반기 고객현장 서비스 이행표준 실적

구 분	고객현장 서비스 이행표준	기 준	2025년 하반기 실적	담당부서
국내·외 석유개발	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 해외유망광구 투자 정보를 수집, 분석하여 고객에게 제공 ▲ 참여를 원하는 고객과 상호 협의하여 계약 체결 ▲ 계약 후 컨소시엄, 운영위원회 등은 회의개최 5일전 안내 ▲ 공사가 운영권자인 경우 사업정보 정기적(수시) 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 공사가 한국컨소시엄 대표인 경우도 포함 - 비용 청구 시 명확한 근거와 설명자료 안내 ▲ 석유개발 기술과 경험을 공유하기 위한 세미나, 강습회 개최 ▲ 석유개발 전문교육기관 및 교육프로그램 안내 ▲ 공사가 개발, 생산한 석유(가스)를 고객에게 공급 ▲ 정기적인 운영위원회 등을 통하여 고객의견 수렴 및 서비스 반영 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 설명회 5일전 정보제공 ▲ (고객과 협의 후) 계약 체결 ▲ 회의개최 5일전 안내 ▲ 정기적(수시) 광구정보 제공 ▲ 공사가 주최한 세미나, 강습회 ▲ 교육기관, 프로그램 안내 ▲ 개발·생산 석유·가스 공급 및 관련정보 제공 ▲ 회의 개최, 의견수렴 및 서비스 개선 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 해당사항 없음 ▲ 해당사항 없음 ▲ 해당사항 없음 ▲ 광구정보제공(수시) <ul style="list-style-type: none"> - 참여사에 정산서 및 세부내역 송부 - 회의 및 메일 등 ▲ 제7회 자원개발 머신러닝 워크숍 개최 (2025.12.23.) <ul style="list-style-type: none"> - 자원개발 머신러닝 분야 유관기관, 대학교수 및 대학원생 참석 ▲ 산업통상부/고용노동부 주최 플랜트 전문인력 양성 지원 교육 (2025.07.18., 2025.07.25.) <ul style="list-style-type: none"> - 원유, 석유, 가스공정의 이해 강의 ▲ 해당사항 없음 ▲ 회의(수시)를 통한 안내 및 의견수렴 	아시아사업처, 미주/유럽사업처, 국내사업개발처, 글로벌기술센터

구 분	고객현장 서비스 이행표준	기 준	2025년 하반기 실적	담당부서
비축유 및 비축시설 대여	<ul style="list-style-type: none"> ▲고객의 비축유 대여 요청시 타당성 검토 후, 그 결과를 통지 ▲비축유 및 비축시설 대여 서비스 관련 법률, 절차, 대여조건 등 상세히 안내, 요금인상이 예상될 경우 사전에 통지 ▲비축유 상환 완료 후 익월 10근무일 내 이용료 등을 청구 ▲수급차질 등으로 비축시설 대여를 고객 요청 시 타당성 검토 후, 그 결과를 통지 후 계약 ▲비축시설 이용료는 월 1회 정산이 가능토록 안내 ▲고객 요구에 부합하는 시설(장비) 설치·관리와 편리한 이용을 위한 시설사용 가능일 등을 상세히 안내 ▲워크숍 등을 통한 고객 의견 수렴 및 고객서비스 개선에 반영 	<ul style="list-style-type: none"> ▲출하 요청일로부터 5근무일 이내 개시 ▲변동사항 발생 시 10근무일 이내 안내 ▲상환 후 익월 10근무일 내 이용료 안내 ▲타당성 검토 및 계약 ▲익월 10근무일 이내 정산 안내 ▲시설 사용 가능일의 상세 안내 ▲워크숍 등을 통한 고객 의견 수렴 및 서비스 개선 반영 	<ul style="list-style-type: none"> ▲비축유 정책·긴급대여 타당성 검토 및 계약 체결(6건) ▲관련 법률 및 절차, 이용료, 입출하 일정 등 안내(수시) ▲비축유 상환에 따른 이용료 안내 및 정산(9건) ▲해당사항 없음 ▲비축시설 사용에 따른 이용료 안내 및 정산(6건) ▲대여 일정, 사용 가능일, 정산 공문 발송 등 안내(수시) ▲수급임원 회의 개최(1회) 	석유사업처
석유정보 제 공	<ul style="list-style-type: none"> ▲국내·외 정보를 적기 수집·분석하여 석유 관련 종합정보를 온-오프라인을 통해 제공 ▲정기적으로 제공하는 정보는 시기 준수 ▲정보 제공수단 및 내용을 보다 편리하고 	<ul style="list-style-type: none"> ▲석유상식, 석유뉴스, 석유 가격 및 수급 등의 정보 제공 ▲정기적인(일간/주간/월간) 정보 제공 시기 준수 ▲웹, 이메일로 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> ▲뉴스, 유가, 수급 등 석유정보 상시제공 ▲석유뉴스(일간,주간),국내외유가동행(주간) 월간 수급통계(월간) 정시제공 ▲월간수급통계 게재일 사전공지 ▲웹(페트로넷, 오피넷), 앱(오피넷), 이메일 	스마트 데이터 센터

구 분	고객현장 서비스 이행표준	기 준	2025년 하반기 실적	담당부서
	<p>다양하게 제공</p> <p>▲온-오프라인 서비스를 통한 요구사항 처리</p> <p>▲온-오프라인 고객 모니터링을 실시하고 고객의견을 상시수렴하여 서비스 개선에 반영</p>	<p>▲3근무일 이내 처리 원칙</p> <p>▲온-오프라인 고객 모니터링 운영</p>	<p>이용한 다양한 에너지 정보 제공</p> <p>▲페트로넷 Q/A(2건) 3근무일 이내 처리완료</p> <p>▲페트로넷 Q&A게시판, 메일, 유선을 통한 고객의견 상시수렴</p> <p>▲오피넷, 페트로넷 고객 대상 석유정보 사업 서비스 만족도 설문조사를 통한 고객의견 수렴</p> <p>▲오피넷 상생협력 간담회 개최</p> <p>▲지자체 대상 오피넷 홍보포스터 배포</p> <p>▲오피넷, 페트로넷 제휴사 방문</p> <p>▲페트로넷 고객만족도 조사 실시</p> <p>▲오피넷 구글 앱 스토어 리뷰 및 서포터즈 활용 모니터링 결과 분석을 통한 개선과제 도출</p> <p>▲오피넷 모바일 앱 UI·UX 전면 개편 통한 사용 편의성 제고</p> <p>▲오피넷 2025 웹어워드코리아 ‘정보서비스 혁신대상’ 수상</p>	
알뜰 주유소 운영 지원	<p>▲알뜰주유소에 합리적인 가격의 유류 제품을 안정적 공급</p> <p>▲홈페이지를 통해 관련 제도, 알뜰주유소</p>	<p>▲알뜰유 구매 입찰(2년 주기)</p> <p>▲알뜰주유소 지원 운영지침,</p>	<p>▲알뜰유 구매·공급계약 연장(2년)</p> <p>▲홈페이지 게시 중</p>	유통사업처

구 분	고객현장 서비스 이행표준	기 준	2025년 하반기 실적	담당부서
	<p>전환신청 절차, 계약방법 등을 안내</p> <p>▲알뜰주유소 전환, 신규 운영을 희망하는 신규 사업자에게 사업자의 권리와 의무사항 등을 안내</p> <p>▲알뜰주유소 사업자에 대해 주유소 평가 등을 통해 공급가격 할인 및 재도색 지원 실시</p> <p>▲알뜰주유소를 대상으로 품질점검을 실시하여 정품·정량의 석유제품 공급</p> <p>▲고객과의 긴밀한 소통을 통해 서비스 개선 노력</p>	<p>신규전환 모집 안내 등 정보 제공</p> <p>▲홈페이지를 통해 공급계약서, 계약해지, 철회 관련 상세 안내</p> <p>▲알뜰주유소통합정보시스템(ECOS)에 분기별 평가등급 공개</p> <p>▲알뜰유 공급정유사 품질점검(년2회)</p> <p>▲지역별 담당제, ECOS Q&A 운영</p>	<p>▲알뜰주유소 석유제품 공급계약서, 계약 체결 및 해지 등 상시 안내</p> <p>- 알뜰주유소 사업자 권리 및 의무사항 안내</p> <p>▲'25.2, 3분기 주유소 평가 안내 및 결과 공지(7, 10월)</p> <p>- 평가결과에 따른 공급가격 차등제도 운영</p> <p>▲하반기 공급정유사 품질점검 실시(307건)</p> <p>▲ECOS Q&A 운영</p> <p>▲하반기 지역별 현장 방문 실시</p> <p>- 7월:대구/수도권, 8월:부산, 9월:충청권, 10월:대구, 11월:수도권/제주, 12월:전라권</p>	
고객참여 및 의견제시 방법	<p>▲불만족, 질의사항, 서비스 개선이 필요한 경우 의견 수렴</p> <p>- 홈페이지 고객상담실 운영</p> <p>▲고객/국민제안제도 운영·심의를 거쳐 포상금 지급</p>	<p>▲고객 질의 및 요구사항 기한내 처리</p> <p>- 단순질의: 접수일로부터 3근무일 내</p> <p>- 검토가 필요한 질의 및 요구사항등: 접수일로부터 7근무일 내</p> <p>▲제안 심의 및 포상금 지급</p>	<p>▲고객 질의사항 및 요구사항 10건 접수 및 기한 내 처리</p> <p>▲국민제안 7건 접수, 처리/회신 완료</p> <p>- 1건 수용여부 검토 중 및 6건 불수용 처리(광고성 제안 및 업무범위 초과)</p>	경영전략처, ESG경영처

구 분	고객현장 서비스 이행표준	기 준	2025년 하반기 실적	담당부서
	<ul style="list-style-type: none"> ▲매년 1회 고객만족도 조사 실시 및 분석, 서비스 개선 ▲고객현장 서비스 이행표준의 홈페이지 게시 ▲서비스이행표준 점검 및 결과 홈페이지 게시 	<ul style="list-style-type: none"> ▲조사실시(년1회) ▲이행표준의 홈페이지 게시 ▲이행표준점검 및 홈페이지 게시 	<ul style="list-style-type: none"> ▲고객만족도 조사 고객리스트 제출 (12월, 제출처: 한국조세재정연구원), 사업별 개선과제 점검(월별) ▲홈페이지 게시 중 ▲홈페이지 게시 중 	
잘못된 서비스 시정 및 보상	<ul style="list-style-type: none"> ▲잘못된 업무 처리에 대해 사과 및 시정 후 처리결과 확인 통지 ▲담당자의 명백한 업무처리 실수 등으로 공사 2회 이상 방문 시 교통비(30,000원) 보상 	<ul style="list-style-type: none"> ▲사과 및 시정 처리 실적 ▲보상처리 실적 	<ul style="list-style-type: none"> ▲해당사항 없음 ▲해당사항 없음 	