

□ 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 생산 제품에 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 : 제주대학교 생명과학 혁신센터 (11/23) - 먹는물 수질기준항목 분석의뢰 → 원수(1~6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목 2. 방사능 검사의뢰 : 한국기초과학 지원연구원(10월, 11월, 12월) - I-131외 2항목																		
3	ISO9001(품질경영시스템), NSF International(미국 국가위생안전국), BRC(영국도소매협회 규격), 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>17/10/27</td><td>갱신</td></tr> <tr> <td>FSSC22000갱신심사</td><td>17/08/28~31</td><td>갱신</td></tr> <tr> <td>ISO9001:2015사후심사</td><td>17/10/23~25</td><td>인증 유지</td></tr> <tr> <td>ISO14001:2015갱신심사</td><td>17/08/28~31</td><td>갱신</td></tr> <tr> <td>BRC갱신심사</td><td>17/09/05~08</td><td>갱신</td></tr> </tbody> </table>	구분	인증심사일	심사결과	NSF갱신심사	17/10/27	갱신	FSSC22000갱신심사	17/08/28~31	갱신	ISO9001:2015사후심사	17/10/23~25	인증 유지	ISO14001:2015갱신심사	17/08/28~31	갱신	BRC갱신심사	17/09/05~08	갱신
구분	인증심사일	심사결과																		
NSF갱신심사	17/10/27	갱신																		
FSSC22000갱신심사	17/08/28~31	갱신																		
ISO9001:2015사후심사	17/10/23~25	인증 유지																		
ISO14001:2015갱신심사	17/08/28~31	갱신																		
BRC갱신심사	17/09/05~08	갱신																		
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) : 10/26, 11/14, 12/15 - 재질시험(1회/분기) : 11/14																		

이행기준		이행실적																																								
5	지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다.	1. 삼다수 취수원 주변지역 토양측정망 운영 - 대상 : 토지 이용별 14지점 (삼다수 취수원 상류지역 반경 1km 이내) - 분석항목 : Ni, Cu, Zn, Cd, Pb, Hg, As, Cr 2. 제주삼다수 주변지역 잠재오염원 조사 및 DB구축 - 조사대상지역 : 표선유역 약 207.3Km² - 조사대상 : 점오염원 및 비점오염원 3. 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 - 관측 항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH, 측정자료 - 먹는샘물 지하수 관측자료 제출(매월, 道수자원본부) 4. 먹는샘물 지하수영향조사 추진 - 조사기관 : 중앙컨설턴트(주) - 조사기간 : 2017. 3. 29. ~ 2018. 7. 31.																																								
6	품질 1등주의고객의 건강을 책임지는 회사가 되기 위해 공사는 생산보전 3MY 혁신활동을 통해 자발적인 생산 혁신을 추구하겠습니다.	1. 현장 분임조원 5S 및 설비 불합리 개선, 제안, OPL 진행 <table><tr><th>분류</th><th>5S 불합리</th><th>설비 불합리</th><th>제안 건수</th><th>O.P.L.</th></tr><tr><td>제병팀</td><td>353</td><td>348</td><td>156</td><td>147</td></tr><tr><td>충진1팀</td><td>96</td><td>114</td><td>128</td><td>83</td></tr><tr><td>충진2팀</td><td>427</td><td>718</td><td>477</td><td>204</td></tr><tr><td>설비자재팀</td><td>125</td><td>225</td><td>178</td><td>149</td></tr><tr><td>품질관리팀</td><td>11</td><td>13</td><td>11</td><td>2</td></tr></table> 2. 현장 각 분임조 4분기 개별개선테마 진행 및 완료 <table><tr><th>제병팀</th><th>충진1팀</th><th>충진2팀</th><th>설비자재팀</th><th>품질관리팀</th></tr><tr><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>3</td><td>1</td></tr></table> 3. 내부평가단 현장 점검 실시 - 목적 : 3MY-3정5S 활동의 지속적인 모니터링을 통해 현장 유지관리 도모 - 구성 : 부서별 담당자 - 내용 : 평가시트에 의한 현장 유지관리 상태점검 - 기간 : 3월 ~ 11월(매주 1회) 4. 2017년 생산총괄 성과발표대회 개최(12/22)	분류	5S 불합리	설비 불합리	제안 건수	O.P.L.	제병팀	353	348	156	147	충진1팀	96	114	128	83	충진2팀	427	718	477	204	설비자재팀	125	225	178	149	품질관리팀	11	13	11	2	제병팀	충진1팀	충진2팀	설비자재팀	품질관리팀	5	4	5	3	1
분류	5S 불합리	설비 불합리	제안 건수	O.P.L.																																						
제병팀	353	348	156	147																																						
충진1팀	96	114	128	83																																						
충진2팀	427	718	477	204																																						
설비자재팀	125	225	178	149																																						
품질관리팀	11	13	11	2																																						
제병팀	충진1팀	충진2팀	설비자재팀	품질관리팀																																						
5	4	5	3	1																																						

○ 감귤사업

이행기준		이행실적																						
7	공장에서 생산된 제품은 사전 미생물 테스트를 실시하고 합격된 제품만 출고하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 생산일수: 10월(14일), 11월(19일), 12월(18일) - 미생물실험건수: 10월(90건), 11월(115건), 12월(85건) - 미생물검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 - 생산일수 : 10월(2일) - 미생물실험건수 : 10월(11건) - 미생물 검사 : 3항목(세균수, 대장균군, 진균) 3. 제주감귤농축주스 - 생산일수 1공장: 10월(13일), 11월(26일), 12월(22일) 2공장: 11월(16일),12월(21일) - 미생물실험건수 1공장: 10월(37건), 11월(101건), 12월(74건) 2공장: 11월(30건),12월(41건) - 미생물 검사 : 3항목(세균수, 대장균군, 진균)																						
8	생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일: 10/25 11/28 12/20 - 검사항목: 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 2. 제주삼다수감귤주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일: 10/23 - 검사항목: 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 - 검사기관 : (주)오에이티씨 3. 제주감귤농축주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일: 1공장(10/30, 11/28, 12/20), 2공장(11/28, 12/19) - 검사항목 : 대장균, 타르색소, 세균수, 대장균군, 납, 카드뮴, 주석, 비소, 보존료 - 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 rowspan="3">17/06/29 완료</td><td rowspan="3">인증 유지</td></tr><tr><td>감귤주스100%</td></tr><tr><td>감귤농축액</td></tr><tr><td>휘오제주</td><td>17년도 면제</td><td>인증 유지</td></tr><tr><td colspan="2">FSSC22000갱신심사</td><td>17/08/28~31</td><td>갱신</td></tr><tr><td colspan="2">ISO9001:2015사후심사</td><td>17/10/23~25</td><td>인증 유지</td></tr></table>		구분		인증심사일	심사결과	HACCP	감귤주스50%	17/06/29 완료	인증 유지	감귤주스100%	감귤농축액	휘오제주	17년도 면제	인증 유지	FSSC22000갱신심사		17/08/28~31	갱신	ISO9001:2015사후심사		17/10/23~25	인증 유지
구분		인증심사일	심사결과																					
HACCP	감귤주스50%	17/06/29 완료	인증 유지																					
	감귤주스100%																							
	감귤농축액																							
	휘오제주	17년도 면제	인증 유지																					
FSSC22000갱신심사		17/08/28~31	갱신																					
ISO9001:2015사후심사		17/10/23~25	인증 유지																					

○ 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 : 2017.10.1~12.31 - 운영실적 : 4분기 접수건수 0건 2. 제스피 영업장 방문 고객만족을 위한 ‘규리든 에일(감귤맥주)’ 출시(12/21) - 제품 정보: 제주감귤 과즙과 과피를 활용한 향이 은은하고 목넘김이 부드러운 에일맥주

○ 대행사업(탐라영재관)사업

이행기준		이행실적
11	입주학생 자격요건, 선발기준, 선발일정 등을 인터넷 홈페이지 또는 지역일간지 등을 통하여 입주학생 신청접수일자까지 관련 정보를 제공하겠습니다.	1. 1분기 입주학생 선발 종료로 인한 해당사항 없음
12	입주학생 기숙사비 및 입사비 납부 등 이사준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전에 걸쳐 입주안내문을 발송해 드리겠습니다.	1. 학기 중 공실에 대한 입주희망자 유선 접수 - 입주관련 사항 유선상 안내 실시
13	공사 직원(탐라영재관내 직원)은 입주학생이 입주일자 기간 내에 입주할 수 있도록 퇴거 학생 및 기숙사실에 대해 사전 점검을 실시하겠습니다.	1. 하절기 방학기간 중 기숙사실에 대한 점검 및 대청소 실시
14	입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용 방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내 수칙’ 게시 - 이용안내 → 이용수칙안내
15	입주학생 편의를 위해 수시 시설 순회 보수를 실시하여 시설이용에 대한 불편 사항 및 학생 고충의견을 접수하여 시설개선토록 하겠습니다.	1. 사감실 시설물개선·보수 접수대장 비치 - 실적(10~12월) : 135건 접수 → 135건 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 모집공고 실시(2분기)에 따라 4분기 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 21건 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 4건(10~12월) - 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 : 202건 접수 중 202건 이행(10~12월) ※ 붙임 참조
21	우리공사의 귀책사유로 입주 예정일을 지키지 못할 경우, 약정된 입주예정일 이후부터 입주개시일 까지의 일자를 계산하여 월 임대료에서 공제해 드리겠습니다.	1. 공사 귀책사유로 인한 입주예정일 지연 없음 (‘17년 12월 기준)