



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	62 / 79

## 공통 고객서비스이행기준

### ▣ 고객은 이렇게 맞이하겠습니다.

#### ● 고객맞이 기본자세

- 밝은 미소로 먼저 인사하며 복장과 용모를 단정히 하겠습니다.
- 임직원은 근무중 명찰을 패용하며 친절하고 공손하게 고객을 대하겠습니다.
- 모든 민원은 접수와 동시에 고객의 입장에서 신속·정확하게 처리하겠습니다.
- 고객에게 제공한 서비스의 잘못된 점을 즉시 시정조치 하도록 하겠습니다.
- 저희는 업무를 수행함에 있어서 일관되고 공정하게 처리하겠습니다.
- 업무와 관련하여 금품이나 향응을 받지 않겠습니다.

#### ● 방문고객을 맞이하는 경우

- 사무실 입구에 담당성명과 업무를 기재한 좌석배치도를 게시하겠습니다.
- 고객이 방문하는 경우 즉시 하던 일을 멈추고 인사한 후 고객의 의견을 듣겠습니다.
- 고객은 친절하게 맞고 담당자가 없으면 대기시간을 알리거나 다른 직원이 처리하도록 하겠습니다.
- 자리를 비울 때에는 미리 동료 직원에게 행선지와 연락전화를 알려놓겠습니다.
- 고객이 업무를 마치고 돌아가실 때는 찾아오신 용건에 대한 궁금증 해소 및 이해여부를 확인한 후 “안녕히 가십시오.”라고 정중하게 인사하겠습니다.
- 장애인, 노약자에 대하여는 먼저 본 직원이 직접 안내 및 상담하고 최우선적으로 처리하겠습니다.
- 장애인 고객이 방문하였을 때에 비장애인과의 동일한 환경에서 서비스 받을 수 있도록 주위환경과 시설물을 적극적으로 개선해 나가겠습니다.

#### ● 전화로 고객을 맞이하는 경우

- 전화는 벨소리가 세 번 울리기 전에 받고 인사와 소속팀, 성명을 정확하게 말하겠습니다.
- 다른 부서나 담당직원에게 전화를 연결할 경우, “잠시만 기다려 주십시오” 라는 말과 함께 담당직원의 성명과 연락처를 고지한 후 전화를 바꿔드리겠습니다.
- 찾으시는 담당직원이 부재중일 때는 반드시 메모를 전달하여 신속하게 응답하도록 하겠습니다.
- 전화통화를 마칠 때는 “더 궁금하신 사항은 없으십니까?”라고 확인한 후 끝인사를 하고 고객이 전화를 끊으신 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

#### ● 인터넷·홈페이지를 통해 응대하는 경우

- 공단 홈페이지에 접수된 민원의 처리는 단순 질의 및 건의사항은 3일 이내, 처리주무팀의 검토가 필요한 질의 및 건의사항은 7일 이내에 담당자가 직접 처리결과를 홈페이지 상에 게재하겠습니다.
- 처리기간이 경과할 것으로 판단되거나 처리기간을 경과하였을 경우에는 예상 처리기간을 안내하도록 하겠습니다.
- 고객께서 요구하시는 경우 상세한 자료를 제공하여 드리겠습니다.
- 고객의 인터넷 민원에 대한 불편함을 최소화하고 정확한 정보를 제공하고자 연2회 정보를 최신화하고, 홈페이지 오류 발생 시 즉시 처리하도록 하겠습니다.
- 반복적인 민원 및 자주 문의하여 주시는 내용들을 따로 모아 주기적으로 업데이트하여 고객들이 보다 편리하게 알고싶은 사항들을 찾아보실 수 있도록 하겠습니다.
- 홈페이지 보안관리와 게시물 작성자명 표시제한을 통해 고객 개인정보 노출을 차단하겠습니다.
- 설문조사를 자체적으로 실시하여 이용고객들의 불편사항을 개선해 나가도록 하겠습니다.

#### ● 고객을 방문하는 경우

- 직원이 고객을 방문하는 때에는 미리 방문하는 직원의 소속, 성명, 방문목적, 준비사항을 알려드리겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	63 / 79

### ▣ 민원처리는 이렇게 하겠습니다.

- 고객 민원사항은 우편, 팩스, 인터넷, 전화 등 고객이 편리한 어떠한 방법으로 요청하여도 정식으로 접수 처리하겠습니다.
- 공단 홈페이지(<http://www.gwanakgongdan.or.kr/fmcs/1>)에 “고객의 소리”게시판을 연중 운영 하며 접수된 민원에 대한 답변사항을 문자메시지를 통해 안내하여 드리겠습니다.
- 민원은 즉시 처리함을 원칙으로 하되 부득이 처리기한을 초과하는 경우에는 인터넷, E-mail, 전화 등으로 중간처리상황을 통지하여 드리겠습니다.
- 고객민원사항에 대하여 부당하게 접수를 기피하거나 처리를 지연하는 직원이 있는 경우 그 사실을 우리공단 민원총괄부서에 신고하여 주시면 지체없이 경위를 파악하여 그 결과를 서면 또는 전화를 통하여 알려드리겠습니다. [ 민원총괄 : 02)2081-2621(관악구시설관리공단 기획감사팀) ]
- 공단 홈페이지 및 모바일로 접수가 가능한 “클린신고센터”를 운영하여 윤리경영에 앞장서겠습니다.

### ▣ 잘못된 서비스는 시정하겠습니다.

- 부득이하게 기한 안에 처리하지 못한 민원사항은 만료 1일 전에 사유와 처리예정일을 알려드리겠습니다.
- 직원의 불친절 또는 잘못 등으로 인한 불편사항이 발생시는 즉시 시정 조치하고 동일한 사항이 발생 하지 않도록 노력하겠습니다.
- 불친절한 직원에 대해서는 별도의 주의와 교육을 실시하겠으며 모범적인 직원에 대해서는 포상을 실시 하겠습니다.

### ▣ 서비스를 평가하고 사후관리를 하겠습니다.

- 우리공단은 고객서비스현장 및 서비스이행기준을 인터넷 홈페이지에 공개하고 사무실 및 사업장에도 항상 게시 하겠습니다.
- 분야별 서비스수준 향상을 위하여 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여 그 결과를 공단 홈페이지에 게시하고 서비스 개선지표로 삼도록 하겠습니다.
- 연 2회 전직원 교육과 사업장별 수시교육을 통하여 보다 나은 고객서비스를 실현하겠습니다.

### ▣ 고객의 알권리를 충족하고 비밀을 보장하겠습니다.

- 공단 홈페이지(<http://www.gwanakgongdan.or.kr/fmcs/1>)를 통해 공단의 최신정보를 자세하게 소개하여 고객께서 쉽게 이용하도록 정보를 제공할 예정입니다.
- 공단 공식 SNS(카카오토티 채널, 페이스북 페이지) 운영을 통해 공단 소식을 발빠르게 제공할 예정입니다.
- 고객의 알권리 충족 및 경영의 투명성 확보를 위해 공단 경영에 관련된 정보를 공단 홈페이지 및 지방공기업경영정보시스템(클린아이)에 공고하겠습니다.
- 고객과 관련된 개인정보 및 민원에 대해서는 고객의 비밀을 보장하겠습니다.
- 개인정보의 보호를 위하여 「개인정보 보호법」을 준수함으로써 고객의 정보와 비밀을 보호하겠습니다.

### ▣ 고객참여 및 의견수렴

- 공단에서 제공하는 서비스에 대한 개선이 필요하다고 생각하시는 경우에는 언제든지 전화, 인터넷, 서면 등 편리한 방법으로 의견을 제시하여 주시기 바랍니다.
- 모든 사업장에 “고객말씀함”을 설치하고 공단 홈페이지에 “고객제안” 게시판을 운영하여 고객이 의견을 제시할 수 있도록 하겠습니다.
- 고객서비스평가단, 고객간담회 등 각종 고객 참여 프로그램을 활성화하고 그 운영결과를 공단 홈페이지에 공개함으로써 사업운영의 객관성과 투명성을 제고하도록 하겠습니다.
- 각종 채널을 통해 제출하신 제안, 건의, 불편신고 등 고객의 의견은 작은 목소리라도 크게 듣고 겸허하게 수용하여 공단 경영에 반영할 것이며 처리결과를 반드시 회신하여 드리겠습니다.

### ▣ 서비스이행 표준관리

- 서비스이행표준의 총괄팀은 기획감사팀으로, 시행팀은 해당 서비스 이행표준 담당팀로 하며, 이행 실적은 담당팀에서 철저히 측정·관리하도록 하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	64 / 79

## 관악구민체육센터 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매일 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매월 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 연1회 보일러 및 냉난방설비의 세관공사를 통해 안전하고 쾌적한 이용환경을 제공해 드리겠습니다.
- 시설물 관리를 위한 분야별 전문 기술직원을 상주 배치하도록 하겠습니다.
- 재난·재해에 대비한 안전관리 대책 수립과 비상연락체계를 구축하여 비상상황에 신속하게 대응하겠습니다.
- 체육센터 옥상을 주민편의시설로 개방하여 휴식공간을 제공할 예정입니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- SNS와 문자메시지(SMS)를 통해 최신정보(신규강좌 개설, 셔틀버스 지연 등)를 제공하여 체육시설 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.
- 무료셔틀버스 운영을 통해 고객의 이용편의를 제공할 예정입니다.
- 셔틀버스는 지정된 장소와 시간을 준수하여 안전하게 운행하겠으며, 차량정비 등의 이유로 부득이 운행하지 못할 경우 반드시 사전에 공지하도록 하겠습니다.
- 셔틀버스 실시간 위치 알림 서비스를 통해 고객 대기시간을 최소화 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 부설주차장은 매일2회 점검단속을 통해 안전하고 쾌적한 주차공간을 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.

### ● 운영 및 프로그램 관리

- 시대적 흐름과 회원 요구에 부합되는 다양한 프로그램 제공으로 고객의 복지증진에 기여하겠습니다.
- 고객의견을 반영한 프로그램 개설을 위해 필요시 고객설문조사를 실시하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.
- 지도자와 직원 간 수시 면담을 통해 프로그램 관련 문제점 및 건의사항을 신속히 처리하여 고객 불편을 최소화 하겠습니다.
- 홈페이지 및 센터 게시판을 이용하여 직원 및 강사프로필, 센터 이용안내 등에 대한 정보를 알기 쉽게 전달하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	65 / 79

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 홈페이지에 강사 프로필을 게시하고 강습시간을 철저히 준수하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.
- 수영장에는 항상 자격을 갖춘 직원을 배치하여 고객의 안전을 최우선으로 생각하겠습니다.

### ● 수영프로그램 운영

- 수질검사 전문기관과 연계하여 매월 1회 수질검사를 시행하고 결과를 게시하겠습니다.
- 자체적인 수질측정을 통해 항상 법정 수질기준치를 유지하도록 하겠습니다.
- 수영장 공동 이용수칙을 계첩하여 이용하는 고객과 함께 쾌적한 수영장 환경을 조성하겠습니다.
- 연1회 이상 수영장수를 전면 교체하고, 주2회 이상 수영장수의 10~15%를 교체하여 고객들에게 쾌적한 운동 환경을 제공해 드리겠습니다.
- 수영, 헬스 강사 대상 정기순환근무(6개월)를 통해 체계적인 진도별 강습을 실시하겠습니다.

### ● 헬스프로그램 운영

- 무료 체성분 분석과 개별면담을 통해 건강관리 자가체크 및 체질개선 등 개인의 특성에 맞는 운동처방을 실시하여 지역주민의 건강과 체력수준 향상을 위해 노력하겠습니다.
- 매일 2회 이상 청결 작업을 통하여 쾌적하게 운동을 할 수 있게 하겠습니다.
- 매월 1회 정기적인 운동기구 점검 및 유지보수 실시로 고객의 안전을 최우선으로 하는 시설이 되겠습니다.
- 이용고객의 안전관리 및 체계적인 지도를 위한 전문헬스강사 상시 배치를 통해 고객들의 만족도를 향상시키겠습니다.

### ● 골프프로그램 운영

- 매일 타석 오토티업 장비의 불 공급 상태를 점검하여 최적의 가동률을 유지하겠습니다.
- 원활한 타석 연습불 공급과 양질의 불 상태를 유지하겠습니다.
- 쾌적한 환경조성을 위해 매일 골프장 청소를 실시하겠습니다.

### ● 유아스포츠단 운영

- 학기별 1회(연2회) 공개수업을 진행하여 교육의 완성도와 만족도를 높이겠습니다.
- 기본적인 유아 교육 외 학기별 2회(연4회) 이상 체험학습 프로그램을 계획하여 유아들의 학습 의욕을 고취시키고 사회성 발달을 위해 노력하겠습니다.
- 학부모님들의 의견을 반영한 맞춤형 프로그램을 제공하기 위해 연1회 학부모대상 설문조사를 실시하겠습니다.
- 유아스포츠단내의 단원생활에 대한 궁금증 해소 및 단원들이 유아스포츠단 생활에 잘 적응 할 수 있도록 단원들의 성향을 파악할 수 있는 학부모 개별상담을 연2회 시행하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	66 / 79

## 신림체육센터 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매일 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매일 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 연1회 보일러 및 냉난방설비의 세관공사를 통해 안전하고 쾌적한 이용환경을 제공해 드리겠습니다.
- 시설물 관리를 위한 분야별 전문 기술직원을 상주 배치하도록 하겠습니다.
- 재난·재해에 대비한 안전관리 대책 수립과 비상연락체계를 구축하여 비상상황에 신속하게 대응하겠습니다.
- 체육센터 옥상을 주민편의시설로 개방하여 휴식공간을 제공하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- SNS와 문자메시지(SMS)를 통해 최신정보(신규강좌 개설, 셔틀버스 지연 등)를 제공하여 체육시설 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.
- 무료셔틀버스 운영을 통해 고객의 이용편의를 제공하겠습니다.
- 셔틀버스는 지정된 장소와 시간을 준수하여 안전하게 운행하겠으며, 차량정비 등의 이유로 부득이 운행하지 못할 경우 반드시 사전에 공지하도록 하겠습니다.
- 셔틀버스 실시간 위치 알림 서비스를 통해 고객 대기시간을 최소화 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 부설주차장은 매일2회 점검단속을 통해 안전하고 쾌적한 주차공간을 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.

### ● 운영 및 프로그램 관리

- 시대적 흐름과 회원 요구에 부합되는 다양한 프로그램 제공으로 고객의 복지증진에 기여하겠습니다.
- 고객의견을 반영한 프로그램 개선을 위해 필요시 고객설문조사를 실시하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	67 / 79

- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.
- 지도자와 직원 간 수시 면담을 통해 프로그램 관련 문제점 및 건의사항을 신속히 처리하여 고객 불편을 최소화 하겠습니다.
- 홈페이지 및 센터 게시판을 이용하여 직원 및 강사프로필, 센터 이용안내 등에 대한 정보를 알기 쉽게 전달하겠습니다.

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 홈페이지에 강사 프로필을 게시하고 강습시간을 철저히 준수하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.
- 수영장에는 항상 자격을 갖춘 직원을 배치하여 고객의 안전을 최우선으로 생각하겠습니다.

### ● 수영프로그램 운영

- 수질검사 전문기관과 연계하여 매월 1회 수질검사를 시행하고 결과를 게시하겠습니다.
- 자체적인 수질측정을 통해 항상 법정 수질기준치를 유지하도록 하겠습니다.
- 수영장 공동 이용수칙을 게시하여 이용하는 고객과 함께 쾌적한 수영장 환경을 조성하겠습니다.
- 연1회 이상 수영장수를 전면 교체하고, 주2회 이상 수영장수의 10~15%를 교체하여 고객들에게 쾌적한 운동 환경을 제공해 드리겠습니다.

### ● 헬스프로그램 운영

- 무료 체성분 분석과 개별면담을 통해 건강관리 자가체크 및 체질개선 등 개인의 특성에 맞는 운동처방을 실시하여 지역주민의 건강과 체력수준 향상을 위해 노력하겠습니다.
- 매일 2회 이상 청결 작업을 통하여 쾌적하게 운동을 할 수 있게 하겠습니다.
- 매월 1회 정기적인 운동기구 점검 및 유지보수 실시로 고객의 안전을 최우선으로 하는 시설이 되겠습니다.
- 이용고객의 안전관리 및 체계적인 지도를 위한 전문헬스강사 상시 배치를 통해 고객들의 만족도를 향상시키겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	68 / 79

## 까치산체육센터 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매일 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매일 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 연1회 보일러 및 냉난방설비의 세관공사를 통해 안전하고 쾌적한 이용환경을 제공해 드리겠습니다.
- 시설물 관리를 위한 기술직원을 통해 수시 점검하도록 하겠습니다.
- 재난·재해에 대비한 안전관리 대책 수립과 비상연락체계를 구축하여 비상상황에 신속하게 대응하겠습니다.
- 체육센터 옥상을 주민편의시설로 개방하여 휴식공간을 제공할 예정입니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- SNS와 문자메시지(SMS)를 통해 최신정보를 제공하여 체육시설 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.

### ● 운영 및 프로그램 관리

- 시대적 흐름과 회원 요구에 부합되는 다양한 프로그램 제공으로 고객의 복지증진에 기여하겠습니다.
- 고객의견을 반영한 프로그램 개선을 위해 필요시 고객설문조사를 실시하겠습니다.
- 지도자와 직원 간 수시 면담을 통해 프로그램 관련 문제점 및 건의사항을 신속히 처리하여 고객 불편을 최소화 하겠습니다.
- 홈페이지 및 센터 게시판을 이용하여 직원 및 강사프로필, 센터 이용안내 등에 대한 정보를 알기 쉽게 전달하겠습니다.

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 홈페이지에 강사 프로필을 게시하고 강습시간을 철저히 준수하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.





관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	69 / 79

### ● 헬스프로그램 운영

- 전문강사 개별면담을 통해 건강관리 자기체크 및 체질개선 등 개인의 특성에 맞는 운동처방을 실시하여 지역주민의 건강과 체력수준 향상을 위해 노력하겠습니다.
- 매일 2회 이상 청결 작업을 통하여 쾌적하게 운동을 할 수 있게 하겠습니다.
- 매월 1회 정기적인 운동기구 점검 및 유지보수 실시로 고객의 안전을 최우선으로 하는 시설이 되겠습니다.
- 이용고객의 안전관리 및 체계적인 지도를 위한 전문헬스강사 상시 배치를 통해 고객들의 만족도를 향상시키겠습니다.

### ● 골프프로그램 운영

- 매일 2회 이상 청결 작업을 통하여 쾌적하게 운동을 할 수 있게 하겠습니다.
- 매월 1회 정기적인 운동기구 점검 및 유지보수 실시로 고객의 안전을 최우선으로 하는 시설이 되겠습니다.





관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	70 / 79

# 제1구민운동장 고객서비스이행기준

## ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매월 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 운영시간(05:00 ~ 23:00)에 항상 직원을 배치하고 시설물 안전을 위하여 월1회 이상 정기 시설점검을 실시하여 안전한 시설이용 환경을 제공하겠습니다.
- 매일 운영개시 10분 전에 운동장 내·외부 정비 및 점검을 통해 쾌적한 시설을 유지하도록 하겠습니다.
- 폐기물은 발생 즉시 처리하여 안전하고 쾌적한 환경관리를 시행하겠습니다.
- 재난, 재해 등에 대비한 안전관리 대책 및 비상연락체계를 구축하여 비상상황에 대비하도록 하겠습니다.

## ● 고객응대 및 서비스

- 모든 직원의 명찰패용을 통해 친절한 서비스를 제공하겠습니다.
- 공단 홈페이지와 안내문을 통해 대관, 시설 이용방법 등을 사전 안내하도록 하겠습니다.
- 설 및 추석 당일을 제외하고 조깅트랙을 무료로 운영시간(05:00 ~ 23:00)에 상시개방하여 생활체육 활성화 및 고객의 건강을 증진시키도록 하겠습니다.
- 축구행사 및 대관 프로그램 이용자들을 위한 수월한 행사진행과 협조를 통해 이용고객의 편의를 도모하도록 하겠습니다.
- 운동장 이용신청 시 매월 20일(설 및 추석 당일일 경우 다음날) 공개추첨 및 배정을 통해 공정한 대관을 실시하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 인터넷을 통한 인조잔디구장 예약현황 및 각종 프로그램 안내문을 제공하여 이용 및 예약 편의를 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	71 / 79

## 제2구민운동장 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매일 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 운영시간(06:00 ~ 22:00)에 상시 안전관리직원을 배치하고 시설물 안전을 위하여 월1회 이상 정기 시설점검을 실시하여 안전한 시설이용 환경을 제공하겠습니다.
- 매일 운영개시 10분 전에 운동장 내·외부 정비 및 점검을 통해 쾌적한 시설을 유지하도록 하겠습니다.
- 폐기물은 발생 즉시 처리하여 안전하고 쾌적한 환경관리를 시행하겠습니다.
- 재난, 재해 등에 대비한 안전관리 대책 및 비상연락체계를 구축하여 비상상황에 대비하도록 하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 모든 직원의 명찰패용을 통해 친절한 서비스를 제공하겠습니다.
- 공단 홈페이지와 안내문을 통해 대관, 시설 이용방법 등을 사전 안내하도록 하겠습니다.
- 설 및 추석 당일을 제외하고 조깅트랙을 무료로 운영시간(06:00 ~ 22:00)에 상시개방하여 생활체육의 활성화와 함께 고객의 건강을 증진시키도록 하겠습니다.
- 축구행사 및 대관 프로그램 이용자들을 위한 수월한 행사진행과 협조를 통해 이용고객의 편의를 도모하도록 하겠습니다.
- 운동장 이용신청 시 매월 20일(설 및 추석 당일일 경우 다음날) 공개추첨 및 배정을 통해 공정한 대관을 실시하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 인터넷을 통한 인조잔디구장 예약현황 및 각종 프로그램 안내문을 제공하여 이용 및 예약 편의를 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	72 / 79

## 국사봉체육관 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매월 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매월 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 체육관 내 조명시설을 매일 점검하여 적절한 조도를 유지하겠습니다.
- 체육관 바닥 및 배드민턴 코트의 상태를 매일 점검하고 보수함으로써 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 모든 직원은 근무 중 명찰을 패용하며 친절한 서비스에 최선을 다하겠습니다.
- 입장권 발권 및 회원 등록업무를 간소화하여 신속히 처리하도록 하겠습니다.
- 체육관 내 매일 1회 이상 거주자우선주차 배정 구획 및 고객이용 주차장의 관리를 철저히 하여 불편과 안전사고 발생이 없도록 노력하겠습니다.
- 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 시설 이용 안내문을 부착하여 모든 고객이 편리하게 이용하도록 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 주차장은 매일2회 점검·단속을 통해 안전하고 쾌적한 주차공간을 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	73 / 79

## 미성체육관 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매월 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매월 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 체육관 내 조명시설을 매일 점검하여 적절한 조도를 유지하겠습니다.
- 체육관 바닥 및 배드민턴 코트의 상태를 매일 점검하고 보수함으로써 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 모든 직원은 근무 중 명찰을 패용하며 친절한 서비스에 최선을 다하겠습니다.
- 입장권 발권 및 회원 등록업무를 간소화하여 신속히 처리하도록 하겠습니다.
- 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 시설 이용 안내문을 부착하여 모든 고객이 편리하게 이용하도록 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 주1회(월1회) 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 주차장은 매일2회 점검·단속을 통해 안전하고 쾌적한 주차공간을 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 지도강사 실명제로 강사 프로필을 게시하고 강습시간을 철저히 준수하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	74 / 79

## 장군봉체육관 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매월 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매월 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 체육관 내 조명시설을 매일 점검하여 적절한 조도를 유지하겠습니다.
- 체육관 바닥 및 배드민턴 코트의 상태를 매일 점검하고 보수함으로써 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 모든 직원은 근무 중 명찰을 패용하며 친절한 서비스에 최선을 다하겠습니다.
- 입장권 발권 및 회원 등록업무를 간소화하여 신속히 처리하도록 하겠습니다.
- 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 시설 이용 안내문을 부착하여 모든 고객이 편리하게 이용하도록 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 주1회(월1회) 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 주차장은 매일2회 점검·단속을 통해 안전하고 쾌적한 주차공간을 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 지도강사 실명제로 강사 프로필을 게시하고 강습시간을 철저히 준수하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	75 / 79

## 청룡산체육관 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매일 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 시설 냉·난방 시간 알림표 부착을 통하여 편리하고 쾌적한 환경을 조성하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매일 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 체육관 내 조명시설을 매일 점검하여 적절한 조도를 유지하겠습니다.
- 체육관 바닥 및 배드민턴 코트의 상태를 매일 점검하고 보수함으로써 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 모든 직원은 근무 중 명찰을 패용하며 친절한 서비스에 최선을 다하겠습니다.
- 입장권 발권 및 회원 등록업무를 간소화하여 신속히 처리하도록 하겠습니다.
- 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 시설 이용 안내문을 부착하여 모든 고객이 편리하게 이용하도록 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 주차장은 매일2회 점검단속을 통해 안전하고 쾌적한 주차공간을 제공하도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 지도강사 실명제로 강사 프로필을 게시하고 강습시간을 철저히 준수하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	76 / 79

## 선우체육관 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 안전한 시설물 관리를 위해 매일 1회 정기적인 안전점검과 시설물 유지보수를 통해 안전한 시설관리를 시행하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 환경조성을 위해 월1회 시설 내·외부 점검을 실시하겠습니다.
- 전문 방역업체를 통해 매일 1회 정기적으로 시설물 방역을 실시하겠습니다.
- 연1회 이상 실내 공기질을 측정하여 쾌적한 환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 체육관 내 조명시설을 매일 점검하여 적절한 조도를 유지하겠습니다.
- 체육관 바닥 및 배드민턴 코트의 상태를 매일 점검하고 보수함으로써 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 모든 직원은 근무 중 명찰을 패용하며 친절한 서비스에 최선을 다하겠습니다.
- 입장권 발권 및 회원 등록업무를 간소화하여 신속히 처리하도록 하겠습니다.
- 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 시설 이용 안내문을 부착하여 모든 고객이 편리하게 이용하도록 하겠습니다.
- 예상치 못한 안전사고에 대비하여 기본적인 구급약품을 비치하겠으며, 월1회 이상 점검하여 의약품이 부족하지 않도록 하겠습니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.
- 저소득층 및 지적장애 아동, 노인 등 사회적 약자의 지속적인 시설이용이 가능하도록 공익 프로그램을 운영하겠습니다.

### ● 강사 관리

- 공개채용 원칙 및 객관적이고 전문적인 평가를 통해 우수한 강사진을 확보하겠습니다.
- 지도강사 실명제로 강사 프로필을 게시하고 강습시간을 철저히 준수하겠습니다.
- 강사를 대상으로 연2회 청렴교육을 실시하여 금품수수 등을 사전에 예방 하겠습니다.





관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	77 / 79

## 거주자우선주차 고객서비스이행기준

### ● 쾌적하고 편리한 주차 공간 제공

- 쾌적한 거주자우선주차공간 제공을 위하여 평면식 노외공영주차장에 대하여 월1회 이상 환경정비를 실시하겠습니다.
- 거주자우선주차 지정구역 내에 이용안내 표지판에 대하여 연1회 실태조사를 실시하여 보완 설치하고, 주차구획선을 연중 수시로 정비하여 미 지정 차량의 무단주차를 방지하도록 하겠습니다.
- 이용고객의 동의하에 미사용 시간동안 외부차량에 주차를 허용하는 ‘해피투게더 주차’를 운영함으로써 관악구 내 주차난 해소를 위해 노력하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 배정 관련 문의 사항은 홈페이지에 해당동 담당자 및 연락처를 기재하여, 배정관련 문의시에 이용 고객이 편리하게 확인하실 수 있도록 하겠습니다.
- 배정 관련 업무로 공단 방문 시에, 사무실 출입구에 업무별 담당자 배치도를 게시하고, 안내 데스크에 담당자별 해당동을 표시하여 방문고객의 이용편의를 제공 하겠습니다.
- 부정 주정차 단속요청 민원은 접수 3시간 이내로 처리하고 부정주차가 빈번한 구간에 대해서는 전화나 홈페이지를 이용한 예약 단속제를 운영하여 이용고객의 불편해소를 최소화하겠습니다.

### ● 거주자우선주차 배정 및 부정주차관리

- 거주자주차배정은 연 2회 정기배정을 통해 신청대기자의 주차 문제를 해소하고 정기 배정 시 사전안내를 실시하여 주차신청정보 최신화로 불이익 받는 사례가 없도록 하겠습니다.
- 기존 배정자가 이사, 환불 등 이용포기 사유 발생 시 즉시 차 순위 대상자에게 배정될 수 있도록 주차구획 관리에 만전을 기하겠습니다.
- 거주자 주차요금은 지로고지서, 무통장입금, 신용결제 등 입금방법을 다양화함으로써 고객편의를 제공하겠습니다.
- 인터넷 홈페이지를 이용하여 주차구획번호 검색, 사용신청, 요금납부확인, 주차권 출력 등 거주자우선주차 사용 관련 업무를 고객이 직접 확인할 수 있는 시스템을 운영하여 이용편의와 업무효율을 개선하겠습니다.
- 주차관리 24시간 상황실(02-2081-2626~8)을 연중무휴로 운영하여 고객의 불편함에 항상 귀 기울임으로써 주차장 이용에 불편함이 없도록 노력하겠습니다.
- 부정주차단속반을 운영하여 지정 구획 내 부정주차에 대한 단속활동 및 주차환경개선을 위하여 최선을 다하겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	78 / 79

## 공영주차 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 매일 근무개시 10분전에 주차장 내외를 깨끗이 청소하고, 주차시설물을 매월 1회 점검·정비를 실시하며 파손시 빠른 복구를 통하여 고객의 불편을 최소화 하겠습니다.
- 공영주차장 정기점검을 통해 안전하고 쾌적한 시설이 되도록 하겠습니다.
- 건축물식 공영주차장은 연2회 전문기관의 소방안전점검 실시하여 화재예방에 철저를 기하겠습니다.
- 노상 공영주차장은 연 1회, 노외 공영주차장은 격년 1회 이상 점검하여 구획도색을 실시함으로써 고객에게 쾌적한 주차환경을 제공하도록 하겠습니다.
- 피해차량 발생을 최소화하고 공단의 귀책이 있을 시 고객에게 정중히 사과하며, 보상조치를 통해 고객이 안심하고 주차할 수 있는 공간을 제공할 예정입니다.
- 주차장 내 사고방지를 위해 최선을 다하겠으며, 사고발생시 명확한 사고확인 협조 등 이용고객님의 피해보호를 위해 최대한 협조하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 주차관리원은 단정한 복장과 명찰을 착용하고, 고객의 안전 및 편의를 위해 차량 입·출차시 친절하게 차량을 안내하며, 사전에 주차요금과 이용방법에 대하여 자세히 안내해 드리겠습니다.
- 차량 출차시 주차시간과 요금내역을 설명하고 요금을 복창하여 금전착오를 방지하고 영수증을 반드시 교부하겠습니다.
- 주차관리원 근무 중 부재시 주차증에 기재되어 있는 비상연락처 및 주차관리원의 연락처로 전화주시면 10분 이내에 조치하겠습니다.
- 주차장 운영시간 이후에 출차하실 경우 미납주차료 부과에 대한 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 미납주차료 안내문을 차량에 부착하겠습니다.
- 장애인 및 여행주차(여성이 행복한 주차장)구획은 주차장 내 이용이 편리한 위치에 설치하여 이용 고객에게 불편함이 없도록 최선을 다 하겠습니다.
- 공영주차장 이용고객에게 안전 및 편의 제공을 위해 장애인 및 여성운전자 요청시 차량까지 동행하는 '주차지원 및 에스코트서비스', 우천시 우산을 무료로 빌려주는 '무료우산대여사업' 등의 다양한 서비스를 제공할 예정입니다.
- 공영주차장 시설이나 직원 서비스에 대하여 불편한 사항이 있으실 경우, 인터넷 홈페이지 민원상담, 고객제안, 고객말씀함, 전화, 팩스 등을 통하여 의견을 제시하여 주시면 7일 이내에 불편사항을 처리하고 그 결과를 알려드리겠습니다.



관악구시설관리공단 CCM 매뉴얼	표준번호	GWGD-CCM-01
	제정일자	2015.08.17
부록. 고객서비스현장 및 이행기준	개정일자	2021.07.12.
	페이지	79 / 79

## 별빛내린천 고객서비스이행기준

### ● 시설물 관리 및 환경정비

- 하천 수질 향상을 위해서 주 3회 이상 수면 및 하상 청소를 실시하겠습니다.
- 아침 일찍 운동 및 출근하는 주민들의 미관상 저해요인 정비를 위해 매일아침 조기청소(07시)를 실시하겠습니다.
- 쾌적하고 깨끗한 휴식공간을 제공해 드리기 위해 매일 1회 이상 환경정비를 하겠습니다.
- 구간책임제를 도입하여 하천환경을 체계적으로 관리하겠습니다.
- 이용객의 안전을 최우선하여 주 1회 이상 운동기구 점검 및 유지보수를 실시하겠습니다.
- 매년 5~10월에는 벽천분수를 운영하고 수질관리를 위해 주1회 분수 내부 바닥청소를 하겠습니다.
- 매년 7~8월에는 어린이 물놀이장을 운영하고 매일아침 풀장 내부청소와 물고체를 실시하겠습니다.
- 어린이 물놀이장 운영기간 동안 관악보건소와 연계하여 정기적으로 수질검사를 실시하고 그 결과를 현장에 게시하겠습니다.
- 매년 4~6월에는 물놀이장 공간에 임시 어린이 놀이시설을 운영하겠습니다.
- 매년 12월부터 이듬해 2월까지 어린이 얼음썰매장을 운영하고 매일아침 얼음썰매장 환경정비를 하겠습니다.
- 반려견 관련 민원 예방을 위해 반려견 전용 놀이터인 ‘개판 5분전’을 운영하겠습니다.
- 관악구청과 합동점검을 월 2회 시행하고 고객 불편사항 등을 현장에서 직접 청취하여 반영토록 하겠습니다.

### ● 고객응대 및 서비스

- 고객 불편사항을 즉시 해결할 수 있도록 잘 보이는 곳에 이용안내 및 연락처를 게시 하겠습니다.
- 고객 요구사항에 부응하고자 연 3회 설문조사를 통해 의견을 수렴하겠습니다.
- 친환경적인 도림천 환경조성을 위해 연2회 꽃씨파종과 수목관리를 통한 ‘건고싶은 꽃길’을 조성하겠습니다.
- 일일 환경정비 및 순찰을 통해 이용주민의 불편요소를 사전 제거 하겠습니다.
- 도림천 내 문화프로그램 확대를 위해 야외무대 행사시 관리직원을 파견하여 행사를 지원하도록 하겠습니다.
- 물놀이장과 썰매장 운영기간 중 고객편의를 위해 화장실과 차광막 및 난방시설 등을 제공할 예정입니다.
- 고객카드 및 고객말씀함을 상시 비치하여 고객의 의견에 귀 기울이고 소통하고, 회수 및 처리결과를 현장에 게시하도록 하겠습니다.

### ● 안전관리

- 인명 및 시설피해가 없는 방재조직 구성으로 안전성을 제고하겠습니다.
- 안전한 시설물 관리를 위해 주 3회 이상 안전점검을 운영하고 최상의 시설상태를 유지하겠습니다.
- 물놀이장 및 썰매장 운영기간에는 안전요원을 배치하여 안전한 시설이용환경을 제공할 예정입니다.
- 폭우 및 폭설의 날씨정보를 활용하여 기상재해에 따른 피해를 줄이도록 하겠습니다.
- 재난안전 대책본부와 연계를 통해 수방, 제설시 단계별 근무체제 도입으로 안전사고를 예방하겠습니다.
- 비상시 안내방송과 함께 하천 출입을 통제하고 비상근무자를 배치하여 사고를 예방하겠습니다.
- 침수 등 자연재해가 발생했을 경우 신속한 복구를 위해 노력하겠습니다.
- 각 도림천 진입로마다 출입통제 현수막 보관함을 설치하여 폭우시 신속하게 대응 하겠습니다.