

# □ 사업별 고객서비스이행기준 및 실적

## ○ 삼다수사업

이행기준		이행실적															
1	생산설비 최적화를 통해 양질의 제품을 생산하고 있으며, 깨끗하고 안전한 제품 공급을 위해 먹는물관리법보다 더욱 강화된 자가품질 검사규격으로 매일 생산제품에 대해 제품 검사를 실시하고 있습니다.	1. 주 5회 이상 검사 : 10항목 - 일반세균, 총대장균군, pH, 탁도, 냄새, 맛, 색도, EC, DO, 용량 2. 주 3회 이상 검사 항목 : 2항목 - 경도, 염소이온 3. 주 2회 이상 검사 항목 : 1항목 - 녹농균 4. 주 1회 검사 항목 : 3항목 - 분원성연쇄상구균, 아황산환원혐기성포자형성균, 과망간산칼륨소비량 5. 월 2회 검사 항목 : 2항목 - 살모넬라, 쉬겔라															
2	총 50여 항목으로 국내공인기관 검사를 분기별 1회 이상, 총 170여개의 항목으로 미국 FDA와 NSF 분석을 년 1회 이상, 10~30여 항목으로 일본 후생성 및 중국 공인기관에 수질 검사를 의뢰하여 국제기준의 수질관리를 하고 있습니다.	1. 국내공인기관 검사의뢰 : 제주대학교 생명과학 혁신센터(9/19) - 먹는물 수질기준항목 분석의뢰 (3분기) → 원수(1~6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목 2. 방사능 검사의뢰 : 한국기초과학 지원연구원(7월, 8월, 9월) - I-131외 2항목															
3	ISO9001(품질경영시스템), NSF International(미국 국가 위생안전국), FSSC22000(식품안전시스템) 및 ISO14001(환경경영시스템) 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.	1. 삼다수공장 인증시스템 유지관리 계획 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>인증심사일</th> <th>심사결과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NSF갱신심사</td> <td>18/05/14</td> <td>갱신</td> </tr> <tr> <td>FSSC22000사후심사</td> <td>18/07/02~18/07/06</td> <td>인증 유지</td> </tr> <tr> <td>ISO9001:2015갱신심사</td> <td>18/06/18~18/06/22</td> <td>갱신</td> </tr> <tr> <td>ISO14001:2015사후심사</td> <td>18/07/02~18/07/06</td> <td>인증 유지</td> </tr> </tbody> </table>	구분	인증심사일	심사결과	NSF갱신심사	18/05/14	갱신	FSSC22000사후심사	18/07/02~18/07/06	인증 유지	ISO9001:2015갱신심사	18/06/18~18/06/22	갱신	ISO14001:2015사후심사	18/07/02~18/07/06	인증 유지
구분	인증심사일	심사결과															
NSF갱신심사	18/05/14	갱신															
FSSC22000사후심사	18/07/02~18/07/06	인증 유지															
ISO9001:2015갱신심사	18/06/18~18/06/22	갱신															
ISO14001:2015사후심사	18/07/02~18/07/06	인증 유지															
4	먹는샘물을 담는 용기는 안정성이 입증된 재질을 사용하여 직접 제조하고 있으며, 안전성 확보를 위하여 월 1회 이상 공인기관 검사를 실시하고 있습니다.	삼다수 내포장재(PET병, 캡) 용출 및 재질시험 분석 - 용출시험(1회/월) : 4/18, 5/25, 6/22 - 재질시험(1회/분기) : 5/25															

이행기준		이행실적
5	지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2018년 상반기 토양측정망 조사완료 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시험구 확대 : 14개소 → 20개소</li> <li>- 분석항목 확대 : 10항목 → 21항목</li> <li>※ 하반기 조사예정(10월 말 예정)</li> </ul> </li> <li>2. 잠재오염원 조사 : 하반기 조사예정</li> <li>3. 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관측 항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH, 측정자료</li> <li>- 먹는샘물 지하수 관측자료 제출(매월, 道환경자산물관리과)</li> </ul> </li> <li>4. 먹는샘물 지하수영향조사 완료 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조사기관 : 중앙컨설턴트(주)</li> <li>- 조사기간 : 2017. 3. 29. ~ 2018. 7. 31.</li> </ul> </li> </ol>
6	품질 중심의 생산체계 구축이 요구 됨에 따라 그 간 추진해 온 TPM 활동을 재구성하고, 공사 고유의 혁신활동 기반을 조성하고자 함에 있어, 현장진단 및 전문적인 지도/교육을 수행 할 수 있는 전문 컨설팅 기관(한국생산성본부)과 협업하여 TPM 활동을 추진하고자 합니다.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 현장 분임조 2차 개별개선테마 실시(분기 1회 이상)</li> <li>2. TPM 지도위원/사무국 현장 점검 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목 적 : TPM 혁신활동의 지속적인 모니터링을 통해 현장 유지관리 도모</li> <li>- 구 성 : 사무국, TPM 담당자 및 분임조장</li> <li>- 내 용 : 분임조 TPM 현황판 관리 점검 분임조 구역별 현장 실태 점검</li> <li>- 기 간 : 7월~9월(월 1회) ※ 9월 STEP 진단 실시</li> </ul> </li> <li>3. 현장 분임조원 불합리/부적합 개선 및 제안 상시 실시</li> <li>4. 분임조원 및 TPM 내부전문가 육성 교육 실시</li> </ol>

○ 감귤사업

이행기준		이행실적																						
7	공장에서 생산된 제품은 사전 미생물 테스트를 실시하고 합격된 제품만 출고하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 생산일수: 4월(16일), 5월(17일), 6월(16일) - 미생물실험건수: 4월(183건), 5월(171건), 6월(150건) - 미생물 검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 - 생산일수: 4월(2일), 5월(1일), 6월(1일) - 미생물실험건수: 4월(7건), 5월(6건), 6월(5건) - 미생물 검사: 3항목(세균수, 대장균군, 진균)																						
8	생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 4/10, 5/9, 6/12 - 검사항목 : 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 2. 제주삼다수감귤주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 5/3(4월생산분), 6/7(5월생산분), 7/2(7월생산분) - 검사항목 : 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 - 검사기관 : (주)오에이티씨																						
9	HACCP 및 FSSC22000(식품안전경영시스템), ISO9001(품질경영시스템) 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.	1. 감귤공장 인증시스템 유지관리 계획 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">구분</th> <th>인증심사일</th> <th>심사결과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">HACCP</td> <td>감귤주스50%</td> <td rowspan="2">'17년 HACCP 정기평가 결과 '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 면제</td> <td rowspan="2">-</td> </tr> <tr> <td>감귤주스100%</td> </tr> <tr> <td>감귤농축액</td> </tr> <tr> <td></td> <td>휘오제주</td> <td>2년 연속 HACCP '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 추가 면제</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FSSC22000사후심사</td> <td>18/07/02~18/07/06</td> <td>인증 유지</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ISO9001:2015갱신심사</td> <td>18/06/18~18/06/22</td> <td>갱신</td> </tr> </tbody> </table>	구분		인증심사일	심사결과	HACCP	감귤주스50%	'17년 HACCP 정기평가 결과 '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 면제	-	감귤주스100%	감귤농축액		휘오제주	2년 연속 HACCP '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 추가 면제	-	FSSC22000사후심사		18/07/02~18/07/06	인증 유지	ISO9001:2015갱신심사		18/06/18~18/06/22	갱신
구분		인증심사일	심사결과																					
HACCP	감귤주스50%	'17년 HACCP 정기평가 결과 '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 면제	-																					
	감귤주스100%																							
	감귤농축액																							
	휘오제주	2년 연속 HACCP '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 추가 면제	-																					
FSSC22000사후심사		18/07/02~18/07/06	인증 유지																					
ISO9001:2015갱신심사		18/06/18~18/06/22	갱신																					

○ 대행사업(탐라영재관)사업

이행기준		이행실적
11	입주학생 자격요건, 선발기준, 선발일정 등을 인터넷 홈페이지 또는 지역일간지 등을 통하여 입주학생 신청접수일자까지 관련 정보를 제공하겠습니다.	- 탐라영재관 홈페이지 내 ‘알림마당’ 게시 (상시) ◦ 알림마당 → FAQ
12	입주학생 기숙사비 및 입사비 납부 등 이사준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전에 걸쳐 입주안내문을 발송해 드리겠습니다.	- 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내’ 게시 (상시) ◦ 이용안내 → 영재관합격자 입주안내
13	공사 직원(탐라영재관내 직원)은 입주학생이 입주일자 기간 내에 입주할 수 있도록 퇴거 학생 및 기숙사실에 대해 사전 점검을 실시하겠습니다.	- 입주학생 퇴거사유 발생시 개인면담을 통한 안내 (상시) - 건물 내 게시판 퇴거관련 안내문 게시 (상시) - 시설물관리업체를 통해 사전 점검 실시 (상시)
14	입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다.	- 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내 수칙’ 게시 (상시) ◦ 이용안내 → 이용수칙안내
15	입주학생 편의를 위해 수시 시설 순회보수를 실시하여 시설 이용에 대한 불편사항 및 학생 고충의견을 접수하여 시설개선 토록 하겠습니다.	- 사감실 시설물개선·보수 접수대장 비치 ◦ 실적(7~9월) : 105건 접수 → 105건 처리완료 (시설물관리업체에 의한 보수 100%완료)

○ 임대주택 사업

	이행기준	이행실적
16	입주자 신청자격, 선정방법, 우선순위 등을 인터넷 홈페이지 및 지역일간지 등을 통하여 입주자 신청접수일자 최소 10일 전까지 관련 정보를 제공할 예정입니다.	- '18년도 매입임대주택 매입시 공고 예정
17	입주예정자가 입주보증금 납부 등 이사준비를 충분히 할수 있도록 입주 전 입주예정자를 방문하여 설명해 드리겠습니다.	1. 신규입주 예정자 방문 및 입주 안내 실시 - 실적 : 신규 계약 총 2건 입주 안내 완료 2. 입주자가 원하는 기간에 입주하도록 운영 중 ※ 붙임 참조
18	공사 직원은 기존 입주자 퇴거 후 입주대비 점검을 실시하여 점검 결과 도출된 하자 등 지적 사항은 입주 개시 전까지 보수를 완료하겠습니다. 단, 신구간 이사철 등과 같이 퇴거 및 입주가 동시에 이루어져 하자보수 기간이 짧은 경우에는 부득이 입주 후 보수가 이루어질 수 있으며 이 경우 30일 이내 보수가 마무리될 수 있도록 하겠습니다.	1. 입주자 퇴거 시 시설물 점검을 통한 보수 지속 실시 - 실적 : 퇴거세대 : 총 3건(7~9월) - 3일 이내 점검 완료 ※ 붙임 참조
19	경미한 하자의 경우 접수 후 5일 이내로 방문하여 자체수리 및 업체수리 시 후속조치에 대하여 설명 하겠습니다.	1. 민원접수 : 214건 접수 중 214건 이행(7~9월) ※ 붙임 참조
20	입주고객 편의를 위해 수시로 임대주택을 방문하여 A/S 및 주민고충의견을 접수하겠습니다.	
21	우리공사의 귀책사유로 입주 예정일을 지키지 못할 경우, 약정된 입주예정일 이후부터 입주 개시일 까지의 일자를 계산하여 월 임대료에서 공제해 드리겠습니다.	공사 귀책사유로 인한 입주예정일 지연 없음 (‘18년 9월 기준)