

2010
지속경영보고서

www.bisco.or.kr

HAPPINESS ENERGY

 **BISCO** Busan Infrastructure Corporation
부산광역시 연제구 중앙로 200번지 부산사청 25층

* 본 보고서는 친환경용지를 사용하였습니다.

 **BISCO** Busan Infrastructure Corporation

BISCO

발행인 : 마전기(부산시설공단 이사장)

발행일 : 2010. 7.

발행처 : BISCO

부산광역시 연제구 중앙로 2001번지 부산시청 25층

TEL 051-860-7611 FAX 051-860-7622

디자인 : 시지스

© 본 보고서에 수록된 내용은 저작권자의 동의 없이 무단으로 전재할 수 없습니다.



100년후에도 지속가능한
BISCO를 꿈꿉니다.

본 보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하거나 궁금한

사항이 있으신 경우 다음의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

- 홈페이지 : www.bisco.or.kr
- 전자메일 : twpark07@bisco.or.kr
- 전 화 : 051-860-7611
- 팩 스 : 051-860-7622
- 담당부서 : 고객지원팀
- 발 행 일 : 2010. 7월

Happiness energy

아이들의 솜사탕 같은 웃음소리에...

연인들의 다정한 눈맞춤 속에

삶은 순간순간 특별함으로 채색됩니다.

놀라운 체험과 감동, 설레임과 웃음이 있는 항만도시 부산

BISCO는 날마다 새로운 즐거움과 삶에 활력을 더하는

Happiness Energy를 창조합니다.

About This Report BISCO

— 보고서 작성 기준 및 범위

이 보고서는 BISCO의 두 번째 보고서로 BISCO의 사회·환경·경제 성과와 더불어 창조혁신 성과에 대한 보고서입니다. BISCO의 지속경영성과를 이해관계자에게 제공함으로써 다양한 의견수렴 및 신뢰구축을 강화하고자 합니다. 본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3가이드라인과 BEST가이드라인(BEST Sustainability Guidelines)을 기준으로 작성되었습니다.

BISCO의 본 보고서는 GRI G3가이드라인을 'B' 수준으로 적용하고 있음을 공시합니다. 또한 제3자 검증기관으로부터 본 보고서가 'B' 수준에 적합함을 확인받았으며 그 결과를 표지상단 로고로 표기하였습니다.

- 보고기간은 2009년 1월부터 2009년 12월까지이며 정량데이터의 경우 2007년 1월부터 2009년 12월까지 3개년의 데이터를 함께 제시하여 시계열 추세분석이 가능하도록 하였습니다.
- 본 보고서의 경영성과는 결산서를 기준으로 작성되었습니다.
- BISCO는 앞으로도 매년 지속경영보고서를 발간할 계획입니다.
- 통화 단위는 대한민국 원화로 표기하였으며, 데이터 단위로 Ton, TOE, m², m³, mm 등을 사용하였고 그외의 단위는 수치와 병기하였습니다.
- 본 보고서는 BISCO의 6대분야(공원, 문화, 상가, 체육, 장사, 교통시설) 15개 사업에서의 지속경영성과를 범위로 합니다.

— 보고서 특징

- BISCO의 두 번째 지속경영보고서는 사회·환경·경제 성과와 혁신창조경영 성과를 보고하고 있습니다. 특히, 15개 사업에 대한 주요성과와 목표를 정량화하는데 초점을 맞추고 있으며, 보고항목 중 주요 이슈항목은 공단 캐릭터(꾸미) 로 별도 표시하여 보고하고 있습니다.

— 신뢰성 향상을 위한 노력

- 보고 내용 전반과 데이터 수집 시스템에 대하여 산업정책연구원으로부터 제3자 검증을 받았으며, 그 결과를 부록에 수록하였습니다.
- 사회·환경·경제·혁신창조경영 성과에 대하여 2009 행정안전부 경영평가 위원들의 검증을 진행하였으며, 그 결과를 부록에 수록하였습니다.

Contents

10	CEO인사말	20	2009 BISCO Big News
12	기업소개	22	BISCO 지속경영
14	기업연혁	26	이해관계자와의 커뮤니케이션
16	경영환경/리스크	28	이해관계자 설문조사 결과 및 중대성 평가
18	기업지배구조		

Energy 01

30 Social Performance

32	고객가치	42	산업안전
36	직원만족	43	상생경영
40	윤리 · 투명경영	44	사회공헌활동

Energy 02

48 Environmental Performance

50	지속 가능한 환경	56	기후변화 대응
54	환경 사랑	58	기타 환경활동

Energy 03

60 Economy Performance

62	경제적 성과
64	이해관계자 경제적 배분
66	혁신창조 성과

70 APPENDIX

72	BEST Guideline Index	80	주요 수상실적
76	제3자 검증의견서	81	독자의 소리

오늘보다 나은 내일을
BISCO가 함께
만들어 나가겠습니다.





BISCO의 경쟁력은 다 !

미래를 위한 **Green Dream**

Green growth **BISCO**

환경지킴이
Green-GOOMI



BISCO는 녹색성장 기반 구축으로
부산시민의 삶의 질을 개선하고 더 나은 미래를 열어 나갑니다.

100년 이상 지속기업을 위해 “경제적, 사회적, 환경적 가치의 조화 및 BEST 성과를 달성하겠습니다.”

지난해에 이어 두 번째로 발간하는 이번 보고서는 여러가지 어려운 경제상황 속에서 BISCO가 지속적으로 추진하고 있는 경제적·사회적·환경적 경영성공을 이해관계자 여러분께 알리고 지속가능 경영을 위하여 칭찬과 비판의 소리를 겸허히 받는데 의미가 있습니다. BISCO 여러분의 소리를 더욱 더 가까운 곳에서 듣고자 공단의 경영방향을 현장 중심의 경영으로 전환하고 전 사업장에서 지속경영 목표와 성과를 달성하기 위한 노력을 꾸준히 기울여 왔습니다. 또한 이번 지속경영보고서는 여러분의 이해를 돕기 위해서 쉬운 용어와 알찬 내용으로 구성되었습니다.

BISCO는 새로운 도약을 위한 제2의 출발점에 서 있습니다. 우리를 둘러싸고 있는 환경은 예전에는 상상할 수 없을 정도로 빠르고 복잡하게 변하고 있습니다.

불확실성의 시대에 기업 경영에서 가장 확실한 것이 있다면 모든 것이 불확실 하다는 사실입니다.

기업 비즈니스 성공의 핵심은 이런 불확실성을 확실하게 만드는 능력에 달려 있다고도 하겠습니다.

그러기에 피터드러커는 “성공의 법칙은 배반이다”고 하였습니다.

즉 성공은 어떤 비즈니스 모델을 택하느냐에 달려 있는 것이 아니라 그 모델을 어떻게 수행하느냐에 달려 있는 것입니다.

이 세상에서 변하지 않는 것은 없다고 합니다. 다만 변하지 않는 것이 있다면 모든 것이 변한다는 사실 그 자체일 것입니다.

이러한 변화속에서 BISCO의 지속경영은 BISCO의 임무이자, 미래 세대를 위해 지켜야 할 우리의 약속입니다. 지속경영을 유지하기 위해 이해관계자 여러분의 아낌없는 조언과 관심을 부탁드립니다.

BISCO를 사랑하시는 모든 이해관계자 여러분 !

여러분의 아낌없는 조언과 관심에 2009년 행정안전부 주관 경영평가에서 BISCO는 전국 공기업 최고점수로 「우수공기업」에 선정되었습니다. 다시 한번 감사 드립니다.

2010년 올해는 그 어느 해보다도 많은 변화가 예상됩니다. 현재 당면한 지방공기업 선진화 추진, 적자사업 워크아웃, 정원축소 등 변화를 강력히 요구하고 있습니다. 지금까지 공단은 잘해 왔지만 올해는 한 단계 더 높이,

한 템포 더 빨리 나아갈 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

그리고 금년부터 우리 공단의 사명이 부산시설공단(영문약호 BISCO)으로 새롭게 거듭나게 됩니다. 새 이름 새 옷으로 갈아입는 만큼 우리의 포부도 새롭게 더욱 높고 넓게 가지려고 합니다.

지속경영 체계화를 위해 BISCO는

첫째, 열린경영은 '경청'으로부터, 창조경영은 '관심'으로부터 시작합니다.

우리 주위 또는 내부의 의견을 소중하게 들겠습니다.

이와 함께 고객의 소리에 올라오는 시민들의 의견도 열심히 경청하고 업무에 반영시키기 위한 노력도 함께 기울여 나가겠습니다.

또한 창조경영을 위해 '내가 관리하고 있는 이 시설이 어떻게 하면 더 편리하고, 더 안전하고, 더 쾌적하게 시민에게 다가갈 수 있을까?'라는 고민과 실천방안에 대해 관심을 집중해 나가겠습니다.

둘째, 지난 한해가 창조적 파괴를 통한 새로운 비전과 목표를 수립한 한해였다면, 2010년은 희망과 꿈을 나누는 기업문화가 정착되는 한해가 되어야 할 것입니다.

가까이 있는 사람을 소중히 여기며 조그만 일에도 서로 칭찬을 아끼지 않고 조직 내 활력이 넘치는 즐거운 일터로 만들기 위한 좋은 기업 문화를 만들어 나아갈 것을 약속드립니다.

감사합니다.

부산시설공단 이사장 



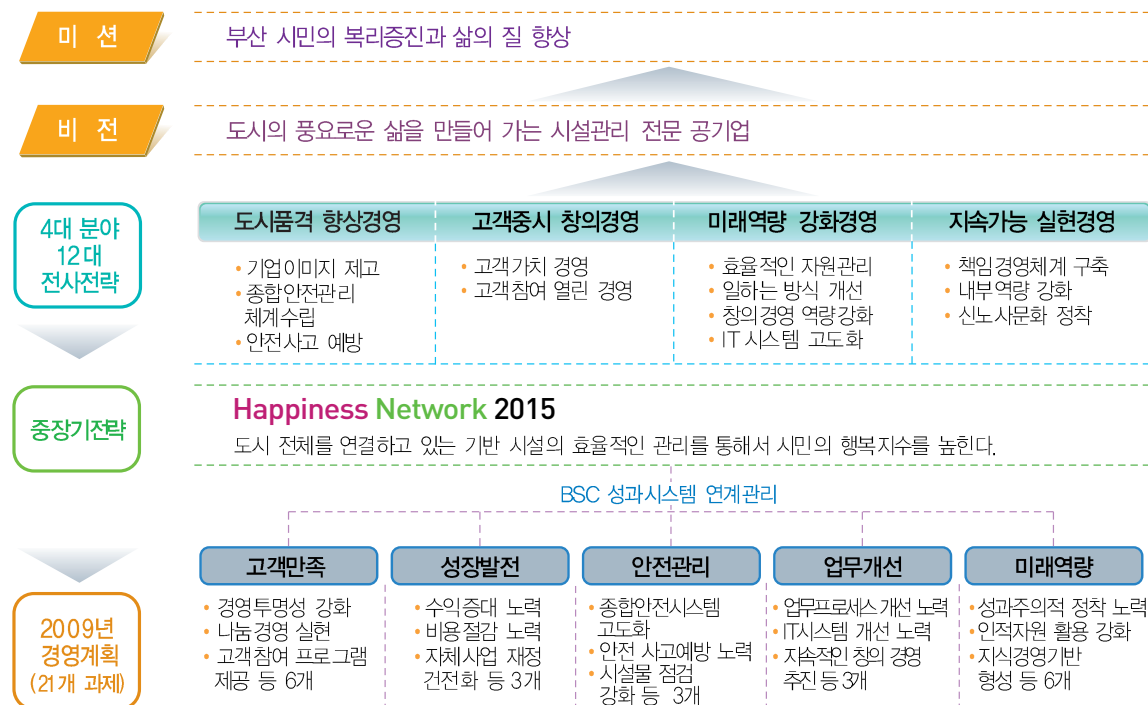
HAPPINESS ENERGY, 이것은 BISCO의 가치이자 희망입니다.

부산시설공단(BSCO)은 지방공기업법 제76조 및 부산시설공단 설치조례에 의거 국가, 지방 자치단체의 위탁사업과 부산광역시장이 위탁하는 공공시설물을 보다 효율적으로 관리/운영하기 위하여 설립되었으며 부산시가 100% 출자하였습니다.

2015년까지 BISCO는 "도시의 풍요로운 삶을 만들어 가는 시설관리 전문 공기업"이 되기 위해 4대 분야 12대 전사전략 과제를 발굴하여 추진하고 있으며 이를 달성하기 위해 BSC(성과관리시스템) 기반의 5대 관점 21개 과제를 수립하여 목표 대비 실적을 평가하고 피드백을 생활화하고 있습니다.

앞으로 부산시설공단(BISCO)은 최상의 운영체계 구축, 고객의 감동과 가치창출, 변화지향적 기업문화 조성을 통해 시설관리를 경영하는 기업으로 거듭나고 있습니다.

미션 & 비전 100년 후에도 지속가능한 BISCO를 꿈꿉니다.



기업이념을 통한 100년이상 지속기업 성장

경영효율 가치 극대화

환경변화에 대한 효율적인 대처로 경영의 질적 도약 도모, 장기 경영전략을 현실화 할 수 있는 비전과 경영혁신 활동으로 경영효율성과 생산가치의 극대화로 책임경영실현

혁신
성과

성과위주 조직문화

창조적 사고를 바탕으로 미래에 능동적으로 대처하고 능력과 자질에 따른 공정한 기회 제공으로 자기계발 동기부여 및 핵심인재 양성을 통한 건강한 조직문화 구축

창조
성과

브랜드 경쟁력 제고

공익성과 수익성의 조화로 공기업 역할을 제고하고, 적절한 미래성장 유망 사업을 발굴 및 사업영역 확대를 통한 조직 시너지 효과의 배가와 지속적인 성장으로 기업가치 극대화

경제
성과

고객중심 서비스 창출

고객우선, 고객중심, 고객만족을 위해 고객의 Needs를 항상 존중하고 새로운 가치(자연 친화적 경영)를 끊임없이 창출하여 제공함으로써 대고객에 대한 신뢰도 제고 및 가치증대

환경
성과

노사협력 생산성 강화

노사간 원만한 의사소통과 상호신뢰와 존중을 바탕으로 우호적이고 동반자적인 노사협력관계 정립을 통한 건전한 직장분위기 속에 직원들의 자발적인 애사심 고취

사회
성과

기업현황

(2009년 12월 기준)

회사명	부산시설공단 (영문약호 BISCO)
이사장	마 선 기
설립일	1992년 2월 1일
설립목적	공공시설물의 효율적관리 운영으로 시민복리증진에 기여
자본금	수권 50억원납입 278백만원
본 사	부산시 연제구 중앙로 2001번지 부산시청 25층
주요사업장	광안대교, 시민회관, 자갈치시장 등 15개 사업
임직원수	717명

조직도

이사장, 2상임이사, 3본부, 4단, 16팀, 8사업소



BUSINESS HISTORY

기업연혁

BISCO는 1992년 주차관리공단으로 출범하여, 1998년도에 '부산시 시설관리공단'으로 확대 개편되었고, 올해 1월 1일자로 '부산시설공단(영문약호 BISCO)'으로 시민들이 부르기 쉽게 회사명을 변경하였습니다. 운영사업으로는 공원시설/교통시설/상가시설/장사시설/문화시설/체육시설의 6대분야 15개 사업을 운영하고 있으며, 부산의 대표적인 랜드마크 광안대교를 비롯하여 태종대, 자갈치시장, 용두산공원 등과 같이 고객의 생활과 밀접한 시설물을 관리하고 있습니다. 앞으로도 BISCO는 외부 환경변화에 신속히 변화 할 수 있는 조직을 운영하기 위하여 끊임없는 변화와 혁신을 향해 달려갈 것입니다.



부산광역시
주차관리공단 창단
(1992. 2.)



부산광역시
시설관리공단 개편
공원·유원지 관리
터널 청소업무 수탁
(1998. 1.)



도시고속도로
영락공원
관리업무 수탁
(1999. 1.)



민주공원 관리
업무 수탁
(1999. 12.)



광복기념관 관리
지하차도 청소업무
수탁
(2000. 1.)



국제지하도상가
관리업무 수탁
(2001. 11.)



광안대교
관리업무
수탁
(2003. 1.)



시민회관·중앙공원
용두산공원
관리업무 수탁
(2004. 7.)



구덕·제2만덕터널
관리업무 수탁
(2005. 7.)



자갈치시장
현대화건물
관리업무 수탁
(2006. 11.)



한마음스포츠센터
추모공원
관리업무 수탁
(2007. 11./12.)



광복·남포
지하도 상가
남항대교
관리업무 수탁
(2008. 7./10.)



부산시설공단(BISCO)
사명 변경
(2010. 1.)

공단의 사명이 새롭게 바뀌었습니다.

‘부산시설공단 (BISCO)’으로 불러주세요!

2010년 1월 부산시설공단(BISCO)으로 사명을 바꾸고 재도약을 다짐합니다. 공단은 지난 1월 4일 시민회관 소극장에서 전 직원들이 모인 가운데 ‘부산시설공단’으로 사명 개명을 선포하고 더욱 편리하고 안전한 첨단 시설관리를 실천해 나갈 것을 선언했습니다.

특히 새롭게 변경된 영문명칭인 BISCO는 Busan Infrastructure Corporation의 약자로 단순 시설물 관리의 차원을 넘어 ‘부산 시민의 풍요로운 삶을 만들기 위해 도시기반 시설을 관리하는 공단’이라는 진취적인 의미를 담고 있습니다.

공단은 사명 변경과 함께 홈페이지도 www.bisco.or.kr으로 변경했습니다.

공단사명(社名) 의미

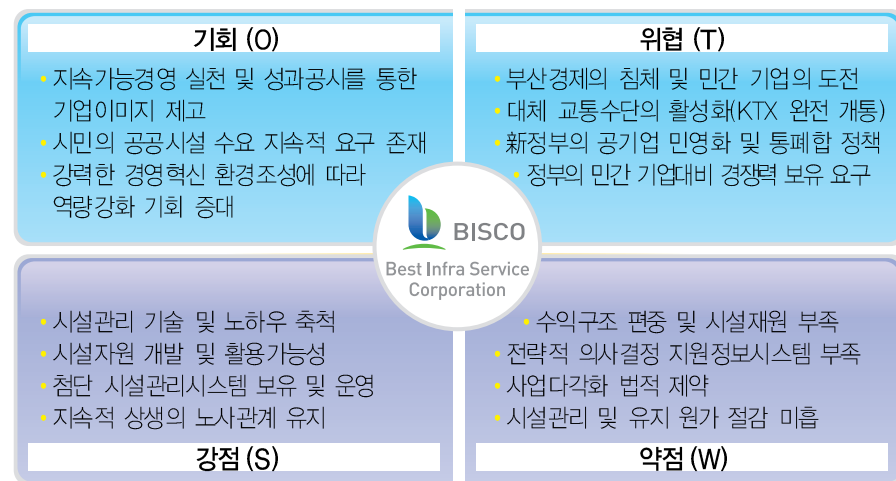
BISCO(비스코)[Busan Infrastructure Coporation]

- 단순한 시설물 관리의 차원을 넘어 “부산시민(고객)의 풍요로운 삶을 만들어 가는 도시 인프라를 제공하는 공단”이라는 보다 넓은(포괄적·진취적) 의미를 내포하는 약호
- Infrastructure : 기반시설(도로, 교량, 공원, 건축물 등)이라는 의미로 생활환경시설 및 사회자본 포함
- 최고의 인프라 서비스를 제공하는 시설전문기관(Best Infra Service Corporation)
- 영문조합, 가독성 등을 감안한 친근한 명칭으로 시민(고객)에게 더욱 쉽게 다가갈 수 있는 약호

금융위기 등 다양한 위험요인 상황속에서도 BISCO는 지속성장을 위한 성장엔진을 결코 멈추지 않을 것입니다.

BISCO는 세계금융 위기, 고유가, 구조조정 등 다양한 경제상황 리스크 가운데에서도 보다 안정적인 지속성장을 거듭하고자 기회/위험요인을 체계적으로 분석하고 효율적인 리스크 관리를 위하여 위험관리시스템을 가동하고 있습니다. 위험상황속에서도 지속가능을 위한 BISCO의 노력은 사회 간접자본 사업 투자 확대 및 사업별 특화된 부가가치 사업 창출, 핵심역량사업 기반의 사업전략, 투명하고 깨끗한 윤리경영 추진 등 양질의 경영을 위해 최선을 다하고 있습니다.

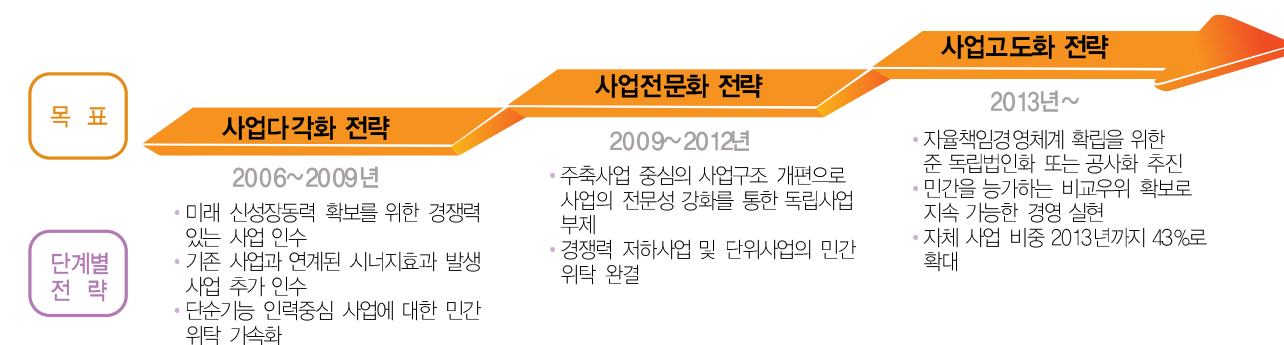
■ BISCO 외부 경영 환경/리스크



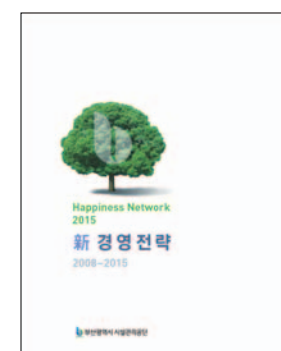
리스크 대응 방향

- 경쟁자 대비 차별화 전략 창출
- 차별화된 고객서비스 제공
- 사회적 부가가치 창출 확대
- 성과중심의 창의적 조직문화 구축
- 권한 위임과 자율 책임경영 강화
- 지속가능경영의 문화 구축
- 신규사업 인수확대를 위한 인적 네트워크 강화
- 지속가능 경영 도입 및 중장기 전략 성과관리시스템 개선
- 핵심역량사업 기반의 사업전략 개발 및 신규사업 추진
- 전략적 윤리경영 실천과 투명성 및 사회적 책임성 강화

■ 중장기적 '사업다각화 발전 로드맵' 정립



■ 중장기 경영전략



전략경영

BISCO는 내·외부환경 리스크 대응을 위해 전략수립 자체보다 전략실행에 많은 시간을 투자하며 전략의 선택과 집중에 통해 급변하는 경영환경에 대응하고 있습니다. BISCO의 전략경영은 경영환경에 대응한 기업 체질 강화와 수익성 향상을 추구하는 실천 전략이며 회사 전체 프로세스 혁신과 전 임직원의 의식을 개혁하는 경영혁신 전략입니다. 미래핵심가치 사업의 발굴 및 경쟁우위 확보를 위해 4대 전략(도소품격 향상경영, 고객중시 창의경영, 미래역량 강화경영, 지속가능 실현경영) 45개 실행과제를 통해 전략경영을 추진하고 있습니다.

시장구조 변화 대응

최근 정부에서는 공기업의 방만한 경영상태 개선을 위해 구조조정과 공기업의 민영화 등 정책을 시행하고 있고, 민간기업 또한 공기업의 다양한 사업운영에 대한 지속적인 관심을 보이고 있습니다. BISCO의 사업구조는 유사동종 기업과의 경쟁이 불가피한 상태입니다. 또한 고객 니즈의 다변화에 따른 신규 서비스 및 시장 개척 기회로 인하여 추가적인 경쟁위험도 존재하고 있습니다. BISCO는 유사동종 기업에 대응하고 시장변화에 능동적으로 대처하기 위하여 최첨단 안전 관리 IT시스템 12종과 u-IT터널안전관리 모니터링시스템 등 최첨단 기술력을 바탕으로 고객의 안전과 시설물 이용시 비용부담(이용시설 무료화)을 최소화하면서 양질의 시설이용 서비스를 제공하고 있습니다.

■ 최첨단 재난 예방시스템 구축(총 12개)

1.교량관리시스템 (BMS)	2.외관손상관리시스템 (EMS)	3.계측감시시스템 (OMS)
4.시설물관리시스템 (FMS)	5.지진자동경보시스템	6.정전방지시스템
7.교통관리시스템	8.전력감시제어시스템	9.항로표지시설비시스템
10.경관조명시스템	11.도로조명시스템	12.환기제어시스템

모든 이해관계자에게 신뢰받을 수 있는
건전하고 투명한 지배구조를 확립하겠습니다.

지배구조 및 이사회 구성

BISCO는 공기업으로서 선도적 역할을 위해 이사회와 독립성과 권한을 존중하고 있으며 전문성 확보를 위한 이사회 중심의 조직을 운영하고 있습니다.

이사회는 2명의 상임이사와 비상임이사 4명 등 총 6명, 감사 1명으로 운영함으로써 경영의 견제기능을 강화하였습니다. 이사회는 최고 의사결정 기구로써 BISCO 사업계획 및 기본방침 결정, 조직/기구/정원 및 예산/결산 등 심의, 주요정책 및 대행사업의 위/수탁 심의 등 공단이 추진하는 주요 사업에 대한 의사 결정을 담당하고 있습니다. 2009년 지방공기업 설립 운영 기준에 의해 당연직 이사는 비상임이상의 1/3 이상이어야 한다는 조항이 신설되어 2010년 공단은 당연직 이사를 추가 모집 예정입니다.

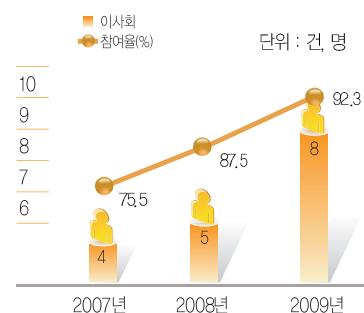
비상임이사의 독립성과 전문성 강화

비상임이사는 학계, 언론계, 부산시 등의 임원추천위원회를 통해 선임하며, 현재 환경, 법률, 정책 등의 전문가로 구성되어 있습니다. 비상임이사 운영방안을 수립하여 이사들의 독립성을 강화하고 전문성을 검증하고 있으며, 경영 참여, 정보접근 강화, 특강, 경영토론회 참석 등의 활동을 활발하게 하고 있습니다.

비상임이사의 경영참여 확대

비상임이사는 경영제언, 경영위원회 위원 위촉 등 BISCO의 경영참여에 대한 권한을 가집니다. 또한, 이사회 개최 전 상정 안건(조직개편, 규정개정 등)에 관한 충분한 사전검토와 사전회의를 시행하고 있습니다. 이사회는 비상임이사의 경영현황에 대한 이해력을 높이기 위해 다양한 지원을 하고 있습니다. BISCO의 사업별 시설에 대한 현장 방문 및 현장지도, 비상임이사를 대상으로 하는 공단현황 보고 등을 수행해 이사회의 활발하고 심도 있는 토의를 유도하고 있습니다.

이사회 개최수 및 참여율



이사회 구성현황

구 분	성 명	직 위	비 고(전문분야)
이 사 장	마 선 기	이사장	-
상임이사	정 성 규	경영이사	-
	-	운영이사	공 석
비 상 임	당 연 직	조 성 원	市 건설방재관
	당 연 직	이 갑 준	市 기획재정관
	사외이사	이 수 호	해양대학교 국제무역경제학부
	사외이사	정 병 우	경성대학교 국제무역통상학과
	감 사	김 영 환	市 감사관

주요 의결사항

중요정책에 대한 의사결정은 실무부서의 검토, 내부사규심의위원회에서의 논의, 이사회 심의·의결 그리고 결과에 대한 피드백 과정으로 이루어지고 있습니다. 이사회 개최 최소 7일전에 안건을 사전 배포·설명함으로써 이사회 논의 과정에서 발생할 수 있는 이해 충돌을 사전 방지하고 있습니다.

개최일자	의 안 명	의 결 내 용
계	3회 (소집 4, 서면 0) - 취업규정 개정(안) 승인	회갑 및 탈상휴가 삭제
2009.02.10 (제124회)	인사규정 개정(안) 승인	- 직원 채용시 연령제한 폐지 - 직원 정년 연장(57 → 60세) - 장기교육자 정원관리 기준 마련
	보수규정 개정(안) 승인	- 직원 승진시 호봉감액을 조정 - 위험근무수당 및 특수업무수당 지급기준 개선
	일용직 고용 등에 관한 규정 개정(안) 승인	직원 정년 연장(57세 → 60세)
	취업규칙 개정(안) 승인	- 회갑 및 탈상휴가 삭제 - 일용직 위험근무수당 지급기준 마련 - 일용직 정년 연장(57세 → 60세)

※ 이사회의 세부 관련사항은 공단 홈페이지(www.bisco.or.kr) 및 경영공시(www.deareye.go.kr)에서 확인할 수 있습니다.

2009 BISCO Big News

2009 비스코 빅뉴스들

1. 행정안전부 경영평가 최고 등급 '우수기관' 선정(2009. 9.)

2009년 6월부터 7월까지 2개월간 리더십 · 전략 · 경영시스템 · 경영성과 전반에 걸친 심사(총 100점 91.92점 획득)

2. 고객중심 문화 구축을 위한 비전 재설정(2009. 1.)

공단이 존재하는 이유는 "고객을 만족시키기 위해서이다."라는 경영철학을 기반으로 임직원 700여명이 모여 비전 선포식 개최
비전 도시의 풍요로운 삶을 만들어 가는 시설관리 전문 공기업

3. 공단 사명 변경(2010. 1.)

부산광역시 시설관리공단에서 "부산시설공단 (영문약호 BISCO)"으로 사명을 변경, 고객에게 한걸음 더 다가가기 위해 친숙하면서도 부르기 쉽게 하였으며, 도시 감성자수 향상, 안전하고 편안한 도시 기반 시설물 운영 등의 진취적인 의미 내포



1



2



3

4. 어린이대공원 리모델링(2009. 5.)

웰빙 산책로, 자연친화형 보행로 등 어린이 눈높이에 맞춘 테마펜스 도입 등 자연과 건강을 생각하는 문화공간으로 조성

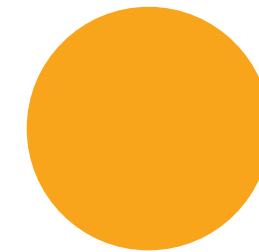
5. 첨단 IT시스템 구축/전국 표준 모델화(2009. 5.)

다양한 도시시설물의 안전을 실시간으로 관리하는 u-IT 통합관제 시스템 연차적 구축

- 1단계 제2만덕터널 안전관리 모니터링시스템 구축(국비 6억 1천) 2007. 6.~11월
- 2단계 제2만덕 · 구덕터널 통합 관제시스템구축(국비7억8천) 2008. 12.~2009. 5월
- 3단계 변영로·자하도상가u-IT기반 도시시설물 안전서비스 모델 구축(국비 10억) 2009. 6~11월



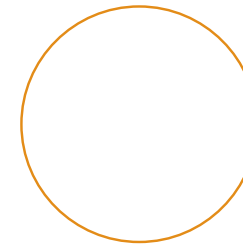
4



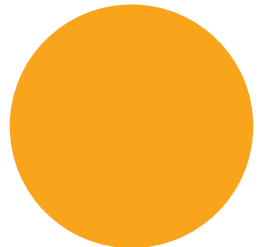
5

6. 녹색성장 5개년 중/장기전략 수립 및 이행(2009. 10.)

지구온난화 방지, 정부 환경규제 대응, 친환경 시설물관리 등을 위한 녹색성장 5개년 중/장기 전략 6대 분야 20개 과제 수립



6



지속경영 BISCO 비전 · 전략 연계 활용

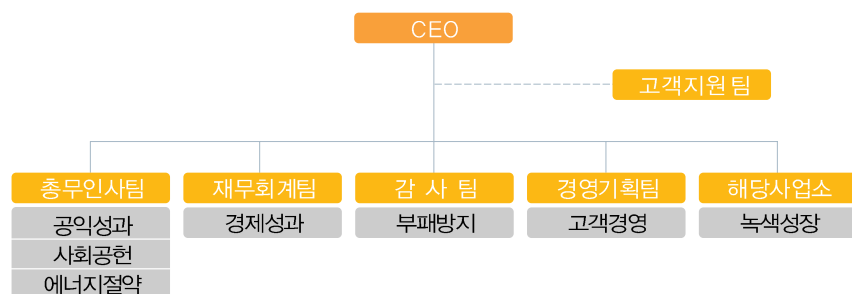
BISCO의 비전은 도시의 풍요로운 삶을 만들어가는 시설관리 전문 공기기업입니다.
 “도시 전체를 연결하고 있는 기반 시설의 효율적인 관리를 통해서 시민의 행복지수를 높인다”는 의미를 뜻합니다. 비전 달성을 위하여 고객지향 현장경영, 인간존중 윤리경영, 파트너십 신뢰경영, 품질향상 가치경영의 4대 경영이념으로 지속경영을 추진하고 있습니다. 또한, 스피드 경영, 최고 기술력의 내부핵심 역량을 극대화하고 도전, 창조, 협력의 핵심가치를 기반으로 미래성장 동력을 확보하고 있습니다.

지속경영 비전 체계



지속경영 추진조직

BISCO는 보다 체계적이고 효율적으로 지속경영을 추진하기 위하여 2009년 1월 지속경영 추진 조직인 CSM(Corporate Sustainable Management) 구성하여 운영하고 있습니다. CSM은 CEO 관리하에 윤리, 경제, 고객, 사회공헌, 환경 각 영역을 관리하는 6개 팀으로 구성되어 있습니다. 2009년 8월 1일자 조직개편에 따라 팀 명칭이 혁신전략팀에서 고객지원팀, 기획 예산팀에서 경영기획팀으로 변경되었음을 알려드립니다.



지속경영 비전과 전략

2009년 지속경영보고서



환경지킴이 Green-GOOM

“꾸미”는 소라계를 이미지화한 것으로 커다란 눈으로 자연을 꼼꼼하게 관찰하고, 도구같은 손으로 자연을 돌보며, 항상 등에 지고 다니는 자신의 집처럼 자연을 아름답게 가꾸고자 지키겠다는 BISCO의 의지를 나타내고 있습니다.



지속경영 전파 사례

2009년 5월 BISCO는 이해관계자에게 기업의 경제, 사회, 환경성적을 알리기 위하여 첫번째 지속경영보고서를 발간하였습니다. 2005년에서 2008년까지의 성과를 담아 시계열 추세분석이 가능하도록 작성하였으며, GRI G3 Guideline 적용 수준기준표를 충족하였습니다.

일 자	기 관	인원	주 요 내 용
2009. 5. 15.	창원시 시설관리공단	2	지속경영 도입배경 / 추진방법 / 소요예산 등
2009. 6. 30.	강남구 도시관리공단	7	지속경영보고서 작성방법 / 인증업체 등
2009. 8. 16.	부산교통공사	2	보고서 작성 요령 및 방법 / 소요예산 등
2009. 8. 26.	서울시설공단	5	지속경영보고서 추진조직 / 작성방법 등
2009. 10. 6.	부산도시공사	2	지속경영보고서 작성방법 등
2009. 11. 24.	울산시설관리공단	6	지속경영 도입배경 / 향후방향

지속경영 로드맵



UN Global Compact 준수

BISCO는 2009년 5월 투명경영을 실천하고 기업의 사회적 책임을 다하는 기업으로 도약하기 위하여 유엔 글로벌 콤팩트(UN Global Compact)에 가입하였습니다. BISCO는 글로벌 콤팩트 원칙(Global Compact)을 준수하며 COP(Communication on Progress)를 통하여 원칙이행성과를 보고하고 있습니다.



글로벌 콤팩트 원칙(Global Compact Principle) 원칙 준수 성과

구분	원칙	관련규정 및 방침	GRI G3 가이드라인	보고페이지
인 권	1.우리는 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	- 근로기준법 준수 - 인권교육을 통한 인권의식 제고 노력	HR1● HR2● HR3● HR4● HR5● HR6● HR7● HR8● HR9○	24,37,39, 40,44~45
	2.우리는 인권침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	인권익식 강화를 위해 의무적 교육 (성희롱예방교육 및 보안인력교육등)	HR1● HR2● HR8●	43
노동기준	3.기업은 결사의 자유와 단체교섭 권의 실질적인 인정을 지지한다.	노동조합, 노사협의회, 노사실무 위원회를 통한 결사자유 권리존중	HR5● LA4● LA5○	39
	4.우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	근로기준법과 국제노동기구의 아동노동금지 규정 등 준수	HR7●	24,37
	5.기업은 아동노동을 효과적으로 철폐한다.	- 근로기준법과 국제노동기구의 아동노동금지 규정 준수 - 미성년자 미고용	HR6●	24,37
	6.기업은 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	임직원 행동강령 제14조,제7조	HR5● LA2● LA10● LA13● LA14●	36~38, 42
환 경	7.우리는 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	- 환경관련 글로벌 이니셔티브 참여 (UNGC) - ISO14001인증을 통한 효율적인 환경영향 관리	4,11●	16~17
	8.기업은 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.	- 환경경영체제 구축·비전 및 전략 체계 - 온실가스 감축 노력 - 환경가치 보존을 위한 노력	EN2○ EN5● EN6● EN7● EN10○ EN13● EN14● EN18● EN21● EN22● EN26● EN27○	51, 56~59
	9.기업은 환경친화적인 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	- 에너지절약시스템(EMS)구축 - 신재생에너지 설비 도입 - 생태모니터링	EN2○ EN5● EN6● EN7● EN10○ EN18● EN26● EN27○	51, 56~59
반부패	10.기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	임직원 행동강령 제1조	SO2● SO3● SO4●	41

UN Global Compact 전파

유엔 글로벌 콤팩트(UN Global Compact) 준수를 위하여 BISCO의 임직원은 개인의 명함 앞면, 공단 홈페이지, 윤리경영 추진보고서 등에 글로벌 콤팩트 원칙을 명시하여 이에 대한 인식을 제고하고 있습니다.
또한, 청렴의지를 다지기 위하여 "실천 결의문"을 액자화하여 부착하는 등 최선의 노력을 경주하고 있습니다.

실천 결의문

우리는 공단의 경제적 성장과 더불어 사회적·환경적 책임의 중요성을 인식하고 지속가능경영의 실천과 확산을 위해 최선을 다할 것을 다음과 같이 다짐한다.

하나, 우리는 이해관계자의 신뢰가 지속적성장의 핵심 가치임을 인식하고 증진에 앞장선다.

하나, 우리는 시설관리 서비스 역량을 증대하여 시민의 안전성과 편의성을 통한 부가가치를 창출한다.

하나, 우리는 글로벌기준의 사회적 책임을 이행하고 투명경영을 실천한다.

하나, 우리는 국내·외 환경기준을 준수하고 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

하나, 우리는 지속가능경영의 성과를 공개하고 이해관계자와 대화를 촉진하며 Win-Win의 파트너십을 강화한다.

주요성과

- 2008년 10월 지속가능경영체계 도입
- 2008년 12월 지속가능경영 세부실행계획 수립·시행
- 2009년 1월 지속가능경영 선포식
- 2009년 3월 UN Global Compact 가입
- 인권, 노동, 환경, 반부패 등 4대 분야에 대한 국제적 기준을 준수하기 위한 지속가능경영 보고서 발간
- 2009년 5월 전직원 명함 앞면 마크 부착
- 2009년 6월 실천 결의문 대회 개최 및 부서자료 배포

BISCO는 이해관계자를 크게 6개 그룹(임직원, NGO, 협력사, 정부, 시설협의회, 주주)으로 나누어 정의하고 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자들의 의견을 청취하고 이를 기업 운영에 반영하고 있습니다.



1 임직원

지속가능경영보고서 · 노사협의회 · 만족도 조사 · 최고경영자 의사결정시스템 · 고충처리제도 · 전자사보 · 인터넷 · 각종 간담회

내부 이해관계자인 종업원의 다양한 요구사항을 파악하기 위하여 종업원 만족도 조사 및 노사협의회, 최고경영자 의사결정 시스템, 고충처리제도 등을 활용하고 있습니다. 이를 통하여 인재양성, 복지증진과 인권존중에 최선을 다하고 있습니다.



3 협력회사/중소기업

지속가능경영보고서 · 협력회사 세미나 · 해피콜 · 간담회 · 최고경영자 의사결정시스템 · HelpLine · 각종 지원활동

BISCO가 거래하는 공사 · 용역 · 물품거래를 담당하는 업체를 포함하여 협력업체 간담회 개최 및 최고경영자 의사결정 시스템 등을 통해 기업윤리, 기술개발, 공정거래, 중소기업지원 등으로 유가적인 협력관계를 유지하고 있습니다.



5 시설협의회

BISCO 및 7개 시설공단 협의회를 말하며, 시설공단 협의회를 통하여 최첨단 기술, 우수경영사례를 위한 상호 협력, 지원하는 상생적 경쟁관계를 유지하겠습니다.



2 국민, 지역사회 관련분야 NGO

지속가능경영보고서 · 사회공헌활동 · 간담회 · 고객제안제도 · 지역사회 요구정책 · 지역사회 자매결연 · 지역사회 문화공연

지역주민과 각종 사회단체, 환경단체 정부 및 공공기관 등이 포함되며 사회공헌활동, 고객제안제도, Help Line을 통하여 사회공헌 및 지역 환경 보전에 최선의 노력을 다하고 있습니다.



4 정부/규제기관, 관련분야 전문가

지속가능경영 보고서 · 정보공개 청구제도 · 결산서 · 정책 설명회 · 지속가능경영위원회 · 지자체 합동 연구개발 자문 연구 활동

행정안전부, 경영지침평가원, 지식경제부, 환경부 등의 정부기관 및 부산시 등 각종 규제 기관을 말하며, 정보공개청구제도를 통하여 다양한 의견을 수렴하고 있습니다. 또한, 법과 규정을 준수하고 세금 성실납부와 부패 방지를 위하여 노력하겠습니다.



6 주주

지속가능경영보고서 · 이사회 · 결산서 · 각종 IR 활동 · 전자공시시스템

BISCO 주주인 부산시와 부산시민의 유대관계를 위하여 적극적인 IR 활동 및 전자공시시스템을 활용하여 국내 자금시장에 우호적인 투자 기반을 마련하고 경영효율성 및 투명성을 높이고 있습니다.

이해관계자별 커뮤니케이션 주제



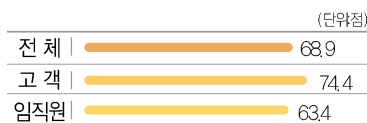
이해관계자 설문조사 결과 및 중대성 평가

이해관계자 참여

내·외부 이해관계자의 공단에 대한 지속가능경영 인식 정도를 알아보기 위해 2010년 5월, 설문조사를 실시하였습니다. 본사 및 사업소 직원 87명과 공단에서 관리하는 시설이용자 273명 등 총 360명을 대상으로 BISCO의 경제, 환경, 사회 분야의 지속가능경영에 대한 인식을 조사하였습니다.

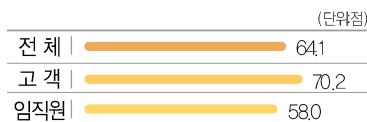
■ BISCO는 지속가능한 공단이 될 것입니다

BISCO의 내부 이해관계자인 임직원과 외부 이해관계자인 고객은 BISCO가 지속적으로 성장할 것이라는 의견이 68.9점(100점 만점)으로 조사되었습니다. 공단은 지속가능하기 위해 경제, 환경, 사회분야에서 균형있는 발전을 이해관계자와 함께 이루어 나가겠습니다.



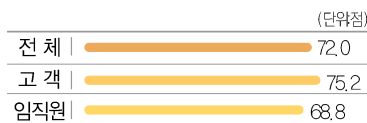
■ BISCO는 회계정보를 투명하고 정확하게 공개하겠습니다

BISCO는 이해관계자들에게 회계정보를 투명하고 정확하게 공개한다는 의견이 64.1점(100점 만점)으로 조사되었습니다. 회계정보의 투명성을 보장하고 이를 다양한 채널을 통해 이해관계자들이 접할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.



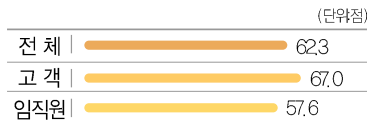
■ BISCO는 고객의 불만사항을 개선하기 위해 노력하겠습니다

고객만족을 위한 활동 중 불만 사항에 대한 개선 노력이 72.0점(100점 만점)으로 나타났습니다. BISCO는 고객의 불만 사항을 지속적으로 모니터링하여 개선하기 위해 노력하겠습니다.



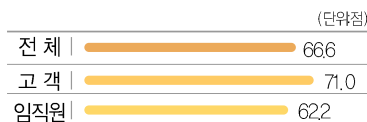
■ BISCO의 사회공헌활동에 대해 알리도록 하겠습니다

지역사회를 위한 활동 중 공단의 사회공헌 활동에 대한 인지는 62.3점(100점 만점)으로 조사되었습니다. 더 유익하고 나눌 수 있는 활동 뿐만 아니라 기업 특성과 연계한 사회공헌 활동을 체계적으로 전개하여 나눔경영을 잘 알리도록 하겠습니다.



■ BISCO는 에너지 및 자원절약을 위해 노력하고 있습니다

환경을 위한 활동 중 에너지 및 자원 절약을 위한 노력이 66.6점(100점 만점)으로 조사되었습니다. BISCO는 녹색성장이나 기후변화 대응 등 이슈에 부응하고 지구를 보호하기 위해 자원이나 에너지 절약에 힘쓰겠습니다.



BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

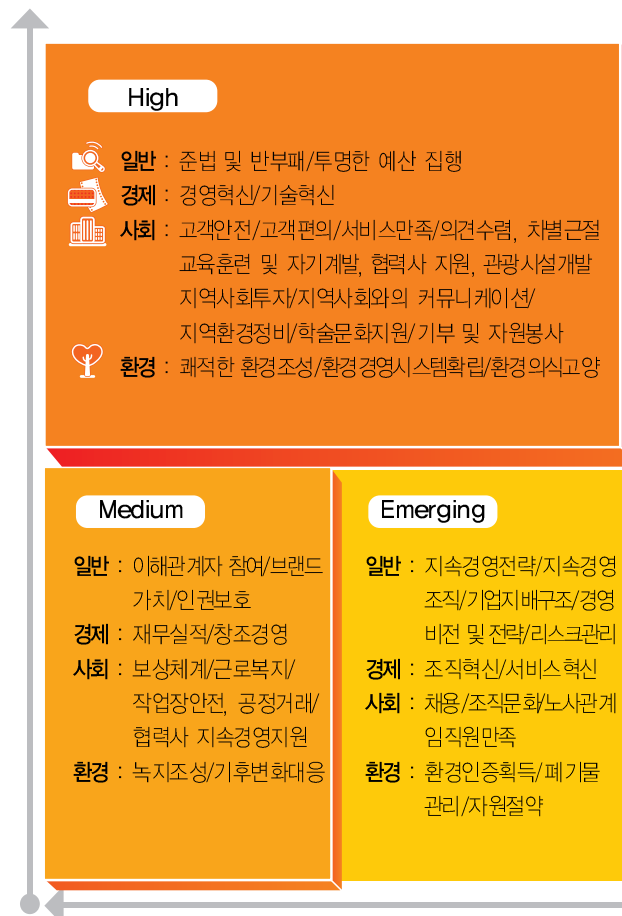
중대성 평가

■ 중대성 이슈 분류

핵심성과지표(KPI), 이해관계자 참여(임직원, 고객 설문조사), 벤치마크, 미디어 검색 등 4가지 영역에서 테스트를 실시하여 진단된 결과에 대하여 중대 이슈별로 관련 이슈들을 상-중-하로 나열하여 중대성 평가를 도식화 하였습니다.

Category	Materiality Issue
일반	상 준법 및 반부패/투명한 예산 집행
	중 이해관계자 참여/브랜드 가치/인권보호
	하 지속경영전략/지속경영조직/기업지배구조/경영비전 및 전략/리스크관리
경제	상 경영혁신/기술혁신
	중 재무실적/창조경영
	하 조직혁신/서비스 혁신
사회	상 고객안전/고객편의/서비스만족/의견수렴 차별근절/교육훈련 및 자기개발 협력사 지원 관광시설개발/지역사회투자/지역사회와의 커뮤니케이션 지역환경정비/학술문화지원/기부 및 자원봉사
	중 보상체계/근로복지/작업장안전 공정거래/협력사 지속경영지원 지역편의시설 지원
	하 채용/조직문화/노사관계/임직원만족 노인일자리창출
환경	상 쾌적한 환경조성/환경경영시스템 확립/환경의식고양
	중 녹지조성/기후변화대응
	하 환경인증확득/폐기물관리/자원절약

■ 중대성 평가 결과 도식화



Energy

01 SOCIAL PERFORMANCE

BISCO는 고객, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자와 함께 성장해 왔으며, 그 과정에서 창출된 가치를 함께 나눔으로써 더불어 사는 세상을 만들어 가는데 기여하고 있습니다.

- 고객가치
- 직원만족
- 윤리경영/투명경영
- 산업안전
- 상생경영
- 사회공헌활동

비전 및 전략

- * **고객** : '도시의 풍요로운 삶을 만들어가는 시설관리 전문 공기업'을 비전으로 직원 서비스 역량강화, 고객 니즈 가치 향상, 평가 및 보상체계 강화의 3대 전략을 추진하고 있습니다.
- * **임직원** : '기업의 재산은 사람'이라는 인사철학을 바탕으로 기업의 지속가능요건은 인재 양성이라고 생각합니다.
- * **윤리** : '신뢰받는 시민기업 실현'을 비전으로 6대 실천전략(고객존중, 투명경영, 준법경영, 협력회사 존중, 인재중시, 사회봉사)과 4대 실행과제를 수립하였습니다.
- * **협력업체** : 시스템, 제도, 실행주체 측면에서 공정거래를 위한 추진전략을 수립, 시행하고 있으며 이해와 공감에서 비롯되는 상생을 위해 원활한 커뮤니케이션에 노력하고 있습니다.
- * **사회공헌** : '행복의 천사, 희망의 날개'라는 슬로건 아래 지역사회 나눔, 교육문화 사랑, 사랑의 기금 조성, 환경지킴이, 공공분야 협력, 소외계층 지원 등 6대 활동분야로 구분하여 활동을 전개하고 있습니다.

주요 이슈 및 성과

2009년 도출된 이슈는 다음과 같으며 High 이슈에 대한 활동 및 성과는 보고서에 포함하기 위해 노력하였습니다.

High : 고객안전, 고객편의, 서비스 만족, 의견수렴 차별근절, 교육훈련 및 자기계발, 협력사 지원, 관광시설개발, 지역사회투자, 지역사회와의 커뮤니케이션, 지역환경정비, 학술 문화지원, 기부 및 자원봉사

Medium : 보상체계, 근로복지, 작업장안전, 공정거래, 협력사 지속경영지원, 지역편의시설 지원, 인권보호

Emerging : 채용, 조직문화, 노사관계, 임직원만족, 노인일자리창출, 준법 및 반부패

2009년 외부고객만족도는 2008년 대비 3.4점 상승한 68.83점이며 내부고객만족도는 2008년 대비 0.4점 상승한 60.11점이었습니다. 2009년 공단의 청렴도(외부전문기관 의뢰)는 95.3점이었으며 사업재해율은 0.15%(최근 3년간 유지)를 기록하였습니다. 또한 2009년 한해 동안 월평균 50명의 임직원이 봉사활동에 참여하여 총 봉사활동 시간은 1,098시간이며 사회공헌 비용은 29,250원입니다.

CUSTOMERS

고객가치

BISCO는 고객중심 경영 및 가치를 실현합니다.

CEO Message

언제나 고객의 입장에서 생각하고, 고객의 입장에서 행동하며, 고객의 입장에서 업무를 추진해야 합니다. 고객이 바라는 서비스를 먼저 찾아내어 내가 서비스를 받는 입장으로 제공해야 합니다.

– 2009. 2월 이사장 마선거 공단창립 18주년 기념행사 중 발제 –

고객서비스 추진전략

BISCO는 고객감동 서비스 제공을 위하여 년도별 목표치를 수립하였습니다. 이를 달성하기 위하여 '달리자 BISCO... 고객과 함께'라는 슬로건을 지정하고 공단이 존재하는 단 하나의 이유는 '고객'을 만족시키기 위해서이다.라는 기본사명 아래 3대 전략 14개 실행과제를 수립하여 추진하고 있습니다.

고객 등급화 추진

BISCO는 1단계에서 추진되었던 CRM 추진 체계를 기반으로 고객서비스 강화 및 통합 고객모델, 일관성 있는 서비스를 위하여 채널 통합, 각종 행사 홍보를 강화하였으며 고객의 가치, 니즈, 행동, 선호채널 등에 따라 고객을 (우량고객, 준우량고객, 일반고객, 기타고객) 4등급화 하여 등급 고객별 마케팅 및 서비스 차별화 전략을 수립하여 운영하고 있습니다.

고객서비스 추진전략



1) CS(Customer Satisfaction) 고객만족
2) MOT(Moment of Truth) : 현장에서 고객과 접하는 최초의 '15초'를 의미하는 것으로, 고객을 처음 만나는 '15초' 동안의 고객 응대 태도에 따라 기업 이미지가 결정된다는 이론
3) VOC(Voice Of Customer) 고객의 소리 4) CRM(Customer Relationship Management) 고객관계관리

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

2009년 외부고객만족도

68.83 점

BISCO는 2008년 외부고객만족도 5.2%를 향상 달성하였습니다. 직원서비스 역량을 제고하고 고객 니즈를 먼저 찾아 해결하는 시스템 구축에 의한 결과입니다.

고객지향적 마인드 제고

BISCO는 고객만족을 향상시키고자 하는 기업의 의지가 고객접점까지 확산 될 수 있도록 임직원의 고객만족에 대한 의식을 높이기 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 고객만족경영을 주도할 수 있도록 CS리더 24명을 양성하고 외부위탁교육 15회, 사이버교육 250명, 집합교육 분기별 1회 등 다양한 교육을 통해 고객만족에 대한 직원공감대 형성을 위해 노력하고 있습니다. 이 밖에도 임직원을 대상으로 고객만족 실천 아이디어 공모, 고객만족 우수사례 공모 등 다양한 테마활동을 실시하고 있습니다.

고객만족 커뮤니케이션

BISCO는 현장의 목소리를 반영하는 관리체제 확립을 2009년 경영목표로 설정하고 있으며 '고객의 소리(VOC, Voice of Customer)'를 고객접점 현장관리 및 서비스 동향 파악의 수단으로 적극적으로 활용하고 있습니다. 2009년 홈페이지를 통한 VOC 및 이메일, 사업소에 비치된 고객엽서 등을 통해 접수되고 칭찬, 불만, 문의, 제언 등의 의견은 1,321건이었고, 이 가운데 주요 의견 157건을 해결하였습니다. 향후 VOC시스템 외 사업소 별도 관리되고 있는 방문, 전화 등을 일원화 하기 위하여 콜센터(Call Center) 구축 등 고객의 서비스 니즈 변화를 파악하고 활용하기 위하여 노력하고 있습니다. 또한 고객 정보보호 강화를 위해 내부직원을 대상으로 지속적인 교육 및 제도를 강화하고 있습니다.

고객의 소리(VOC) 접수 현황



CUSTOMERS

고객가치

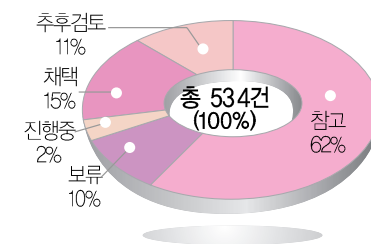
서비스 개선 · 평가위원회 운영을 통한 현장업무 개선의견 조치

고객 의견을 듣는 것에서 그치는 것이 아니라 정기분석, 설문조사 등의 품질 측정을 통해 도출된 서비스 개선과제를 관련부서에 피드백하고 이를 실제로 개선함으로써, 궁극적으로 고객이 원하는 서비스가 제공되도록 하는 것이 더욱 중요합니다. BISCO는 '서비스 개선을 위한 평가위원회'를 2009년 11월에 구성하여 고객의 소리(VOC) 내용 자체는 물론, 유관부서와 협업된 제도적 서비스 개선과제의 추진 현황을 업무시스템에 공개함으로써 전 직원의 서비스 개선에 대한 관심도를 높이고 있습니다.

기존의 서비스 모니터링과 함께 접수되는 현장업무 개선의견은 각 부문별로 해당 부서를 통해 조치하고 있으며, 2009년 총 534건이 접수되어 이중 15%(공원내 유모차 비치, 수유실 시설 구축)가 채택되는 개선효과가 있었습니다.

이를 통하여 고객안전 및 정보제공 관련 법규 위반은 단 한건도 발생하지 않았습니다.

2009년 서비스 현장업무 개선의견 조치현황



시민 참여를 통한 서비스 개선 운영

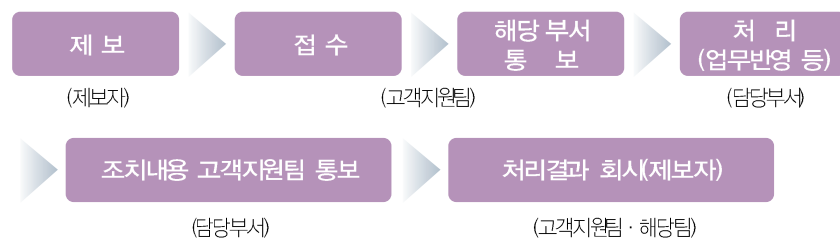
BISCO는 다양한 시민의 소리를 직접 듣고 시민과 함께 열린 경영을 펼쳐갑니다.

2005년 부터 시행하고 있는 “시민모니터”제는 공단 경영 및 서비스에 대하여 시민의 참여 확대로 BISCO 발전에 일익을 담당하고 있습니다.

2009년 현재 활동중인 모니터 요원은 총 65명(남33명, 여32명)으로 구성되어 있으며 활동 기간동안 433건의 제보와 15건의 서비스개선 실적을 달성하였습니다.

앞으로도 BISCO는 시민모니터제도가 더욱더 활성화 될 수 있도록 많은 지원을 할 것입니다.

처리체계



제보 실적

구분	2007	2008	2009
제보건수	390	623	433
보상건수	329	310	105
제보인원	134	154	69
보상금액	1,870	1,870	770

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

고객서비스 품질 노력

고객감동 실천 홍보 배너



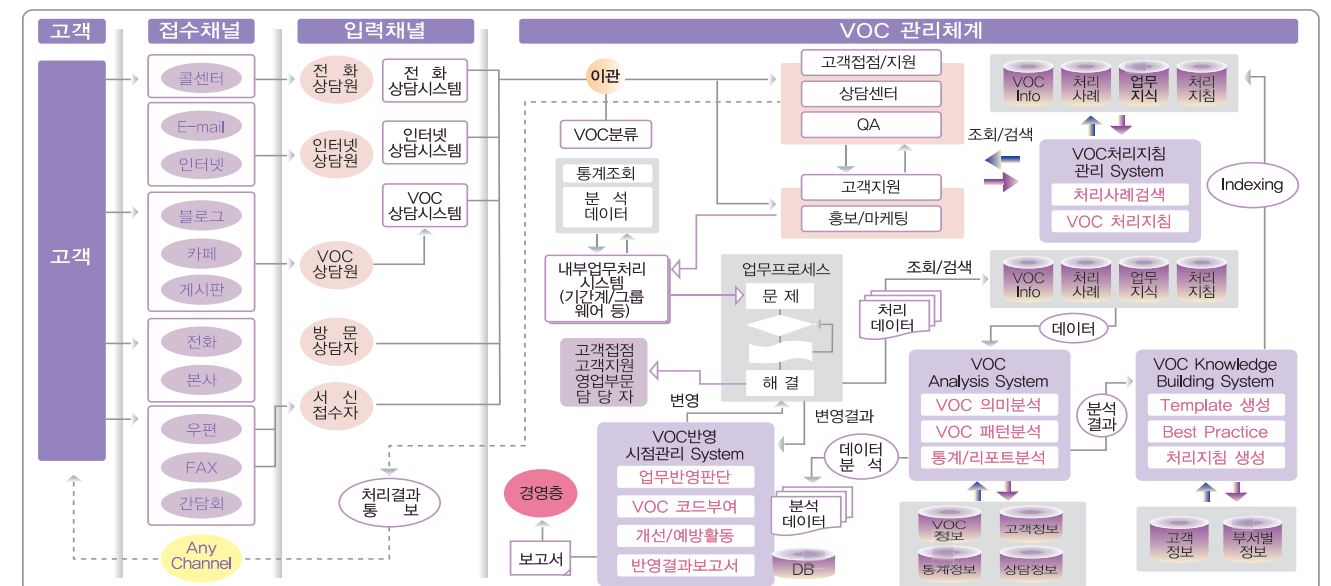
CS 실천 스마일 버튼



고객의 소리(VOC), 방문, 우편엽서, 전화를 통해 접수된 지속/반복적인 불만에 대해서는 상시 모니터링 제도를 운영하여 보다 신속하고 정확하게 서비스가 개선될 수 있도록 노력합니다. VOC 데이터베이스 관리를 통해 문제점을 확인하고 발견된 문제를 피드백 과제로 등록하여 개선을 추진하는 동시에 이원화 되어 있는 고객의 소리를 일원화하고 고객 채널을 통합 관리하여 고객에게 다양한 정보 제공을 위한 캠페인 활동을 운영 중입니다.

또한 품질 높은 서비스 제공을 위하여 고객접점(MOT) 평가를 3개월마다 실시하고 있으며, 서비스 생활화를 위해 CS 실천 스마일 버튼, 고객감동 실천 홍보 배너, 서비스 품질향상을 위한 고객응대 서비스 매뉴얼 제작 등 고객만족을 위해 최선을 다하고 있습니다.

고객의 소리(VOC) 운영체계



EMPLOYEES

직원만족

기업은 곧 사람이기에 가장 큰 자원인 직원을
대우하고 존중하며 인재로 양성합니다.

임직원 현황

BISCO는 시설관리 기술력을 선도하는 지방공기업으로 발돋움하기 위해 인적자원의 전문화와 우수인재 확보에 적극 나서고 있습니다. 지역 일자리 창출을 위해 신규 직원 채용시 95%이상 지역사회의 인력을 채용하는 등 지역사회 고용안정에 기여하고 있습니다.

여성인력

BISCO는 여성인력 채용을 꾸준히 확대하고 있으며 2009년 말 현재 여성인력은 전 임직원의 28%(206명)를 차지하고 있으며 여성인력의 역량향상을 통한 조직의 경쟁력 강화를 위하여 직무분석, 역량개발, 경력개발 등 다양한 제도적 장치를 마련하고 있습니다.

장애인 고용

BISCO는 다양한 분야에 전문가 확보를 위하여 창립초기부터 장애인고용을 시작하여 2009년 말 전 임직원의 5.9%(42명)를 유지하고 있으며, 장애인들의 재활의욕을 높이기 위하여 장애인의 날 소정의 기념품을 지급하며 직무분석 결과에 따라 개인역량을 발휘할 수 있는 부서 등 업무의 성과 창출을 위해 지원하고 있습니다.

임직원 보상 및 복리후생

BISCO는 합리적인 차등 성과주의에 기반한 임금체계와 직원들의 생활과 밀착된 각종 복리후생제도가 유기적으로 연계된 TOTAL COMPENSATION을 지향하고 있습니다.

- **임금 및 인센티브** : 성과와 역량에 따른 합리적 차등 지향, 금전 보상 원칙
- **복리후생** : 조직구성원의 기본적인 삶의 질 보장, 생활 밀착형 복리후생제도 운영

BISCO의 임직원 개개인이 자신의 능력을 충분히 발휘할 수 있도록 성과급제 인센티브를 실시하고 있으며 임원이상 팀장은 연봉제, 직원은 호봉제를 도입 운영하고 있습니다. 또한 보상과 승진에 있어 남녀간 차별을 배제하며 모든 임직원에게 대한 종교, 나이, 성별, 학벌 등에 따른 일체의 차별을 금지하고 있으며 동등한 기회를 제공합니다.

- **퇴직직원** : BISCO는 직원들이 퇴직후 원활한 사회활동을 영위할 수 있도록 2년 이하의 정년(60세)을 넘겨둔 직원을 대상으로 '퇴직후 생애 컨설팅' 및 '개인별 포트폴리오'를 미리 준비하여 퇴직후 심리적으로 안정되고, 활력있는 노후를 맞이할 수 있도록 돕고 있습니다.

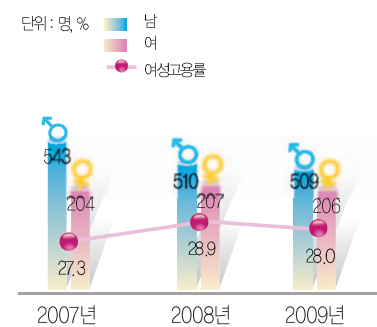
여성인력 고용 현황

구분	상시고용 근로자수 (A)	여성인력 고용인원 (B)	여성인력 고용률 (B/A×100)
2009년	717	206	28.7%
2008년	717	192	26.7%

장애인 고용 현황
(법정 의무고용 인원 2%)

구분	상시고용 근로자수 (A)	의무고용 인원2%(B)	현고용 인원 (C)	고용률 (C/A)
2009년	717	14	42	5.9%
2008년	717	14	42	5.9%

남녀 임직원 고용현황



BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

2009년 임직원만족도

60.11 점

외부고객이 만족하려면 “내부고객 만족”을 최우선으로 해야한다는 2009년 경영방침 아래 직원 만족을 위해 다양한 제도(인사공정성 교육 복리후생 등)적 지원을 실시한 결과 2008년 대비 0.04점(60.07 ⇒ 60.11)이 향상되었습니다.

인권보호

BISCO는 '기업의 재산은 곧 사람'이라는 인사철학과 임직원 개개인의 인격을 존중하고 차별 대우를 하지 않는다는 윤리규범에 의거하여 채용, 배치, 평가, 보상, 승진 등 인사관리 전반에 대해 객관성과 공정원칙을 적용하고 있습니다. 또한 임직원에 대한 고충처리 및 여성, 장애인 등 직장 내 소수인력에 대한 권익보호를 위해 노력하고 있습니다.

고충처리제도 운영

BISCO는 직원의 고충사항이나 건의사항을 적극적으로 해결해 줌으로써 관계 개선 및 사기양상을 도모하기 위하여 고충상담센터를 (On/Off Line)설치·운영하고 있습니다. 2009년 인사와 복리후생에 관련된 고충은 2008년 114건 대비 102건(12건) 감소하였으며, 이는 임직원 고충처리를 위해 멘토링제도, Can Meeting, 직원 호프데이 등 다양한 방법으로 직원들의 의견을 경청한 결과 2008년 3.4%대비 1.2% (3.4% ⇒ 2.2%) 감소되었습니다.

성희롱 예방교육



직장내 성희롱 행위 방지노력

직장내 성희롱 행위를 방지하여 직원의 인격과 가치를 상호 존중하는 근무 분위기를 조성하기 위해 성희롱 행위 방지 및 처리지침을 두고 있습니다. 또한 성희롱 사건의 전담 처리를 위해 상담 및 신고 전용 창구를 설치하고, 1년에 한번 필수적으로 전 직원이 온라인 또는 오프라인을 통해 성희롱 예방교육을 받고 있습니다.

아동 및 강제노동 배제

BISCO는 국내에서 해당 국가의 노동법규를 따르며 아동노동 및 강제노동을 철저히 배제하고 있습니다.

EMPLOYEES

직원만족

인사제도

직급체계

BISCO의 직종은 크게 일반직, 업무직, 정원과 인력으로 구분할 수 있습니다. 각 직종은 모든 직무의 전문성을 강화하고 조직 구성원의 전문 역량을 효율적으로 확충하기 위한 도구로서 직종별 직급체계가 마련되어 있습니다.

인사제도의 기본 운영체계

BISCO의 인사제도는 양성, 평가, 보상이 유기적으로 연계되어 있는 종합인사시스템(Total System)을 지향하고 있습니다.

'21세기 시설경영 전문인 양성'을 추구하는 BISCO는 다양한 직종구성에 맞는 다면적인 양성, 평가, 보상체계를 운영하고 있으며, 이를 통해 조직 구성원에게 직무에 대한 성취감과 만족감, 성취동기를 부여하고 있습니다.

평가체계

BISCO의 평가체계는 일을 통해 나타나는 개개인의 역량과 회사에 대한 기여도 측정을 중심으로 구성되어 있습니다. 공정하고 객관적인 평가제도를 위해 360도의 다면평가(30%), 내부평가(BSC 30%), 인사평정(40%) 평가결과에 따라 승진, 인센티브, 이동배치 등을 결정함으로써 인사관리의 투명성을 구현하고 있으며 평가결과의 피드백을 통하여 개인 역량의 향상을 도모하고 있습니다.

글로벌 인재양성

BISCO는 글로벌 인재양성에 대한 다양한 욕구를 충족시키기 위해서 다양한 프로그램을 개발, 운영하고 있으며 글로벌 인적자원을 육성하는데 최상의 환경을 제공하고 있습니다. 중장기 인재양성 기본 계획을 수립하고 실무와 실습 위주의 안전 교육훈련과 직무중심의 실무형 학습을 기초로 자발적인 참여와 자기주도적인 학습을 유도하여 글로벌 인재로 육성하고 있습니다. 2009년 인당 교육시간 228시간으로 2008년 14.4시간 대비 8.4시간이 증가하였으며, 교육 이수 후 교육평가 및 만족도에 따라 교육을 확대 또는 축소 운영하고 있습니다. 또한 국외 장기 교육제도를 신설하여 2009년 2월 추진 계획 수립 및 10월에 대상자 모집 공고 후 2010년 1월에 대상자를 선발하여 일본법정(hoseil) 대학 박사과정(특수교량 유지관리 분야)에 교육중입니다

인사평가

계	인사평정 (근무성취/경력/ 훈련/포상/지적)	다면평가 (360도 평가)	내부평가(BSC)	
			교육자표 평가	교육지표 평가
100%	40%	30%	80%	20%

국외 장기교육

- 교육기간 : 2010. 4. 1 ~ 2012. 3. 31(2년간)
- 기 관 : 일본법정(hoseil) 대학 박사과정
(분야: 특수교량 유지관리)
- 교육자 : 토목 3급 노상근
- 소요예산 : 56,000천원

국내 장기교육

년도	교육기관	교육과정	인원	소요예산
2009년	한양대학교	2세기 개발정책과정(1년)	1명	34357천원
2008년	서울대학교	공인 고급경영자과정(1년)	2명	84000천원

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

노사 협력 노력

1998년 3월 설립된 BISCO의 노동조합은 2009년 기준으로 인사노무, 감사 등 부서 특성으로 제외된 인원을 뺀 4급 이하 직원이 가입하여 활동하고 있습니다. 노동조합과 함께 BISCO는 상호 협력 증진을 위해 공식적으로 노사협의회, 노사공동협의체 등을 운영하고 있습니다.

운영현황

- 노조원 가입 범위 : 4급이하 직원
 - 전체 현원 대비 노조원 비율 : 96.1%(461명)
 - 조합비 징수내역 : 월 기본급의 1.5%
- 외부조직과의 연계현황 :
 - 98. 4. 23. : 한국노총가입(전국연합 노동조합연맹 자동가입)
 - 01. 8. 30. : 전국지방공기업노동조합 협의회 가입
 - 복수노조여부 : 단일노조

노사간 커뮤니케이션 활성화

다양한 대화채널 운영으로 노사간 협력문화를 조성하고 있습니다. 사내인트라넷을 활용한 CEO와의 열린대화, CEO와 참석자간 1 : 1 토론의 캔미팅, 노사 한마음 연수 등 다양한 대화채널을 운영하고 있으며, 전사적 자원관리(ERP)를 구축하여 노무·복지·인사·교육·경영정보 등 경영진과의 의사 소통을 활성화하고, 신속한 의사결정, 실시간 경영정보 제공을 통한 선 순환 노사관계를 도모하고 있습니다. 보수체계, 복지제도, 성과급 등 내부고객의 만족도와 애사심을 높이고, 현장의 근로여건을 개선하기 위하여 노사협의회 및 간담회를 활성화 하였습니다. 또한, 노사공동이 참여하는 노사협의 TF팀을 구성하여 회사의 경영 및 조합의 생산성 경영 참여를 촉진하고 신 사업발굴을 위한 시장개척 등 "블루오션 창조전략"을 수립하여 공단의 중장기 전략과 연계하여 추진하고 있습니다.

노사 평화선언

BISCO는 2009년 10월 노사화합 한마음 행사를 개최하고 이 자리에서 노사 평화선언을 하였습니다. 이는 금융위기를 극복하고 공단이 지속적으로 경쟁력을 확보할 수 있도록 노사가 공동으로 노력하겠다는 의지를 천명한 것으로, 평화적이고 화합적인 노사관계를 위한 이러한 노력은 5년 연속 무분규 임단협 타결이라는 결과를 이루어 냈습니다. 이는 부산시 투자기관의 노사화합 문화 정착 및 확산에 결정적인 역할을 하였습니다.

ETHICAL&TRANSPARENT MANAGEMENT

윤리경영/투명경영

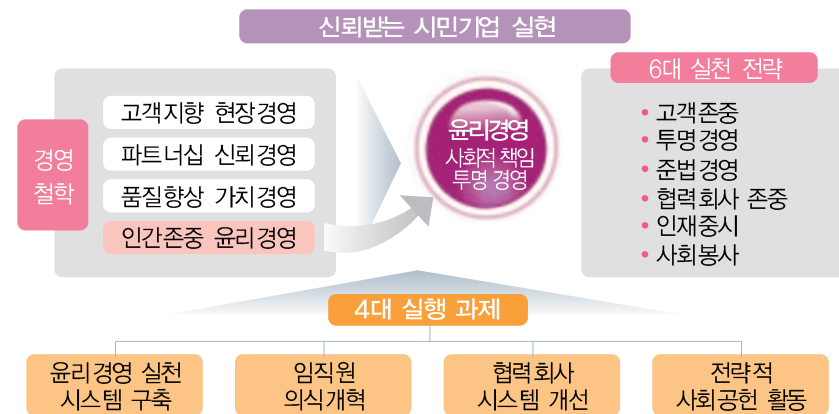
정직하고 투명한 기업운영으로
최고 지방공기업 표준 모델을 제시하겠습니다.

윤리경영

BISCO는 2005년 임직원의 가치판단과 행동이 기준이 되는 윤리헌장을 제정하였으며 2009년을 '청렴의 해'로 선포하고 청렴서약 결의 및 청렴나눔터를 신설 운영하고 있습니다. 청렴한 기업문화 확산 및 투명경영 실천을 위해 인간존중 윤리경영 등 4대 경영철학을 기반으로 고객존중, 준법경영 등 6개 실천 전략을 추진하고 있습니다. 또한 전 임직원이 업무와 일상생활 속에서 기업윤리를 엄격히 준수하고 실천하도록 권장하고 있으며, 윤리경영 위반행위 처벌 기준을 2009년 5월과 12월에 2회 재 정립하였습니다.

아울러 이와 관련된 국제적 협의체인 '유엔 글로벌 콤팩트(UN Global Compact)'에 2009년 5월 12일 가입하여 윤리경영 수준을 한 차원 높이고 기업의 사회적 책임 실천을 활성화 하기 위한 노력을 경주하고 있습니다.

Clean BISCO 추진체계



임원의 윤리경영 마인드 확대

매년 전 직원을 대상으로 기업윤리 교육을 실시하고 윤리서약서를 제출토록 하고 있습니다. 2009년 총 5회에 걸쳐 717명의 직원을 대상으로 교육하였으며, 사내인트라넷을 활용 실시간 온라인 윤리경영이 이루어질 수 있도록 하였습니다. 또한 임원 복무 규정 제8조 청렴의 의무를 명시하여 임원의 직무상 발생할 수 있는 부정부패 행위를 통제하고 있으며, 청렴도 제고 및 윤리경영에 대한 의지를 적극적으로 보여주는 차원에서 '임원 직무 청렴서약제'를 2008년부터 도입하여 추진하고 있습니다.

청렴서약 결의대회



클린의 날 팝업창



2009년 BISCO청렴도

95.30 점

외부전문기관을 통하여 2009년 BISCO의 청렴도는 전년대비 0.8점(94.5 → 95.3) 향상 되었습니다. 2010년 청렴도 100점을 목표로 다양한 활동을 추진하겠습니다.

내부 통제시스템 운영 강화

불공정 행위, 금품 향응 수수와 같은 위반행위를 신고할 수 있도록 2008년에 이어 2009년에도 청렴상담센터를 운영하고 있으며, 신뢰할 수 있는 거래를 위하여 협력업체를 대상으로 년 1회 설문조사를 실시하고 있습니다. 계약금액 1천만원 이상의 모든 수의계약은 계약체결일 기준 다음달 10일까지 계약개요, 계약대상자, 수의계약 사유 등을 공단 홈페이지 내 수의계약 공개 방을 운영하여 정보를 공개하고 있으며, 계약금액 2천만원 이상의 모든 입찰대상 계약은 사업명, 소요금액, 계약종류 등을 매월 15일에 공단홈페이지 내 입찰정보에 공지하고 있습니다. 또한 결산서 재무제표, 경영성과를 지방공기업 경영정보공개시스템(www.cleareye.go.kr) 경영공시 정보 등재 등 다양한 방법으로 윤리경영 활동을 진행중입니다.

공정거래 자율 준수 감독 강화

BISCO는 공정거래관련법의 정신을 존중하고 제반규정을 준수할 수 있도록 '자율준수프로그램'을 도입하고 실질적인 운영을 위해 내부 감독체계를 구축하였습니다. 2008년 경영진이 공정거래 자율준수 의지를 표명한 이래 공정거래행위의 정착과 확산뿐만 아니라 불공정거래 행위의 사전 예방과 담합 행위를 근절코자 관련 조직을 정비하여 활동 중에 있습니다.

Help Line 시스템

2005년 5월부터 시행되고 있는 직원비리 신고제도는 조직내의 청탁, 부정행위, 외부협력업체와의 금전적 비금전적 거래에서 발생하는 각종 비리 근절을 강화하기 위한 '헬프라인시스템 (Help Line System)'을 도입 예정입니다. 제보자 비밀보호를 최우선으로 하고 있으며, 홈페이지, 전용전화(860-7633), 팩스(860-7639), 이메일 등 다양한 채널을 통하여 윤리경영 정착에 노력하는 중입니다.

내부고발
Help Line 시스템

해외에서는 윤리경영 상담을 위한 채널로 운영 중이며 국내에서는 상담자 보호를 위해 내부 상담 제도의 외부 채널로서 전문기관한국 기업윤리 경영연구원 KBEI에서 특허를 받아 운영 중에 있음.

INDUSTRIAL SAFETY

산업안전

산재 없는 건강한 일터,
안전한 인간중심의 작업환경을 조성합니다.

BISCO는 사내 인센티브 프로그램의 하나인 '무재해 운동'을 꾸준히 전개하여 산재없는 건강한 일터를 만들기 위해 노력해 왔습니다. 무재해 사업장 달성을 위해 사업별 특성에 맞는 안전관리기법의 개발과 부서간의 선의의 경쟁이 자율적 산업재해 예방활동으로 이어져 낮은 산재율을 안정적으로 유지하고 있습니다.

무재해 운동을 위한 무재해 일터

BISCO는 2009년도에 0.25%의 산재율로 3년간 0.25%대를 유지하여 낮은 산재율을 안정적으로 유지하고 있습니다. 이러한 성과는 현장의 자율적 안전관리 유도를 위해 사내 재해운동을 성공적으로 정착시켜 온 결과라고 할 수 있습니다. 또한 전사적으로 무재해·무재난의 꿈(Dream)을 실현하기 위해 잘못된 관리시스템을 치료하는 전문집단으로 구성된 안전드림닥터 제도를 운영하고 있으며 총 3개반 21명(행정·홍보3, 토목·건축8, 전기·기계9·환경1)로 구성되어 있습니다. 안전드림닥터는 재난·재해 발생예방을 위한 시설물 안전점검(월 1회) 및 재난·재해 발생시 현장조사, 상황보고·전파, 사고원인 분석 및 원인별 복구방안 강구, 재난 대비 비상모의훈련 실시(분기 1회) 등의 역할을 수행하고 있습니다. 2009년 주요실적으로는 어린이대공원 안전점검 6회, 비상 소집훈련 3회, 긴급 안전점검 3회 등이 있으며 그 결과 지방공기업 최초로 한국경제신문사에서 주관한 산업안전경영대상을 4년 연속 수상하였습니다.

사고/재난 대응체계 강화

사고·재난 관련 지침과 매뉴얼을 개선, 정비하여 안전사고 대응능력을 강화했습니다. 시설물관리시스템(FMS) 등 최첨단 재난예방시스템 12개(교통관리시스템, 경관조명시스템 등)를 구축하여 운영하고 있으며, 설해대비 제설 모의훈련, 화재발생 모의훈련 등을 통해 위기대처 능력을 향상시켰습니다. 다중이용시설의 경우 전기공급이 중단된 야간 긴급상황에서 이용자 대피유도 시나리오를 작성하였고, 정전 시 이용자 피난 유도가 가능하도록 유도 표지등도 설치하여 각종 안전사고에 대책을 마련하였습니다.

안전보건

전 임직원들이 직장에서 안심하고 업무에 전념할 수 있도록 보건·안전을 최상의 상태로 유지하여 쾌적한 근무환경을 조성하고 있습니다. 국제노동기구(ILO) 산업안전보건관리 항목의 근로시간 제한 건강검진 결과 근로자 의무통보 등 관계법을 준수하고 있습니다.

2009년 BISCO 재해율

0.25%

소방분야 점검



환경오염 점검



제설장비 장착·작동 교육



SUPPLIERS

상생경영

더 크게 성장하는 상생이란
서로에 대한 깊은 이해와 공감에서 비롯됩니다.

협력업체와의 상생경영

BISCO는 협력업체를 영업활동에 따라 공사업체, 용역업체, 물품 공급업체로 분류하고 있습니다. 2009년에는 총 7,100개였습니다. 주요 거래내용으로는 터널/지하차도 청소, 공원 환경개선 공사 등을 담당하고 있는 기업과 이와 관련된 물품공급과 용역을 제공하는 기업으로 이루어집니다.

협력업체와의 공정거래

BISCO에서는 협력업체와의 공정한 거래관계 정립을 위해 시스템 측면, 제도 측면, 실행주체 측면의 세부 추진전략을 수립하여 시행하고 있으며 협력업체의 의견을 수렴하여 피드백 함으로써 지속적인 개선을 추진하고 있습니다.

계약프로세스 전 과정 전산화

BISCO는 전사적 자원관리시스템(ERP)을 기반으로 문자서비스(SMS) 및 이메일을 활용한 전 계약단계 진행정보를 실시간 자동으로 안내하는 시스템을 2007년 12월 구축완료하였습니다. 검수·기성준공)검사 신청, 실적증명서 발급을 온라인으로 처리할 수 있게 하는 등 계약투명성 강화와 고객만족도 증진에 한 발 더 앞서 나가고자 노력하고 있습니다.

지역사회 등 중소기업 거래 확대

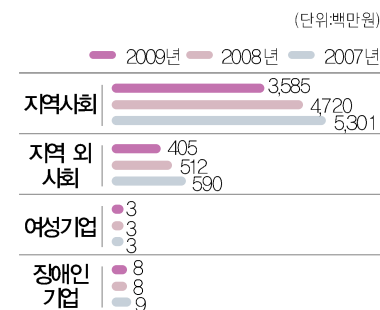
지역사회의 유망 중소기업의 제품을 발굴하고 관리함으로써 상생의 경영을 실천하고 있으며 정부의 중소기업 지원 정책에 적극 동참하고 있습니다. 또한 여성기업 지원 및 장애인고용 우수 기업의 물품구매를 장려하는 등 중소기업과의 관계확대에 노력하고 있습니다.

2009년 지역사회 물품금액은 53억백만원으로 전체 물품구매 금액의 40.1% 수준까지 증가하였습니다.

계약업무 만족도 조사

BISCO는 계약업무와 관련하여 비효율적이고 불만족 요인을 발굴하여 개선함으로써 계약업무의 전문성 및 청렴도 향상을 도모하고 있습니다. BISCO는 2007년부터 해당연도에 계약을 체결한 업체를 대상으로 입찰 및 계약체결, 대가지급 과정에서 계약담당직원의 친절성, 전문성, 신속성, 청렴성, 체감만족도를 포함한 5개 분야에 대한 계약만족도 조사를 실시하고 있습니다. 2009년 계약업무의 만족도는 전년도 76.9점 대비 7.1% 향상 되었으며, 만족도 조사를 통해 접수된 계약업무에 관한 의견은 과정보로 분류하여 관리하고 있으며 지속적으로 개선을 위한 조치도 하고 있습니다.

지역사회 등 구매실적



중소기업 구매실적

(단위:백만원)

구분	2007		2008		2009	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
총현황	3,420	2,227	3,450	2,680	3,071	12,311
중소구매	3,212	11,144	3,372	11,691	2,856	11,449

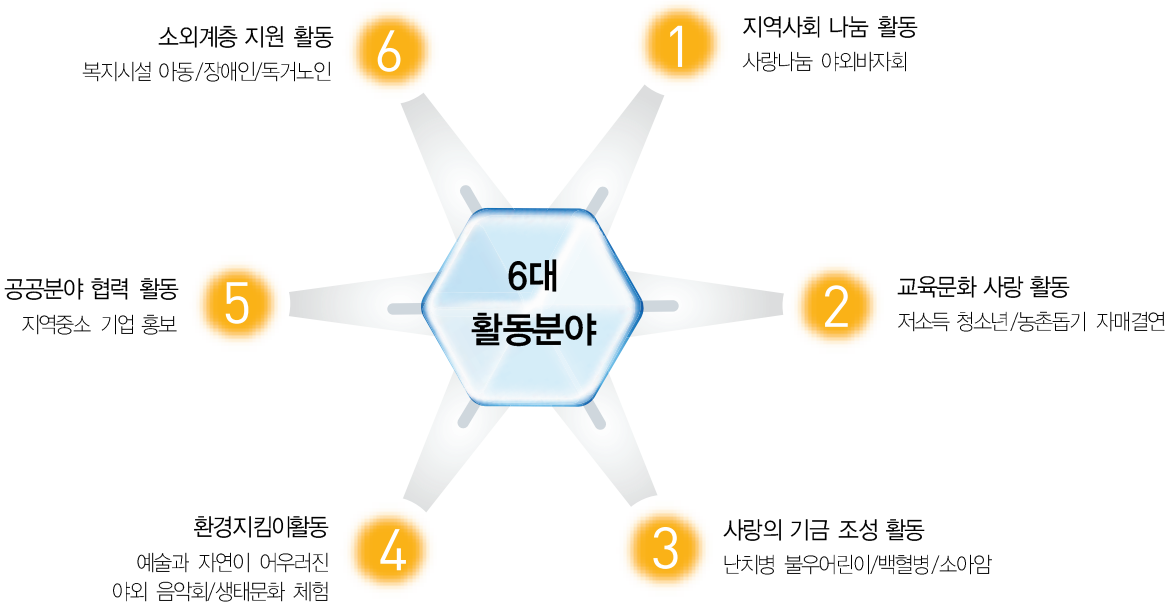
SOCIAL CONTRIBUTIONS

사회공헌활동

모두가 함께 참여할 수 있는 공헌활동을 통해 지역사회에 그 나눔을 전합니다.

BISCO는 ‘행복의 천사, 희망의 날개’라는 슬로건 아래, 지역사회와 더불어 함께 하는 봉사, 자원봉사 참여로 적극 실천하는 봉사, 지역사회의 사회공헌활동에 기여하는 봉사로 기업의 나눔경영을 적극 수행하고 있습니다. 특히, 기업의 사회적 책임이 더욱 강조되면서 BISCO는 기업의 특성과 연계한 사회공헌활동을 적극적으로 실시하고 사회적 네트워크 결성 및 파트너십을 구축하여 체계적인 사회공헌활동을 전개할 수 있도록 노력하고 있습니다.

BISCO의 사회공헌활동 분야



유료시설 이용자 무료감면 수혜실적

구 분	무료감면 수혜자 (차량포함)			무료감면 수혜금액		
	총이용자 (A)	수혜자 (B)	비율(B/A)	총수입액 (C)	수혜금액 (D)	비율(D/C)
총 계	50,437	6,257	12.4%	51,391,165	7,691,087	15.0%
주차시설	4,011	759	18.9%	11,192,535	1,123,240	10.3%
유료도로	45,253	5,316	11.7%	35,457,534	5,179,299	14.6%
체육시설	47	15	31.9%	810,681	310,465	38.3%
관광열차	742	53	7.1%	940,468	79,157	8.4%
장사시설	29	8	27.6%	2,638,123	912,190	34.6%
문화시설	355	106	29.9%	351,824	86,736	24.7%

지역사회 나눔 활동

제2회 사랑나눔 야외 바자회

BISCO 사랑나눔 봉사단은 2009년 5월 30일 제2회 사랑나눔 야외바자회를 개최하였습니다. 공단 60여명이 직접 자원 봉사자로 나서서 각 봉사단별 부스에서 판매 활동을 펼쳤습니다. 야외 바자회 활동은 직원들이 모은 물품과 공단 시설내 입점업체인 국제/남포/광복 지하도상가 상인회에서 지원한 거실 커튼/의류/잡화 등의 신상품, 미술의 거리 국제 아트타운 작가회에서 기증한 서양화 및 공예품 등 예술품, 부산어패류처리조합의 자갈치 아지매들이 모은 생활용품과 건어물 등 총 9,000여점의 물품이 기증되었습니다.

교육문화 사랑 활동

예술과 자연이 어우러진 야외음악회

2009년 6월 27일 BSCO 사랑나눔 봉사단 금강공원사업소에서 개최한 푸른 숲 사이로 감미로운 클래식 선율이 흘러넘치는 ‘자연과 함께하는 야외음악회’에는 엄숙한 분위기 대신 형식에 매이지 않는 자유로움이 가득한 야외음악회에 초여름 나들이 나온 가족들, 금정산에 오르기 위한 등산객, 데이트를 즐기는 젊은 연인들 등 다양한 관객들이 참여하였습니다. 오아시스 심포니 오케스트라가 연주한 이번 음악회는 자연의 소중함을 알리고, 자연과 더불어 살아 가는 주제 등 다양한 소재의 내용구성으로 연주회가 개최되었습니다.

SOCIAL CONTRIBUTIONS

사회공헌활동

사랑의 기금 조성 활동 🐸

사랑의 헌혈운동 270매 기증

BISCO 사랑나눔 봉사단은 이웃에 대한 사랑 나눔과 시민을 위한 공기업의 사회봉사 역할을 실천하기 위해 전 직원들의 자발적 참여 속에서 모은 헌혈 증서를 백혈병 소아암 협회에 기증하였습니다. 2009년 8월 26일 공단 회의실에서 열린 헌혈증서 기증식에서 공단은 전체 임직원을 대상으로 모은 헌혈증서를 전달하였습니다. 매년 동/하절기 2회씩 정기적인 헌혈 행사를 실시하고 있는 공단은 지난 2006년도부터 지금까지 639매의 헌혈증서를 기증하였으며 향후에도 헌혈증서 기증이 증가할 수 있도록 노력할 것입니다.



■ 년도별 헌혈증서 기증 현황

구 분	계	2009년	2008년	2007년	2006년
헌혈인원	425명	111명	104명	99명	111명
기증매수	639매	142매	145매	125매	227매

환경지킴이 활동 🐸

청소년과 함께하는 푸른 숲 만들기

BISCO 사랑나눔봉사단 어린이대공원사업소는 2009년 8월 22일 '청소년과 함께하는 푸른 숲 캠페인'을 펼쳤습니다. 미래의 주인인 청소년들에게 자연을 아끼고 소중히 여기는 마음을 심어주기 위한 취지로 실시되었으며 부산시 청소년 활동 지원센터와 연계한 중/고/대학생 등 300여명이 참여하여 등산 및 관광객을 대상으로 쓰레기 버리지 않기, 쓰레기 되가져가기, 자연보호 홍보 활동을 통한 자연의 소중함과 지속적으로 실천해야 하는 의식을 일깨우는 계기를 마련하였습니다.



BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

공공분야 협력 활동

개금요금소 현판 우수중소기업 홍보

BISCO 사랑나눔 봉사단은 2009년 3월부터 지역경제 활성화를 위한 '부산기업사랑 홍보캠페인'을 실시하고 있습니다. BISCO에서 관리하고 있는 동서고가로 개금요금소 시설에 부산지역 우수중소기업(부산시 중소기업대상 수상/수출대상 수상/지식경제부 선정 세계일류 상품 생산기업 등) 광고 현판을 부착해 고객 홍보 효과를 높이는 한편 부산이 기업하기 좋은 도시라는 자긍심을 가질 수 있도록 하였습니다. 앞으로도 공단은 지역의 우수 중소기업에 대한 홍보를 통해 기업활동을 지원하고 침체된 지역 경제를 활성화할 수 있도록 최선의 노력을 다 할 것입니다.



소외계층 지원 활동 🐸

장애인과 비장애인이 함께하는 새봄맞이

BISCO 사랑나눔단 한마음스포츠센터는 개관 1주년을 기념하여 장애인과 비장애인 500여명이 함께하는 새봄맞이 큰 행사를 2009년 4월 3일 개최하였습니다. 이날 행사에 참여자들 모두가 한 마음이 되어 노래경연/수영/배드민턴 대회를 운영하였습니다. 또한 한마음스포츠센터를 아끼고 사랑해 준 우수회원 10명(장애인 8명, 비장애인 2명)을 선발하여 홍보단을 결성하는 등 향후에도 지속적인 행사를 추진할 예정입니다.



사랑의 김장김치 나누기

BISCO 사랑나눔 봉사단 중앙공원사업소와 교량시설팀은 2009년 12월 해운대 종합사회 복지관을 방문해 중앙공원에서 직접 재배한 무공해 배추/무 등 400포기로 김장을 담그고 지역 내 소년소녀가장, 독거세대에 직접 전달하는 등 소외계층을 위한 지원을 활발하게 추진하였습니다.





Energy

02 ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

BISCO는 기후변화 대응, 친환경 제품 사용, 폐기물 관리 등 다양한 환경활동을 전개함으로써 지구환경을 보전하는데 앞장 서고 있습니다.

- 지속 가능한 환경
- 환경 사랑
- 기후변화 대응
- 기타 환경활동

비전 및 전략

친환경 시설관리로 시민행복감 향상이라는 녹색경영 비전을 수립하고 기후변화 적응 및 에너지 자립, 신성장 동력 창출, 삶의 질 개선과 공단위상 강화라는 3대 전략 및 20개 실행과제를 수립하여 실천하고 있습니다. 또한 CEO를 중심으로 Green-GOOMI 환경경영 시스템을 구축하고 기후변화대응과 전략수립을 위한 Green-GOOMI 추진위원회를 설치 하였습니다.

주요 이슈 및 성과

2009년 도출된 이슈는 다음과 같으며 High 이슈에 대한 활동 및 성과는 보고서에 포함하기 위해 노력하였습니다.

High : 쾌적한 환경 조성, 환경경영시스템 확립, 환경의식고양

Medium : 녹지조성, 기후변화대응

Emerging : 환경인증획득, 폐기물관리, 자원절약

온실가스 배출량과 배출저감 잠재량 분석을 위해 2009년 10~12월 온실가스 인벤토리를 구축하였습니다. 인벤토리 데이터의 신뢰도를 향상하기 위해 제3자(부산대학교)를 통한 배출량 산정 결과에 대한 검증을 받았습니다.

온실가스 배출량은 14,214.9천tonCO₂로 2008년 대비 1,794.3천tonCO₂ 증가하였는데 이는 지하도 상가의 낙후된 시설물 교체에 따른 것으로 분석됩니다. 그러나 오염물질 배출량 (대기 및 수질)은 70,853ppm, 질소산화물 배출량 17,430ppm, 먼지배출량 29,897ppm으로 2008년 대비 각 3,441ppm, 90ppm, 1,055ppm 감소하였습니다.

SUSTAINABLE ENVIRONMENTAL

지속 가능한 환경

BISCO 가치는 높게, 환경영향 수치는 낮게 오늘도 환경을 위해 달려갑니다.

경제와 환경의 조화와 균형을 이루고 맑고 푸른 자연을 가꾸어 지속 가능한 세상을 만들겠습니다.

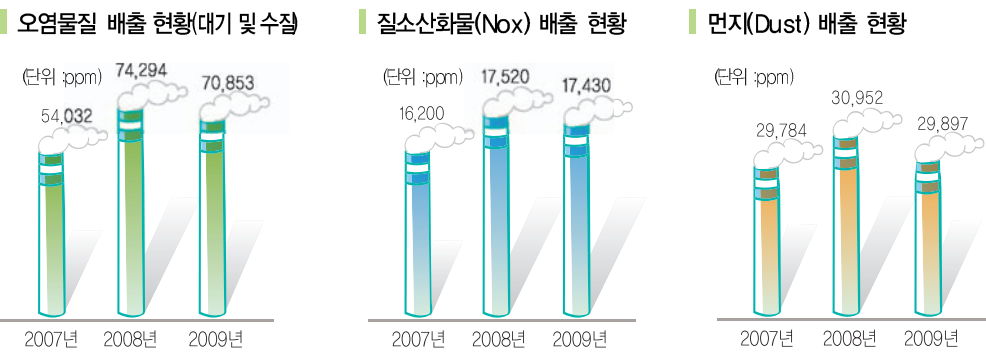
환경영향 최소화를 위한 노력 🌱

BISCO는 16개 사업장에서의 공사, 유지보수, 행사지원 등의 사업활동 과정에서 환경영향이 발생한다는 사실을 정확히 인식하고 있습니다. BISCO는 환경영향을 최소화하기 위해 지역사회 단체 활동에 성실히 동참하고 전사적인 환경 경영체계를 구축하며, 최첨단 기술도입, 폐기물 운영방법개선 등 환경경영을 꾸준히 추진하고 있습니다.



BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010



기후변화가 BISCO에 미치는 영향

BISCO와 관련된 기후변화로 인한 사업별 활동의 위험으로는 기상변화로 인한 자연 재해 · 재난 높은 기온으로 인한 질병의 발생등이 있습니다. 사업적 기회로는 4개공원(어린이대공원, 중앙공원, 금강공원, 태종대유원지)의 자연 친화적인 시설 물을 설치할 수 있으며 광안대로, 터널 등 에너지 효율 극대화를 위한 시스템 등의 개발로 경쟁력을 확보할 수 있습니다. 이러한 시스템 시설물 구축을 적극 도입, 검토하여 반영할 예정입니다.

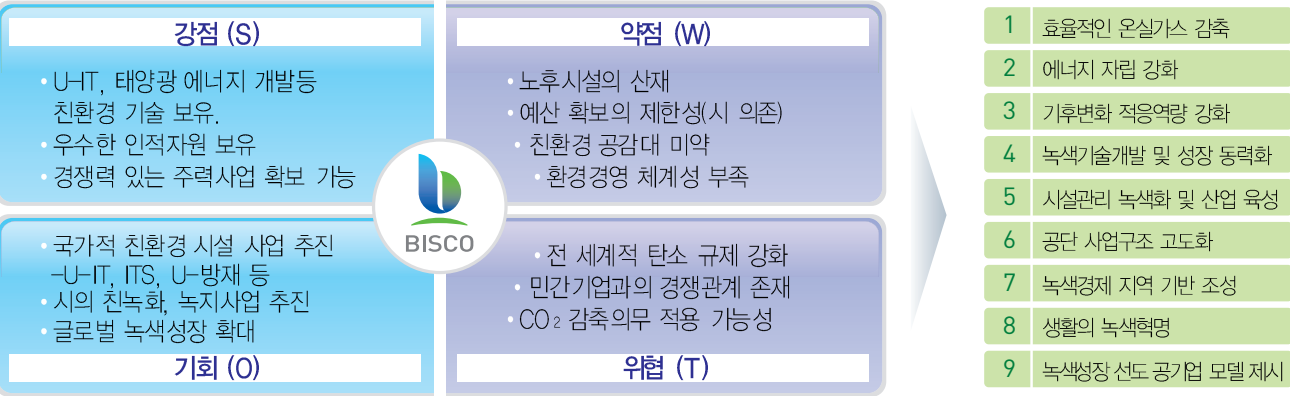
SUSTAINABLE ENVIRONMENTAL

지속 가능한 환경

지속 가능한 발전

BISCO는 체계적인 친환경 경영시스템 운영을 위하여 2008년에 수립하였던 비전 및 실행계획을 재 설정하였습니다. 대·내외의 환경분석(SWOT)을 통한 9대 핵심 정책방향을 설정하고 3대 방향을 도출하여 20개의 실행과제를 발굴, 운영 하였습니다.

내·외부 환경 분석을 통한 3대 전략방향 및 핵심과제 도출



ENVIRONMENT LOVE

환경 사랑

BISCO는 효율적인 시설관리를 통해 지구온난화 방지에 앞장섭니다.

어린이대공원 자연친화적 공원조성

2009년 5월 어린이대공원사업소는 자연 친화경적인 웰빙 산책로를 구축하였습니다. 웰빙 산책로는 삭막한 아스팔트 포장과 울퉁불퉁하던 콘크리트 바닥을 걷기 편한 탄성재 · 황토 · 투수콘을 소재로 사용한 자연친화형 보행로로 개선해 골라 걷는 재미를 더하였습니다. 또한 어린이대공원이란 명칭에 걸맞게 어린이 눈높이에 맞춘 테마펜스의 도입이라는 점에서 주목할 만한 변화입니다. 깔끔한 색상으로 단장된 외관과 야간경관 조명으로 백양교, 성지교는 공원의 밤을 아름답게 밝혀주는 명물로 재탄생하였습니다. 2010년에도 어린이대공원은 수원지 댐 마루 오솔길 구간(740m)에 친환경적인 목재 데크를 설치하고, 사계절 등산객이 끊이지 않는 만남의 광장에는 화장실을 새로 신축할 예정입니다. 또한 부산비엔날레 야외 조각전을 유치해 아름다운 자연경관을 산책하며 예술작품을 감상할 수 있는 문화 공간으로 조성해 나갈 방침입니다.

순환로 · 웬스 정비



백양교 리모델링



광안대로 49호 광장 쌈지공원 조성

49호 광장은 광안대로 진출입부 교량하부 공간으로 평소 주차 및 포장마차 등 불법 상행위의 빈발로 많은 문제점이 발생되었습니다. 이에 BISCO 광안대로사업단은 2009년 3월 23일부터 6월 5일까지 사업비 3억 9백만 원을 투자하여 3,000m²의 도심지 소공원을 조성하였습니다. 수목식재 3,633주, 조화 18,906분, 경계석 98개 등 고객을 위한 새로운 휴게공간을 조성하여 2009년 20,000여명의 이용객이 방문하였습니다. 앞으로도 BISCO는 자연을 생각하는 친환경기업을 위해 다양한 시책을 추진할 것입니다.

소공원 조성 (전)



소공원 조성 (후)



BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

Green Diet 운동 전개

전 직원의 녹색환경에 대한 관심 유도 및 저탄소 녹색생활 전파 등 BISCO 직원들의 친환경 생활습관을 위해 2009년 11월 18일부터 단계별로 Green Diet 운동을 전개하고 있습니다. 전 직원들은 매주 수요일 BMW(버스(Bus), 자전거(Bike), 지하철Metro)을 이용하거나 걸어서 (Walking) 출근하는 운동에 참여하고 있으며 각 부서별로 사무실 특색에 맞는 "녹색사무실 만들기" 운동을 추진하고 있습니다. 녹색사무실 전개를 위해 1인 1화분 가꾸기를 전개하고 있으며 각종 행사시에 사용되는 현수막을 재활용하여 시장가방(60점)을 제작하여 배포하였습니다.

Green Network 구축 운영

BISCO는 녹색환경 추진 방향설정 및 전문기관과의 인적·물적 정보교류를 위해 Green Network를 2009년 9월에 구축하였습니다. Green Network는 6개 기관(부산시, 부산발전연구원, 부산대학교, 경성대학교, 녹색성장위원회(BISCO))로 구성되어 있으며 2009년 10월 탄소배출권 거래 시험 참여 자문 및 2009년 12월 온실가스 인벤토리 구축관련 자문 등을 협력하였습니다. 향후 녹색환경 체계 구축을 위하여 더욱 활발한 활동을 추진할 것입니다.

에너지 절감 활동

BISCO가 관리하는 16개 사업장에서 소비된 전기사용량과 냉난방유, 연료사용량 실적을 체계적으로 관리중이며 2009년도 에너지사용량은 전기 15,973Mwh, 유류 112,263TON 입니다. 에너지 이용 합리화를 통한 원가절감 및 비효율 낭비요소 개선을 위하여 에너지 절약활동을 시행하고 있습니다. 이를 위해 사업소별 자체 에너지 절약 추진계획을 수립하여 연도별 에너지 절감 목표를 설정하여 추진하고 있으나 2009년 지하도상가 및 공원·유원지의 노후 시설물 교체에 따라 에너지 사용량(전기 4,000, 유류 8,325)이 증가하였습니다.

BISCO는 에너지 절약을 위해 하절기 근무복 간소화, 중식시간 소등, 퇴실 시 전원관리 등 에너지지킴이 활용, 사무실 조명스위치 구역제, 동절기용 무료담요 등 임직원의 에너지 절약 활동과 전원고효율 에너지 기자재 사용 의무화, 전력사용기기 및 냉난방설비의 합리적 이용, 승용차 요일제 운영, 경차 전용주차장 설치를 통해 전사적인 에너지절약 활동을 시행하고 있습니다. 또한 주기적인 에너지절감 교육 및 캠페인을 통해 전 직원의 에너지 마인드 고취에 노력하고 있습니다.

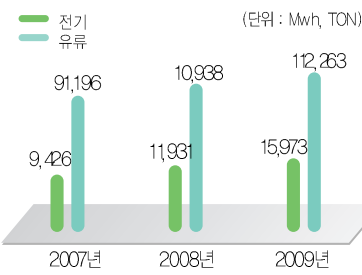
BMW운동 설명회



Green Network 협력기관

구분	기 관	비 고
1	부산시설공단	경영기획팀
2	부산광역시	환경보전과, 경제정책과
3	부산발전연구원 저탄소 녹색경영연구센터	정보·교육
4	부산대학교 온실가스 저감 및 폐기물 분해연구실	온실가스 배출산정 자문
5	경성대학교 도시공학과	그린웨이 정책(사회)자문
6	녹색성장위원회	정보·교육
7	녹색도시부산추진협의회	자점수립 자문, 기획

에너지 사용실적 (2009년 기준)



CLIMATE CHANGE

기후변화 대응

지구온난화 방지를 위한 정부의 규정을 준수하며
CO₂ 배출을 줄이기 위해 노력합니다.

인벤토리(Inventory)모니터링 구축

BISCO는 정부의 온실가스 규제 방침을 이행하고자 16개 사업장의 온실가스 배출량을 파악, 유지, 관리하는 "인벤토리(Inventory)모니터링"을 2009년 12월 ~ 2010년 2월에 거쳐 구축 하였습니다. 13개 사업장 배출량을 산정하여 제3자기관(부산대학교 온실가스 저감 및 폐기물 분해 연구실)을 통해 자문 및 검증을 실시하였으며, 배출 계수 및 온실가스 산정식에 대한 국가 인벤토리 가이드라인인 IPCC 기준으로 배출량을 파악하였습니다. 2009년 온실가스 배출량은 14,214.9천톤으로 2008년 대비 1,794.3천톤이 증가한 것은 지하도 상가의 노후시설물 유지, 보수에 따른 것으로 나타났습니다. 2010년에는 온실가스를 2%이상 감소 할 수 있도록 노력 하였습니다.

인벤토리(Inventory)

- 정 의 : 온실가스 인벤토리는 기업 활동으로 인해 배출되는 모든 온실가스를 파악 · 기록 · 유지관리 · 보고하는 총괄적인 온실가스 관리시스템
- 작성기준 - GHG Protocol(WRI/WBCSD)/국가 인벤토리 가이드라인(IPCC)
- 모니터링 및 보고 가이드라인(EU-ETS)/ISO 14064-1

산불요인 제거 · 예방 활동체계 구축

BISCO에서 관리 운영하고 있는 4개 공원(어린이대공원중앙공원,금강공원,태종대유원지)에 대하여 산불 발생시 신속한 발화지점 파악과 진화 인력 투입을 통한 초기 진화를 위해 2008년 11월 ~ 2009년 5월까지 공원 구역별 표준화된 위치 구획을 산정하여 운영하고 있습니다. 공원관리 전체 구역을 정방향으로 확정한 산화 경방구획 설정, 구획에는 대표위치명표기, 산불 발생 시 구획 기준으로 신속한 위치전파 및 초동진화를 할 수 있게 되었습니다. 또한 진화모의훈련, 산불예방 방화선 구축 등 산불예방을 통한 온실가스 감축을 위해 만전의 노력을 다하고 있습니다.

산불진화훈련



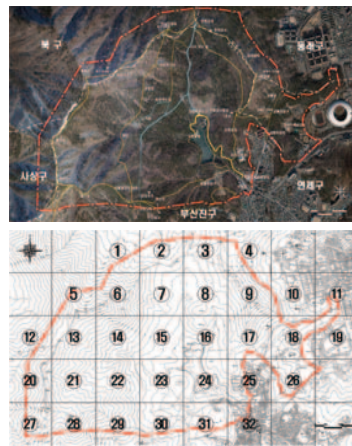
진화장비 작동 교육



진화장비 활용 실습



방화선 구축



BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

친환경 터널 그린 청소

환경을 먼저 생각하는 "친환경 그린청소"를 위해 도심 주요 터널(번영로 등 10개소)에는 청소용 세정제 사용 대신 BISCO에서 개발한 도구를 활용하여 100% 물청소를 시행하고 있으며, 청소횟수를 4회에서 6회로 확대운영하고 있습니다. 또한 내부 오염도가 극히 심한 지하차도 등의 청소시에는 환경표지 인증서를 획득한 세정제를 사용하여 작업하고 있습니다. 향후 터널, 지하차도 청소에 대비하여 자연친화적인 청소의 기술을 개발하여 물청소를 더욱 확대할 것입니다.

신재생에너지 · 태양광설비 · 항로서비스 구축

2008년 10월 추모공원사업소를 시작으로 2009년 5월 도로관리사업단, 8월 광안대로사업단에서 태양광 발전설비를 구축하였습니다. 도로관리사업단 원동사무실 옥상에 35kw 사업비 279백만원 사용하여 교통종합정보센터와 사무실 조명으로 사용하고 있습니다. 또한 도로관리사업단 전체 전력의 30%를 태양광 발전 전력으로 사용하고 있습니다. 남항대교를 통과하는 선박의 안전 확보 및 시설물 보호를 위해 태양전기를 활용한 항로표시 시설을 구축하여 매일 야간시간대 점·소등(일몰 후부터 익일 일출전까지)을 운영하고 있습니다. 2010년에는 사업별 환경을 고려한 재생에너지를 구축할 예정입니다.

친환경 물청소



태양광발전 설비



OTHER ENVIRONMENTAL ACTIVITIES

기타 환경활동

다양한 환경활동으로 깨끗한 도시,
자연적인 부산을 만들겠다는 약속을 지켜갑니다.

화학약품·용수·폐수 재활용 사용 실적

사업장별로 사용하는 화학약품은 포르말린, 세정제, 염산 등이 있으며, 터널·지하차도 청소, 한마음스포츠센터 수영장 관리, 폐수처리 등에 사용되고 있습니다. BISCO는 화학약품 사용량을 줄이기 위해 다양한 노력을 기울이고 있으며, 특히 시민들에게 직접적으로 영향을 미치는 터널·지하차도 청소의 세정약품 사용을 줄이고, 물세척 방식으로 변경하였으며, 한마음 스포츠센터 수영장에서는 약품 자동투입기를 사용하여 일정하게 투입량을 유지하고 있으며 자연생태 공원조성을 위하여 금강공원 내 4개 연못에 잉어 1,000마리, 부레옥잠 600본을 식재하는 등 용수사용량 및 폐수 재활용을 위해 선진기관 벤치마킹 및 전문가의 자문 등 다각적인 방법으로 연구하고 있습니다.

공기질 관리

사업별 공공시설물 및 다중이용시설의 자연환경이 어렵고 밀폐된 곳에 다수의 이용객이 밀집되는 공간의 특성상 실내 공기질 관리가 매우 중요합니다. BISCO는 사업별 많은 이용인원을 고려하여 실내 공기질을 쾌적하게 유지하고 관리함으로써 시민의 건강을 보호하고자 노력하고 있습니다. BISCO는 2006년부터 '다중이용시설 및 지하도 상가, 영락공원 등 공기질 개선대책'을 보완·추진하고 있으며, 관련법령인 '다중이용시설등의 실내공기질관리법' 및 '부산시의 다중이용시설의 유지기준에관한조례'에서 정한 환경기준치를 준수하고 있습니다.

또한 보다 쾌적한 공기를 이용시민에게 제공하기 위하여 전문조사기관(한국환경엔지니어링 등 2개기관, 매년 5월~ 6월)에 의뢰하여 다중이용시설, 터널 등의 실내공기질 상태를 파악하고 있습니다. 미세먼지 등 6개 항목은 매년 측정하며 이산화질소 등 4개 항목은 2년에 1회 측정하고 있으며 공기오염도 자동측정기기를 터널별 1세트씩(미세먼지, 이산화탄소, 일산화탄소, 이산화질소 등) 설치하여 24시간 연속 측정하고, 그 결과를 홈페이지 및 지방공기업 경영정보 포털 사이트에 공개하여 이용시민에게 사업장별 공기질 상태에 대한 정보를 제공하고 있습니다.

화학약품 사용 실적

구 분	2008년	2009년
포르말린	200cc	205cc
세정제	1,891 ton	1,899 ton
유한아비타	16,630kg	16,790kg
염산용	52kg	60kg
응집제	52개	53개

용수 및 폐수 활용 실적

(단위 : ton)			
구 분	용 수	폐 수	
2007년	124,788	2,759	
2008년	144,507	2,987	
2009년	167,313	3,079	

도로 구조시설기준에 관한 규칙(터널기준)

측정항목	질소화합물 (NOx)	이산화탄소 (CO2)	일산화탄소 (CO)
관리기준	25ppm이하	1,000ppm이하	1,000ppm이하
측정지점	사내방향 시외방향	사내방향 시외방향	사내방향 시외방향
측정결과	0.119 0.137	353.3 353.5	0.6 0.7

환경정책기본법 일반생활 환경기준

측정항목	이산화질소 (NO2)	오존 (O3)	미세먼지 (PM10)
관리기준	0.1ppm이하	0.1ppm이하	100ug/m³이하
측정지점	사내방향 시외방향	사내방향 시외방향	사내방향 시외방향
측정결과	0.044 0.045	0.018 0.017	58.3 65.6



BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

대극장·전시실 개선



친환경 전기자동차



36년만의 대변신 시민회관 자연친화적 리모델링

대극장은 국내에서 가장 오래된 공연장이나 그동안 예산확보의 어려움으로 노후시설 개·보수가 지연되었습니다. 대극장 객석의자 교체는 2008년 7월 ~ 2009년 5월까지 개선 계획 및 각계 전문가 구성, 사례분석, 설문조사 등을 통하여 시민회관의 노후시설 개선공사 설계 등을 실시하였고, 2009년 7월 ~ 9월 공사비 1,300백만 원을 투자하여 관람객 시야확보, 객석 간격 확대, 벽면구조(철재→목재) 변경 등 자연 친화적 제품을 활용하여 교체완료 하였습니다. 또한 2009년 7월 ~ 8월까지 2억 4천 2백만원의 사업비를 투자하여 제 1·2 전시실, 로비, 바닥 등을 친환경 제품을 사용하여 리모델링하였습니다. BISCO는 다중이용시설에 대한 친화적 제품을 지속적으로 사용할 것입니다.

공원내 친환경 전기자동차 도입

범정부적 시책인 탄소배출량 감축 및 도심속 푸른 자연공원 조성을 위하여 어린이대공원에서는 2009년 4월 17일 8500만 원을 투자하여 유틸리티카 2인승(4륜 유압브레이크 시스템)을 도입하였습니다. 공원내 환경순찰, 시설정비 등 기존의 업무 수행시 탄소배출량이 저감될 것으로 예상되며, 2010년 ~ 2011년에는 전공원으로 확대운영할 예정입니다.

구덕터널 환기소 송풍기 소음방지 개선

2005년 7월 1일 BISCO에서 구덕터널을 인수할 당시 구덕터널 환기용으로 설치된 송풍기의 가동시 발생하는 소음이 근접한 주택가에 소음진동규제법에서 정한 기준치(법 기준치 : 45dB →인접주택가 소음 : 65dB~68dB로 23dB초과) 초과 및 송풍기 가동으로 인한 터널내 일산화탄소, 미세먼지 증가 등에 따른 인근 주민들이 민원이 있었습니다. 이에 BISCO는 송풍기 소음방지저감 장치(송풍기 입상부(내부)에 소음기, 흡입구에 방음루바) 2006년 ~ 2008년 6대, 2009년 2대 등 총 8대를 설치하여 소음진동 규제법에서 정한 기준치 45dB이하로 소음을 저감시켰습니다. 또한 소음방지저감 설치에 따른 일산화탄소, 미세먼지 등 터널내 공기질도 향상시켰습니다.

Energy

03 ECONOMIC PERFORMANCE

BISCO는 공익성과 수익성의 균형적인 조화 및 발전을 위하여 사회적 약자를 위한 각종 사용료 면제 등 각종 복지프로그램을 운영하고 있으며 수익사업의 창출을 위해 선택과 집중, 차별화 전략을 운영하고 있습니다.

- 경제적 성과
- 이해관계자 경제적 배분
- 혁신창조 성과

비전 및 전략

공단은 운영수입 증대를 위한 사업별 차별화된 전략을 추진하고 지식경영의 단계별 추진계획의 내부통합단계 과제를 이행하고자 하였습니다.

주요 이슈 및 성과

2009년 도출된 이슈는 다음과 같으며 High 이슈에 대한 활동 및 성과는 보고서에 포함하기 위해 노력하였습니다.

High : 경영혁신, 기술혁신

Medium : 재무실적, 창조경영

Emerging : 조직혁신, 서비스혁신

관리시설운영 수입이 59,744백만원으로 2008년 대비 3.9% 향상되었고 특히 다누비(Danubi) 열차 운영 방법 개선을 통해 2008년 91,681천원의 적자경영에서 2009년 268,794천원의 흑자경영으로 전환되었습니다.

또한 일하는 방식의 글로벌 베스트 수준을 위해 워크아웃을 도입하였으며 2009년 3월부터 교육, 자문 6회 실시로 24개 안전 발굴 및 64개 과제를 개선하였습니다.

ECONOMIC PERFORMANCE

경제적 성과

위기관리시스템을 통한 경영환경 위험들을 제거하고
경영 수익을 창출합니다.

중요 변동사항 분석

유동자산은 전기대비 현금 및 현금성자산 및 단기금융상품이 5,941,472천원이 감소하였으며, 기타자산은 64,450천원이 증가, 전기 예산미집행액을 당기에 집행함에 따라 보유예금이 감소 되었습니다. 투자자산의 경우 당기 중 장기미수금의 증가 등으로 인하여 전기 대비 2,946,992천원 증가 유형자산은 당기 중 토지와 건물은 변동이 없었으며 구축물 및 비품 등은 취득으로 증가하였으나, 감가상각으로 인해 전기 대비 61,167천원이 감소 되었습니다.
유동부채는 당기말 미지급금 1,916,138천원, 선수금 2,012,029천원, 예수금 2,301,558천원, 기타부채가 360,334원이 감소하였으며 유동성장기부채 공단채 2,726,400천원이 감소하였습니다. 퇴직급여충당부채의 증가, 퇴직보험예치금 감소 및 국민연금전환금 감소 등으로 3,353,807천원이 증가 되었습니다.

영업수익은 부산광역시로부터 위탁받은 대행사업에 대한 관리 사업수익이 증가됨에 따라 전체 영업수익은 전기대비 10,275,200천원이 증가 되었고 영업비용은 감가상각비 및 위탁관리비 등의 증가로 인하여 전기대비 9,380,233천원이 증가하였습니다. 또한 영업외수익과 영업외비용은 예금과 퇴직신탁으로부터 발생하는 이자수익 66,428천원이 증가 및 기타 잡이익 100,792천원 증가하였으나, 전기에 발생한 퇴직급여충당부채 환입이 1,015,585천원 감소하였으며 법인세 등의 증가는 직영사업의 과세소득이 증가하였습니다.

요약 대차대조표

(단위 : 천원)				
구 분	2009년(A)	2008년(B)	증(감)(A-B)	증(감)율(%)
유동자산	15,464,663	21,341,685	-5,877,022	-27.54
투자자산	10,579,639	7,632,647	2,946,992	38.61
유형자산	14,326,224	14,387,391	-61,167	-0.43
무형자산	15,333	23,333	-8,000	-34.29
자산총계	40,385,859	43,385,056	-2,999,197	-6.91
유동부채	13,802,726	17,666,385	-3,863,659	-21.87
비유동부채	22,587,110	21,959,704	627,407	2.86
부채총계	36,389,836	39,626,089	-3,236,252	-8.17
자본금	2,778,576	2,778,576	-	-
이익잉여금	1,217,447	980,391	237,056	24.18
자본총계	3,996,023	3,758,967	237,056	6.31
부채와자본총계	40,385,860	43,385,056	-2,999,196	-6.91

요약 손익계산서

(단위 : 천원)				
구 분	2009년(A)	2008년(B)	증(감)(A-B)	증(감)율(%)
영업수익	63,533,410	53,258,210	10,275,200	19.29
영업비용	61,765,369	52,286,243	9,479,126	18.12
영업이익	1,768,041	971,967	796,074	81.90
영업외수익	1,227,927	2,076,230	-848,363	-40.85
영업외비용	2,645,621	2,710,756	-65,135	-0.02
경상이익	350,347	337,501	12,845	3.81
법인세등	113,291	53,371	59,920	112.27
당기순이익	237,056	284,130	-47,074	-16.57

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

주요 재무성과

BISCO는 1992년 회사 설립 이래에 활동성, 수익성, 안정성 측면에서 점진적인 경영성과를 달성하였습니다. 그러나 최근 3년간 영업 이익 및 당기순이익이 정체되었는데 이는 최근 경기침체에 따른 사업별 매출증대 및 부가가치 사업 발굴을 통하여 수익을 증대 할 것입니다.

활동성

신규사업 인수에 따른 자치단체의 예산지원 액과 직영(자체)사업의 매출증가로 인하여 2009년 매출은 648억원으로 2008년 대비 17.21%증가하였습니다. 2009년 총자본회전율, 자기자본회전율, 매출채권 회전율은 2008년과 비슷한 수준을 유지하고 있습니다.

수익성

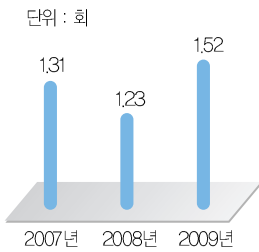
2009년 매출은 648억이며 당기순이익은 0.47억으로 감소하였습니다. 2009년 당기 순이익 감소로 자기자본은 2.4억원으로 2008년대비 6.3%증가하였습니다.

안정성

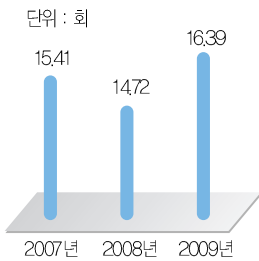
안정적 현금흐름을 바탕으로 안정성이 담보된 유동비율을 유지하고 있으며, 2006년에는 공단체 발행을 통한 차입으로 부채비율은 높은 편이지만 차입금 상환 채권은 향후 자치단체 지원이 확보된 사항으로 지원확보 및 상환에는 전혀 문제가 없습니다.

활동성

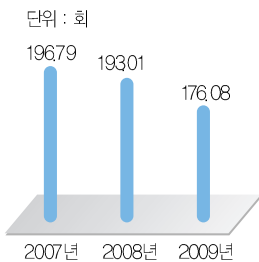
총자본 회전율



자기자본 회전율

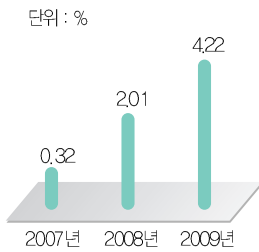


매출채권 회전율

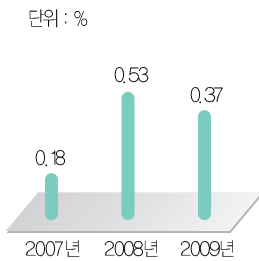


수익성

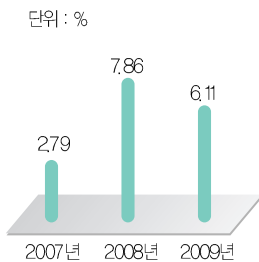
총자본 경상이익률



영업수익 순이익률

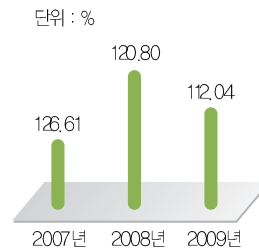


자기자본 순이익률

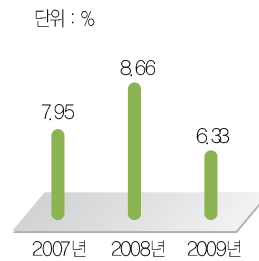


안정성

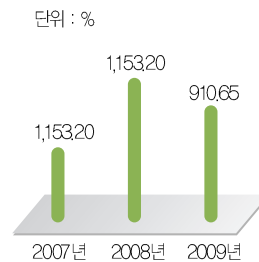
유동비율



자기자본 구성 비율



부채 비율

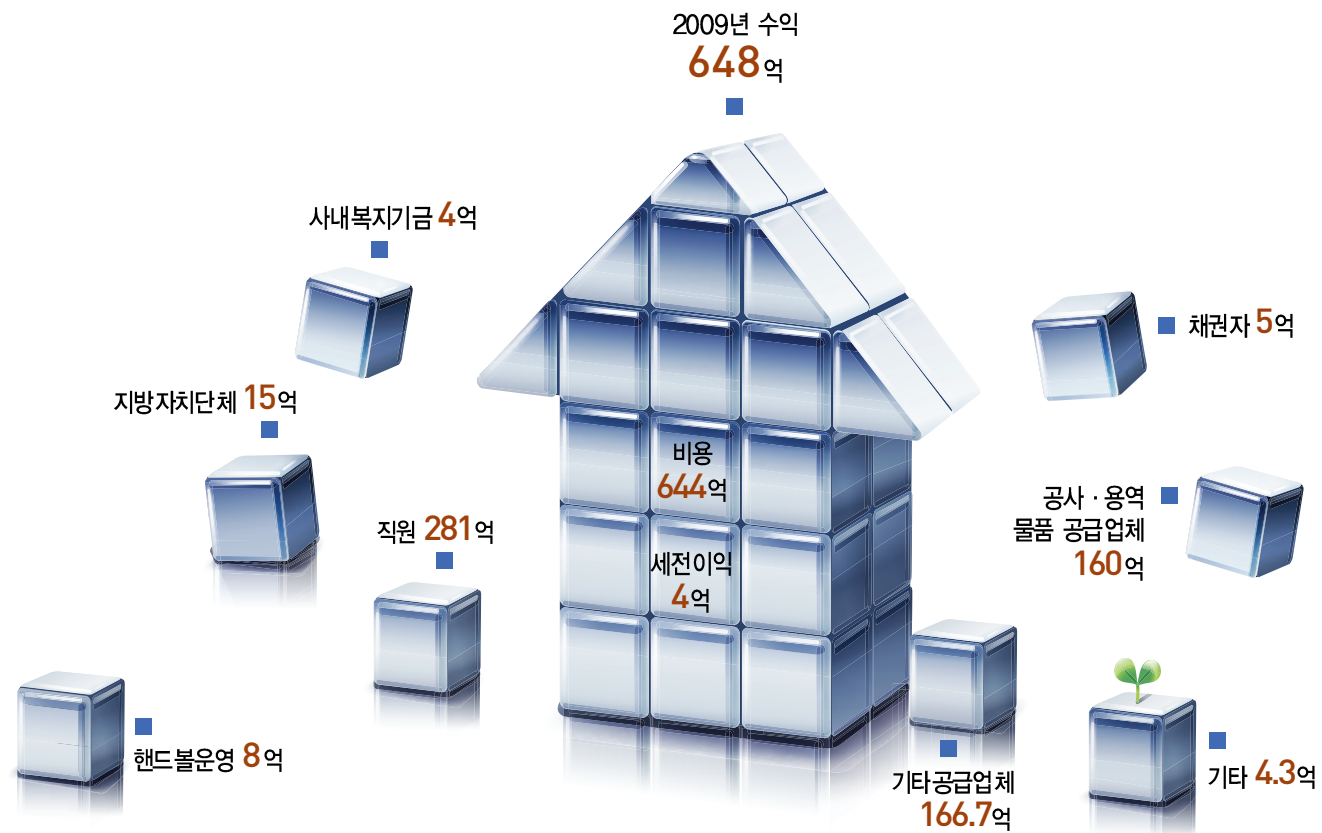


REVENUE DISTRIBUTION BY STAKEHOLDER GROUP

이해관계자 경제적 배분

공익성과 수익성의 균형있는 조화로
나눔경영을 실천하겠습니다.

BISCO의 수익은 자치단체 대행사업 지원금과 직영사업의 영업 매출액으로 구성되어 있습니다. 수익은 종업원의 복지향상을 위한 사내 근로 복지금 출연금 4억, 직영사업 운영시설 사용료 등 자치단체 귀속분 15억, 핸드볼 선수단 운영 경비 8억, 지역사회 사회적 약자를 위해 4.3억원을 지원하여 이해관계자와 함께 살아가는 세상을 만들고자 노력하였습니다.



지역사회 시민 경제적가치 제공

BISCO는 지역사회 시민의 경제적 부담을 줄이기 위해 2009년 8월 1일부터 도시고속 동서로 통행이용 요금을 무료로 전환하였습니다. 지역사회 약자를 위하여 BISCO가 관리하는 유료시설 이용금액을 무료 또는 감면하고 있습니다. 향후 지역사회 시민의 경제적 가치 제공을 더 많은 분야로 확대할 것을 약속드립니다.

유형별	해 당 사 업	무 료감면 주 요내 용
주 차 시 설	•공영 주차장 •부설 주차장 (자갈치시장 공영·유원지 5개소, 시민회관 등)	•면제 : 우수기업인(3년), 성실납세자(1년), 긴급자동차 등 •감액 : 국가유공자, 고엽제후유증 환자 장애인, 경차, 다자녀가정, 재래시장이용객 등 ※ 시민회관 자체기획공연 관람 시 3시간 무료주차
유 료 도 로	•광안대로 •동서로	•면제 : 국가유공자, 장애인, 고엽제후유증 환자, 시내버스, 택시, 우수기업인, 성실납세자, 컨테이너 운송차량 (10.12.31 한) ※ 효행차 차량 : '09.9.16 신설 •감액 : 경차(50%), 자동요금징수시스템 이용차량(10~20%)
체 육 시 설	•한미스포츠센터	•면제 : 기초생활수급자, 국가유공자 중 생활조정수당 수급자 •감액 : 장애인, 국가유공자, 다자녀가정 등 ※ 가입기여성 월 수영회원 : 10%할인
관광열차	•태종대유원지 다누비 순환열차	•면제 : 경로우대자, 특정일 무료승차(어린이, 장애인의 날)
장사시설	•영락공원 •추모공원	•면제 : 기초생활수급자, 국가유공자 •감면 : 참전유공자, 장사시설 인근 지역주민
문화시설	•시민회관	•면제 : 시 주관행사(대관료) •감면 : 순수예술진흥행사(대관료), 장애인, 국가유공자, 다자녀가정(월요영화 입장료에 한함)

다누비 열차 운영 방법 개선을 통한 흑자경영 전환



'태종대유원지의 곳곳을 모두 누비며 경치를 감상한다'는 뜻을 가진 다누비(Danubi)는 자동차 바퀴가 달린 무궤도 열차로 장애인과 보호자가 함께 앉을 수 있는 좌석을 갖추고 있습니다. 운행시간은 4월부터 10월까지 하절기에는 오전 9시부터 오후 10시까지, 11월부터 3월까지 동절 기에는 오전 10시부터 오후 6시까지 총 3대가 20분~30분 간격으로 순환도로 4.3km를 일주합니다. 고객의 즐길거리 제공을 위해 시작한 이 사업은 경로우대, 특정일 무료승차 등 무료감면 등으로 2008년부터 매년 채산성이 증가하고 있습니다. 이에 BISCO는 2008년 12월에 다누비열차 경영개선을 위한 회의를 통하여 현재 운영 중인 다누비열차 운영인력 14명을 외주 인력으로 대체 하고, 열차 매표소 처리 방식을 승무원(3명)에서 무인 발매기2대로 교체하는 등 지속적인 경영 흑자를 위해 노력하였습니다. 개선 결과 2008년 91,681천원의 적자경영에서 2009년 268,794 천원의 흑자경영으로 전환되었습니다.

INNOVATION & CREATION PERFORMANCE

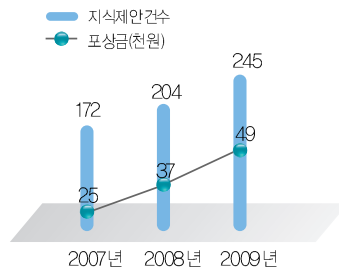
혁신창조 성과

지식경영, Work-Out 등 경영혁신 기법을 적극 활용하여 기업 경쟁력을 높이고 있습니다.

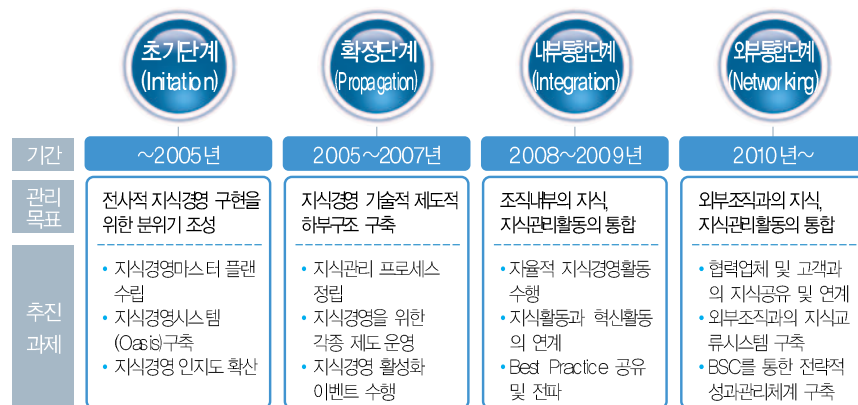
지식경영의 도입과 활성화

직원들의 지식은 BISCO의 미래좌표 설정에 핵심원동력이며 필수조건임을 잘 알고 있습니다. 직원들의 이직, 퇴사 등으로 수년 동안 BISCO에 쌓였던 지식이 사라지면 직원들이 가진 지식을 어떻게 체계적으로 발굴, 창출, 축적, 공유 할 것인가를 최대 과제로 고려하였습니다. BISCO 전체 조직과 문화, 업무 프로세스는 물론 사업전략까지 지식을 중심으로 개편하는 총체적 변화 과정이 필요함을 인식하고, 인프라 조성과 핵심지식창출 시스템 구축, 평가 및 보상체계 확립을 단계적, 지속적으로 추진하였습니다. 현재 100여개 학습조직이 결성돼 활발하게 활동하고 있으며 직원들이 창출한 지식 및 제안 2천여건, 업무 프로세스 과정에서 발생한 문서 200여건이 등록 되어 직원들이 언제든지 필요한 정보를 찾아 업무에 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 지식경영이 직원들의 업무에 쉽게 접목될 수 있도록 전사적 자원관리 시스템(ERP, Enterprise Resource Planning)을 2005년도에 도입하여 시스템을 일원화 하였습니다.

지식 제안 실적



지식경영의 단계별 추진계획



※ 학습조직 : 100 | 지식/제안 : 2천여건 | 문서등록 : 200건

추진단계



BISCO

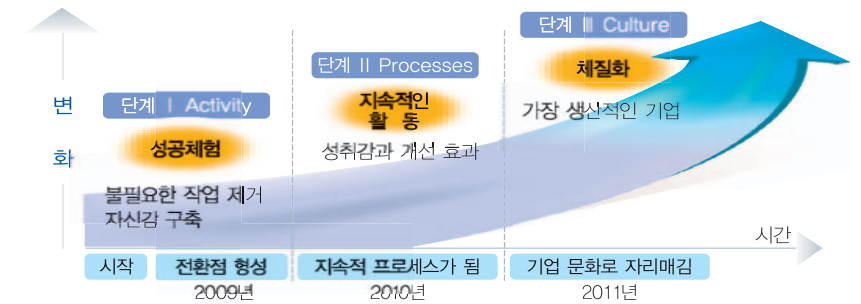
SUSTAINABILITY REPORT 2010

Work-Out 경영혁신

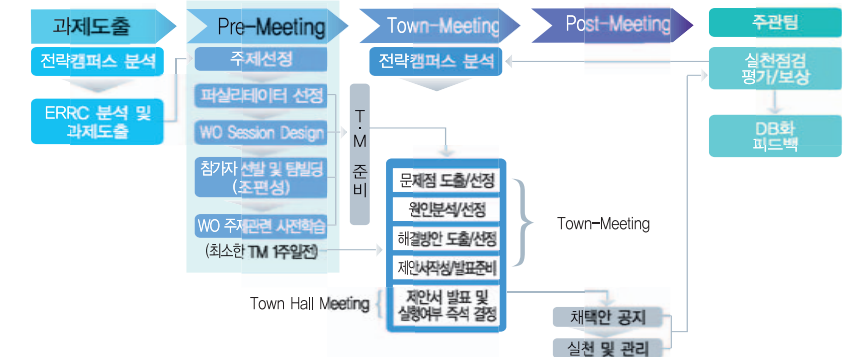
2009년 BISCO는 글로벌 수준의 경영추진을 위해 기업의 일하는 방식을 글로벌 베스트 수준으로 향상시키고자 Work-Out을 도입하였습니다. Work-Out은 단순히 불필요한 일, 제도 등을 개선하는 Tool이 아닌 "업무개선전문가" 육성과 "일하는 방식개선"을 통하여 기업문화, 제도를 바꾸는 경영혁신 활동으로 추진하고 있습니다.

Work-Out은 2009년 3월부터 임원진, 팀(소)장, 전직원에게 공감대 형성을 위하여 교육 6회를 실시하였고, 부서과장 각 2명을 선발하여 자문 및 교육 6회를 실시한 결과 24개 안건을 발굴하고 64개의 개선실적을 달성하였습니다.

Work-Out 추진방향



공단 Work-Out 진행 프로세스



INNOVATION & CREATION PERFORMANCE

혁신창조 성과

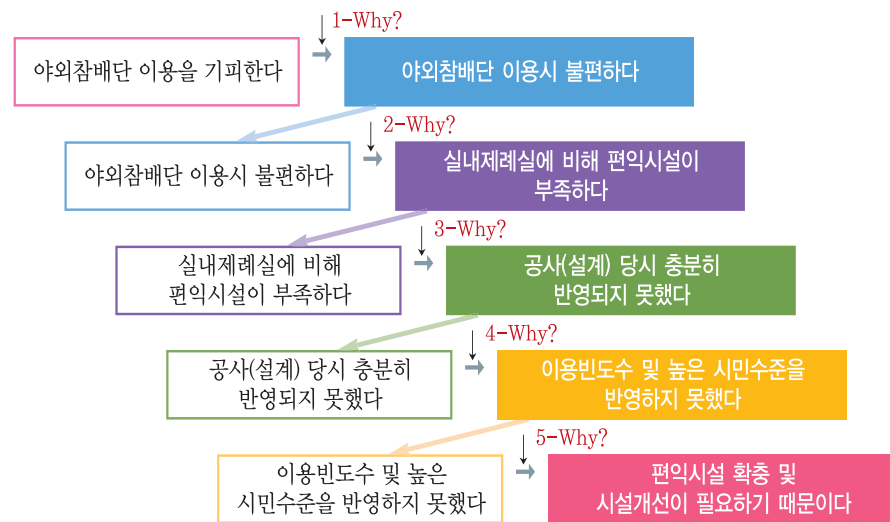
Agenda(안전) : 야외참배단 이용활성화 제고(추모공원 사업소)

근본원인 : 편의시설 확충 및 시설개선이 필요하기 때문입니다.

STEP 1. Action Plan(기본계획수립)

시간	15:00~17:30	Agenda		참석자
장소	추모공원회의실	야외참배단 이용 활성화 방안		추모공원사업소장 외 10명
시간		내용	방법	결과물
15:00~15:30		· Keynote Speech 주제, 목표, 결과물 / 방법, 시간계획 / 요청사항	Facilitator(촉진자)의 Speech Action Plan으로 설명	미팅 Agenda 및 진행에 대한 이해 및 공유를 바탕으로 합의된 Ground Rule
15:30~16:30		문제 원인 찾기	5-Why 기법	팀 낭비원인 List
16:30~17:00		문제 해결안 찾기	Storyboarding 기법	팀 낭비 제거 방안 List
17:00~17:30		우선순위 정하기 및 미팅 결과정리	Pay-off 기법 및 정리	즉각 실행해야 할 방안 List 진지 수기 보고서

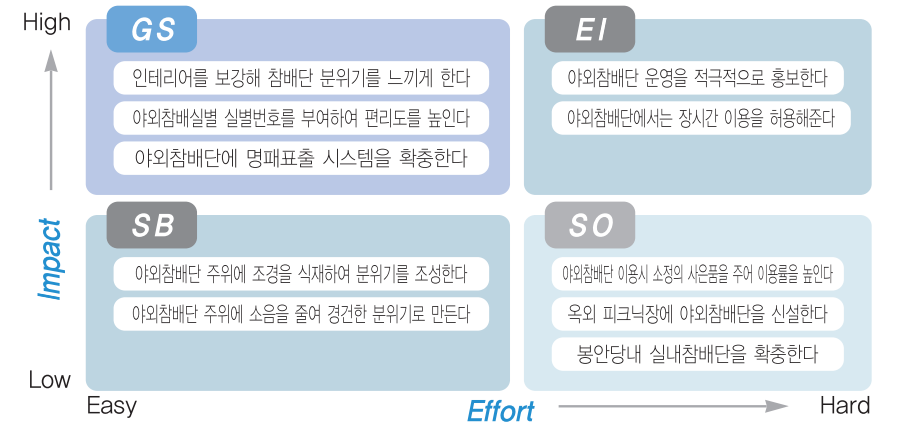
STEP 2. Why(문제원인 찾기)



STEP 3. Story Boarding(개선안 찾기)

버림	명료화	유지
· 야외참배실 앞에 전용 안내스크린을 운영한다 · 급수 및 정수기를 설치한다 · 냉·난방설비를 구축한다	· 야외참배단에서는 장시간 이용을 허용해준다 · 야외참배단 주위 소음을 줄여 건강한 분위기로 만든다	· 야외참배실별 실별번호를 부여하여 편리도를 높인다 · 우천시에도 이용에 불편함이 없도록 차양막을 설치한다

STEP 4. Pay off Matrix(우선순위 정하기)



- Impact : 수익 증대, 비용절감, 회전율 감소 / Effort : 자원-시간, 자금, 인력 등
- Grand Slam(I) : 만루홈런, 최소의 자원투입으로 최대의 효과를 창출할 수 있는 해결안
- Extra Innings(II) : 다음 기회, 자원이 투입되는 만큼 효과가 나타나는 해결안 장기 투자 가능시 채택
- Stolen Base(III) : 도루, 적은 자원투입에 적은 효과가 나타나는 해결안
- Strike Out(IV) : 삼진아웃 투입된 자원에 비해 효과가 아주 적은 해결안
- I 상한(Grand Slam)에 해당하는 해결안을 구성원들의 합의에 의해서 최종 해결안으로 선정한다.

STEP 5. Summary(미팅결과 정리하기)

도출된
개선 방안

- 인테리어를 보강해 참배단 분위기를 느끼게 한다.
- 야외참배실 실별 번호를 부여하여 편리도를 높인다.
- 야외참배실 명패표출 시스템을 확충한다.
- 우천시에도 이용에 불편함이 없도록 차양막을 설치한다.

개선실적

야외참배단 이용활성화 제고

개선 현황

- 야외참배단 인테리어 보강 및 번호표 부착
- 명패표출시스템 확충

기대 효과

- 야외참배단 이용편리도 향상에 따른 이용 시민 만족도 제고
- 휴일 등 참배객 증가시 야외참배단 적극 활용으로 대기시간 감소 및 공원내 혼잡 예방



APPENDIX

BISCO는 2008년부터 지속 경영보고서를 발간하고 있으며 사회적, 환경적, 경제적 성과 및 전망을 BEST가이드 라인에 따라 객관적이며 균형있게 설명하고자 노력하였습니다. 특히 이해관계자와의 원활한 커뮤니케이션을 위해 BISCO의 경영성과를 다각적인 측면에서 다루었습니다. 또한 BISCO는 환경, 안전, 보건에 관한 국내 법규 및 협약을 준수코자 노력합니다.

- BEST Guideline Index
- 제3자 검증의견서
- 주요 수상실적
- 독자의 소리



APPENDIX

GRI, G3 Guideline Index

충족상태  보고,  일부보고,  보고안됨,  해당사항 없음

BEST지표	지표번호	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	해 당 페이지	충족 정도
보고서개요	A	기업현황 소개			
	A_1	지속가능경영에 대한 비전과 이에 대한 CEO 성명서	1.1	10~11	
	A_2	주요 위험 및 기회요소	1.2	16	
	A_3	기업명	2.1	13	
	A_4	주요 제품과 서비스	2.2	13~14	
	A_5	주요 부서 조직도 및 자회사, 제휴사 등의 현황	2.3	13	
	A_6	합자회사, 일부 소유 자회사, 임대설비, 외주운영 등의 현황	3.8	13	
	A_7	해외 사업장 현황	2.4/2.5	-	
	A_8	조직의 법적 소유구조의 성격	2.6	12	
	A_9	활동 시장의 성격	2.7	10~11, 17	
	A_10	조직 규모	2.8	13	
	A_11	국내외 산업 및 비즈니스 협회 가입현황	4.13	24~25, 홈페이지	
	B	보고서내용			
	B_1	보고범위	3.6	3	
	B_2	보고서 범위 제한 요소	3.7	3	
	B_3	보고기간	3.1	3	
	B_4	경제적·사회적·환경적 성과의 비용과 효과 산출 기준과 정의	3.5	3	
	B_5	경제적·사회적·환경적 성과의 측정방법의 변화	3.11	3	
	B_6	보고주기	3.3	3	
	B_7	보고서 신뢰성 향상을 위한 노력	3.13	3, 76~77	
경제성과	B_8	이전 보고서 이후 변동사항	2.9/3.2	3	
	B_9	보고서 담당자 연락처	3.4	1	
	B_10	BEST 매트릭스	3.12	72~75	
	C	이해관계자 참여			
	C_1	주요 이해관계자의 파악기준 및 선정	4.14/4.15	26	
	C_2	이해관계자 참여 방식	4.14/4.16/SO1	26	
	C_3	이해관계자 참여 결과 및 사용	4.17	27~29	
	D	지속경영			
	D_1	경제적·사회적·환경적 목표	-	22~23	
	D_2	경제적·사회적·환경적 성과	-	31, 49, 61	
	D_3	향후 지속경영 전략 및 목표	-	23	
	EC	경제			
	EC1	생성 및 분배된 경제적 가치 창출 및 분배	EC1	64	
	EC2	기후변화에 따른 경제적 영향	EC2	51	
	EC3	조직의 장액연급제도 약정의 보상범위	EC3	-	
	EC4	주요 사업지역에서 인력 수급 및 조달	EC6/EC7	36	
	EC5	정부 수취 보조금	EC4	21	
	EC6	비핵심사업 인프라 구축	EC8	-	
	EC7	간접적 경제효과	EC9	47	
	EC8	브랜드 가치	-	15, 20~21	
	EC9	혁신경영 성과	-	66~69	
	EC10	창조경영 성과	-	66	
	EC_DMA	경영방식공시 경제	DMA	61	

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

충족상태  보고,  일부보고,  보고안됨,  해당사항 없음

BEST지표	지표번호	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	해 당 페이지	충족 정도
사회성과	GR	자배구조 및 리스크 관리			
	GR1	기업자배구조	4.1/4.2	18~19	
	GR2	사외이사 비율	4.3	18	
	GR3	이사회 구성현황	4.2	18~19	
	GR4	이사회외 전문성을 나타내는 프로세스	4.7	18	
	GR5	이사회외 경제적, 사회적 환경적 성과 관리 및 평가 프로세스	4.9	18	
	GR6	경제·사회·환경 정책을 수립 실행 감독하는 조직구조	4.10	22	
	GR7	임원보상과 조직의 경제적, 사회적, 환경적 성과와의 연계	4.5	-	
	GR8	이사회 활동내용 및 결정사항	-	19	
	GR9	기업 지배구조 관련 법규 준수현황	-	18	
	GR10	기업에서 사용하는 경제·사회·환경 활동에 관련된 헌장	4.8/4.12	홈페이지	
	GR11	기업의 사전예방원칙 준수 여부	4.11	16~17	
	GR12	주주의 이사회 권고안 및 제안 제출방법	4.4	18, 26	
	GR13	조직 최상위기구의 이해 충돌 방지 프로세스	4.6	19	
	GR14	투자 및 협력구축에 있어서 사회적 영향을 고려하는 정책 및 제도	신설	59	
	EM	종업원			
	EM1	종업원 현황	LA1	36	
	EM2	종업원과 경영진의 구성현황	LA13	36	
	EM3	남녀 간 종업원 평균 임금	LA14	-	
	EM4	사업지역, 동종산업과 비교한 임금 및 복리수준	EC5	36	
사회성과	EM5	고용창출률 및 이직률	LA2	36	
	EM6	평균 근속 연수	-	-	
	EM7	차별관행 예방정책 및 모니터링 결과	HR4	37	
	EM8	결사자유 정책	HR5	39	
	EM9	이동노동금지 정책 및 모니터링 결과	HR6	24, 37	
	EM10	강제노동금지 정책 및 모니터링 결과	HR7	24, 37	
	EM11	노동조합 관련 조직개요	-	39	
	EM12	노동조합 종업원 가입조항 및 가입 종업원 현황	LA4	39	
	EM13	기업의 운영 변화 시 종업원에 대한 정보 제공, 협의 등에 대한 정책 및 프로세스	LA5	39	
	EM14	안전보건 위원회에 대한 설명	LA6	42	
	EM15	산업안전보건에 관련된 노사합의 사항	LA9	-	
	EM16	종업원에 관련된 국제 규범 및 표준 준수현황	-	24	
	EM17	ILO 협약 중 산업안전보건 관리 항목에 대한 준수현황	LA14	42	
	EM18	질병예방 및 건강증진 정책과 프로그램	LA8	-	
	EM19	부상 및 질병발생 종업원 수와 결근율	LA7	42	
	EM20	종업원 복리후생 제도	LA3	36	
	EM21	종업원 근로환경 개선을 위한 노력	-	37	
	EM22	종업원 관련 법규 준수 현황	-	24, 37, 42	
	EM23	부당노동행위 제보 프로세스 및 운영현황	-	37	
	EM24	노동쟁의 현황	-	39	
	EM25	윤리경영 전담부서, 투자 규모, 보고라인	-	22, 40	
	EM26	윤리강령에 대한 정기적인 교육 및 지침제공	-	40	
	EM27	종업원 교육훈련 평균시간	LA10	38	

APPENDIX

GRI, G3 Guideline Index

총족상태  보고,  일부보고,  보고안됨,  해당사항 없음					
BEST 지표	지표번호	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	해 당 페이지	총족 정도
사회성과	BM28	종업원 교육훈련 프로그램	LA11	—	
	BM29	성과 및 경력개발 관련 종업원 상담제도 운영	LA12	—	
	BM30	인권관련 교육을 받은 종업원의 비율	HR3	40	
	BM31	인권관련 교육을 받은 경비, 경호, 보안을 담당하는 종업원의 비율	HR8	—	
	BM32	임직원의 가족친화경영을 위한 정책과 지원제도	—	—	
	BM33	여성 리더십 개발	산설	36	
	BM34	여성 친화적 업무환경 조성	산설	—	
	BM_DMA1	경영방식공시_안전		31	
	BM_DMA2	경영방식공시_노동		31	
	PN	협력업체			
	PN1	협력업체의 특성 및 지속경영 이슈	—	43	
	PN2	협력업체 선정요인 중 사회적·환경적 성과에 대한 고려	HR1	43	
	PN3	협력업체의 사회적·환경적 성과에 대한 평가 프로세스	HR2	—	
	PN4	협력업체의 사회적·환경적 성과에 대한 자원 및 감사 프로세스	—	23	
	PN5	협력업체 불만처리 제도 및 처리결과	—	43	
	CS	소비자			
	CS1	제품 및 소비자의 특성 및 지속경영 이슈	—	31~32	
	CS2	소비자 관련 법규 준수 현황	—	—	
	CS3	공정경쟁, 독점금지와 관련된 정책 및 관리	SO7	41	
	CS4	제품 및 서비스 수명주기 동안 소비자 안전보건을 위한 정책 및 관리	PR1	42	
	CS5	제품정보 제공 관련 정책 및 관리	PR3	—	
	CS6	소비자의 주요 의견 및 반영결과	—	33, 34	
	CS7	사회적·환경적 이슈를 고려하여 혁신한 제품과 서비스	—	54, 57, 59	
	CS8	제품영향을 감소하기 위한 노력	—	50~51	
	CS9	소비자 만족 관련 정책 및 관리	PR5	32, 33	
	CS10	자발적 또는 비자발적 제품철회 사례 및 이유설명	—	—	
	CS11	소비자 안전보건 관련 법규위반 및 민원 사례	PR2	—	
	CS12	제품정보 제공 관련 법규위반 사례	PR4/PR9	—	
	CS13	광고에 관련된 표준과 자발적 강령준수 현황	PR6	—	
	CS14	광고와 마케팅 관련 법규위반 사례	PR7	—	
	CS15	소비자 사생활 침해와 관련된 불만사항	PR8	—	
	CS_DMA	경영방식공시_제품책임		31	
	CO	지역사회			
	CO1	활동하는 지역사회의 특성 및 지속경영 이슈	SO1	44	
	CO2	활동하는 지역사회의 요구사항을 처리하는 내부 정책, 절차	HR9/SO1	44	
	CO3	지역사회 프로그램을 위한 사내 구성원 투입시간 및 투입비용	—	46	
	CO4	지역사회 프로그램의 성과	—	45~47	
	CO5	뇌물 및 부패에 관련된 정책 및 관리	SO2/SO3/SO4	41	
	CO6	정치적 로비와 헌금에 관련된 정책 및 관리	SO5	—	
	CO7	정당 및 정당후원기관에 대한 기부금	SO6	—	
	CO8	사회성과와 관련한 수실풜적	2.10	20, 80	
	CO9	법규 위반으로 인한 제재 현황	SO8	—	
	CO10	여성, 아동, 노령자를 위한 사회공헌 정책 및 성과		47	
	CO_DMA	경영방식공시_사회환경정책 및 투자	DMA	31	

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

총족상태  보고,  일부보고,  보고안됨,  해당사항 없음					
BEST 지표	지표번호	BEST 지표 내용	GRI 관련 지표번호	해 당 페이지	총족 정도
환경성과	EV01	환경정책 및 투자			
	EV1	환경관련 투자 및 비용	EN30	59	
	EV2	환경영향감소를 위한 정책	—	52	
	EV3	정량화된 환경목표 및 성과	—	—	
	EV4	온실가스 저감 이니셔티브 및 성과	EN18	51, 56	
	EV5	재생가능에너지원 사용현황 및 에너지 효율향상을 위한 이니셔티브	EN5/EN6/EN7	57	
	EV6	천연생태계의 보호 및 복구를 위한 목표, 프로그램	EN14	56, 59	
	EV02	원재료 및 에너지사용			
	EV7	직접 에너지 사용량(운영, 제품생산, 운송 포함)	EN3	55	
	EV8	간접 에너지 사용량	EN4	55	
	EV9	총 수자원 사용량	EN8	58	
	EV10	물을 제외한 형태별 총 원자재 사용량	EN1	—	
	EV11	재생원료 사용비율	EN2	58	
	EV03	환경영향			
	EV12	온실가스 배출량	EN16	49, 51	
	EV13	간접 온실가스(CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆) 배출량	EN17	49, 51	
	EV14	오존파괴물질 배출량	EN19	51	
	EV15	NOx, SOx 등 주요 대기오염물질 배출량	EN20	51	
	EV16	형태별, 최종 처리방법별 폐기물의 양	EN22	—	
	EV17	수계 폐기량	EN21	—	
	EV18	물의 재활용과 재사용	EN10	58	
	EV19	조직이 방출한 폐수가 수역 및 생태계에 미치는 영향	EN25	—	
	EV20	조직의 취수가 수자원 안정성 및 생물다양성에 미치는 영향	EN9	—	
	EV21	화학물질, 기름, 연료누출로 주변 환경에 미친 영향	EN23	—	
	EV22	생물다양성 가치가 높은 지역의 사업장 위치, 크기, 생물다양성에 영향을 주는 사례	EN11/EN12	—	
	EV23	주요 제품과 서비스의 환경적 영향	EN26	58	
	EV24	제품 중 재생가능한 제품 무게와 실제 재생 무게의 비율	EN27	—	
	EV25	간접에너지 감축 성과	EN7	55	
	EV26	생물다양성 가치가 높은 지역에서의 사업활동 및 운영과 생물다양성에 미치는 영향관리	EN12/EN14	—	
	EV27	조직의 활동에 의해 야기된 자연서식지의 변화 및 조직이 자연서식지를 보호하거나 복구한 사례	EN13	59	
	EV28	사업활동지역에서 서식하는 동식물 중 멸종위기 동식물 명단에 등 록된 종의 수	EN15	—	
	EV29	바젤협약 첨부 I, II 그리고 VIII 기준 위험 폐기물의 발생, 운송, 수입, 수출, 처리	EN24	—	
	EV30	물류과정 중 운송의 중대한 환경영향	EN29	—	
	EV31	환경관련 법규 준수 현황(지역별 산업별과 법규 위반 및 벌금 내역)	EN28	—	
	EV_DMA	경영방식공시_환경	DMA	49	
단 계			3 단계		81.32%

APPENDIX

제3자 검증의견서

'부산시설공단 2010 지속경영보고서' 경영진 귀중

산업정책연구원(이하 검증인)은 '부산시설공단 2010 지속경영보고서(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제시하고자 합니다.

책임성 및 독립성

보고서 작성에 포함된 지속경영 목표 설정, 성과관리, 정보의 수집, 보고서 작성과 관련된 모든 정보 및 주장에 대한 책임은 부산시설공단에 있습니다. 검증인은 부산시설공단과 영리를 목적으로 하는 이해관계를 맺고 있지 않으며 보고서에 대한 의견 제시 외 보고서 내용에 대한 작성에 참여하지 않음으로써 독립성과 자율성을 지니고 검증작업을 수행 하였습니다.

보고서 검증기준

본 보고서의 검증 작업은 이하 기준에 의거하여 진행되었습니다.

- 1) AA1000 Assurance Standard(2008)¹⁾ 검증기준
- 2) BEST 가이드라인²⁾
- 3) GRI G3 지속가능경영보고서 가이드라인³⁾

검증유형 및 수준

본 보고서의 검증은 AA1000 AS(2008)기준의 Type 1과 중위수준(moderate level)에 따라 검증을 진행하였습니다.

- 검증인은 Type 1에 따른 검증을 진행하기 위해 부산시설공단 2010 지속경영보고서에 제시된 데이터의 적합성을 검토하고, AA1000 AS(2008)의 3대 원칙(포괄성, 중대성, 대응성)에 근거하여 공시자료 및 보고시스템, 성과관리 방식에 대해 평가를 진행 하였습니다. 다만, 제공된 데이터의 신뢰성에 대한 검토는 본 검증내용에 포함되지 않았습 니다.

1) AA1000AS(Assurance Standard) : 영국에 소재한 사회책임경영 관련 비영리기관인 AccountAbility에서 1999년에 사회적, 윤리적인 회계, 감사, 보고에서의 질을 향상하여 조직 전반적인 성과와 책임성을 증진시키고자 개발된 지속 가능경영보고서 검증기준으로, 2008년에 개정된 버전을 2010년부터 적용하도록 함

2) BEST 가이드라인(BEST 지속경영 가이드라인) : 국내 기업의 지속가능경영보고서 확산을 목적으로 윤경SM포럼이 2006년 지식경제부, 산업정책연구원(IPS), 대한상공회의소와 함께 공동으로 제작한 지속가능경영보고서 작성 및 검증에 관한 가이드라인으로 보고수준을 5단계로 파악할 수 있음

3) GRI G3 가이드라인 : 1997년 국제 환경단체연합인 환경책임경제연합(CERES)과 유엔환경계획(UNEP)이 합작하여 제정한 지속가능경영보고서 작성 가이드라인으로 2008년 10월 세 번째 개정판 G3를 발표함

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

- 또한 검증인은 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있을 정도의 증거자료를 확보하고 각 성과 영역별 담당자를 대상으로 제한적인 인터뷰를 실시함으로써 중위수준에 부합한 검증을 수행하였습니다.

검증범위 및 방법

본 검증인은 다음과 같은 과정을 통해 1)보고내용의 포괄성, 중대성, 대응성에 대한 평가, 2) GRI/BEST 지속가능경영보고서 작성 가이드라인 지표 충족수준을 확인하였습니다.

- 공개된 데이터의 출처 및 관리 부서 검토
- 영역별 성과 데이터 수집 시스템 및 보고 과정의 적합성 검토
- 각 성과 영역별 담당자를 대상으로 한 서면 인터뷰
- 보고서에 수록된 재무정보와 감사보고서의 일치 여부 검토
- 지속경영보고서에 대한 GRI 가이드라인에 따른 적용수준과 BEST 가이드라인에 따른 충족률 확인

제한사항

- 각 성과영역 담당자, 성과정보 취합 담당자를 대상으로 한 인터뷰 및 데이터의 적합성에 대한 검토
- 해당 보고기간에 대한 자료 및 공개된 정보에 근거한 검증 진행
- 성과 데이터에 대한 신뢰성 평가는 진행되지 않음

검증의견

검증보고서에 설명된 검증인의 수행업무와 제시된 평가기준에 근거하여 본 검증인은 보고서에 실린 보고내용에 중대한 오류나 편견이 담겨있지 않다고 판단하였습니다. 주요 검증의견은 본 보고서를 통해 제시하며 세부 검증결과 및 권고사항은 부산시설공단에 제출하였습니다.

[포괄성_Inclusivity] : 이해관계자 참여에 대한 전략수립 및 참여 프로세스의 적정성 검토
검증인은 부산시설공단이 6개 그룹의 이해관계자에 대해 정의하고 그에 맞는 채널을 통해 커뮤니케이션하고 있으며 수렴한 의견을 기업 운영에 반영하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자에 맞는 채널을 구축하여 운영하고 있고 그 결과를 바탕으로 커뮤니케이션 주제를 도출하여 관리하고 있는 점을 높이 평가합니다. 향후에는 이해관계자 참여를 강화할 수 있는 활용도 높은 채널을 구축하고 이해관계자의 의견을

APPENDIX

제3자 검증의견서

충분히 파악, 분석하는 것이 필요하며, 지속가능경영보고서를 대표적인 채널로 전체 이해관계자와의 소통에 활용하고 있는 만큼 보고서에 대한 피드백을 청취하고 그 내용을 지속가능경영 전략 수립 및 로드맵 설정에 활용할 것을 권고합니다.

[중대성_Materiality] : 부산시설공단과 이해관계자에게 가장 중요한 정보를 포함하고 있는지 검토

검증인은 본 보고서가 부산시설공단이 이해관계자에게 중요한 정보를 포함하고 있음을 확인하였습니다. 부산시설공단은 주요 이슈를 파악하기 위해 핵심성과지표(KPI), 이해관계자 설문조사(임직원, 고객), 벤치마크, 미디어 검색 분석을 통해 이슈를 도출하였습니다. 또한 상위 이슈에 대해서는 충실히 보고하기 위해 노력하였으며 주요 이슈를 쉽게 확인할 수 있도록 표시(아이콘)하여 가독성을 높였습니다. 다만 주요 이슈 중 지역 사회 커뮤니케이션, 관광시설개발, 환경의식 고양 등의 상위 이슈에 대한 성과 보고에 미흡한 점이 있습니다. 향후에는 주요 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 강화하고 도출된 이슈에 대한 성과를 상세히 보고할 것을 권고합니다.

[대응성_Responsiveness] : 이해관계자의 요구와 관심에 적절하게 대응하고 있는지 검토

검증인은 부산시설공단이 이해관계자와의 커뮤니케이션을 위해 다양한 채널을 운영하고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자별로 다양한 채널을 구축하여 운영하고 있고 만족도 및 인식 조사 등을 실시한 점을 높이 평가합니다. 다만 이해관계자의 의견 수렴에 그치지 않고 이에 대응하는 공단의 노력 등 채널 운영 성과에 대한 공개가 이루어져야 할 것입니다. 또한 커뮤니케이션 주제 및 주요 이슈에 대한 대응 전략과 성과를 구체적으로 보고할 것을 권고합니다.

[GRI 적용수준]

본 보고서의 GRI G3에서 제안하는 보고서 적용 수준은 'B+'에 해당하는 것으로 확인하였습니다.

[BEST 충족률]

본 보고서의 BEST 기준 보고율 및 정보의 심도를 고려한 결과, 'BEST 가이드라인' 5단계 중 확산형인 제3단계를 81.3% 충족하고 있다고 판단합니다.

BISCO

SUSTAINABILITY REPORT 2010

[부산시설공단 지속가능경영보고서 지표 충족률 추이]

보고서 발간연도	2009년	2010년
발간회수	1차	2차
단 계	3단계	3단계
충 족 률	79.1%	81.3%

※ 검토 결과를 동일하게 5단계로 환산한 충족률임

권고의견

본 검증인은 부산시설공단의 두 번째 보고서인 '부산시설공단 2010 지속경영보고서'가 1)이해관계자(임직원 및 고객) 참여 차원에서 전년도 보고서에 대한 만족도 및 공단의 지속가능경영 인식 정도에 대한 의견을 취합하여 보고하였고 2)주요 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 더욱 강화하였으며 3)경영 배경을 요약하여 경영접근방식(DMA)을 공시한 점을 높이 평가합니다.

향후 발간될 보고서에서는 다음과 같은 사항을 고려할 것을 권고합니다.

- 지속가능경영의 경제, 사회, 환경 성과지표 및 정량적인 목표 설정과 지표별 성과 관리 및 목표대비 성과 공개 강화
- 시스템 구축 개요 및 설명보다는 성과, 활용현황, 사례, 구체적인 향후 계획 등에 대한 보고 강화
- 경제, 사회, 환경의 균형있는 성과 뿐만 아니라 부정적인 성과에 대한 투명한 공개 강화
- 준수하는 가이드라인의 단순한 지표 충족률 보다는 충실한 내용으로의 보고 강화
- 이해관계자 참여 결과에 대한 대응과 해결방안에 대한 보고 강화

검증기관의 적격성

부산시설공단으로부터 검증을 의뢰 받은 (사)산업정책연구원은 국내 지속가능경영보고서 검증을 수행하는 '제3자 검증기관'으로, 1993년 설립되어 2002년부터 윤리경영, 사회 책임경영, 지속경영 관련분야에서 경험을 쌓은 전문기관입니다. 검증단은 경영전반, 회계, 환경 등 전공자로서 국내 주요 대학 교수진 및 지속경영 자문에서 경험을 쌓고 전문 교육을 이수한 전문가로 구성되었습니다.

2010년 7월 23일

(사)산업정책연구원 원장 이 윤 철

주요 수상 실적

- 2009. 05. 녹색·안전경영대상(4년 연속) 수상
- 2009. 06. 노인일자리사업 우수기관(보건복지부장관)상 수상
- 2009. 06. 한국서비스대상 수상(5년 연속)
- 2009. 11. 대한민국공공디자인대상 특별상 수상
- 2009. 11. 2009년 지방공기업 경영평가 우수기관 선정
- 2009. 12. 2009 대한민국 CEO지속가능경영대상 수상
- 2009. 12. 전국 최초 장례서비스 KS인증(지식경제부)
- 2010. 02. 국제공공디자인대상 Junior Grand Prix/BEST 수상
- 2010. 03. 제12회 지방공기업 경영대상 최우수상(국무총리)수상

BISCO



BISCO는 다음 년도에 이해관계자 여러분이 더 관심있고 만족할 만한 내용으로 지속가능경영보고서를 발간하고자 이해관계자 여러분의 의견을 기다리고 있습니다.
아래 양식을 작성하여 우편 및 팩스로 보내 주시면 향후 지속가능경영 활동을 수행하고 보고서를 개선하는데 적극 반영하도록 하겠습니다
주소 _ 부산광역시 연제구 중앙로 200(번지) 부산시청 25층 팩스 _ 051-860-7622 이메일 _ twpark07@bisco.or.kr

BISCO 2010 지속가능경영보고서 독자 의견 설문지

1. 귀하는 다음 중 어느 그룹에 속하십니까?

- ☐ 고객 ☐ 임직원 ☐ 주주 ☐ 투자자 ☐ 협력업체
☐ 정부/공무원 ☐ 산업계 ☐ NGO 등 시민·사회단체 ☐ 학계
☐ 언론 및 미디어 ☐ 지역주민 및 자치단체 ☐ 지속경영 전문가 ☐ 기타

2. 본 보고서가 BISCO의 지속가능 경영 활동에 대한 이해에 도움을 주었습니까?

- ☐ 매우 도움됨 ☐ 도움됨 ☐ 보통 ☐ 도움안됨 ☐ 전혀 도움안됨

3. 본 보고서에서 가장 관심 있는 내용은 무엇입니까?(중복체크 가능)

- ☐ 회사개요 ☐ 지속가능경영 전반에 대한 내용 ☐ 이해관계자와의 커뮤니케이션
☐ 윤리경영 ☐ 재무성과 ☐ 창의혁신 ☐ 고객 ☐ 지역사회
☐ 협력업체 ☐ 임직원 ☐ 환경성과 ☐ 기타

4. 본 보고서에서 가장 만족스러웠던 내용은 무엇입니까?

- ☐ 회사개요 ☐ 지속가능경영 전반에 대한 내용 ☐ 이해관계자와의 커뮤니케이션
☐ 윤리경영 ☐ 재무성과 ☐ 창의혁신 ☐ 고객 ☐ 지역사회
☐ 협력업체 ☐ 임직원 ☐ 환경성과 ☐ 기타

5. 본 보고서에서 담고 있는 정보는 얼마나 유익했습니까?

	매우 유익함	유익함	보통	유익하지 않음	전혀 유익하지 않음
회사개요	☐	☐	☐	☐	☐
지속가능한 경영	☐	☐	☐	☐	☐
경제성과	☐	☐	☐	☐	☐
사회성과	☐	☐	☐	☐	☐
환경성과	☐	☐	☐	☐	☐

6. 다음 항목에 대하여 평가해 주십시오.

	매우 유익함	유익함	보통	유익하지 않음	전혀 유익하지 않음
보고서 내용이 이해하기 쉽다	☐	☐	☐	☐	☐
보고서의 구조가 명확하다	☐	☐	☐	☐	☐
중요 이슈에 대해 충분하고 유익한 정보를 제공한다	☐	☐	☐	☐	☐
원하는 정보를 찾기 쉽고 읽기 편하게 디자인 되었다	☐	☐	☐	☐	☐
보고서 내용은 믿음만 하다	☐	☐	☐	☐	☐

7. 본 보고서를 읽고 BISCO에 대한 생각에 변화가 있으십니까?

- ☐ 긍정적으로 변화했다 ☐ 변화가 없다 ☐ 부정적으로 변화했다

8. 본 보고서에 대한 의견을 자유롭게 적어 주십시오.

* 소중한 의견에 감사합니다.



BISCO는

BEST를 꿈꿉니다.

