

2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	상상플랫폼 행사·고객 유치를 위한 MICE 환경개선 사업			과제유형 ^②	☐ 기존개선형 ☒ 신규발굴형
부서명	상상플랫폼 시설팀	담당자명	김수진	직급	7급
가점여부 ^③	☒ 고객접점시설 교육 이수				
서비스차원 ^④	서비스환경		서비스요소 ^⑤	쾌적성	
추진배경 ^⑥	- 公社 이전, 임대사업자 입주, 행사개최 등 상상플랫폼이 개관함에 따라 편의·안전·서비스 등의 공간 및 시설환경 확보요구 존재 * (직원_公社, 용역사) 직원 근무환경(라운지, 휴게실 등) * (방문객 및 주최자) 환경(실내 공기질, 실내온도 등) ·시설(수유실, 전기사용량 등) * (임대사업자) 업무·서비스 공간(창고, 수유실 등)				
고객 의견수렴 여부 ^⑦	- 안전보건 근로협의체 · 상상플랫폼 운영협의체, 전문기관, 고객만족도 조사 등의 내·외부 고객의견 수렴 및 점검을 통한 서비스 반영				
해결방안 ^⑧	① 내·외부 고객의견 수렴 - (시설용역사) ‘안전·보건 근로협의체’ 구성 및 월·분기별 회의개최를 통한 의견수렴 - (임대사업자) ‘상상플랫폼 운영협의체’ 회의를 통한 ‘시설안전관리’ 부문 의견접수 - (전문기관) 외부 전문기관의 점검 및 자문을 통한 안전·보건 위험요소 발굴 - (방문객 및 주최자) · 상상플랫폼 및 1·8부두 대관서비스 제공을 위한 홈페이지 내 안내사항 등록, 온라인 접수를 통한 행사주최자 편의 도모 · 원활한 행사개최를 위한 내부직원 배치 및 민원 즉각 대응 등 현장지원 실시 ② 고객의견 반영을 위한 추진기반(규정, 예산) 마련 노력 - (지침수립) 1·8부두 시설운영 및 관리, 대관 및 사용자 준수사항 등 안내 - (예산확보) 이용객 중심 시설환경 개선 및 안전사고 예방을 위한 예산편성 요구 * 2024년 제2회 추가경정예산 편성 요구(상상플랫폼 시설팀-923호(2024.7.5.))				

추진성과^⑨	① 내·외부 고객의견 접수 및 개선조치 완료 : 총10회 의견수렴, 25건 개선조치 완료 - ‘안전·보건 근로협의체’ 구성 및 회의개최 (총4회, 7~10월) · 용역사 대상 근로환경 개선에 대한 의견수렴 및 개선조치 완료 (총12건) * 휴게실 분리, 전자레인지·세탁기 지급, 대규모 행사 대비 관리 인원보충 등 - ‘상상플랫폼 운영협의체’ 회의참석 및 의견접수 (총4회, 3~11월) · 임대사업장 대상 공간·시설환경에 대한 의견수렴 및 개선조치 완료 (총4건) * 상상플랫폼 사이너지 설치, 시설물 디자인 가이드 수립, 주차관제시스템 설치 요청 등 - 전문기관을 통한 안전·보건 위험요소 발굴 (총2회, 8~9월) · 용역사 직원(24명) 대상 위험성 평가 및 근골격계 유해요인 조사 · 유해위험 요인 개선 및 조치 완료 (총9건) * LOTO 표지 배부, 출입금지 등 경고표지 부착, 근로자 안전교육 실시 등 ② 고객의견 반영을 위한 추진기반(규정, 예산) 마련 및 성과창출 - 1·8부두 운영지침 수립, 대관시스템 마련 및 행사·고객 유치 (총22건, 143,494명) * 「인천항 내항1·8부두 우선개방구역 운영지침」 수립 보고(상상플랫폼 시설탐-331호(2024.4.24.)) ** 1883맥강파티, 워터밤 인천 2024, 러브칩스페스티벌, 인천상륙작전기념주간행사 등 - 이용객 중심 시설환경 개선을 위한 예산확보 및 발주 완료 (680,000천원) · 상상플랫폼 관람석 방석(90개), 티테이블(10개) 및 조경플랜트(3개) 설치 (10월) · 상상플랫폼 웨이브홀 바닥 보수공사를 통해 다목적 대관행사 활용 (11월) · 상상플랫폼 수유실 디자인 용역 및 공사 발주 완료 (12월)
--------------------------------	--