

행복한 시민 신뢰받는 기업 글로벌 No.1 서울교통공사

# 주요 업무 보고

서울메트로환경(주), 서울도시철도그린환경(주), 서울도시철도엔지니어링(주)

김포골드라인운영(주), 서해철도(주)

2022. 9.



서울교통공사  
Seoul Metro

# I. 일반현황

## □ 설립근거 및 설립목적

- ◆ 지방공기업법 제49조(공사설립)
- ◆ 서울교통공사 설립 및 운영에 관한 조례(2017. 3. 9. 제정)
- ◆ 서울교통공사 설립(2017. 5. 31.)

※ '22. 8. 31. 기준

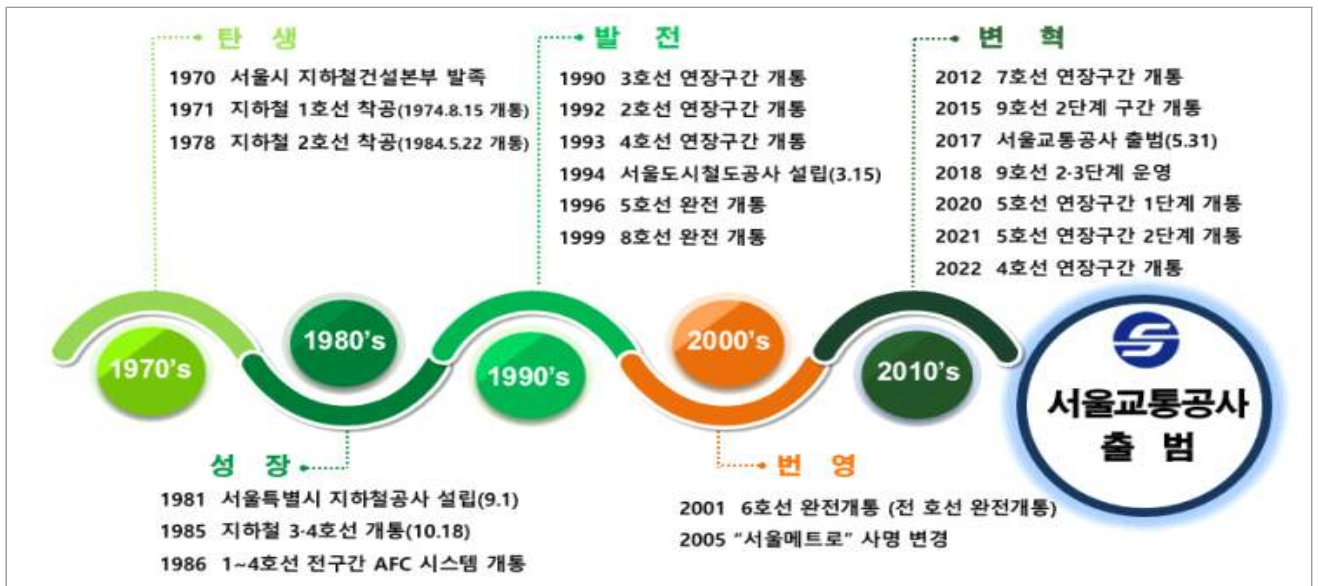
<b>설립목적 (Mission)</b> · 1~8호선 지하철 건설·운영 및 부대사업 · 도시교통 발전과 시민복지 증진	<b>수권자본금</b> <b>25조</b> (납입자본금 22조 8,868억 원)
--	---

(’22. 8. 31. 기준)

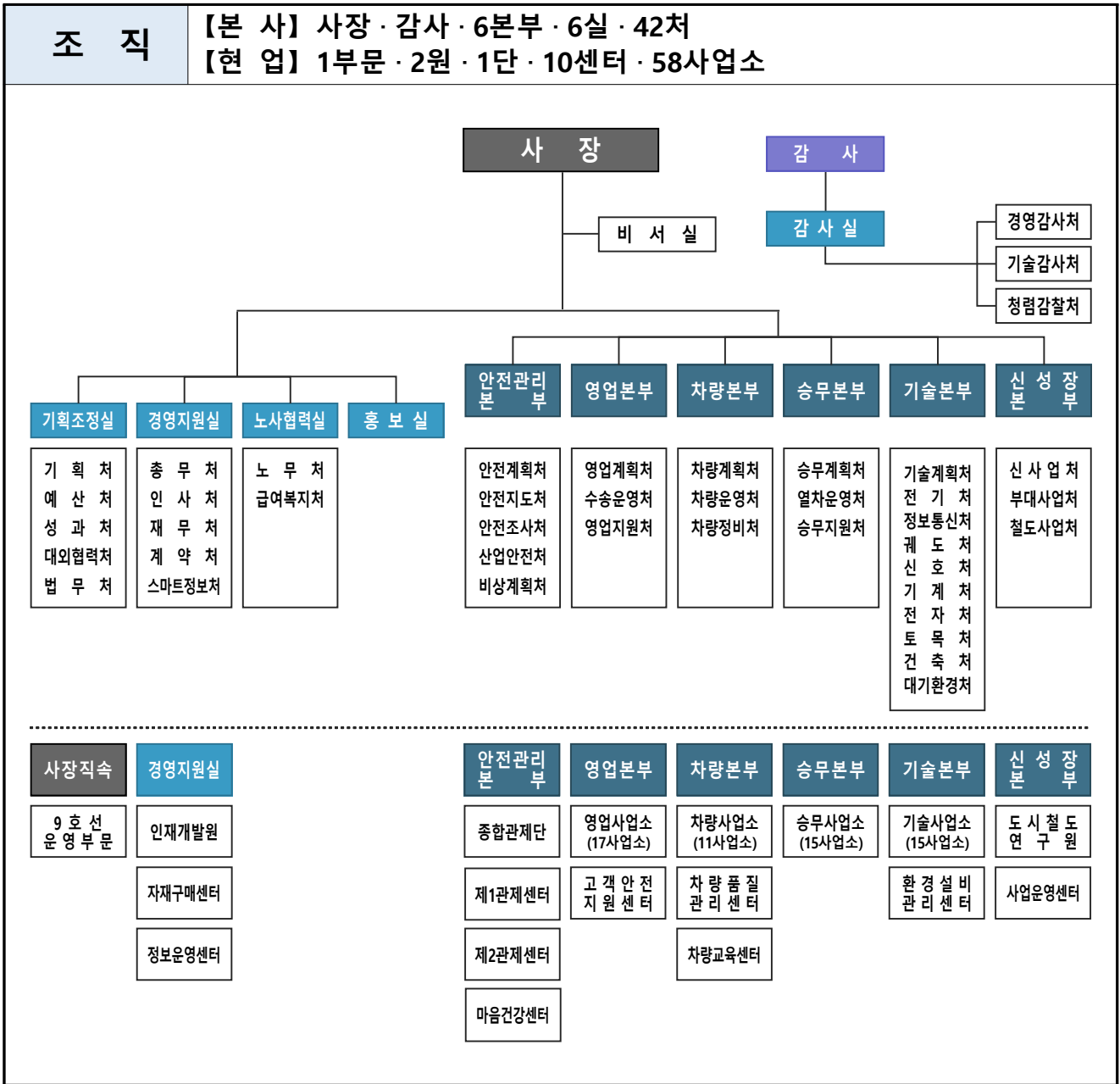
구 분	영업연장	역 수	전동차	수송인원	운수수익
<b>계</b>	<b>312.3km</b>	<b>278역</b>	<b>3,563칸</b>	<b>5,671천명/일</b>	<b>3,489백만원/일</b>
1호선	7.8	10	160	333	161
2호선	60.2	50	794	1,701	1,152
3호선	38.2	34	490	701	413
4호선	45.3	29	470	650	378
5호선	59.8	56	640	814	490
6호선	36.4	39	312	447	262
7호선	46.9	42	577	765	484
8호선	17.7	18	120	260	149

※ 9호선 2·3단계 13역(13.6km) 수탁 운영 중

## □ 공사연혁



□ 조직 및 인력



<b>인 력</b>	<b>【정 원】</b> 16,387명 - 본사 818명 / 현업 15,555명 / 청경 14명 <b>【현 원】</b> 16,235명 - 본사 849명 / 현업 15,372명 / 청경 14명					
(‘22. 8.31. 기준)						
<b>구 분</b>	<b>계</b>	<b>임 원</b>	<b>1급</b>	<b>2급</b>	<b>3급</b>	<b>4급 이하</b>
정 원	818	6	37	71	216	488
현 원	849	6	22	73	173	575
정 원	15,555	-	8	128	1,161	14,258
현 원	15,372	-	24	138	1,143	14,067

※ 9호선운영부문(정256/현247)은 별도 ※ 임피 별도정원 305명 현원에 미포함 ※ 청경 제외

## □ 재무현황

(단위: 억 원, '22. 상반기 결산 기준)

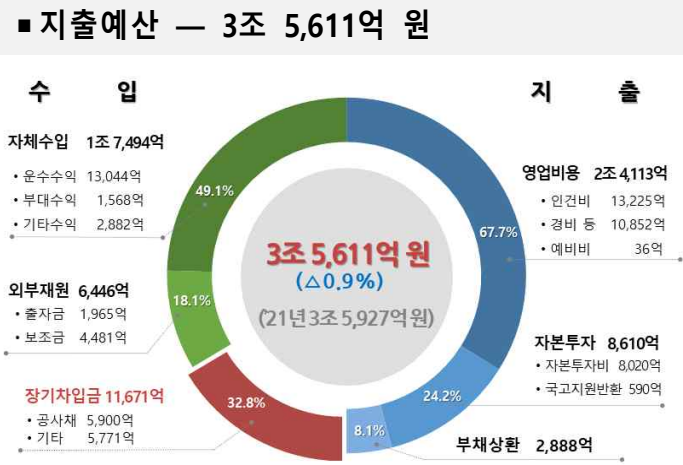
재무상태							손익계산서								
자 산			부 채 및 자 본				총 수 익			총 비 용					
구분	'22상반기 (A)	'21.12월 (B)	증감 (A-B)	구분	'22상반기 (A)	'21.12월 (B)	증감 (A-B)	구분	'22상반기 (A)	'21.상반기 (B)	증감 (A-B)	구분	'22상반기 (A)	'21.상반기 (B)	증감 (A-B)
계	152,934	150,840	2,094	계	152,934	150,840	2,094	계	10,123	7,999	2,124	계	14,074	12,928	1,146
유동자산	4,437	4,108	329	부채	66,016	66,072	△56	영업수익	8,835	7,802	1,033	영업비용	13,617	12,539	1,078
비유동자산	148,497	146,732	1,765	자본	86,918	84,768	2,150	영업외수익	1,288	197	1,091	영업외비용	457	389	68

당기손익: △3,951억 원 ('21년 상반기 대비 978억 원)

## □ 2022년도 예산내역

(단위: 억 원)

구분	금액	■ 수입예산 — 3조 5,611억 원							
수입	총 계	35,611	자체수입 1조 7,494억 원			외부조달 1조 8,117억 원			
	소 계	17,494	내역	금액(억 원)	비중(%)	내역	금액(억 원)	비중(%)	
	자체수입	운수수입	13,044	운수수입	13,044	36.6%	출자금	1,965	5.5%
		부대수입	1,568	부대수입	1,568	4.4%	보조금	4,481	12.6%
		기타수입 등	2,882	기타수입	2,882	8.1%	차입금 등	11,671	32.8%
	소 계	18,117							
	외부조달	출자금	1,965						
보조금		4,481							
차입금 등		11,671							
지출	총 계	35,611	■ 지출예산 — 3조 5,611억 원						
	인건비	13,225	수입			지출			
	경비	10,888	자체수입 1조 7,494억 원			영업비용 2조 4,113억 원			
	원리금	2,888	<ul style="list-style-type: none"> <li>운수수익 13,044억</li> <li>부대수익 1,568억</li> <li>기타수익 2,882억</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>인건비 13,225억</li> <li>경비 등 10,852억</li> <li>예비비 36억</li> </ul>			
	자본적 지출	8,020	외부재원 6,446억			자본투자 8,610억			
	기타	590	<ul style="list-style-type: none"> <li>출자금 1,965억</li> <li>보조금 4,481억</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>자본투자비 8,020억</li> <li>국고지원반환 590억</li> </ul>			



## II. 2022년 비전과 경영전략



## □ 주요 경영목표

전략목표	전사지표	목표값	최근 3년간 주요 실적																			
시스템 기반 최고 수준의 안전운행	철도사고·재난(건)	0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>철도재난</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>철도준사고</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>운행장애</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	철도재난	4	6	11	철도준사고	-	-	6	운행장애	3	4	6
	연도	'19년	'20년	'21년																		
	철도재난	4	6	11																		
철도준사고	-	-	6																			
운행장애	3	4	6																			
철도준사고(건)	4	※ 안전경영 의지반영 사고 ZERO화 목표																				
운행장애(건)	3																					
미래 성장동력 지속 발굴 및 강화	당기손익(억 원)	△11,261	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>△5,865</td> <td>△11,137</td> <td>△9,644</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	△5,865	△11,137	△9,644								
	연도	'19년	'20년	'21년																		
	실적	△5,865	△11,137	△9,644																		
영업수지	0.61	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>0.79</td> <td>0.59</td> <td>0.63</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	0.79	0.59	0.63									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	0.79	0.59	0.63																			
비운수수익(억 원)	1,303	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>1,414</td> <td>1,270</td> <td>1,263</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	1,414	1,270	1,263									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	1,414	1,270	1,263																			
더 나은 서비스를 통한 고객 만족도 제고	고객만족도(점)	88.17	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'18년</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>82.64</td> <td>86.59</td> <td>85.40</td> <td>84.79</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'18년	'19년	'20년	'21년	실적	82.64	86.59	85.40	84.79						
	연도	'18년	'19년	'20년	'21년																	
	실적	82.64	86.59	85.40	84.79																	
미세먼지 농도( $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )	50	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>65.4</td> <td>52.3</td> <td>52.5</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	65.4	52.3	52.5									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	65.4	52.3	52.5																			
VOC응대율(%)	98.8	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>98.0</td> <td>98.9</td> <td>98.9</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	98.0	98.9	98.9									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	98.0	98.9	98.9																			
지속가능한 혁신 경영 관리체계 구축	소통·협업지수(점)	75.0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>73.4</td> <td>73.8</td> <td>73.3</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	73.4	73.8	73.3								
	연도	'19년	'20년	'21년																		
	실적	73.4	73.8	73.3																		
직원만족도(점)	70.0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>68.0</td> <td>68.6</td> <td>65.8</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	68.0	68.6	65.8									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	68.0	68.6	65.8																			
종합청렴도(등급)	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	4	3	2									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	4	3	2																			

## Ⅲ. 주요사업 추진실적

---

**1** 시스템 기반 최고 수준의 안전 운영

**2** 미래 성장동력 지속 발굴 및 강화

**3** 더 나은 서비스를 통한 고객만족도 제고

**4** 지속 가능한 혁신 경영관리체계 구축

# 1

## 시스템 기반 최고 수준의 안전 운행

### 추진목표

안전사고 근본원인 치유를 통해 안전이라는 최우선 가치 실현

### 전략과제

① 안전 관리 시스템 고도화

② 안전 운행을 위한 지속적 설비 강화

### 주요사업 및 추진전략

#### '22년 주요사업

안전관리 시스템 고도화	지속적 설비 강화
<ul style="list-style-type: none"><li>· 스마트안전통합상황실 운영</li><li>· 서울 지하철 스마트관제센터 운영</li><li>· 정보시스템 기반 업무 효율화 추진</li><li>· 중대재해 예방을 위한 전사적 안전의식 고취</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 노후전동차 지속적 교체 추진</li><li>· 전동차 공기질 개선 장치 설치 확대</li><li>· 영상기록장치 설치 확대 및 개량</li><li>· 승강장 환경 개선 추진</li></ul>

#### 추진전략

##### ○ 스마트안전통합상황실 운영 등 안전관리 시스템 체계화

- 스마트안전통합상황실 연 평균 54회 운영
- 지하철 스마트관제센터 신축 및 서비스 구축 중
- 중대재해 예방체계 확립, 업무프로세스 자동화(RPA) 등 전사적 노력 추진

##### ○ 노후 차량 및 시설물 선제적 개량으로 안전사고 예방

- 내구연한 도래한 노후 전동차 적기 교체 추진 → 교체 진행률 34.4%
- 공기질 개선 장치 설치 확대 → 교체 진행률 79.5%
- 영상기록장치(CCTV) 추가 설치



- ◆ 스마트안전통합상황실 운영을 통한 재난 대응 시스템 현대화
- ◆ 스마트 관제센터 구축을 통한 사고 및 이례 상황 신속 통제·관리 대응 제고
- ◆ 정보시스템 기반 업무 효율화 추진

## ☐ 풍수해 등 재난 신속 대응 및 복구체계 수립

안전계획처

❖ 4단계 재난 대응 전략으로 선제적 자연재해 예방 추진

➤ 스마트안전통합상황실 운영을 통한 이례상황 신속대응 및 복구 체계 수립

### ○ 풍수해 재난 대응 전략: 4단계(예방, 대비, 대응, 복구)

예 방	대 비	대 응	복 구
4단계 안전점검 1,594건 점검 및 조치	재난대비 대응훈련 풍수해훈련 1,537회	재난안전대책본부 운영 폭염: 25회, 호우: 22회	단계별 연장운행 열차 증회운행: 4회

【예방】 풍수해 취약시설물 선제적 점검

【대비】 역사침수 대비 비상훈련 1,537회 실시

【대응】 실시간 모니터링 신속 대응체계

【복구】 출퇴근(심야) 4회 연장운행

### ○ 스마트안전통합상황실 운영을 통한 실시간 대응

- 스마트스테이션의 3D 기반 역사 정보 및 CCTV 모니터링
- 열차 무선 모니터링 장치를 통한 실시간 상황판단
- LTE 무전기 및 IoT 헬멧캠 영상 및 음성 송·수신



[재난 대응 상황 보고]

스마트안전통합 상황실 운영	연평균	2018	2019	2020	2021	2022
	54회	89	47	45	43	47



[위험 감소 승객 대피]

### ○ 풍수해 등 재해 예방을 위한 전사적 노력 추진

- CEO 주간 중대재해 예방 추진단 운영
- 총 21개 사업 143억 원의 '23년 최우선 중점사업 선정



[폭우 대비 차수판 설치]

## □ 집중호우로 인한 피해시설 복구 노력

기술계획처, 영업계획처, 안전계획처

### ◆ 국지성 집중 호우로 인해 발생한 피해시설 신속 복구 활동

▶ 이수역 승강편의시설 E/S 4대, E/L 1대 복구 중('22. 9. 19. 기준)

### ○ 사고원인

- 기록적 폭우로 인한 노면수의 급격한 유입 발생
- 「이수역」의 경우 민간 겸용 연결 통로 시설운영기관(이수자이) 측의 비협조로 연결통로 차수판 설치 및 차수문 가동이 지연

▶ 시설운영기관(이수자이)과 교통공사 협의('22. 8. 26. 완료)

- 긴급 상황 시 재난안전관리자간 연결통로 차수문 공동 설치 및 인력 지원
- 작동시험 및 정상상태 확인('22. 8. 9.~9. 5. 7회 시험)

### ○ 집중호우로 인한 피해내역

분야	피해 내역	복구 현황
정보통신	· 이수역 승강장 부가 통신사업자(LGU+) 공용랙 광접속함체 침수	· 광접속함체 교체 (1.9백만원) ▶ <복구완료>
기계 (승강기)	· E/S 15대, E/L 3대 설비의 제어반, 감속기 모터, 스텝 및 구동 체인, 메인 스프라켓 베어링 설비 등 침수 피해	· E/S 11대, E/L 2대 복구완료 · E/S 4대, E/L 1대 긴급수의계약 등 공사발주 시행 중 (480백만원) ▶ <복구 중>
전자	· 이수역 개집표기 10대, 발매기 1대 침수 (개집표기, 발매기 우수 유입 침수)	· 이수역 개집표기 전원공급기 5대, 발매기 전원공급기 1대 교체(4.5백만원) ▶ <복구완료>
건축	· 이수역 승강장 천장판 훼손 및 오염(118㎡)	· 이수역 승강장 천장판교체 (14백만원) ▶ <복구완료>

### ○ 각 분야별 재발방지대책 추진

- [건축] 지하 역사 외부 출입구 및 E/L 차수판 신설
  - ▶ 24역 70개소(소요예산 198백만 원)
- [전기] 역사 내 분전반 누수 부위 방수 및 분전반 이설
- [고객분야] 재난 대응 수준 향상 등 선제적 대응 강화
  - ▶ 민간통로 연결 시 차수판 설치 의무사항 협약
  - ▶ 중점 취약개소 등 관리대상 재편성 및 집중관리



[연결통로 차수판 설치]



[E/L 차수판 설치]

## ☐ 서울 지하철 스마트관제센터 구축

신호처

❖ 최적의 재난 예방·대응 및 열차 안전 운영을 위한 관제센터 구축

▶ 관제센터 신축 및 시스템 구축 중('22년 9월 기준)

○ 총 사업비: 약 3,019억 원(시비 50%, 자체 50%)

○ 건축 규모: 지하 2층 / 지상 6층(연면적 28,036㎡)

※ 스마트관제센터 위치: 서울교통공사 본사 인근 군자차량기지 내

○ 구축 내용

- 분리된 호선별 운영방식 통일/통신방식의 단일화
- 분야별 관제 표준(안) 마련/통합 보안설비 구축



## ☐ 정보시스템 기반 업무 효율화 추진

정보운영센터

❖ 효율적 업무 프로세스 달성을 위한 전사적 노력 확대

▶ 업무프로세스 자동화(RPA) 확대('21년 30과제 → '22년 40과제)

○ 전사 RPA(업무프로세스 자동화) 확대

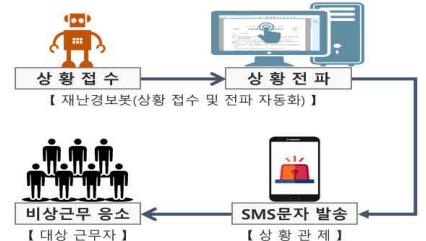
과제 발굴	불필요한 행정업무, 단순반복 업무 수요조사	▶	대상과제 선정 및 분석·설계
자동화 개발	물품 기준정보 등록 자동화 등 10개과제 개발 중		업무자동화 범위 확대

○ 내부 업무시스템과 연계한 모바일 업무시스템 14종 개발(~'22.5.) 및 오픈

구분	모바일 앱	오픈일자
1차 오픈	선로작업출입, 승무지킴이, 그룹웨어, 메일, 오피스톡	'22. 3월
2차 오픈	인사관리, 영업관리, 이지스, 고장신고, 자산관리, 사내VOD, 업무매뉴얼 등	'22. 5월

○ 중대재해 ZERO 실행지원 시스템 구축

일일공사현황모니터링				검수청소 작업 모니터링								재난안전 비상발령 알림					
호선	분야	위험도 1차/2차	위험요인	일교 시간	관성	유기	검종	장수조				전동차장소					
								번	선내	육상	대차	관성	대상소	발역	역차	선내	육상
2	토목	● ●	고소	08:36	561	C2			인	역	561	소					
7	전기	● ●	고소	08:57	563	01			관	역	563	소					
2	토목	● ●	고소	08:33	565	03	DAF		관	중	565	중					
5	전기	● ●	고소	08:36	558	C1			역	인	558	대	발역				
4	건축	● ●	고소	08:42	542	02	DAF중		송	성	542	중				관리	중방기, 관리
4	전기	● ●		08:48	510				송	성	510	소					
7	토목	● ●		08:56	571	04			중	중	571	소					
4	건축	● ●	고소														



## □ 중대재해 예방체계 확립 및 리스크 관리 강화

산업안전처, 안전계획처

- ◆ 중대재해 예방을 위해 전사적 대응조직을 운영하고 중대재해처벌법 요구 안전보건관리체계 구축을 위한 종합적인 시스템 적용으로 중대재해 예방
  - 중대재해 ZERO화 추진 『목표 “0” → 실적 “0”』

### ○ 전사적 중대재해 대응 전담조직 신설 및 예방추진단 구성·운영

- 중대재해 대응 TF (‘21.3.15.) ➡ 정규조직화 ‘중대재해팀’ (‘21.5.10.) 신설

#### «CEO 주관 중대재해 예방 추진단»

- 구 성: 6본부, 2실, 1운영부문(자회사 별도 구성)
- 역 할: 중대재해 예방에 관한 의사결정 및 안전조치 관리
  - CEO 주관 중대재해 안전회의 운영, 중대재해 예방위원회 운영

### ○ 중대재해 예방을 위한 유해·위험요인 집중점검 및 조치

- 안전사각지대 특별점검 시행계획 수립 및 모니터링(3개 자회사 등 42개소)

### ○ 중대재해 예방 최우선 중점사업 관리 및 추가사업 지속 발굴

- 중점사업: 비상제동 ATS 차상장치 교체 등 30개 사업(152.9억 원)
- 추가사업: 신답별관 소방시설 개량 등 19개 사업(52.9억 원)

### ○ 시민·전문가·직원이 함께하는 인적 네트워크 구축

구 분	시민 안전모니터링	외부전문가 안전점검단	직원 중심 안전활동
기 간	4월 ~ 11월(8개월)	상·하반기 연 2회	수시
인 원	100명	교수, 박사 등 50명	전 직원
대 상	역사 등 고객접점 시설물	8개분야 사고 취약시설	차량, 기술, 역무 등 전 분야

## □ 과학적 사고조사를 위한 국과수 교육 실시

안전조사처

- ◆ 철도안전사고의 체계적 조사를 위한 전문성 강화 프로그램 실시
  - 디지털 포렌식 및 영상분석을 통한 과학적 사고조사 방법 습득

### ○ 교육실시: '22. 6. 10.(금)/'22. 7. 12.(화) ~ 15.(금)

- 국가기관의 영상분석을 통한 과학적인 사고조사 방법 습득
- 디지털포렌식을 통한 영상분석 방법 습득



②

# 안전 운영을 위한 지속적 설비 강화

- ◆ 노후 전동차 교체 추진 및 객실 내 공기질 개선으로 안전 열차 운행
- ◆ 전동차 운행상황 및 안전 사각지대의 모니터링을 위한 CCTV 설치 강화
- ◆ 발빠짐 사고 대응을 위한 승강장 자동안전발판 시범 설치 사업 추진

## □ 노후 전동차 지속적 교체 추진

차량계획처

- ❖ 신기술 적용 친환경·고효율 및 고객 편의 시설 확충 전동차 제작 도입
  - ▶ 교체대상 총 2,472칸 중 850칸 교체 완료(※ 교체 진행률 34.4%)

### ○ 추진내용

- [1, 2차] 2호선 414칸 도입 완료('17~'20년)
- [3, 4차] 2·3호선 188칸 및 5·7호선 248칸 도입 완료(82%)
- [5, 6차] 4호선 210칸 및 5·8호선 298칸 설계 및 제작 중
- [7차] 4호선 260칸 착수보고회 개최 및 설계 중



【4호선 신조 전동차】

## □ 전동차 공기질 개선장치 설치 확대

차량정비처

- ❖ 쾌적한 전동차 이용 환경 조성을 통한 고품질 서비스 제공
  - ▶ 설치대상 총 1,648칸 중 1,310칸 설치 완료 (※ 교체 진행률 79.5%)

### ○ 추진내용

구분	호선	설치물량(칸)	사업비(억 원)
설치 완료	1차년도	2	140
	2차년도	1~3, 6, 7	1,076
	3차년도	7, 8	94
추진중	4차년도	2, 3, 5~7	338



※ 신조전동차 1,914칸은 제작 시 공기질 개선장치를 설치하여 도입 중

## □ 영상기록장치(CCTV) 설치 확대 및 개량

차량운영처, 정보통신처

- ❖ 열차 내 각종 안전사고 및 범죄에 대한 사각지대 모니터링으로 승객 안전 확보
  - 설치대상 총 3,563칸 중 1,601칸 설치 완료(※ 설치율 45%)
- ❖ 역사 내 저화질 영상기록장치의 고화질 개선 및 3D통합 모니터링 고도화
  - 군자역 시범사업 완료 후 역사 및 차량기지 확대사업 추진 중

### ○ 전동차 객실 내 영상기록장치(CCTV) 설치 확대

- 사업기간: '22년 ~ '23년(설치물량: 844칸 1,688대)

※ 잔여 1,118칸은 신조전동차 제작 시 CCTV를 설치하여 도입 중



[돔형 카메라]

### ○ 디지털 트윈 기반의 3D 관리시스템과 지능형 CCTV + IoT 시스템 연동

(단위: 백만 원)

구 분	시범사업	확대사업			
	군자 (5,7호선)역	2호선(50역)	1,4호선(36역) 차량기지	3호선(34역)	8호선(18역) 차량기지
사업금액	1,162	13,983	15,154	15,455	6,610
준공일	'18.12.21.	'20.6.10.	'21.12.2.	'22.5.28.	'22.6.9.

※ 향후계획: '22년 ~ '25년 5~7호선 확대 추진(총 사업비 66,800백만 원)

## □ 안전사고 방지를 위한 승강장 환경 개선 추진

기술계획처

- ❖ 승강장 자동안전발판 설치로 안전사고 예방 추진(5역 25개소 시범 추진 중)
- ❖ 개방 가능한 슬라이드 방식 PSD 교체 진행(이대역 1개소 시범설치 완료)

### ○ '22년 승강장 자동안전발판 시범 설치 추진

- 사업기간: '22년 8월~12월

- 사 업 비: 13억 원(접이식 자동안전발판)/5역 25개소 대상



[자동안전발판]

### ○ PSD 고정문 및 광고틀 개선

- 사업기간: '22년 10월~'23년 12월

- 설치대상: 21개 역 고정문 1,678개소 및 광고틀 798개소



[광고틀 개선]



## 2

# 미래 성장동력 지속 발굴 및 강화

### 추진목표

공사 역량 및 인프라를 활용한 수익사업 다각화로 비운수수익 영역 확대

### 전략과제

① 신성장동력 발굴 및 강화 추진

② 인프라 활용을 통한 수익모델 강화

### 주요사업 및 추진전략

#### '22년 주요사업

신성장동력 발굴 및 강화	수익모델 강화
<ul style="list-style-type: none"><li>· 유휴공간 활용 수익 다각화 추진</li><li>· 생활물류센터 조성</li><li>· 메디컬존 등 의료기관 유치 추진</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 보유자산 활용으로 수익 다각화</li><li>· 역명병기, 광고 수익 확대 추진</li></ul>

#### 추진전략

##### ○ 유휴공간 활용으로 신성장 동력 확대

- 공유오피스, 밀키트 전문점 등 MZ세대 특화 상품 개발
- 생활물류센터 조성 등 역사 내 공간 활용

##### ○ 공사 인프라 활용으로 수익 모델 강화

- 보유자산 매각 등 활용을 통한 수익 창출
- 역명병기 유상판매 등 수익 다각화

1

# 신성장동력 발굴 및 강화 추진

- ◆ 유휴공간 활용을 통한 미래 성장 동력 발굴 추진
- ◆ 도시철도 물류 플랫폼 구축 및 메디컬 존 사업 확대를 통한 시민 편의 증진

## □ 유휴공간 활용의 수익 다각화를 통한 신성장 동력 확대

부대사업처

- ❖ 비대면 문화확산에 따른 1인 가구, 프리랜서, MZ세대를 위한 신사업 추진
  - ▶ 공유오피스(4개소) 밀키트전문점(11개소) 무인 프린트샵(6개소) AI면접 전문공간(3개소)

### ○ 역사 내 공유오피스 유치(173백만 원/년)

- 재택근무, 분리근무 활성화 등 소규모 사무공간 수요 반영
- 5호선 영등포구청역 등 4개역(951㎡) 본격 운영



### ○ 역사 내 밀키트(가정 간편식) 전문점 유치(220백만 원/년)

- 1~2인 가구 증가, 코로나19 등으로 간편식 선호 반영
- (1차)행당역 등 5개역 운영중('22. 7월~)
- (2차)봉천역 등 6개역 운영준비중('22. 6월~)
- ※ 역세권 주변 주거 밀집지역 중심 사업대상지 선정



### ○ 무인 프린트샵 전문점 유치(62백만 원/년)

- 비대면 결제시스템을 접목한 무인 프린트샵 신규 추진
- 6호선 신당역 등 6개역(154㎡) 계약체결('22. 8월)



### ○ 화상(AI)면접 전문공간 유치(39백만 원/년)

- 비대면 면접 선호 및 MZ세대 취업 트렌드를 반영한 화상 면접 전문공간 신규 추진
- 5호선 김포공항역 등 3개역(247㎡) 계약체결('22. 9월)



## □ 생활물류센터 조성으로 역사 내 공간 활용 확대

신사업처

- ◆ 도시철도기반 물류 플랫폼 조성으로 새로운 수익 창출 및 고객 만족 증가
  - ▶ 총 14개소(유인형 1개소, 무인형 13개소) 운영 중('22년 매출액 119백만 원)

### ○ 유휴공간 활용 또타 스토리지 운영현황

구 분	'20년	'21년	'22년(조성 중)
생활물류센터	답십리역 등 9개소	신정역 등 11개소	군자역 등 11개소

- 13개소 총 220칸 중 스토리지 이용률 86.4 %(무인형)

※ 코로나19로 유인형 물류센터 7개소 중 1개소 운영 중(홍대입구역) ▶ 순차적 확대 추진



## □ 메디컬 존 등 의료기관 유치로 시민 편의 증진

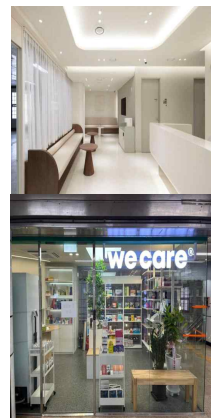
부대사업처

- ◆ 의원, 약국 등의 메디컬 존 운영 및 확대를 통한 시민 편의 및 부대 수익 확대
  - ▶ 총 39개소 운영(연 30억 원 임대수익 창출)

### ○ 메디컬 존 운영 현황

(단위: 백만원, VAT포함)

입점형태	해당역(호선)	계약기간	계약금액	입점 의원
의원, 약국 개별 입점	디지털미디어시티역(6)	'16.10.21.~'27.1.19.	309	가정의학과
		'16.10.20.~'27.1.18.	117	
	강남구청역(7)	'19.4.22.~'26.9.23.	294	가정의학과
		'16.10.20.~'26.1.13.	73	
의원, 약국 동시 입점	역삼역(2) 종로3가역(3)	'22.1.24.~'27.5.24.	1,985	피부과, 정형외과
	합정역(6)	'22.8.11.~'28.1.8.	879	미정
	면목역(7)	'22.8.22.~'28.1.19.	935	미정



※ 매년 2개소 이상 추가 조성 목표, '22년도 약국 네트워크 신규사업 추진 예정(구산역 등 21개소)

# 인프라 활용을 통한 수익모델 강화

- ◆ 공사 보유자산 매각 및 활용을 통한 수익 다각화
- ◆ 역명병기 유상판매 및 광고 수입 다양화를 통한 수익 창출

## □ 공사 보유자산 매각 및 활용 사업 추진

총무처

- ◆ 자산 매각 및 도시형 재개발사업 등 효율적 자산관리를 통한 수익 증대
  - ▶ 보유자산 매각: 용산 4구역 재개발 부동산 매각(수익 약 847억 원)
  - ▶ 도시개발편입 부동산(은평 뉴타운) 보상수익(55억), 유휴 토지 임대(6.8억) 등

### ○ 용산 4구역 재개발 부동산 매각 추진(업무시설 49실, 공동주택1세대)

- 매각예상가 847억(취득가 426억 원)으로 매각 추진 예정
- 약 421억 원 매각차익 예상 ※ 소유권 보전 등기 이전 완료

## □ 역명병기 유상판매사업 및 광고 수입 확대 추진

부대사업처

- ◆ 도시철도 역명병기 유상판매사업 및 광고가치 제고로 지속적인 부대수익 창출
  - ▶ 역명병기('21년) 30역 → 41역('22년)으로 확대, 연간 45억 원 수익 예상
  - ▶ 디지털 광고매체 확대 등 고부가가치화 → '22년 광고 수익 429억 원 예상

### ○ '22년도 역명병기 유상판매 추진 실적

- 19역 18기관 계약체결, 총 계약금 82.2억 원(3년)

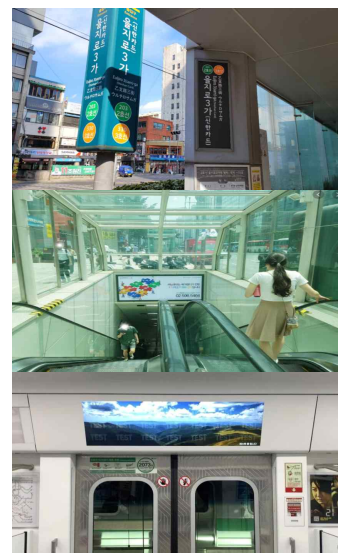
구 분	'22년 상반기	'22년 하반기
해 당 역	을지로3가역 등 3역	을지로입구역 등 16역
계약업체	신한카드 등 2기관	하나은행 등 16기관
계약금액	1,254백만 원	6,965백만 원

☞ 재공고 2역(방배역, 학동역) 계약추진 중('22년 9월~)

※ '22년도 발생 수입은 32억 원 예상(사업준비기간 등 고려)

### ○ 디지털 매체 확대 및 새로운 형태의 광고 도입

- 전동차 내 출입문 상단 디지털 매체 시범운영 중
  - ☞ '23년 2월 이후 월 131백만 원 광고 수익 예상
- 지하철 출입구 상단 벽면 내부광고: '22년 10월 발주 예정



### 3

## 더 나은 서비스를 통한 고객만족도 제고

### 추진목표

고객의 니즈 반영한 서비스 및 이용환경 제공으로 고객만족 달성

### 전략과제

① 고객 맞춤형 서비스 제공

② 도시철도 이용환경 개선 및 편리성 강화

### 주요사업 및 추진전략

#### □ '22년 주요사업

맞춤형 서비스 제공	환경 개선 및 편리성 강화
<ul style="list-style-type: none"><li>· 교통약자 이동편의 시설 및 서비스 개선</li><li>· 스피드 개집표기 설치로 편의 증진</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 심야연장 운행으로 이용 편의 제공</li><li>· 실시간 혼잡도 서비스 제공</li><li>· 역사 및 화장실 개선 사업 추진</li><li>· 역사 공간 활용으로 소통의 장 마련</li></ul>

#### □ 추진전략

##### ○ 교통약자 이동 편의를 위한 승강편의시설 개선 추진

- 승강편의시설 추가 공사 및 교통약자를 위한 이용 홍보 활동 강화
- 스피드 개집표기 설치 확대로 이용 불편 감소

##### ○ 시스템 및 역사 환경개선을 통한 지하철 이용 편의성 제공

- 심야 연장 운영을 통한 심야 교통난 해소
- 혼잡도 실시간 제공으로 지하철 이용 편리성 증진
- 역사 및 화장실 개선으로 쾌적한 역사 환경 제공
- 문화, 예술 공연이 가능한 역사 환경으로 개선

# 1

## 고객 맞춤형 서비스 제공

- ◆ 고령자를 위한 승강기 이용환경 개선 대책 마련
- ◆ 교통약자 이동편의 시설 및 또타옴 개선으로 '무장애' 교통 환경 조성

### □ 교통약자 이동 편의를 위한 승강편의시설 개선 추진

토목처

- ❖ 승강편의시설 개선을 통한 도시철도 이용 장벽 해소 추진 노력
  - ▶ 승강편의시설 54대 공사중('22. 9월 기준)

#### ○ 교통약자 이용 편의를 위한 승강편의시설 개선 추진

- 54대 공사 중, 80대 설계용역 단계 ('22년 9월 기준)

구 분	E/S	E/L	계
설계용역	67대	13대	80대
공 사 중	39대	15대	54대



#### ○ 고령자(교통약자)를 위한 승강기 이용환경 개선

- E/L 이용 독려를 위한 안내방송 송출, LED 전광판 설치 및 보안관 사고 감시 활동
- 고령자(교통약자) 엘리베이터 이용 홍보 강화

### □ 열차 이용 고객 편의 증대를 위한 서비스 개선

전자처

- ❖ 자동 플랩형 개집표기 설치 확대로 지하철 이용 불편 감소
  - ▶ '22년 46억 150개소 발주 중

#### ○ 수동 철제 개집표기 철거 ⇨ 자동 플랩형 개집표기 설치

- 사업비: 17,418백만 원('22년~'23년) / 115억 321개소

개선 전(수동 철제)



개선 후(자동 플랩형)



## ②

# 도시철도 이용환경 개선 및 편리성 강화

- ◆ 1시간 연장 운행 재개를 통한 평일 심야 교통난 해소 추진
- ◆ 승객 분산을 위한 실시간 혼잡도 정보 제공

### □ 열차 이용 편의를 위한 정책 시행 추진

열차운영처, 도시철도연구원, 정보운영센터

- ❖ 수송 수요를 반영한 탄력적 열차 운행 계획 추진
  - ▶ 1~8호선 236회 열차 증회로 심야 교통난 해소
  - ▶ 공사 모바일 앱을 통한 2,3호선 실시간 혼잡도 정보 제공

### ○ 호선별 심야 연장 운행 재개 내역

구 분	1호선	2호선	3호선	4호선	5호선	6호선	7호선	8호선
시행일	'22.7.1	'22.6.7	'22.8.1	'22.8.1	'22.6.7	'22.6.7	'22.6.7	'22.6.7
	직통 운행	공사 단독운행	직통 운행				공사 단독운행	

- 공사 단독운행 노선(2, 5, 6, 7, 8호선)부터 우선 실시
- 직통운행 노선(1, 3, 4호선)은 한국철도공사와 협의하여 순차 시행

### ○ 실시간 혼잡도 정보 제공으로 승객분산 유도로 열차 내 혼잡도 개선

- 공사-SKT, 인프라와 데이터 활용하여 공동연구 개발
- ‘또타 지하철’ 과 SKT ‘T-MAP대중교통’ 앱 서비스 제공
- 2호선 본선, 3호선 실시간 혼잡도 정보 제공



### ○ 고객중심의 역사 안내표지판 정비

- 제3, 4차 철도역사 평가 지적사항 조치 (점자안내표지판, 신규 표기 정비 등)
  - ▶ [1차] 1~4, 5,6호선 116역 764개소 정비완료
  - ▶ [2차] 5~8호선 48역 418개소 정비완료



## □ 관련법 준수를 통한 장애인 화장실 등 역사 내 화장실 개선 사업 추진

건축처

❖ 장애인 화장실 남녀 구분 및 여성 변기수 증설 등 리모델링 추진

▶ 화장실 환경개선(7억 7개소), 소변기 가림막(92억 533개소) 설치

### ○ 화장실 개선 작업

- 화장실 환경개선(7개소): 2,800백만 원(시비매칭)
  - 역삼, 구의, 상수, 청구⑥, 한강진, 봉화산, 암사
- 소변기 가림막 설치(92억 533개소): 95백만 원(자체)



(단위: 백만원)

구분	연평균	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년
물량	10.8	11	13	13	10	7
금액	3,660	3,800	4,500	4,150	3,250	2,600

※향후계획: '23년 화장실 환경개선 추진(10억 10개소/4,050백만 원)

## □ 노후 역사 리모델링으로 쾌적한 이용환경 제공

건축처

❖ 35년 이상의 노후 역사 리모델링 사업 추진(국·시비 지원사업)

▶ 13개 대상 역사 중 → (완료) 동대문 등 6개 역사, (설계) 서울역 등 7개 역사

### ○ 정부부처 및 市 정책에 부응하는 역사 리모델링 사업 추진

- 환경부(지하역사 공기질 개선대책) 및 市 노후역사 환경개선 계획정책에 따른 국시비 지원을 받아 사업 추진
- 사업비 및 대상역: 약 2,884억 원 / 총 13개 역사

사업완료 역사(6개)	설계완료 역사(7개)
신설동, 종로5가, 동대문, 잠실새내, 미아, 쌍문	서울역(1,4호선), 한성대입구, 청량리, 제기동, 종로3가, 종각

※ 시비 등 자원 확보 시 단계적으로 시공



대합실 개선 디자인



종로5가역 리모델링(후)



## □ 역사 공간 활용을 통한 시민 참여형 문화 환경 조성

홍보실

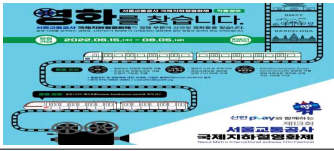

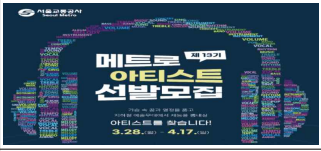

❖ 다양한 공연 · 예술 등 문화향연의 장으로 조성

▶ 국제지하철영화제 본선 상영작 45편 선정, 메트로 아티스트 24팀 공연 진행(~8월)

### ○ 문화 · 예술 공연이 있는 문화 환경 조성

사업명	추진계획
국제지하철영화제 개최	● 지하철 내 초단편영화 상영 → 시민투표로 수상작 선정
경북공미술관 시민 대관	● 저비용 전시 및 시민 문화향유 기회 제공
시민초청 문화이벤트 제공	● 문화행사(뮤지컬, 전시 등) 무료관람권 대시민 제공
메트로 아티스트 선발	● 지하철 예술무대 중심 버스킹 공연 확산

			
국제지하철영화제	메트로미술관	메트로 아티스트	문화이벤트

## □ 시민과 함께하는 체험형 지하철 환경 조성

안전계획처, 승무지원처

❖ 안전사고 예방 및 대응능력 향상을 위한 체험 현장 운영

▶ VR 체험관, 기관사 체험 등 코로나 일상 회복 이후 시민들에게 재개방

### ○ 디지털 시민안전체험관

- 가상체험(VR) 안전체험: 화재발생 시 대피 교육
- 심폐소생술 체험: 마네킹 이용 심폐소생 체험
- 소화기 및 안전장비 체험: 화재 대비 진화 체험 활동

※ 위치: 지하철 7호선 반포역(B1) 연결 통로



[VR 체험]



[심폐소생술 체험]

### ○ 기관사 체험행사 시행

- 임시 열차 및 모의운전연습기 체험 행사 시행
- 열차 비상장치 시연 등 시민 안전 체험 진행

※ 대상: 초등학생 이상 청소년, 일반인



[임시열차 운전]



[비상코크 취급]

## 4

# 지속 가능한 혁신 경영관리체계 구축

### 추진목표

재무건전성 확보와 효율화된 조직 운영으로 지속가능한 경영 혁신 추진

### 전략과제

① 지속 가능 경영을 위한 경영 환경 개선

② 조직 운영 및 업무 프로세스 개선

### 주요사업 및 추진전략

#### '22년 주요사업

지속가능한 혁신 경영	조직 운영 및 업무 프로세스 개선
<ul style="list-style-type: none"><li>ESG 경영을 통한 지속가능사회 기여</li><li>PSO 정부 보전 법제화 추진</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>무분규 노사 화합 및 소통 추진</li><li>지역 사회와 공생하는 공사 문화</li><li>직원의 역량 강화를 위한 교육 확대</li></ul>

#### 추진전략

##### ○ 지속 가능 경영을 위한 공사의 다각적 노력 추진

- 사회적 책임 이행을 위한 ESG 경영 선언문 제정 및 선포
- 공익서비스비용(PSO) 정부 보전 법제화 노력

##### ○ 노사 화합을 위한 임금 협약 추진 및 직원 역량 강화

- 2022년 임금 협약 진행
- 내부 역량 강화를 위한 직원 교육 강화 및 직무전문가 시행



1

# 지속 가능 경영을 위한 경영 환경 개선

- ◆ 기후변화 대응 등 비재무적 요소 고려한 ESG 경영으로 지속가능사회 구현 기여
- ◆ 공익서비스 통한 지속가능경영 기반 구축

## □ 지속 가능 발전을 위한 ESG 경영 추진

기획처

- ◆ ESG 경영 선포를 통한 시대적 요구와 시민 눈높이 부응
  - ESG 경영 기본계획 · 실행계획 수립(12개 전략과제, 27개 실행과제 / '22. 5~6월)

### ○ 지속가능사회 구현에 기여하는 ESG 경영전략 수립

- 경영목표와 사회적책임(환경, 사회, 지배구조)의 전략적 연계를 통한 ESG 경영 비전·전략체계 정립('22.3~4월)
  - ※ 외부전문가 자문(2회), 내부직원 대상 설문조사(1회) 실시



### ○ 임직원 역량 강화 교육 및 우수기관 벤치마킹

- 임원·간부급 특강('22.6.21.), 담당자 특강 및 전 직원 교육

### ○ ESG경영위원회 신설 → ESG 경영 전략·프로세스 고도화

- 환경, 사회, 지배구조 전문가 6인으로 구성된 자문위원회 설치('22. 10월)

## □ 공익서비스비용(PSO) 정부 보전 법제화 추진

대외협력처

- ◆ 법정 무임승차 손실에 대한 국비 보전 제도화 추진
  - 도시철도 정상화 국정과제 건의안 제출('22. 3.), 국토부 PSO 연구용역 설명회('22. 5.)

### ○ PSO 법제화를 위한 대정부 건의활동 강화

- 국토교통부, 기획재정부 등 주요부처 접촉 및 설득

### ○ 전국 도시철도기관 노사대표자 협의회 개최('22. 1월, 5월)



- ※ 도시철도 PSO 제도개선 방안 마련 연구용역 (국토부 연구용역)
  - 기간/업체: '22. 3.18. ~ 11.12.(8개월, 5억 원) / (사)대한교통학회
  - 내 용: 도시철도 적자 및 초고령사회 진입 고려한 제도 검토 등

2

# 조직 운영 및 업무 프로세스 개선

- ◆ 노사 소통을 통한 2022년 임금 협약 추진
- ◆ 취약계층과 함께하는 조직문화 형성
- ◆ 직원 교육을 통한 효율적 조직 운영 추구

## 2022년 임금 협약 추진

노무처

- ❖ 경영혁신 관련 노·사 소통 및 화합을 통한 연내 무분규 임금 협약 타결
  - 노동조합 교섭 요구 및 안건 통보(8. 26.) 및 본교섭 및 실무교섭 개최

- 제1차 본교섭 개최 ('22. 9. 1.): 노사안건 상정
  - 공사: 정책 임금인상률(1.4%) 이내 임금인상 등 총 11건
  - 노조: 2021년 대비 임금 4.7% 인상 등 총 63건
- 제1~4차 실무교섭 개최: 제1차('22. 9. 2.), 제2차('22. 9. 5)  
제3차('22. 9. 7.), 제4차('22. 9. 14.)
- 향후 계획
  - 제2차 본교섭 시 경영혁신계획 관련 공사안건 상정
  - 노사 집중 실무교섭(주 2회)을 통한 주요쟁점 사항 협의



## 지역 경제 활성화를 위한 사회공헌 활동 추진

대외협력처

- ❖ 지역사회 내 취약 계층 및 재난 피해 이웃을 위한 성금 기부 진행
  - 산불피해 성금 후원(41,370천 원), 창립 5주년 기념 취약계층 후원(71,178천 원)

- 추석맞이 이웃사랑 실천 행사('22년 9월)
  - 지역아동센터 10개소 11,000천원, 본부별 결연복지시설 온누리상품권 15,000천원



[산불피해 주민돕기]



[자원봉사 주간행사]



[추석맞이 행사]



## □ 내부 역량 강화를 위한 직무전문가 확대 실시

인사처, 인재개발원, 정보통신처

- ❖ 직무 중심의 조직 및 인력 운영 기반 마련 ▶ 온오프라인 병행 2,353명 교육 실시
- ❖ 4차 산업시대 대비 정보통신 기술 교육장 구축 ▶ 충무로역 스마트 스테이션 구축

- 내부역량 강화를 위한 직무전문가 선발 확대 → 4급 이하 전문직위 확대
  - 핵심업무 담당을 전문직위로 지정하고 순환전보(3년) 보다 장기간 배치(6년)
  - 총 103개 전문직위(기존 72개 + 신규 31개) 중 86명 선발 및 운영
- 미래대비 분야별 인재 양성 → 온·오프라인 병행 2,353명 교육 실시

구 분	계	3급승진·여성리더십	직무·자기계발	철도면허	세대공감 소통
인원(명)	2,353	223	1,904	128	98

- 네트워크 시스템 및 영상 분석(AI) 등 전문가 양성 교육 프로그램 실시
  - 충무로 정보통신 교육장 스마트스테이션 조성

## □ 직원 참여형 소통 조직문화 형성

홍보실, 기획처

- ❖ 직원 공감을 위한 참여형 사내기자단 운영으로 공사 자긍심 고취
- ❖ MZ세대 의견 수렴을 위한 소통 활동 및 청년이사회 추진

- 2030 시각을 반영하기 위한 MZ세대 사내기자단 선발 운영
  - 웹진 1기 사내기자단(5명) 선발('22. 4월) → 콘텐츠 제작 참여(10건)
- 경영진-현장직원간 소통을 위한 CEO 타운홀 미팅 실시
  - 현장경영을 위한 개선과제 16개 도출 및 지속 관리
- 청년이사회를 통한 공사 MZ세대 의견 수렴(3회 추진)

