

「도시철도 운영을 선도하는 스마트한 SM9」

주요 업무 보고

2018. 2.



서울메트로9호선운영(주)

I. 일반 현황

□ 운영 현황

- | 설립근거 | · 지방공기업법 제54조 (다른 법인에 대한 출자)
· 서울메트로 설립 및 운영에 관한 조례 제21조 (사업의 범위)
· 서울시 9호선 2·3단계 구간 관리운영 위·수탁협약서 ('14.9.5.)

| 설립 | · 서울메트로9호선운영(주) 설립 ('15.4.3.)

| 자본금 | · 수권자본금(200억원), 납입자본금(50억원)

| 임무 | · 서울시 도시철도 9호선 2·3단계 구간 관리운영 및 부대사업
· 도시교통 발전과 서울시민의 복리 증진

| 운영노선 |



| 전동차량 | · 9편성 54량(1편성 4량·6량 혼재)
※ 9호선 전 구간 45편성 186량 운영 중

| 수송인원 | · 1일 평균 수송인원 : 73천명 ('17년)
· 1일 평균 운수수입 : 40백만원 ('17년)
※ '16년 수송(67천명), 수입(37백만원) 대비 8% 증가

□ 연 혁

- '15.03.28 : 서울시 도시철도 9호선 2단계 구간 개통
- '15.04.03 : 서울메트로9호선운영(주) 설립
- '15.08.21 : 재위·수탁 협약체결(서울메트로↔서울메트로9호선운영(주))
- '17.09.21 : 위·수탁 협약 체결(서울시↔서울교통공사)
- '17.11.29 : 재위·수탁 협약체결(서울교통공사↔서울메트로9호선운영(주))

□ 조 직 : 1본부 1실 2처 / 정원 : 186명 (현원 181명, '18.2.8. 기준)

II. 2017년 경영실적

□ 재무상태

(단위: 백만원)

자 산				부 채 및 자 본			
구 분	'17년말	'16년말	증 감	구 분	'17년말	'16년말	증 감
자산계	9,222	8,859	363	계	9,222	8,859	363
유동자산	9,038	8,766	272	부 채	3,429	3,370	59
비유동자산	184	93	91	자 본	5,793	5,489	304

□ 경영성과 → 전년대비 당기순이익 347백만원 증가(197 → 544백만원)

(단위: 백만원)

비 용				수 익			
구 분	'17년	'16년	증 감	구 분	'17년	'16년	증 감
비용 계	18,728	14,340	4,388	수익 계	19,272	14,537	4,735
영업비용	18,561	14,327	4,234	영업수익	19,135	14,451	4,684
영업외비용	167	13	154	영업외수익	137	86	51
당기순이익	544	197	347				


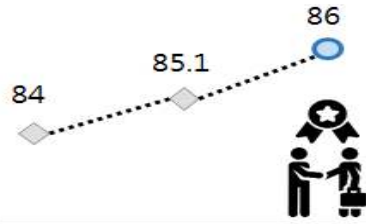
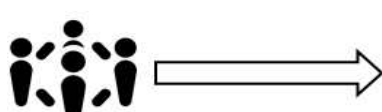
○ 비 용 : 4,388백만원 증가

- (영업비용) 인건비성 1,400백만원, 지급수수료 등 2,988백만원 증가
 ※ 38명('17.6월) 신규채용에 따른 관련 비용이 주원인

○ 수 익 : 4,735백만원 증가

- (영업수익) 관리운영수익 4,684백만원 증가
- (영업외수익) 이자수익 등 51백만원 증가

□ 주요성과

안전사고0(건)	고객만족도85.1(점)	노사분규0(건)
ZERO	86	ZERO
		
2016 2017 2018	2016 2017 2018	2016 2017 2018

Ⅲ. 2018년 경영목표

1 비전과 경영전략

미션

안전하고 편리한 교통서비스 제공으로 시민의 **복리 증진**

비전

도시철도 운영을 선도하는 스마트한 **SM9**

핵심가치

안전의식

고객중심

열정·선도

열린생각

경영목표

안전제일
경영

- ✓ 운행장애 0건
- ✓ 사상사고 0건

고객감동
경영

- ✓ 편의시설개선 10건
- ✓ 고객만족도 86점

지속가능
경영

- ✓ 경영 infra 정비 3건
- ✓ 2·3단계 통합운영 (13개역, 13.6km)

전략방향

안전한 지하철 이용 환경 조성

전문역량 및 조직 효율성 제고

4대전략

안전우선

고객감동

직원행복

변화혁신

12대과제

- 과학적 안전시스템 구축
- 비상대응역량 강화
- 3단계구간 안전한 개통

- 지하철 이용환경 개선
- 고객서비스 강화
- 시민안전시설 확충

- 상생의 노사문화 정착
- 근무환경 개선
- 직원행복 제고

- 전문역량 강화
- 변화대응 조직혁신
- 신규 수익원 발굴

2

KPI 목표수준(Key performance Indicator)

전략	지표명	산 식	2018년 목표	2017년	
				목표	달성도
안전 우선	운행장애건수	• 운행장애건수 (10분이상 지연)	0건	0건	0건
	사상자수	• 사상자수/수송인원(백만명)	0명/백만명 이하	1명/백만명 이하	0명/백만명
	정시율	• [(운행횟수-지연횟수)/운 행횟수]×100	98.1% 이상	97.8% 이상	98.08%
고객 감동	고객만족도	• 고객만족도 조사결과	86점 이상	84점 이상	85.1점
	공기질 (미세먼지)	• 공기질 측정결과	34 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 이하	100 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 이하	34.68 $\mu\text{g}/\text{m}^3$
직원 행복	직원만족도	• 직원만족도 조사결과	72점 이상	70점 이상	70.1점
변화 혁신	무분규달성	• 노사분규건수	0건	※ '18년 신설 노동조합 설립('16.10월)	
	부대사업 수익률	• (당년도 실적/전년도 실적) ×100	133% 이상	103% 이상	133%

3

2018년 예산

(단위 : 백만원)

구 분		'18년 예산	'17년 예산	증 감
총 계		24,500	24,560	△ 60
수입	소 계	24,425	23,887	538
	자체수입	24,425	23,887	538
	소 계	75	99	△ 24
	외부조달	37	49	△ 12
	잡 이 익	38	50	△ 12
총 계		24,500	24,560	△ 60
지출	인건비	8,812	8,201	611
	경비	13,910	13,984	△ 74
	수탁자산비	1,050	1,119	△ 69
	법인세	115	75	40
	예비비	0	238	△238
	자본예산	0	69	△ 69
	이익잉여금	330	541	△211
	유보금	283	333	△ 50

IV. 2018년 주요업무계획

1 안전제일 경영을 위해 사명을 다하겠습니다.

□ 유지관리 철저로 장애발생 제로화

경영안전실장 : 02.2656.2710
 운영처장 : 02.2656.2740
 기술처장 : 02.2656.2770

○ “전차선 상시 검측시스템 운용” ① ⇨ 효율적인 전차선 유지보수

- 전차선 검측카메라 데이터를 분석하여 야간 전차선로 점검 시 활용하여 효율개선
- 945편성 설치완료 → 운용교육 및 검측시스템 운용('18.4~)

① 전차선 검측기 설치



○ “E/S 자동소화장치 설치” ② ⇨ 승강설비 화재 초기 진화

- 화재사고 주원인인 승강설비 제어반 화재 시 신속대응 및 고객, 시설물 안전 확보
- 자동소화장치 제작·설치전문 업체 선정('18.4)
→ E/S 전호기 대상 설치('18.5)

② E/S 자동소화장치

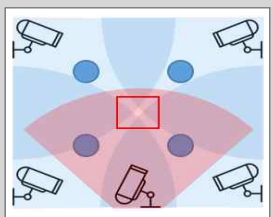


□ 시민 안전시설 확충 및 비상대응역량 강화

○ 역사 사각지대 CCTV 50개소(1개역사 10개) 설치('18.1~12) ③

- 대합실 및 승강장 사각지대 CCTV 설치로 고객의 안전과 고객 서비스 향상에 기여
- 시설물 관리 개선과 도둑촬영(몰래카메라)로부터 사생활 침해 및 범죄 예방

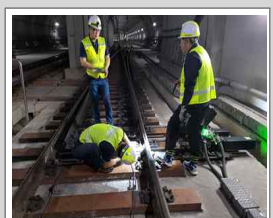
③ 사각지대 CCTV 설치



○ “선로전환기 및 PSD 초동조치 교육” ④ ⇨ 열차운행장애시 신속대응

- 기술 및 운영(고객안전)분야 직원에 대한 “선로전환기 및 PSD 초동조치 교육” 실시
- 선로전환기 교육 월 2회, PSD 교육 월 4회 실시

④ 선로전환기 초동조치



2

고객감동을 위해 최선을 다하겠습니다.

□ 고객서비스 품질 향상

○ 고객의 정보 접근성 제고 ⇨ 홈페이지 개편 및 리플렛 제작

- 외국어(영어) 및 교통약자(시각장애인) 서비스 제공을 위한 홈페이지 개편
- 외국어(영어, 중국어, 일본어) 리플렛 → 외국인에게 교통 및 관광정보 제공

○ 안전서비스 품질지수(SQI) 지속 관리 ① ⇨ 19개 지표

- 안전서비스품질지수(SQI) 홈페이지 게시를 통해 고객 신뢰 및 만족도 향상 기여

① 안전품질지수(SQI)

9호선 SQI 주요실적		
배달장 배 전량 2차	목표 +++++ 0.38점	실적 0.19점
배달장 배 전 2차	목표 +++++ 0.45점	실적 0.45점
배달장 배 전량 2차 2차	목표 +++++ 22	실적 0.07점
배달장 배 전 2차	목표 +++++ 99.4%	실적 99.95%
배달장 배 전 2차	목표 +++++ 99.4%	실적 99.99%

○ 고객소통함 설치('18.6) ② ⇨ 고객접점에서 즉각 소통

- 대합실 및 승강장(역당 3개소)에 소통함 설치로 다양한 고객 의견 수렴 및 반영

② 고객소통함 설치



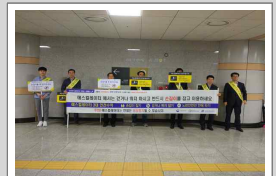
※ 9호선 1단계 고객센터 민원 집중('17년 1224건) → 2단계 배분 및 처리

○ 안전의식 확산을 위한 캠페인 실시 강화('18.2) ③

⇨ 안전운행 및 역사 안전 제고

- 승무원 인적오류 및 줄임사고 예방을 위한 안전의식 고취 → 분기 1회
- 승강설비 및 PSD 안전캠페인 실시로 안전한 지하철 이용문화 선도 → 월1 회

③ 안전의식 캠페인 실시



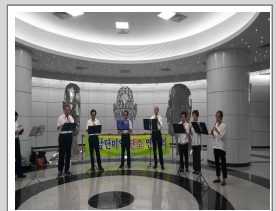
□ 지역 밀착형 서비스 개발

○ 지역사회 연계 전시공연 실시 ④ ⇨ 고객 문화휴식 공간 제공

- 역사 내 예술작품 전시 및 문화공연 실시

(봉은사역 : 문화공연 분기 1회, 종합운동장역 : 예술작품 분기 1회)

④ 지역사회 전시공연



○ 승강기 장애 시 문자알림 서비스 실시

⇨ 교통약자 이동 편의성 제고

- E/L, E/S 장애 시 해당역사에 등록된 교통약자 대상으로 문자 알림

□ 서비스 역량 강화

○ 고객센터서비스 경진대회 및 우수기관사 선발대회 시행

- 고객센터서비스 및 기술 경진대회(연 1회) → 서비스 품질 향상 및 시설물 안전성 향상
- 우수기관사 선발대회(월 1회) → 비상조치 및 운전기량 등 향상



○ 기관사 및 고객안전원 CS역량 교육 실시(연 2회)

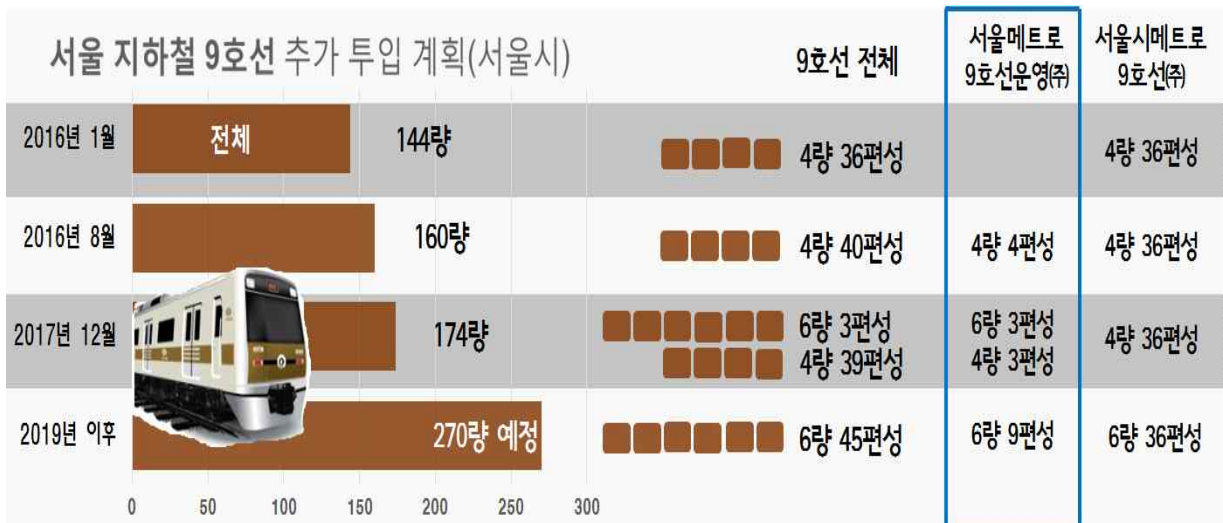
- 서비스 마인드, 고객대응기법, 행동원칙 등 습득

□ 열차 내 혼잡도 완화

○ 6량 열차(3편성) 영업운행 개시 ⇨ 혼잡도 완화

- '17.12.30 ~ 31(2일간) → 영업운행 전 시범운행
- '18.1.01(1일간) → 미비점 점검 및 보완(안내게시기 현시 등)
- '18.1.02 ~ → 본격적인 영업운행 실시

※ 향후 추가운행 예정('18.6) : 14편성(1단계 8편성, 2단계 6편성)



3

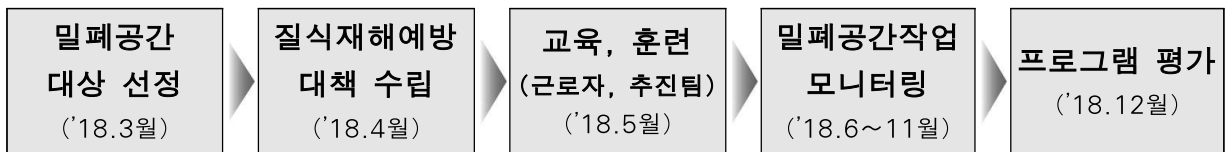
쾌적한 근무환경 조성 및 역량을 강화 하겠습니다.

□ 안전하고 쾌적한 근무환경 조성

경영안전실장 : 02.2656.2710
운영처장 : 02.2656.2740

- 산업재해 예방 프로그램 운영('18.6) ⇨ **정화조, 집수정 등 점검 시 질식사고 예방**

- 안전 확보를 통한 산업재해예방 및 건강한 사업장 환경 조성



- 전 역사에 직원 휴게공간 확보 ⇨ **1개역 → 5개역**

- 근무환경 개선 및 직원 사기진작 도모

□ 소통문화 정착

- CEO와 간담회 및 고충처리위원회 운영(분기 1회)

- 직원 간 갈등의 즉각 처리로 갈등이 공식화되는 것을 사전에 예방

- 노사협의회 운영으로 노사간 소통 경영상황 공유(분기 1회) ⇨ **신뢰관계 구축**

- 한마음 체육대회 개최(연 1회)

- 본사·현업 간 소통 도모, 직원들의 소속감 제고 및 일체감 형성

□ 직원 역량개발을 위한 교육 프로그램 운영

- 해외 선진도시철도 벤치마킹(연 2회) ⇨ **견문 확대, 우수사례 발굴**

- 선진지하철 운영노하우 습득 → 자사 운영 비교개선안 도출 및 우수사례 도입

- 도시철도 학회·협회 주관 대회(학술대회, 포럼, 기술경진대회 등) 참가

- 직원 역량 확대 및 경영 정보 습득 → 경영개선 및 철도전문기관으로서 입지 확보

- 전문 교육기관에 위탁하여 직무교육 ⇨ **분야별 전문가 양성**

- 철도안전전문가(10명), 소방전문가(12명), 승강설비전문가(20명) 등

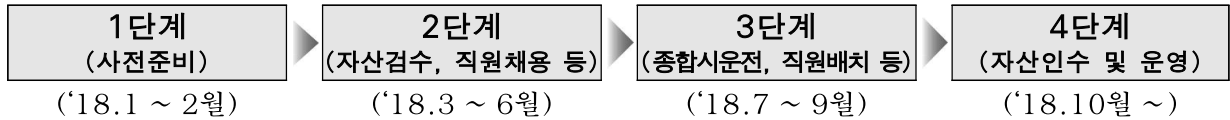
4

9호선 3단계 개통준비에 만전을 기하겠습니다.

□ 3단계 개요 ⇨ 8개역(종합운동장~ 보훈병원), 9.1km

경영안전실장 : 02.2656.2710
기술처장 : 02.2656.2770

- 개통예정 : '18. 10월
- 단계별 개통 프로세스

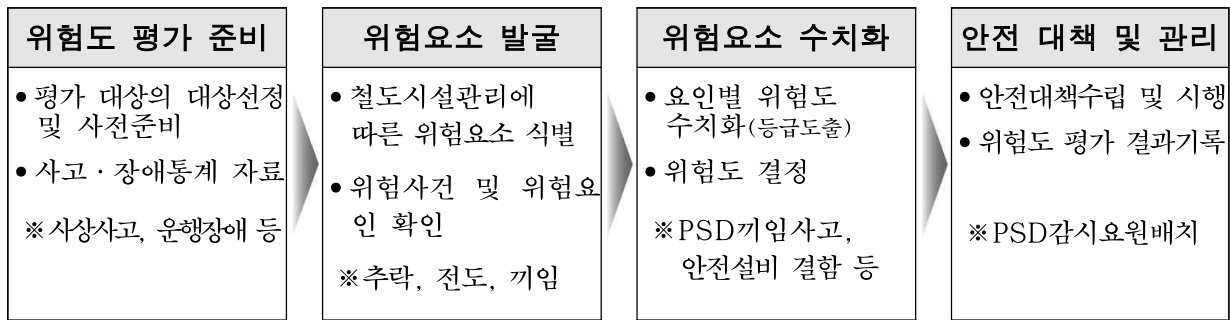


□ 3단계 개통 대비 운영기반 정비

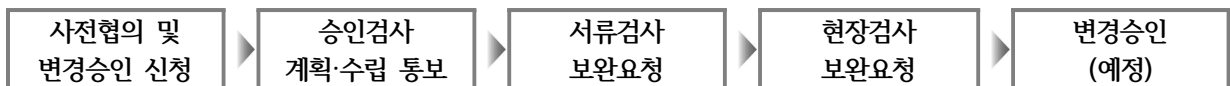
- 3단계 개통을 위한 준비단 운영 및 전사적 역량 결집
 - 3단계 개통 준비단 운영 및 유관기관 협조체제('18.1.30)구축
 - 서울시와 협조하여 보안·미비사항 적극 반영 조치
- 2단계 운영 경험을 3단계 개통 및 운영에 접목 ⇨ 장비도입 및 시스템 개선
 - 시설물 유지관리 효율화 → 궤도선형검측기('18.2) 및 신호모터카 도입('19.6)
 - 경영정보시스템 이중화 구축 → 무중단 서비스 제공(데이터 손실율 0%)

□ 철도안전경영의 PDCA¹⁾ 선순환 구조 정착

- 운행안전, 시설물 등의 위험도 평가 및 안전대책 마련('18.8)



- 국토교통부, 3단계 철도안전관리체계 변경승인 획득('18.10)



※ 2단계 개통 및 전동차(6량화) 등 변경승인(6회) 노하우 활용

1) PDCA : Plan-Do-Check-Action

□ 조직 재구조화 및 인력충원

○ 안전품질팀을 안전감사실로 확대 개편 ⇨ **안전경영 강화**

○ 신규인력 69명(186명 → 255명) 충원('18년 6월 예정) ⇨ **안정적 3단계 운영**



□ 3단계 시스템 특성을 고려한 직원교육

○ 2단계 운영 경험 및 노하우 전수 ⇨ **신규자 업무처리 능력 고도화**

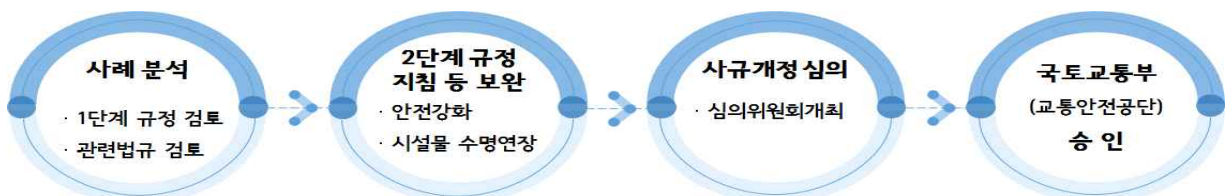
- 2단계 현장 실무교육 시행 : 초동조치 교육, 운영 및 유지보수 방법

○ 기존 근무자 + 신규자 합동 근무시행 ⇨ **운영 안정성 확보**

□ 3단계 체계적 운영을 위한 규정, 지침 및 절차서 정비

○ 도시기반시설본부 설계 및 시공 자료를 토대로 시설 및 운영 절차서 정립

- 2단계 운영 경험을 접목하여 현장 적합성 및 운영 효율성 제고



※ 9호선 전구간의 안전한 운영을 위하여 1단계 유지보수지침서와 연계하여 작성