

행복한 시민 신뢰받는 기업 글로벌 No.1 서울교통공사

주요 업무 보고

2020. 11.



서울교통공사
Seoul Metro

9호선운영부문

보고 순서

I. 일 반 현 황

II. '20년 경 영 목 표

III. '20년 주 요 실 적

I . 일반현황

1

운영현황

임 무

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

연 혁

- '14.09.05 : 1기 위·수탁 협약 체결(서울시⇔서울메트로)
- '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
- '17.09.21 : 2기 위·수탁 협약 체결(서울시⇔서울교통공사)
- '18.11.28 : 서울교통공사 직영운영[CIC : 9호선운영부문]
- '18.12.01 : 3단계 구간(8개역, 삼전~중앙보훈병원역) 개통
- '20.09.25 : 3기 위·수탁 협약 체결(서울시⇔서울교통공사)

위·수탁 협약

- 법적근거 : 1) 「도시철도법」 제42조(도시철도운송사업의 위탁)
2) 「행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제11조(협약체결 등)
- 위탁기간 : '20.10.1 ~ '23.9.30(36개월)
- 위탁금액 : 1,171억원

□ 운행현황



구 분	내 용	비 고
운영구간	. 안주~중앙보훈병원역 : 13개역, 13.6km - 2단계(안주~종합운동장역) : 5개역, 4.5km - 3단계(삼전~중앙보훈병원역) : 8개역, 9.1km ※ 1단계 : 개화~신논현역(25개역), 27km [서울시메트로9호선(주)]	
영업시간	. 05:30~24:00 (18시간 30분) ※ 배차간격: 출·퇴근 3.3~5.5분 / 기타 5.5분	1시간 단축 (4.1부터)
운행횟수	. 일 85회 (일반 45회, 급행 40회) ※ 9호선 전구간: 일 445회 (일반 236회 / 급행 209회)	
수송인원 / 운수수입	. 일 146천명 / 83백만원 (평일) ※ 9호선 전구간: 1일 572천명, 303백만원	
전동차량	. 9편성 54칸 (1편성 6칸) ※ 9호선 전구간: 45편성 270칸	

○ 열차운행 소요시간 ⇨ 급행열차 29분 단축(일반열차 대비)

- 일반열차 : 83분 / 급행열차 : 54분(김포공항~중앙보훈병원역)

○ 정 거 장 : 13개역

- 일반정차역 : 7개역(안주, 삼성중앙, 삼전, 석촌고분, 송파나루, 한성백제, 둔촌오륜)

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

※ 1단계 25개역(일반정차역 15개, 급행정차역 10개)

□ 시설·설비 현황

구 분	규 모	비 고
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 - 캐노피 설치 41, 미설치 9	

2

조직 및 정원

□ 조 직 : 부문장, 3처 8팀 / 1센터 1사업소 6팀



□ 정 원 : 255명 (현원 248명)

(20.9.30 기준)

구 분	주요업무	비 고
부 문 장(1)	<ul style="list-style-type: none"> 9호선운영부문 관리·운영 총괄 	
경 영 안 전 처(17)	<ul style="list-style-type: none"> 기획/조직/대외 관련업무 인사/노무/법무 관련업무 예산/회계/계약 관련업무 안전 및 품질 관련업무 	
경영기획팀		
인사노무팀		
재무회계팀		
안전품질팀		
운 영 처(149)	<ul style="list-style-type: none"> 역운영/고객지원 업무 열차운행 관련업무 부대사업 관련업무 	현 업 (고객안전센터) (승무사업소)
고객안전팀		
운영안전팀		
기 술 처(88)	<ul style="list-style-type: none"> 기술계획 관련업무 시설 및 시스템 유지보수 전동차 유지보수 	현 업 (전기팀) (신호팀) (통신전자팀) (시설팀) (기계팀)
시스템관리팀		
시설관리팀		

II . 2020년 경영목표

1

비전과 경영전략

미션

안전하고, 쾌적·편리한 대중교통 서비스

비전

안전 최우선, 시민이 행복한 고품격 도시철도 9호선

핵심가치

안전우선

고객감동

직원행복

변화혁신

전략목표

안전사고
Zero화

고품질 고객
서비스 제공

소통·협업 활성화
및 전문역량 강화

자립기반 강화
및 프로세스 혁신

전략과제

■ 안전사고 Zero화에 최선을 다하겠습니다.

- 생활형 안전문화 형성 (코로나 확산방지 캠페인, 열차 정지표지 개선 등)
- 비상대응역량 강화 (비상대응 합동훈련 실시, 비상복구장비 구매·비치 등)
- 과학적 안전관리 추진 (음주측정기 고도화, 승강장 안전문 예방 보수 등)

■ 자립기반 강화 및 프로세스를 혁신하겠습니다.

- 운수수익 내실화 (운수수입금 관리 강화, 무임승차 방지 홍보 등)
- 부대사업 모델 개선 (공실상가 축소 공유가치 실현, 고객 편의시설 확대 등)
- 지속발전 가능한 9호선 모색 (민간위탁사업 수주, 통합경영시스템 갱신 등)

■ 고품질 고객서비스를 제공하겠습니다.

- 체감하는 이용환경 개선 (역사 공기청정기 설치, 캐노피 추가 구축 등)
- 살아있는 고객소통 추진 (교통약자 알림서비스 제공, 감성적 안내방송 등)

■ 소통·협업 활성화 및 전문역량을 강화하겠습니다.

- 지역사회 협업 활성화 (소상공인 임대료 감면, 교통약자 동행사업 실시 등)
- 상생의 노사관리 (고충처리시스템 운영, 무쟁의 임단협 타결 등)
- 전문역량 강화 (승강장안전문 실습기 제작, 모터카운전원 추가 양성 등)

2

2020년 전략 및 KPI 실적

부문전략	지표명	과거실적			'20년		비고
		'17년	'18년	'19년	목표	실적	
안전사고 Zero화	운영장애(건)	0	0	0	0	0	
	산업재해예방 노력도(%)	-			100	-	12월 예정
	철도사고·재난(건)	0	1	0	0	0	
	설비가동률(%)	99.9	99.9	99.9	100	99.9	
자립기반 강화· 프로세스 혁신	부대사업 수익률(%)	140	118	137	103	106.6	전년 대비
	공실상가율(%)	-	-	10	13	18	
	종합성과평가(점)	80.57	-		81	86.08	
고품질 고객 서비스 제공	고객만족도(점)	85.01	86.1	85.7	87.5	-	11월 예정
	공기질($\mu\text{g}/\text{m}^3$)	34.68	91.81	81.50	95	31.03	
	정시율(%)	98.1	98.0	98.6	99	99.8	
소통·협업 활성화· 전문역량 강화	노사 분류(건)	0	0	1	0	0	
	직원만족도(점)	70.1	71.5	54.2	65	-	12월 예정

3

2020년 예산

(단위 : 백만원)

수 입				지 출			
과 목	'20년	'19년	증감	과 목	'20년	'19년	증감
계	59,861	40,698	19,163	계	59,861	40,698	19,163
영업수입	30,806	30,495	311	영업비용	39,607	39,450	157
운수사업	29,210	29,113	97	인건비	13,789	12,381	1,408
부대사업	1,507	1,293	214	경비	25,449	25,996	△547
기타사업	89	89	-	수탁자산비	369	1,073	△704
운영수수료 수입	1,688	1,148	540	운영수수료 전출금	1,688	1,148	540
서울시 위탁보조금	8,901	9,055	△154	예비비	100	100	-
정부(시) 보조금 *	18,466		18,466	정부(시) 사업비	18,466	-	18,466

* 정부(시) 보조금 : 공기질 개선 16,910백만원(국비 6,764, 시비 10,146), 캐노피 설치 등 1,556백만원(시비)

Ⅲ. 2020년 주요실적

1 안전사고 Zero화에 최선을 다하겠습니다.

□ 생활형 안전문화 형성

- ‘안전이용’ 및 ‘코로나 확산방지’ 캠페인 실시
 - 승강기·PSD 이용, 범죄 예방 등 시민 안전캠페인(월 1회)
 - 지하철 이용객 마스크 착용 의무화 캠페인(6.3~5)①
- 감염병 예방을 위한 지하철 이용환경 개선
 - 출근시간대 분산승차 안내요원 4명 운영(5.13~)
 - 역사 청소인력 3명 추가채용 → 방역소독 강화(4.7~)
- 열차 정지위치표지 개선② ⇨ **기관사 인적오류 예방**
 - 9호선 전열차 6칸화 완료로 정지표지 개선 부착(3.9~16)
 - (기존) 4/6칸 정지표지 혼용 → (변경) 6칸 정지표지 전용

□ 비상대응역량 강화

- 비상대응훈련 지속 실시
 - 폭발물테러 대비 유관기관 합동훈련(코로나로 도상훈련, 8.26)③
 - 역사내 아동실종 예방·대처 훈련(역별 1회, 6.15~11.30)
- 레일 비상복구장비 구매·비치(7종)④ ⇨ **신속한 복구**
 - 응급이음매판 등 분산 비치(9.1) → 장비 이동시간 단축

□ 과학적 안전관리 추진

- 자동 결과 출력 음주측정기 도입 ⇨ **안전운행 고도화**
 - 음주측정기 교체로 측정결과의 객관성·신뢰성 향상(2대)⑤
 - (기존) 측정결과 수기기록 → (변경) 자동 용지출력
- 승강장안전문 주요부품 예방 보수 ⇨ **장애율 감소**
 - 3단계 8개역 레이저스캔센서 전수 교체(408개소)⑥
 - 2단계 5개역 UPS 정밀점검(9.21) 및 구동부 센서 교체(9.25)

① 마스크 착용 캠페인



② 열차 정지표지 개선



③ 유관기관 합동훈련(도상)



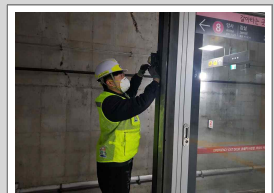
④ 레일 비상복구장비



⑤ 기록출력 음주측정기



⑥ 레이저스캔센서 교체



□ 운수수의 내실화 및 부대사업 모델 개선

○ 수입금관리 강화 및 무임승차 방지 홍보

- 투명한 운수수입금 관리를 위한 현지심사(분기 1회)
- 홍보물 부착^①, 안내방송 등을 통해 무임승차 방지 홍보(상시)
- 고객안전원 상시 단속 및 관리파트 합동단속(분기 1회)

○ 사회적 책임을 위한 공유가치 상설공간 운영^②

- 역사 내 미활용공간, 공실상가 → 기빙플러스 매장(4.9) 및 사회적 기업 무상임대 추진(12월 예정)
- ※ 기빙플러스 매장 : 기업 재고상품 기부·판매

○ 고객 편의시설(현금자동입출금기) 확대^③

- 9호선 3단계 8개역 역당 1대 설치(12월 예정)

□ 지속발전 가능한 9호선 모색

○ 9호선 2·3단계 관리운영 위수탁협약 체결(9.25)^④

대 상	기 간	금 액
역사 : 13개(총연장 13.6km) 열차 : 9편성(6칸 열차)	3년 ('20.10.1~'23.9.30)	1,171억원

○ 부문 내부경영평가 실시(4.28)^⑤ ⇨ **공정한 성과관리**

- 전사 경영목표와 연계된 부문 성과관리체계 구축·운영
- 평가방식 이원화로 협업문화 강화(관리-운영파트 별도 평가)
- ※ 평가 결과에 따라 성과급 차등지급

○ 통합경영시스템(ISO) 갱신 심사^⑥ ⇨ **업무절차 개선**

- 국제인증(품질, 환경, 안전보건) 유지를 위한 갱신 심사(2월)
- 전문가 의견을 반영한 업무절차 보완·개선(연중)

① 무임승차방지 홍보물



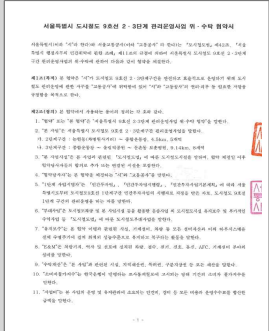
② 공유가치 상설공간 운영



③ 현금자동입출금기(ATM)



④ 서울시 위·수탁 협약서



⑤ 부문 내부경영평가



⑥ 통합경영시스템 인증



□ 체감하는 이용환경 개선

- 역사·전동차 공기질 개선 ⇨ **쾌적한 이용환경 조성**
 - 3단계역 승강장(끝단) 미세먼지 유입방지필터 설치(3.30)①
 - 초미세먼지 측정기 13대 설치(4.1)② → 상시 측정·관리
 - 공기정화장치 설치('20.12월 완료 예정, 역사 208대·전동차 216대)
- 시민 이용편의시설 개선 ⇨ **고객만족도 향상**
 - 기계식 자전거주차장(6개역 8개소) 전문업체에 위탁운영
 - 3단계 역사 출입구 캐노피 4개소 추가(9.25)
 - 대상 : 삼전역·석촌고분역 ①,③ 출구(②,④) 출구 '19년 완공)
- 감염병 확산 방지를 위한 소독 강화 및 예방관리
 - 1회용 교통카드 세척기 1대 추가 구매(5.18, 기존 1대 운영)③
 - E/S 핸드레일 자외선 소독기 69대 설치·운영(7.31)④
 - ※ 설치장소 : 선정릉(12), 종합운동장(18), 석촌(25), 올림픽공원(14)
 - 냉각탑수 수질 측정(13개역) → '적합' 판정(감염균 미검출, 8.31)

□ 살아있는 고객소통 추진

- 고객 눈높이 맞춤형 서비스 제공 ⇨ **서비스 질 향상**
 - 교통약자 대상 이용편의 알림서비스(상시)
 - 승강설비 장애 시 문자로 알림 → 장애인 이용불편 감소
 - 서비스품질지표(SQI) 운영 및 실적 분석(매월)⑤
 - 부진 지표 분석 및 대책 마련 → 고객만족도 제고
- 역사·열차 내 감성적 안내방송 실시
 - 테마별·상황별 방송매뉴얼에 따른 안내방송(상시)⑥
 - ※ 기관사 대상 안내방송 전문가 교육 병행
- 특별수송 및 재난시 연장운영계획 수립·시행
 - 특별수송(명절, 수능, 축제 등) 및 재난발생시 임시열차 추가 운행 관련 기본계획 사전 수립(8.11) → 신속한 투입 가능

① 미세먼지 유입방지필터



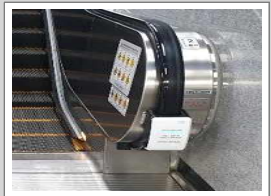
② 초미세먼지 측정기



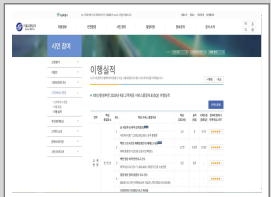
③ 1회용 교통카드 세척기



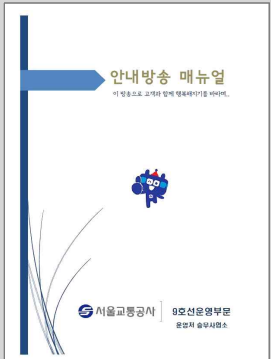
④ E/S 핸드레일 소독기



⑤ SQI 홈페이지(공사) 게시



⑥ 안내방송 매뉴얼



□ 지역사회 협업 활성화

- 소상공인 임대료 감면(5~7월분 100%, 147백만원)
 - 9호선 2·3단계 역사 내 소상공인(28개소) 코로나19 고동 분담
- 교통약자 동행사업 지속 실시 ⇨ **사회공헌 기여**
 - 역사내 '장애인 인식개선' 동영상 송출·홍보(4.14~)①
 - 석촌역 '기빙플러스' 매장 개장(4.9) → 사회적 약자 고용

□ 상생의 노사관리

- 고충처리제 운영 및 직원 설문조사 실시
 - 직장 내 괴롭힘 신고시스템 및 고충심의회 운영(2월~)
 - 설문결과 : 기관사 업무매뉴얼 제작, 근무환경 개선 등(7.6)②
- '20년 임·단협 타결 → **협력적 노사관계 구축**③
 - 본교섭 8회, 실무교섭 10회(6.12~) → 타결(8.12)
 - ※ 임금인상, 근로조건 개선 및 현장 안전인력 총원 등
- 직원 건강·복지 증진 및 사기진작 방안 추진
 - 감염 예방용 직원 마스크(2월~) 및 실리콘 장갑(3월~) 지급
 - 쾌적한 근무환경을 위한 샤워부스 및 탈의실 추가 설치(9.29)④
 - ※ 샤워부스 추가 설치 : 3개역(석촌고분, 송파나루, 한성백제)

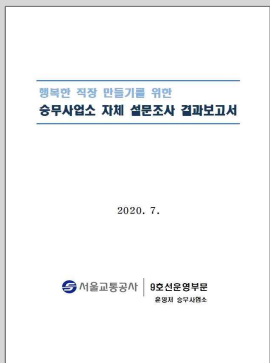
□ 전문역량 강화

- 철도장비(모터카) 운전원 추가 양성(2명)⑤
 - 면허 취득(3.26) 및 실무수습 완료(7.8) → 총 10명 확보
- 기관사 안전운행 관리 강화 ⇨ **운행 장애 예방**
 - 승무분야 외 직원 운전기량 유지 실승 훈련(8명, 분기 1회)
 - 기관사 상담·교육 전담제 도입·운영(조별 15명 상시 관리)
 - 우수기관사 선발대회(연 1회), 안전결의대회(연 1회) 실시
- 승강장안전문 모의실습기 제작·설치('20.12월, 석촌역)⑥
 - 승강장안전문 장애 대비 조치훈련 수시 가능(78백만원 소요)
 - ※ 선로전환기 모의실습기 기설치('16.12월, 삼성중앙역)

① 교통약자 동행사업



② 설문조사 결과보고서



③ '20년 임·단협 타결



④ 직원 샤워부스 설치



⑤ 철도장비 운전원



⑥ PSD 모의실습기 구축

