



# 서울교통공사

Move the City

수신자 내부결재

(경유)

제목 역사 내 112 비상직통전화 설치 관련 서울교통공사-경찰 실무회의 결과보고

## 1. 관련근거

- 가. 기획처-3589(2022.10.31.) 『지하철 종사자 및 시민안전 대책 알람』
- 나. 영업계획처-8726(2022.11.28.) 『지하철 역사 내 112 비상직통전화 설치 관련 의견 요청』
- 다. 서울시자치경찰위원회 자치경찰협력과-27010(2022.12.06.) 『지하철 역사 내 112 비상직통전화 설치 관련 의견 회신』

2. 각종 범죄 및 안전사고로부터 직원 및 시민안전 강화를 위한 안전대책의 일환으로 역사 내 취약개소에 112 비상 직통전화 설치를 위한 관계기관 실무회의 결과를 다음과 같이 보고합니다.

### 가. 회의개요

- 일 시 : '22. 12. 7.(수) 15:00~16:00
- 장 소 : 서울시 자치경찰위원회 회의실(무교동 소재)
- 참석자 : 총 6명
  - 공사 담당자(영업계획처 정인수차장, 정보통신처 서형춘부장)
  - 서울시 자치경찰위원회, 서울경찰청(생활안전과, 112종합상황실) 담당자

### 나. 주요 논의사항

- 역사 내 취약개소에 112 비상 직통전화 설치 관련 의견 교환 및 경찰 요청사항 검토

#### 112 비상 직통전화 설치

- 긴급상황 시 버튼 조작, 비명 인식을 통한 112 자동신고 시스템 구축
- 총 660개소(여화장실 300개소, 고객안전실·아이센터 275개소, 수유실 85개소)

### 다. 요청사항 검토

- (음성인식 비상벨 지양) 시스템 불안정으로 음성인식 오류 발생  
(ex. “~주세요”를 “살려주세요”로 잘못 인식 등)  
↳ 음성인식 및 버튼 조작 겸용 기능 탑재 및 양방향 통화 가능한 기기 설치로 오류 최소화
- (경고문 부착) 허위·장난 신고 처벌 경고문 부착  
↳ 신고 신뢰도 향상 및 경찰 긴급출동 확보를 위해 기기 설치 시 경고문 부착
- (비상벨 덮개 설치) 실수로 비상벨 버튼 누름 현상 방지를 위해 덮개 설치  
↳ 긴급신고 시 덮개로 인한 신고 지체가 되지 않는 범위내에서 설치 검토
- (교육 실시) 고객안전실 등 설치 시 위급 상황에만 사용하도록 직원 교육 철저  
↳ 비상 직통전화 설치 후, 취급 및 사용 교육 예정

