

□ 사업별 고객서비스이행기준 및 실적

○ 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, 아황산환원혐기성포자형성균, 과망간산칼륨소비량 5. 월 2회 검사 항목 : 2항목 - 살모넬라, 쉬겔라 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 총 50여 항목으로 국내공인기관 검사를 분기별 1회 이상, 원수 및 제품검사를 하고 있습니다. | 1. 국내공인기관 검사의뢰 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 - 먹는물 수질기준항목 분석의뢰 (4월, 5월, 6월) → 원수(1~6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목 2. 방사능 검사의뢰 : 한국기초과학지원연구원(4월) - I-131외 2항목 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 국제적인 수질관리를 위하여 국외 공인기관인 미국 FDA(원수 18항목, 제품 193항목), 미국 NSF(제품 196항목), 중국 SGS(제품 44항목) 및 일본 JFRL(원수 2항목, 제품 43항목)에 년1회 수질 검사를 의뢰하고 있으며, 품질에 대한 안전성을 검증 받고 있습니다. | 1. 국외 공인기관 수질 검사의뢰 내역 - 중국 공인기관(4/20): 삼다수제품 2.0L - 미국 NSF(4/20): 삼다수제품 0.5L - 미국 FDA(5/15): 원수(1, 2취수원), 삼다수제품 2.0L - 일본 공인기관(5/20): 원수(1, 2취수원), 삼다수제품 2.0L | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>인증심사일</th> <th>심사결과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NSF심사</td> <td>9~10월 중 심사 예정</td> <td>심사예정</td> </tr> <tr> <td>FSSC22000전환심사</td> <td>'20년 8월 17~20일(예정)</td> <td>심사예정</td> </tr> <tr> <td>ISO9001사후심사</td> <td>'20년 8월 17~20일(예정)</td> <td>심사예정</td> </tr> <tr> <td>JQ 갱신심사</td> <td>'20년 10월(예정)</td> <td>심사예정</td> </tr> <tr> <td>ISO14001갱신심사</td> <td>'20년 11월~12월</td> <td>심사예정</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 코로나19 영향으로 NSF 심사를 상반기(4~5월)에서 하반기(9~10월)로 변경. (NSF 기관으로부터 통보)</p> | 구분 | 인증심사일 | 심사결과 | NSF심사 | 9~10월 중 심사 예정 | 심사예정 | FSSC22000전환심사 | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 | ISO9001사후심사 | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 | JQ 갱신심사 | '20년 10월(예정) | 심사예정 | ISO14001갱신심사 | '20년 11월~12월 | 심사예정 |
| 구분 | 인증심사일 | 심사결과 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NSF심사 | 9~10월 중 심사 예정 | 심사예정 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FSSC22000전환심사 | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ISO9001사후심사 | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JQ 갱신심사 | '20년 10월(예정) | 심사예정 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ISO14001갱신심사 | '20년 11월~12월 | 심사예정 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 이행기준 | | 이행실적 |
|------|---|---|
| 5 | 먹는샘물을 담는 용기는 안정성이 입증된 재질을 사용하여 직접 제조하고 있으며, 안전성 확보를 위하여 월 1회 이상 공인기관 검사를 실시하고 있습니다. | <ol style="list-style-type: none"> 삼다수 내포장재(PET병, 캡) 공인기관 시험분석 <ul style="list-style-type: none"> - 용출시험(1회/월) : 4/16, 5/25, 6/22 - 재질시험(1회/분기) : 5/25 |
| 6 | 지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다. | <ol style="list-style-type: none"> 2020년 상반기 삼다수 주변지역 토양측정망 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 토양오염우려기준 22항목 및 물리·화학적분석 14항목 → 한국환경산업연구원, 제주대학교 분석의뢰 2020년 잠재오염원조사 <ul style="list-style-type: none"> - 잠재오염원 현장조사(취수원 반경 5km) : 279개소 · 식당 및 숙박업소 : 119개소, 개인하수처리시설 97개소, 가축분뇨배출시설 44개소, 특정토양오염 관리대상시설 10개소, 폐수배출시설 8개소, 분뇨처리시설 1개소 → 잠재오염원 DB 구축 및 비교·분석 : 3분기 예정 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 관측 항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH 측정자료 - 먹는샘물 지하수 관측자료 제출(매월, 道물정책과) |
| 7 | 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. | <ol style="list-style-type: none"> TPM 지도위원/사무국 현장 점검 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 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 혁신활동 지도 및 교육 - 기간 : 4월~6월 (총3회) 현장 분임조 개별개선테마 실시(분기 1회 이상) 현장 분임조원 불합리 개선 상시 실시 현장 분임조원 재해발생원 개선 실시 |

○ 감귤사업

| 이행기준 | | 이행실적 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--|------------------------|--|----|--|-------|------|----------------|------|----|------------------------|------|------|-------|---------------|--|--------------------|------|-------------|--|--------------------|------|
| 8 | 공장에서 생산된 제품은 사전 미생물 테스트를 실시하고 합격된 제품만 출고하고 있습니다. | 1. 휘오제주 - 생산일수: 04월(17일), 05월(17일), 06월(7일) - 미생물실험건수: 04월(89건), 05월(90건), 06월(35) - 미생물 검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 - 생산일수 : 06월(1일) - 미생물실험건수 : 06월(6건) - 미생물 검사 : 3항목(세균수, 대장균군, 진균) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다. | 1. 휘오제주 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 04/21, 05/19, 06/16 - 검사항목 : 세균수, 대장균군, 납, 카드뮴, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 2. 제주삼다수감귤주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 07/07 - 검사항목 : 대장균군, 세균수, 납, 보존료, 카드뮴 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | HACCP(식품안전관리인증기준) 및 FSSC22000(식품안전경영시스템), ISO9001(품질경영시스템) 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다. | 1. 감귤공장 인증시스템 유지관리 계획 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">구분</th> <th>인증심사일</th> <th>심사결과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">HACCP (감귤1)</td> <td style="text-align: center;">혼합음료</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">면제</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">전년도 평가 고득점 획득</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">과채음료</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">과채주스</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">과채가공품</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FSSC22000전환심사</td> <td>'20년 8월 17~20일(예정)</td> <td>심사예정</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ISO9001사후심사</td> <td>'20년 8월 17~20일(예정)</td> <td>심사예정</td> </tr> </tbody> </table> | | | 구분 | | 인증심사일 | 심사결과 | HACCP (감귤1) | 혼합음료 | 면제 | 전년도 평가 고득점 획득 | 과채음료 | 과채주스 | 과채가공품 | FSSC22000전환심사 | | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 | ISO9001사후심사 | | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 |
| 구분 | | 인증심사일 | 심사결과 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HACCP (감귤1) | 혼합음료 | 면제 | 전년도 평가 고득점 획득 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 과채음료 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 과채주스 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 과채가공품 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FSSC22000전환심사 | | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ISO9001사후심사 | | '20년 8월 17~20일(예정) | 심사예정 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

○ 대행사업(탐라영재관)사업

| 이행기준 | | 이행실적 |
|------|--|--|
| 11 | 입주학생 자격요건, 선발기준, 선발일정 등을 인터넷 홈페이지 또는 지역일간지 등을 통하여 입주학생 신청접수일까지 관련 정보를 제공할 예정입니다. | 1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘알림마당’ 게시(상시) - 알림마당 → 공지사항 및 FAQ 2. 이행 완료 사항으로 2분기 해당사항 없음 |
| 12 | 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. <u>남학생 8명, 여학생 31명 입주관련 구두 설명</u> |
| 13 | 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. <u>남학생 8명, 여학생 31명 입주 호실 사전점검</u> |
| 14 | 입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다. | 1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내 수칙’ 게시 (상시) - 이용안내 → 이용수칙안내 2. <u>남학생 8명, 여학생 31명 시설물이용 안내 등 구두 설명</u> |
| 15 | 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) : 171건 접수 → 171건 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 제공할 예정입니다. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 해당사항 없음(2분기 모집 계획 없음) |
| 17 | 입주예정자가 입주보증금 납부 등 이사 준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전 입주예정자를 방문하여 설명해 드리겠습니다. | <ol style="list-style-type: none"> 1. 신규입주 예정자 방문 및 입주 안내 실시 - 실적 : 신규 계약 총 73건 입주 안내 완료 2. 입주자가 원하는 기간에 입주하도록 운영 중 |
| 18 | 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. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 퇴거세대 없음 |
| 19 | 경미한 하자의 경우 접수 후 5일 이내로 방문하여 자체수리 및 업체수리 시 후속조치에 대하여 설명 하겠습니다. | <ol style="list-style-type: none"> 1. 직접관리대상 임대주택 민원접수 : 52건 접수 중 52건 이행(4~6월) 2. 위탁민원접수 : 121건 접수 중 121건 이행(4~6월) |
| 20 | 입주고객 편의를 위해 수시로 임대주택을 방문하여 A/S 및 주민고충의견을 접수하겠습니다. | |
| 21 | 우리공사의 귀책사유로 입주 예정일을 지키지 못할 경우, 약정된 입주예정일 이후부터 입주 개시일 까지의 일자를 계산하여 월 임대료에서 공제해 드리겠습니다. | <ol style="list-style-type: none"> 1. 공사 귀책사유로 인한 입주예정일 지연 없음 ('20년 6월 기준) |