

2016년 상반기 고객서비스 이행표준 이행실적 점검결과

I. 물공급서비스

항 목	이행률	실 적	
① 사전정보제공	100%	댐용수, 광역상수도, 지방상수도	
▶ 검침(3일 이내/요청 시)	100%	▶ (댐용수) 3일 이내: 267건, 3일 이후: 0건 ▶ (광 역) 3일 이내: 772건, 3일 이후: 0건 ▶ (지 방) 3일 이내: 3,768건, 3일 이후: 0건	
▶ 요금(3일 이내/요청 시)	100%	▶ (댐용수) 3일 이내: 194건, 3일 이후: 0건 ▶ (광 역) 3일 이내: 765건, 3일 이후: 0건 ▶ (지 방) 3일 이내: 28,282건, 3일 이후: 0건	
▶ 댐운영(실시간)	100%	▶ (댐용수) 홈페이지 실시간 공지	
② 단수안내 및 복구	100%	광역상수도, 지방상수도	
▶ 단수안내 (계 획) 7일 이내	100%	▶ (광 역) 7일 이내: 7건, 7일 이후: 0건 ▶ (지 방) 7일 이내: 202건, 7일 이후: 0건	
▶ 단수안내 (비계획) 1시간 이내	100%	▶ (광 역) 1시간 이내: 12건, 1시간 이후: 0건 ▶ (지 방) 1시간 이내: 299건, 1시간 이후: 0건	
▶ 단수복구(24시간 이내)	100%	▶ (광 역) 24시간 이내: 19건, 24시간 이후: 0건 ▶ (지 방) 24시간 이내: 501건, 24시간 이후: 0건	
※ 단수 기준 : 상수도 통계 기준과 동일 적용(단수 세대가 50세대 이상)			
③ 시설물 기술진단 및 안전점검	100%	댐용수, 광역상수도	
▶ 기술진단(1회/5년)	100%	▶ 광역정수장(취수장 포함) 9회, 관로 10건	
▶ 안전점검	정기점검(1회/6월)	100%	▶ 146건 : 댐(23건), 향만(3건), 수도(50건) 하천(68건), 건축물(2건)
	정밀점검(1회/1~3년)	100%	▶ 24건 : 댐(3건), 수도(8건), 하천(13건)
	안전진단(1회/4~6년)	100%	▶ 5건 : 댐(3건), 수도(2건)
④ 수질개선 노력	100%	댐용수	
▶ 부유물 수거(30일 이내)	100%	▶ 해당사항 없음	

항 목	이행률	실 적
5 수질검사	100%	댐용수, 광역상수도, 지방상수도
▶ 수질검사	100%	▶(댐용수) 매 월 : 111건 (총 6회) ▶(광 역) 매 월 : 37건 (총 6회) ▶(지 방) 7일 이내: 1,483건, 7일 이후: 0건
6 수질정보 제공	100%	댐용수, 광역상수도
▶ 수질정보(수시)	100%	▶ (댐용수) 67항목 ▶ (광 역) 190항목
▶ 품질보고서(연 1회)	100%	▶ (광 역) 37지점
7 사용승낙	100%	댐용수, 광역상수도, 지방상수도
▶ 사용승낙(5일 이내)	100%	▶(댐용수) 5일 이내: 5건, 5일 이후: 0건 ▶(광 역) 5일 이내: 27건, 5일 이후: 0건
▶ 급수공사(3일 이내)	100%	▶(지 방) 3일 이내: 1,545건, 3일 이후: 0건
▶ 급수개전(1일 이내)	100%	▶(지 방) 1일 이내: 1,971건, 1일 이후: 0건
8 누수 정보제공 및 조치	100%	지방상수도
▶ 누수안내(전월대비 30% 초과시)	100%	▶ 총 139,202건 안내
▶ 현장출동(2시간 이내) * 도서지역 제외	100%	▶ 2시간 이내: 10,398건, 2시간 이후: 0건
9 요금고지 및 납부	100%	지방상수도
▶ 요금고지(7일 이내)	100%	▶ 7일 이내: 2,688,154건, 7일 이후: 0건

II. 토지공급서비스

항 목	이행률	실 적
1 분양 관련 제반서비스	99.9%	
▶ 분양공고(점수마감일 15일전)	100%	▶ 15일 전 공고 : 13건, 15일 후 공고 : 0건 * 시화MTV 6건, 송산GC 2건, 구미확장 5건
▶ 환불조치(당첨발표후 5일 이내)	99.9%	▶ 5일 이내 환불 : 37,523건 , 5일 이후 환불 : 8건 * 지연사유 : 신청자 환불계좌 오류입력

② 정보제공	100%	
▶ 공사진행(반기 1회)	100%	▶ 시화MTV('16.3월), 송산GC('16.2월), 구미확장('16.2월), 구미하이('16.2월)
▶ 준공시기(수시)	100%	▶ 해당사항 없음
▶ 실시계획(수시)	100%	▶ 해당사항 없음