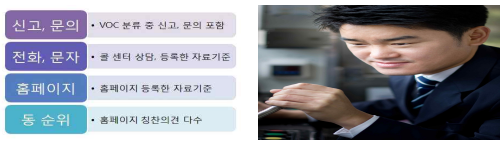
## 1. 행복방송 활성화 계획

승무지원처

| | |
|---|---|
| 사업개요 | • **행복방송 우수기관사 노하우 횡단전개를 통한 행복방송 적극 장려 및 독려로 고객만족도 향상 기대** |
| 추진계획 |  <br>• 행복방송 우수기관사 선정<br>–홈페이지, 전화, 문자로 접수된 칭찬 VOC 우수자 3명 선정 및 포상<br>• 행복방송 우수기관사의 노하우 횡단 전개<br>– 선정된 우수기관사의 행복방송 문안 및 방송영상 배포<br>→ 기관사의 자발적 참여유도 |
| 추진일정 | • 우수기관사 선정 : 칭찬 의견 수합 및 평가 후 선정 ( ‘16.4분기 )<br>• 행복방송 우수기관사의 노하우 횡단 전개 : ( ‘16.4분기 ) |
| 사 업 비 | • 비예산 |

## 2. 안전운행 준수실태 모니터링

승무지원처

| | |
|---|---|
| 사업개요 | • 전동차 운행기록에서 추출되는 운전취급 결과를 정기적으로 분석하여 기관사의 경각심 고취를 통한 자발적 안전운행 실천 유도 |
| 추진계획 | <br>**결과 관리**<br>• 운전관계 사규 전 직원 전파교육 실시<br>• 위규운전 기관사 특별교육<br>• 승무사업소 업무평가 반영<br>• 모니터링 대상 : 본선 및 기지구내 운행열차<br>• 모니터링 방법<br>– 소속별 12개 열차 이상 → 8개 항목 운행기록 데이터 분석 |
| 추진일정 | • 운행기록 데이터 모니터링 : 분기 당 1회, 총 4회<br>• 모니터링 결과 특별교육 : 분기 당 1회, 총 4회 |
| 사 업 비 | • 비예산 |

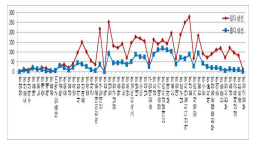
## 3. 운전취약개소 지정 특별관리

승무지원처

| | |
|---|---|
| 사업개요 | • 열차운행 및 시민안전 취약요인에 대한 특별 관리로 인적·물적 불안전 요소를 사전 제거하여 열차 안전운행 확보 |
| 추진계획 | <br>• 관리대상<br>– 운전취약개소(급곡선 등) + 운전취급주의개소(사고발생 우려개소)<br>• 관리방법 : 승무사업소 해당개소 점검 및 안전관리 활동(매월)<br>• 결과관리 : 관리실적 기록유지, 매월 실적 내부결제, 반기별 실적제출 |
| 추진일정 | • 정기점검 및 안전관리 활동 : 매월 |
| 사 업 비 | • 비예산 |

## 4. 쾌적한 객실환경 유지 계획

승무지원처

| | |
|---|---|
| 사업개요 | • 냉 · 난방기 취급기준 세분화(계절별) 통보하여 쾌적한 객실환경 제공 |
| 추진계획 |  <br>• 계절적 변화 요인 감안하여 취급기준 통보<br>• 집중민원 발생 시 신속한 상황 전파<br>• 냉난방 온도센서 설정 값 점검 및 모니터 |
| 추진일정 | • 환절기 냉방 취급기준 수립시행 : 4월~6월, 10월~11월<br>• 하절기 냉방 취급기준 수립시행 : 7월~9월<br>• 동절기 난방 취급기준 수립시행 : 12월 |
| 사 업 비 | • 비예산 |

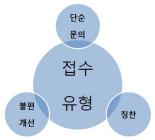
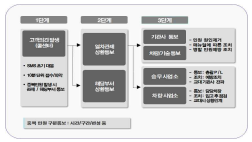
## 5. 전동차 자동안내방송 제작 · 정비 계획

승무지원처

| | |
|---|---|
| **사업개요** | • 역명 변경 및 방송 수요 발생 시 시기적절한 자동안내방송 음원 제작 및 정비로 시민들의 불편함을 감소하고 편익을 증진 시키기 위함 |
| **추진계획** | <br>• 역명 변경 및 방송 수요 발생 시 자동안내방송 음원 녹음 및 제작<br>• 소음 등 열차 이용 환경 변동 시 볼륨 조절 등 정비 · 점검 |
| **추진일정** | • 전동차 자동안내방송 음원 제작 : 1월~12월 |
| **사 업 비** | • 방송 수요 발생 시 예산 협의 |

## 6. 운전분야 VOC 분석 및 관리대책 수립

승무지원처

| | |
|---|---|
| **사업개요** | • 2016년 발생한 VOC를 분석하여 서비스 실천력을 제고 · 고객만족도를 향상하여 [시민 편익을 최우선으로] 경영목표 달성에 기여하고자 함 |
| **추진계획** |   <br>• 인적오류 방지에 노력 집중<br>– 실행과제 선정 : 주요 민원 사항 중점 관리 분석<br>• 주요 사항 세분화하여 원인 분석 및 대책 마련<br>– 호선별, 구간별 등 원인 파악을 위한 다각적 접근 시도 |
| **추진일정** | • 상시 및 분기별 관리 |
| **사 업 비** | • 비예산 |

## 7. 테러 등 대형사고 발생 시 조치능력 향상

승무지원처

| | |
|---|---|
| **사업개요** | • 2015년 프랑스 테러 발생 등 대형사고 발생 위험에 대한 국민들의 불안감 증가에 따라, 지하철 대형사고 발생 시 현장 조치 능력 배양을 위한 실질적인 훈련으로 시민안전 제고 |
| **추진계획** | • 운전분야 도상 훈련<br>**계획수립** ➔ **훈련** ➔ **평가❸** ➔ **결과관리**<br>• 훈련 과제 선정 • 조 치 • 평가표에 입각 • 개선 반영 |

| 구분 | 운전분야 부분훈련 | 운전분야 불시훈련 |
|---|---|---|
| 방법 | 훈련 시나리오 연출 ➠ 현차실습 훈련 | |
| 내용 | 지하철 대형사고 현장조치 행동메뉴얼(SOP)입각한 과제 | |

| | |
|---|---|
| **추진일정** | • 운전분야 부분 훈련 : 소속별 분기 1회<br>• 운전분야 불시 훈련 : 연 1회 |
| **사 업 비** | • 비예산 |

## 8. 인적위험요인 사전 차단

승무지원처

| | |
|---|---|
| **사업개요** | • 사고경력자 등 불안전요인 보유자 지정 및 시스템적 관리로 안전운행을 확보하여 시민 서비스 품질 향상을 기대 |
| **추진계획** | • 중점관리대상자 지정<br>· 운전업무 미숙련자 : 경력 2년 미만/전입 6개월 미만 기관사<br>· 사고경력자 : 책임사고 발생으로 「경고」이상 판정된 자<br>· 기타 : 근무불성실, 상습음주, 특별관리가 필요한 경우<br>– 관리 방법<br>**관리기간 지정** ➤ **개인면담/특별교육(매월) ❹** ➤ **관리실적 시스템입력❷** |
| **추진일정** | • 중점관리대상자 교육 : 매월 |
| **사 업 비** | • 비예산 |

## 9. 고객감동의 달 운영

승무지원처

**사업개요**

- 올바른 직무자세 확립과 계절적 요인에 의한 인적오류 사고예방을 위해 고객감동의 달을 운영, 열차안전운행 확보 및 고객서비스 향상 도모

**추진계획**

- 고객감동의 달 운영

| 구분 | 추진 내용 |
|---|---|
| 해빙기 고객감동의 달 | 시민서비스 실행력 강화<br>기관사 직무자세 확립<br>안전관리활동 강화 |
| 혹서기 고객감동의 달 | |

**추진일정**

- 고객감동의 달 운영 : 반기 1회

**사 업 비**

- 비예산

## 10. 대형 수송행사 발생 시 현장지원활동

승무지원처

**사업개요**

- 승객수요가 집중되는 대형 행사 관련하여 교통대란 속 시민들에게 안전하고 편안한 지하철 이용이 될 수 있도록 업무 지원 활동을 계획

**추진계획**

- 업무 지원 활

| 기관사 업무독려 | 고객 안전 확보 |
|---|---|
| 출입문 끼임 사고 예방활동<br>여유있는 출입문 취급 유도<br>승강장 승하차 분산 유도 | 고객 집중개소 질서유도<br>안전한 고객동선 확보 활동<br>임시열차 운행 관제요청 등 |

- 시기 : 역사주변 대형행사 시
- 장소 : 승강장 및 인접 역 운행 중인 열차 운전실

**추진일정**

- 역사주변 대형행사 수요 시

**사 업 비**

- 비예산