제316회 임시회
교 통 위 원 회

행복한 시민 신뢰받는 기업 글로벌 No.1 서울교통공사

주 요 업 무 보 고

2023. 2.

서울교통공사 Seoul Metro

9호선운영부문

Ⅰ. 일반현황

1 운영현황

▢ 설립근거

◆ '14. 9. 5 : 1기 위.수탁 협약 체결(서울시 ⇔ 서울메트로)
◆ '17. 9.21 : 2기 위.수탁 협약 체결(서울시 ⇔ 서울교통공사)
◆ '20. 9.25 : 3기 위.수탁 협약 체결(서울시 ⇔ 서울교통공사)

임 무	· 서울시 도시철도 9호선 2.3단계 구간 관리 운영 및 부대사업 · 도시교통 발전과 서울시민의 복리 증진	위탁금액	1,171억원

▢ 연 혁

○ '15. 04. : 서울메트로9호선운영㈜ 설립
○ '15. 08. : 도시철도 운송사업 면허 취득
○ '18. 11. : 서울교통공사 직영운영[CIC : 9호선운영부문]

▢ 운행현황

('22. 12. 31. 기준)

구 분	영업연장	역 수	전동차	수송인원	운수수익
내 용	13개역, 13.6km	13개역	9편성 54칸	157천명/일	89백만원/일

▢ 본사 소재지

○ 서울시 송파구 올림픽로 25

2 조직 및 정원

▢ 조 직 : 부문장, 3처 8팀 / 1센터 1사업소 6팀

▢ 정 원 : 256명 (현원 243명)

('23.1.31 기준)

구 분	주요 업무	비 고
부 문 장(1)	■ 9호선운영부문 관리·운영 총괄	
경영안전처(17) 경영기획팀 인사노무팀 재무회계팀 안전품질팀	■ 기획/조직/대외 관련업무 ■ 인사/노무/법무 관련업무 ■ 예산/회계/계약 관련업무 ■ 안전 및 품질 관련업무	※ 현재 중대재해TF팀 운영 중
운 영 처(144) 고객안전팀 운행안전팀	■ 역운영/고객지원 업무 ■ 열차운행 관련업무 ■ 부대사업 관련업무	현 업 (고객안전센터) (승무사업소)
기 술 처(81) 시스템관리팀 시설관리팀	■ 기술계획 관련업무 ■ 시설 및 시스템 유지보수 ■ 전동차 유지보수	현 업 (전 기 팀) (시 설 팀) (신 호 팀) (기 계 팀) (통신전자팀)

Ⅱ. 비전과 경영목표

1 비전과 경영전략

비 전	사람과 도시를 연결하는 **종합교통기업** 서울교통공사			
핵심가치	안전우선	미래대비	고객만족	지속경영
전략목표	시스템 기반 최고 수준의 안전운행	미래 성장동력 지속 발굴 및 강화	더 나은 서비스를 통한 고객 만족도 제고	지속가능한 혁신 경영관리 체계 구축
부문경영방침	안전을 최우선으로, 고객이 행복한 9호선 교통서비스 제공			
부문전략	안전사고 Zero화	직원 역량 극대화 및 미래성장 도모	고품격 고객감동 서비스 제공	지속성장 가능한 9호선 운영체계 구축

사업계획

□ **안전사고 Zero화**

◦ **9호선 연계운영 안전협조체제 강화**

- 「9호선 안전관리협의회」 참여기관 확대(市·차량유지보수사 참여, 연 2회)
- 9호선 운영사 간 철도사고·운행장애 대비 합동 구원훈련 및 합동 기술점검 실시

◦ **9호선 2,3단계 구간 시설 설비 장애발생 최소화**

- 안전한 열차운행을 위한 이상마모 레일 연마 및 교체 추진
- 전동차 화재감지장치 교체 추진(감지기 162대, 수신기 54대)
- 질식사고 방지를 위한 기능실 소화설비 교체(가스계 → 할로겐 소화설비)

□ **직원 역량 극대화 및 미래성장 도모**

◦ **인적 역량 강화를 위한 직원채용·인재양성**

- 2023년 신규직원(일반직) 채용 추진(7급, 13명)
- 신규 전기모터카 도입에 따른 전기모터카 전문운용인력 양성(4명)

□ **고품격 고객감동 서비스 제공**

◦ **9호선 이용고객 만족도 향상 노력**

- 고객만족 관련 조사 시행 및 경진대회 등을 통한 고객만족도 개선 계획 수립
- 승강설비 노후화 진행에 따른 선제적 예비품 구매 및 주요부품 교체

□ **지속성장 가능한 9호선 운영체계 구축**

◦ **9호선 2·3단계 관리운영사업권 재확보 추진**

- 서울시 종합성과평가 고득점 획득 및 경쟁입찰 진행시 차기사업권 수주에 만전

◦ **안정적 열차운행을 위한 기관사 예비인력 양성**

- 비상시 열차정상운행을 위한 기관사 예비인력 양성(구간인증 1명, 기량유지 12명)

2 핵심성과지표(*K P I) 목표 *KPI: Key Performance Indicator

부문전략	K P I	'23년 목표	과거실적		
			'22년	'21년	'20년
안전사고 Zero화	철도사고·재난(건)	0	0	0	0
	운행장애(건)	0	0	0	0
	철도준사고(건)	0	0	0	0
직원 역량 극대화 및 미래성장 도모	무분규 달성 노력(%)	100	100	100	100
	공실상가율(%)	10	13	13	5
고품격 고객 서비스 제공	정시율(%)	100	99.9	99.9	99.9
	9호선 고객만족도(점)	86.7	84.6	84.2	83.7
지속성장 가능한 9호선 운영체계 구축	승무 대체인력 양성(명)	13	12	15	-

3 예 산

(단위 : 백만원)

수 입				지 출			
과 목	'23년	'22년	증감	과 목	'23년	'22년	증감
계	**65,997**	**54,901**	**11,096**	**계**	**65,997**	**54,901**	**11,096**
영업수입	31,393	27,535	**3,858**	**영업비용**	64,194	53,522	**10,672**
운수사업	28,935	26,029	2,906	인건비	16,049	14,029	2,020
부대사업	2,352	1,414	938	경비	35,298	28,406	6,892
기타사업	106	92	14	*수탁자산비	12,847	11,087	1,760
운영수수료 수입	1,703	1,279	**424**	**운영수수료 전출금**	1,703	1,279	**424**
市 위탁보조금	32,901	26,087	**6,814**	**예비비**	100	100	-

* 수탁자산비(11,087백만원) : LTE-R사업 계속비 10,996백만원, 전동차 화재감지장치 교체 726백만원, 기능실 소화설비 교체 859백만원, 기타 수탁자산 266백만원

Ⅲ. 주요사업계획

1 9호선 연계운영 안전협조체제 강화

□ 사업개요

○ 9호선 2개 운영사(서울시메트로9호선, 서울교통공사) 간 안전한 연계운영을 위하여 '9호선 안전관리협의회' 확대 개최 및 합동 구원훈련·기술점검 실시

□ 추진내용

○ 「9호선 안전관리협의회」 참여기관 확대 개최(연 2회)

- 내용 : (기존) 9호선운영사 간 개최 → (개선) 차량유지보수사, 서울시 참여 개최

※ 9호선 연계운영협약 갱신 체결('22.9월) 시 관련 내용 기협의·반영

- 논의 안건

· 9호선 모든 열차의 장애사례 공유 및 재발방지대책 논의

· 업무절차(사규), 철도안전관리체계 등 공유를 통한 매뉴얼 일원화

· 운행장애 발생시 신속한 사고복구 방안 모색 등

○ 9호선 운영사 간 합동 구원훈련(연 1회), 합동 기술점검(연 2회) 실시

- 합동 열차 구원훈련을 통한 열차 비상제동 완해불능 및 역행불능 등 자력 운행 불가 상황 대비(개화차량기지 또는 본선)

- 철도사고, 운행장애 등 발생 시 신속한 본선 개통 및 병발사고 예방, 합동 기술점검을 통한 시설·설비 관리 방안 상호 공유 및 개선방안 도출

□ 기대효과

○ 9호선 중대재해 선제적 예방 및 유관기관 안전관리 협조체제 강화

○ 합동 기술점검 등을 통한 유지보수 방법·매뉴얼 등 상호 동반 개선

□ 향후계획

○ 9호선 안전관리협의회 개최(4월, 10월) 및 합동 기술점검(5월, 10월) 등 추진

담 당 부 서	9호선운영부문장: 김운관 ☎ 2656-2700	처장: 김태장 ☎ 2710

2 9호선 이용고객 만족도 향상방안 추진

□ 사업개요

○ 고객만족 관련 조사 결과 및 직원 아이디어를 활용한 고객만족도 개선 방안을 마련하고, 승강설비 주요부품 선제적 교체로 안전하고 편리한 승강설비 이용 서비스 제공

□ 추진내용

○ 고객만족 관련 조사 시행 및 고객서비스 경진대회 등을 통한 고객만족도 개선 계획 수립

- 고객만족도 조사 시행 → 고객서비스 품질수준 측정·평가
  · 9호선 2·3단계 이용고객(1,000명) 대상 비대면 조사 실시(QR코드 접속)
- 고객가장조사법을 통한 서비스 모니터링 시행 → 결과 반영 서비스교육 실시
- 고객서비스 경진대회 시행 → 직원 아이디어 반영·서비스 개선
- 차년도 고객만족도 개선 계획 수립 → 전년도 취약분야 개선 추진

○ 승강설비 노후화 진행에 따른 선제적 예비품 구매 및 주요부품 교체

- 긴급 장애복구용 주요 예비품 구매 → 장애발생 개소 신속 조치
  · 에스컬레이터 모터·감속기, 엘리베이터 인버터(전력변환장치) 등 사전 구매
- 에스컬레이터 디딤판체인 및 핸드레일 교체공사 → 선제적 장애 예방
  · 디딤판체인, 핸드레일 등 고객이용 안전성 및 마모정도에 따라 구매·교체

□ 기대효과

○ 다양한 고객 의견 및 직원 아이디어를 반영하여 고객만족도 향상 가능

○ 안전하고 편리한 승강설비 서비스로 고객만족도 향상 및 중대시민재해 예방

□ 향후계획

○ 고객만족도 조사 및 서비스모니터링(5월~8월), 서비스 경진대회(10월) 시행

○ 승강설비 예비품 사전 구매(2월~4월), 주요부품 교체(4월~8월) 추진

담 당 부 서	9호선운영부문장: 김운관 ☎ 2656-2700 처장: 김진욱 ☎ 2740 처장: 이상영 ☎ 2770

3 2023년 신규직원 채용 및 기관사 예비인력 양성

▢ 사업개요

○ 정원 대비 부족인력(13명)에 대해 공정한 채용절차에 의해 직무수행능력이 뛰어난 신규직원 채용 및 안정적 열차운행을 위한 기관사 예비인력 양성

▢ 추진내용

○ 정년퇴직 및 타기관 이직 등에 의한 정원 대비 부족인력(13명) 충원을 위해 2023년 신규직원(일반직) 채용

- 추진방향 : NCS 기반 블라인드 채용 및 직종별 직무수행능력평가 실시

구 분	세부내용
필기시험	• 고객안전직종 : 직업기초능력평가(NCS) ※ 전공시험 미실시 • 기술분야직종 : 직업기초능력평가(NCS) 및 전공시험(직무수행능력평가) 실시
면접시험	• 블라인드 및 직무능력 평가 검증의 구조화된 면접

- 채용예정 직급 및 인원 : 13명, 7급

○ 기관사 외 분야 종사자 중 운전면허소지자 대상 구간인증·기량유지훈련 실시

- 구간인증 : 내부 대체기관사 1명 양성(약 3개월 소요)
  · 대상 : 승무 외 분야 종사자 중 9호선 구간 미인증자 1명(고객안전원 1명)
- 기량유지훈련 : 즉시 운전투입 가능토록 12명 기량 유지(분기 1회, 약 4시간)
  · 대상 : 실동기관사 외 종사자 중 12명(승무관리자 6명, 타부서 6명)

▢ 기대효과

○ 부족인력 신규채용을 통한 안전 점검인력 확보 및 미래인재 양성

○ 기관사 유고 및 파업 등 비상상황 발생시 안정적인 9호선 열차운행 가능

▢ 향후계획

○ 신규직원 채용공고(4월), 필기·면접시험(5~7월), 임용(9월) 추진

○ 9호선 열차운행 구간인증(9월~12월), 기량유지훈련(분기 1회) 시행

담 당 부 서	9호선운영부문장: 김운관 ☎ 2656-2700 처장: 김태장 ☎ 2710 처장: 김진욱 ☎ 2740