

자연, 우리의 미래!

나 부터, 지금 부터, 작은 것부터, 모두가 즐거운

쓴소리를 단소리로!

- 고객접점 응대 안내서 -

2016. 1.



북한산국립공원도봉사무소
BUKHANSAN NATIONAL PARK DOBONG OFFICE

목 차

1. 탐방안내원의 근무자세	▶ 3p
2. 주요 발생 민원사례 및 답변	▶ 4p
1) 자연보전 관련 민원	▶ 4p
1 왜 애완동물은 국립공원에 출입이 불가능한가요?	
2 공원안에 쓰레기통이 왜 없습니까?	
3 국립공원 그린포인트 제도란?	
4 야간산행을 왜 금지하나요?	
5 왜 국립공원 내에서는 수영 및 취사행위가 금지되어 있나요?	
6 먹는물시설(약수터)에 수질검사결과 부적합은 무슨 의미인가요?	
7 왜 도토리를 주워가면 안 되나요?	
8 국립공원특별보호구(자연휴식년제)와 그 법적 근거는 무엇입니까?	
9 정구탐방로를 이용해야 하는 이유는 무엇입니까?	
10 공원 내에서 자원봉사는 어떻게 신청하나요?	
11 국립공원 자원활동가에 대하여 알고 싶습니다.	
12 국립공원내에서의 금지 및 제한행위 공고(공고 2002-2호)	
2) 탐방시설 관련 민원	▶ 13p
1 공원 내 주차장 위치와 주차료는 얼마인가요?	
2 산 정상에 왜 화장실이 없습니까?	
3 탐방객수 증가현황과 이와 관련된 공원관리 정책은 무엇입니까?	
4 산불방지를 위한 통제구간의 설정시기와 기준은 무엇입니까?	
5 도봉산 주요 봉우리의 높이는 어떻게 되나요?	
6 산행 중 안전사고 발생 시 어떻게 해야 하나요?	
7 탐방프로그램에 대한 질문	
8 북한산지역 맛집 및 숙박업소는 어디가 좋나요?	
9 우이령 탐방은 어떻게 해야 하나요?	
10 북한산국립공원내 야영장 이용 관련 문의	
3. 탐방코스 안내	▶ 22p
1) 도봉지구	
2) 원도봉지구	
3) 송추지구	

4. 교통편 안내▶ 24p

- 1) 도봉지구
- 2) 원도봉지구
- 3) 송추지구

5. 북한산 둘레길(도봉구간)▶ 31p

- 1) 교통편
- 2) 둘레길 탐방코스 안내
- 3) 둘레길관련 Q&A

6. 상황 및 고객성향에 따른 응대요령▶ 35p

- 1) 상황에 따른 응대
- 2) 고객 성향에 따른 응대
- 3) 고객 불만에 대한 바람직한 처리
- 4) 항상 지켜야 할 대화예절

국립공원 탐방서비스현장▶ 41p

1. 탐방안내원의 근무자세

1. 탐방지원센터 근무시 항상 탐방지원센터 외부에서 탐방객을 응대한다.
2. 전화통화시 ‘안녕하세요 000탐방지원센터 000입니다.’ 라는 소속과 이름을 먼저 밝힌다.
3. 근무복 착용시 항상 규정된 복장에 깔끔한 상태로 근무하고 얼굴 표정도 항상 밝게 유지한다.
4. 탐방지원센터는 정리정돈이 항상 잘 되어 있어야 하며, 주변 정리도 깨끗하게 해서 탐방객을 맞이한다.
5. 쓰레기 관련 민원시 그린포인트제도에 대하여 명확하게 알려 주며, 종량제봉투를 권유한다.
6. 국립공원 관련 각종 리플릿과 탐방안내서, 탐방로지도, 구급약품, 혈압기 등을 찾는 탐방객에게 친절히 응대한다.
7. 탐방지원센터 근무를 철저히 하며, 자리를 비우는 행위, 사적인 전화를 자제한다.

2. 주요 발생 민원사례 및 답변

1) 자연보전 관련 민원

❶ 왜 애완동물은 국립공원에 출입이 불가능한가요?

▶ 선생님께서 가족처럼 기르시는 애완동물은 숲에 있는 동물의 병원균에 대한 예방접종을 하지 않은 상태라서 공원의 야생동물에게 병을 옮길 수도 있으며, 국립공원내의 야생동물도 탐방객의 애완동물이 지닌 병원균에 노출되어 생태계 교란 위험이 있습니다. 또한 애완동물이 벼룩이나 유행성출혈열 등의 병원균을 옮겼을 경우 가족건강에도 악영향을 미칠 우려가 있습니다. 이와 같은 이유로 자연공원법에서는 제29조에 의거 “공원생태계에 영향을 미칠 수 있는 개·고양이 등 동물을 데리고 입장하는 행위”를 금지(단, 시각장애인 안내견에 한하여 가능)하고 있으며, 위반시 10만원의 과태료가 부과됩니다.

❷ 공원안에 쓰레기통이 왜 없습니까?

① 쓰레기통 철거 취지 : 쓰레기 되가져가기 운동 및 쓰레기 감량화 노력의 일환으로서 현재 전국적으로 시행중인 ‘쓰레기 종량제’와도 그 맥을 같이 한다고 볼 수 있습니다(발생원인자 부담 원칙을 국립공원에서도 적용). 이번 조치는 과거부터 해오던 일의 연장선에 있으며 확대된 개념입니다. 국가폐기물 관리방향(감량화→자원화→무해화)의 최상위 단계인 ‘감량화’를 강력지향, 쓰레기 발생 자체를 없애겠다는 것으로서 생태적 가치가 높은 국립공원에서는 현시점에서 반드시 시행될 필요성이 있습니다. 또한 이를 통해 국립공원이 국민의 자연보호 의식고취 및 환경친화적인 탐방문화 정착의 장으로서 기여하고자 합니다. ‘쓰레기 수거함 철거’는 공원 사무소의 편의를 위한 것이 아닙니다. 오히려 무단투기 증가로 이어져 공원관리 측면에서는 힘든 일입니다. 그럼에도 불구하고 국내에서 ‘쓰레

기 수거함 철거' 를 가장 먼저 선행해야 할 곳은 당연히 국립공원이어야 하며, 미래세대까지 국립공원의 혜택을 누리기 위해서는 현 세대의 환경친화적 탐방문화 정착이 우선되어야 할 것으로 판단됩니다. 무엇보다 이번 조치는 공원 내 쓰레기 유입 문제를 해결하고, 발생량을 감소시켜 지자체와 공동으로 조성하고 있는 매립장 비용까지 절감하여 세금을 절약하는 기회이기도 합니다.

② 무단투기로 인한 불쾌감 : 정착되기 전까지 무단투기행위에 대한 적극적인 단속 및 신속 처리로 점점 나아지도록 노력하겠습니다. 아직 사업시행초기라는 점을 생각하시고 널리 양해 부탁드립니다.

3 국립공원 그린포인트 제도란?

▶ 국민 스스로 국립공원 내 쓰레기 수거활동에 직접 참여하도록 유도하는 제도로써 방치된 쓰레기 수거 및 자기쓰레기를 되가져가는 경우 그 양에 따라 포인트를 제공하여 누적된 포인트로 공원시설(주차장, 대피소, 야영장 등) 무료이용 또는 기념품(컴팩타올, 버프)을 제공토록 하는 범국민 정화활동

[공원시설(대피소)이용 우선권 부여: 지리산, 설악산, 덕유산/해당 공원으로 별도문의]

※ 적립기준 [1g = 2포인트 = 2원]

※ 제한 및 우대사항

- 1인 1일 포인트 적용 한도 제한(1000g, 2000포인트까지)
- 물에 젖은 쓰레기는 50%감량 후 적용
- 그린포인트 제도, 청소민간위탁 등 환경정화관련 설문 참여시 1000포인트 적립

※ 그린포인트 적립방법: 산에서 쓰레기 되가져 오기 → 각 탐방지원센터(원도봉, 화릉, 도봉, 오봉, 교현)에서 중량 확인하기 → 인적사항 적기 → 쓰레기 짚으로 되가져 가기

- 그린포인트 전산입력은 2~3일 후 나의 그린포인트 조회에서 확인

4 야간산행을 왜 금지하나요?

- ▶ 북한산국립공원 도봉산 지구는 화강암지대로 이루어진 바위산으로 조난 및 안전사고 발생시 신속한 접근이 어려워 위급 상황시 구조가 어려운 경우도 있습니다. 이에 따라 야간산행시 발생할 수 있는 안전사고를 예방하고자 야간산행을 금지하고 있습니다. 아울러 국립공원에 살고 있는 대부분의 동물들은 야행성으로 주로 밤에 활동하며, 이들의 생존환경을 보장하고, 자연회복을 위해서 야간산행은 지양되어야 합니다.

북한산국립공원은 산이 깊지 않고 전 탐방로가 당일 등산 및 하산이 가능하므로 야간에는 산행을 금지하여 주시기 바랍니다.

5 왜 국립공원 내에서는 수영 및 취사행위가 금지되어 있나요?

국립공원은 상수원의 상류에 해당되고, 계곡 내 서식하고 있는 생물종 보전을 위해 수영 행위를 금지하고 있으며, 산불로 인한 자연생태계 보전을 위하여 취사행위를 금지하고 있습니다.

- ① 도봉계곡상류와 송추계곡에는 꼬리치레도롱뇽이 서식하고 있으며, 국립공원 내 계곡은 수질 등급 기준 ‘매우 좋음’에 해당합니다. 탐방객들이 국립공원을 방문하여 계곡에 들어가 발을 담그는 정도의 이용은 가능하나 자연생태계와 종 다양성 보전을 목적으로 지정하여 관리되고 있는 국립공원 계곡에서는 수영이나 목욕 등의 행위는 금하고 있습니다(세탁을 하는 경우 자연공원법 제29조1항에 의거 과태료 10만원부과). 또한 산불로 인한 자연자원 훼손을 방지하고 건전한 탐방문화 조성을 위하여 금지되어 있고 인화물질 반입 위반시 10만원의 과태료가 부과됩니다.

② 국립공원 계곡 내 금지행위와 단속근거

금지행위	단속근거
계곡 내 목욕행위 금지(몸 전체를 담그는 행위)	자연공원법 제29조, 시행령 26조
상의를 벗거나 타인에게 혐오감을 주는 행위	자연공원법 제 27조 1항 9호
계곡 내에서 머리를 감거나, 비누를 이용한 세수 행위, 식기류 세척, 세탁	자연공원법 29조, 시행령 26조
어류, 다슬기, 수석, 수생식물 등 포획 및 채취	자연공원법 23조 행위허가 사항(고발조치)

금지행위	단속근거
계곡 내 취사, (음식물)쓰레기 투기	자연공원법 제 27조 1항 8, 9호
계곡 내 노상방뇨, 고성방가, 음주소란	경범죄처벌법 제5조 1항
계곡내 옥외 영업행위및 계곡 내 자릿세 징수	자연공원법 제 27조 1항 5호
계곡 내 천막, 그늘막, 텐트 등 아영	자연공원법 제 27조 1항 6호
그 외 공원 보전, 관리에 현저한 장애가 된다고 인정되는 영업 또는 행위	자연공원법 제 29조, 시행령 제26조

③ 도봉지구 계곡 통제 및 출입허용 구간

계곡명	통제구간	연장 (km)	계곡이용 허용구간
원도봉계곡	원도봉입구~두꺼비바위하단	1.5	원도봉입구하단 상가 100m구간
회룡계곡	회룡탐방지원센터~회룡사하단	2.0	회룡탐방지원센터 하단
안골계곡	안골공원지킴터~성불사하단	1.5	안골공원지킴터하단 공원구역 외 부분
도봉계곡	도봉탐방지원센터~금강암 좌우 상단	2.5	금강암 우측상단(도봉대피소하단) 금강암 좌측상단(성도원하단)
무수골계곡	무수골 주말농장앞~계곡시점	2.5	화학부대 앞 100m상단~밤나무상회
송추계곡	야생화단지~송추 1철교~오봉삼거리	4.5	송추주차장~야생화단지
사패계곡	원각사상단	1.6	사패산 진입로~원각사하단

6 먹는물시설(약수터)에 수질검사결과 부적합은 무슨 의미인가요?

▶ 국립공원 내 수질검사는 1년에 총 6회 실시합니다. 공원 구역 내 먹는 물 시설 주변에는 화학적 오염원이 유입되는 일은 극히 드물며, 야생동물(사람을 포함한 온열동물의 장내에는 대장균이 서식)의 대장균에 의한 오염이 가끔 발생하고 있어 부적합 판정이 나올 경우 재검사 후 적합 판정이 나올 때 까지 부적합 안내문을 공지하고 있습니다.

7 왜 도토리를 주워가면 안 되나요?

▶ 도토리는 다람쥐, 청설모 등 공원 내 야생동물의 중요한 먹이가 되며, 씨앗 중 일부는 나무가 되어 숲을 이루기도 합니다. 장기적인 관점에서 본다면 무분별한 채취행위는 동물의 서식처와 인간에게 많은 혜택을 주는 숲이 파괴될 수 있습니다. ‘나 하나쯤이야’ 하는 생각보다 내가 먼저 라는 생각으로 적극적인 협조 부탁드립니다.

제23조 (행위허가)

①공원구역에서 공원사업외의 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하고자 하는 자는 대통령령이 정하는 바에 따라 공원관리청의 허가를 받아야 한다. 다만, 대통령령이 정하는 경미한 사항에 대하여는 공원 관리청에 신고를 하거나 생략 할 수 있다. <개정 2005 . 3. 31>

1. 건축물 그 밖의 공작물을 신축·증축·개축·재축 또는 이축하는 행위
2. 광물을 채굴하거나, 흙·돌·모래·자갈을 채취하는 행위
3. 개간 그 밖의 토지의 형질변경(지하의 굴착 및 해저의 형질 변경을 포함한다.)
4. 수면을 매립하거나 간척하는 행위
5. 하천 또는 호소의 물높이나 수량(水量)을 늘거나 줄게 하는 행위
6. 야생동물(해중동물을 포함한다. 이하 같다.)
7. 나무를 베거나 야생동물(해중식물을 포함한다. 이하 같다)을 채취하는 행위
8. 가축을 놓아먹이는 행위
9. 물건을 쌓아두거나 묶어 두는 행위

제82조(벌칙)다음 각호의 1에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제20조의 규정에 위반하여 공원관리청의 허가를 받지 아니하고 공원사업을 시행한 자
2. 제23조 제1항 제1호 내지 제7호 및 제25조 제3항의 규정에 위반하여 공원관리청의 허가를 받지 아니하고 허가대상 해위를 한 자
3. 제27조제1항제1호의 규정에 위반하여 자연공원의 형상을 해하거나 공원시설을 훼손하자

제83조(벌칙)다음 각 호에 해당하는 자는 2년이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제23조제1항제8호 내지 제10호의 규정에 위반하여 공원관리청의 허가를 받지 아니하고 허가대상 행위를 한 자
2. 제30조의 규정에 의한 사업의 정지 또는 변경처분을 받고 이를 이행하지 아니한 자
3. 속임수 그 밖의 부정한 방법으로 이법에 의한 허가를 받은 자

8 국립공원특별보호구와 그 법적 근거는 무엇입니까?

▶ 국립공원특별보호구는 탐방객의 집중이용으로 훼손이 심한 탐방로, 산정상부, 계곡 또는 보호 필요성이 있는 동·식물 서식지에 대하여 일정기간 사람의 출입을 통제함으로써 자연보호 및 훼손된 자연의 회복을 유도하는데 그 목적이 있습니다. **법적근거는 자연공원법 제28조 제 1항**「공원관리청은 자연공원의 보호, 훼손된 자연의 회복, 자연공원에 들어가는 자의 안전과 그밖에 공익상 필요하다고 인정하는 경우에는 자연공원 중 일정한 지역을 지정하여 일정한 기간 그 지역에 사람의 출입 또는 차량의 통행을 제한하거나 금지 할 수 있다.」입니다.

국립공원특별보호구의 도입은 1991년에 14개 공원 30개소의 탐방로를 대상으로 처음 시행하였으며, 실시 후 대부분의 구간에서 딱딱해진 토양이 부드러워지고 지피식물이 돌아나고 식생이 회복되는 등 그 시행효과가 높은 것으로 조사 되고 있습니다. 현재는 20개 공원 153개소에 대하여 국립공원특별보호구를 시행하고 있으며, 시행지역에 대한 객관적이고 과학적인 생태계변화상 조사 및 인위적 복원 조치에 대한 시행효과 등을 도출하기 위해 자연자원조사 및 모니터링을 함께 시행하고 있습니다.

9 정규탐방로를 이용해야 하는 이유는 무엇입니까?

▶ 셋길 이용 산행 중 안전사고 발생시 신속한 대처가 어렵습니다. 국립공원은 공원 내 자연자원이 감당할 수 있는 범위 내에서 최소한의 탐방객이 이용하도록 관리하고 있습니다. 무엇보다 사람들이 다니는 탐방로는 흙 속에 산소나 미생물이 전혀 없고, 식물이 뿌리 내릴 여건도 되지 않는 땅이기 때문입니다. 셋길 이용은 이와 같이 죽은 땅을 계속 만드는 것이며, 숲 생태계의 단절을 가져옵니다. 현재 북한산국립공원에는 셋길 365개 222km(서울-대전간 166km)이며, 이로 인한 생태계 조각수 605개로 1조각 면적 0.13km²입니다. 두더쥐 생활권 2km²의 여건도 갖추지 못한 생태적으로 매우 열악한 상태입니다. 또한 자연공원법 제 28조 1항에 의거 셋길출입시 벌금이 부과 됩니

다. 수도권외의 녹색허파 북한산국립공원이 제 기능을 못하게 되면 우리들의 건강에도 악영향을 미친다는 생각으로 정규 탐방로를 이용해 주시기 바랍니다.

▶ 출입금지구간 출입자에 대해서는 자연공원법 제86조제2항2호 및 동법시행령 제46조 규정에 의하여 10만원의 과태료 부과

10 공원 내에서 자원봉사는 어떻게 신청하나요?

▶ 국립공원 자원봉사활동에 참가하려면 먼저 활동 희망 공원과 희망지구, 기간, 활동내용을 참고하여 참가희망 프로그램을 결정한 후 접수하시면 됩니다. 접수방법은 국립공원홈페이지(국립공원자원봉사)에 자원봉사신청절차 안내를 확인 후 순서대로 접수하시면 됩니다. 문의는 아래 연락처로 해주시면 됩니다.

▶ 연락처

- 북한산국립공원도봉사무소 ☎ 031-828-8000
- 팩스 031-828-8002
- 이메일 bukhanan_d@knps.or.kr
- 홈페이지 주소 <http://www.knps.or.kr>

※ 자원봉사활동 확인서 발급은 어떻게 하나요?

▶ 국립공원관리공단홈페이지(<http://www.knps.or.kr>) 접속 → ‘국립공원 자원봉사’ 메뉴 선택 → 중간 ‘자원봉사 확인서 발급’ 선택 → 회원 로그인이나 비회원로그인을 선택 → 개인 정보 입력 → 확인서 출력

11 국립공원 자원활동가에 대하여 알고 싶습니다.

▶ 국립공원관리공단 자원봉사제도는 일반 국민에게는 간접적인 공원관리의 체험 기회를 제공하고, 공원 관리 인력을 확보하는 것을 목적으로 1996년부터 시작되었습니다. 초기에는 자원봉사제도 도입 취지와 다르게 중고생을 중심으로 '쓰레기 줍기' 와 같은 단순한 프로그램으로 진행되었다가 2000년에 들어서면 서부터 지역주민, 퇴직자, 대학생을 중심으로 다양한 활동을 개발하여 운영하고 있습니다.

또한 2001년부터 일회성 '자원봉사자'와는 달리 "지속적이고 정기적인 활동"을 계획할 수 있는 '자원활동가' 개념을 도입하여 양성프로그램을 시작하였고, 이러한 노력의 성과로 현재 전국 26개 국립공원사무소에 약 300여명의 자원활동가가 활동하고 있습니다. 짝수년도에는 전국에 있는 자원활동가들이 모여서 2년간 있었던 자원활동 성과를 기념하고, 홀수년도에는 권역별로 가까이 위치한 사무소끼리 자체적인 자원활동가 대회를 진행합니다. 자원활동가 양성은 사무소 계획에 따라 부정기적으로 시행되므로 사무소 공지를 확인하여 신청하시기 바랍니다.

- ▶ 신규 및 기존 자원활동가 인증 : 연간 70시간 이상의 자원봉사활동 실적이 있는 자원봉사자 중에서 양성교육(10시간 포함)을 이수한 자를 자원활동가로 인증하고 신분증 발급

12 국립공원내에서의 금지 및 제한행위 공고(공고 2002-2호)

▶ 자연공원법 제27조 내지 제29조 및 동법시행령 제26조 규정에 의거 국립공원내에서의 금지 및 제한행위에 대한 공고

1) 목적 : 국립공원은 자연생태계의 보고로 각종 야생 동·식물들이 서식하고 있어 탐방객들의 공원내에서 무분별한 행위를 금지 및 제한하여 소중한 아름다운 자연자원을 보호하기 위함

2) 벌칙사항 : 아래 해당된 사안별로 자연공원법 제82조 내지 제86조에 의거 3년 이하 징역 또는 3천만원이하 벌금, 200만원 이하의 과태료 부과

3) 금지 및 제한행위

가. 국립공원내에서의 금지행위(자연공원법 제27조)

- ① 국립공원의 형상을 해하거나 공원시설을 훼손하는 행위
- ② 국립공원 내 나무를 말라죽게 하는 행위
- ③ 국립공원내에서 야생동물을 잡기 위하여 화약류, 덫, 올무 또는 함정을 설치하거나 유독물, 농약을 뿌리는 행위
- ④ 공원관리청의 허가 없이 야생동물을 포획하거나 총 또는 석총을 휴대, 그물을 설치하는 행위
- ⑤ 국립공원 내 지정된 장소 밖에서 상행위
- ⑥ 국립공원 내 지정된 장소 밖에서 야영행위
- ⑦ 국립공원 내 지정된 장소 밖에서 주차행위
- ⑧ 국립공원 내 지정된 장소 밖에서의 취사행위
- ⑨ 국립공원 내 오물 또는 폐기물을 함부로 버리거나 심한 악취를 내게 하는 등 다른 사람에게 혐오감을 일으키게 하는 행위
- ⑩ 공원생태계를 교란 시킬 수 있는 외래동물을 놓아기르는 행위

나. 국립공원내에서의 출입금지행위(자연공원법 제28조)

- ① 자연휴식년제를 출입하는 행위
- ② 산불방지기간에 통제탐방로(등산로)를 출입하는 행위
- ③ 국립공원내 공원계획상 탐방로(등산로)가 아닌 비탐방로(등산로) 및 산림내를 허가없이 출입하는 행위
- ④ 자연공원법에 의하여 제한되거나 금지된 지역을 출입하거나 차량의 통행을 하는 행위

다. 국립공원내에서의 제한(금지)행위(자연공원법 제29조)

- ① 국립공원내에서 사행행위와 이와 유사한 행위
- ② 자연자원을 훼손할 우려가 있는 톱, 도끼 등의 도구를 지니고 입장하는 행위
- ③ 소음을 유발할 수 있는 도구를 지니고 입장하는 행위
- ④ 자연생태계에 영향을 미칠수 있는 개, 고양이 등 동물을 데리고 입장하는 행위
- ⑤ 인화물질 소지행위 및 흡연행위
- ⑥ 계곡에서의 목욕 및 세탁행위
- ⑦ 자연공원의 보전, 이용, 안전 그 밖의 관리를 위하여 현저히 장애가 된다고 인정되는 영업 또는 행위

2) 탐방시설 관련민원

1️⃣ 공원 내 주차장 위치와 주차료는 얼마인가요?

▶ 북한산국립공원 도봉사무소에서는 송추지구에 유료주차장을 운영하고 있습니다.

① 원도봉지구에는 망월사역에서 신한대학교 방향으로 오신 후 아라칸 레저 전문점을 끼고 좌회전하여 다리를 건너 북한산국립공원 도봉사무소 방향으로 올라오시면 상가 앞에 조성된 무료 주차장이 있으나, 주차 공간이 충분하지 않으므로 주말에는 대중교통을 이용하시는 것이 좋습니다.

② 도봉지구는 국립공원에서 운영하는 주차장은 없으나, 도봉산버스종점 인근에 서울시설관리공단에서 운영하는 유료주차장이 있으며 요금은 다음과 같습니다.

구 분	관 리	이용요금
도봉산주차장 02)954-0859	서울특별시 시설관리공단	250원 / 5분 (승용차 기준) 국가유공자, 장애인, 경차 등 할인혜택
도봉산역 환승주차장 02)2290-6047	서울특별시 시설관리공단	100원 / 5분 (승용차 기준) 국가유공자, 장애인, 경차 등 할인혜택

③ 송추지구에는 송추계곡 초입 외곽순환고속도로 교각 하단부에 국립공원에서 운영하는 송추주차장이 있으며 요금은 다음과 같습니다.

차 종		요 금		비고
		비수기	성수기	
1. 승용차	- 1000cc미만	2,000	2,000	경 형 소 형
	- 1000cc이상	4,000	5,000	
2. 버 스	- 마이크로버스	4,500	5,500	중 형 대 형
	- 정기버스	6,000	7,500	
3. 화물차	- 4톤미만	3,000	4,000	대 형
	- 4톤이상	6,000	7,500	

* 체류시 해당 사용료에 대하여 2일기준 금액 적용

* 성수기(6개월) : 봄(4.1~5.31), 여름(7.1~8.31), 가을(10.1~11.30)

2 산 정상에 왜 화장실이 없습니까?

▶ 공중화장실은 북한산국립공원을 탐방하는 탐방객을 위한 편의시설이지만, 설치 후 유지관리에 많은 제약이 따르는 시설입니다. 평지에 설치하는 일반적인 공공화장실과 달리 국립공원 내 화장실을 설치할 경우 자연훼손 및 경관저해 여부, 설치 후 분뇨처리대책 및 주변환경오염 유발 방지 등을 종합적으로 고려해야 하는 어려움이 있습니다. 따라서 공원자원을 보전하고, 유지보수에 대한 시설관리의 용이성, 탐방객 편의를 생각할 때 공원의 주요입구부에 화장실 설치가 불가피한 상황입니다. 이와 관련하여 산행 시 마지막화장실 이용안내간판을 설치하여 산행 전에 화장실을 이용토록 안내하고 있습니다. 다소 불편하시더라도 고지대 화장실 설치로 인한 자연훼손과 분뇨수거를 위한 세금의 막대한 과다지출을 막기 위해서 공원입구에 설치된 화장실을 산행 전에 이용하여 주시기 바랍니다.

3 탐방객수 증가현황과 이와 관련된 공원관리 정책은 무엇입니까?

1) 탐방객 현황

북한산국립공원은 1994년 단위면적당 가장 많은 탐방객이 찾는 공원으로 기네스북에 등재되었습니다. 당시 등재될 때 탐방객수는 430만명이었고, 그 후 증가와 감소를 계속하고 있습니다.

※ 탐방객수 현황(북한산+도봉산) - 둘레길 탐방객수 포함

년 도	2010	2011	2012	2013	2014	2015
탐방객수	9,829,641	10,777,868	10,559,121	10,017,012	10,380,765	9,171,959

2) 탐방객분산 유도 : 많은 탐방객이 공원을 찾게 되어 일부 구간에서는 정체현상이 발생하고 있으며, 탐방로 훼손도 심각한 상황입니다. 사무소에는 훼손구간에 대하여 훼손지복원공사를 시행하고 있으며, 특정구간 탐방객 집중으로 인한 생태계파괴를 막기 위하여 비혼잡 탐방로에 대하여 지하철과 공원에서 탐방코스를 안내하고 있습니다.

4 산불방지를 위한 통제구간의 설정시기와 기준은 무엇입니까?

▶ 국립공원은 자연생태계의 보고로서, 산불로부터 보호하기 위한 산불기간 등산로 통제를 다음과 실시하고 있습니다.

① 통제기간 : 봄철(3/1~4/30), 가을철(11/15~12/15)

② 통제기간 설정기준 : 자연자원이 풍부하여 산불발생시 자연생태계 파괴가 심각히 우려되는 지역, 야생동물 서식처 등 피해가 예상되는 지역, 산불발생이 빈번한 지역 및 건조한 기상으로 산불발생이 예상되는 지역

※ 기타 자세한 사항은 우리공단 홈페이지 공지사항 「**탐방로 출입통제 공고**」을 참고 하시기 바랍니다.

5 도봉산 주요 봉우리의 높이는 어떻게 되나요?

자운봉 739.5m, 신선대 726m, 만장봉 718m, 선인봉 708m,
주 봉 675m, 오 봉 : 660m, 여성봉 504m, 사패산 552m

6 산행 중 안전사고 발생 시 어떻게 해야 하나요?

▶ 조난 등 각종 안전사고 발생시 탐방로 주요지점(250~500m 간격)에 설치된 다목적 위치표지판의 신고처로 전화하여 위치 번호와 현장상황을 전달하거나, 스마트폰에서 **국립공원 산행정보 앱**을 이용하면 신속하게 구조요청이 가능합니다.

① **사고발생 다발 및 산행 위험 구간** : 다락능선 말바위 암릉 릿지 구간, 포대능선 Y계곡 일원, 신선대뿔바위 암릉 릿지구간, 칼바위 암릉 릿지구간

② **낙뢰발생시 주의사항** : 큰 나무 밑, 산 정상이나 봉우리, 바위 등에서 몸을 낮추고 저지대, 우묵하게 파인 곳, 동굴, 주변 건물 등으로 신속하게 옆 사람과 간격을 두어 대피합니다. 젖은 로프, 난간 등은 낙뢰 시 발생하는 고압의 전류로 위험하니 잡거나 기대지 마십시오.

④ 다목적 위치표지판 위치

탐 방 로	연장(km)	위 치 번 호
무수골 ~ 원통사	2.2	도봉 24-01 ~ 24-05
통일교 ~ 도봉주능선	2.7	도봉 25-01 ~ 25-05
도봉서원 ~ 도봉주능선	2.6	도봉 26-01 ~ 26-05
용어천계곡 ~ 도봉주능선	1.2	도봉 27-01 ~ 27-03
성도월상단 ~ 마당바위	0.8	도봉 28-01 ~ 28-01
도봉대피소 ~ 주봉	1.7	도봉 29-01 ~ 29-03
석굴삼거리 ~ 포대능선	1.3	도봉 30-01 ~ 30-02
도봉탐방지원센터 ~ 신선대	3.0	도봉 31-01 ~ 31-06
녹야원입구 ~ 다락능선	1.8	도봉 32-01 ~ 32-03
광륵사 ~ 포대정상	3.2	도봉 33-01 ~ 33-05
포대정상 ~ 우이암	2.7	도봉 34-01 ~ 34-05
월도봉 ~ 포대능선	1.8	도봉 35-01 ~ 35-03
덕제샘 ~ 포대능선	0.8	도봉 36-01 ~ 36-01
월도봉 ~ 원효사 ~포대능선	1.8	도봉 37-01 ~ 37-03
회룡탐방지원센터 ~ 사패능선	3.3	도봉 38-01 ~ 38-06
범골통제소 ~ 사패능선	2.8	도봉 39-01 ~ 39-05
안골주차장 ~ 사패산	1.3	도봉 40-01 ~ 40-02
포대능선 ~ 사패산	3.2	도봉 41-01 ~ 41-06
월각사 ~ 사패산	1.2	도봉 42-01 ~ 42-02
송추분소 ~ 사패능선	1.5	도봉 43-01 ~ 43-03
송추샘 ~ 오봉	2.8	도봉 44-01 ~ 44-05
오봉탐방지원센터 ~ 오봉	2.2	도봉 45-01 ~ 45-04
교현탐방지원센터~우이탐방지원센터	4.46	도봉 67-01 ~ 67-06

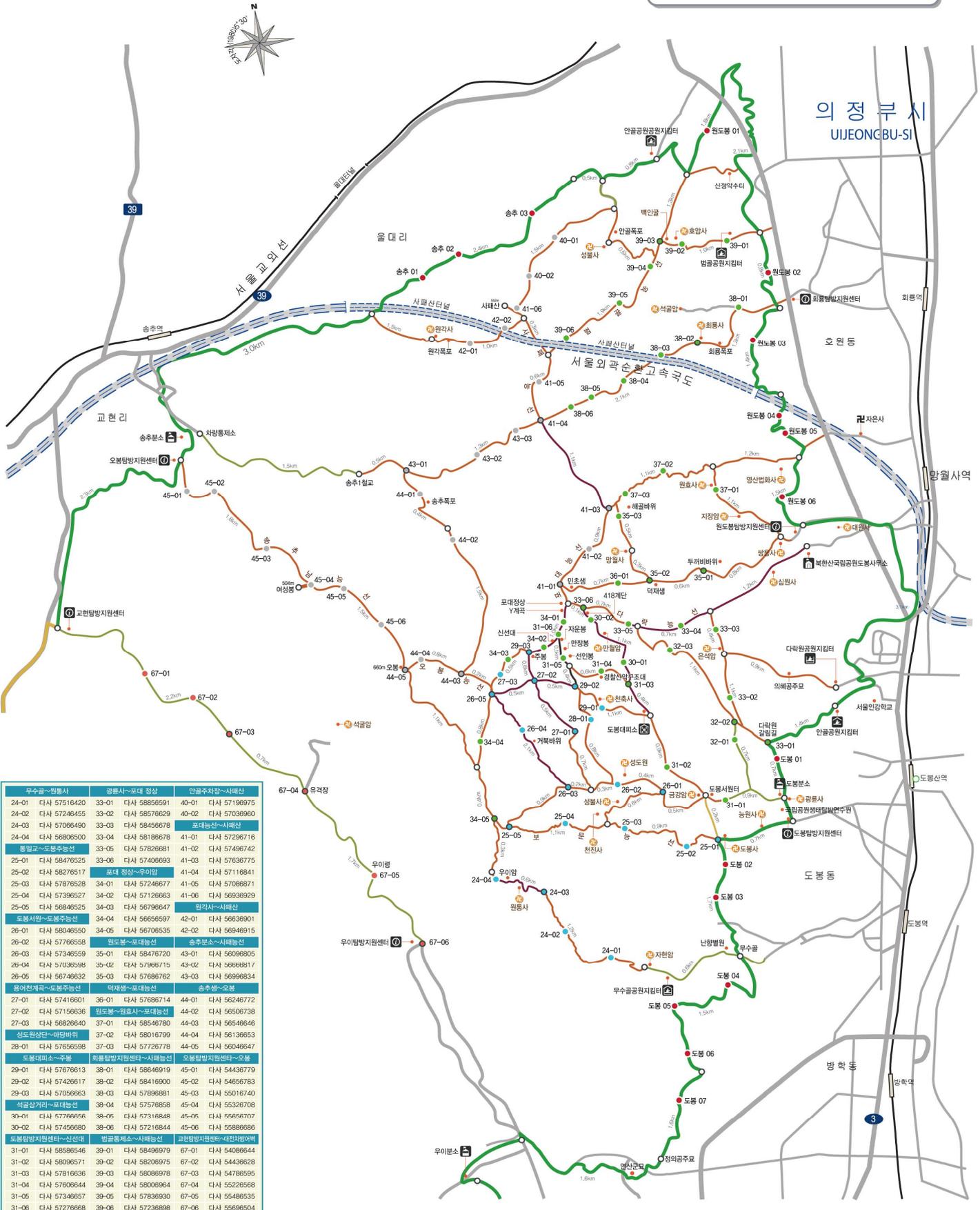
북한산(도봉산) 긴급 위치표지판 현황

■ 탐방로 구간별 난이도



* 난이도는 거리, 경사도, 노면의 상태, 임풍·암반의 유무 등을 감안하여 산출되었으며, 개인의 체력에 따라 약간의 차이가 있을 수 있습니다.

■ 둘레길



우수담~원동사	평화사~포대 정상	안골주차장~사패산
24-01 다사 57516420	33-01 다사 58856591	40-01 다사 57196975
24-02 다사 57246455	33-02 다사 58576629	40-02 다사 57039690
24-03 다사 57066490	33-03 다사 58456678	포대능선~사패산
24-04 다사 56806500	33-04 다사 58196678	41-01 다사 57296716
동일교~도봉주능선	33-05 다사 57826681	41-02 다사 57496742
25-01 다사 58476525	33-06 다사 57406693	41-03 다사 57636775
25-02 다사 58276517	포대 정상~우이담	41-04 다사 57116841
25-03 다사 57876528	34-01 다사 57246677	41-05 다사 57086871
25-04 다사 57396527	34-02 다사 57126663	41-06 다사 56936929
25-05 다사 56846525	34-03 다사 56796647	원동사~사패산
도봉서원~도봉주능선	34-04 다사 56656597	42-01 다사 56636901
26-01 다사 58046550	34-05 다사 56706635	42-02 다사 56946915
26-02 다사 57766558	원도봉~포대능선	송추분소~사패산
26-03 다사 57346559	35-01 다사 58476720	43-01 다사 56096905
26-04 다사 57036598	35-02 다사 57986715	43-02 다사 56986917
26-05 다사 56746632	35-03 다사 57686762	43-03 다사 56996934
용의천계곡~도봉주능선	덕재성~포대능선	송추성~오봉
27-01 다사 57416601	36-01 다사 57686714	44-01 다사 56246772
27-02 다사 57156636	원도봉~원효사~포대능선	44-02 다사 56506738
27-03 다사 56826640	37-01 다사 58546780	44-03 다사 56546646
성도원삼단~마감바위	37-02 다사 58016799	44-04 다사 56136653
28-01 다사 57656598	37-03 다사 57726778	44-05 다사 56046647
도봉대피소~주봉	희룡탐방지원센터~사패산	오봉탐방지원센터~오봉
29-01 다사 57676613	38-01 다사 58846919	45-01 다사 54436779
29-02 다사 57426617	38-02 다사 58416900	45-02 다사 54656783
29-03 다사 57056663	38-03 다사 57896881	45-03 다사 55016740
석굴삼거리~포대능선	38-04 다사 57576838	45-04 다사 55326708
30-01 다사 57766856	38-05 다사 57316848	45-05 다사 55656707
30-02 다사 57456680	38-06 다사 57216844	45-06 다사 55886686
도봉탐방지원센터~신선대	범룡탐방지원센터~사패산	교향탐방지원센터~자정약수터
31-01 다사 58586546	39-01 다사 58496979	67-01 다사 54086644
31-02 다사 58096571	39-02 다사 58206975	67-02 다사 54436628
31-03 다사 57816636	39-03 다사 58086978	67-03 다사 54786595
31-04 다사 57606644	39-04 다사 58006964	67-04 다사 55226588
31-05 다사 57346657	39-05 다사 57836930	67-05 다사 55486535
31-06 다사 57276668	39-06 다사 57236898	67-06 다사 55696504

노아원~다림능선	긴급 위치 표지
32-01 다사 58646594	● 24-01 ~ 29-03
32-02 다사 58586614	● 30-01 ~ 38-06
32-03 다사 58076654	● 40-01 ~ 45-06
	○ 67-01 ~ 67-06
	○ 구간거리
	○ 둘레길
	○ 대피소표지

의정부시 Uijeongbu-si

광명시 Gwangmyeong-si

방학동 BANGHAK-DONG

7 탐방프로그램에 대한 질문

① 자연해설이란 무엇인가요?

국립공원의 자연해설 프로그램은 가족, 친구들과 함께 무심코 지나쳤던 나무, 들꽃, 바다, 새, 곤충들을 만나보고 공원속의 자연문화를 체험해 볼 수 있는 프로그램입니다. 현재 도봉사무소에서는 자연관찰로에서 진행하는 ‘나무야 놀자! 벌레야 놀자’ 를 비롯한 생태관광 등 다양한 프로그램을 운영하고 있으며, 공원 방문이 어려운 단체, 학교를 대상으로 ‘찾아가는 국립공원’ 이란 프로그램을 운영하고 있습니다.

② 신청방법은?

신청방법으로는 전화, 인터넷, 방문예약을 할 수 있습니다.

- ㉠ 인터넷: <http://bukhan.knps.or.kr/>에 접속 → 홈페이지 상단의 ‘국립공원예약’ 메뉴 아래의 ‘탐방프로그램’ 클릭! → 새창에서 탐방프로그램 예약하기선택

- ㉡ 전화 : 031)828-8041~4

③ 진행시간, 내용, 코스, 준비물에 대한 질문

자연해설프로그램은 10인 이상의 가족 또는 단체를 대상으로 사전예약을 통해 운영되고 있습니다. 계절별로 관찰할 수 있는 자연과 생물에 대하여 진행자가 사전모니터링을 통해 프로그램을 구성하고 있으며, 1시간정도 소요됩니다. 진행 코스는 높은 산을 오르지 않고, 다양한 식물과 곤충을 관찰할 수 있는 자연관찰로나 탐방로 주변에서 운영되므로 체력적으로 힘들지는 않습니다. 하지만 숲에서 진행되는 프로그램인 만큼 신발이나 복장은 편안한 차림으로 오시는 것이 좋으며, 여름에도 긴 바지를 입는 것이 벌레에 물리는 것을 예방할 수 있습니다.

8 북한산지역 맛집 및 숙박업소는 어디가 좋나요?

국립공원에서는 특정의 맛집 및 숙박업소는 안내가 불가합니다. 인터넷 국립공원 에코투어(<http://ecotour.knps.or.kr/main/Main.aspx>)를 참고하시면 북한산 생태관광 및 지역여행정보(맛집, 숙박업소, 축제/이벤트 등) 등 다양한 정보를 얻으실 수 있습니다.

9 우이령 탐방은 어떻게 해야 하나요?

① 우이령 탐방예약은 어떻게 하나요?

- ㉠ 우이령 탐방예약의 시행목적 : 북한산국립공원 우이령 구간의 자연생태계 보전 및 건전한 이용문화 정착을 위하여 제한적 탐방예약제를 실시하고 있습니다.
- ㉡ 대상지역 : 북한산국립공원 우이령길(서울 강북구 우이동~경기 양주시 교현리), 4.46km
- ㉢ 운영인원 : 일일 1,000명(우이 500명, 교현 500명)
 - 인터넷 800명, 전화예약 200명
- ㉣ 예약방법 : 인터넷 및 전화예약 병행 실시
 - 인터넷 예약 : 국립공원관리공단 홈페이지(www.knps.or.kr)
 - 전 화 예 약 : 우이(02-998-8365), 교현(031-855-6559)
(만 65세 이상 노약자, 장애인, 외국인만 전화예약 가능)
 - 예약가능일 : 예약개시일 오전 10시 부터 1일전 오후 5시까지 예약가능
 - 입장 시 준비사항 : 예약확인증과 신분증(예약자, 동행인) 필히 지참, 전화 예약자는 예약번호 확인 후 입장가능, 미성년자·외국인은 예약자 신분증으로 본인 확인 가능
- ㉤ 예약인원 : 예약자 본인을 포함하여 10인까지 예약가능

출 발	대중교통	주 소
교현 탐방지원센터	구과발역(3호선) 2번 출구에서 704번, 34번 버스이용 석굴암입구 하차(30분소요)	경기도 양주시 장흥면 교현리 산47-10번지
우이 탐방지원센터	수유역(4호선) 3번출구에서 120번, 153번 버스이용, 중점하차(20분소요). 우이동 먹거리 마을방향 우이동 전경대로 이동(도보 약 40분소요)	서울시 강북구 삼양 로 181번길 349

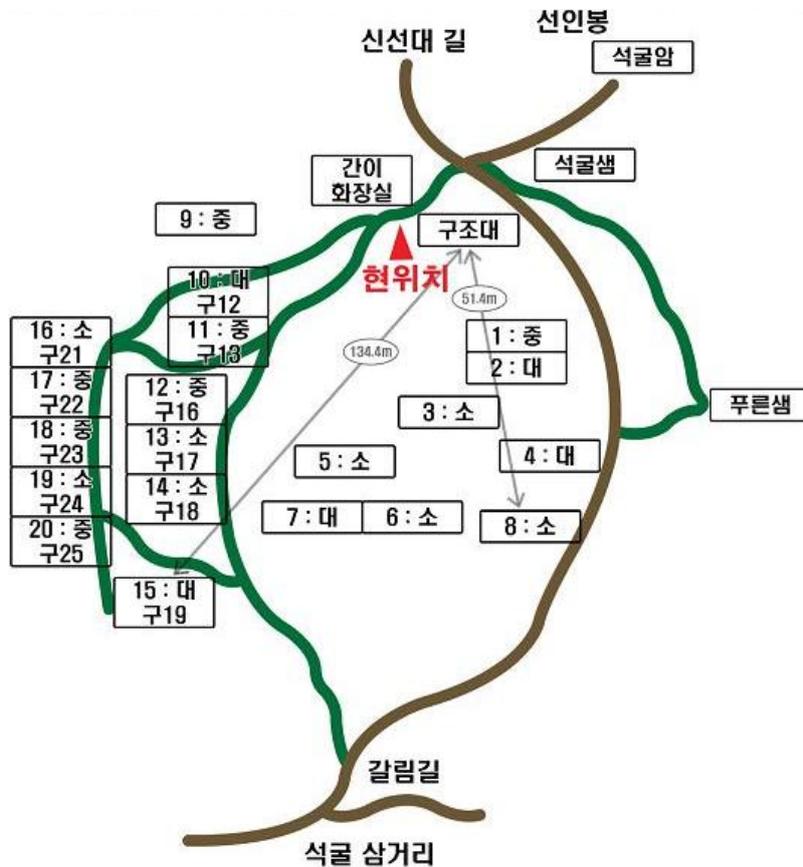
10 북한산국립공원내 야영장 이용 관련 문의

▶ 인수산악훈련장(인수봉하단부)과 선인산악훈련장(선인봉하단) 2곳이 있으나, 전문 산악인들의 해외 등반훈련 목적으로만 제한적으로 운영하고 있습니다. 북한산은 탐방코스의 대부분이 하루 일정으로 탐방이 가능하므로 야영장을 전면 폐쇄하였으나 해외원정등반을 위한 암벽훈련장으로 사용되는 인수봉 및 도봉산 야영장에 대하여 한국산악회, 대한산악연맹등 산악회의 추천을 받은 사람을 대상으로 허가 절차를 거쳐 야영장 이용을 허용하고 있습니다.

▶ 예약 시 도봉분소로 전화 안내

- 도봉분소 (02-954-2566)

※ 성수기(6개월) : 봄(4.1.~5.31.), 여름(7.1.~8.31.), 가을(10.1.~11.30.)



▲ 선인산악훈련장 위치도

3. 탐방코스 안내

1) 도봉지구

① 도봉탐방지원센터 → 신선대 (탐방로거리 3.4km, 총소요시간 1시간40분)

도봉탐방지원센터 $\xrightarrow[0.9\text{km}]{20\text{분}}$ 도봉서원 $\xrightarrow[0.9\text{km}]{20\text{분}}$ 도봉대피소 $\xrightarrow[0.5\text{km}]{15\text{분}}$ 천축사
 $\xrightarrow[0.4\text{km}]{15\text{분}}$ 마당바위 $\xrightarrow[0.7\text{km}]{30\text{분}}$ 신선대 ※ 탐방객이 많이 이용하는 구간으로 다소 혼잡할 수 있음

② 도봉탐방지원센터 → 우이암 (탐방로거리 3.0km, 총소요시간 1시간20분)

도봉탐방지원센터 $\xrightarrow[0.7\text{km}]{20\text{분}}$ 산정약수터 $\xrightarrow[0.9\text{km}]{20\text{분}}$ 천진사 $\xrightarrow[1.1\text{km}]{30\text{분}}$ 우이암
 $\xrightarrow[0.3\text{km}]{10\text{분}}$ 전망대 ※ 우이암 전망대에서는 도봉산 자운봉, 만장봉, 선인봉, 신선대와 오봉, 북한산
 주요 봉우리를 다 볼 수 있음

③ 도봉탐방지원센터 → 포대정상 (탐방로거리 3.7km, 총소요시간 1시간 40분)

도봉탐방지원센터 $\xrightarrow[1.8\text{km}]{45\text{분}}$ 은석암 $\xrightarrow[0.4\text{km}]{15\text{분}}$ 다락능선 $\xrightarrow[1.5\text{km}]{40\text{분}}$ 포대정상

④ 무수골공원지킴터 → 우이암 (탐방로거리 2.1km, 총소요시간 1시간)

무수골공원지킴터 $\xrightarrow[0.3\text{km}]{10\text{분}}$ 자현암 $\xrightarrow[1.4\text{km}]{35\text{분}}$ 원통사 $\xrightarrow[0.4\text{km}]{15\text{분}}$ 우이암

2) 원도봉지구

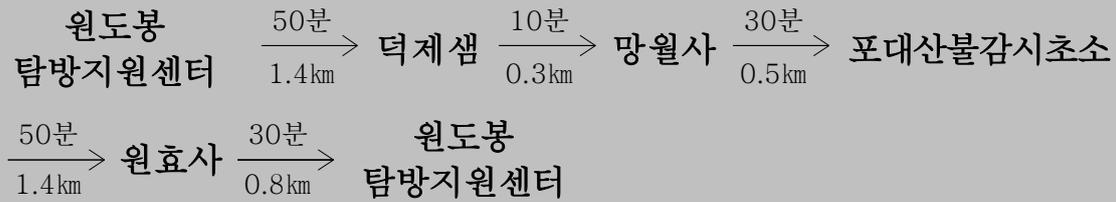
① 원도봉탐방지원센터 → 신선대 (탐방로거리 3.1km, 총소요시간 2시간)

원도봉탐방지원센터 $\xrightarrow[1.4\text{km}]{50\text{분}}$ 덕제샘 $\xrightarrow[0.9\text{km}]{25\text{분}}$ 민초샘 $\xrightarrow[0.1\text{km}]{5\text{분}}$ 포대능선
 $\xrightarrow[0.3\text{km}]{20\text{분}}$ 포대정상 $\xrightarrow[0.4\text{km}]{20\text{분}}$ 신선대

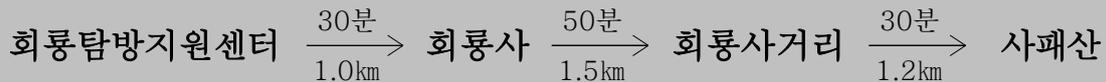
② 북한산국립공원도봉사무소 → 포대정상 (탐방로거리 2.7km, 총소요시간 1시간20분)

북한산국립공원
 도봉사무소 $\xrightarrow[0.2\text{km}]{10\text{분}}$ 심원사 $\xrightarrow[1.0\text{km}]{30\text{분}}$ 다락능선 $\xrightarrow[1.5\text{km}]{40\text{분}}$ 포대정상

③ 원도봉탐방지원센터 → 원도봉탐방지원센터 (탐방로거리 4.4km, 총소요시간 2시간50분)

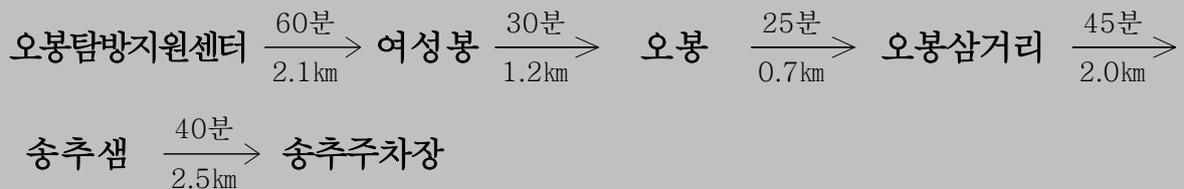


④ 회룡탐방지원센터 → 사패산 (탐방로거리 2.7km, 총소요시간 1시간50분)

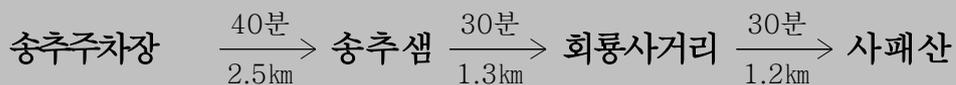


3) 송추지구

① 오봉탐방지원센터 → 오봉 → 송추주차장 (탐방로거리 8.5km, 총소요시간 3시간20분)



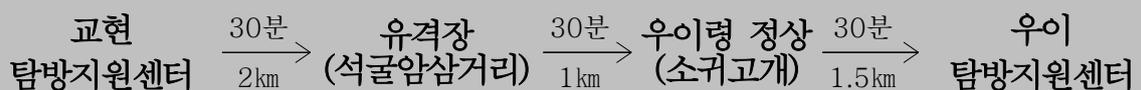
② 송추주차장 → 사패산 (탐방로거리 5km, 총소요시간 1시간 40분)



③ 사패산입구 → 사패산 (탐방로거리 2.8km, 총소요시간 1시간10분)



④ 교현탐방지원센터 → 우이탐방지원센터 (탐방로거리 4.5km, 총소요시간 1시간30분)



4. 교통편 안내

1) 도봉산

가. 자가용

서울순환외곽고속도로를 이용 → 의정부IC → 의정부 방면 출구 → 동일로를 따라 직진 → 장암역 삼거리에서 좌회전 → 롯데아파트 앞 삼거리에서 서울 방향 좌회전 → 도봉산역삼거리에서 우회전
 ※ 주말 및 성수기 탐방객의 급격한 증가로 주차 시 많은 혼잡이 예상되오니 가급적 대중교통수단을 이용하시기 바랍니다.

공원 내에서 운영하는 주차장은 없으나 인근 공용주차장 현황은 다음과 같습니다.

구분	관리	이용요금
도봉산주차장 02)954-0859	서울특별시 시설관리공단	250원 / 5분 (승용차 기준) 국가유공자, 장애인, 경차 등 할인혜택
도봉산역 환승주차장 02)2290-6047	서울특별시 시설관리공단	100원 / 5분 (승용차 기준) 국가유공자, 장애인, 경차 등 할인혜택

나. 버스

- ① 도봉산 종점 : 141, 142, 1127, 1128
- ② 도봉산역 경유 : 106, 107, 108, 140, 150, 160, N16, 5, 7, 36
10-1, 72, 72-3, 118, 133, 3003

다. 지하철

- ① 도봉탐방지원센터 : 도봉산역 1호선, 7호선 1번 출구
- ② 무수골공원지킴터 : 도봉역 1번 출구

라. 지하철 · 버스에서 내렸을 때 공원입구 접근 방법

- ① 도봉탐방지원센터 : 도봉산역(정류장) 하차 후 횡단보도를 건너 상가 앞길에서 좌회전 후, 그린컨벤션 웨딩홀에서 우회전하여 직진하면 만남의 광장을 지나고, 그 길을 따라 올라가면 도봉탐방지원센터가 있습니다.(예상소요시간 약 20분)

- ② 무수골공원지킴터 : 도봉역 앞 횡단보도를 건너면 농협건물이 보입니다. 농협건물 왼쪽으로 길을 따라 도봉초등학교 방향으로 진행합니다. 계속 직진하면 무수골 주말농장을 지나 느티나무집이 나오고, 성신여자대학교 난향별원을 지나면 무수골공원지킴터가 있습니다. (예상소요시간 약 40분)

2) 원도봉산

가. 자가용

서울순환외곽고속도로를 이용 → 의정부IC → 의정부 방면 출구 → 동일로를 따라 직진 → 장암역 삼거리에서 좌회전 → 롯데아파트 앞 삼거리에서 의정부 방향 우회전 → 망월사역 또는 신한대학교 방향 좌회전 → 신한대학교 앞 도로를 따라 직진 후 <아라칸 레저>등산복집 앞 좌측 교량을 지나 직진 → 북한산국립공원도봉사무소

나. 대중교통

- ① 원도봉탐방지원센터 : 지하철 1호선 망월사역 3번 출구
버스 정류장 장수원(신한대학교,망월사역)하차
- ② 안말공원지킴터 : 지하철 1호선 망월사역 1번출구
버스 정류장 안말입구에서 하차
- ③ 회룡탐방지원센터 : 지하철 1호선 회룡역 3번출구
버스 정류장 회룡역 하차
- ④ 의정부시청뒤입구 : 지하철 1호선 의정부역 2번출구 → 206-2번 마을버스 환승 후 의정부예술의전당 정류장 하차
- ⑤ 안골공원지킴터 : 안골정류장 하차 / 경기버스 : 1, 2, 3, 5, 133
- ⑥ 범골공원지킴터 : 지하철 1호선 회룡역 2번출구 → 133번 버스 환승 후 삼성교회 정류장 하차
- ⑦ 다락원공원지킴터 : 다락원정류장 하차
- 서울버스 : 106, 107, 108
 - 경기버스 : 5, 7, 10, 10-1, 10-2, 36, 39, 39-1, 39-4, 48, 72, 72-3, 133

다. 지하철 · 버스에서 내렸을 때 공원입구 접근 방법

- ① 북한산국립공원도봉사무소 : 신한대학교 앞 도로를 따라 원도봉산 이정표를 보면서 직진 후 아라칸레저등산복점 앞 좌측 교량을 지나 직진(예상소요시간 약 15분)
- ② 원도봉 탐방지원센터 : 신한대학교 앞 도로를 따라 원도봉산 이정표를 보면서 직진 후 아라칸레저등산복점 앞에서 직진(예상소요시간 약 15분)
- ③ 안말탐방지원센터 : 안말입구 정류장에서 하차하여 안말3길 새마을금고를 지나 영산법화사 가는 길로 직진(예상소요시간 약 12분)
- ④ 회룡탐방지원센터 : 도보 시 회룡역에서 신일유토빌아파트를 대각선으로 가로질러 나와 개나리아파트 방향으로 직진(예상소요시간 약 15분)
- ⑤ 의정부시청뒤입구 : 의정부예술의전당 뒤쪽 주차장 쪽으로 이동 후 굴다리를 지나 우측 전주에서 입산(예상소요시간 약 30분)
- ⑥ 안골공원지킴터 : 안골 정류장에서 하차하여 주영교회 쪽으로 직진하여 올라감(예상소요시간 약 20분)
- ⑦ 범골공원지킴터 : 삼성교회 정류장에서 호원가든아파트 길로 호암사 안내판을 따라 이동, 굴다리를 지나 올라감(예상소요시간 약 30분)
- ⑧ 다락원공원지킴터 : 버스 이용시 다락원 정류장에서 하차 잭슨캠프 옆 교량에서 YMCA쪽으로 가다가 제일기도원 가는 길로 직진(예상소요시간 약 15분), 지하철 이용 시 도봉산역에서 하차 후 의정부방향으로 내려오다가 잭슨캠프 옆 교량에서 YMCA쪽으로 가다가 제일기도원 가는 길로 직진(예상소요시간 약 25분)

3) 송 추

가. 자가용

- ① 서울순환외곽고속도로를 이용 → 송추IC → 의정부방향 출구 → 송추계곡입구 우회전 → 송추주차장, 송추분소, 오봉탐방지원센터
 - ② 서울순환외곽고속도로를 이용 → 송추IC → 서울, 구파발방향 출구 → C&U편의점 끼고 우회전 → 교현탐방지원센터
- ※ 주말이나 특히 여름성수기(7월~8월)동안 송추계곡은 탐방객이 매우

많아 상승적인 정체가 발생하고 있습니다. 가급적 대중교통을 이용해 주시기 바랍니다.

차 종		요 금		비고
		비수기	성수기	
1. 승용차	- 1000cc미만	2,000	2,000	경형 소형
	- 1000cc이상	4,000	5,000	
2. 버 스	- 마이크로버스	4,500	5,500	중형 대형
	- 정기버스	6,000	7,500	
3. 화물차	- 4톤미만	3,000	4,000	대형
	- 4톤이상	6,000	7,500	

* 체류시 해당 사용료에 대하여 2일기준 금액 적용

* 성수기(6개월) : 봄(4.1~5.31), 여름(7.1~8.31), 가을(10.1~11.30)

나. 대중교통

① 서울출발 → 오봉탐방지원센터, 사패산입구, 교현탐방지원센터

㉠ 오봉탐방지원센터 : 구과발역, 연신내역(3호선, 1번출구) 출발시 → 버스 704, 34, 360환승 → 푸른마을아파트/느티나무앞 하차

㉡ 사패산입구 : 버스 704, 34, 360 환승 → 원각사입구 하차

㉢ 교현탐방지원센터 : 버스 704, 34 환승 → 석굴암 하차

② 의정부출발 → 오봉탐방지원센터

㉠ 가능역 3번출구 → 의정부공고쪽으로 도보로 3분 → 34번, 360번 버스 → 송추역하차

㉡ 의정부역 5번출구 → 건너편 LG텔레콤앞 23번 버스 → 송추역하차

다. 버스에서 내렸을때 공원입구 접근 방법

① 사패산입구 : 원각사입구 정류장 하차 → 원각사입구에서 도보 (예상소요시간 약 10~15분)

② 오봉탐방지원센터 : 송추역, 느티나무 앞 정류장 하차 → 송추계곡 입구에서 도보(예상소요시간 약 15분)

③ 교현탐방지원센터 : 석굴암 하차 → C&U 편의점 좌측 길 도보(약 5분)

5. 북한산 둘레길(도봉구간)

1) 교통편

구간	주요 접근로	교통편
송주마을길 (13구간)	교현우이령길입구	▪ 구파발역(3호선) 1번 출구-704,34번/석굴암입구-도보 5분
	원각사입구	▪ 의정부역(1호선) 1번 출구-건너편 23번/원각사입구-도보 10분
	주차시설 (유료) 송추공영주차장	경기도 양주시 장흥면 울대리 430-6번지 / 031-825-4559
산너미길 (14구간)	원각사입구	▪ 의정부역(1호선) 1번 출구-건너편 23번/원각사입구-도보 10분
	안골계곡	▪ 의정부역(1호선) 1번 출구-건너편 1,2,5,23번/안골입구-도보 10분
안골길 (15구간)	안골계곡	▪ 의정부역(1호선) 1번 출구-건너편 1,2,5,23번/안골입구-도보 10분
	회룡탐방지원센터	▪ 회룡역(1호선) 2번 출구-202,202-1번/개나리아파트입구-도보 10분
보루길 (16구간)	회룡탐방지원센터	▪ 회룡역(1호선) 2번 출구-202,202-1번/개나리아파트입구-도보 10분
	원도봉입구	▪ 망월사역(1호선) 3번 출구-신흥대학방면 도보 5분
	주차시설(무료) 북한산도봉사무소 원도봉주차장	경기도 의정부시 호원동 229-226번지 / 031-828-8000
다락원길 (17구간)	원도봉입구	▪ 망월사역(1호선) 3번 출구-신흥대학방면 도보 5분
	다락원	▪ 도봉산역(1호선) 1번 출구-의정부방향 500m
도봉옛길 (18구간)	다락원	▪ 도봉산역(1호선) 1번 출구-의정부방향 500m
	무수골	▪ 도봉역(1호선) 1번 출구-건너편 도보 20분
	주차시설(유료) 도봉공영주차장	서울시 도봉구 도봉동 599-34번지 / 02-954-0859
방학동길 (19구간)	무수골	▪ 도봉역(1호선) 1번 출구-건너편 도보 20분
	정의공주묘	▪ 쌍문역(4호선) 3번 출구-130번/연산군·정의공주묘-도보 3분
왕실묘역길 (20구간)	정의공주묘	▪ 쌍문역(4호선) 3번 출구-130번/연산군·정의공주묘-도보 3분
	우이동우이령길입구	▪ 수유역(4호선) 3번 출구-120,153 종점-방학동 방향 300m

2) 둘레길 탐방코스 안내

구 간		거리 (km)	소요시간	난이도	볼거리
13-송추마을길	교현우이령길입구 ~원각사입구	5.2	2시간40분	하	송추계곡, 석굴암, 원각사
14-산너미길	원각사입구 ~안골계곡	2.3	1시간10분	상	전망대, 사패산
15-안골길	안골계곡 ~회룡탐방지원센터	4.7	2시간20분	중	쌍룡사, 직동공원, 안골계곡
16-보루길	회룡탐방지원센터 ~원도봉입구	3.1	1시간30분	상	사패산3보루, 원각사, 원심사, 엄홍길기념관
17-다락원길	원도봉입구 ~다락원	3.3	1시간30분	하	다락원캠핑장, 잭슨캠프
18-도봉옛길	다락원 ~무수골	3.1	1시간30분	하	무수골, 이인신도비, 도봉사, 능원사, 광륜사, 도봉서원, 바위글씨, 국립공원생태탐방 연수원
19-방학동길	무수골 ~정의공주묘	3.1	1시간30분	중	쌍둥이전망대, 도봉산봉우리, 바가지약수터
20-왕실묘역길	정의공주묘 ~우이동 우이령길입구	1.6	45분	하	연산군묘(국가사적 제362호), 정의공주묘, 방학동은행나무, 원당샘

3) 둘레길관련 Q&A

❶ 둘레길을 처음 가보려 하는데 어디서부터 어떻게 탐방할까요?

▶ 북한산 둘레길은 북한산과 도봉산을 한 바퀴 에워싸는 총 71.5km에 달하는 원형의 형태로, 21개 구간으로 나뉘어져 있습니다. 북한산 구간은 13개구간 45.7km이고, 도봉산 구간은 8개 구간 25.8km입니다. 탐방은 교통편이 좋고 접근이 쉬운 구간부터 하시거나 각자의 건강상태에 따라 구간 별로 나누어 하시는 것이 좋습니다.

❷ 숙박이 가능한가요?

▶ 국립공원 내에서 운영하는 숙박업소는 없지만, 공원인근의 서울 및 경기도 시내 숙소를 이용하시면 됩니다.

❸ 둘레길을 추천해 주세요!

쉬운 길 : 다락원길, 도봉옛길, 방학동길, 왕실묘역길

경치 좋은 길 : 산너미길, 방학동길, 왕실묘역길

숲속 길 : 우이령길, 방학동길, 도봉옛길, 산너미길

※송추마을길은 도로길이 많습니다.

4 교통약자(노약자, 장애인 등)가 휠체어로 이용 가능한 구간이 있나요?

▶ **도봉옛길** 구간 중, 300m의 목재데크가 설치되어 있는 무장애탐방로 (도봉사~전망대)가 휠체어로 탐방이 가능하며, 약 20분 정도 소요됩니다.

▶ **우이령길**은 6.8km의 흙길로 이루어진 탐방로입니다. 경사가 완만하여 산책로로 많은 분들이 이용하고 있습니다. 휠체어를 이용하실 때는 교현탐방지원센터에서 우이령 정상으로 가시는 것이 우이탐방지원센터에서 출발하는 것보다 경사가 완만하여 수월합니다. 약 2시간 정도 소요됩니다.

5 둘레길 탐방 후 도봉산으로 갈 수 있나요?

▶ 구간 시작점에서 전 구간 가능합니다. 안골길, 보루길, 다락원길, 도봉옛길은 중간에 탐방로와 연결됩니다.

6 둘레길을 예약해야 갈 수 있나요?

▶ 21구간 중 **우이령길 구간만 예약제로 운영**하고 있습니다.

우이령 예약제

- 자연생태계 보전과 탐방문화 정착을 위해 2009년 7월부터 탐방예약제 실시
- 인터넷 예약 필수, 65세 이상, 외국인, 장애인은 전화예약 가능
- 예약개시일 오전 10시 부터 1일전 오후 5시까지 예약가능 하고, 1,000명 (교현500,우이500)이 넘지 않을 경우 잔여인원에 대하여 선착순 이용 가능
- 오전 9시~오후 2시까지만 입장 가능
- 신분증, 예약증(번호) 필수

7 둘레길에서 식사가 가능한가요?

▶ 취사는 안 되지만 간단한 김밥, 도시락은 이용 가능합니다. 이용 후 주변정리만 잘해 주시면 됩니다.

둘레길 구간 중간에 마을을 통과하는 곳에서는 주변의 식당가를 이용하실 수 있습니다.

8 식당들은 어디에 있나요?

▶ 안골계곡(14,15구간), 회룡탐방지원센터(15,16구간), 원도봉입구(16,17구간), 무수골(18,19구간), 정의공주묘(19,20구간), 우이령길입구(20,21구간), 도봉옛길 중간(도봉탐방지원센터 아래), 송추마을길 중간(오봉탐방지원센터)에 있습니다.

9 둘레길지도를 구입하고 싶습니다.

▶ 둘레길 지도는 탐방지원센터에서 구하실 수 있으며. 보다 자세한 지도는 탐방지원센터에서 구입 가능합니다. (₩1,000)

10 둘레길관련 기념품은 어디에서 구입하나요?

기념품판매 : 둘레길탐방안내센터

(서울 강북구 한천로200길 10(수유동 산73-1))

※둘레길관련 제작 판매하고 있는 상품 정보는 추후 보완

11 둘레길에 대한 보다 더 자세한 정보는 어디서 얻을 수 있나요?

- 둘레길 운영단(둘레길탐방안내) : 02)900-8085
- 둘레길탐방안내센터(둘레길탐방안내 및 기념품판매)
- 북한산국립공원 사무소 : 02)909-0498
- 북한산국립공원도봉사무소: 031)828-8000
- 북한산국립공원 홈페이지(<http://ecotour.knps.or.kr/dulegil>)

6. 상황 및 고객성향에 따른 응대요령

1) 상황 따른 응대

공단업무와 상관없는 (황당한)내용의 전화를 받았을 경우

- ① 탐방객 : (전화를 받자마자 탐방객이) 다음주말 날씨가 어떨지 말씀 좀 해주세요?
- ② 직 원 : (침착하게 흥분하지 말고) 저희도 기상대의 날씨 및 예보를 참고하고 있습니다. 기상청 홈페이지를 이용하시면 1주일 후의 날씨까지 상세하게 예보되어 있습니다.
- ① 탐방객 : 기상청 홈페이지는 컴퓨터가 있어야 하는데.... 컴퓨터가 없어요 날씨 좀 가르쳐 주세요?
- ② 직 원 : 예, 그러한 사정이 있으시군요. 저희도 기상청 홈페이지를 확인해 봐야 말씀드릴 수 있습니다. 그래서 지금당장 알려드리기는 어려우니 연락처를 알려주시면 기상청 홈페이지를 확인해 보고 연락을 드리겠습니다.

(기상청 홈페이지 확인 후 민원인에게 전화를 할 때에는 날씨뿐만 아니라 기상청 연락처도 함께 알려주어 궁금한 사항이 추가 발생할 경우에 재차 우리공단에 전화하지 않도록 한다)

조금은 황당하다고 느끼는 전화를 받았을 경우에는 “뭐, 이런 전화를 다하나?” 는 식의 대응이 아니라, 친절히 우리의 입장을 설명해주고 최대한 문의사항을 함께 해결하기 위해 노력하는 모습(공감하는 모습)을 보여주도록 한다.

2) 고객 성향에 따른 응대

가. 탐방객 응대 요령

탐방객 유형	응대 요령
거만한 탐방객	자신의 존재를 인정해 주기를 원하는 경향이 있으므로 응대자는 더 공손하고 예의를 갖추어서 응대하고 탐방객이 특별히 서비스를 받고 있다는 느낌이 들 수 있도록 대화한다.
쾌활한 탐방객	표정, 음성 등이 활기찬 탐방객으로, 응대시 응대자는 탐방객보다 더 쾌활하고 명랑하게 응대한다.
얌전하고 소심한 탐방객	상대가 알아서 해주기를 원하면서도 불만사항이 있을 때에는 명쾌하게 표현을 하지 않기 때문에 세심한 배려가 필요하고 탐방객보다 활발한 제스처는 탐방객에게 부담을 준다. 편안하고 부드러운 응대로 천천히 질문하여 무엇을 원하는지 정확히 알아내서 처리한다.
추리형 탐방객	탐방객의 의도대로 말려들지 않도록 응대자는 감정조절을 잘하고, 인내심을 갖고 공단의 규정에 맞게 업무처리를 한다.
성격이 급한 탐방객	탐방객의 판단에 화를 내거나 흥분하지 않도록 한다. 이런 탐방객은 신속하고 명확한 업무처리를 원하므로 신속히 행동한다.
말이 많은 탐방객	참을성 있게 탐방객의 말을 들어주고, 원하는 내용이 무엇인지 빨리 찾아내어 처리하도록 한다.
비관형 탐방객	말의 꼬투리를 잡고 따지면 좀 더 자세하게 설명을 하고, 억지를 부리면 원하는 만큼 최대한 해드리려고 노력한다는 느낌을 받을 수 있도록 한다.

나. 탐방객 응대 요령

민원인 유형	응대 요령	
실망한 민원인	응대포인트	이 민원인은 주의집중, 공감, 위안 등을 원한다.
	응대 Skill	<ul style="list-style-type: none"> - 시간을 가진다. - 부드럽게 천천히 말한다. - 공감한다.
걱정하고 불안해하는 민원인	응대포인트	이 민원인은 안심 또는 위안 안락함을 원한다.
	응대 Skill	<ul style="list-style-type: none"> - 자신 있는 행동 - 분명하고 뚜렷한 보통속도의 목소리 - 똑바른 자세, 머리를 든다. - 거리를 유지하고 눈을 맞춘다. - 규칙적인 통보
참을성 없이 안달하는 민원인	응대포인트	빠른 결정을 원하고 진실 된 사과를 원한다.
	응대 Skill	<ul style="list-style-type: none"> - 사과하고 공정하고 빠른 해결책을 제시한다. - 찢찢매지 말고, 확고하고 자신 있게 빨리 말한다. - 빨리 움직이고 행동하며 말한다. - 어떠한 경우라도 공감적이어야 한다.
화난 민원인	응대포인트	이 고객은 먼저 화를 내고 해결은 두 번째로 원한다.
	응대 Skill	<ul style="list-style-type: none"> - 듣는다! 듣는다! 듣는다! - 고분고분한 바디랭귀지 - 부드럽고 사과적인 어조 - 조용하거나 침착해졌을 때, 해결방법을 제공한다. 그 전에는 어떠한 해결방법도 제시하지 않는다.

3) 고객 불만에 대한 바람직한 처리

가. 불만고객의 중요성

- ① 코카콜라사 조사 결과에 따르면 ‘구전효과(Buzz Marketing)’에 의해 만족고객은 평균 주변사람 4명에게 전파하고, 불만족 고객은 평균 주변사람 10명에게 전파한다고 합니다.
- ② 따라서 만족고객에 의한 이미지 상승 효과보다 불만족 고객에 의한 이미지 저해 효과가 배이상 크므로 불만족 해소를 위한 적극적인 노력이 필요합니다.

나. 불만탐방객 처리 10계명

- ① 정중히 사과합니다. 일단은 “불편을 끼쳐드려 대단히 죄송합니다.” 라고 사과를 먼저 합니다.
- ② 탐방객의 불만사항을 끝까지 잘 듣습니다. 탐방객이 무엇을 원하는지 끝까지 성의 있게 들어주고 신속히 응대합니다. 탐방객이 한창 화가 나서 말하는 중간에 말을 자르거나 하면 오히려 더욱 불만을 고조시킬 수 있습니다.
- ③ 선입견에 사로 잡히지 말아야 합니다. “이 일은 제도적(법적)으로 어쩔 수 없다”, “탐방객이 일시에 집중해서 생긴일로 어쩔 수 없다”, “어차피 시간 지나면 해결될 일이다” 라는 선입견이 있으면 무의식중에 탐방객을 더욱 화나게 할 수 있으므로 마음을 비우고 고객의 말에 귀 기울입니다
- ④ 변명하지 않습니다. 탐방객이 원하는 건 변명이 아니라 구체적인 해결방안입니다.
- ⑤ 감정적으로 응대하지 않습니다. 고객이 욕을 한다 하더라도 싸움을 하거나 반격하지 말고 친절하고 침착하게 응대합니다.
- ⑥ 3變주의를 응용합니다. 담당자를 바꿔 봅니다.(가능하면 상급자에게 인계합니다), 시간을 바꿔 봅니다(시간적 여유를 갖고 응대합니다), 장소를 바꿔 봅니다(응접실, 회의실 등 다른 장소로 모시고 기분을 바꿀 수 있도록 유도합니다)

- ⑦ 최우선으로 처리합니다. 지금은 어떤 일을 하고 있으니 “나중에”라는 태도를 보인다면 사태는 악화될 뿐입니다. 만사를 제쳐놓고 처리합니다.
- ⑧ 하나의 기회라고 생각합니다. 불만처리를 잘하면 탐방객과의 신뢰를 증대 시킬 수 있으므로 나의 성의·친절함을 보여줄 수 있는 좋은 기회로 받아들입니다.
- ⑨ 권한내에서 처리합니다. 권한 밖의 일을 경속하게 떠맡지 말고 즉시 상사와 상의하여 처리합니다
- ⑩ 감사의 인사를 잊지 않습니다.

다. 불만처리 방법

- ① 끝까지 들어줍니다. 먼저 탐방객이 하는 말을 들으면서 고객의 불만사항을 파악합니다.
- ② 공감해 줍니다. 탐방객이 불만을 갖는 것에 대해 공감한다는 표현을 합니다.
- ③ 사과를 먼저 합니다. 탐방객에게 이런 불편을 드려서 죄송하다는 사과를 합니다. 그것이 직접적인 사과이거나 혹은 단순히 불편을 드린 것에 대한 사과여도 좋습니다.
- ④ 행동에 책임집니다. 불만원인에 대해 알아보고 책임을 지겠다는 약속을 합니다.

4) 항상 지켜야 할 대화예절

가. 겸양어나 존대어를 적절히 사용해서 대화합니다. 예를 들어 “담당자한테 물어보세요.” 라는 표현보다 “담당자와 상의해 보세요.” 라는 표현이 훨씬 예의바른 표현입니다. 그리고 “나” 라고 표현하는 것보다는 “저” 라는 표현이 좋고, “~요” 라는 표현보다는 “~습니다” 로 표현하는 것이 예의바른 표현입니다.

나. 명령형보다는 의뢰형(청유형)을 사용합니다. 예를 들어 “기다리세요.” 라는 표현보다는 “잠시만 기다려 주시겠습니까?” 라는 표현이 훨씬 좋은 표현입니다.

다. 부정형은 긍정형으로 바꾸어 표현합니다. “안됩니다.” 라는 포

현보다는 “곤란합니다.”, “어렵습니다.” 라는 표현이 훨씬 부드럽고 적절한 표현입니다.

- 라. 부정형도 의뢰형으로 바꾸어 표현합니다. “처리가 안됩니다.” 라는 표현보다는 “처리가 곤란한데, 어떡하죠?” 라는 표현이 적절합니다.
- 마. 청유형 문장을 사용하는 것이 좋습니다. “잠깐만 기다리세요”, “잠시만요” 라는 표현보다는 “잠깐만 기다려주시겠습니까?”, “곧 가져다 드리겠습니다.” 등의 표현이 더 좋은 표현입니다.
- 바. 사투리 보다는 정확한 표준어를 사용하는 것이 더 좋습니다.
- 사. 한정어 사용을 줄입니다. “절대 그런 일 없어요.” 라는 말보다는 “그럴일이 없다고 생각되지만, 저희도 다시 확인해 보겠습니다.” 라는 완곡한 표현을 사용하는 것이 좋습니다.
- 아. 대화 중 쿠션용어를 사용합니다. “죄송하지만”, “번거로우시겠지만”, “괜찮으시다면”, “바쁘시겠지만”, “양해해주신다면”, “실례합니다만”, “혹시” 등의 어휘를 사용하면 훨씬 부드러운 표현을 할 수 있습니다.
- 자. 표현방식이나 응대법에는 문화적인 차이가 많으므로 문화를 바꾼다는 생각으로 고쳐야 합니다.

국립공원 탐방서비스현장

우리 공단 임직원은 국립공원이 우리나라의 자연생태계와 자연 및 문화 경관 등을 대표하는 지역으로 후손에게 물려주어야 할 소중한 유산임을 인식하고 국민의 여가생활과 정서함양을 위하여 다음과 같은 자세로 공원 관리에 임할 것을 약속합니다.

- ▶ 다양한 생태계, 유구한 문화유산, 수려한 자연경관이 공존하는 국립공원으로 보전하겠습니다.
- ▶ 쾌적하고 안전한 국립공원 탐방환경을 유지하겠습니다.
- ▶ 국민의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 탐방프로그램을 운영하겠습니다.
- ▶ 국립공원 관련 자료와 다양한 탐방 정보를 국민이 편리하게 이용할 수 있는 환경을 조성하겠습니다.
- ▶ 고객의 불편이 최소화될 수 있도록 항상 고객의 입장에서 생각하고 행동하겠습니다.

우리 공단 임직원 모두는 국립공원 탐방서비스현장을 이행함으로써 국민 모두가 유익한 탐방을 할 수 있도록 정성을 다 하겠습니다.