□ 사업별 고객서비스이행기준 및 실적 (※ 실적 증빙 첨부)

○ 삼다수사업

<table>
<tr><th colspan="2">이행기준</th><th>이행실적</th></tr>
<tr><td>1</td><td>생산설비 최적화를 통해 양질의 제품을 생산하고 있으며, 깨끗하고 안전한 제품 공급을 위해 먹는물관리법보다 더욱 강화된 자가품질 검사규격으로 매일 생산제품에 대해 제품검사를 실시하고 있습니다.</td><td>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</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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.</td><td>1. 국내공인기관 검사의뢰 : 제주대학교 생명과학 혁신센터(3/27)
- 먹는물 수질기준항목 분석의뢰 (1분기)
→ 원수(1~6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목
※ 취수 2호정은 펌프고장으로 인하여 분석의뢰 샘플에서 제외
2. 방사능 검사의뢰 : 한국기초과학 지원연구원(1월, 2월, 3월)
- I-131외 2항목</td></tr>
<tr><td>3</td><td>ISO9001(품질경영시스템),
NSF International(미국 국가위생안전국),
BRC(영국도소매협회 규격),
FSSC22000(식품안전시스템) 및
ISO14001(환경경영시스템) 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써
고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.</td><td>1. 삼다수공장 인증시스템 유지관리 계획
<table><tr><th>구분</th><th>심사예정일</th></tr><tr><td>NSF갱신심사</td><td>5월 예정</td></tr><tr><td>FSSC22000사후심사</td><td>7월 예정</td></tr><tr><td>ISO9001:2015갱신심사</td><td>6월 예정</td></tr><tr><td>ISO14001:2015사후심사</td><td>7월 예정</td></tr><tr><td>BRC갱신심사</td><td>9월 예정</td></tr></table>※ 각 외부인증심사는 정해진 주기에 따라 진행 예정</td></tr>
<tr><td>4</td><td>먹는샘물을 담는 용기는 안정성이 입증된 재질을 사용하여 직접 제조하고 있으며, 안전성 확보를 위하여 월 1회 이상 공인기관 검사를 실시하고 있습니다.</td><td>1. 삼다수 내포장재(PET병, 캡) 용출 및 재질시험 분석
- 용출시험(1회/월) : 1/18, 2/21, 3/21
- 재질시험(1회/분기) : 2/21</td></tr>
</table>

이행기준		이행실적
5	지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다.	1. 삼다수 취수원 주변지역 토양측적망 운영 - 상·하반기 2회 시행 예정 2. 제주삼다수 주변지역 잠재오염원 현장조사 - 2분기 시행 예정 3. 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 - 관측항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH, 측정자료 - 먹는샘물 지하수 관측자료 제출 (매월, 道환경자산물관리과) 4. 먹는샘물 지하수영향조사 추진 - 조사기관 : 중앙컨설턴트(주) - 조사기간 : 2017. 3. 29. ~ 2018. 7. 31.
6	품질 중심의 생산체계 구축이 요구 됨에 따라 그 간 추진해온 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.	1. TPM 전문 컨설팅 기관 계약체결 2. TPM 계획수립 및 KPI 재설정 3. 분임조 재등록, Kick Off 진행 4. TPM 지도위원/내부전문가 현장 점검 실시 - 목적 : TPM 혁신활동의 지속적인 모니터링을 통해 현장 유지관리 도모 - 구성 : 부서별 담당자 - 내용 : 평가시트에 의한 현장 유지관리 상태점검 - 기간 : 4월부터 실시 예정 5. 현장 분임조원 불합리개선 및 제안 상시 실시

○ 감귤사업

이행기준		이행실적
7	공장에서 생산된 제품은 사전 미생물 테스트를 실시하고 합격된 제품만 출고하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 생산일수: 01월(20일), 02월(15일), 03월(18일) - 미생물실험건수: 01월(94건), 02월(105건), 03월(160건) - 미생물검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 - 생산일수: 01월(1일), 02월(1일), 03월(1일) - 미생물실험건수: 01월(8건), 02월(6건), 03월(5건) - 미생물 검사: 3항목(세균수, 대장균군, 진균) 3. 제주감귤농축주스 - 생산일수 1공장: 01월(17일), 02월(6일) 2공장: 01월(10일) - 미생물실험건수 1공장: 01월(29건), 02월(13건) 2공장: 01월(13건) - 미생물 검사 : 3항목(세균수, 대장균군, 진균)

<table>
<tr><td>8</td><td>생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다.</td><td>1. 휘오제주
- 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 01/17, 02/21, 03/13
- 검사항목 : 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료
- 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터
2. 제주삼다수감귤주스
- 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 01/31, 03/07(2월생산분), 04/04(3월생산분)
- 검사항목 : 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료
- 검사기관 : (주)오에이티씨
3. 제주감귤농축주스
- 공인기관 자가품질검사 의뢰일: 1공장(01/17, 02/21), 2공장(01/17)
- 검사항목 : 대장균, 타르색소, 세균수, 대장균군, 납, 카드뮴, 주석, 비소, 보존료
- 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터</td></tr>
<tr><td>9</td><td>HACCP 및 FSSC22000(식품안전경영시스템), ISO9001(품질경영시스템) 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.</td><td>1. 감귤공장 인증시스템 유지관리 계획
<table>
<tr><th colspan="2">구분</th><th>심사예정일</th></tr>
<tr><td rowspan="4">HACCP</td><td>감귤주스50%</td><td rowspan="3">'17년 HACCP 정기평가 결과 '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 면제</td></tr>
<tr><td>감귤주스100%</td></tr>
<tr><td>감귤농축액</td></tr>
<tr><td>휘오제주</td><td>2년 연속 HACCP '우수' 등급을 획득함에 따라 '18년 정기평가 추가 면제</td></tr>
<tr><td colspan="2">FSSC22000사후심사</td><td>7월 예정</td></tr>
<tr><td colspan="2">ISO9001:2015갱신심사</td><td>6월 예정</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

○ 맥주사업

이행기준		이행실적
10	제스피 품질에 대한 고객의 생각을 담기 위해 정기적으로 제스피 영업장 현장의 소리를 듣도록 하겠습니다.	1. 제스피 영업장 고객의견수렴제도 지속 운영 - 고객의 소리함(고객방문카드) 운영 - 운영기간 : 2018.1.1.~3.31 - 운영실적 : 1분기 접수건수 0건

○ 대행사업(탐라영재관)사업

이행기준		이행실적
11	입주학생 자격요건, 선발기준, 선발일정 등을 인터넷 홈페이지 또는 지역일간지 등을 통하여 입주학생 신청접수일자까지 관련 정보를 제공하겠습니다.	1. 탐라영재관 입주학생 접수 (`18.1.5.~1.31.) - 입주학생 선발 공고 (`18.1.5.) - 도내 고등학교 안내문 발송 (`18.1.6.) - 도내 일간지(6개사) 공고 (`18.1.8.~1.10.)
12	입주학생 기숙사비 및 입사비 납부 등 이사준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전에 걸쳐 입주안내문을 발송해 드리겠습니다.	1. 입주학생 퇴거사유 발생시 개인면담을 통한 안내 (상시) - 건물 내 게시판 퇴거관련 안내문 게시 (상시) - 2018년도 입주설명회시 입주안내 설명 및 안내문 전달(`18.2.14.)
13	공사 직원(탐라영재관내 직원)은 입주학생이 입주일자 기간 내에 입주할 수 있도록 퇴거 학생 및 기숙사실에 대해 사전 점검을 실시하겠습니다.	1. 지하층 방수공사 (`18.1.23. ~ 2.1.) 2. 건물내 방화문 일부 교체 (`18.2.5.) 3. 입주 전 기숙사실 대청소 실시 (`18.2.20 ~ 2.24.)
14	입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 '이용안내 수칙' 게시 - 이용안내 → 이용수칙안내
15	입주학생 편의를 위해 수시 시설 순회보수를 실시하여 시설이용에 대한 불편사항 및 학생 고충의견을 접수하여 시설개선토록 하겠습니다.	1. 사감실 시설물개선·보수 접수대장 비치 - 실적(1~3월) : 223건 접수 → 223건 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 제공하겠습니다.	1. '17년 입주자 모집공고에 의한 대기자 관리로 1분기 실적 없음
17	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 12건 입주 안내 완료 2. 입주자가 원하는 기간에 입주하도록 운영 중 ※ 붙임 참조
18 ~ 19	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 7건(1~3월) - 3일 이내 점검 완료 ※ 붙임 참조
	경미한 하자의 경우 접수 후 5일 이내로 방문하여 자체수리 및 업체수리 시 후속조치에 대하여 설명 하겠습니다.	
20	입주고객 편의를 위해 수시로 임대주택을 방문하여 A/S 및 주민고충의견을 접수하겠습니다.	1. 민원접수 : 108건 접수 중 108건 이행(1~3월) ※ 붙임 참조
21	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 ('18년 3월 기준)