

부산시설공단과 시민이 함께하는

행복도시 판소리

공원·교통·상가·장사·체육시설에서
부산시민 여러분의 행복을 만들어갑니다.

 부산시설공단



부산시설공단
사람을 살리다 도시를 살리다

부산시설공단
2018 vol.78

2018 vol.78



부산시설공단

 부산시설공단

CONTENTS

04 INTRO
응답하라, 1992

THEME

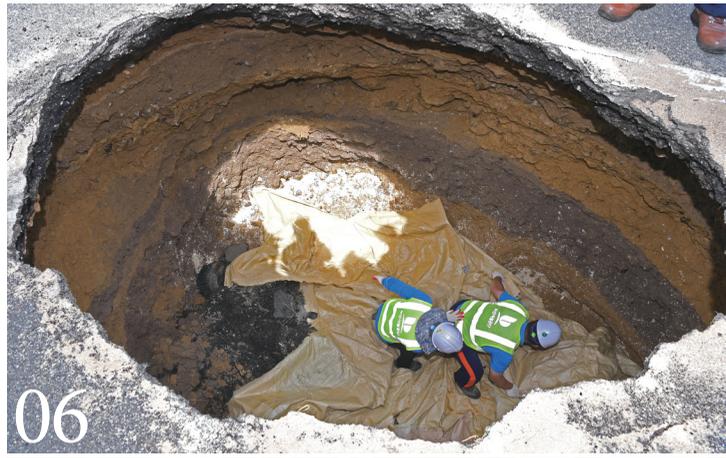
06 안전캠페인
부산시설공단 싱크홀 대처와 안전캠페인

12 드론, 교량 위를 날다
부산의 5개 해상교량을 관리하는 부산시설공단

16 BISCO 백과
알아두면 쓸데있는 부산시설공단 잡학사전 드론편

18 안전이라는 이름의 한 배를 탄 우리
가족을 지키듯 부산의 안전을 지키다

22 인포그래픽
부산시설공단 관리 현황



LIFE

26 더하기
신규직원 멘토링

30 나누기 1
청렴BISCO와 함께하는 노사합동 집수리 봉사활동

33 나누기 2
영락공원 모바일 부고 알림 서비스

34 곱하기 1
설렘 가득 가을을 만나다

38 곱하기 2
고객서비스 기본교육, 이것만은 지킵시다!

NEWS

42 공단 소식

SPECIAL

24 포토에세이
부산시설공단과 함께 이겨낸 무더운 여름의 순간



2018. vol.78

발행인 최한원 이사장 직무대행
발행처 부산시설공단 051.860.7922
홈페이지 www.bisco.or.kr
디자인·인쇄 효민디앤피 051.807.5100



사진으로 보는 부산시설공단 발자취
응답하라, 1992

1992년 2월 부산직할시 주차관리공단 설립 이후로
함께 걸어온 발걸음,
한 사람, 한 사람의 땀과 노력이
'부산'이라는 도시의 품격을 만들어왔습니다.
여러분이 '안전한 도시, 활력이 넘치는 도시, 부산'의
지킴이이자 희망입니다.



창립기념 현판식(1992.02.10.)



동래역 유료주차장(1992.08.)



부산역광장 공영주차장(1992.08.)



박선중 초대이사장 취임식(1992.02.01)



직원노래자랑대회(1992.11.08.)



공단1주년 창립기념식(1993.02.10.)



직원단합대회(1995.여름)



주차영수증 주고받기 생활화 홍보(1995.여름)



직원단합 등반대회(1995.12.16.)

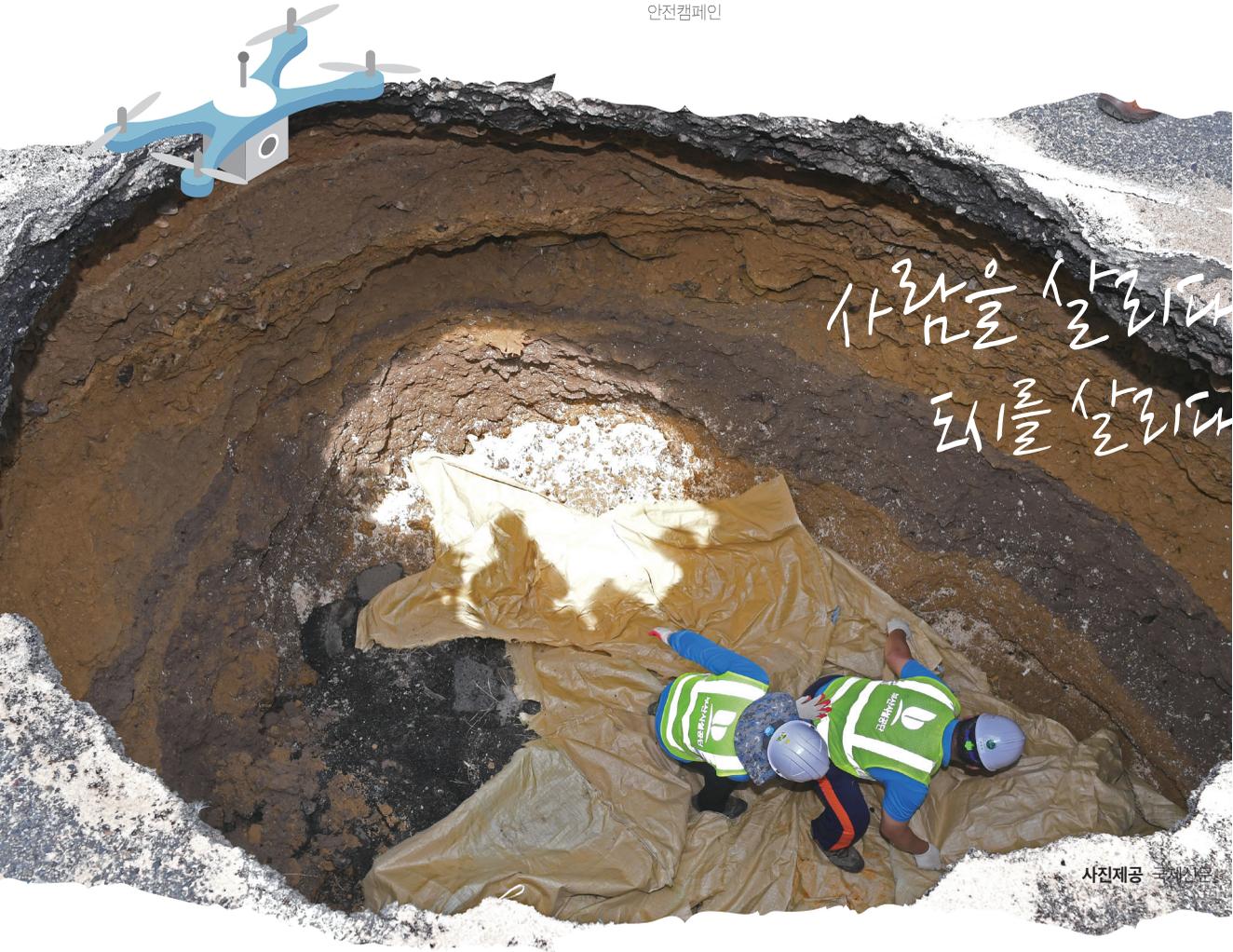


전직원 한마음 연수과정(1996.12.14.)



공영주차장 기동청소반 발대식(1997.01.25.)

부산시설공단 <30주년 사진전>을 준비중입니다.
부산시설공단과 관련된 소중한 역사사진을 고객홍보팀으로 보내주세요.



부산시설공단 싱크홀 대처와 안전캠페인

사진제공:국제신문 등, 글:안우환(도로시설팀)

지난 7월 11일 변영로 원동IC(서울방향) 인근 도로에서 트럭을 몰던 50대 한 시민(이팔원 씨, 51세)이 도로 한 지점이 약간 꺼진 현상을 발견하고 즉시 공단과 경찰청에 제보하였다.

“부산시설공단인가요? 변영로 원동IC 서울방향 도로가 약간 꺼져있는 것 같은데, 확인 부탁드립니다.”

“네, 바로 현장 확인하겠습니다.”

제보부터 땅꺼짐 현상(싱크홀)까지 모두 35분여 만에 벌어진 일. 당시 현장에서 복구작업을 담당했던 공단 직원(도로시설팀 안우환 차장)의 이야기를 들어보자.



사진제공:국제신문

S I N K H O L E



신고 즉시, 직감적으로 이상했어요.
바로 출동했습니다

최초 변영로에 땅꺼짐이 있다는 신고를 상황실로부터 전달받았을 때 조금 의아한 생각이 들었습니다. 평소 도시고속도로에 대한 취약 구간이나 도로파손이 많은 곳은 항상 인식하고 있었기에 전혀 다른 구간에서 땅꺼짐이 있다는 신고를 전달받았을 때 직감적으로 문제가 있다고 판단되었고 변영로 담당으로서 바로 현장으로 출동했습니다.

진입 차단, 긴급복구에도 침하 가중, 원인 파악 중 도로 꺼짐

현장에서 도로포장의 이상 침하를 확인하고 도로기동보수반을 긴급 호출하였습니다. 교통통제 후 노면 응급 복구를 실시하는데, 이상하게도 복구를 할수록 조금씩 더 침하가 가중되는 것 같았습니다.

도로하부 지하공간에 토사유실 등 문제가 있을 것으로 판단하고, 도로사면부 등에 유실 흔적을 찾기 위해 점검하던 중, 노면포장이 깨어지면서 대형 지반 싱크홀이 발생했습니다.

11:30 AM
싱크홀 제보 시각

11:50 AM
싱크홀 및 교통통제 시각

12:05 PM
싱크홀 발생 시각



사진제공 국제신문



- 차량 전면 차단
- 상황 전파
- 전문가 자문



- 지하투과 레이더(GPR) 차량
- 지반침하위험 평가 (진행 중)



- 주기적 점검
- 시민 신고 캠페인

차량 전면 차단, 상황 전파, 당일 퇴근시간 전 복구 완료

지반함몰 즉시 우리 공단에서는 차량을 전면 차단하고 유관기관에 상황 전파를 통해 지반함몰 위험성을 알렸습니다.

또한, 부산지역 교수님 두 분께 긴급 자문을 요청하였고 최종 응급복구를 당일 퇴근시간 전 완료하였습니다.

응급복구 후에도 추가 지반함몰 발생 가능성 확인을 위해 부산시와 합동으로 번영로 전 구간에 대한 GPR(지하투과레이더) 탐사를 실시하였으며, 지반함몰 가능성이 있는 도로하부 빈 공간은 더 이상 없는 것으로 확인되어 추가 지반함몰 가능성은 낮다는 결과가 나왔습니다.

현재는 지반함몰 발생구간에 대한 정확한 원인규명과 지반안전성 확인, 항구복구대책 수립을 위해 지반침하위험도 평가를 실시 중에 있으며, 지반함몰 예후 확인을 위해 주기적 안전점검을 계획하고 있는 등 도시고속도로 이용시민 안전을 위해 최선을 다하고 있습니다.

S I N K H O L E



만일 제보가 없었다면, 만일 조금이라도 출동이 지체되었다면...

지금도 그 당시를 돌이켜보면 가슴을 조마조마합니다. 저희는 연 4회 이상 정기점검과 매일 1회 이상 안전점검을 통해 도로이상유무를 확인하고 있으며, 특히 사고 당시는 가장 더운 여름철로 노면변형이 많이 발생하여 다른 때보다 더 유심히 관찰하던 시기였습니다. 당일 아침 일일점검에서도 땅꺼짐 현상이 발생되지 않았던 구간입니다.

만약 그 당시에 시민제보가 없었다면 어떻게 되었을까?

시민제보에도 심각하게 여기지 않고 조금이라도 지체하여 출동 하였으면 어떻게 되었을까?

다행히 도로사업단 전 직원과 본사 안전관리팀 직원들은 평소 교육 받고 훈련한 대로 침착하게 대응을 했고, 인명이나 재산피해 없이 복구가 완료된 부분에 대해서 당시 복구에 참여해주신 직원 여러분께 감사의 인사를 드립니다.

저 또한 7월 발생한 지반함몰 현장을 지금도 매일같이 지켜보면서 도로관리의 중요성을 다시 한 번 되새기게 되었고 시민 안전이 최우선이라는 생각으로 도로관리에 매진하고 있습니다.



이번 번영로 지반함몰에서도 볼 수 있듯이 저희가 아무리 최선을 다한다 하더라도 불가항력적인 상황 발생 시 시민제보가 무엇보다도 중요합니다.

도로이용 시 이상상황이 감지되면 주저마시고 **051-790-7000** 또는 해당 도로 관리기관으로 신고하시어 더 큰 사고를 사전에 예방할 수 있도록 도움을 주시면 감사하겠습니다.

참고로, 도로사업단에서는 낙하물, 포장파손 등에 대한 시민제보 시 사실로 확인되면 소정의 감사품을 지급하고 있는 등 **신고보상제**를 실시하고 있습니다. 도로이용 불편사항에 대한 신속한 신고로 나와 가족에 대한 안전도 확보하고 감사상품도 받을 수 있으니 많은 이용 부탁드립니다.

시민 여러분, 이상상황이 감지되면 신고해주세요!

☎ 051-790-7000

부산시설공단 지반침하 예방을 위한 후속 조치 시행



지하안전 확보를 위한 '지반침하위험도 평가'

부산시설공단에서는 도로함몰 구간에 대해 '지하안전관리에 관한 특별법'에 따라 지반침하 위험도 평가용역을 실시 할 예정이다. 지반침하 위험도 평가는 긴급 복구공사를 한 경우와 지반침하 우려가 있다고 인정되는 경우에 한다. 용역이 끝나는 대로 지반침하(싱크홀) 발생 원인을 밝히고 추가적인 안전 확보 방안을 마련할 수 있게 된다.



'숨은 싱크홀' 찾기, GPR 지반 정밀탐사

부산광역시와 부산시설공단은 번영로 싱크홀 발생 원인과 '숨은 싱크홀' 찾기를 위해 전 구간 지반 탐사를 실시했다. 최첨단 지반 탐사 장비인 '차량 탑재형 지하투과레이더(GPR)'를 이용해 번영로 전 구간을 꼼꼼히 살핀 결과 추가 싱크홀 발생 가능성은 낮은 것으로 나왔다.



사진제공: 국제신문

부산광역시, KBS 합동 시민 안전신고 캠페인 실시

이번 사례처럼 시민들의 사전 안전신고는 안전 사고 예방에 중요한 역할을 한다. 이에 부산시설공단에서는 부산시, KBS와 함께 시민 안전신고를 독려하는 캠페인을 실시한다. 먼저 도로이용 불편신고 표지 20개소와 신고 안내 현수막을 9개소 설치하고 안전신고의 중요성을 알리는 시민 안전캠페인 영상물을 KBS와 공단 전역의 DID 등 영상시스템으로 방영 중에 있다.



언제, 어디에서 발생할지 모르는 싱크홀, 피해를 줄이려면?



운전하거나 길을 가던 중 땅꺼짐이 의심되면 바로 112 또는 119에 긴급신고!

전화 부산시설공단 도로사업단(직통번호 051-790-7000 대표번호 1670-8114)
국민안전신고 112, 119, 생활불편민원전화 110

모바일앱 안전신문고
앱을 통해 현장 사진과 동영상을 전송할 수 있고, 처리결과도 바로 확인 가능합니다.



지하철 및 상하수도 공사 현장 주위는 조심 조심!

지하철이나 상하수도 공사 현장은 지하 공사이므로 지반의 지하수 흐름에 영향을 줘 싱크홀 발생 가능성이 있습니다.



싱크홀로 차량 정체 현상이 발생했다면?

인터넷 포털사이트나 부산광역시 교통정보서비스센터를 접속해 실시간 정보를 확인할 수 있습니다.



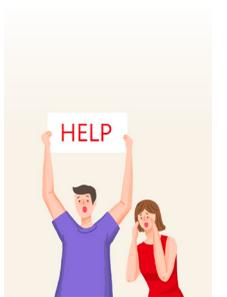
국도교통부 지하안전정보시스템

www.jis.go.kr

국도교통부에서는 7월 6일부터 지반 침하 사고를 예방하고 지하 공간의 안전한 개발과 이용을 지원하기 위한 서비스를 제공하고 있습니다. 이 시스템에서는 기존에 지반침하사고가 난 사고 데이터베이스를 볼 수 있고, 지하 10m 이상을 파서 공사하는 곳의 정보를 확인할 수 있습니다.

만약 싱크홀에 빠졌다면?

최대한 몸을 둥글게 말아 머리를 먼저 보호하도록 하세요. 또 평소에 휴대 폰에 플래시 앱을 설치해 두는 것이 좋습니다.





부산의 5개 해상교량을 관리하는 부산시설공단

우리 공단 교량사업단은 부산의 해상교량 5개소, 광안대교, 남항대교, 영도대교, 영도고가교와 신선대지하차도를 관리하고 있습니다. 하루 평균 광안대교 11만 6천 대, 남항대교 4만 2천 대, 영도고가교, 영도대교, 신선대지하차도를 합치면 하루에 26만 6천 대 가량이 공단의 교량을 이용하고 있습니다.

이용 시민이 많은 만큼 사고도 종종 발생하는데요, 통행량 대비 교통 사고 발생률은 작지만, 사고가 나면 대형사고로 직결되는 편입니다. 주요 사고원인은 안전운전 부주의로, 과속, 무리한 차선변경, 전방주시 태만 등입니다.



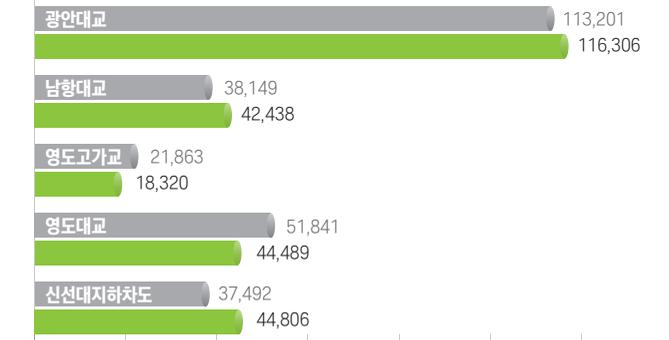
사고 발생 현황
(2016년~2017년, 총 200건)



사고 주요원인

일일 평균 통행량 및 사고 주요원인

- 2016년 통행량
- 2017년 통행량



일일 평균 통행량
(단위 : 대/일)

[부산시설공단 관리 해상교량]

구분	광안대교	남항대교	영도대교	영도고가교	신선대지하차도
노선구간	수영구 ~ 해운대구	서구 ~ 영도구	중구 ~ 영도구	영도구 영선 ~ 청학	남구 감만~용당
연장	8,790m (센텀지하차도 1,370m)	1,941m	215m	3,232m	2,600m (동명고가교 800m)
제한속도	80 km/hr	70 km/hr	60 km/hr	70 km/hr	60 km/hr (동명고가교 80km/hr)



광안대로 상황실

드론의 활용



끼어들기 촬영 운영



교량시설팀 김태진 차장

부산시설공단 교통사고 줄이기에 나서다

이에 우리 공단은 교통사고 줄이기에 나섰습니다. 바로 「드론을 이용한 끼어들기 단속」입니다.

광안대교는 주말과 출퇴근 시간마다 1·2차로에 차량이 길게 늘어섭니다. 압제 운전자들이 3·4차로를 이용하다가 출구 지점에서 갑자기 1·2차로로 끼어들어 교통체증을 유발하는 것입니다. 그래서 HD급 영상 촬영이 가능한 드론으로 끼어들기를 단속해 경찰청에 그 자료를 보내는 방안을 검토하게 되었습니다.

직원들 아이디어로 드론 방안 구상

직원들은 한국도로공사 등 고속도로에서 드론을 활용하는 것을 보고, 광안대로 정체의 주범인 끼어들기 단속에 드론을 사용하는 아이디어를 냈습니다.

시범 단속 효과

구분	시범단속 개요
기간	2018. 7. 23.~7. 26. 08:00~09:00
장소	광안대교 상판 용당 분기점
결과	끼어들기 위반 차량 대수 1/4 수준 감소 (183대→45대)

7월 중 사업단 자체적으로 시범운영을 해보았고, 그 결과 평소 위반 대수의 1/4수준으로 감소했습니다. 단속에 사용되는 드론의 효과가 입증됨에 따라 백스코 분기점에서도 추가로 단속을 진행할 예정입니다. 단속 지점 주변에 단속 안내 표지판을 설치했고, 고속도로 분기점과 같이 초록색·분홍색 차선 색깔을 입혀 끼어들기 차량이 줄어들 수 있도록 할 예정입니다.

광안대교 교통사고를 줄이는 다양한 대책 추진 중



실시간 교통상황 전파를 위한 돌발 상황검지 시스템 활용

무단 주·정차 차량이나 보행자 감지 시 5초 이내 관제센터에 알람 및 즉시 출동



이동식 과속단속 카메라 추가 설치

현재 2개소에 운영 중인 이동식 과속단속 카메라를 4개소로 추가 예정



가변형 속도(차로) 제어시스템과 구간단속 카메라 설치 검토

부산지방경찰청 및 소관 경찰서 등과 합동으로 다양한 교통속도 저감 대책 운영 예정

2018년 8월 22일

BISCO NEWS

교량사업단 경찰서와 교통사고 줄이기 업무협약식 개최

부산시설공단 교량사업단은 8월 22일 오전 공단 교량사업단 영상실에서 부산해운대경찰서, 부산남부경찰서와 함께 협약을 맺고 광안대로 교통사고를 줄이는 데 힘쓰기로 했다. 이날 협약서에는 주기적인 교통사고 예방 홍보, 상황전파 등 행정적·기술적 지원, 단속을 통한 운전자 경각심 부여 및 교통안전 유도, 교통사고를 줄이기 위한 추가 시설개선 공유 및 진행, 합동 교통안전 캠페인 실시, 교통법규 위반 영상 신고 시 처리지원 등에 서로 협력한다는 내용이 담겼다.





알아두면 쓸데있는 부산시설공단 잡학사전

◆ 드론편 ◆



드론은 무선전파로 조종할 수 있는 무인 항공기다
카메라, 센서, 통신시스템 등이 탑재돼 있어
원거리 감시, 감독 등에 다양하게 사용되고 있다

글 송은호(태종대유원지사업소)

드론 'drone'?

'드론드론드론...' 뭔가 벌들이 웅웅대는 소리가 연상
되지 않나요?

작은 항공기가 벌들이 날아다니는 것과 비슷한 소리
를 내는 것을 보고 이름 붙여졌습니다. 사람이 탑승
하지 않은 채 원거리에서 조종으로 움직이는 비행체
를 말합니다.

20세기 초, 군사용으로 탄생

모든 첨단기기는 군사용으로 탄생된다고 하죠. 드론
도 처음으로 쓰인 곳은 전쟁터였습니다. 초기에는 카
메라를 장착해서 정찰임무를 많이 수행했는데 지금
은 미사일을 발사하는 등 공격용으로도 많이 쓰이고
있고요.

최근에 들어서는 단순히 군사용 목적으로만 쓰이는
것이 아니라 사회 전반에 걸쳐 폭넓게 사용되고 있습
니다. 방송가에서는 드론을 활용한 항공 촬영이 이미
보편화되었고요. 무인 배달 시스템도 가능한 시대가
다가온다고 합니다.

부산시설공단 드론 사용

드론이 대중에 소개되면서 관심이 증가되던 시기는
2015년~2016년경입니다. 이 당시만 해도 사용하기
가 복잡했던 드론 제품이 간단한 조종기능만 숙달하
면 누구나 조종할 수 있는 보편적인 제품으로 변했
습니다. 그 시기에 맞춰 부산시설공단 공원사업단에
서는 효율적인 공원관리를 위해 드론 도입을 검토했
으며, 2016년 2월 공단 최초 드론을 도입하여 다양한
분야에서 활용하게 되었습니다.

주로 신속한 출동이 필요하거나 사람의 접근이 어려
운 장소 및 시설물에 대해 드론이 효과적으로 쓰이고
있는데요. 예를 들어, 산림구역 내 산불감시, 부산타
워 등 고층건물 안전점검, 산림예찰 및 산사태 위험
지 조사 또는 공원 홍보영상 촬영 등 다양한 업무에
활용되고 있습니다. 최근에는 드론을 활용한 콘텐츠
제작 교육을 직원 12명이 수료하는 등 공단의 안전관
리 업무에 4차산업 첨단 기술인 드론의 쓰임새가 더
욱 다양해질 전망입니다.

공단 내 드론 활용 범위

공원관리

산불 감시, 산림생태 및 피해목
조사, 산사태위험지 조사



시설점검

도로, 교량, 공원 내 탑, 타워,
수원지댐 등 시설물 안전점검



홍보영상

홍보 동영상 및 현황판 제작 등
홍보자료 제작



가족을 지키듯 부산의 안전을 지키다

안전

이라는 이름의
한 배를 탄 우리

사진제공_안전관리팀, 글_성해진(안전관리팀)

우리 공단은 1992년 2월 부산직할시 주차관리공단으로 창립, 지난 26년간 총 5개 분야 140여 개의 공공시설물을 관리하고 있다. 300만 부산 시민과 수많은 국내외 관광객들이 이용하는 시설물인 만큼 직원과 시민의 안전관리가 필수인 공기업.

그간 안전한 시설물 관리의 전문기관으로 입지 다짐을 위한 수많은 노력을 기울여왔는데, 전 사업장 KOSHA18001 인증, 위험성 평가 강화를 위한 셉테드(CPTED) 개념 도입, 무재해 운동 등이 그것이다.

01 안전을 최우선으로, 무재해 사업장 실현

부산시설공단은 지난 2014년 무재해 사업장 실현을 위한 최고경영자의 안전경영의지가 담긴 경영방침을 수립하고 '안전을 최우선으로 하는 쾌적한 무재해 사업장 실현'을 안전보건 경영 목표로 내걸었다. 안전경영관리에 대한 확고한 신념을 가진 공단은 2010년 광안대로사업단, 도로관리사업단이 안전보건경영시스템(KOSHA 18001) 인증을 획득하였으며, 그 이듬해에는 시민회관, 시설관리사업단을 비롯해 현재는 공단이 관리하는 전 사업장의 인증을 획득, 지속 인증유지를 위해 노력하고 있다.

또한 전 사업장이 '무재해운동'의 개시를 선포하여 2018년 현재 16개 사업장 중 15개 사업장이 개시일로부터 2배수 목표일수를 달성하였고 직원과 이용시민의 사고가 없는 무재해운동을 지속적으로 이어가고 있다.

02 1부서 1안전보건담당자 지정, 안전관리팀 총괄

부산시설공단의 기술안전팀은 2016년 1월 신설되었다. 기존에 총무인 사팀과 감사실에서 하오던 재난 및 안전보건 점검관리를 전담하게 되었고, 2017년 10월 안전기술실로 조직을 확대한 이래 1실 1팀 9명의 직원이 소속 근무하고 있다.

각 부서별 재난대응능력 향상을 위한 재난안전실태평가를 시행하여 서면, 현장심사를 통해 우수부서를 선정해 공단 이사장 표창을 수여하여 전 근로자들의 재난 및 안전보건업무에 대한 관심과 능동적인 자세를 이끌어 내고 있다.

매일 많은 시민들이 이용하는 시설물을 관리하는 만큼 시민들의 안전 확보에 대한 준비도 소홀히 할 수 없다. 이에 공단은 매월 4일 안전점검의 날을 운영하여 안전점검의 일상화는 물론 언제 어디서 불쑥 발생할지 모르는 만약의 위급상황 발생에 대비해 심폐소생술, 화재, 정전, 교통사고 등 각종 재난사고 및 자연재난 발생 시 대처훈련도 정기적으로 실시하고 있다.

2010

KOSHA18001 도입

- 선진적 안전보건관리 시스템의 필요성 공감
- 광안대로, 도시고속도로 인증 획득 (10.12.13)

2013

전 사업장 인증 성공

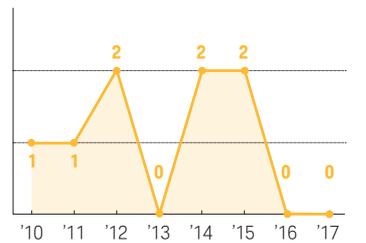
- 공원사업단, 영락공원, 한마음스포츠펀더, 추모공원 인증 성공

2018

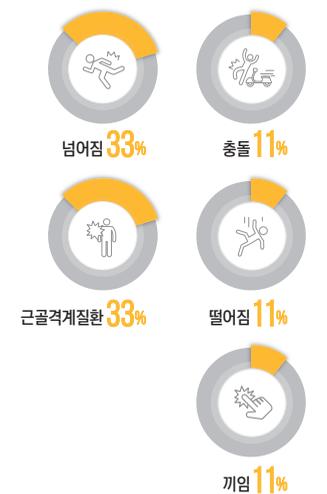
KOSHA18001 정착

- 시스템 6년간 운영
- KOSHA18001 연정심사 실시

연도별 재해건수 (단위:건)



재해발생유형



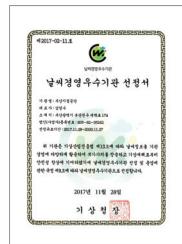
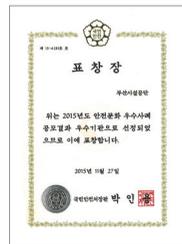
03 부산시설공단 안전·기술분야 전문가 안전드림닥터 운영

부산시설공단 내에는 안전·기술분야 전문가인 안전드림닥터가 있다. 안전드림닥터는 토목, 건축, 통신, 기계, 전기 등 숙련된 기술과 경험이 풍부한 30여 명의 직원으로 구성되어 있다. 이들은 시설물 안전점검은 물론이고 사고 발생 시 현장을 면밀히 조사하는가 하면, 원인별 응급복구 방법을 함께 머리를 맞대고 연구하며 자문 역할을 수행하고 있다. 2018년에는 총 40여 회의 기술심사, 자문 및 안전사고 예방을 위한 안전점검 활동을 실시하였다.



부산시설공단, 안전관리 분야 우수 성과

- 부산광역시 주관 안전문화대상 수상(광안대로사업단) 2013
- 부산광역시 주관 안전문화대상 수상(부산시설공단) 2014
- 국민안전처 주관 안전문화대상 수상(부산시설공단) 2015
- 산업통상부 주관 전기안전대상 수상(부산시설공단) 2018
- 부산광역시 주관 안전문화대상 수상(부산시설공단) 2018
- 안전보건공단 주관 2배수 목표달성 인증 2018



04 셉테드 기법 적용 안전환경디자인

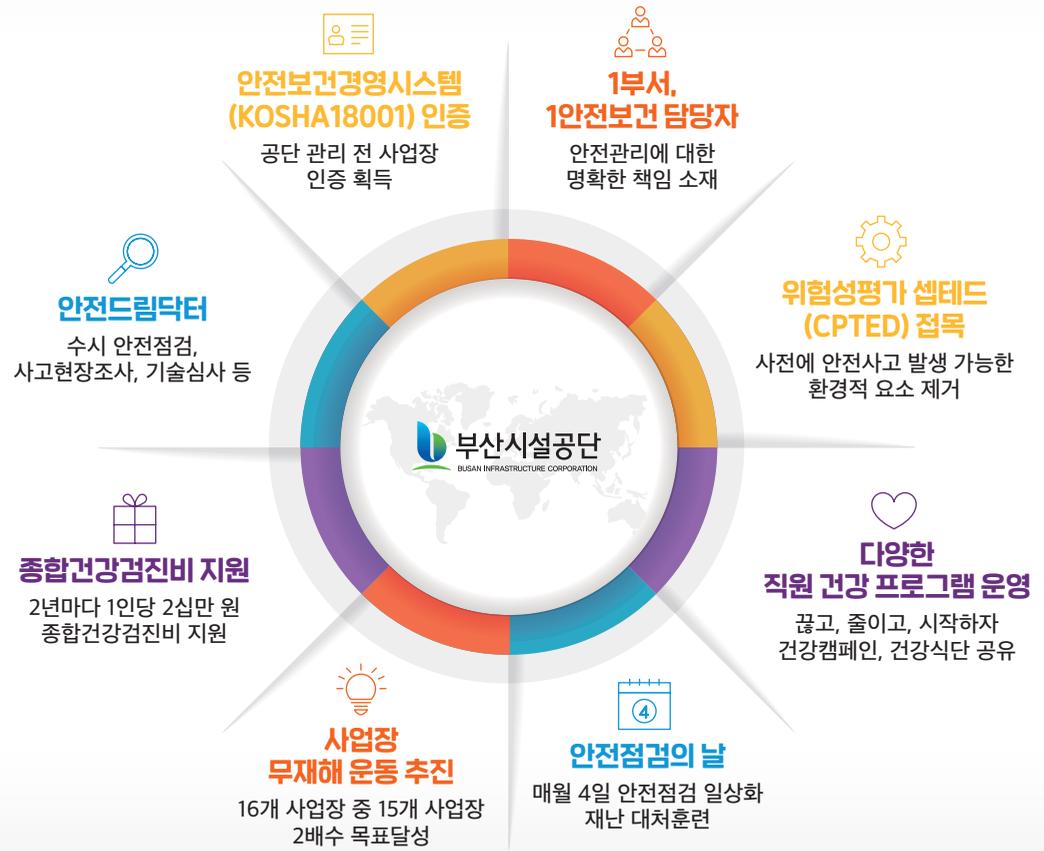
부산시설공단은 일상생활 속에 자칫 놓치기 쉬운 부분까지 구석구석 찾아내 보다 안전한 환경으로 개선하고자 위험성평가 강화를 위해 셉테드(CPTED)개념을 접목했다. 셉테드란, 「범죄예방 환경설계(Crime Prevention Through Environmental Design)」의 약자로 환경설계를 통한 범죄예방 건축설계 기법이다. 2015년 총 39건의 셉테드 적용 우수 개선 사례를 발굴하였으며, 2016년에는 133건, 2017년에는 75건의 우수사례를 발굴하였다.

<BISCO 숨은그림 찾기 : 셉테드 적용 전후>



1. 안전보건경영시스템인증서 국문 영문(13.11.12.)
2. 안전문화우수사례 선정(15.11.27)
3. 날씨경영우수기관(17.11.28)

한 눈에 보는 부산시설공단 안전관리 시스템



NO.1 BISCO | 인포그래픽으로 보는 부산시설공단 관리 현황



부산시설공단	
관리시설	5개 분야 25개 사업 (상가, 공원, 체육, 교통, 장사 분야 140개 시설)
예산규모	1,103억원
기구	3본부, 7단, 1원 3실
인력	629명(9월 현재)

PHOTO ESSAY

포도에세이

숨이 턱, 턱 막히는 한증막 같은 더위를 자랑한 올 여름, 여러분은 어떻게 보내셨나요?
부산시설공단과 함께 이겨낸 무더운 여름의 순간들을 이곳에 기록해봅니다.



- 1 송상현광장 바닥분수
- 2 어린이대공원 키드키드파크
- 3 부산시민공원 물놀이장
- 4 부산시민공원 기억의 숲 나무노리(트리클라이밍)

5 부산시민공원 기억의 숲 나무노리(트리클라이밍)



신규직원 멘토링

글.민신주(기획예산팀), 김다니(시민공원관리팀)

조직 생활을 하는 사람이라면 누구에게나 뭘 해도 헛갈리고 어설피고 우왕좌왕하기 마련인 신입사원 시절이 있습니다. 처음 시작한 직장 생활에서 모르는 부분은 조언을 해주고 어려운 부분은 공감해주는 누군가가 있다면, 큰 힘이 되겠지요?
이번 호에서는 우리 공단에서 실시한 2018년 신입직원 멘토링 제도 참여 소감을 들어보는 코너를 마련했습니다.



멘토

이봐, 텔레마코스, 자네, 부산시설공단에서 이번에 내 이름을 딴 신규직원 적응제도를 실시한 거 알고 있나?



텔레마코스

정말인가요? 스승님과 같이 지혜와 신뢰로 후배들을 이끌어주는 직원들이 부산시설공단에도 있군요.



멘토

그렇다네. 한번 이야기를 들어보지.

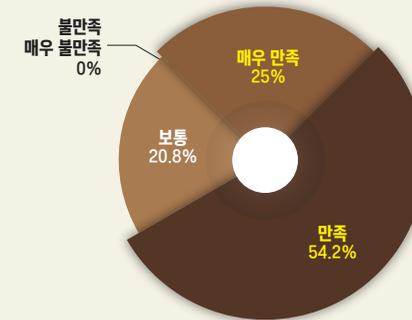
※멘토 : 고대 그리스 오디세우스 왕이 전설터에 가기 전 아들 텔레마코스를 맡긴 지혜로운 스승의 이름



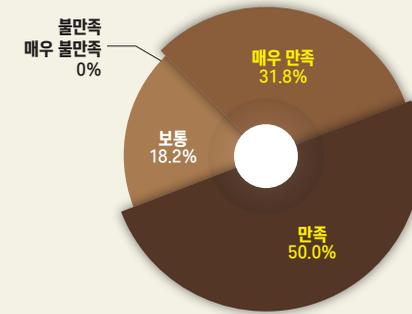
2018년 멘토링 제도는 어떻게 운영되었나?

- 목적 : 신규직원의 조직문화 적응 및 업무능력 향상
- 기간 : 2018. 2. ~ 7.(6개월간)
- 방법 : 멘티(신규 직원) 1명에 멘토 1~2명 선정
- 대상 : 총 46명(멘토 24, 멘티 22)

※멘토-소통공감능력, 공단 현황 등에 대한 풍부한 지식과 경험을 갖춘 선배직원



멘토 만족도



멘티 만족도

2018년 멘토링 제도는 정기, 수시, 특별활동 등 다양한 활동을 하도록 지원했습니다. 총 22개 조가 회의, 간담, 벤치마킹, 친목 도모 등 다양한 활동을 실시했습니다.

특히 올해에는 멘토들의 소통, 공감 능력 향상을 위해 외부강사 초청 교육을 실시했는데, 외부강사를 초청해 멘토의 역할, 멘토링을 잘 하는 법 등 실질적인 팁을 전달할 수 있었습니다.

신규직원 80% 이상 매우 만족

6개월간의 멘토링 제도 실시 후 만족도 조사 결과 멘토와 멘티 모두 전반적인 만족도가 80% 이상으로 (매우)만족했다는 의견이 많았고, 특히 멘토링 제도가 조직 적응과 직무능력 향상에 많은 도움을 주었다고 답하였습니다.



2018년 멘토링 제도 참여 소감 ①

“스스로 답을 찾을 수 있게 해주신 전폭적인 지원, 감사합니다”

기획예산팀 민신주 주임 (멘토 : 기획예산팀 장광호 차장)

안녕하세요. 저는 기획예산팀에서 근무하고 있는 민신주입니다. 입사한 지 어느덧 8개월이 지나 가을이 코앞으로 다가왔네요. 멘토링 프로그램을 시작했던 것이 엇그제 같은데 소감문을 작성하고 있 다니 감회가 새롭습니다.

먼저 멘토링 소감을 알려주세요.

입사 초, 부서로 걸려오는 전화 한 통에도 안절부절 못했던 제가 공단에 빠르게 적응할 수 있었던 원동력은 멘토링 제도 덕분이었습니다. 6개월이라는 멘토링 기간 동안 고충 상담부터 예산 교육까지 다양한 활동 들을 통해 추억을 쌓았습니다. 우리 부서와 밀접한 관련이 있는 재무회계팀과 교차멘토링을 통해 실무교육뿐만 아니라 타 부서와 교류하는 시간을 가질 수 있었고, 평소 우리 공단 시설물 중 관심이 있었던 공원을 거닐며 멘토 선배님과 친밀감을 쌓기도 했습니다.

기억에 남는 에피소드가 있다면?

공단의 법인 사규의 제·개정을 담당했을 때가 가장 기억에 남습니다. 법과는 무관한 전공을 한 제가 처음 사규 관련 업무를 담당했을 때 굉장히 막막했습니다. 이때, 멘토 선배님(장광호 차장님)께서는 저의 고충을

파악하시고 선배님이 가진 자료를 사규 개정 과정에 따라 정리하여 저에게 전달해주셨습니다. 이 자료를 통해 전체적인 업무 프로세스를 정리할 수 있었고, 제가 해야 할 일이 무엇인지 파악할 수 있었습니다.

‘~해’라고 답을 정해주신 것이 아니라 참고자료를 바탕으로 스스로 해야 할 업무가 무엇인지 찾게 하는 멘토링 방식은 이후 다른 업무를 처리할 때에도 큰 도움이 되었습니다.

마지막으로 전하고 싶은 말씀이 있다면?

설레는 마음으로 시작했던 회사 생활의 첫 걸음에 멘토 선배님이 함께해 주셨기 때문에 지금의 성장한 제가 있다고 생각합니다. 쏟아지는 질문에도 한결 같이 웃는 미소로 답해 주시는 선배님 덕분에 행복한 공단 생활을 하고 있습니다. 앞으로도 이러한 멘토링 제도가 꾸준히 진행되어 저처럼 업무에 두려움을 가진 신규직원들에게 도움이 되었으면 합니다.



2018년 멘토링 제도 참여 소감 ②

“눈물이 왈칵 쏟아질 것 같은 순간, 멘토님 도움이 아니었다면....!”



시민공원관리팀 김다니 주임 (멘토 : 신길남 팀장, 시민공원관리팀 변인수 과장)

가장 기억에 남는 에피소드가 있다면?

입사 후 일주일이 채 되지 않았던 날의 일입니다. 민원인이 몹시 화가 난 채로 찾아오셨습니다. 공원 운영에 대해 잘 알지 못했던 때 저는 수 분간 호되게 질책을 당하고 웬지 모를 서러움에 눈물이 왈칵하고 쏟아질 것 같았습니다. 그 때 멘토가 나서서 능숙하게 민원인을 응대해주셨고, 퇴근 후 시원한 맥주 한 잔을 사주시며 사회 생활과 공원상황에 대해 알려주셨습니다. 이후 틈날 때마다 고충상담과 함께 노하우를 많이 가르쳐주신 덕분에 지금은 어떠한 민원도 두려움 없이 처리하고 있습니다.

멘토와 함께, 멘토를 통해 배운 소중한 기억들

멘토와 함께한 봉사활동, 공단 직원과 문화를 알아가는 시간이 돼

「해피올타리」 집수리 자원봉사활동에 멘토와 참여했습니다. 장판을 새로 깔고 따뜻한 단열 벽지로 도배도 하고, 형광등까지 새로 설치해 화사해진 집에서 연신 고맙다고 얘기하시던 할아버지를 보며 공기업 직원으로서 의미가 새로웠습니다. 이후 멘토를 따라 사내 봉사활동 동아리에 가입하였고, 주기적으로 봉사활동을 하고 있습니다. 공단 특성상 다른 사업소

직원들을 잘 알지 못하는 경우가 많은데 봉사활동을 통해 여러 직원을 만날 수 있는 시간이자 우리 조직 문화에 빠르게 적응할 수 있는 좋은 기회가 되고 있습니다.

세심한 안전관리 교육

얼마 전에는 업무를 처리하던 중 선배가 다치는 사고가 생기고, 곧이어 한 시민의 국가배상소송 사건을 접하게 되었습니다. 멘토는 철저한 안전예방교육과 함께 국가배상심의에 관한 법령 및 절차를 상세히 가르쳐주셨습니다. 평소 정확하게 알지 못했던 법률을 체득할 수 있었을 뿐 아니라 시설물 관리 전문 공기업에서 안전이 가장 중요하다는 것을 알게 되었습니다. 규정과 법령을 해석하는 것, 시민에게 정확한 업무지식을 알려주는 것 역시 우리가 해야 할 일이라고 하셨습니다.

멘토링의 좋은 점과 소감이 있다면?

멘토링 제도는 직장과 조직에 빠르게 적응할 수 있도록 제게 굉장한 도움을 주었습니다. 새롭고 낯선 세상에 나 혼자인 것 같은 생각이 들 때, 멘토는 곁에서 든든한 조력자가 되어주었습니다. 훗날 저도 저의 멘티와 공감하고, 축적된 지식을 나누는 선배가 되겠습니다.



부산시설공단(이사장 직무대행 최한원)은 지난 7월 30일 동래구 온천1동 차밭골로에 소재한 사단법인 한국백혈병소아암협회 희망다미 부산지원센터에서 노사합동으로 청렴BICO와 함께하는 ‘사랑이 꽃피는 집’ 집수리 봉사활동을 펼쳤다.

노사가 함께하는 사회공헌 활동으로 공단 임직원 30여 명이 참여한 이날 봉사는 앞서 세 번의 현장실사를 실시해 필요한 분야를 점검하고 이에 적합한 필수 봉사인력 등 사전계획을 마련했다. 오전 9시부터 오후 5시까지 이어진 봉사에는 공단 내 기계직, 전기직, 녹지직, 건축직 등 전문 인력이 참여해 마당의 무성한 잡초를 제거하고 붕괴가 우려되는 향나무 두 그루를 제거하는 등 대대적인 작업을 펼쳤다.

이외에도 오래된 등기구를 안정기, 램프, LED등기구로 바꿔주고 구식소화기는 친환경 고급 소화기로 전면 교체했다. 화장실 샤워기 설치 및 책꽂이 전달도 이루어졌다. 또한 8월 14일 백혈병소아암환아와 환아가족의 신나는 워터파크 물놀이를 위해 대형 비치타월도 100장을 제작해 기증했다.

이날 봉사에는 최한원 부산시설공단 이사장 직무대행을 비롯해 최광식 노조위원장과 김동우 공단 사랑나눔봉사단장, 김미경 고객홍보팀장 등 평소 봉사활동에 수시로 참여한 간부들이 장시간 봉사에 임했다.

최한원 부산시설공단 이사장 직무대행은 “혹서기 한가운데서도 나눔봉사를 자율로 참여해주는 직원들과 함께 아주 의미 있는 시간을 보냈다”며 소감을 밝혔다.



우리가住的

청렴BISCO와 함께하는 노사합동 집수리 봉사활동

사랑이 꽃피는 집

부산시설공단은 지난 7월 30일 동래구 온천1동 차밭골로에 소재한 사단법인 한국백혈병소아암협회 희망다미 부산지원센터에서 노사합동으로 청렴BICO와 함께하는 ‘사랑이 꽃피는 집’ 집수리 봉사활동을 펼쳤다.



1. 소화기 전면 교체(친환경 고급 소화기)
2. 오래된 등기구 점검 교체
3. 사랑의 집수리 캠페인 명패 증정
4. 봉사활동 단체사진



봉사활동 체험수기

글. 장재훈(기획예산팀)



오래된 전기 등기구 시설 점검, 보수 및 LED 교체

올해는 유난히 무더위가 심했다. 94년 만에 최악이라고 한다. 지금은 어느 정도 바람이 불어 가을이 성큼 다가온 듯하다. 봉사활동은 보통 추운 겨울에 했는데 고객홍보팀에서 올해는 노사합동 해피울타리 봉사활동으로 방향을 맞추어 수시로 하게 되었다.

이번에 실시한 7월 30일 (사)한국 백혈병소아암협회 봉사활동은 정말 폭폭 찌는 더위임에도 불구하고 뿌듯함을 느낄 수 있었다. 몇 차례 사전답사를 가면서 그곳 기관의 운영현황 및 사진을 보고 백혈병소아암환아와 그 가족들이 얼마나 힘들었으며 그럼에도 내일을 꿈꾸어 가는 모습 속에 자신을 되돌아보게 되었다. 그래서인지 봉사활동 가는 시설에 대해 내가 가진 재능으로 기술봉사

활동에 최선을 다하자는 열의가 더위에 못지않게 솟구쳐 올랐다.

봉사활동 당일 전기 등기구 시설을 LED로 바꾸고 기존 등기구를 점검, 보수하는데 아무래도 일반 시설과 달리 복지시설이다 보니 점검을 제대로 하고 정비하는 일도 쉽지 않을 것으로 판단하였다. 아니나 다를까 등기구를 떼어보니 전선이 다 녹아서 자칫 잘못하면 화재로도 이어질 수 있는 일촉즉발 위험한 상황이었다. 몇 년 전 가정집 등기구에서 촉발된 큰 화재로 일가족이 모두 사망하는 사고가 보도된 적이 있었는데 이곳에서도 그와 같은 일이 벌어질 수 있었을 거란 생각에 끔찍했다. 우리 공단 직원들은 그 곳 시설 모두를 점검하며 보수하였다. 이와 같은 위험한 등기구 상태를 이번 봉사활동으로 빨리 발견할 수 있어 다행이었고, 해당 가족들의 입가에 번지는 밝은 미소가 마음을 뿌듯하게 하였다.

봉사대상자의 미소도 뿌듯했지만 이곳에서 늘 생활하며 이용하는 백혈병 환아와 가족들이 안전한

시설물을 이용할 수 있게 된 것에 더욱 마음속에 안도감과 보람찬 봉사활동이었음을 생각하며 나름대로 자부심도 가질 수 있었다. 그래서인지 지난 6월에는 사업장 전기안전관리와 지역사회 전기시설 정비 등 다양한 기술봉사로 지역사회 발전에 기여한 공로를 인정받아 산업통상부 장관표창도 받을 수 있었지 않았나 생각된다. 대한민국 전기안전대상은 부산지방공기업에서 유일하게 부산시설공단이 단체상을 수상한 만큼 더욱 의미가 깊어, 선도적 역할을 다해야겠다는 생각이 들었다.

금번 봉사활동은 내가 힘들어했던 측면보다 주어진 환경에 늘 감사하며 만족해야겠다는 긍정적인 생각을 갖게 하며 배운 교육의 현상이었다.

내가 도움이 필요한 곳에서는 기회가 주어지는 한 열심히 최선을 다해야겠다는 생각을 하게 되었다. 봉사활동을 하며 한층 더 성장할 수 있었던 계기가 된 것 같다.

영락공원 모바일 부고 알림 서비스 개시

“영락공원 장례식장을 이용하는 고객 여러분, 무료 부고 알림 서비스 이용하세요”

글. 엄익상(장사운영팀)

모바일 부고 알림 서비스란?

갑작스런 부고로 경황이 없는 유가족들이 스마트폰을 활용하여 간편하고 신속하게 부고를 전달할 수 있는 시스템입니다. 많은 이용 바랍니다.



이용대상 영락공원 장례식장 이용고객

내 용 무료 부고 작성 및 전송 서비스

개시일자 2018년 9월 17일

이용방법 장사정보 종합안내 앱 또는 QR코드 접속 → 이용약관 동의 → 해당빈소 선택 → 전송대상 선택 → 부고내용입력 → 전송(문자/카카오톡)

STEP 01



부산 장사정보 종합안내 앱 또는 모바일 웹 페이지 접속

STEP 02



해당빈소 선택

STEP 03



부고내용 확인 후 전송 (부고서식 및 상가 정보 자동 적용)

설렘 가득 가을을 만나다

높고 푸른 하늘과 선선한 바람 부는 가을,
축제의 현장으로 놀러와요!



2018.09. 「공원에서 희희낙락」(부산시민공원)



2018.09. 정크아트전시 「R군이 나타났다」(부산시민공원)



2018.09. 「공원에서 희희낙락」(부산시민공원)



2018.09. 가족체험 「메들리통통」(부산시민공원)



2018.09. 「공원에서 희희낙락」(부산시민공원)



2018.09. 「시시이더 프로젝트」(송선원광장)

마음 가득 가을, 그곳에 가면
우리의 가을을 아름답게 만드는
우리의 가을이 더 즐거워지는 행사와 축제가 있다.



2018.09. 「공원에서 희희낙락」(부산시민공원)

부산시민공원 & 송상현광장

2018 공원문화 페스티벌

콘서트, 전시회(사진, 조각 등), 거리예술제, 환경마당극제전, 공원문화 부스 등

일시 | 2018년 10월 6일(토) 11:00

장소 | 부산시민공원(다솜광장 일원)

시민참여 교육프로그램(시민강좌) 2기

한국춤, 남도민요, 바이올린,
어린이 생태교실 등 7과목

일시 | 2018년 9월 1일(토)~12월 14일(금) 15주간

장소 | 부산시민공원 일원

팡파르 퍼레이드 운영

고적대, 취타대, 이동형 악기 등 퍼레이드

일시 | 2018년 9월 22일(토)~11월 17일(토), 매주 토 17:00

장소 | 하야리아 잔디광장 주변

송상현광장

「도시놀이터(City Playground) 프로젝트」

LED조명과 사운드를 결합한 광장 내 휴식 공간 조성,
바닥분수 옆 설치

일시 | 2018년 9월 14일(금)~12월 31일(월) 4개월간

장소 | 송상현광장

정크 아트 전시회

폐품 활용한 유명 영화 캐릭터 정크 아트 전시,
포토존 운영

일시 | 2018년 9월 15일(토)~12월 16일(일) 93일간

장소 | 부산시민공원 일원

부산시민공원 추석맞이, 「한가위만 같아라~」

추석맞이 방문객을 위한 추석분위기 즐길거리 제공

일시 | 2018년 9월 21일(금) ~ 9월 30일(일)

장소 | 뽀로로 야외무대 외 공원 일원

구분	공연행사	체험행사	특별행사	송상현광장
행사명	한가위만 같아라	전래놀이 가족놀이터	대형 그네 놀이	민속놀이
장소	뽀로로 야외무대	잔디광장 원형데크	하야리아 잔디광장	선큰광장
기간	9. 22.(토), 23.(일), 25.(화), 26.(수)	9. 22.(토), 23.(일), 25.(화), 26.(수)	9. 21.(금) ~ 9. 30.(일)	9. 22.(토) ~ 9. 26.(수)
행사 내용	가족인형극, 퓨전국악, 한국무용, 재즈공연 등	밥주걱 제기차기, 버나돌리기 등 민속놀이	대형 그네 4개 설치	웃놀이, 제기차기, 투호, 팽이, 고리던지기 등



어린이대공원 & 태종대유원지

어린이대공원 「테마가 있는 공원」

9월 포토이벤트

주제별 사진 촬영 > 어린이대공원 SNS 사진 게시 >
게시글 확인, 선물 증정

일시 및 장소 | 2018년 9월, 어린이대공원

주제 | 건강한 삶, 행복한 오늘

「달달한 한가위 대잔치」 문화공연

대중가요, 민요, 퓨전국악공연 등 장기 추석연휴 기간
방문객 불거리 제공

태종대유원지 | 2018년 9월 25일(화) 16:00~17:30

어린이대공원 | 2018년 9월 26일(수) 16:00~17:30

「제6회 2018 부산정원박람회」

자치정원 16개소, 국화·핑크몰리 등 10종 15만본 꽃길,
포토존 등

일시 | 2018년 10월 18일~10월 21일 10:00~18:00

장소 | 부산시민공원 다솜마당

※ 매일 선착순 2000명에게 무료 꽃 나눔 이벤트

거리예술축제, 「공원에서 희희낙락」

마술, 댄스 등 거리 퍼포먼스

일시 | 2018년 9월 2일(일), 9월 8일(토),
9월 16일(일) 14:00

장소 | 어린이대공원 입구, 광장 등

태종대유원지 도심공원 승마체험

말 5두 체험, 관상마 감상
(성인, 유소년 등 누구나 참여 가능)

일시 | 2018년 9월 8일(토)~11월 25일(일)
매주 주말 10:00~17:00

장소 | 태종대유원지 내 간이운동장

※ 한국마사회 협력

태종대유원지 상설 프리마켓

일시 | 2018년 9월~10월
(첫째, 셋째 주 토요일 13:00~17:00)

장소 | 태종대유원지 입구

광안대교



제14회 광안대교 불꽃축제

사전프로그램, 해외초청불꽃쇼, 부산멀티불꽃쇼

일시 | 2018년 10월 27일(토) 14:00~21:00
※ 불꽃쇼 : 20:00~21:00

장소 | 광안리해수욕장, 동백섬, 이기대 일원



고객서비스 기본교육

이것만은 지킵시다!

이번 호부터는 공단의 고객서비스 향상을 위한 CS 기초 교육을 연재합니다.

글_권다영(공단CS강사)

1

전화 친절도



전화친절도 공통 원칙

맞이	3회 이내 수신	인사말 + 부서명 + 성명 > 반갑습니다, 000팀 000입니다.
	늦게 받았을 때	기다려주셔서 감사합니다.
	대신 받았을 때	대신 받았습니니다. 담당자에게 전달하겠습니다. 담당자를 연결해 드리겠습니다. 혹시 끊어지면 000-0000로 전화하시면 됩니다.
응대	경청, 공감, 친절한 음성	
마무리	추가 문의 확인	더 궁금한 사항은 없으신가요?
	명확한 종료인사	감사합니다. 좋은 하루 보내십시오.
	종료	고객보다 늦게 끊음(2초 이상 대기)



다 같이 따라해 보실까요?

반갑습니다, 000팀 000입니다. / 기다려주셔서 감사합니다.
대신 받았습니니다. 담당자에게 전달하겠습니다. / 담당자를 연결해 드리겠습니다.
혹시 끊어지면 000-0000로 전화하시면 됩니다. / 더 궁금한 사항은 없으신가요?
감사합니다. 좋은 하루 보내십시오. (고객보다 늦게 끊음, 2초 이상 대기)

2

불만고객 대처법



대처하기 어려운 불만 고객, 어떻게 대처하면 되나요?

서비스라는 것이 사람과 사람 사이에서 벌어지는 일이다 보니 사람 따라 달라지는 경향이 있다. 똑같이 응대를 해도 누구는 만족하고 누구는 불만족하지 않는가? 불만고객 응대 시 경청 > 사과 > 대안제시의 절차 뿐만 아니라 이제는 고객 **유형별 대처방법**에 주목할 필요가 있다.

Type 1. 전문가처럼 보이고 싶어 하는 고객

이 유형의 특징은 모든 것을 다 알고 있는 전문가처럼 행동한다. 내면에 우월감이 자리잡고 있으며 자기 과시를 하려고 하고 유창하게 말하려고 한다. 자기 확신이 강해서 고집을 꺾지 않으려 하고 좀처럼 설득되지 않는다.

대응 고객의 말을 경청하며 “말씀해주셔서 감사합니다,” “고객님께서 잘 알고 계시네요.” 등 칭찬과 수긍의 말로 고객을 인정하고 높여주면서 친밀감을 조성한다. 고객이 주장하는 내용의 문제점을 스스로 느낄 수 있도록 대안이나 개선책을 제시하되 정확한 근거자료를 첨부하는 게 중요하다. 대화 중 반론을 제기하거나 자존심을 건드리지 않도록 주의한다.

Type 2. 무리한 요구를 하며 소리 지르는 고객

이 유형의 특징은 원칙에 어긋난 일을 부탁하거나 터무니없는 요구를 한다. **언성을 높이면 더 빨리 해결된다고 믿는다.**

대응 자신의 입장만 생각하는 고객이기 때문에 자신의 요구가 무리하다는 것을 알지 못하는 경우가 많다. 우선 고객의 입장을 충분히 이해하고 있음을 주지시킬 필요가 있다. 고객에게 “목소리 좀 낮추고 말씀하세요”처럼 면박을 주거나 무안을 주는 표현은 삼가야 한다. 우선 나의 목소리를 작게 낮추고 말을 천천히 이어감으로써 상대방으로 하여금 자기의 목소리가 지나치게 크다는 사실을 인지하도록 유도한다. 그래도 고객이 언성을 높일 때는 3C를 한다.

- Change Person : 응대하는 직원을 바꾸어 응대
- Change Place : 장소를 바꾸어 응대
- Change Time : 차를 대접하는 등 여유 시간을 가짐

Type 3. 결단력이 없는 우유부단한 고객

이 유형의 특징은 직원의 말에 다소 협조적인 성향을 나타내며, 응대 직원이 의사결정을 내려주기를 기다리는 경향이 있다. 요구사항이나 요점을 정확하게 말하지 않는다.

대응 고객이 결정을 내리지 못하는 요소가 무엇인지를 정확히 파악하기 위해 이렇게 질문을 던진다. “고객님, A와 B 중 어떤 것으로 준비해 드릴까요?”의 선택형 질문법과 “다른 것으로 교환해드릴까요?”의 ‘YES’나 ‘NO’로 대답할 수 있는 닫힌 질문법이 효과적이다.

3

직원들의 칭찬입니다



CRM 칭찬글

SEARCH

♡ 이우진 직원님께 2018. 8. 5.

안녕하세요. 오늘 영락공원에서 화장을 이용한 진형○ 님 유가족입니다. 다름이 아니고 오늘 화장이 끝나고 직원 분께서 유골을 수습하실 때 늦게 하셔서 자세히 보니 유골을 정성껏 수습해 주고 계셨습니다. 틀니, 흑진주염주, 구슬까지 다 수습해주신다고 늦게 하신 걸 알았습니다. 땀도 많이 흘린 것 같으셨고 날씨도 더운데 뜨거운 데에서 수습한다고 수고 많으셨습니다. 설명도 잘해주시고 유골도 곱게 갈아주시고 감사드립니다.

그 직원분이 남자셨고 사진 있는 카드 성함을 보니 이우진 직원이셨습니다. 오늘 정말로 감사합니다.



장사시설팀 이우진 직원

SEARCH

♡ 김정호 · 강성은 직원님께 2018. 8. 22.

부산시설공단 직원분들 더운 날씨에 수고가 많으십니다. 제가 이렇게 홈페이지에 방문한 것은 친절사원이 있어서입니다.

8월 13일 남포지하상가에서 구매한 물품 문제로 부산시설공단에 의뢰를 하게 되었습니다. 8월 17일 남포지하상가사업소에 전화를 하니 김정호 직원께서 너무나도 친절하게 설명해주셔서 기분이 좋았고, 방문했을 때는 강성은 직원께서 저의 불편함을 얘기하니 다 들어주시고는 마치 자기 일마냥 챙겨주시는데 감사했습니다. 고객을 먼저 생각해주시고 일 처리를 도와주신 부산시설공단 직원 두 분을 칭찬을 해주고 싶습니다.




남부지하도상가사업소 강성은 과장 남부지하도상가사업소 김정호 대리

고맙습니다. ^^



SEARCH

♡ 교량사업단 직원 여러분께 2018. 8. 6

안녕하세요. 제 차는 경차인데, 하이패스 기기를 등록해야 하는지를 모르고 사용하고 있었어요.

그런데 요금이 계속 일반으로 계산되는 것 같아서 몇 일 전 카드내역을 확인해보니 정말 일반으로 결제되고 있더라고요.

할인이나 환불을 위해 고속도로 관리기관을 비롯해 여러 공공기관에 문의를 하였는데, 지인이 부산시설공단은 금방 처리해준다는 말을 하길래 어떤 식으로 하나 알아볼 겸 전화를 했습니다. 그런데 정말 신속했습니다. 응대하는 방법도 상냥하고 성의가 있었습니다. 제가 찾아가야 되냐고 물어보니 송금해준답니다.

정말 빠르게 처리하시더군요. 감사했습니다.

시민에 대한 친절환 전화 응대와 빠른 처리에 다시 한 번 감사드립니다. 항상 화이팅 하세요.



BISCO NEWS

2018 대한민국 전기안전대상, 제16회 부산시 안전문화대상 수상

부산시설공단이 산업통상자원부가 주최하고 전기안전공사가 주관한 2018 대한민국 전기안전대상 단체상 수상에 이어 제16회 부산시 안전문화대상에서 단체상을 수상함으로 도시안전을 책임지는 전문공기업으로서의 위상을 한층 높였습니다.



부산시설공단 전기안전문화 정착노력과 다양한 기술봉사로 지역사회 발전에 기여한 공로를 인정받아 부산지방공기업 최초로 2018 대한민국 전기안전대상 단체상을 수상하였고, 아울러 KOSHA18001 지속 운영, 안전환경디자인 추진, 드론·수중Rov 장비도입 등 자율안전시스템 운영으로 근로자 안전뿐만 아니라 시민안전확보를 위한 공로를 인정받아 제16회 부산광역시 안전문화대상 시상식에서 서비스업분야 단체상을 수상했다.



부산시설공단 임직원, 건강실천 저금통 기부



부산시설공단 임직원 383명은 부산시 건강증진운동인 '꿂고! 즐기고! 운동하자!'의 일환으로 '건강실천 저금통' 캠페인을 벌이고, 그 모금액 280만6270만 원을 지난 21일 대한적십자사 부산지사에 전달했다. 공단 직원들은 지난 3월 건강실천 계획을 세우고 이후 100일 동안 실천여부에 따라 강아지 모양의 저금통에 개인이 정한 금액을 적립해왔다.

산성터널 9월18일부 개통, 부산시설공단 접속도로 관리 인수

부산시설공단은 9월 18일부로 개통하는 부산 내부순환도로의 핵심 시설인 산성터널의 접속도로를 관리하게 된다. 접속도로는 지하차도와 평면도로, 진출입램프 등을 포함한다. 산성터널을 이용하면 북구 화명동에서 금정구 장전동까지 5분이면 이동이 가능하다.



평범한 우리가
세상을 바꾸는 방법

공익신고

공익신고자 보호 더욱 강화되었습니다

- | | |
|--|---|
| <p>보호</p> <ul style="list-style-type: none"> • 비밀보장, 신변보호, 불이익조치 금지, 책임감면 | <p>상담</p> <ul style="list-style-type: none"> • 국번없이 110 또는 1398 |
| <p>보상</p> <ul style="list-style-type: none"> • 내부 공익신고자에게 최대 30억원의 보상금 지급 • 공익에 기여한 경우 최대 2억원의 포상금 지급 • 구조금(치료비, 이사비, 소송비용 등) 지원 | <p>신고</p> <ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 1398.acrc.go.kr • 우편(서울시 서대문구 통일로 87) |

신고대상 : 6대 분야, 284개 법률 위반행위

- | | | |
|---|--|--|
| <p>건강</p> <ul style="list-style-type: none"> - 불량식품 제조·판매 - 무면허 의료행위 | <p>안전</p> <ul style="list-style-type: none"> - 부실시공 - 소방시설 미설치 | <p>환경</p> <ul style="list-style-type: none"> - 폐수 무단방류 - 폐기물 불법 매립 |
| <p>소비자이익</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 무단 유출 - 허위·과장광고 | <p>공정경쟁</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기업 간 담합 - 불법 하도급 | <p>기타 공공의 이익</p> <ul style="list-style-type: none"> - 거짓 채용광고 - 방위산업기술 불법사용 |