

「물품 보관·전달함(Happy Box)」 및 「스마트폰 충전기 렌탈서비스」 사업 현장관리 기간제 근로자 증원 계획(안)

해피박스 현장관리 기간제 근로자 증원을 통해 현장관리자 1인당 업무량 증가에 따른 근로조건 개선과 「스마트폰 충전기 렌탈서비스」 사업 병행으로 인한 업무 가중을 해소하여 안정적인 사업 운영 및 이용고객 불편예방에 기여하고자 함.

1. 관련근거

- 가. 사장방침-403('15.6.12.) 「물품보관함(Happy Box) 사업 추진계획(안)」
- 나. 기간제 및 업무직 근로자 취업규칙, 기간제근로자 관리규정
- 다. 사장방침-476('16.7.6.) 「물품보관·전달함(Happy Box)사업 기간제 근로자 채용 계획(안)」
- 라. 사장방침-518('16.7.21.) 「스마트폰 충전기 렌탈서비스 제휴사업 관리운영계약 추진」

2. 운영 현황

- 가. 보관함 설치현황: 151개역 157개소(장암역 제외)
- 나. 인력 현황

구 분	성 명	사 번	계약기간	비 고
콜센터 (3)	이○○	B150038	2015.8.24.~2017.7.31.	재고용('16.8.1.)
	표○○	B160016	2016.5.17.~2017.3.31.	
	문○○	B160023	2016.12.8.~2017.11.30.	
현장관리 (4)	문○○	B160019	2016.7.28.~2017.6.30.	
	창 ○	B160020		
	전○○	B170003	2017.3.2.~2018.2.28.	
결원 1명(2017. 2. 28. 퇴직)				

- 다. 업무 내용

현장관리	콜센터
<ul style="list-style-type: none"> ○ 물품보관함 함체, 경과품 등 관리 ○ 장애발생 시 현장출동 및 조치 ○ 물품보관함 유지관리 내역 기록 ○ 분실물, 장기민원 후속조치 ○ 민원 응대, 콜센터 지원 ○ 스마트폰 충전기 렌탈서비스 관리 - 보조배터리 대여·반납수량 관리, 역간 재배치 ○ 기타 물류사업 관련 업무 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보관함 사용, 결제 등 이용고객 민원 응대 ○ 민원 및 장애 상담내용 기록 ○ 물품보관함 원격 조치 및 기술 이관 ○ 근태, 수입금 등 행정업무 지원 ○ 콜센터 사무실 및 비품 운영, 관리 ○ 스마트폰 충전기 렌탈서비스 민원 응대 - 이용방법 안내, 강제반납 처리 등 ○ 기타 물류사업 관련 업무

라. 근무 방법 및 시간

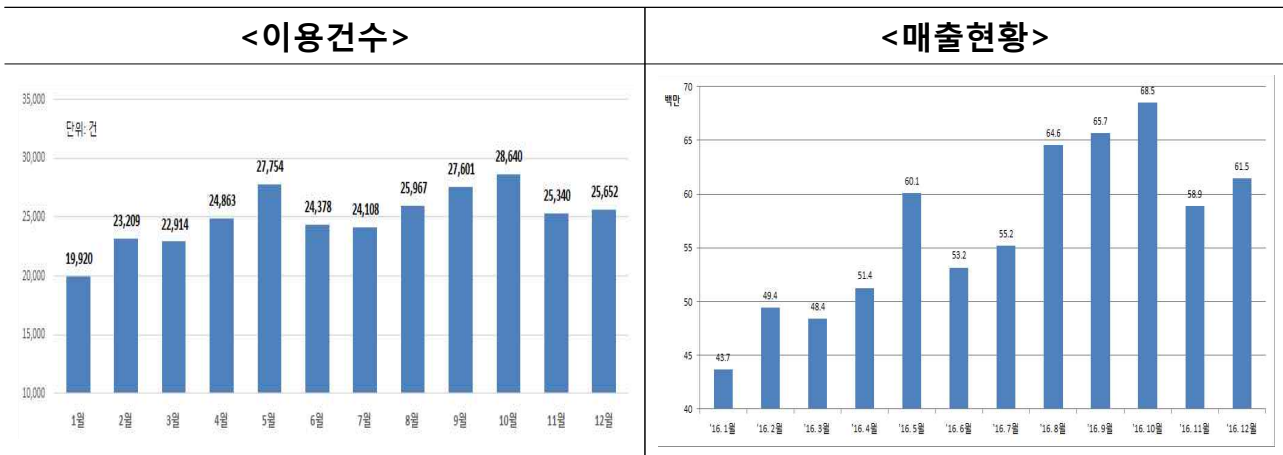
근무형태	근무시간		휴게시간 (1시간)	근로시간	휴 일	비 고
변형근무	A근무	07:00~16:00	12:00~13:00	일 8시간	週중 2일 (유급휴일 1, 무급휴무 1) 합의에 의해 지정, 공휴대체휴무: 월 1일	효율적 운영을 위해 근무시간, 휴일, 휴게시간을 조정할 수 있음
	B근무	14:00~23:00	17:00~18:00			

마. 근무 장소 : 5호선 왕십리역 역사 내 물류사업팀 사무실

3. 문제점

가. 물품보관·전달함 이용실적 증가에 따른 업무량 증가

○ 물품보관·전달함 이용건수 및 매출현황



※ 2016년 총 매출 : 680백만원, 영업이익 : 225백만원

※ 계절적 요인(5, 10월 나들이 고객 증가 / 11~2월 겨울철 야외활동 감소)

○ 전년동월 대비 매출 증가

구분	이용건수 / 매출액 ('16년)	이용건수 / 매출액 ('17년)	증가율
1월	19,920건 / 43,702,050원	23,349건 / 54,957,300원	126%
2월	23,209건 / 49,415,700원	24,075건 / 54,877,700원	111%

나. 1인당 담당구역 과다 및 콜센터 업무 지원

○ 현재 현장관리자 1인당 평균 38개역 담당

- 1일 1인 적정관리 역사 수 9~10역 : 역간 이동시간, 층간이동 및 업무처리 시간, 열차 대기시간, 이례사태 출동 등 → 책임 담당구역 전 역사 순회 시 4일 소요

- 중도 퇴직자 1명 발생 시 1인당 약 50개역으로 증가 → 5일 소요

○ 콜센터 직원 휴게시간(식사교대) 시 전화상담 업무 지원

- 왕십리 사무실 복귀 → 전화상담 지원 → 현장 재출동 : 추가시간 소요

다. 중도퇴직 및 휴가 발생 시 업무공백 발생

- 중도퇴직 사유
 - 기간제 근로자 고용기간 제한에 따른 안정적 직장에서의 이직
 - 휴일근무로 인한 가족관계 소홀, 무거운 짐(경과품, 보조배터리 등) 운반, 역사 계단 이용 등에 따른 체력적 부담으로 피로누적
- 중도퇴직 ~ 채용 시까지 약 1개월간 행정일수 소요 → 업무공백 발생
- 현장관리자 채용·퇴직 현황

채용	'16.7.28. 4명 채용		'17.1.12. 채용			'17.3.2. 채용
퇴직		'16.12.27 그린환경 이직		'17.2.7. 1.12.임용자 퇴직	'17.2.28. 그린환경 이직	
운영인원	4명	3명	4명	3명	2명	3명

라. 제휴 서비스 및 현장민원, 긴급출동에 따른 부가업무

- 제휴 서비스 제공 시 광고매체 설치·제거 업무
 - 고정함(56개소), 전면광고(12개소) 광고매체 부착·제거(에뛰드)
- 이용고객 불편예방을 위한 사용방법 안내문 교체작업 예정(전 역사)
- 광화문 촛불집회, 올림픽공원 및 월드컵경기장 대형행사 시 고정배치 안내, 원격제어 불가 시 긴급출동 등

마. 스마트폰 충전기 렌탈서비스 관리 업무 병행으로 업무량 증가

- '16. 12. 26.자 스마트폰 충전기 렌탈서비스 시행으로 이용률 급증에 따른 업무부담 가중
- 역간 보조배터리 재배치 등 해피스팟 관리 업무 병행
 - 대여·반납 수량 불균형으로 역간 조정
- 스마트폰 충전기 이용현황 '17.01.01.~'17.02.28.기준

구분	이용건수 (일평균)	대여건수 (일평균)	반납건수 (일평균)	1월 이용량 (일평균)	2월 이용량 (일평균)	비고 (증가율)
해피스팟 이용량	99,299 (1,683)	49,742 (843)	49,557 (840)	43,445 (1,401)	55,854 (1,995)	▲12,409 (142%)

4. 개선방안 및 기대효과

가. 개선방안

- 인력증원 : 현장관리자 4 → 5명(소요예산 연간 29백만원)

나. 기대효과

- 1인당 담당 구역 감소 : 38개역 → 30개역
 - 철저한 서비스 유지관리로 회전을 상승에 따른 이용고객 불편 예방 및 수익 증대
- 중도 퇴직자 및 휴가자 발생 시 운영의 효율성 확보
 - 조당 1인 근무 해소로 민원 발생 및 역직원 민원 응대 최소화
 - 중도퇴직자 발생 시 업무공백 최소화 및 휴가사용권 보장으로 근무의욕 고취
- 긴급출동 등 부가업무 및 스마트폰 충전서비스 관리업무 병행에 따른 업무부담 해소

5. 행정사항

- 예산협조 : 2017년 전략개발처(기간제근로자등보수) 예산편성 범위 내 집행
- 보험료 납부, 복지포인트 지급, 보험 및 원천세 사후 정산 : 소통복지처
- 신분증 발급 : 인사처