

등록번호	기획안전팀-3830	담당자	기획안전팀장	경영본부장	이사장	결 재
결재일자	2023.12.20	류진욱	송호정	박활수	12/20	
보존년한	5년				김유화	
공개구분	비공개 (6,7)	사업본부장 이영철				
		협 조				

제4기 고객모니터링단 운영 결과 보고



제4기 고객모니터링단 운영 결과 보고

❖ 고객모니터링단 운영을 통해 시설물 이용 고객의 불만·이용불편 해소 및 칭찬의견을 바탕으로 강점을 더욱 강화하기 위한 활동임

I 운영개요

- 운영기간 : 2023. 7. ~ 12. / 6개월
- 평가대상
 - 공영주차장(노상·노외 공영주차장) 및 봉황산 자연휴양림
 - 체육시설물(진남수영장, 망마국민체육센터, 장애인국민체육센터)
 - 가로청소 및 생활폐기물 수거 등
- 구성인원 : 총 9명

연번	성명	성별	연령대	시 설 사 용 이 력	비고
1	강○○	여	40대	공영주차장, 진남수영장, 봉황산	
2	김○○	여	60대	공영주차장, 장애인·망마국민체육센터	
3	김○○	남	40대	공영주차장, 장애인국민체육센터	
4	박○○	여	40대	공영주차장, 진남수영장, 망마국민체육센터, 봉황산	
5	이○○	여	60대	공영주차장, 망마국민체육센터	
6	이○○	남	60대	공영주차장	
7	정○○	여	60대	공영주차장, 진남수영장, 망마국민체육센터	
8	홍○○	남	60대	공영주차장, 망마국민체육센터	
9	황○○	여	40대	공영주차장, 진남수영장, 망마국민체육센터	

- 활동내용
 - 고객 관련 제도 및 서비스, 시설 전반에 관한 사항 모니터링
 - 직원 친절 및 불친절 사례 모니터링
 - 시설운영 및 환경정비 전반에 대한 제안 및 아이디어 제출
 - 고객맞이 인사 및 친절도, 시설관리 등 운영에 관한 사항 평가

II 모니터링단 운영 결과

□ 모니터링 결과 : 총 31건 접수 + 전화친절도 조사

구 분	직원 및 시설물 칭찬	시설물 및 시설운영 개선 요청	전화친절도 조사 평가자
2022년	2건	18건	2명
2023년	8건	23건	3명
증감	6건(증가)	5건(증가)	1명(증가)

□ 시설별 모니터링 결과

○ 공영주차장 : 20건 (칭찬 : 3건 / 개선요청 : 17건)

연번	주요 내용		제안자	비고
1	웅천친수공원	· 공영주차장 내 불법주차 단속 요청	김○○	개선 요청
2		· 공영주차장 내 환경 개선 요청(쓰레기 수거)	김○○	
3		· 공영주차장 내 환경 개선 요청(쓰레기 수거)	이○○	
4	학동선소상가(1)	· 여자화장실 환경 개선 요청(화장실 청결)	이○○	
5		· 공영주차장 주차가능대수 오류 개선 요청	홍○○	
6		· 공영주차장 화장실 환경 개선 요청(화장실 청결)	홍○○	
7		· 공영주차장 이중주차 계도 요청	홍○○	
8	학동선소상가(3)	· 코너 보호대 수리 요청	김○○	
9		· 공영주차장 층별 코너 주차 단속 및 계도 요청	김○○	
10		· 공영주차장 내 환경 개선 요청(쓰레기 수거)	김○○	
11	서교동	· 공영주차장 내 이중주차 계도 요청	김○○	
12		· 장애인 주차구역 비장애인 주차에 대한 단속	김○○	
13		· 다국어 QR코드 안내 확대 요청	김○○	
14	소호요트마리나	· 안전봉 및 카스토퍼 수리 요청	홍○○	
15		· 공영주차장 내 주차구역 도색 개선 요청	홍○○	
16	흥국체육관	· 공영주차장 내 환경 개선 요청(쓰레기 수거)	이○○	
17	공통	· 공영주차장 내 보행자 통로 구축 요청	김○○	
18	시청로터리	· 환경 및 시설물 관리에 대한 칭찬의견	이○○	칭찬
19	서교동	· 빗물 미끄러짐 안내로 안전사고 최소화	김○○	
20	여문공원	· 장애인 및 교통약자 구역 조성을 통한 편의 제공	홍○○	

○ 체육시설물 : 8건 (칭찬 : 5건 / 개선요청 : 3건)

연번	주요내용		제안자	비고
1	망마국민 체육센터	· 2층 샤워실 입구 고무패킹 수리	김○○	개선 요청
2		· 분실물 보관함 환경 개선 (보관함 크기 확대 또는 청결 확보 요청)	김○○	
3		· 2층 다목적 체육관 내 소화기 팻말 부착	김○○	
4		· 입구 앞 주차금지 구역 운영	이○○	칭찬 의견
5		· 센터 내 핸드폰 충전기 설치 및 운영(총 6대)	이○○	
6		· 2층 테라스 휴게시설 조성에 따른 편의성 증대	김○○	
7		· 2층 다목적체육관 관리에 대한 칭찬의견	김○○	
8		· 분실물 보관함 청결에 따른 환경 개선 칭찬	김○○	

○ 도시미화팀 : 3건 (가로청소 및 쓰레기 수거 : 3건)

연번	주요내용		제안자	비고
1	도시미화팀	· (장성2길) 도로변 가로수잎 청소	김○○	개선 요청
2		· (여수시 웅남4길 4) 가로 청소 및 쓰레기 수거	정○○	
3		· (여수시 웅남4길 4) 대형폐기물 수거	정○○	

□ 모니터링 위원별 활동 내역

구분	김○○	이○○	홍○○	김○○	이○○	정○○	총계
활동 횟수	17건	5건	6건	-	1건	2건	31건
전화친절도 평가자	참여(2회)			참여(1회)	-		

○ 고객모니터링 활동 우수자 선정 : 총 3명

- 선정기준 : 모니터링 활동 횟수 + 전화친절도 평가 참여
- 선정자

구분	우수자 선정		
성명	김○○	이○○	홍○○
참여횟수	모니터링(17건) + 친절도 평가(2회)	모니터링(5건) + 친절도 평가(2회)	모니터링(6건) + 친절도 평가(2회)

Ⅲ 모니터링 세부 활동 내역







□ 시설별 모니터링 세부내역

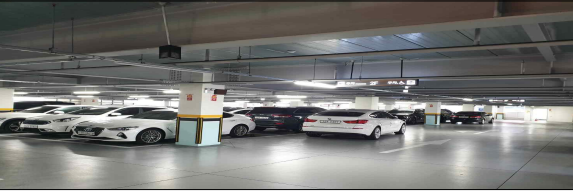
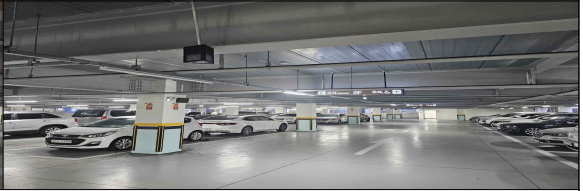
< 공영주차장 >

① 응천 친수공원 (여수시 예울마루로 37-40)







연번	모니터링 사항	주요 내용
1	공영주차장 내 불법주차 단속 요청 (김○○)	· 주차장 내 불법주차에 대한 계도 요청
	계도 전	계도 후
	 <p style="text-align: center;">< 계도 완료 ></p> <p>▶ 현장 출동 및 불법 주차 차량 계도 및 이동조치 실시 / 모니터링 관제를 통한 수시 점검 철저</p>	
2	공영주차장 내 환경 개선 요청 (김○○)	· 쓰레기 수거를 통한 환경 개선 요청
	관리 전	관리 후
	 <p style="text-align: center;">< 환경 개선 완료 ></p> <p>▶ 즉시 현장 확인 및 해당 공영주차장 청결 활동 실시 ▶ 수시 점검 및 청결 활동 철저 실시</p>	
3	공영주차장 내 환경 개선 요청 (이○○)	· 쓰레기 수거를 통한 환경 개선 요청
	관리 전	관리 후
	 <p style="text-align: center;">< 환경 개선 완료 ></p> <p>▶ 즉시 현장 확인 및 해당 공영주차장 청결 활동 실시 ▶ 수시 점검 및 청결 활동 철저 실시</p>	

② 학동선소상가(1) (여수시 시청동3길 31)

연번	모니터링 사항	주요 내용
1	여자화장실 환경 개선 요청 (이○○)	· 여자화장실 내 바닥 이물질(화장지) 발생에 따른 환경 개선 요청 - 바닥 쓰레기 등 관리 요청
	계도 전	계도 후
	  <p style="text-align: center;">〈 환경 개선 관련 점검 철저 〉</p> <p>▶ 현장 확인 결과 공단 관리 공영주차장 화장실은 아니었으나, 공영주차장 내 화장실 수시 점검을 통한 지속적 청결 상태 확인 철저</p>	
2	공영주차장 주차가능대수 표시 오류 (홍○○)	· 차단기 앞 주차가능대수 표기 오류 - 표기 오류에 따른 수리 요청
	관리 전	관리 후
	  <p style="text-align: center;">〈 안내 기기 오류 개선 노력 〉</p> <p>▶ 주차차량대수 정상화 작업 지속적 실시(오른쪽 사진) ▶ 수시 단속 및 현장 확인을 통한 차량 대수 관리 지시</p>	
3	공영주차장 내 환경 개선 요청 (홍○○)	· 공영주차장 내 화장실 환경 개선 요청 - 화장실 내 버려진 휴지 등 관리 요청
	관리 전	관리 후
	  <p style="text-align: center;">〈 환경 개선 완료 〉</p> <p>▶ 즉시 현장 확인 및 해당 공영주차장 화장실 청결 활동 실시 / 수시 점검 철저</p>	






연번	모니터링 사항	주요 내용
4	공영주차장 내 이중주차 단속 (홍○○) 계도 전	· 주차장 내 이중주차 단속 및 계도 요청
		계도 후 
	< 단속 및 계도 완료 > ▶ 이중주차 단속 및 계도 완료 / 수시 현장 점검 등을 통한 지속적 단속 실시	




③ 학동선소상가(3) (여수시 학동 96-4)

연번	모니터링 사항	주요 내용
1	공영주차장 코너보호대 수리 요청 (김○○) 수리 전	· 주차장 기둥 코너보호대 탈락에 따른 수리 요청
		수리 후 
< 수리 완료 >		
2	공영주차장 내 환경 개선 요청 (김○○) 관리 전	· 공영주차장 내 쓰레기 등 환경 개선 요청
		관리 후 
		
< 환경 개선 활동 완료 >		

연번	모니터링 사항	주요 내용
3	공영주차장 층별 코너 주차 (김○○)	· 층별 코너 주차 단속 및 계도 요청
	계도 전	계도 후
		
		
< 단속 및 계도 완료 > ▶ 불법주차 단속 및 계도 완료 / 수시 현장 점검 등을 통한 지속적 단속 실시		

④ 서교동 공영주차장 (여수시 서교동 278)

연번	모니터링 사항	주요 내용
1	공영주차장 이중주차 단속 (김○○)	· 주차장 내 이중주차 단속 및 계도 요청
	계도 전	계도 후
		
		
		
		
< 단속 및 계도 완료 > ▶ 불법주차 단속 및 계도 완료 / 수시 현장 점검 등을 통한 지속적 단속 실시		

연번	모니터링 사항	주요 내용
2	<p>공영주차장 장애인 주차구역 단속 (김○○)</p>	<p>· 주차장 내 장애인 주차구역 단속 요청</p>
	<p>계도 전</p> 	<p>계도 후</p> 
<p style="text-align: center;">〈 단속 및 계도 완료 〉</p> <p>▶ 불법주차 단속 및 계도 완료 / 수시 현장 점검 등을 통한 지속적 단속 실시</p>		
3	<p>다국어 QR코드 안내서비스 판넬 증가 (김○○)</p>	<p>· 다국어 QR코드 안내서비스 판넬 확대 및 부착을 통한 서비스 개선</p> <p>- 다국어 QR코드 안내서비스 판넬을 추가 제작 및 사전정산기 등 부착으로 더욱더 많은 이용객에게 서비스 제공 요청</p>
	<p>관리 전</p> 	<p>검 토 의 견</p> <p>▶ 2024년 QR코드 안내 서비스 현장 확대 검토</p> <p>- 주요 유동 인구가 많은 통행로 등을 검토하여 안내서비스 판넬 제작 및 확대 예정</p>

⑤ 소호요트마리나 (여수시 소호로 392)

연번	모니터링 사항	주요 내용
1	<p>공영주차장 개선 요청 (홍○○)</p>	<p>· 공영주차장 내 안전봉 및 카스토퍼 훼손에 따른 수리 요청</p>
	<p>수리 전</p>	<p>수리 후</p>
		
<p style="text-align: center;">〈 수리 완료 〉</p> <p>▶ 주차구역 내 카스토퍼 수리 완료 / 안전봉 점검 후 추후 수리 예정</p>		
2	<p>공영주차장 내 환경 개선 요청 (홍○○)</p>	<p>· 주차구역 재도색 요청</p>
	<p>도색 전</p> 	<p>검 토 의 견</p> <p>▶ 2024년 예산 반영을 통한 도색 공사 실시 예정</p>

⑥ 홍국실내체육관 (여수시 선소로 93)

연번	모니터링 사항	주요 내용
1	공영주차장 환경 개선 요청 (이○○)	· 공영주차장 내 안전봉 및 카스토퍼 훼손에 따른 수리 요청
	수리 전	수리 후
		
< 환경 개선 활동 완료 >		

⑦ 공영주차장 공통사항


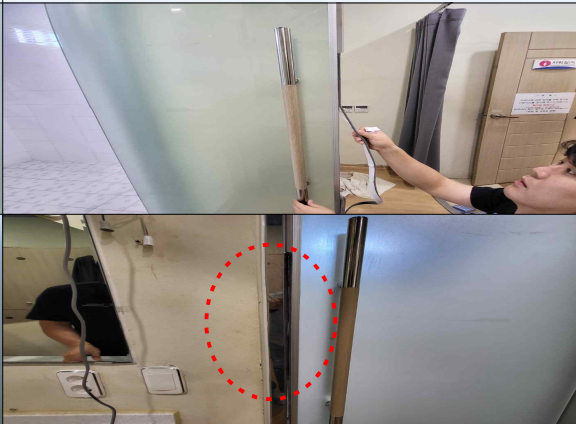



연번	모니터링 사항	주요 내용
1	주차장 내 보행자 통로 구축 (김○○)	· 모든 공영주차장 내 보행자 통로 구축 및 운영
	개선 요청	검토 내용
		
<p><순천시 공영주차장 내 보행자 통로 구축 사진></p> <p style="text-align: center;">< 시범 사업 운영 중 ></p> <p>▶ 학동선소상가(3) 보행로 시범 사업 / 미비점 보완 및 사업 추진 검토 중</p>		

⑧ 칭찬의견 (공영주차장 공통)

연번	칭찬의견	주요내용
1	<p>▶ 시청로터리 공영주차장 (이○○) (여수시 학동 158) - 운영 및 관리에 대한 칭찬의견</p>	<p>· 공영주차장 내 환경 및 시설물 관리가 철저하게 이루어지고 있고 이용에 불편함 없이 이용가능토록 관리해주는 것에 대한 감사의견</p>
2	<p>▶ 서교동 공영주차장 (김○○) (여수시 서교동 278) - 주차장 바닥 미끄럼 주의 안내</p>	<p>· <공영주차장 바닥 미끄럼 주의 안내> 표시로 빗물에 따른 미끄럼 사고 및 안전사고 방지에 큰 효과가 있음</p>
3	<p>▶ 여문공원 공영주차장 (홍○○) (여수시 문수동 169-1) - 장애인 및 교통약자 주차구역 구축 및 운영</p>	<p>· 장애인 및 교통약자를 위한 주차구역을 조성하였고, 접근성이 좋은 1층으로 배치하여 이동 편의성까지 고려한 운영에 따른 이미지 향상에 대한 칭찬</p>

< 체육시설물 >

① 망마국민체육센터

연번	모니터링 사항	주요 내용
1	망마국민체육센터 2층 샤워실 (김○○)	· 샤워실 입구 고무패킹 수리 요청 - 고무패킹의 비정상적인 맞물림에 따른 습기 누출로 수리 요청
	보수 전	보수 후
		
	< 수리 완료 >	
2	체육센터 내 분실물 보관함 개선 (김○○)	· 분실물 보관함 크기 변경 또는 방치 물건 정리 요청
	관리 전	검 토 의 견
		▶ 2024년도 예산 반영에 따른 분실물 보관함 추가 설치 예정 ▶ 분실물 보관함 교체 전까지 1개월이 지난 물품들은 별도 보관 또는 폐기하는 등 청결 및 미관에 더욱 신경쓸 것을 안내함
3	다목적체육관 내 소화기 팻말 부착 (김○○)	· 소화기 팻말 탈착에 따른 부착 요청
	관리 전	관리 후
		
< 부착 완료 >		

② 칭찬의견 (망마국민체육센터)

연번	칭찬의견	주요내용
1	<p>▶ 2층 야외 테라스 구축 및 운영 - 야외테라스 구축에 따른 의견</p> 	<p>· 야외테라스 구축으로 이용객들에게 편안한 휴식처를 제공한 것에 대한 칭찬의견</p> 
2	<p>▶ 다목적체육관 이용 편의성 제공</p> 	<p>· 다목적체육관에 대한 지속적 운영·관리 및 불편사항 개선으로 이용편의성 극대화에 대한 칭찬의견</p> 
3	<p>▶ 분실물 보관함 청결 관련 의견</p> 	<p>· 분실물 보관함 정리에 따른 환경 개선으로 칭찬의견 제시</p> <p style="text-align: center;">-</p>
4	<p>▶ 입구 주차금지구역 설치</p> 	<p>· 체육센터 입구 주차금지구역 설정에 따른 교통혼잡 등 해결에 대한 칭찬의견</p> 
5	<p>▶ 휴대폰 고속충전함 설치</p> 	<p>· 고속충전함 설치에 따른 이용객 편의성 증대 관련 칭찬의견</p> 

< 도시미화팀 >

연번	모니터링 사항	주요 내용
1	LG화학 옆 장성2길 (김○○)	· 도로변 하수구 입고 가로수 잎 청소 요청 - 하수구 막힘 등 방지를 위한 가로수잎 청소 요청
	청소 전	청소 후
		
< 청소 완료 >		
2	여수시 웅남 4길 4(참치이야기 건너편) (정○○)	· 대형폐기물 수거 요청
	관리 전	검 토 의 견
		
		▶ 불법 대형폐기물 수거 요청 - 불법 폐기물 및 대형폐기물 수거에 대한 안내 (불법폐기물 : 여수시 자원순환과 클린기동팀) (대형폐기물 : 양지환경) - 여수시 민원 이관 및 수거 완료 확인
< 대형폐기물 계도 및 수거 완료 / 여수시 >		
3	여수시 웅남 4길 4(참치이야기 건너편) (정○○)	· 가로 청소 및 생활쓰레기 수거 요청
	관리 전	관리 후
		
< 청소 및 수거 완료 >		

□ 고객모니터링단 전화친절도 평가

○ 평가기간

- 2023년 제1차 전화친절도 평가 : 2023. 7. 28.(금) ~ 8. 4.(금)

- 2023년 제2차 전화친절도 평가 : 2023. 11. 20.(월) ~ 12. 15.(금)

○ 평가방법 : 고객모니터링단 및 청년인턴 등 미스터리 쇼핑 방식

○ 점검결과 : 제 1·2차 조사에 따른 민원응대 우수직원 인센티브 지급(2명)

IV **모니터링단 활동에 따른 활동비 지급계획**

□ 지급개요

○ 지급대상 : 고객모니터링단 활동 참여자

○ 지급인원 : 총 5인(김○○, 이○○, 홍○○, 이○○, 정○○)

○ 주요내용

- 모니터링 평가 시 실비 보상

· 1회 평가 시 10,000원(교통비 3,000원 + 식대 7,000원) 실비 보상

- 지급인원 세부내역

연번	지급자	평가건수	기준보상금	총액
1	김○○	17건	10,000원	170,000원
2	이○○	5건	10,000원	50,000원
3	홍○○	6건	10,000원	60,000원
4	이○○	1건	10,000원	10,000원
5	정○○	2건	10,000원	20,000원
총계		31건	-	310,000원

○ 소요예산 : 310천원

관)사업비용 향)영업비용 세항)대행사업비 목)일반보전금 세목)행사실비지원금

(단위 : 원)

예산액	예산배정액	기집행액	금회집행요구액	잔액
1,440,000	1,440,000	-	310,000	1,130,000

V **모니터링단 활동 우수자**

□ 평가개요

- 평가대상 : 고객모니터링단 9명
- 평가기간 : 2022. 7. ~ 12.
- 평가기준 : 정기·수시 모니터링 지속적 참여 및 모니터링단 활성화를 위해 노력한 자(3인)
- 포 상 : 총 300,000원(1인 100,000원)
- 선 정 자 : 김○○, 이○○, 홍○○
- 선정이유
 - 적극적 참여를 통한 모니터링 활성화, 시설 이용 불편 개선 및 칭찬의견 개진에 따른 공단 서비스 제공 강점 파악에 적극 노력
 - 공단 전화친절도 평가 참여 및 전화응대 개선사항 발굴에 이바지 함

VI **운영 관련 개선사항**

- 모니터링단 사기 진작 및 참여 등 향상
 - 모니터링단 위촉식 및 간담회 추진에 따른 자부심 향상 방안 마련
 - 2022년 고객모니터링단 활동 대비 참여도 향상(20건 → 30건)
 - 2022년 대비 칭찬의견 개진 횟수 증대(2건 → 8건)
 - 이외에도 전화친절도 조사 참여자 증대 등 활동 관련 긍정 요인 증대

VII **문제점 및 개선대책**

- 새로운 정책 제안 기능 미흡
 - 시설물 개선 요청 및 칭찬의견이 대다수로 정책 제안 활동 미흡
 - 주기적 교육을 통한 공단 정책 관련 전문성 증대 필요

- 2023년 고객모니터링단 활동 우수자 포상(3명) : 2022. 12. 27.(수)
* 고객모니터링단 위원 일정 조율의 어려움으로 개별 전달 예정
- 2024년 고객모니터링단 활동 계획 수립 및 모집 : 2024. 1. ~ 3.
- 2024년 고객모니터링단 운영 : 2024. 4. ~ 12.

붙임 고객모니터링단 활동 보고서 1부. 끝.