

행복한 시민 신뢰받는 기업 글로벌 No.1 서울교통공사

주요 업무 보고

2019. 2.



서울교통공사
Seoul Metro

9호선운영부문

I. 일반 현황

1 운영현황

임 무

- 서울시 도시철도 9호선 2·3단계 구간 관리운영 및 부대사업
- 도시교통 발전과 서울시민의 복리 증진

연 혁

- '14.09.05 : 위수탁협약 체결(서울시⇔서울메트로)
- '15.03.20 : 서울시 자회사 설립(출자) 승인
- '15.03.28 : 2단계 구간(5개역, 언주~종합운동장역) 개통
- '15.04.03 : 서울메트로9호선운영(주) 설립
- '15.08.17 : 도시철도 운송사업 면허 취득
- '16.02.25 : 철도안전관리체계 승인
- '16.08.31 : 전동차 4개 편성 영업운전 개시
- '17.02.20 : 통합경영시스템 인증
- '17.09.21 : 위·수탁 협약 체결(서울시⇔서울교통공사)
- '17.12.30 : 전동차 6칸(3편성) 영업운전 개시
- '18.09.17 : 전동차 6칸 전 편성(9개 편성) 급행열차 운행
- '18.11.27 : 철도안전관리체계 변경 승인
- '18.11.28 : 서울교통공사 직영운영[CIC : 9호선운영부문]
- '18.12.01 : 3단계 구간(8개역, 삼전~중앙보훈병원역) 개통

□ 운행현황



구분	내용	비고
운영구간	· 2단계(연주~종합운동장역) : 5개역, 4.5km · 3단계(삼전~중앙보훈병원역) : 8개역, 9.1km ※ 1단계 : 개화역~신논현역(25개역), 27km [서울9호선운영(주)]	
영업시간	· 05:30 ~ 익일 01:00(19시간 30분)	
배차간격	· 출·퇴근 3.3~5.5분 / 기타 5.5분	
운행횟수	· 1일 118회(급행 118회) ※ 9호선 전구간 : 1일 458회 (일반 236회 / 급행 222회)	
수송인원/운수수입	· 133천명/76백만원(1일 기준)	3단계 개통 후
전동차량	· 9편성 54칸(1편성 6칸) ※ 9호선 전구간 : 45편성 220칸(4칸 25편성, 6칸 20편성)	

○ 열차운행 소요시간 ⇨ 급행열차 29분 단축(일반열차 대비)

- 일반열차: 83분 / 급행열차: 54분(김포공항~중앙보훈병원역)

○ 정거장 : 13개 역

- 급행정차역 : 6개(선정릉, 봉은사, 종합운동장, 석촌, 올림픽공원, 중앙보훈병원)

- 환승역 : 4개(선정릉-분당선, 종합운동장-2호선, 석촌-8호선, 올림픽공원-5호선)

※ 9호선 전구간 : 급행정차 16개역, 환승 11개역

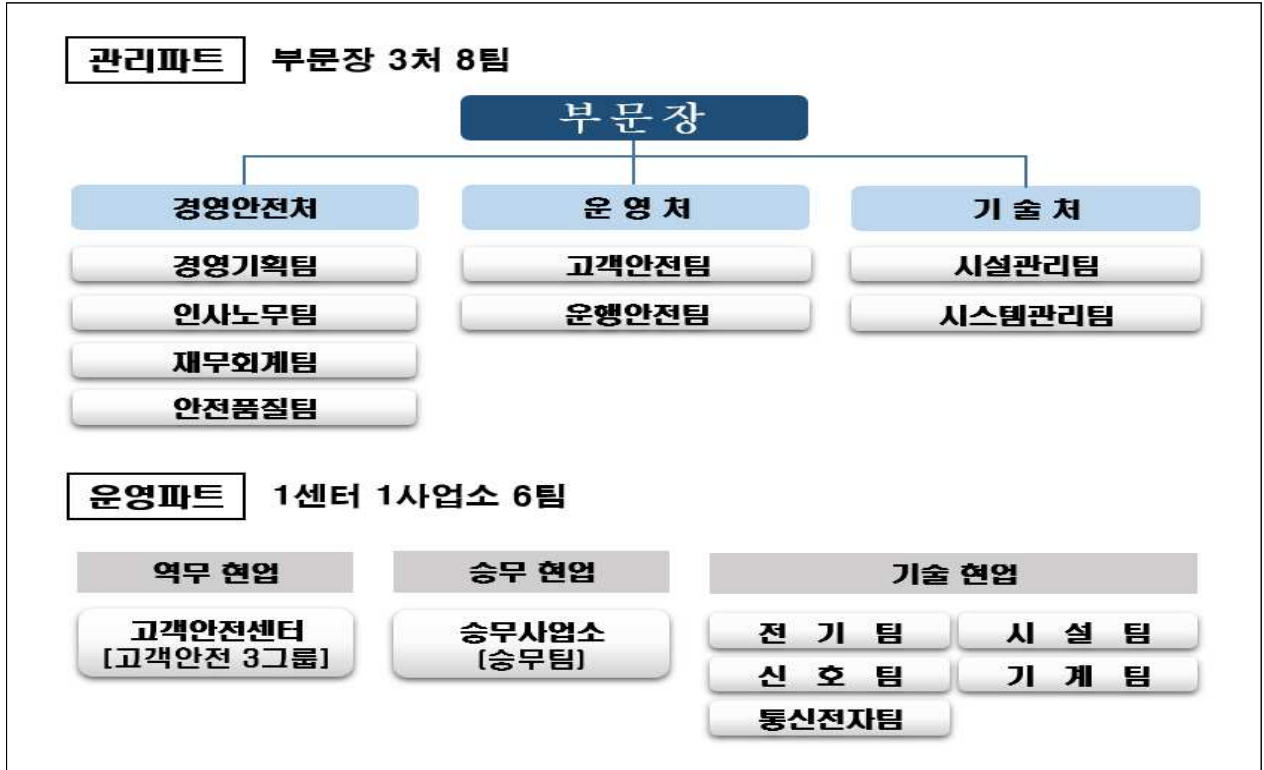
□ 시설·설비 현황

구분	규모	비고
변전소	4개소(봉은사, 삼전, 한성백제, 중앙보훈병원역)	
신호기계실	5개소(삼성중앙, 종합운동장, 삼전, 송파나루, 중앙보훈병원역)	
통신기계실, 전기실	13개소(각역 1개소)	
승강설비	엘리베이터 55대, 에스컬레이터 201대	
출입구	50개(9호선 관리) - 캐노피 설치 33, 미설치 17	총 60개

2

조직 및 정원

□ 조 직 : 부문장, 3처 8팀 / 1센터 1사업소 6팀



□ 정 원 : 255명 (현원 250명)

구 분	주요업무	비 고
부 문 장 (1)	<ul style="list-style-type: none"> 9호선운영부문 관리·운영 총괄 	
경영안전처 (16) <ul style="list-style-type: none"> 경영기획팀 인사노무팀 재무회계팀 안전품질팀 	<ul style="list-style-type: none"> 기획/조직/대외 관련업무 인사/노무/총무 관련업무 예산/회계/계약 관련업무 안전 및 품질 관련업무 	
운 영 처 (150) <ul style="list-style-type: none"> 고객안전팀 운영안전팀 	<ul style="list-style-type: none"> 역운영/고객지원 업무 열차운행 관련업무 부대사업 관련업무 	현 업 (고객안전센터) (승무사업소)
기 술 처 (88) <ul style="list-style-type: none"> 시스템관리팀 시설관리팀 	<ul style="list-style-type: none"> 기술계획 관련업무 시설 및 시스템 유지보수 전동차 유지보수 	현 업 (전 기 팀) (신 호 팀) (통신전자팀) (시 설 팀) (기 계 팀)

Ⅱ. 2018년 경영실적

□ 재무상태

(단위: 백만원)

자 산				부 채 및 자 본			
구 분	'18년	'17년	증 감	구 분	'18년	'17년	증 감
자 산 계	10,350	9,056	1,294	부채 및 자본	10,350	9,056	1,294
유동자산	10,287	8,851	1,436	부 채	4,142	3,316	826
비유동자산	63	205	△142	자 본	6,208	5,740	468

○ 자산 : 1,294백만원 증가

- [유동자산] 외상매출금 1,436백만원 증가
- [비유동자산] 이연법인세 142백만원 감소

○ 부채 및 자본 : 1,294백만원 증가

- [부채] 미지급비용 및 미지급금 826백만원 증가
- [자본] 이익잉여금 등 468백만원 증가(당기순이익)

□ 경영성과 ⇨ 당기순이익 178백만원 증가(490 ⇒ 668백만원)

(단위: 백만원)

수 익				비 용			
구 분	'18년	'17년	증 감	구 분	'18년	'17년	증 감
수 익 계	23,470	19,143	4,327	비 용 계	22,837	18,621	4,216
영업수익	23,201	19,006	4,195	영업비용	22,837	18,621	4,216
영업외수익	269	137	132	당기순이익	668	490	178

○ 수익 : 4,327백만원 증가



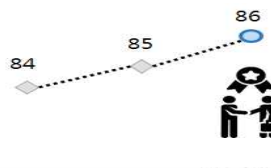

- [영업수익] 수탁사업수익 4,195백만원 증가(매출액)
- [영업외수익] 이자 등 132백만원 증가(서울시 도기본 하자보수용역)

○ 비용 : 4,216백만원 증가

- [영업비용] 인건비성 1,757백만원, 위탁수수료 등 1,592백만원, 수선비 및 전력비 등 885백만원 증가

※ 3단계 개통관련 신규채용(71명/18.9월) 및 위탁수수료, 전력비, 수선비 등 비용 증가

□ 주요성과

3단계 구간 개통	운영장애 0건	고객만족도 86점	노사분규 0건
 2018. 12. 1.	ZERO  2016 2017 2018	 2016 2017 2018	ZERO  2016 2017 2018

Ⅲ. 2019년 경영목표

1 비전과 목표

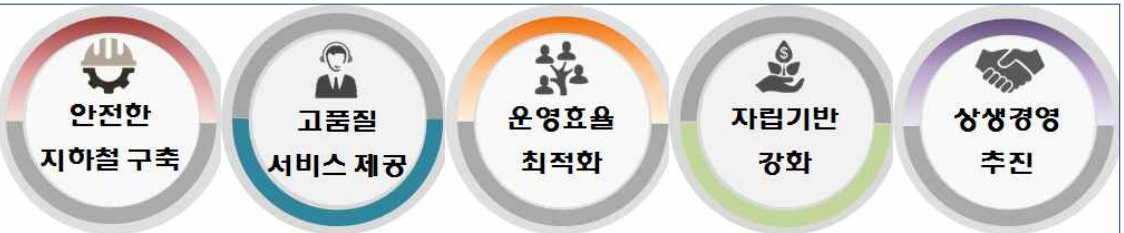
미션

안전한 도시철도, 편리한 교통 서비스

비전

행복한 시민, 신뢰받는 기업, 글로벌 No.1 서울교통공사

전략
목표



부방
문침

안전체계 구축 및 휴먼에러 제로화 고객소통을 통한 서비스품질 향상 전문역량 강화 및 노사 상생문화 조성 기술혁신 및 지역사회 공헌

부
목표

안전우선

고객감동

직원행복

변화혁신

부
문
계
획

- **[안전우선] 시민 안전을 최우선으로 생각하겠습니다.**
 - 유지관리 철저로 장애발생 제로화
 - 안전 시설·설비 구축
 - 비상대응역량 강화 및 위기관리매뉴얼 체득화
 - 과학적 안전관리체계 구축
- **[고객감동] 고객 맞춤형 서비스를 제공하겠습니다.**
 - 이용환경 개선
 - 열차 운행 개선 및 고객서비스 제고
- **[직원행복] 직원 역량강화 및 노사협력에 최선을 다하겠습니다.**
 - 직원교육 활성화 및 직무역량 증진
 - 협력적 노사관계 구축
 - 행복한 직장문화 정착, 근무환경 개선
- **[변화혁신] 기술혁신 및 지역사회 공헌에 앞장서겠습니다.**
 - 철도무선통신시스템 고도화
 - 생활 밀착형 고객서비스 개발
 - 교통약자 동행사업 추진

2

KPI 목표수준(Key performance Indicator)

전략 목표	지표명	과거실적				'19년 목표	비고
		'16년	'17년	'18년	평균		
안전우선	정시율	100	98.1	97.9	98.7	97.8 이상	단위: %
	운행장애건수	0	0	0	0	0	단위: 건/백만km
	철도사고·재난발생	0	0	1	0.3	0	단위: 건
	전동차가동률	100	103	101	100	100	단위: %
	산업재해	지표개발				0	단위: 명
고객감동	고객만족도	84	85.01	86.1	85	85 이상	단위: 점
	개집표기가동률	99.9	99.9	99.9	99.9	99.4 이상	단위: %
	공기질(미세먼지)	82.22	34.68	91.81	69.6	95 이하	단위: $\mu\text{g}/\text{m}^3$
직원행복	직원만족도	69.3	70.1	71.5	70.3	70 이상	단위: 점
	노사분규	0	0	0	0	0	단위: 건
	직원교육이수	지표개발				60 이상	단위: 시간
변화혁신	부대사업수익률	90.6	140	117.5	116	103 이상	단위: %
	공실상가율	지표개발				10 이내	단위: %

3

2019년 예산

(단위 : 백만원)

수 입				지 출			
과 목	'19년	'18년	증감	과 목	'19년	'18년	증감
계	39,329	24,560	14,769	계	39,329	24,560	14,769
영업수익	39,329	23,887	15,442	영업비용	38,083	23,304	14,779
운영사업	39,329	23,887	15,442	인건비	9,682	8,201	1,481
부대사업				경비	27,328	13,984	13,344
기타사업				수탁자산비	1,073	1,119	△46
영업외수익	-	99	△99	영업외비용			
이자수익	-	49	△49	예비비	100	238	△138
잡이익	-	50	△50	자본예산	-	69	△69
자본금				법인세	-	75	△75
부 채				이익잉여금	1,146	541	605
이월금	-	574	△574	유보금	-	333	△333

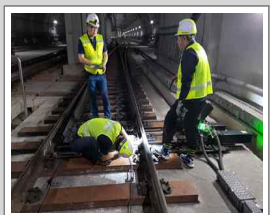
IV. 2019년 주요업무계획

1 시민안전을 최우선으로 생각하겠습니다.

□ 유지관리 철저히 장애발생 제로화

- 역사 시설물 등 정밀 점검 ⇨ 안전사고 선제적 예방
 - 2단계 구간 5개 역사, 외부 안전진단업체 점검용역 실시('19년 하반기)
- 노후 선로전환기 교체 ① ⇨ 장애발생 선제적 예방
 - 삼성중앙역 선로전환기 4대 교체('19.12)
 - ※ 교체기준 : 전환횟수 40만회(또는 기대수명 20년)
- 전차선 상시 검측시스템 운용 ② ⇨ 효율적 유지관리
 - 전차선 검측카메라 데이터 분석 → 유지보수에 활용
 - ※ 945편성에 설치

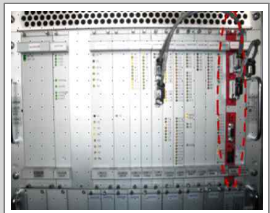
① 노후 선로전환기 교체



② 전차선 검측시스템



③ 데이터로거



④ 수방용 비상복구장비



⑤ 전동차 CCTV설치



□ 안전 시설·설비 구축

- 전동차 데이터로거 설치 ③ ⇨ 안전운행 확보
 - 저장 데이터 분석 → 장애 원인 파악 및 대책 수립
 - ※ 데이터로거 40대 설치 및 운용('19.6)
- 수방용 비상복구장비 비치 ④ ⇨ 본선 침수대비
 - 여름철 폭우 및 유출지하수 발생에 따른 본선 침수 대비
 - 둔촌오류역 수방용 장비(수중펌프) 확보('19.6)
- 전동차 운전실내 CCTV 설치 ⑤ ⇨ 안전운행 확보
 - 운행상태 촬영용 영상기록장치 설치('19.6)

□ 비상대응역량 강화 및 위기관리매뉴얼 체득화

○ 고객안전원 초동조치 교육 강화 ① ⇨ 비상시 분야간 협업대응

- 열차운행장애 관련성 높은 선로전환기 및 PSD 등 교육
 - 기계, 신호, 전기, 통신, 시설 등 역사 내 주요 시설물 교육분야 확대(주 1회)

※ 기술분야 : 장애발생시 원인분석 및 복구

○ 재난대비 비상대응훈련 실시 ②

- 비상사태 유형별 사고조치 흐름도, 사고전개 시나리오, 분야별 조치사항 등을 파악 → 훈련계획 수립 및 실시
 - 훈련 결과를 바탕으로 매뉴얼 검토 및 보완

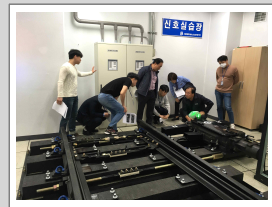
○ 열차구원훈련 실시 ③ ⇨ 장애시 신속한 본선 개통

- 차량고장 등으로 열차운행 불가시 기관사 조치역량 강화
 - 열차방호, 구원연결, 방송 및 제동시험 등

○ 9호선 특성을 고려한 위기관리매뉴얼 개선 ④

- 1단계 운영사와 매뉴얼 공유 및 협의 → 9호선 비상대응 일원화
 - 9호선 안전관리협의회(1단계↔2·3단계) 수시 개최
- 훈련을 통해 조치역량 강화
 - 비상대응 종합훈련(연2회), 기타훈련(연16회) 등

① 선로전환기 초동조치



② 재난대비 비상대응훈련



③ 열차구원훈련



④ 비상대응 현장조치매뉴얼



□ 과학적 안전관리체계 구축

○ 안전운행 고도화 추진 ⑤ ⇨ 인적오류 방지

- 9호선 개통이후 발생한 이례상황 데이터 분석
- 차량편성별 특성 파악, 전 열차 운행실적 및 지연분석
- VOC 분석 및 관리대책 마련
- 개인별 맞춤교육자료 작성, 운전업무로드맵 비치

○ 이벤트 현황 분석 ⇨ 사고예방 대책 마련

- 안전대책회의 개최(월 1회) → 이벤트현황 분석 → 사고예방 대책 마련

⑤ 안전운행고도화



□ 이용환경 개선

- 레일 연마(2단계 구간) ① ⇨ **소음감소, 안전확보**
 - 정기·특별 및 외부전문가 점검(자문) → 레일 이상마모 등 확인
 - 레일연마 공사 발주 및 시행(언주~종합운동장 3.3km)
- 수유실 인터폰 설치(3단계 구간) ⇨ **직원 신속대응**
 - 수유실 이용 고객 도움필요 시, 고객안전원 인터폰 통화
- 1회권 발매기 시스템 개선 ② ⇨ **고객편의 증대**
 - 3단계 구간 자동요금징수설비 시스템 개선
 - 저장매체 개선 → 속도향상, 고장방지

① 레일 이상마모 연마



② SSD 하드디스크



□ 열차 운행 개선 및 고객서비스 제고

- 열차운행계획 변경 추진 ⇨ **출·퇴근 시간대 혼잡도 완화**
 - 9호선 운행가능 편성수 증가(37편성→40편성)시 운행계획 변경
 - 시간대별 운행간격, 열차종별, 운행횟수 등
- 친절서비스 및 안내방송 교육 ③ ⇨ **고객만족도 향상**
 - 고객안전원 및 기관사 CS역량 교육
 - 서비스 마인드, 고객응대기법, 행동원칙 등
 - 이례상황 발생 시 적정 안내방송 및 감성멘트 등
- 꿈나무 체험학습 실시 ④
 - 어린이 등 대상 체험학습 실시(반기 1회)
 - 고객안전실, 기능실, 선로전환기 견학 등 지하철 체험과 승강기 안전이용 및 지하철 문화 인식 교육 등 실시
- 고객서비스 모니터링 실시 ⇨ **서비스 품질 개선**
 - 고객으로 가장한 방문 면접조사(외부 전문업체)
 - 고객서비스 실태 파악, 서비스 개선필요사항 도출

③ 직원 CS 교육



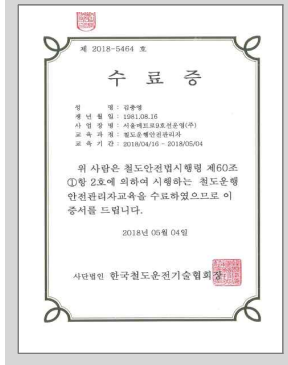
④ 꿈나무 체험학습



□ 교육 활성화 및 직무역량 증진

- e-러닝 제도(본사) 공유 ⇨ 직무전문성 향상
 - 본사 e-러닝 시스템 공유 → 개인 역량 및 전문성 증진
- 철도운행안전관리자 양성 ❶ ⇨ 작업안전 강화
 - 철도시설의 운영 및 관리 관련 감독자 안전의식 고취
 - 운행선 작업자의 안전한 근무환경 조성
- 예비 열차운행인력 기량유지 ❷ ⇨ 비상시 대응
 - 기관사 외 면허소지자 대상으로 운전기량 유지훈련
 - 운전취급 및 응급조치 사항 등

❶ 철도운행안전관리자 양성



❷ 기량유지 훈련



❸ 정기노사협의회



□ 협력적 노사관계 구축

- 의사소통 창구 다양화 ❸
 - 정기노사협의회(분기별) 개최 및 의결사항 이행
 - 고충처리위원회 운영을 통한 직원 의견 수렴
- 노사 분류 ZERO화
 - 9호선 특성을 고려한 발전적인 업무모델 정착
 - 조직과 직원이 동반성장하는 방안 논의

□ 행복한 직장문화 정착, 근무환경 개선

- 직원 간담회 개최 ⇨ 직원 애로사항 파악 및 해소
 - 소통 및 애로사항 청취
 - 다양한 형태의 간담회 개최(개인, 분임조, 동호회, 노동조합 등)
- 샤워장 추가 설치(9개역→13개역) ❹
 - 근무환경 개선 및 직원 사기진작 도모
 - 대상역 : 석촌고분, 송파나루, 한성백제, 올림픽공원역

❹ 현업직원 샤워장 구축

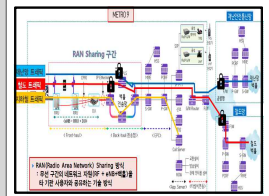


□ 철도무선통신시스템 고도화

○ 철도통합무선통신망(LTE-R) 구축 ① ⇨ 차세대 열차무선설비 도입

- 차세대 단말장비 도입으로 운영효율 개선
 - ※ 열차무선설비(TRS) → LTE-R방식

① LTE-R 구성도



□ 생활 밀착형 고객서비스 개발

○ 스마트도서관 운영(송파구청 연계)

- 역사(대합실) 내 스마트도서관 구축·운영('19년 상반기)
 - 단순 이동공간 → 공익 문화공간
 - ※ 스마트도서관 : 무인도서 대출 시스템을 갖추어 편리하게 이용할 수 있는 도서관

○ 지역사회 연계 전시공연 ② ⇨ 문화휴식 공간 제공

- 역사 내 예술작품 전시 및 문화공연 실시 등

○ 신규 부대사업 개발

- 사진인화 자판기, 위생용품 자판기 등 신규 부대사업 개발(~'19.6)

② 지역사회 전시공연



□ 교통약자 동행사업 추진 ⇨ 사회공헌 기여

○ 사회복지재단과 MOU 체결('19년 상반기)

- 장애인식 개선 캠페인 및 휠체어 무상기증 등 다양한 활동 지원
- 굿월스토어(안 쓰는 물건 기부), 기빙플러스(기업 재고상품 기부) 등 사회적 경제기업에 공실상가 임대
 - 장애인 및 소외계층의 일자리 창출

○ 교통약자 캠페인 실시 ③

- 장애인 인식개선 및 임산부 배려 캠페인 실시(월 1회)

○ 장애인의 날 행사 및 문화예술 행사 추진

- 장애인의 날 행사, 장애인 작가 미술 전시 및 공연 등

③ 안전의식 캠페인

