

2020년 서비스만족도 설문조사 고객 건의사항 조치결과

2020. 1월~ 3월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	내용	고객ID	고객명			
1	프로그램	talk***	남oo	수영 : 수영 마스터반이 많아서 상급반인데도 낮은풀에서 수영하는게 불편합니다. 인원조정을 해주시면 안되나요?	체육	현재 저희 수영장의 사정상 마스터반 인원조정은 어렵다는 것을 말씀드립니다. 고객님께서 건의해 주신 부분은 향후 지속적으로 고민과 논의해 보도록 하겠습니다.
2	시설환경	toto***	최oo	전반적으로 다 만족하고 있으나 수영장 이용회원으로 사물함에서 곰팡이냄새가 심해 사용하기가 꺼려진다..	체육	사물함 곰팡이 냄새를 개선할 수 있는 다양한 방법을 찾아보도록 하겠습니다.
3	프로그램	hl55***	김oo	여러 실내 수영장을 다녀보았지만 이렇게 콧물이 많은 곳은 처음이에요 ~~~ 제발 회원분들께 코는 물속에다가 풀지 말라고 해줬으면 좋겠어요 ~~~ 그리고 안씻고 들어가는 사람도 너~~무 많아요 머리는 안감을 수 있다쳐도 진짜 솔직히 몸은 씻어야하잖아요ㅠㅠ 제발 좀 씻어주길..... 아 그리고 다른 지역수영장들에서는 그날 수영강습 시간에 가지 못할 경우 아무 시간대에 자유수영이 가능했었는데 여기는 불가능해서 아쉬워요..ㅎㅎ	체육	지속적인 공지 및 현수막 캠페인 등을 통해 계도하고 있습니다. 하지만 고객님께서 원하시는 기대치 만큼은 개선되고 있지 않은 것 같습니다. 다양한 방안을 강구하여 해소될 수 있도록 노력하겠습니다. 또한 자유수영 관련해서는 수영장 마다 운영 사정이 다른 만큼 양해하여 주시기 바랍니다.
4	칭찬	aazz***	김oo	체육프로그램 마음에 듭니다 헬스도 다니는 중이고 수영도 다녀봤는데 강사님들의 수준이 매우 높아 만족합니다	체육	감사합니다. 더욱 열심히 하겠습니다.
5	프로그램	joy***	고oo	예비순위를 기다리는 직장인을 위한 저녁시간대 체육프로그램들이 늘어났으면 좋겠습니다.	체육	원하시는 프로그램과 시간대가 있으시면 체육사업부 수영여가팀장 정행근(02-500-1340)으로 연락주시면 친절하고 자세히 상담드리겠습니다.
6	프로그램	civil***	이oo	시민들이 좋아할만한 건으로 사전조사를 하고 프로그램을 진행하면 어떨지 건의드립니다.	체육	원하시는 프로그램과 시간대가 있으시면 체육사업부 수영여가팀장 정행근(02-500-1340)으로 연락주시거나 홈페이지를 통해 건의해 주시면 적극적으로 검토하겠습니다.

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	내용	고객ID	고객명			
7	시설환경	ph***	박oo	헬스장 이용 시 샤워시설 (지하1층)을 이용하고 있습니다. 샤워시설 내부에 있는 사물함의 상태가 대부분 좋지 않아 내부 신발 칸 불리용 합판이 파손되어 있거나, 아예 없기도 합니다. 또 사물함 문짝이 부실해서 키로 잠근 후, 조금만 강하게 당겨도 쉽게 열려 버리기도 합니다. 샤워실 내부의 사물함을 전체적으로 보수 또는 교체해야 할 것으로 건의 드립니다.	체육	말씀해 주신 부분은 전체적으로 점검하여 보수 또는 교체 하도록 하겠습니다.
8	시설환경	jj***	박oo	아이가 수영강습을 받고 있는데, 여름철 한달정도 눈병에 걸렸어요. 수영을 안 보낼수도 없고, 청결에 힘써 주세요. 지금도 신종코로나바이러스때문에 걱정됩니다.	시설	수영장 용수는 수질 기준을 준수하며 어린이풀 또한 동일 기준을 적용하여 관리 운영하고 있습니다. 그러나 보다 나은 수질환경을 위해 노력하겠습니다.
9	시설환경	yy***	강oo	온라인 수강신청 화면이 매우 불편합니다. 과천평생학습시스템처럼 연령대(아동, 청소년, 시니어, 직장인 등), 시간 대별로 선택해서 검색할 수 있게 수정되었으면 합니다. 검색 후 나타나는 화면도 한참 내려가야 정작 필요한 화면이 나와서 불편합니다. 사용자 중심의 화면으로 다시 설계하면 좋겠습니다.	시설	최근 홈페이지를 개편하여 모바일 홈페이지 신설 등 고객님의 위해 개선된 부분이 있었으나 아직 불편한 부분이 있는 점 알고 있습니다. 고객님의 건의해주신 온라인 수강신청 시 건의 및 불편사항에 대해 충분히 검토한 후 개선해나갈 수 있도록 하겠습니다.
10	일반행정	mong***	김oo	수영장 탈의실 락커도 정기적으로 청소 및 소독해주시면 감사하겠습니다. 수영장의 시설은 모든게 만족스러운 편인데 락커의 신발 놓는 자리가 흠이나 모래도 많이 있고, 더러울 때가 많습니다. 요즘 코로나19로 방역 등에 신경써주시겠지만, 락커 안도 거기에 포함시켜주시면 정말 감사하겠습니다. 그 외 다른 시설이나 직원분들, 강사님들은 거의 대부분 친절하시고 잘 가르쳐주셔서 정말 감사하게 생각합니다.	체육	탈의실 내 사물함 청결에 더욱 신경써서 관리토록 하겠습니다.
11	칭찬	nacf***	박oo	체육시설과 문화시설을 잘 예용하고 있습니다. 친절한 직원분들과 시설 개선모습에 감사합니다.	공통	감사합니다. 더욱 열심히 하겠습니다.

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	내용	고객ID	고객명			
12	프로그램	kim***	김oo	저는 골프 종일반 등록해서 열심히 이용하는 회원입니다.저도 처음에 시설이용을 위해 수강신청을 하고 상당기간 (약 5개월정도)기다려 등록되어 이용을 하게 되었습니다.건의하고싶은 내용은 장기간 기다리는게 물론 연속해서 계속 이용하시는 회원님 위주로 운영을 하다보니 이런 문제점이 발생하는것 같습니다.계속 이용 하시는 회원님들 위주로 운영 하는것은 좋지만 장기적인 계속등록 회원들에게 기한을 뒀으면 하는 생각입니다.일부 타 시설에서는 이런 병폐를 방지하기 위해 기한을 통상 일 년정도로 하고 계속이용은 일년까지는 가능하지만 일년후에는 다시 새로 등록을 하는 시스템으로 운영을 하면 어떨까 생각합니다.지금 상태로는 계속회원은 기한구분없이 거의 영구적으로 계속이용을 하시고 등록 대기중이신 분은 기약없이 계속 기다리는 상황이 지속되고 있습니다. 시설이용 혜택을 받지 못하고 말입니다.중지를 모아 좀더 탄력적인 운영을 기대합니다.	체육	골프를 비롯한 관내 거주자 간에도 경합이 심한 몇몇 프로그램은 장기 대기로 인해 고객님들께서 이용에 불편이 있는 것이 사실입니다. 그간 운동의 연속성이나 효과 등의 측면에서 현재의 등록 시스템을 고수해 왔습니다. 하지만 장기 대기에 대한 불편함이나 시민들의 시설 이용의 형평성 등을 고려해야한다는 민원이 지속적으로 있었습니다. 따라서 저희 공사도 고객님께서 말씀하신 기간제, 졸업제 등의 시스템 도입을 검토하도록 하겠습니다.
13	시설환경	shine***	박oo	수영장(낮은풀)을 이용하고 있습니다 수질 관리가 제대로 안되어 수영하다 보면 물속에 상처밴드, 가래 등이 둥둥 떠다니는 것을 자주 보게 됩니다 물갈이 자주 해주시기 바랍니다.	시설	수영장 용수는 턴오버 방식으로 여과기를 거쳐 수영장에 투입되고 있으며, 수영장 이물질 제거 작업은 업장 마감 후 청소를 하고있습니다. 이용중에 이물질제거 작업에 어려움이 있어 민원발생에 원인이 되는 것 같습니다. 이용중 쉬는 시간에 이물질 제거 방법을 검토하도록 하겠습니다.
14	시설환경	jaki***	윤oo	코로나 전염병으로 인해 공단에서 많이 신경 써 주셔서 감사드립니다. 앞으로도 많은 사람들이 이용하는 공간이므로 철저한 위생관리 부탁드립니다.	시설	도시공사 임직원은 시설을 이용하는 시민께 안전한 공간을 제공하기 위하여 주요 시설 및 공용구간, 화장실, 출입문 손잡이등을 이용빈도에 따라 일별, 주별, 월별로 소독, 청소하여 쾌적하고 안전한 공간을 제공코자 노력중입니다.
15	일반행정	kh***	김oo	시설 보수나 코로나 등으로 취소통보 할때는 취소 신청 간소화 하고 빠르게 환불 해주세요 왜 이러한 취소건 까지 신청자들이 양식받아서 재전송 해야합니까?	체육	체육시설 강습 프로그램의 경우 환불은 인터넷 또는 방문하시어 신청 가능하고 2~3일내에 입금이 됩니다. 다만 이번 코로나로 인한 환불은 특별한 상황으로 입금계좌를 전화로 받아서 환불해 드렸기 때문에 다소 시일이 지체 되었습니다. 이점 양해바랍니다. 고객님께서 말씀하시는 양식을 받아서 재전송해야 하는 경우는 없습니다. 어떠한 내용인지 체육사업부 수영여가팀장 정행곤(02-500-1340)으로 연락주시면 친절히 상담드리겠습니다.
16	일반행정	son***	손oo	빙상장 출입통제가 제대로 이루어지지 않는 것 같습니다. 스케이트 강습 때문에 다녀보니, 비용을 내지 않고 이용이 가능할 정도로 보이더라고요. 시스템을 바꾼다고 안내문 붙여논거 본 거 같긴 한데 잘 구축 되었으면 좋겠습니다.	체육	강습반은 데스크에서 출입체크를 하고 지도자도 출석체크를 하고 있습니다. 또한 월정기권은 회원카드 미소지시 데스크에 있는 출입대장에 기재하여 안내직원이 차감을 하고 있습니다. 일일자유이용은 입장전 방문의 목적을 물어보고 있으나 혼잡시 미흡한 점이 있을수 있다고 생각합니다. 좀더 치밀한 입출입 관리가 되도록 노력하겠습니다.

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	내용	고객ID	고객명			
17	일반행정	dear***	정o	설문조사 내용이 직원에게 과잉친절을 요구하는 느낌입니다. 이용자로서는 과한 친절보다 담백한 대응이 서로 존중하는 느낌이라 좋습니다.	경영	고객님의 소중한 의견은 보다 나은 고객서비스 향상에 도움이 됩니다.
18	시설환경	soon***	양oo	수영장내 화장실 벽면 및 휴지걸이에 곰팡이인지 물때인지 많이 더러워 보입니다. 좀 더 깨끗하게 사용하고 싶습니다.	체육	현장을 확인하여 조치토록 하겠습니다.
19	시설환경	por***	박oo	관문공원 날씨 좋은계절 . 봄 여름 가을 산책을 하다보면 공원에 나와 놀고먹고나서 먹은것들을 아무곳에나 버리고 가는 사람들 종종 있습니다. 빵, 씹다버린 껌, 떡 , 치킨뼈 등등 잔디에 많이 널부러져있습니다. 강아지 산책을 자주 시키는데 이맘때쯤이면 강아지 발바닥에 껌도 자주 붙어 있고, 특히 치킨뼈를 몇번이나 발견해서 너무 위험합니다. 쓰레기통도 곳곳에 많은데 정리 제대로 안하고 가는 사람들 꽤 많습니다. 단속을 하던지 현수막이라도 걸어서 공지 좀 했으면 합니다. 현수막 보기 좋진않지만. 내새끼(강아지)위험에 처하는 상황이 생긴다면 생각만 해도 끔찍합니다. 치킨뼈 너무 위험합니다. 얼마전엔 주차장 주차라인에 딱 맞춰 아가똥똥은 물티슈와 기저귀를 겹겹이 쌓아놓고 버리고 도망간 흔적도 있더라구요!! 개선부탁합니다.코로나로 여러모로 힘들지만 모두 힘내시구요. 수고하세요	공원	녹지대 계도 현수막 설치와 공원 환경관리 순찰을 강화하여 깨끗한 공원환경이 될수 있도록 조치 하겠습니다.