

사천시 시설관리공단
사천바다 케이블카 운영규정

사천시 시설관리공단 사천바다 케이블카 운영규정

【제정 2018. 2. 14.】

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 사천시 시설관리공단 사천바다 케이블카의 효율적인 운영·관리에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 사천시 시설관리공단(이하 “공단”이라 한다)의 사천바다 케이블카 운영·관리에 관하여는 「궤도운송법」, 「교통안전법」, 「사천시 사천바다 케이블카 운영 및 관리에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 및 「사천시 시설관리공단 정관」(이하 “정관”이라 한다)에 정한 것을 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “케이블카”란 공중에 매달린 밧줄에 차체를 설치한 운송수단으로 제4조의 구간을 운행하는 시설을 말한다.
2. “관리자”란 케이블카시설물 관리·운영을 총괄하는 책임자를 말한다.
3. “운전자”란 「궤도운송법 시행규칙」 제19조에서 정한 자격을 가진 운전업무 종사자를 말한다.
4. “케이블카업무 종사자”란 관리자, 운전자, 승객 탑승 보조자, 점검·정비자, 매표업무 종사자 등의 케이블카시설 운행과 관련하여 서비스를 제공하는 자를 말한다.
5. “궤도운송사고”란 「궤도운송법 시행규칙」 제22조에 따라 사망자 또는 부상자가 발생한 사고, 궤도차량의 추락·충돌 또는 화재사고, 운송 중 기계의 결함·고장 또는 천재지변 등의 사유로 사람을 태운 채 30분 이상 궤도의 운행이 중단된 사고를 말한다.
6. “휴장일”이란 케이블카를 운행하지 않는 날을 말한다.
7. “이용료”란 케이블카와 그 시설을 이용하는 자로부터 징수하는 요금을 말한다.
8. “탑승권”이란 케이블카를 이용하기 위해 매표소 등에서 구입한 승차권을 말한다.

다.

9. “단체”란 동일조직의 구성원이 20명 이상 일괄 승차권을 구매하는 집단을 말한다.

제2장 케이블카 운영

제4조(운영구간) 케이블카의 운영 구간은 별표 1과 같다.

제5조(승차기준) ① 케이블카 캐빈 1대당 승차정원은 10명으로 한다.

② 제1항의 경우 만12세 이하의 어린이를 태우거나 화물에 대하여는 다음 각 호와 같이 환산하여 탑승한다.

1. 만 12세 이하 어린이 1명은 0.5명으로 환산
2. 화물 무게 65킬로그램 마다 1명으로 환산

제6조(운영시간) ① 케이블카의 운영시간 및 대표시간은 별표 2와 같다.

② 제1항의 케이블카 운영시간 및 대표시간은 다음 각 호의 경우에는 중단, 단축 또는 연장하여 운행할 수 있다.

1. 관리자가 시설물 관리 등을 위하여 필요한 경우
2. 운행 시 관광객 수의 급변, 기상현황, 그 밖의 운행이 불가피한 경우
3. 그 밖에 이사장이 필요하다고 판단될 경우

제7조(정기휴장) 케이블카 운행의 정기휴장일은 매월 첫째, 셋째 월요일로 한다. 다만, 휴장일이 공휴일인 경우 그 다음 평일을 정기휴일로 한다.

제8조(임시휴장) 이사장은 다음 각 호에 해당하는 경우 케이블카 운행의 임시휴장일로 지정한다.

1. 시설안전점검 및 수리를 위해 필요한 최소기간
2. 재해 등의 사유로 케이블카시설을 이용할 수 없을 때
3. 그 밖에 케이블카시설의 효율적인 관리 및 운영을 위하여 이사장이 필요하다고 판단될 경우

제3장 케이블카 이용

제9조(이용료) ① 이용료는 의회 의결 후 시장의 승인에 따라 결정하고 결정된 요금은 이용객들이 알 수 있도록 매표소 및 홈페이지, 홍보용 팸플릿 등에 공표하여야 한다.

② 케이블카를 이용하고자 하는 사람은 별표 3의 이용료를 지불하여야 한다.

③ 이용료는 매표소 및 무인발권기 등에서 탑승권을 판매하여 징수한다.

제10조(이용료의 면제) ① 이사장은 제9조에도 불구하고 다음에 해당하는 사람 또는 단체에 이용료를 징수하지 아니한다.

1. 국민·외국인사절단 및 수행자
2. 공무수행 또는 케이블카 업무를 위하여 출입하는 자
3. 보호자를 동반한 만 3세 미만의 아동. 단, 보호자 1명당 아동 1명 이용요금 면제 가능, 초과인원에 대하여는 소인요금 적용
4. 준공 시범운영 기간 동안 케이블카 홍보단, 관광업계 관계자, 시민

제11조(이용료의 감면) ① 다음 각 호에 해당하는 사람에 대하여는 별표 4에 따라 감면 이용료를 적용한다. 다만, 관련 증빙자료를 제시할 경우에 한하여 가능하다.

1. 사천시민
2. 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 장애인(장애등급이 1급부터 3급까지의 경우 보호자 1명 포함)
3. 「독립유공자예우에 관한 법률」 제4조에 따른 독립유공자 및 그 유족이나 가족
4. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제4조에 따른 국가유공자
5. 「5.18민주유공자예우에 관한 법률」 제4조에 따른 5.18민주유공자 및 그 유족이나 가족
6. 「의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제2조에 따른 의사상자 및 유족이나 가족
7. 「참전유공자 예우 및 단체 설립에 관한 법률」 제2조에 따른 참전유공자
8. 「고엽제후유의증 등 환자지원 및 단체설립에 관한 법률」 제4조 또는 제7조에 따라 등록된 사람

9. 「특수임무유공자 예우 및 단체설립에 관한 법류」 제6조에 따라 등록된 특수임무유공자

10. 「노인복지법」 제25조에 따른 65세 이상의 자

② 연계시설 이용요금 할인, 온라인 예매할인 등 지역경제 활성화와 케이블카 홍보를 위하여 사천시장(이하 “시장”이라 한다)의 승인을 받아 이용료를 감면할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 이용료를 감면 받은 경우 단체이용요금 할인 등 중복할인은 적용하지 아니한다.

제12조(이용료의 환불) ① 다음 각 호의 경우에는 전액 환불한다.

1. 공단의 과실로 케이블카운행이 중단된 경우

2. 「레도운송법 시행규칙」 제22조에 의한 사고가 발생한 경우

② 다음 각 호의 경우에는 일부 사용된 탑승권의 차액만 환불한다.

1. 이용객의 과실로 인해 일부 사용된 경우

2. 불가피한 사정으로 인해 일부 사용된 경우

③ 다음 각 호의 경우에는 환불하지 아니한다.

1. 단순 변심에 의한 일부 사용된 탑승권의 환불을 요구하는 경우

2. 탑승일자가 경과된 탑승권의 경우

3. 영업시간이 종료 된 후 환불을 요구하는 경우

제13조(탑승권의 사용조건) 탑승권은 1인 1매로 하며, 매표 당일 운행시간에 한하여 이용이 가능하다.

제14조(탑승권의 검사) 탑승권을 소지한 이용객은 탑승 전 검표기 또는 검표원에게 검사를 받아야 한다.

제15조(탑승권의 무효) 다음에 해당되는 탑승권은 무효이며 회수된다.

① 위조 또는 변조된 탑승권인 경우

② 대인이 소인용 탑승권을 사용하였을 경우

③ 기타 부정하게 사용된 탑승권일 경우

제16조(셔틀버스 무료 운행) 이사장은 케이블카 이용 고객의 편의를 위하여 적

절한 노선을 지정하여 셔틀버스를 무료로 운행할 수 있다.

제17조(이용객의 금지 행위) 고객은 다음 각 호에 해당하는 행위를 해서는 안 된다.

1. 운행 중인 케이블카의 안전운전을 방해하는 행위
2. 다른 이용객에게 위해 또는 불안감을 줄 수 있는 화약류, 폭발물 등의 소지품을 승강장 또는 케이블카 내에 반입하는 행위
3. 케이블카 캐빈 밖으로 신체의 일부를 노출하는 행위
4. 승강장 및 케이블카 캐빈 내에서의 흡연 또는 음주 행위
5. 심신노약자 및 고소공포증이 심하거나 만취한 여객의 탑승
6. 동물, 과충류, 애완동물 등과 함께 탑승하는 행위. 단, 장애인 복지법에 따른 장애인 보조견 표지를 붙인 장애인 보조견은 제외
7. 승강장 또는 케이블카 내에서 질서를 문란케 하고 안전에 지장을 주거나 케이블카를 훼손하는 행위
8. 허가 없이 관광객을 상대로 영업을 하는 행위
9. 이사가장이 케이블카 내에 휴대할 수 없다고 판단되는 물건을 휴대하고 탑승하는 행위

제18조(이용제한) 이사는 다음 각 호에 해당하는 사람에게는 케이블카 시설의 이용을 제한할 수 있다.

1. 정신질환이나 감염성질환이 있는 사람
2. 과도한 음주 또는 그 밖의 이유로 사고발생 우려가 있는 사람
3. 다른 사람에게 위협을 주거나 유해한 물품을 휴대한 사람
4. 보호자를 동반하지 않은 만 12세 미만의 어린이
5. 장애인 안내견 외에 애완동물 등을 동반하는 사람
6. 케이블카시설 운영을 방해하거나 질서를 문란하게 하는 사람
7. 그 밖에 시설물관리 및 이용에 지장을 주는 행위를 하는 사람

제19조(손해배상) ① 이용객은 고의 또는 과실로 케이블카 및 시설물 등에 손해를 끼쳤을 때에는 이용객이 원상복구 하거나 이에 상당하는 금액으로 손해배상을 해야 한다. 다만, 정당한 사유를 제시하면 관리자는 그 부분을 고려하여 손해배상을 요구할 수 있다.

② 제1항의 대한 과실판정 및 손해배상 기준은 제38조에 따른다.

제20조(게시사항) 이사장은 케이블카 시설에 다음 각 호의 사항을 이용객이 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하여야 한다.

1. 시설의 명칭 및 현황
2. 제18조에 따른 이용객의 금지행위
3. 이용 요금표
4. 운행시간
5. 캐빈 1대의 승차 정원
6. 제19조와 제20조에 따른 이용제한 및 손해배상 의무
7. 별표 5의 운송약관
8. 그 밖에 필요한 사항

제4장 케이블카 시설관리

제21조(안전의 확보) 케이블카운영팀장은 종사자의 지식·기능과 운전에 관계되는 설비를 종합적으로 활용하고 운전속도, 수송인원 그밖에 운전 상황에 관한 기록을 활용하여 케이블카의 안전이 확보될 수 있도록 노력한다.

제22조(시험운전) ① 운전자는 매일 케이블카를 사용하기 전에 일상점검을 실시하고, 1순환의 시험운전을 실시한다.

② 영업전 시운전 속도는 2.5m/s로 한다. 단, 최대풍속에 따라 감속하여 시운전 한다.

제23조(속도의 제한) ① 운행속도는 6.0m/s를 넘지 않아야 한다.

② 최대풍속이 초속 11m 이상(바람주의보) 시 운행속도는 2.5m/s로 감속한다.

③ 최대풍속이 초속 14m 이상(바람주의보)시 운행속도는 1.5m/s로 감속한다.

④ 최대풍속은 풍향풍속계의 직전 10분간 2회(1회 단위 검색결과) 이상 측정된 최대값을 기준으로 한다.

⑤ 정상속도로의 복귀는 최대풍속 후 30분간 측정된 최대풍속을 기준으로

한다.

제24조(탑승 및 운행의 중지) ① 최대풍속이 초속 16m 이상 시 안전관리자(부재시 선임자)는 바람의 추이를 고려하여 매표 및 탑승을 일시 중단하고 운행의 중지여부를 보고 후 결정에 따라 조치한다.

② 최대풍속이 16m 이상시 대방정류장은 매표를 중단하고 환불조치를 한다. 초양 및 각산정류장도 탑승객의 안전을 고려하여 탑승중지 및 도보 하산(이동) 등에 대하여 보고 후 결정에 따라 조치한다.

③ 캐빈의 기울기가 11.3도를 초과하여 움직일 때 운행을 중지한다.

④ 케이블카운영팀장은 안전상 점검이 필요하다고 인정될 시 운행을 중지할 수 있다.

⑤ 이사장은 기타 긴급 조치를 요하는 상황발생시 운행을 중지할 수 있다.

제25조(운전의 금지) ① 무자격 운전자가 운전을 하여서는 아니 된다.

② 음주, 약물 중독 또는 질병 등으로 인하여 안전운행을 저해할 우려가 있는 운전자가 운전을 하여서는 아니 된다.

제26조(운전자의 자격) 운전에 종사하는 직원은 기계·전기·전자 또는 안전관리 분야의 기능사 이상의 국가기술자격이나 교통안전법에 따른 삭도 교통 안전 관리자의 자격을 가져야 한다.

제27조(케이블카시설의 점검 및 정비) 점검·정비담당자는 케이블카시설의 안전 운행 확보를 위하여 모든 케이블카시설에 대해 다음의 점검 방식에 따라 철저히 점검을 하고 이상 발견 시 즉시 정비를 하여야 한다.

1. 일상점검 : 매일(별지 제1호 서식)

2. 정기점검 : 매분기(별지 제2호 서식)

3. 월간정비 : 매월 1·3주 월요일(필요시 변경 가능)

4. 대정비 : 설·추석전 5일(상황에 따라 일자 및 일수 변경 가능)

제28조(점검·정비담당자의 임무) 점검·정비담당자는 철저한 정비를 통하여 안전운행이 확보되도록 케이블카시설의 점검, 정비 및 검사를 실시하며, 그 임무는 다음과 같다.

1. 케이블카시설의 정비
2. 정비내역의 기록·이력관리
3. 정기 점검 및 검사계획의 수립 및 실시
4. 예비부품(소모품 포함)의 구입·관리
5. 기타 케이블카시설 관련 업무

제29조(케이블카 운행 전 일상점검) ① 운전자는 케이블카시설을 운행하기 전에 일상점검을 실시하고 일상점검 기록부에 점검내용을 기록한다.

② 운전자가 케이블카시설을 일상 점검한 결과 안전운행을 저해할 우려가 있는 경우 운행을 중지하고, 그 사유를 케이블카운영팀장에게 즉시 통보하며, 저해요인이 제거되기 전까지는 케이블카시설을 운행하여서는 아니 된다.

제30조(운행일지) 운전자는 케이블카시설의 점검·정비 결과 및 운행시의 상태를 운행일지에 작성하여 결재를 득한 후 이를 운전실에 보관한다.

제5장 케이블카 안전관리

제31조(케이블카 안전관리조직) 케이블카 안전관리조직의 구성은 다음과 같으며 케이블카 안전 총괄책임자는 이사장, 케이블카 총괄 안전관리자는 케이블카운영팀장이 수행한다.

1. 케이블카 안전 총괄책임자(이사장)
2. 케이블카 총괄 안전관리자(케이블카운영팀장)
3. 운전자(국가기술자격자)
4. 점검·정비담당자

제32조(케이블카 안전 총괄책임자의 직무와 기능) 케이블카 안전 총괄책임자는 공단의 케이블카 안전관리를 위하여 다음의 직무를 수행한다.

1. 케이블카 안전 관리규정 수립 및 제출
2. 케이블카 안전 관리자의 지정
3. 케이블카 안전 관리자가 케이블카 안전관리 업무에 전념할 수 있도록 지원
4. 케이블카 안전관리자 및 운전자가 안전운행을 위하여 요청하는 사항의 검

토 및 시행

제33조(케이블카 안전관리자의 직무와 기능) ① 케이블카 안전관리자의 직무는 다음과 같다.

1. 케이블카 안전관리 규정의 시행 및 그 기록의 작성·보존
2. 케이블카 시설의 운행과 관련된 안전점검의 지도 및 감독
3. 선로 및 기상조건에 따른 안전운행에 필요한 조치
4. 종사자의 근무상태 파악 및 교통안전 교육·훈련 계획 수립 및 시행
5. 사고 원인조사·분석 및 기록 유지
6. 케이블카시설의 운행상황 관리

② 케이블카안전 관리자는 케이블카 사고를 방지하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우 다음 각 호의 조치를 케이블카안전 총괄책임자에게 건의한다.

1. 기상악화로 케이블카 운행이 계속적으로 어려울 때 케이블카의 운행 중지
2. 케이블카시설에 심각한 결함이나 장애가 발견되었을 때 케이블카의 운행 중지
3. 케이블카시설의 정비
4. 케이블카업무 종사자의 근무계획 변경
5. 사업장에 있는 케이블카 안전관련 시설 및 장비의 설치 또는 보완
6. 안전을 저해하는 행위를 한 종사자에 대한 징계 건의

제34조(케이블카 안전관리자의 선임 및 자격요건) ① 이사장은 공단 케이블카 안전관리를 수행하기 위하여 다음 각 호의 하나에 해당하는 자격을 가진 사람 중에 케이블카 안전관리자를 선임하여야 한다.

1. 「교통안전법」에 따른 삭도교통 안전관리자 자격 소지자
2. 「국가기술자격법」에 따른 산업안전기사 이상 자격 소지자
3. 10년 이상 케이블카사업의 안전관리 업무에 종사한 경력이 있는 사람

② 제1항에 따른 케이블카안전관리자의 선임 등의 절차는 국토교통부령에 따른다.

제6장 케이블카 사고 발생시 조치

제35조(사고의 정의) ① 「궤도운송법 시행규칙」 제22조에 따라 사망자가 발

생한 사고 또는 중상자가 3명이상 발생한 사고 또는 경상자가 6명이상 발생한 사고를 “중대한 케이블카 운송사고”라 한다.

② 1항에서 발생한 사고를 제외하고 사고는 다음과 같이 정의한다.

1. 인적사고 : 케이블카 이용 중 또는 이용을 위해 공단의 관리 시설물 영내에서 공단의 귀책사유나 본인의 부주의로 고객이 부상을 입은 사고
2. 물적사고 : 케이블카 이용 중 또는 이용을 위해 공단의 관리 시설물 영내에서 공단의 귀책사유 또는 본인의 부주의로 물건이 훼손(분실을 포함한다)을 당한 사고

제36조(케이블카사고 발생의 처리) ① 인적사고가 발생하였을 경우 케이블카운영팀장은 다음 각 호의 처리를 하는 한편 사고의 원인, 상황 등을 명확히 파악하고 증거 또는 참고할 만한 자료를 수집하여야 한다. 단, 케이블카운영팀장의 관할 지역이 아닌 곳에 발생한 인적사고에 대하여는 경영지원팀장이 처리한다.

1. 신속한 응급조치 및 의료기관 이송하고 필요시 경영지원팀장에게 지원을 요청한다.
2. 사고수습 조치 후 그 결과를 이사장에게 신속하게 보고한다.
3. 필요시 부상자의 가족에게 통보한다.
4. 중대한 케이블카운송사고일 경우 관련 법령에 따라 처리한다.

② 물적사고가 발생하였을 경우에는 경영지원팀장 책임 하에 처리한다. 단, 케이블카운영팀장의 관할 구역 내에서 발생한 물적사고에 대하여는 경영지원팀장의 신속한 사고처리를 위해 케이블카운영팀장은 최대한 협조하여야 한다.

제37조(케이블카사고 책임의 판정기준 및 비용부담) ① 사고가 발생하였을 경우 공단과 부상 고객 간의 책임소재가 불명확할 경우에는 다음의 사고 책임 판정기준에 의하여 결정할 수 있다.

1. 공단 책임
 - 가. 케이블카로 인한 고객 사상
 - 나. 케이블카 및 시설물의 관리소홀로 인해 발생한 사고
 - 다. 케이블카 종사원의 과실이 명백한 사고
2. 공단 면책

- 가. 관리시설 내 무단출입으로 인해 발생한 사고
- 나. 초양/각산 역사 데크를 벗어나서 발생한 사고
- 다. 직원의 지시명령에 불응하여 발생한 사고
- 라. 제3자의 행위로 인하여 발생한 사고
- 마. 공단 내에서 사전 승인 없이 공단 또는 부당한 작업행위로 인하여 발생된 사고
- 바. 자살 및 자해행위
- 사. 기타 고객의 본인 과실로 인해 발생한 사고

② 사고처리에 필요한 제비용은 다음 각 호의 범위 내에서 부담한다.

- 1. 사고가 고객의 귀책사유로 인해 발생한 경우 : 고객 측
- 2. 사고가 공단의 귀책사유로 인해 발생한 경우 : 공단 측

③ 이사장은 제2항 제1호에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 경우에는 공단에서 비용을 부담할 수 있다.

- 1. 사상자와 부양의무자 또는 가족 중에서 부담능력이 없는 경우
- 2. 사회상규 상 비용부담의 필요성이 인정될 경우

④ 사고의 귀책이 분명하지 않을 경우에는 제3항의 규정을 준용한다.

제38조(응급처리비 등 부담) ① 공단은 부상자를 병원에 이송하였을 시 응급처리 비용은 그 귀책사유에도 불구하고 다음 각 호의 범위 내에서 부담할 수 있다.

- 1. 경상의 경우 : 1차 진료비
- 2. 중상 등 장기간 진료의 경우 : 24시간 이내 발생한 진료비, 단, 부상자의 고의 또는 과실이 없을 때에 한한다.

② 공단은 사고를 처리함에 있어 제1항 각 호의 응급처리비 외에 다음에 의하여 실제 비용을 지급할 수 있다.

- 1. 부상자의 이송 및 진료비
- 2. 관계기관에 인도, 이송에 다른 비용
- 3. 케이블카를 이용하는 중 시설물 및 장비류에 의하여 고객의 물품에 훼손이 발생하였을 경우 훼손물품 상당액

제39조(보험가입) ① 공단은 관련법령에 따라 영업배상 책임보험을 가입한다.

② 보험가입 및 보험운용 업무는 경영지원팀장이 주관한다.

제7장 케이블카 고장 발생시 조치

제40조(케이블카 고장 발생시 조치) 공단이 운영하는 케이블카에서 운행 중 사고가 발생하였을 경우에는 다음과 같이 조치한다.

1. 기계의 결함 또는 고장 등의 사유로 운행 중단 시 원인을 파악하여 결함 요인을 제거하고 난 후 재가동 하여야 한다.
2. 재가동이 지체되는 경우 운행중단과 관련된 내용을 “안전관리계획서”에 따라 고객에게 안내방송으로 알려주어야 하며 비상원동기 등을 가동하여 캐빈에 탑승한 고객을 대방·초양·각산 정류장으로 안전하게 운송하여 하차시켜야 한다.
3. 케이블카시설의 결함으로 고객이 대방·초양·각산 정류장으로 안전하게 운송하기가 곤란하다고 판단되는 경우에는 안전관리계획서에 명시된 비상구조 매뉴얼에 따라 신속하게 구조할 수 있도록 조치를 취하여야 다.
4. 고장 조치 완료 후 운행을 재개하기 전에 1회 이상의 시험운전을 하여야 한다. 단, 경미한 고장의 경우 케이블카운영팀장의 판단에 따라 고객을 바로 탑승시킬 수 있다.

제41조(비상시 구조조치) 공단의 안전관리계획서의 매뉴얼에 따라 신속하게 구조할 수 있도록 한다.

제8장 교육·훈련

제42조(신규채용자의 교육) 케이블카운전·정비와 관련하여 채용된 신규 채용자는 입사 시 다음의 교육을 이수하여야 한다.

1. 케이블카·레도관련 법령
2. 케이블카시설의 구조
3. 케이블카시설 운전요령
4. 비상원동기 가동방법
5. 서비스 및 운송질서의 확립
6. 안전관리규정
7. 케이블카 운영 매뉴얼

8. 기타 안전에 필요한 사항

제43조(안전종사자의 교육 및 훈련) 케이블카운행과 승객의 안전 관련하여 채용된 신규채용자는 입사 또는 근무 중에 안전운행과 관련된 직무교육을 이수하여야 한다.

제44조(고객만족 및 서비스 향상) 공단은 고객만족 및 서비스 수준 향상을 위해 다음 각 항의 사항을 추진한다.

1. 정기적인 친절 및 서비스 교육
2. 고객민원 업무의 신속한 처리
3. 고객접점 담당업무별 고객 응대 매뉴얼 작성
4. 운반기구 내·외부 청결 상태 유지·관리

제9장 요원별 행동수칙

제45조(주차요원) 주차요원은 근무 시 다음과 같이 행동하여야 한다.

1. 고객 차량이 들어오거나 나갈 때 정중히 인사를 한다.
2. 무전기 사용 시 용어선택에 신중을 기한다.
3. 케이블카 운행상황(탑승대기시간, 조기마감 등)을 수시로 파악하여 그에 따른 조치를 한다.
4. 휴장 시 휴장안내 현수막을 게시하여 고객의 편의를 제공한다.
5. 운행종료 시 고개들이 운행종료 사실을 알 수 있도록 운행종료 안내 팻말을 정문에 설치하여 고객들에게 편의를 제공한다.
6. 고객의 질문에는 정중하게 응대한다.

제46조(대표요원) 대표요원은 근무 시 다음과 같이 행동하여야 한다.

1. 고객의 편의를 위해 매표 시작 전 당일 매표 개시시간을 창구에 게시한다.
2. 매표고객들에게 “반갑습니다”라는 시작 인사와 “감사합니다”라는 끝인사를 한다.
3. 케이블카 운행상황(탑승대기시간, 조기마감 등)과 초양정류장, 각산정류장의 조망 상황(안개, 비 등)을 수시로 파악하여 문의하는 고객들에게 친절히

응대한다.

4. 환불고객의 편의를 위해 매표 마감 후에도 한곳의 창구를 운영한다. 이럴 경우 창구에 “환불전용”이라는 문구를 게시하여 매표를 하려는 고객의 혼선을 방지한다.
5. 이용요금 문의, 할인 안내 등 고객의 질문에 친절히 응대한다.
6. 마이크가 켜져 있는 경우 근무자들끼리의 대화를 고객이 듣는 경우가 있을 수 있기 때문에 잡담은 하지 않는다.

제47조(안내요원) 안내요원은 근무 시 다음과 같이 행동하여야 한다.

1. 탑승개시 20~30분전 안내방송 문구에 따라 안내방송을 실시한다.
2. 케이블카 운행상황(강풍시 흔들림 등)과 초양정류장, 각산정류장의 조망 상황(안개, 비 등) 고객들에게 수시로 안내한다.
3. 고객들과 의사소통 시 턱짓·몸짓을 사용하거나 팔짱을 끼거나 주머니에 손을 넣지 않는다.
4. 애완동물 탑승여부, 시설물 안내 등 고객의 질문에 친절히 응대한다.
5. 밝은 미소와 단정한 복장으로 고객들을 맞이한다.

제48조(매점요원) 매점을 공단에서 직접 운영할 경우 요원은 근무 시 다음과 같이 행동하여야 한다.

1. 매점이용 고객들에게 “반갑습니다”라는 시작 인사와 “감사합니다”라는 끝 인사를 한다.
2. 정확한 계산과 거스름 돈 및 구매물품 확인을 통해 고객의 오해를 방지한다.
3. 직원의 실수(계산 및 판매물품 착오 등)으로 고객에게 불편을 끼쳤을 경우 즉각 시정하고 고객에게 사과한다.
4. 어떠한 경우라도 고객들과 논쟁하지 않는다.

제49조(안전요원) 안전요원은 근무 시 다음과 같이 행동하여야 한다.

1. 정원(10명) 탑승을 원칙으로 한다. 단, 고객대기 상황에 따라 고객편의를 위해 융통성을 발휘할 수 있다.
2. 어린이·장애인·노약자들의 경우 안전하게 탑승과 하차를 할 수 있도록 지원한다.

3. 고객안전과 관련하여 긴급한 상황발생시 비상 스톱 스위치를 누른 후 즉각 조치를 취하고 조치 종료 즉시 운전실에 상황보고를 한다.
4. 케이블카 문은 자동으로 닫힘을 고객에게 안내하여 고객이 손으로 문을 닫으려는 행위를 방지한다.
5. 케이블카 운행상황(강풍 시 흔들림 등)과 대방정류장 안전요원의 경우 초양정류장, 각산정류장의 조망상황(안개, 비 등)을 탑승객들에게 주지시킨다.
6. 케이블카 정지 등 비상상황 발생 시 운전실의 지시를 받아 고객들을 안내한다.
7. 근무 중 직원끼리 잡담을 하거나 핸드폰을 사용하지 않는다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 공포한 날로부터 시행한다.

제2조(경과규정) 이 규정 시행일 이전에 시행된 사항은 이 규정에 의하여 시행된 것으로 본다.

[별표 1]

사천바다 케이블카 운행구간(제4조 관련)

운행구분	기점	경유		종점
		1	2	
왕 복	사천시 사천대로 18(대방동) 대방정류장	사천시 초양길 10(늑도동) 초양정류장	사천시 실안길 144-174 (실안동) 각산정류장	사천시 사천대로 18(대방동) 대방정류장
편 도	사천시 실안길 144-174(실안동) 각산정류장	-		사천시 사천대로 18(대방동) 대방정류장

[별표 2]

사천바다 케이블카 운행시간(제6조 관련)

구 분	운행시간	매표종료
하 계 (4월 ~ 10월)	09:00 ~ 18:00	17:00
동 계 (11월 ~ 3월)	09:00 ~ 17:00	16:00

- ※ 1. 운행시간의 지연 등으로 마지막 케이블카의 운행이 어렵다고 판단될 경우에는 발권을 아니 할 수 있다.
- 2. 일출, 일몰 시간 및 시설물관리를 위하여 필요한 경우 매표시간을 조정할 수 있다.

[별표 3]

사천바다 케이블카 이용료(제9조 관련)

구 분		왕복요금(원)		편도요금(원)		비 고
		개인요금	단체요금	개인요금	단체요금	
일반 캐빈	대인	15,000	14,000	9,000	8,000	1명 요금
	소인	12,000	11,000	6,000	5,000	
크리스탈 캐빈	대인	20,000	19,000	12,000	11,000	
	소인	17,000	16,000	9,000	8,000	

- ※ 1. 단체는 20명 이상을 말한다.
- 2. 대인은 만 13세 이상의 청소년과 성인, 소인은 초등학생과 만 3세(36개월)이상 만 12세 이하의 어린이를 말한다.
- 3. 왕복권을 발권하여 편도구간만 이용하더라도 잔여구간에 대한 금액을 반환 하지 않는다.

[별표 4]

사천바다 케이블카 감면 이용료(제11조 관련)

구 분		왕복요금	편도요금	비 고
사천시민	대인	10,000원	-	1명 요금
	소인	7,000원	-	
국가보훈대상자		12,000원	-	
장애인		12,000원	-	
경로우대자		12,000원	-	

- ※ 1. 이용료 감면은 일반캐빈 왕복요금에 한하여 적용한다.
- 2. 사천시민은 사천시에 주소를 둔 주민을 말한다.
- 3. 장애인은 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 장애인에 해당되는 사람을 말하며, 장애등급이 1급부터 3급까지의 장애인과 동반하는 보호자 1명도 장애인과 동일하게 이용료를 감면하여 적용한다.
- 4. 국가보훈대상자란 제11조제1항제3호부터 제9호에 해당하는 사람을 말한다.
- 5. 이용료 감면은 중복할인을 적용하지 않는다.
- 6. 이용자는 공공기관이 발행한 사진이 부착된 신분증과 함께 해당사실을 증명하는 증서를 제시하여야 한다.

[별표 5]

사천바다 케이블카 운송약관(제20조 관련)

1. 탑승권 당일에 한하여 사용 및 환불할 수 있으며, 사용된 탑승권은 환불되지 않습니다.
2. 이용객은 발행한 탑승권을 구입함으로써 이 운송약관에 동의한 것으로 간주합니다.
3. 다음의 경우 탑승권은 무효이며, 회수합니다.
 - 위조 또는 변조된 탑승권
 - 대인이 사용한 소인용 탑승권
 - 기타 부정하게 사용된 탑승권
4. 본 티켓은 분실 시 재발급이 되지 않으며, 재검표가 있으니 이용 중에는 반드시 보관해 주시기 바랍니다.
5. 아래와 같이 다른 고객에게 피해를 줄 수 있는 행동은 삼가 주시기 바랍니다.
 - 시설물 훼손
 - 부정한 방법으로 줄서기
 - 고성방가, 과격한 행동, 지나친 음주
 - 승강장 및 캐빈 내에서의 흡연
 - 기타 승강장 또는 캐빈에서 질서를 문란하게 하는 행위
6. 시설물 훼손, 안전에 우려가 되는 물품은 반입을 금지합니다.
 - 애완동물. 단, 장애인의 보조견은 제외
 - 술, 음식물 등
 - 화약류 및 인화물질
 - 자전거, 인라인, 킥보드, 드론 등
 - 기타 다른 고객에게 불쾌감을 줄 우려가 있는 물품
7. 크리스탈 캐빈의 경우 등산스틱(피켈), 유모차, 휠체어 탑승이 제한됩니다.
8. 개인 부주의로 인한 사고 및 소지품 분실 등에 대해서는 책임지지 않습니다.
9. 심신허약자, 임산부, 고소공포증, 기타 지병이 있으신 분은 탑승을 자제해 주시기 바랍니다.
10. 10인승 캐빈으로 탑승 시 다른 이용객과 동승하실 수 있습니다.

[별지 제1호]

일상점검기록부													
① 상 호						② 점검일자		년 월 일					
③ 관리번호						④ 중추(대차)이동량			(cm)				
⑤ 전 압			(V)			⑥ 전 류		(A)					
⑦ 기상상태		날씨		기온	(°C)	⑧ 풍 속		(m/s)	⑨ 적설량		(cm)		
⑩ 시운전		시작	시 분	종료	시 분	⑪ 운반기구번호		시작 번호		종료 번호			
주. 1. 점검결과를 기호로 각 점검결과란에 표기 2. 정비결과를 기호로 정비개요란에 표기						양호	불량	조정	수리	분해	교환		
						○	×	A	R	W	E		
점검항목			점검결과		정비개요		점검항목			점검결과		정비개요	
⑫ 지주 및 수(압)삭장치							⑬ 신호통신설비						
⑬ 밧줄 및 긴장 시설	밧줄 및 밧줄고정장치						⑭ 보 안 설 비						
	중추긴장장치						⑮ 비상 정지 (제동) 장치	기 계 실					
	유(공)압긴장장치							운 전 실					
⑯ 감기 구동	전 동 기						탑 승 장						
	감속기및전동장치						⑯ 배전 및 제어설비						
⑰ 운반기구및연결장치							⑱ 승 강 시 설						
점검자		(인)		정비자		(인)		안전관리자		(인)			
특 기 사 항													

[별지 제2호]

정기점검기록부														
① 상 호				② 대 표 자										
③ 소 재 지				④ 관 리 번 호										
⑤ 준 공 일 자				⑥ 가 동 시 간										
점 검 항 목			점검결과		정비개요		점 검 항 목			점검결과		정비개요		
⑦ 지주(기초, 지주)							⑭ 배선선로	전주 및 전선						
⑧ 수(압)삭장치								배 전 시 설						
⑨ 밧 줄							⑮ 제어설비	제 어 반						
⑩ 긴장장치	밧줄고정장치							유(공)압긴장제어장치						
	긴 장 활 차						속도계 및 풍속계							
	중 추						운반기구위치표시기등							
	유(공)압긴장장치						피 퇴 장 치							
	대 차						응급하강장치							
⑪ 운반기구	운 반 기 구						⑯ 보안설비	밧줄이탈감지장치등						
	연 결 장 치							밧줄이상장력검출장치						
⑫ 감기구동장치	구 동 활 차							속도감속장치등						
	감속기 및 전동장치							⑰ 통신설비	유 선 설 비					
	주 전 동 기								무 선 설 비					
내 연 기 관							⑱ 절 연 저 항							
⑬ 제동장치	수 동 제 동 기						⑲ 접 지 저 항							
	전 자 제 동 기						⑳ 기타	조 명 시 설						
	유(공)압제동기							승 강 시 설						
	역전방지장치						㉑ 시 운 전							
주. 1. 점검결과를 기호로 각 점검결과란에 표기								양호	불량	조정	수리	분해	교환	
2. 정비결과를 기호로 정비개요란에 표기								○	×	A	R	W	E	
점검일자			점검자		정비완료일자		정비자		안전관리자					
정비내용														