



김연주 사원

CUSTOMER SATISFACTION

고객만족

세계 초일류 기업으로 성장하는 대우건설에게 고객만족은 기업의 지속가능한 미래와 가치를 결정짓는 핵심 잣대이며 반드시 충족되어야 하는 필수조건입니다. 특히 유례없는 무한 경쟁이 지속되면서 철저한 품질관리, 신속한 고객 니즈 파악 및 안정적이고 개인화된 서비스 제공, 고객 정보 관리는 고객만족을 이끌어내는 데 중요한 요소가 되었습니다. 대우건설은 사업기획부터 생산, 마케팅, 판매, 서비스에 이르는 모든 단계에서 고객 중심의 품질경영을 실천하며, 고객만족과 고객이 안심할 수 있는 IT보안 및 정보보호를 위해 정책을 재정비하고 시스템을 구축하고 있습니다. 특히 2015년에는 회사 전 조직에 대한 품질감사를 통해 업무 프로세스를 개선하였으며, 실시간 품질관리 활동 강화를 위해 모바일 시스템을 고도화하였습니다.

대외인증

ISO 9001 (국제표준화기구)	KEPIC (전력산업기술기준)
ASME (미국기계학회)	NBBI (보일러 및 압력용기 등록청)

목표

- 글로벌 품질경쟁력 강화 및 중대품질사고 제로화 추진
- 고객 커뮤니케이션, 고객만족 활동을 통한 브랜드 아이덴티티 및 파워 제고
- 체계적인 정보관리 실태 점검, 통합 정보 유출 관리 시스템 구축

활동 및 성과

- **품질경영**
 - 대외 품질인증을 통한 품질 경쟁력 확보
 - 업무규정 제·개정 및 품질감사를 통한 품질시스템 효과 및 적합성 증대
 - 품질 교육, 캠페인 등을 통한 품질의식 고취
 - 모바일을 통한 품질사고예방 시스템 구축
- **고객만족**
 - 통합콜센터 응답률 향상 및 평균 처리일 단축
 - 고객만족도 조사 강화
 - 푸르지오 아파트 인터넷 소통대상 수상
 - 라이프 프리미엄 지속 추진
- **정보보호**
 - ISO 27001:2013 인증 획득
 - 개인정보 관리 실태 점검
 - IT보안관리 강화
 - 해킹 예방 점검
 - 주택 및 건축 관련 개인정보보호 매뉴얼 제정 및 개인정보취급자 교육 제공

2016년 계획

- **품질경영**
 - 품질성과지표(Quality Performance Indicator : QPI) 85점 이상 달성
 - 내실 있는 품질경영시스템 개선, 기본과 원칙을 준수하는 품질문화 조성, 기자재 품질 개선
 - 현장 자율 품질활동 기반 구축, 사전 품질관리 활동 강화
- **고객만족**
 - 통합 민원관리 시스템 구축
 - 고객만족도 조사 강화
 - 지속적인 라이프 프리미엄 추진
- **정보보호**
 - ISO 27001 유효기간 만료에 따른 갱신 심사
 - 자체 개인정보보호 관리 실태 점검, PC 정보보안 및 불법소프트웨어 설치 여부 점검
 - 정보유출 내부 관제 시스템, 문서중앙화 시스템 구축 통한 정보 유출 예방
 - 주택 및 건축 관련 개인정보보호 매뉴얼 개정 및 외부 개인정보취급자 교육 강화

품질경영

전략방향

고객만족은 제품 및 서비스 품질 혁신에서 시작됩니다. 세계 최고의 품질경쟁력 확보를 목표로 2015년 글로벌 품질 경쟁력 강화와 중대 품질사고 제로화라는 두 가지 품질 경영 전략방향을 통해 선도적 품질시스템 기반을 구축하였으며 이를 통해 고객이 신뢰할 수 있는 최고 품질 확보를 2016년 경영 방침으로 선정하였습니다. 경영 방침에 따라 품질경영 추진조직인 품질경영팀, 품질관리팀, 사업본

부 CM팀 임직원 모두가 고객을 최우선으로 생각하는 기업문화를 바탕으로 지속적인 품질 관리에 박차를 가하여 Global Infra & Energy Developer로서 입지를 굳건히 하고자 합니다.

- 고객이 신뢰할 수 있는 최고 품질 확보
 - 기본과 원칙에 충실한 실용적 품질시스템 구현
 - 현장지원 강화, 품질체계 구축

품질경영 추진조직



품질경영팀

품질시스템 운영, 대외 품질인증 유지·관리, 품질교육, 본사 품질 시스템 감사, 구매 기자재 협력회사 품질 평가



품질관리팀

현장 품질 관리, 현장 품질시스템 감사, 현장 품질활동 평가, 발전 관리 및 분석, 구매·기술 관리



사업본부 CM팀

각 사업본부별 품질관리 추진, 현장 시공품질 및 AS관리



활동 및 성과

품질 경쟁력 확보

2015년 대우건설이 획득한 각종 품질 관련 인증으로 대우건설은 대외적으로 고객이 원하는 제품을 제공할 수 있는 역량을 보유하고 있음이 확인되었습니다.

국제표준화기구 품질경영시스템 인증인 ISO 9001의 경우 7개 현장과 본사 22개 팀에서 진행하여 인증을 갱신하였으며 이 외에도 전력산업기술기준(KEPIC), 미국기계학회(ASME), 보일러 및 압력용기 등록청(NBBI)으로부터 2014년 획득한 품질인증을 유지하며 원자력 및 발전용 보일러의 보수 및 교체에 대한 역량을 재확인하였습니다.

보유 인증

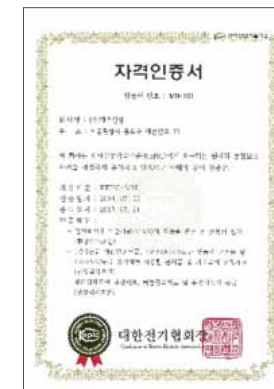
ISO 9001

- 1993년 국내 건설사 최초 획득



KEPIC

- 원자력
 - 시공 : MN, SN, EN, MH
 - 설계 : MN, SN



ASME

- 원자력 : NA, NPT
- 비원자력 : S, U, U2, PP



NBBI

- 원자력 : NR
- 비원자력 : R



지속적 품질시스템 개선

대우건설은 매뉴얼, 절차서, 지침서 등 업무규정 제·개정을 통해 지속적으로 품질시스템의 효과 및 적합성 증대를 도모하고 있습니다.

총 336건의 업무 규정 제·개정을 추진하였으며 품질시스템 감사 및 결과 분석에 대한 피드백을 본사와 현장에 제공하여 품질 이행 역량 강화에 기여하였으며, 구매 기자재 협력회사의 실사평가 비중을 확대하여 구매품질을 향상하였습니다.

또한 현장의 HSE-Q(품질·안전·보건·환경·Security) 관련 아이디어를 공유하여 효율적인 업무 활동을 보장하고자, 아이디어 제안 시스템인 '자랑공간'을 개발운영하였습니다.

자랑공간

- 사용자 위주의 편리하고 효율적인 시스템으로의 개선
 - 아이디어 등록 절차 간소화에 따른 손쉬운 아이디어 제시 및 신속한 피드백 기대
- 아이디어의 실질적인 활용 도모
 - HSE-Q 위주의 내용으로 운영함으로써 제도 활성화 도모(향후 범위 확대 예정)
- 모바일을 통한 시스템 접근성 향상 및 관심도·참여도 제고
 - One Touch HSE-Q 모바일 시스템 연동

품질의식 고취

대우건설은 당사 및 협력회사 임직원 총 2,570명을 대상으로 품질관리자 역량 향상 교육 외 15개 과정에 대한 품

질교육을 운영하였으며, '2015년 전사 품질캠페인'의 일환으로 품질 4대원칙 포스터를 제작 및 배포하였습니다.

We MUST Do It

- M Maximize** 품질경쟁력 극대화
- U Upgrade** 기업가치 향상
- S Satisfy** 최상의 고객만족
- T Trust** 신뢰받는 기업

실천! 품질 4대원칙

자재 품질관리

최근 중국산 불량자재의 국내유통 증가와 한·중 FTA 협상 타결에 따라 자재 품질관리의 중요성이 대두되어 대우건설은 자재 품질관리 지침서를 제정하였습니다. 지침서의 자재 품질 요건에 따라 현장 및 유관부서에서는 사전 품질예방활동을 실시하여 품질이 의심되는 자재에 대해 품질검사 전문기관에 시험 의뢰를 하며 자재의 운송, 취급, 저장, 불출, 식별 및 추적관리에 대한 모니터링을 실시하고 있습니다. 이를 통해 대우건설은 규격미달, 불량자재의 건설공사 투입 방지와 함께 현장 시공품질 및 건설안전을 확보할 수 있게 되었습니다.

품질소리공간 개최

대우건설은 현장별 최소 1인 이상의 현장품질관리자를 대상으로 품질소리공간을 개최하였습니다. 참석자들은 위해 현장별 공사진행 현황 PPT와 품질관리계획서 및 외부점검 공유자료를 준비하여 각 현장 공사진행에 대한 품질관리가 차질 없이 이루어지고 있음을 확인하였습니다.

주택부문 품질 제고

대우건설은 주택부문 품질을 제고하기 위해 품질사례 피드백 및 기술지원, 품질 점검 및 평가, 품질교육 시행 등의 노력을 기울이고 있습니다.

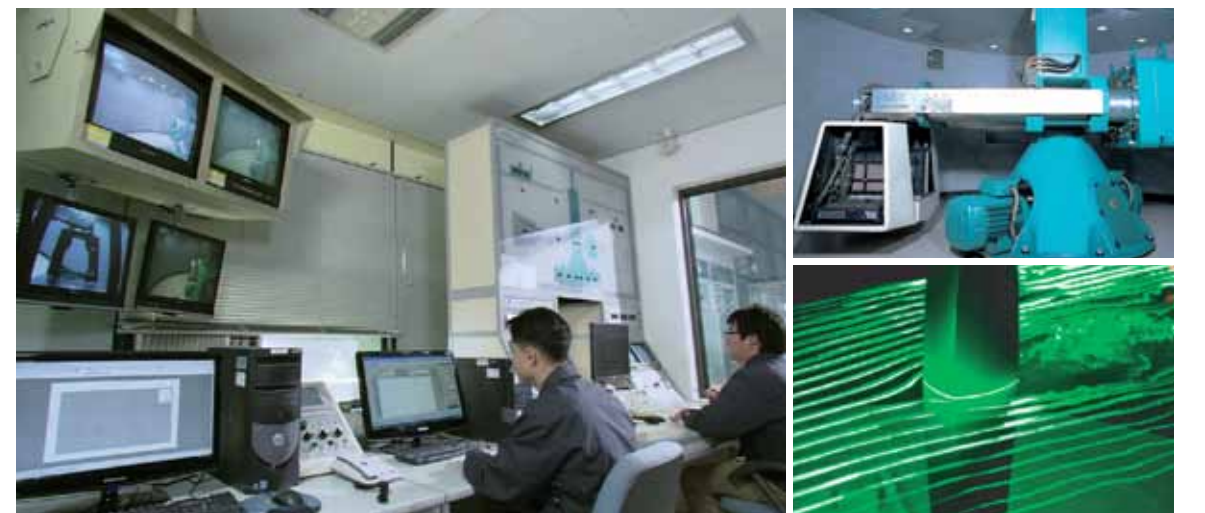
- 품질사례 피드백 및 기술지원
 - 우수·실패사례집 배포 및 교육
 - 현장운영매뉴얼 개정
 - 비파괴검사 시행
 - 준공도서 검토 시행
- 품질 점검·평가
 - 품질점검 62회, 품질안전 특별점검 61회, 입주 전 점검 24회
- 품질교육
 - 하자소송 감정사례·주요민원·하자사례 교육, 우수·실패사례 교육 등

향후 계획 및 목표

대우건설은 2016년 품질성과지표 85점 이상 달성하고 고객이 신뢰할 수 있는 최고 품질 확보를 목표로 선정하였습니다. 목표 달성을 위해 기본과 원칙에 충실한 실용적

품질시스템을 구현하고 현장지원 강화 품질체계를 구축하는데 주력할 계획입니다. 더 나아가 중장기적으로는 글로벌 품질시스템 정착과 선진 품질문화를 구축하여 단순 시공에서 벗어나 Global Infra & Energy Developer 로서 성장하고자 합니다.

기본과 원칙에 충실한 실용적 품질시스템 구현	• 내실 있는 품질경영시스템 개선						
	<table border="1"> <tr> <td>품질경영시스템</td> <td>업무기능별 품질시스템 감사 수행으로 업무절차 실효성 개선 DTMS 상시 모니터링 장착, DTMS·업무흐름도 통합관리</td> </tr> <tr> <td>품질인증</td> <td>리스크 관리 및 성과 중심의 품질경영시스템 전환 기반 구축(ISO 9001:2015)</td> </tr> </table>	품질경영시스템	업무기능별 품질시스템 감사 수행으로 업무절차 실효성 개선 DTMS 상시 모니터링 장착, DTMS·업무흐름도 통합관리	품질인증	리스크 관리 및 성과 중심의 품질경영시스템 전환 기반 구축(ISO 9001:2015)		
품질경영시스템	업무기능별 품질시스템 감사 수행으로 업무절차 실효성 개선 DTMS 상시 모니터링 장착, DTMS·업무흐름도 통합관리						
품질인증	리스크 관리 및 성과 중심의 품질경영시스템 전환 기반 구축(ISO 9001:2015)						
기자재 품질 개선	• 기본과 원칙을 지키는 품질문화 조성						
	<table border="1"> <tr> <td>품질 콘텐츠 개발</td> <td>대상 별 맞춤형 교육 및 현장 품질수준 향상을 위한 콘텐츠 개발</td> </tr> <tr> <td>품질 캠페인</td> <td>기본 수칙 제정, 포스터 제작, 품질이야기 배포, 표준 품질용어집 발간</td> </tr> <tr> <td>현장지원</td> <td>현장지원 맞춤 솔루션 및 품질업무 길라잡이 개발</td> </tr> </table>	품질 콘텐츠 개발	대상 별 맞춤형 교육 및 현장 품질수준 향상을 위한 콘텐츠 개발	품질 캠페인	기본 수칙 제정, 포스터 제작, 품질이야기 배포, 표준 품질용어집 발간	현장지원	현장지원 맞춤 솔루션 및 품질업무 길라잡이 개발
	품질 콘텐츠 개발	대상 별 맞춤형 교육 및 현장 품질수준 향상을 위한 콘텐츠 개발					
	품질 캠페인	기본 수칙 제정, 포스터 제작, 품질이야기 배포, 표준 품질용어집 발간					
현장지원	현장지원 맞춤 솔루션 및 품질업무 길라잡이 개발						
- 우수 구매 기자재 협력회사 확보를 위한 신규업체 실사비중 확대(40% 이상)							
- 철강재 품질점검 강화 : 철구조물 제작 협력회사 품질시스템 감사 수행 및 철근 가공장 점검							
현장지원 강화 품질체계 구축	• 현장 자율 품질활동 기반 구축						
	- 현장 품질활동지수(Site-Quality Performance Indicator) 개발 및 현장자체품질점검 기준 수립						
품질예방관리	• 품질예방관리						
	<table border="1"> <tr> <td>품질시스템감사</td> <td>본부별·공사유형별 주요 하자 및 벌점사례, 사회적 이슈 사항 중점 점검</td> </tr> <tr> <td>One-Stop Service</td> <td>Starter(시스템 수립 지원 및 교육), Helper(현장 요청사항 밀착 지원)</td> </tr> </table>	품질시스템감사	본부별·공사유형별 주요 하자 및 벌점사례, 사회적 이슈 사항 중점 점검	One-Stop Service	Starter(시스템 수립 지원 및 교육), Helper(현장 요청사항 밀착 지원)		
	품질시스템감사	본부별·공사유형별 주요 하자 및 벌점사례, 사회적 이슈 사항 중점 점검					
One-Stop Service	Starter(시스템 수립 지원 및 교육), Helper(현장 요청사항 밀착 지원)						



고객만족

전략방향

고객만족을 최우선의 목표로 하는 대우건설은 고객과 소통하며, 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 이를 위해 당사는 온라인 및 오프라인 채널을 통해 다양한 방식으로 고객과 소통하고 있으며, 고객의 니즈와 고객 만족도를 파악하기 위해 노력하고 있습니다.

또한 다양한 고객의 요구를 반영하여 고객의 안전, 보건, 삶의 질, 문화 수준을 향상시키는 주택상품을 제공하는 동시에 고객 만족 활동을 통한 브랜드 아이덴티티 및 파워 제고를 추구하고 있습니다. 또한 대우건설은 공정마케팅을 통한 정확한 정보 제공을 위하여 관련 국내외 법률 준수에 힘쓰고 있습니다.



활동 및 성과

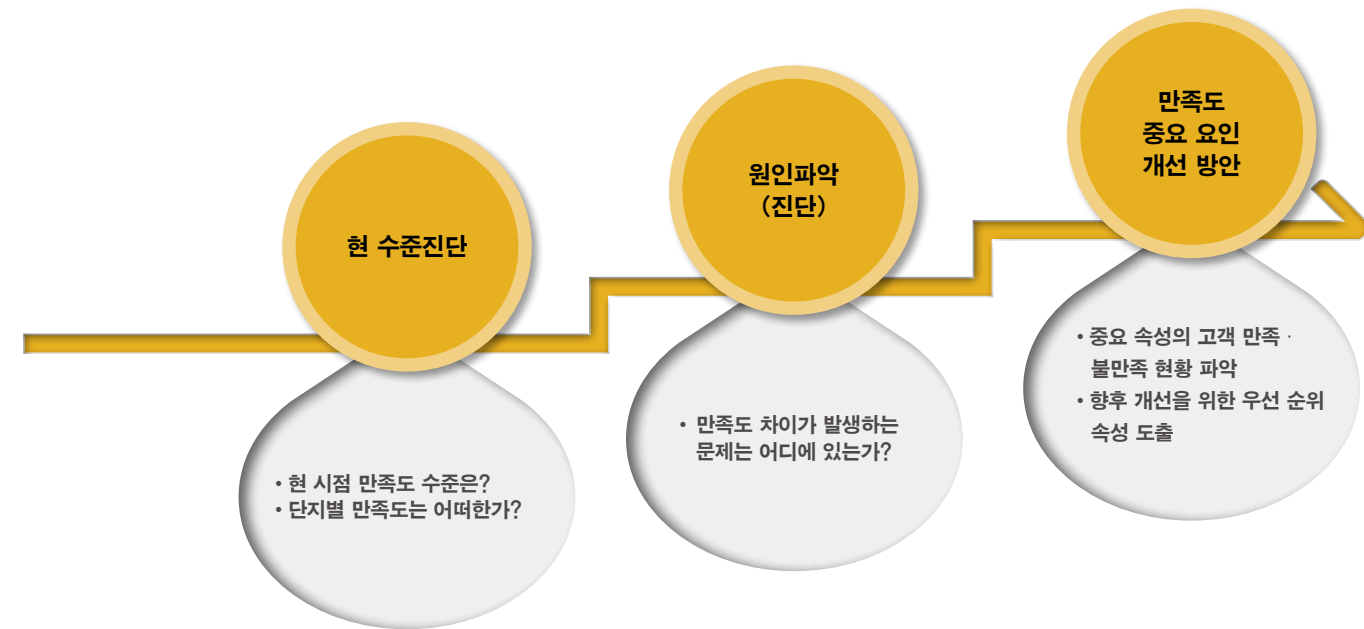
통합콜센터

대우건설은 2013년부터 고객서비스 시스템 효율화를 위해 통합콜센터를 구축하여 분양 관심부터 계약, 입주, AS, 재구매 단계까지 고객관리 전 과정을 단일화된 채널로 통합관리하고 있습니다. 또한 2014년부터 고객의 소리(Voice Of Customer : VOC)와 통합콜센터 시스템을 연계하여 민원대응 서비스 품질을 향상시키고, 고객민원 분류와 관리 기능을 강화하였습니다. 2015년 통합콜센터 응답률은 92.5%로 전년 대비 4.6% 향상되었으며 고객의 소리에 대한 평균 처리일은 6.2일로 전년 대비 2.5일이 단축되어 통합콜센터 운영 품질을 높였습니다.

고객만족도 조사

2015년 대우건설은 직접 고객의 목소리를 듣고 고객 개인의 니즈에 최대한 부합하는 상품과 서비스를 만들기 위해 자체 고객만족도 조사를 실시했습니다. 푸르지오 입주고객을 대상으로 자사·타사 상품 및 서비스에 대한 만족도 수준, 재구매 의향, 브랜드 이미지 등의 정량 조사와, 상품 및 서비스에 대한 심층적 만족, 불만족 사항 조사, 구체적인 니즈 등의 정성 조사를 실시하였습니다. 이렇게 고객의 목소리에 귀를 기울이는 대우건설은 지난해에 이어 2015년 국가고객만족도(NCSI) 4위 자리를 수성하였습니다.

고객만족도 조사 목적



2015 푸르지오 고객만족도 조사방법

조사설계(7월) → 정량조사(8월) → 결과분석(9월) → 정성조사(10월) → 결과분석·최종보고(11월)

구분	정량조사	정성조사
진행방향	설문지를 이용한 1:1 면접조사(TFT)	집단심층면접조사(FGI)
조사단지	자사 10개 단지, 타사 7개 단지	자사 6개 단지
표본규모	총 1,700명(자사 1,150명, 타사 550명)	총 36명(단지 당 6명)
조사일정	조사설계(7월), 조사시행(8월)	조사설계(9월), 조사시행(10월)

패밀리가든

대우건설은 소비자 의견을 반영하여 상품과 서비스를 개선하고자 2006년부터 온·오프라인 통합 프로슈머 그룹 '패밀리가든'을 구성하여 운영 중에 있습니다. 현재 20~50대 남녀 248명이 참여하고 있는 고객자문단은 온라인을 통해 설문조사에 참여하고, 수시로 주요 분양 아파트 견본주택에 방문하여 좋은 집을 위한 다양한 아이디어를 제안하고 있습니다.

고객이 직접 아이디어를 내놓고, 그 아이디어가 실제 주택상품 개발에 반영되기 때문에 고객들의 만족감이 높습니다.

온라인 활동

- 설문조사 등 각종 온라인 이벤트 참여

오프라인 활동

- 견본주택 사전점검, 간담회, 문화강좌 등 행사 참석

푸르지오 아파트 인터넷 소통대상 6년 연속 수상

대우건설 푸르지오는 2015년 11월 제8회 '2015 대한민국 인터넷소통대상'에서 건설·아파트부문 대상을 수상하며, 6년 연속 수상의 영예를 얻었습니다. '2015 대한민국 인터넷소통대상'은 미래창조과학부 산하 비영리 민간단체인 한국인터넷소통협회(KICOA)가 주관하는 상으로 기업 및 공공 기관의 인터넷을 통한 커뮤니케이션 활성화를 위해 제정되었습니다. 심사는 소통마케팅 경쟁력 수준에 대한 고객평가, 운영성평가, 종합평가, 심의위원회 검증평가 등을 거쳐 고객으로부터 성과를 입증한 결과로 대우건설은 이 상이 주는 의미를 되새기며 고객과의 진정한 소통을 위해 끊임없이 노력해 나갈 것 입니다.

푸르지오 라이프

'푸르지오 라이프'는 대우건설 웹진으로 주거공간, 문화, 교육, 건강 등 다양한 생활 정보를 제공하고 있습니다. 2015년에는 '푸르지오 라이프' 웹진을 개편하여 푸

드, 교육 분야 전문가 인터뷰를 통해 프리미엄 콘텐츠를 더했습니다. '푸르지오 라이프'는 동종업계 프리미엄 브랜드 웹진의 선두주자로서, 웨어워드 코리아 4년 연속 대상 수상을 통해 단일 서비스로는 최다 수상 실적을 보유하고 있으며 고객으로부터 꾸준한 사랑을 받고 있습니다. 이처럼 대우건설은 고객의 주거문화생활에 프리미엄을 더할 수 있는 실용적 콘텐츠를 제공하고, 쌍방향 소통을 확대함으로써 고객 만족 제고에 주력하고 있습니다.

라이프 프리미엄

대우건설 라이프 프리미엄 서비스는 고객의 3대 주거 니즈인 '존재', '관계', '성장'의 만족을 최우선 목표로 삼아, 고객에게 의미 있고 가치 있는 주거 공간을 제공하고 자 하는 푸르지오만의 특화된 아이템입니다.

라이프 프리미엄 개요

주거 니즈	Existence 존재	Relation 관계	Growth 성장			
가이드라인	Healthy Life	Comfort Life	Active Life	Social Life	Creative Life	Proud Life
개념	안전하고 쾌적한 생활환경	편리하고 안락한 서비스	생활에 활력을 더하는 Uz 센터와 플래닝	이웃과 소통하여 함께하는 이벤트 및 지원시스템	특별한 즐거움을 창조하는 문화체험	체험하는 외부환경을 누리는 자부심
상품	<ul style="list-style-type: none"> 힐링 포리스트 에세이 산책로 시니어 놀이터 리멤버 트리 키즈벨트 새싹 정류장 어린이 안전교실 	<ul style="list-style-type: none"> 가족사랑 서비스 무한사랑 서비스 자연사랑 서비스 하늘사랑 서비스 대신맨 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 자전거 셰어링 Uz 센터 Uz 플래닝 피트니스 트레이너 생활체육교실 어린이 한자교실 에어로빅 강좌 요가 강좌 	<ul style="list-style-type: none"> 단지집들이 웰컴파티 동화구연 음악회 버블쇼 명랑운동회 풍물놀이 입주 생활정보 어린이 사생대회 핸드메모리 푸른도서관 골프 원포인트 레슨 	<ul style="list-style-type: none"> 생활문화용품 프리렌탈 쿠킹 클래스 뷰티 클래스 자전거 교실 브런치 시네마 	<ul style="list-style-type: none"> 터칭팜 글라스 하우스 투게더 공방 숲속학교 가드닝 스쿨 텃밭 가꾸기

Uz(유즈) 센터

라이프 프리미엄의 일환인 Uz는 'You'와 'Needs'의 조합으로 입주민의 눈높이와 다양한 니즈에 맞추어 편의를 제공하는 서비스 입니다. 푸르지오 Uz 센터는 단지 내 다양한 시설이 유기적으로 결합된 입주민 간 교류의 장

을 지향하며, 피트니스 클럽, 골프 클럽 및 독서실 등의 편의공간을 통해 입주민 삶의 질 제고와 공동체 가치 회복을 도모하고 있습니다. 대우건설은 Uz 센터 활성화를 위해 'Uz 플래너'의 인력, 비품, 운영비 등을 지원하고 있습니다.

Uz 센터구성

주민편의시설	<ul style="list-style-type: none"> 입주민의 니즈를 고려한 주민편의시설 제공 - 맞벌이 부부를 위한 쾌적한 환경의 어린이집, 자녀들이 편안한 분위기에서 학습할 수 있는 독서실 등
생활문화센터	<ul style="list-style-type: none"> 주민의 건강과 교류를 고려한 맞춤형 생활문화센터 제공 - 다양한 운동기구로 체력을 단련할 수 있는 휘트니스 클럽, 스크린골프를 즐길 수 있는 실내골프연습장 등



향후 계획 및 목표

대우건설은 고객 소통 증진과 고객만족제고 활동을 지속해 나갈 계획입니다. 특히 2016년에는 이원화 되어있던 콜센터와 VOC를 통합한 통합 민원관리 시스템을 구축하여 고객 니즈에 대한 즉각적인 대응과 콜센터 운영 효율화를 제고할 계획입니다. 또한 고객 만족도 조사를 강화하고, 지속적인 라이프 프리미엄 추진을 통해 입주민의 만족도를 제고하고자 합니다.

- 통합 민원관리 시스템 구축
 - 상담시스템, VOC, 하자·분양관리 시스템 통합
 - 민원 처리 현황 실시간 모니터링, 민원사안 메일링 서비스 실시
 - 빅데이터 분석 및 Report 기능 구축
- 고객만족도 조사 강화
 - 상반기 조사 정례화
 - 유관팀 피드백 강화 통한 상품·서비스 개선
 - 입주 1~2년차 단지 전수조사로 표본 수 확대
- 지속적인 라이프 프리미엄 추진
 - 라이프 프리미엄 적용 효율성 강화
 - 매뉴얼 정립 통한 업무 프로세스 개선
 - 고객 니즈 반영한 라이프 프리미엄 특화 아이템 개발 및 개선

정보보호

전략방향

대우건설은 최근 IT·모바일 등 다양한 매체의 정보 전달력의 가속화와 함께 진화하고 있는 해킹기술과 그 위험성을 오래 전부터 인지해왔으며 이에 맞서는 대응이 아닌 이에 앞서는 정보보호 체계 확립에 만전을 기해 왔습니다. 정보는 회사자산뿐 아니라 대우건설의 모든 이해관계자의 개인정보 또한 내포하기에 보안총괄책임자 역할을 하는 CEO를 주축으로 고객센터 담당 임원들이 개인정보보호 책임자(Chief Privacy Officer : CPO)가 되어 회사 및 이해관계자 모두의 정보보호를 위한 정책을 수립, 운영 중에 있습니다. 일관성 있는 규정으로 전사적으로 안정된 정보 보호 수준 유지를 통한 브랜드 신뢰도 제고와 함께 나날이 발전하는 대우건설의 IT 시스템의 견고함은 대우건설이 글로벌 E&C 리더로 경쟁력을 제고하고 사업성과를 증대시키는 기회요인입니다.

이에 대우건설은 정보 DB 구축 등 시스템을 향상하고 공동연구, 건설·IT 융합교육을 통해 차기 사업기회를 창출하고자 합니다.

ISO 27001 인증 획득

대우건설은 2005년 기 획득한 ISO 27001(정보보호국제 표준인증)을 최신버전인 2013년 버전으로 전환하여 ISO 27001:2013 획득을 인증하였습니다.

개인정보 관리 실태 점검

대우건설은 개인정보 취급의 중요성을 인식하고 보안 수준 개선을 위해 관리적, 물리적, 기술적 보안의 3개 영역에서 실태점검을 강화하고 있습니다. 매년 상하반기 2회 정기 또는 불시로 수집, 이용, 보관, 폐기의 Life Cycle 절차에 따른 개인정보보호법 준수 조치 사항을 점검합니다.

개인정보보호 PC점검 체크리스트

점검사항	확인방법
PC 내 보관하는 개인정보 파일은 적절한가?	개인정보 검색 프로그램 확인
USB, 외장하드 사용 통제 여부는 확인되었는가?	PC 보안 프로그램 설치 확인
화면보호기 비밀번호는 설정되어 있는가?	PC 보안 점검 프로그램 확인
PC 내 개인정보는 보안 조치를 적용하고 있는가?	암호화 보관 확인(DRM)
회사 지정 백신 프로그램을 사용하고, 최신 업데이트가 적용되어 있는가?	V3 설치 및 업데이트 확인
개인정보 파일은 영구 삭제하는가?	WPM 설치 및 사용 확인
비밀번호는 8자리 이상의 문자와 숫자를 혼용하고 있는가?	PC 보안 점검 프로그램 확인
최신 Windows 보안 업데이트를 실행하였는가?(월 1회)	PC 보안 점검 프로그램 확인

IT보안관리 강화

대우건설은 빠르게 변화하는 IT보안 리스크에서 비롯되는 회사 및 이해관계자 정보 유출 피해의 심각성과 위험성을 인지하고 있습니다.

측각을 곤두세우고 사전에 위험을 예방하는 예방형 보안 체계를 고수하고 있습니다. 이에 2015년 10월 IT 신종 악성코드에 대비한 차단 보안 솔루션 프로그램을 도입하였습니다.

특히 최근 이슈가 되고 있는 지능형 지속 위협(Advanced Persistent Threats : APT)은 알려지지 않은 신종 악성코드를 이용하여 개인정보 유출, 전산망 마비 등의 치명적인 유·무형 피해를 발생시키고 있어 당사는

2015년 8월 1일부터 10월 23일까지 총 1,100만 건의 해킹 시도가 있었으며 이중 APT 해킹 15,093건을 차단하였습니다.

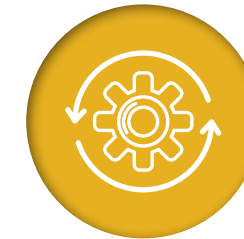
지능형 지속 위협(APT)

Advanced
지능적



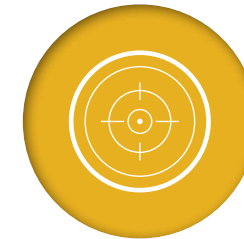
고도화된 지능형 위협 탐지를 위해 동적 파일 분석 기술사용

Persistent
지속적



지속적인 위협 탐지를 위해 내외부간 트래픽 분석 기술 사용

Threats
타겟형 위협



위험 판정 어려운 타겟화된 공격 탐지를 위해 최신 인텔리전스 정보 활용가능

침투



공격자가 취약한 시스템이나 직원들을 악성코드로 감염시켜 네트워크 내부로 침투

검색



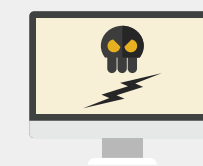
침투한 내부 시스템 및 인프라구조에 대한 정보를 수집한 후 다음 단계를 계획

수집



보호되지 않은 시스템상의 데이터 수집 또는 시스템 운영 방해

유출



공격자의 근거지로 데이터 전송 시스템운영방해 또는 파괴

사내 정보보안 캠페인

대우건설은 임직원의 정보보안 생활화를 위해 2015년 10월 ‘Office Diet Campaign’을 시행하였습니다. 불필요한 문서는 폐기하거나 전자서류로 대체하는 캠페인으로 각종 정보가 담긴 인쇄물 파쇄를 통해 정보유출을 막는 동시에 전자서류의 활용으로 용지 소모량도 감축하는 등 캠페인의 정착을 위해 격월로 시행 중에 있습니다.

해킹 예방 점검

2015년 대우건설은 정보보안의 일환으로 2014년에 이어 해킹 예방 점검을 실시하였습니다. 푸르지오, 대우건설 오피셜 등 주요 홈페이지를 대상으로 한 모의해킹 점검을 통해 인터넷 서비스 구간, 웹 시스템 환경의 보안 취약점 및 개인정보 노출정도를 파악하여 효과적인 정보보호대책 수립을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

고객 정보 보호

대우건설의 정보보호는 비단 중앙 전산 시스템뿐만 아니라 전 사업 영역에 걸쳐 철저히 이행되고 있습니다. 대우건설은 2015년 2월 개인정보보호법 시행령 30조(안전성 확보 조치)에 근거하여 분양관리시스템의 주택 및 건축 개인정보 취급관련 보안 강화 필요성을 인지하고 7월 보안강화를 완료하였습니다. 분양관리시스템의 권한신청기준을 높였으며 개인정보 수집 조항을 수정하여 개인정보 노출을 최소화 하였습니다.

수정사항

구분	주요내용
분양관리시스템	권한신청 시 결재선 변경완료, 계약관리 시 계약자 '개인정보활용 동의란' 추가
개인정보 수집	소유권이전등기 시 주민등록등본 수집 금지 - 주민등록초본으로 대체 - 서류 발급 시 참조 후 수집 · 보관하지 않고 계약자에게 재송부

또한 고객 개인정보를 특히 많이 취급하는 주택사업본부는 본사를 포함하여 분양사무소 및 입주지원센터까지 아우르는 개인정보보호 업무를 추진하고 연 2회 정기점검을 시행하고 있습니다.

이를 통해 미흡한 점을 파악하여 2015년 10월 개인정보보호에 대한 지침, 업무절차 및 조치사항 등이 담긴 개인정보보호 매뉴얼 제정본을 배포하여 절대로 당사의 소중한 고객 정보가 유출되는 일이 없도록 만전을 기하고 있습니다.

대우건설은 정보보안에 관한 교육도 본사뿐 아니라 자회사, 대행사 임직원까지 확대하여 실행하고 있습니다. 주택사업본부 전 임직원은 해마다 행정자치부에서 운영하는 개인정보보호 종합포털 내 온라인 교육을 이수하며 권역별로는 현장관리책임자, 분양대행사 관리자 대상으로 개인정보보호법의 이해 및 필수 지침사항 교육을 실시하고 있습니다. 모델하우스 오픈 시에는 분양대행사를 포함한 상담사 및 텔레마케터에게, 입주개시 전에는 입주대행사 관리자, 매니저 등을 대상으로 교육을 제공하고 있으며 자회사인 푸르지오 서비스에는 고객센터 개인정보 취급자 교육을 해마다 실시 중에 있습니다.

향후 계획 및 목표

대우건설은 더욱 체계화된 IT정보보안 및 개인정보보호 점검을 기반으로 내부 관제 시스템 및 문서중앙화 시스템 구축을 통해 빈틈 없는 개인정보보호 체계를 확립하고자 합니다. 우선적으로 기 보유한 ISO 27001의 유효기간 만료에 따른 갱신 심사를 진행할 예정이며 이전부터 지속적으로 진행해오던 정기 또는 불시 자체 개인정보보호 관리 실태 점검과 각 사업장별 PC정보보안 및 불법소프트웨어 설치 여부를 점검하는 IT정보보안 관리 실태 점검을 통해 객관적인 리스크 분석을 진행할 계획입니다. 그에 따른 정보유출 내부 관제 시스템을 구축하여 빅데이터 기반의 분석으로 유출 이상 징후를 모니터링하여 IT정보 자산 손실의 사전 예방에 힘쓰겠습니다. 더불어 문서중앙화 시스템을 구축하여 Cloud로의 문서 저장을 통해 PC보관 문서를 최소화하고 전사적으로 문서를 생성, 공유, 활용하는 협업 체계를 수립하여 통합 정보유출관리 시스템을 확립할 계획입니다.

- 문서중앙화 시스템 구축
 - PC 보관 문서 최소화, Cloud 체계 구축하여 문서 저장
 - 전사 지식공유 및 활용을 위한 포털시스템 구축 : 검색 기능 강화, Lessons Learned DB 등
 - 전사 업무 문서생성, 정보공유, 정보활용, 문서 협업 체계 구축
 - 문서중앙화를 통한 중요 정보 유출 예방
 - 전사 정보를 지식 자산화하여 재활용 · 공유함으로써 시행착오 최소화

또한 주택사업본부는 지속적인 개인정보보호활동을 추진하여 2015년 10월에 배포한 개인정보보호 매뉴얼을 개정하고 내외부 개인정보취급자 교육을 강화할 방침입니다. 또한 주택과 건축 부문의 합동교차 점검을 통해 점검 수준을 자체적으로 향상시키는 동시에 컨설팅 시행을 통해 본부 내 정책 및 내부관리기준을 검토하고 점검대상 및 체크리스트를 보완하여 정부기관 점검 대비 사전 준비를 해 나갈 계획입니다.