붙 임 6

〖 직원 채용 직무기술서(기간제근로자) 〗

채용 분야	요금수납원	
기관 주요 사업	○ 유료도로 및 관련시설 이용료의 수납업 ○ 도로 및 관련시설 운영업 ○ 고속도로 요금소 운영업 ○ 유료도로 및 관련시설 이용 고객응대 및 서비스 제공업 ○ 콜센터 운영업 ○ 방송(프로그램 콘텐츠) 제작 및 운영업 등	
요금 수납원	직무수행 내용	통행료 수납, 고객응대, 미납통행료 차로 수납, 제한차량단속 등 관련 부대 업무
	필요지식	ㅇ 고객응대 관련 서비스 지식 ㅇ 고속도로 운영에 대한 지식 ㅇ 유료도로 및 관련 시설 운영에 대한 지식
	필요기술	ㅇ 대인 의사소통 및 협상 능력 ㅇ 조직내 원활한 대인관계 능력 ㅇ 돌발상황 대처능력 ㅇ 요금수납과 관련된 계산 능력
	직무수행 태도	ㅇ 부정한 유혹에 흔들리지 않는 정직한 태도 ㅇ 맡은 업무에 대하여 책임감 있는 태도 ㅇ 원칙 준수를 위한 태도 ㅇ 고객응대 상황에 맞는 적절한 태도
필요 자격	해당 사항 없음	

※ 상기 직무는 지원 분야의 대표 직무이며 입사 후 지원 분야와 관련된 유사한 직무 또는 다른 직무를 수행할 수 있음

⟦ 직원 채용 직무기술서(기간제근로자) ⟧

채용 분야	환경미화	
기관 주요 사업	○ 유료도로 및 관련시설 이용료의 수납업 ○ 도로 및 관련시설 운영업 ○ 고속도로 요금소 운영업 ○ 유료도로 및 관련시설 이용 고객응대 및 서비스 제공업 ○ 콜센터 운영업 ○ 방송(프로그램 콘텐츠) 제작 및 운영업 등	
환경 미화	직무수행 내용	ㅇ 시설 및 구역 내 청결유지, 쾌적한 환경조성을 위해 청소현장 현황 파악, 청소활동 등
	필요지식	ㅇ 청소대상물에 대한 지식 ㅇ 청소범위 요소에 대한 지식 ㅇ 청소활동 프로세스 ㅇ 청소활동 과정에 대한 정보
	필요기술	ㅇ 환경미화 일반 관리
	직무수행 태도	ㅇ 규정 및 업무지침을 준수하는 태도 ㅇ 책임감과 긍정적 사고 ㅇ 부서원들과의 협력적 관계 및 책임감 있는 태도 ㅇ 안전사항 준수 및 고객 지향적 태도
필요 자격	해당 사항 없음	

※ 상기 직무는 지원 분야의 대표 직무이며 입사 후 지원 분야와 관련된 유사한 직무 또는 다른 직무를 수행할 수 있음

〖 직원 채용 직무기술서(기간제근로자) 〗

<table>
<tr><td>채용
분야</td><td colspan="2">콜상담원</td></tr>
<tr><td>기관
주요
사업</td><td colspan="2">○ 유료도로 및 관련시설 이용료의 수납업
○ 도로 및 관련시설 운영업
○ 고속도로 요금소 운영업
○ 유료도로 및 관련시설 이용 고객응대 및 서비스 제공업
○ 콜센터 운영업
○ 방송(프로그램 콘텐츠) 제작 및 운영업 등</td></tr>
<tr><td rowspan="4">콜센터직</td><td>직무수행
내용</td><td>o 콜센터 이용 고객에 대한 전화 응대 및 민원 상담업무
(미납통행료, 교통정보, 캠페인, 고속도로관련 전반)</td></tr>
<tr><td>필요지식</td><td>o 고객응대 관련 업무 및 CS(고객서비스)
o 상담에 필요한 VOC 관련 업무 지식
o 유료도로 및 관련 시설 운영에 대한 지식</td></tr>
<tr><td>필요기술</td><td>o 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력
o 조직내 원활한 대인관계 능력
o 정보서비스 등을 이해하고 설명할 수 있는 대응 능력
o 미납 및 심사처리와 관련된 행정 능력</td></tr>
<tr><td>직무수행
태도</td><td>o 고객의 요청에 대한 적극적인 수용
o 서비스마인드 및 성실한 상담태도(밝은 음성, 호응, 공감, 신속한 니즈파악, 적극적 안내 등)
o 맡은 업무에 대하여 책임감 있는 태도
o 원칙 준수를 위한 태도</td></tr>
<tr><td>필요
자격</td><td colspan="2">해당 사항 없음</td></tr>
</table>

※ 상기 직무는 지원 분야의 대표 직무이며 입사 후 지원 분야와 관련된 유사한 직무 또는 다른 직무를 수행할 수 있음