

# 지하철안전지킴이 앱 이용실적 결과보고

## I 일반현황

□ 앱 서비스 개시일 : 2016.3.21

□ 2015년 앱 월별 다운로드 현황(2015.3.21~2015.12.31) (단위: 건)

구분	다운로드	민원접수	비고
총계	36,383	4,456	
1월	8,607	0	
2월	2,465	0	
3월	4,516	81	서비스 개시: 3.21
4월	3,429	333	
5월	7,747	649	
6월	1,605	701	
7월	1,342	600	
8월	886	395	
9월	861	404	
10월	1,617	575	
11월	1,570	390	
12월	1,738	328	

□ 기타 현황

○ 지하철보안관 현황 (단위: 명)

구분	계	본사	여의도	광화문	강동	성산	동묘	태릉	이수	부천	잠실
인원	91	1	12	14	10	8	8	12	14	8	4

○ 홍보현황

구분	계	동영상 홍보	포스터	기타
건수	355,110	352,260	2,850	서울소재 44개 대학 홈페이지 등 공사홈페이지, 웹진, 페이스 북 등

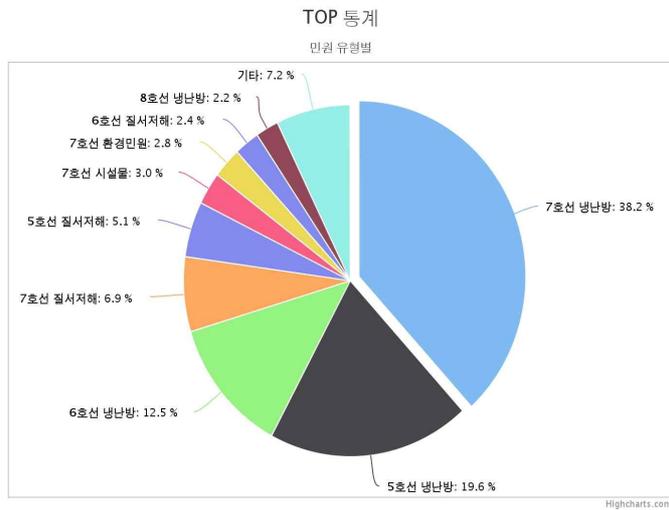
## II 앱 이용실적 및 분석

### □ 민원유형별 현황(2015.3.21~2015.12.31)

(단위: 건)

민원유형	계	비율	5호선	6호선	7호선	8호선
총계	4,456	100%	1,231	721	2319	185
긴급상황	9	0.2%	6		2	1
질서저해	710	15.93%	228	109	306	67
냉난방	3,233	72.55%	873	557	1,704	99
안내방송	102	2.29%	38	13	48	3
시설물	199	4.47%	41	15	133	10
환경민원	203	4.56%	45	27	126	5

순위	호선	민원종류	건수
1위	7호선	냉난방	1,704
2위	5호선	냉난방	873
3위	6호선	냉난방	557
4위	7호선	질서저해	306
5위	5호선	질서저해	228
6위	7호선	시설물	133
7위	7호선	환경민원	126
8위	6호선	질서저해	109
9위	8호선	냉난방	99
10위	8호선	질서저해	67



- 민원신고는 **냉난방(72.55%) > 질서저해(15.93%) > 환경민원(4.56%) > 시설물(4.47%) > 안내방송(2.29%) > 긴급상황(0.2%)** 순이고,
- 호선별은 **7호선 > 5호선 > 6호선 > 8호선** 순이며,
- 질서저해는 **이동상인 > 소란 > 전도(연설) > 구걸 > 취객 > 노숙자** 순임

### □ 시간대별 현황(2015.3.21~2015.12.31)

(단위: 건)

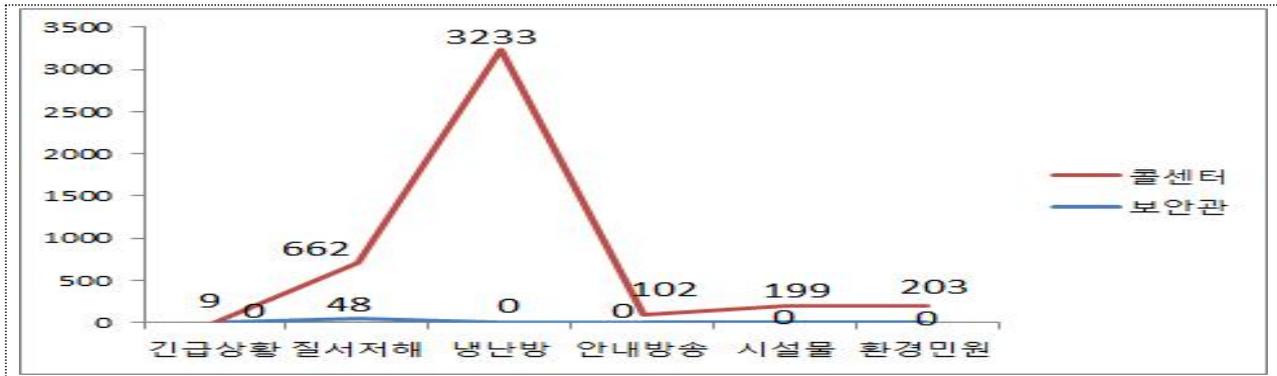
호선	계	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
합계	4,456	19	11	81	726	837	281	157	197	167	185	170	146	144	210	352	255	146	138	145	89

- 시간대별로는 RH 출퇴근 시간대(08:00~10:00, 19:00~21:00) 집중되고 있으며, 그 외 시간대는 골고루 발생되고 있음

□ 조치자별 현황(2015.3.21~2015.12.31)

(단위: 건)

민원유형	계	긴급상황	질서저해	냉난방	안내방송	시설물	환경민원
총 계	4,456	9	710	3,233	102	199	203
보안관	48	0	48	0	0	0	0
콜센터	4,408	9	662	3,233	102	199	203



- 조치자별로는 앱 전체 접수건수의 98.9%를 콜센터 직원이 현업부서에 전달·처리하고 있으며, 보안관은 1.1%를 처리하고 있음
- 전체 앱 접수건수 중 보안관이 처리 가능한 유형은 긴급상황과 질서저해 건으로 처리사항이 상대적으로 상당히 제한적임

### Ⅲ 향후 추진계획

□ 주요 추진계획

- 아이폰(ios 운영체제) 사용자까지 서비스 이용확대
  - 5~8호선 모든 전동차량에 비콘 설치
- 이용시민에게 유익하고 다양한 종합 교통정보시스템 개선
  - 교통약자 편의시설 고장내역 알림 서비스, 역세권 정보 등
  - 서울메트로와 공동계약 및 사업협의를 통하여 진행

연 번	추진업무	추진일정	비고
1	업무추진 협약 체결	‘16년 2월	양공사
2	지하철안전지킴이 확대사업 기본계획 수립		양공사
3	사업제안요청서 등 계약 심사, 평가 및 계약 체결	‘16년 3월~4월 중	서울시 서울도시철도 서울메트로
4	과업 수행	2016년 4월~8월	