

□ 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, 아황산환원염기성포자형성균, 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(6/27) - 먹는물 수질기준항목 분석의뢰 (2분기) → 원수(1~6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목 2. 국외공인기관 검사의뢰 : 미국(FDA, NSF), 일본후생성, 중국SGS - FDA(5/21), 미국 NSF(5/15), 일본후생성, 중국SGS(7/2) 검사의뢰 3. 방사능 검사의뢰 : 한국기초과학지원연구원(4월, 5월, 6월) - 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>'19년 5월 10일</td><td>심사완료 (강산예정)</td></tr> <tr> <td>FSSC22000사후심사</td><td>'19년 8월~10월 중(불시)</td><td>심사예정</td></tr> <tr> <td>ISO9001사후심사</td><td>'19년 7월 10일~12일</td><td>심사예정</td></tr> <tr> <td>ISO14001사후심사</td><td>'19년 7월 10일~12일</td><td>심사예정</td></tr> <tr> <td>JQ 사후심사</td><td>'19년 상반기 중</td><td>심사예정</td></tr> </tbody> </table>	구분	인증심사일	심사결과	NSF갱신심사	'19년 5월 10일	심사완료 (강산예정)	FSSC22000사후심사	'19년 8월~10월 중(불시)	심사예정	ISO9001사후심사	'19년 7월 10일~12일	심사예정	ISO14001사후심사	'19년 7월 10일~12일	심사예정	JQ 사후심사	'19년 상반기 중	심사예정
구분	인증심사일	심사결과																		
NSF갱신심사	'19년 5월 10일	심사완료 (강산예정)																		
FSSC22000사후심사	'19년 8월~10월 중(불시)	심사예정																		
ISO9001사후심사	'19년 7월 10일~12일	심사예정																		
ISO14001사후심사	'19년 7월 10일~12일	심사예정																		
JQ 사후심사	'19년 상반기 중	심사예정																		
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) 공인기관 시험분석 - 시험기관: 제주특별자치도보건환경연구원, 한국건설생활환경시험연구원 - 용출시험(1회/월) : 4/18, 5/18, 6/20 - 재질시험(1회/분기) : 5/18																		

이행기준		이행실적
5	지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다.	2019년 상반기 토양측정망 조사완료 - 시험구 확대 : 20개소 → 22개소 - 분석항목 확대 : 21항목 → 22항목 - 잠재오염원 현장조사 및 보고서 작성(5~6월) - 제주삼다수 취수원(반경 5km) 주변 잠재오염원 현황 조사(136개소) 및 오염부하량 산정 - 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 - 관측항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH 측정자료 - 먹는샘물 지하수 관측자료 제출(매월, 도물정책과) - 삼다수 주변지역 지하수 영향조사 착수('19. 3월 ~ '20. 4월) - 목적 : 「제주특별자치도 특별법」제379조 및 「도 지하수관리조례」제10조 및 제11조에 따른 지하수 개발·이용기간 연장 지하수 영향조사 실시 - 주요내용 • 지하수위 및 수질조사, 지하수 산출측성 분석 • 장기 지하수위 데이터에 근거한 지하수위 변화 예측 • 제주삼다수 취수원 지하수 관리 및 보전 대책 수립 등
6	안전·품질 중심의 생산체계 구축이 요구됨에 따라 TPM 활동을 통해 공사 고유의 혁신활동 기반을 조성하고, 현장 진단 및 전문적인 지도/교육을 수행 할 수 있는 전문 컨설팅 기관과의 협업을 통해 TPM 활동을 추진하고자 합니다.	- TPM 지도위원/사무국 현장 점검 실시 - 목적 : TPM 혁신활동의 지속적인 모니터링을 통해 현장 유지관리 도모 - 구성 : 사무국, TPM 담당자 및 분임조장 - 내용 : 분임조 TPM 현황판 관리 점검 분임조 구역별 현장 실태 점검 - 기간 : 4월~6월(월 1회) - 현장 분임조 개별개선테마 실시(분기 1회 이상) - 현장 분임조원 불합리/부적합 개선 및 제안 상시 실시 - 현장 분임조 안전개선테마 실시(반기 1회 이상) - 분임조원 및 TPM 내부전문가 육성 교육, 생산성 분석 관리 지도 실시

○ 감귤사업

이행기준		이행실적																			
7	공장에서 생산된 제품은 사전 미생물 테스트를 실시하고 합격된 제품만 출고하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 생산일수: 04월(18일), 05월(14일), 06월(8일) - 미생물실험건수: 04월(130건), 05월(110건), 06월(40건) - 미생물 검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 - 생산일수: 05월(2일) - 미생물실험건수: 05월(10건) - 미생물 검사: 3항목(세균수, 대장균군, 진균)																			
8	생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 04/17, 05/20, 06/12 - 검사항목 : 세균수, 대장균군, 납, 카드뮴, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 2. 제주삼다수감귤주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 05/8 - 검사항목 : 대장균군, 세균수, 납, 보존료, 카드뮴 - 검사기관 : (주)오에이티씨																			
9	HACCP(식품안전관리인증기준) 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 (감귤1)</td><td>혼합음료</td><td rowspan="4">'19년 6월 18일</td><td rowspan="4">인증유지</td></tr><tr><td>과채음료</td></tr><tr><td>과채주스</td></tr><tr><td>과채가공품</td></tr><tr><td colspan="2">FSSC22000사후심사 (감귤1)</td><td>'19년 8월~10월 중(불시)</td><td>심사예정</td></tr><tr><td colspan="2">ISO9001사후심사 (감귤1,2)</td><td>'19년 7월 10일~12일</td><td>심사예정</td></tr></table>	구분		인증심사일	심사결과	HACCP (감귤1)	혼합음료	'19년 6월 18일	인증유지	과채음료	과채주스	과채가공품	FSSC22000사후심사 (감귤1)		'19년 8월~10월 중(불시)	심사예정	ISO9001사후심사 (감귤1,2)		'19년 7월 10일~12일	심사예정
구분		인증심사일	심사결과																		
HACCP (감귤1)	혼합음료	'19년 6월 18일	인증유지																		
	과채음료																				
	과채주스																				
	과채가공품																				
FSSC22000사후심사 (감귤1)		'19년 8월~10월 중(불시)	심사예정																		
ISO9001사후심사 (감귤1,2)		'19년 7월 10일~12일	심사예정																		

○ 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 → 공지사항 및 FAQ 2. 이행 완료 사항으로 2분기 해당사항 없음
11	입주학생 기숙사비 및 입사비 납부 등 이사준비를 충분히 할 수 있도록 입주전에 걸쳐 입주안내문을 발송해 드리겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내’ 게시 (상시) - 이용안내 → 영재관합격자 입주안내 2. 남학생 4명, 여학생 7명 입주관련 구두 설명
12	공사 직원(탐라영재관내 직원)은 입주학생이 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) 4. 남학생 4명, 여학생 7명 입주 호실 사전점검
13	입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내 수칙’ 게시 (상시) - 이용안내 → 이용수칙안내 2. 남학생 4명, 여학생 7명 시설물이용 안내 등 구두 설명
14	입주학생 편의를 위해 수시 시설 순회보수를 실시하여 시설이용에 대한 불편사항 및 학생 고충의견을 접수하여 시설개선토록 하겠습니다.	1. 사감실 시설물개선·보수 접수대장 비치 - 실적(4~6월) : 144건 접수 → 144건 처리완료 (시설물관리업체에 의한 보수 100%완료)

○ 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 - 모집공고 : 2019.04.25. ~ 2019.05.18. (24일간) - 공고방법 : 도내 일간지 및 홈페이지 게재, 읍면동사무소 홍보물 배포, 현수막 부착 등
16	입주예정자가 입주보증금 납부 등 이사 준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전 입주예정자를 방문하여 설명해 드리겠습니다.	1. 신규입주 예정자 방문 및 입주 안내 실시 - 실적 : 신규 계약 총 59건 입주 안내 완료 2. 입주자가 원하는 기간에 입주하도록 운영 중 ※ 붙임 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, 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 18건(4~6월) - 3일 이내 점검 완료 ※ 붙임 참조
18	경미한 하자의 경우 접수 후 5일 이내로 방문하여 자체수리 및 업체수리 시 후속조치에 대하여 설명 하겠습니다.	1. 민원접수 : 156건 접수 중 156건 이행(4~6월) ※ 붙임 참조
19	입주고객 편의를 위해 수시로 임대주택을 방문하여 A/S 및 주민고충의견을 접수하겠습니다.	
20	우리공사의 귀책사유로 입주 예정일을 지키지 못할 경우, 약정된 입주예정일 이후부터 입주 개시일 까지의 일자를 계산하여 월 임대료에서 공제해 드리겠습니다.	1. 공사 귀책사유로 인한 입주예정일 지연 없음 ('19년 6월 기준)