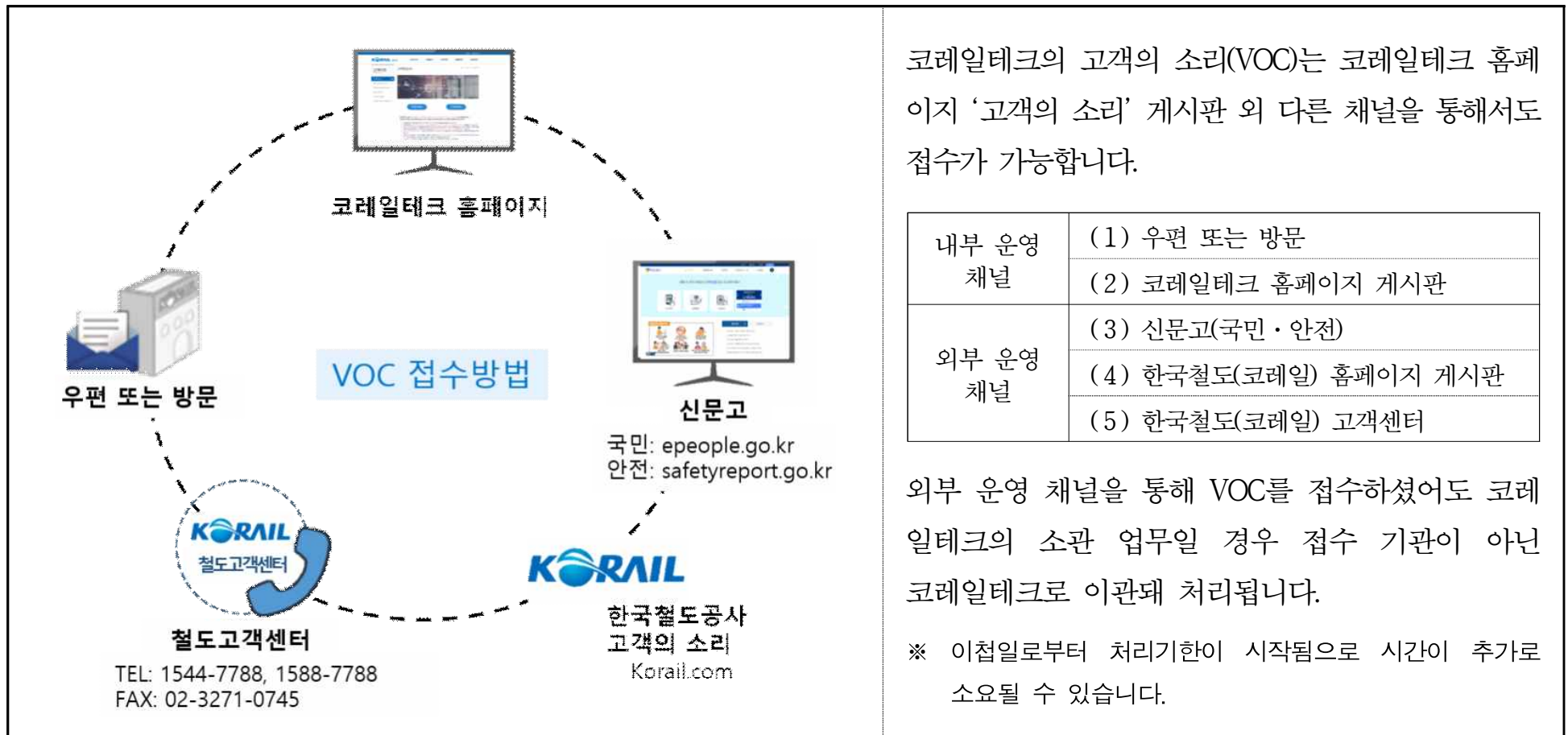


# 민원처리 절차

## 민원 ① 고객의 소리(VOC) 접수 방법



코레일테크의 고객의 소리(VOC)는 코레일테크 홈페이지 '고객의 소리' 게시판 외 다른 채널을 통해서도 접수가 가능합니다.

내부 운영 채널	(1) 우편 또는 방문
	(2) 코레일테크 홈페이지 게시판
외부 운영 채널	(3) 신문고(국민·안전)
	(4) 한국철도(코레일) 홈페이지 게시판
	(5) 한국철도(코레일) 고객센터

외부 운영 채널을 통해 VOC를 접수하셔도 코레일테크의 소관 업무일 경우 접수 기관이 아닌 코레일테크로 이관돼 처리됩니다.

※ 이첩일로부터 처리기한이 시작됨으로 시간이 추가로 소요될 수 있습니다.

## 민원

### ② 민원 답변 소요일

답변  
소요일

신청하신 VOC는 답변 완료일까지 약 4근무일 정도 소요됩니다. 다만 신청하신 내용에 대한 심층적인 검토가 필요한 경우 처리기한이 연장될 수 있으며, 처리기한이 법정 처리기간(7근무일) 이상으로 연장될 수 있습니다.

처리절차: 한국철도공사 홈페이지·신문고 등으로 신청하신 경우 공사 배정기준에 따라 코레일테크에 이관된 VOC 한하여 접수 및 처리, 처리기간(7근무일) 이상으로 연장될 경우 고객님의께서 신청하신 회신방법으로 알려드리고 있습니다. (자세한 내용은 코레일 VOC 처리절차 참고)

## 민원

### ③ 민원 처리 절차

처리  
절차

한국철도(코레일) 홈페이지·신문고 등으로 신청하신 경우 공사 배정기준에 따라 코레일테크에 이관된 VOC 한하여 접수 및 처리, 처리기간(7근무일) 이상으로 연장될 경우 고객님의께서 신청하신 회신 방법으로 알려드리고 있습니다. (자세한 내용은 코레일 VOC 처리절차 참고)

코레일테크 홈페이지 '고객의 소리'에 신청해주신 경우 등록하신 게시글에 댓글로 진행사항을 남겨 드리고 있으며 처리기간(7근무일) 이상으로 연장될 경우 등록하신 게시글에 댓글로 진행사항을 알려드리겠습니다.

# 민원 4 민원 처리 프로세스

