

꿈과 열정으로 고객감동 실현하는 1등 공기업

2009년 도
주요업무 추진실적 보고

(제149회 마포구의회 제2차 정례회)



2009. 11.

마포구시설관리공단

순서

I. 2009년도 주요업무 추진실적	3
1. 2년 연속 우수 공단 달성	3
2. 고객만족 경영실현	5
3. 효율적인 사업운영	7

I. 2009년도 주요업무 추진실적

1. 2년 연속 우수 공단 달성

조직 구성원의 일체감 조성 및 생산성 향상을 통해 목표를 달성하고, 이에 따른 적절한 보상과 근무환경 개선을 통하여 2년 연속 우수 공단 달성

□ 사업개요

- 추진기간 : 2009. 1. ~ 12.
- 총체적인 경영개선 유도로 2년 연속 경영평가 우수등급 달성
- 사업예산
 - 성과지향적 조직으로의 육성 : 3,180천원
 - 벤치마킹 등을 통한 우수사례 도입 및 전파 : 400천원
 - 자질향상을 통한 조직경쟁력 강화 : 8,180천원
 - 창의경영 실천을 통한 최우수 공단 달성 : 780천원

□ 추진실적 (11.10 현재)

- 성과에 따른 연봉제 정착
 - 2008년 성과에 따른 차등 연봉계약 체결 : 2009. 3.

구 분	성과평가	역량평가
연 봉	60%	40%

- 벤치마킹 등을 통한 우수사례 도입 및 전파
 - 우수공기업 산업시찰 실시 : 총 3회(상반기 1회, 하반기 2회)
 - 팀별 우수 사례 도입을 위한 벤치마킹 실시
 - 공단의 우수사례 전파 : 창의사례집 발간, 타공단 벤치마킹 협조

○ 직원교육을 통한 인재 육성으로 조직경쟁력 강화

- Best HRD 인증 획득
- 교육 이수제로 교육 참여도 증대
- 사이버 교육 확대 실시
- 독서문화 정착 등 교육의 다양화

○ 공익사업 강화를 통한 공기업 위상 제고

- 마포희망나눔미 봉사활동 426시간(2009. 11. 현재)
- 고객만족 기술봉사단 총4회 20가구 실시
- 인턴사원 5명 채용 및 Job-Sharing
 - ※ 임원, 간부, 직원, 전문계약직 기본급 1% 반납
- 사랑의 끝전 등 기금모금 연중 실시 중
- 그린박스 캠페인 참여(폐 휴대폰 수거운동)
- 1사 1촌, 장애인나들이 행사, 사랑의 헌혈 실시

○ 제안제도 활성화를 통한 창의혁신 실현

- 2009년 제안건수 : 569건(2009.11.10. 현재)
- 제안의 질적 향상을 위해 제안마일리지제 도입
- 창의경영 경진대회 실시(2회)

□ 향후 추진계획

○ 성과지향적인 조직 강화

- 2009. 11월 : 일반계약직 업무평가 실시
- 2009. 12월 : 내부평가 실시(성과평가, 역량평가, 다면평가 실시)

○ 지속적이고 체계적인 교육 실시로 직원 자질 향상

- 직원 정기 교육 지속적인 실시
- 독서 경진대회 실시 : 2009. 11.

○ 공익사업 강화를 통한 공기업 위상 제고

- 성산사회복지관 배식 봉사 및 고객만족 기술 봉사단 지속 실시
- 농촌사랑 1사1촌 봉사활동 실시 : 2009. 11.

2. 고객만족 경영실현

고객만족 증대를 위한 홍보 및 이벤트를 지속적으로 실시하고 고객의 Needs 를 파악 분석하여 친절서비스 문화 정착으로 고객만족 경영 실현

□ 사업개요

- 추진기간 : 2009. 1. ~ 12.
- 고객만족도 향상

구 분	2008년 평가점수	2009년 목표점수	비 고
점 수	68점	78점	전년대비 10점 상향

- 분야별 고객만족 향상을 위한 세부 추진계획 수립 시행
 - 서비스 만족도, 전달체계 만족도, 조직 만족도, 사회 만족도 향상
- 사업예산
 - 고객과 함께 할 수 있는 프로그램 개발 : 17,000천원
 - 고객의 이용편의 제고를 위한 시스템 구축 : 16,370천원
 - 고객의 소리 경청을 위한 정보시스템 : 7,000천원
 - 공단 인지도 향상을 위한 홍보활동 : 21,969천원

□ 추진실적 (11.10 현재)

- 고객만족 경영실현
 - 고객만족도 82.8점(전년대비 14.2점 상승)
 - 고객의 이용편의 제고를 위한 시스템 구축
 - 공단 인지도 향상을 위한 홍보활동 강화
- 고객과의 커뮤니케이션 강화
 - 주차장내 고객게시판 설치(10개소)
 - 공단 홍보포스터 제작 배포(2,400매)
 - 노상주차장 근무자실명제 표지판 설치(29개소)

○ 다양한 고객서비스 제공으로 고객만족 증대

- 고객 모니터링제 및 고객만족 Call-Center 운영
- 시설주차장 방문주차권 운영방법 개선
 - 3시간 3,000원 단위 ⇒ 1시간 1,000원 단위
- 관내 자동차정비업체와의 업무제휴 마케팅 실시
- 견인예고 문자서비스 실시로 주민불편 최소화

구분	2008	2009	비 고
월 전인대수	1,650대	660대	60% 감소

○ 깨끗하고 쾌적한 공영주차장 제공을 통한 고객만족 증대

- 중·고등학생 봉사활동을 활용한 주차장 환경정비
- 바닥청소기를 이용한 시설주차장 바닥청소 실시
- 시설주차장 외벽 도색 실시
- 현대적 디자인의 주차관리부스 교체 설치
- 음악이 흐르는 주차장, 비상전화기 설치

□ 향후 추진계획

○ 고객만족도 향상을 위한 높은 수준의 서비스 제공

- 고객의 Needs 파악, 서비스 시행
- 맞춤 서비스 교육 실시

○ 쾌적한 시설 유지를 통한 고객만족 증대

- 지하주차장 실내 공기질 측정 공포
- 대형청소기를 이용한 바닥청소

○ 다양한 고객서비스 제공으로 고객만족 증대

- 고객 모니터링제 및 고객만족 Call-Center 지속 운영
- 다양한 고객서비스를 제공하여 고객만족 최우수 공단 실현

3. 효율적인 사업운영

불요불급한 예산의 집행을 방지하고 최소의 비용으로 최대의 효과를 얻을 수 있는 사업운영 및 에너지 절감으로 쾌적하고 안전한 사업운영

□ 사업개요

- 추진기간 : 2009. 1. ~ 12
- 농수산물시장 임대점포 활용을 통한 수익 창출
- 공영주차장 이용편의 증진 및 가동률 제고
- 효율적인 시설관리
- 사업예산
 - 현장 밀착의 마케팅 경영 실현 : 60,000천원
 - 쾌적하고 청결한 시설 유지 : 132,466천원

□ 추진실적 (11.10 현재)

- 농수산물시장 활성화 추진
 - 어린이 장터놀이체험 프로그램 시행 및 행복우체통 운영
 - 고객 맞이 특별 세일 및 사은행사
 - 입주자 생일 축하한데이(98명) 및 좋은아침플러스원(12회) 시행
 - 고객차량 무상점검 및 입주자 무료건강검진 시행
 - 성수기 교통소통 특별대책 시행(2회-설, 추석)
 - 가상계좌 납부 서비스 실시(100%)
 - 수산매장 선·패류매장 Clean Day 실시(8회 시행)
 - 주차장 삼진 아웃제 지속적 시행(계도조치 : 155건)
 - 원산지 표시제 이행지도 강화(교육1회 참석, 단속3회)
 - 쾌적한 시장 환경 조성(주차장 구획선 등 도색)
 - 농수산물 매장안내 표지판 제작설치(매장 입구 3곳)

○ 성과관리를 통한 주차장 수입극대화

- 노상주차장 근무자 성과평가 실시
- 거주자우선주차 근무자 성과평가 확대 실시
- 노상수입금 증가 현황

(단위:백만원)

구분	2007	2008	2009
수입금	1,766	2,270	2,790
증가율	-	28%	58%

○ 시설 이동 점검 정비반 편성·운영

- 매월 1회 이동 점검 실시
(시설주차장 시설정비 15회, 와우산 취사행위단속 등 일제정비 4회 실시)
- 화재, 안전사고 등 각종 재해요인 사전 도출·제거

○ 에너지 절감 합리화 추진

- 와우산 태양광 발전설비 설치 완료(2009.10.04)
- 창업복지관 수소연료전지 2기 설치(11월 중 완료)
- 아트센터 신·재생에너지 급탕시설 설치(절감액 23,000천원/연)
- 아트센터 샤워장 절수기 74개설치

○ 에너지 진단반 운영 실시

- 시설관리 전문인력 진단반 구성
- 각 사업장별 진단 실시 후 개선
 - 신청사 : 백열전구 제로화 외 6건
 - 시장 : 재실 감지센서 설치 외 2건
 - 아트센터 : 태양열 이용 급탕설비 개선 외 1건
 - 창업복지관 : 최대수요전력량계 도입
 - 시설주차장 : 수도계량기 교체 외 1건

□ 향후 추진계획

- 농수산물시장 활성화를 위한 지속적인 방안 마련 운영
 - 김장담그기 행사 실시 : 2009. 11.
 - 쾌적한 시장 환경 제공을 위한 환경정비 실시
- 공영주차장 활성화를 통한 최적의 주차장 운영
 - 신설 주차장 인수 및 운영 활성화 추진 : 2009. 11.
 - 기존 주차장 성과관리를 통하여 효율 극대화 달성
- 에너지 진단반 운영으로 에너지 절감 강화
 - 각 사업장에 대한 에너지 진단을 통한 에너지 절감