

韓電의 對民奉仕는 어떻게 달라졌나

How Have the Customer Services of KEPCO Changed?

洪 周 甫

韓國電力公社 營業部 奉仕課長

1. 電力事業과 需用家奉仕

韓國電力公社는 政府投資企業으로서 20年동안 株式會社 形態의 公企業이었으나 82년부터 政府가 全額出資한 公社 形態의 公企業이 되었다. 一般企業이 利潤의 追求를 그 目標로 하는데 反하여 電力事業은 獨占下에서 公共의 利益保護를 그 使命으로하는 公益事業이다.

오늘날 電氣는 「空氣나물」과 같은 우리의 生存手段으로서 電氣없이는 文化生活도 福祉社會도 想像할 수 없는 귀중한 에너지이다. 그러므로 電力事業은 國民生活와 直結된 事業이며 그 主人도 그 顧客도 國民이다. 따라서 國民全體의 公共利益을 保護하는 側面에서 對民奉仕는 아무리 強調되어도 지나칠 수 없는 電力事業의 基本이 되는 것이다.

2. 需用家奉仕의 발자취

電力事業의 奉仕水準을 그 成長過程과 關聯하여 크게 나누어 본다면 1960年代, 1970年代, 1980年代로 구분하여 생각 할 수 있다.

1960年代는 旧電業 3社를 統合한 初期 10年間으로서 電力事業은 貧弱狀態에 있었으며 電氣의 生産이 需要를 充足시키지 못하여 電氣의 制限送電이 不可避한 實情이었다. 이 時期에는 需用家에 對한 奉仕問題가 오로지 不足한 電力을 어떻게 確保하여 供給하느냐 하는 것이었고 그것으로 満足 하었다고 볼 수 있다. 需用家の 立場에서도 電氣의 質이나 價格 또는 從員業의 奉仕姿勢問題에 介意치 않았고

어떻게하면 필요한 電氣를 使用할 수 있느냐 하는 것에 급급하였으므로 眞正한 意味에 있어서의 서어비스란 없었다고 하여도 過言이 아닐 것이다.

1970年代는 經濟發展을 통한 社會安定과 繁榮의 時期로서 電力事業도 刮目할만한 成長을 이룩하게 되었다.

農漁村電化事業으로 全國이 完全電化됨으로써 電氣使用의 大衆化가 이루어져 電氣가 國民生活 깊숙히 安着하게 되어 電氣使用和 關聯한 需用家の 要求가 점차 沸騰하기 시작하였고 電力公社도 需用家奉仕問題에 대하여 實質的인 작성이 일어 남으로써 需用家奉仕의 일대 전환점을 맞이하게 되었다.

1980年代는 第5共和國의 出帆과 함께 國家社會全般에 걸쳐 改革이 斷行되고 社會淨化의 물결속에 새時代, 새秩序가 創造됨에 따라 電力事業도 國際의 水準에 到達하게 되었고 國民의 生活水準 또한 先進國 水準으로 成熟段階에 돌입하게 되어 國民의 權利意識高潮와 思考方式의 合理化가 이루어지게 되었다.

이와 같은 時代的 潮流에 발맞추어 電力公社에서도 對民奉仕問題를 最高經營方針으로 設定하여 5年間 계속 推進함으로써 對民業務의 先進化를 強力히 圖謀하고 있는 것이다.

3. 需用家奉仕의 推進內容

對民奉仕業務의 具體的 意味는 여러가지로 생각할 수 있으나 그 基本이 되는 것은 다음과 같은 두 가지로 要約될 수 있다.

첫째, 전기가 자주 중단되지 않고 형광등이 깜박 거리는 저전압(블랙아웃)현상이 발생되지 않도록 電氣供給의 信賴度를 向上시키는 것이고

둘째, 電氣라는 商品의 價格을 長期的으로 安定, 低廉하게 維持하여 全國民이 豊富한 電氣를 便利하게 使用할 수 있도록 하는 것 등이다. 그러나 이와 같은 範疇의 奉仕란 奉仕라기보다 電力公社의 當然한 義務事項으로 볼 수도 있을 것이다. 그러므로 電力公社가 單純히 「Utility」의 提供만으로 公益事業으로서의 使命을 充實히 履行하였다고 볼 수 없으며 모든 産業의 先導의 役割을 擔當해야 할 電力公社로서 倫理에 바탕을 둔 서어비스精神을 國民에게 바치게 될 때 비로소 完全한 奉仕가 實現된다고 보아야 할 것이다.

따라서 여기에서는 對民業務面과 從業員의 奉仕姿勢面에 있어서 需用家 奉仕가 어떻게 變化되고 있는가를 살펴보고자 한다.

○ 對民業務面에서의 奉仕

對民業務處理面에 있어서 電力公社의 基本日標는 「需用家 便宜爲主의 電力施策」에 두고 있다. 國民生活에 없어서는 안될 必須品인 電氣를 언제, 어디서나 쉽게 使用할 수 있도록 制度的인 與件을 마련하는 것은 對民奉仕의 배놓을 수 없는 重要 部分이다. 새로 전기를 使用하고자 하는 新規需用家에게는 簡便한 手續 절차로서 願하는 時間과 場所에 電氣를 供給해주고 이미 電氣를 使用하고 있는 需用家에게는 正確한 檢針과 料金を 賦課하여 需用家로부터 公信用을 얻도록 하여야 할 것이다.

이를 위하여 電力公社에서는 電氣供給契約의 基本이 되는 電氣供給規程이나 關聯指針을 需用家 便宜爲主로 改善하고 있다.

그 主要事項으로서는

① 신규로 電氣를 使用하고자 하는 需用家에게는 그 工事費負擔을 줄이기 위하여 標準工事費制度를 만들어 실제 발생하는 공사비와는 관계없이 1戶當 ₩45,970원만 納付하면 電氣를 供給해 주고 있으며 그 期間도 外線工事(변압기 설치, 전주등)가 필요하지 않을 경우 4~7일 이내에 送電해 주도록 規定해 놓고 있다.

② 需用家가 直接 韓國電力에 찾아오는 不便을 없애기 위하여 電話나 口頭로 民願을(간이신규수용, 명의변경, 계량기교환등)해결해 주고 있다.

③ 1주택에 여러家口가 세들어 살 경우 현행 電氣料金體系의 累進遞增制로 因하여 發生되는 需用家의 不利益을 없애기 爲하여 家口當 50kWh까지는 1단계요금단가를 適用해 주도록 하고 있으며 이로 인하여 1982年度에는 約 700億원의 收入減少를 초래하였다.

④ 1주택에 여러世帶가 세들어 살 경우에 가구별로 電力量計를 付設할 수 있도록 하였으며

⑤ 대규모 아파트의 경우 계약단위를 自由化시켜 그 아파트에 有利한 料金制度를 採擇할 수 있도록 하였다.

⑥ 임시로 電氣를 使用하고자 하는 需用家가 納付하는 豫納金도 現金대신 지급보증서, 이행보험증권 등으로 대신 납부케 할 수 있도록 하였다.

⑦ 電氣料金納付制度를 2元化하여 農漁村地域에는 電力公社가 委託한 收金員이 訪問收金토록 하고 있으며 大都市地域에서는 銀行이나 郵遞局에 自進納付토록 하였고 서울의 住宅用 需用家의 境遇 家計綜合預金加入者에게 電氣料金を 銀行 口座에서 自動代替해주는 制度도 마련하여 需用家의 便宜를 도모하고 있다.

⑧ 電氣料金 調整業務를 “컴퓨터”로 처리 함으로써 그 신뢰도를 향상시켰으며 各事業所에 On-Line Terminal을 설치하여 需用家가 어느 事業所에 가셔도 電氣와 관련한 申請증을 즉시 해결할 수 있게 하였으며 料金請求書를 분실하였을 때에도 어느 事業所에서나 再發行을 받을 수 있다.

⑨ 農漁村需用家나 都市의 번두리 지역 需用家의 民願을 直接 찾아가서 해결해 주기 위하여 전국 事業所를 通하여 移動支店을 設置運營해 하고 있으며 最近에는 電氣安全公社, 電氣工事業體, 信一用役檢針會社와 合同으로 大規模 移動事業所를 設置運營 함으로써 積極的인 奉仕活動을 展開해 나가고 있다

○ 需用家奉仕姿勢面

企業에 있어서 아무리 商品의 質이 좋고 商品價格이 低廉하다고 하더라도 從業員의 販賣姿勢가 不良하다면 그 企業은 成功할 수 없을 것이다. 더우기 電力事業은 公益事業이자 獨占事業으로서 國民全體가 그 顧客이며 그主人이기 때문에 國民에 對한 奉仕姿勢야말로 그 미치는 效力이 至大한 것이다. 그러므로 韓國電力에서는 「全從業員의 奉仕要員化」란 日標아래 82년부터 全社의인 「親切 Campa-

ign」을 展開함으로써 對國民奉仕姿勢의 根本的 革新을 꾀하고 있다.

이를 爲하여

— 나는 奉仕員이다.

— 나는 相談員이다.

— 나는 심부름꾼이다.

— 수용가는 나의 主人이다.

— 우리는 光明的 役軍이다 라는 奉仕信條를 만들어 이를 強力히 實踐에 옮기고 있으며 需用家에 對한 「人事하기운동」을 生活化하기 爲하여 全職員이 出勤과 同時에 5回以上 人事練習을 實施하고 있다.

또한 自体研修院을 通하여 研修教育을 받는 全研修生에게는 奉仕教育過程을 만들어 서어비스향상을 위한 專門家の 招聘教育, Video, Slide等을 통한 視聽覺教育, OJT教育等을 實施하고 있다.

한편, 需用家の 不平, 不滿事項을 正確히 把握하여 電力業務施策에 反映하고 서어비스改善에 참고자료를 活用하기 爲하여 各種 社會團體, 大學生 등으로 構成되는 「모니터」를 모집하여 수시로 事業場을 訪問하거나 電話를 通하여 奉仕姿勢와 業務 處理狀態를 체크하고 있다. 또한 電力事業과 關聯한 綜合的인 輿論을 把握하기 爲하여 每年 本社에서 全体 電氣需用家の 0.1%에 해당하는 6,000需用家を 任意拔萃하여 民願業務도 測定하고 있으며 全國 88個 事業所에서도 自体輿論 調査를 個別實施하고 있다. 또한 全國事業所間 善意的 競争을 通하여 서어비스 水準向上을 圖謀하기 爲하여 自体 奉仕活動 評價會를 年1回 實施하고 있으며 需用家奉仕의 底邊擴散과 職員들의 士氣 振作을 爲하여 「韓國電力·需用家 奉仕賞」制度를 만들어 施行하고 있다.

全國事業所에는 需用家奉仕室 또는 電氣相談室을 두고 需用家が 民願을 신속히 解決할 수 있도록 하며 民願의 早期解決, 同種民怨의 再發防止, 民怨의 波及抑制를 原則으로 하여 民怨解決에 力點을 두고 있다.

이와 같은 韓國電力은 公益企業으로서의 社會的 責任과 奉仕水準向上을 實現하기 爲하여 對內的으로 조용한 革新運動을 展開하고 있다.

4. 需用家奉仕의 推進方向

○ 電氣料金体系의 單純化

電力事業에 있어서 바람직한 需用家奉仕란 需用家が 電力會社를 찾아오거나 電話로 問議할 事項이 없도록 하는 것이다. 따라서 現在 需用家 民願事項의 대부분을 차지하고 있는 電氣料金体系를 單純化 시켜야 할 것이다. 1주택에 여러세대가 세들어 살고 있는 韓國的인 生活 “패턴”에 있어서 需用家間의 料金分擔問題는 곧 利害關係에 直結되는 問題로서 신속히 改善되어야 할 사항이다. 現行 家庭用 電氣料金은 5段階 累進遞增制로서 78年度에는 무려 11段階였던 것이 차츰 單純化 되었으며 지난 4月22日 개정시에 6段階에서 5段階로 縮少된 것이며 앞으로 계속 改善이 되어야 할 것이다.

○ 電氣檢針業務의 行政機關 移管

現在 各種 公課金은 機關別로 需用家를 訪問하여 檢針·收金하고 있기 때문에 需用家側으로부터는 많은 不便을 겪게 된다. 따라서 頻번한 需用家 訪問과 莫大한 人力과 豫算낭비 要因을 抑制하기 爲하여 各種 公課金을 1장의 告知書로 一括請求할 수 있도록 하는 것은 비단 電力公社 뿐만 아니라 政府次元에서도 必要한 것이다. 따라서 오는 9월 1일부터 우선 서울시 관내의 銅雀區, 龍山區지역 需用家와 大田市, 慶州市地域 需用家에 대하여는 電氣料金, (上)下水道料金, TV視聽料, 도시가스사용료, 쓰레기수거료, 방범비 등 6個公課金을 洞事務所로 一元化시키고 있는 것이다. 따라서 이번 示範實施後 其他 大都市 擴大 實施도 早速히 이루어지는 것이 需用家 奉仕側面에서도 바람직할 것이다.

○ 弘報活動의 強化

電氣는 一般商品과 다른 特性을 지니고 있기 때문에 한없이 便利하면서도 危險한 物質이기 때문에 그 安全에 對한 需用家の 啓蒙이 절대적으로 必要하다. 또한 電氣를 供給하려면 莫大한 電氣設備를 必要로 하기 때문에 電氣設備設置에 必要한 空地確保時에는 需用家の 私有財産과 關聯한 利害關係가 發生하게 될 뿐만 아니라 各種 電氣設備는 都市 景觀을 阻害하게 되므로 電氣事業에 對한 對民 啓蒙活動은 지극히 當然한 것으로 보아야 할 것이다. 특히 火力發電所에서 發生되는 유황가스는 새로운 公害問題를 惹起시키고 있으므로 低유황분의 연료를 사용한다든지 철저한 集塵장치(集塵裝置)를 設置함으로써 需用家の 被害와 不安要素를 除去해 나가고

있는 活動과 勞力等を 需用家에게 널리 弘報해나가는 것도 빼놓을 수 없는 需用家奉仕의 一面인 것이다. 그러므로 앞으로 韓國電力에서는 需用家の “알 권리” 電力公社의 “알릴義務”를 誠實히 履行해 나갈 것이다.

5. 맺는말

오늘날과 같은 文化生活과 文明社會는 產業의 發達에서 비롯되었으며 產業의 發達は 바로 電氣의 誕生 때문이다. 電氣는 모든 產業活動의 原動力이 되므로 國家의 基幹産業이라고 부르고 있으며 또 그것이 여타 產業에 미치는 影響 및 波及效果를 고려하여 社會間接資本이라고도 일컬어지고 있다. 實로 電力事業은 國民經濟와 國家産業發展에 根幹을 이루는 必須的인 産業이다. 따라서 電力事業의 使命은 한편으로는 良質의 電力을 安定的으로 確保, 供

給함으로써 電力産業의 健全한 發展을 圖謀하는 것이며 또 한편으로는 電氣料金の 長期安定化로 電氣使用者의 利益을 保護해주는 것이다. 바꾸어 말하면 電力事業의 窮極的 使命은 電氣使用者의 權利와 利益을 保護하는 것을 前提로 하면서 電力事業의 健全한 發展을 圖謀해 나가는 것이며 이것이 需用家奉仕의 基本이 된다. 그러나 電力公社가 이와 같은 基本的 奉仕에만 安住할 수 없으며 보다 積極的이고 能動的으로 國民生活 깊숙히 파고들어 國民과 呼吸을 같이 해나가는 電力施策을 推進함으로써 비로소 眞正한 對民奉仕가 이루어 지는 것이며 基幹産業으로서, 公益事業으로서 企業의 社會的 責任을 完遂할 수 있게 될 것이다. 다행히 이러한 自覺이 韓國電力 깊숙히 뿌리를 내리기 시작하고 있으며 조용한 變化와 革新의 물결이 일고 있는 것은 需用家の 걱정을 덜어드리게 되는 길이다.

● 協會消息 ●

歐羅巴地域 海外産業視察團 出國

先進國의 産業施設을 直接 見學함으로써 國內産業의 生産性 提高와 國際競爭力 強化等 우리나라 電氣界의 産業技術向上을 目的으로한 本協會 主催 歐羅巴地域 海外産業視察團 一行 13名이 20日間의 豫定으로 10月21日 金浦空港發 出國했다.

* 巡訪國 및 日程

• 英國 : 22日~25日 • 스위스 : 25日~27日 • 이태리 : 27日~31日 • 西獨 : 31日~3日 • 벨지움 : 3日~5日 • 프랑스 : 5日~8日 • 9日 (서울 19:30發)

〈視察團 名單〉

團長 金相演 大韓電力技術(株) 副社長
 副團長 李龍熙 大韓電氣協會 事務局長
 幹事 張世昌 利川電機工業(株) 理事
 團員 權五琮 韓國電線工業協同組合 事務理事
 " 鮮于學永 東一電機企業社 代表
 " 元容善 三和企業(株) 會長
 " 金顯泰 韓國電子工業協同組合 專務理事
 " 吳再根 東一電機(株) 會長
 " 安泰仁 (前) 韓國電力公社 部長
 " 趙宰英 新亞電機工業(株) 理事



出國前 金浦空港로비에서 기념촬영을 한 시찰단 一行

" 元富成 三和企業(株) 社長
 " 裴勝吉 三陽電子(株) 代表理事(22日出國)
 " 鄭宰喜 利川電機工業(株) 部長