

직무기술서 [역무]

직무분야	고객시설안전			
NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02. 경영·회계·사무	03. 마케팅 01. 기획사무	02. 고객관리 03. 마케팅	02. 고객관리
	09. 운전·운송	02. 철도운전·운송	02 철도시설유지보수	03 역사시설물 유지보수
서해철도 주요 사업	- 서해선(소사~원시 구간) 역사 운영 및 시설물 유지보수 - 철도 관련 시스템 구축, 운영 등			
직업기초능력 (출제범위)	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리			
능력단위	(고객관리) 고객지원과 고객관리 실행 (역 시설물 유지보수) 일상점검, 역무자동화설비 유지보수, 역무통신설비 유지보수, 위생설비 유지보수, 고장원인분석·개선, 역 통신시설물 안전관리, 소방설비 유지보수, 방재설비 유지보수, 공조설비 유지보수, 냉·난방설비 유지보수, 승강설비 유지보수, 엘리베이터 유지보수, 기계자동제어설비 유지보수, 중앙제어설비 유지보수, 열차 운행안전설비 유지보수, 스크린도어 유지보수, 전기소방설비 유지보수			
직무수행 내용	(고객관리) 교통카드 판매·충전, 고객응대 및 서비스 (역 시설물 유지보수) 역에 설치된 시설을 유지 및 관리하고 고장시 필요한 초동조치를 실시하여 정비업무 수행자에게 관련 사항을 인계			
교육요건	무관			
전형방법	지원서접수 → 서류전형 → 직업기초능력검사 → 인성검사 → 면접 → 신체검사 → 신규교육 → 임용			
자격요건	- 연령 : 공고일 기준 만18세 이상 · 60세 이하인 자 - 학력 : 제한없음 - 근무조건 : 주·야간 교대근무 및 휴일근무 가능자			
필요지식	(고객관리) 교통카드의 종류 및 특성, 고객심리 관련지식 (역 시설물 유지보수) 일상점검, 역무설비 유지보수, 건축시설물 안전관리, 소방설비 유지보수			
필요기술	(고객관리) 고객 응대 기술, 고객 맞춤형 서비스 능력 (역 시설물 유지보수) 역 시설물 장애발생시 응급조치 및 장애사례 비교분석 능력			
직무수행 태도	관련규정 및 안전수칙 준수, 유관기관과의 원활 협조의지 및 관계 유지, 적극적이며 긍정적 업무추진을 위한 주인정신, 근무에 대한 성실한 태도, 전문분야의 기술을 이해하고 타분야와 협업하는 태도, 합리적 기준을 통해 업무를 진행하는 객관적 자세, 문제해결을 위한 적극 적인 대응노력, 고객에 대한 서비스 마인드, 치밀하고 주도적인 보고서 작성태도 등			
참고사이트	www.ncs.go.kr 참조			