

# ○연도경영목표

## - 2009년도 경영목표

| 중장기<br>경영전략         | 2009년 경영목표                                                                                                                                             | 세부추진계획                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 자율책임<br>경영          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내부평가시스템 정착 / 이사장 성과계약 정착</li> <li>○ 품질경쟁력우수 기업 달성</li> <li>○ 책임경영체계 구축</li> </ul>                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 품질경쟁력 강화(인증추진 등)</li> <li>② 내부평가관리시스템 개선</li> <li>③ 자율·책임경영을 위한 제도 개선(지속)</li> <li>④ 내부복지제도 개선(선택적복지제도 등)</li> <li>⑤ 경영품질관리시스템 구축(통계품질관리)</li> <li>⑥ 성과 및 직무중심의 연봉제 도입</li> <li>⑦ 경영정보시스템 개선</li> <li>⑧ 현장중심의 책임과 권한확대</li> </ol>                              |
| 고객중심<br>경영          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불만민원발생 건수 최소화 (전년대비 5% 감소)</li> <li>○ 고객만족도 향상 (전년대비 2%)</li> <li>○ 내부고객만족도 향상(전년대비3%)</li> </ul>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 민원처리시스템 개선(민원처리 단축 등)</li> <li>② 고객접점 및 편의시설 서비스 개선</li> <li>③ CS 지식경영체계 정비(사이버, 전자결제)</li> <li>④ 서비스품질관리 프로그램 발굴</li> <li>⑤ 고객관리시스템 개선 및 만족도 향상</li> <li>⑥ 고객모니터요원 확대(VOC 수집 등)</li> <li>⑦ 고객만족경영을 위한 홍보활동 강화</li> <li>⑧ 포커스 벤치마킹 확대</li> </ol>               |
| 사업역량<br>강화          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수입목표 105% 달성</li> <li>○ 시설이용 고객수 향상(전년대비2%)</li> <li>○ 대행사업비절감(10%)</li> <li>○ 재난 및 안전사고 “ZERO” 달성</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 공단비전 및 가치 공유(간담회 등)</li> <li>② 사업별 수입목표 설정 및 관리</li> <li>③ 사업별 시설이용객 목표설정, 관리</li> <li>④ 대행사업비절감 목표설정, 관리</li> <li>⑤ 차별화된 강좌프로그램 발굴</li> <li>⑥ 각 사업별 특화사업 추진(여성날개달기 등)</li> <li>⑦ 시설 안전 및 재난, 환경관리체계 정착</li> <li>⑧ 생산성 향상위한 인력개발 확대</li> </ol>                 |
| 미래지속<br>가능경영<br>시스템 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 창의경영활동 정착 (창의우수사례, 소그룹 개선활동 등 - 창의우수기관 선정)</li> <li>○ 윤리경영 정착 (부정부패사고 “zero”, 지역사회공헌 확대)</li> </ul>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>① 창의경영활성화(창의아카데미, 창의우수사례 발표회 등)</li> <li>② 소그룹 개선 및 제안활동 활성화</li> <li>③ 윤리경영을 정착을 위한 프로그램 다양화</li> <li>④ 전사적 사회공헌활동 강화 (개인, 팀단위 봉사활동 확대 등)</li> <li>⑤ 소외계층을 위한 공헌활동 확대</li> <li>⑥ 송파여성문화봉사단 활동 확대</li> <li>⑦ 예산회계 및 자산관리시스템 개선</li> <li>⑧ 예방적 감사활동 강화</li> </ol> |