

문서번호	고객서비스-2090
보존기간	5년
결재일자	
공개여부	비공개(5,7)

과장	고객서비스부 장	기술기획실장	집단에너지본 부장	

고객 소통 및 참여를 통한
2023년도 고객탐방단 운영결과 보고

2023. 12.

서울에너지공사
고객서비스부

고객 소통 및 참여를 통한 2023년도 고객탐방단 운영결과 보고

고객 소통과 참여를 통해 개선사항 및 애로사항에 대한 고객 의견을 수렴하여 公社 사업에 반영한 2023년도 4기 고객탐방단 운영결과를 아래와 같이 보고 드림

I 관련근거

- 홍보실-161(2023.1.16.) '2023년 4기 고객탐방단 운영계획'

II 주요성과

<2023년 추진 성과>

- ① 고객탐방단 의견 公社 사업(노후시설 교체 지원사업 등)에 *건 반영
- ② 서울시와 협업하여 공동주택 에너지 효율개선 지원사업 시행
 - 고객탐방단 의견 적극 반영하여 PDCV 등 노후시설 교체(*개소, *건)
- ③ 지역난방 효율 개선방법 집중 홍보(온라인, 가두캠페인, 홍보물 배포 등)
- ④ 「고객탐방단 운영기준」 개정

□ 고객탐방단 의견 公社 노후시설 교체 지원사업에 반영

- '22년 노후단지 고객 대상 선호도 조사 결과, 난방 배관 외 설비 지원요청
 - PDCV(차압유량조절밸브), 열교환기, 난방펌프, 신축관, 노후 팽창탱크 등(선호도순)
- '22년 고객탐방단의 난방 배관 외 PDCV 교체에 대한 지원요청 의견
 - 탐방단 의견: 향후 PDCV 교체 지원 등 실질적으로 필요한 부분 지원 필요
 - 公社 검토의견: 고객 의견수렴 통해 '23년도 지원사업 방향성 결정
- 사용자의 지원요청 수요와 예산 확보 수준을 반영하여 본사업으로 전환
 - 고객탐방단 의견 수렴하여 '23년 지원설비를 PDCV로 전환
- '24년도 公社 자체 지원사업 추진시 '23년 고객탐방단 의견 수렴
 - 사업시기 앞당겨달라는 고객탐방단 의견 → '24년 1분기로 앞당겨 추진예정

□ 2023년 노후 난방시설 교체 지원사업 시행

- 사업명: 서울시 공동주택 에너지 효율개선 지원사업
- 사업개요: 차압유량조절밸브(PDCV) 등 노후된 사용자시설에 대한 보수비용 지원
- 지원대상: 공사와 열공급 계약된 사용자
- 사업기간: 2023. 9. ~ 12.
- 지원범위: 교체 비용 기준 **%까지 지원
- 선정 및 지급기준
 - 사전 현장확인(노후도 검증) 및 서울시 보조금관리위원회 심의를 통한 지원대상자 선정
 - 교체 완료 후 준공서류 검토 및 보조금액 결정
- 지원실적(예상): PDCV 교체 지원 - ***원(*개소, *건)

□ 지역난방 효율 개선방법 집중 홍보

- 사업개요: 대국민 난방비 부담 완화를 위한 난방 효율 개선방법 홍보
- 추진결과
 - (온라인) 인스타그램 팔로워 ***명 홍보효과
 - (캠페인) 양천구 파리공원 내 주민 대상 가두 캠페인(대면홍보 ***명)
 - (홍보물) 난방 요금절약팁 안내 홍보물 제작 배포(관리사무소 ***개소)

			
<p>인스타그램 카드뉴스 (온라인)</p>		<p>가두 캠페인 (대면홍보)</p>	<p>홍보물 배포 (관리사무소)</p>

□ 「고객탐방단 운영기준」 개정

- 양지사가 운영중인 '고객탐방대'와 혼동을 막기 위한 명칭 변경
 - (기존) 서울에너지공사 고객탐방단 → (변경) 서울에너지공사 고객참여단
- 지역난방 고객의견 수렴 강화 위해 고객참여단 인원 확대
 - 기존: 公社 열공급지역 관리소장 **명
 - 변경: 公社 열공급지역 관리소장 **명
- 보다 많은 고객들에게 참여기회를 주기 위해 1회 연임가능 문구 삭제
- 고객참여단 선정 방법을 구체적으로 명시한 조항 신설

Ⅲ 주요실적

□ 고객탐방단 회의 개최(총 *회)

- 고객탐방단 간담회 *회 개최
- 지역별 정기회의 *회 개최



〈 위촉식 행사 〉



〈 위촉장 수여식 〉



〈 지역별 정기회의 〉



〈 전체 간담회 〉