2014년 하반기 고객서비스 이행표준 이행실적 점검결과

Ⅰ. 물공급서비스(이행률 99.9%)

항 목		이행률	실 적
1 사전정보제공		99.9%	댐용수, 광역상수도, 지방상수도
▸검침(3일 이내/요청 시)		99.9%	▸(댐용수) 3일 이내: 185건, 3일 이후: 0건 ▸(광 역) 3일 이내: 854건, 3일 이후: 0건 ▸(지 방) 3일 이내: 17,211건, 3일 이후: 2건 * **지연사유**: 신규 사업소 고객정보(연락처, 주소 등) 부재로 파악 시간 소요
▸요금(3일 이내/요청 시)		99.9%	▸(댐용수) 3일 이내: 185건, 3일 이후: 0건 ▸(광 역) 3일 이내: 954건, 3일 이후: 0건 ▸(지 방) 3일 이내: 39,519건, 3일 이후: 38건 * **지연사유**: 신규 사업소 시스템 오픈 사용 지연
2 단수안내 및 복구		100%	광역상수도, 지방상수도
▸단수안내	(계 획) 7일 이내	100%	▸(광 역) 7일 이내: 5건, 7일 이후: 0건 ▸(지 방) 7일 이내: 13,762건, 7일 이후: 0건
	(비계획) 1시간 이내	100%	▸(광 역) 1시간 이내: 8건, 1시간 이후: 0건 ▸(지 방) 1시간 이내: 854건, 1시간 이후: 0건
▸단수복구(24시간 이내)		100%	▸(광 역) 24시간 이내: 13건, 24시간 이후: 0건 ▸(지 방) 24시간 이내: 1,068건, 24시간 이후: 0건
3 시설물 기술진단 및 안전점검		100%	댐용수, 광역상수도
▸ 기술진단(1회/5년)		100%	▸ 광역정수장(취수장 포함) 9회, 관망 0건
▸안전점검	정기점검(1회/6월)	100%	▸ 댐(20건), 항만(3건), 수도(62건) 하천(19건), 건축물(2건), 하수도(22건)
	정밀점검(1회/1~3년)	100%	▸ 댐시설(10건), 수도시설(10건)
	안전진단(1회/4~6년)	100%	▸ 댐시설(9건), 수도시설(17건)
4 수질검사		100%	지방상수도
▸수질검사(7일 이내)		100%	▸ 7일 이내 : 16,037건 , 7일 이후: 0건

항 목	이행률	실 적
5 사용승낙	100%	댐용수, 광역상수도, 지방상수도
▸사용승낙(5일 이내)	100%	▸(댐용수) 5일 이내: 10건, 5일 이후: 0건 ▸(광 역) 5일 이내: 152건, 5일 이후: 0건
▸급수공사(3일 이내)	100%	▸(지 방) 3일 이내: 1,006건, 3일 이후: 0건
▸급수개전(1일 이내)	100%	▸(지 방) 1일 이내: 1,454건, 1일 이후: 0건
6 누수 정보제공 및 조치	99.4%	지방상수도
▸누수안내(전월대비 30% 초과시)	100%	▸총 133,986건 안내
▸현장출동(2시간 이내)	98.8%	▸2시간 이내: 5,650건, 2시간 이후: 68건 * **지연사유:** 수용가 편의에 맞춘 방문시간 조정, 이동시간 과다소요 등
7 요금고지 및 납부	99.9%	지방상수도
▸요금고지(7일 이내)	99.9%	▸7일 이내: 2,338,790건, 7일 이후: 370건 * **지연사유:** 수용가 누수감면 신청서류 미비로 접수 지연, 요금 재조정 및 배부 등

Ⅱ. 토지공급서비스(이행률 100%)

항 목	이행률	실 적
1 분양 관련 제반서비스	100%	
▸분양공고(점수마감일 15일전)	100%	▸15일 전 공고 : 6건, 15일 후 공고 : 0건 * 구미확장 2건, 송산GC 2건, 시화MTV 2건
▸환불조치(당첨발표후 5일 이내)	100%	▸5일 이내 환불 : 554건 , 5일 이후 환불 : 0건 * 구미확장 247건, 송산GC 300건, 시화MTV 7건
2 정보제공	100%	
▸공사진행(반기 1회)	100%	▸시화MTV('14.7월), 송산('14.7월), 구미확장('14.7월)
▸준공시기(수시)	100%	▸해당사항 없음
▸실시계획(수시)	100%	▸해당사항 없음