



# 2018년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

경기도 포천시 시설관리공단

2018. 10.

경기도 포천시 시설관리공단 균중

## 제 출 문

**본 보고서를 ‘2018년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서’로 제출합니다.**

2018년 10월

지방공기업평가원 이사장

# 01 조사 결과 요약

III. 조사 결과 ▶



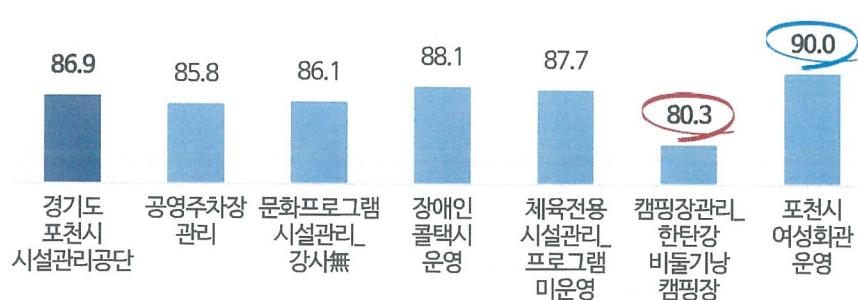
## 1 경기도 포천시 시설관리공단의 종합만족도는 86.9점

- ↑ 최고득점 차원: 사회적 만족 88.3점
- ↓ 최저득점 차원: 서비스 과정 85.8점



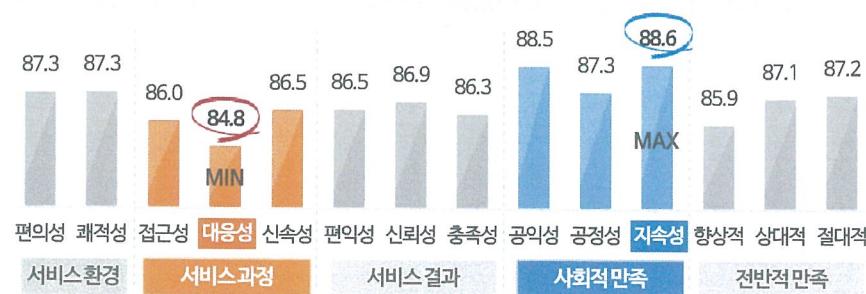
## 2 포천시여성회관운영의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고 득점 사업: 포천시여성회관운영 90.0점
- ↓ 최저 득점 사업: 캠핑장관리\_한탄강비둘기농캠핑장 80.3점



## 3 강점: 사회적 만족 / 약점: 서비스 과정

- 상대적으로 강한 부분: 사회적 만족 / 지속성
- 상대적으로 약한 부분: 서비스 과정 / 대응성



## 4 서비스 과정 차원의 대응성 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수: 사회적 만족 차원 / 지속성 +0.16점
- ↓ 최저 표준화 점수: 서비스 과정 차원 / 대응성 -0.19점

