

【붙임 1】 - 사용 · 수익 허가 재산 목록

○ 토지 : 24,302 m^2 (성인 1면, 리틀 1면)

- 추가 성인1면 완공 시 32,352 m^2 (완공 후 추가면적 사용료 징수)

(단위 : m^2)

연번	소재지	지번	지목	1차편입 면적	공부상 면적
계				24,302	49,762
1	막계동	362-1	답	950	1,702
2	막계동	362-2	답	2,426	2,426
3	막계동	362-3	답	1,907	1,907
4	막계동	362-4	답	1,217	1,217
5	막계동	362-5	답	1,326	1,326
6	막계동	363	답	1,177	1,177
7	막계동	363-1	전	893	893
8	막계동	363-2	전	814	1656
9	막계동	산124-2	임야	9,611	21,888
10	막계동	산126	임야	19	595
11	막계동	산127	임야	243	793
12	막계동	산128	임야	88	2,182
13	막계동	산129-1	임야	2150	5157
14	막계동	산129-2	임야	533	3967
15	막계동	산129-3	임야	948	2876

○ 건물 및 부대시설

- 건물 : 1동

(단위 : m^2)

연번	소재지	지번	시설명	용도	구조	연면적
계						313.28
1	막계동	363	관리사무소	관리사무소, 매점 등	철근콘크리트	313.28

- 시설물

구분	시설명	규격	단위(개수)	비고
1	파울폴대	H6.0	2개	성 인 야구장
2	더아웃	H2450×W3000×9000	1조	
3	그물망웬스	H8000×W4000	11경간	
4	안전웬스(그랜드슬램)	H2000×W6500	164m	
5	베팅케이지	-	1개소	
6	파울폴대	H6.0	2개	리 틀 야구장
7	더아웃	8인용	2개소	
8	스탠드	-	3개소	
9	안전웬스(그랜드슬램)	H2000×W5000	m	
10	베팅케이지	-	1개소	

【붙임 2】 - 사용 · 수익 허가조건(안)[서비스 수준 협약(특수조건)포함]

사용 · 수익 허가조건(안)

제1조(사용 · 수익 목적)

- ① 서울특별시 서울대공원은 사용 · 수익의 허가를 받은 자가 허가재산 (토지 및 건축물 등)의 본연의 목적에 맞게 사용 · 수익하는 것을 허가한다.
- ② 사용·수익의 허가를 받은 자는 제1항의 목적 및 용도에 장애가 되지 아니하는 범위에서 본 허가조건에서 정한 바에 따라 허가대상 재산을 사용·수익 하여야 한다.
- ③ 사용·수익의 허가를 받은 자는 제2항에 따라 허가대상 행정재산을 사용·수익함에 있어 공익성을 함께 고려하여야 한다.

제2조(사용기간 및 운영시간)

- ① 사용기간은 2017년 0월0일부터 2022년 0월 00일 (5년)까지로 한다.
- ② 운영시간은 동절기(11월 ~ 3월)는 주간 07:00 ~ 17:00으로 하며, 하절기(4월~10월)는 주간 06:00 ~ 19:00까지로 함.

제3조(사용료)

- ① 사용료는 1년 단위로 부과하며 금(낙찰금액)원으로 한다(부가세 제외). 단, 분할 납부를 신청하는 경우 연부이자를 포함한다.
- ② 2차 연도 이후 사용료는 공유 재산 및 물품 관리법 시행령 제31조에 따라 산출한 금액으로 부과한다.
- ③ 야구장 1면 추가 완공 시, 현 운영자에게 사용 · 수익 허가 하고 별도의 사용료를 부과한다.

제4조(사용료의 납부) 사용료는 서울대공원장이 발행하는 납입고지서에 의하여 지정기간 내에 납입하여야 하며, 지정기한 내에 납부하지 아니하는 때에는 「공유재산 및 물품관리법」 시행령 제80조의 규정에 의하여 납부기한을 경과한 날로부터 체납된 사용료에 연체료를 가산하여 납부하여야 한다.

제5조(사용료의 반환) 허가를 취소한 경우 취소기일까지 사용기간 분에 대하여는 제3조의 규정에 의하여 사용료를 계산하고 잔여 미사용 기간분에 대한 과납금은 반환한다.

제6조(보험증서의 제출)

- ① 사용·수익의 허가를 받은 자는 사용허가 받은 재산에 대하여 서울대공원을 보험금 수령인으로 하는 재산가액 이상의 화재보험에 가입하여 그 증서를 서울대공원에 제출하여야 한다. 다만, 서울대공원에서 허가받은 재산에 대한 보험료 또는 공제금을 미리 납부한 때에는 「공유재산및물품관리법 시행령」 제4조의 규정에 따라 사용인은 당해 보험료 또는 공제금을 서울대공원에 납부하여야 한다.
- ② 사용·수익의 허가를 받은 자는 제1항에 해당하는 사항을 사용허가일로부터 10일 이내에 가입하여야 하고, 그 보험증권 사본을 서울대공원에 제출하여야 한다.

제7조(사용허가 재산의 보존 및 연고권 배제) 사용·수익의 허가를 받은 자는 선량한 관리자의 주의의무를 다하여 사용허가 재산을 보존할 책임을 지며, 사용권 이외의 아무런 연고권을 주장할 수 없다.

1. 사용·수익의 허가를 받은 자는 시설물에 대하여 사용허가 기간 동안 성실한 유지관리와 하자보수를 하여야 한다.
2. 시설물의 정비 수리(개·보수 포함) 등 관리운영에 대한 일체 책임과 비용은 사용인의 부담으로 하며 서울대공원에 청구하지 못한다.

제8조(사용허가 재산에 대한 비용 부담) 사용·수익의 허가를 받은 자는 사용허가 재산과 관련된 공과금 등 모든 비용을 부담하여야 한다.

제9조(사용·수익의 허가를 받은 자의 행위제한) 사용·수익의 허가를 받은 자는 서울대공원의 승인 없이 다음 행위를 하지 못한다.

1. 사용 또는 수익의 목적을 변경하거나 위반하는 행위
2. 사용허가 받은 재산을 전대 또는 그 권리를 양도하는 행위
3. 사용허가 받은 재산의 원상을 변경하는 행위
4. 사용허가 받은 재산에 영구시설물을 설치하는 행위(다만, 야구장 부대 시설을 설치하고 할 경우 서울대공원의 승인을 받고 설치 가능)

제10조(사용허가의 취소) 다음 각 호의 1에 해당할 때에는 서울대공원은 언제든지 허가한 재산의 전부 또는 일부에 대하여 사용허가를 취소할 수 있다.

1. 청사, 관사 등 서울대공원이 직접 공용이나 공공용에 필요할 때
2. 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제4조 각호의 1에 해당하는 사업에 필요한 때
3. 허가 재산의 관리를 게을리 하였거나 그 사용 목적에 위배되게 사용한 때
4. 허가 받은 재산을 전대하거나 그 권리를 양도한 때
5. 납부기한까지 사용료를 내지 아니한 경우
6. 운영계획서, 허가조건, 서비스 수준 협약 등을 준수하지 않은 경우
7. 업무와 관련된 민·형사소송이 확정되거나 업무관련자가 기소되는 등 사용·수익허가를 유지하는 것이 목적 달성에 장애가 된다고 인정되는 경우

제11조(사용허가 취소시의 배상) 허가조건 제10조 3~7호 위반으로 허가를 취소하는 경우 사용·수익의 허가를 받은 자에게 손해가 발생하더라도 서울대공원은 그 손해를 배상하지 아니한다.

제12조(사용허가의 취소·철회 요청) 사용·수익의 허가를 받은 자가 사용허가의 취소·철회를 요청하는 경우에는 2개월 전에 사용허가 취소·철회의 의사와 사유를 표시한 서면을 서울대공원에 제출하여야 한다.

제13조(사용재산의 반환) 사용기간이 끝났거나 허가취소·철회로 인하여 사용재산을 반환 하는 때에는 서울대공원 직원의 입회하에 이를 원상태로 반환하여야 하며, 사용재산이 원상태로 반환되었다는 서울대공원의 확인을 받아야 한다. 다만, 사용목적의 성질상 사용재산의 원상회복이 불필요한 경우와 서울대공원의 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니한다.

제14조(변상금 등의 징수)

- ① 사용·수익의 허가를 받은 자가 사용허가기간의 만료 또는 사용허가 취소·철회 후 계속해서 공유재산을 사용·수익하는 경우에는 「공유재산 및 물품 관리법」 제81조 규정에 의한 변상금을 납부하여야 한다.
- ② 사용·수익의 허가를 받은 자가 제13조의 의무를 이행하지 않아 서울대공원이 서울대공원 비용으로 원상복구를 한 때에는 그 비용을 사용·수익의 허가를 받은 자가 부담하여야 한다.

제15조(사용·수익의 허가를 받은 자의 손해배상 책임) 사용·수익의 허가를 받은 자가 허가조건을 위반하거나 그 이행을 게을리 하여 서울대공원에 손해를 끼친 경우에는 허가조건 범위 한의 행위라 하더라도 이를 배상하여야 한다.

제16조(사용허가 재산에 대한 지시감독 등)

- ① 서울대공원은 허가대상 재산의 사용·수익 허가 목적 달성 및 관리의 적정성을 위하여 필요한 경우 사용·수익의 허가를 받은 자에게 이행에 필요한 지시·감독을 할 수 있고, 사용·수익의 허가를 받은 자는 특별한 사정이 없는 한 이에 따라야 한다.
- ② 사용·수익의 허가를 받은 자는 제조 전 화해에 응하여야 한다.

제17조(시설물 안전 검사 및 관리상태 점검 등)

- ① 사용·수익의 허가를 받은 자는 선량한 관리인의 의무를 다하여 시설물의 이상 유무를 확인하기 위한 안전 검사를 정기적으로 실시하여야 하여야 한다.
- ② 검사는 관계 법규에서 정하는 전문기술 용역업체 또는 검사기관에서 실시하고 그 비용은 사용인이 부담한다.

제18조(안전사고 발생예방)

- ① 사용·수익의 허가를 받은 자는 선량한 관리인의 주의 의무로써 안전사고 예방에 최선을 다하여야 하며, 안전사고 예방대책을 수립하여 서울대공원에 제출하여야 한다.
- ② 안전사고 발생 시는 모든 책임을 지며, 안전사고 발생에 대비하여 영업배상 책임보험에 가입하여야 하고, 그 보험증권 사본을 서울대공원에 제출하여야 한다.

제19조(이용요금)

- ① 사용·수익의 허가를 받은 자는 아래 이용요금을 준수하여야 한다.

체육행사(3시간)	일반행사(리그가입비 - 1팀 10게임 기준)
· 평일 주간 : 80,000원	· 평일 주간 : 2,500,000원
· 평일 야간 : 90,000원	· 평일 야간 : 2,800,000원
· 토요일 및 공휴일 주간 : 100,000원	· 토요일 및 공휴일 주간 : 3,200,000원
· 토요일 및 공휴일 야간 : 120,000원	· 토요일 및 공휴일 야간 : 3,500,000원

☞ 주간 06:00 ~ 18:00, / 동절기(11월 ~ 3월) 주간 07:00 ~ 17:00, (야간은 조명시설 설치여부에 따라 적용)

☞ 유소년 요금은 공익성을 감안하여 성인 요금의 50%로 함.

☞ 기타 샤워실, 락커룸 등의 이용요금은 실비 수준으로 대공원에 승인 받아 징수

- ② 이용요금 변경 시 서울대공원에 승인을 받아야 한다.

③ 이용요금표는 이용객이 보기 쉬운 곳에 게시하여야 한다.

제20조(준수사항) 사용·수익의 허가를 받은 자는 다음사항을 준수하여야 한다.

- ① 사용·수익의 허가를 받은 자는 야구장 매달 운영실적(매출액, 비용, 이용객수, 이용팀수 등)을 익월 5일까지 서울대공원에 제출 하여야 하며, 서울대공원에서 수시 요구한 때에도 즉시 제출하여야 한다.
- ② 사용·수익의 허가를 받은 자는 야구장 운영과 관련하여 근로기준법, 체육시설 관련 법령(서울시 조례 포함) 및 타 법규에 명시된 제반규정을 준수하여야 한다.
- ③ 사용·수익의 허가를 받은 자는 운영계획서의 공원 비전 구현 및 사회공헌 프로그램 등을 적극 이행하여야 한다.
- ④ 사용·수익의 허가를 받은 자는 임의로 광고물을 설치 또는 게시하지 못하며 서울대공원의 사전 승인 후 적법절차에 의거 게시하여야 한다.
- ⑤ 야구장 이용은 민원이 발생하지 않도록 온라인 예약제로 하고, 이용에 있어 서울시 및 과천시 동호회를 우대하여야 하되 특정 동호인 단체가 독점하지 않도록 형평성 있게 하여야 한다. 또한, 리그에 가입하지 않은 이용객들도 적극 사용할 수 있도록 조치하여야 한다.
- ⑥ 서울시의 주요 정책사업인 ‘서울시민리그’ 참가 및 서울대공원의 요청이 있을 경우 예약 일정 조정 등에 적극 협조하여야 한다.

제21조(친절서비스)

- ① 사용·수익 허가 받은 자는 이용객에게 항상 친절한 서비스를 제공할 수 있도록 직원관리에 유의하여야 한다.
- ② 사용·수익의 허가를 받은 자는 소속직원을 대상으로 최소한 월 1회 이상의 친절 서비스 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 사용·수익의 허가를 받은 자 서울대공원에서 실시하는 친절서비스 교육에 소속 직원 전원이 참여할 수 있도록 협조 하여야 한다.
- ④ 소속직원에게 공원의 환경에 적합한 유니폼을 제작하여 근무시간 중에는 착용토록 조치하여야 하며, 근무복 제작 시에는 사전에 서울대공원과 협의 하여야 한다.

제22조(서비스 수준 협약 준수) 사용·수익의 허가를 받은 자 서울대공원과 서비스 수준협약(SLA)을 체결하고 협약사항을 성실히 이행한다.

제23조(행정처분) 서울대공원은 사용·수익의 허가를 받은 자가 허가조건을 위반한 경우 다음 기준에 따라 행정처분 할 수 있다.

위반 회수	처 분 기 준	비 고
1회	주 의	※ 1년 기간동안 위반횟수에 대한 조치 기준임.
2회	시정조치 및 경고	
3회	영업정지 3일	
4회	영업정지 7일	
5회	영업정지 15일	
6회	허가취소	

제24조(관계법령의 적용 등)

① 본 허가조건에 정하지 아니한 사항은 공유재산 및 물품 관리법령, 서울특별시 공유재산 및 물품관리 조례 및 시행규칙, 서울특별시 도시공원 조례 및 시행규칙, 서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례 및 시행규칙 등 관계규정에 따른다.

② 서비스 수준협약(SLA)은 본 허가 조건의 일부로 본다.

제25조(조건의 변동) 서울대공원에서 필요할 때에는 협의 후 위 조건을 변경하거나 추가할 수 있다.

제26조(어구의 해석) 사용허가 조건에 관하여 쌍방 간의 이의가 있을 때에는 서울대공원과 사용허가 받은 자가 상호 협의하여 결정한다. 협의가 성립되지 않을 때에는 서울대공원의 결정에 따른다.

서비스수준 협약서(SLA)

제1조(목적) 이 협약은 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자 간의 서비스 수준을 정하여 이용객에게 지속적이고 적절한 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

제2조(서비스의 제공) 사용·수익의 허가를 받은 자가 서울대공원 야구장 운영을 위해 제공하여야 할 서비스의 최저 수준은 <별표 1>의 기준에 따른다.

제3조(용어의 정의)

1. '성과표준'이란 고객불만 목소리 및 지도점검에 의거 발생하는 건수를 의미한다.
2. '하자 있는 성과'란 성과표준 중 결함(이하 '클레임'이라 한다)이 발생함을 의미한다.
3. '성과표준 수집방법'은 인터넷으로 발생하는 건수와 현장방문결과 발생하는 건수, 서울대공원 또는 감독기관의 지도점검 결과 발생하는 건수 등 모두를 포함한다.
 - 3-1 '인터넷으로 발생하는 건수'란 서울특별시와 서울대공원 홈페이지 등 On-Line상 발생하는 고객의 목소리를 말한다.
 - 3-2 '현장방문결과 발생하는 건수'란 전화, 방문 등 OFF-Line상 발생하는 고객의 목소리를 말한다.
 - 3-3 '지도점검 결과 발생하는 건수'란 야구장 관리를 위하여 협약서 제2조(서비스 제공)의 이행을 위한 점검 시 발생하는 성과표준을 말한다.

제4조(클레임에 대한 대비)

1. 사용·수익의 허가를 받은 자는 클레임이 발생한 때에는 당해 이용객에게 가능한 모든 조치를 즉시 취하여야 하며, 이 과정에서 모든 성의를 다하여 친절하고 공손하게 응대하여야 한다.
2. 사용·수익의 허가를 받은 자는 클레임 발생시 즉시 아무런 조치를 취하지 않거나 이를 방치함으로써 클레임이 발생한 경우에는 서울대공원은 사용·수익의 허가를 받은 자의 클레임 건수에 대하여 제5조에서 정하고 있는 유형별·등급별 제재기준에 의한 위약금을 부과한다.

3. 사용·수익의 허가를 받은 자는 반기별 기준 단 1건의 클레임도 발생되지 않은 『무결점 서비스』를 제공한 경우에는 서울대공원은 사용·수익의 허가를 받은 자에게 무결점 업체 인증패 게시, 서울대공원 홈페이지에 무결점 업체로 등재하여 당해 업체를 홍보하며, 업체 또는 유공 개인에 대한 기관장 표창 상신 등 인센티브를 부여할 수 있다.

제5조(발생되는 클레임의 종류, 유형, 등급 및 제재 기준)

1. 서울대공원에서 발생하는 클레임의 종류는 2008년 4월에 발행한 ‘고객 만족을 위한 디딤돌’ 책자에서 소개하고 있는 유형(소개되고 있는 총 266가지 유형 중 친절과 건의사항을 제외한 237가지 유형에 해당되는 경우)과 동일하거나 또는 비슷한 유형의 클레임을 포함(반바지 착용 근무, 슬리퍼 착용 근무 등을 포함)한다.
2. 클레임 등급은 사용·수익의 허가를 받은 자가 제2조의 규정에 의한 서비스를 올바르게 제공하지 아니함으로써 발생하는 고객 불만 목소리와 서울대공원이 지도 점검결과 발생한 클레임 등 제3조의 규정에 의한 성과 표준 수집 방법에 의하여 발생한 건수를 기준으로 다음과 같이 분류한다.
 - 2-1 ‘레벨 슈퍼 등급’이란 반기별 클레임이 단 1건도 발생되지 아니한 경우(무결점 서비스)를 말한다.
 - 2-2 ‘레벨 1 등급’이란 1개월 동안 1건 이하 발생한 클레임을 말한다.
 - 2-3 ‘레벨 2 등급’이란 1개월 동안 2건 이상 발생한 클레임을 말한다.
 - 2-4 ‘레벨 3 등급’이란 분기별로 체증된 클레임 건수가 5건을 초과하여 발생한 경우를 말한다. 이는 월별 결점건수가 체증됨을 의미한다.
3. 클레임의 유형은 다음과 같다.
 - 3-1 ‘경미한 클레임’이란 정상적인 일반인의 사고와 사회통념상 발생할 수 있는 수준으로 판단되는 클레임을 말한다.
 - 3-2 ‘중한 클레임’이란 정상적인 일반인의 사고로 판단할 때 도저히 용납할 수 없을 정도로 비정상적인 조치 또는 대응으로 발생할 수 있는 수준의 클레임을 말한다.
4. 클레임 등급별·클레임 유형에 따른 제재기준은 다음과 같으며, 사용·수익 허가를 받은 자는 각 레벨에 해당하는 클레임에 대한 위약금을 서울대공원에 납부하여야 한다.

- 4-1 '레벨 1 등급'에 대하여는 「경미한 클레임 발생 건수 × 20,000원」을, 「중한 클레임 발생 건수 × 100,000원」의 위약금을 납부한다.
- 4-2 '레벨 2 등급'에 대하여는 「경미한 클레임 발생 건수 × 30,000원」과 「중한 클레임 발생 건수 × 150,000원」을 합산한 위약금을 납부한다.
- 4-3 '레벨 3 등급'인 분기별 발생된 총 클레임 건수에서 5건을 초과한 건수에 대하여 「경미한 클레임 발생 건수 × 50,000」과 「중한 클레임 발생 건수 × 200,000원」을 합산한 위약금을 납부한다.
- 4-4 '레벨 3 등급'(분기별로 체증·부과된 클레임 건수가 5건을 초과하여 발생한 경우)의 클레임이 발생한 경우, 여섯 번째 발생한 때에는 서울대공원은 사용·수익의 허가를 받은 자에게 서면으로 경고하고, 일곱 번째 이상 발생한 때에는 허가를 취소할 수 있다. 허가가 취소된 경우에는 추후 운영자 선정 시 입찰 참가를 제한할 수 있다.

5. 위약금 담보 및 사용

- 5-1 사용·수익의 허가를 받은 자는 클레임 발생 시 납부하는 위약금을 담보하기 위하여 사용·수익 허가 신청 시 서울대공원에 불임 각서와 금5백만원을 현금으로 예치한다.
- 5-2 사용·수익의 허가를 받은 자는 제5조 4호에 의한 위약금을 납부하지 않을 경우 서울대공원은 사용·수익 허가를 취소할 수 있다.

제6조 (서비스 제공에 대한 절차)

1. 사용·수익의 허가를 받은 자는 야구장 이용객에게 양질의 서비스를 제공하여야 한다.
 - 1-1 안전 및 안내에 최선을 다하여야 한다.
 - 1-2 유니폼은 규정된 유니폼으로 청결하여야 하며, 명찰을 패용하고 근무하여야 한다.
 - 1-3 밝게 웃는 얼굴과 경어를 사용하는 등 친절하게 고객을 대하여야 한다.
2. 사용·수익의 허가를 받은 자는 관리시설로 인한 고객의 손해에 대하여 배상 등을 하여야 하고 배상금을 서울대공원에 청구할 수 없다.

제7조(협약의 변경)

1. 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 서비스수준 합의서의 변경을 요구할 수 있다. 서비스수준 합의서의 변경은 양측에 있어 상황의 중요한 변화가 있거나 예상되는 경우에 한하며, 이의 변경은 상호 합의로서 이루어진다. 변경된 부분은 기존의 서비스수준 합의서에 첨부되어 보관된다.
2. 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 본 협약의 전부 또는 일부를 변경하기 위해서는 최소 90일 이전에 서면으로 이를 통지하여야 한다.

제8조(검토 절차)

서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 정기적인 서비스 품질 검토 회의를 가지며, 1년에 1회 이상 서비스수준 합의서를 검토한다.

제9조(중재)

서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 분쟁이 발생하는 경우 다음과 같은 중재 절차를 따르기로 한다.

1. 운영단계에서 상호 협의하여 문제 해결을 시도한다.
2. 분쟁이 해결되지 않으면, 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자는 서비스수준 합의서 운영회의를 소집한다. 회의에서 결정된 사안은 양측에게 최종적인 구속력을 갖는다.
3. 서비스수준 합의서 운영회의는 서울대공원과 사용·수익의 허가를 받은 자의 대표자 각 2인으로 구성한다.
4. 클레임 종류별, 등급별, 유형별 분류·적용 시 의견이 다를 경우에는 제3호의 운영회의 구성원 외에 서비스 컨설턴트 전문가 1명을 추가로 구성하여 의견을 조정한다.

제10조(협약의 시행일 및 효력기간)

1. 서비스수준 합의서의 시행일은 사용·수익허가 개시일 부터 한다.
2. 협약의 효력기간은 협약 시행일로부터 허가기간 종료일까지로 한다.

2017. . .

서울대공원 : 서울대공원장 송 천 현 (인)

사용인 : ○ ○ ○ (인)

【별표 1】 - 야구장 관리운영을 위한 최소한의 서비스 수준

분 류	지 표	방 법
야구장 관리	유지보수 관리	① 관리시설의 파손 및 훼손 시 즉시 원상복구 ② 안전점검 실시 의무화(일일, 분기별, 연별, 긴급 시) ③ 시설관리 전문인력 배치 및 일상계획에 따라 작업 실시
	안전관리	① 정기 훈련 계획 및 비상구조 계획 매뉴얼 작성 ② 비상구조계획에 따른 비상구조 훈련 실시(연 2회) ③ 안전교육 실시 의무화(일일, 분기별, 연별, 긴급 시)
고객서비스	말투	○ 공손어 : 상대에게 공손한 마음을 표현할 때 예) 집 → 댁, -입니다. -합니다. -습니다. ○ 겸양어 : 말하는 사람의 입장을 낮추고 듣는 사람에게 경의를 간접적으로 나타내는 말 예) 저희들, 제가, 말씀드리면, 뵈겠습니다. ○ 존칭어 : 말하는 상대에게 경의를 나타내는 말, 특히 나이 어린 학생·아이에게 반말하거나 함부로 대하면 문제가 된다. · 좋은 예 : 손님, 선생님, 사모님, 어린이, 학생 · 나쁜 예 : 아저씨, 아주머니, 아줌마, 너희들, 야!
	표정	① 항상 밝게 웃는 얼굴
	복장	① 깨끗하고 단정한 차림 ② 규정된 유니폼과 명찰 착용 후 근무
고객에 대한 부가서비스	손해보험가입	① 이용객의 안전사고 등을 대비한 보상보험 ② 건물의 화재를 대비한 보상보험

【붙임 3】 - 기타 서식

각 서

○ 재산의 표시 : 서울대공원 야구장

위 재산을 사용함에 있어 아래 사항을 지킬 것을 서약합니다.

1. 공유재산 및 도시공원 관련규정과 사용·수익 허가 조건 등을 성실히 준수한다.
2. 서울대공원이 공용, 공공용 또는 공익사업에 필요하여 재산의 전부 또는 일부에 대하여 허가를 취소한 때에는 하등의 이의 없이 허가재산을 반납한다.
3. 본인은 사용허가 받은 재산을 전대 또는 그 권리를 양도하지 않는다.
4. 당초 사용허가 받은 재산의 원상을 변경하는 행위를 하지 않는다.
5. 사용료는 납부기한 내 꼭 납부한다.

이상 위의 사항을 위반하여 철수(퇴거) 명령을 받았을 때에는 아무런 이의나 보상을 청구하지 아니하고 즉시 허가시설을 반환한다.

2017. . .

각서자 (사용·수익 허가를 받은 자)

주 소 :

성 명 : (인)

서울대공원장 귀하

사용·수익 허가 신청서

- 재산의 표시
 - 소재지 : 경기도 과천시 대공원광장로 102(막계동 362-1 일원)
 - 시설 현황
 - 부지 : 24,302㎡ (성인 1면 추가 완공 시 면적 32,352㎡)
 - 시설물
 - ▶야구장 2면 (성인 1면 8,998㎡, 리틀 1면 4,530㎡)
 - ▶관리사무소 1동 (샤워장, 매점, 사무실 등 313.28㎡)
- 사용기간 :
- 사용목적 :
- 사 용 료 : 서울대공원이 정하는 바에 의함.
- 사용조건 : 서울대공원이 정하는 조건을 수락함.

위와 같이 사용·수익 허가를 신청합니다.

2017년 월 일

신청인 주소 :

성명 : (인)

주민등록번호 :

서울대공원장 귀하