

문서번호	시설관리팀-460
결재일자	2016.02.19.
공개여부	공개
방침번호	대표이사방침 제(420)호

팀원	팀장	본부장	DDP경영단장	대표이사
02/15 송원용	02/18 이호섭	02/18 최구환	02/18 최준근	02/19 이근
협 조	팀원	팀원		
	02/16 정은석	02/17 김지혜		

함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

2016년 DDP 주차 운영관리 계획

2016. 1

추진근거	2015 DDP 시설통합관리계획(안) (대표이사방침 제35호, 2015.01.12)		
대 내 외 협력사항	부서(단체)명	협의내용	협의결과
사업비	'16년도 예산 65,000천원		

서울디자인재단
(DDP 운영본부 시설관리팀)

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시민 참여 고려 사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 : 유 ■ () 무 □ ● 이해당사자 : 유 □ () 무 ■ ● 전문가 : 유 □ () 무 ■ ● 음브즈만 : 유 □ () 무 ■
법령 및 기타 고려 사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 법령 규정 : 교통 ■ 환경 □ 재해 □ 기타 □ 무 □ ● 기타 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 ■ 무 □
타 자 원 의 활 용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중앙부처 : 유 □ () 무 ■ ● 민간단체 : 유 □ () 무 ■ ● 기업 : 유 □ () 무 ■
관 계 기 관 및 단체 협의	<ul style="list-style-type: none"> ● 관계기관 : 유 □ () 무 ■ ● 관련단체 : 유 □ () 무 ■

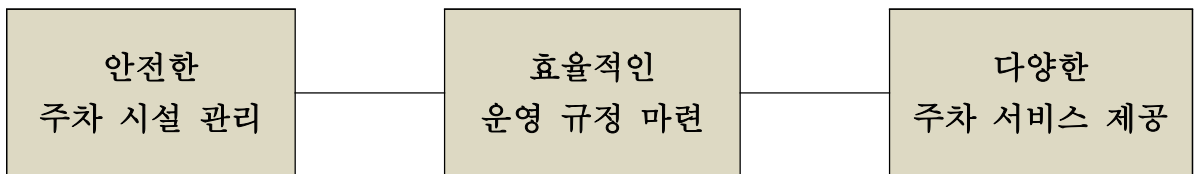
2016년 DDP 주차 운영 관리 운영계획

DDP 주차장을 방문하는 시민·고객들에게 편리하고, 안전한 주차 서비스를 제공하기 위하여 주차 시설 보완 및 효율적인 운영 관리 시스템을 구축하고자함.

I 운영 개요

□ 추진목표

- 시설 유지보수를 통한 안전한 주차 서비스 제공
- 효율적인 운영 관리를 위한 DDP 주차장 운영 규정 제정
- 다양한 외부 업체 연계를 통한 주차 서비스 확대



□ 추진전략

- 내, 외부 유지보수관리 체계 구축을 통한 운영 고도화
 - 주차 관제 시스템 유지보수 계약 체결을 통한 시스템 안정화
 - 비상시 자체 대응 프로세스 구축 및 내부 직원 역량 강화
- DDP 주차장 운영에 대한 효율적인 기준안 정립
 - 주차팀 대민 서비스 업무 강화 및 서비스 교육 진행
 - DDP 이용시민의 편의와 만족도 향상을 위한 할인 정책 확대
 - 외부 대관, 임대 고객 및 내부 고객을 위한 주차 서비스 가이드 마련
- 주차 공간을 활용한 수익 사업 및 주차 서비스 제공
 - 현재 제공 중인 주차 서비스 재계약 및 운영안 개선
 - 주차 정보 공개를 통한 주차 이용 고객 접근성 향상

추진개요

- 운영기간 : 2016.1.1 ~ 2016.12.31
- 총 예산 : 65,000천원

사업	예산	주요 사업 내용
주차 시설 보수	22,000천원	주차 시설 보강
주차 시스템 유지보수	10,000천원	주차 관제 프로그램 유지보수
주차 프로그램 업데이트	11,000천원	주차 프로그램 업데이트 용역
주차 소모품 구매	22,000천원	주차 운영 소모품 구매

주차장 현황

- 주차면수 : 356면 (하역장 별도)

구분	면적(m ²)	주차면수					비고
		일반	장애인	경차	여성전용	계	
B1	6,305	50	15	15	35	115	
B2	8,175	118	-	-	-	118	
B3	4,866	123	-	-	-	123	
계	19,347	291	15	15	35	356	

운영 개요

- 운영시간 및 일반 주차요금 : 24시간 운영

구분	요금
시간주차	5분당 400원(한시간 4,800원)
일주차	50,000원
월 정기주차	180,000원

○ 요금 면제대상 및 할인대상

- 면제대상 : 관용차량, 보도차량, 외교관, 국회·시·구의원 차량 등
- 할인대상 : 서울시 주차 관리 조례 제7조 제1, 7, 8항

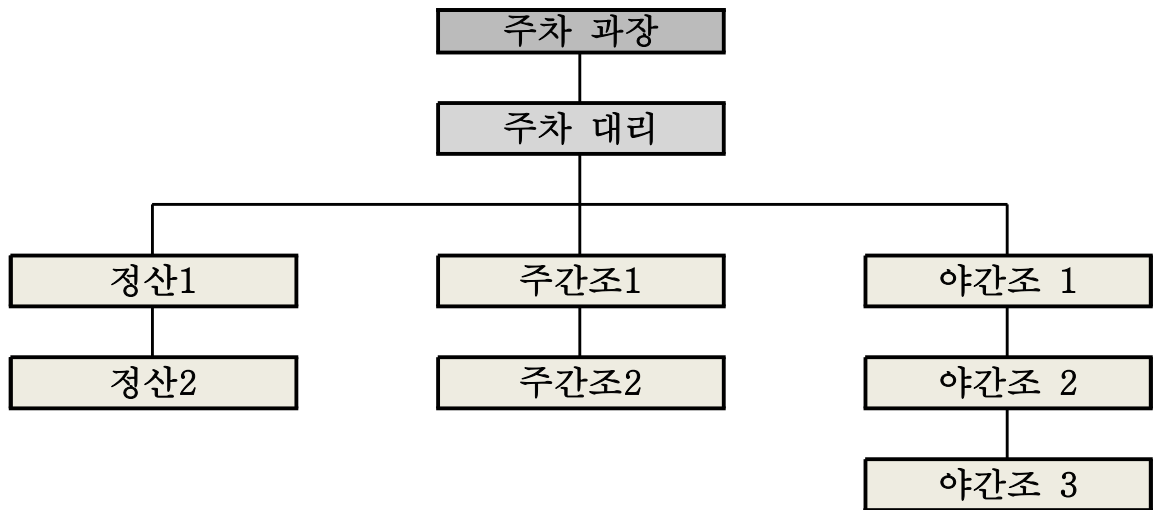
구 분	대 상	할인율
DDP 고객	장애인 / 유공(상이)자 / 고엽제후유의증 환자	80%
	경차 / 저공해 차 / 3자녀 이상 다둥이 가족	50%
	5.18민주유공자 (1시간 면제 후)	50%
	2자녀 다둥이 가족	30%
	2만원 이상 구매고객 (전시, 체험, 상품 구입 고객)	1시간 무료
입주사 및 직원	재단 직원, 살림터, 디자인장터 등 입주업체	50%
야간주차	동대문 상인 및 쇼핑객 (야간 : 전일 21:00 ~ 익일 09:00)	50%
이륜차	DDP 주변 도로를 점거하여 교통소통에 지장을 줄 수 있어 DDP 주차장으로 이동 주차하는 경우	50%
일주차권 할인구매	직원 및 입점업체의 선불권 구매시	50%

○ 월주차 및 유료대관자, 임대자 요금 할인 및 감면 대상

구 분	대 상	할인율
월정기 주차	입점 업체 대표차량 1대 및 직원 1인 한정	50%
유료 대관자	각 공간별 대관 기간중 2대까지 (알림1, 2관, 디자인전시관 2대/기타 대관 공간 1대)	면제
대관, 임대, 행사 차량	주최자 외 참가업체 비표 확인시	50%
설치, 철수 등 공사, 납품 차량	하역장 외 일반 주차장 이용시	50%

□ 인력 운영

- 주차과장 : 주차관리팀 운영 총괄 / 정산마감 관리 / 주차팀 교육
- 주차대리 : 주차관제 시스템 및 시설관리/ 행정업무 지원
- 주차정산 : 주차 입출차 및 과금부과
- 주차유도원 : 주차입구통제 / 질서,관리 및 시설보호 순찰
- 야간조 : 심야 시간 주차 통제 및 정산업무



○ 요일별 근무인원수(총 9명)

구 분	월	화	수	목	금	토	일
정산소	1	1	2	2	2	2	2
하역장	2	2	1	1	2	2	2
고객센터	2	2	2	2	2	1	1
야간	정산소	1	1	1	1	1	1
	고객센터	1	1	1	1	1	1
합계	7	7	7	7	8	7	7

□ 주차장 운영 관리 업무

○인력 관리(주차 운영요원)

- 주차팀(위탁) 업무 분장 및 일별, 월별 근태 관리
- 주차장 관련 법규 준수 관리
(DDP 주차장 운영 규정, 서울특별시 주차장 설치 및 관리조례 제25조, 제 25조의 2등)
- 주차 인력 업무 능력 향상 기회 제공
- 주차장 운영 방침 계획 및 주차 인력 운영 안 마련

○시설 관리

- 하절기, 동절기 주차 시설 보완 및 시설 유지 보수 관리
- 주차 고객 센터, 정산소, 주차 부스 등 주차장 환경 개선 관리
- 주차장 내, 외부 안전 사인물 보수 및 추가 설치
- 주차장 내부 및 홈페이지내 주차 정보 제공
- 주차 운영 소모품 및 비품 관리

○서비스 관리

- 주차 고객 센터 운영 관리
- 주차장 민원 관리, 민원 대응 및 처리
- 주차 고객 동선 및 행사 차량 유도 관리
- 할인, 결제 시스템 등 주차 서비스 개선 관리
- 주차장 보험 가입 및 사고시 보험 처리 관리

○수익 관리

- 주차 요금 정산 시스템 및 수익금 프로세스 관리
- 주차 운영 데이터(주차장 점유율, 운영 시간, 주차요금 체계, 할인, 실적) 보고
- 내, 외부 고객(대관, 전시, 행사 임대, 임직원) 주차 협조
- 주차장 마케팅(임대, 대관, 티켓팅) 협의 및 계약
- 월정기권 발행 등 주차 수익 향상 활동

□ 주요 주차시설 현황

○ 주차 관리 시스템



주차 관제 시스템 구성도

주차고객센터



주차관리 PC 컴퓨터 4EA



주차유도서버

정산소



사전 무인정산기 5EA



차단기 2EA



요금계산기 1EA

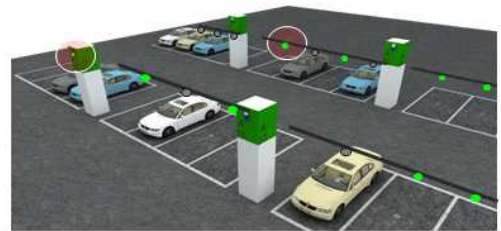


LPR 2EA



출구DCT 1EA

주차장 유도시스템



주차박스	유인정산소	무인정산기	주차관제 통합설비	주차안내판
				
1개소	1개소	5대	1식	1대

II

세부 운영 추진 계획

□ 안전한 주차 시설 관리

○ 주차 관제 시스템 유지보수 계약 체결

- 사업 내용 : DDP 주차관제시스템 하자 기간이 2015년 11월 종료되어 안정적인 주차관제 시스템 관리를 위해 유지보수 계약 추진

※주차관제시스템 및 주차유도시스템은 도시기반시설본부로부터 인수 인계 받은 사항으로 최종 납품 일자는 13년 11월이며 AS 만료날짜는 2년뒤인 15년 11월 28일로 확인됨

- 주요 유지보수 내용 : 주차 요금 계산 프로그램 및 정산 PC 에러

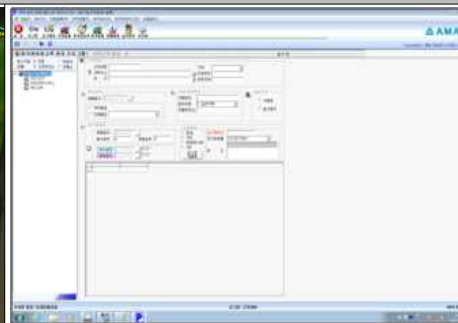
주차 관제 DB 서버 멈춤 현상

각 서버간 데이터 통신시 딜레이 시간 발생 등

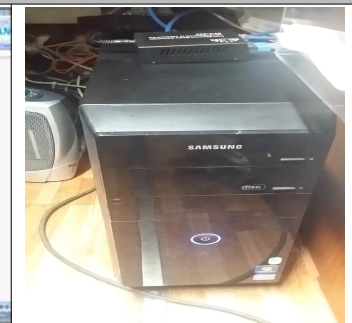
주요 유지보수 내용



주차 요금 계산 프로그램



주차 관제 DB 서버



주차 정산 PC

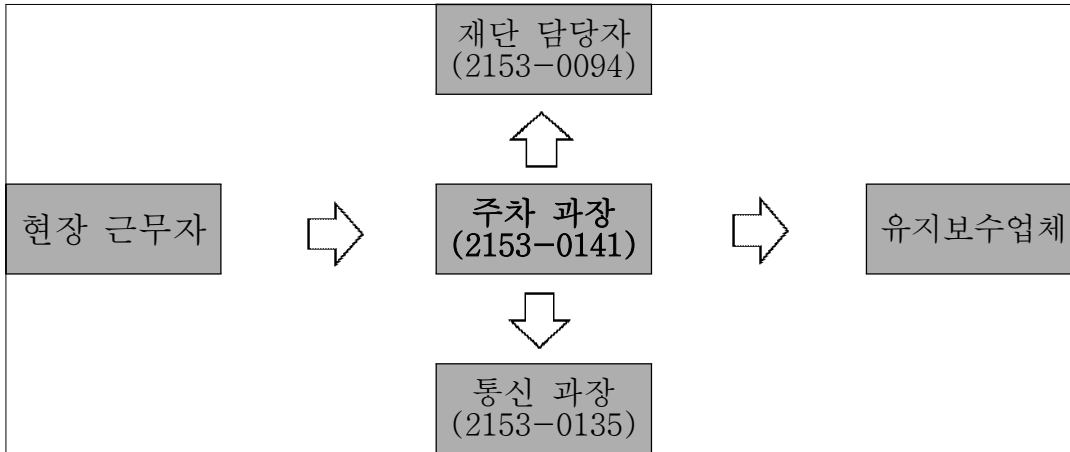
- 소요 예산 : 10,000천원

정책	단위사업	세부사업	세부항목	예산금액 (단위:천원)
기반운영사업	시설안전안심운영관리	DDP 시설관리	수선유지비	10,000

- 사업 일정 : '16. 1 시스템 설치 업체 및 담당자 미팅
- '16. 1 유지 보수 과업 범위 및 예산 결정
- '16. 2 ~ 12 사업자 선정 및 유지보수 과업 진행
- '16. 12 유지보수 준공 검수 및 17년 유지보수 계획 수립

○ 주차팀 비상 대처 매뉴얼

- 주차장 이슈 발생시 비상 연락 흐름도



[주차 시스템 에러시 비상 연락망]

- 주차장 비상 상황 원페이지 대응 매뉴얼 작성

상황별	처리 방법	조치사항
주차 시스템 다운시	<ol style="list-style-type: none"> 1. 주차 과장에게 신속하게 보고한다. 2. 유지 보수 업체 전화 후 지시에 따른 조치를 진행한다. 3. 정상 작동 여부에 따라 고객 응대 조치를 진행한다. 4. 시스템 복구 진행사항 및 고객 대응 사항 지속 공유한다. 	유지보수업체 긴급복구 요청
주차 요금 이중 청구	<ol style="list-style-type: none"> 1. 카드, 현금 결제방법 확인한다. 2. 카드 정산 건은 승인취소 후 재정산 한다. 3. 현금 정산 건은 사후 정산만 가능함을 안내 후 고객님의 계좌번호 받아서 주차과장에게 전달 환불한다. 4. 무인정산시스템 오류 인한 이중 요금부과시 정산소에서는 영수증 및 전산 확인 후 전액무료 처리 후 출차시킨다. 	현금 환불 및 증빙, 기록보고
주차장내 차량 사고	<ol style="list-style-type: none"> 1. 주차과장·상황실장·안전팀 에 동시에 신속하게 보고한다. 2. 인명피해가 있을시엔 119에 신고하여 환자이송 조치한다. 3. 사고경위와 가해차량 인적사항 확보한다. 	상황실장 인계조치
주차 시설 고장시	<ol style="list-style-type: none"> 1. 주차과장·상황실장·통신팀에 신속하게 보고한다. 2. 자체 응급복구 여부확인 후 유지보수 업체에 복구 요청한다. 	사고재발방지 대책강구
정산 차량 대기 증가시	<ol style="list-style-type: none"> 1. 주차과장에게 신속히 보고한다. 2. 주차인력 지원이 불가할경우 안전팀에 인원지원을 요청한다. 	주차 지원 인력 현장 배치

□ 효율적인 운영 관리

○ 주차장 운영 규정 제정

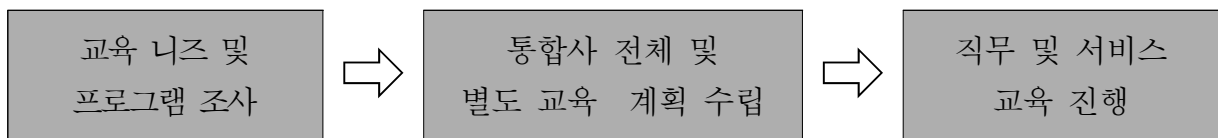
- 추진 배경 : DDP 주차장 관리 운영 세부사항 마련 및 DDP 주차장을 이용하는 내, 외부 고객의 주차료 면제 및 할인의 규정을 정립하기 위함
- 주요 골자 :

주요 골자
<ul style="list-style-type: none">● 주차장 운영 시간, 요금 체계, 정산, 시제관리 등 관리 기준 명시● 인력 구성 및 운영 등 주차장 운영 기본 기준 명시● DDP 이용 시민들의 편의와 만족도 향상을 위한 주차장 할인정책 확대● DDP 외부 대관, 임대 고객 등의 주차 서비스 만족도 향상을 위한 할인 및 감면

- 추진 일정 : ‘15. 12 타 기관 사례 조사 및 주차장 운영 규정 기준안 작성
‘15. 12 규정(안)에 대한 서울시 디자인정책과 피드백 진행
‘15. 12 이사회 안건 상정 및 승인
‘16. 1 16년 DDP 주차 운영 관리 계획 실행

○ 서비스 교육 및 고객 대응 업무 강화

- 친절 콜센터내 고객 대응 업무 강화 (주차 외 DDP 각 공간별 위치 및 행사 등)
- 통합사 시설인력 전체 교육 참여 및 주차팀 대상 별도 직무, 서비스 교육 진행
- 통합사 전체 교육 32시간 중 직무 및 서비스 교육 시간 16시간 배정



- 소요 예산 : 통합 위탁사 기성금 비용내 처리
- 교육 일정 : ‘16. 1 주차팀 대상 교육 니즈 확인
‘16. 2 주차 직무교육 및 서비스 교육 계획 수립
‘16. 3~12 분기별 교육 진행 및 교육 결과 현장 적용

○ 주차 요금 추가 할인 확대

- 추진 배경 : 실제 DDP를 이용하는 고객들에게 DDP 주변지역과 비교하여 과도하게 높은 요금이 부과되지 않도록 추가 할인 정책 시행 요구 증가
- 추진 방향 : DDP 이용 고객들의 실질적인 주차 비용 감소로 고객만족감 상승
DDP 입점자와 행사, 대관자들과 더불어 상생의 시너지 효과 기대
주차 고객 및 이용 시간 증대를 통해 할인으로 인한 수익 감소 최소화
- 할인 방법 : **상점 할인 추가 (5만원 이상 2시간 무료)**

- 장점 : DDP 입점 업체 만족도 상승, 주차 고객 이용 시간 증가 및 객단가 상승
- 단점 : 주차 수익 감소(1억~1.5억), 주차 인건비 증가 (0.3억)

- 추가 할인 및 수익 보존 방법 : **일반 고객용 주차 선불권(50%) 판매**

- 판매 대상: 주차팀은 DDP 입점 업체(살림터, 디자인 장터) 및 장기 대관 행사 업체에 한하여 50% 할인된 선불권을 판매함
- 고객 할인 방법: 임대 업체 이용 고객들이 추가 주차 할인을 원할 경우 이용 매장에서 50% 할인된 선불권을 구입하여 주차 정산시에 사용함.
- 할인 적용 예시: 전시장 관람(2만원) 및 디자인장터 식사(3만원)를 한 3시간 주차 고객의 경우 5만원 이상 구입하여 2시간 주차 무료 적용되며, 식사한 업체에서 1시간 주차 선불권(50% 할인)을 2,400원에 구입하여 출차시 제시하면 추가 주차 요금 없이 출차 가능함
- 순수 주차 비용: 선불권 구입비 2,400원 (15년 기준 9,600원 대비 7,200원 절감 효과)

- 추진 일정 : '16. 1 디자인 장터 및 살림터 등 입점업체 니즈 조사
진행

'16. 1 추가 주차 할인 적용 기준 안 마련

'16. 1 16년 주차 운영 관리 계획 수립

'16. 2 추가 주차 할인 정책 공유 및 실행

'16. 5 기타 할인 및 주차 요금 정책 개선 안 검토

- 향후 계획 : DDP멤버십 프로그램, 기부 예우 프로그램, DDP 기부 명예의 전당 등 DDP 회원관리 프로그램 운영이 공식적으로 진행될 경우 회원별,

등급별 혜택으로 기본 50% 주차 할인 및 무료주차권 제공 예정

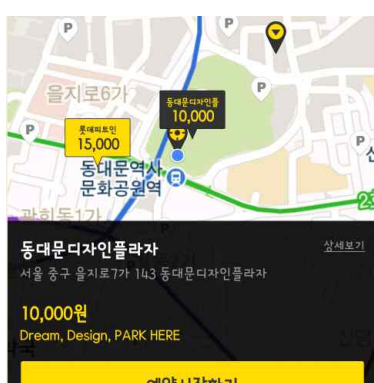
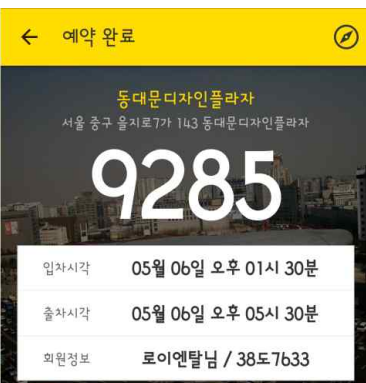
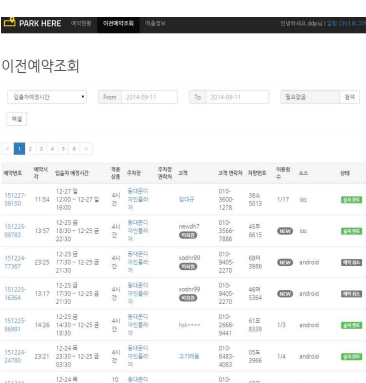
□ 주차 서비스 연계 및 확대

○ 실시간 주차 예약 서비스 제휴 협약 체결

- 운영 개요 : ※ 현재 “(주) 파킹 스퀘어”와 협약 체결 운영 중

제휴 범위	DDP : 유희 주차면 제공 파킹스퀘어 : 모바일 APP 및 웹 관리자 시스템 구축 온/오프라인 주차 마케팅 홍보
제휴 기간	2015. 6. 1 ~ 2016. 5. 31
서비스 시간	24시간(주차장 운영 시간)
주차권 권종 및 가격	4시간권 : 10,000원 10시간권 : 20,000원
수익 배분	DDP : 매출액 70% 파킹 스퀘어: 매출액 30%
판매 건수	15년 월 평균 55건, 매출 연간 약 630만원

- 사업 내용 : DDP 주차장의 외부 주차 고객 유치를 위해 실시간 주차 예약서비스 및 온/오프 주차권 판매·마케팅 전문 업체와 제휴 협약 체결

<p>“파크 히어” 어플을 통한 실시간 DDP 주차장 예약</p> 	<p>예약 고객은 출차시 예약 화면 인증 후 출차</p> 	<p>관리자 페이지를 통해 실시간 예약 관리 및 통제</p> 
--	--	---

- 소요 예산 : 비예산 사업

- 사업 일정 : '16. 4 현 운영 업체 면담 및 재계약 협의
'16. 5 주차 마케팅 서비스 제휴 계획 수립

‘16. 6~12 DDP 실시간 주차 예약 서비스 및 주차장 정보 제공

○ 나눔카 서비스 운영 제휴 협약 체결

- 운영 개요 : ※ 현재 “(주) 그린카”와 협약 체결 운영 중

제휴 범위	DDP : 유희 주차 3면 제공, 나눔카 차량 번호 등록 그린카 : 나눔카 서비스 3대 운영 (그린존) 그린존 관리 및 차량 정비 관리 나눔카 마케팅 및 프로모션 진행
제휴 기간	2015. 9. 1 ~ 2016. 8. 31
서비스 시간	24시간(주차장 운영 시간)
임대 수익	월 72만원 고정 수익 발생, 연간 총 수익 864만원

- 사업 내용 : DDP를 방문하는 시민 및 관광객들에게 교통 편의를 제공하고 DDP 주변 상인 및 근로자들에게 나눔카를 쉽게 이용할수 있도록 나눔카 운영 업체와 제휴 협약 체결

“그린카” 어플을 통한
나눔카 이용 예약

DDP 주차장 방문 후
예약 차량 이용

- 소요 예산 : 비예산 사업

- 사업 일정 : ‘16. 7 현 운영 업체 면담 및 재계약 협의

‘16. 8 나눔카 운영 서비스 제휴 계획 수립

‘16. 9~12 DDP내 나눔카 서비스 제공 및 홈페이지 공지

○ 주차장 정보 공개 채널 확대

- 추진 배경 : DDP 주차장 운영규정 공유 및 주차장 이용 정보 공개를 통해 주차 문의 해소 및 이용 고객들의 접근성 향상 기대
- 운영 방법 : 현장, 홈페이지 및 주차장 소개 어플 등 다양한 채널을 통해 DDP 주차장 정보 공개
- 추진 일정 : ‘16. 1 DDP 주차장 운영 관리 계획 수립
 - ‘16. 1 주차 정보 공개 자료 정리
 - ‘16. 2 내부 현장 및 홈페이지내 주차 정보 업데이트 진행
 - ‘16. 3 외부 주차 공유 사이트 대상 주차 정보 공유

Ⅲ

향후 주요일정

- 2016년 주요일정

일정	사업명	내용	비고
1월	주차장 운영 규정 제정	16년 주차 운영 계획 수립	
2월	주차 시스템 유지보수	유지보수 계획 수립 및 계약	
	주차 소모품 구매	1/4분기 소모품 구매	
3월	주차 정보 공개	내,외부 주차 정보 업데이트	
4월	주차팀 교육	서비스 및 직무 교육 진행	
5월	주차 마케팅 서비스	실시간 주차 예약 서비스 제휴 협약	
	주차 소모품 구매	2/4분기 소모품 구매	
6월	주차 시설관리	하절기 대비 주차 시설 보수	
7월	나눔카 서비스	나눔카 운영 업체 면담 및 서치	
8월	나눔카 서비스	나눔카 서비스 업체 제휴 협약	
	주차 소모품 구매	3/4분기 소모품 구매	
9월	주차팀 교육	서비스 및 직무 교육 진행	
10월	주차 정보 공개	추가 주차 정보 업데이트	
11월	주차 소모품 구매	3/4분기 소모품 구매	
12월	주차 시설관리	동절기 대비 주차 시설 보수	

VI

소요 예산

소요 예산 : 육천오백만원(₩ 65,000,000)

정책사업	단위사업	세부사업	세부항목	사업내용	소요예산(천원)
기반운영사업	시설안전 안심 운영관리	DDP 시설관리	시설비	주차 시설 보강	22,000
			지급수수료	주차 프로그램 업데이트	11,000
			수선유지비	유지 보수 공사	10,000
			소모품비	주차 운영 소모품	22,000
총 계					65,000

□ 예산과목

○ 기반시설운영/ 시설안전안심 운영관리/ DDP 시설관리/ 지급수수료 외

- 붙임 : 1. DDP 주차장 운영 규정 검토 결과 및 후속 조치사항 통지 1부.
2. DDP 주차장 운영 규정 1부.
3. 주차 요금 할인표 (16년 3월 1일 적용 기준) 1부.
4. 2015년 DDP 주차 운영 계획 1부. 끝

별표 : 주차 요금 할인표 (16년 3월 1일 적용)

○ 운영시간 및 일반 주차요금 : 24시간 운영

구 분	요 금
시간주차	5분당 400원 (한시간 4,800원)
일주차	50,000원
월 정기주차 (월 정기권)	180,000원

○ 요금 면제 대상 및 할인 대상

- 면제대상 : 관용차량, 보도차량, 외교관, 국회·시·구의원 차량 등
- 할인대상 : 서울시 주차 관리 조례 제7조 제1, 7, 8항

구 분	대 상	할인율
DDP 고객	장애인 / 유공(상이)자 / 고엽제후유의증 환자	80%
	경차 / 저공해 차 / 3자녀 이상 다둥이 가족	50%
	5.18민주유공자 (1시간 면제 후)	50%
	2자녀 다둥이 가족	30%
	2만원 이상 구매고객 (전시, 체험, 상품 구입 고객)	1시간 무료
	5만원 이상 구매고객 (전시, 체험, 상품 구입 고객)	2시간 무료(신규)
입주사 및 직원	재단 직원, 살림터, 디자인장터 등 입주업체	50%
야간주차	동대문 상인 및 쇼핑객 (야간 : 전일 21:00 ~ 익일 09:00)	50%
이륜차	DDP 주변 도로를 점거하여 교통소통에 지장을 줄 수 있어 DDP 주차장으로 이동 주차하는 경우	50%
일주차권 할인구매	직원 및 입점업체의 선불권 구매시	50%
※ DDP 회원	※ DDP 멤버십 회원 (골드, 플래티넘 회원) 등급에 따라 일정수량의 무료 주차권, 할인권 제공	- (신규)
	※ 기부 예우 프로그램 회원	50%(신규)
	※DDP 기부 명예의 전당 회원	면제(신규)

※ DDP멤버십 프로그램, 기부 예우 프로그램, DDP 기부 명예의 전당 회원 등 DDP 회원 관리 프로그램 운영이 공식적으로 진행될 경우 시행 예정임

○ 월주차 및 유료대관자 임대자 요금 할인 및 감면 대상

구 분	대 상	할인율
월정기 주차	입점 업체 대표차량 1대 및 직원 1인 한정	50%
유료 대관자	각 공간별 대관 기간중 2대까지 (알림1, 2관, 디자인전시관 2대 / 기타 대관 공간 1대)	면제
대관, 임대, 행사 차량	주최자 외 참가업체 비표 확인시	50%
설치, 철수 등 공사, 납품 차량	하역장 외 일반 주차장 이용시	50%