

2017 충남센터 고객만족도 등급 산정 결과

1. 공공기관 고객만족도(PCSI) 등급 산정기준과 동일하게 적용

○ PCSI 등급 산정 기준

S등급	A등급	B등급	C등급
기준점수+ α 이상	기준점수 이상	기준점수 이하	기준점수- α 이하

※ 기준점수: (전체평균점수+해당그룹평균점수)/2

※ α : 해당그룹의 편차

2. 시도센터 고객만족도 등급 산정기준

S등급	A등급	B등급	C등급
기준점수+ α 이상	기준점수 이상	기준점수 이하	기준점수- α 이하

※ 기준점수: (목표점수+평균점수)/2 산출결과 기준점수 : 82.99점

* 목표점수 82.63점, 평균점수 83.36점

※ α : 편차 : 3.94

S등급(10점)	A등급(9점)	B등급(8점)	C등급(7점)
86.93점 이상	82.99점 이상	82.99점 이하	79.05점 이하

3. 충남센터 고객만족도 등급 : **C등급(76.52점)**

※ 고객만족도 등급 산정 시 지도자 원점수만 반영(종합평가 반영 10%)

S등급(10점)	A등급(9점)	B등급(8점)	C등급(7점)
86.93점 이상	82.99점 이상	82.99점 이하	79.05점 이하
			충남(76.52)