

365일 24시간 잠들지 않는
고속도로 교통서비스 제공 기업



한국도로공사서비스



한국도로공사서비스는 고속도로를 이용하는 국민에게 통행료, 콜센터 및 교통방송 운영 등 서비스를 제공하는 공공 기업이다. 한국도로공사서비스는 고속도로 이용객의 만족을 위해 365일 24시간 문을 열어 전국 373개 영업소에서 고객을 맞이하고, 콜센터에서 고객의 소리를 듣고 있으며, 실시간 교통정보를 제공하고 있다. 본사는 경기도 성남시 수정구 창업로 57번길 11 소재의 한국도로공사 EX-스마트센터에 위치해 있다.

한국도로공사서비스 연혁

한국도로공사서비스는 2019년 5월 9일 회사를 설립하고 7월 1일 출범한 국토교통부 산하 공공기관이다. 고속도로 통행료 수납업무, 콜센터 상담업무 및 교통방송 업무를 수행하는 한국도로공사서비스는 기존 요금소 용역업체와의 계약이 종료되는 시점에 맞추어 2019년 6월 1일 31개 요금소, 동년 6월 16일 13개 요금소를 전환·운영해온 것에 이어, 동년 7월 1일부터 잔여 요금소 310개소를 전환해 한국도로공사가 관할 하던 354개 요금소의 통행료 수납업무를 한국도로공사서비스가 운영해오고 있다. 현재 전국 373개 영업소의 통행료 수납업무를 한국도로공사서비스가 총괄

하고 있으며, 한국도로공사가 관리하는 고속도로의 통행료 수납업무 외에도 민자고속도로인 부산~울산 고속도로, 서울~춘천고속도로, 천안~논산고속도로 등 세 곳의 민자고속도로 통행료 수납업무를 수탁 받아 운영 중이다. 이밖에 2019년 9월 1일자로 콜센터 상담업무를 인수하였으며, 2020년 6월에는 교통방송 센터까지 인수했다. 한국도로공사서비스는 교통요금 수납·과적단속·민원대응·교통방송 등 대국민 공공서비스를 제공하는 기관으로서 공공성과 책임성을 제고할 필요성을 감안하여 2021년 1월부터 기타공공기관으로 지정되었다.

국민 안전과 고객만족이 최우선의 가치

한국도로공사서비스는 국민들의 도로서비스 요구 수준을 빠르게 향상시켜 항상 신뢰받는 '최고의 도로교통 서비스 기관'이 되는 것을 목표로 하고 있다. 국민의 안전과 고객만족을 최우선 핵심가치로 빠른 변화에 대비한 교통서비스 혁신을 통해 대국민 서비스의 질을 높이기 위해 노력하고 있다. 또한 스마트 교통혁신을 통해 미래로 나아가고 있다. 스마트 고속도로 시대에 발맞춰 지속성장이 가능한 사업 인프라 확보, 교통방송센터 경쟁력 강화 등을 통해 수입구조를 다변화 하고, IT시스템 운영기반을 구축해 서비스 혁신을 선도하고 있다.



국민 행복의 길을 열어가는 사람들

한국도로공사서비스는 고속도로 서비스플랫폼을 통합관리하며 최상의 최고의 유료도로 서비스를 구현해내고 있다. 한국도로공사가 건설·설비·유지보수 등을 통해 더 안전하고 빠른 길을 만든다면, 한국도로공사서비스는 그 길을 편리하고 쾌적하게 이용할 수 있도록 고속도로에 관련된 서비스를 제공한다. 특히, 통행료 수납부문을 비롯해 다양한 고객서비스를 위해 현재 6,700여 명의 임직원이 국민 행복의 길을 열어가고 있다. 한국도로공사서비스는 공공기관 자회사 중 최대 규모로 업무 또한 특화 되어 있다. 봉내동 서울요금소부터 산간마을 작은 영업소까지 전국 10개 영업센터 373개 영업소에서 이뤄지는 통행료 수납, 고속도로와 관련된 모든 민원을 24시간 실시간으로 상담하는 콜센터, 국민의 안전과 소통을 책임지고 있는 고속도로 전문 교통방송센터까지 국민의 편익을 위해 365일 24시간 잠들지 않는 서비스를 실시하고 있다.



책임, 고객, 상생, 신뢰의 한국도로공사서비스

400여 개 외주 소속의 직원들이 하나의 소속으로 되기까지 그 여정은 결코 쉽지 않았다. 끊임없는 소통과 신뢰로 2019년 변화의 첫걸음을 마친 한국도로공사서비스는 또 다른 도약을 시작하고 있다. 먼저 지속 가능한 경영체계를 구축하고 있다. 이를 위해 합리적인 경영관리 시스템과 노사상생의 조직문화를 정착시켰다. 현재 6,700여 명의 직원 중 장애인 수는 1,250여 명으로 공공기관 의무 고용율의 6배에 달하는 국내 최고 수준이다. 지속적인 일자리 창출과 나눔은 물론 지역

사회와 상생을 통해 공공의 책임을 다하는 따뜻한 기업을 만들어 가고 있다. 특히 공공서비스 제공 기관으로서 사회와 함께 성장하고 발전하기 위해 다양한 사회공헌활동을 전개하고 있으며, 신뢰받는 기업이 되기 위해 전 임직원들이 사회적 책임을 다하고 있다. 또한 고객관리시스템과 안전서비스 역량강화들을 통해 대국민 서비스 품질을 높여 최상위 수준에 고객만족도를 달성해 나가고 있다. 아울러 통행료 수납체계를 효율화하고 현장 조직운영에 품질을 높여 미납통행료 징수를 강화하고 있다.

