



제2부 고객서비스

제 1장 | 기본 근무자세

1. 5678^이행복미소 근무
2. 고객상담실 근무
3. 대합실 근무
4. 승강장 근무
5. 순회 점검



기본 근무자세

1. 5678①행복미소 근무

5678①행복미소의 의의

'5678①행복미소'는 공사 BI인 '행복미소'와 안내·정보(Information)를 의미하는 세계 공통표기 ①이 결합하여 만들어진 이름으로 '고객행복'을 위해 우리공사가 자체 제작한 안내센터이다.

안내센터에서는 교통카드 충전에서부터 1회권발매기 이용안내, 주변 역세권 및 역사 내 편의시설 정보제공 등 지하철 이용과 관련된 모든 일을 해결할 수 있다. 또한 CCTV 모니터링도 가능하며 비상시 신속한 대응으로 고객의 안전을 지키고 있다.



5678서울도시철도인의 마음가짐

- 고객불만 관리의 핵심은 사전에 불만요인을 인지해서 조기에 제거하는 것입니다. 도시철도 이용에 불편을 느끼는 고객에게 적극적으로 먼저 다가가서 문제를 해결하도록 노력하는 것이 중요합니다.
- 고객은 바른 자세로 앉아 고객의 불편을 살뜰하게 살피는 직원으로 인해 더욱 감동을 느낄 수 있습니다.
- 5678①행복미소는 고객에게 먼저 다가가 적극적으로 고객중심의 서비스를 펼치고자 하는 우리 의지의 표현입니다.

업무 수행방법

① 근무시작 전 점검사항

- 직원 용모 및 복장 체크리스트에 따라 용모 및 복장 점검
- 부재중 알림 안내문을 확인(고객상담실 전화번호 등 기재)
- 부재 시 또는 즉시 전화를 받지 못할 경우에는 5678①행복미소 전화기의 착신전환 기능에 근무자 핸드폰 번호를 설정(착신전환 + 9 + 핸드폰번호)
- 화상감시모니터, 개집표기, 방송장치, 전화 등 기기의 이상 유무 확인

② 근무자간 업무 인수인계

- 대합실 및 화장실 등 특이사항, 임대상가 관련 인계사항, 기타 사항 등 전달
- 인수인계 중 잡담금지, 인수인계를 핑계로 고객을 기다리게 하는 행위 금지 등

③ 근무방법

- 바른 자세로 앉아 대합실에서 1회권발매기 및 개집표기 등을 이용하는 고객의 불편을 살피고 승강설비 등 고객편의시설 작동상태와 승강장 및 역사 취약개소 등을 화상감시시스템을 이용하여 수시 확인
- 고객의 요구가 있거나 불편사항을 발견하였을 때는 즉시 고객에게 다가가 불편함이 없도록 응대
- R/H 시간대에 게이트 근무(게이트 주변 근무 시 5678①행복미소 전화 착신전환)
- 부득이 자리를 비울 때는 다른 직원 또는 공익요원이 근무하도록 조치하고, 대체할 직원이 없는 경우에는 '부재중 알림 안내문'을 부착하고 용무를 마친 후 신속히 복귀



고객맞이 인사

- 밝은 미소와 경쾌한 말씨로 먼저 인사
- 일반적 고객맞이 인사
"고객님! 안녕하십니까?", "고객님! 어서오십시오."
- 고객이 주저할때 인사
"고객님! 무엇을 도와드릴까요?"

■ 상황별 고객응대방법

» 카드판매 및 충전 시 고객응대 방법

① 고객이 요금을 물어볼 때

“○○○역 말씀이십니까? ○○○역 까지 요금은 ○○○원 입니다.”

② 정기권 카드 판매 시

“정기권 카드 값은 ○○○원입니다. 다음부터는 이 카드에 충전해서 쓰시면 됩니다. 고객님의 다니시는 목적지가 서울시내면「서울전용」을 시외면 단계별로 선택하실 수 있습니다. 카드구입대금은 반환되지 않습니다. 단, 구입 후 카드자체 문제에 따른 불량카드는 최초충전 후 1년 이내에 구입대금을 지하철 어느 역에서나 반환받으실 수 있습니다. 정기권 카드를 구입하시겠습니까?”

③ 티머니(T-money) 카드 판매 시

“어린이 및 청소년 카드는 구입 후 10일 이내에 T-money 사이트에서 카드번호와 신분을 등록하셔야 할인혜택을 받으실 수 있습니다.”

“T-money 환불처리는 지하철역 어디에서나 하실 수 있습니다.”

④ 정기권 카드 충전 시

“주로 다니시는 역이 어디에서 어디까지 입니까?”

“예, ○○단계로 충전하시면 됩니다.”

⑤ 종료 인사

- 감사의 마음을 담은 인사말과 가벼운 목례를 한다.

“안녕히 가십시오. 고맙습니다.”

» 카드판매 및 충전 시 고객응대 방법

① 정기권 카드반환 및 확인

- 반환사유, 사용금액, 반환금액은 물론 관련규정 등을 설명한다.

- 카드에 이상이 있을 때

“고객님! 이 카드는 칩이 손상되어 더 이상 사용하실 수 없습니다. 지금 카드를 교체 하시겠습니까? 사용내역 확인에 시간이 조금 소요됩니다.”

- 처리시간이 길 경우 소요시간 안내

“고객님! 반환 처리하는데 ○○분 정도 시간이 소요됩니다. 죄송하지만 잠시 기다려 주시겠습니까?”, “고객님! 기다려주셔서 감사합니다.”

- 기다릴 시간이 없다고 할 때

“고객님께서 편하신 시간에 언제라도 방문하여 주시면 즉시 처리해 드리겠습니다. 불편을 드려 정말 죄송합니다.”

- 정기권 재 구입 권유 시

“고객님! 잔여횟수 ○회, 잔여일수 ○일로 환불해 드릴 수 있는 금액은 ○○○원 입니다. 차액을 지불하시면 정기권을 다시 구입하실 수 있습니다. 정기권을 다시 구입하시겠습니까?”

- 정기권 사용중지 반환 요구 시(여행보류)

“고객님! 정기권을 사용도중 반환하시면 이용혜택이 환수되어 사용횟수 및 일수로 산출된 금액 중 적은 금액으로 환불됩니다. 반환금액은 ○○○원 입니다. 그래도 반환하시겠습니까? 카드는 추후 재사용이 가능하며 구입대금은 반환되지 않습니다.”

② 카드 및 거스름돈 불출

- 정기권(승차권) 반환 완료 시

“고객님! 오래 기다리셨습니다. 새 정기권과 거스름돈 입니다. 사용하시면서 이상이 있으면 언제든지 다시 찾아주십시오. 불편을 드려 죄송합니다.”

- ※ 정기권 사용 중 익월 선 충전으로 인한 반환 요구 시
 - 충전 전에 기존의 잔여일수 및 횟수는 모두 소멸된다는 사실을 사전에 고지
 - 잔여일수 및 횟수의 삭제로 인한 익월 정기권 미 인식됨을 이해 설득
 - ※ 미리 충전한 정기권을 여행보류로 반환하고, 당일기준으로 재충전만 가능

» 부득이 5678①행복미소를 비워야 할 경우

- 고객상담실로 전화하여 업무대행자를 5678①행복미소로 오게 한 후 자리를 비움
- 직원이 없는 경우에는‘부재중 알림 안내문’을 게시하고 개인 휴대폰으로 착신전환 후 자리를 비우며, 신속히 용무를 마치고 복귀

“잠시 자리를 비웠습니다. 도움이 필요하신 고객님께서 아래 연락처로 연락주시기 바랍니다. 고객상담실 02) 6311-○○○1”

» 현금교환, 기타 고객문의 등 본인이 직접 처리하기 곤란한 경우

- 고객에게 정중하게 양해를 구한 후 고객상담실로 안내하고, 고객상담실 직원에게 전화하여 고객을 맞이함

- 즉시 서비스가 불가능한 사유 설명

“고객님 죄송합니다. ○○은 고객상담실에서 처리해 드릴 수 있습니다. 고객상담실로 안내해 드리겠습니다.”

- 마무리 인사

“이해해 주셔서 고맙습니다.”

- 고객상담실에 근무하는 직원에게 고객의 방문 목적 등을 상세히 전달하여 고객이 다시 방문 목적 등을 설명하지 않도록 조치

>> 즉시 처리하기 힘든 문의를 할 때

- 정중하게 고객에게 양해를 구하고 고객상담실로 안내
“고객님! 더 궁금하신 사항에 대해서는 고객상담실에서 자세히 설명해 드릴 것입니다. 고객상담실로 안내해 드리겠습니다.”

>> 고객과 대화 중 부득이 자리를 떠나 할 때

- “고객님! 대단히 죄송합니다. 급한 일이 생겼습니다. (구체적인 일을 간단히 언급하는 것도 가능) 잠시만(○분만) 기다려 주시겠습니까?”
- 긴급한 일을 마치고 다시 돌아왔을 때
“고객님! 기다려 주셔서 고맙습니다.”

>> 동시에 여러 고객이 문의할 때

- 고객상담실에 전화하여 다른 직원의 도움 요청
“고객님! 죄송합니다. 한 분씩 말씀해 주시면 신속히 안내해 드리겠습니다.”

>> 문의 내용을 잘 알아듣지 못할 때

- 정중하게 사과하고 고객에게 질문내용을 다시 확인
“고객님! 죄송합니다. 고객님께서 말씀하신 내용을 잘 이해하지 못했습니다. 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?”
“고객님! 죄송합니다만, 고객님의 교통카드가 환승처리가 되지 않았다는 말씀이신가요?”
- 짜증어린 표정을 하거나 큰 소리로 말하는 등 고객으로 하여금 불친절하게 응대 한다는 느낌을 주지 않도록 유의

>> 잘 모르는 내용을 물을 때

- 내용을 잘 모를 경우
“고객님! 죄송합니다. 그 사항은 제가 잘 모르는 내용입니다. 잠시만 기다려 주시면 인터넷을 활용하여 알아보고 안내해 드리겠습니다.”
(고객이 많아 내용을 알아볼 여유가 없는 경우에는 고객상담실로 안내)
- 담당부서가 다를 경우
“고객님! 죄송합니다만 그 사항은 제가 말씀 드리기 어렵습니다. ○○○연락처를 알려 드리겠습니다. 그 쪽으로 문의하시면 자세하게 알려드릴 것입니다.”

>> 노선도를 요구할 때

- 노선도가 있는 경우
 (두 손으로 공손히)“고객님! 노선도 말씀이십니까? 여기 있습니다.”
- 노선도가 없는 경우
“고객님! 죄송합니다만 지금 노선도가 없습니다. 다음에 오시면 꼭 준비해 놓겠습니다. 불편을 드려서 죄송합니다.”
- 고객이 원하면 고객상담실에 연락한 후 홈페이지 노선도를 출력하여 제공한다.

>> 제도가 불합리하다고 불평할 때

- 고객의 불만에 공감을 표시
“고객님! 듣고 보니 그렇게 생각하실 수 있겠습니다.”
- 고객에게 사과와 양해를 구함
“고객님! 죄송합니다. 현재로서는 ○○○의 취지로 운영되고 있으니 이해해 주시면 고맙겠습니다.”
- 적극적인 해결의지를 표현
“고객님! 불편을 끼쳐드려 죄송합니다. 빠른 시일 내에 제가 해당부서에 건의하도록 하겠습니다.”
- 감사의 마음을 표현
“고객님! 이해해 주셔서 고맙습니다.”

2. 고객상담실 근무

■ 고객상담실 기능

굳게 닫힌 문으로 인하여 고객과의 소통을 가로 막았던 예전의 역무실은 고객 입장에서는 직원에게 무언가 물어볼 것이 있어도 왠지 들어가지가 망설여지던 곳이었다.

이제 기존 역무실의 위치와 구조를 리모델링하여 새롭게 탄생한 ‘고객상담실’은 문의할 점이 있거나 불편을 느낀 고객뿐만 아니라 5678서울도시철도를 이용하는 모든 고객이 방문할 수 있는 ‘열린 공간’이다.



■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 고객은 고객의 마음을 먼저 읽어주기 바랍니다. 따뜻한 차 한 잔과 부드러운 미소는 지친 고객에게 큰 감동으로 다가올 수 있습니다.
- 고객은 형식적인 업무처리 보다는 자신의 말에 귀 기울이고 고객만족을 위해 책임감을 가지고 도와주는 직원과의 대화를 원합니다. 고객에게 먼저 손을 내밀어 열린 소통의 공간으로 초대해 보십시오.
- 고객을 위한 서비스 시간을 아끼워하지 마십시오. 한 번의 따뜻한 서비스가 고객에게는 영원히 기억될 지도 모릅니다.

■ 고객맞이 요령

>> 맞이인사

- 고객이 들어올때 ‘밝고 활기찬 목소리’로 반갑게 맞이
“안녕하십니까? 어서오십시오!”
- 자리에 앉아서 아무말 없이 무관심한 태도 금지

>> 고객 요구 파악(니즈파악)

- 고객에게 다가가며 먼저 친절하고 신속하게 응대
“무엇을 도와드릴까요?”
- 밝은 표정, 웃는 얼굴로 반갑게 응대

>> 업무처리

- 고객에게 자리를 권한다.
- 고객에 대한 배려의 스킬, 업무처리 지연시 사과표현, 기다림에 대한 감사표현 등
- 차를 권하고 자리에 앉아서 기다릴때는 공사 사보등 읽을 거리를 권한다.

>> 배웅인사

- 마무리 표현, 추가 궁금한 사항이 없는지 질문
- 고객이 나갈때 감동을 안고 갈 수 있도록 “감사합니다. 안녕히 가십시오”
- 출입문 밖까지 함께 나가서 배웅한다.

■ 상황별 고객응대 요령

>> 사전에 고객이 방문계획을 알려온 경우

- 방문날짜, 시간, 방문목적, 연락처, 준비물 등을 파악
- 역장(부재 시 부역장 또는 업무 대행자)에게 보고
- 방문목적에 따라 준비물을 준비하고 약속된 날짜·시간이 되면 고객맞이
- 미리 5678①행복미소 근무 직원에게 알려 고객을 업무용 카드로 게이트를 통과시키고 고객상담실을 방문할 수 있도록 배려

>> 고객의 문의 등을 처리할 수 있는 담당자가 부재중인 경우

- 고객에게 담당자 부재를 알림
“고객님! 죄송합니다만, 담당자가 외출중입니다. 〇시 전에는 돌아올 예정입니다.”
- 고객에게 용건을 물어본 후 방문 개요를 메모지에 5W 1H로 정리
- 5W 1H : 누가, 무엇을, 언제, 어디서, 왜, 어떻게
“괜찮으시다면 제가 메모 남겨드릴까요?”, “돌아오시면 전해드리겠습니다.”
- 반드시 전해 줄 내용을 다시 한번 확인
- 담당자가 돌아오면 반드시 메모를 전달하여 고객에게 전화하도록 조치

>> 잠시 쉬거나 일행을 기다릴 목적으로 고객이 방문한 경우

- 친절하게 의자에 앉길 권하고 차를 마실 것을 권유
- 기다리는 동안 우리공사 사보 및 홍보책자 등을 보기를 권유
 - 고객상담실 내에서 직원 간 잡담이나 부적절한 태도 등 금지
 - 5678서울도시철도와 역에 대한 좋은 이미지를 보여 주도록 노력

>> 역세권 정보 또는 대중교통 환승정보 등 문의를 위해 고객이 방문하는 경우

- 친절하게 관련 정보를 제공하고 자료가 있는 경우 자료 제공
 - 즉시 설명이 곤란한 경우에는 인터넷 등을 검색하여 관련 정보를 제공
- 물품보관함 및 행복다락방 유무 등에 관한 문의 시 역사 내에 해당 시설이 없을 경우 설치 되지 못한 사유를 정중하게 설명하고 인근 설치 역사를 안내

“죄송합니다. 고객님! 저희 공사에서는 입찰에 붙여 물품보관함 운영업체를 선정하고 있습니다만, 저희 역은 이용고객이 많지 않아(또는 계약이 해지되어 등) 물품 보관함 운영 역으로 선정되지 못했습니다. 다소 불편하시더라도 저희 역에서 가까운 ○○역 물품보관함을 이용하여 주시기 바랍니다.”

- 고객상담실에 물품을 보관하기를 강력하게 요구하는 경우

“고객님 죄송합니다. 역사 안전상 고객상담실내에 물품의 보관을 금하는 공사의 지침이 있어 고객님의 물품을 맡아드릴 수 없습니다.”

※ 단, 교통약자가 도난과 안전의 우려가 없는 간단한 물품을 일시 보관 요청 시 역장(부역장)이 판단하여 업무처리(금회에 한하여 보관 가능함을 설명)

>> 유실물 수배 의뢰 목적으로 고객이 방문한 경우

- 고객을 일단 진정시킨 후 고객석으로 안내
- 고객에게 유실물의 내용과 정확한 위치(역사 또는 열차 내) 및 상황을 파악
- 신속하게 인근 역에 유실물 수배 의뢰
- 기다리는 동안 우리공사 사보 등을 볼 것을 권유
- 유실물을 찾았을 경우 고객에게 해당 역으로 가도록 안내하고, 찾지 못했을 경우 공사 홈페이지 '유실물센터 습득물 검색' 안내 및 smrtOffice > 고객서비스 > 영업관리 > 유실물 민원에 등록 처리

3. 대합실 근무

■ 대합실 관리의 중요성

대합실은 5678서울도시철도 이용고객이 반드시 거쳐 가는 공간이고, 승강장과 더불어 고객이 머물러 갈 수 있는 공간이기도 하다.



1회권발매기, 개집표기 등 역무자동화설비와 편의점 등 임대상가 그리고 고객쉼터와 화장실 등이 있고 각종 고객 안내문과 홍보물 등이 부착되어 있어 대합실을 어떻게 관리하느냐에 따라서 고객에게 주는 우리공사의 첫인상이 결정된다고 할 수 있다.

■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 고객은 무질서한 모습보다는 깨끗하고 정리된 모습에서 만족을 느낄 수 있습니다. 항상 대합실 청소 상태와 각종 안내문 등의 부착 상태를 면밀하게 살펴 역을 이용하는 고객에게 좋은 이미지를 주도록 노력하여야 합니다.
- 고객은 사소하다고 느낄 수 있는 작은 배려에 감동을 느낍니다. 비가 오는 날 출근길에 고객의 젖은 우산을 위하여 우산비닐포장기를 설치합니다.
- 고객은 여러분의 포근한 정성에 감동합니다. 1회권발매기 이용법을 잘 몰라 당황해하는 고객에게 먼저 다가가 작은 도움을 베풀어 주세요.



유의사항

- 고객상담실을 비울 때에는 반드시 '부재중 알림 안내문'을 부착
"잠시 자리를 비웠습니다. 도움이 필요하신 고객님께서 아래로 연락 주시기 바랍니다.
개집표소 옆 5678①행복미소 02)6311-○○○2"
- 5678①행복미소 및 고객상담실 근무자는 부재중일 때를 대비하여 반드시 자신의 핸드폰 번호로 착신설정을 하여 부재 시 고객과 전화연락을 통하여 최소한의 서비스를 할 수 있도록 조치
- 고객이 고객상담실 밖에서 도움을 요청하는 데도 다가가 안내하지 않고, 손짓으로 표시하거나 고객의 도움요청을 외면하는 행위

■ 기본 근무자세

>> 개집표기 및 교통카드판매기 등 안내 근무

- 바른 자세로 서서 이용고객의 불편을 살핌
- 정중한 태도로 고객과 눈을 마주치고 목례로 고객 맞이 인사 (15도)
“안녕하십니까? 고객님의!”
- 고객과 대면 시 밝은 표정으로 미소를 지음
- 개표 또는 집표하는 고객을 플랩이 막거나, 교통카드를 인식하지 못하는 상황 등이 발생 하면 즉시 고객에게 다가가 이상여부를 확인하고 고객의 불편을 해결한 후 확인한 내용을 정중하게 고객에게 설명
- 1회권발매기, 보증금환급기 및 화장실 이용 등에 대해 도움을 요하는 (또는 도움이 필요 해 보이는) 고객에게 적극적으로 다가가 안내
※ 뒷짐 지기, 사적인 핸드폰 통화, 잡담, 고객 불편을 외면하는 등의 행위 금지

>> 대합실 등에서 이동할 때

- 대합실 등 역사 내 이동 시 점검 목적 외에는 가급적 계단을 이용하고 엘리베이터 이용 금지
- 적당한 속도로 걸으면서 좌우를 둘러보며, 고객과 눈이 마주치면 가볍게 눈 맞춤 인사로 응답
- 좁은 통로 이용 시 또는 많은 고객들로 인하여 통로가 혼잡할 경우 어쩔 수 없이 고객을 앞지를 때에는 반드시 양해를 구함
※이동하면서 핸드폰 통화, 뒷짐 지고 걷기, 주머니에 손 넣고 걷기, 잡담 등 금지

■ 상황별 고객응대 요령

>> 개집표기, 1회권발매기 등을 이용하던 고객에게 도움이 필요할 때

- 신속하게 안내하여 고객의 불편을 해소
- 안내를 하면서 다음에 고객이 불편 없이 사용할 수 있도록 사용법 등을 설명
- 안내를 마친 후 “이용에 불편을 드려서 죄송합니다.”라고 마무리 인사

>> 승강설비, 역무자동화기기 등 역사시설물 장애를 조치할 때

- 해당 시설물을 이용하려는 고객에게 불편을 끼친 점에 대한 정중한 사과
“이용에 불편을 드려서 죄송합니다.”
- 초동조치 실패 시 시설물 고장신고 및 안내문(고장내용, 조치 완료 예정일시 기재) 부착

>> 즉시 처리가 곤란한 고객 불편 사항의 경우

- 고객의 양해를 구한 후 고객상담실 또는 담당부서로 전화하여 담당자가 고객 불편을 해소 할 수 있도록 조치

>> 고객이 목적지까지의 최단거리를 문의하는 경우

- 5678①행복미소로 안내하여 공사 홈페이지상의 노선도 검색을 통해 소요시간 및 빠른 환승을 위한 전동차 승차위치 등을 친절하게 안내

>> 1회권발매기 관련 응대

- 고객 입장에서 응대하고 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 전문용어 사용은 자제
- 거스름돈 미 불출 등 금전과 관련된 고객문의 시 기기오류를 먼저 의심한다.
- 고객 호출이 있는 경우 즉시 응답한다.
“예, 고객님의! 무엇을 도와드릴까요?”

① 1회권발매기 기기장애 발생 및 조치

- 기기장애 발생 시

“고객님! 죄송합니다. 기기고장이니 잠시만 기다려 주십시오.”

- 장애가 바로 조치되었을 때

“고객님! 오래 기다리셨습니다. 불편을 드려 죄송합니다. 다시 충전해 보시겠습니까?”

- 장애가 바로 조치되지 않을 때

“고객님! 죄송합니다. 기기에 장애가 발생했습니다. 불편을 드려 죄송합니다만, 옆에 있는 기기를 이용해 주시겠습니까?”

② 잘못 구입한 승차권 교환 요구 시

- 잘못 구입한 승차권(카드) 확인 후

“고객님! ○○○원을 환불해 드리겠습니다. 다시 구입해 주시기 바랍니다.”

③ 1회권발매기와 충전기 등에서 거스름돈이 불출되지 않을 때

- 발매기 미불금 확인 및 충전기 지폐걸림 확인 후

“고객님! 죄송합니다, 거스름돈으로 돌려받으신 금액이 얼마입니까? 기기장애로 거스름돈이 잘못 되었습니다. ○○○원을 환불해 드리겠습니다.”

4. 승강장 근무

■ 승강장 관리를 위한 우리의 노력

5678서울도시철도는 버려져 있다시피 했던 공간인 승강장을 가꾸기 위해 많은 노력을 기울이고 있다.

승강장에서 대기하고 있는 고객을 위해 계단 아래 공간을 활용하여 ‘5678행복지대’를 만들어 고객의 편의를 도모하고 있고, 스크린도어 투명 유리에는 한편의 시를 부착하여 ‘시가 흐르는 문화 공간’으로 만들었다. 이외에도 벽걸이 TV, 전신 거울, 스토리 홍보 게시판, 휴게 의자 등을 만들어 이제 승강장은 열차를 기다리는 고객이 편안하게 대기할 수 있는 고객 서비스 공간이 되었다.



■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 고객의 감성을 자극해보세요. 때로는 승강장에 조용히 흐르는 아름다운 음악소리가 열차를 기다리던 고객을 행복하게 할 수 있습니다.
- 고객은 직원의 작은 관심에도 감동할 수 있습니다. 열차에 탑승하는 고객에게 “발 빠지지 않게 조심하세요.”라고 관심을 보여 주세요.
- 화가 난 고객에게는 최초의 응대가 가장 중요합니다. 출입문이 닫혀 열차를 탑승하지 못해 화가 난 고객에게 먼저 “죄송합니다.”라고 사과해 보세요.

■ 기본 근무자세

» 승강장 순회 및 감시

- 역직원은 역사 내 화상감시시스템, 행선안내시스템 등을 수시로 확인
 - 스크린도어, 행선안내게시기 운영상태 등 승강장 상황 감시
- 역직원은 수시로 승강장을 순회 점검하여 고객 불편 사항 사전 예방
- 출·퇴근 시간 등 승객 혼잡 시간에는 승강장에 안내요원을 배치
 - 승강장 근무 시에는 어린이, 노약자 등 교통약자의 승·하차 안전 주의
- 주기적으로 승·하차 질서 안내방송을 실시하여 승객 발빠짐 사고 등 예방

“고객 여러분께 알려드립니다. 열차에 승차하실 때에는 내리실 분들이 모두 내리신 후 차례로 타시고, 승강장과 열차 사이 공간에 발이 빠지지 않도록 주의하시기 바랍니다. 오늘 하루도 보람된 시간 보내시기 바랍니다. 감사합니다.”

» 안전사고 및 고객 불편을 사전에 예방하기 위해 다음 항목은 반드시 확인

- ① 승강장 청결상태
 - 특히 승강장에 굴러다니는 먼지덩어리는 반드시 제거
 - 쓰레기 방치여부 및 쓰레기통 상태 확인
- ② 의자상태
 - 의자 틈새에 끼어 있는 먼지, 비닐 등 제거
- ③ 홍보물, 안내문 등 각종 부착물 상태
 - 게시 기한이 경과되었거나 훼손된 부착물 제거
- ④ 선로출입문 쇄정상태
- ⑤ 승강설비, 행선안내게시기 등 기기운영상태
 - 핸드레일, 스텝 등 청결상태 확인
 - 고장 등의 사유로 운행중지 시 안내문 게시 및 상태 확인
- ⑥ 승강장 조명상태 확인

- ⑦ 스크린도어 운영상태 확인
 - 스크린도어(승강장 측면) 운영 및 청결상태 확인
- ⑧ 음료수자동판매기 등 임대시설물 상태 확인
 - 커피자동판매기 온수 온도 등 가동상태
 - 고장발생 시 고장안내문 부착 여부 및 안내문 상태 확인
- ⑨ 승강장 천장판 탈락 여부 확인
- ⑩ 승강장 방송 상태(소리 크기, 음질 등) 확인 및 비상전화기 정상작동 확인
- ⑪ 승강장 소방설비(소화기, 소화전) 및 피난설비(비상유도등) 이상 유무 점검

■ 상황별 고객응대 요령

» 승강장 근무 시 고객 불편 사항을 목격하였거나 고객의 요청을 받은 경우

- 지체 없이 고객에게 다가가 친절하게 안내하여 고객의 불편을 해소
- 응급환자, 교통약자 등이 도움을 요청할 경우에는 즉시 조치하고, 즉시 조치가 불가능한 경우에는 고객에게 양해를 구하고 고객상담실 등에 연락을 취하여 다른 직원이 고객 불편을 해소하도록 조치
- 승강장에서 취객을 발견하였을 때는 안전하게 열차에 승차하여 귀가하도록 조치
 - 고객 가족의 연락처를 알 수 있을 때에는 가족에게 연락

» 승강장에 구토물 등이 있는 경우

- 다른 고객이 이로 인하여 신발을 더럽히는 등 불편을 겪지 않도록 오염부위 주변을 통제하고 즉시 청소 미화원으로 하여금 청소하도록 조치

» 열차가 진입하였을 때

- 고객의 안전한 승·하차 및 열차 지연 방지 업무 등 수행
 - 어린이, 여성고객 등 발빠짐 사고 및 열차지연 예방, 고객 분산승차 유도

» 스크린도어 장애로 스크린도어가 열리지 않아 고객이 하차하지 못한 경우

- 즉시 종합관제센터에 연락을 취하여 하차하지 못한 고객에게 적절한 조치를 할 수 있도록 처리

>> 열차 지연 등 전동차 운행에 이상이 발생한 경우

- 승강장에서 열차를 기다리는 고객들에게 안내방송을 실시하여 고객불만 최소화

>> 출입문이 닫혀 승차하지 못한 불만고객 응대

- 먼저 사과

“고객님! 불편을 드려 죄송합니다.”

※ 승강장 근무 시 사적인 핸드폰 통화, DMB시청, 이어폰을 착용하고 음악듣기, 잡담 등의 행위 금지

- 열차지연 방지의 당위성을 설명

“열차가 승강장에 머무르는 시간은 30초입니다. 이 30초를 지키지 못하면 역마다 조금씩 정차시간이 늘어나고 이 시간이 누적되어 정시운행에 차질을 빚게 됩니다. 다음 열차가 ○분 후에 도착하오니 조금만 기다려 주시기 바랍니다.”

- 마지막으로 다시 한 번 사과

>> 서비스 실패 사례

- ① 아침 출근시간 대 혼잡한 승강장에 안내직원이 없는 경우
- ② 행선안내게시기 등 설비장애로 운행정보를 알 수 없는데도 적절한 안내를 하지 않는 경우
- ③ 스크린도어 장애로 하차하지 못했는데 사과하지 않는 경우
- ④ 장애인 등 고객이 도움을 청했는데 무시하거나 하지못해 도움을 주는 경우
- ⑤ 공익근무요원이 DMB를 시청하거나 잡담을 하는 등 근무태도가 부적절한 경우
- ⑥ 열차가 지연되어 승강장에서 기다리던 고객들이 혼란을 느끼는데도 안내방송을 하지 않는 경우
- ⑦ 승강장과 열차 틈새로 발빠짐 사고를 당한 경우
- ⑧ 열차를 승차하지 못해 화가 난 고객에게 부적절하게 응대한 경우
- ⑨ 마지막 열차에 타고 있던 취객을 종착역에서 그대로 둔 경우

5. 순회 점검

■ 고객 불편 사전예방의 중요성

고객불만의 빌미가 될 수 있는 요인들을 사전에 찾아 제거하는 것은 전동차 안전운행과 이용고객의 안전사고 예방 및 고객서비스 고도화를 향해 나아갈 수 있는 지름길이다.

순회점검 업무는 바로 이러한 고객불만의 원인이 될 수 있는 근본적인 요인들을 미리 확인하여 제거하는 과정이다. 아무리 친절하든 인적서비스가 뒷받침 된다고 해도 대합실, 화장실, 승강설비 등과 같은 고객 편의시설 등에 존재하는 이용 환경적 결함을 치유하지 않고 그대로 둔다면 고객만족은 요원한 것이다.



■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 진정한 서비스는 무엇을 해달라고 부탁하기 전에 먼저 사람들에게 도움을 주는 것입니다. 고객의 불편함이 없는지를 살피는 일은 우리의 본분입니다.
 - ※ 화장실 등 역사청결상태, 승강기 등 편의시설 이용불편 등에 대한 고객불만이 가장 많습니다.
- 무관심은 우리에게 최대의 적입니다. 고객이 당황스럽고 불편한 상황인데도 그 옆을 무관심하게 지나치는 당신을 보며 고객은 실망합니다.
- 고객만족은 고객의 입장에서 고객이 편안하게 느끼면서도 만족할 수 있도록 도와주는 것입니다. 고객의 입장에서 불편함이 없는지 세심하게 살펴야 합니다.

■ 기본 근무자세

>> 순회점검 일반

① 고객센터일지를 이용한 순회점검

- 시간대별 점검
 - 역장 및 부역장 30분 단위 교차 점검
- 고객센터 부분점검 대상
 - 이용승객건의함 수거여부(2회/일), 대합실 및 계단 청결상태, 화장실 및 5678 아기사랑방 청결상태, 무질서 행위자(잡상인 등) 여부, 임대상가·임대시설물 관리상태, 광고물 관리상태
- 시설물 안전부분 점검 대상
 - 외부조명등 관리상태, 고객편의시설물, 장애인용 제반 편의시설, 역무자동화기기, 역무종합설비 등 운영상태, 각 기능실 쇄정 및 정리정돈 상태, 승강장 열차 안전운행 지장여부, 기타 안전방재 관리상태
- 보안 : 서류보관상태, 셔터폐쇄상태(영업종료 시 1회/일)

② 순회점검 결과를 모바일 핸드폰을 이용하여 STnF시스템에 입력

>> 주요시설물 순회점검 방법

① 역사 외부 순회점검 시

- 역사 외부 출입구(균열 및 누수, 계단파손, 청결상태 및 결빙·지반침하 등 확인)
- 외부 환기구 청결상태 확인(천장부 쓰레기 제거, 안내문 부착상태 등 확인)
- 외부 공사여부 확인
 - 굴착공사 등으로 역사 토목 구조물에 영향을 주거나 고객 불편 우려 시 공사 명, 공사 기관, 공사기간, 책임자 연락처 등 파악 후 보고하고 수시 확인
- 외부 출입구 에스컬레이터, 엘리베이터, 휠체어리프트 등 운영상태 확인
 - ※ 스텝 이물질 여부, 핸드레일 청결상태 및 소음 등 확인
- 홍보 안내문 부착상태 확인
- 외등·풀사인 점등 및 훼손여부, 청결상태 확인
- 자전거 보관대 등 편의시설, 무선통신단자함 등 청결상태 확인
- 계단 배수로 및 배수구, 트렌치 이물질 확인

② 대합실 순회점검 시

- 대합실 청결상태, 고객안내문, 홍보물 등 부착상태, 쓰레기통 비움 상태 등 확인
- 개집표기, 교통카드발매·충전기, 보증금환급기 등 역무자동화기기 운영상태 확인
- 엘리베이터, 에스컬레이터 등 승강설비 작동상태 및 청결상태 확인
- 소화기, 소화전 등 소방설비 점검 및 청결상태 확인
 - ※ 소화전 내 분사노즐 등 상태 확인
- 역사 종합안내도, 주변지역안내도, 운임표 등 청결상태 확인
- 배수로, 배수구, 트렌치 등에 이물질 여부 확인
- 손소독기 작동상태 및 청결상태 확인
- 안내방송 음질, 소리크기 등 방송 상태 확인
- 노숙자 및 무질서행위자 존재여부 및 기능실 쇄정상태 확인
- 비상유도등 및 점등형 달대 안내게시판 점등 여부 확인
- 게시물 및 부착물 상태 확인

③ 화장실 순회점검 시

- 화장실 바닥, 천장, 벽체 등 균열, 파손여부 및 청결상태 확인
- 방향제 정상작동 여부 확인, 냄새 확인
 - ※ 화장실 쓰레기 즉시 반출, 화장실 내 보관 금지
- 세면기, 전면거울 등 청결상태
- 핸드드라이어, 온수기 작동상태 및 청결상태 확인
- 대변기 막힘 여부 확인, 옷걸이 및 선반 파손여부 확인, 화장지 비치상태 확인
- 소변기 물 내림 및 석고 파손(변색)여부 확인
- 미 승인 상업광고물 등 제거
- 모기, 나방, 파리 등 해충 서식여부 확인
- 기저귀 교환대, 비상콜폰 동작상태 확인

④ 승강장 순회점검 시

- 선로출입문 썬정상태
- 고객안내문, 홍보물 등 부착상태 확인
- 비상전화기 정상작동 여부 확인
- 커피·음료수 자동판매기 작동 및 청결상태 확인
- 스크린도어 운영상태 및 청결상태 확인
- 승강장 바닥, 기동 파손여부, 청결상태 및 쓰레기통 비움 상태
- 소화기, 소화전 등 소방설비 상태 점검 및 확인
- 행선안내표시기 정보표출 상태
- 안내방송 음질 등 방송 상태 확인
- 승객구호장비함, 비상조명등 상태 확인
- 고객안내문, 광고물 게시물 부착 상태 확인
- 주변지역안내도, 비상대피용 역사현황안내도 등 고객안내도 파손여부 및 청결상태

⑤ 임대시설물 순회점검

- 편의점 등 임대상가 운영상태 확인
 - 호객행위, 냄새발생 여부, 적치물 여부 및 청결상태
 - 소화기 비치 및 점검여부
 - 계약면적 초과 상품진열 판매여부
- 조례대상 임대시설물(신문, 매점 등) 운영상태 확인
- 물품보관함, 행복다락방, 행복문고 및 지방자치단체 행복장터 운영상태 확인

⑥ 기능실 순회점검

- 환기실, 전기실, 물탱크실, 역사 창고, 청소용역 창고 등 역사 내 기능실 점검



제2부 고객서비스

제 2장 | 고객 응대

1. 교통약자 안내
2. 특정유형 고객안내
3. 역사 내 안내방송
4. 여객운임 및 환승제도
5. 부정승차 계도
6. 역세권 정보관리
7. 영업 준비 및 종료
8. 열차지연 방지



고객 응대

1. 교통약자 안내

■ 교통약자의 정의

『교통약자이동편의증진법』에 따르면 ‘교통약자’는 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 자, 어린이 등 생활을 영위함에 있어 이동에 불편을 느끼는 자를 말한다.

또한 교통약자는 인간으로서의 존엄과 가 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 교통약자가 아닌 사람들이 이용하는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 가진다.

교통사업자는 교통약자의 이동편의 증진을 위하여 교통약자에 대한 서비스 개선을 위하여 지속적으로 노력하도록 규정하고 있다.

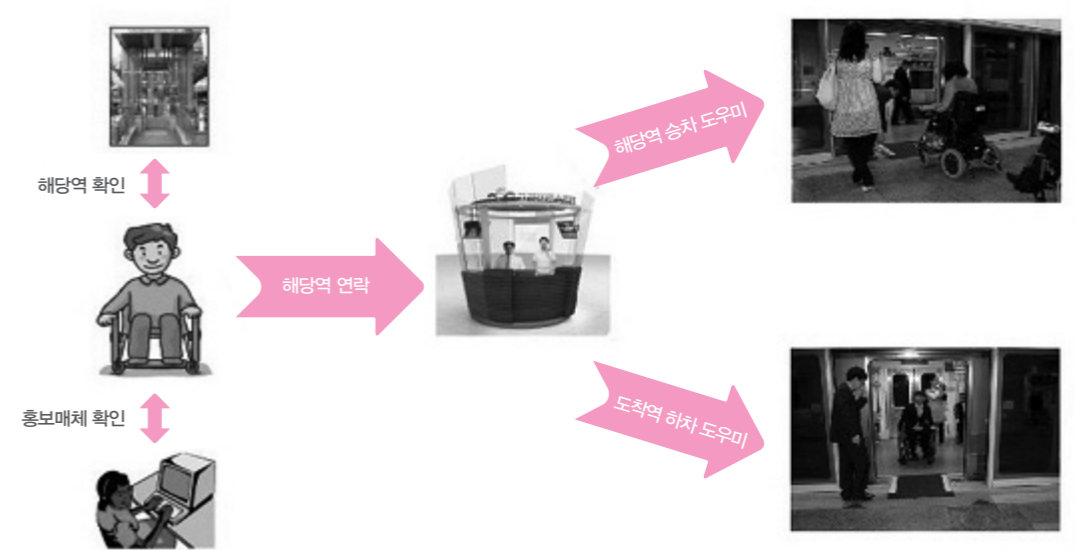


■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 고객은 작은 서비스에 감동합니다. 유모차에 아기를 태우고 계단을 오르는 여성고객에게 먼저 다가가 따뜻한 배려를 베풀어 주세요.
- 무심코 한 당신의 말 한마디에 교통약자 고객은 큰 상처를 받을 수 있습니다. 장애인 고객은 동정의 대상이 아닌 이웃으로서 더불어 살아가는 사람입니다.
- ‘장애’ 그 자체를 먼저 생각하는 것이 아니라 우리와 같은 ‘인간’이라는 사고 방식을 항상 마음에 간직하고 진심으로 우려나오는 따뜻한 서비스를 제공할 때 진정 장애인 고객은 당신에게 감동합니다.

■ 교통약자도우미 서비스

- 교통약자 고객이 역 직원에게 「교통약자 도우미 서비스」를 요청하면 역 직원과 공익근무요원으로 구성된 「교통약자 도우미」들이 열차 탑승 시까지 안내하여 도움
 - ※ 연단간격이 넓은 역에는 안전발판 비치함
- 또한 고객이 하차하는 역에 열차번호, 승차위치 등 탑승 정보를 통보하고 도착역에서는 하차 위치에 직원이 대기하여 고객이 원하는 장소까지(출구 또는 환승위치 등) 안내하는 등 다양한 편의를 제공



고객서비스 평가기준

- ① 신뢰성(Reliability) : 고객들에게 약속한 것을 정확하고 믿을 만하게 제공
- ② 확실성(Assurance) : 고객들에게 보여주는 지식, 예절, 그리고 고객에게 신뢰, 능력, 신용을 느끼게 해주는 능력
- ③ 실체성(Tangibles) : 물리적인 시설과 장비, 그리고 직원들의 태도와 외양
- ④ 이해성(Empathy) : 고객들 개개인에 대해 직원이 보여주는 관심과 배려
- ⑤ 민첩성(Responsiveness) : 고객들의 문제점을 최대한 빨리 도와주려는 노력

■ 장애인고객 안내요령

>> 지적장애인 응대요령

- 신체적으로 건강하여 비장애인과 외견상의 차이가 없으므로 이들이 장애인이라는 인식을 거의 하지 못함. 따라서 이들을 도와주기 위해서는 먼저 이들을 정신질환자로 오인하거나 외견상의 장애를 가진 사람만 장애인이란 인식에서 벗어나야 진정으로 도울 수 있음.

① 지적장애인과 대화

- 사용하는 말의 발음이 불명확하고 단어선택이 미숙하더라도 끝까지 주의 깊게 들어주어 이들이 말하고자 하는 의사를 정확히 파악
- 비장애인은 발음을 분명하게, 천천히, 쉬운 단어를 선택하여 자신의 의사를 표현해야 하고 필요하다면 몸짓 등의 행동을 덧붙여 이해를 도와야 함. 지능이 부족하다고 해서 무조건 반말을 하거나 나이 어린 사람으로 대할 수 있는데 생활연령에 맞는 존칭어를 사용.

② 지체장애인에게 도움을 주는 방법

- 돕기 전에 어떤 도움을 원하는지 물어봐야 함. 도움이 필요하다고 생각해도 장애인의 승낙 없이는 도와주지 말아야 함. 특히, 도와주겠다는 의사표시 없이 장애인을 들거나 목발 또는 휠체어를 잡으면 균형을 잃어 쓰러질 위험이 있음

>> 청각장애인 응대요령

① 일반적 유형

- 청각 장애(hearing impediment)란 청각 능력이 없음을 지칭하는 일반적인 용어로서 청각을 통하여 언어적 정보를 처리하는데 장애가 되는 상태를 의미하며 손실 정도에 따라 농과 난청으로 분류
- 농(deaf)이란 보청기를 착용하거나 착용하지 않은 상태에서 청각을 통하여 언어정보를 성공적으로 처리 할 수 없을 정도로 청각에 장애가 있는 사람을 말함
- 난청(hardness of hearing)이란 일반적으로 보청기를 착용 한 상태에서 청각을 통하여 언어 정보를 성공적으로 처리할 수 있을 정도로 잔청이 있는 사람

② 대화방법

- 발음을 확실하게 하며 천천히 입모양을 크게 하여 말하거나(구화) 글을 읽고 쓰거나(문답) 수화를 하는 방법이 있으며 상황에 따라 가장 좋은 방법으로 대화
- 장애인을 주목시키기 위해서 그의 앞에 서서 이름을 부르거나, 팔, 다리, 어깨 등을 가볍게 건드리거나 책상, 벽을 두드린 후 장애인이 대화할 준비가 된 후 시작
- 장애인과 마주한 자세에서 적당한 크기로 일정한 속도로 말하며 가능한 자연스럽게 말하되 요약해서 말하는 것이 좋으며, 말끝을 흐리지 않도록 유의 대화중에 음식을 먹거나, 흡연을 하거나 혹은 껌을 씹는 등의 행동을 하면 사람의 목소리나 입모양에 영향을 주기 때문에 삼감
- 한 문장을 말하고 약간 쉬 후 다음 문장을 말함

③ 글로 의사소통하기

- 글로 의사소통하는 방법은 구화법을 사용할 수 없는 경우나 주소, 열차, 시간, 의약품명 등 중요한 정보를 제공 할 때 매우 유용
- 청각장애인에게 글을 쓸 때는 필체에 유의 글뿐 아니라 지도, 도표, 그림 등을 제공할 때도 이용
- 장애인이 내용을 읽고 있는 동안 그의 표정을 관찰하여 그가 내용을 이해하고 있는지 확인

④ 표정과 몸짓

- 특히 구화법을 모르는 청각장애인들에게 몸짓 및 얼굴 표정은 매우 유용
- 색안경, 커다란 챙 모자는 얼굴 전체와 눈을 가려 의사소통에 오해가 있을 수 있으며, 과장된 얼굴표정과 몸동작을 보일 필요는 없음
- 입 모양이 바로 보이도록 머리를 움직이지 말아야 함

⑤ 청각장애인을 위한 영상중계서비스 알아보기

- 청각, 언어장애인 고객과 의사소통이 어려운 경우에는 한국정보화진흥원 영상중계 서비스를 활용하여 청각, 언어장애인을 응대
- 장애인고객을 안내한 후 하차 역에 열차번호, 승차위치 등을 연락하여 장애인 고객이 하차 역에서 필요한 정보를 얻을 수 있도록 배려

2. 특정유형 고객안내

자전거 휴대승차

주말이면 건강관리를 위해 자전거를 타는 고객들이 많다. 가까운 공원에서 자전거를 타는 분들 뿐만 아니라 자전거 전용 도로를 이용하여 자전거로 출·퇴근 하는 '자출족'고객들도 늘어나고 있는 추세이다.

이에 우리공사에서는 전동차 맨 앞 칸과 맨 뒤 칸을 자전거 휴대승차가 가능하도록 하고, 자전거 이동경사로와 사물함형 자전거보관함을 설치하는 등 자전거 이용 활성화를 위해 많은 노력을 기울이고 있다.



5678서울도시철도인의 마음가짐

- 자기의 입장에만 집착해서 응대하는 사람은 호감을 받을 수 없습니다. 고객서비스를 담당하는 직원은 고객불만 발생 원인과 처리방법 및 예방책을 숙지하여 고객불만의 발생에 서부터 마무리까지의 과정 하나하나에 최선을 다해야 합니다.
- 고객이 불만을 제기할 때는 대체로 차분한 상태가 아니기 때문에 조금이라도 대응이 잘 못되면 분쟁으로 연결되기 쉽습니다. 고객이 불만을 제기하면 차분하게 그리고 죄송스러워하는 태도로 고객불만의 원인을 파악해야 합니다.
- 고객서비스의 실체성(Tangibles)은 매우 중요한 평가요소입니다. 자전거휴대승차에 관한 정보를 고객이 쉽고 가시적으로 알 수 있도록 안내문을 게시하고 정비하는 등 노력을 기울여야 합니다.

상황별 고객응대 요령

>> 자전거 휴대 고객에 대한 안내 요령

- 일요일(법정공휴일 포함)이 아닌 평일에 고객을 안내할 때에는 먼저 고객의 요구에 응할 수 없는 부분에 대해 공손히 이해 설득하여 양해를 구하고 만약 대안이 있을 경우에는 대안을 제시

“고객님! 죄송합니다만, 자전거는 다른 고객분들의 안전사고 위험과 통행불편을 초래하므로 휴대를 제한하고 있습니다.”

“고객님! 이용에 다소 불편하시겠지만, 지하철은 모든 시설이 여객전용으로 설치되었습니다. 특히, 우리공사의 경우 심도가 깊어 계단 이동 중에 안전사고 위험 및 승객 동선에 불편을 초래할 수 있어 휴대를 금지하고 있습니다.”

“고객님! 접이식 자전거의 경우 일반 자전거에 비해 휴대가 용이하고 위험이 적어 다른 고객분들에게 피해를 주지 않는다는 전제하에 평일에도 승차가 가능합니다.”

- 충분한 이해 설득과 협조요청에도 불구하고 고객이 자전거 휴대승차를 고집하는 경우에는 여객운송약관(제 35조 휴대품제한, 제 36조 휴대금지품 또는 제한품을 휴대한 경우의 처리)에 근거하여 퇴거조치

>> 자전거휴대승차제도 관련 고객문의시

- 자전거 휴대 탑승 시 엘리베이터 및 에스컬레이터 이용 금지 안내
- 단계적 시행계획 홍보

“고객님! 자전거 휴대승차는 저탄소 녹색성장을 위한 정부와 서울시의 정책으로 우리공사에서도 단계적으로 시행하고 있습니다. 현재 일요일 및 공휴일만 자전거 휴대가 가능하며 전면 시행은 서울시에서 자전거 승차 이용률을 감안하여 결정될 예정입니다.”

>> 자전거휴대승객 단속을 하지 않는다고 다른 승객이 항의하는 경우

- 정중하게 사과하고 이해 설득

“고객님! 불편을 드려 죄송합니다. 다른 고객님들에게 불편을 드리지 않도록 지속적으로 단속하고 계도하고 있습니다만 어려움이 있는 실정입니다. 앞으로 지속적으로 철저히 단속하여 고객님들에게 불편을 드리지 않도록 최선을 다하겠습니다.”

>> 자전거 휴대승객 준수사항

① 일요일, 공휴일에 한하여 전동차의 맨 앞 칸, 맨 뒤 칸만 휴대승차 허용

② 안전사고 예방을 위하여 준수해야 할 사항

- 전동차 내 지정된 장소의 고정 장치에 자전거를 안전하게 고정
- 역 구내 및 전동차 내에서는 자전거를 타고 이동하는 행위 금지
- 자전거 휴대승차 시 출입문 끼임 등의 안전사고에 각별히 주의
- 안전사고 예방을 위하여 엘리베이터, 에스컬레이터의 이용을 금지
- 기타 자전거 전용설비가 설치된 경우 반드시 해당 설비를 이용
- 위 사항을 준수하지 않아 발생한 안전사고의 모든 책임은 본인에게 있음

③ 본인의 부주의로 다른 여객에게 피해 발생 시 그 책임은 본인에게 있음

>> 사물함형 자전거보관함 이용방법 안내

- 공사 홈페이지(<http://bike.smrt.co.kr>, 단 석계역은 <http://www.sgbipark.co.kr> 에서 회원등록 가능)에서 교통카드로 등록하거나, 역에서 휴대폰을 통한 사용자 인증 후 무료로 이용

- 역 외부 출입구에 주차가능 자전거 수를 보여주는 전자표시기 설치

- 자전거보관함운영시간 : 평일 새벽 1시, 주말 자정까지이고 1주일 이상 무단 방치된 자전거는『자전거이용 활성화에 관한 법률』에 따라 처리

■ 휴대금지품/제한품 휴대고객 응대

>> 휴대금지품 (여객운송약관 제34조)

- 독극물 및 인화성 액체 등 여객에게 위해를 끼칠 염려가 있는 물품
- 동물, 다만 용기에 넣은 소수량의 조류, 소충류 및 크기가 작은 애완동물로서 용기에 넣어 휴대하여 다른 여객에게 불편을 줄 염려가 없는 경우와, 장애인의 보조를 위하여 장애인보조견 표지를 부착한 장애인보조견은 제외
 - 휴대금지품을 휴대하고 탑승하려고 하는 고객에게는 타 고객에게 위협이 되거나 불편을 끼칠 수 있음을 설명, 관련 민원사례를 예를 들며 이해 설득
- 불결 또는 악취로 인하여 다른 여객에게 불쾌감을 줄 우려가 있는 물건
- 전차선 등에 접촉될 경우 안전사고 및 열차운행에 지장을 줄 우려가 있는 풍선류
 - 봄, 가을 행락철 어린이들이 좋아하는 알루미늄 캐릭터 풍선의 역사반입 시 보호자에게 정중하게 규정을 설명하고 사고예방을 위한 조치임을 설득

>> 휴대금지품 확인 (여객운송약관 제34조 ②항)

- 직원은 여객의 휴대품 중 금지품이 있는 것으로 예상될 경우 그 내용을 확인할 수 있으며, 휴대품의 내용을 확인할 경우 이에 협조하지 아니하는 여객에 대하여는 승차를 거절할 수 있음
- 여객의 휴대품이 열차 내에서 전도되거나 충격으로 파손이 우려되는 것은 여객이 스스로 보호하여야 하며, 파손 또는 분실된 경우와 휴대품으로 인하여 다른 여객에게 피해를 입힌 경우 공사는 책임이 없음

>> 휴대제한품 (여객운송약관 제35조)

- 여객은 휴대금지품 이외의 물품으로서 길이, 너비, 높이 각 변의 합이 158cm 이상인 물품과 중량이 32kg을 초과하는 물품은 휴대하고 승차할 수 없음
 - ※ 다만, 휠체어, 유모차, 접이식 자전거는 예외

■ **취객응대**

» **취객 기본 응대 요령**

- 최대한 공손하고 침착한 태도로 조심스럽게 응대
- 취기가 심한 고객의 경우 안전한 장소로 안내 후 가족에게 연락을 취함

“고객님! 저는 〇〇역 직원 〇〇〇입니다. 불편해 보이시는데 괜찮으십니까? 휴식을 조금 취하신 후에 열차를 이용하시는 편이 나올 것 같습니다만...”

- 의사결정을 할 수 있는 정도의 고객은 목적지 문의 후 안전하게 귀가하도록 안내

“고객님! 괜찮으십니까? 택은 어디십니까?“, “〇〇역은 〇〇역에서 갈아타시면 됩니다만, 혼자 가실 수 있으시겠습니까?”

» **취객의 구분**

- 취객은 크게 단순취객과 무질서 취객으로 구분하여 응대
- 역사 또는 열차 내 의자에 누워 잠을 자는 등의 취객은 단순취객으로 분류하고, 이런 단순 취객의 경우에는 취객 기본 응대 요령에 따라 조치
 - ※ 취객에게 모욕감을 주는 말이나 행동 금지
- 역사 또는 열차 내에서 소란을 피우는 취객은 무질서 취객으로 간주하여 경찰신고와 같은 엄정하고 단호한 조치를 취하여 다른 고객의 불편을 초래하지 않도록 조치
 - ※ 물리적 충돌을 피하고, 주변에 있는 고객들에게 양해를 구하여 다른 고객으로부터 오해를 받지 않도록 유의

» **열차 내 단순 취객 조치를 요청받은 경우**

- 열차번호, 승차위치 등을 확인하고 승강장에서 대기
- 해당 역에 취객이 내리는 경우에는 취객의 행동을 살펴서 안전하게 역사 밖으로 나갈 수 있도록 안내

» **열차 내 무질서 취객의 조치를 요청받은 경우**

- 열차번호, 승차위치를 확인하고 승강장에서 대기 ※ 가급적 2인 1조로 출동
- 역 직원은 열차에 승차하고 난 후 먼저 주변 고객에게 사과하고 양해를 구함

“고객님! 불편을 드려 죄송합니다. 신속히 조치하겠습니다오니 조금만 참아주시면 고맙겠습니다.”
- 해당 취객에게 다가가 정중히 자중할 것을 요청

“고객님! 실례합니다. 이 객실 내에는 다른 고객들이 함께있습니다. 다른 분들을 배려하여 목소리를 낮춰 주시겠습니까?”
- 취객을 최대한 설득하고 다음 역에서 동행하차 후 해당역에 인계
- 인계받은 역은 역사 밖으로 퇴거 조치를 취하거나 퇴거 불능시 경찰에 신고 조치

3. **역사 내 안내방송**

■ **역사방송 이해**

음악은 색깔과도 같고 새 옷과도 같다. 고객의 마음을 사로 잡는 음악으로 고객만족도를 높이는 것이 바로 '음악 마케팅'이다. 고객서비스 향상을 위해서 방송은 매우 중요하다.

방송은 고객에게 적시에 적절한 정보를 전달할 뿐만 아니라 부드러운 음악으로 편안함을 안겨드리는 감성 마케팅의 수단이기도 하다. 따라서 역사의 분위기를 최고의 상태로 유지하기 위해서는 직원에 의한 친절한 서비스뿐만 아니라 양질의 방송이 표출될 수 있도록 관리하는 것도 매우 중요하다.



■ **5678서울도시철도인의 마음가짐**

- 때로는 승강장에 조용히 흐르는 아름다운 음악소리에 고객은 행복할 수 있습니다. 잠깐 동안이지만 승강장에서 열차를 기다리는 고객에게 아름다운 음악을 선물하세요.
- 방송 전 방송기기의 상태, 음질, 음량 등을 꼭 확인하세요. 고운 소리는 고객에게 즐거움과 활기를 더해 주고 맑고 향기로운 여운을 남겨 오래 기억 될 수 있지만 그렇지 않다면 단지 소음일 뿐입니다.
- 모든 것을 고객의 입장에서 생각하여야 합니다. 지연된 열차를 기다리는 고객에게 적절한 안내를 하는 것은 가장 기본적인 서비스의 출발입니다.

4. 여객운임 및 환승제도

■ 도시철도 운임체계의 이해

'09.10.1일자로 RF교통카드가 전면 시행되면서 교통카드 운임이 표준운임(기본운임은 '12.2.25일부터 1,050원, 1회권은 100원 추가)이며 전구간 거리비례제를 적용하고 있다. 승차권의 종류는 1회권, 교통카드, 단체권, 정기권이 있다.

2004.7.1일 최초로 도입되어 시행 중인 지하철과 버스, 버스와 버스간 수도권 통합환승 제도의 운임산정은 거리비례를 원칙으로 한다.



■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 5678①행복미소에서나 개집표기 근무 시 고객들은 끊임없이 물어옵니다. “환승처리 여부를 확인해 달라, 운임이 이중 차감된 이유가 궁금하다, 서울전용 정기권과 1구간 정기권의 차이는 무엇인가”등 고객의 궁금증을 명쾌하게 해소해주는 교통전문가로써의 역량이 필요합니다.
- 여객운임의 기준 및 제도 변경에 따른 고객들의 문의에 정확하고 확실한 대답을 해주기 위해서는 기본적인 운임제도 및 환승제도에 대한 이해가 필수적입니다.
- 운임 및 환승제도에 관한 유관기관의 정보를 제공함으로써 고객이 편리하게 도시 철도를 이용하도록 하는 것은 역 직원 본연의 임무입니다.

■ 여객운임 및 승차권

» 여객의 구분

- 유 아 : 만 6세미만의 사람. 다만 유아가 단독으로 여행, 보호자 1인 동반하는 유아가 3인을 초과할 때 그 초과된 유아, 유아가 단체로 여행할 때는 어린이로 봄
- 어린이 : 만 6세이상 만 13세미만의 사람 및 13세이상 초등학생
- 청소년 : 만 13세이상 만 19세미만의 사람(청소년 복지지원법)
- 어 른 : 만 13세이상 만 65세 미만의 사람
- 노 인 : 노인복지법 적용을 받는 만 65세 이상의 사람
- 장애인 : 장애인 복지법의 적용을 받는 장애인
- 유공자 : 국가유공상이자, 독립유공자, 5.18 민주유공상이자

» 승차권 발매 및 사용조건

- 승차권 발매
 - 1회권 : 발매일 제한 없음, 해당구간 운임 + 보증금(500원)
 - 단체권 : 20인 이상, 동일구간, 동일인원
 - 교통카드 : 카드 사업자 발급 및 발매, 우대용 교통카드(지방자치단체)
 - 정기권 : 유효기간과 사용횟수 입력, 카드 구입(2,500원)
- 승차권 사용조건
 - 승차권에 승차인원을 기재한 것을 제외하고는 1인이 1매를 그 승차권에 표시된 사항에 의하여 사용
 - 다음의 경우는 사용할 수 있음. 다만, 남은 운임은 미반환
- 어린이가 어른이나 청소년용 승차권을 사용한 경우
- 청소년이 어른용 승차권을 사용한 경우
- 승차권에 표시된 운임 구간보다 적은 운임구간을 사용
- 무임대상자가 우대용 교통카드 또는 우대용 1회권 이외의 승차권을 사용한 경우
 - 선불카드 사용 시 : 기본운임이상의 잔액이 남아있어야 하며 버스 이용 후 도시철도로 환승 시 250원 이상 남아 있어야 함
 - 어린이 또는 청소년카드 : 당사자 또는 보호자가 직접 카드 발급사에 생년월일 등을 등록하여야 하며, 등록하지 않은 경우에 최초 사용 후 10일이 지나면 어른운임을 받음

>> 승차권 통용기간

- 1회권 : 운임 변경 전까지 기간 제한 없음
- 교통카드
 - 선불카드 : 카드 내 남은 금액이 소진될 때까지
 - 후불카드 : 카드 유효기간까지
- 정기권 : 충전할 때 정한 사용 시작일부터 30일 이내 60회 까지
- 단체권 : 발매할 때 따로 정함
- 통용기간 : 개표한 후 집표할 때까지 5시간 이내

>> 직원요구 시 신분증명서 제시

- 청소년카드 : 청소년증, 학생증 등 나이확인 가능한 신분증
- 우대용 1회권 및 우대용 교통카드 : 노인 (주민등록증, 재외국민거소신고증), 국가유공자 (국가유공자증), 독립유공자 (독립유공자증), 5.18민주유공상이자 (5.18민주유공자증), 장애인 (장애인복지카드)

>> 승차권의 무효

- 다음 경우에는 승차권의 남은 구간을 무효로 하고, 교통카드 및 정기권은 이미 승차한 구간의 운임을 공제하거나 사용횟수에서 차감
 - 1회권을 소지한 여객이 도중에 하차하였을 때
 - 여객운송 거절 또는 여행 도중 퇴거 조치하였을 때
- 우대용 교통카드를 자격이 안 되는 사람이 사용하면 부정사용으로 승차구간의 운임과 그 30배의 운임을 납부해야 하며 우대용 교통카드를 발급받은 원소지자에게 적발 시 1년간 우대용 교통카드 사용/발급 정지
- 부정승차의 수단으로 사용하였을 때

>> 승차변경, 무표 등의 처리

① 승차변경 처리

- 1회권 또는 단체권을 소지한 여객이 승차구간 연장 시 : 하차 역에서 승차권에 표시된 구간과 실제로 승차한 구간의 운임을 비교하여 차액을 받음
- 서울시철도 구간에서 유효하지 않은 승차권을 소지 : 직원에게 신고하여야 하며, 그 승차권이 유효하지 않은 구간에 대한 1회권 운임을 따로 내야 함
- 선불카드의 남은 금액이 승차한 구간의 운임보다 부족(집표 불가) : 교통카드 정산·충전기에서 충전 후 집표
- 정기권을 소지한 여객이 정기권의 이용구간을 초과 : 약관에 정한 바에 따라 사용횟수를 추가로 차감
 - 서울전용 : 서울시계외 경계역에서 20km 초과 시마다 추가 차감 (시계외에서 하차는 가능하나 승차는 할 수 없음)
 - 거리비례용 : 1단계(20km 초과 시마다), 2단계(25km 초과 시마다) 등

② 무표 처리

- 다음의 경우 승차구간의 어른용 1회권 운임(어린이는 어린이용 1회권 운임)과 그 30배의 부가금을 받음
 - 승차권을 소지하지 아니하고 열차를 이용하거나 운임지역 내로 무단입장 하였을 때
 - 이용 도중 승차권을 분실하였을 때
 - 승차권을 무효로 회수하였을 때
 - 승차권을 개표하지 않고 운임지역 내로 입장하였을 때
 - 승차권의 검사에 협조하지 않을 때
 - 단체권에 기재된 인원(어른, 청소년, 어린이를 구분)을 초과하여 승차하였을 때 그 초과인원
 - 유효하지 않거나 도난, 분실 등 사고 처리된 교통카드를 사용하였을 때



재외국민거소신고증 소지자 중 무임대상

- 13자리 번호 중 12번째 자리가 구분코드
 - 7번 : 시민권자(외국국적동포, 유임)
 - 8번 : 재외국민(영주권자, 무임)
 - 9번 : 등록외국인(외국인, 유임)



고객이 승차권을 분실하였을 경우

- ① 고객은 분실증명서의 교부 청구할 수 있으며 여객운임요금영수증 하단에 '분실증명서'라고 기입하여 발급
- ② 분실한 승차권을 찾은 경우 분실일로부터 1년 이내에 승차권과 분실증명서를 역에 제출하고 여객운임 및 부가금의 반환을 청구
 - 정기권 및 교통카드의 경우 분실 당일의 기록 내역의 확인이 가능해야하며 정기권을 분실일로부터 정기권 유효기간내 반환을 청구하여야 함

■ 운임반환 및 보상

≫ 자동개집표기 정전, 고장으로 개표 또는 집표가 되지 않은 승차권

- 승차권 발매
 - 미개표 : 하차역 교통카드 정산·충전기를 이용 개집표 처리
- 승차권에 표시된 구간을 지나 여행하였을 경우 승차권에 표시된 운임 또는 구간과 실제로 승차한 구간의 운임 또는 구간을 비교하여 부족액 정산 처리
 - 승차권(우대용 1회권 및 우대용 교통카드 제외) 개표 후 5시간이 초과되었을 경우 교통카드 또는 1회권 기본운임 추가 정산
- 열차운행 불능 및 지연 시 : 열차가 5분 이상 지연 시 지연증명서 발급
 - 1회권 : 해당 1회권에 전자적으로 기록된 운임
 - 정기권 : 따로 정한 정기권 종별 1회권 운임
 - 단체권 : 해당 승차권에 표시된 운임
 - 선불카드, 후불카드 : 1회권 기본운임을 반환하며 집표처리는 하지 않음
- 승차권 표시사항이 분명하지 않은 경우 처리
 - 반환역 : 도시철도 전 역
 - 반환금액
 - 1회권 : 45일 이내의 발매한 경우에 한하며, 해당 카드번호로 조회된 운임
※ 1회권 카드보증금 : 외관상 훼손이 없을 경우 환급
 - 단체권 : 승차권에 표시된 운임
 - 정기권(유효기간 내) : 정기권여객운임×남은 회수/60
※ 정기권카드 구입대금 : 외관 상 훼손이 없는 경우 최초 충전 후 1년 이내의 경우에 한정하여 반환
- 미사용 승차권 반환
 - 반환역 : 도시철도 전 역
 - 반환금액(1회권과 단체권은 여행시작 이전 유효 승차권)
 - 1회권 : 해당 1회권에 전자적으로 기록된 운임. 다만, 판독되지 않은 경우 발매 일로부터 45일 이내의 카드로서 카드번호로 조회된 운임
 - 단체권 : 해당 승차권에 표시된 운임
 - 정기권(유효기간 내) : 사용일수와 사용회수를 적용하여 산출한 금액 중 적은 금액(반환 당일 사용하지 않았을 경우 사용일수에 미포함)

■ 수도권 통합요금

≫ 지하철 승차권 종류

- 1회권 기본운임은 1,150원으로 발매금액은 카드 보증금 500원을 포함하여 1,650원이고 보증금은 하차 후 환급기에서 환불받는 시스템
- 어린이는 일반운임에서 150원을 제하고 50% 할인, 우대용 1회권은 무임으로 보증금만 부담
- 1회권을 제외한 선후불 교통카드 기본운임은 1,050원이고 청소년이 청소년카드를 이용할 경우 어른 운임에서 150원을 뺀 금액에서 20% 할인, 어린이는 어른 운임에서 150원을 뺀 금액에서 50% 할인, 우대용은 노인, 장애인, 국가유공자로 신한은행(경기도는 농협), 동주민센터, 관할보훈청에서 발급된 카드를 이용
- 단체로 이용객 편의를 위하여 20인 이상이 동일구간을 이동하는 경우 20명당 1명의 무임혜택과 할인율을 적용하는 단체권. 이런 경우 직원 입회하에 게이트 측면에 설치된 비상게이트를 이용하여 승하차
- 서울시계 내에서 이용 가능한 서울전용과 서울시계를 벗어나는 구간을 이용할 수 있는 거리비례용 정기권. 거리비례용은 20km까지 이용 가능한 1단계를 시작으로 5단계는 40km까지, 120km를 초과하는 14단계 등으로 분류
- 정기권의 이용구간 초과 시 서울전용은 서울시계 경계역으로부터 20km마다 추가 차감되고 거리비례용은 1단계 매 20km까지마다 1회이고 5단계는 매 40km까지마다 1회, 13단계는 120km까지마다 1회가 추가 차감되며 14단계는 추가차감 없음
- 열차운행 불능 시 정기권은 종별 교통카드가 아닌 종별 1회권 운임으로 환불. 이는 종별 1회권 운임보다 100원이 적은 종별 교통카드 운임으로 적용 시 불능으로 인해 1회권을 이용할 경우 승객이 정기권 단계별 최장거리 목적지까지 갈 수 없는 불리한 경우가 발생할 수 있으므로 이를 감안한 것임
- 정기권의 이용구간 초과 시 서울전용은 서울시계 경계역으로부터 20km마다 추가 차감되고 거리비례용은 1단계 매 20km까지마다 1회이고 5단계는 매 40km까지마다 1회, 13단계는 120km까지마다 1회가 추가 차감되며 14단계는 추가차감 없음
- 열차운행 불능 시 정기권은 종별 교통카드가 아닌 종별 1회권 운임으로 환불. 이는 종별 1회권 운임보다 100원이 적은 종별 교통카드 운임으로 적용 시 불능으로 인해 1회권을 이용할 경우 승객이 정기권 단계별 최장거리 목적지까지 갈 수 없는 불리한 경우가 발생할 수 있으므로 이를 감안한 것임

>> 지하철 운임 체계

- 수도권 내 구간만 이용하거나 수도권 외 구간만을 이용하는 경우의 운임
 - 미기본운임 : 10km까지 1,050원
 - 추가운임 : 10km 초과 40km까지는 5km까지 마다 100원 추가
40km 초과구간은 10km까지 마다 100원 추가
- 수도권 내·외를 연속으로 이용하는 경우에는 수도권 내 운임을 먼저 계산한 다음 수도권 외구간의 이용거리 매 4km까지 마다 100원의 추가운임을 합산처리

>> 운임의 감면

- 노인 : 노인복지법 제26조
- 장애인(1~6급) : 장애인복지법 제2조에 의한 장애인 및 장애등급 1~3급의 동승보호자 1인
- 애국지사, 전상군경, 공상군경, 4.19 상이자, 공상공무원, 특별공로 상이자로써 1급부터 7급까지 해당자 및 상이등급 1급의 동승보호자 1인
- 5.18 민주화운동부상자로 1급부터 14급까지 해당자 및 장애등급 1급의 동승보호자 1인
- 사장이 필요하다고 인정하는 사람
 - 지하철 공안유지 경찰관 및 119구조대, 공사 연수생

>> 수도권 대중교통 통합환승제도

- 노서울·경기·인천 등 수도권에서 지하철과 버스를 환승하여 승차 시 교통수단별 각각의 운임부과 없이 서울일반버스(간선, 지선, 순환)와 경기시내버스, 마을버스는 10km(서울광역버스, 경기직행(좌석)버스, 인천광역(좌석)버스 30km)를 기본으로 총 이동거리를 합산하여 운임을 부과함으로써 요금을 경감시키고 대중교통을 활성화하고자 도입된 제도로, 이의 혜택을 받으려면 다음과 같은 사항이 전제 되어야 함
 - 현금 또는 1회권카드 이용 시는 불가하고 반드시 선·후불 교통카드를 사용
 - 교통수단을 환승할 경우 승하차가 이루어지는 모든 단말기에 접촉되어야 함
 - 유효시간은 하차태그 후 30분 이내 승차태그 행위가 전제되어야 함
 - ※ 단, 21시에서 다음날 07시까지 1시간 이내면 가능
 - 환승은 4회, 즉, 5개의 교통수단까지 인정
 - ※ 지하철과 지하철, 동일노선 버스 또는 동일버스는 환승이 인정되지 않음

5. 부정승차 계도

■ 부정승차 계도업무 이해

2011년 한 해 동안 5678서울도시철도에서 적발한 부정승차 건수는 무려 11,083건!

부정승차는 우리공사의 건전한 재정정책에도 해를 끼치지 만 정당한 요금을 지불하고 지하철을 이용하려는 선의의 고객들에게도 피해를 주는 행위이다.

지속적인 부정승차계도로 올바른 도시철도 이용문화가 정착되도록 노력하여야 한다.



■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 고객을 잃는 이유 중 서비스 제공자의 태도가 가장 큰 비중을 차지합니다. 따라서 부정승차 고객 계도 시 더욱 더 근무 자세에 유의하여야 합니다.
- 고객서비스의 본질은 고객의 입장에서 생각하고 또 생각하는 것입니다. 고객의 부정승차 여부를 확인하기 전에 최대한 고객에 대한 배려를 아끼지 말아야 합니다.
- 고객만족서비스란 상대방이 편안하게 느낄 수 있도록 배려하고 도와주는 것입니다. 부정승차를 했더라도 고객을 충분히 이해시켜 고객이 납득하도록 하여야 합니다.

■ 업무수행방법

» 부정승차 단속대상 - 7가지 사례로 분류

- ① 승차권을 소지하지 아니하고 열차를 이용하거나 운임지역 내로 무단입장 하였을 때
- ② 여행도중 승차권을 분실하고 이를 고의로 신고하지 않았을 때
- ③ 신분에 맞지 않는 승차권을 부정사용 하였을 때(승차권을 무효로 하는 경우)
 - 무임대상이 아닌 사람이 우대용 1회권 또는 우대용 교통카드를 사용하였을 때
 - 어른이 어린이용 1회권, 청소년카드 및 어린이카드를 사용하였을 때
 - 청소년이 어린이용 1회권 및 어린이카드를 사용하였을 때
 - 승차권의 원형 및 표시된 사항을 고의로 훼손 또는 변조하였을 때
 - 통용기간이 지난 승차권을 사용하였을 때
 - 고객의 승차권이 신분증명서 휴대를 필요로 하는 것으로 직원이 확인을 위해 신분증 제시를 요구하였으나 고객이 신분증명서를 제시하지 않을 때
 - 그 밖의 부정승차의 수단으로 사용하였을 때
- ④ 고의로 승차권을 개표하지 않고 운임지역 내로 입장하였을 때
- ⑤ 승차권의 검사에 협조하지 않을 때
- ⑥ 단체권에 기재된 인원 (어른, 청소년, 어린이로 구분)을 초과하여 승차하였을때 그 초과 인원
- ⑦ 유효하지 않거나 도난, 분실 등 사고 처리된 교통카드를 사용하였을 때

» 부가금 징수 방법

- 대상 : 무표미신고, 할인권부정, 교통카드부정
- 금액 : 승차구간 운임 + (승차구간 운임 × 30배)
 - ※ 개표 시 단속된 경우에는 승차구간 운임을 1회권 기본운임으로 계산
- 여객운임 및 부가금은 현금, 자기앞수표(1매당 금액 10만 원 이하), 교통카드로 낼 수 있으며, 현장 납부가 원칙이나 고객이 원하면 공사 명의로 된 납부계좌로 송금하거나 휴대용정산기를 이용하여 교통카드로 직접 납부 가능하며 여객운임요금영수증을 즉시 발급함
- 부정승차 고객의 승차역이 불분명한 때에는 도시철도구간 내 역중 가장 먼 역에서 승차한 것으로 처리하며, 부정승차 고객의 승차권 부정사용이 부정승차 단속대상 항목 중 2항목 이상에 해당할 경우에는 중한 것을 적용

» 부정승차 단속 요령

- 부정승차 사실 발견 시 해당 승객에게 부정승차로 적발되었음을 알리고 철도사업법 제10조 1항, 공사 여객운송약관 제27조 1항의 각 호를 근거로 부정승차 적발 시 해당구간 운임과 그 30배의 부가금이 징수되는 내용을 자세히 설명한다.



철도사업법

제10조(부가운임의 징수) ① 철도사업자는 열차를 이용하는 여객이 정당 승차권을 소지하지 아니하고 열차를 이용한 경우에는 승차구간에 상당하는 운임 외에 그의 30배에 범위 내에서 부가운임을 징수할 수 있다.

여객운송약관

제24조(승차권의 무효) ① 여객이 소지한 승차권이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 무효로 합니다.

1. 무임대상이 아닌 사람이 우대용 1회권 또는 우대용교통카드를 사용하였을 때
2. 어른이 어린이용 1회권, 청소년카드 및 어린이카드를 사용하였을 때
3. 청소년이 어린이용 1회권 및 어린이카드를 사용하였을 때
4. 승차권의 원형 및 표시된 사항을 고의로 훼손 또는 변조하였을 때
5. 통용기간이 지난 승차권을 사용하였을 때
6. 제23조에 정한 신분증명서를 제시하지 않을 때
7. 그 밖의 부정승차의 수단으로 사용하였을 때

②다음 각 호의 경우에는 승차권의 남은 구간을 무효로 하고, 교통카드 및 정기권은 이미 승차한 구간의 운임을 공제하거나 사용횟수를 차감합니다.

1. 1회권을 소지한 여객이 도중에 하차하였을 때
2. 제6조제3항에 의거 조치하였을 때
3. 제36조의 의거 조치하였을 때

제27조(무표) ① 다음 각 호에 해당하는 여객에게는 승차구간의 어른용 1회권 운임(어린이는 어린이용 1회권 운임)과 그 30배의 부가금을 받습니다. 다만, 부득이한 사유로 승차권을 구입하지 못하였거나 분실한 사실을 직원에게 미리 신고하고 그 사실이 인정될 경우에 한정하여 승차구간의 1회권 운임만을 받습니다.

1. 승차권을 소지하지 아니하고 열차를 이용하거나 운임지역 내로 무단입장 하였을 때
2. 이용 도중 승차권을 분실하였을 때
3. 제24조제1항에 의하여 승차권을 무효로 하여 회수하였을 때
4. 승차권을 개표하지 않고 운임지역 내로 입장하였을 때
5. 승차권의 검사에 협조하지 않을 때
6. 단체권에 기재된 인원(어른, 청소년, 어린이를 구분)을 초과하여 승차하였을 때 그 초과인원
7. 유효하지 않거나 도난, 분실 등 사고 처리된 교통카드를 사용하였을 때

②제1항 각 호의 경우에 해당하는 여객의 승차역이 불분명한 때에는 도시철도 구간내 역중 가장 먼 역에서 승차한 것으로 처리합니다.

③승차권의 부정사용이 제1항의 각호 중 2항목 이상에 해당할 경우에는 중한 것을 적용합니다.

④여객운임 및 부가금은 현금, 자기앞수표(1매당 금액 10만 원 이하), 교통카드로 낼 수 있으며 여객운임요금영수증을 발급받을 수 있습니다.

⑤제1항제2호의 경우 여객은 분실증명서의 교부를 청구할 수 있으며 이때에는 여객운임요금 영수증 하단에 · 분실증명서 · 라고 기입하여 발급받을 수 있습니다. 분실한 승차권을 찾은 경우에는 분실일 부터 1년 이내에 승차권과 분실증명서를 역에 제출하고 여객운임 및 부가금의 반환을 청구할 수 있으며, 정기권 및 교통카드의 경우 분실당일의 기록내역 확인이 가능하여야 하고, 정기권은 분실일 부터 정기권 유효 기간내 반환을 청구하여야 합니다.

경범죄처벌법

제1조51호(무임승차 및 무전취식) 영업용차 또는 배 등을 타거나 다른 사람이 파는 음식을 먹고 정당한 이유 없이 제값을 치루지 아니한 사람

- CCTV, 승차권 소지여부, 운임지역 무단출입 등 승객이 인정할만한 객관적 사실을 토대로 승객본인이 부정승차 단속에 적발되었음을 인정하게 한다.
- 부정승차 적발 시 관련법규, 공사 여객운송약관에 의거한 부가금 징수는 공사 직원의 의무이며 고유 업무임을 설명하고, 부가금 징수에 협조할 것을 요청한다.
- 승객이 부정승차 사실을 부인하는 경우에도 소지품을 검문할 수는 없으나 신분증 제시를 요구할 수 있으며, 녹화된 CCTV화면 등을 제시하거나 승차권의 미소지, 할인대상 신분증명의 미소지 등의 사유는 부정승차 단속 대상임을 인지시켜 수궁토록 한다.
- 상습적인 부정승차자의 경우 부가금 징수 후 직원의 태도나 응대방식을 문제 삼아 민원을 제기하는 경우가 발생하고 있기 때문에 부가금 징수 시 승객에게 규정에 의한 적법한 절차이며 감정적인 대응이나 업무처리가 아님을 주지시킨다.
- 부정승차 단속은 지하철 이용질서 확립 및 정상 이용객들에게 상대적 불이익이 없도록 하기 위한 규정임을 인지시키고 그 취지를 설명한다.
- 여객운임영수증 작성시 해당 승객의 위반사항에 대해 정확히 표기하고 명기사항이 실제와 다름없음을 확인시킨다.

개집표기 현시상태 파악

⇒ 녹색등 점등

- 승객이 투입한 승차권이 유효인 경우 녹색등 현시

⇒ 적색 경고등

- 무효승차권 소지승객, 미소지 승객이 통과시 점등
- 승객통과범위 이상의 승객감지센서 감지시 점등
- 승차권 손상이나, 개집표기가 동작할 수 없을때 점등

⇒ 황색 경고등

- 우대권, 어린이 교통카드, 청소년 교통카드 등의 할인승차권의 통과 시 점등
 - ※ 우대용 및 청소년 교통카드 사용 시 '빹빹' 비프음 발생
 - ※ 어린이 교통카드 사용 시 '어린이입니다' 음성발생

≫ 부정승차 단속 예시

- 먼저, 고객 입장을 고려하고 존중하는 태도로 임함
- 고객에게 부정승차임을 안내

“고객님께서 정기권카드 1매로 두 분이 이용하셔서 공사 여객운송약관에 의해 부정승차에 해당됩니다.”

- 고의성 있는 부정승차의 경우에도 잘못된 점을 충분히 이해시키고 여객운송약관에 의해 적정하게 처리
- 부정승차로 단속된 고객이 부가금 납부를 완강히 거부하는 경우

“죄송하지만 부가금 납부를 계속 거절하실 경우 관련법에 의거 경찰에 고발조치 할 수 밖에 없습니다.”

≫ 부정승차 단속 시 유의사항

- 업무에 임하기전 부정승차 단속 규정을 정확히 알고 단속
- 반말, 욕설, 손짓으로 고객을 부르는 행위 등 부적절한 언행을 하지 않도록 주의하여야 하며 기본 고객응대 예절에 따라 응대
- 단속 시 권위적이고 고압적인 응대는 지양하고, 승객에게 차분하고 침착한 자세로 부정승차 단속에 적발되었음을 알리고 부가금 징수 근거, 납부방법 등을 설명
- 부가금의 분할 납부는 불가하며 부가금을 현금으로 납부할 수 없는 경우에는 승객 인적사항 등을 기록 후 부가금 통장 입금을 권유
- 단속 시 부가금 납부 담보로 고객의 신분증, 휴대폰 등을 임시로 보관하지 말 것
- 역을 자주 이용하는 장애인, 노약자 등은 사전 인지해 두고 있다가 신분증 반복 제시 요구로 민원이 발생하지 않도록 조치
- 부가금 일부 징수 또는 부가금 징수 편의를 위해 성인에게 어린이 무표미신고에 해당하는 부가금을 징수하지 않도록 할 것
- 미성년자를 직원 근무지 이외의 장소로 데려가 단속할 경우 공포감이나 위협을 느낄 수 있음
- 역을 자주 이용하는 장애인, 노약자 등은 사전 인지해 두고 있다가 신분증 반복 제시 요구로 민원이 발생하지 않도록 조치
- 부가금 일부 징수 또는 부가금 징수 편의를 위해 성인에게 어린이 무표미신고에 해당하는 부가금을 징수하지 않도록 할 것
- 미성년자를 직원 근무지 이외의 장소로 데려가 단속할 경우 공포감이나 위협을 느낄 수 있음



부정승차자 행동 유형

- 역직원의 눈치를 살피거나 불안한 행동을 보이는 승객
- 우대권이나 할인권 부정을 위해 승차권이 보이지 않도록 게이트로 바짝 다가가 황급히 통과하는 승객
- 안내센터나 직원의 가시거리에서 벗어나기 위해 일반적인 동선을 벗어난 위치의 게이트를 이용하는 승객
- 상습적으로 선불교통카드에 잔액이 없는 상태로 게이트를 통과하거나 카드를 태그 하는 척하며 플랩을 밀어젖히고 통과하는 승객
- 혼잡한 틈을 타 앞사람과 근거리를 유지하여 동시에 통과하는 승객

- 부정승차로 적발된 학생들이 이용구간 운임과 30배의 부가금에 해당하는 현금을 소지하고 있기는 어려운 일이므로, 중·고교생 등 미성년자가 부정승차로 적발될 경우 청소년들의 올바른 질서인식 함양을 위하여 본인의 동의하에 부모님에게 연락하여 자초지종을 설명하고 부가금 납부를 당부
- 부모 또는 당사자에게 죄인 취급하는 것 같은 용어("00를 붙잡았다, 벌금, 상습범"등)는 사용하지 말 것
- 청소년이 1회권 어린이용 카드를 구입하는 것을 보았을 경우 즉시 사용을 제지
- 여러 명이 한꺼번에 적발 시 반드시 전원 부가금을 징수(일부 징수 불가)
- 유아와 어린이의 구분이 모호한 경우 과도한 단속보다는 계도위주로 단속할 수 있으나 두 차례 이상 적발 시 부가금을 징수
- 부가금 미납 시 납부를 촉구할 때는 전화나 문자로 하되 협박성 내용을 포함하지 않도록 하고, 납부 약속일로부터 일주일이 경과할 경우 경찰서에 고발조치
(※ 학생의 경우 학교 통보로 대체가능)

예시) 000 고객님! 안녕하세요? 도시철도공사 00역입니다. 귀하(또는 귀하의 자녀)께서는 00월 00일 00시에 부정승차로 단속되어 부가금이 000원입니다. 귀하께서 00월 00일까지 부가금 납부를 약속하셨음에도 납부가 지연되고 있어 다시 한번 알려드립니다. 00월 00일까지 부가금이 납부되지 않을 경우 경범죄처벌법 제1조51호(무임승차 및 무전취식)에 의거 경찰서에 고발조치하게 되오니 조속히 부가금을 납부하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

- 지속적으로 부정승차를 한 경우에는 그 동안의 부정사용한 사실에 대한 확인서를 확보하여 카드 거래내역이 확인된 건수에 대해 모두 부가금을 징수
- 신분증 위조 및 복사하여 부정사용한 자는 부가금을 징수하고 형사고발 조치

» 부정승차 방지를 위한 근무 방법

- 5678①행복미소 근무방법
 - 영업 준비 직후 및 영업종료 직전 이석 금지
 - 부득이한 사유로 이석 시 공익근무요원 게이트 근무
- 고객 집중시간대 게이트 이동 근무
 - 평일 : R/H 및 승하차 승객 집중 시
 - 주말 : 오후 시간대(13~15시) 집중근무

- 우대용 1회권 및 할인권 부정구입 사전방지
 - 지하철도우미 및 기간제근로자 등을 활용하여 발매기 사용안내
 - 역세권 주변에 학교가 많은 역은 하교 시 발매기 앞 집중근무
- 비상게이트 관리 철저 → 항상 단힘 상태 유지
 - 5678①행복미소 상시 근무로 부적격자 비상게이트 통과 사전차단
 - 직원 및 공익근무요원 등의 비상게이트 통행 제한으로 모방이용 방지
 - 미화원 및 상가 종업원 등의 운임지역내외 출입 시 반드시 개집표패스를 이용
 - 개집표패스를 이용하여 운임지역으로 들어간 자가 열차 이용을 하다 적발될 경우 부정승차 단속대상으로 부가금 징수 처리

» 부정승차 단속을 하지 않는다고 항의하는 고객응대

- 먼저 사과
"고객님! 불편을 드려서 죄송합니다."
- "일부 발생하고 있는 부정승차에 대해서 역 직원 및 특별단속반을 활용하여 연중 수시로 단속을 실시하고 있으며 적발 시 이용구간 운임과 그 30배의 부가금을 징수토록 하고 있으나, 지속적인 홍보와 계도에도 불구하고 근절되지 않고 있습니다. 앞으로 부정승차단속에 보다 철저를 기하도록 조치하여 정당한 운임을 지불하고 이용하시는 대다수 고객님들에게 누가 되지 않도록 하겠습니다."

» 부정승차자로 오인한 경우 고객응대

- 먼저 사과
"고객님! 죄송합니다, 제가 잘못 판단하였습니다. 불편을 끼쳐 드린 점 사과드립니다."

» 주요 고객불만 유형

- 미성년자 부정승차 단속 시 친권자에게 고지하지 않고 단속
(※ 미성년자 동의할 경우에만 부모에게 고지 가능)
- 미성년자 부정승차 단속 시 상습범죄자 취급
- 부정승차 단속 시 반말, 욕설 등 부적절한 언행 및 태도
- 직원 및 공익근무요원이 규정을 잘못 알고 단속
- 부정승차 단속 과정에 대한 민원고객에게 협박메일을 전송하는 등 보복행위

6. 역세권 정보관리

■ 고객서비스 직원의 역할 변화

5678서울도시철도는 전 역사에서 자동화기기를 통한 자동매표시스템을 실시하여 기존 매표업무 위주의 역 직원의 임무를 고객안내 등 고객서비스 중심의 업무로 전환시켰다.

따라서 역에서 근무하는 직원은 운임, 교통카드 발매기 등

자동화기기 사용법, 역사 시설물 이용 방법 등 본연의 업무와 관련된 정보 외에도 역세권 내 학교 등 공공 기관, 환승주차장, 대형 쇼핑센터·상가와 같은 고객이 많이 찾는 개소에 대한 위치 정보와 자전거보관대, 쉼터 등 고객편의시설에 대한 정보를 관리하여 적시에 고객에게 제공할 수 있어야 한다.



■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 고객은 기대하지 않았던 서비스를 받았을 때 진정으로 감동합니다. 역사 내 주변지역 종합안내도를 이리 저리 살펴보는 고객에게 먼저 다가가 **“고객님 어디까지 가십니까?”**라고 먼저 말을 걸어 보십시오.
- 고객이 원하는 방식으로 고객을 만족시켜야 진정한 서비스입니다. **“그것은 우리 일이 아니고 관할 구청에 신고하여야 합니다.”**보다는 **“예, 고객님! 관할구청에 통보해서 즉시 조치하도록 하겠습니다.”**라고 대답해 보십시오.
- 서비스는 고객에 대한 배려와 실체성이 있어야 합니다. 고객이 당신에게 버스 정류장을 물어보았을 때, 손짓으로 ‘1번 출입구로 나가세요.’라고 안내한다면 눈에 보이지 않는 서비스이지만, 주변지역안내도 앞으로 안내하여 지도를 보여주고 위치를 안내한다면 그것은 같은 서비스를 가시적으로 만드는 것입니다.

■ 역세권 정보관리 업무방법

>> 역세권 동향 조사

- 역 직원은 1년에 2회(상·하반기), 필요시 수시 조사하여 역세권 또는 주변지역의 주거 시설, 교육기관, 공공기관 설치계획, 상업시설(백화점, 대형 마트 등) 등의 설치, 입주 및 철거, 이주 계획 등을 조사하여 수송수입목표관리시스템에 등록 및 보고
 - ※ 관할 시청, 구청 홈페이지 또는 담당부서 담당자 등에 문의하여 정확히 조사
- 역 직원은 매월 초 역세권 또는 주변을 대상으로 동향조사를 실시하고, 수송증감에 영향을 미치는「역세권 행사계획 및 결과」를 영업관리시스템에서 등록 및 보고

>> 역세권 편의시설물 관리

- 역장은 역세권 주변 고객편의시설인 자전거보관함, 고객쉼터 등의 유치에 노력하고 그 결과를 보고하고, 관련 정보(자전거보관함 위치, 보관가능 자전거수, 고객 쉼터 위치 등)를 정리한 자료 비치
- 도시철도 이용고객의 관련정보에 대한 문의 시 적시에 정보를 제공할 수 있도록 직원 및 공익근무요원 등을 대상으로 주기적으로 교육을 실시
- 직원 및 공익근무요원은 비치된 자료를 참조하여 고객요구 시 적시에 관련 정보 제공
- 이용고객의 편의를 위해 편의시설물이 불결하거나 훼손되는 경우 즉시 관할구청 등에 신고하여 빠른 시간 내에 시정되도록 조치

>> 역세권 정보 제공

- 역장은 수시로 역세권 정보(주요 공공기관 위치 정보, 연계버스 이용정보, 역세권 내 명소정보, 환승주차장 위치 및 이용정보, 공영주차장 위치 및 요금 등 관련정보)에 대하여 직원 및 공익근무요원들을 대상으로 교육 실시
- 역 직원 및 공익근무요원은 역세권 정보에 대하여 정확히 숙지하여 고객문의 시 친절하고 신속하게 안내

연계버스노선 정보관리 업무방법

>> 연계버스 노선 조사

- 역장은 1년에 2회 이상 해당 역을 경유하는 버스 및 노선조사를 실시
조사는 서울시대중교통안내정보(<http://topis.seoul.go.kr/>), 경기도버스정보시스템 정보 (<http://www.gbis.go.kr/>) 조회 또는 직접 조사 등에 의하여 실시
- 해당 역을 경유하는 버스정류장별 버스번호, 운행노선 등을 정리한 자료를 작성·비치하여 고객요청 시 즉시 제공하고, 인터넷 길 찾기 서비스를 활용한 적극적 고객안내
- 역장은 필요 시 주변지역안내도 옆 등 적당한 위치에 위 자료를 게시하여 이용고객이 보다 정확하고 상세한 연계버스정보를 확인할 수 있도록 조치
- 고객문의 시 역 직원 및 공익근무요원은 당해 자료를 참조하여 정확하게 안내
※ 스마트폰의 관련 앱 어플리케이션 프로그램(하철이, 서울교통 등) 활용

>> 연계버스 정보안내도 Tip

- 종합안내도의 버스정보만으로는 한정된 공간 등의 이유로 지하철과 버스를 연계하여 이용하는 고객을 만족시키기 어려움
역별로 연계버스정보 안내도를 작성·비치
- 연계버스정보안내도 내용
 - 출입구별 버스정류장 위치 등 상단에 주변지역안내도 표기
 - 버스정류장별 운행버스노선 표기(경유지는 기점부터 종점 정류장까지 약10개 정도)
 - 부수적으로 운행버스 종류표기(광역좌석, 간선, 지선버스 등)
 - 셔틀버스가 운행하는 경우 함께 표기
- A4 1~2매 정도분량으로 작성, 출력하여 원하는 고객에게 제공

>> 연계버스 노선정보 게시

- 역장은 역 홈페이지 및 역 카페에 관련정보를 게시하여 고객이 열람할 수 있도록 조치

>> 역사 종합안내도 및 주변지역 안내도 버스노선 정보 갱신

- 역장은 버스노선의 신설, 변동이 있을때에는 즉시 역사 종합안내도 및 주변지역 안내도의 버스노선 정보를 수정하여 줄 것을 요청
※ 버스노선 변경으로 이용고객이 혼란을 일으키지 않도록 주의

7. 영업 준비 및 종료

영업준비 및 영업종료

5678서울도시철도에서 근무하는 역 직원은 운수수입금 총괄 등 영업관리, 임대사업운영, 고객편의시설관리 등 역사 시설물관리 및 고객서비스에 이르는 광범위한 임무를 최소의 인력으로 담당하고 있으며 영업개시 준비와 영업마감 임무를 효율적으로 수행하기 위해 더욱 세심한 준비와 마무리가 필요하다.



5678서울도시철도인의 마음가짐

- 하루를 여는 이른 아침 우리는 우리의 고객을 맞이합니다.
고객을 맞이할 준비가 되었는지 용모, 복장 등을 스스로 점검하고 하루를 시작하여야 합니다. 왜냐하면 서비스는 고객에게 일관된 신뢰감을 줄 수 있을 때 성공할 수 있기 때문입니다.
- 고객서비스는 고객의 입장에서 생각하여야 합니다.
마지막 열차가 떠났어도 역 이용고객이 있는 한 영업이 끝이 난 것이 아닙니다. 화장실을 이용하는 고객이 있는데도 청소를 하는 것은 고객의 입장에서 생각한 서비스라고 볼 수 없습니다.
- 역 직원에게 부여된 가장 큰 임무는 '고객의 안전' 과 '안전한 전동차 운행' 입니다. 고객을 맞이하기 전에 열차운행 지장물 여부, 고객편의시설 정상가동 여부 등을 미리 점검하는 것은 역 직원에게 부여된 본연의 임무입니다.

■ 영업준비 업무

» 영업준비 점검사항

구분	시간	세부 점검사항
영업준비 보고 전	04:40 ~ 04:50	첫 출발 열차 운행 이상 유무 점검 - 작업 후 선로지장물(청소도구, 작업공구 등) 확인 - 전차선 단락확인 및 접지봉 유무 확인 - PSD가동 이상유무 확인 · 승강장조작반 → 열림, 닫힘 확인 → 자동모드
1차 보고	04:50까지	열차운행 준비 이상유무 smrtOffice 보고 - 04:45 ~ 50까지 반드시 보고 - 첫 열차운행 전 회송열차 출발시각 기준
영업준비 보고 후	05:00 ~ 05:10	- 고객맞이 이상유무 · 화장실, 역무자동화기기, 방송상태 등 확인 - 승강장, 대합실 영업 준비 상태 · 승강기 가동상태, 승객안내표시기 표출 등 확인 - 역사시설물 순회점검
2차 보고	05:10까지	영업준비 이상유무 smrtOffice 보고

» 영업준비 1차 보고 이후 기본 점검사항(05:00~05:10)

- 역사조명등, 비상대피유도등 및 조명광고등 점등
- 셔터개방(고정자물쇠 제거 후)
- 개집표기, 교통카드판매기 등 역무자동화설비 정상가동 여부
- 역사 시설물(타일, 패널, 캐노피 및 환기구 등) 및 누수 이상 유무
- 역사청결상태 및 잔류 물기 확인
- 트로리, 승객구호장비보관함 파손 및 쇄정 점검
- 임대상가 및 임대시설물 이상유무 확인(개폐여부, 파손여부 등)
- 5678아기사랑방 청소 및 정리정돈 상태, 사물함형자전거보관함 상태 확인
- 화장실 점검
 - 청소상태, 냄새발생 여부, 화장지 등
 - 비상콜폰, 핸드 드라이어, 온수기 등 기기 가동상태 확인
 - 변기 막힘 및 모기, 나방 등 서식여부 확인

» 유의 사항

- 야간 순회청소기동반 또는 공사작업 관리 철저
 - 작업시작 전 04:30분 이전 작업 종료하도록 지시
 - 물청소 후 잔류물기 확인, 공사작업 후 자재 또는 쓰레기를 승강장 등 역사 내에 적치하지 않도록 감독
 - 공사기간 중에는 자재를 반드시 포장 후 정리하여 미관을 훼손하지 않도록 지시
 - 공사작업 후 작업장 주변을 깨끗이 청소하여 고객맞이에 지장이 없도록 감독
- ※ 공사업체 직원이 역 직원의 지시에 불응할 경우, 지체 없이 사진 등 증거자료를 수집하여 상황 보고 후 관련 기술부서에 조치 통보

■ 영업종료 업무

» 영업종료 후 점검사항



- 승강장 점검**
 - 필수장비 외 전원 OFF
 - 야간경비 공익근무요원에게 복무수칙, 역사 내 및 터널 내 출입자 통제 수칙 교육
 - Key 보관관리(근무책임자)
- 대합실 점검**
 - 역무자동화기기 운영 중지
 - 임대시설물 종업원 잔류확인 및 외관점검
 - 화장실 내 잔류 승객 여부 확인
 - 승객편의시설 OFF(E/V, E/S, M/W 및 W/L)
- 외부출구 점검**
 - 폴사인 및 외등 점등상태 확인
 - 외부출입구 에스컬레이터 OFF
 - 기상이변(폭설, 폭우 시) 적극 대처
- 고객상담실**
 - 종착역 열차 내 및 역사 내 승객 및 유실물 처리
 - PSD닫힘 확인
 - 작업 시 승강장조작반 조작[수동모드→열림버튼(열림 확인)]

※ 고객상담실 점검 후 역사 대합실, 승강장 등 조명 OFF 확인(조명제어반)

※ 공익근무요원 및 야간청소기동반 책임자 등에게 역사조명관리 방법 교육
- 청소 및 작업장소만 선별 점등, 작업 후 반드시 소등 등

>> 유의 사항

- 영업종료 전 개집표기 앞에 안내직원을 배치하여 고객 안내
 - 고객이 마지막 열차를 승차할 수 없는 시점에 개집표기에 교통카드를 태그하지 않도록 유의
- 타 기관 운영노선 환승안내
 - 타 기관 운영노선과 환승이 이루어지는 환승역에서는 타 기관 전동차의 첫·마지막 열차시각을 파악하여 고객에게 안내하고 환승통로에 안내요원을 배치하여 환승 가능 여부 안내
- 셔터 패쇄 전 역사 내 잔류인원 확인
 - 역 직원은 마지막 열차가 출발한 후 셔터를 폐쇄하기 전에 승강장, 화장실 등에 잔류 고객 여부를 반드시 확인
 - 역사 내 잔류 고객이 완전히 나간 후 셔터를 내려 고객이 셔터와 충돌하는 사고 등 예방 철저
- 영업종료 전 역사청소 및 공사 시작 금지
 - 마지막 열차가 오지 않았거나 역사 내 이용고객이 있는데도 야간 물청소 및 공사 등을 시작하여 고객 불편을 끼치는 사례가 없도록 유의
 - 화장실 등을 이용하는 고객이 있는데도 청소 등을 이유로 “빨리 나오라!”고 독촉하는 등의 행위가 일어나지 않도록 유의
- 야간 역사청소관리
 - 영업종료 후 화장실, 승강장, 대합실, 역사외부 등 청소작업 지시
 - 영업시작 전 청소상태를 철저히 확인하여 아침 시간 대 청소상태에 대한 고객 불만 사전 예방

8. 열차지연 방지

■ 전동차 정시운행의 중요성

안전하고 정확한 전동차 운행은 고객들이 우리에게 가장 기대하는 서비스이자 우리가 고객과 한 약속이다. 하지만 정해진 선로 위를 달리는 전동차는 여러 가지 요인으로 인하여 열차운행이 더디어질 수 있다.

출입문이나 스크린도어에 우산을 끼우는 등 일부 고객의 부주의로 인한 열차지연 사례가 늘어나고 있다.

전동차 안전운행을 확보하여 고객과의 약속을 지키기 위해 우리 모두 노력하여야 한다.



■ 5678서울도시철도인의 마음가짐

- 우리공사가 고객에게 판매하는 주된 상품은“안전하고 정확한 열차운행”입니다. 이는 우리공사가 고객과 한 약속이기도 합니다. 고객과의 약속은 반드시 지켜야 하는 것이 고객서비스의 본질입니다.
- 고객의 불만은 사소하지만 오래갑니다. 출입문이 닫혀 승차하지 못한 고객에게 더욱 정성껏 응대하여 그가 웃을 수 있도록 하여야 합니다. 왜냐하면 불만족한 고객의 96%는 아예 불평을 말하지 않기 때문입니다.
- 고객은 작지만 사소한 배려의 말 한마디에 감동할 수 있습니다. 어린이나 여성 고객 및 교통약자가 탑승할 때“발빠짐 조심하세요!”라고 한마디 건네 보세요. 다음에 그 고객은 당신과 친구가 될 수 있습니다.

■ 업무 수행방법

>> 열차 정시운행 및 고객안내

- 역장은 토요일과 공휴일을 제외한 평일 아침 07:30부터 09:00까지 승강장(게이트, 환승지점 등 탄력적) 에서 근무하면서 고객의 안전과 전동차의 정시운행을 위해 노력
- 특히 환승역과 혼잡 역에서는 안전요원(공익근무요원, 커팅맨 지원인력 등)을 최대한 승강장에 배치하여, 이용고객의 승차위치 분산유도 및 다음열차 안내 등의 업무 수행
- 승강장 근무 시에는 역사 내 통신기기를 이용하여, 실시간 역사방송이 이루어질 수 있도록 함
- 역장 부재 시에는 부역장(또는 업무대행직원)이 수행

>> 안전사고 예방

- 역장 및 안전요원은 수신호를 이용하여 기관사의 열차출입문 취급 시 승객의 안전사고 예방을 위하여 노력하여야 하며, 승차 전 출입문 닫힘, 열차지연 등으로 인한 고객의 불만 발생 시에는 적극적인 이해 설득으로 고객불만 최소화
- 필요하다고 판단될 시에는 승강장 안내방송을 실시
 - 승강장 방송안내문 예시

“시민고객 여러분!

열차가 다소 지연되고 있습니다. 혼잡한 곳은 좌·우 출입문을 이용해 주시기 바랍니다.

아직 승차하지 못하신 고객께서는 다음열차를 이용해 주시기 바랍니다.

감사합니다.”



1 vs 7500

무리한 승차를 시도해 열차를 지연시킨 1명. 열차가 지연되면 영향 받는 열차는 앞·뒤 모두 5대. 열차 1대당 탑승인원은 약 1,500명. 열차가 지연되어 불편을 겪는 사람은 모두 7,500명입니다.