

-2016년도-

운전분야 여름철 서비스 대책

하절기를 맞아, 계절적 변화에 따른 이용환경들을 파악하고, 사고 예방과 쾌적한 객실환경 제공을 위한 냉방 취급으로 서비스 품질 향상에 만전을 기하고자 함

○ 승무지원처-481 (2016.03.08) 「2016년 운전분야 고객 서비스 추진계획」



1 추진 방향

- 민원 예방을 위한 여름철 승객들의 신체적·심리적 접근
- 기후 변화에 따른 호선별 냉방취급 기준 마련 (하절기)

2 여름..그리고 변화

- 기후의 변화
 - 하절기 기후 분석



- '15년 전국 폭염일수 8.1일 (평년 5.4일), 열대야일수 4.7일 (평년 2.7일)
 - 여름철 폭염 및 열대야 일수 증가
- 16년 서울지역 강수량 예측
 - 8월, 평년보다 상승 확률 50% 이상
- 우리나라 연 강수량의 절반 이상이 여름철에 집중
 - PSD 등 운전보완 설비 고장 주의

□ 신체의 변화

- 불면증
 - 여름철 낮시간이 길어지고, 저녁과 큰 차이가 없는 기온 등으로
 - 신체적, 환경적, 심리적 요인을 수반한 수면 장애가 발생



- 감정 기복 심화됨
- 주의력, 집중력
- 부족한 수면으로 운동감각 저하
- ✓ 근무 전 휴양관리 철저

○ 불쾌지수

- 고온 다습한 기후로 사람들이 작은 일에도 쉽게 짜증을 냄

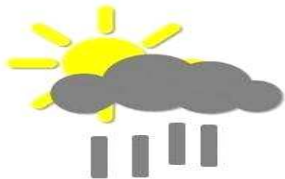


- 짜증, 불쾌감 증가
- 냄새 등의 오감과 관련 예민한 반응
- 스트레스 증가로 인한 혈압 상승
- ✓ 민원발생 여지시 즉시 안내방송 시행

□ 심리적 변화

○ 일조량

- 우울증의 환경적 요인으로는 일조량과 깊은 상관관계를 가지며, 여름철에는 장마 등으로 일조량이 적어, 심리적인 증상을 호소하는 환자들이 발생되고 있음

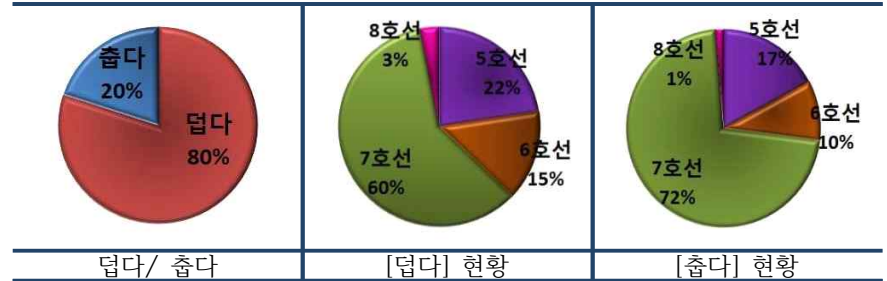


- 초조함으로 인한 불안전 행동 촉발
- 의욕 및 행동 저하
- 집중력 저하
- ✓ 휴양시 야외활동 권장 (낮시간)

3 냉방 취급 기준

□ 현황

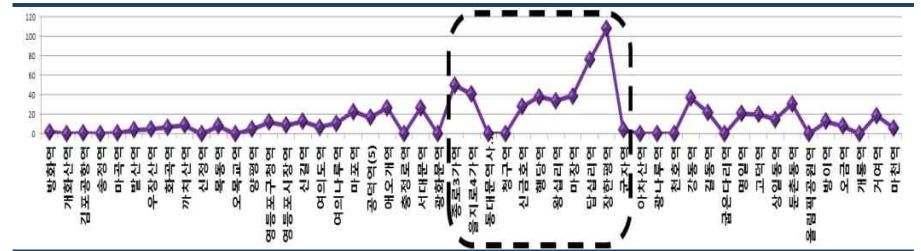
○ 덥다/ 춥다 ('16.04.01 ~ 05.31)



- "춥다" 비해 "덥다" 약 4배 발생
- "덥다", "춥다" 7호선 → 5호선 → 6호선 → 8호선 순으로 접수

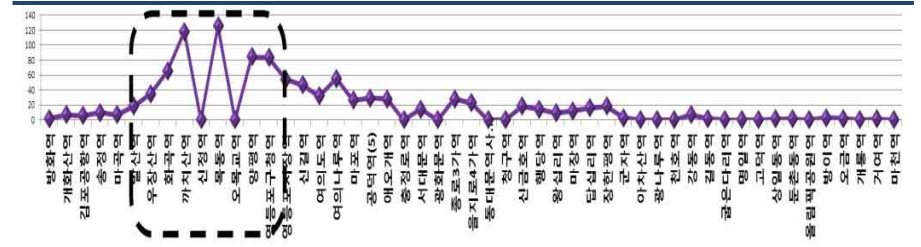
○ 5호선

- 상선



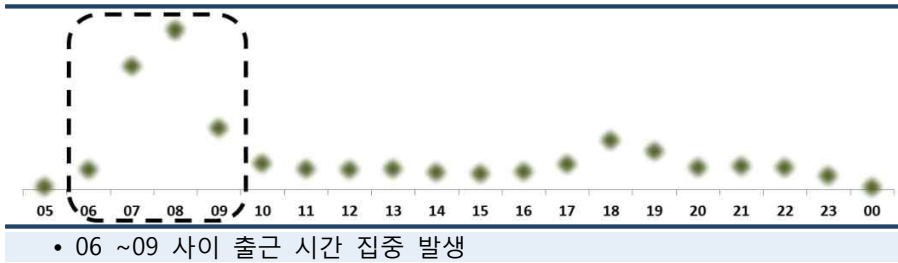
• 군자 ~ 종로3가 최다 발생

- 하선



• 발산 ~ 영등포구청 최다 발생

○ 7호선 (시간별 민원 발생)



□ 냉방 취급 세부 기준

- 시행일 : '16.06.20 ~ 가을철 서비스 대책 통보시까지
- 방 법
 - 에너지절약형 냉방 취급
 - 송풍기 의무가동 시행 (5호선 열차 구간별 + 7호선 열차 시간별)
- 세부내용
 - 5-6-8호선

시간대	R/H			N/H
냉방취급	전 냉방 모드			1/2 냉방
송풍기	구 분	상선(RH)	하선(RH)	탄력 적용
	● 5호선	송풍기 의무가동 군자~종로3가 발산~영등포구청 그 외 구간 탄력 가동		
	● 6호선	탄력 적용		
● 8호선	탄력 적용			
비 고	<ul style="list-style-type: none"> ● 입고열차 종착역 기준 2~3개역 전, 냉방기 OFF (비혼잡시) ● 입고시 냉방기, 송풍기, 환풍기, 객실등 OFF ● 출고열차 본선 운행 시각 20분 전까지 냉방 취급 자제 (기후 고려) ● 송풍기 : 객실 혼잡도 고려한 탄력 적용 ● 환풍기 : 상시 가동 			

- 7호선

시간대	R/H		N/H
냉방취급	전 냉방 모드		1/2 냉방
송풍기 의무가동	7호선 상선	7호선 하선	탄력 적용
	7056 ~ 7098	7059 ~ 7099	
비 고	<ul style="list-style-type: none"> ● 근거 : '15년도 정기교통량 조사 ● 구간 : 시발역 출발 → 종착역 도착 		<ul style="list-style-type: none"> ● 입고열차 종착역 기준 2~3개역 전, 냉방기 OFF (비혼잡시) ● 입고시 냉방기, 송풍기, 환풍기, 객실등 OFF ● 출고열차 본선 운행 시각 20분 전까지 냉방 취급 자제 (기후 고려) ● 송풍기 : 객실 혼잡도 고려한 탄력 적용 ● 환풍기 : 상시 가동

□ 중점 실천사항

항 목	중점 실천사항	
운 전 취 급	출입문	<ul style="list-style-type: none"> - 안전하고 여유있는 출입문 취급 - 재 개방시 완전히 열고 닫힘 취급 - 강우로 인한 승강장 안전문 장애 확인 철저
객 실 환 경	덥다/ 춥다	<ul style="list-style-type: none"> - 냉방 취급기준 준수 - 집중민원 발생 편성 온도센서 점검 및 모니터링 - 냉방 가동 및 약냉방식 등에 대한 선제적 안내방송 시행 - 종착역 운전실 교환 시 객실환경 점검
서 비 스	행복방송	<ul style="list-style-type: none"> - 객실 내 적정온도에 대한 선제적 안내방송 시행 - 근무 교대 및 회차시 운전실문 개방 후 방송 볼륨 확인 - 출입문, 충격 등 민원 소지 발생 시 사과안내방송 시행
에너지절약형 냉방 취급		<ul style="list-style-type: none"> - 비혼잡시간대(N/H) 1/2 냉방 취급 - 입고열차 종착역 기준 2~3개역 전, 냉방 OFF (혼잡도 낮을 경우) - 입고시 냉방기, 송풍기, 환풍기, 객실등 OFF - 출고열차 본선 운행 시각 20분 전부터 냉방 취급 (기후 고려)

4

결론

- 여름철을 맞아 계절적 변화에 따른 승객들의 특성을 이해하고 예측하여 사고를 미연에 방지하고,
- 기온 변화에 대한 능동적 대처로 쾌적한 객실 환경을 유지하여 고도의 서비스를 제공함. 끝.