

서울시 장애인콜택시 소식

수능일 수험생 사전접수 신청하세요~!

서울 장애인콜택시는 수능일(11.17) 수험생 특별 이동서비스를 제공합니다. 최상의 컨디션으로 안심하고 수험장까지 도착할 수 있도록 수험생 사전접수를 받습니다. 수험생은 <우측 표>를 참고하여 사전접수하여 우선배차받으시길 바랍니다.

- ✓ 접수기간: 2016.11.7(월)~11.17(목)
- ✓ 이용대상: 1,2급 지체 및 뇌병변, 기타 1,2급 월계어이용 장애인수험생
- ✓ 접수방법: 전화접수(1588-4388)만 가능
- ✓ 기타사항: 시험 후 귀가접수 가능

“수험생 여러분 힘내세요!”



하반기 장애인콜택시 직원 정기교육 들여다보기



‘16.10.15~16 이틀에 걸쳐 장애인콜택시 직원 정기교육을 진행하였습니다.

교육시간에는 현재까지의 운영현황을 전직원이 공유하고 장애인인식개선·고객서비스·교통안전교육 등 장애인콜택시 운행에 필수적인 각종 교육을 해당 분야 전문가와 함께 실시하였습니다. 금번 교육을 통하여 다시금 친절과 안전에 대한 경각심을 갖고 업무에 임하자 다짐하는 시간이 되었습니다.

잠깐! 이용기준 Q&A

Q. 이동경로 중간 다른 곳을 경유하거나, 다른 사람을 태워 갈 수 있나요?

▶ 위 사항은 타이용자의 대기시간을 지연시켜 불가능합니다. 경유콜을 이용하시거나 아차 우 재접수하여 이용해주십시오.

고객들이 생각하는 장애인콜택시 - 만족도 조사결과

먼저, 5월부터 시행된 대면 만족도조사에 참여해 주신 여러분께 감사드립니다. 약 3개월간 실시한 이번 만족도 조사에서는 700명의 이용자가 참여해주셨습니다. 조사 항목은 차량(상태,청결)관련, 업무처리, 직원 응대태도, 대기시간 등 이용고객 서비스 개선을 중점으로 조사하였습니다. 그 결과 종합점수 84.3점으로 과년(84.7점)과 비슷한 점수가 나왔으나, 대기시간에 대한 만족도가 전반적으로 낮은 점수를 받았습니다. 매년 증가하는 이용수요에 따른 공급부족이 그 원인으로 보여집니다.

이에 따라 대기시간(30분, 1시간)별 적절한 안내 서비스를 제공하여 장시간 대기 시 고객이 타 교통수단을 이용토록 안내하고 대기지연 시간대에는 파트운전원을 운영하고자 합니다.

그 밖에 현재 모바일 조사를 통한 운전원 친절도 조사가 시행되고 있으니, 많은 협조부탁드립니다. 고객님의 소중한 의견이 장애인콜택시 서비스 개선에 큰 도움이 됩니다.

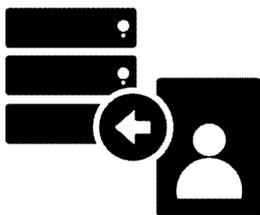
<만족도 조사결과>

구 분	2015	2016
종합만족도	84.7점	84.3점(△0.4)
대기시간	75.7점	70.0점(△5.7)
상담원 만족도	87.2점	84.2점(△3.0)
운전원 만족도	84.1점	82.8점(△1.3)

이용고객 편의 증진을 위한 이용고객 DB정비

이용고객 중 이용기준 충족하지 않는 고객의 탑승으로 인한 피해와 불만이 제기됨에 따라 정기적으로 이용고객정보 정비를 실시하고 있습니다. 현재 장애인콜택시에 등록된 3만7천여명의 고객 중 주소, 장애등급 등 정보가 누락된 고객, 장애등급 재판정 이후 등급하락으로 탑승요건 미충족 고객 등의 정보를 재확인하고 있습니다. 전년도에는 3,542명의 정보 재확인 및 수정으로 일평균 96건의 실이용고객을 더 모실 수 있었습니다. 향후 지속적인 이용고객정보 업데이트를 통하여 장애인콜택시 부정탑승을 예방하고 실수요자에게 이용기회를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

▶ 16년 이용고객 정보 정비 11월 중 실시 ◀



고객정보가 부정확한 이용고객에게는 콜센터 상담원이 장애인증명서 등을 요청할 수 있습니다.

☺ 고객님의 협조 부탁드립니다 ☺

알고타면 도움되는 장애인콜택시 시간대별 대기시간



접수건수(일평균)

2,855건→3,940건



차량대수

410대→437대

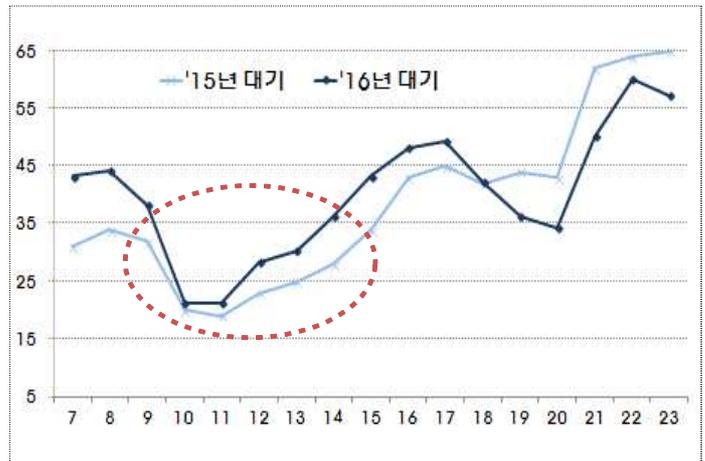
2013년 이후 연평균 11%씩 이용고객이 증가하여 일 평균 접수인원이 '13년 2,855명 → '16년 3,940명'으로 1천여명이 증가하였습니다. 이에 장애인콜택시의 차량 대수도 '13년 410대 → '16년 437대로 27대 증가하여 법정대수를 6대 초과한 437대를 운영하고 있으며, 비휠체어 이용고객 전용 개인택시 50대를 함께 운영하고 있으나, 위와 같이 이용고객 증가에 따라 대기시간이 길어지고 있습니다.

고객님들의 보다 편리한 이용을 위해 이용 집중시간을 아래와 같이 안내합니다. 이용에 참고하시기 바랍니다.

■ 평균 대기시간 : 일평균 37분, 시간대별 편차 발생(퇴근시간, 도심 등)

- 퇴근시간, 도심(45분) : 운전원 차고지 회차 및 교통정체 등으로 대기시간 지연
- 야간시간(60분) : 이용수요에 맞춰 차량 20대 운영, 이동거리 길어 대기시간 지연

구분	평균 대기시간	일일 이용연왕(%)
계		3,383명(100%)
평균 대기 시간내 탑승	37분	2,212명(66%)
퇴근·도심	45분	981명(29%)
장기대기사	90분	190명(5%)



☞ 장애인콜택시 통계자료에 따르면 9시~14시 사이가 다른 시간대에 비하여 대기시간이 짧은 것으로 나타났습니다. 홈페이지의 대기시간 자료 등을 참고하시어 유연한 일정의 경우 이용수요가 적은 시간을 이용해주시면 좀 더 신속하게 장애인콜택시를 이용하실 수 있습니다.

☺ 시간대별 이용자수, 대기시간은 매일 장애인콜택시 홈페이지 “통계자료” 게시판에 게시합니다.

가족·친구와 함께하는 미니버스 시티투어, 다녀왔습니다~

서울 장애인콜택시에서는 방학기간 중 이용이 적은 다인승 미니버스를 이용하여 시티투어 프로그램을 운영하였습니다. 8월 한달동안 8회에 걸쳐 시행된 해당 프로그램에는 총 66명이 참여하였습니다. 평소 여럿이 이동이 어려웠던 이용시민들이 여름방학을 이용하여 친구, 가족과 동행하여 서울 시내 명소 곳곳을 관광하였습니다.

어린이대공원과 고척돔구장 등 공단에서 운영하는 사업장을 견학하고 남산타워, 서울시민청 등을 해설사와 함께 둘러보았습니다. 프로그램에 참여한 모든 분들이 이번 투어프로그램에 감사함과 만족감을 표현해 주셔서 봉사직원들도 매우 보람을 느꼈습니다. 참여자의 의견을 수렴하여 향후 시행될 동절기 프로그램에 반영할 예정입니다.



여름방학 시티투어에 이어 겨울방학기간 시티투어 프로그램을 진행합니다. 시티투어 담당자들이 추운날씨에 대비한 실내 프로그램 구성을 위해 다양한 장소를 조사하고 있다고 합니다. 겨울방학 다소 쌀쌀하지만 친구, 가족과 좋은 추억을 만들고 싶은 분들이라면 12월 초순 시티투어 공지를 참조하여 사연을 신청해주세요. 자세한 일정과 내용, 신청방식 등은 추후 서울시설공단 홈페이지를 통해 공지됩니다.

< 겨울방학 미니버스 시티투어 안내 >

- 접수기간(예정) : '16. 12월 초
- 일정 및 투어코스는 접수기간 홈페이지를 통하여 공지 될 예정입니다.
- * 자세한 사항은 12월 초 공단홈페이지를 참고하십시오. (www.sisul.or.kr/open_content/calltaxi)

12월 초순 공지 될 겨울방학 미니버스 시티투어 많은 관심 부탁드립니다.