



## [ NCS기반 채용직무 설명자료 : 역무직 간이역 · 광역철도 ]

채용 분야	역무 영업직	
직무관련 사진	 <p style="text-align: center;">[광역철도]</p>	
	 <p style="text-align: center;">[간이역]</p>	
대분류	09. 운전·운송	해당 사항 없음
중분류	02. 철도·운전·운송	
소분류	02. 철도시설유지보수	
세분류	03. 역시설물유지보수	(자체개발) 역무 관리
회사 주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 역무서비스 : 고객중심의 신속하고 정확한 철도승차권 발권 서비스와 역운영 및 SMART한 시설관리 사업 지향</li> <li>· 주차장운영 : 쾌적한 주차공간 제공을 통한 철도이용 고객의 주차편의 제공</li> <li>· 레일플러스 교통카드 : 전국호환 기능의 레일플러스 교통카드를 통한 정산 및 판매사업 수행</li> <li>· 철도고객센터 : 행복한 고객서비스 창출을 위한 미소짓는 고객서비스 목표 지향</li> </ul>	
NCS기반 채용전형 절차	입사지원 → 서류전형 → 인/적성검사 → NCS 필기시험 → 면접전형 → 수습 → 임용	
직업 기초 능력	의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 대인관계능력	
일반요건	연령	만 19세 이상 만 62세 미만
	성별	무관
교육요건	학력	무관
	전공	무관

03. 역시설물 유지보수	직무수행내용	1. 철도(지하철) 이용안내 및 여행안내 2. 여객이 이용하는 각종 역사 내 시설물 점검 및 관리 (AFC설비, 역사 냉난방 설비, 안전설비, 소방설비, 승강설비 등) 3. 이례사항발생시 긴급 초동조치 및 안전 확보 4. 수익금관리 및 전표처리 5. 역무자동화(AFC)설비의 일상 점검 및 기능 확보 6. 1회용, 정기권 교통카드 등 관리, 교통카드 충전 업무 등 7. 기타 임대상가 점검 등 8. 여객의 안전사고 예방활동 및 응급조치 9. 철도이용 방송 및 안내 10. 유실물 취급, 도우미 활동, 잡상인(이동상인 포함)단속 등 고객민원 처리 11. 청송품질 등 접객시설 및 여객영업 관련 장비 점검 12. 제반행정 처리(수발신 문서 처리, 각종 서류 보관관리 등)
	필요지식	○ 시설, 설비의 기능 및 용도에 대한 전반적 이해 ○ 응급조치 절차 및 관계연락처 연락망 ○ 공사 사규 및 코비스 사용 매뉴얼 ○ 역전산기 등 승차관련 발매·발권기의 운영체제 및 운영프로그램의 기능 ○ 하드웨어 동작원리 및 시험원리 ○ 발매·발권기 유지보수 매뉴얼 및 운영 매뉴얼 ○ 정보통신 설비 유지보수 안전 수칙
	필요기술	○ 체크리스트 작성, 비교 능력 ○ 장애별 분류 기록 능력 ○ 시설·설비의 조작 능력 ○ 안전보호장구 사용방법 ○ 고장진단 방법 ○ 컴퓨터 활용 능력(운영 프로그램 활용 능력)
	직무수행태도	○ 주의깊고 세심히 관찰하는 자세 ○ 체계적이고 정확하게 보고하는 태도 ○ 관계자와 협력적인 태도 ○ 냉정하고 침착한 자세 ○ 기기취급에 대한 총괄적 사고 ○ 안전수칙 매뉴얼 준수
[자체개발] 역무관리	직무수행내용	고객 중심의 신속하고 정확한 발권서비스와 쾌적한 역사 운영을 위해 SMART한 서비스를 제공하는 직무
	필요지식	○ 근무 지침서에 대한 지식 ○ 소방, 전기, 위생 등 안전관리 점검 방법 ○ 비품 및 소모품 관련 지식 ○ 용모와 복장 규정 및 점검 방법 ○ 영업 지시 및 전달사항 처리 방법 ○ 전화 상담 및 고객 응대 방법 ○ 서비스 매뉴얼에 대한 지식 ○ 비즈니스 매너에 대한 지식 ○ 고객의 소리(VOC) 수집 및 분류 방법 ○ 발권 안내 관련 기초 외국어 ○ 발권관리 소프트웨어(S/W) 운용 방법 ○ 교육 운영 방안 ○ 사업주 훈련 고용보험환급 규정
	필요기술	○ 서비스 예절 이해 능력 ○ 발권관리 소프트웨어(S/W) 운용 능력 ○ 비품 및 소모품 점검표 이해 능력

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위생시설 및 안전상태 점검 능력</li> <li>○ 매출 보고서 작성 및 분석 능력</li> <li>○ 문서 작성법</li> <li>○ 교육 운영 기술</li> </ul>
	직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전략적 마인드</li> <li>○ 고객 지향성</li> <li>○ 성실한 근무 및 지시사항을 철저하게 준수하려는 태도</li> <li>○ 청결 및 정리정돈에 대한 적극적 의지</li> <li>○ 여러 부서와의 협업 자세</li> <li>○ 안전 검검을 위한 세심하고 주의깊은 자세</li> <li>○ 고객을 정중히 맞이하며 고객에 대한 세심한 배려와 관심</li> <li>○ 신속하고 적절한 고객 응대 및 고객지향적 사고</li> <li>○ 고객의 불편불만사항을 정확하게 이해하고 신속하게 해결하려는 태도</li> <li>○ 정확한 매출 집계 및 향상을 위한 적극적 태도</li> </ul>
필요자격	해당업무 수행가능자	
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>	