

I. 리더십/전략

□ 리더십

관리번호	3-0-1-1-1-1				
지 표 명	경영층의 리더십				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	리더십
가 중 치	3점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 경영층이 리더십을 가지고 행하는 경영개선을 위한 노력, 경영목표와 계획의 적정성 및 이를 달성하고자 하는 노력과 성과를 평가한다.				
세 부 평가내용	<p>① 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 목표달성과 경영상 발생하는 문제(부채, 만성적자, 인력 및 조직 구조조정, 사업활성화, 노사문제 등 경영전반에 발생하는 문제) 해결을 위한 방안을 제시하고 목표달성을 위해 노력하고 있는가?</li> <li>- 기관의 경영목표 달성을 위한 부문별, 부서별 추진체계는 구축되어 있으며, 그 성과는?</li> <li>- 직원의 동기부여(동기부여 방안이나 특수시책)나 필요한 교육, 지원(직무수행능력 개발을 위한 교육기회의 부여) 등을 통하여 성과를 극대화하고 있는가?</li> </ul> <p>② 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지방자치단체와 의회와의 협력관계, 지원(예산, 사업확보 등) 정도</li> <li>- 지역주민, 시민단체, 유관기관과의 협력, 유대관계 등</li> </ul>				
평가내용 조작적 정의	<p>○ 경영층은 공기업의 현재 사장 및 임원을 의미하며, 유고시(2013년 12월말 이후 교체된 경우 포함)에는 대행책임자를 맡고 있는 자를 의미한다.</p> <p>※ 기관의 목표달성에는 하반기 재정집행 결과 포함</p>				
세 부 평가방법	<p>○ 평가대상연도의 실적과 경영진에 대한 면담조사 결과를 토대로 경영전략 등 리더십을 평가하고, 경영층이 교체된 경우 전임·후임 실적을 모두 평가한다.</p> <p>○ 대내외 이해관계자의 협력 증진 노력과 성과는 일회성·이벤트성 협력보다는 장기적·지속적 협력을 위한 제도화 노력을 중심으로 평가한다.</p>				

관리번호	3-0-1-1-1-2				
지 표 명	<b>고객 및 윤리경영</b>				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 공기업의 선량하고 모범적인 관리자로서 각종 불공정 행위나 부정, 부패행위를 근절하고 공기업의 사회적 책임을 다하고 있는지를 평가한다.				
세 부 평가내용	<p>① 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CS 경영추진 내부체계 및 기능의 적정화 여부(실행 인프라구축)</li> <li>- 고객만족을 위한 장·단기 전략수립</li> <li>- 종합적인 민원분석 및 정책반영 여부</li> <li>- 서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 노력(각종 제도개선 여부 등)</li> <li>- 현장중심의 CS 관련 교육실시 및 포상실적</li> </ul> <p>② 부패방지과 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부패근절 교육(세미나 포함), 임직원 업무관련 범죄 고발규정 제도화 여부 등 비리·부패행위 근절노력</li> <li>- 내부감사시스템(클린센터 등) 구축 및 실질적 내부통제시스템 작동 여부</li> <li>- 도덕적 해이나 관리소홀 등으로 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 바는 없는지 여부</li> </ul> <p>③ 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회공헌 활동 및 지원을 위한 노력과 성과(마을기업 지원 포함)</li> <li>- 공정사회 구현을 위한 의식, 관행, 제도 등 불공정한 사항을 개선하고 균등한 기회와 공정한 경쟁을 보장하기 위한 노력과 성과</li> </ul>				
평가내용 조작적 정의	<p>○ 고객은 공기업의 재화와 서비스를 이용하는 소비자를 일차적인 대상으로 하되, 윤리적 경영에 있어서는 소비자 외에 내부, 외부 이해관계자를 포함한다.</p> <p>○ 마을기업의 범위에는 각 공기업이 위치한 자치단체만이 아닌, 전국 자치단체에서 선정한 마을기업을 포함한다.</p>				
세 부 평가방법	○ 평가자의 확인 결과 관리소홀, 임직원 비리·부패행위 등으로 사회적 물의를 일으킨 기업은 전체적인 점수를 감할 수 있다.				

□ 전략

관리번호	3-0-1-1-2-1				
지 표 명	<b>미션·비전 및 경영계획</b>				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	전략
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 당해 공기업의 바람직한 미래상을 제시하기 위하여 미션과 비전을 어떻게 구축하였으며, 당해 공기업의 설립목적에 부합하는 미션·비전·전략·경영계획을 적정하게 설정하여 추진하였는가를 평가한다.				
세 부 평가내용	<p>① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 미션·비전·전략을 제시하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당해 공기업의 경영상 현재 여건 및 구조적인 문제점(부채, 만성적자, 인력 및 조직 구조조정, 사업활성화, 노사문제 등 경영전반에 발생하는 근본적 문제 등)을 해결하기 위한 비전·전략을 수립하고 있는가?</li> <li>- 비전·전략 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전·전략을 어떻게 공유·전파하였는가?</li> <li>- 구축된 미션·비전·전략이 구체적이고 효율적으로 설정되었으며, 추진체계를 실현성 있게 구축하였는가?</li> </ul> <p>② 경영계획은 적정하게 수립하여 추진하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 당해 공기업의 경영상 현재 여건 및 구조적인 문제점을 해결하기 위한 경영계획을 수립하고 있는가?</li> <li>- 매년 계획과 성과를 반영하여 수정하여 추진하고 있는가?</li> <li>- 경영계획에 따른 경영목표 달성을 위해 어떠한 노력을 하고 있는가?</li> <li>- 도시철도 경영합리화 방안 수립 및 추진실적은 적정한가?</li> </ul>				
평가내용 조작적 정의	<p>○ 미션은 공기업의 지역적합성을 고려한 기업의 사명을 말한다.</p> <p>○ 비전은 핵심 이념과 미래형상이 제시되어 있어야 한다.</p> <p>○ 비전 추진체계로는 조직, 인사 등의 제도 외에도 공사가 제시하는 다양한 방법도 포함될 수 있다.</p> <p>○ 도시철도 경영합리화 방안이란 '13.7.18 개최된 도시철도공사 경영합리화 방안 마련을 위한 협의회 개최 결과에 따라 '13.10월말까지 지자체와 도시철도공사가 합동으로 마련한 도시철도공사별 경영합리화 방안을 말한다.</p>				
세 부 평가방법	○ 공기업의 미션과 비전은 자치단체와의 교감과 지역적합성 등을 종합적으로 판단하되, CEO뿐만 아니라 조직구성원의 이해도, 업무와 관련된 구체성 등을 확인한다.				

## II. 경영시스템

### □ 경영효율화

관리번호	3-0-1-2-1-1				
지 표 명	<b>조직관리</b>				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	3점	지표성격	정성, 정량	평가방법	절대, 단계별 평가
지표정의	○ 공기업의 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 조직규모와 조직구조를 가지고 있는지와 조직관리의 적정성을 평가한다.				
세 부 평가내용	<p>① 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할·책임 및 인력을 적정하게 구성·배분하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경변화에 대응하는 효율적인 조직체계 운영 여부</li> <li>- 전문적 조직진단 및 분석을 통해 적정인력을 판단하고 적재적소에 배치하였는지 여부(직급별 / 직종별 배치의 타당성)</li> <li>- 임금인상 등 처우개선이나 상위직 증원을 목적으로 새로운 직급의 신설이나 유사 직급 운영사례가 있었는지 여부</li> </ul> <p>② 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지원부서 인력비율은 정원 30%이내 관리(0.3점)</li> <li>- 관리직(팀장 또는 과장급 이상 임직원) 비율은 정원의 20%이내 관리(0.4점)</li> <li>- 상임이사 정수 기준 내 유지(0.3점)</li> </ul> <p>③ 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직진단을 통한 기능개편, 업무프로세스 개선, 불필요한 인력감축 등 조직·인력 운영의 효율화와 핵심업무의 역량 강화를 위한 노력과 성과</li> </ul> <p>④ 유연근무제 활성화 등 일·가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절한가?</p>				
평가내용 조작적 정의	<p>○ 조직진단은 자체진단실적을 포함할 수 있다.</p> <p>○ 신규사업 등의 수탁과 관련된 조직의 변화는 외부 전문기관의 진단만을 실적으로 인정한다.</p> <p>○ 관리직은 조직도 상 부서장 및 부서장은 아니나 전결권을 가지고 있으며 고유업무의 비중이 현저히 낮은 직원을 의미한다.</p>				
세 부 평가방법	<p>○ 조직진단은 매년 실시하며, 자치단체 주관의 조직진단을 실시하는 해(3년 주기)와 겹치는 경우에는 자체 조직진단을 생략할 수 있다.</p> <p>○ 세부평가내용에 대해 전반적이고 총체적인 내용을 평가한다.</p>				

관리번호	3-0-1-2-1-2			
지 표 명	인사관리			
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화
가 중 치	3점	지표성격	정성	평가방법
지표정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인적자원을 효율적으로 관리하기 위하여 인사제도, 인력운영 및 내부직원 만족도 등에 관하여 평가한다.</li> </ul>			
세 부 평가내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적절한가? <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임원 선임, 직원채용(공개 또는 경력경쟁), 임원성과계약, 승진 등 인사관리의 적정성</li> <li>- 인사규정 및 인사위원회 구성·운영의 적정성</li> </ul> </li> <li>② 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적정한가? <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「청년고용촉진특별법」에 따른 청년미취업자 우선고용 노력(평가대상: 정원이 30명 이상인 공기업)</li> <li>- 고졸자 등 기능인재추천채용, 북한이탈주민, 다문화가정 등 사회적 약자 고용 노력 및 실적</li> <li>- 초과근무수당 절감을 통한 신규채용 확대 등 일자리(인턴, 기간제 비정규직 등 포함) 나누기를 위한 노력</li> <li>- 고용안정 및 일자리 창출 노력 및 실적(비정규직의 정규직·무기계약직 전환 및 상용형 시간제 운영 등 포함)</li> </ul> </li> <li>③ 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적정한가? <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육수요조사, 교육계획, 인사평정에의 교육성과 활용의 적정성</li> <li>- 임원(CEO포함)의 외부교육 실적(연 3일 또는 21시간 이상)</li> <li>- 직원 교육실적(정원 15% 이상이 연 7일 또는 50시간 이상, 단 집합교육은 최소 5일 또는 35시간 이상)</li> <li>- 외부 교육훈련 외에, 자체교육훈련, 멘토링, 학습동아리 등 직원역량 강화를 위한 기타 노력과 성과</li> </ul> </li> <li>④ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가? <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직원만족도 조사, 문제점, 개선조치</li> </ul> </li> <li>⑤ 성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가? <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무성과를 객관적으로 측정하고 기관의 경영목표 등을 달성할 수 있는 성과관리체계의 구축·운영</li> <li>- 성과평가결과에 따른 경영 목표 개선 등 환류의 활성화, 업무설적 성과급 및 연봉의 차등 지급, 승진·전보 등에 활용</li> </ul> </li> </ul>			
평가내용 조작적 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내부직원 만족도 조사는 후생복지제도, 사기수준조사 등의 자체 조사를 포함한다.</li> <li>○ 청년미취업자는 15세이상 34세 이하이며, 매년 정원의 100분의 3이상씩 청년미취업자를 고용하기 위한 노력의 정도를 평가한다.</li> <li>○ 임원 외부교육은 정부기관, 공공기관 또는 기업경영 전문교육기관이 주관하는 집합교육 실적을 의미한다.</li> <li>○ 직원 교육실적은 국내·외 교육기관(사이버교육 포함)에서 교육 이수한 실적을 의미한다.</li> </ul>			
세 부 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인사 관련 규정이 관련법령이나 정부지침(지방공기업 설립운영 기준)에 위배되는지 등에 대한 전반적이고 총체적인 내용을 평가한다.</li> <li>○ 행정자치부 인사운영기준을 운영기관의 인사규정에 반영하였는지 여부를 파악하여 평가에 반영한다.</li> <li>○ 청년미취업자 우선고용은 청년채용이 가능한 대상직종에 평가대상년도에 채용이 있는 경우에만 평가한다.</li> <li>○ 평가자의 확인 결과 인사비리, 인사 불공정행위 등의 사실이 있는 기업은 전체적인 점수를 감할 수 있다.</li> </ul>			

관리번호	3-0-1-2-1-3				
지 표 명	노사관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 공기업의 노사관계를 발전시키고 합리적으로 관리·운영하기 위한 노력과 성과를 평가한다.				
세 부 평가내용	<p>① 노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로 설정되어 실천되고 있는가?</p> <p>② 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력과 성과는 적절한가?  - 노사협의회를 실질적·효율적으로 운영하기 위한 노력과 성과  - 공식, 비공식적인 의사통로를 통한 노사화합(협력) 노력 및 실적  - 노조전임자 또는 타임오프제 기준 준수여부</p> <p>③ 노사갈등 또는 노사분쟁(파업)을 최소화하기 위한 노력과 결과는 무엇이며, 노사분쟁 또는 파업 등으로 인한 지역사회의 피해나 물의를 축소하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?</p> <p>④ 단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?</p> <p>⑤ 사내근로복지기금 운영의 적정성?(기금 운영 공기업만 해당)  - 기금사용 대상에 공기업의 기간제 근로자 포함여부(미 포함시 감점 △0.3점)  - 파견·용역·사내하도급 근로자에 대한 복리후생 증진사업에 활용여부(활용시 가점 0.3점, 단 가점은 총 배점 5점 범위내에서 부여함)</p>				
평가내용 조작적 정의	<p>○ 제공하는 경영정보는 근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률에 명시된 사항을 말한다.</p> <p>○ 파업은 고용노동부 「집단적 노사관계 매뉴얼」에 명기된 파업(총파업, 전면 파업, 부분파업)을 의미한다.</p>				
세 부 평가방법	<p>○ 노사관리는 기관규모(직원수 등)를 고려하여 평가한다.</p> <p>○ 노조가 없는 기관은 노사협의회 등으로 갈음하여 평가한다.</p> <p>○ 노동조합및노동관계조정법을 위반하거나 불합리한 단체협약서(이면계약서의 부당사항 포함)에 대해서는 평가에 반영한다.</p> <p>○ 노사분쟁은 합법적인 쟁의행위 등을 포함한다.</p> <p>○ 불법노사분쟁의 발생시 사회적 피해, 기간 등을 고려하여 감점을 할 수 있다.</p>				

관리번호	3-0-1-2-1-4				
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 건전한 재무구조를 유지하고 경영계획에 따른 경영목표 달성을 위한 사업 계획을 재무적으로 뒷받침하기 위한 재무적 운영노력을 평가한다.				
세 부 평가내용	<p>① 수익구조 개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 새로운 수익원 창출 노력 및 성과는?</li> <li>- 지속적인 사업비 절감노력(예산절감, 경비절감 노력 등) 및 성과는?</li> <li>- 기존사업의 사업별(또는 사업장별, 부문별 등 기관의 상황에 적합하게 실시)로 수익/비용 분석(원가분석 포함)을 주기적으로 실시하여 예상되는 문제점(손실 우려 등)에 대한 사전 대처방안(사업철수, 사업축소, 민간위탁, 사업부문 매각 등)을 강구하고 있는가?</li> <li>- 신규사업 진출시 사업타당성 분석(수익/비용분석 등)은 실시하였으며, 그에 따른 예상되는 문제점에 대한 충분한 대처방안을 수립하여 사업을 추진하고 있는가?</li> </ul> <p>② 재무구조 개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과다 부채비율, 만성적자 등으로 인한 유동성비율 문제 등의 재무구조상 문제점을 해결하기 위한 근본적인 방안은 수립되어 있으며, 그 방안을 구체적으로 실행(실행 가능성 여부 포함)하고 있는가?</li> <li>- 주기적으로 자원조달 계획 및 차입금 상환 스케줄, 자금집행스케줄 등을 수립하면서 체계적으로 자금관리를 수행하여, 향후 예상되는 문제점에 적극적으로 대처하고 있는가?</li> <li>- 중장기 재무관리계획(부채규모 3천억 원 이상 공사) 및 재무위험 관리를 위한 리스크 관리 TF(부채규모 1천억 원 이상 공사) 운영은 적정한가?</li> </ul> <p>③ 공사채는 승인된 목적에 부합하게 발행하여 사용하고 있는가?(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 발행절차, 합리적 이율, 목적 외 사용금지, 승인조건 준수 등</li> </ul> <p>④ 예산·회계관리는 각종 규정(일반기업회계기준, 지방공기업 예산편성기준, 계약법, 자산관리대장 작성 및 비치 등)을 이행하고 있는가?(0.5점)</p>				
평가내용 조작적 정의	○ 공사채 발행 및 사용의 적정성은 안전행정부의 지방공사채 발행승인 기준을 준거하여 판단한다.				
세 부 평가방법	○ 해당이 없는 사항은 평가에서 제외한다. - ③항에 대하여 해당이 없는 경우에는 만점(2.0점)을 부여한다.				

□ 주요사업활동

관리번호	3-0-2-2-2-1				
지 표 명	<b>재난·안전관리</b>				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 재해·재난 및 안전사고 사전예방과 사후처리 활동을 체계적·효과적으로 수행하기 위한 재난·안전관리시스템 구축 및 관리 활동 수행 등이 적절히 이루어지고 있는 지를 종합적으로 평가한다.				
세 부 평가내용	<p>① 재난·안전관리 체계 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전관리계획 수립의 적정성 (재해대책 수립, 안전 매뉴얼 실행력 등)</li> <li>- 비상시 열차운행 및 통제 계획 수립의 적정성</li> <li>- 분야별 사전 예방 활동의 실효성 및 안전 관련 예산 확보 노력</li> </ul> <p>② 재난·안전관리 역량 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재난·안전관리 전담 인력의 전문성 및 직원 대응력 수준 제고 노력 (비상대응훈련 횟수 및 참여 인력 등)</li> <li>- 이용객에 대한 안전관련 홍보 (안전체험교육, 비상시 승객대피경로 안내 등)</li> <li>- 재난정보의 수집 및 활용 (정보공유, 상황전파 등)</li> <li>- 시설물 방호 (대테러 등) 및 대비 훈련의 적정성</li> </ul> <p>③ 재난·안전사고 조치</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재난·안전사고 유형별 매뉴얼 작성·활용</li> <li>- 재난·안전사고 발생 시 초기 대응(고객 대피 조치 안내 등)의 적정성</li> <li>- 재난·안전사고 사후처리 활동의 적정성</li> </ul> <p>④ 안전 관련 법적 기준 준수 및 지적사항 개선 이행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전관리 전담 인력 안전교육 이수 여부</li> <li>- 소방정밀점검 결과 지적(현지시정 등) 사항 개선 이행 여부</li> </ul>				
평가내용 조작적 정의	<p>○ 분야별 사전 예방활동이란 시설별 안전점검, 최적의 시설물 안전상태 유지 및 관리 등 안전사고 방지를 위한 사전적 조치를 의미한다.</p> <p>○ 안전관리 전담 인력은 안전보건관리책임자, 관리감독자, 안전관리자, 재난안전관리자 및 실무자를 말한다.</p> <p>○ 대응력 제고 노력이란 내·외부 재난안전교육, 재난안전 긴급상황별 시나리오 설정 및 대응 훈련 등 비상시에 대비한 대응력 제고 활동을 의미한다.</p> <p>○ 대응력 수준 평가 시 안전관리 전담 인력과 현장 직원을 대상으로 면담을 통해 안전 매뉴얼 숙지 및 상황 대응 능력 등을 평가 할 수 있다.</p> <p>○ 안전사고 사후처리 활동이란 안전사고 발생 후 사고처리, 사고 원인분석 및 대책 마련, 사고 이력 정보관리 등을 포함하는 안전사고 처리 및 재발방지 노력을 의미한다(초기 대응 평가는 사고처리결과보고서를 기준으로 함.)</p> <p>○ 안전관리 전담 인력 교육은 산업안전보건법과 재난 및 안전관리 기본법, 소방정밀점검은 소방시설설치 유지 및 안전관리에 관한 법률을 기준으로 평가한다.</p>				
세 부 평가방법	○ 철도안전법 등 관련 규정에서 정한 중대한 안전사고(열차사고, 시설사고, 내부직원 및 승객 사상사고 포함)가 발생되어 사회적 문제를 야기한 경우에는 추가 감점을 평가에 반영할 수 있다.				



관리번호	3-0-2-2-2-2			
지 표 명	승객수송계획 및 관리			
대 분 류	경영시스템	중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법 절대평가
지표정의	○ 승객수요예측, 수송목표관리제 실시의 적정성, 수송계획과 실적 차이분석, 승객수송계획과 유관 사업계획과의 연계성, 승무원 적정관리, 수송시설 운영의 적정성 등을 평가한다.			
세 부 평가내용	<p>① 승객수송계획 수립 및 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 승객수요예측 : 역세권개발 반영 정도, 과학적 수요예측방법 도입 등</li> <li>- 승객수송목표 관리제 도입·실시 : 승객수송목표의 외부환경 적응도, 승객 수송목표 설정의 적정성, 호선별·역별 수송계획 수립 및 실시, 수송목표 관리제 실시 결과의 적정 조치, 부정승차 감소노력 및 실적(대내외 홍보, 내부평가 반영, 단속건수 및 특종여객 수입 등)</li> <li>- 수송목표와 실적 차이분석</li> <li>- 승객수송계획의 유관 사업계획과의 연계성 : 투자계획 등과의 연계성</li> </ul> <p>② 승객수송관리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 승무원관리 : 승무원 적성검사의 적정 시행, 승무원 인력 운용의 효율화, 승무원 안전운행 숙지 및 실행 정도</li> <li>- 수송시설 운용 : 안내체계(역사 내 표지판 등) 개선, 이용편의시설 확충, 발권기·발매기·매표창구·Gate 위치 및 설치수량의 적정성, 환승 또는 수직승강시설의 적정 운영</li> <li>- 질서유지와 우발사태에 대비한 안전요원 및 역무원의 적정 운영과 대비책 강구(열차운행 정지시 조치사항 등)</li> </ul> <p>③ 매표 및 운수회사관리(인천교통공사만 평가)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매표 전산시스템 안정화를 위한 활동</li> <li>- 특별수송기간 중 집중매표관리체계</li> <li>- 매표원에 대한 서비스교육 등 매표원 관리</li> <li>- 정시출발 및 결행횟수 축소를 위한 지도</li> <li>- 입점사를 대상으로 한 의견조사 및 조사결과의 반영</li> </ul>			
평가내용 조작적 정의	<p>○ 승객수요예측 방법은 지역의 특성을 반영하여 운영기관에서 분석한 다양한 방법도 포함될 수 있다.</p> <p>○ 특별수송기간은 설, 추석, 휴가철 등 이용객이 집중되는 기간을 의미하며, 정시출발 및 결행횟수 축소를 위한 노력은 차량고장, 사고 등 인위적으로 예방할 수 있는 부분의 실적을 의미한다.</p>			
세 부 평가방법	<p>○ 승객수요예측과 수송실적과의 오차 등을 평가자가 파악하여 평가에 반영할 수 있다.</p> <p>○ 매표 및 운수회사관리는 인천메트로와 인천교통공사의 통합에 따른 개선 지표로서 (구)인천교통공사의 인천터미널 시설에 대한 평가에 적용한다.</p> <p>○ 세부평가내용에 대해 전반적이고 총체적인 내용을 평가한다.</p>			

관리번호	3-0-2-2-2-3				
지 표 명	<b>친환경·기술개발 노력</b>				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	3점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 도시철도공사의 주요사업에 있어 친환경적 경영을 위해 추진한 다양한 노력 및 성과를 평가한다.				
세 부 평가내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 친환경 도시철도 운영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 에너지 사용량 절감과 자원절약 노력 및 성과</li> <li>- 지하역사 내 공기질, 폐수·폐기물 등 환경오염 저감노력 및 성과</li> </ul> </li> <li>② 친환경·녹색제품 활용 및 구매 등의 노력 및 성과</li> <li>③ 친환경 도시철도 운영을 위한 연구개발 노력 및 성과</li> </ul>				
평가내용 조작적 정의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 에너지 사용량은 직접에너지와 간접에너지를 포함하여 계산한다.</li> <li>○ 녹색소비 활성화는 녹색제품 구매 등의 노력을 평가한다.</li> <li>○ 녹색제품이라 함은 도시철도 운영관련 장비를 포함한 "녹색제품구매촉진에관한법률" 등 관련 법령에서 정한 제품을 말한다.</li> <li>○ 친환경 연구개발이란 도시철도 시설물과 관련된 부품의 대체품 및 수명 연장, 에너지 절감 등의 기술혁신을 말한다.</li> </ul>				
세 부 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공기관 에너지 이용합리화 추진지침에 따른 청사 에너지 절감 노력을 평가에 반영한다.</li> <li>○ 세부평가내용에 대해 전반적이고 총체적인 내용을 평가한다.</li> </ul>				