



경영목표 달성을 위한
2016년 사업추진 계획(안)

2016. 1.



운영본부
종합관제센터

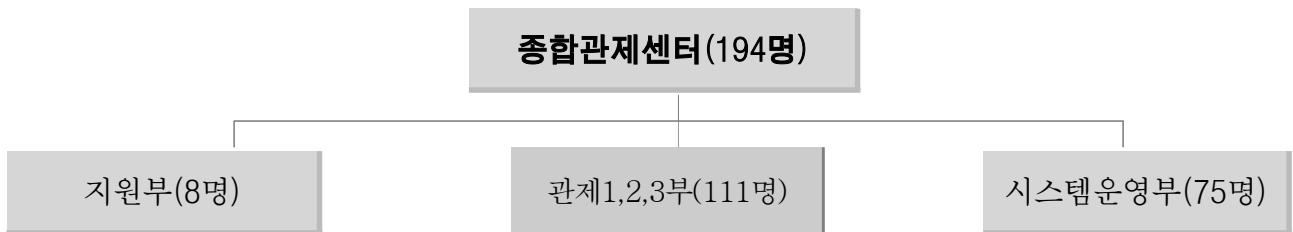
경영목표 달성을 위한 2016년 사업추진 계획(안)

2016년 경영목표 달성 위한 비전(성과목표) 및 추진전략과 주요 사업 계획 수립·시행으로 열차안전운행 확보로 고객서비스 향상 도모

I 관련근거

- 「2016년 주요사업계획 보고」(2015.9.14.)
- 「2016년 경영목표 및 사업계획 알림」(기획처-380, 2016.1.22.)

II 조직도 및 인원



III 2015년 review

1. 신속, 정확, 안전한 열차운행을 위한 중점사업 시행

- 관제사 역량강화, 인적오류 방지 및 유관부서 경각심 고취 사업 등으로 열차 안전운행 확보
 - 「관제사 역량강화 교육」, 「비상대응 모의훈련」, 「인적오류방지대책회의」, 「전동차 고장경보체계 운영」 등 추진

아쉬움 ☞ 전동차 고장 등 이례상황에 대한 관제사의 상황조치는 잘 이뤄지고 있으나 이례 상황시 외국인에 대피안내 등 빠른 안내를 위한 외국어 안내방송 제작 필요

2. 관제센터 직원 자긍심 고취 및 유관부서와 소통 추진

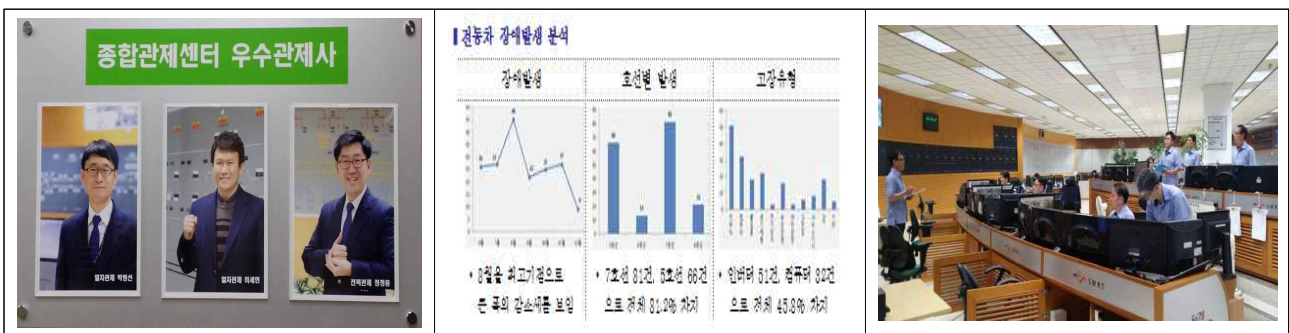
- 관제사 사기진작 및 원활한 상황조치를 위한 관련 부서와 커뮤니케이션 추진
 - 「비상대응 우수관제사 선발대회」, 「관제사와 현장직원 간 소통회의」 등 시행

아쉬움 ☞ 비상대응우수관제사에 대한 직원호응도는 92%이나 타분야 명장 등과 같은 '자랑스러운도시철도인상' 에 미포함 아쉬움

3. 관제시스템 유지보수 강화

- 안전진단 용역을 통한 노후화된 관제설비의 전문업체 용역시행 등 유지보수 강화로 열차 안전운행 기여
 - 「관제운용전산시스템 유지보수용역」, 「7호선 열차무선(TRS) 중앙제어장치 유지보수용역 계획」 등 추진

아쉬움 ☞ 통합관제 구축 지연(1년~2년) 등 외부영향의 변화에 따른 6호선 자체 개수 추진의 지연이 불가피함.



□ 2016년 SWOT 분석



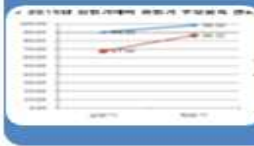
강점(Strength)

- 법에서 요구하는 자격을 갖춘 우수한 인적 자원 보유
- 시스템 개발능력 보유 인력 확보



약점(Weakness)

- 러시아워 승객 폭주 등 다양한 열차지연 요인 존재
- 조치지시/ 지시이행에 따른 현장 직원과 갈등 내재
- 높지않은 관제사 근무 만족도(2015년 직원만족도조사 65%)



기회(Opportunities)

- 관제업무 중요성 확산(세월호 등 사회적 공감/ CEO 인식)
- 경영목표 비전 공유의 중요성에 대한 직원공감 확대
- 4호선 열차 터널 정차사고 등에 따른 감독기관 안전대책 강화







위협(Threat)

- 양공사 및 지하철 관제 통합 추진으로 노후 관제설비 개수 지연
- 상황조치 책임감 부담 등으로 관제사 자격보유 직원의 관제센터 근무 비선호

SWOT
전략

- 법적 관제업무종사자 인력 양성 지속추진
- 신속·정확한 상황 조치를 위한 관제사 역량 고도화
 - 월 1회 관제사 역량강화 교육 실시
 - 월 1회이상 모의훈련 실시
- 관제사 휴먼에러 방지 대책 지속 추진
- 전동차 장애 대한 관련 부서직원 적극적 대응자세 고취
- 노후 관제설비 유지관리 강화
 - 주요 관제설비 유지보수 용역으로 전문가 유지관리
 - 열차관제사 컴퓨터 등 노후 관제설비 교체
- 긍정적 조직문화 구축을 위한 지속적 노력
 - 비상대응우수관제사 선발로 관제사 직무 만족도 향상
 - 관제사와 현장간 이해와 협력강화를 위한 소통회의 추진
- 외부고객을 위한 서비스 강화로 고객만족 향상 도모
 - 열차 정시운행을 위한 선제적 관제업무 수행
 - 외국인 승객의 긴급상황 대처를 위한 외국어 안내방송 제작
- 나눔과 봉사활동 확대로 공기업의 사회적 역할 수행

□ 2016년 종합관제센터 비전 및 추진전략

비전	행복한 교통문화를 선도하는 5678 서울도시철도			
전략 목표	 안전운행을 최우선으로	 시민편익을 감동적으로	 흑자경영을 진취적으로	 조직문화를 긍정적으로
관제 비전 (성리목표)	정확한 판단·세심한 지시로 열차 안전·정시운행 확보 ⇒ 고객의 시간적 가치 존중 (관제사 역량강화 교육 년12회, 이례상황 신속 대응 모의훈련 년12회, 정상운행 위한 기관사 확인콜 일 79회, 우수관제사 선발 2회 6명)			
추진 전략	1. 관제사 업무역량 강화 교육·훈련 2. 휴먼에러 방지 지속 추진 3. 관제 전문인력의 안정적 수급 4. 열차운행 관련부서 안전의식 고취	1. 선제적 관제로 정시운행 확보 2. 시민에 신속·정확한상황정보전달 3. 불편민원 재발 방지 노력	1. 관제시스템용 응용프로그램 자체개발로 외주용역비 절감	1. 관제사 자긍심 고취 및 사기 앙양 2. 이해와 배려로 소통하는 협업문화 구축 3. 사회적 역할을 위한 나눔실천
실행 과제	<ul style="list-style-type: none"> • 관제사 업무역량 고도화 사업 • 인적오류 방지대책회의 운영 ★ 이례상황 대응력 강화를 위한 모의훈련 ★ 관제업무 종사자 신규양성 ★ 전동차 고장 정보체계 운영 • 5호선 열차관제 컴퓨터 교체 • 관제비주얼 SOP UP GRADE 사업 • 관제용 본선설비 현황도 제작 ★ 주요 정보통신기반시설 취약점 분석 평가 ★ 관제 운영전산시스템 유지보수 용역 ★ 관제시스템 고장 수선 ★ 7호선 열차무선 중앙제어장치 유지보수 용역 • 관제시스템 문제점 파악 및 개선 • 규정위반 사례 분석 • 열차운행 중별변경 실적 분석 • 인적오류 예방을 위한 선제적 운전정보 제공 • 관제사 역량 평가를 위한 정기 측정 • 급전장애 ZERO달성을 위한 장애현황 분석 및 개선 • 관제 비주얼 SOP 그래픽 보완 • 첫 열차 정시운행을 위한 영업 준비 보고현황 분석 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 긴급상황 외국어 안내방송 제작 • 비상대응 연락체계(하라인, 집중전화) 정상기능 확보 • 관제민원 분석을 통한 고객 서비스 향상 ★ 선제적 관제업무를 통한 열차 정시운행 확보 • 관제 대응력 확보를 위한 승강장 인력분장에 분석·교육 • 안내방송 기량향상을 위한 관제 원격방송 훈련 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 통합MSC, 업로드용 컴퓨터 성능개선 • 현장부서 및 선진 유관기관 벤치마킹 추진 • 모터카 및 상대작업 승인 통제 분석 • 전력관제 일상업무 계량화 추진 • 창의업무(제안) 활성화 운영 • 호선별 관제사 교차 순환근무 	<ul style="list-style-type: none"> • 비상대응 우수관제사 선발 • 관제사와 현장직원 간 소통회의 • 나눔과 봉사활동 추진 ★ 관제시스템 유지보수 전문성 향상 위탁교육 • 부서원 결속력 강화를 위한 가족친화 이벤트 행사 • 직무와 개인 역량 향상을 위한 학습동아리 운영 • 모바일소통의 장 '환제부 밴드' 운영 • 승객서비스 향상을 위한 원격 방송장치 점검·분석 • 신규 관제사 멘토링 제도 운영 • 소통화합을 위한 문화체육행사 및 워크샵 추진

★ 는 기획처 선정 '2016년 사업계획' 사업

I. 주요사업(총 21개사업, 소요예산 : 575.7백만원) 가. 사업목록

1 안전운행을 최우선으로

(단위 : 백만원)

연번	사업명	사업비	추진부서	담당
	12개 사업	533		
1	관제업무종사자 신규 양성	8	지원부	노희원
2	이례상황 대응력 강화를 위한 모의훈련	-	지원부	고승태
3	관제용 본선설비 현황도 제작(7호선 연장구간)	-	지원부	김규환
4	전동차 고장 경보체계 운영	-	관제1부	최철수
5	관제사 업무역량 강화 고도화 사업	-	관제2부 관제1부 관제3부	신효 조진 박정운
6	인적오류 방지 대책회의 운영	-	관제2부 관제1부 관제3부	이동익 송민수 박재영
7	관제 비주얼화 SOP 그래픽 보완	-	관제3부	박태호
8	주요 정보통신기반시설 취약점 분석 평가	42	시스템운영부	김정규
9	관제 운영전산시스템 유지보수 용역	356	시스템운영부	조경수
10	관제시스템 고장 수선	15	시스템운영부	정경택
11	5호선 열차관제사용 컴퓨터 교체	12	시스템운영부	조경수
12	7호선 열차무선(TRS) 중앙제어장치 유지보수 용역	100	시스템운영부	손재근

2 시민편의를 감동적으로

(단위 : 백만원)

연번	사업명	사업비	추진부서	담당
	4개 사업	4.95		
1	긴급상황 외국어 안내방송 제작	4.95	지원부	고승태
2	관계민원 분석을 통한 고객서비스 향상	-	지원부	심순정
3	선제적 관제업무를 통한 열차정시운영 확보	-	관제1부	하진호
4	비상대응 연락체계(핫라인, 집중전화) 상시 정상기능 확보	-	관제3부	이병태

3 흑자경영을 진취적으로

(단위 : 백만원)

연번	사업명	사업비	추진부서	담당
	1개 사업	8		
1	통합MSC, 업로드용 컴퓨터 성능 개선	8	시스템운영부	조경수

4 조직문화를 긍정적으로

(단위 : 백만원)

연번	사업명	사업비	추진부서	담당
	4개 사업	29.75		
1	비상대응우수관제사 선발	-	지원부	고승태
2	관제사와 현장 직원간 소통회의	-	지원부	김규환
3	나눔과 봉사활동으로 사회적 책임 수행	-	지원부	심순정
4	관제시스템 유지보수 전문성 향상 위탁교육	29.75	시스템운영부	서종덕

나. 주요사업 세부계획

1-1 관제업무종사자 신규 양성

지원부 / (담당) 노희원 전화 2708

□ 사업개요

- 열차관제사 업무수행요건 구비인력 확보와 우수인력 양성을 통해 관제역량을 강화하여 열차 안전 및 정시운행 도모

□ 추진계획

- 양성인원 : 10명 내외(운전, 차량 등 분야별)
- 소요예산 : 운전(3.5백만원), 차량(4.5백만원)
- ※ 고용노동부 교육훈련비 환급과정

□ 소요예산 : 8백만원

- 예산과목 : 운수사업원가/ 교육훈련비/ 교육훈련비(고용보험 환급과정, 90%)
- 산출근거 : 운전분야(0.5백만원/1인), 차량분야(1.5백만원/1인)

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
공모 및 대상자 선발						■	■	■					
전문교육 및 실무수습								■	■	■	■	■	■

1-2 이례상황 대응력 강화를 위한 모의훈련

지원부 / (담당) 심순정 전화 2709

□ 사업개요

- 각 종 사고 상황에 대비하여 정기적인 모의훈련을 실시하여 관제사 상황 조치 능력 강화로 열차안전운행 및 고객서비스 향상에 기여

□ 추진계획

- 훈련참여 : 열차관제, 여객관제 등 분야별 관제가 합동으로 조치 훈련 참여
- 추진방법 : 이례상황 설정하여 훈련 시나리오 작성, 개인별 임무 부여 실시
- 추진횟수 : 연 12회(분기별 1회 불시 훈련 추진 - 비상대응훈련)

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
모의훈련	■			■			■			■		
비상대응훈련(평가)			■			■			■		■	

1-3 관제용 본선설비 현황도 제작(7호선 연장구간)

지원부 / (담당) 김규환 전화 2706

□ 사업개요

- 7호선 연장구간 본선 시설현황도를 제작, 열차통제 등 관제사 상황조치에 활용함으로써 신속·정확한 이례상황 조치로 열차안전운행 도모.

□ 추진계획

- 제작계획 수립
- 본선설비 현황자료 수집 및 현황도 작성 및 배부 ⇒ 업무활용

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
계 획 수 립							■						
현황도 작성 및 배부							■					■	

1-6 인적오류 방지대책 회의운영

관제2부 / (담당)이동익, 송민수(1), 박재영(3) 전화 2731

□ 사업개요

- 관제센터 인적오류 방지대책을 실천하기 위해서 3개분야의 인적오류 발생요인을 제거할 수 있는 방안을 모색하고, 관제사의 경험과 전파활동으로 인적오류 최소화 도모.

□ 추진계획

- 사업기간 : 2016년 1. 1. ~ 12. 31.(12개월)
- 추진방법
 - 상황판단력 증진, 기기 오취급 감소, 전문성 강화 방안 연구 및 실천
 - 매월 업무 중 발생 할 수 있는 인적오류 원인 발굴하여 회의상정
 - 기 추진사항 점검 및 예방대책 공유 및 전파
- 세부 추진사항
 - 인적오류 방지 협의체 구성 : 열차/ 전력관제사 구성원 전원(여객포함)
 - 인적오류 방지회의 및 결과보고 : 월1회/ 분기1회

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
인적오류 회의운영 및 점검												
대책회의 추진사항 결과보고				—			—			—		—

1-7 관제 비주얼 SOP 그래픽 보완

관제3부 / (담당) 박태호 부장 전화 2718

사업개요

- 관제업무 통제의 표준화 및 관제사 통제능력 향상을 위해 비주얼화 SOP UP-GRADE로 더욱 정확한 판단을 위한 정보제공
- 열차운행 장애시 신속하고 안전한 조치로 관제사 역량강화와 승객서비스 향상에 기여

추진계획

- 사업기간: 2016. 2. 1. ~ 9. 30.
- 관제 통제의 표준화 및 관제사 통제능력 향상위한 비주얼화 SOP UP-GRADE
- 열차운행 장애시 신속한 조치로 고객만족서비스 향상

소요예산: 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
비주얼화 SOP 작업시행		■											
적 용 및 보 고							■						

1-8 주요정보통신기반시설 취약점 분석·평가

시스템운영부 / (담당) 김정규 전화 3056

□ 사업개요

- 정보통신기반보호법에 근거하여 주요 정보통신기반시설로 지정된 종합관제시스템의 취약점을 분석·평가하고, 보호대책 수립·시행으로 사이버테러 등 대비

□ 추진계획

- 서울시 정보통신담당관 주관 산하 관리기관(17개) 통합발주 업무 협약 시행
- 취약점 분석·평가 수행 및 기반시설 보호대책 수립·제출(행정자치부, 서울시)

□ 소요예산 : 42백만원

- 예산과목 : 운수사업원가/위탁관리비/위탁관리비
- 산출근거 : 소프트웨어대가 산정 가이드(한국소프트웨어산업협회) 정보보안 컨설팅비
- 예산금액 : 42백만원

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
업 무 협 약 시 행	■											
취 약 점 분 석 · 평 가			■									
보 호 대 책 수 립 · 제 출						■						
취 약 점 조 치 및 사 업 비 정 산									■			

1-11 5호선 열차관제사용 컴퓨터 교체

시스템운영부 / (담당) 조정수 전화 3053

□ 사업개요

- 노후화되고 단종된 5호선 열차관제사용 컴퓨터는 유지보수에 어려움이 있어 호환성 및 유지보수가 용이한 서버급으로 교체하여 관제시스템 안정화에 기여

□ 추진계획

- 운영체제 도스(MS-DOS)에서 윈도우(Window)로 업그레이드
- 응용프로그램이 중앙처리장치(CPU) 펜티엄이상에서도 호환되도록 프로그램 자체개발 후 적용
- 관제사용 컴퓨터를 서버급으로 교체하여 안정적 관제설비 운영

□ 소요예산

- 예산과목 : 저장품/ 재료비/ 일반재료비
- 산출근거 : 3백만원(1대)×4대 = 1,2백만원
- 예산금액 : 1,2백만원

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
발주품의서작성, 계약			■										
납품,검수 및 운용						■							

2-1 긴급상황 외국어 안내방송 제작

지원부 / (담당) 고승태 전화 2705

사업개요

- 지하철 외국인 승객의 증가추세에 맞춰 긴급상황 발생시 안내방송을 다국어(한국어, 영어, 일어, 중국어)로 제작하여 외국인 고객에 대한 서비스 향상에 기여

추진계획

- 긴급상황에 맞는 사례별 방송내용 선별, 국립국어원 감수 후 외국어로 번역
- 우리공사 차내방송 제작참고, 전문 성우 선정, 음원제작 후 관제방송장치 설치·시행

소요예산 : 4.95백만원

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
설 계 서 작 성			■									
발 주 및 시 행					■							

2-2 관제 민원 분석을 통한 고객서비스 향상

지원부 / (담당) 심순정 전화 2709

사업개요

- 열차지연 등 고객의 소리(VOC) 현황을 분석, 열차관제사 직무 교육에 반영하여 동일 민원 발생을 최소화, 고객만족도 향상 기여

추진계획

- 홈페이지에 접수된 민원 정리 ⇒ 월별
- 분기별 민원 동향 분석(월별, 유형별) ⇒ 관제사 교육 자료 활용

소요예산: 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
접 수 민 원 정 리	■											
분 석 및 보 고				■			■			■		

2-3 선제적 관제업무를 통한 열차정시운영 확보

관제1부 / (담당) 하진호 전화 5005

사업개요

- 아침, 심야 취약시간대 당김운전, 지연출발 등 열차운행 인적오류를 방지하기 위해 열차 무선전화를 통한 정시운영 확인 통제로 고객만족서비스 향상

추진계획

- 추진대상
 - 주박열차 및 취약시간대(05시~06시, 22시~영업종료)
 - 회차 반복시간 15분이상 등
- 추진 목표 : 세부 추진 방침시 설정

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
추진	■											
결과보고				■			■			■		

II. 관제부 추진 사업(총 27개, 비예산)

가. 사업목록

1 안전운행을 최우선으로

연번	사업명	주무(실행)	실행 및 보고	
		담당자	담당자	담당자
9개 사업				
1	관제시스템 문제점 파악 및 개선	관제1부 이우선	관제2부 -	관제3부 -
2	신속한 상황조치를 위한 모의훈련	관제1부 지경복	관제2부 김지용	관제3부 최건식
3	열차안전운행 및 고객서비스 향상을 위한 규정위반 사례분석	관제2부 우재곤	관제1부 -	관제3부 -
4	운전명령서 발행실적 분석	관제2부 김성호	관제1부 -	관제3부 -
5	관제사 역량 평가를 위한 정기 측정	관제2부 안성기	관제1부 최철수	관제3부 박태호
6	인적오류 예방을 위한 선제적 운행정보 제공	관제2부 백광기	관제1부 -	관제3부 -
7	열차운행 종별변경 실적 분석	관제3부 오기봉	관제1부 -	관제2부 -
8	급전장애 ZERO 달성을 위한 장애현황 분석 및 개선	관제3부 최봉수	관제1부 -	관제2부 -
9	첫 열차 정시운행을 위한 영업준비 보고현황 분석	관제3부 강기형	관제1부 -	관제2부 -

2

시민편의를 감동으로

연번	사업명	주무(실행)	실행 및 보고	
		담당자	담당자	담당자
5개 사업				
1	열차운행관련 주요상황 분석	관제1부	관제2부	관제3부
		천화수	-	-
2	관제 대응력 확보를 위한 승강장안전문 장애분석 교육	관제1부	관제2부	관제3부
		길용태	-	-
3	교통약자 실종민원 서비스 운영	관제1부	관제2부	관제3부
		강현욱	-	-
4	열차충격 최소화를 위한 충격민원 분석	관제3부	관제1부	관제2부
		박태호	-	-
5	안내방송 기량 향상을 위한 관제 원격방송 훈련	관제1부	관제2부	관제3부
		채행석	정준립	강규상

3

흑자경영을 진취적으로

연번	사업명	주무(실행)	실행 및 보고	
		담당자	담당자	담당자
6개 사업				
1	현장부서 및 선진 유관기관 벤치마킹 추진	관제1부	관제2부	관제3부
		박동길	진춘하	송낙현
2	모터카 및 상례작업 승인 통계분석	관제1부	관제2부	관제3부
		이해기	-	-
3	사고(장애) 관련 언론보도 공유 및 통계처리	관제1부	관제2부	관제3부
		김형래	-	-
4	전력관제 일상업무 계량화 추진	관제2부	관제1부	관제3부
		양기춘	-	-
5	창의업무(제안) 활성화 운영	관제2부	관제1부	관제3부
		황진수	원종효	양일근
6	호선별 관제사 교차 순환근무 시행	관제2부	관제1부	관제3부
		허세헌	천화수	양용석

4 조직문화를 긍정적으로

연번	사업명	주무(실행)	실행 및 보고	
		담당자	담당자	담당자
7개 사업				
1	부서원 결속력 강화를 위한 가족친화 이벤트 행사	관제1부 김현일	관제2부 기세왕	관제3부 김희섭
2	직무와 개인 역량 향상을 위한 학습동아리 운영	관제1부 하종상	관제2부 -	관제3부 강경오
3	모바일 소통의 장『관제 밴드』운영	관제2부 김충수	관제1부 김형래	관제3부 오우근
4	승객서비스 향상을 위한 원격방송 장치 점검·분석	관제3부 강기형	관제1부 -	관제2부 -
5	전입(신규) 관제사 멘토링 제도 운영	관제3부 최승곤	관제1부 -	관제2부 -
6	사회공헌활동 참여로 공사 이미지 향상	관제3부 최신익	관제1부 김현일	관제2부 박덕준
7	소통·화합을 위한 문화체육행사 및 워크샵	관제3부 박병선, 정정용	관제1부 황규찬	관제2부 기세왕

나. 관제부 추진 사업 세부계획

1-1 관제시스템 문제점 파악 및 개선

관제1부 / (담당) 이우선 부장

전화 2636

사업개요

- 전력관제시스템 상시 모니터링을 통한 문제점 도출 및 개선
 - 하드웨어적 시스템 오류발생에 대한 문제점 개선

추진계획

- 전력관제시스템 상시 모니터 → 직원 상호간 정보공유 및 의견수렴
- 문제점 도출 및 개선 → 시스템 운영부와 협업을 통한 문제점 개선

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
시스템 모니터 / 개선	—————											
실 적 보 고				—			—			—		—

1-2 신속한 상황조치를 위한 모의훈련 - 부별추진

관제1부 / (담당) 지경복, 관제2부/ 김지용, 관제3부/ 최건식

전화 7005

사업개요

- 주요 장애에 대한 주기적인 모의훈련 실시로 관제사 업무역량 강화
 - 장애유형별 대응능력 제고 및 직원 상호간 유기적 협조체계 구축

추진계획

- 주 기 : 매월
- 방 법 : 훈련시나리오 자체 작성, 각 관제별 열차부장 주관 실시

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
모 의 훈 련 실 시	—————											
실 적 보 고				—			—			—		—

1-3 열차안전운행 및 고객서비스 향상을 위한 규정위반 사례분석

관제2부 / (담당) 우재곤 전화 2717

□ 사업개요

- 관제업무에서 발생하는 규정위반 사례 중 당김출발 데이터를 분석하여 이로 인한 고객 불만요인을 사전에 예방함으로써 열차안전운행 및 승객서비스 향상에 기여.

□ 추진계획

- 사업기간 : 2016년 1. 1. ~ 12. 31.(분기별)
- 추진방법
 - 매분기, 반기, 연간 분석
- 분석대상
 - VOC민원 접수실적 및 SMRT-Uffice 열차운행정보
- 세부 추진사항
 - 호선별 발생실적 총괄 비교
 - 월별 발생실적 추세분석
 - 요일별, 발생 시각별 실적 분석

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
호선별 발생실적 조사												
실적분석 및 결과보고				—			—			—		—

1-4 운전명령서 발행실적 분석

관제2부 / (담당) 김성호 전화 2730

□ 사업개요

- 열차관제사의 고유 업무인 임시운전명령서 실적의 체계적 관리 및 능동적인 관제업무 수행과 열차운행 통제 방식의 표준화 정립에 기여

□ 추진계획

- 사업기간 : 2016년 1. 1. ~ 12. 31.(12개월)
- 추진방법
 - 분기별 각 호선별 임시운전명령서의 실적 집계
 - 반기별 상, 하반기 집계된 임시운전명령서의 분석 및 결과 보고
- 관리방안
 - 임시운전명령서 발령 대장 기록부 별도 관리(각 부별 선임관제사)
- 세부 추진사항
 - 제어탁별 고유의 임시운전명령 번호의 순차적 부여
 - 임시로 발령되는 운전명령서의 체계적 실적관리 및 데이터화

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
임시운전명령서 실적 집계												
임시운전명령서 요인분석 및 보고				—			—			—		—

1-7 열차은행 종별변경 실적 분석

관제3부 / (담당) 오기봉 전화 2717

□ 사업개요

- 종별변경 발생현황을 월별, 호선별, 원인별, 요일별, 시간대별, 관제부별로 분석하여 종합관제센터에서의 응급조치, 운전정리 등 체계적인 조치사항을 마련, 분석자료를 관제사에 교육자료로 활용하여 열차안전운행 확보 및 고객서비스 향상에 만전.

□ 추진계획

- 사업기간: 2016.1.1.~12.31.
- 분석자료
 - 열차은행관련 주요사항 중 종별변경 실적
- 분석
 - 분기별 분석 및 보고
 - 월별, 호선별, 원인별, 요일별, 시간대별, 관제부별로 분석
- 결과 활용
 - 개선안 수립 및 관련부서 통보로 감소 유도
 - 내부 교육자료로 활용(분기별 집합 교육)

□ 소요예산: 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
세부 추진계획 수립	■	■										
분석 및 보고				■			■			■		■
관련부서 통보				■			■			■		■

1-8 급전장애 ZERO 달성을 위한 장애현황 분석 및 개선

관제3부 / (담당) 최봉수 전화 2636

□ 사업개요

- 전력계통 장애분석을 통해 현장시설물 장애 추이변화를 판단하여 유지관리 계획 근거를 제시하고 동종장애 재발방지 대책을 수립하여 열차 정시 안전운영에 기여.

□ 추진계획

- 사업기간: 2016.1.1.~12.31.
- 5,6,7,8호선 전력계통 장애 현황 데이터 작성 및 수집
- 계통별 구분 분석(수전계통, 전차선계통, 고배계통, 기타장애)
- 주요 이슈가 되는 장애에 대한 유형별 장애 분석을 통한 현장 전기시설물 고장 추이를 판단하고 기기 교체 시기 등 유지보수에 대한 정보를 관련부서에 제공
- 장애분석을 통한 전력관제사 교육 자료로 활용

□ 소요예산: 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
장애현황 자료 작성 및 수집												
전력계통 장애 분석				—			—			—		—

1-9 첫 열차 정시운행을 위한 영업준비보고 현황 분석

관제3부 / (담당) 강기형 전화 2714

사업개요

- 5~8호선 각 역의 영업준비보고 실태를 분석, 결과를 해당역에 통보하여 영업준비보고를 독려함으로써 열차의 정시운행과 안전운행 향상에 기여.

추진계획

- 사업기간 : 2016.1.1.~12.31.
- 분석주기 : 분기별
- 분석기준 : 1차 영업준비 보고 검색
 - 영업준비 보고시간 : 야간근무 익일 05:00까지
- 분석대상 : 05:00초과 보고 부서
 - 04:55분부터 미보고 부서 영업준비 보고 독촉 유선연락 및 원격방송
- 분석자료 : SMRT-Office 영업준비보고 조회

소요예산: 비예산

세부추진 계획

세부추진	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
실태 분석 및 보고				■			■			■		■

2-1 열차운행관련 주요상황 분석

관제1부 / (담당) 천화수 전화 2731

사업개요

- 일별 열차운행관련 주요상황을 분석하여 관제통제업무에 반영
 - 상황발생 및 조치에 대한 통제 취약요인 사전제거

추진계획

- 분석자료 : 열차운행관련 주요상황 보고
- 자료활용 : 분석자료 관제사 교육자료 활용

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
주 요 상 황 분 석												
실 적 보 고												

2-2 관제 대응력 확보를 위한 승강장안전문 장애분석·교육

관제1부 / (담당) 길용태 전화 7005

사업개요

- 승강장안전문 장애발생에 대한 문제점 및 안전대책에 대한 주기적 교육실시
 - 주기적 교육을 통한 승강장안전문 장애 대응능력 확보

추진계획

- 주 기 : 매월
- 방 법 : 승강장안전문 장애분석 후 내부 전산망을 통한 직원 전자교육 실시

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
분 석 / 교 육												
실 적 보 고				—			—			—		—

2-3 교통약자 실종민원 서비스 운영

관제1부 / (담당) 강현욱 부장

전화 2674

사업개요

- 지적장애인, 치매환자 등 교통약자에 대한 실종민원처리 시스템 운영
- 교통약자에 대한 공감 + 적극적 민원처리 = 공사이미지 제고

추진계획

- 대 상 : 교통약자(열차 및 역사 내 실적 지적장애인, 치매환자 등)
- 방 법 : 민원접수 → 정보수집 → ①원격안내방송, ②Smart공지, ③동종기관 통보

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
실 종 민 원 처 리	—————											
실 적 보 고				—			—			—		—

2-4 열차충격 최소화를 위한 충격민원 분석

관제3부 / (담당) 박태호 전화 2718

사업개요

- 되돌이 운전을 방지하고자 2012년 1월부터 전면적인 자동운전을 실시하는 과정에서 열차충격 VOC 불만민원이 증가하여 VOC 불만민원을 예방하고 안전한 열차 운행에 기여

추진계획

- 사업기간: 2016.1.1.~12.31.
- 분기별 열차충격 VOC 현황 자료 수집
- 호선별, 월별, 시간대별 충격현황 분석
- 요일별, 전동차 편성별 충격현황 분석

소요예산: 비예산

세부추진 계획

세 부 계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
분기별 충격현황 분석				—			—			—		—

2-5 안내방송 기량향상을 위한 관제 원격방송 훈련 - 부별추진

관제1부 / (담당) 채행석, 정준립(2), 강규상(3) 전화 2714

사업개요

- 관제원격방송 훈련으로 긴급상황 등 승객에게 신속하고 명확한 안내방송을 실시하여 이용승객 서비스만족도 향상 도모.

추진계획

- 훈련 내용
 - 원격방송장치 운용방법
 - 발음교정, 억양, 표준어, 속도 등 방송기법
 - 부별 훈련교관은 방송전문외부위탁교육(보이스트레이닝) 수료자 위주 선정
- 훈련 주기 - 분기 1회

소요예산: 비예산

세부추진 계획

세부추진	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
원격방송 훈련	—————											
추진실적 보고			—			—			—			—

3-1 현장부서 및 선진 유관기관 벤치마킹 추진 - 부별추진

관제1부 / (담당) 박동길, 진춘하(2), 송낙현(3) 전화 2731

□ 사업개요

- 관제업무 수행시 신속한 현장상황을 파악하기 위한 현장체험 실시
- 선진 유관기관의 운영노하우 벤치마킹으로 관제업무 향상 도모
- 상호업무를 진행하는 현장직원들과의 소통으로 상호이해와 협조증진

□ 추진계획

- 추진방법
 - 철도 및 응급구호 관련 유관기관 및 경찰청 등 사전협조 후 방문 추진
 - 협업체계를 위한 차량기지, 승무, 기술 사업소 방문 추진
- 세부 추진사항
 - 유관기관의 시스템 운영 사례 및 기술현황 습득
 - 고객만족도 향상을 위한 모범사례 발굴
 - 기타 관제업무에 필요한 사례 발굴

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
벤치마킹 활동 및 결과보고			■			■			■			■

3-2 모터카 및 상레작업 승인 통계분석

관제1부 / (담당) 이해기 차장

전화 3875

□ 사업개요

- 모터카 및 상레작업 통계분석을 통한 관련 장애 최소화
- 익일 영업준비를 위한 현업 이상 유무 보고 시 유용하게 활용

□ 추진계획

- 분석내용 : 월별, 호선별, 모터카별, 상레작업별, 외부공사별 분석
- 분석방법 : 매월 통계표 작성 분석

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
승인 내역 통계 분석	—————											
실 적 보 고				—			—			—		—

3-3 사고(장애)발생 정보공유로 유사장애 사전예방

관제1부 / (담당) 김형래 과장

전화 5005

□ 사업개요

- 언론에 보도되는 각종 철도사고 및 장애발생에 대한 정보공유
- 직원들의 안전사고에 대한 경각심 고취를 통한 유사장애 최소화

□ 추진계획

- 모니터링 : 공사 및 동종기관의 철도사고(장애) 관련 언론보도, 인터넷 등
- 추진내용 : 사고 발생원인, 피해 및 안전대책 수립 공유 등

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
모니터링 / 정보 공유	—————											
실 적 보 고				—			—			—		—

3-4 전력관제 일상업무 계량화 추진

관제2부 / (담당) 양기춘 전화 2636

□ 사업개요

- 전력관제 일상업무를 관제, 현장지원, 장애조치 등 종류별로 분류하고 계량화하여 업무 추진에 활용
- 전력관제사의 일상업무를 계량화하여 UTIMS시스템 통합업무일지에 구축

□ 추진계획

- 사업기간 : 2016년 1. 1. ~ 12. 31(분기별)
- 추진방법 : 분기별로 업무실적 분류하고 유형별로 계량화
- 세부 추진사항
 - 전력관제 업무 유형 분류(상시 급단전, 감시, 작업통제, 이례상황조치 등) 및 일상업무 분석 보고
 - 계량화된 업무실적 입력할 수 있도록 UTIMS 등 시스템 구축 및 개선

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
전력관제 일상업무 분석보고												
업무계량화시스템 구축 및 개선				—			—			—		—

3-6 호선별 관제사 교차 순환근무 시행 - 부별추진

관제2부 / (담당) 허세헌, 천화수(1), 양용석(3) 전화 2718

□ 사업개요

- 5·8호선과 6·7호선 근무관제사가 교차(순환)근무 실시로 호선별 업무의 공유 및 특성을 경험하고 다양한 지식을 습득하는 등 직무능력 향상 도모
- 주요 장애(사고) 및 이례상황발생시 지원근무체계 확립 등 업무공백 방지를 위한 효율적인 팀 운영방안 모색

□ 추진계획

- 사업기간 : 2016년 1. 1. ~ 12. 31.(분기 1회)
- 추진방법
 - 적정 순환근무 인원을 선정하여 시행(분기별 1회 시행)
 - 5·8호선과 6·7호선 관제사간 근무특성을 고려한 교차 순환근무
- 세부 추진사항
 - 호선별 업무특성을 고려한 교육교안 작성 및 교육시행
 - 각 분야별 관제사 1근무 순환근무 실시 후 결과보고서 작성 제출

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
순환근무 실시 및 결과보고			■			■			■			■

4-1 부서원 결속력 강화를 위한 가족친화 이벤트 행사- 부별추진

관제1부 / (담당) 김현일, 기세왕(2), 김희섭(3) 전화 5005

사업개요

- 부서 직원 및 배우자 생일 꽃 보내기 행사 등 특정일 다양한 이벤트 개최
- 직원 간 결속력 강화를 통한 업무효율성 제고

추진계획

- 추진대상 : 본인 및 배우자 특정 기념일(생일, 결혼기념일 등)
- 추진내용 : 기념일 축하 케익 또는 꽃바구니 자택 배송 등

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
기 념 일 이 벤 트 행 사	—————											
실 적 보 고				—			—			—		—

4-2 직무와 개인 역량 향상을 위한 학습동아리 운영 - 부별추진

관제1부 / (담당) 하종상, 강경오(3) 전화 5009

사업개요

- 학습동아리 운영을 통한 토론 활성화와 업무역량 제고

추진계획

- 주 기 : 매월
- 과 제 : 업무개선, 역량강화, 공사전략경영 과제 등
- 방 법 : 근무종료 후 정기 또는 수시모임

소요예산 : 비예산

세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
동 아 리 활 동	—————											
실 적 보 고				—			—			—		—

4-3 모바일 소통의 장 『관제부 밴드』 운영 - 부별추진

관제2부 / (담당) 김충수, 김형래(1), 오우근(3) 전화 2717

□ 사업개요

- 직장 내 바람직한 소통문화 정착
- 전문지식, 생활정보, 유머, 마음의 나눔을 통한 진정한 소통의 장 마련
- 부원 누구나 자유롭게 참여하고 화답할 수 있는 자유공간 운영

□ 추진계획

- 사업기간 : 2016년 1. 1. ~ 12. 31.
- 추진방법
 - 관제부 밴드개설 : 전 부원 가입
 - 회사소식(지식, 새소식), 직원축하, 경조사 공유, 생활의 지혜, 유머, 사진자료 등 카테고리 관리
- 세부 추진사항
 - 밴드관리자 선정 및 SNS 운영관리
 - 분기별 우수글, 우수댓글 선정
 - 분기별 소통글 자료정리 및 결과보고

□ 소요예산 : 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
밴드운영 및 관리	—————											
결과보고			—			—			—			—

4-4 승객서비스 향상을 위한 원격방송장치 점검·분석

관제3부 / (담당) 강기형 부장 전화 2714

□ 사업개요

- 열차운행 장애 및 차량고장 등 이례상황 발생시 도시철도를 이용하는 시민에게 각종 정보를 신속정확히 제공하여 고객서비스 향상에 기여.

□ 추진계획

- 사업기간: 2016.1.1.~12.31.
- 이례상황 발생시 원격안내방송 집중시행
- 최적의 원격방송장치 관리를 위한 점검 시행
 - 분기별 점검 및 실적분석 보고
- 시민이 알기쉬운 방송용어의 Upgrade 지속시행
 - 철도 전문용어 개선 및 유권기관 순화대상 권고용어 반영

□ 소요예산: 비예산

□ 세부추진 계획

세부계획	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
원격방송장치 점검			■			■			■			■
점검 결과 보고				■			■			■		■

4-6 사회공헌활동 참여로 공사이미지 향상 - 부별추진

관제3부 / (담당) 최신익, 김현일(1), 박덕준(2) 전화 5009

□ 사업개요

- 사회봉사활동을 통하여 지역사회에 봉사하는 우리공사 이미지 향상에 기여하고, 자원봉사활동을 통한 공동체 의식 함양으로 관제사 개인의 자아성취에 기여.

□ 추진계획

- 사업기간: 2016. 1. 1.~12. 31.
- 월별 봉사활동 계획 수립
 - 분기별 팀원 전체가 동참하는 봉사활동 추진
 - 봉사활동 대상지 및 내용 다양성 추구
- 월별 봉사활동 결과보고

□ 소요예산: 비예산

□ 세부추진 계획

구 분 (활동기관)	일 자	주요내용
- 사회적기업 · 몽골 울란바타르	분기 1회 이상	● 참여인원 : 00명 ● 활동내용 : 환경정비, 기숙사 보수
- 공원돌보미 사업 · 토속공원 · 용답어린이공원	월 1회 이상	● 참여인원 : 00명 ● 활동내용 : 공원청소 및 가꾸기

4-7 소통·화합을 위한 문화체육행사 및 워크샵 - 부별추진

관제3부 / (담당) 박병선, 정정용, 황규찬(1), 기세왕(2) 전화 7005, 7009

□ 사업개요

- 관제사들의 체력단련과 워크샵을 통한 화합의 행사를 통해 팀워크를 공고히 함으로써 분야별 관제사와 원활한 소통으로 효율적인 관제업무 수행 기여.

□ 추진계획

- 사업기간: 2016.1.1. ~ 12.31.
- 추진방법
 - 워크샵 : 각 관제부별 년 1회 이상 자체시행
 - 화합의 날 행사 및 체육행사 : 공사 방침에 따름
- 화합의 날 행사 등
 - 행사별 결과보고 실시
- 워크샵 및 체육행사
 - 행사별 결과보고 실시

□ 소요예산: 비예산

□ 세부추진 계획

세부추진	월 별 추 진 계 획											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
화합의 날 행사 등			■	■					■	■		
워크샵 및 체육행사				■	■					■	■	

○ 2016년 주요사업 추진실적 입력(해당 월별 추진 후 즉시 입력, 기한 : 익월 5일까지)

- 해당사업 : 2016년 주요사업(21개사업)
- 입력자 : 각 사업 담당자

※ 특히, 기획처의 '2016년 사업계획' 선정사업(11사업)은 내부경영평가에 반영되니 각 사업담당자는 사업관리시스템에 추진실적 입력 철저

① 이례상황 대응력 강화를 위한 모의훈련(지원부 심순정)

○ 관제부 사업추진 실적 보고 : 부서별 담당자(주무부, 실행부)

- 실적 보고시 문서 제목은 사업제목 그대로 표기
예) 전동차 고장경보 체계 운영 실적보고(1분기). 끝.