
	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	1/8


## 모니터요원관리 업무절차서

개정번호	제 · 개정일자	작성자	주요 개정내용 및 사유
0	2021.03.02	김경식	업무절차서 최초 제정

	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	2/8

## 목 차

<u>항 목</u>	<u>페이지</u>
1. 정의	3
2. 책임과 권한	4
3. 업무절차	5
3.1 모니터요원 선정	4
3.2 모니터요원의 교육	4
3.3 굴착공사정보 신고/접수 처리	4
3.4 현장확인 및 입회관리	5
3.5 굴착공사정보 현황관리	5
3.6 모니터요원 관리	6
4. 관련문서	6
5. 기록관리	6
6. 첨부	7

	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	3/8

## 1. 정의

### 1.1 목 적

모니터요원을 체계적으로 관리하여 굴착공사 신고 등 가스사고 예방활동을 하는 것을 목적으로 한다.

### 1.2 적용범위

모니터요원의 선정, 교육, 포상 등 업무 전반에 대하여 적용한다.

## 2. 책임과 권한

### 2.1 팀장(안전관리2팀장, 세종안전관리팀장)

- 1) 모니터요원의 선임 및 해임에 대한 사항 승인
- 2) 모니터요원 중 우수신고자 포상
- 3) 연간 운영예산 승인
- 4) 모니터요원 교육 및 기타 업무 지원

### 2.2 운영담당자

- 1) 모니터요원의 현황관리 및 신고 실적 관리
- 2) 모니터요원의 우수신고자 보고 및 정기교육 실시
- 3) 모니터요원의 굴착공사 신고 확대를 위한 홍보업무 실시
- 4) 연간 운영예산 수립 및 보고
- 5) 연중 모니터요원 활동 독려

### 2.3 접수자

- 1) 모니터요원의 신고내용을 접수하여 JB ERP “고객소리접수처리”에 입력관리
- 2) 신고내용을 조치자에게 전달 및 결과확인


### 2.4 조치자

- 1) 현장확인 및 안전조치
- 2) 현장 확인결과를 JB ERP “고객소리결과처리”에 입력
- 3) 현장 확인결과를 접수자에게 유·무선 통보

## 3. 업무절차서

### 3.1 모니터요원 선정

- 1) 선정기준 대상 및 임기

	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	4/8

대 상	임 기
직원의 가족	별도 해임시 까지
고객센터 또는 콜센터 직원	"
가스관련 및 굴착공사업체 종사자	"
도시가스 수용가(산업체 등)의 임직원	"
기타 회사에서 인정하는 개인 및 단체 등	"

2) 모니터요원 신규 위촉시는 해당팀장의 결재를 득한 후 위촉한다.

3) 모니터요원의 위촉 및 해임 현황은 인원 변동 시 보고한다.

### 3.2 모니터요원의 교육

#### 3.2.1 교육주기


- 1) 신규 모니터요원 위촉 시
- 2) 정기교육: 1회/년 이상
- 3) 간담회 및 우수신고자 포상 시
- 4) 고객센터 또는 콜센터, 기타 직원의 가족 등이 개인 또는 고객응대 업무 등으로 부득이하게 참석이 어려운 경우 별도 교육을 실시하거나 서면 등으로 대체할 수 있다

#### 3.2.2 교육내용

- 1) 도시가스 관련법규, 도시가스사고방지를 위한 안내 팜플렛 등을 배포하고 사고사례를 교육하여 모니터요원의 중요성 및 적극적인 참여 협조요청
- 2) 신고대상, 방법 및 필요 시 가스공급시설에 대한 기초지식
- 3) 모니터요원의 역할 및 신고
  - 가) 도로 또는 공동주택 단지내 등에서 굴착공사 발견 시
  - 나) 이른 출·퇴근시간, 휴일, 야간 등 취약시간 및 작은 골목길 등 이면도로에서 굴착공사 발견 시
  - 다) 구역압력조정기 가스냄새, 위해사항 발견 시 (구역압력조정기 모니터요원)
  - 라) 기타 가스냄새 민원 등 가스공급시설의 위해사항 발견 시

#### 3.2.3 교육계획 수립 및 결과보고

- 1) 모니터요원에 대한 연간 교육계획을 수립하고 운영예산을 편성한다.

	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	5/8

2) 모니터요원의 간담회 또는 교육 후 결과보고를 실시한다.

### 3.3 굴착공사정보 신고/접수 처리

1) 모니터요원의 신고가 접수되면 접수자는 해당 안전점검원에게 유선 및 SMS로 신속히 통보하며, 신고정보를 JB ERP “고객소리접수처리”에 등록한다.

가) 주간에 접수시 (근무시간 내)

접수자는 조치자(해당 안전점검원)에게 신속히 연락(TRS, 핸드폰 등)하여 굴착공사를 확인, 관리할 수 있도록 한다.

나) 야간에 접수시(야간 등 근무시간 외)

접수자는 비상당직근무자에게 현장확인을 지시하고 굴착공사 확인 후 접수자는 해당 안전점검원의 입회가 필요한 경우에는 입회를 요청하여 굴착공사를 관리할 수 있도록 한다.

### 3.4 현장확인 및 입회 관리

- 1) 조치자는 신고 내용을 현장에서 확인하고 시설물에 영향이 있는 경우 ‘굴착공사관리 업무절차서’에 따라 굴착공사 입회 및 안전조치를 취한다.
- 2) 조치자는 현장을 확인하고 상황실에 입회 결과를 통보한다.
- 3) 조치자는 굴착공사 입회 및 안전조치를 취한 후 상황이 종료되면 그 결과를 JB ERP “고객소리결과처리”에 입력한다.

### 3.5 굴착공사정보 현황관리

운영담당자는 매월 신고실적을 집계하여 보고 하며, 모니터요원 활동 우수자 선정에 반영한다.


### 3.6 모니터요원 관리

#### 3.6.1 모니터요원 활동관리

- 1) 주기 : 분기별
- 2) 방법 : 음성 또는 문자메세지 발송
- 3) 내용 : 모니터요원 활동 및 역할 등 SMS 발송
- 4) 상기의 2)~3)항은 개인정보제공 동의자에 한 한다.
- 5) 구역압력조정기 모니터요원은 해당팀에서 별도로 관리한다.

#### 3.6.2 포상

- 1) 반기별 신고실적을 집계하여 우수신고자 등 포상지급기준(별첨1)에 따라 포상한다

	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	6/8

2) 미협의 굴착공사(유효실적)의 신고로 사고예방에 결정적으로 기여한 자에 대해서는 품의를 득하여 별도 포상할 수 있다.

#### 3.6.3 모니터요원의 현황관리

모니터요원의 위촉/해임 발생시 관련서식(서식1,5)에 따라 즉시 현황을 수정하며 월1회 해당 팀장에게 보고한다

#### 3.6.4 구역압력조정기 모니터요원 활동관리

모니터요원 모니터링 협약서 대상 기준으로 모니터요원 관련서식(서식5)에 따라 유선점검을 분기 1회 실시하며 안전기술팀에서 구역압력조정기 모니터요원 관리현황 요청시 서식5에 의거 점검결과를 통보한다.

## 4. 관련문서

## 5. 기록관리

No	기 록 명	보존기간	책임자
1	모니터요원 위촉/해임현황	5년	안전관리2팀장
2	위촉장	없음	안전관리2팀장
3	굴착공사 신고접수현황	5년	안전관리2팀장
4	모니터요원 현황관리대장	5년	안전관리2팀장
5	구역압력조정기 모니터요원 점검표	5년	안전관리2팀장
6	모니터링 협약서	해임시	안전관리2팀장


## 6. 첨부

### 6.1 부표

- 1) 모니터요원 관리 Process
- 2) 우수신고자 등 포상 지급 기준표

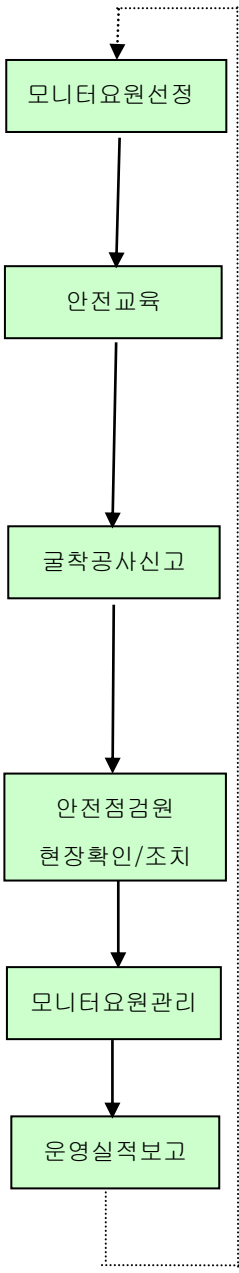
### 6.2 서식


- 1) 모니터요원 위촉/해임 현황
- 2) 위촉장
- 3) 굴착공사 신고접수현황
- 4) 모니터요원 현황관리대장
- 5) 구역압력 조정기 모니터요원 점검표
- 6) 모니터링 협약서 【끝】

	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	7/8

부표 1

## 모니터요원 관리 PROCESS

책임/권한	INPUT	ACTIVITY	OUTPUT	프로세스 모니터링 · 측정	
				관리항목	주기/방법
·해당팀장 ·운영담당자	·위촉대상자 추천	 <pre> graph TD     A[모니터요원선정] --&gt; B[안전교육]     B --&gt; C[굴착공사신고]     C --&gt; D[안전점검원 현장확인/조치]     D --&gt; E[모니터요원관리]     E --&gt; F[운영실적보고]     F -.-&gt; A           </pre>	·위촉장 ·모니터위촉현황	·모니터요원 현황  신고율  ·	·품의서/ 월,반기,년
·해당팀장 ·운영담당자	·굴착공사 관련 법규 ·굴착공사 사고 방지 안내 ·신고대상 및 가스공급설비 에 대한 기초 지식	안전교육	·교육결과 보고		
·접수자 ·상황관리 담당자	·모니터요원 활동	굴착공사신고	·고객요청 및 신 고·처리대장 ·고객소리접수 ·해당 안전점검 원 인계		
·해당팀장 ·안전점검원	·신고내용	안전점검원 현장확인/조치	굴착공사 현장 점 검표 현장안전교육·훈 련 실시 및 확인서		
·해당팀장 ·운영 담당자	·활동실적 정리	모니터요원관리	포상		
·해당팀장 ·운영 담당자	·활동실적 ·재위촉 사유 발생	운영실적보고	·운영실적 및 재 위촉 품의 ·모니터요원변경 위촉 품의		

	공 급 시 설	주관부서	안전관리2팀
		개정일자	2021.03.02
	모니터요원관리 업무절차서	개정번호	0
		페이지	8/8

부표 2

### 우수신고자 등 포상 지급 기준표

구 분	주 기	포 상 금	인 원	비 고
최우수 신고자	1회/반기	10만원 상당의 상품권 등	2명	최다 신고실적
우수 신고자		5만원 상당의 상품권 등	제한 없음	신고건수 5건 이상

※ 모니터요원의 굴착공사신고 독려 및 긴밀한 유대관계를 위해 필요시 (명절 등) 사은품을 지급할 수 있다.

※ 모니터요원의 활성화를 위해 신규 위촉자에 대해 1만원 이상의 상품권 등을 지급할 수 있다.

※ 최우수 신고자(2명)는 직원이족과 직원이족 외 각 1인으로 한다.(직원 가족이 최우수 신고자 기준에 맞지 않는 경우 제외)



서식1

모니터요원 위촉/해임 현황

구분	사업장	성 명	전 화 번 호		주 소	위촉번호 (위촉일자)	해임일자	비고
			회사	핸드폰				

서식2

제 00-000호

# 위 축 장

0 0 0

귀하를 굴착공사 가스사고 예방활동을 위  
한 JB 주식회사 모니터 요원으로 위촉합니  
다.

0000년 00월 00일

JB 주식회사 대표이사 000

## 굴착공사신고 접수 현황

(모니터요원)

제재	정	정	정

일 자 :

년 월 발생건수 : 건

구분	신고일자	신고자	소 속 (관계자)	처리자	신 고 내 용	조 치 내 용	비 고
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

서식4

<div>모니터요원 현황관리대장</div>				결 재	담 당	부 팀 장	팀 장
					기준일자 : 년 월		
NO	성 명	전화 번호	점검구간	비 고			

구역압력 조정기 모니터 요원 점검 리스트(0분기)

NO	조정기명	주소	이름	전화번호	점검일시	점검자	비고

## 모 니 터 링 협 약 서

충청남도(주 소) \_\_\_\_\_번지 \_\_\_\_\_(이하 모니터링 담당자)과 JB㈜ (이하 도시가스 공급자)는 충청남도 (주 소) \_\_\_\_\_번지 일원의 도시가스 공급을 위한 구역압력조정기에 대하여, 향후 구역압력조정기의 가스누출경보 또는 구역압력조정기에 위해가 가해지는 상황을 발견할 경우 아래와 같이 중부도시가스㈜에 통보하기 위한 모니터링 협약을 체결한다.

- 아 래 -

1. 모니터링 활동 : 모니터링 담당자는 구역압력조정기의 가스누출경보, 차량충돌 등 구역압력조정기에 위해가 가해지는 사항을 발견할 경우 JB㈜ 상황실 (☎ 041-530-1900)로 신고한다.
2. 신고 처리 : 도시가스 공급자는 모니터링 담당자의 신고를 접수할 경우, 즉시 현장으로 출동하여 구역압력조정기의 이상여부를 확인하고 필요한 조치를 취하여 주민들이 도시가스를 사용하는데 불편함이 없도록 최선을 다한다.

년 월 일

모니터링 담당자 : (주소) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_(인)

전 화 번 호 : \_\_\_\_\_

도시가스 공급자 : 충청남도 아산시 음봉면 산동안길 14  
제이비주식회사  
대표이사 한 권 회 (인)