



보다 쾌적하고, 보다 청결한 도시철도 이용환경 마련

---

# 주요 업무 보고

2021. 6.

서울도시철도그린환경(주)

# 보고 순서

I. 일반현황

II. 2021년 주요추진업무

III. 현안사항

# I . 일 반 현 황

## **1** 운 영 현 황

### 설립근거

- 지방공기업법 제54조(다른 법인에 대한 출자)
- 서울시 2차 공공부문 비정규직 고용개선 대책('12.12.7)
- 서울도시철도그린환경(주) 설립 승인('13.3.26)

### 임 무

- 서울교통공사 5~8호선 역사 청소 및 방역소독
- 서울교통공사 청사, 전동차, 차량기지 건물 청소·방역소독

### 연 혁

- '13.03.26 : 자회사 설립 서울시 승인 및 법인登記
- '13.03.29 : 업무위탁 협약 체결('13.4.1 ~ '15.12.31)
- '13.04.01 : 서울도시철도그린환경(주) 사업자 등록 및 영업개시
- '14.01.01 : 7호선 연장구간(온수역 ~ 부평구청역) 인수
- '16.07.01 : 2016년도 서울도시철도 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '17.07.01 : 2017년도 서울교통공사 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '18.01.01 : 2018년도 서울교통공사 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '19.01.01 : 2019년도 서울교통공사 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '20.01.01 : 2020년도 서울교통공사 청소업무 위·수탁 계약 체결
- '21.01.01 : 2021년도 서울교통공사 청소업무 위·수탁 계약 체결

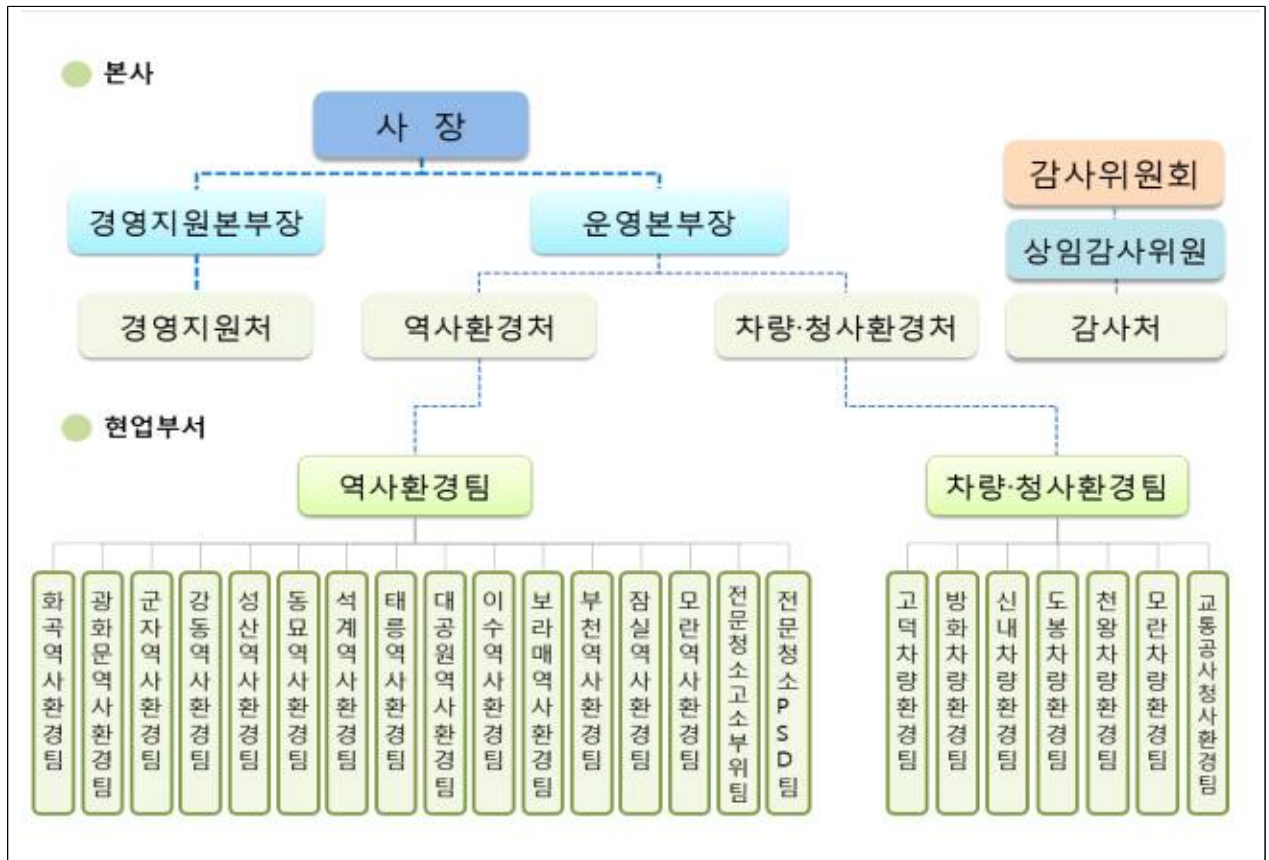
### 자 본 금

수 권 자 본 금	납 입 자 본 금
12억원	5억원

## 2 조직 및 정원

### □ 조직

- **본사** : 사장, 감사위원회, 2본부, 4처
- **현업** : 23환경팀(16역사환경팀, 6차량환경팀, 1청사환경팀)



※ 비상임이사 : 5명(위촉직 2명, 당연직 3명 - 서울교통공사 예산처장, 영업지원처장, 차량운영처장)

□ **정원 : 1,775명** (현원 1,771명, 2021.05.31.기준)

구분	계	본사			현업				비고
		소계	임원	직원	소계	역사	차량	청사 등	
정원	1,775	23	4	19	1,752	1,393	282	77	-
현원	1,771	23	4	19	1,748	1,391	280	77	△4

## Ⅱ. 2021년 주요추진업무

### 1 통합정보시스템(ERP) 구축 및 그룹웨어 고도화

- 회사 업무환경에 적합한 통합정보시스템 구축 및 그룹웨어 고도화 추진
- 협업적 업무체계를 구축을 통해 생산성과 효율성 향상 도모

사업 개요

- 사업기간 : '20.11 ~ '21.05(7개월)
- 소요예산 : 861백만원

'21년 상반기 추진 실적

- 시스템 상세 설계 및 개발
  - 기준정보 표준화 및 데이터 마이그레이션 실시
- 단위 · 통합 테스트 및 사용자 교육 실시
  - 각 기능 단위 테스트 및 업무 분야별 사용자 교육 실시
- 시스템 시험 운영 및 안정화

※ 단계별 통합정보시스템 추진내용

분석 단계	설계단계	개발단계	시험 운영 및 안정화 단계
· 업무 파악 및 분석 · 요구사항 분석 · 개선과제 도출 · 데이터 이관 협의 · 시스템 연동 및 인터페이스 협의	· To-Be 업무 설계 · 업무정보 표준화 · 요구사항 구현방안 협의 및 수립 · 개발환경 구축 · 개발 기능 목록 확정	· 화면 디자인 구현 · 기능 개발 및 검수 · 데이터 이관 실시 · 단위·통합 테스트 · 사용자 교육 실시	· 시스템 오픈 실시 · 데이터 및 운영 모니터링 · 시스템 안정화 작업 · 사용자 교육 실시 · 최초 결산 실시
20.11월 ~ 20.12월(완료)	20.12월 ~ 21.01월(완료)	21.02월 ~ 21.03월(완료)	20.04월 ~ 21.05월(완료)

## □ '21년 하반기 사업 추진 계획

### ○ 통합정보시스템의 효율적 적응을 위한 대책 마련

- 시스템 매뉴얼 및 사용자 교육 배포를 통한 후속 사용자 교육 실시
- 원격지원 등 현장 업무지원을 위한 프로세스 구축

### ○ 운영 유지보수 및 하자보수 실시

- 전담 Help Desk(EchoLine 서비스) 운영 및 지속적인 유지보수 실시
- 매월 유지보수 보고서 및 회의를 통해 통합정보시스템 주요 이슈 사항 및 개선사항 분석

### ○ 시스템 사용자 의견 수립 및 시스템 개선

- 건의게시판 및 Q&A 게시판 운영을 통한 회사 내 소통창구 마련
- 사용자 의견수립을 위한 사용자 설문조사 실시

## □ 기대효과

### ○ 경영목표의 효과적 달성을 위한 정보시스템 구축

- 업무처리의 최적화 및 간소화로 업무 편의성 강화
- 전사적 정보의 전략적 활용 강화 및 의사결정의 적시성 확보

### ○ 최적화된 업무 프로세스 마련

- 예산·회계·인사·급여의 유기적인 상호 연계를 통해 최적의 업무 환경 조성
- 분산된 경영정보 데이터를 통합 관리하여 정보의 정확성 강화

### ○ 정보자원의 통합운영으로 생산성 향상 및 업무효율 극대화

- 정보의 공유 및 활용으로 부서 간 협업 역량 강화
- 각 단위 업무 간의 연계를 통한 전사적 업무 처리 가능

## 2

# 비대면 직원 교육 영상 제작 및 운영

- 비대면·비접촉 교육을 위한 온라인 직무교육 콘텐츠 개발
- 유튜브를 활용한 온라인 직원 직무교육 추진

### □ 사업 개요

- 사업기간 : '21.01 ~ 12
- 소요예산 : 28백만원

### □ '21년 상반기 추진 실적

- 비대면 직원 교육 영상 촬영 및 제작
  - 제작형식 : HD급 영상, avi·wmv 파일 1식
  - 영상구성 : 5개 부문, 13편

구 분	기본자세	직무교육	고객서비스	안전관리	인권경영
13편	5편	2편	2편	2편	2편

### ○ 비대면 직원 교육 영상 주요 내용

구 분	콘 텐 츠 내 용	편당시간	비 고
기본자세	○ 근태 및 취업규칙 등 주요 사규 ○ 회사 비전 및 올바른 직원 자세 ○ 직원간 갑질 및 갈등 해결 방법	15~20분	5편
직무교육	○ 물품보관 및 보관창고 운영 요령 ○ 주요 청소장비 운용방법	15~20분	2편
고객서비스	○ 고객 및 동료와 소통하는 방법 ○ 코로나19 시대 마음넓히기	20~25분	2편
안전관리	○ 주요 안전사고 발생사례 ○ 안전사고 발생 방지 요령 등	15~20분	2편
인권경영	○ 인권의 기본 개념 ○ 인권 감수성 확산 방법	30분	2편

## □ '21년 하반기 사업 추진 계획

### ○ 비대면 직원 교육 운영

- 교육 커리큘럼에 따른 비대면 직원 교육 정례화
- 교육 효과 담보를 위한 직원 사전교육 및 피드백 강화
- 교육일지 및 강의평가서 작성 및 제출 유도

<p>개인성, 영속성, 보편성을 적용해서</p>	<p>인권은 배려를 넘어선 권리라고 하는 것입니다</p>	<p>장비 링크로 이동을 시켜 줍니다</p>
고객서비스 교육 영상	인권교육 영상	청소장비 운용법 영상

### ○ 직원 교육 환류체계 강화

- 비대면 교육 평가 및 모니터링 활성화

구 분	시기	내용 및 방법
직원평가	4편	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교육 만족도 및 효과성 평가</li> <li>○ 교육 종료 후 설문조사를 통한 평가</li> </ul>
교육 담당자 평가	반기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교육 수준 조정 및 교육설계, 운영</li> <li>○ 교육 과정 보완 및 조정</li> </ul>
환경팀장 평가	1개월	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원 교육태도 등 개선사항 도출</li> <li>○ 교육 종료 후 직원 행동 변화 측정</li> </ul>

## □ 기대효과

- 시민 고객 서비스 수요 충족 및 회사발전을 견인할 수 있는 핵심 인재 양성
  - 회사 내부 경쟁력 제고 및 대외 이미지 개선
- 세계 제일의 지하철 청소회사로 도약하기 위한 내부 역량 축적
  - 코로나19 등 외부환경 제약이 없는 상시적 교육시스템 구축

작성 자	역사환경처장 : 오승열 ☎6311-8350	담 당 : 김소영 ☎8354
------	-------------------------	-----------------



- 현업부서 직원 호칭을 확정하여 회사의 소속감 및 자긍심 고취
- 현업부서 직원 일반을 “주임”으로 호칭 확정 및 직급체계 정비

### 사업 개요

- 사업명 : 현업부서 직원 호칭 정비 및 직급체계 정비
- 사업기간 : '21.01 ~ 12

### 추진배경

- 대외적으로는 “아주머니”, “용역반”, “자회사”, “여사님”, “미화원” 등으로 불리는 등 직원 자긍심을 저해하는 요인이 됨

### '21년 상반기 추진 실적

- 현업직원 호칭 정비 시행 알림 및 적용('21.01)
  - 기존 반장과 사원 일반은 “반장” 및 “주임”으로 직명 변경·사용  
(예: ○○○ 반장, ○ 반장, ○○○ 주임, ○ 주임)
- 확정된 직원 호칭을 직원 명찰 및 사원증 등에 명기하여 제작('21.02)
- 현업직원 직급체계를 주임, 반장, 부팀장, 팀장, 총괄팀장으로 정비

### '21년 하반기 추진 계획

- 직원 교육과 병행하여 지속적으로 직원 자긍심 강화 추진
- 소속감 및 자긍심 강화를 통해 회사 브랜드 및 고객서비스 품질 향상 기대

# Ⅲ. 현안사항

## 1 역사 야간근무형태 개선 검토

### 검토배경

- 환경미화원 작업 안전 지침 전국 지자체에 통보(2019.03.06.)
  - 환경부는 환경미화원의 안전을 위해 야간과 새벽 작업에서 주간으로 전환하는 내용을 담은 『환경미화원 작업안전 지침』을 통보
- 야간작업은 신체적 피로 및 스트레스가 높아 수면장애, 심혈관 질환 등 다양한 문제를 야기
  - 고용노동부는 야간(교대)근무를 업무부담 가중요인으로 분류, 업무와 뇌혈관 또는 심장 질병과의 관련성이 강하다고 평가
- 신입 직원 역사 야간 근무 기피, 근무형태 변경 고충신청 및 퇴사율 증가

### 역사 야간근무 현황

- '21년 5월말 기준, 역사 야간근무자는 455명으로 전체 근로자중 26%

구 분	인 원	청소대상	내 용	기 준	비 고
야간 및 전문(물)청소	405명	대합실·승강장	물청소	월1회	월2회(습식장비 없을시)
		계단	물청소	월2회	
		화장실	순회 및 물청소	수시 및 일1회	영업종료 후 물청소
		방역소독	살충·살균	월1~2회	
		노반	휴지 줍기	월1회 (월2회)	
PSD청소	20명	PSD	물세척	분기1회	주간통상(2명)
고소부위청소	34명	고소 및 캐노피	물세척	연2~3회	주간통상(2명)

## 검토(추진)사항

### ○ 야간근무형태 개선을 위한 시범사업 검토(추진)

- 시범사업을 통해 계단 물청소 등 역사 야간 청소과업의 주간 전환 가능 여부 평가 및 확인
- 시범운영 중 역사 야간근무형태 개선을 위한 TF팀 운영
- 청소방법 개발 및 효율적인 인력 운영 방안 강구

### ○ 시범사업 전·후 도출된 문제점 개선 및 보완을 위한 방안 마련

- 청소방법 등 제반사항에 대한 의견 수렴 후 구체적 추진계획 수립
- 서울교통공사 과업기준 범주내에서 근무형태 개선(안) 마련

## 고려사항

### ○ 서울교통공사와 협의 노력

- 시범운영시, 야간근무형태 개선의 필요성 및 타당성을 충분히 설명
- 공사와의 원활한 협의를 위해 청소품질 유지 및 이용고객 민원에 대한 대안 마련(습식 청소 증회 및 토사물 처리)
- 공사에서 요구하는 청소품질기준에 부합할 수 있도록 방법 개발