

인천관광공사

CS 종합 매뉴얼



인천관광공사 CS 종합 매뉴얼

CONTENTS

PART I. 인천관광공사의 고객중심 경영

발간사	04
고객서비스 현장	05
CS경영 추진체계	06

PART II. 고객응대 서비스표준

서비스표준 제정의 목적 및 범위	08
고객응대 서비스 표준안	09

PART III. 공사 민원응대 처리 규정 및 불만고객 응대 표준

공사 VOC 처리규정	14
공사 홈페이지 VOC 접수방법	15
불만고객 응대방안	18

PART IV. 특별민원 대응 및 직원보호조치 방안

특별민원(특별민원고객)의 이해	20
특별민원 고객 대응 방법	21
임직원 및 이해관계자 인권보호 구제매뉴얼	25
특별민원인 법적 처벌기준	27

PART V. 사업단, 실, 팀 핵심서비스 응대표준

기획조정실	30
관광마케팅실	38
관광산업실	44
송도컨벤시아사업단	54
상상플랫폼사업단	62



PART I

인천관광공사의 고객중심 경영

발간사

04

고객서비스 현장

05

CS경영 추진체계

06

“ 발간사 ”



“한 번도 안 온 사람은 있어도,
한 번만 찾는 사람은 없는 인천관광이 되도록 하겠습니다.”

관광 분야의 고객만족경영이라는 것은
관광지 수용태세 및 고객 접점의 상품·서비스 등 광범위한 유·무형의 요소를 포함하고 있습니다.
따라서, 고객만족은 특정부서, 특정인의 문제가 아닌,
공사 전체 사업에 걸쳐 임직원들이 실천하고 내재화해야 하는 사명이라고도 할 수 있습니다.

본 CS 종합 매뉴얼은 이러한 고객만족경영의 실천 과정에 도움을 주고자 마련하였습니다.
먼저, 공사 고객중심 경영을 바탕으로 제정한 ‘고객서비스헌장’과 ‘고객만족경영전략’을 소개하고,
고객응대의 기본이 되는 서비스 표준을 제시하였습니다.
또한, 공사의 민원응대 처리 규정 및 특별민원을 포함한 민원응대 표준 프로세스를 명문화하여
더욱 높아지는 고객의 기대와 요구에 부응하고 나아가 서비스 질적 향상을 도모코자 하였습니다.

공사는 ‘고객만족 극대화를 통한 인천관광 활성화’라는 CS 경영 비전을 위해
전방위적 노력을 기울이는 것과 동시에, 고객 응대 업무에 종사하는
공사 임직원 및 이해관계자 인권보호를 위한 다양한 지원을 실시하고 있습니다.
이에 ‘인권보호 구제 매뉴얼’ 및 공사에서 제공하는 심리치료·법적조치 프로세스 등을
알기 쉽게 설명해 놓음으로써 최근 대두되고 있는 민원 응대자 보호에도 힘쓰겠습니다.

앞으로도 지속적인 고객만족경영 문화 확산과 감동 서비스 제공으로,
한 번 와 보면 다시 찾을 수밖에 없는 인천관광이 되도록 최선을 다하겠습니다. 감사합니다.

인천관광공사 사장 **백 현**

“

고객서비스 헌장

”

인천관광공사의 고객정의 및 분류

고객정의 : 공사의 직·간접 서비스와 관련된 개인·기관·단체 등 이해관계자



1차 외부고객 (수요자)

공사가 제공하는 서비스와
마케팅 활동 대상

인천시민, 지역사회
인천 방문 내외국인 관광객



2차 외부고객 (협력자)

공사 핵심사업 수행과 관련된
협조·협력 관계 대상

사업 협력사 : 여행사, 항공사, 호텔
관광유관기관 : 정부, 지자체, 협회 등



내부고객

관광콘텐츠, 상품개발 및
관광서비스 생산주체

공사 전 구성원
(지원부서, 사업부서 등)

고객서비스 헌장



인천관광공사 고객서비스 헌장

인천관광공사는 인천의 관광 전문기관으로서 관광 활성화를 통한 인천의 발전을 선도하는 공공기관이 되기 위해 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 우리는 고객과 함께 관광산업을 인천의 미래 성장 동력으로 이끌어 나가겠습니다.
2. 우리는 인천의 관광자원을 체계적으로 개발·홍보하여 지역경제 활성화와 국가 경제발전에 이바지하겠습니다.
3. 우리는 국민이 여행을 통해 삶의 질을 향상할 수 있도록 보다 나은 관광환경을 만들어 나가겠습니다.
4. 우리는 인천 관광상품 개발과 시·군·구와의 협력을 통해 인천 관광경쟁력을 제고하겠습니다.
5. 우리는 고객만족경영 실천으로 고객에게 고품질의 서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.

인천관광공사 직원 일동

“ CS경영 추진체계 ”

CS경영 방침

인천관광공사의 고객방침은 “관광을 새로운 성장 동력으로 육성하고 시민(고객) 행복 실현에 기여”를 목표로 최고의 사회적 가치 창출과 최상의 서비스로 고객의 기대와 요구에 부응하며, 고객만족을 위하여 전 임직원이 최선을 다하여 최고의 관광공사를 지향한다.

CS경영 비전 및 전략방향

비 전 : 고객 만족 극대화를 통한 인천관광 활성화

목 표 : **정량** 행안부 고객만족도 조사 90점 이상 유지
정성 고객 소통 및 고객 맞춤형 사업추진으로 고객만족 향상

추진 전략



고객만족 경영체계 공고화

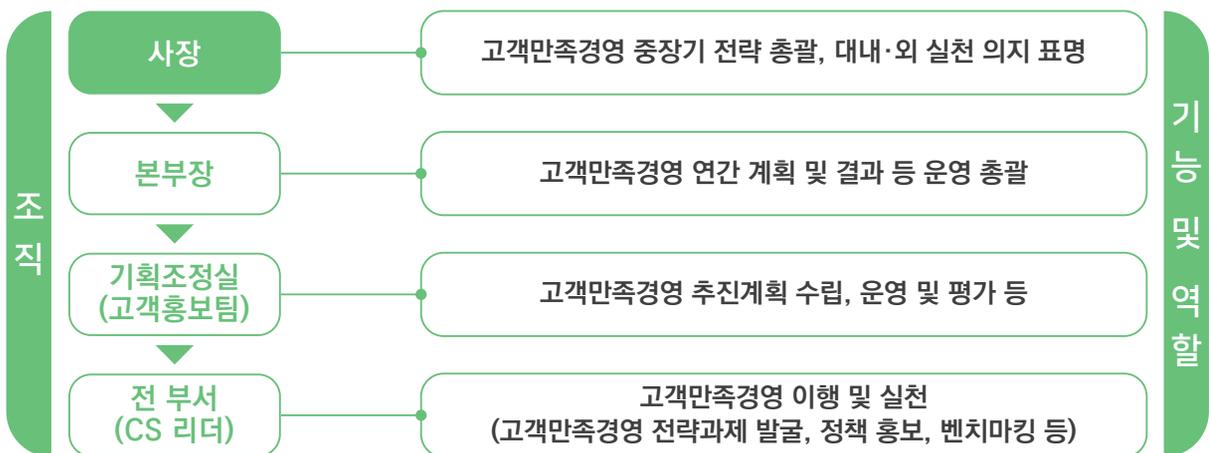


고객만족경영 내재화



고객지향 문화 확산

CS경영 추진조직 및 역할



PART II

고객응대 서비스표준

- 서비스표준 제정의 목적 및 범위
- 고객응대 서비스 표준안

08
09

“ 서비스표준 제정의 목적 및 범위 ”

서비스표준의 의미 및 제정 목적

인천관광공사의 모든 구성원이 고객을 만나는 순간과 상황에서 고객에게 제공되어야 하는 고객 지향적이고 바람직한 서비스의 모습과 이행 지침을 명문화(매뉴얼)한 것으로 서비스 기준 제시를 통해 공사의 고품질 고객만족 서비스를 이행하기 위함

서비스 표준안 내용 범위

-  인사·표정, 말씨·어투, 자세·행동, 용모·복장
-  대면, 비대면 표준 고객응대 절차 및 화법
-  고객VOC 처리규정 및 불만고객 응대 방안
-  특별민원 대응 및 직원보호조치 방안
-  사업장별 서비스이행 기준
-  사업장별 고객응대 절차 및 화법

“ 고객응대 서비스 표준안 ”

인사·표정

인사

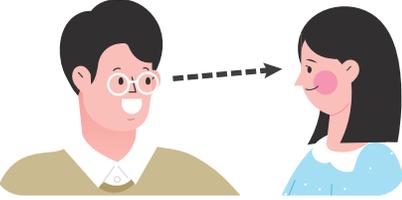
구분	방문	전화
인사말	안녕하십니까?	안녕하십니까, 고객홍보팀 김인천입니다. (3단 인사 실시 : 인사말 + 소속 + 성명)
어투	친절, 정중, 환대의 느낌을 담아 실시	
음성	(인사전) 목소리를 가다듬고, 평소 자신의 음성 톤 보다 반 톤 정도 높게 실시	
순서	직원이 먼저 이행	
자세	(대면) 고객방향으로 서서 정중한 자세로 눈을 맞추며 미소와 함께 실시	

고객응대 표정 GOOD & BAD

GOOD



입과 눈이 함께 웃는 자연스러운 미소



자연스러운 미소와 함께 눈맞춤

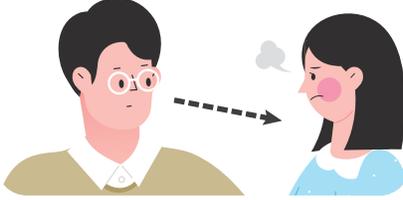


고객표정, 고개 끄덕임 등 고객반응 확인

BAD



무뚝뚝, 텅명스런 표정



시선회피, 아래위로 훑는 시선



고객 반응을 신경 쓰지 않는, 나 홀로 대화

말씨·어투

원칙	표준화법 예시 및 주의사항
요조체 다카체 적절히 혼용하여 정중하면서 자연스러운 응대 말투 사용	“고객님 OO 말씀이실까요? 제가 확인해 드리겠습니다.” ⊗ 요조체만 사용 시 유아적인 응대 느낌 제공 ⊗ 다카체만 사용 시 지나치게 딱딱한 응대 느낌 제공
명령형이 아닌 의뢰형 어투의 대화 실시	“OO에 관한 내용은 홈페이지에서 확인 가능합니다.” ⊗ “OO은 홈페이지에서 확인하세요.” ⊗ ‘확인가능하십니다’ 처럼 사물 존칭 주의
부정형이 아닌 긍정형 대화 실시	“OO은 신청기간이 지나 현재는 신청이 어렵습니다.” ⊗ “지금은 기간이 지나 안 됩니다.”
적절한 쿠션어 사용	“번거로우시겠지만, 다시 한번 확인 부탁드립니다.” → 실례지만, 죄송합니다만, 바쁘시겠지만 등 적절한 쿠션어 사용
쉬운 용어 사용 및 눈높이 안내 실시	<ul style="list-style-type: none"> • 어려운 용어, 전문 용어 사용 자제 • 고객 나이대를 고려한 눈높이 안내 • 장황한 안내가 아닌 명료하고 구조화된 안내 실시

상황별 표준 화법

무심코 쓰는 표현	고객을 배려하는 표현
“ 기다리세요. ”	“잠시만 기다려 주시겠습니까?”
“ 모르겠는데요. ”	“죄송합니다만, 잘 모르겠습니다. 좀 더 알아보고 알려드려도 될까요?”
“ 할 수 없는데요. ”	“죄송합니다. 지금은 할 수 없지만 도울 수 있는 방법이 있는지 찾아보겠습니다.”
“ 자리에 없습니다. ”	“지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨드릴까요?”
“ 담당자가 아니라서 모르겠는데요. ”	“죄송합니다만, 담당자가 아니라서 제가 잘 알지 못하는 내용이니, 전화를 돌려드려도 되겠습니까? 담당자의 전화번호는 000-0000입니다.”
“ 예? 뭐라고요? ”	“죄송합니다만, 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?”
“ 아닙니다. ”	“죄송합니다만, 제가 확인한 결과 OO가 아니라고 합니다. 양해해 주시면 감사하겠습니다.”
“ 잠깐 기다리세요. ”	“잠시만 기다려 주시면 확인 후 안내 드리겠습니다.”

자세·행동

대기자세



- (대기 중 시선) 정면 응시
- 허리와 등을 곧게 편 바른 자세 (짹다리, 삐딱한 자세, 팔짱 낀 자세 자제)
- (고객 입장 시) 시선은 고객, 몸은 고객 쪽으로 향하도록 함
- 막대사탕 먹기, 껌 씹기 등 자제

인사자세



- 밝은 표정으로 고객과 눈맞춤하며 실시
- 가벼운 목례 또는 상체를 고객 쪽으로 15° 정도 기울이며 실시
- 부정형이 아닌 긍정형 대화 실시

안내자세



- 고객 쪽으로 몸을 기울이며 안내
- 고객 표정 및 제스처 등을 통해 고객 이해 정도를 확인하며 안내

방향지시자세



- 손가락을 가지런히 모은 손 모양으로 방향을 가리키며 안내
- 손가락 안내 자제, 턱을 사용한 방향 지시 금지

전달자세



- 고객이 물건을 받기 쉽게 전달
- 펜, 가위, 가방 등 물건 전달 시 손잡이 부분이 고객 쪽으로 향하도록 전달

용모·복장



- 1. 머리** 😊 GOOD 깔끔하게 정돈된 머리
 😞 BAD 탈색, 원색 등 지나치게 화려한 염색
- 2. 얼굴** 😞 BAD (남성) 덩수룩한 수염, 비져나온 코털 등
 (여성) 지나치게 화려하거나 위화감을 주는 화장
- 3. 개인위생** 😊 GOOD 가글/양치, 땀 냄새 관리 (향수, 데오드란트 사용)
 😞 BAD 입냄새, 악취
- 4. 복장** 😊 GOOD 정장, 비즈니스 캐주얼
 😞 BAD 핫팬츠, 시스루 의상 등 지나치게 노출이 심한 복장
- 5. 신발** 😊 GOOD 구두, (사업장에 따라)운동화/작업화
 😞 BAD 슬리퍼

상황별 응대 체크 포인트

1. 고객맞이

- ☑ **대면응대**
고객 입장 또는 접근 시, 주의집중하며 현대의 마음으로 가벼운 목례 및 미소와 함께 고객이 들릴 수 있게끔 소리내어 인사한다.
- ☑ **유선응대**
되도록 벨이 3번이상 울리기 전 수신해 인사말, 소속, 성명을 명확한 발음과 밝은 음성으로 실시한다.

3. 니즈해소

- ☑ **메모 전달, 전화번호나 홈페이지 안내 등** 고객에게 도움이 되는 적절한 안내방법을 활용하여 안내한다.
- ☑ **안내 시 언어(용어, 표현)는 쉽게, 태도(방향 안내, 상담 자세 등)는** 정중하게 응대한다.

2. 니즈파악

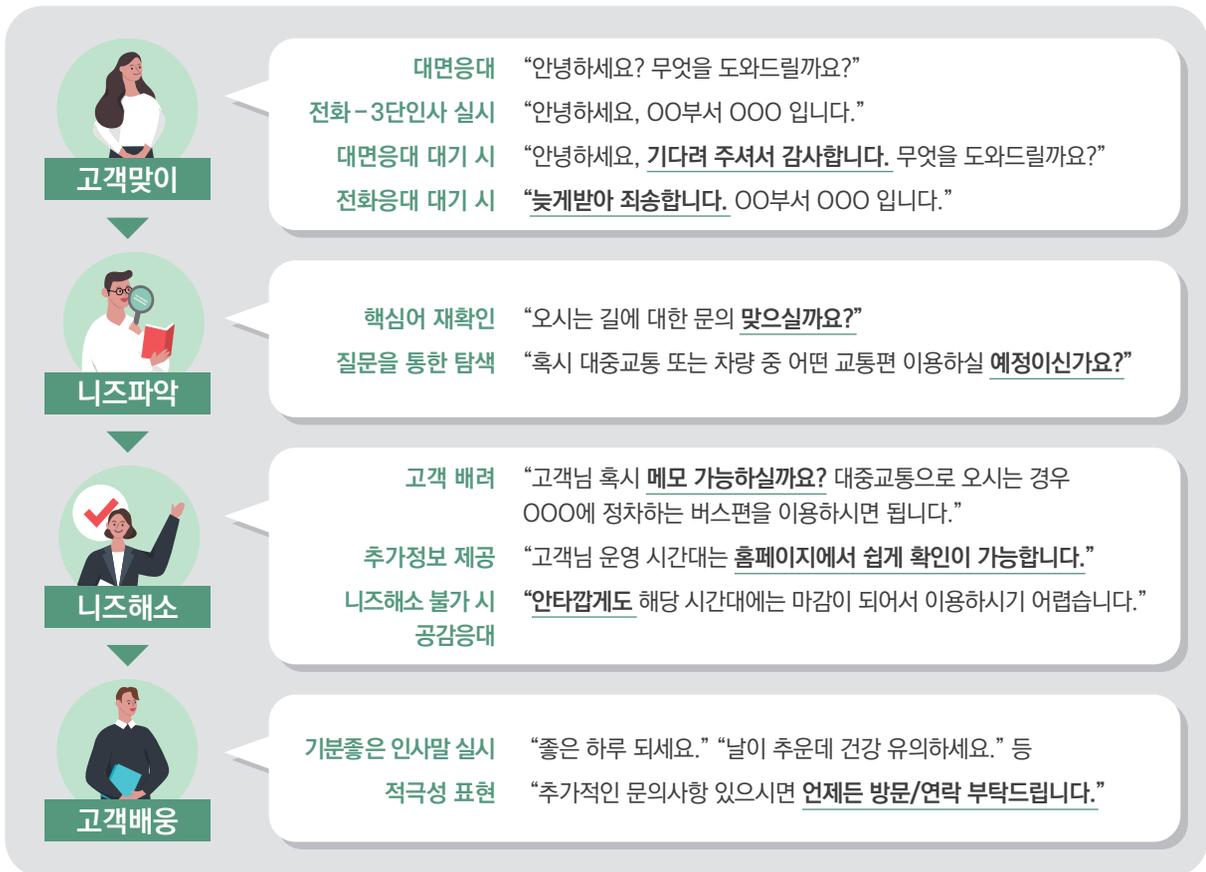
- ☑ **요청 사항을 명확하게 파악하며,** 필요 시 질문을 통해 고객의 니즈를 재확인한다.
- ☑ **고객의 말을 중간에 끊지 않는다.**
- ☑ **필요 시 메모와 함께 적절한 호응(언어, 태도)을** 하며 경청한다.

4. 고객배웅

- ☑ **고객문의가 해소되었는지,** 추가 요구사항이 있는지 다시 확인한다.
- ☑ **대면응대**
올바른 자세로 가벼운 목례, 기분좋은 인사말, 미소와 함께 배웅인사를 실시한다.
- ☑ **유선응대**
기분좋은 인사말을 밝은 톤으로 실시하며, 고객이 전화를 끊은 후 수화기를 놓는다.



고객응대 절차별 표준화법



PART III

공사 민원응대 처리 규정 및 불만고객 응대 표준

공사 VOC 처리규정

14

공사 홈페이지 VOC 접수방법

15

불만고객 응대방안

18

“ 공사 VOC 처리규정 ”

VOC 정의

VOC란 다양한 경로를 통해 **공사에 제안·제기하는 고객의 의견**으로
공사에서 제공하는 서비스 및 수행업에 대한 건설적인 의견 및 개선을 요구하는 의견 등을 말함

VOC 처리원칙 및 처리기한

• VOC가 접수되면 최대한 빠르게 검토하여 고객의 관점에서 올바른 절차에 따라 책임감 있게 처리하며
처리과정에서 수집된 고객의 정보를 보호한다.

<ul style="list-style-type: none"> 고객 의견접수 ▶ 휴일 접수 시 근무일에 통보 	▶	즉시 통보 (휴일 접수 시 근무일에 통보)
<ul style="list-style-type: none"> 처리결과, 처리 진행상황에 대해 통보 ▶ 사실확인, 시정에 3근무일 이상 소요 시 예상 소요기간, 현재 조치중인 상황 등 중간 통지 	▶	3근무일 이내
<ul style="list-style-type: none"> 공사 소관 내용이 아닌 경우 	▶	24시간 이내 소관기관 전달
<ul style="list-style-type: none"> 인터넷 의견접수 서비스 중단 발생 시 	▶	3일전 홈페이지 공지

• 상기 처리 원칙이 있더라도 내용의 심각성·안전 관계·복잡성·영향 등을 고려하여
즉각적 조치가 필요한 경우 휴일/근무일, 처리기한 등에 관계없이 관련부서·관련기관 전달 후 조치

VOC 접수채널

인터넷 : 공사 홈페이지 (www.ito.or.kr/)
 ① 인천관광공사 소개 ▶ ② (홈페이지 상단) 열린 경영 ▶ ③ 고객소리함 ▶ ④ 문의게시판

우편
 (우)22306 인천광역시 중구 월미로33
 상상플랫폼 1층 인천관광공사 고객홍보팀

전화
 032-899-7362

팩스
 032-899-7314

VOC 처리 역할담당 및 절차

최초 접수담당자		프 로 세 스	처리 담당자
전화	최초응대 수신자	1. 소관부서 이관	고객홍보팀 최초수신담당자
우편	고객홍보팀	2. VOC 경위파악	소관부서 담당자
인터넷	고객홍보팀	3. VOC 처리방안 마련	소관부서 담당자, 팀장
		4. VOC 처리 사후 조치 (예방조치, 재발방지, 사후관리 방안)	소관부서 담당자, 팀장
		5. VOC 처리결과 확인 및 검토	소관부서 부서장, 기획조정실장

* 공사의 VOC는 인천관광공사 「민원사무처리규정」에 의거하여 처리

“ 공사 홈페이지 VOC 접수방법 ”

① 인천관광공사 홈페이지 (www.ito.or.kr)

▶ 인천관광공사 소개
▶ 바로가기 클릭

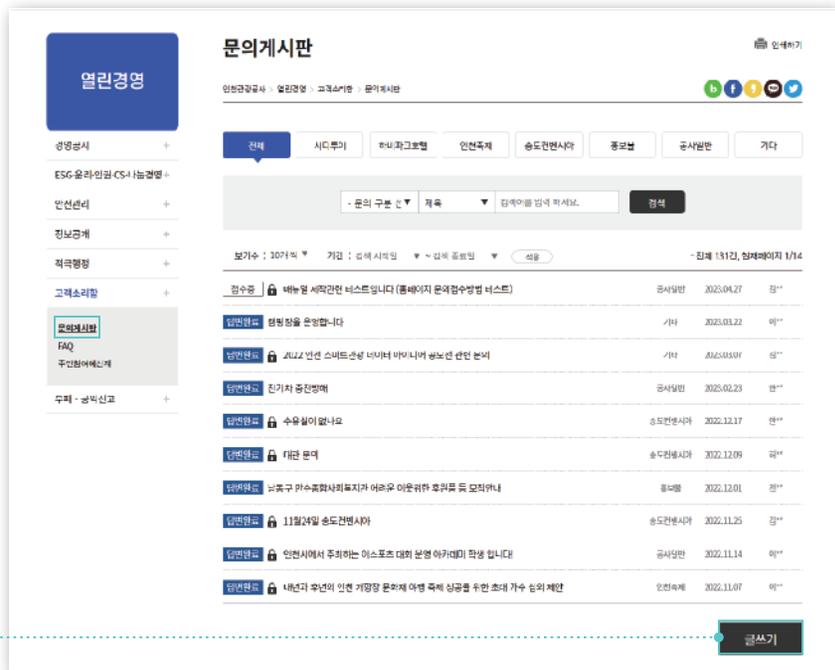


② 홈페이지 상단

‘열린경영’ ▶ ‘고객소리함’
▶ ‘문의게시판’ 클릭

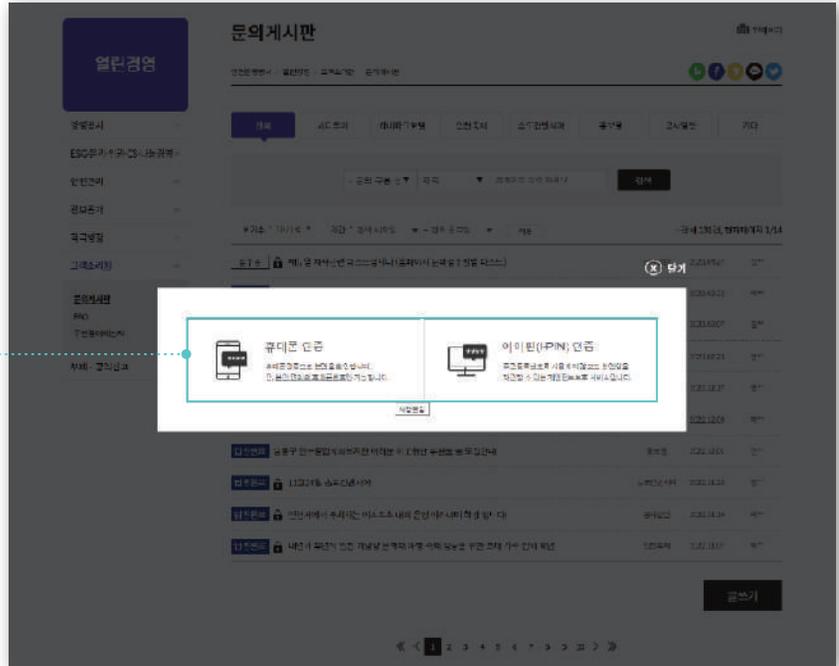


③ 문의게시판 ‘글쓰기’ 클릭



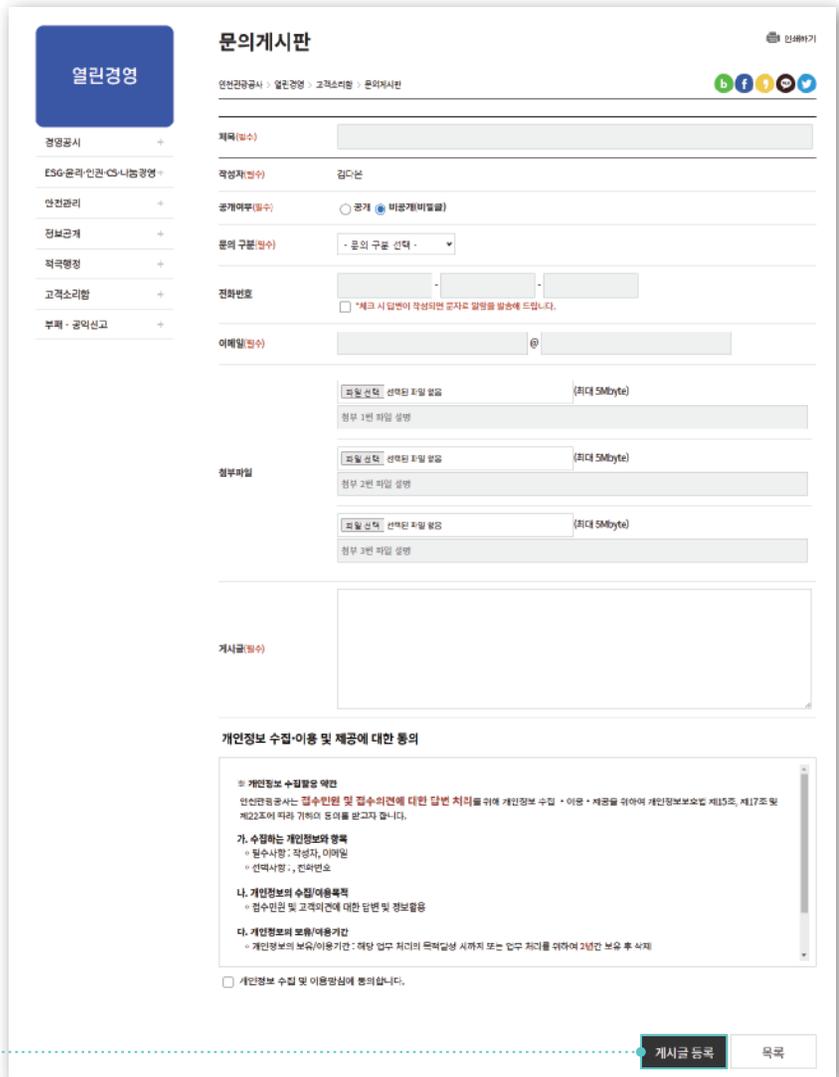
④ 본인 인증

▶ 휴대폰 또는 아이디핀 인증 실시



⑤ 문의내용 작성 후

▶ 게시글 등록 클릭



고객 불만 접수 및 처리서 (ITO-10002P-10-01)

고객불만이 보고되면 고유 식별 코드를 부여하고 상황에 맞게 아래 사항을 기록

- 불만 내용 및 관련 데이터에 대한 기술
- 대응 예정일
- (해당하는 경우) 바로 취해진 조치
- 고객수용 여부 결과 및 향후 대책
- 불만이 제기된 관광상품 및 서비스 또는 조직의 관련 사례
- 사람, 부서, 지사, 조직 및 세분시장에 관한 데이터
- 제안된 해결책

고객 불만 접수 및 처리서

고객명		전화번호		카테고리	
접수 일자		처리 요구일		접수팀/접수자	
협력사				발생 지역	
불만 내용				팀 장	사 장
특이사항					

처리자		처리일		
발생원인				
처리내용 및 향후대책				
특이사항	결 재	처리자	팀 장	사 장

“ 불만고객 응대 방안 ”

불만고객 응대절차 및 표준화법

단계별 이행사항	표준화법
1 고객 감정 수용 및 양해표현 실시	“고객님, OO상황에서 많이 번거롭고 불편하셨겠습니다. 이용에 불편을 드려 죄송합니다.” → 고객이 느끼는 불편에 대한 상황을 언급하며 감정을 읽어주고 공감하며 사과
2 고객 공감 경청	“아, 그러셨어요, 네 맞습니다. 많이 불편하고 언짢으셨을 것 같습니다.” → 적절한 고객호응 응대로 고객 문의에 집중하며 공감하고 있음을 어필
3 고객 문제 사실 확인 및 원인 분석	“혹시 고객님의 OO이라고 말씀 주셨는데, OO이용이 언제쯤이고, OO내용은 확인해보셨을까요?” → 문제 상황 파악을 위해 추가적으로 확인해야하는 내용 및 예상 원인에 대한 탐색 질문 실시
4 해결책 및 대안 제시	(즉답 가능 시) “고객님 말씀 주신 내용은 OO하게 처리될 수 있는데요, 이렇게 처리 도와드려도 될까요?” (내용 확인 필요시) “OO문제로 즉시 안내/처리는 어려워서 제가 다른 방법이 있는지 확인 후 다시 한번 연락드려도 될까요?” (처리 및 대안 제시 불가 시) “정말 죄송하게도 현재는 OO상의 이유로 그 부분은 처리가 좀 어려울 수 있어, 관련 부서에 해당 내용 전달하고 향후 문제 해결에 반영이 될 수 있도록 전달해 드리겠습니다.”
5 양해표현 및 정감어린 마무리 응대	“다시 한번 이용에 불편을 드려 죄송하고, 또 이해해주셔서 감사 말씀 드립니다. 추가 문의 사항 있으면 언제든지 연락 부탁드립니다. 행복한 하루 되세요.” → 고객의 감정 회복에 초점을 맞춘 감성응대 실시

불만고객 응대 시 주의해야 하는 응대 태도

태도·행동 유형	특징
고객에게 책임전가	“그건 고객님의 잘못이죠, 고객님의 실수잖아요.” → 고객 귀책을 탓하며 고객의 책임만을 강조하는 응대
고객 감정수용 없는 응대	“신청 기간이 지나서 신청이 안 되는 거예요. 다음 달 신청 때 가능합니다.” → 사실확인 및 문제해결에만 집중하며 고객의 화를 키우는 응대
감정적 응대	“고객님께서 그런 식으로 말씀하시면 안 되죠, 지금 뭐 하자는 거예요?” → 고객의 감정적 불만 제기에 똑같이 감정적으로 맞대응하며 화를 내는 응대
고객 의심 응대	“고객님이 파손하신 거 아니에요? 주차요금 내긴 했어요?” → 고객 불만 제기 내용 자체를 의심하며 고객을 추궁하는 응대 → 상황이 의심되더라도 재확인하는 응대 실시 필요
무성의 응대	“네, 죄송합니다. 네, 네 죄송합니다. 네~ 제 업무 아니라고 전달해드릴게요.” → 단답 응대, 단순사과 반복, 자기 업무영역이 아니라고 하는 응대와 같이 문제해결의 의지 없는 무미건조한 응대로 고객의 불만을 키우는 응대

PART IV

특별민원 대응 및 직원보호조치 방안

특별민원(특별민원고객)의 이해	20
특별민원 고객 대응 방법	21
임직원 및 이해관계자 인권보호 구제매뉴얼	25
특별민원인 법적 처벌기준	27

“ 특별민원(특별민원고객)의 이해 ”

특별민원, 특별민원 고객이란?

고객 응대 시 **악의적인 폭언, 욕설, 성적 발언을 반복**하거나, **정당한 서비스 제공 및 안내를 수긍하지 못하고 자신의 의견을 관철하기 위해 부당한 방법으로 지속해서 반복적인 주장을 제기**하여 직원에게 **물리적·정신적 피해를 주며 응대 인력 및 시간을 낭비**하게 하는 민원(고객)

특별민원 고객 주요 특성

- 1 적법한 민원 처리 과정 및 결과에 불만을 가지고 지속·반복적으로 동일·유사 민원 제기
- 2 자신의 의견만 옳다는 주장을 되풀이하며 직원의 의견을 무시
- 3 원하는 결과를 얻기 위해 직원 등에게 욕설·폭력·폭언·성희롱·기물파손 등의 행위를 하며 직간접적으로 위법·부당한 사항을 요구
- 4 직원의 정상적인 업무 행위를 여러 차례 방해하거나 수용 불가능한 내용을 지속해서 요구
- 5 정당한 근거 없이 직원 징계 또는 형사처분, 민사상의 손해배상 등을 일방적으로 요구
- 6 민원 고객 개인의 이익을 추구하면서 불필요하게 과다한 행정력과 예산 낭비를 초래
- 7 민원인 본인의 요구 관철을 위해 부서장, 이사장 등 막무가내로 상급자 면담 요청

“ 특별민원 고객 대응 방법 ”

대응 원칙



1. 특별민원 대응 시 감정적 표현 및 언쟁 자제



2. 매뉴얼 절차 기반 대응, 응대 직원 피해 최소화

문제행동 고객 재응대시 최초피해 직원이 다시 응대하지 않을 수 있도록 조치



3. 선 상황대피(대비), 후 보고 시행

대응 절차 매뉴얼 대로 우선 이행하나, 위급상황, 직접적 신체접촉 등의 상황이 예상·발생하는 경우 선제적으로 판단하여 위험상황에서 우선으로 벗어나도록 함

비대면 특별민원 대응 절차 및 표준화법

가. 민원요지 불명확 및 반복·억지 민원 대응

민원요지 불명확

• 1차 경고 (정중한 어조)

고객님, 문의 내용 말씀 부탁드립니다.
문의 내용이 파악되지 않으면
상담을 지속하기 어렵습니다.

• 2차 경고 (정중한 어조)

고객님, 문의 내용이 정확하지 않아,
다시 한번 문의 내용을 정리하시어
말씀 부탁드립니다.

고객님, 문의 내용이 정확하지 않아
상담이 불가합니다. 통화를 종료하겠습니다.



중지 경고



상담종료



사후 보고

억지·반복 민원

• 1차 경고 (정중한 어조)

고객님, 추가로 안내해 드릴 사항은 없습니다.

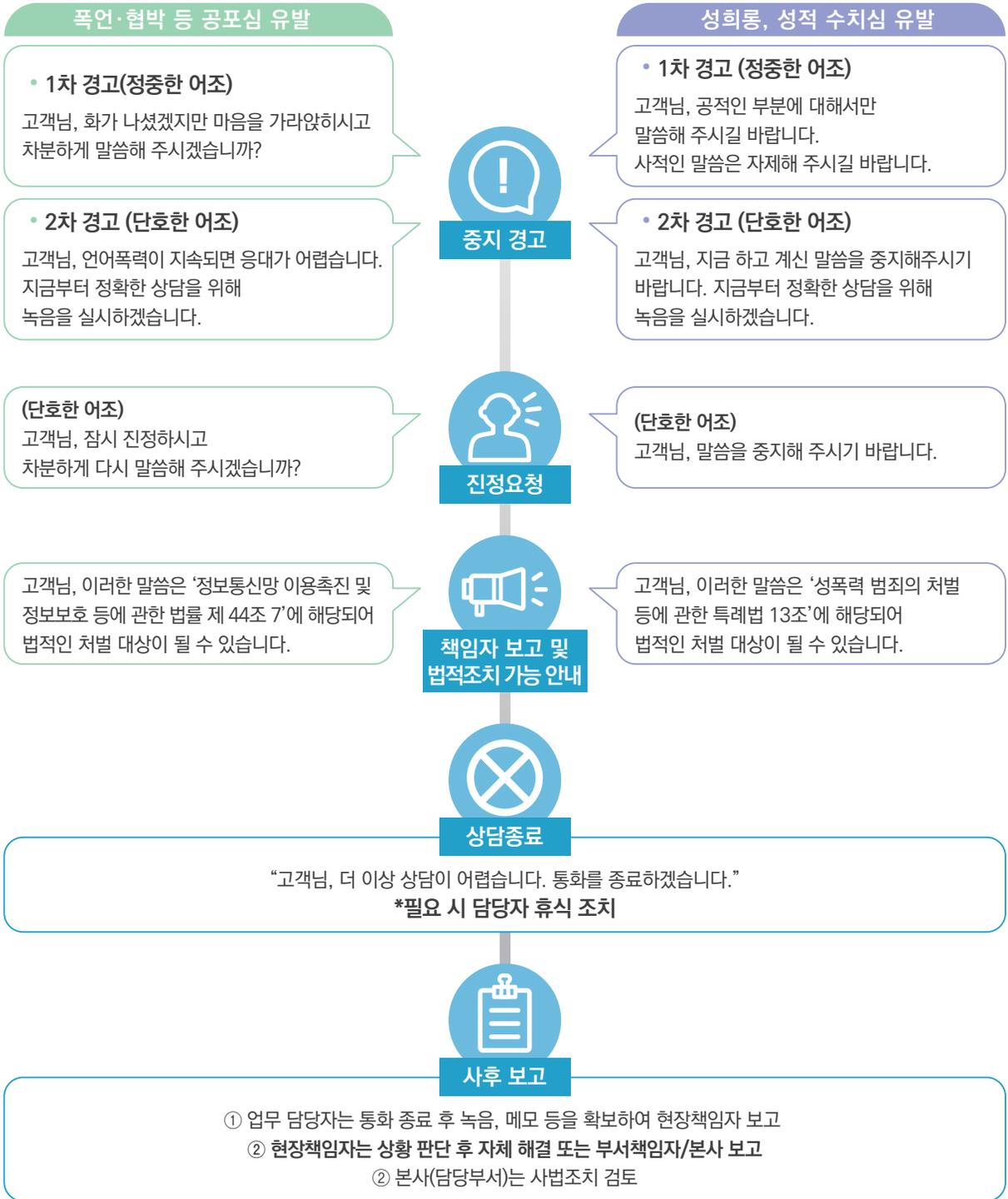
• 2차 경고 (정중한 어조)

고객님, 필요한 사항은 앞서 말씀드렸으며,
추가로 안내해 드릴 사항이 없습니다.

고객님, 더 이상 안내해 드릴 사항이 없어
통화를 종료하겠습니다.

업무담당자는 문제행동사항 메모 또는 구두로 현장책임자에게 보고
* 필요 시 부서별 특별민원인 별도 관리

나. 폭언, 협박 및 성희롱 고객 대응



대면 특별민원 대응 절차 및 표준화법

I. 민원요지 불명확 및 반복·억지 민원 대응

민원요지 불명확

• 1차 경고 (정중한 어조)

고객님, 문의하실 내용을 말씀해 주세요.
그렇지 않으면 내용 파악이 되지 않아
더 이상 상담이 어렵습니다.

• 2차 경고 (정중한 어조)

고객님, 문의 내용이 정확하지 않습니다.
문의하실 내용을 정확히 말씀해 주세요.



중지 경고

억지·반복 민원

• 1차 경고 (정중한 어조)

고객님, 지금까지 문제 해결에 최선을
다하였으나 도움을 드리지 못해 죄송하지만,
동일한 사안에 대해 반복적으로 요청하셔도
드릴 수 있는 답변은 동일함을 안내해 드립니다.

• 2차 경고 (정중한 어조)

고객님 동일한 내용으로
더 이상의 응대는 곤란합니다.

응대요령 Tip. 3變의 법칙

응대자(사람), 장소, 시간 변경으로 고객진정 시도

사람 변경 “(상급자가 개입하여) 고객님의 제가 응대 해드리겠습니다.”

장소 변경 “관련 안내는 회의실에서 차분히 안내 드리겠습니다.”

시간 변경 “고객님 관련 내용은 저희가 확인 후 내일까지 연락을 드리겠습니다.”

고객님, 문의 내용이 정확하지 않아
상담이 불가합니다. 응대를 종료하겠습니다.



상담종료

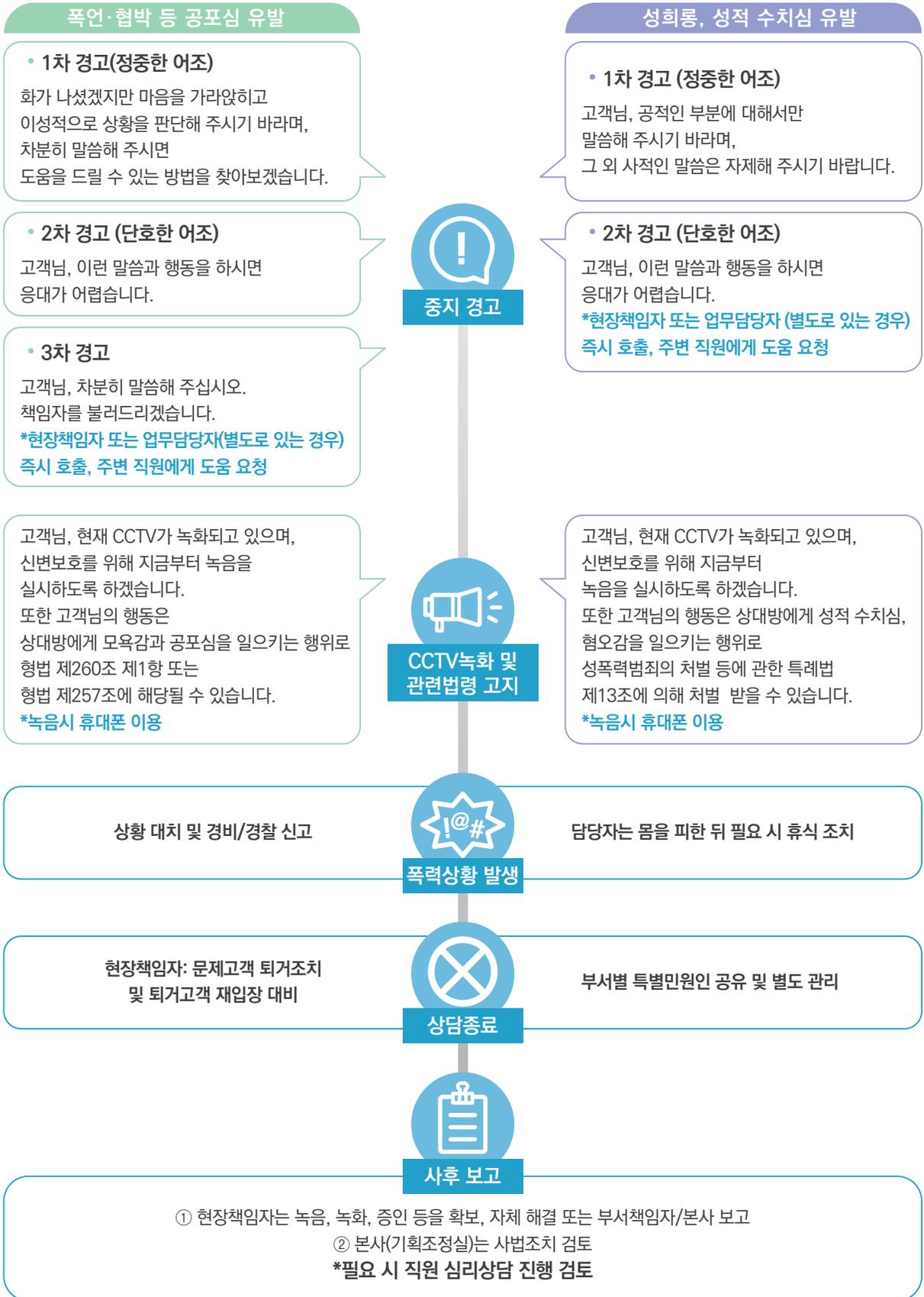
고객님, 더 이상 응대가 어렵습니다.
응대를 종료하겠습니다.



사후 보고

문제행동사항 현장책임자에게 보고
* 필요 시 부서별 특별민원인 별도 관리

나. 폭언, 협박 및 성희롱 고객 대응



“ 임직원 및 이해관계자 인권보호 구제매뉴얼 ”

구제절차 개요

인권보호 범위 「대한민국헌법」 제10조, 제12조부터 제22조까지의 규정에 보장된 인권을 침해당한 경우

인권침해 구제절차

정의 : 본인의 인권이 침해당했거나 타인의 인권침해 사실을 알게 되었을 때, 누구든지 신고·구제받을 수 있는 절차 및 제도



인권침해 구제 방법

인권침해 상담 : 인권경영 담당 부서장은 인권침해와 관련 상담 및 피해 구제를 위해 피해상담을 실시할 수 있음

구 분	방 법	전담부서 (직원)
인권 상담	방문, 전화, 이메일 등	안전감사팀 (인권경영 담당부서장)
조사 실시	피해자가 원하는 경우에 한하여 필요한 조사 실시	

인권침해 신고센터 : 안전감사팀 內 설치

신고 의무 : 신고의 대상이 되는 행위를 목격 또는 인지한 임직원은 안전감사팀에 신고

신고자 : 공사의 업무 수행과 관련하여 인권침해나 차별 행위를 당한 사람 (피해자) 또는 그 사실을 알고 있는 사람

신고방법 : • 익명 또는 기명 신고 (개인선택)

- 신고 시, 신고내용을 뒷받침할 수 있는 자료 준비
- 긴급을 요하는 경우 사실관계만 먼저 신고하고 추후 신고내용 보완자료 제출

구 분	방 법	비 고
방문신고	직접 방문, 인권경영 담당부서장과 대면상담	신고센터
전화	인권경영 담당부서장 (안전감사팀장) ☎ 032-899-7305	
우편	인천광역시 중구 월미로33 상상플랫폼 2층 안전감사팀 (우 22306)	
이메일	aceman@ito.or.kr	
그룹웨어 (사내)	사내 그룹웨어 게시판 內 인권상담창구	
홈페이지 (사외)	공사 홈페이지 內 레드취슬	
현장방문 (출장)	피해자가 진정 신청 시, 해당 사업장에 인권경영 담당부서장이 직접 방문하여 진정 접수	
고객소리함	각 사업장 로비에 비치된 고객 소리함에 서면 신고	

인권침해 신고 처리절차

1	인권상담	인권경영 담당부서장 상담 • 관리자를 통한 조정을 원할 경우 관리자 중재·해결
2	사건접수	사건이 경미할 경우 관리자 중재·해결 → 관리자 조정이 이루어지지 않을 경우, 방문, 전화, 이메일, 홈페이지 등을 통한 접수
3	사건조사	서면, 출석, 실지조사, 전문가 자문, 법률 해석 등 • 진술서 또는 자료의 제출을 요구받은 사람은 14일 이내에 위원회에 관련 자료 제출
4	위원회 심의·의결	인권침해 구제위원회 심의·의결 (접수일로부터 20일 이내)
5	당사자 통보	심의, 의결 후 신고자에게 처리결과 안내 및 당사자에게 내용 통보
6	당사자 이의신청	신고인 및 피해자 이의신청 (통보일로부터 7일 이내) • 이의신청이 타당한 경우 위 절차에 따라 재조사 실시

인권침해 사건 접수절차



공사 구성원 보호조치 방안

 <p>심리치료 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> • 월 1회 건강·심리상태에 대해 상담간호사의 순차적 보건지도 진행중 • 종합건강검진 시 직무스트레스 평가테스트 시행 	 <p>직원 보호 안내문 제작 및 게시</p> <p>인권에 대한 슬로건 포스터 게시, 인권침해·감질 신고에 대한 유인물 비치</p>	 <p>피해발생 시 법적조치 지원</p> <p>공사 법률고문을 대리인으로 선임, 관련 피해에 대한 법적조치 대응 (근거: 소송업무규정)</p>
--	---	---

“ 특별민원인 법적 처벌기준 ”

성희롱	<p>성적 수치심, 혐오감을 유발하는 언어표현을 하는 경우</p> <p>① 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문을 하는 경우 ② 친근감을 표시하며 사적 만남 유도 및 연락처 요구</p> <p> · 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조 통신매체를 이용한 음란행위 : 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금</p>
폭행 (욕설·협박·모욕)	<p>폭행, 상해 또는 욕설, 협박, 모욕적 발언을 하는 경우</p> <p>· 형법 제260조제1항 폭행 : 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금 · 형법 제257조 상해 : 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격 정지 또는 1천만원 이하의 벌금</p> <p></p>
공포심, 불안감 유발	<p>공포심·불안감을 유발하는 음향, 화상, 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 하는 경우</p> <p>· 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의 7 제1항 제3호 : 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금</p> <p></p>
허위 및 불만제기 등 업무방해	<p>허위의 사실을 유포하거나 위계 또는 위력으로써 업무를 방해하는 경우</p> <p>· 형법 제314조제1항 업무방해 : 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금</p> <p></p>
장난전화 등	<p>· 업무와 무관한 장난전화, 문자를 하는 경우 또는 못된 장난 등으로 업무를 방해한 경우 · 질문에 대한 답변 완료 후에도 유사 질문의 반복으로 상담을 종료할 수 없는 경우</p> <p>· 경범죄처벌법 제3조 : 장난전화 10만원 : 업무방해 20만원</p> <p></p>





I. 인천관광공사의 고객중심 경영



II. 고객응대 서비스표준



III. 공사 민원응대 처리 규정 및 불만고객 응대 표준



IV. 특별민원 대응 및 직원보호조치 방안



V. 사업단, 실, 팀 핵심서비스 응대표준

PART V

사업단, 실, 팀 핵심서비스 응대표준

기획조정실	30
관광마케팅실	38
관광산업실	44
송도컨벤시아사업단	54
상상플랫폼사업단	62

“ 기획조정실 ”

기획조정실 핵심서비스 응대 표준

구성 및 역할

팀 구 성	기획예산팀	전략기획, 조직, 평가, 예산 및 자금관리, 신규 수익사업 검토 등	업 무
	총무인사팀	인사, 총무, 전산 업무	
	재무팀	입찰, 계약체결 및 관리 업무	
	고객홍보팀	언론홍보, 고객 만족(민원·정보공개), 사회공헌 업무	

고객 유형

<p>서비스 제공·협조관계에 있는 사업체, 언론, 유관기관</p>  <p>계약상대자(물품·용역업체), 언론사, 사회공헌 협업 기관</p>	<p>서비스 이용 최종 고객</p>  <p>공사 내부 직원, 민원인, 정보공개 청구인, 사회공헌 수혜자</p>
---	--

고객지향 가치

소 통	임직원에게 공사의 경영 목표 및 핵심 가치가 내재화될 수 있도록 끊임없이 소통하겠습니다.
공 정	업무처리에 공정함을 최우선으로 두고 청렴한 서비스를 제공하겠습니다.
존 중	고객의 입장에서 생각하는 존중과 배려의 마음가짐으로 업무를 수행하겠습니다.

기획조정실 기획예산팀

내부성과평가 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 계획수립	<ul style="list-style-type: none"> · 내부성과평가 편람 확정 및 계획 수립을 위해 전 부서 의견 조회 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 연 1회 이상 부서별 담당자 대상 내부성과평가 설명회 개최 ➔ 평가 지표 설정 및 운영 개선방안에 대해 부서별 담당자 대상 이메일 발송, 부서를 개별적으로 방문하여 담당자와 업무협의를 진행하는 등 의견 조화를 위해 노력 · 전 부서 대상 내부성과평가 추진계획 및 편람에 대한 안내 공문 발송
2 성과 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> · 공사의 최종 경영 목표 달성을 위해 각 부서의 성과 진척도 점검 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 부서의 성과 달성률을 상·하반기 조사해 관리
3 실적평가	<ul style="list-style-type: none"> · 전 부서 대상 내부성과평가 실적보고서 제출 안내 공문 발송 · 실적보고서를 기반으로 (1차)정량평가, (2차)정성평가, (3차)정책평가 진행 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 1차 : 평가 주관부서(기획예산팀 등) ➔ 2차 : 평가위원회 ➔ 3차 : 임원(사장, 본부장)
4 결과 통보	<ul style="list-style-type: none"> · 평가 결과 확정 후 전 부서 대상 최종 점수 및 등급 결과 안내 공문 발송 · 직원 성과급 지급 반영을 위해 급여 담당 부서에 별도 통보

FAQ

- Q1** 내부성과평가 편람은 어디서 확인할 수 있나요?
- A1** 그룹웨어 문서함 '내부 성과평가 편람 확정 안내' 공문 혹은 사내 파일 공유 시스템(Dooray 드라이브 등)에서 확인하실 수 있습니다.
- Q2** 내부성과평가 결과는 언제 나오나요?
- A2** (1차)정량평가, (2차)정성평가, (3차)정책평가가 전부 마무리되어야 최종점수가 확정되므로 하반기(8~12월) 중 최종 결과를 발표할 예정입니다.

기획조정실 총무인사팀

인사·총무·전산 지원 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 문의처 안내	<ul style="list-style-type: none"> · 업무 수행 관련 담당자 문의처 안내 · 공문, 메일, 게시글 하단 문의 방법 안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 담당자명, 전화, 이메일, 문의 가능 범위 등 안내
2 문의 접수	<ul style="list-style-type: none"> · 전화 대응 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 전화벨 3번 이내 응대(원칙) ➔ 담당자 부재 시 대직자 사전 안내 및 착신전환 실시 ➔ 외부 작업 시 착신전환 필수 실시 · 메일 대응 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 2시간 이내 응대 (원칙) ➔ 담당자 부재 시 대응을 위한 참조 추가 필요 인력 사전 공지 ※ 업무 여건상 불가피한 경우, 빠른 시간 내 응대 노력 필요
3 초기대응	<ul style="list-style-type: none"> · 전화, 메일 등을 통한 초기대응 실시 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 문의 사항에 대한 명확한 이해 확인을 위한 추가 연락 ➔ 대응 가능 여부 및 완료 시기를 문의자에게 알림 · (인사) [그룹웨어 게시판 ▶ 인사 게시판 ▶ 인사_노무 공지] 대응 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 필요시 해당 내용 관련 안내자료 메일 송부 · (총무) [그룹웨어 게시판 ▶ 공지사항 ▶ 공용차량] 대응 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 필요시 해당 내용 관련 안내자료 메일 송부 · (전산) [그룹웨어 우측 ▶ PC/시스템 지원요청] 대응 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 문의사항 관련 내용 유선연락 및 안내자료 송부
4 실질적 대응	<ul style="list-style-type: none"> · 문의 사항에 대한 실질적 대응 실시 후 결과 안내
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 대응으로 인한 영향, 추가 발생 가능성을 고려하여 사후 관리 실시 · 중복 문의가 예상될 경우 사내 게시판에 해결 방법 업로드

FAQ

Q1

회의실을 이용하고 싶습니다. 어떻게 해야 하나요?

A1

- 회의실 예약
그룹웨어 좌측 [게시판 ▶ 더보기(...)] ▶ 자원예약] 메뉴에서 회의실 예약이 가능합니다.
- 화상회의 Zoom 이용
그룹웨어 좌측 [게시판 ▶ 더보기(...)] ▶ 화상회의] 메뉴에서 회의실을 개설하여 화상회의를 진행할 수 있습니다.

Q2

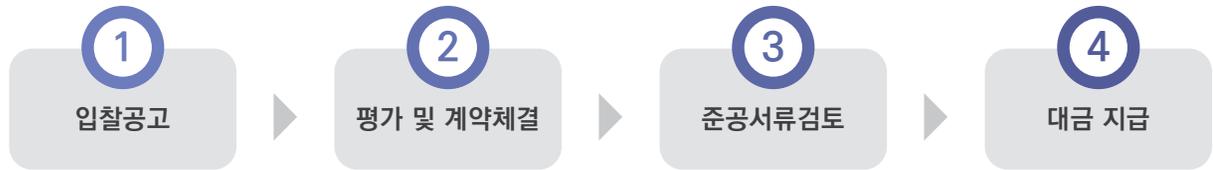
공용차량을 이용하고 싶습니다. 어떻게 해야 하나요?

A2

- 스마트링크 어플 다운로드 후 회원가입 및 차량 예약을 하면 됩니다.
- ※ 스마트링크를 이용한 차량 예약 및 반납 방법, 유류비용 지출 방법 등에 관한 설명은 그룹웨어 게시판[공용차량] 1번 게시물 인천관광공사 업무용 차량 매뉴얼을 보면 쉽고 자세하게 나와 있습니다.
- ※ 기타 문의 사항은 차량 관리담당자에게 연락을 주시면 친절히 답변드리겠습니다.

기획조정실 재무팀

계약 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 입찰공고	나라장터(G2B), 공사 홈페이지 등에 공고 게시 → 입찰 공고 일정, 참가 자격, 제한요건, 평가 방법, 유의사항 등 기재 ※ 붙임 : 제안요청서, 과업지시서, 설계서, 시방서, 공내역서 등
2 평가 및 계약체결	· 적격심사 → 적격심사 제출서류 및 기한 등 안내 → 적격심사 서류 평가 실시 및 결과 통보 · 계약체결 → 계약서 초안 송신 및 제출서류, 계약이행 절차 등 안내 → 계약 관련 서류 첨부하여 계약체결 통보서 송신 → 착수계 제출 기본 서류 및 경로를 안내 → 계약체결 결과를 계약정보관리 및 예산회계 시스템에 입력하여 관리
3 준공서류검토	준공서류 검토에 따른 추가 보완 서류 등 안내
4 대금 지급	· 준공검사 결과에 따른 행정처리를 실시 (필요시 변경 계약 시행) · 대금 청구 관련 서류 안내 및 대금지급 기일 등 안내 · 제출된 서류 검토에 따른 미비 서류 보완 요청 · 대금청구일로부터 3일 이내 대금이 지급되도록 신속하게 처리 · 대금 지급 현황을 계약정보관리 및 예산회계 시스템에 입력하여 관리

FAQ

- Q1** 선금 신청서, 준공검사원, 대금신청서 등 관련 서식은 어디에 있나요?
- A1** 인천관광공사 홈페이지에서 확인 가능합니다.
 ※ 위치 : 알림마당 ▶ 계약정보 ▶ 관련서식

기획조정실 고객홍보팀

언론홍보 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1. 홍보내용 작성 및 배포요청	(해당 부서) 사전에 보도자료 배포 날짜를 협의한 후, 홍보해야 할 내용을 작성한 초안을 고객홍보팀으로 송부
2. 내용검토 및 첨삭, 내부 보고	<ul style="list-style-type: none"> · (고객홍보팀) 보도자료 타이틀 및 내용 검토·첨삭 후, 해당 부서에 공유 · (해당 부서) 수정본을 내부적으로 보고 후, 최종본을 협조문으로 발송 → 통상 본부장까지 보고하되, 중요도에 따라 변경 ※ (붙임파일) 한글파일 내 이미지 삽입 + 별도 파일로도 송부 필요 ※ (협약식 등) 사진 내 주요 인물(기관대표) 설명 추가
3. 보도자료 배포 등 온·오프라인 홍보	<ul style="list-style-type: none"> · (고객홍보팀) 요청한 날짜에 맞춰 보도자료 배포 → 늦어도 14시 전에 배포 권장(14시 편집국 회의에서 보도할 기사 선정) → 온라인 기사는 배포된 시간부터, 지면 기사는 익일 조간신문에 게재
4. 관련 문의 사항 응대, 사후 관리	(고객홍보팀/해당 부서) 보도자료 배포 후, 기자 또는 시민으로부터 관련 문의가 있을 경우, 답변 및 추가자료 등을 제공

언론홍보 FAQ : 내부고객(직원)

Q1 보도자료 서식 및 언론홍보 프로세스 자료는 어디에 있나요?

A1 그룹웨어 ▶ 고객홍보게시판 ▶ 언론홍보 게시판 內 ‘서식’ 및 ‘언론대응 매뉴얼’ 검색 시 확인 가능합니다.
※ 언론홍보 프로세스(안)

1. 보도자료 배포 날짜 협의 및 보도자료 작성	해당 부서
2. 보도자료 검토·첨삭 후 피드백 진행	해당 부서 → 고객홍보팀 (내부 메일), 검토 파일(피드백) 사업 부서 메일 회신
3. 보도자료 보고 및 내용 수정 (실/단장 → 본부장)	해당 부서
4. 협조문 발송	해당 부서 → 고객홍보팀
5. 보도자료 배포	고객홍보팀
6. 보도	언론사

Q2 공사에서 그간 배포했던 보도자료는 어디에 있나요?

A2 인천관광공사 홈페이지에서 확인 가능합니다. ※ 위치: 알림마당 ▶ 보도자료

Q3 기자로부터의 취재지원(자료요청) 및 인터뷰는 어떻게 대응하면 되나요?

A3

- 단순 문의인 경우, 해당 부서에서 응대 후 고객홍보팀에 공유
- 민감하거나 판단이 어려운 문의인 경우, 언론 대응은 고객홍보팀으로 일원화됨을 설명하고 일단 전화를 끊은 후, 고객홍보팀 공유 및 자료 전달

민원·정보공개 프로세스 및 이행 표준



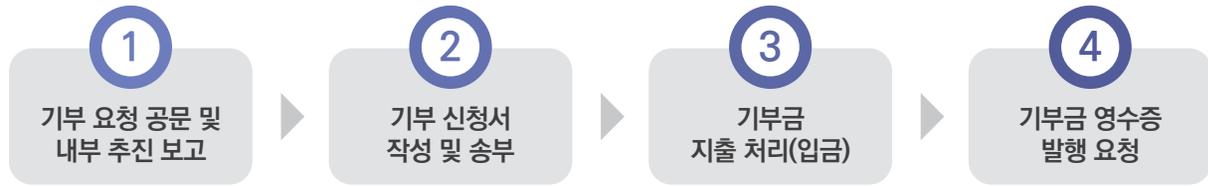
프로세스	서비스 표준
1 민원·정보공개 요청 접수	<p>공사 홈페이지(고객소리함), 정보공개 포털 등을 통해 들어오는 민원·정보공개 요청은 고객홍보팀에서 일괄 접수</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 민원 : 민원인이 공사에 제출하는 진정 건의·질의 및 이의신청, 제증명 또는 확인의 청구, 기타 공사의 특정 행위를 요구하는 의사표시 ➔ 정보공개 : 공사에서 생산·접수하여 보유·관리하는 정보를 청구인의 청구에 의해 공개
2 민원·정보공개 요청 처리	<p>관련 규정에 따른 처리 기간 내, 해당 부서 검토를 통해 회신자료 작성</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 민원 : 질의민원 7근무일, 건의 민원 14근무일, 기타 민원 3근무일, 고충 민원 7근무일 이내 ➔ 정보공개 : 청구일로부터 10일 이내
3 결과 회신 (통지·통보)	<p>민원·정보공개 처리 완결 시, 요청인에게 휴대폰 문자 메시지 발송</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ 정보공개외의 경우 문자 메시지와 이메일을 함께 발송 ➔ 부서별로 별도 관리하는 채널이 있는 경우, 고객홍보팀으로 처리결과 통보
4 사후 관리 (만족도 조사, 분석 보고 등)	<ul style="list-style-type: none"> · 처리 결과에 대한 만족 여부 조사 시행 및 정기 분석을 통해 내부 보고 · 빈도가 높은 질문은 홈페이지(고객소리함) ▶ FAQ) 내 게시

민원·정보공개 FAQ : 외부고객(관광객/시민 등)

Q1 공사에서 추진하는 사업에 대해 궁금한 경우, 어떻게 문의하면 되나요?

A1 인천관광공사 홈페이지(www.ito.or.kr) 또는 정보공개 포털(www.open.go.kr) 에서 문의 가능합니다.
 ※ 공사 대표 전화번호 : 032-899-7300
 ※ 위치: 알림마당 ▶ 열린 경영 ▶ 고객소리함(문의 게시판)
 알림마당 ▶ 열린 경영 ▶ 정보공개(정보공개 청구)

사회공헌 프로세스 및 이행 표준



	프로세스	서비스 표준
1	기부 요청 공문 및 내부 추진 보고	<ul style="list-style-type: none"> · 재해재난 구호 등 긴급 지원이 필요할 경우 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 실장, 본부장, 사장 등 내부적으로 업무 보고하여 기부 여부 확정 ➔ 기부 여부가 확정되면 비영리단체 등 공사가 기부할 단체로부터 기부 요청 공문 요청 및 접수 · 재해재난과 같은 긴급 지원이 아닌 사회공헌 계획안 내 추진하는 기부의 경우 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 세부 실행계획 보고와 같은 간이 문서를 작성하여 내부 결재
2	기부 신청서 작성 및 송부	<ul style="list-style-type: none"> · 기부 신청서 또는 지정 기탁서와 같이 기부를 위한 행정처리 문서를 기부할 단체에 요청 · 공사 날인 요청서를 작성하여 상신, 결재 후 기부 신청서를 출력하여 공사 직인을 날인 · 날인된 기부 신청서를 스캔하여 해당 기부 단체에 송부
3	기부금 지출 처리(입금)	<ul style="list-style-type: none"> · 기부금 지출 처리를 위해 예산회계 시스템 내 기부금 예산 항목에서 기부할 금액을 입력하여 지출 결의 · 기부금이 입금되는 날짜를 고려하여 지출 관련 행정 처리를 미리 한다.
4	기부금 영수증 발행 요청	<ul style="list-style-type: none"> · 기부한 단체로부터 입금 여부를 확인한 후 공사 명의의 기부금 영수증 발행을 요청하여 받는다.

“ 관광마케팅실 ”

관광마케팅실 핵심서비스 응대 표준

구성 및 역할

팀 구성	해외마케팅팀	관광상품 개발 및 유치 마케팅, 인지도 제고, 국내외 파트너십 강화	업무
	국내관광팀	관광상품 개발 및 유치 마케팅, 인지도 제고, 테마별 관광 활성화	
	MICE부로	국제회의, 인센티브 단체 유치 및 MICE 행사 개최지원	
	의료웰니스팀	· 인천 의료관광 국내외 협력체계 구축, 홍보·마케팅 및 융복합 상품개발 등 · 인천 웰니스관광지 선정 및 육성, 웰니스관광 홍보·마케팅 등	

고객 유형

<p>서비스 제공·협조관계에 있는 사업체, 언론, 유관기관</p>  <p>인천 관내 체험시설, 항공사, 웰니스 관광지, 해외관광객 유치 인바운드 여행사, 인천 의료관광 공동마케팅 협력단 등</p>	<p>공사사업 관련 유관기관 중 공적기관</p>  <p>한국여행업협회(KATA), 한국관광공사, 인천국제의료협의회 등</p>	<p>서비스 이용 최종 고객</p>  <p>내외국인 관광객, 일반 국민</p>
--	--	--

고객지향 가치

소 통	이해관계자와의 쌍방향 소통이 원활히 이루어지는 체계를 구축하겠습니다.
신뢰	고객과의 신뢰 관계가 지속적으로 강화·유지될 수 있도록 노력하겠습니다.
신속	고객이 요구하는 속도를 앞서갈 수 있는 서비스를 제공하겠습니다.

관광마케팅실 해외마케팅팀

해외마케팅 · 상품개발 지원 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 사업 안내	<ul style="list-style-type: none"> · 인천관광 상품개발 지원 관련 각종 정보제공 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 관광 트렌드 현황 자료, 시·공사·유관기관 관광정책 및 중점 추진 방향 등 · 상품개발(지원) 계획 공지 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 공사·유관기관 홈페이지, 사업 설명회·관련 단체 공문 발송 등 ※ 지원 기준, 요건, 내용 등 정확한 정보 제공
2 신청 접수	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 접수 확인 메일 발송, 심사 기준·일정 안내 · 접수 마감 7일 이내 심의 및 결과 메일과 유선을 통해 통보 <ul style="list-style-type: none"> ※ 결과 통보 지연 시 사전 연락
3 사업 추진	<ul style="list-style-type: none"> · 사업 종료 및 정산 프로세스 등 이메일 안내, 수시 문의사항 대응 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 세부 일정, 추진내용 변경 시 즉시 안내 · 사업 성과 창출을 위한 공사 보유 자원 적극 지원 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 유사 사업 연계 공동 마케팅 및 자체·유관기관 채널 활용 홍보, 행정 및 유관기관 협의, 인허가 지원 등
4 사업 종료	<ul style="list-style-type: none"> · 정산 및 결과 보고 기한 내 제출 유도를 위한 사전 안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 서식 및 구비서류, 작성 방법 등 유의사항 안내 · 정산 및 결과보고 검토 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 의문사항 발생 시 구체적인 설명 및 추가자료 요청 · (사업비) 지원금 청구서 접수 및 검토 후 정해진 시기에 맞춰 지급 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 지연 사유 발생 시 즉시 연락하여 안내
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 사업 참가업체 및 실적 등 D/B화하여 관리 · 사업수행 관련 각종 서류 체계적 보관·관리

FAQ

Q1	사업 참가 신청 방법 및 신청서는 어디서 받아 볼 수 있나요?
A1	공사 홈페이지 공지사항의 내용 및 붙임 문서를 참고하시어, 담당자 이메일로 신청해 주세요.
Q2	참가 자격은 어떻게 되나요?
A2	외래관광객 유치를 위한 여행상품 개발 및 판촉이 가능한 여행사·관광 기업이라면 참여 가능합니다.
Q3	지원금 지급 시기 및 절차는 어떻게 되나요?
A3	월별 신청 및 서류심사 후 월별 지급을 기준으로 하고 있으며, 상품 운영 후 익월 15일까지 공사로 신청서 및 증빙서류 제출 후 서류 검토를 통해 이메일로 결과 통보와 지원금 지급 순으로 진행됩니다.

관광마케팅실 국내관광팀

국내마케팅·상품개발 지원 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 사업 안내	<ul style="list-style-type: none"> · 인천관광 상품개발 지원 관련 각종 정보제공 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 관광 트렌드 현황 자료, 시·공사·유관기관 관광정책 및 중점 추진 방향 등 · 상품개발(지원) 계획 공지 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 공사·유관기관 홈페이지, 사업 설명회·관련 단체 공문 발송 등 ※ 지원 기준, 요건, 내용 등 정확한 정보 제공
2 신청 접수	<ul style="list-style-type: none"> · 신청서 접수 확인 메일 발송, 심사 기준·일정 안내 · 접수 마감 7일 이내 심의 및 결과 홈페이지 공지, 메일 또는 유선 통보 <ul style="list-style-type: none"> ※ 결과 통보 지연 시 사전 연락
3 사업 추진	<ul style="list-style-type: none"> · 사업 종료 및 정산 프로세스 등 이메일 안내, 수시 문의사항 대응 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 세부 일정, 추진내용 변경 시 즉시 안내 · 사업 성과 창출을 위한 공사 보유 자원 적극 지원 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 유사 사업 연계 공동 마케팅 및 자체·유관기관 채널 활용 홍보, 행정 및 유관기관 협의, 인허가 지원 등
4 사업 종료	<ul style="list-style-type: none"> · 정산 및 결과 보고 기한 내 제출 유도를 위한 사전 안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 서식 및 구비서류, 작성 방법 등 유의사항 안내 · 정산 및 결과보고 검토 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 의문사항 발생 시 구체적인 설명 및 추가자료 정중하게 요청 · (사업비) 지원금 청구서 접수 접수 후 2주일 이내 신속히 지급 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 지연 사유 발생 시 즉시 연락하여 안내
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 참가자 만족도 조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 보완사항 차년도 사업 추진 시 반영 · 사업 참가업체 및 실적 등 D/B화하여 관리 · 사업수행 관련 각종 서류 체계적 보관·관리

FAQ

Q1

참가 신청은 어떻게 하나요?

A1

공사 홈페이지 공지사항의 내용을 참고하시어, 담당자 이메일 또는 해당 사업 전용 페이지로 신청해 주세요.

Q2

참가 자격은 어떻게 되나요?

A2

국내 관광객 대상 인천 여행상품/콘텐츠를 운영하는 여행사, 관광기업이라면 참여가 가능합니다.

Q3

지원금 신청은 어떻게 하나요?

A3

공사 홈페이지 공지사항 내용을 참고하시어 지원 자격 적격 여부 관련 담당자와 사전 협의 후(유선), 담당자 안내에 따라 추후 절차 진행해 주세요.

Q4

지원금 지급 절차는 어떻게 되나요?

A4

상품 운영 결과 보고(실적 증빙) 검토 후 세금계산서 발행 시 2주 이내 지급이 이루어지며, 결과(실적)에 대한 증빙 미비 시 보완 등의 절차 이후 지원금이 지급됩니다. (보완 불가 시 지원금 지급 불가)

관광마케팅실 MICE부로

MICE마케팅·행사 유치 지원 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 사업공고	신청자 대상 충분한 안내 및 신청 기간 제공 → 지원기준, 지원금액, 지원내용 등 사전에 정확한 정보 제공 → 인천관광공사 및 MICE부로 홈페이지 사전 공고를 통하여 누구에게나 동일한 정보 제공
2 사전협의	· MICE부로 홈페이지 가입 및 행사 지원 신청 · 지원신청서 기반 행사 규모, 지역 파급효과 감안 지원 금액, 범위 등 협의 · 지원 유형별 세부 조건 및 내용을 사전협의하여 최종 확정 · 지원 담당자 안내 및 연락처 공유
3 행사 개최	행사 개최 시, 지원 조건에 필요한 사전협의사항 이행 → 인천광역시, 인천관광공사 후원 명기 및 로고 노출 → 연회 및 공식 행사 시 인천 홍보영상 상영 → 공식 홈페이지를 통한 참가자 대상 인천 관광정보 안내
4 결과보고	· 행사 종료일로부터 30일 이내 결과보고서 제출 · 정산 및 결산보고서 검토 · 참가 규모 등 신청 대비 기준 미부합 시 보충 서류 제출 안내 · 결과보고서 검토 후, 신청자에게 지원금 청구 방법 안내
5 사후관리	· 세금계산서 발행 및 지원금 정산 · 사업수행 실적 D/B 관리 · 사업수행과 관련한 각종 서류 보관 및 체계적 관리

FAQ

MICE부로 홈페이지의 FAQ 확인경로 안내

MICE부로 홈페이지(<https://www.incheoncvb.or.kr/>) → MICE지원 → FAQ

Q

공통

- 지원금은 어떤 기준으로 책정되나요?
- 지원제도 신청은 언제, 어떻게 하나요?
- 행사 개최 전 지원금을 먼저 받을 수 있나요?
- 지원금에는 부가가치세(VAT)가 포함되어 있나요?
- 지원제도 신청 시점과 결과가 달라져도 되나요? (장소, 일자, 규모 등)

Q

컨벤션

- 컨벤션 개최 시 등록 데스크에서 배부할 인천 홍보물을 제공 받을 수 있나요?
- 컨벤션 지원제도 신청 시 제출해야 하는 서류가 있나요?

관광마케팅실 의료웰니스팀

의료·웰니스 관광 지원 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 사업공고	<ul style="list-style-type: none"> · 신청자에게 충분한 신청 기간 제공 · 지원기준, 지원 금액, 지원내용 등 사전에 정확한 정보를 제공해 혼선 최소화
2 신청 접수	<ul style="list-style-type: none"> · 접수된 신청서에 대해 접수 확인 메일 발송 · 접수 마감 후 결과 공고 ※ 결과 통보 지연 시 즉시 연락하여 안내
3 사업 진행	<ul style="list-style-type: none"> · 지원신청서 검토 결과 안내 · 지원유형별 조건 및 내용 사전 협의 후 최종 확정 · 참가자에게 지원금 청구 방법 안내 · 지원금 청구서 접수 후 지원금 지급, 유선 및 메일을 통해 안내 ※ 지급 지연 사유 발생 시 즉시 안내 · 사업 관련 각종 질의에 적극적으로 대응
4 결과보고	<ul style="list-style-type: none"> · 정해진 기한 내 정산 및 결과보고서 접수 · 정산 및 결과보고서 검토 · 사업의 진행 및 결과보고서 작성
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 사업 수행실적 D/B화하여 관리 · 사업수행과 관련한 각종 서류를 체계적으로 보관·관리 · 관련 자료를 요청해야 할 땐 사유와 내용을 정중히 설명하고 요청

FAQ

Q1

인천 웰니스 관광지로 선정되고 싶은데 어떻게 해야 하나요?

A1

매년 공고를 통해 인천 웰니스 관광지를 선정하고 있습니다.
모집 대상은 인천광역시에 소재한 테마별 웰니스 관광 특화 콘텐츠 제공이 가능한 자원 및 사업체입니다.

Q2

해외환자 유치업무를 하고 싶은데 어떻게 해야 하나요?

A2

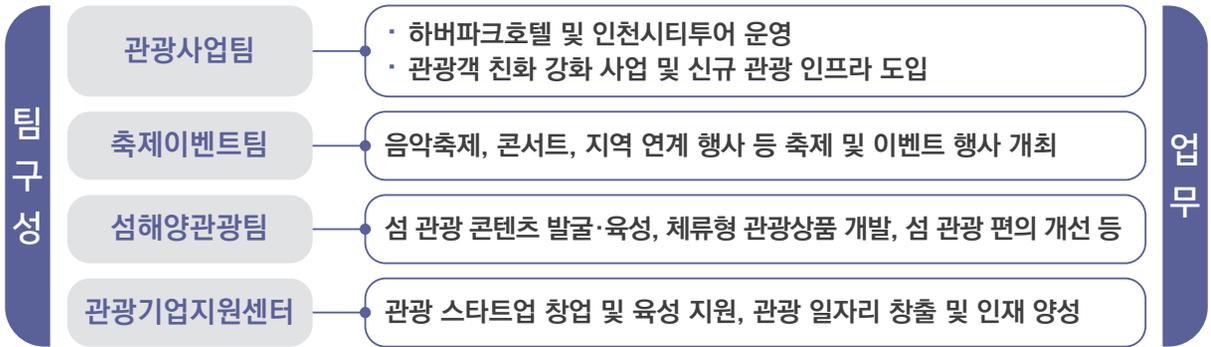
해외환자 유치사업은 인천시 외국인 환자 유치 등록이 되어있는 기관에 한하므로,
인천시 보건의료정책과에 문의하셔서 등록하시기 바랍니다.

* 인천의료관광 사이트 : <https://www.mtision.com>

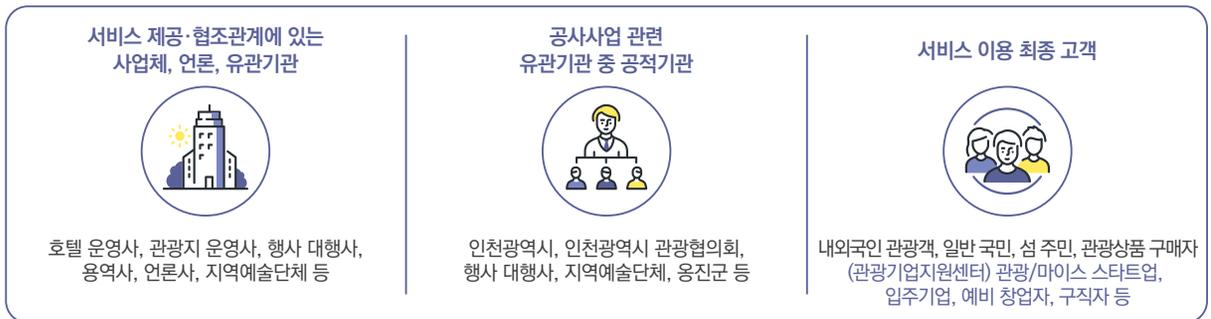
“ 관광산업실 ”

관광산업실 핵심서비스 응대 표준

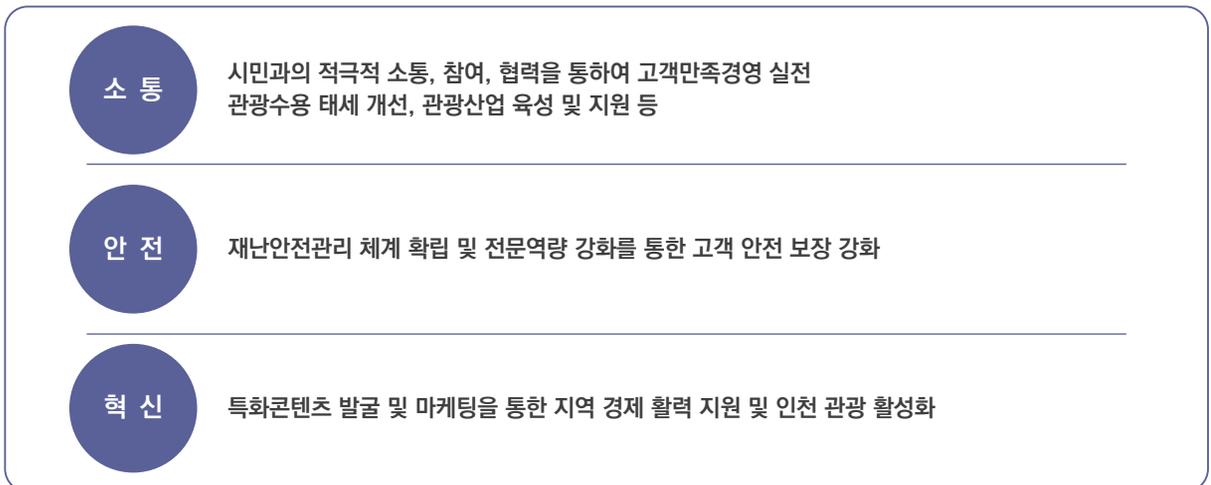
구성 및 역할



고객 유형



고객지향 가치



관광산업실 관광사업팀

인천시티투어 핵심 서비스 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 사전 안내	<ul style="list-style-type: none"> · 시티투어 관련 정보 및 일정 홈페이지에 게시 · SNS 및 온라인 홍보
2 예약접수	<ul style="list-style-type: none"> · 시티투어 홈페이지 및 전화를 통하여 예약
3 예약 안내	<ul style="list-style-type: none"> · 예약확인 SMS 발송 · 시티투어 출발 1일 전 사전 안내 SMS 발송
4 투어 진행 (운전원)	<ul style="list-style-type: none"> · 출발 전 <ul style="list-style-type: none"> → 본인의 복장 및 용모 점검 → 버스와 청결 상태 및 비품 상태 확인 → 예정된 코스 미리 확인, 이동 경로 사전 숙지 · 환영 <ul style="list-style-type: none"> → 밝은 표정으로 버스에 타는 관광객과 눈을 맞추어 진심어린 목례 → 탑승 시간이 걸리더라도 재촉하지 않고 밝은 표정 유지 · 주행 중 <ul style="list-style-type: none"> → 목적지별로 정해져 있는 시간에 맞추어 운행 → 급정차나 신호위반을 하지 않도록 노력 → 불가피하게 급정차 했을 경우, 손님들에게 양해 구하기 “급정차하게 되어 죄송합니다. 보다 편안하게 모시도록 하겠습니다.” → 되도록 주행 중에는 휴대폰 통화를 하지 않도록 하며, 불가피하게 통화가 필요할 경우 핸즈프리를 이용하되 되도록 짧게 하기 · 도착 <ul style="list-style-type: none"> → 정해진 정차 지점에 안전하게 정차하기 → 여유롭게 하차할 수 있는 시간 제공 → 짐이 있는 승객은 적극적으로 도와주기 → 간단하게 손님에게 작별 인사 하기
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 불편 및 불만 사항 있었는지 모니터링 및 고객 의견 수렴(연 1회 이상) 후 D/B화 <ul style="list-style-type: none"> → 개선된 사항에 대하여 홈페이지 등을 통하여 안내 · 중장기 개선과제로 선정하여 지속적 관리 및 개선 <ul style="list-style-type: none"> → 자주 제기되는 불만사항이나 단기적 개선이 어려운 경우 · 이용 고객 실적을 D/B화 하여 관리

시티투어 운전원 자가 점검 체크 포인트

접 점	체 크 사 항	Y/N
출발 전 준비	출발 15분 전 차량에 승차하여 운행 준비를 했습니까?	Y/N
	차량 내부의 비품 등을 확인했습니까?	Y/N
환영	외국인 관광객이 승차할 때 눈을 마주치고 인사했습니까?	Y/N
주행	정시에 출발했습니까?	Y/N
	관광객이 모두 좌석에 앉은 것을 확인하고 출발했습니까?	Y/N
	안전벨트 착용 여부를 확인했습니까?	Y/N
	규정 속도와 신호를 준수했습니까?	Y/N
	급정차 시 관광객들에게 양해를 구하는 멘트를 했습니까?	Y/N
	차량 실내 온도가 적절한지 확인했습니까?	Y/N
고객 환영 및 환송	관광객과 눈을 마주치고 인사했습니까?	Y/N
도착 및 하차	감사의 인사를 전하고 따뜻한 배웅을 했습니까?	Y/N

인천시티투어 FAQ

인천시티투어 홈페이지의 FAQ 확인경로 안내

인천시티투어 홈페이지(citytour.ito.or.kr/citytour/) → 알림마당 → 자주 묻는 질문(FAQ)

Q

순환형 시티투어

이용 관련

- 운행노선 알려주세요.
- 버스 내 구급약 있나요?
- 외국어 안내도 되나요?
- 와이파이 사용 가능한가요?
- 단체 예약 가능한가요?
- 예약 가능한가요?
- 버스 내 가이드가 있나요?
- 아무 때나 탈 수 있나요?
- 환승도 가능한가요?

운행 관련

- 비나 눈이 오는 날에도 운행을 하나요?
- 버스가 제시시간에 안 오는데 어떡하죠?
- 배차간격은 대략 얼마나 걸리나요?
- 미세먼지가 걱정돼요.
- 버스 탑승은 어디서 하면 되나요?

결제 관련

- 승차권은 어디서 구입하나요?
- 다음 버스 이용 시 승차권을 재구입해야 되나요?
- 교통카드 결제되나요?
- 환불 가능한가요?

이용수칙

- 버스 안에서 음식물 먹을 수 있나요?
- 유모차 탑승이 가능한가요?
- 휠체어 탑승이 가능한가요?
- 반려동물 동반 탑승해도 되나요?
- 여행용 캐리어를 갖고 탈 수 있나요?

Q

테마형 시티투어

이용 관련

- 현장 구입 가능한가요?
- 좌석 지정 가능한가요?
- 버스 내 가이드가 있나요?
- 점심이나 저녁 식사도 주시나요?

운행 관련

- 비나 눈이 오는 날에도 운행을 하나요?
- 투어 시간은 대략 얼마나 걸리나요?
- 강화 루지 같은 관광지는 코스에 포함되어 있지 않나요?
- 버스 탑승은 어디서 하면 되나요?
- 출발인원 상관없이 운행하는 거죠?

결제 관련

- 계좌이체 안되나요?
- 예약 후, 결제를 못 했는데 취소되나요?
- 관광지 입장료 따로 결제해야되나요?
- 환불 가능한가요?

이용수칙

- 애완동물 동반 탑승해도 되나요?
- 여행용 캐리어를 가지고 탑승할 수 있을까요?
- 유모차 탑승이 가능한가요?

하버파크호텔 핵심 서비스 프로세스 및 이행 표준



	프로세스	서비스 표준
1	전화응대	<ul style="list-style-type: none"> · 반드시 전화벨이 3번 울리기 전에 받는다. · 전화를 받을 때 반드시 다음과 같은 멘트 사용 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 외부 전화 : "Good afternoon, harbor park Hotel. How may I assist you?" "안녕하십니까, 하버파크 호텔입니다. 무엇을 도와드릴까요?" ➔ 내부 전화 : "Good afternoon, Front desk. How may I assist you?" "안녕하십니까, 프런트데스크입니다. 무엇을 도와드릴까요?" · 항상 친절하고 상냥한 목소리로 응대
2	예약접수	<ul style="list-style-type: none"> · 전화를 받을 때는 반드시 다음과 같은 멘트 사용 <ul style="list-style-type: none"> ➔ "Good afternoon, Harbor park Hotel. How may I assist you?" "안녕하십니까, 하버파크 호텔입니다. 무엇을 도와 드릴까요?" · 예약을 받을 때는 반드시 고객의 존함, 도착 날짜, 투숙 기간, 룸 개수, 룸 타입, 고객의 수, 지불 방법과 그 외 특별한 요청 사항 등을 기록 · 고객에게 예약 취소 규정을 반드시 설명 · 호텔 관련 정보, 호텔 부대 시설 및 인근 지역 정보를 잘 알고 있어야 하며, 고객 질문 시 정확하게 안내할 수 있어야 한다. · 고객에게 예약 사항을 재확인시키고, 예약 번호 안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 예약번호는 예약 시 알려 드리거나 이메일/팩스로 예약 확인 전달 (단, 이메일/팩스로 알려 드릴 경우 24시간 이내) · 예약 과정에서 고객의 존함을 반드시 2회 이상 언급 · 직원은 적절한 인사말로 예약 과정을 완결
3	체크인	<ul style="list-style-type: none"> · Check-In 시 고객 대기 시간이 3분을 넘어서는 안 된다. <ul style="list-style-type: none"> ➔ 바쁜 시간에 기다리는 시간이 더 길어질 경우 모든 고객은 3분 이내에 프런트 직원의 Eye Contact 또는 인사를 통해 인지되어야 한다. · 프론트로 오신 고객에게 즉시 친절하게 인사 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 인사 중에는 반드시 호텔명 언급 "Welcome to Harborpark Hotel. How may I help you?" "하버파크 호텔에 오신 것을 환영합니다. 무엇을 도와 드릴까요?" · 고객 예약 사항 재확인 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 고객의 존함, 투숙 날짜, 객실 타입, 객실 요금, 특별 요청사항 등을 확인 후 Check-In을 진행 ➔ 안내 시 절대로 큰 소리로 말하지 않아야 한다. · Registration Card에 반드시 고객 서명을 받는다. · 지불 방법 확인 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 사전 예약이 되어있는 고객도 마찬가지로 지불 방법에 대한 확인 절차를 거친다. · (선택) 고객께 Express Check-Out 서비스와 체크아웃 과정 설명

4

체크아웃

- (선택) Express Check-Out은 신용카드로 지불하는 모든 고객이 이용 가능
 - ➔ 고객이 Express Check-Out을 원했을 경우
Check-In 시 고객 Profile에 기록, Express Check-Out 절차에 관한 정보 제공
- 모든 Charge가 정확한지 Folio를 고객에게 확인
 - ➔ Folio 내역을 정확히 알고 있어야 하며, 고객 문의 시 잘 설명할 수 있어야 한다.
- 지불이 완료되면 Folio 사본을 봉투에 넣어 전달
 - ➔ 신용카드나 잔금과 함께 고객의 손에 두 손으로 직접 전달
- 투숙 기간 중 고객에게 불편함은 없었는지 반드시 확인
 - ➔ 필요시 2QA Card 활용
- Check-Out 과정에서 고객의 존함을 반드시 2회 이상 언급
- 부가적으로 더 도와드릴 것이 있는지 물어본다.
- 적절한 인사말로 Check-Out 과정 완결

5

기타 서비스

Wake-Up Service

- Wake-Up Call은 요청 시간 5분 안에 고객께 전달
- 고객께 직접 Wake-Up Call을 할 때는 적절한 인사말과 끝맺음말 사용
 - ➔ “Good morning, Mr. 000. This is your wake up call for 5 am. Have a good day, Mr. 000.”
“000님 안녕하세요. 오전 5시 모닝콜 연락드렸습니다. 즐거운 하루 되세요.”
- 고객이 Wake-Up Call에 응답하지 않을 때는 10분 안에 다시 전화
- 5번의 Wake-Up Call에 응답하지 않은 고객은 직원이 직접 객실 문 노크
- 만일 객실에 노크했는데 응답이 없을 경우 Mgr에게 즉각 보고

Message & Fax Service

- 고객이 메시지를 남기고자 하거나,
연결하고자 하는 사람이 통화/부재 중이면 반드시 메시지를 받아 놓는다.
- 받은 메시지는 되풀이하여 읽어주어 메시지가 정확한지 재확인
- 받은 메시지는 고객 Profile에 즉시 입력
 - ➔ Caller Name과 The Time of Call을 반드시 기록
- 모든 메시지는 출력하여 규정 봉투에 넣어 밀봉한 다음 직접 고객에게 전달
 - ➔ 고객이 부재중일 경우 객실 방문 밑에 넣어 드린다.
- 고객의 Personal Information은 절대 누구에게도 알려줘서는 안 된다.
- 도착한 Fax는 반드시 규정 봉투에 넣어 고객에게 전달

하버파크호텔 FAQ

하버파크호텔 홈페이지의 FAQ 확인경로 안내

하버파크 호텔 홈페이지(<https://www.harborparkhotel.com>) → Customer Service → 자주묻는질문(FAQ)

Q

전체객실 & 예약

- 객실 예약 시 개인 정보 유출의 위험이 있습니까?
- 오픈 체크인/레이트 체크아웃이 가능한가요?
- 예약 후 당일 취소가 가능한가요?
- 장애인이 이용 가능한 객실이 있나요?
- 객실 내 별도의 장식이 가능한가요?
- 그 외 객실, 예약 관련 문의
- 객실 예약을 어떻게 해야 하나요?
- 성인 3명이 투숙할 수 있는 객실이 있나요?
- 지인에게 객실을 양도할 수 있나요?
- 객실 내 어메니티 구성이 어떻게 되나요?
- 객실 내에서 흡연/취사가 가능한가요?

Q

연회 & 세미나

- 연회장은 몇 층에 위치해 있나요?
- 스크린과 연결할 노트북 대여가 가능한가요?
- 테이블은 어떤 종류가 있나요?
- 행사에 참석해도 주차비를 지불해야 하나요?
- 연회 행사 시 사이니지 설치가 가능한가요?
- 그 외 연회, 세미나 관련 문의
- 빔 프로젝터와 스크린이 있나요?
- 연회장에는 몇 명까지 수용 가능한가요?
- 연회장 이용 시간은 어떻게 되나요?
- 어떤 종류의 행사가 가능한가요?
- 현수막을 가져가야 하나요?

Q

레스토랑

- 운영시간을 알려주세요.
- 예약이 가능한가요?
- 할인이 가능한가요?
- 룸서비스 주문 시 소요시간을 알려주세요.
- 식사와 음료 외에 디저트 메뉴도 있나요?
- 대관 및 행사 문의는 어떻게 해야 하나요?
- 어떤 메뉴가 있나요?
- 홀 외에 독립된 공간(룸)이 있나요?
- 룸서비스가 가능한가요?
- 룸서비스 이용 금액은 어떻게 결제하나요?
- 테이크아웃이 가능한가요?
- 외부 음식의 반입이 가능한가요?

Q

부대시설

- 피트니스 이용 요금/시간을 알려주세요.
- 로비에서 책을 대여할 수 있나요?
- 비즈니스센터의 PC 이용은 무료인가요?
- 로비라운지의 운영 시간을 알려주세요.
- 편의점 위치와 이용 시간을 알려주세요.
- 하버플라워(플라워샵)의 운영 시간을 알려주세요.
- 호텔 내에서 프린트 또는 복사를 할 수 있나요?
- 세탁이 가능한가요?

Q

기타

- 장기주차 가능한가요?
- 셔틀버스 이용이 가능한가요?
- 주차장에 몇 대까지 주차 가능한가요?
- 찾아가는 방법을 알려주세요.
- 외부에서 음식 배달이 가능한가요?

관광산업실 축제이벤트팀

축제이벤트 행사 서비스 프로세스 및 이행 표준



	프로세스	서비스 표준
1	사전협의	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 대상 행사 개최 가능 및 여부 확인 · 행사목적에 부합하는 프로그램 기획 · 필요시 고객, 유관기관, 주민 대상 설명회 개최
2	계획 및 사전 준비	<ul style="list-style-type: none"> · 행사 계획 수립 후 협업 기관, 연계기관 등 공유 · 행사 계획 수립 완료 후 내부 직원 및 외부 기관 제공 · 행사에 필요한 업체 섭외 및 협의
3	행사 진행	<ul style="list-style-type: none"> · 행사 개최 문제 발생 시 담당자 및 책임자를 통한 문제해결 · 행사 개최 문의, 민원 등에 대한 전문 CS 담당자 섭외
4	결과 보고	<ul style="list-style-type: none"> · 행사 종료 후 결과보고서 작성
5	사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 사업 수행실적 D/B화하여 관리 · 사업수행과 관련한 각종 서류를 체계적으로 보관 관리 · 행사 종료 후 감사 행사(음악회 등) 실시 · 지역상인, 주민 및 유관기관 간담회 개최

관광산업실 섬해양관광팀

섬 체험 상품 서비스 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 사업안내	<ul style="list-style-type: none"> · 상품 구성을 위한 주민설명회 진행 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 사전에 면사무소 등에 주민 대상 홍보를 협조받는다. · 주민설명회를 통해 사업에 참여할 숙박업체와 식당 풀(pool) 확보 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 주민설명회를 개최할 때는 사업의 목적, 내용, 성과 설명 ➔ 참여 자격요건(숙박업체의 화재보험 가입 등)을 충분히 설명
2 상품구성	<ul style="list-style-type: none"> · 외부 심사위원을 섭외하여 신청업체를 대상으로 현장점검과 심사 수행 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 심사항목은 모든 업체에 동일하게 안내 ➔ 심사 결과는 메일 또는 유선으로 5영업일 이내에 개별적으로 안내하는 것을 원칙으로 한다. · 섬 대상별 0박 0일 관광상품을 구성 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 상품 구성 시 특정 업체에 혜택이 편중되지 않도록 주의 ➔ 체험 프로그램 등은 섬 주민이 직접 운영하는 것을 우선하여 검토 ➔ 각 섬의 관광상품 가격은 형평성을 고려하여 유사한 수준으로 책정
3 상품예약 (용역사 수행)	<ul style="list-style-type: none"> · 상품 판매 채널을 통해 상품 예약과 확정에 관한 절차를 충분히 고지 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 상품의 조건(최소 출발 인원, 취소 및 환불 규정, 여행자보험 등)에 대해 상세히 안내 · 사업 참여업체 대상 : 해당 일자에 서비스 제공 가능 여부 확인 · 구매자 대상 : 결제 절차 안내, 입금 확인 후 예약 확정
4 상품운영 (용역사 수행)	<ul style="list-style-type: none"> · 출발 전 출항 여부 확인, 구매자에게 안내 문자 발송 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 기상악화 등으로 출발이 불가하면 우선 다른 날짜로 예약 유도 ➔ 불가할 경우 정해진 환불 절차 진행 · 해당 상품 운영 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 비상 상황이 발생할 경우 공사로 즉시 통보하고 적절한 조치를 해야 한다. · 운영 후 프로그램 만족도 조사를 실시하여 참가자 데이터 확보 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 만족도 조사 참여자를 대상으로 기념품(기프트콘) 제공 (불성실한 응답 등은 지급 대상에서 제외)
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 용역사는 공사로 매월 1회 상품 운영실적과 증빙자료 제출 · 증빙자료를 토대로 금액을 산출하여 각 참여업체에 정산

관광산업실 관광기업지원센터

핵심 서비스 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 사전 안내	<ul style="list-style-type: none"> · 지원 입주기업/스타트업 모집공고 안내 및 일정 홈페이지에 공지 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 임대시설(장비), 편의시설 현황 및 사용료 등 공지 ➔ 문의에 즉각 대응할 수 있도록 담당자 연락처 안내 ➔ 안내 공문을 발송, 신청자에게 충분한 신청 기간 제공 · 고객 방문을 위한 약도, 주차, 주소 등 정보를 신속히 제공 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 임대시설(장비), 편의시설 현황 및 사용료 등 공지 · 기업을 위한 다양한 센터 사업 및 지원 정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 일자리 사업, 액셀러레이팅 등 정보를 홈페이지를 통해 상시 제공
2 신청 접수	<ul style="list-style-type: none"> · 매뉴얼에 따라 고객을 응대하고 안내 · 접수된 신청서에 대해 3일 이내 접수 확인 메일 발송, 심사기준에 대해 안내 · 고객의 의사에 따라 향후 절차를 자세히 안내
3 사업 진행	<ul style="list-style-type: none"> · 사업 담당자 결정 후, 성명 및 연락처를 참가기업에 안내 · 사업 참가 세부 일정 및 참가 방법에 대해 행사 시작 7일 전 공문을 통해 재안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 세부일정 및 참가 방법 등 변경 시에는 즉시 연락 · 문의 사항에 대해서는 지원 기준에 입각, 24시간 이내에 정확히 답변 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 스타트업 지원에 대한 만족도 조사 실시
4 결과 보고	<ul style="list-style-type: none"> · 정해진 기한 내 정산 및 결과보고서를 접수하도록 공문으로 안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 사업 종료 후 1개월 이내 결과보고와 관련된 사항, 서류작성 방법 및 구비서류 등을 안내 · 정산 및 결과보고서를 검토 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 의문사항 발생 시 고객에게 연락해 증빙 요구 사유를 구체적으로 설명, 추가자료를 정중하게 요구
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 사업수행 실적을 D/B화하여 관리 · 사업수행과 관련한 각종 서류를 체계적으로 보관 · 사업 관련 각종 질의에 적극적으로 대응 (24시간 이내) · 관련 자료 요청 시, 요청 사유와 내용을 정중히 설명

FAQ

관광기업지원센터 홈페이지의 FAQ 확인경로 안내

인천관광기업지원센터 홈페이지(<https://tourbiz.ito.or.kr/>) ➔ 정보마당 ➔ FAQ

Q

센터이용

- 각 시설별 부대시설은 무엇이 있나요?
- 입주기업이 아니더라도 시설 이용이 가능한가요?
- 시설 예약을 하려면 회원가입을 해야 하나요?
- 인천관광기업지원센터 방문 및 주차안내

Q

입주기업 공모

- 해외에 거주하고 있는 사람도 공모전 참가가 가능한가요?
- 공모전에 신청하는 아이템이 반드시 관광 관련 아이디어여야 하나요?
- 모집 부문 및 심사단계별 평가항목은 어떻게 되나요?

“ 송도컨벤시아 사업단 ”

송도컨벤시아 사업단 핵심서비스 응대 표준

구성 및 역할

팀 구 성	운영전략팀	송도컨벤시아 민원응대, 시설 견학 등 운영 관련 전반 업무	업 무
	시설안전팀	시설 안전점검 및 유지보수, 교육훈련, 방문객의 안전보장	
	전시팀	전시 유치마케팅 및 전시장 임대 계약 업무	
	컨벤션팀	컨벤션 유치마케팅 및 회의실 임대 계약 업무	
	전시사업팀	자체 전시회 개최 및 운영	

고객 유형

<p>서비스 제공·협조관계에 있는 사업체, 언론, 유관기관</p>  <p>센터 부대시설 운영 사업자, 전시 주최사(민간전시기획사)</p>	<p>공사사업 관련 유관기관 중 공적기관</p>  <p>인천경제자유구역청, 인천시, 전시장운영자협회, 경찰청, 해양경찰청 등 정부 부처</p>	<p>서비스 이용 최종 고객</p>  <p>송도컨벤시아 이용 주최자, 참관객, 국내외 기업</p>
---	--	---

고객지향 가치

소 통	원활한 소통을 통해 최상의 서비스를 제공하여 고객 만족 경영을 실현하겠습니다.
안 전	송도컨벤시아를 이용하는 고객들에게 안전한 환경을 제공하겠습니다.
전 문 성	대규모 행사를 위한 전문적인 경험을 바탕으로 고품질의 서비스를 제공하겠습니다.

송도컨벤시아 사업단 운영전략팀

송도컨벤시아 민원 응대 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 민원 접수	· 송도컨벤시아 홈페이지를 통해 들어오는 민원은 운영전략팀에서 일괄 접수 및 관리 ➔ 민원 총괄담당자 및 해당 부서별 CS담당자 문자 및 이메일 접수 알림
2 민원 처리	· 관련규정에 따른 처리기간 내, 해당부서 검토를 통해 회신자료 작성 ➔ 질의민원 7근무일, 건의민원 14근무일, 기타민원 3근무일, 고충민원 7근무일 이내
3 결과 회신	· 민원 처리 완료 시, 요청인에게 문자 및 이메일 메시지 발송
4 사후관리	· 민원 정기분석을 통한 모니터링 및 내부보고 실시 · 빈도가 높은 질문은 알림마당 ➔ 자주묻는질문(FAQ)에 게시

송도컨벤시아 시설 견학 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 견학 접수	· 고객이 송도컨벤시아 견학 신청 ➔ 전화, 이메일 및 홈페이지 '견학 신청'을 통해 신청 가능 · 견학 신청이 접수되면 최대 3일 이내 고객에게 전화로 접수내용 확인, 접수 완료됨을 안내
2 사전 준비	· 견학 유형 및 견학 대상을 확인하여 진행 담당자 결정 · 주요시설 등 견학 코스와 관련된 장소 점검
3 견학 진행	· 방문 고객의 도착 예정 시간보다 앞서서 방문 대기 · 계획된 대로 견학 프로그램 제공 · 고객의 요청에 따라 견학 일정을 조정해야 할 경우, 고객 편의 위주로 프로그램 변경 · 시설 가이드북, 홍보자료 등 자료를 고객에게 배포 · 견학 완료 후 방문 고객 배웅
4 사후관리	· 견학 관련 서류를 일체 보관하고 고객이 원할 경우, 전달 · 불만 및 불편사항이 있었는지 모니터링하고 관련 담당자와 협의

FAQ

Q1 송도컨벤시아 관련 궁금한 사항은 어떻게 문의하면 되나요?

A1 송도컨벤시아 홈페이지(songdoconvensia.com) 또는 대표전화를 통해 문의가 가능합니다.
※ 대표번호 : 032-210-1114, 홈페이지 : 알림마당 ▶ 자주묻는 질문(FAQ) ▶ 문의하기

Q2 송도컨벤시아를 견학하고 싶으면 어떻게 해야 하나요?

A2 행사와 별개로 시설 견학을 원하실 경우, 송도컨벤시아 홈페이지 ▶ 예약신청 ▶ 견학신청으로 신청하실 수 있습니다.

송도컨벤시아 사업단 시설안전팀

시설 고장 및 안전사고 발생 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 사고 발생 인지	<ul style="list-style-type: none"> · 사고 발생을 인지 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 방재실 경보음 또는 전화 접수 · 비상 연락망을 가동하여 사고 발생 통보
2 현장 확인	<ul style="list-style-type: none"> · 현장 상황을 확인하고 긴급조치 시행 · 현장 주변을 통제하고 질서유지를 위해 안내
3 유관기관 통보	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 기관 및 유지보수 업체에 연락
4 조치 완료	<ul style="list-style-type: none"> · 조치를 완료하고 원인 파악 · 상황 종료 후 결과보고서 작성

주차장 사고 발생 시 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 민원접수	<ul style="list-style-type: none"> · 고객이 차량으로 기물 파손 시 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 고객의 신분을 확인하고, 사건의 경향을 파악하여 주차관리 담당자에게 보고하고 지시를 받는다. · 고객이 CCTV 자료를 요청 시 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 사고발생 관련 정보를 얻기 위하여 고객이 CCTV확인을 요청할 경우 '개인정보 보호법' 및 '공공기관 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인'에 따른 절차를 준수하여야 한다
2 민원처리	<ul style="list-style-type: none"> · 직원은 중립적이고 객관적 입장을 지킨다. · 보험처리를 할 수 있도록 고객을 돕는다. · 결론이 쉽게 나지 않는 경우 경찰에 연락하여 처리한다.
3 결과 회신	<ul style="list-style-type: none"> · 민원 처리 완료 시, 요청인에게 문자 및 이메일 메시지 발송
4 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 자주 제기되는 불만사항이나 단기적 개선이 어려운 경우 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 담당부서(시설안전팀)과 협의

FAQ

- Q1** 송도컨벤시아에서 시설물 고장이나 위험 요인을 발견하면 어떻게 하나요?
- A1** 송도컨벤시아 안전신문고를 운영하고 있습니다. ※ 대표번호 : 032-210-1113/1115
- Q2** 송도컨벤시아 주차장 관련 궁금한 사항은 어떻게 문의하면 되나요?
- A2** 송도컨벤시아 주차관리실 전화를 통해 문의가 가능합니다.
※ 주차장 관리실 : 032-210-1170, 주차장 계약 및 민원 : 032-210-1047

송도컨벤시아 사업단 전시팀

핵심 서비스 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준																			
1 사업안내	<ul style="list-style-type: none"> · 전시회, 국제회의, 이벤트 등 전시장 내 중대형 행사 유치마케팅 · 인천 대표 브랜드 행사 유치 및 육성을 통한 지역경제 활성화 기여 																			
2 사용신청 및 계약체결	<p>사용신청</p> <ul style="list-style-type: none"> · 전시장 사용 상담 문의 및 사전답사 · 사용신청 필요 서류 제출 · 전시장 배정 및 계약 안내 <p>계약체결</p> <ul style="list-style-type: none"> · 계약금 납입 및 계약체결 · 임대료(중도금 및 잔금), 관리비 예치금 납입 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>납부 시기</th> <th>금액</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">임대료</td> <td>계약금</td> <td>계약체결 시</td> <td>임대료의 20%</td> </tr> <tr> <td>중도금</td> <td>사용개시 90일 전</td> <td>임대료의 30%</td> </tr> <tr> <td>잔금</td> <td rowspan="2">사용개시 7일 전</td> <td>임대료의 50%</td> </tr> <tr> <td>관리비 예치금</td> <td>부가가치세</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>계약 시 결정한 비율</td> </tr> </tbody> </table>	구분	납부 시기	금액	임대료	계약금	계약체결 시	임대료의 20%	중도금	사용개시 90일 전	임대료의 30%	잔금	사용개시 7일 전	임대료의 50%	관리비 예치금	부가가치세				계약 시 결정한 비율
구분	납부 시기	금액																		
임대료	계약금	계약체결 시	임대료의 20%																	
	중도금	사용개시 90일 전	임대료의 30%																	
	잔금	사용개시 7일 전	임대료의 50%																	
관리비 예치금	부가가치세																			
			계약 시 결정한 비율																	
3 행사 준비 및 행사개최	<p>행사 준비</p> <ul style="list-style-type: none"> · 행사 설치~철거 운영 세부 사항 사전 협의 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 송도컨벤시아 지정 분야별 협력업체 이용(홈페이지 '시설안내' - 임대시설 참조) · 전시장 이용 관련 서류 제출 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 주최자신고서, 안전관리계획서 등 홈페이지 서식 참조(임대개시 14일 전까지) · 홈페이지 현장 지원 및 안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 장치, 배너, 전시, 급배수, 로비, 주차, 보안, 폐기물처리 등 · 행사 사전 인허가 사항(임대개시 2주 전) <ul style="list-style-type: none"> ➔ 영업 신고 : 카페테리아 및 푸드트럭 설치(연수구청 송도정책과) ➔ 재해대책 신고 : 1,000명 이상 규모의 행사 개최 시(연수구청 문화체육과) <p>행사개최</p> <ul style="list-style-type: none"> · 안전 지침 준수에 따른 현장 운영 																			
4 행사종료	<ul style="list-style-type: none"> · 전시장 관리비 정산 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 시간 외 사용료, 전기료, 냉난방비, 파손 복구비 등 ➔ 행사 결과보고서 제출 																			
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 전시장 고객 만족도 조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 행사 전·중·후 보완 필요 사항 도출, 차후 서비스 반영 																			

관련 문의 · 임대계약 : 032-210-1021~1024 / exmkt@ito.or.kr

· 현장 운영 : 032-210-1088, 1044 / sdhm1088@gmail.com

FAQ

고객이 송도컨벤시아 홈페이지(<https://songdoconvensia.visitincheon.or.kr/>)를 확인하도록 유도

- Q1** 전시장 임대계약 절차가 어떻게 되나요?
- A1** 송도컨벤시아 홈페이지 ▶ 시설안내 ▶ 임대시설에서 확인할 수 있습니다.
- Q2** 전시장 사용신청 및 배정기준은 어떻게 되나요?
- A2** 송도컨벤시아 운영규정 제2장 제5절을 참조해 주시기 바랍니다.
(운영규정 확인 : 홈페이지 ▶ 예약신청 ▶ 대관자료실 전시탭)
- Q3** 전시장 규모는 어떻게 되나요?
- A3** 송도컨벤시아 홈페이지 ▶ 시설안내 ▶ 임대시설 전시탭에서 확인할 수 있습니다.
- Q4** 전시장 현장답사를 하고 싶습니다.
- A4** 송도컨벤시아 전시팀(032-210-1021~1024)으로 전화주시면 일정을 협의하실 수 있으며, 방문이 어려운 경우 송도컨벤시아 홈페이지 VR을 통해서도 전시장 시설 답사가 가능합니다.
(홈페이지 ▶ 시설안내 ▶ VR시설/배치 가이드에서 확인)
- Q5** 전시장 협력업체 리스트를 알고 싶습니다.
- A5** 송도컨벤시아 홈페이지 ▶ 시설안내 ▶ 임대시설 협력업체 탭에서 확인할 수 있습니다.
- Q6** 전시장 이용시 현장 지원은 어디에서 가능한가요?
- A6** 전시장 홀매니저가 행사 전-중-후 세심한 안전관리, 현장운영에 대해 지원해드리며, 032-210-1088, 1044로 전화주시면 즉각적인 응대가 가능합니다.
- Q7** 홀매니저실의 기술지원을 위한 사전 제출 서류 목록을 알고 싶습니다.
- A7** 송도컨벤시아 홈페이지 ▶ 예약신청 ▶ 대관자료실 전시탭에서 확인할 수 있습니다.
- Q8** 전시장 임대계약을 변경하고 싶습니다.
- A8** 전시장 임대계약을 변경하시려면 먼저 임대계약 담당자와 사전 협의 후 변경하려는 사용신청서 및 공문을 작성하셔서 보내주시면 도움드릴 수 있도록 하겠습니다.
단, 변경하려는 사항에 따라 사용규모 축소 또는 사용일정 연기시 위약금이 발생할 수 있습니다.

- Q9** 전시장 사용취소 또는 사용규모 축소, 사용일정 연기 시 발생하는 위약금 규정이 궁금합니다.

A9 송도컨벤시아 운영규정 제2장 제6절을 참조해 주시기 바랍니다.
(운영규정 확인 : 송도컨벤시아 홈페이지 ▶ 예약신청 ▶ 대관자료실 전시템)
- Q10** 전시장 내 추가 이용가능한 부대시설을 알고 싶습니다.

A10 송도컨벤시아 홈페이지 ▶ 시설안내 ▶ 임대시설 전시템 주요정보란에서 확인할 수 있습니다.

송도컨벤시아 사업단 컨벤션팀

회의실 대관 문의 서비스 프로세스 및 이행 표준



	프 로 세 스	서 비 스 표 준
1	대관 문의	· 배정판 확인 후, 행사 일자, 행사 규모, 프로그램 등을 고려하여 회의실 추천 및 안내 · 주최기관 담당자 성함과 연락처(전화, 메일) 기록
2	견적서 발송	· 필수 예약 항목 확인 → 행사 시간(주최자 측 세팅/철거 포함), 장비사용 여부, 용도 외 할증 및 로비 사용료 등 · 스마트 마이스 시스템 입력 및 배정판에 반영
3	예약 확정	· 고객의 사업자등록증 제출 요청 및 수신 · 예약 취소 원할 시에 메일로 취소 의사 표시 요청
4	계약 체결	· 행사명, 임대일, 임대 시간, 장비, 할증 및 로비 사용료 등 행사 내용 최종 확인 · 고객에게 계약서 발송 및 임대료 납부 관련 안내
5	행사개최	· 회의 시 및 장비 추가 사용 내역 확인 · 주차권 및 고객 만족 서비스 지원 등 행사 당일 지원사항 협조

FAQ

Q1

임대료는 할인이 안 되나요?

A1

송도컨벤시아 회의실 임대료는 조례로 제정되어 있기 때문에 임대료 감면은 불가능합니다.

※ 시·공공기관 주최 행사의 경우 인천경제자유구역청 미디어문화과를 통해 장비 제외 최대 30% 임대료 감면 가능
(행사 예정일이 최소 일주일 이상 남았을 경우)

※ 주요 국제회의, 정부 공공기관 행사에 한하여 할인이 적용되는 경우도 있으나 이 부분은 내부 검토 필요

Q2

회의실을 1시간만 임대할 수 있나요?

A2

임대 구간(9~12시/13~17시/18~21시/9~17시/13~21시/9~21시)이 정해져 있기 때문에 원하는 시간만 임대는 불가능합니다. 반드시 위 임대 구간을 포함하여 사용해야 하며, 추가 시간 임대를 요청할 경우 1시간당 회의실별 전일 임대료의 10%가 부과됩니다.

Q3

행사 시작 전에 미리 와서 준비해도 되나요?

A3

회의실 임대 시간에는 실제 행사 시간은 물론

행사 준비, 철거, 리허설 등 회의실을 이용하시는 모든 시간을 포함합니다.

임대 시간 앞/뒤 30분은 임의로 허용 가능하나 1시간부터는 추가 임대료가 과금됩니다.

Q4

회의실에서 음식을 먹어도 되나요?

A4

주최자의 안전과 위생을 위하여 회의실 내 생수를 제외한 모든 식음료는 외부 반입 불가합니다.

※ 식음료 서비스 이용을 희망할 경우 공사와 계약된 케이터링 업체 이용 안내(케이터링 032-210-1142)

송도컨벤시아 사업단 전시사업팀

핵심 서비스 프로세스 및 이행 표준

프로세스	서비스 표준
1 사전협의	<ul style="list-style-type: none"> · 내·외부고객(공사 및 공동주최/주관)과 행사 계획에 대해 사전 협의 · 전시회별 개최/운영계획 및 예산 사용 계획 수립 ➔ 참가기업 유치 계획, 마케팅/홍보계획, 예산 사용계획, 참가비 책정 등
2 기업 유치	<ul style="list-style-type: none"> · 유치 대상 기업에 담당자임을 밝히고 연락처 제공 · 유치 대상 기업에 전시회를 상세하게 안내 ➔ 전시회 개최 일정, 장소, 목적, 전시 품목, 참가 바이어, 부대행사 등 · 유형별 참가비 등 조건 및 내용을 협의하여 참가 최종 확정
3 참관객 유치	<ul style="list-style-type: none"> · 전시회 참관 세부 일정 및 참관 방법에 대해 온/오프라인으로 안내 ➔ 홈페이지, 브로셔 배포, SNS, 유선 안내 및 홍보 등 ➔ 참관 신청 및 기타 수시 문의 사항에 대해서는 내부규정에 입각해 24시간 이내 정확히 답변
4 전시회 개최	<ul style="list-style-type: none"> · 전시회 개최와 관련된 문의 사항에 대해 내부규정에 입각해 24시간 이내 정확히 답변 · 전시회 개최 기간 중 변경 사항 발생 시 ➔ 담당자(공동주최/주관)와 사전 연락을 통해 변경 사항에 대해 협의 ➔ 필요시 참가기업/참관객에게 안내
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 참가기업 및 참관객 대상 만족도 조사 및 설문조사를 진행 후 차기 전시회 계획에 반영 · 전시회의 진행 및 결과보고서를 작성 후 필요 시 내·외부 고객에게 공유

FAQ

Q1

전시회에 참가하고 싶은데 어떻게 해야 하나요?

A1

※ 첫 참가고객은 참가 신청에 대해 어렵게 느낄 수 있으므로 세부적으로 안내

홈페이지 회원가입

온라인 참가신청서 작성
(부스, 부대시설 신청)

주최사무국 접수승인 후
계약금 납부

잔금 납부

※ 자세한 내용은 각 전시회별 홈페이지 안내를 참고하도록 유도

Q2

전시회를 관람하고 싶은데 어떻게 해야 하나요?

A2

전시회는 아래의 방법에 따라 크게 3가지로 관람을 하실 수 있습니다.

※ 첫 참가고객은 관람 신청에 대해 어렵게 느낄 수 있으므로 세부적으로 안내

· 사전등록

홈페이지 회원가입 후 사전등록 ▶ 전시회 현장에서 사전등록대 방문 후 본인 확인 ▶ 출입증 수령 및 전시회 관람

· 초청장 소지자

전시회 현장에서 현장등록대 방문 후 본인 확인 ▶ 출입증 수령 및 전시회 관람

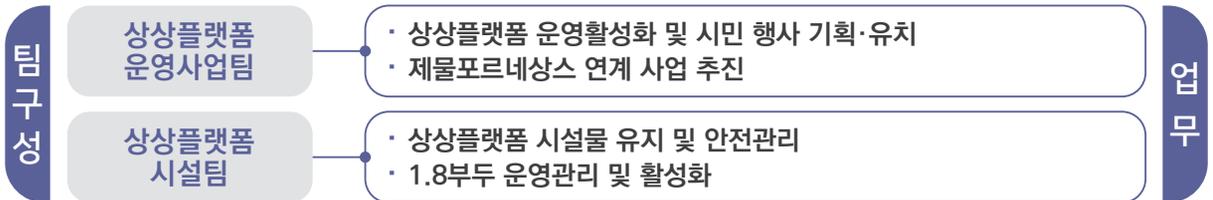
· 현장등록(유료)

전시회 현장에서 현장 매표소 방문 후 입장권 구입(가격은 전시회별 상이) ▶ 출입증 수령 및 전시회 관람

“ 상상플랫폼 사업단 ”

상상플랫폼 사업단 핵심서비스 응대 표준

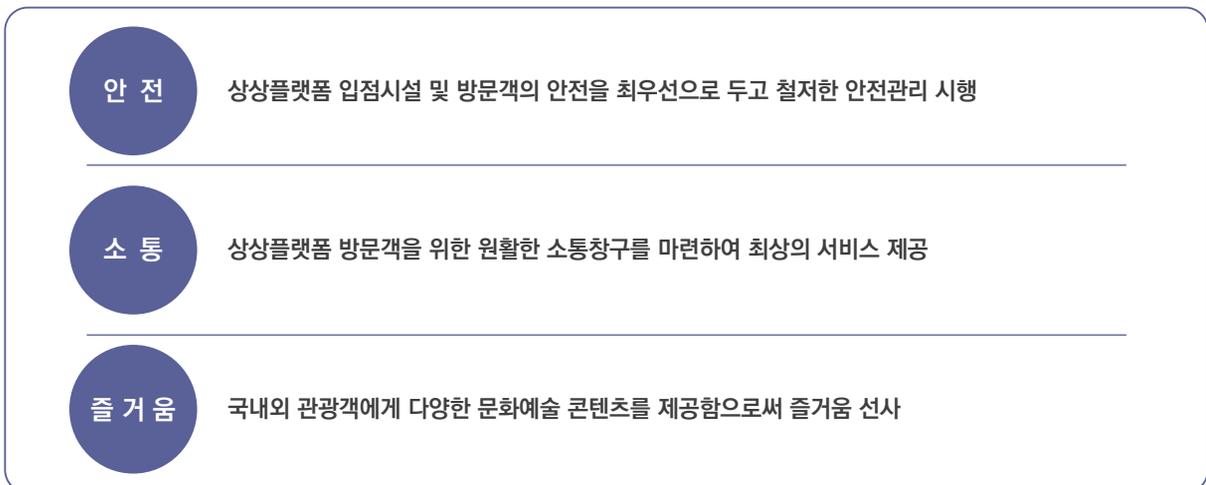
구성 및 역할



고객 유형



고객지향 가치



상상플랫폼 운영사업팀

상상플랫폼 다목적홀 대관 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 사전안내	<ul style="list-style-type: none"> · 시설 대관신청 안내를 홈페이지에 공지 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 대관시설, 편의시설 등 공간 소개 및 사용료 등을 공지한다. ➔ 시설 대관 절차 및 유의사항을 함께 공지한다. ➔ 문의에 즉각 대응할 수 있도록 담당자 연락처를 안내한다. · 사용문의에 대해서, 일정 및 행사정보 담당자가 확인 후 사용가능 여부 안내(3일 이내) · 행사개요 등 고객의 요구사항 충분히 경청 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 행사인원 및 성격에 따라 사용가능 여부를 안내한다. · 사용 결정에 필요한 주요 정보를 파악한 후 고객에게 안내 · 고객이 직접 행사장소 현장점검을 할 수 있도록 배려 · 고객의 의사에 따라 향후 절차 자세히 안내
2 신청접수	<ul style="list-style-type: none"> · 매뉴얼에 의해 고객을 응대하고 안내 · 신청에 필요한 서류 등을 상세히 안내 · 계약 및 사용 신청서 작성 시, 누락 및 오류사항 발견 즉시 고객에게 알려 불이익 최소화 · 행사 안전관리를 위한 서류 안내
3 배정관리	<ul style="list-style-type: none"> · 행사장 신청서 및 계약서 접수 후 일정을 확보하여 보직자 검토 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 사용 승인 후, 일정을 재확인하고 배정관리시스템에 일정을 추가한다. ➔ 행사진행과 관련된 내용을 정리하여 관련 부서 및 담당자에게 공유한다. · 행사 변동사항(취소, 변경)등 발생 시 즉시 보직자에게 보고하고 고객에게 즉시 통보 · 행사일정, 대관료 등 일정을 철저히 관리하고 고객에게 안내
4 행사진행	<ul style="list-style-type: none"> · 행사 7일 전 고객에게 전화하여 행사에 대해 최종 안내 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 특히 이용자 유의사항에 대해서는 고객이 사전에 인지할 수 있도록 반드시 알려준다. ➔ 기타 지원사항(차량, 주차 등)에 대해 안내를 한다. · 행사 7일전 안전관리와 관련된 자료 최종 검토 · 행사 개시 전 행사장소를 재확인하고 시설물 등 준비상태 점검 · 행사진행 중 시설 오작동 등의 문제 발생 시를 대비하여 담당자 및 연락처 제공 · 문제발생 시 신속한 대응으로 고객들의 불편을 최소화 하여, 문제의 원인 및 소요시간 등 가능한 최대한의 정보 제공 · 행사 진행 시 불편사항이 없는지 수시로 모니터링하고 행사기간 중 매일 1회 사전 시설점검
5 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 불편 및 불만 사항 있었는지 모니터링 및 고객 의견 수렴(설문조사) 후 D/B화 · 자주 제기되는 불만사항이나 단기적 개선이 어려운 경우, 고객만족도 총괄부서와 협의 · 고객명단을 DB화 하고 고객의 요구사항에 대하여 적극적으로 대응 · 지속적으로 관련정보를 제공(SMS, E-Mail)하며, 고객교류 이행

FAQ

- Q1** 상상플랫폼 다목적홀을 이용하고 싶은데 어떻게 해야 하나요?
- A1** 상상플랫폼 다목적홀 대관과 관련된 내용은 상상플랫폼 홈페이지(sangsangplatform.or.kr) 내 다목적홀 안내 메뉴에서 확인하실 수 있습니다.
대관을 원하실 경우, 담당자와 사전협의를 통해 상세 정보를 확인하시기 바랍니다.
※ 담당자 : 상상플랫폼 운영사업팀(sangsangplatform@ito.or.kr, 032-899-7376)
- Q2** 상상플랫폼 시설 정보를 어디에서 확인할 수 있나요?
- A2** 상상플랫폼 공식 홈페이지(sangsangplatform.or.kr)를 통해 시설소개, 행사정보 등을 확인하실 수 있습니다.
보다 자세한 안내를 원하실 경우 상상플랫폼 고객센터로 문의 바랍니다.
※ 담당자 : 상상플랫폼 운영사업팀(032-899-7376)
- Q3** 상상플랫폼 이용 중 불편사항은 어디로 접수하면 되나요?
- A3** 상상플랫폼 이용 중 불편사항이 있으실 경우, 상상플랫폼 이메일(sangsangplatform@ito.or.kr) 또는 홈페이지(https://sangsangplatform.or.kr/) 하단의 [문의하기]에 의견을 전달해 주시면 친절히 답변드리겠습니다.

상상플랫폼 시설팀

대관서비스 프로세스 및 이행 표준



프로세스	서비스 표준
1 사전안내	<ul style="list-style-type: none"> · 18부두 및 주차장에 고객이 요청한 행사가 개최 및 사용가능한지 판단 ① 광장의 조성목적의 부합여부 ② 관련 법령 및 사회적 통념상 수용하기 어렵다고 판단되는 행사 등
2 신청접수	<ul style="list-style-type: none"> · 신청자는 사용목적과 일시, 신청자의 소속과 성명, 사용인원, 안전관리계획 등을 적어 사용허가 신청서 제출
3 배정관리	<ul style="list-style-type: none"> · 허가 신청서 및 계약서 접수 후 일정을 확보하여 배정관리 시스템에 추가 · 행사 변동사항(취소, 변경 등) 발생 시 즉시 담당자에게 전달하고 변동사항에 대해 조치
4 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 행사 완료 후 대관고객 및 이용고객의 소통창구 개방 · 불만 및 불편사항이 있었는지 모니터링하고 관련 내용의 개선방안 마련

시설 고장 및 안전사고 발생 프로세스 및 이행 표준



	프 로 세 스	서 비 스 표 준
1	사고발생 인지	<ul style="list-style-type: none"> · 사고 발생을 인지 ➔ 방재실 경보음 또는 전화 접수 · 비상 연락망을 가동하여 사고 발생 통보
2	현장 확인	<ul style="list-style-type: none"> · 현장 상황을 확인하고 긴급조치 시행 · 현장 주변을 통제하고 질서유지를 위해 안내
3	유관기관 통보	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 기관 및 유지보수 업체에 연락
4	조치 완료	<ul style="list-style-type: none"> · 조치를 완료하고 원인 파악 · 개선방안을 도출하고 시행

FAQ

Q1

상상플랫폼을 견학하고 싶으면 어떻게 해야 하나요?

A1

대관을 원할 경우, 대관담당자와 통화 후 방문하시면 됩니다.
대관을 원하지 않을 경우, 상상플랫폼에 원하는 견학장소를 신청하시면 됩니다.

Q2

상상플랫폼 방문 중, 시설물 위험요인을 발견하면 어떻게 해야 하나요?

A2

상상플랫폼 시설팀 담당자에게 연락해 주시면 됩니다. 032-899-7381로 전화주시면 됩니다.



인천관광공사 CS 종합 매뉴얼

발행처_인천관광공사

발행일_2023년 11월

1차 개정일_2024년 8월

2차 개정일_2025년 6월

주소_인천광역시 중구 월미로33 상상플랫폼 1층 인천관광공사

문의처_032-899-7300

기획·제작·디자인_SCS아카데미(TEAM SCS)