

꿈과 열정으로 고객감동 실현하는 1등 공기업

業 務 報 告

(제155회 제1차 정례회)



2010. 8

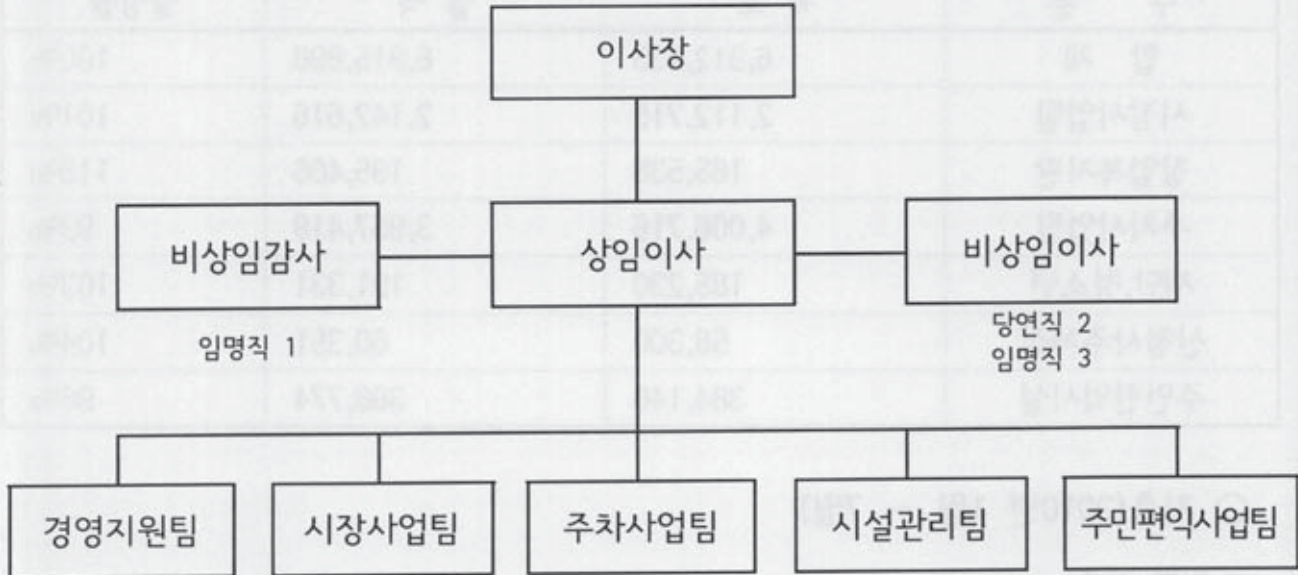
마포구시설관리공단

순 서

I . 일반현황	1
II . 2010년도 주요업무 추진실적	3
1. 3년 연속 우수 공단 달성	3
2. 고객만족 경영실현	5
III . 사업별 주요업무 추진실적	7
1. 시장사업	7
2. 주차사업	9
3. 시설관리	11
4. 주민편의시설	13

I. 일반현황

■ 기 구 : 5개팀



■ 인 력

(단위 : 명, 2010. 8. 20. 현재)

구분	합계	임원	일 반 직							계약직
			소계	2급	3급	4급	5급	6급	기능	
정원	169	2	41	1	5	7	10	13	5	126
현원	162	2	39	1	5	7	9	13	4	121

■ 2010년 공단 경영성과

(단위 : 천원)

구 분	2010년 목표	2010년 실적 (1월 ~ 7월)	2009년 실적
수 입	12,087,597	6,915,896	11,747,324
지 출	10,480,855	5,671,493	9,044,980
수 지	1,606,742	1,244,403	2,702,345
수지율	115%	122%	129%

■ 2010년 경영성과(세부내역)

○ 수입(2010년 1월 ~ 7월)

(단위 : 천원)

구 분	목 표	실 적	달성률
합 계	6,912,635	6,915,896	100%
시장사업팀	2,112,715	2,142,616	101%
창업복지관	165,538	195,406	118%
주차사업팀	4,006,716	3,957,418	99%
재단,청소년	185,220	191,331	103%
신청사주차장	58,300	60,351	104%
주민편익시설	384,146	368,774	96%

○ 지출(2010년 1월 ~ 7월)

※ 팀별 지출

(단위 : 천원)

구 분	예산액	계 획	지출누계액	집행률
합 계	10,861,427	6,519,663	5,671,493	87%
경영지원팀	1,397,696	752,491	526,563	70%
시장사업팀	3,198,891	2,461,689	2,272,617	92%
창업복지관	417,444	239,620	213,225	89%
주차사업팀	3,327,407	1,729,870	1,404,655	81%
시설관리팀	1,507,350	784,795	708,704	90%
신청사주차장	73,640	36,326	27,699	76%
주민편익시설	938,999	514,872	518,030	101%

※ 항목별 지출

(단위 : 천원)

구 분	예산액	계 획	지출누계액	집행률
합 계	10,861,427	6,519,663	5,671,493	87%
영업비용	9,885,881	5,940,428	5,142,846	87%
인건비	4,393,913	2,398,681	1,956,097	82%
경 비	5,491,968	3,541,747	3,186,749	90%
영업외비용	975,546	579,235	528,647	91%

II. 2010년도 주요업무 추진실적

1. 3년 연속 우수 공단 달성

- 조직 구성원의 업무전문화 및 생산성 향상으로 창의경영 실현
- 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영과 사업다각화로 조직경쟁력을 강화하여 최우수 공단을 달성하고자 함.

■ 사업개요

- 추진기간 : 2010.1. ~ 12.
- 국가생산성 대상 수상으로 공단 인지도 제고
- 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영
- 신규사업 다각화로 조직경쟁력 강화
- 제안제도 활성화를 통한 창의경영 실현

2010 추진실적

(8. 20. 현재)

- 국가생산성 대상 수상 추진
 - ⇒ 주관기관 : 한국생산성본부 생산성인증센터
 - ⇒ 심사분야 : 리더십, 전략기획, 프로세스, 사업성과 등
 - ⇒ 주요일정
 - 국가생산성 대상 응모 접수 : 2010.4.14.(수)
 - 서류심사 통과 : 2010.5.13.(목)
 - 현지실사 실시 : 2010.5.27.(목)
 - 제34회 국가생산성대회 개최 : 2010.9.3.(금)
- 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영
 - ⇒ 성과관리시스템 운영방식 개선으로 객관적이고 안정적인 성과관리 운영
 - Plan - Do - See에 의한 체계적인 업무처리
 - ⇒ 선진우수기업 벤치마킹을 통한 경쟁력 향상
 - 2010년 상반기 산업시찰 실시 : 2010. 5.(포스코, 울릉도 등)

- 지속적인 우수공단 달성을 위한 사업 다각화
 - ⇒ 조직경쟁력 강화를 위한 신규사업 추진
 - 2009.10. : 마포주민편익시설 협약 체결
 - 2010.2. : 마포주민편익시설 개관
 - 2010.6. : 마포주민편익시설 부설 어린이집 운영 개시
- 제안제도 활성화를 통한 창의경영 실현
 - ⇒ 2010년 제안 목표 : 1,000건
 - ⇒ 2010.8.20. 현재 제안 실적 : 640건
- 지방공기업 경영평가 실시
 - ⇒ 2009.12. : 지방공기업 경영평가 2년 연속 「우수 공기업」 선정
 - ⇒ 2010.3. : 지방공기업 경영대상 수상(행정안전부장관상 - 고객만족 분야)
 - ⇒ 2010년 지방공기업 경영평가 실시
 - 2010.6. : 경영평가보고서 작성 제출
 - 2010.7. : 경영평가 현장평가 실시

▣ 향후 추진계획

- 2010년 생산성향상 우수기업 지정 및 국가생산성 대상 수상
 - ⇒ 2010년도 생산성향상 우수기업 지정(지식경제부장관 지정)
 - ⇒ 국가생산성대상 정보화부문 지식경제부 장관상 수상
 - ⇒ 제34회 국가생산성대회 참석
 - 일 시 : 2010.9.3.(금)
 - 장 소 : 코엑스 오디토리움
- 조직경쟁력 향상을 위한 선진우수기업 벤치마킹 실시
 - 하반기 산업시찰 : 2010. 하반기
- 2010년 지방공기업 경영평가 실시
 - 2010.10. : 경영평가 결과 발표
- 조직경쟁력 강화를 위한 신규사업 추진
 - 구립 어린이집 시설물 관리
 - 동사무소 등 공공청사 시설물 관리·운영

2. 고객만족경영 실현

- 고객만족 증대를 위한 홍보 및 이벤트를 지속적으로 실시하고 고객의 needs를 파악하여 친절서비스 문화 정착으로 고객만족경영 실현

■ 사업개요

- 추진기간 : 2010.1. ~ 12.
- 고객서비스 개선으로 고객만족 점수 향상

구분	2008	2009	2010. 목표	비고
마포구	68.6점	82.8점	85점	전년대비 2.2점 상승
서울시 평균	73.3점	79.03점	-	

- 분야별 고객만족 향상을 위한 세부 추진계획 수립 시행

2010 추진실적

(8. 20. 현재)

- 한국서비스품질 우수기업 인증 획득
 - ⇒ 공적서 제출 : 2009.12.28.
 - ⇒ 현장평가 심사 : 2010.1.22.
 - 심사내용 : 리더십, 서비스품질 경영전략 등 7개 항목
 - ⇒ 한국서비스품질인증 수여식 : 2010. 3.16.
 - 인증기간 : 2010.2.26. ~ 2013.2.25.(3년간)
- 고객의 소리를 경청할 수 있는 시스템 구축
 - 분기별 전화친절도 조사 실시

구분	2008	2009	2010. 1/4분기	2010. 2/4분기
전화만족도	79.36점	84.55점	84점	90.87점

- 월별 고객만족 추진실적 및 계획 보고회 개최
- On-Line 및 Off-Line 고객의 소리함 매월 분석 보고회 개최
- 외부전문가 초빙 친절교육 실시로 직원 마인드 함양

○ 운영시스템 개선 및 환경정비 실시로 이용고객 편의 제공

⇒ 농수산물시장 주차장 운영시스템 개선

- 노후화된 주차관제 시스템 교체로 신속한 차량 입·출차 서비스 제공
- 시장 주차장 교통동선 재 구획 및 주정차 금지 집중관리 실시

⇒ 환경정비 실시 및 고객편의시설 설치

- 벽보호대, 과속방지턱, 카스토퍼 설치 등 이용고객 안전을 위한 시설 설치
- 농수산물시장 여행(女幸) 화장실 확충 개선 등

○ 사회적 약자 배려 및 공익사업 실현을 위한 공익프로그램 시행

⇒ 사회봉사 활동 확대를 통한 공익성 실현

- 장애인나들이 행사, 복지관 배식봉사, 장애인복지관 도우미 봉사활동 등 실시
- 2010.8. 현재 270여 시간 다양한 사회봉사활동 실시

⇒ 1사1촌 농촌사랑 봉사활동 실시

- 일자 : 2010.4.23.~24.
- 장소 : 충남 예산군 삽교읍 평촌리

○ 내부고객 만족도 제고를 위한 사업 시행

⇒ 내부고객만족도 점수 현황(외부전문기관 용역 결과)

구분	2008	2009	2010.목표	비 고
점수	50.8점	73.1점	80점	

⇒ 2010. 5. : 선택적 복지제도 도입·시행

- 직원 개개인의 선호에 따라 다양하게 사용할 수 있는 복지 포인트 지급

▣ 향후 추진계획

- 전화친절도 조사 지속 실시 : 분기별 1회
- 이용고객 편의 제공을 위한 환경정비 지속 실시
- 자원봉사 활동 및 공익사업 지속 시행
- 1사 1촌 봉사활동 실시 : 2010. 하반기

Ⅲ. 사업별 주요업무 추진계획

1. 시장사업(마포농수산물시장)

- 쾌적한 시장 환경을 조성하고 열린 고객 우선경영을 실현함으로써 농수산물 시장의 활성화 추진
- 시장 고객 증대를 위한 현장밀착의 실천경영으로 시장 경쟁력 제고

■ 사업수지(566,605천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입	지 출		
과 목	임대료수입	2,622,285	인건비	517,010
	주차료수익	300,489	경비	1,810,136
	영업외수익	810,004	(서울시임차료	1,445,657)
	자본 수입	280,801	영업외비용	871,745
			예비비	24,600
		자본 지출	223,483	
합 계	4,013,579	3,446,974		

2010 추진실적

..... (8. 20. 현재)

- 안전하고 재해 없는 자동 주차관제 시스템 개선
 - 설치기간 : 2010.2.21. ~ 5.23.
 - 주요내용 : 차량번호 자동인식 시스템 및 신용 및 교통카드 결제 시스템 설치, 정산소 지붕 테라스 설치
- 명절(설, 추석) 성수기 교통소통 특별대책 시행
 - 설 명절(2010.2.11. ~ 13)에 월드컵공원 주차장 임차 : 210면
 - 명절 입출차 현황

일 자	2. 11	2. 12	2. 13	평균	'09. 설평균	'09. 추석평균
차량대수	3,277	4,229	3,071	3,525	3,537	3,612

- 내·외부 고객 차량 무상점검 실시 : 2010.4.20.
 - 장 소 : 마포농수산물시장 주차장 내
 - 주요내용 : 90여대의 차량을 무상 점검하고 소모성 부품 현장에서 무상 교환

- 작은실천 큰 나눔(엔앤데이 날) 물품 기증
 - END-AND- DAY날 지정 운영 : 매월 말일 또는 수시
 - 기증물품 : 마포행복나눔 푸드마켓 기증(시장 입주자 총 24명 1,406천원 상당)
- 수산동 선패류 매장 「Clean Day」 실시 : 매월 마지막 화요일(07:00)
 - 참 여 자 : 수산 선패류 입주자 13개소 자율적 참여(총 7회 실시)
- 화합과 고객감동을 위한 「좋은 아침 플러스 원」 실시
 - 주요내용 : 시장 개장시간(06:30)에 입주자 및 방문고객에게 다과 제공
 - 추진실적 : 총 5회(1,050명) 서비스 제공
- 경쟁력 제고를 위한 입주자 심사평가 실시 : 2010.7.14(상반기)
 - 평가대상 : 총 130개 입주자
 - 평가기간 : 2010.1. ~ 6.(하반기 7월 ~ 12월)
 - 평가결과 : 각 매장별 1~3개 업체를 우수 입주자로 선정 표창 및 포상 실시
- 생일을 맞이하는 입주자 「축하한데이」 운영
 - 대 상 자 : 시장 입주자(총 96명)
 - 추진실적(1~7월) : 총 50명(SMS 문자메시지 발송, 축하선물 및 카드 전달)
- 부류별 입주 대표자 간담회 개최 : 총 4회
- 고객중심 지향적 현장마케팅 강화 : 연중 계속
 - 호객행위 근절을 위한 자율적 「활어 입주자 협의회」 신설 : 2010.4.9.
 - 수산 활어매장 호객행위 근절 족자봉(8개) 설치 : 2010.4.14.
 - 특정 시간대 호객행위 집중캠페인 실시 : 2010.4.12.부터
 - 원산지 표시 준수 캠페인 실시 : 2010.4.21.부터(총 5회 실시)
 - 수산 활어매장 수족관물 수질검사 실시 : 총 2회(7.21. 및 8. 25)
 - 신용카드 및 현금영수증 발행 100%화 지속적 추진
 - 주차장 삼진아웃제 및 특정시간 매장내 차량진입 제한 지속적 시행

▣ 향후 추진계획

- 입주자 임대차 갱신계약 체결 : 2010.8월 ~ 9월
- 추석명절 성수기 교통소통 특별대책 시행 : 2010.9월
- 어린이 장터놀이 체험 행사 개최 : 2010.10월
- 우수입주자 선정 심사평가제(하반기) 실시 : 2010.12월
- 입주자 불신의 벽 허물기(송년회) 개최 : 2010.12월
- 사랑의 김장 담그기 행사 개최 : 2010. 12월

2. 주차사업(공영주차장)

- 다양한 고객 서비스 제공으로 고객만족도 향상에 기여
- 쾌적한 주차 환경 조성 등의 편의 제공으로 고객만족도 향상에 기여

▣ 사업수지(3,722,510천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입	지 출
과 목	견인보관소 395,586	인건비 1,781,689
	거주자수입 2,479,719	경비 1,545,718
	노상·노외수입 4,236,029	예비비 18,000
	영업외수익 5,635	자본지출 83,412
	신청사주차장 108,000	신청사주차장 73,640
합 계	7,224,969	3,502,459

2010 추진실적

(8. 20. 현재)

- 주민 편의를 위한 공영주차장 개선운영
 - 2009.12. : 망원1-2주차장 재래시장 활성화 주차장으로 운영
 - 2010. 1. : 청기와1 노상주차장 거주자우선주차장으로 변경 운영
 - 2010. 1. : 견인보관소 상암1주차장으로 이전 운영
 - 2010. 3. : 시설주차장 추가배정으로 주민에게 주차공간제공 확대
(주차장별 110%~150% 추가배정)
 - 홍대, 도화, 월드컵주차장 문화행사 장소로 제공 : 35회
- 다양한 고객서비스 제공으로 고객만족 증대
 - 2010. 1. : 거주자 One-Stop 서비스 실시
(신청→자동배정→카드결제→주차권출력)
 - 2010. 1. : 이용고객 대상 굿모닝 서비스 실시(매월 1회)
 - 2010. 1. : 거주자 배정 및 민원처리결과 SMS 문자발송(13,992건)
 - 2010. 3. : 거주자우선주차 배정결과 자동 개별문자 발송

○ 시설주차장 공기 질 개선

- 2010. 4. : 주차장 바닥청소기 구매(5대)
- 2010. 5. : 시설주차장 공기 질 개선을 위한 바닥청소 실시
(먼지제거 및 물청소)
- 2010. 5. : 시설주차장 실내공기 질 측정(양화진, 망원1-2, 창천)
(측정결과 : 양호)

○ 고객편의를 위한 공영주차장 관리

- 2010. 1. : 노상주차장 제설작업 실시로 주차장 기능 회복
- 2010. 2. : 염리주차장 차량 보호를 위한 벽보호대 설치
- 2010. 3. : 양화진주차장 외부 벽 도색
- 2010. 3. : 양화진, 망원2-1주차장 보안 CCTV 추가 설치
- 2010. 3. : 망원1-2주차장 입구 캐노피 설치
- 2010. 4. : 거주자 노외주차장 차량보호용 카스토퍼 설치

○ 일반계약직 성과평가에 의한 근무지 우선선택권 시행 : 2010. 8. 1.

- 평가기간 : 2010. 3월 ~ 6월
- 평가대상 : 거주자, 노상 현장근무자 주차수입, 고객만족, 시설관리 등
- 우수 직원 근무지 선택 근무 : 5명

▣ 향후 추진계획

- 주차관리프로그램 통합프로그램 개발 운용 : 2010. 9.
 - 개발 운영체계 : Linux
 - 통합프로그램 : 거주자우선주차, 노상주차장, 견인보관소 프로그램
- 노상주차장 주차요금 징수용 PDA 전면 교체 : 2010. 9.
 - PDA 교체 수량 : 38대
 - PDA 기종 : 안드로이드폰 "갤럭시 A"
- 당인노상주차장 내 외국인 관광버스 전용주차장 설치 : 2010. 9.
 - 일일방문 관광버스 : 10여대
 - 설치수량 : 3면
- 노상·노외주차장 정기권 인터넷 신청 및 카드결제 시행 : 2010. 10.
- 공덕1-1주차장 외부 안전철망 설치 : 2010. 10.

3. 시설관리(종합행정타운, 창업복지관 등)

- 공단에서 관리하는 시설물의 효율적 운영과 쾌적한 시설환경 조성을 통하여 고객에게 이용 편의 제공
- 무재해 365일 달성 및 쾌적하고 안전한 시설 유지

■ 사업수지(△1,134,809천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입		지 출	
과 목	창업복지관	389,327	창업복지관	475,958
	마포문화재단	377,322	마포문화재단	377,322
			종합행정타운	964,983
	청소년수련관	82,400	청소년수련관	82,395
		배드민턴장	83,200	
합 계	849,049		1,983,858	

2010 추진실적

(8. 20. 현재)

- 와우산배드민턴장 태양광발전시설물 운용관리(2009.10)
 - 용 량 : 태양광발전설비 설치(20kw)
 - 사 업 비 : 179,002천원(시비107,401천원, 구비 71,601천원)
 - 누적열량 : 15,228 KW (1,675천원)
- 마포아트센터 태양열시설물 운용관리
 - 용 량 : 태양열설비(집열판 228매)
 - 사 업 비 : 328,000천원(시비 164,000천원, 구비164,000천원)
 - 누적열량 : 534,563Mcal (39,064천원)
- 태양열설비 보일러 연계사용 구축
 - 내 용 : 태양열에서 남은 열량을 보일러 연동하여 비수기철 활용
 - 기 간 : 2010.2.25. ~ 3.11.
 - 가스절감량 : 4,200Nm³
- 창업복지관 창호 롤 방충망 설치(보조금 16,870천원)(2010.1)
 - 하절기 모기, 벌레 유입방지를 위한 창호 롤 방충망 설치 : 354개소

- 마포문화재단 공연장 홀 로비 난방시스템 개선(2010.3)
 - FCU(fan coil unit) 12개 설치(센터관리예수금 7,586천원)
- 마포농수산물시장 여행(女倻)화장실 확충 및 개선(2010.3)

구 분	계	시비	구비	비 고
소요예산	186,593,034	149,274,427	37,318,607	

- ※서울시로부터 농수산물시장 4개소 여행화장실 인증취득(100%달성)
- 사업장별 에너지진단 실시 : 에너지 진단반 운영(기술직 전문인력 배치)
 - 일 시 : 2010.3.24. ~ 26.(1차), 2010.6.29.(2차)
 - 절 감 액 : 33,441천원(추정)
- 개별 냉·난방기 제어시스템 구축 : 피크전력 제어를 통한 전기요금 절감
 - 일 시 : 2010.4. 8.~ 22.
 - 절감량 : 연22,552kwh(2,480천원)
- 에버파트너십 협약에 의한 합동점검 실시 : 시장 내 전기시설물 141개소
 - 협약체결기관 : 한국전기안전공사
 - 점검일시 : 2010.4.15.~16(2일간)
 - 진단결과 : 배선 정리 및 철거 45개소, 삼파장 램프 28개소 교체 등
- 중수도 사용 수도요금 절감 : 청소년수련관 샤워수를 중수도 원료수로 활용
 - 일 시 : 2010.5.13.~16(3일간)
 - 절감량 : 7,060톤 × 1,270원 = 8,966천원/년
- 마포구청 공조기 에어필터 교체(수선비 19,303천원)(2010. 5)
 - 공기조화기 내부 먼지 제거용 에어필터 교체

▣ 향후 추진계획

- 마포농수산물시장 시설물 보수·보강(서울시 신청예산 174,746천원)
 - 식당가 철 계단 경사로 개선, 시장 전면인도 경사로 개선, 시장외부벽면 도색 등
- 시설 예방보전 및 안전관리활동 지속 추진
 - 시기별 특성에 맞는 대책수립으로 무재해 365 달성
 - 명절(설날, 추석), 계절별 안전종합대책 수립
- 에너지절감을 위한 에너지 진단반 지속적 추진 개선사항 발굴

4. 마포주민편익시설

- 양질의 프로그램 제공을 통한 대 주민 만족도 향상
- 공익성과 수익성의 조화를 통한 효율적인 시설 운영
- 다양한 문화 및 체육프로그램 운영으로 주민의 복리증진 향상

■ 사업수지(△406,961천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입	지 출		
과 목	문화프로그램	76,824	인건비	451,600
	체육프로그램	547,670	공공요금	385,810
	사우나	244,800	사업장운영비	295,875
	독서실	47,520	기타경비	55,530
	어린이집	109,728	운영초기비용	142,339
	기타사업	7,372	어린이집운영비	109,721
	합계	1,033,914		1,440,875

- ※ 1. 운영수입은 운영 초기연도를 감안하여 총 수입의 80%를 수입목표로 산정.
 2. 100% 달성 시 1,292,142천원이며, 지출비용은 운영초기 투입비용 174,895천원이 포함된 금액임.

2010 추진실적

(8. 20. 현재)

- 2009.12.30. : 마포주민편익시설 위·수탁 협약 체결
 ⇒ 서울시(갑), 마포구(을), 마포구시설관리공단(병) 3자 계약
- 2010.02.01. : 마포주민편익시설 개관 운영
 ⇒ 문화, 체육(헬스, 골프, 생활체육), 독서실, 사우나 운영
 ⇒ 월 평균 8,572명 이용
- 2010.3.17. : 마포주민편익시설 개관식 개최
- 주민편익시설 활성화 대책 추진
 ⇒ 2010.3. ~ 가족할인, 직장인 및 동호회 할인 등 다양한 이벤트 추진
 ⇒ 2010.5.24. : 회원 작품 전시장 배치
 ⇒ 2010.5.26. : 이용고객 및 시설 주변 어린이들을 위한 아동극 개최

- ⇒ 2010.6.1. ~ 8.31. : 헬스장 몸짱 프로젝트 추진 48명 등록
- ⇒ 2010.7.1. : 독서실 운영시간 연장(08:00 ~ 22:00 → 06:00 ~ 22:00)
 - 9월부터 야간시간 22:00 → 23:00 연장 예정
 - 독서실 관리자(총무) 모집 후 시행 예정
- ⇒ 2010.6. ~ : 사우나 회원권 판매(10회, 20회, 30회권 10% 할인 실시)
 - 사우나 비수기인 하절기(7월 ~ 8월) 사우나 회원권 추가 할인 실시(30%)
- 2010.6.3. : 마포주민편익시설 내 부설 어린이집 개원
 - ⇒ 만1세 및 만2세 17명 운영
 - ⇒ 어린이집 활성화를 위하여 금년도에 한하여 특별활동비 전액 지원

▣ 향후 추진계획

- 실내 골프장 타석 추가 신설(7개 ⇒ 10개)
- 고객의 NEEDS 만족 및 효율적인 운영을 위한 사업장 용도 변경 추진
 - ⇒ 4층 독서실을 1층으로 이전 축소 운영하고 4층은 전문적인 생활 및 문화 프로그램 운영을 위한 공간으로 용도 변경
- 3층 헬스장 확대를 통한 보다 많은 고객이 이용할 수 있는 공간 확보
 - ⇒ 3층 GX룸을 4층으로 이전하고 기존 GX룸 일부를 헬스고객을 위한 스트레칭 공간으로 활용
- 사교육비 절감을 위한 원어민 영어 프로그램 개설 추진
- 회원 증대 및 프로그램 활성화를 위한 회원작품 전시회 개최
 - ⇒ 미술, 서화전통, 생활백과 등의 프로그램