

USER MANUAL

GBDC 스마트 하우징 데이터 플랫폼

사용자 매뉴얼

처음 사용하시는 분도 쉽게 따라 할 수 있도록, 실제 화면과 함께 순서대로 안내합니다.

경상북도개발공사 주거복지처

작성자 박경민

버전 1.0 · 2026

이 매뉴얼의 구성

① 로그인하기	3
② 회원가입하기 (담당자 · 관리사무소 · 입주민)	4
③ 첫 화면(대시보드) 살펴보기	5
④ 전화 받았을 때 — 민원인 검색하기	6
⑤ 하자 민원 새로 접수하기	7
⑥ 민원 처리 현황 확인 및 수정하기	9
⑦ 사업지구 등록·조회하기	10
⑧ 업체 관리 및 작업지시서 자동발송 (신규)	11
⑨ 하자 통계 확인하기 (그래프로 한눈에)	12
⑩ 설계 피드백 시스템 활용하기	13
⑪ 거주 후 평가(POE) 관리하기 (신규)	17
⑫ AI로 빠른 민원 접수하기	19
⑬ AI 챗봇 활용하기	19
⑭ AI 리포트 — 월간 하자 현황 자동 요약	20
⑮ AI 설정 (관리자 전용)	21
⑯ 파일 삭제 권한 안내	21
⑰ 부서 자동 연동 — 실/처/단 이름이 같으면 함께 보기	21
⑱ DB 백업 관리 (관리자 전용)	22
⑲ 유사 하자 자동 매칭	23
⑳ 설계 피드백 시스템 — 항목 가리기	23
㉑ 보안 및 개인정보보호 한눈에 보기	24
㉒ 자주 묻는 질문(FAQ)	24

① 로그인하기

1

웹 주소로 접속하기

안내받은 주소(예: <https://dignitypark.synology.me>)를 인터넷 주소창에 입력합니다.

2

아이디·비밀번호 입력

발급받은 아이디와 비밀번호를 입력합니다. 처음 로그인하시는 분은 임시 비밀번호로 로그인 후 반드시 새 비밀번호로 변경해주세요.

3

로그인 버튼 클릭

화면 중앙의 [로그인] 버튼을 누르면 접속됩니다.

▲ 로그인 화면. 비밀번호 오른쪽의 눈 모양 아이콘을 누르면 입력한 비밀번호를 확인할 수 있습니다. 화면 하단에는 직원·관리사무소·입주민 각각의 회원가입 링크가 있습니다.

TIP 아이디·비밀번호를 잊으셨다면 로그인 화면 하단의 [아이디 또는 비밀번호를 잊으셨나요?]를 눌러주세요. 스마트폰에서는 화면 하단의 [홈 화면에 추가]로 앱처럼 사용할 수 있습니다.

② 회원가입하기 (담당자 · 관리사무소 · 입주민)

로그인 화면 하단에는 세 종류의 가입 링크가 있습니다. 본인 역할에 맞는 링크로 가입해주세요.

담당자(직원) 회원가입

1

기본 정보 입력

이름, 아이디, 비밀번호, 소속 부서를 입력합니다.

2

직렬 선택

건축직 · 전기직 · 기계직 · 토목직 중 담당 직렬을 카드형 배너에서 선택합니다. 직렬에 따라 담당 공종과 민원인 정보 열람 범위가 자동으로 결정됩니다.

3

가입 신청

신청 후 관리자 승인이 있어야 로그인할 수 있습니다.

 담당자 회원가입 화면 (직렬 선택 배너) — 캡처 예정

관리사무소 직원 회원가입

위탁관리사무소 직원은 [관리사무소 회원가입] 링크로 가입하며, 담당할 사업지구를 하나 이상 선택합니다.

입주민 회원가입

[민원인 계정 만들기] 링크로 가입하며, 이름·아이디·비밀번호·연락처·거주 사업지구·동/호수를 입력합니다. 아래 두 가지 개인정보 동의 절차를 모두 거쳐야 가입할 수 있습니다.

- 개인정보 수집·이용 동의 — 본인 정보 수집 목적과 항목에 대한 동의

- 개인정보 제 3 자 제공 동의 — 하자보수 처리를 위해 담당자 및 협력업체에 정보가 제공됨을 고지하고 동의

TIP 담당 직렬에 따라 민원인 성명·연락처의 열람 범위가 자동으로 제한됩니다. 자세한 내용은 ㉑ 보안 및 개인정보보호를 참고하세요.

③ 첫 화면(대시보드) 살펴보기

로그인하면 가장 먼저 보이는 화면입니다. 담당하고 계신 사업지구 현황과 최근 접수된 민원을 한눈에 확인할 수 있습니다.

하자접수 전체 부서

전화가 오면 **민원인 검색**에서 기존 민원인인지 먼저 확인하세요.

2
사업지구

2
최근 민원(표시 상한)

사업지구 (2개)

K-과학자마을 조성사업
경북 안동시 갑전리

영양 동부 행복주택
경북 영양군 영양읍 동부리 103

최근 접수된 민원

접수일	유형	민원인	사업지구	내용	상태
'26.08.20 15:36	전기·outlet	이순신	영양 동부 행복주택	콘센트 불량	접수
'26.08.20 15:36	건축·창호/문불량	박재형	K-과학자마을 조...	창호 불량, 타일손상, 화장실 문턱방지 미부착	접수

▲ 대시보드 화면 — 상단 메뉴, 사업지구 목록, 최근 접수된 민원이 함께 표시됩니다.

화면 구성

- 상단 메뉴 : 하자접수 · 민원인 검색 · 사업지구 관리 · 하자 분석 · 문자 발송 등 주요 기능으로 이동
- 사업지구 (n 개) : 내가 속한 부서가 관리하는 사업지구 목록
- 최근 접수된 민원 : 가장 최근에 들어온 민원 목록과 처리 상태

④ 전화 받았을 때 — 민원인 검색하기

입주민에게서 전화가 오면, 가장 먼저 기존에 접수된 민원인인지 검색해서 확인합니다.

1

상단 메뉴에서 [민원인 검색] 클릭

2

이름 또는 전화번호 입력

이름이나 전화번호를 일부만 입력해도 검색됩니다. (예: '김' 또는 '1234')

3

[검색] 버튼 클릭

▲ 민원인 검색 화면

민원인 검색

이름 또는 전화번호 일부만 입력해도 검색됩니다. (예: "김민원" 또는 "김" 또는 "1234")

박

검색

검색 결과 (1건)

성명	연락처	사업지구	동/호
박재형	010-1234-5678	K-과학자마을 조성사업	101동 502호

이력 보기

▲ 검색 결과 — [이력 보기]를 누르면 해당 민원인의 기존 접수 내역을 확인할 수 있습니다.

TIP 전화 응대 중에는 반드시 이 검색을 먼저 해보세요. 같은 세대에서 이미 접수한 민원이 있는지 확인할 수 있어 중복 접수를 막을 수 있습니다.

⑤ 하자 민원 새로 접수하기

검색 결과에서 [이력 보기]를 눌러 민원인 상세 화면으로 들어가면, 통화 기록과 함께 새 민원을 접수할 수 있습니다. (신규 민원인이면 [민원인 검색] 화면에서 새로 등록 후 진행합니다.)

1

통화 메모 남기기 (선택)

전화 응대 중 나눈 내용을 간단히 기록해두면 이후 참고하기 좋습니다.

2

대유형 선택

건축 · 전기 · 통신 · 건축설비 · 토목 · 조경 · 소방(전기) · 소방(기계) 중 하나를 선택합니다.

3

세부유형 선택 및 내용 입력

구체적인 하자 세부유형을 고르고, 하자 내용 요약과 상세 내용을 입력합니다.

4

[민원 접수] 버튼 클릭

담당자란을 비워두면 현재 로그인한 본인 이름으로 자동 등록됩니다.

GBDC 스마트 하우징 데이터 플랫폼

하자접수 민원인 검색 사업지구 관리 하자 분석 문자 발송 설계기술 지식관리시스템 부서(사업지구)/문자/사용자 관리 활동 로그 시스템관리자 관리자 계정 설정 로그아웃

← 뒤로가기

박재형 정보 수정 민원인 삭제

K-과학자마을 조성사업
101동 502호
010-1234-5678

통화 기록하기

연결할 민원 (선택, 지정 안 하면 일단 통화로 기록)

[기존 민원과 연결 안함]

통화 메모

예: 처리 진행 상황 문의, 동일 하자 재접수 등

통화 기록 추가

통화 이력 (총 0회)

통화 이력이 없습니다.

민원 이력 (1건)

접수일	유형	내용	담당자	상태
2026-08-20	건축·형호/문물방	창호 불량, 타일손상, 화장실 문턱방지 미부착	김담당	접수 상세 PDF

신규 민원 접수

대유형

☒ 건축 ☐ 전기 ☐ 기계설비 ☐ 토목 ☐ 조경 ☐ 소방

세부유형

균열

하자 내용 요약

예: 화장실 누수

상세 내용

하자 상세 내용을 입력하세요

조치계획

처리 계획/일정을 입력하세요 (선택)

담당자

비워두면 본인 이름으로 등록됩니다

민원 접수

▲ 민원인 상세 화면 — 통화 기록, 기존 민원 이력, 신규 민원 접수 품이 한 화면에 모여 있습니다.

TIP 대유형 8종은 담당자 직렬(② 참고)과 매핑되어 있어, 접수 즉시 담당 직렬의 업무 범위가 자동으로 결정됩니다. 전기 대유형에서 통신 관련 세부유형이 분리되었고, 소방은 전기 계열과 기계 계열로 나뉘어 더 정확하게 담당자를 배정합니다.

⑥ 민원 처리 현황 확인 및 수정하기

접수된 민원을 클릭하면 상세 화면으로 들어가, 처리 상태 변경과 사진 첨부, 처리결과 PDF 발급까지 한 곳에서 처리할 수 있습니다.

▲ 민원 상세 화면

주요 기능

- 상태 변경 : 화면 오른쪽 위 [상태 변경]에서 접수 → 처리중 → 완료 등으로 변경
- 사진/동영상 첨부 : '조치 전' · '조치 후'로 나누어 증빙자료 업로드 (이미지 · 동영상 · PDF · CAD · 엑셀 파일 지원)
- PDF 로 저장/출력 : 처리결과를 문서로 바로 발급

- 문자 발송 이력 : 이 민원과 관련해 발송된 문자 확인
- 유사 하자 자동 매칭 : 같은 유형의 하자가 과거에도 있었는지 화면 하단에 자동으로 표시 (⑲ 참고)

TIP 사진은 여러 장을 한 번에 선택해서 업로드할 수 있습니다. 처리 전후 사진을 남겨두면 나중에 민원 처리 근거로 유용합니다.

⑦ 사업지구 등록·조회하기

담당하는 단지(사업지구)를 등록하고 목록을 확인하는 화면입니다. (신규 등록·수정은 관리자 계정만 가능합니다.)

The screenshot shows the '사업지구 관리' (Business District Management) page. At the top, there's a navigation bar with the GBDC logo and the text 'GBDC 스마트 하우스 데이터 플랫폼'. Below the navigation bar, there's a sub-header '사업지구 관리' with a description: '공동주택·행복주택 단지를 부서·사업지구 단위로 등록해 관리합니다.' (Register and manage common housing and happy housing units by department and business district).

The main content area is divided into two sections:

- 신규 사업지구 등록** (New Business District Registration): This section contains a form with three input fields: '소속 부서' (Department) with a dropdown menu showing '선택하세요' (Select), '사업지구명' (Business District Name) with a text input field showing '예: OO 행복주택 1단지' (Example: OO Happy Housing 1 Block), and '주소' (Address) with a dropdown menu showing '선택 입력' (Select input). Below these fields is a '등록' (Register) button.
- 전체 사업지구 (2개)** (All Business Districts (2)): This section shows a list of registered districts. It includes a '전체 부서' (All Department) dropdown menu. The list contains two entries:
 - K-과학자마을 조성사업** (K-Science Village Development Project) with address '경북 안동시 갑전리' (Gyeongsangbuk-do Andong-si Gaptjeon-ri).
 - 영양 동부 행복주택** (Yeongyang Dongbu Happy Housing) with address '경북 영양군 영양읍 등부리 103' (Gyeongsangbuk-do Yeongyang-gun Yeongyang-eup Deungbu-ri 103).

▲ 사업지구 관리 화면

사업지구를 새로 등록하려면 (관리자)

- 소속 부서를 선택합니다.
- 사업지구명(예: OO 행복주택 1 단지)을 입력합니다.
- 주소를 입력합니다. (선택 입력)

- [등록] 버튼을 클릭합니다.

TIP 사업지구 상세 화면의 민원인 목록에는 동/호수 오름차순으로 민원인이 정렬되며, 각 민원인의 최근 하자 내용이 공중 표시와 함께 요약되어 보여 한눈에 구분됩니다.

⑧ 업체 관리 및 작업지시서 자동발송 (신규)

하자보수를 실제로 처리할 업체 정보를 등록해두고, 접수된 하자를 기간별로 모아 작업지시서(엑셀 +PDF)를 업체 이메일로 자동 발송하는 기능입니다.

업체 등록

1

사업지구 선택

업체 관리 화면에서 사업지구를 먼저 선택합니다.

2

공종별 업체 등록

공종(대유형)별로 업체명 · 담당자명 · 직위 · 연락처 · 이메일을 입력합니다. 공종당 최대 3개 업체까지 등록할 수 있습니다.

3

처리기한 코멘트 입력

관련법령상 처리기한 안내 문구를 입력합니다. 관리자 또는 공사감독자로 지정된 담당자만 입력할 수 있으며, 작업지시서 이메일에 함께 발송됩니다.

사업지구 선택

K-과학자마을 조성사업
더 포레(고령)
영양 동부 행복주택
조이지음(고령)
합곡 왜관지구 행정문화복합물류 및 통합공공임대주택

1 / 3개 등록됨

업체명

담당자명

직위

연락처

이메일

삼성*산

장*철

현장소장

010-1234-5678

aaa@naver.com

저장

삭제

업체명

담당자명

직위

연락처

이메일

예: 대리

010-0000-0000

+ 업체 추가

처리기한 안내 코멘트 (관련법령상 처리기한 - 공사감독자/관리자 작성, 공중 공통)

예: 관련법령(공동주택관리법 시행령)에 따라 접수일로부터 〇일 이내 처리 바랍니다.

코멘트 저장

작업지시서 발송

1

사업지구 선택

2

공종 선택

해당 사업지구에 업체가 등록된 공종만 표시됩니다.

3

시작일 · 종료일 선택

해당 기간 접수된 하자 목록이 동/호수 오름차순으로 미리보기됩니다.

4

발송 대상 업체 선택 후 [작업지시서 이메일 발송] 클릭

접수 목록 엑셀과 작업지시서(PDF)가 자동 생성되어 업체 이메일로 전송됩니다.

작업지시서 발송

업체 관리로 이동

사업지구 → 공종 → 기간 순서로 선택하면, 해당 조건에 접수된 하자 목록(동/호수 오름차순)을 엑셀+작업지시서(PDF)로 만들어 업체 이메일로 보냅니다.

사업지구

전국 왜관지구 행정문화복합플랫폼 및 통합공공임대주택

공종

건축

기간

2026-08-01

~

2026-08-31

발송 대상 업체

업체명	담당자	연락처	이메일
삼성*산	장*철 현장소장	010-1234-5678	aaa@naver.com

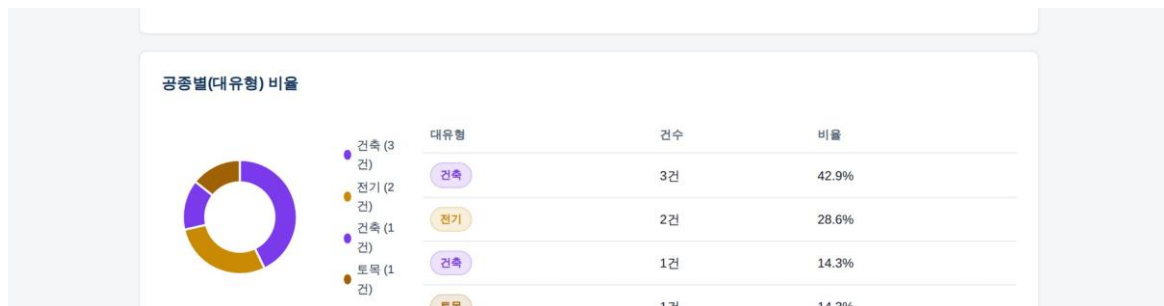
TIP 업체는 '사업지구 + 공종' 조합별로 관리되므로, 같은 업체라도 사업지구마다 다시 등록해야 합니다. 발송 이력은 화면 하단에서 확인할 수 있습니다.

⑨ 하자 통계 확인하기 (그래프로 한눈에)

상단 메뉴의 [하자 분석]에서 접수된 하자를 유형별 · 세부유형별 · 사업지구별로 자동 집계한 통계를 표와 그래프로 함께 확인할 수 있습니다. 표만 보는 것보다 어떤 하자가, 어느 사업지구에 몰려 있는지 훨씬 직관적으로 파악할 수 있습니다.

① 공종별 비율 — 도넛 그래프

건축 · 전기 · 건축설비 등 대유형별 발생 비중을 도넛 그래프로 보여줍니다. 색깔이 넓게 차지할수록 그 공종에서 하자가 많이 발생했다는 뜻이라, 어디를 먼저 살펴봐야 할지 한눈에 알 수 있습니다.



▲ 공종별(대유형) 비율 — 도넛 그래프와 표가 나란히 표시됩니다.

② 세부유형별 건수 — 막대 그래프

대유형을 좀 더 세분화한 항목별 건수를 막대 길이로 비교할 수 있습니다. 막대가 길수록 그 유형의 하자가 자주 발생했다는 의미입니다.



▲ 세부유형별 건수 막대 그래프

③ 사업지구별 민원 건수 — 막대 그래프

어느 사업지구(단지)에서 민원이 가장 많이 발생하는지도 막대 그래프로 바로 비교할 수 있습니다.



▲ 사업지구별 민원 건수 막대 그래프

- 우측 상단 [엑셀로 내보내기]를 누르면 통계 데이터를 엑셀 파일로 저장할 수 있습니다.
- 부서 · 사업지구별로 필터링해 원하는 범위만 볼 수 있습니다.

TIP '실시설계 반영 제안'은 발생 비중이 높은 공종을 기준으로 접수 데이터에서 자동 생성된 초안입니다. 실제 설계에 반영하기 전에는 반드시 담당자가 내용을 검토·확인해주세요.

⑩ 설계 피드백 시스템 활용하기

현장에서 반복적으로 발견되는 하자를 '단순 처리'로 끝내지 않고, 실시설계 단계에 반영할 수 있도록 기록·관리하는 공간입니다. 하자 데이터를 설계로 되돌리는 이 시스템의 핵심 기능이라고 보시면 됩니다. (관리자 · 담당자 전용)

전체 목록 화면

상단 메뉴의 [설계 피드백 시스템]을 클릭하면 지금까지 등록된 설계이슈 목록을 볼 수 있습니다. 키워드 · 공종 · 사업지구 · 상태로 검색·필터링도 가능합니다.

▲ 설계 피드백 시스템 목록 화면

신규 설계이슈 등록하기 (샘플로 따라 해보기)

현장에서 같은 유형의 하자가 반복된다고 느껴질 때, 다음과 같이 기록해두면 향후 설계 단계에서 참고할 수 있는 자료가 됩니다. 아래는 '욕실 방수턱 낮음으로 인한 누수 반복' 사례를 등록한 샘플입니다.

1

제목 입력

예: '84형 안방 창호 위치 설계오류'처럼 무엇에 대한 이슈인지 한눈에 알 수 있게 적습니다.

2

사업지구 · 공종 · 세부유형 선택

이슈가 발견된 사업지구와 관련 공종을 선택합니다.

3

문제 설명 작성

무엇이 문제였는지 현장에서 확인한 사실을 구체적으로 적습니다.

4

원인 작성

설계 단계에서 놓친 지점이 무엇인지 적습니다.

5

실시설계 반영 제안 작성

향후 설계에 실제로 반영했으면 하는 구체적인 내용을 적습니다. 이 항목이 가장 중요합니다.

6

관련 법령/지침 입력 및 등록

근거가 되는 법령 · 기준이 있으면 함께 적어두면 나중에 검토할 때 유용합니다. 다 작성했으면 [등록] 버튼을 클릭합니다.

GBDC 스마트 하우징 데이터 플랫폼

하차접수
민원인 검색
사업지구 관리
하자 분석
문자 발송
설계기술 지식관리시스템
부서/사업지구/문자/사용자 관리
활동 로그
시스템관리자
관리자
계정 설정
로그아웃

← 뒤로가기

신규 설계이슈 등록

현장에서 발견한 설계상 문제점과 향후 실시설계에 반영해야 할 사항을 기록합니다.

제목

사업지구 (발견된 곳, 선택)

선택 안 함
▼

공종(대유형)

☒ 건축
 ☐ 전기
 ☐ 기계설비
 ☐ 토목
 ☐ 조경
 ☐ 소방

세부유형

균열
▼

동호수/세대타입

문제 설명 (무엇이 문제였는지)

원인 (설계 단계에서 놓친 지점)

실시설계 반영 제안 (향후 실시설계 시 반영해야 할 사항)

관련 법령/지침

관련 법령·지침 조문을 입력하세요. 여러 건이면 줄바꿈으로 구분

사진/동영상/문서(한글·PDF·CAD) (선택, 등록과 동시에 첨부)

Choose Files

No file chosen

등록

▲ 신규 설계이슈 등록 화면. 문제 · 원인 · 반영 제안을 각각 나누어 적도록 구성되어 있습니다.

등록된 이슈 상세 화면

등록한 이슈를 클릭하면 문제 설명 → 원인 → 실시설계 반영 제안 → 관련 법령 순으로 정리된 상세 화면을 볼 수 있습니다. 사진 · 도면 첨부와 후속 논의를 위한 코멘트 작성도 가능합니다.

← 뒤로가기

욕실 방수턱 낮음으로 인한 누수 반복

건축 - 누수 - 59㎡ - K-과학자마을 조성사업 - 등록 2026-08-20 16:48 (시스템관리자)

건축 - 누수 검토중 검토중 선택 변경

사진/동영상 (0건)

등록된 사진/동영상이 없습니다.

사진/동영상/문서(한글-PDF-CAD) 추가 업로드

Choose Files No file chosen

업로드

문제 설명

입주 후 6개월 이내 다수 세대에서 욕실 바닥 누수 하자가 반복 접수됨. 현장 확인 결과 방수턱 높이가 기준(100mm)보다 낮게(70mm 내외) 시공된 사례가 다수 확인됨.

원인

시공 단계에서 방수턱 거푸집 높이 관리 미흡, 준공 전 방수턱 높이 전수검사 누락

실시설계 반영 제안

실시설계 도면에 방수턱 높이 100mm 이상을 명시하고, 준공 전 검측 체크리스트에 '방수턱 높이 실측' 항목을 필수로 추가할 것을 제안함. 향후 설계 시 욕실-복도 단차를 최소 20mm 이상 확보하는 것을 권장.

관련 법령/지침

주택건설기준 등에 관한 규정 제37조(구조내력), 공동주택 겹로 방지를 위한 설계기준

법령 검색 / 즐겨찾기 바로가기

최종수정자: 시스템관리자 · 최종 수정 2026-08-20 16:48

코멘트 / 후속 논의 (0건)

아직 등록된 코멘트가 없습니다.

코멘트 등록

등록

▲ 설계이슈 상세 화면 — 우측 상단에서 상태를 '검토중' → '반영완료' 등으로 변경할 수 있습니다.

법령 검색·즐거찾기

상세 화면의 [법령 검색·즐거찾기 바로가기] 또는 목록 화면의 [법령 즐겨찾기] 버튼을 누르면, 관련 법령을 바로 검색하고 자주 참고하는 조문을 즐겨찾기로 등록해둘 수 있습니다.

▲ 법령 검색 화면 — 국가법령정보센터에서 실시간으로 검색합니다.

TIP 전화로 받은 민원을 접수할 때뿐 아니라, 현장 점검이나 준공 검사 중에 발견한 설계상 문제점도 이곳에 기록해두시면 나중에 큰 자산이 됩니다. 등록자 이름은 목록에서 '박*민'처럼 가운데 글자가 가려져 표시되며, 관리자만 전체 이름을 볼 수 있습니다.

⑪ 거주 후 평가(POE) 관리하기 (신규)

매년 실시하는 입주민 만족도조사 결과를 내부/외부 두 축으로 구조화해서 관리하는 기능입니다. 상단 메뉴의 [거주 후 평가]에서 이용합니다.

내부만족도 조사

개발공사 직원 회의를 통해 도출한 '관리 편의성 제고방안' 안건을 번호 · 제목 · 현황 · 의견 · 제고방안 항목으로 기록합니다.

외부만족도 조사

실제 입주민을 대상으로 한 세대 · 부대시설 만족도 및 향후 희망시설 조사 결과를 사업지구별로 기록합니다.

 거주 후 평가(POE) 목록/입력 화면 — 캡처 예정

결과보고 PDF 자동인식 (AI)

1

결과보고 공문(PDF) 업로드

담당자가 매년 작성하는 만족도조사 결과보고 공문을 업로드합니다.

2

AI 자동 구조화

생성형 AI가 문서 내용을 읽고 안건 · 통계를 자동으로 구조화합니다.

3

자동추출 결과 검토

검토 화면에서 자동으로 채워진 내용을 확인하고 필요한 부분을 직접 수정합니다.

4

검토 완료 후 게시

확인이 끝나면 게시해 자료로 축적합니다.



TIP 문서 양식은 해마다 조금씩 달라질 수 있습니다. AI가 내용을 이해해서 추출하므로 표 배치나 문구가 바뀌어도 유연하게 대응하며, 최종 게시 전 담당자 검토를 거치도록 설계되어 있습니다.

⑫ AI로 빠른 민원 접수하기

대시보드 화면에서 바로 민원을 접수할 수 있습니다. 사진 올리기 → 민원인 확인 → 접수까지, 화면 이동 없이 한 곳에서 처리됩니다.



▲ 대시보드 상단의 'AI로 빠른 민원 접수' 패널

1

사진 올리고 [AI로 분석하기]

하자 사진을 올리면 대유형 · 세부유형 · 제목 · 상세내용이 자동으로 채워집니다.

2

민원인 검색

이름 또는 전화번호를 입력하면 실시간으로 기존 민원인이 검색됩니다. 목록에서 클릭하면 바로 선택됩니다.

3

신규 민원인이면 [+ 신규 민원인으로 등록]

검색해도 없으면 이 버튼을 눌러 사업지구 · 이름 · 전화번호 · 동호수를 그 자리에서 입력합니다.

4

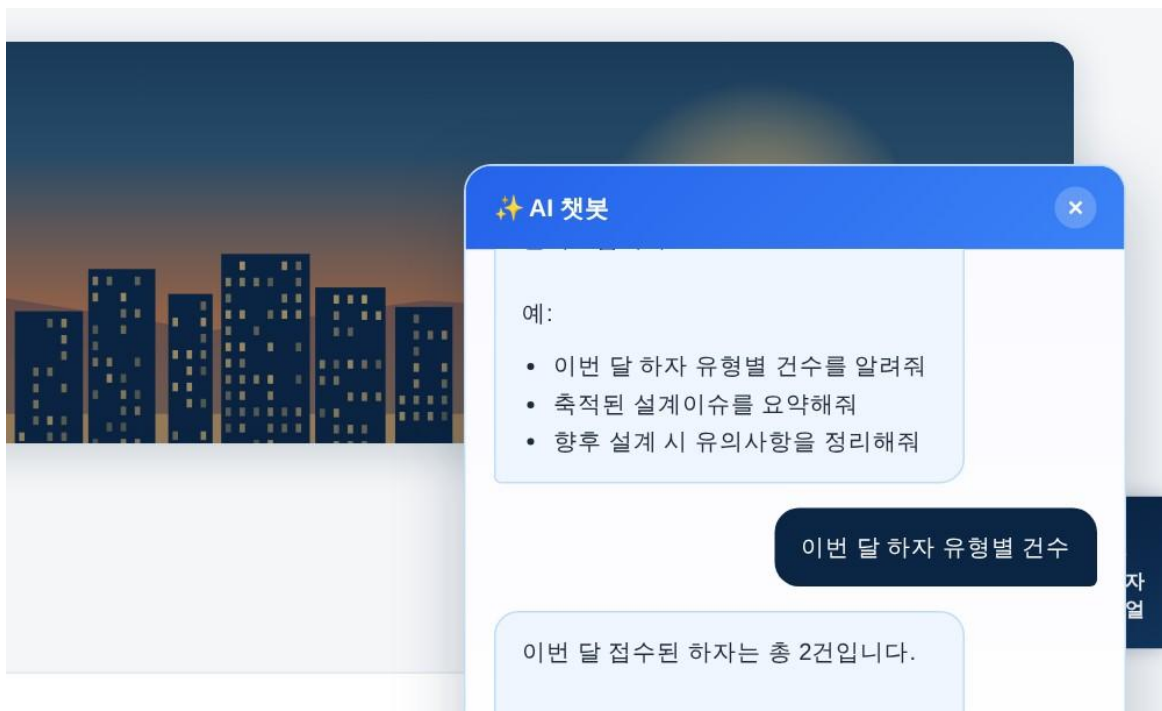
[민원 접수] 클릭

선택/등록된 민원인과 AI가 채워준(또는 직접 입력한) 내용으로 바로 접수됩니다.

TIP 전화 통화 중에 화면을 왔다갔다 하지 않고 이 패널 하나로 접수를 끝낼 수 있어, 응대 시간이 눈에 띄게 줄어듭니다.

⑬ AI 챗봇 활용하기

화면 우측 하단(또는 옮겨두신 위치)에 떠 있는 파란색 동그란 아이콘이 AI 챗봇입니다. 하자 접수 통계와 설계 피드백 시스템에 축적된 자료를 근거로 답변합니다.



▲ AI 챗봇 대화창 — 클릭 한 번으로 통계를 바로 물어볼 수 있습니다.

- 아이콘을 마우스로 눌러서 드래그하면 원하는 위치로 옮길 수 있습니다. 옮긴 위치는 다음에 접속해도 그대로 기억됩니다.
- 대화창 상단 바를 드래그하면 대화창 자체도 원하는 위치로 옮길 수 있습니다.
- "이번 달 하자 유형별 건수를 알려줘", "축적된 설계이슈를 요약해줘"처럼 통계 · 설계 자료 기반 질문에 답합니다.

TIP AI 챗봇은 시스템에 실제로 쌓인 데이터 안에서만 답변합니다. 데이터에 없는 내용은 '확인되지 않습니다'라고 솔직하게 답하도록 만들어져 있습니다.

⑭ AI 리포트 — 월간 하자 현황 자동 요약

상단 메뉴 [AI 리포트]에서, 매달 하자 접수 현황을 AI가 자동으로 요약한 보고서를 만들고 열람할 수 있습니다.



▲ AI 리포트 화면 — 연도 · 월을 골라 생성하고, 만들어진 리포트는 계속 다시 열람할 수 있습니다.

- 관리자는 연도 · 월을 선택하고 [리포트 생성]을 누르면 그 달의 현황 요약 보고서가 만들어집니다.
- [생성 즉시 등록된 임직원에게 이메일 발송]을 체크하면, 등록해둔 임직원 이메일로 바로 발송됩니다.
- 매달 2일 이후에는 전월 리포트가 사람이 누르지 않아도 자동으로 생성됩니다.
- [이메일 수신자 관리]에서 리포트를 받아볼 임직원 이메일 주소를 추가 · 삭제할 수 있습니다.
- 생성된 리포트는 연도 · 월별로 계속 쌓여서, 지난 리포트도 언제든지 다시 열람할 수 있습니다.

⑮ AI 설정 (관리자 전용)

AI 하자 사진 자동판독 · AI 챗봇 · AI 리포트 · POE 자동인식 기능은 모두 Anthropic API 키가 있어야 작동합니다. 이 키를 화면에서 직접 입력 · 관리하는 곳입니다.



▲ 관리자 메뉴의 [AI 설정] 화면

- console.anthropic.com 에서 발급받은 API 키를 입력하고 저장하면, 서버 재시작 없이 즉시 관련 기능이 전부 켜집니다.
- 저장된 키는 화면에 전체가 다시 보이지 않고 끝 4 자리만 마스킹되어 표시됩니다 (예: ****1234).
- 월간 리포트 · 업체 작업지시서를 이메일로 보내고 싶으면, 같은 화면 아래쪽에 SMTP(이메일 발송) 정보도 함께 입력할 수 있습니다.

TIP API 키를 붙여넣을 때 한글이나 특수 공백이 섞여 들어가면 저장이 거부되고 화면에 안내가 뜹니다. 콘솔의 복사 버튼으로 직접 복사해서 붙여넣으세요.

①⑥ 파일 삭제 권한 안내

보안 강화를 위해 사진 · 동영상 · 문서 등 첨부파일의 삭제 권한이 아래와 같이 적용됩니다.

- 조치 전/후 사진 · 동영상, 설계 피드백 시스템 첨부파일 모두 '본인이 직접 업로드한 파일'만 삭제할 수 있습니다.
- 다른 담당자가 올린 파일에는 삭제 버튼 자체가 보이지 않습니다.
- 관리자 계정은 예외적으로 모든 파일을 삭제할 수 있습니다.

TIP 실수로 다른 담당자의 자료가 삭제되는 사고를 막기 위한 조치입니다. 본인이 올린 자료가 아닌 데 삭제가 필요하다면 관리자에게 요청해주세요.

①⑦ 부서 자동 연동 — 실/처/단 이름이 같으면 함께 보기

부서명을 그대로 입력해 하위 조직을 표현합니다. 예를 들어 '주거복지처'와 '주거복지처 매입임대팀' 처럼, 부서명 맨 앞 단어가 같으면 두 부서는 자동으로 서로 연동되어 사업지구 · 민원 내용을 함께 볼 수 있습니다.

부서/사업지구/문자/사용자 관리

관리자만 부서/사업지구를 생성·관리할 수 있습니다.

신규 사업지구 등록

공동주택·행복주택 등 개별 단지를 등록합니다. 사업지구는 반드시 부서에 소속되어야 합니다.

소속 부서: 선택하세요 사업지구명: 예: OO행복주택 1단지 주소: 선택 입력 등록

전체 사업지구 (3개)

사업지구명	소속 부서	주소	
K-과학자마을 조성사업	주거복지처	경북 안동시 갑전리	수정

▲ 부서 관리 화면 — '주거복지처'와 '주거복지처 매입임대팀'이 서로 다른 부서로 등록되어 있지만, 첫 단어가 같아 자동으로 연동됩니다.

- 신규 부서를 등록할 때, 하위 조직까지 포함한 전체 이름을 그대로 입력하세요. (예: '주거복지처 매입임대팀')
- 이렇게 등록된 부서는 사업지구 · 민원인 검색 · 통계 등 모든 화면에서 서로의 자료를 함께 볼 수 있습니다.
- 반대로 첫 단어가 다른 부서(예: '공공건축처')는 서로 분리되어 접근이 제한됩니다.

TIP 사업지구를 새로 등록할 때 소속 부서 목록에 원하는 조직명이 없다면, 먼저 [부서/사업지구/문자/사용자 관리] 화면에서 부서를 등록해주세요.

⑱ DB 백업 관리 (관리자 전용)

혹시 모를 사고에 대비해, 시스템이 스스로 데이터를 주기적으로 백업해두고 필요할 때 되돌릴 수 있는 기능입니다.



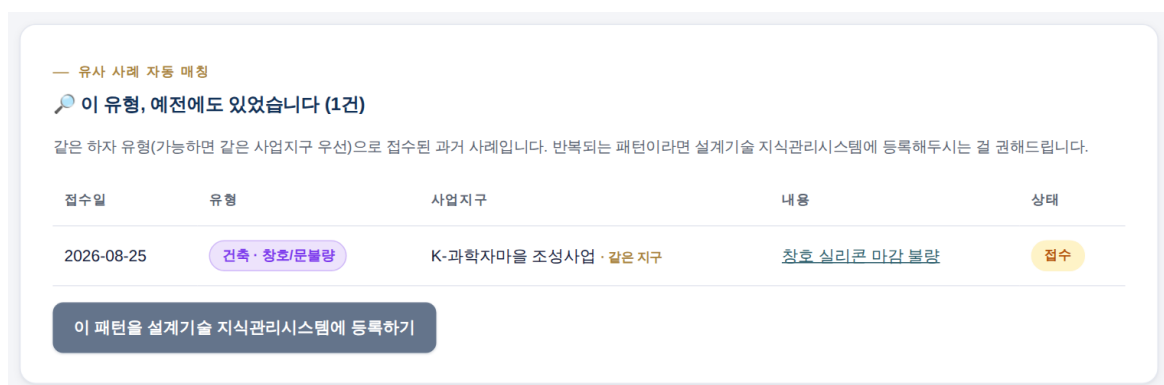
▲ 관리자 메뉴의 [DB 백업] 화면 — 배포될 때마다, 그리고 매일 자동으로 백업이 생성됩니다.

- 배포(코드 업데이트)가 있을 때마다, 그리고 매일 한 번씩 자동으로 백업이 만들어지며 최근 14 일치가 보관됩니다.
- [지금 백업 생성] 버튼으로 중요한 작업 전에 수동으로 한 번 더 백업해둘 수 있습니다.
- [다운로드]로 백업 파일을 직접 보관할 수도 있습니다.
- [이 시점으로 복원]을 누르면 그 시점 상태로 데이터를 되돌릴 수 있습니다. 실수 방지를 위해 '복원합니다'라는 문구를 정확히 입력해야만 실행됩니다.

TIP 복원은 신중하게 사용해야 하는 기능입니다. 복원 이후에 등록된 민원 · 사업지구 등은 사라질 수 있으니, 정말 필요한 경우에만 사용해주세요.

⑩ 유사 하자 자동 매칭

민원 상세 화면에서, 같은 유형의 하자가 과거에도 있었는지 시스템이 자동으로 찾아 보여줍니다.



▲ 민원 상세 화면 하단의 '이 유형, 예전에도 있었습니다' 패널

- 같은 사업지구에서 발생한 사례를 우선 보여주고, 다른 지구라도 같은 유형이면 참고용으로 함께 표시합니다.

- '같은 지구' 표시가 붙은 항목은 같은 시공사 · 같은 자재일 가능성이 높은 사례이니 눈여겨봐주세요.
- 반복되는 패턴이라고 판단되면 [이 패턴을 설계 피드백 시스템에 등록하기] 버튼으로 바로 등록할 수 있습니다.

TIP 같은 하자가 여러 세대 · 여러 지구에서 반복된다면, 단순 처리로 끝내지 말고 설계 피드백 시스템에 기록해 다음 설계에 반영해주세요.

②⑩ 설계 피드백 시스템 — 항목 가리기

설계 피드백 시스템에 기록된 내용 중에는, 시공사 · 용역감독자 입장에서 본인의 책임처럼 느껴질 수 있는 민감한 내용이 있을 수 있습니다. 이런 항목은 관리자가 건별로 화면에서 가릴 수 있습니다.



▲ 이슈 상세 화면 (관리자 화면) — 우측 상단의 [이 항목 가리기] 버튼

- 관리자가 상세 화면에서 [이 항목 가리기]를 누르면, 그 즉시 담당자 · 일반 직원 화면의 목록 · 상세 어디에서도 해당 항목이 보이지 않게 됩니다.
- 가려진 항목은 삭제되는 것이 아니라 관리자에게만 계속 보이며, 목록에는 '관리자만 열람' 표시가 함께 나타납니다.
- 다시 공개하고 싶으면 같은 자리의 [가리기 해제] 버튼을 눌러주세요.

TIP 내용을 아예 지우지 않고 '숨김' 상태로만 두는 이유는, 나중에 다시 필요할 때 언제든지 복구해서 볼 수 있게 하기 위해서입니다.

②⑪ 보안 및 개인정보보호 한눈에 보기

이 시스템은 사업부서 담당자가 실제 운영 경험을 바탕으로 직접 설계한 다층 보안 체계를 갖추고 있습니다. 지금까지 각 장에서 다룬 보안 관련 내용을 한 곳에 정리했습니다.

구분	내용
역할 기반 접근권한	관리자 · 담당자 · 관리사무소 · 입주민 4단계로 권한 분리
직렬별 정보 열람 제한	담당 공종과 무관한 민원인 성명 · 연락처는 자동 마스킹 (예: 박*민, 010-****-1234)
설계 피드백 시스템 작성자 마스킹	등록자 이름은 목록·상세에서 가운데 글자가 가려지며, 관리자만 전체 이름 확인 가능
파일 삭제 권한 제한	첨부파일은 본인이 올린 것만 삭제 가능, 관리자는 예외적으로 전체 삭제 가능
암호화 저장	비밀번호 해시화, 개인정보 필드 단위 암호화 저장
접속 이력 감사로그	로그인 · 로그아웃 전체 기록, 1시간 미사용 시 자동 로그아웃
로그인 실패 잠금	5회 연속 로그인 실패 시 계정이 15분간 잠김
HTTPS 전 구간 암호화	SSL 인증서 적용, 관리 콘솔은 별도 서브도메인으로 격리
계정 생명주기 관리	관리자 전용 계정 삭제(업무기록은 보존), 공사감독자 지정·해제
DB 백업 · 복원	매일 자동 백업(최근 14일치 보관), 관리자 전용 복원 기능

TIP 개인정보 마스킹은 화면 목록 단위로 일괄 적용되며, 검색 결과 · 사업지구 상세 · 민원 상세 등 담당자가 접하는 모든 화면에 동일하게 적용됩니다.

㉓ 자주 묻는 질문(FAQ)

Q. 비밀번호를 잊어버렸어요.

로그인 화면 하단의 [아이디 또는 비밀번호를 잊으셨나요?]를 클릭해 안내에 따라 진행하시거나, 관리자에게 임시 비밀번호 발급을 요청하세요.

Q. 같은 이름의 민원인이 여러 명 검색됩니다.

전화번호나 동/호수를 함께 확인해 정확한 민원인을 선택해주세요. 검색 결과 목록에서 연락처와 사업지구가 함께 표시됩니다.

Q. 스마트폰에서도 사용할 수 있나요?

네, 가능합니다. 모바일 브라우저로 접속 후 '홈 화면에 추가'를 하시면 아이콘이 생성되어 앱처럼 바로 실행하실 수 있습니다.

Q. 첨부할 수 있는 파일 형식이 궁금합니다.

이미지(jpg, png 등), 동영상(mp4 등), PDF, 한글(hwp), 캐드 도면(dwg, dxf), 엑셀(xlsx, xls, csv) 파일을 첨부할 수 있습니다.

Q. 로그인이 5번 연속 실패하면 어떻게 되나요?

보안을 위해 계정이 15분간 잠깁니다. 잠시 후 다시 시도하시거나, 급하신 경우 관리자에게 문의해주세요.

Q. 직렬(담당 공종)을 잘못 선택하고 가입했어요.

본인 계정의 직렬은 스스로 변경할 수 없으며, 관리자에게 요청하면 [부서/사업지구/문자/사용자 관리] 화면에서 직렬을 다시 지정해드릴 수 있습니다.

Q. 업체 작업지시서 이메일이 발송되지 않아요.

관리자 메뉴의 [AI 설정]에서 SMTP(이메일 발송) 정보가 등록되어 있는지 확인해주세요. 등록되어 있지 않으면 발송 시 안내 메시지가 표시됩니다.

Q. 사용 중 오류가 발생하거나 궁금한 점이 있으면 어디로 문의하나요?

주거복지처 시스템 담당자에게 문의해주세요.