

□ 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 2회 이상 검사 항목 : 1항목 - 녹농균 3. 주 1회 검사 항목 : 3항목 - 분원성연쇄상구균, 아황산환원혐기성포자형성균, 경도, 염소이온, 과망간산칼륨소비량 4. 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 (11월) → 원수(1-6호정) 48항목, 제품(0.5L, 2.0L) 52항목																								
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.	<ul style="list-style-type: none"> 이행 완료 사항으로 4분기 해당사항 없음 (2분기 검사 완료) 																								
4	IISO9001(품질경영시스템), NSF International(미국국가위생안전국), FSSC22000(식품안전시스템), ISO14001(환경경영시스템), ISO45001(안전보건경영시스템), ISO22301(비즈니스연속성경영시스템) 및 재해경감우수기업 인증 등을 구축하고 운영, 유지 관리함으로써 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.	1. 삼다수공장 인증심사 실적 및 계획 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>인증심사일</th> <th>심사결과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ISO9001사후심사</td> <td>'20년 8월 18-21일</td> <td>인증유지</td> </tr> <tr> <td>NSF갱신심사</td> <td>'20년 10월 30일</td> <td>인증갱신</td> </tr> <tr> <td>FSSC22000전환심사</td> <td>'20년 8월 18-21일</td> <td>인증갱신</td> </tr> <tr> <td>ISO14001갱신심사</td> <td>'20년 11월 16-19일</td> <td>인증갱신</td> </tr> <tr> <td>ISO45001사후심사</td> <td>'20년 11월</td> <td>심사완료</td> </tr> <tr> <td>ISO22301인증심사</td> <td>'20년 10월</td> <td>신규취득</td> </tr> <tr> <td>재해경감우수기업인증</td> <td>'20년 12월</td> <td>신규취득</td> </tr> </tbody> </table>	구분	인증심사일	심사결과	ISO9001사후심사	'20년 8월 18-21일	인증유지	NSF갱신심사	'20년 10월 30일	인증갱신	FSSC22000전환심사	'20년 8월 18-21일	인증갱신	ISO14001갱신심사	'20년 11월 16-19일	인증갱신	ISO45001사후심사	'20년 11월	심사완료	ISO22301인증심사	'20년 10월	신규취득	재해경감우수기업인증	'20년 12월	신규취득
구분	인증심사일	심사결과																								
ISO9001사후심사	'20년 8월 18-21일	인증유지																								
NSF갱신심사	'20년 10월 30일	인증갱신																								
FSSC22000전환심사	'20년 8월 18-21일	인증갱신																								
ISO14001갱신심사	'20년 11월 16-19일	인증갱신																								
ISO45001사후심사	'20년 11월	심사완료																								
ISO22301인증심사	'20년 10월	신규취득																								
재해경감우수기업인증	'20년 12월	신규취득																								
5	공간안전인증을 취득하고 운영·유지 관리함으로써 삼다수사업장의 안전·소방·피난·건축방화 등의 안전성을 확보하여 고객만족을 실현시켜 나가도록 하겠습니다.	삼다수사업장 화재수신기 통합설치 전기·통신·소방공사 준공으로 소방시설 통합관리시스템 구축(20.10.31.)																								

이행기준		이행실적
6	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 - 용출시험(1회/월) : 10/19, 11/19, 12/16 - 재질시험(1회/분기) : 11/19
7	지속적인 주변지역 토양오염가능성조사, 잠재오염원조사, 수위변화 분석, 부존량 파악 등 삼다수 주변지역 지하수 영향조사를 계속해서 이행하겠습니다.	1. 삼다수 취수원 실시간 감시체계 운영 - 관측 항목 : 시간대별 수위, EC, 수온, pH 측정자료 - 먹는샘물 지하수 관측자료 제출(매월, 道물정책과) 2. 2020년 잠재오염원조사 ○ 점오염원 현장조사(취수원 반경 5km) : 263개소 · 식당 및 숙박업소 : 120소, 개인하수처리시설 95 소, 가축분뇨배출시설 31소, 특정토양오염 관리대상시설 10개소, 폐수배출시설 6 소, 분뇨 처리시설 1개소 - 생활계 발생부하량 산정 : 95.03kg/일 · BOD : 70.69kg/일 T-N : 22.21kg/일 T-P : 2.13kg/일 - 축산계 발생부하량 산정 : 1,980.15kg/일 · BOD : 1,505.39kg/일 T-N : 362.78kg/일 T-P : 111.98kg/일 ○ 비점오염원 현장조사(취수원 반경 5km) : 77.9km ² · 시가화지역 1.53km ² (2.0%), 농업지역 9.93km ² (12.7%), 산림지역 53.43km ² (68.6%), 초지 11.95km ² (15.3%), 습지 0.04km ² (0.1%), 나지 1.06km ² (1.4%)
8	안전·품질 중심의 생산체계 구축이 요구됨에 따라 TPM 활동을 통해 공사 고유의 혁신활동 기반을 조성하고, 현장진단 및 전문적인 지도/교육을 수행 할 수 있는 전문 컨설팅 기관과의 협업을 통해 TPM 활동을 추진하고자 합니다.	1. 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 혁신활동 지도 및 교육 - 기간 : 10월-12월 (총3회) 2. 현장 분임조 개별개선테마 실시(분기 1회 이상) 3. 현장 분임조원 불합리 개선 상시 실시 4. 현장 분임조원 재해발생원 개선 실시

○ 감귤사업

이행기준		이행실적																
9	공장에서 생산된 제품은 사전 미생물 테스트를 실시하고 합격된 제품만 출고하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 생산일수: 10월(18일), 11월(5일) - 미생물실험건수: 10월(129건), 11월(51건) - 미생물검사: 4항목(세균수, 대장균군, 대장균, 진균) 2. 제주삼다수감귤주스 - 생산일수 : 11월(1일) - 미생물실험건수 : 11월(5건) - 미생물 검사 : 3항목(세균수, 대장균군, 진균) 3. 제주감귤농축주스 - 생산일수 1공장 : 11월(18일), 12월(25일) 2공장 : 11월(10일), 12월(22일) - 미생물실험건수 1공장 : 11월(80건), 12월(135건) 2공장 : 11월(19건), 12월(40건) - 미생물 검사 : 3항목(세균수, 대장균군, 진균)																
10	생산제품에 대해 주기적으로 국내 공인기관에 검사를 의뢰하여 품질관리를 하고 있습니다.	1. 휘오제주 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 10/27, 11/11 - 검사항목 : 세균수, 대장균군, 납, 카드뮴, 보존료 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 2. 제주삼다수감귤주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 : 11/11 - 검사항목 : 대장균군, 세균수, 납, 보존료, 카드뮴 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터 3. 제주감귤농축주스 - 공인기관 자가품질검사 의뢰일 1공장 : 11/18, 12/16 2공장 : 11/18, 12/9 - 검사항목 : 타르색소, 대장균군, 세균수, 납, 황색포도상구균, 보존료, 카드뮴, 주석, 비소 - 검사기관 : 제주대학교생명과학기술혁신센터																
11	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="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>인증심사일</th> <th>심사결과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">HACCP (감귤1)</td> <td>혼합음료</td> <td rowspan="4">면제</td> <td rowspan="4">전년도 평가 고득점 획득</td> </tr> <tr> <td>과채음료</td> </tr> <tr> <td>과채주스</td> </tr> <tr> <td>과채가공품</td> </tr> <tr> <td>FSSC22000전환심사</td> <td>'20년 8월 18-21일</td> <td>인증갱신</td> </tr> <tr> <td>ISO9001사후심사</td> <td>'20년 8월 18-21일</td> <td>인증유지</td> </tr> </tbody> </table>	구분	인증심사일	심사결과	HACCP (감귤1)	혼합음료	면제	전년도 평가 고득점 획득	과채음료	과채주스	과채가공품	FSSC22000전환심사	'20년 8월 18-21일	인증갱신	ISO9001사후심사	'20년 8월 18-21일	인증유지
구분	인증심사일	심사결과																
HACCP (감귤1)	혼합음료	면제	전년도 평가 고득점 획득															
	과채음료																	
	과채주스																	
	과채가공품																	
FSSC22000전환심사	'20년 8월 18-21일	인증갱신																
ISO9001사후심사	'20년 8월 18-21일	인증유지																

○ 대행사업(탐라영재관)사업

이행기준		이행실적
12	입주학생 자격요건, 선발기준, 선발일정 등을 인터넷 홈페이지 또는 지역일간지 등을 통하여 입주학생 신청접수일자 까지 관련 정보를 제공하겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘알림마당’ 게시(상시) - 알림마당 → 공지사항 및 FAQ 2. 이행 완료 사항으로 4분기 해당사항 없음
13	입주학생 기숙사비 및 입사비 납부 등 이사준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전에 걸쳐 입주안내문을 발송해 드리겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내’ 게시 (상시) - 이용안내 → 영재관합격자 입주안내 2. 남학생 2명, 여학생 5명 입주관련 구두 설명
14	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 2명, 여학생 5명 입주 호실 사전점검
15	입주기간 동안 입주절차와 시설물 이용방법 등을 안내하는 제도를 운영하여 입주학생의 편의를 돕겠습니다.	1. 탐라영재관 홈페이지 내 ‘이용안내 수칙’ 게시 (상시) - 이용안내 → 이용수칙안내 2. 남학생 2명, 여학생 5명 시설물이용 안내 등 구두 설명
16	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) : 132건 접수 → 132건 처리완료 (시설물관리업체에 의한 보수 100%완료)

○ 임대주택 사업

이행기준		이행실적
17	입주자 신청자격, 선정방법, 우선순위 등을 인터넷 홈페이지 및 지역일간지 등을 통하여 입주자 신청접수일자 최소 10일 전까지 관련 정보를 제공할 예정입니다.	1. 국민임대주택 12월 24일 공고 - 공사 홈페이지 공지사항 게시 - 행정기관 홍보 협조 요청 - 지역일간지 홍보
18	입주예정자가 입주보증금 납부 등 이사준비를 충분히 할 수 있도록 입주 전 입주예정자를 방문하여 설명해 드리겠습니다.	1. 신규입주 예정자 방문 및 입주 안내 실시 - 실적 : 신규 계약 총 48건 입주 안내 완료 2. 입주자가 원하는 기간에 입주하도록 운영 중
19	공사 직원은 기존 입주자 퇴거 후 입주대비 점검을 실시하여 점검 결과 도출된 하자 등 지적 사항은 입주 개시 전까지 보수를 완료하겠습니다. 단, 신규간 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. 긴급주거지원주택 10호 외 47호의 입주 전 시설물 점검
20	경미한 하자의 경우 접수 후 5일 이내로 방문하여 자체수리 및 업체수리 시 후속조치에 대하여 설명 하겠습니다.	1. 직접관리대상 임대주택 민원접수 : 58건 접수 중 50건 이행(10-12월) 2. 위탁민원접수 : 117건 접수 중 117건 이행(10-12월)
21	입주고객 편의를 위해 수시로 임대주택을 방문하여 A/S 및 주민고충의견을 접수하겠습니다.	
22	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 ('20년 12 기준)