

| 구 분 |      | 계  | 홈페이지 | 국민신문고 | 비 고 |
|-----|------|----|------|-------|-----|
| 2월  | 발생건수 | 16 | 9    | 7     | -   |
|     | 처리건수 | 16 | 9    | 7     | -   |

| 구 분       | 주요VOC 내용              | 조치사항(계획)                                 | 추진현황 |    |    | 비 고 |
|-----------|-----------------------|--|------|----|----|-----|
|           |                       |  | 완료   | 진행 | 검토 |     |
| 홈페이지      | • 열차 증차 및 지연(7건)      | • 남양주시청 및 서울교통공사 답변 내용 전달                | ○    |    |    | 운영  |
|           | • 별내별가람역 일본어 표기 오류    | • 오류 표지판 단계적 정정 예정                       | ○    |    |    | 시설  |
|           | • 승강장 역명 개정 반영        | • 관련 노선도 및 안내 시스템 개정작업 순차적 진행 안내         | ○    |    |    | 기타  |
| 국민<br>신문고 | • 열차 증차 및 지연(4건)      | • 남양주시청 및 서울교통공사 답변 내용 전달                | ○    |    |    | 운영  |
|           | • 불법 자전거 이용신고         | • 안내문부착, 계도활동 등                          | ○    |    |    | 시설  |
|           | • wifi 공유기 관련 우려 전달   | • 역사 내 설치 장비 확인, 관련 법령 및 기술 기준에 따라 운영 안내 | ○    |    |    | 기타  |
|           | • 승강장 및 대합실 전광판 문구 수정 | • 개선 가능 여부 검토                            | ○    |    |    | 운영  |