

보다 쾌적하고, 보다 청결한 도시철도 이용환경 마련

---

# 주요 업무 보고

2018. 2.

서울도시철도그린환경(주)

# I. 일반 현황

## 1

### 운영 현황

#### 설립근거

- 지방공기업법 제54조(다른 법인에 대한 출자)
- 서울시 2차 공공부문 비정규직 고용개선 대책('12.12.7)
- 서울도시철도그린환경(주) 설립 승인('13.3.26)

#### 설립목적

- 서울도시철도공사 비정규직 청소용역 근로자에 대한 정규직화
- 청소 근로자 근로조건 개선(임금개선 및 고용보장)
- 역사, 청사, 전동차, 차량기지 건물에 대한 청소·방역소독

#### 연혁

- '13.03.26 : 자회사 설립 서울시 승인 및 법인登記
- '13.03.29 : 업무위탁 협약 체결('13.4.1 ~ '15.12.31)
- '13.04.01 : 서울도시철도그린환경(주) 사업자 등록 및 영업개시
- '14.01.01 : 7호선 연장구간(온수역 ~ 부평구청역) 인수
- '15.07.01 : 2015년도 서울도시철도 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '16.07.01 : 2016년도 서울도시철도 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '17.07.01 : 2017년도 서울교통공사 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '18.01.01 : 2018년도 서울교통공사 청소업무 위·수탁 계약 체결

#### 자본금

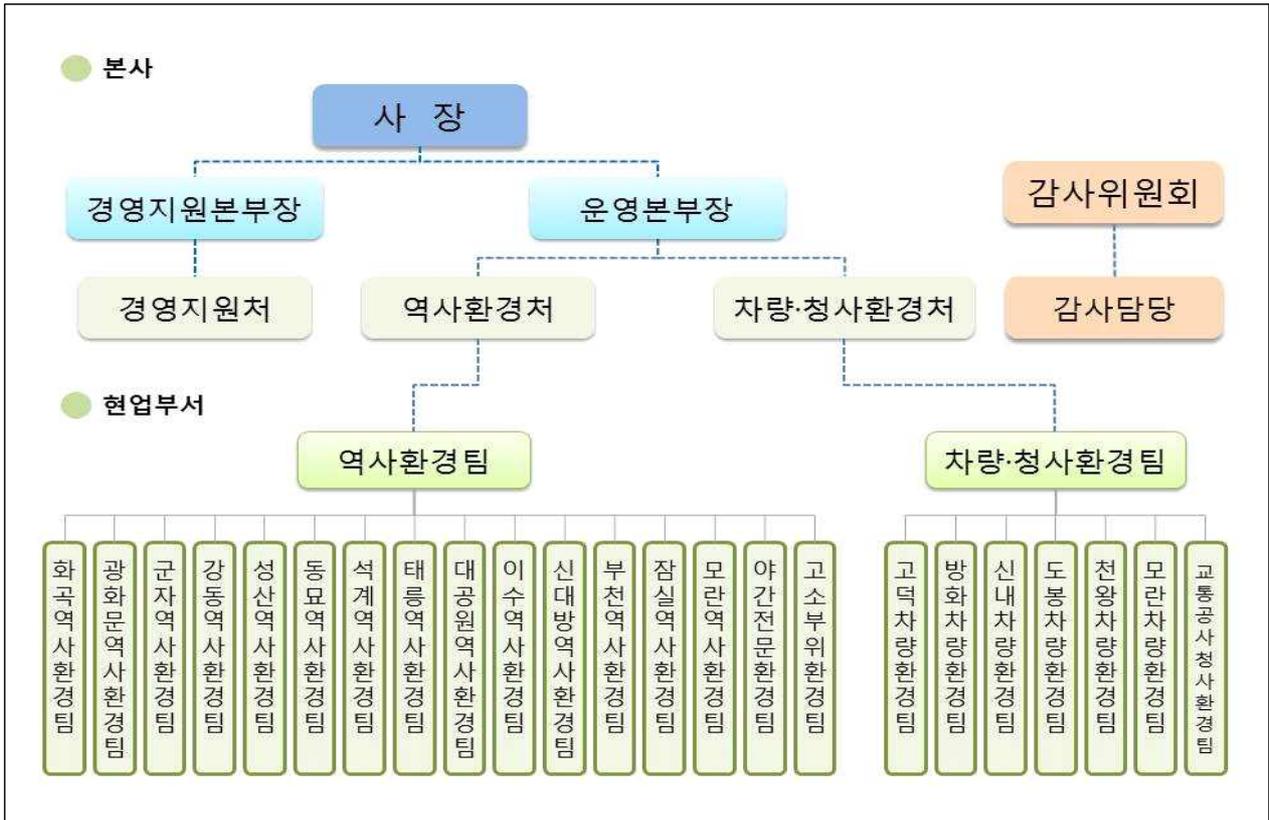
수권자본금	납입자본금
12억원	5억원

## 2

## 조직 및 정원

### □ 조직

- **본사** : 사장, 상임이사(2), 3처
- **현업** : 24환경팀(17역사환경팀, 6차량환경팀, 1청사환경팀)



※ 비상임이사 : 4명(위촉직 1명, 당연직 2명 - 기획조정실장, 고객만족처장)

※ 2018년도 최종 결산에 관한 정기총회의 종결 시까지 상임감사제 유지

□ **정원 : 1,650명** (현원 1,643명, '18. 2. 5기준)

구분	계	본사			현업				비고
		소계	임원	직원	소계	역사	차량	청사 등	
정원	1,650	19	3	16	1,631	1,303	258	70	-
현원	1,643	18	2	16	1,625	1,300	256	69	△7

## Ⅱ. '17년 경영실적

### □ 재무상태 (2017년도 가결산)

(단위 : 백만원)

자 산				부 채 및 자 본			
구 분	'17년	'16년	증 감	구 분	'17년	'16년	증 감
자 산 계	7,387	6,113	1,274	부채및자본 계	7,387	6,113	1,274
유동자산	6,181	5,523	658	부 채	5,797	5,979	△182
비유동자산	1,206	590	616	자 본	1,590	134	1,456

### □ 경 영 실 적 ⇨ 전년대비 당기순이익 679백만원 증가(777→1,456백만원)

(단위 : 백만원)

비 용				수 익			
구 분	'17년	'16년	증 감	구 분	'17년	'16년	증 감
계	54,985	52,049	2,936	계	54,985	52,049	2,936
영업비용	53,149	51,168	1,981	영업수익	54,806	51,886	2,920
· 인 건 비	44,901	43,753	1,148	· 용역사업수익	54,806	51,886	2,920
· 경 비	6,719	6,086	633				
· 판매관리비	1,529	1,329	200				
영업외비용	164	72	92	영업외수익	179	163	16
법인세 등	216	32	184				
당기순이익	1,456	777	679				

## □ `17년 주요 사업 실적

### ○ 수탁업무 실적

- 역사 청소분야

(단위 : 회)

구분	전문청소					방역소독
	대합실	승강장	외부계단	내부계단	노반	역사전반
`17.1~`17.12	3,825	3,775	5,839	5,844	2,030	2,833

- 전동차 청소분야

(단위 : 량)

구분	부분청소	소청소	중청소	대청소	방역소독	기타청소
`17.1~`17.12	2,514,182	354,854	74,096	17,976	43,544	49,671

※ 기타청소 항목은 증발기판, 냉방필터, 집진면지, 대차외함, 의자방역청소 등

### ○ 격일 근무형태 개선 시범 사업

- 기존 격일 근무제를 기지는 4조3교대, 본선은 3조2교대제로 운영
- 6개 차량기지 및 본선 2개팀 대상으로 실시

### ○ 청소용품 및 고객서비스 개선 TF팀 운영

- 본사·현장 합동 TF팀 구성(3개팀)
- 청소장비(18건), 소모품(13건) 규격 개선, 청소방법(7건) 개선
- 청소관련 민원 분석 등으로 서비스개선 매뉴얼 수립

### ○ 틀비계 전면 교체 및 작업안전 강화

- 전 역사 안전인증 틀비계 지급
- 높이 조절이 가능한 안전난간 보강



안전인증 틀비계

### ○ 직원 휴게실 리모델링

- 방화역 등 58개소 실시 완료
- 휴게실 온돌침상 및 벽면타일 등 교체



휴게실 리모델링

### ○ 전 직원 건강검진 시행 및 항목 다양화

- 콜밀도검사 등 17개 공통항목, 뇌 MRI 등 6개 선택검진항목 추가
- 갑상선암 등 유소견자 14명 확인하여 상급병원 진료 의뢰

### ○ 직원 근무복 개선

- 현장 의견 반영하여 품질 및 디자인 개선
- 동·하계 상의, 조끼 등 근무복 5종 지급

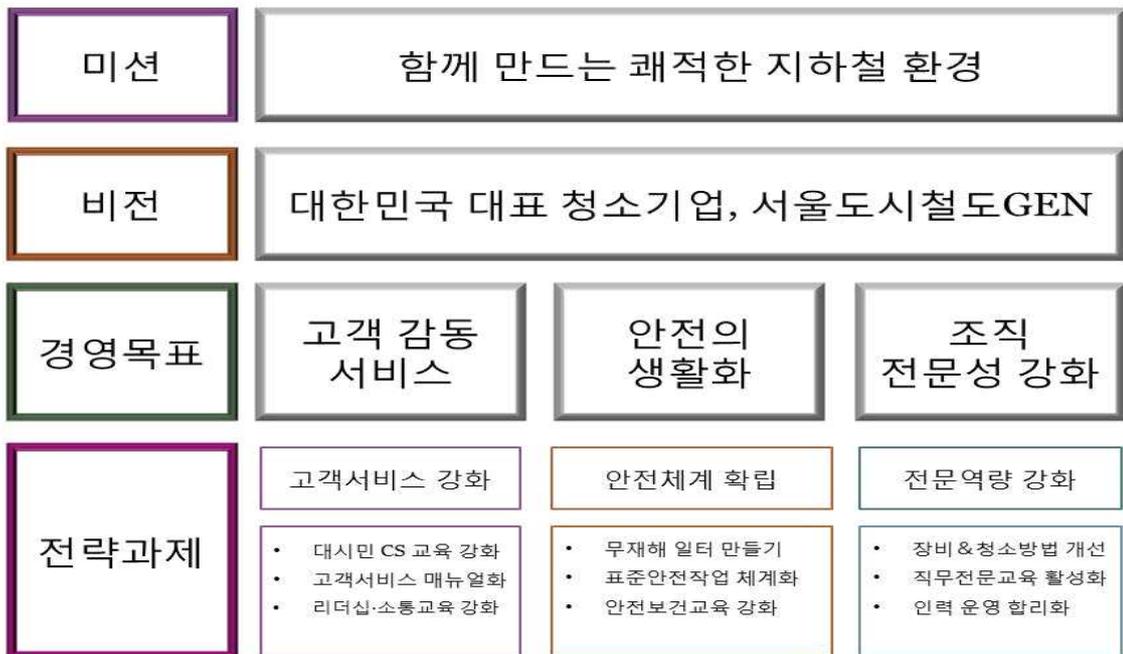


동계 근무복 상의

# Ⅲ. '18년 경영목표

## 1 추진전략 및 방향

### □ 추진전략



### □ 핵심 성과지표

경영목표	KPI	'16년 실적	'17년 실적	'18년 목표	비고
고객감동 서비스	역사환경 쾌적성 (행자부 고객만족도 평가)	79.5점	80.1	80.6점	전년도 상승분 이상 향상
	불량 건수	1건	0건	0건	불량 제로화
안전의 생활화	안전사고 발생	16건	15건	12건	전년대비 20% 절감
	안전 교육	13회	13회	18회	전년대비 28% 증회
조직 전문성 강화	직무 교육	6회	15회	18회	전년대비 17% 증회
	청소방법개선 제안	1회	3회	3회	3건 이상 유지

## 2

## 2018년 예산

□ 전년 대비 46.8억원 증가(618억원 → 665억원)

(단위 : 백만원)

구 분		'18년 예산 (A)	'17년 예산 (B)	증 감 (A-B)	비고
수입 예산	계	66,514	61,834	4,680	
	영업수익	64,711	60,837	3,874	
	용역사업수익				
	소 계	587	729	△142	
	영업외 수익				
	이자수익	170	170	-	
기타수익	417	559	△142	부가세매입세액 공제액 등	
보전재원	1,216	268	948		
지출 예산	계	66,514	61,834	4,680	
	소 계	59,542	55,545	3,997	
	인 건 비	46,236	42,754	3,482	
	퇴 직 급 여	3,900	4,471	△571	
	복 리 비	5,156	4,346	810	4대보험료, 건강검진비 등
	기 타 경 비	4,250	3,974	276	청소재료비, 피복비 등
	영 업 외 비 용	5,954	5,166	788	부가세대금금 등
	예 비 비	-	96	△96	
	자 본 예 산	1,018	1,027	△9	보행식자동청소기 등 공기구비품

# IV. '18년 주요업무계획

1

## 고객서비스 강화

경영지원처장 : 02.6311.8342  
업무지원처장 : 02.6311.8350

### □ 청소 방법 및 장비 개선

#### ○ 역사 내 공기질 개선을 위한 습식 청소 시행

- 승강장 및 대합실 상시 습식 청소 시행
- 습식 청소 효율 향상을 위한 보행식 자동청소기 도입
  - ☞ 2018년 3월까지 5·8호선 71개소 도입 완료 예정이며, 2018년 연말까지 6호선 47개소 추가 운영 계획

#### ○ 청소 장비 규격 개선 및 노후장비 교체

- 왁스머신 : 계단 청소 등 청소품질 및 사용자 편의 향상을 위한 규격 개선
  - ☞ 12인치 왁스머신 → 14인치 왁스머신
- 스팀청소기 : 전동차 의자방석 살균력 향상을 위한 규격 개선 장비 신규 도입
  - ☞ 압력 7bar → 8bar, 살균온도 165℃ → 170℃
- 스팀세척기 : 전동차 증발기핀 청소품질 향상을 위하여 6개 차량기지 노후 스팀세척기 6대 교체



### □ 현장 직원 교육 강화

#### ○ 직무교육 강화

- 직업윤리의식 및 서비스마인드 함양을 위한 직원 직무교육 시행
- 연 2회 집합교육 및 부서별 자체 교육 실시
- 직무 가이드북, 동영상 등 다양한 교육자료 적극 활용

#### ○ 리더십·소통교육 강화

- 중간관리자 갈등해결 및 소통능력 향상에 초점
- 교육효과 극대화를 위한 다양한 교육 프로그램 개발

## 2

## 안전체계 확립

### 고소부위환경팀 운영

경영지원처장 : 02.6311.8342  
업무지원처장 : 02.6311.8350

#### ○ 고소부위 전담반 증설

- 고소부위 청소과업이 연 1회에서 연 3회로 증가됨에 따라 `18년 3월까지 고소부위 전담반 4개반(16명) 증설 예정(총 6개반)
- 고소작업대 4대, 장비 이동용 차량 1대 추가 구매

### 무재해 일터 만들기 사업 추진

#### ○ 2018년 정기위험성평가 실시

- 시기 : 2018년 4월 ~ 9월
- 대상 : 149개 사업장(`17년 산업안전공단 평가 우수사업장 18개 면제)

#### ○ 위험요인 발굴 제안제도 운영

- 각 사업장 위험요인 및 개선방안 제안 공개모집 추진(2~12월)

#### ○ 안전(보건) UCC 공모전

- 현장 직원 대상으로 안전(보건)관련 UCC 공개모집 추진(5~10월)
- 순수창작, 뮤직비디오, 스트레칭 등 스마트폰영상 공모 예정이며, 우수작을 선발하여 교육자료 등으로 활용

### 안전작업매뉴얼 제정

#### ○ 분야별 표준안전작업매뉴얼 제정

- 현재 승강장, 대합실, 노반청소 등 4개 매뉴얼 제정 완료
- `18년에는 전동차 대청소, 경정비(대차외함 청소), 고소부위 작업 등 3개 분야 표준안전작업매뉴얼 추가 제정

#### ○ 일과표준매뉴얼 제정

- 출근부터 퇴근까지 근무형태별 일일과업 및 안전활동 매뉴얼 제정
- `18년 4월부터 7월까지 총괄팀별 시범운영 후 8월부터 전 직원 확대 운영

### 3

## 전문역량 강화

경영지원처장 : 02.6311.8342  
업무지원처장 : 02.6311.8350

### 청소 품질 및 고객서비스 향상

- 청소방법 및 장비 개선 TF팀 운영
  - 본사, 현장 직원 합동으로 청소 방법 및 장비개선 TF팀 운영
  - 청소방법 및 장비규격 개선, 청소 소모품 최적화 방안 등 도출
- 직원 근무복 개선을 통한 회사 이미지 향상
  - 직원 피복 및 복제 개선을 위하여 본사·현장 합동 TF팀 운영
  - 합리적 복제규정 및 회사 이미지 향상 방안 마련

### 직무별 전문교육 활성화

- 고객서비스 매뉴얼 교육
  - '17년 6~10월 고객서비스 개선 TF팀을 통한 서비스매뉴얼 제정
  - 고객서비스 현장, 고객응대 요령 등 월1회 이상 전 직원 서비스 교육 추진
- 고소부위전담반 직무교육
  - 고소부위 안전교육 전문기관 위탁 교육 추진(4~6월)
  - 고소부위전담반 증설에 따라 채용되는 신입사원은 배치 전 전문교육 수료 후 현장 투입

### 업무 전산화

- ERP시스템 구축
  - 서울교통공사 IT전략실과 협조하여 ERP시스템 계획 및 설계
  - 인사, 회계, 재고관리 등 그룹웨어, 근태관리시스템과 연동
  - 현장 및 본사에서 경영 및 재고현황을 실시간으로 공유하여 업무효율 증진
- 직원 근태관리시스템 구축
  - 스마트폰의 NFC, QR코드 기능을 활용하여 현장 근태관리 전산화
  - 기존에 출근부 수기 작성을 전산화하여 근태관리의 신뢰성 확보

## 4

## 직원 복리후생 강화

### □ 직원 근무환경 개선

경영지원처장 : 02.6311.8342  
업무지원처장 : 02.6311.8350

#### ○ 현장 휴게실 환경 개선

- 2018년도 환경개선공사 대상 휴게실 55개소 리모델링
- 칸막이 설치, 샤워장 타일교체 등 11개소 휴게실 환경개선 공사 추진
- 휴게공간 공기질 개선을 위한 공기청정기 185개소 설치
- 전 휴게실 이동식 에어컨 설치로 혹서기 냉방대책 마련
- 동절기 휴게실 온수 사용을 위한 저장식 전기온수기 45개소 설치



#### ○ 동호회 지원 강화

- 열린 조직문화 확산을 위한 동호회 활동 적극 장려
- 동호회 신설 및 활동에 따른 지원금 강화

#### ○ 퇴직자 준비 교육 도입

- 퇴직 후 환경변화에 적극 대응할 수 있도록 퇴직 준비 교육 신설
- 자기진단, 생애설계, 진로탐색 등 연 4회 총 12시간 이상 운영 예정