

「2026년도 나드리콜 고객만족도 조사」

과업지시서

2026. 4.

대구공공시설관리공단

(이 동 운 영 팀)

2026년도 나드리콜 고객만족도 조사 용역 과업지시서

I. 과업의 목적

- 나드리콜 업무전반에 대한 만족도 수준을 측정하고 고객의 소리를 수집하여 고객중심의 서비스 제공
- 나드리콜에 대한 만족수준과 서비스를 측정·분석하여 고객지향의 신뢰받는 운영을 위한 기초자료 활용
- 불만족 요인에 대한 개선방안 도출을 통해 만족도 제고를 위한 대응방안을 마련하여 고객서비스 품질향상 촉진
- 서비스 우수·취약부문의 확인과 개선을 통한 고객만족도 제고
- 인적요소뿐 아니라 운영적요소의 취약점 및 개선점을 발굴하여 고객만족도 향상 기틀 마련

II. 과업의 개요

- 과업명 : 2026년도 나드리콜 고객만족도 조사
- 과업기간 : 착수일부터 2026 12. 31.까지
- 조사내용 : 전반적인 고객응대 및 서비스 수준상태, 운영실태 파악, 우수·취약부문 확인 등
- 대가지급 : 조사결과분석 보고서 제출 후 대가를 청구할 수 있으며 분석부분에 대해 최종검사 완료 후 지급
- 주관부서 : 대구공공시설관리공단 이동지원처 이동운영팀

Ⅲ. 과업 세부내용

1. 고객만족도 조사

□ 조사내용

- 나드리콜 이용고객의 만족도 조사(만족 및 불만족 요인 파악)
- 나드리콜 이용고객의 만족도 제고를 위한 개선과제 마련
- 세부 단계별 서비스 만족도 조사
- 성인지 감수성을 반영하여 성별이용자 특성에 따른 만족도 차이를 분석
- 운전원 및 상담원의 개인별 서비스 수준 및 강점과 약점 파악

□ 설문내용

- 설문항목

구 분		설문내용
서비스 환경	편의성	공단 서비스의 이용편익에 대한 만족도
	쾌적성	공단 서비스 주변 환경 및 시설의 쾌적성
서비스 과정	접근성	공단 서비스 안내 및 상담/문의 접근성
	대응성	고객의 요구에 대한 공단 반응 만족도
	신속성	이의/민원에 대한 신속한 처리에 대한 평가
서비스 결과	편익성	공단이 제공하는 서비스 결과에 대한 평가
	신뢰성	공단 서비스에 대한 시민들의 신뢰도 평가
	충족성	공단 서비스 결과에 대한 만족도 평가
사회적 만족	공익성	지역사회에 제공하는 공익에 대한 평가
	공정성	공정한 서비스가 제공되는지에 대한 평가
	지속성	공단 서비스의 지속성과 유지에 대한 평가
전반적 만족	향상적	과거 공단 서비스 대비 향상도에 대한 평가
	상대적	공단 서비스에 대한 상대적 만족도 평가
	절대적	공단 서비스에 대한 절대적 만족도 평가

※ 지방공기업 경영평가 만족도 평가에 사용되는 PSI 모델을 기초로 세부 설문항목은 공단과 협의 후 확정한다.

- 평가방법 : 지방공기업 경영평가 고객만족도에 적용되는 득점 산출 방식을 기준으로 적용

□ 조사대상(조사설계 및 표본수) : 5,130개 표본

- 조사대상 : 나드리콜 운전원 및 상담원 513명
- 조사표본 : 나드리콜 이용고객(조사대상 1인당 1회 5배수 설문)

조사대상	조사방법	표본수	비고
		5,770개 표본	
특장차	전화 및 문자조사	2,180개 표본 (218명×5배수×2회)	
교통약자콜택시	전화 및 문자조사	3,350개 표본 (335명×5배수×2회)	
상담원	전화 및 문자조사	240개 표본 (24명×5배수×2회)	센터장 1명 포함

- 조사기간중 조사대상(운전원 및 상담원)이 추가될 경우 차회 조사부터 추가된 조사대상도 포함하여 만족도 조사를 진행
- 추가된 조사대상의 조사내용 및 분석은 기존 조사대상과 동일
- 전화·문자조사 비율은 공단과 협의 후 결정

□ 조사방법

- 전일 나드리콜을 이용한 고객 중 무작위로 1:1 전화 설문(시각 및 지적장애인 등 응답이 어려운 장애유형 제외)
- 이용고객 리스트는 공단에서 제공

2. 조사횟수 및 시기

대상	조사횟수	조사시기
특장차운전원 상담원 교통약자콜택시	2회	8월, 11월

※ 조사 시행 전 공단과 사전 협의 후 조사기간 결정

3. 참가자격

- 주 사업장(본사)이 대구광역시 내에 소재한 업체(지사입찰불허)
- 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제 13조 및 동법 시행규칙 제 14조에 의한 자격을 갖추고 나라장터(G2B)에 학술·연구용역(1169)업종에 등록된 업체

4. 설문지 작성

- 지방공기업 경영평가 만족도 평가에 사용되는 PSI 모델을 기초로 세부 설문항목은 공단과 협의 후 확정
- 설문항목은 조사내용의 세부 설문항목을 참고하여, 고객만족도 제고에 실질적으로 활용 가능한 측정항목을 구성하고 조사대상별 특성이 반영된 체계적인 설문항목을 개발
- 설문항목은 고객의 수요에 초점을 맞추어 조사가능한 평가내용을 항목화하여 조사의 객관성과 신뢰성을 확보
- 합리적 기준에 의한 문항별 배점이나 가중치를 설정하고 조사결과에 대한 통계분석과 해석기법을 제시하고 적용
- 설문지는 분야별로 과업수행자가 설계 후 대구공공시설관리공단 이동운영팀과 협의·확정
- 과업수행자는 조사시 응답자가 조사의 의미를 알 수 있도록 충분히 설명

5. 조사결과 분석·보고서 제출 및 활용방안 제시

- 조사개요(조사목적, 조사설계, 조사내용, 지수체계, 응답자 특성 등)
- 종합분석, 고객유형별(성별, 나이 등) 고객만족도 통계분석
- 유형별 만족도 평가 및 분석, 강점·약점 분석 및 개선방안 도출
- 고객의견(VOC) 수렴·분석 및 개선방안 제시
- 기타 다각적인 통계 분석 결과 등
- 조사대상의 개인별 서비스 수준 및 강점과 약점 분석
- 개인 조사회차별 누적 점수 결과 비교
- 고객만족도 수준을 진단하고 조사결과의 철저한 분석 후 고객만족도 향상을 위한 개선과제(장·단기) 및 방안을 제시
- 기타 보고서 구성내용 및 방법 등은 공단과 사전 협의 후 결정
- 개인택시와 법인택시 운전원 비교

6. 지연배상금

- 과업수행자는 정당한 사유없이 협의된 날짜에도 과업의 완료를 지체한 경우 지연배상금을 지불해야 함.
- 기타 사항은 『지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률』에 따름

IV. 과업수행 일반사항

1. 일반사항

- 본 과업은 과업지시서 및 제반 규정과 대구공공시설관리공단 이동운 영팀(이하 “공단”이라 함)의 지시에 따라 성실히 수행하여야 한다.
- 과업수행중 공단의 사정으로 일부계획이 변경될 경우 공단의 지시 에 따라 과업을 수행해야 한다.
- 과업수행자가 용역 수행이 불가능하다 인정되거나 공단의 요구에 불응하여 과업이 진행될 경우 또는 계약조건을 위배한 때에는 계약 내용 전부 또는 일부를 해지할 수 있다. 또한, 공단에 불이익을 끼 쳤을 경우는 손해를 배상하여야 한다.
- 본 과업에 참여하는 연구진(책임연구원, 연구원 등)은 행정안전부예 규 『지방자치단체 입찰 및 계약집행기준』의 자격기준에 적합한 전 문가로 구성하여야 한다.
- 본 과업을 수행함에 있어 과업내용의 변경이나 조정이 필요한 경우 나 문제점이 있을 경우 공단과 상호협의하여 결정한다.
- 본 과업에 명시되지 않은 사항이 발생한 경우 과업범위와 연계하여 과업수행 방향을 재조정 할 수 있으며, 공단에서 필요하다고 인정 되는 사항에 대해서는 일반 관례에 따라 상호 협의하여 시행한다.
- 과업수행자는 고객만족도조사 설문 초안을 작성하여 공단과 협의하 여 설문지를 확정한다.
- 과업수행자는 조사요원이 조사내용을 충분히 숙지하고 설문응답자 가 불쾌감을 느끼지 않게 설문하도록 교육하여야 한다.
- 과업수행자는 조사요원에 대하여 각 조사원이 행하는 설문응답자간 및 전체 조사원간의 설문응답에 대한 오차를 최소화 하도록 충분한

교육을 포함한 방안을 강구하여야 한다.

- 과업수행과 관련하여 제3자와 분쟁을 일으켜서는 안되며, 만약 분쟁이 발생하였을 경우 모든 책임은 과업수행자가 진다.
- 과업수행과 관련하여 발생한 안전사고와 조사요원에 대한 피해 및 제3자에 대한 부당한 피해 등은 과업수행자가 배상책임을 진다.

2. 자료의 적용 및 개선방안 도출

- 본 과업수행에 적용되는 자료는 그 근거를 명확히 제시하고 객관적으로 인정되는 최근의 것을 사용하여야 한다.
- 조사결과 학문적으로 추상적이거나 이상에 그치지 않도록 각 분야 별로 실정에 적합하고 실현가능한 개선방안 등을 도출 하여야 한다.

3. 과업의 보안대책

- 과업수행자는 과업수행에 따른 보안대책을 수립·준수하여 보안상 결격사항이 없도록 조치하여야 한다.

1) 인원보안

- 과업수행자는 참여자 전원에 대한 보안각서를 징구하며, 참여자의 변동이 있는 경우에도 또한 같다.
- 과업 참여자 변경 시에는 공단의 승인을 받아야 하며, 인계인수를 철저히 하고, 보안각서 등을 제출하여야 한다.

2) 문서보안

- 과업수행중 보안에 관계되는 사항에 대하여는 과업수행자는 보안통제를 엄격히 하여야 하며, 보안사항의 누설로 인하여 사회적인 물의를 야기하였을 때에는 공단이 본 과업 수행자 또는 업체대표자에

계 민·형사상의 책임을 물을 수 있다.

- 과업수행자는 공단의 허락을 받지 않고는 과업수행 기간 중이나 종료 이후에도 용역과 관련된 일체의 내용 및 조사대상 고객 개인정보 등을 타인에게 제공, 대여, 열람 등을 할 수 없다.
- 본 과업 수행 중 습득한 모든 정보(자료)와 결과에 따른 제반권리는 공단에 속하고 외부에 누설(언론기관 등)해서는 안 되며, 임의유출에 대한 민·형사상 책임을 진다.
- 공단으로부터 제공받은 고객리스트는 고객만족도 등의 조사가 완료되면 모두 자체 폐기하고, 그 결과를 성과납품보고서에 기록 유지하여 사후 책임을 진다.
- 본 계약체결 즉시 공단과 과업수행자는 “개인정보처리 위탁계약”을 체결하며 업체는 이를 성실히 이행하고, 공단의 교육 및 감독, 자료제출요구에 응해야 한다.

4. 과업수행 보고

- 과업수행자는 과업이 효율적으로 추진이 될 수 있도록 수시로 공단과 업무조정 협의를 거쳐야 한다.
- 착수보고 : 본 과업은 계약일로부터 5일 이내에 착수신고서, 과업수행계획서, 세부예정공정표, 과업 수행참여자(연구진) 명단 및 이력서, 보안각서 등 과업에 필요한 제반서류를 제출하여야 한다.
- 수시보고 : 공단의 요구가 있을 때는 수시로 보고하여야 한다.
- 최종보고 : 최종 연구결과는 과업 완료일 이내에 사전보고 후 성과품을 유인하여 제출한다.

V. 성 과 품

1. 일반사항

- 납품기한 : 과업완료일 이내
- 과업수행자는 성과품 작성 시 작성기준에 따라 작성하여야 한다.
- 과업성과품은 최종보고서(안)을 제출, 공단의 최종검토를 받아야 하며, 수정·보완사항 도출 시 과업수행자는 이를 즉시 반영하여야 한다.

2. 성과품 제출

- 과업수행자는 중간점검을 통해 분석방식 등 내용의 수정·보완이 필요한 경우 이를 반영하여 성과품 제출
- 성과품은 소정의 검수절차를 거쳐야 완료된 것으로 보며 미흡한 사항이 발견되어 보완요청을 할 경우 즉시 보완하여 제출하여야 최종 성과품으로 인정
- 회차별 조사결과 보고서 각 2부 제출 (고객만족도 2회)
- 최종보고서(종합보고서) 2부 (과업계약완료 전 초안 제출, 승인을 받은 후 인쇄) 제출
- 보고서 컴퓨터 파일, 응답자료 등 증빙자료 일체 제출

3. 성과품의 권리 및 관리

- 본 용역계약에 의해 수행된 성과품에 대한 저작권은 공단이 소유하며, 본 용역의 결과물에 대하여 공단의 승인 없이 타인에게 제공 또는 대여·발표할 수 없으며, 임의로 소요 혹은 활용할 수 없다.