

2008 새해설계 ⑤

한국전력공사 포천지점장 안중일

고객감동 구현 위해 능동적 서비스 대책 마련

심야전기로 인상, 첩탑공사 등 시민의 이해 필요

“고객의 평가를 제대로 받자는 것이 가장 중요한 목표다. 신속한 업무처리, 친절한 응대, 고장 없는 전기공급이 한전이 가장 중요하게 여기는 사업이다. 올해 특히 고객님이 매우 만족하도록 최선의 노력을 하겠다.”

2008년 1월 2일자로 부임한 한국전력공사 포천지점 안중일(52·사진) 지점장은 2008년을 고객감동 구현의 해로 삼고 서비스 마인드 혁신 및 신속한 업무처리로 고객 불만 사전예방과 업무경험고객 관리 강화 및 능동적 서비스로 고객만족도를 향상 시키겠다고 밝혔다.

서비스 마인드 혁신 및 신속한 업무처리를 위해 서비스의식 혁신에 대한 공감의 장을 마련하기로 했다. 이를 위해 지난 2월에 고객만족 향상 다짐대회를 개최했으며 고객사랑 캠페인을 개최하고 서비스조회(주1회) 등 교육을 통한 서비스 의식을 혁신하고 직원 서비스마인드 제고를 위한 외부강사 초청 교육을 시행하고 Cyber지점 ‘고객의 소리’ 답변 신속처리, 상담답변 신속도 제고 차원에서 1시간이내 답변 및 필요시 담당파트장 현장방문 안내, 사이버지점 상담 2인 운영체제로 상담지원 예방, 내방고객 상시 홍보활동을 시행하고 있다.

업무경험고객 관리 강화 및 능동적 서비스를 위해 해피콜 대상고객 관리에 만전을 기하기로 했다. 직원은 업무경험고객에 대한 고객사랑카드에 기록, 관리, 파트장은 담당파트 경험고객 중 해피콜 대상고객 선별, 시행, 해피콜 중 불만고객발생시 현장방문 및 관리대장 운영, 실질적인 현장방문 효과제고를 위한 현장 방문 활동요령 교육 및 점검과 불만고객 사후관리를 철저히 하고 있다. 또한 여름주요종인 이(통)장의 쾌한전전화 필요성을 강조하고 이(통)장-담당파트 월별실적관리 및 지역별 장날 현장방문서비스를 시행하고 있다.

테마별 현장서비스도 전개할 계획이다. 가정의 달 5월에는 어린이날에 이음표 달아주기 행사를 시행하고 추석인 9월에는 저소득층 생필품 지원 및 지역사랑 현수막 게시, 노인의 달 10



월에는 경로당 및 독거노인 거주지 전기설비 점검 및 보수에 나서기로 했다. 또한 한전은 업무처리 정확성 향상을 통한 요금납부도 향상과 직장근무직원 고객대응능력 배양으로 Before-Service를 실시하기로 했다.

구체적인 추진계획으로 요금정보 적기 제공 및 고객안내 철저시책으로 등·하절기 요금 증가 예상 고객 특별홍보 시행, 심야전력요금 단가인상에 따른 안내문 배부, 초과·할증요금 부과 대상 고객 안내를 철저히 하기로 했다. 또 현장 직원 고객대응능력 향상을 위해 검침협력회사 봉사조회 매주 실시, 관련 지침 개정시 즉시 교육 실시와 현장업무 애로사항 지원 및 파트너십을 강화하기로 했다. 요금납부처리 정확성 제고를 위해 요금조정시 3단계 심사 철저, 휴먼케어 유형별 분석 및 감소방안 마련, 매월 수조정 실적 분석 및 재발방지 교육에 나서기로 했다. 고객만족도 향상을 위한 고객중심 수급활동시책으로 요금납부에 대한 충분한 설명과 이해를 구함, 수급활동시 고객

의 자존심을 자극하는 언행 근절, 임금확인 위주의 활동으로 무리한 해지시금 지양하기로 했다. 계기업무 고객 사전안내 및 사후관리 철저시책으로 계기시업, 임금확인 해피콜 시행, 저압 협력업체 관리강화하기로 했다. 또한 포천 한전은 전기품질 향상을 위해 품질만족도 향상을 위한 정전감소 활동을 적극 추진하고 배전선로 부하관리 철저로 효율적 선로 운영을 하기로 했다.

정전감소 대책으로 배전선로 담당제 시행 등 배전선로 선로

순시 강화, 조류고장 예방을 위한 순시조 및 까지 구제조 운영, 낙뢰에 의한 고장 예방공사를 조기 시행하기로 했다. 신기술을 활용한 고장예방활동 추진사항으로 코로나 방전현상 및 열화상 진단설비를 이용한 설비진단을 실시하고 외적요인 고장에 방화동 강화대책으로 수목전지 적기 시행, 건설공사장·골작업장 안전순시를 강화하고 있다. 고객설비 파급고장 예방활동 강화시책으로 고객수전설비 설비진단팀을 운영하고 불량설비 개수 안내 및 충전부 노출개소 절연 커버를 지원하기로 했다.

저압고장 획기적 감축 추진대책으로 주상변압기 효율적 부하관리로 소손 및 불량량을 최소화하고 상자 등 불량발집지역 자압설비 집중 점검 및 변압기 교체 공사시 휴즈리프 등 부대설비 점검 및 교체하기로 했다. 사회봉사단 활성화 및 러브펀드 구좌수 확대 추진대책으로 사회봉사단원 배가 운동 전개(1월 기준 30명)와 러브펀드 구좌수 확대 추진(1월 기준 63명 287 구좌)하고 봉사 활동내용 적극 홍보하고 있다.

안 지점장은 포천시민들에게 당부하고 싶은 사항에 대해 “포천 한전은 포천시민들께 안정적 전기공급을 위해 최선을 다하고 있다”고 밝히고 “한전을 아끼주시고 관심과 애정없는 충고를 부탁드립니다”고 밝혔다. 특히 포천신문사가 심야전기로 인상과 내촌면~화현면~일동면과 영종면~참수면 첩탑공사가 원활하게 추진될 수 있도록 홍보해 주기를 바란다”고 말했다.

만고객 방문으로 완전 해소, 현장 및 전화접속 고객에 대한 상담일지를 작성하고 있다. 또 협력업체와 Win-Win 파트너십을 구축하고 도급비 지급시기 단축 및 안내 철저, 계약 및 회계출납 담당자의 친절응대 교육 강화, 윤리경영 실천협조 사업소장 서신을 발송(부정당행위 직 접 신고 안내)하고 있다.

특히 직원들의 윤리의식을 확립하기 위해 탐벌 청렴도 교육(월 1회), 사업소장 집합교육(연 2회), 청렴도 향상 추진반운영 및 분야별 회의(월 1회), 부조리 관련 교육 시행 및 직원의식을 강화해 나가고 있다.

포천 한전은 사회공헌 활동을 통한 기업이미지를 제고하고 지역문화행사 참여, 지원으로 지역사회 발전에 이바지하는 나눔 경영을 구현하고 있다. 나눔 경영의 일환으로 사회공헌활동을 통한 사회적 책임 구현을 위해 독거노인·소년소녀가장 및 장애우 대상 봉사활동, 전기공사 협회 합동 봉사활동(전기설비 점검 및 교체), 노력봉사단 물품지원 조화로 봉사효율성을 높이고 있다. 지역문화행사로는 어린이의 날, 장애인의 날 행사 적극 지원, 포천시민의 날·역새꽃축제 등 문화행사 지원, 포천시 국토대청결운동에 정기적으로 참가하고 있다.

1단 1촌 자매마을 농촌사랑운동으로 영종면 금주2리 150세대 자매마을의 취락 전기설비 교체 및 보수하고 농산물(쌀, 감, 채소, 콩)을 직접 구입하고 간담회를 개최하고 있다.

사회봉사단 활성화 및 러브펀드 구좌수 확대 추진대책으로 사회봉사단원 배가 운동 전개(1월 기준 30명)와 러브펀드 구좌수 확대 추진(1월 기준 63명 287 구좌)하고 봉사 활동내용 적극 홍보하고 있다.

안 지점장은 포천시민들에게 당부하고 싶은 사항에 대해 “포천 한전은 포천시민들께 안정적 전기공급을 위해 최선을 다하고 있다”고 밝히고 “한전을 아끼주시고 관심과 애정없는 충고를 부탁드립니다”고 밝혔다.

특히 포천신문사가 심야전기로 인상과 내촌면~화현면~일동면과 영종면~참수면 첩탑공사가 원활하게 추진될 수 있도록 홍보해 주기를 바란다”고 말했다.

김영복 기자 best114@paran.com

취재파일

제18대 포천시연천군 국회의원 이것만은 해결하자

교통인프라 구축·교육문제 등 현안문제

오피니언 참여 지역정책협의체 구성해 풀어가야



하승원 본지 취재국장

49국회의원 선거전이 종반전을 향하고 있다. 포천시연천군 유권자들은 이번 선거에 큰 관심을 보이지 않고 있다. 이처럼 유권자들이 국회의원 선거에 크게 관심을 갖지 않는 것은 그동안 정치인들이 보여준 불신의 결과라고 볼 수 있다.

유권자들은 정치인이라고 하면 선거때만 잠깐 주민들의 여론을 수렴할 뿐 지역을 위한 일을 하지 않는다고 생각한다. 또한 지역을 위해 일해야 할 사람들이 자신의 출세를 위해 온갖 자질을 돋보이게 하는 행위를 한다는 시각을 가지고 있다.

그러다 보니 정치인이라고 하면 종결의 대상이 아니라 불신의 대상이 되고만 것이다. 제18대 국회의원에 당선된 사람은 불신의 대상이 되어서는 당선된 사람은 물론이고 지역의 미래를 위해서도 불행한 일이 되고 말 것이다.

포천시와 연천군은 지난 반세기 동안 남북분단이 라는 이유로 각종 규제를 받아 온 지역이다. 군부대 주둔지역이라는 이유로 군사시설보호법에 의한 재산권 침해나 군사훈련으로 인한 피해, 특히 군부대 사격장으로 인한 직간접적인 피해를 속명으로 받아들

이면서 살아 왔다. 또한 수도권이라는 미명하에 제약하는 수많은 규제법령, 포천시와 연천군은 개발을 하고 싶어도 하지 못하고 재산권을 행사하고 싶어도 하지 못한 수도권에서 가장 낙후된 도시로 전락하고 있다.

이같은 현상의 가장 큰 원인은 중앙정부가 추구하는 정책방향에서 찾을 수 있다. 중앙정부는 포천시와 연천군 일대, 즉 수도권 동북부지역을 주요 개발거점에서 배제하고 있다.

그러나 최근 남북화해 무드가 조성되면서 파주와 고양, 김포, 양주지역은 개발사업을 진행함으로써 하루가 다르게 변하고 있다.

이들 지역 또한 포천시·연천군과 동일한 법령이 적용되는 수도권인만큼 군사요충지다. 그럼에도 우리 지역과는 달리 눈부신 발전을 거듭하고 있다. 이러한 배경에는 중앙정부의 정책이 큰 원인이지만 우리지역을 대표하는 정치인이 지역발전을 위한 대안이나 활동력이 미약했다고 볼 수 밖에 없다.

그래서 우리지역 유권자들은 정치인에 대한 불신이 강해지면서 기대하는 바 크다. 포천시·연천군 선거구에서 선출되는 국회의원은 반드시 몇가지 해결해야 할 일이 있다.

43호선 해수나 간선도로망 확충에 심혈을 기울여야 한다.

둘째는 교육문제에서 해법을 찾아야 한다. 포천시와 연천군 지역의 교육문제에 대해서는 더 이상 말할 필요가 없다는 게 지역주민들의 반응이다. 포천지역의 경우 교육여건이 열악하다 보니 교육에 관심이 많은 학부모들은 자녀가 초등학교 입학 이전에 포천을 떠나는 경우가 많다.

이같이 학생들의 외부학교 진학 이전에는 여러 가지 문제가 있다. 포천지역 학교는 초임교사 임용율이 60% 혹은 70%에 이른다. 경험을 가진 우수한 교사가 적다는 것이다.

이같은 문제를 해결하기 위해서는 우수한 교사 확보와 더불어 우수학생들이 지역에서 안심하고 공부할 수 있는 시스템 구축이 관건이다. 그 대안으로 특수목적고 설립이나 자립형 사립학교 등이나 기존 공립학교를 육성하는 방안을 고려해 추진해야 한다.

셋째는 지역경제를 활성화할 수 있는 방안을 찾아야 한다.

80년대 이후 포천지역 경제를 뒷받침해 온 것은 영세기업들이라고 할 수 있다. 그런데 이들 영세기업들이 최근 경기침체와 경쟁력 약화로 줄줄이 도산하고 있다. 그렇다고 첨단산업을 유치하지도 못하고 있는 형편이다. 지역경제 활성화를 위해 문화관광산업단지 설립이나 대전테크노파크 기구연구단지 등을 추진하고 있지만 실효성이 의문시 된다. 왜냐하면 수도권정비계획법이라는 규제법령이 첨단기업 유치를 가로막고 있기 때문이다. 이러한 문제는 우리지역에서 해결하기보다는 국회 혹은 정부차원에서 규제를 풀 수 있도록 해야 한다.

넷째는 군부대 주변지역 피해를 구제하거나 보상책을 찾아야 한다.

남북분단이 가져다준 최대 피해자는 점점지역에 살고있는 사람들이다. 또한 점점지역에 속한 지방자치단체 역시 마찬가지다. 지난 50년 동안은 그저 속명이고 받아들이고 살아왔다. 그런데 최근 미군기지가 입주하는 광역이나 군산 직도사격장을 바라보면서 포천과 연천지역 주민들의 마음은 아프기만 하다. 신설되는 군사기지에 반대하니까 특별법 제정에 의한 수직소역원의 예산지원 혹은 시위를 격렬하게 하니 몇 천원만을 중앙정부가 지원하고 있다. 그러나 반세기 동안 정부정책에 순응해 온 지역주민과 지역에는 아무런 보상이 없더니 말이나 되느냐는 것이다. 또 점점지역에 지원하겠다는 점점지역지원법이나 미군공여지가 존재하는 지역에 특별한 사업을 하겠다는 주한미군공여구역특별법은 중앙정부에 관련부서가 없고 예산에도 반영되지 않고 있다. 점점지역과 미군공여구역 출신 국회의원들이 공동으로 관련법을 개정해야 한다. 그리고 개정하는 과정에서는 지역현안문제와 연계해 중앙정부의 예산을 지원받을 수 있도록 해야 한다.

앞에서 지적한 사항을 원활하게 추진하기 위해서는 국회의원 혼자서 한다는 것은 거의 불가능하다고 본다. 지역현안문제 해결은 혼자서 할 수 없다. 함께 할 수 있는 사람을 찾아야 한다. 중앙정부 차원에 권고 혹은 시행할 수 있도록 하기 위해서는 우리지역과 동일한 여건에 처한 지역출신 국회의원과 공조해 관련법을 개정해야 한다. 그리고 지역에서는 국회의원과 자치단체장, 광역의원, 기초의원, 지역유력 인사가 함께 참여할 수 있도록 국회의원들이 마음의 문을 열어야 가능하다. 지역문제를 공개된 장소에서 허심탄회하게 토론했고 대안을 만들어가야 할 것이다.

첫 번째는 교통문제를 해결할 수 있는 인프라 구축이다.

포천시와 연천군의 경우 서울이나 다른 지역으로 접근하는데 교통여건이 매우 좋지 못하다. 포천시의 경우 여러 가지 교통인프라 구축 논의가 되고 있지만 개시적인 효과를 보이는 것은 거의 없다. 게다가 계획중인 도로망 구축사업이라고 할지라도 경기도의 예산부족으로 인해 추진에 어려움을 겪고 있다.

교통인프라 구축을 위해서는 장기계획과 중기계획, 단기계획으로 나눠 추진할 필요가 있다. 장기적인 계획은 전철유지를 비롯한 제2외곽순환고속도로 등을 중앙정부 중장기교통망계획에 반영될 수 있도록 해야 한다. 그리고 중기계획으로는 경기도가 추진하고 있는 도로망계획이 빠른 시일내에 착공할 수 있도록 해야 할 것이다. 아울러 단기적인 측면에서는 국도

게르마늄이 함유된 원적외선 한지

건강한 주거문화를 선도하는 '중앙제지'

- 001. 한지 닥피 벽지
- 002. 한지 황토대닥피 운용벽지
- 101. 한지 운용 황토옥벽지
- 102. 한지 운용 대닥피 옥벽지
- 103. 한지 황토 미색 옥벽지
- 104. 한지 황토 대닥피 미색 옥벽지
- 106. 한지 진황토 운용 옥벽지
- 107. 한지 진황토 중닥피 운용 옥벽지
- 108. 한지 진황토 대닥피 운용 옥벽지
- 109. 한지 진황토 무지 옥벽지
- 113. 한지 연황토 닥피 옥벽지
- 114. 한지 황토 미색 대일 옥벽지
- 한지 황토 옥장판지
- 한지 황토 옥숯초배지
- 기계 닥피지(인쇄용 상명통보)
- 롤썬팅지

중앙제지 생산품 발명특허 제0259747호 규격 90×1830cm(한롤 5평)

