

2015. 5. 21.(목)

365 SAFE 상황실

주 재: 이 사 장

보고자: 해당부서장

6月 월간업무보고

목 차

| | |
|------------------------------------------------|----|
| 1. 2015년도 재정 조기집행 실적 | 3 |
| 2. 부서별 중점 추진사항 및 이사장 지시사항 추진실적 보고(2015년 1차) | |
| <input type="checkbox"/> 전략기획실 | 4 |
| <input type="checkbox"/> 사업지원과 | 6 |
| <input type="checkbox"/> 주차교통과 | 10 |
| <input type="checkbox"/> 체육시설과 | 13 |
| <input type="checkbox"/> 생활시설과 | 16 |
| <input type="checkbox"/> CS지원센터 | 19 |
| 3. 기 타 | |
| <input type="checkbox"/> 주요 교육일정 | 22 |
| <input type="checkbox"/> 주요 행사일정 | 22 |

□ 2015년도 재정 조기집행 실적

○ 작성기준일 : 2015. 5. 18.(월)

(단위 : 천원,%)

| 구 분 | 예산현액 | 조기집행 대상예산액 (A) | 조기집행 목표액 (B=A*66%) | 누적 집행액 (C) | 집행률 (C/B) | 순위 | |
|-----------------------|----------------|----------------------|--------------------------|------------------|--------------|--------|----|
| 2015년 본예산 | 40,502,790 | 2,234,898 | 1,475,033 | 851,765 | 57.7% | | |
| 전략기획실 | 784,891 | 57,471 | 37,931 | 16,696 | 44.0% | 12 | |
| 사업지원과 | 3,057,732 | 267,720 | 176,695 | 116,110 | 65.7% | 8 | |
| 주 차 교 통 과 | 소 계 | 24,368,291 | 786,649 | 519,188 | 325,784 | 62.7% | |
| | 공영주차장 | 9,396,184 | 567,119 | 374,299 | 229,525 | 61.3% | 9 |
| | 교통정보센터 | 2,753,434 | 97,838 | 64,573 | 26,948 | 41.7% | 13 |
| | 교통나라 | 180,627 | 24,024 | 15,856 | 13,261 | 83.6% | 5 |
| | 차고지충전소 | 9,946,833 | 48,147 | 31,777 | 29,728 | 93.6% | 4 |
| | 복지택시 | 2,091,213 | 49,521 | 32,684 | 26,322 | 80.5% | 7 |
| 체 육 시 설 과 | 소 계 | 8,983,046 | 908,727 | 599,760 | 307,429 | 51.3% | |
| | 종합운동장, 동네체육 | 4,155,725 | 557,392 | 367,879 | 167,986 | 45.7% | 10 |
| | 부천체육관 | 2,088,998 | 140,447 | 92,695 | 76,176 | 82.2% | 6 |
| | 소사체육센터 | 2,738,323 | 210,888 | 139,186 | 63,267 | 45.5% | 11 |
| 생 활 시 설 과 | 소 계 | 3,308,830 | 214,331 | 141,458 | 85,746 | 60.6% | |
| | 종량제봉투 | 452,420 | 99,665 | 65,779 | 8,646 | 13.1% | 14 |
| | 가로환경 | 1,808,850 | 24,237 | 15,996 | 15,806 | 98.8% | 3 |
| | 지하도상가 | 650,147 | 26,912 | 17,762 | 18,266 | 102.8% | 1 |
| | 캠핑장 | 397,413 | 63,517 | 41,921 | 43,028 | 102.6% | 2 |

※₁ 원인행위 기준: 75.3%

※₂ 전국 82개 공단 중 40위 / 경기도 16개 공단 중 9위

【전략기획실】

1. 2015. 지방공기업 경영평가 1차 결과에 따른 개선과제 도출

가. 추진개요

- 경영평가 1차 결과 통보에 따른 지적사항 및 단순 개선 요구 사항에 대한 부서별 개선방향 및 전략적인 추진과제 수립

나. 추진계획

- 경영평가 1차 결과 통보 : 2015. 6. 22.(월) *예정
 - 해당 분야 지표별 이의신청 내용 검토
- 경영평가 1차 결과에 대한 이의신청 : 2015. 6. 26.(금) 限
- 경영전략자문위원회 결과보고 및 자문 : 2015. 7월 중
- 경영평가 결과 분석 보고회 : 2015. 8월 중
 - 주요내용
 - 경영평가 1차 결과 통보에 따른 개선 요구사항 공유
 - 최우수공기업 달성을 위한 개선과제 도출
 - ▶ 시스템적으로 제도(개선)화 할 수 있는 사항
 - ▶ 공단의 위상(고객서비스 등)을 높일 수 있는 사항 등
 - ※ 행정자치부 최종 경영평가 결과 및 개선사항 발표 시 재보고 예정

다. 행정사항

- 지적사항 중, 실행 가능한 것은 즉시 이행 완료 조치
- 개선 완료 시까지 이력카드에 의한 지속 관리 및 점검 병행 예정

2. 부천시 G2B 홍보네트워크 회의 개최

부천시 관내 공공기관, 기업체, 병원, 대학교 등 G2B 홍보 네트워크 회원사의 국·내외 행사와 주요 홍보방안을 상호 교환

☞ G2B(Government to Business): 정부와 기업과의 온라인상 비영리적인 상호 작용

- 일 시: 2015. 6. 24.(수) 11:00 ~ *예정
- 장 소: 종합운동장 대회의실
- 참석대상: 35개 회원사(관내 기업체, 교육기관, 병원, 공공기관 등)
- 주관기관: 부천시(홍보실)
- 회의내용: 회원사별 홍보안건 설명, G2B 홍보네트워크 발전방안 등
- 주요 내용 및 순서

| 시 간 | 소요시간 | 순 서 | 비 고 |
|---------------|------|-------------------------|--------|
| 11:00 ~ 11:05 | 5 | 개회 및 참석자 소개 | 市 홍보팀장 |
| 11:05 ~ 11:15 | 10 | 공단 이사장 인사 및 홍보동영상 상영 | 공단 이사장 |
| 11:15 ~ 11:50 | 35 | 회원사별 홍보자료 설명 | |
| 11:50 ~ 12:00 | 10 | 궁도장 체험 | |
| 12:00 ~ 13:00 | 60 | 오찬 | |

- 행정사항
 - 공단 홍보사항 및 2분기 공단 홍보내용 준비
 - 참석자 대상 공단 기념품 및 홍보자료 등 지급

【사업지원과】

1. 2015년 공단 격무직무 선정 계획

가. 추진목적

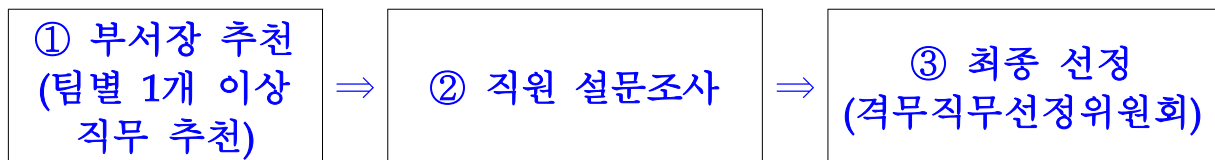
- 격무 직무에서 책임을 다해 성실하게 근무한 직원에 대해 상응한 인센티브를 부여하여 열심히 일하는 직장 분위기를 조성하고자 함

나. 추진방침

- 조직원이 공감하는 격무직무 선정(부서장 추천, 설문조사 실시 등)
- 성과주의 조직으로 거듭나도록 실적가점 등 인센티브 부여
- 격무직무 근무 희망자 공모 인사 배치

다. 추진개요

- 선정시기 : 2015. 상반기
- 선정범위 : 격무 직무(상위 5개 이내)
- 선정방법



- 격무직무 근무자 인센티브 부여
 - 실적가점 부여, 근무성적평정 가산점 부여, 성과급 반영, 각종 포상 우대, 희망부서 우선 전보 등

라. 추진일정

- 격무직무 부서장 추천 및 직원 설문조사 : 2015. 5월
- 격무직무선정위원회 개최 : 2015. 6월 中
- 격무직무 실적가점 부여 관련 규정(인사세칙) 개정 : 2015. 6월 中

2. 2015년 성과급 지급 관련 의견수렴 계획

가. 추진목적

- 성과급 지급과 관련하여 직원들의 의견을 수렴하여 합리적인 지급 기준을 마련하고 불만 요인을 최소화 하고자 함

나. 추진방침

- 조직원이 공감하는 합리적인 성과급 지급 기준 마련
 - 직원 설문조사 실시 및 성과급 심사위원회 개최 등
- 성과 중심의 조직관리를 위한 성과급 지급 평가기준 개선

다. 개선내용

| 개선항목 | 개선방향 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 평가항목 반영비율 | · 현행 : 근무평정 65%, BSC 35% · 개선 : 설문조사 결과를 반영한 평가항목 및 반영비율 조정 |
| 평가단계 | · 현행 : 5단계(S,A,B,C,D) · 개선 : 4단계(S,A,B,C) or 5단계(S,A,B,C,D) or 6단계(S,A,B,C,D,E) |
| 평가등급 인원비율 | · 현행 : S등급 10%, A등급 25%, B등급 30%, C등급 25%, D등급 10% · 개선 : S등급 10%~20%, A·B·C등급 : 각 20%~30%, D등급 10%~20% |
| 평가군 | · 현행 : 3급 부서장, 4급 팀장, 5급 팀장, 5~8급 직원, 9급 사무기술, 9급 현업, 기간제 · 개선 : 직위(부서장·팀장) 및 직급·직렬 기준 |
| 인센티브 및 페널티 | · 현행 : 반영사항 없음 · 개선 : 가감점 항목(격무직무 근무자, 포상자, 경영평가TF팀원, 징계자 등) 반영 |

※ 상기 개선 항목은 직원 설문조사 결과를 반영하여 성과급 심사위원회에서 최종 결정 예정

라. 추진일정

- 직원 설문조사 실시 : 2015. 5월
- 성과급 심사위원회 개최 : 2015. 6월 中

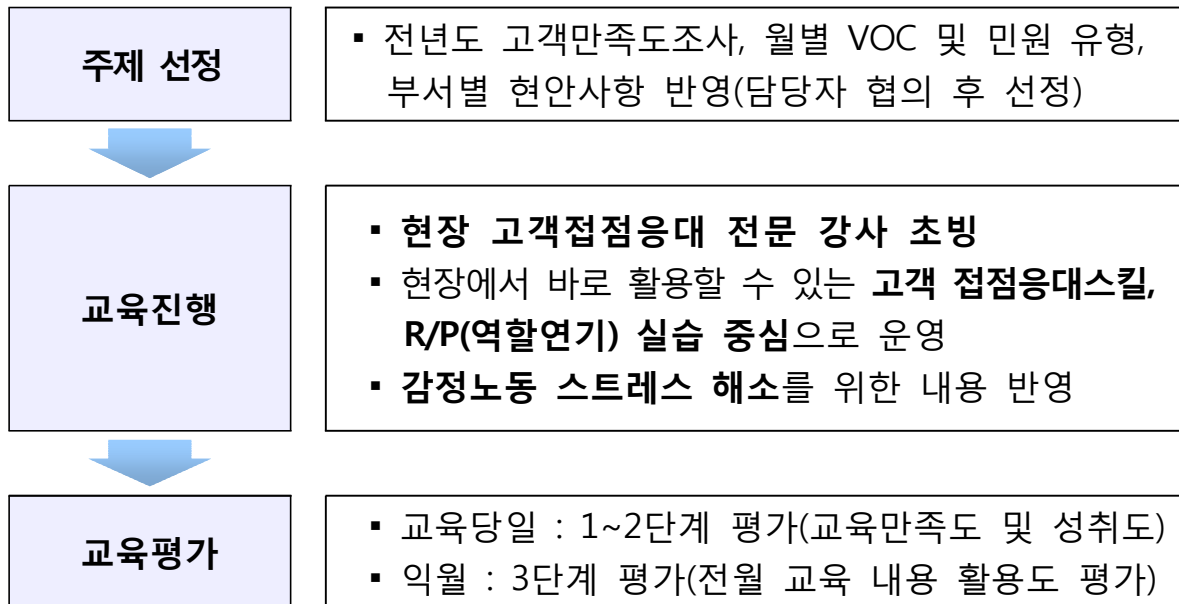
3. 2015년 『현장직 역량 향상 교육』 운영 계획

가. 추진방침

- 2014년도 행정사무감사 지적사항 이행 및 2015년 교육훈련계획 의거
- 1회성 교육이 아닌 같은 주제라도 반복 시행으로 고객응대 스킬 체감화
- 현장직 대상 수요조사 결과(2015. 1월) 반영
 - ⇒ 1위 : 의사소통, 스트레스 관리(약70%)

나. 추진개요

- 교육대상 : 현장직(주차관리원, 복지택시기사, 가로환경미화원 등)
- 교육일정 : 2015. 6월 ~ 11월 *월1회(각 부서 협의 후 재조정)
- 운영방법



다. 추진일정

- 현장직 관리 담당 직원 회의 : 20015. 6월 초
- 각 부서별 교육 시행 : 2015. 6월 말 ~

<공지사항>

가. 2015년도 상반기 정년퇴임식 실시

- 일 시 : 2015. 6. 29.(월) 11:00 *예정
- 참석대상 : 2015년도 상반기 정년퇴직자 7명
- 장 소 : 종합운동장 대회의실
- 주요내용 : 공로패 및 기념품 증정, 송별사 및 퇴임사, 기념촬영 등

나. 2015. 호국보훈의 달 맞이 국가유공자 간담회

- 일 시 : 2014. 6월 中 *미정
- 참석대상 : 국가유공자 직원
- 장 소 : 미정
- 주요내용 : 국가유공자 노고치하 등

【주차교통과】

1. 공영주차장 2개소 무인정산시스템 운영

가. 추진목적

- 무인정산시스템 구축으로 투명하고 신뢰받는 공영주차장 구현
- 효율적인 인력운용(정년퇴직 등) 및 경영수지 개선 기대
- 2014. 부천시의회 행정사무감사 지적사항 개선
(추가 확대 시, 현금·카드 겸용 무인정산시스템 구축 요망)

나. 추진개요

- 운영 개시: 2015. 06. 01.(월)
- 운영주차장: 2개소(법원 앞 / 안중근공원)
- 시스템 안정화(2015. 10월 이후) 인력배치

| 구 분 | 근무인력 | 주 요 내 용 |
|--------|------|-----------------------------|
| 법원 앞 | - | 기존 무인주차장(송내북부)과 통합관리 |
| 안중근공원 | 1명 | 차량회전율이 높은 주간 시간대 지원인력 1명 배치 |
| 통합관제센터 | 1명 | 무인주차장 확대에 따른 1명 추가 배치 |

※ 무인정산시스템 구축으로 발생하는 잉여인력(4명)은 상반기 정년퇴직자(4명) 대체인력으로 활용

다. 향후 추진계획

- 사전 테스트 및 시범운영 기간: 2015. 05. 15 ~ 05. 30
- 무인정산시스템 홍보 및 시스템 안정화: 2015. 06. 01. ~ 09. 30.
- 현금/카드 겸용시스템 구축안내 및 홍보(현수막, 배너, 인쇄물)

2. 수익창출 및 인건비 절감형 공영주차장 「민간위탁」 추진

가. 관련근거

- 2015. 주요업무계획 (2015. 1. 9. 시장업무보고)
 - 수익창출 및 인건비 절감형 주차장으로의 단계별 전환 계획에 따른 민간위탁 확대 전환 대상 주차장 선정
 - 민간위탁 계약 만료 예정지 4개소와 신규 추가 2개소의 민간 위탁 추진으로 고객중심의 경쟁력 있는 주차서비스 실현

나. 민간위탁 대상 예정지

- 입찰예정가격 : 금51,972,706원 (*VAT 별도)

(단위 : 원)

| 구분 | 주차장명 | 위 치 | 주차 면수 | 급지 | 입찰예정가격 (2015. 5월) | 비고 |
|------------|-----------|---------------------|-------------|----|-------------------|----|
| 합 계 | | 6개소 | 462면 | | 51,972,706 | |
| 소 계 | | 4개소 | 319면 | | 28,761,250 | |
| 기존 | 심곡공원로 | 부천로 54번길 23 | 36면 | 1 | 1,741,754 | 노상 |
| | 법원동쪽 | 상일로 145번길 | 52면 | 2 | 9,057,197 | 노상 |
| | 내동고개 | 삼작로 128 ~ 삼작로 206 | 127면 | 2 | 17,962,299 | 노상 |
| | 다산지하 | 경인로 101번길 45 | 104면 | 3 | 13,796,640 | 노외 |
| 소 계 | | 2개소 | 143면 | | 23,211,456 | |
| 신규 | 시민회관 | 원미구 부일로 365번길(중동) | 67면 | 3 | 5,551,338 | 노상 |
| | 고강차고지 진입로 | 오정구 봉오대로 556번길(고강동) | 76면 | 3 | 3,863,478 | 노상 |

※ 입찰예정가는 2014. 5월 기준 공시지가로 산출하였으며, 공고 이전 2015년도 공시지가 발표 시, 변경 예정

다. 향후 추진계획

- 민간위탁 승인(市 교통시설과): 2015. 5월
- 입찰공고 및 위탁개시: 2015. 6월

3. 지능형 교통시스템 분석 소프트웨어(클릭뷰) 개발

가. 추진배경

- 최근 인수된 부일로 지능형교통관리시스템(ATMS)과 현재 진행 중인 송내역 환승센터 지능형교통시스템 구축으로 인해 축적되는 데이터량의 현격한 증가로 대용량 데이터 처리의 성능향상 및 운영의 안정성이 요구됨

나. 사업개요

- 사업명: 지능형교통시스템 분석 S/W 개발
- 사업기간: 2015. 05. ~ 06.(계약일로부터 약 30일)
- 사업비: 29,902,000원(부가세 포함)

다. 주요내용

- 기존 운영 중인 데이터베이스 시스템 및 분석 프로그램 기능 분석
 - 시스템 구축을 위한 데이터베이스 스키마 분석
 - 현재 교통정보센터에서 운영 중인 분석용 소프트웨어의 전체 메뉴의 기능 분석
- 웹브라우저기반(MSIE, GoogleChrome)의 분석 소프트웨어 개발
 - 기존 분석 소프트웨어 기능 구현
 - 대시보드 기능 구현

라. 기대효과

- 효과적인 데이터 관리 환경 구축으로 분석업무의 생산성 향상
- 개발 소프트웨어의 100% 활용으로 지능형교통시스템의 운영 효율 향상

【체육시설과】

1. 우기대비 시설물 안전점검 및 수해예방 활동 추진

◇ 여름철 우기대비 사전 점검 및 수해예방 활동 추진을 통해 태풍 및 집중호우 등 재난에 효율적으로 대처하고자함

가. 주요 추진 사항

□ 우기대비 시설물 안전점검 : 2015. 5. 15 ~ 5. 30

○ 점검대상 : 체육시설 전체

○ 점검방법 : 각 팀(시설)별 합동점검

○ 주요점검내용

· 구릉지, 절토, 절개지에 대한 수방 안전조치 여부

※ 종합운동장 및 궁도장 옹벽 정기 점검

· 시설물 내·외 배수관리, 주변 빗물받이 준설, 주변 침하 및 변형여부

· 건물 내·외부 균열부위 및 유리창 등 틈새상태

※ 종합운동장 하부데크 누수 및 백화부위 균열 보수

· 누수 시 전기합선 및 누전 우려부위 및 기타 시설물 주변

□ 빗물받이 및 배수로 준설 : 2015. 5. 17 ~ 5. 30

□ 수방자재·장비 정비 및 확충 점검 : 2015. 5. 30

○ 비닐, 보대 등 자재 비축 및 양수기 등 장비사용 교육 실시

□ 비상근무체계 정비 및 순찰활동 지속 추진 : 2015. 6월 ~ 8월

○ 비연락망 정비, 응급복구반 편성

○ 응급복구를 위한 유관기관 협조체계 정비 등

나. 향후 추진계획

○ 각 시설별 담당자 책임 하에 지적사항에 대한 정비실시

○ 안전대책 지속추진 기간(6월~8월) 순찰점검 강화

2 종합운동장 2015년 상반기 소방 자체훈련 및 교육 실시

- 근 거 : 공공기관의 소방안전관리에 관한 규정 제14조
- 일 시 : 2015. 6. 18.(목) 16:00~17:00
- 교 육 자 : 종합운동장팀 소방안전관리자
- 대 상 : 종합운동장팀 전 직원
 - ※ 교대근무자 등 미참석자 대상 방문 교육 실시
- 내 용
 - 자위소방대원의 소화·화재통보·피난 등의 요령에 관한 사항
 - 공기호흡기 동영상 교육(특별교육) 및 자위소방대 개인별 임무 숙지 및 토론

3. 해그늘체육공원(수도권외곽도로하부) 전 구간 제초 작업

- 목 적
 - 여름철 각종 해충이 서식하고, 미관을 저해하는 체육시설 주변의 잡초를 제거하여 깨끗하고 쾌적한 체육공간 제공
 - 시민의 건강증진 도모 및 장마철 집중 호우시 배수 원활
- 작업기간 : 2015. 6. 3. ~ 6. 11.(7일간)
- 작업대상 : 해그늘체육공원 전 구간
 - 총연장(1~7구간) : L=2,053m
 - 작업구간 : L=1,100m×B=3m(좌,우)
- 제초작업량 : 3,300m²
- 작업인원 : 동네체육시설팀장 등 6명
- 주요작업내용
 - 예초기(2대)사용 제초 작업
 - 잡초뽑기 및 잔풀 제거후 평탄작업 등



4. 부천체육관 소방설비 개보수 추진

- 추진목적
 - 2015. 부천체육관 소방설비 법정 작동 기능점검 실시 결과에 따른 지적사항 개보수를 통한 시설의 안전성 제고
- 추진근거 : 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법률 시행규칙 제18조
- 추진내용: 화재안전기준(NFSC) 미흡 소방설비 개보수
 - 소화설비 : CO2소화설비 예비전원(배터리) 교체
 - 경보설비 : 화재 감시회로 누락개소 회로신설 등 7건
 - 피난설비 : 피난구유도등 누락개소 신설 등 4건
- 추진일정
 - 개보수공사 설계 및 발주 : 2015. 5. 29.限
 - 계약 및 공사 실시 및 완료 : 2015. 6. 12.限
 - 개보수 완료사항 소방관서 신고 : 2015. 6. 19.限
- 소요예산 : 3,500천원 (수선유지비)

5. 소사센터 검사대상기기(보일러, 열교환기) 안전검사

- 목 적 : 보일러의 세관(청소)으로 열효율을 최적화 시키고 기기의 내구연한을 연장시키며 아울러 보일러 안전검사에 만전을 기하기 위함
- 기 간 : 2015. 06. 15. ~ 06. 22.
- 대 상 : 보일러 2대, 관류보일러 1대, 열교환기 1대 세관
- 추진내용 : 보일러 세관 후 안전검사 및 성능검사
- 검사기관 : 에너지관리공단
- 소요예산 : 7,000천원

【생활시설과】

1. 종량제봉투 보관 창고 점검·정비

가. 추진배경

- 하절기 장마철, 높은 습도 등에 의한 종량제봉투 포장 BOX 파손 및 훼손을 방지하고자 종량제봉투 보관 창고 내 장기 보관 중인 종량제봉투의 상태, 창고 시설물 점검 및 환경정비 실시

나. 추진개요

- 점검기간: 2015. 6월 中
- 점검대상: 종량제봉투 보관 창고(2층)
- 점검자: 총 7명(종량제봉투팀장 등 7명)

다. 주요내용

- 장기 보관 중인 종량제봉투(음식물 30ℓ, 575BOX) 포장 상태 점검
- 창고 내 방습, 방열 상태 점검
- 냉온풍기 및 창고 출입구 시건장치 이상 유무 점검
- 물류 이동이 용이하도록 제품 적재 위치 조정 등

라. 기대효과

- 종량제봉투 재고 물량에 대한 관리 효율성 증대
- 종량제봉투 보유 현황 점검 등으로 효율적인 판매 및 재고 관리

2. 가로환경미화원 화합을 위한 소통마당 추진

가. 추진배경

- 가로환경미화원의 화합을 도모하는 소통의 장 마련
- 직원들의 체력단련 및 활기찬 조직문화 정립

나. 추진개요

- 일시: 2015. 6. 19.(금) 14:00 ~ 18:00
- 장소: 야인시대 캠핑장(자가구역)
- 인원: 63명(사무실 4명, 가로환경미화원 59명)
- 내용: 간이 체육대회(발야구, 족구, 릴레이 달리기, 줄다리기 등)

다. 기대효과

- 직원 간 동료애와 친밀감 향상으로 단합 도모
- 공단 직원으로써의 자긍심 고취로 고객접점 직원의 서비스 제고

3. 2015년도 상반기 부천역지하도상가 실내공기질 측정

가. 추진목적

- 다중이용시설인 지하도상가의 실내공기질 적정 관리를 통하여 이용 시민의 건강을 보호하고 환경상의 위해(危害) 예방

나. 추진개요

- 측정 일: 2015. 6월 中
- 측정근거: 다중이용시설 등의 실내공기질 관리법 제12조
- 측정내용: 유지기준 1회/년, 권고기준 1회/년
 - 유지기준: 미세먼지, 이산화탄소, 포름알데히드, 일산화탄소
 - 권고기준: 이산화질소, 라돈, 휘발성유기화합물, 석면, 오존

다. 기대효과

- 쾌적한 지하도상가 환경 조성으로 이용시민의 편의 증진

4. 야인시대 캠핑장 매점·매표소 전면부 랩핑 추진

가. 추진배경

- 캠핑장 입장객이 첫 대면 하는 장소인 매점 및 매표소 전면부에 부천시 만화 캐릭터를 적용한 랩핑(Wrapping)으로 고객에게 친근한 이미지 제공

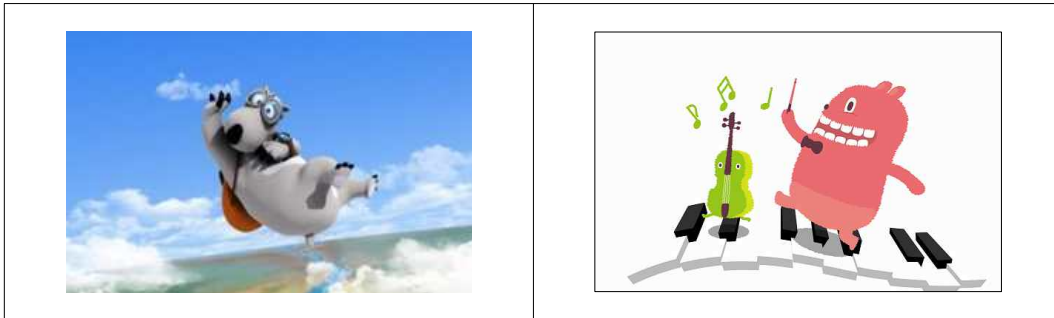
나. 추진계획

- 추진대상: 매점·매표소 전면부 및 캠핑장 입구 좌측면



- 추진내용

- 부천시 만화 캐릭터인 빼곰이나 꿈보를 적용하여 디자인 랩핑



- 추진절차

- 만화 캐릭터를 적용한 벽면랩핑 디자인
- 부천시 만화산업과에 디자인 승인 요청 후 실시

- 소요예산: 3,000천원

다. 기타사항

- 캠핑장 출입구 출구방향에 송영 문구(즐거운 추억을 간직하고 안녕히 가세요!) 부착 추진

【CS지원센터】

1. CRM 시스템 개선계획

가. 추진배경

- 현재 운영 중인 CRM(고객관계관리)시스템의 효율적 관리를 위해 불필요한 메뉴를 삭제하고 민원 답변 및 고객관리 강화
- 부천시 CRM 시스템 사용을 통한 편의성 및 시민 정보제공 용이성 제고

나. 추진계획

- 부천시 CRM시스템 사용 일정
 - 부천시 사용관련 실무자 회의 : 2015. 5. 7.
 - 공단 자체 CRM시스템 정비 : 2015. 5. 28.
 - 사용 아이디 부여 : 2015. 5. 중순(20개 예상)
 - 부천시 CRM 시스템 사용 : 2015. 6. 8.(예정)
- 공단 CRM시스템 정비 구성내용

| 고객관리 | VOC관리 | 만족도관리 | 캠페인관리 | 분석현황관리 | 시스템정보관리 |
|--------|--------|---------------|--------|---------|---------------|
| ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ |
| 고객정보관리 | VOC관리 | VOC만족도관리 | 기획캠페인 | 고객정보분석 | 시스템분석 |
| 고객입수관리 | 고객제안관리 | 시설이용 만족도관리 | 자동캠페인 | 민원정보분석 | 코드관리 |
| 고객그룹관리 | 정언소관리 | | 고객정보추출 | 만족도정보분석 | 템플릿관리 |
| | | | | 캠페인정보분석 | 고객사용자 항목관리 |
| | | | | | 권한부여관리 |
| | | | | | 사용자관리 |
| | | | | | 게시판관리 |

※ 메뉴 중 표시는 유지항목. 삭제

- CRM시스템 정비사항 실시간 모니터링을 통한 수정, 보완
- 부천시 CRM시스템 사용시 고객대상 관심 정보 제공

2. 2015년 상반기 고객서비스현장 이행실태 점검

가. 추진배경

- 자체적인 고객서비스현장 이행실태 점검을 통해 서비스 이행표준 준수를 독려
- 서비스 이용 시민이 직접 만족/불만족 요인을 분석해 피드백 함으로써 고객서비스를 개선

나. 추진계획

- 주요내용
 - 점 검 반 : CS지원센터 직원 및 CCM리더로 구성
 - 사전회의 : 2015. 6. 10(수).
 - 점검기간 : 2015. 6. 15. ~ 6. 30. (2주간)
- 점검내용
 - 공통이행기준
 - 전화응대자세 : 전화친절도 조사결과 적용
 - 민원처리기간 준수 : 2015년도 월별 민원분석보고 결과 적용
 - 사업장별 이행기준
 - 환경정비 및 서비스현장 이행기준 게시, 사업장별 개별 기준 (영수증 교부, 대관 편의성 등) 적용
 - 현장점검
 - 근무실명제, 민원처리대장, 안전관리 등

<공지사항>

가. 경영평가 고객만족도 조사 현장점검 철저

- CS 배점 : 15점 (100점 만점)
- 일 시 : 2015. 4. 7. ~ 6. 15.
- 점검대상 : 공영주차장 등 8개 사업장

| 구 분 | 사 업 장 | 전화조사 | 면접조사 | 비 고 |
|-----|----------------|------|------|-----------|
| 계 | 8개 사업장 | 150 | 250 | |
| 1 | 공영주차장 | | 50 | 완료(5.11.) |
| 2 | 어린이교통나라 | 50 | | |
| 3 | 장애인 복지택시 | 50 | | |
| 4 | 종합운동장(스포츠센터 등) | | 60 | 완료(5.15.) |
| 5 | 시민운동장 | | 40 | 예정(5.24.) |
| 6 | 꼬마스포츠단 | 50 | | |
| 7 | 부천체육관 | | 50 | 완료(5.15.) |
| 8 | 소사국민체육센터 | | 50 | 완료(5.19.) |

나. 2015년 제2회 CCM 자문위원회 개최

- 일 시 : 2015. 5. 27.(수) 11:00 *예정
- 장 소 : 365 SAFE 상황실
- 참석대상 : CCM 자문위원회 위원장, 위원(6인), 이사장, 간사(CS지원센터장)

다. 고객중심경영 (CCM) 교육 실시

- 일 시 : 2015. 5. 26.(화) 16:00 *예정
- 장 소 : 공단 대회의실
- 인 원 : 전 직원
- 강 사 : (주) 농심 박성진 고객상담팀장(상무이사)

2. 기타사항

□ 주요 교육

| 순번 | 교육과정 | 일시 | 기관 | 대상자 | 비고 |
|----|------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|----|
| 1 | 전기안전기술교육II | 6. 5. ~ 6. (2일간) | 한국전기기술인협회 | 한상욱 | |
| 2 | 키즈 쿠키클레이 | 6월 中 (주1회, 총4회) | 부천풀잎문화센터 | 김나운 | |
| 3 | 계측제어설비 운영실무 | 6. 8. ~ 12. (5일간) | 한국수자원공사 K-water교육원 | 류제웅 | |
| 4 | 응급처치법 일반과정 | 6. 11. ~ 12. (2일간) | 대한적십자사 | 김기호 | |
| 5 | 고객감동서비스 기본과정 | 6. 15. ~ 16. (2일간) | 한국표준협회 | 김명자 | |
| 5 | 기획담당자 업무능력 개발 | 6. 22. ~ 24. (3일간) | 한국생산성본부 | 최선영 | |
| 6 | 정책기획력 향상과정 | 6. 23. ~ 24. (2일간) | 부천시청 희망배움터 | 이석형,김지선 | |
| 7 | 발표력 향상과정 | 6. 25. ~ 26. (2일간) | 부천시청 희망배움터 | 하지연,목명숙 지민경,이정희 | |

□ 주요 행사

| 순번 | 주요 행사 | 일시 | 장소 | 참석인원 | 주관 |
|----|---------------------------------|-------------------------------|---------------|--------|-----------------|
| 1 | 부천FC FA홈 경기 (VS 서울 이랜드) | 2015.06.03.(수) 19:00~21:00 | 종합운동장 주경기장 | 4,500명 | 부천FC |
| 2 | 부천FC FA홈 경기 (VS 고양HI) | 2015.06.14.(일) 19:00~21:00 | 종합운동장 주경기장 | 4,500명 | 부천FC |
| 3 | 보이스 투 보이스 콘서트 (이수, 이영현, 고유진) | 2015.06.20.(토) 19:00~22:00 | 부천체육관 주경기장 | 2,500명 | (주)PS엔터 테인먼트 |
| 4 | 세계 복싱 통합 타이틀전 | 2015.06.27.(토) 14:00~17:00 | 부천체육관 주경기장 | 1,000명 | 일간경기 |