

□ 사업별 고객서비스이행기준 및 실적 (※ 실적 증빙 첨부)

○ 삼다수사업

이행기준		이행실적															
1	생산설비 최적화를 통해 양질의 제품을 생산하고 있으며, 깨끗하고 안전한 제품 공급을 위해 먹는물관리법보다 더욱 강화된 자가품질 검사규격으로 매일 생산제품에 대해 제품검사를 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, 아황산환원형기성포자형성균, 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 : 제주특별자치도 보건환경연구원(12/26) - 먹는물 수질기준항목 분석의뢰 (4분기) → 원수(1~6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목 2. 방사능 검사의뢰 : 한국지질과학 자원연구원(10월 11월 12월) - I-131외 2항목															
3	ISO9001(품질경영시스템), NSF International(미국 국가위생안전국), FSSC22000(식품안전시스템) 및 ISO14001(환경경영시스템) 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.	1. 삼다수공장 인증시스템 유지관리 계획 <table border="1"> <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>FSSC22000갱신심사</td><td>18/07/02~18/07/06</td><td>인증유지</td></tr> <tr> <td>ISO9001:2015사후심사</td><td>18/06/18~18/06/22</td><td>갱신</td></tr> <tr> <td>ISO14001:2015갱신심사</td><td>18/07/02~18/07/06</td><td>인증유지</td></tr> </tbody> </table>	구분	인증심사일	심사결과	NSF갱신심사	18/05/14	갱신	FSSC22000갱신심사	18/07/02~18/07/06	인증유지	ISO9001:2015사후심사	18/06/18~18/06/22	갱신	ISO14001:2015갱신심사	18/07/02~18/07/06	인증유지
구분	인증심사일	심사결과															
NSF갱신심사	18/05/14	갱신															
FSSC22000갱신심사	18/07/02~18/07/06	인증유지															
ISO9001:2015사후심사	18/06/18~18/06/22	갱신															
ISO14001:2015갱신심사	18/07/02~18/07/06	인증유지															
4	먹는샘물을 담는 용기는 안정성이 입증된 재질을 사용하여 직접 제조하고 있으며, 안전성 확보를 위하여 월 1회 이상 공인기관 검사를 실시하고 있습니다.	1. 삼다수 내포장재(PET병, 캡) 용출 및 재질시험 분석 - 용출시험(1회/월) : 10/15, 11/29, 12/07 - 재질시험(1회/분기) : 11/29															

이행기준		이행실적
5	지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다.	1. 취수정 주변지역(20개소)에 대하여 토양오염 우려기준 전 항목(21항목), 물리·화학적 특성(10항목)을 상·하반기 2회에 걸쳐 실시 2. 제주삼다수 취수원 주변지역(반경 5km) 142개소 및 표선유역(207.3km²) 854개소에 대해 잠재오염원 현황 및 분포도 작성 3. 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 - 관측항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH, 측정자료 - 먹는샘물 지하수 관측자료 제출 (매월, 道환경자산물관리과)
6	품질 중심의 생산체계 구축이 요구 됨에 따라 그 간 추진해온 TPM 활동을 재구성 하고, 공사 고유의 혁신활동 기반을 조성 하고자 함에 있어, 현장진단 및 전문적인 지도/교육을 수행 할 수 있는 전문 컨설팅 기관(한국생산성본부)과 협업하여 TPM 활동을 추진하고자 합니다.	미이행 사유 : 제주삼다수 사업장 작업 중지 명령에 따른 TPM 컨설팅 용역 계약 일시정지로 인해 2018년도 4분기 고객서비스이행기준 미이행

○ 감귤사업

이행기준		이행실적																					
7	공장에서 생산된 제품은 사전 미생물 테스트를 실시하고 합격된 제품만 출고하고 있습니다.	1. 휘오제주 제품 미생물 검사실적 - 생산일수: 10월(16일), 11월(1일:프리폼경량화 테스트), 12월(16일) - 미생물실험건수 10월(128건), 11월(5건), 12월(80건) - 미생물 검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 제품 미생물 검사 실적 - 생산일수: 10월(2일) - 미생물실험건수: 10월(11건) - 미생물 검사: 3항목(세균수, 대장균군, 진균) 3. 제주감귤농축주스 제품 미생물 검사 실적 - 생산일수 1공장: 11월(3일), 12월(16일) / 2공장: 12월(11일) - 미생물실험건수 1공장: 11월(4건), 12월(25건) 2공장: 12월(13건) - 미생물 검사 : 3항목(세균수, 대장균군, 진균)																					
8	생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다.	1. 휘오제주 공인기관 검사의뢰 실적 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 10/18, 12/13 - 검사항목 : 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 2. 제주삼다수감귤주스 공인기관 검사의뢰 실적 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 10/11 - 검사항목 : 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 - 검사기관 : (주)오에이티씨 3. 제주감귤농축주스 공인기관 검사의뢰 실적 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일: 1공장(12/03, 12/13), 2공장(12/10) - 검사항목 : 타르색소, 세균수, 대장균군, 납, 카드뮴, 주석, 비소, 보존료, 황색포도상구균 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터																					
9	HACCP 및 FSSC22000(식품안전경영시스템), ISO9001(품질경영시스템) 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.	1. 감귤공장 인증시스템 유지관리 계획 <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>인증심사일</th><th>심사결과</th></tr><tr><td rowspan="4">HACCP</td><td>감귤주스50%</td><td colspan="2" rowspan="3">'17년 HACCP 정가평가 결과 '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정가평가 면제</td></tr><tr><td>감귤주스100%</td></tr><tr><td>감귤농축액</td></tr><tr><td>휘오제주</td><td colspan="2">2년 연속 HACCP '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정가평가 추가 면제</td></tr><tr><td colspan="2">FSSC22000사후심사</td><td>18/07/02~ 18/07/06</td><td>인증유지</td></tr><tr><td colspan="2">ISO9001:2015갱신심사</td><td>18/06/18~ 18/06/22</td><td>갱신</td></tr></table>	구분		인증심사일	심사결과	HACCP	감귤주스50%	'17년 HACCP 정가평가 결과 '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정가평가 면제		감귤주스100%	감귤농축액	휘오제주	2년 연속 HACCP '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정가평가 추가 면제		FSSC22000사후심사		18/07/02~ 18/07/06	인증유지	ISO9001:2015갱신심사		18/06/18~ 18/06/22	갱신
구분		인증심사일	심사결과																				
HACCP	감귤주스50%	'17년 HACCP 정가평가 결과 '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정가평가 면제																					
	감귤주스100%																						
	감귤농축액																						
	휘오제주	2년 연속 HACCP '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정가평가 추가 면제																					
FSSC22000사후심사		18/07/02~ 18/07/06	인증유지																				
ISO9001:2015갱신심사		18/06/18~ 18/06/22	갱신																				

○ 대행사업(탐라영재관)사업

이행기준		이행실적
10	입주학생 자격요건, 선발기준, 선발일정 등을 인터넷 홈페이지 또는 지역일간지 등을 통하여 입주학생 신청접수일자까지 관련 정보를 제공할 예정입니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘알림마당’ 게시 (상시) - 알림마당 → FAQ
11	입주학생 기숙사비 및 입사비 납부 등 이사준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전에 걸쳐 입주안내문을 발송해 드리겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내’ 게시 (상시) - 이용안내 → 영재관합격자 입주안내
12	공사 직원(탐라영재관내 직원)은 입주 학생이 입주일자 기간 내에 입주할 수 있도록 퇴거 학생 및 기숙사실에 대해 사전 점검을 실시하겠습니다.	1. 입주학생 퇴거사유 발생시 개인면담을 통한 안내 (상시) 2. 건물 내 게시판 퇴거관련 안내문 게시 (상시) 3. 시설물관리업체를 통해 사전 점검 실시 (상시)
13	입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용 방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내 수칙’ 게시 (상시) - 이용안내 → 이용수칙안내
14	입주학생 편의를 위해 수시 시설 순회 보수를 실시하여 시설이용에 대한 불편 사항 및 학생 고충의견을 접수하여 시설 개선토록 하겠습니다.	1. 사감실 시설물개선·보수 접수대장 비치 - 실적(10~12월) : 187건 접수 → 187건 처리완료 ※ 붙임1. 참조

○ 임대주택 사업

이행기준		이행실적
15	입주자 신청자격, 선정방법, 우선순위 등을 인터넷 홈페이지 및 지역일간지 등을 통하여 입주자 신청접수일자 최소 10일 전까지 관련 정보를 제공할 예정입니다.	1. 행복주택 입주자 모집(삼도일동, 함덕) - 모집일 : 18.10.27.~18.10.30.(4일간) - 모집공고 : 18.10.15.~18.10.26.(12일간) - 공사 홈페이지 및 제주도, 제주시, 서귀포시 홈페이지 게재 - 지역 5개 일간지 게재(10.15~10.19)
16	입주예정자가 입주보증금 납부 등 이사 준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전 입주예정자를 방문하여 설명해 드리겠습니다.	1. 마음에온 아라 입주지정기간 안내 - 총 39세대 안내 : 9.28~11.26(60일간) 2. 매입임대주택 신규입주 예정자 방문 및 입주 안내 실시 - 신규 계약 총 4건 입주 안내 완료 3. 입주자가 원하는 기간에 입주하도록 운영 중 ※ 붙임2. 참조
17	공사 직원은 기존 입주자 퇴거 후 입주 대비 점검을 실시하여 점검 결과 도출된 하자 등 지적 사항은 입주 개시 전까지 보수를 완료하겠습니다. 단, 신규 간 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 2건(10~12월) - 3일 이내 점검 완료 ※ 붙임2 참조
18	경미한 하자의 경우 접수 후 5일 이내로 방문하여 자체수리 및 업체수리 시 후속조치에 대하여 설명 하겠습니다.	1. 민원접수 : 137건 접수 중 132건 이행(10~12월) ※ 5건 진행 중(붙임2 참조)
19	입주고객 편의를 위해 수시로 임대주택을 방문하여 A/S 및 주민고충의견을 접수하겠습니다.	2. 마음에온 아라 입주세대방문 - 세대방문을 통한 불편사항 및 건의사항 접수 - 기간 : 10.22~10.26(5일간) ※ 붙임2 참조
20	우리공사의 귀책사유로 입주 예정일을 지키지 못할 경우, 약정된 입주예정일 이후부터 입주 개시일까지의 일자를 계산하여 월 임대료에서 공제해 드리겠습니다.	1. 공사 귀책사유로 인한 입주예정일 지연 없음('18년 12월 기준)