

유지관리 서비스

MAINTENANCE SOLUTION

현대엘리베이터

승강기 유지관리,
왜 현대엘리베이터를 선택해야 할까요?

승강기는 도시의 중요한 연결수단으로써 중단 없이 안전하게 운행되어야 합니다. 현대엘리베이터가 제공하는 유지관리 서비스는 당사 고유의 HRTS를 바탕으로 디지털 기술과 AI를 활용한 빅데이터 분석을 접목해 고장에 대한 우려 없이 편안한 운행을 가능하게 합니다. 이용객에게는 안심을, 빌딩관리자에게는 편리한 관리를, 소유자에게는 비용 절감 효과를 드리는 최첨단 유지관리 서비스를 제공합니다.

이용객, 소유자, 관리자 모두에게 제공되는 가치

- ✓ **이용객을 위한 안전성** 철저한 점검으로 입주자 및 이용객의 심리적 안정 제공
- ✓ **소유자가 기대하는 가치** 현대엘리베이터의 최첨단 기술을 활용한 모니터링과 원격 제어로 승강기 수명 연장은 물론 건물의 가치도 상승
- ✓ **관리자를 위한 편의성** 유지관리 투명성 제공 / 다운타임과 콜백, 불편사항 최소화 / 고객 중심 서비스 제공을 위한 고객 맞춤형 접근방식 제공

* 승강기 안전관리법 제31조에 따라 관리주체(소유자, 관리자)는 안전한 승강기 운행을 위해 유지관리 활동을 실시해야 합니다.

현대엘리베이터 유지관리 서비스를 선택해야 하는 5가지 이유

01
승강기 종합 MAKER의 전문성
TRUST

02
HCCC
(Hyundai Customer Care Center)
SERVICE EXCELLENCE

03
HRTS
(Hyundai Real Time Service)
DIGITAL / AI TECHNOLOGY

04
순정부품 및 신속한 부품조달
GENUINE PARTS & RAPID DELIVERY

05
신속한 고장대응 및 처리체계
SUPERIOR RESPONSIVENESS

01
TRUST

안전한 승강기 이용을 위한 최고의 선택, No.1 현대엘리베이터 유지관리 서비스입니다.

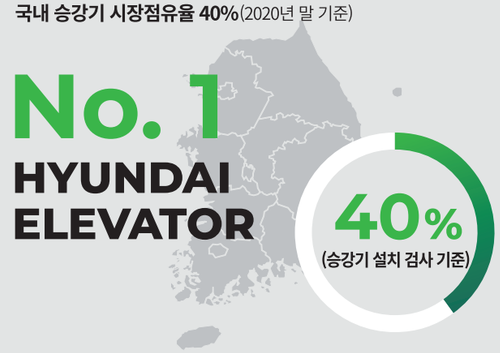


어떤 승강기 유지관리 업체를 선택하느냐에 따라 건물의 가치가 달라지고, 승강기의 안전성과 이용 시의 만족감도 달라집니다. 또한 점차 강화되고 있는 승강기 관리주체(소유자 및 관리자)의 안전 관리에 대한 법규에도 철저하게 대응할 수 있습니다. 승강기 종합생산업체로서 승강기 전반에 대한 풍부한 지식과 경험, 기술력을 모두 갖춘 현대엘리베이터의 유지관리 서비스는 가장 안전하고 신뢰할 수 있는 선택이 될 것입니다.

국내 승강기 시장점유율 15년 연속 NO.1

세계 최고의 기술력과 속도를 자랑하는 현대엘리베이터는 국내 최다 설치 전문 인력과 검증된 공사 수행 능력을 보유하고 있습니다.

국내 승강기 시장점유율 40%(2020년 말 기준)

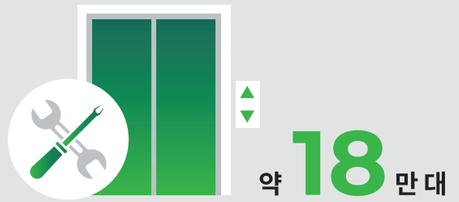


유지관리 서비스 분야 국내 시장점유율 6년 연속 NO.1

현대엘리베이터가 유지관리 중인 서비스 대수는 2020년 말 기준 국내 최대를 기록하였으며, 시장점유율 23%로 지금도 꾸준히 증가하고 있는 추세입니다.

*현대엘리베이터서비스 포함

국내 최대 서비스 대수 약 18만 대(2023년 1월 기준)



국내 자체 생산 시스템 운영

17만 2,759m² 규모의 현대엘리베이터 충주 신공장은 AI기술을 도입한 스마트 팩토리로 공장 자동화율을 78%로 향상시켰습니다.

17만 2,759 m²



철저한 품질 검증을 통한 제품개발

초고층 빌딩과 가장 유사한 환경을 갖춘 지상 205.2m, 지하15m의 현대아산타워에서 제품의 안전성과 신뢰성을 철저히 검증합니다.

(2023년 신테스트타워
충주 신공장내에 완공 예정)

지상
205.2 m



규모

지상 205.2m, 지하 15m, 총 4,351m²의 세계 최고 수준 엘리베이터 테스트 타워

설치된 엘리베이터

초고속 엘리베이터 THE EL1080
분속 1,080m 엘리베이터

더블데크 엘리베이터 THE EL Duo
2대의 엘리베이터가 수직으로 연결되어 수송 능력 1.8배 향상

분속 420m의 전망용 엘리베이터
전망용으로는 세계에서 가장 빠른 속도

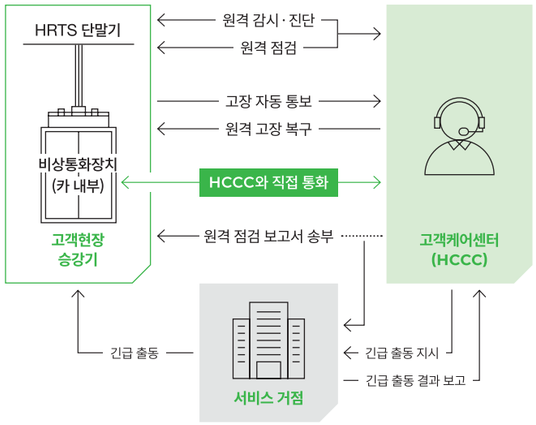
02
SERVICE
EXCELLENCE

365일 24시간 HCCC에서 섬세하게 케어합니다.

HCCC(Hyundai Customer Care Center)

국내 업계 최초로 지리정보시스템(GIS)을 갖춘 고객케어센터로서 전문 상담사와 2,730여 명의 유지관리 전문가가 365일 24시간, 국내 최대의 네트워크망과 첨단 원격관리 서비스(HRTS)를 활용해 다양한 고장 상황에 신속하고 정확하게 대응합니다.

HCCC 운영 프로세스

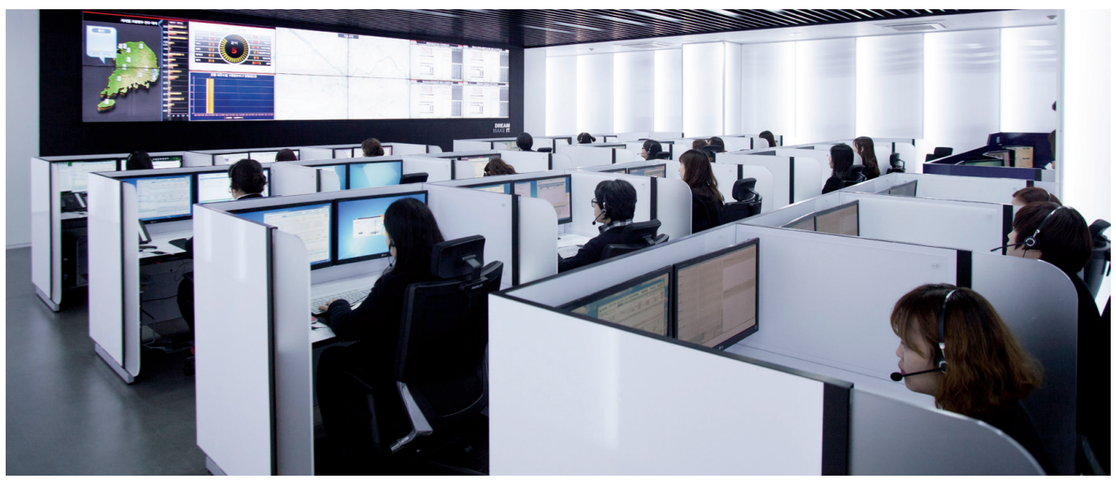


엘리베이터 모니터링: 운행 상황을 상시 파악하고 이상 여부를 모니터링합니다.
원격 진단 및 원격 고장 복구: 원격 진단 및 이상 발견 시 원인을 해석하여 적절한 조치를 취합니다.
엘리베이터와 직접 통화: 승강기 카 내부에 있는 고객과 HCCC가 직접 통화 연결합니다.
원격 점검 실시: 원격 점검 유지관리를 실시하고 그 결과를 고객에게 안내합니다.

현대 스마트센터 시스템, 인공지능 '챗봇' 적용

2018년 6월, 현대엘리베이터가 승강기 업계 최초로 인공지능 챗봇 기반의 유지관리서비스인 '현대 스마트센터 시스템'을 개발했습니다. 고객이 전용 애플리케이션으로 승강기 관련 문의나 고장 신고를 하면 '챗봇'이 실시간으로 답변은 물론, 고장접수 → 기사 배치 → 실시간 기사 도착 안내 → 처리결과 안내 및 고객 확인까지 원스톱(One-Stop)으로 제공합니다. 고객문의 및 신고절차를 간소화해 대응 시간을 최소화합니다.





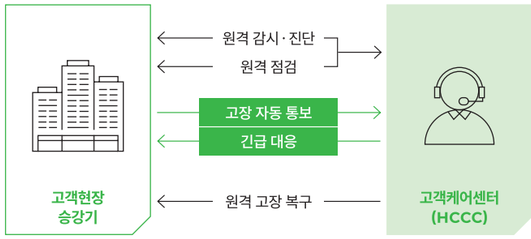
03
DIGITAL / AI
TECHNOLOGY

첨단 원격관리 서비스로 실시간 신속하게 대응합니다.

첨단 원격관리 서비스(HRTS)

HRTS(Hyundai Real Time Service)는 승강기 운행 상태를 실시간으로 모니터링하고 원격으로 점검과 고장을 처리하는 첨단 원격관리 서비스입니다. 운행 거리, 운행 횟수, 고장 처리 이력 등을 빅데이터로 분석해 사전 예방 및 고장을 최소화함으로써 제품 수명 연장과 더불어 승강기의 효율적인 관리가 가능합니다. 현재 4만 대 이상의 승강기가 HRTS로 관리되고 있으며, 당사 통계에 따르면 전체 고장의 66%에 대해 원격 대응이 가능합니다. 특히 승강기 사용량이 적은 야간 등 고객이 지정한 시간에 원격 정밀 점검을 실시하기 때문에 대면 접촉이 부담스러운 상황에서 현장방문을 줄이고 세밀한 점검은 가능하다는 장점이 있습니다.

HRTS 프로세스



	기존 서비스	원격관리 서비스
방문	서비스기사 현장 방문	첨단 장비(중앙 통제 컴퓨터 방식)를 이용한 원격 감시/점검/제어
점검	경험에 의한 점검	모니터링으로 이상 징후 사전 감지 → 자동 접수
고장발생	고장 접수 후 엔지니어 배치 → 엔지니어 현장 도착 후 처리	해당 승강기에 즉시 연결하여 고장 모니터링 및 원격 고장처리
갇힘사고	기사 출동 및 이동시간 대기 → 갇힌 승객 불안 가중	갇힌 승객이 고객센터와 비상통화 → 신속한 구출 및 불안해소

웹서비스[옵션사항]
원격 설정 변경: 승강기 내의 Fan On/Off, 운전 정지 등 원격 제어 가능
원격점검 및 엘리베이터 운행 상황 보고서: 관리자 페이지에 업로드한 작업보고서 열람 또는 보고서 이메일 송부

손안의 스마트 시스템, M.M.S. 모바일 앱

MMS(Maintenance Mobile Solution) 모바일 앱은 현대엘리베이터의 스마트 시스템으로 현장에 파견된 유지관리 전문 기술자가 원격으로 HRTS와 긴밀히 연결될 수 있도록 도와줍니다. 고장관리, 정기점검, 현장정보 조회 등의 업무를 지원하고, 원격으로 HRTS 모니터링 및 운행 데이터 조회를 가능하게 합니다.



04
GENUINE PARTS & RAPID DELIVERY

신속한 부품조달 체계를 갖추고 믿을 수 있는 순정 부품을 제공합니다.

부품 안전성 향상 노력 및 보증 책임

승강기는 장시간 가동으로 인한 고장이나 노후화에 따라 부품교환이 지속적으로 필요한 설비입니다. 현대엘리베이터 유지관리 서비스는 교체 부품의 품질을 인증하고 문제가 발생했을 경우 보증 책임을 이행합니다. 또한, 현대엘리베이터는 ISO 9001 품질경영시스템을 운영함으로써 개발/설계, 구매, 생산, 서비스까지 전 부문에 걸쳐 관련 규정을 준수하고 부품 안전성 향상에 만전을 기하고 있습니다.

순정부품 사용 필요성

- 승강기의 안전성 및 내구성 유지
- 교체 부품의 품질 보증
- 총 유지비용 절감

품질 경영 시스템

현대엘리베이터는 전사적으로 ISO 9001을 기본으로 품질경영체제를 구축하여 이행하고 있습니다.

신뢰성 확보

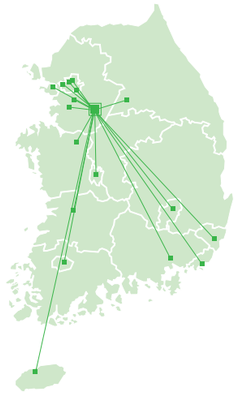
품질담당 부서를 중심으로 생산부품의 주기적인 신뢰성 시험으로 제품의 신뢰도를 높이고, 예방중심의 철저한 품질 관리로 우수한 부품만을 생산하고 있습니다.

내구성 강화 노력

현대엘리베이터 생산부품은 엄격한 내구성 테스트를 진행하여 검증된 제품을 현장에 적용하고 있습니다.

신속한 부품조달 체계

각 서비스 지사 및 지점에서 긴급 고장 대응에 필수적인 자재들을 상시 확보하고 있습니다. 이천 본사 공장 내에 대규모 서비스 부품 공급센터를 설치, 운영, 관리하여 각 서비스 거점에서 요구하는 부품을 신속하게 공급하고 있습니다.



50 개소
전국 거점

약 2,730 명
숙련된 서비스 기사 보유

* 현대엘리베이터는 고객 안전 차원에서 노후 부품을 회수 즉시 폐기하고 적극 관리합니다.





05
SUPERIOR RESPON-SIVENESS

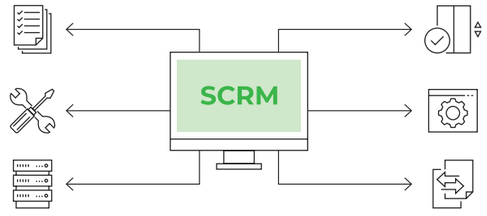
평상 시의 효율적인 관리를 넘어 긴급 상황에도 철저하게 대응합니다.

전국적인 서비스 네트워크

현대엘리베이터는 긴급 시 신속한 대응을 위하여 전국 50여 개소의 거점을 설치하고, 체계적인 전문가 교육을 통해 현대엘리베이터의 고유 기술에 숙련된 약 2,730여 명의 서비스 기사를 배치하여 고객의 신뢰에 부응합니다.

현대엘리베이터만의 독자적인 SCRM 정보 시스템

현대엘리베이터는 각 엘리베이터의 가동 상태나 운행 빈도에 따른 유지관리를 위하여 독자적인 정보시스템 SCRM(Service Customer Relationship Management)을 전국적으로 운영하고 있습니다. 유지관리 계약 정보뿐만 아니라 승강기 정기점검 이력, 고장발생 및 처리 작업 결과 등의 정보를 데이터로 관리하여 고장 예방에 적극 활용하고 있습니다.



세계 최초 도착예보시스템, TGIS

현대엘리베이터는 승강기 업계 최초로 GIS(Geographic In-formation System)를 첨단 고객 케어 서비스에 활용하였으며, 현재는 기존보다 한층 업그레이드된 TGIS(Traffic + GIS)를 활용해 긴급 상황에 보다 신속하게 대처하고 있습니다. TGIS는 교통과 지리정보 데이터가 융합된 서비스로 긴급 상황 발생 시, 교통상황을 고려한 최적 경로 분석을 통해 최단시간 내 기사 배치가 이루어지도록 돕는 관제시스템입니다. 모든 정보는 긴급사항이 해제될 때까지 상황실에서 모니터링하며 실시간으로 도착 예정 시간을 파악할 수 있어 긴급 상황 대응에 효과적입니다.







현대엘리베이터의 유지관리 솔루션

승강기의 운행 및 관리 상태를 항상 최적의 수준으로 유지하기 위해
점검, 부품교체, 수리공사 등의 다양한 유지관리 서비스를 제공합니다.

종합유지관리 계약
(FM, Full Maintenance)

현대엘리베이터는 승강기의 운행 및 관리상태를 최적의 수준으로 유지하기 위하여 원격 모니터링과 진단, 점검은 물론 부품교체 및 수리공사 등 일체의 유지관리 활동을 수행하는 종합유지관리를 기본 계약으로 하고 있습니다.

FM 서비스 특전

비용 절감
기존의 단순유지관리는 장기적인 측면에서 볼 때 한정된 서비스에 의한 잦은 고장, 부품교체 비용과 수리공사비 등 추가 경비가 발생할 수 있습니다. 현대 FM 서비스를 이용하시면 종합관리를 통해 이러한 불필요한 비용을 줄여 연평균 15%의 비용 절감효과를 얻을 수 있습니다.

수명 연장
최고의 엔지니어가 정기적인 점검으로 부품의 마모나 소손이 엘리베이터 운행에 미칠 영향을 사전에 예방합니다. 이상이 있을 시엔 철저히 수리하여 고장을 최소화함으로써 성능을 유지시키고, 승강기의 수명을 연장시킵니다.

최상의 고객지원 서비스
법정정기검사와 부품교체/수리 시 복잡한 서류작업을 대행하여 고객의 편의를 지원해드립니다. 또한, 갑작스러운 고장에 대비하여 필요한 부품을 충분히 확보하여 승강기 운행의 차질을 최소화하는 등 고객의 입장에서 최상의 서비스를 제공합니다.

유지관리 계약의 종류
승강기 제조사로서 오랫동안 축적한 기술 및 노하우를 기반으로 고객의 요구에 유연하게 대응할 수 있도록 3가지 서비스 상품을 제공하고 있습니다.

	FM(종합유지관리)	PRTS(HRTS+POG)	POG(단순유지관리)
계약 기간	5년 이상(5년 단위)	1~2년	
원격모니터링	기본		옵션 사항(별도 협의)
원격고장복구			
고장 Callback 대응	실시		
카 내 비상통화	실시		
부품 교체	무상	유상	
수리공사	무상	별도 계약	
승강기 성능보장	Y	N	
법정정기검사	현대엘리베이터 부담	고객 부담	
웹 서비스	Y		Y(HRTS 웹서비스 제외)

주요 고객

국내 유수의 랜드마크 건물들이 현대엘리베이터의 첨단 유지관리 서비스로
안전하고 편리한 승강기 운행을 보장받고 있습니다.

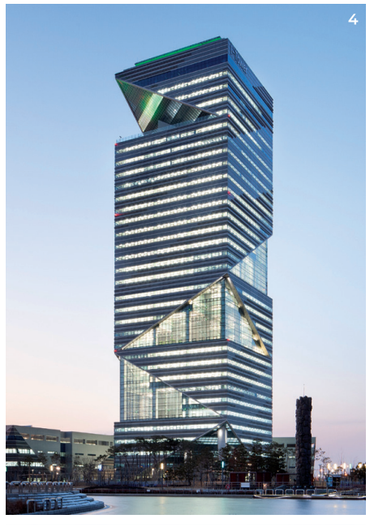


1


2



3


4



5


6


7

1 부산국제금융센터(BIFC)
2 용산 드래곤시티
3 서울 파크하얏트
4 송도 G타워
5 동대구 복합환승터미널 및 신세계백화점
6 송파 헬리오시티
7 래미안 강동팰리스

전국 서비스 네트워크

서울사무소
서울시 종로구 율곡로 194,
5~9층(연지동, 현대그룹빌딩 동관) (우)03127
TEL (02)3670-0500 **FAX** (02)3672-8762

강북지사
서울특별시 종로구 송월길 159,
3층(교북동, 부귀빌딩) (우)03165
TEL (02)6920-7353, 7321 **FAX** (02)6920-7369

강서지사
서울특별시 강서구 강서로56길 84,
3층(등촌동, 동양빌딩) (우)07591
TEL (02)6920-7805 **FAX** (02)6920-7850

충청지사
충청남도 아산시 배방읍 고속철대로 47,
3층(나래빌딩) (우)31470
TEL (041)420-3000 **FAX** (041)420-3099

강남지사
서울시 송파구 송파대로 472,
3층(송파동, 보명빌딩) (우)05624
TEL (02)6953-6281, 6213 **FAX** (02)6953-6215

수원지사
경기도 수원시 영통구 덕영대로1556번길 16,
D동 804호(영통동, 디지털엠파이어빌딩) (우)16690
TEL (031)547-2905, 2900 **FAX** (031)547-2901

분당지사
경기도 성남시 분당구 구미로 9번길 1,
8층(항정위너스프라자) (우)13637
TEL (031)698-2135 **FAX** (070)5089-2776

인천지사
인천광역시 계양구 오조산로 57번길 7,
503호(계산동, 성림프라자) (우)21060
TEL (032)719-6701 **FAX** (032)719-6799

전주지사
전북 전주시 완산구 홍산로 261,
5층(효자동 2가, BYC빌딩) (우)54966
TEL (063)278-3126 **FAX** (063)278-3129

제주지사
제주도 제주시 삼무로 83,
3층(연동, 현대자동차빌딩) (우)63125
TEL (064)800-3100 **FAX** (064)800-3102

울산지사
울산시 남구 중앙로 165-1,
7층(신정동) (우)44676
TEL (052)272-2104 **FAX** (052)276-2543

강원지사
강원도 원주시 북원로 2541,
3층(우산동) (우)26341
TEL (033)812-6357 **FAX** (033)813-3903

경남지사
경남 창원시 마산회원구 양덕로 119,
604호(양덕동, 현대오피스빌딩) (우)51366
TEL (055)255-6354 **FAX** (055)255-6355

광주지사
광주시 서구 무진대로 966,
8층(농성동, 현대빌딩) (우)61932
TEL (062)361-1633 **FAX** (062)361-1632

대구지사
대구시 동구 동대구로 432,
20층(신천동, 국제오피스텔건물) (우)41250
TEL (053)741-8064~5 **FAX** (053)755-5487

대전지사
대전광역시 대덕구 한밭대로 1027,
6층(오정동, 우성사료빌딩) (우)34379
TEL (042)536-1045 **FAX** (042)534-8344

부산지사
부산광역시 남구 수영로 323,
9층 901호(대연동, 태강프라자) (우)48434
TEL (051)719-8900 **FAX** (051)719-8999

품질경쟁력 우수기업
명예의 전당 헌정

국내 동종업계 최초
품질경영부문
ISO 9001 인증

국내 동종업계 최초
안전환경부문
ISO 14001 인증

안전보건경영시스템
ISO 45001 인증

한국 서비스 품질
우수기업 인증

현대엘리베이터

인쇄물 제작 시점에 따라 수록 내용과 실제 판매 상품간에 차이가 발생할 수 있으니, 서비스 상품 계약 시 반드시 당사 영업팀의 안내를 받으시기 바랍니다.

1. 본 인쇄물의 저작권은 현대엘리베이터에 있으므로 허가 없이 무단복제를 금합니다.
2. ♻ 본 인쇄물은 환경보호를 위해 분리수거 후 재활용이 가능합니다.

홈페이지 ▶ 공식 유튜브

고객케어센터(문의) 1577-0603

www.hyundaielevator.com

본사 I 공장 27329 충청북도 충주시 충주산단1로 128
서울사무소 03127 서울시 종로구 율곡로 194 현대그룹빌딩 동관 5~9층(연지동)

발행년월: 2023년 3월 C-SMS-K02 / Ver 2