

□ 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 : 제주도 생명과학 혁신센터(12/10) - 먹는물 수질기준항목 분석의뢰 (4분기) → 원수(1~6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목 - 라벨표시항목 검사의뢰(하반기) → 원수(1~6호정), 제품(0.5L, 2.0L) 2. 방사능 검사의뢰 : 한국기초과학지원연구원(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>'19년 5월 10일</td><td>갱신</td></tr> <tr> <td>ISO9001사후심사</td><td>'19년 7월 10일~12일</td><td>유지</td></tr> <tr> <td>ISO14001사후심사</td><td>'19년 7월 11일~12일</td><td>유지</td></tr> <tr> <td>FSSC22000사후심사</td><td>'19년 10월 30일~11월 1일</td><td>유지</td></tr> <tr> <td>JQ 사후심사</td><td>'19년 12월 6일</td><td>유지</td></tr> </tbody> </table>	구분	인증심사일	심사결과	NSF갱신심사	'19년 5월 10일	갱신	ISO9001사후심사	'19년 7월 10일~12일	유지	ISO14001사후심사	'19년 7월 11일~12일	유지	FSSC22000사후심사	'19년 10월 30일~11월 1일	유지	JQ 사후심사	'19년 12월 6일	유지
구분	인증심사일	심사결과																		
NSF갱신심사	'19년 5월 10일	갱신																		
ISO9001사후심사	'19년 7월 10일~12일	유지																		
ISO14001사후심사	'19년 7월 11일~12일	유지																		
FSSC22000사후심사	'19년 10월 30일~11월 1일	유지																		
JQ 사후심사	'19년 12월 6일	유지																		
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) : 10/18, 11/14, 12/19 - 재질시험(1회/분기) : 11/14																		

이행기준		이행실적
5	지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다.	- 삼다수 주변지역 토양측정망 운영 - '16~19' 토양측정망조사 데이터 기반 전문가 자문 - 2019 삼다수 취수원 주변지역 토양측정망 운영 결과보고 - 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 - 관측 항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH 측정자료 - 먹는샘물 지하수 관측자료 제출(매월, 道물정책과) - 삼다수 주변지역 지하수 영향조사서 작성 완료
6	안전·품질 중심의 생산체계 구축이 요구됨에 따라 TPM 활동을 통해 공사고유의 혁신활동 기반을 조성하고, 현장진단 및 전문적인 지도/교육을 수행할 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 : 10월~11월(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: 10월(20일), 11월(11일) - 미생물실험건수: 10월(108건), 11월(59건) - 미생물 검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 - 생산일수 1공장: 11월(18일), 12월(18일) 2공장: 11월(10일), 12월(18일) - 미생물실험건수 1공장: 11월(69건), 12월(92건) 2공장: 11월(20건, 12월(71건) - 미생물 검사: 3항목(세균수, 대장균군, 진균)																			
8	생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 10/23, 11/20 - 검사항목 : 세균수, 대장균군, 납, 카드뮴, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 2. 제주감귤농축주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 1공장: 11/20,12/18 2공장: 11/25,12/24 - 검사항목 : 타르색소, 대장균군, 세균수, 황색포도상구균, 납, 카드뮴, 주석, 비소, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터																			
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</td><td>혼합음료</td><td rowspan="4">‘19년 6월 18일</td><td rowspan="4">유지</td></tr><tr><td>과채음료</td></tr><tr><td>과채주스</td></tr><tr><td>과채가공품</td></tr><tr><td colspan="2">ISO9001사후심사</td><td>‘19년 7월 10일~12일</td><td>유지</td></tr><tr><td colspan="2">FSSC22000사후심사</td><td>‘19년 10월 30일 ~ 11월 1일</td><td>유지</td></tr></table>	구분		인증심사일	심사결과	HACCP	혼합음료	‘19년 6월 18일	유지	과채음료	과채주스	과채가공품	ISO9001사후심사		‘19년 7월 10일~12일	유지	FSSC22000사후심사		‘19년 10월 30일 ~ 11월 1일	유지
구분		인증심사일	심사결과																		
HACCP	혼합음료	‘19년 6월 18일	유지																		
	과채음료																				
	과채주스																				
	과채가공품																				
ISO9001사후심사		‘19년 7월 10일~12일	유지																		
FSSC22000사후심사		‘19년 10월 30일 ~ 11월 1일	유지																		

○ 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 4분기 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 5명 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)
13	입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내 수칙’ 게시 (상시) - 이용안내 → 이용수칙안내
14	입주학생 편의를 위해 수시 시설 순회보수를 실시하여 시설이용에 대한 불편사항 및 학생 고충의견을 접수하여 시설개선토록 하겠습니다.	1. 사감실 시설물개선·보수 접수대장 비치 - 실적(10~12월) : 124건 접수 → 124건 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. 일반매입임대주택 입주자 모집 10월1일 공고 - 입주자모집 공고 홈페이지 공지(10/1) - 일간지 게재(한라일보, 제민일보, 제주신보) - 입주자모집(제주시10/10~11, 서귀포시10/14~16) 2. 청년, 신혼부부매입임대주택(Ⅰ) 10월 18일 공고 - 입주자모집 공고 홈페이지 공지(10/18) - 일간지 게재(제민일보 외 5개) - 입주자모집(청년11/8~9, 신혼부부11/1~2)
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 42건 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 31건(10~12월) - 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 : 186건 접수 중 186건 이행(10~12월) ※ 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 12월 기준)