

2016년 02월

서울특별시 도시철도공사

- 현장직원과 소통강화와 관제업무 고도화를 위한 -
2016년 관제센터직원 현장체험 추진계획

2016.02



종합관제센터 지원부

- 현장직원과 소통강화와 관제업무 고도화를 위한 -
2016년 관제센터직원 현장체험 추진계획

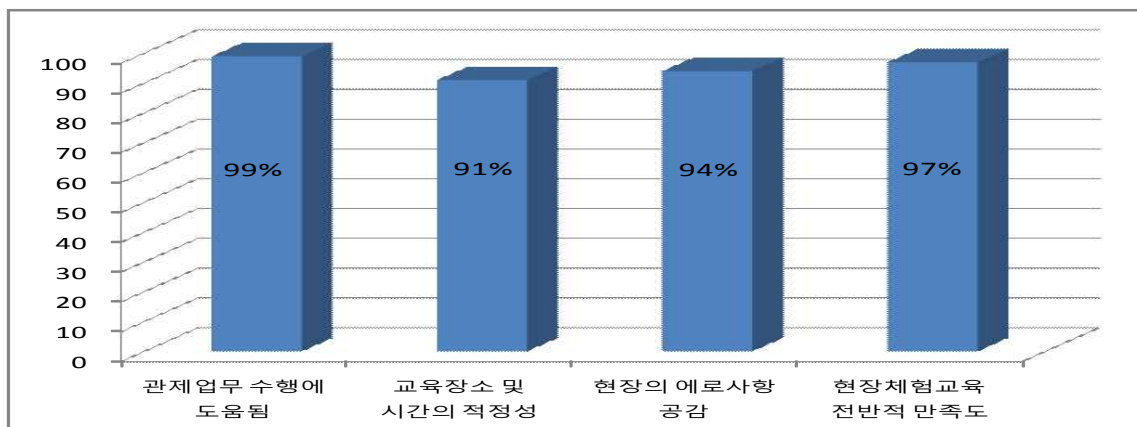
이러상황 발생시 관제사와 현장직원과 소통부재에서 발생하는 불편 및 애로 사항을 해소하고자 추진하였던 관제사 현장체험 교육을 설문조사하여 보완 추진함으로써 현장과 관제간 유기적 협조관계로 상호 신뢰도 향상에 기여.

[관련근거 : 2015년 관제직원 현장체험교육추진 : 관제센터- 226.2015.01.14.]

I 현 황

□ 2015년 추진결과

- 기 간 : 2015.01.~12.31.
- 체험분야 : 운전, 차량, 고객서비스, 기술분야 각 사업소
- 교육 추진후 설문조사 결과 :
 - * 현장체험교육의 관제수행 도움 : 99%
 - * 교육장소 및 교육시간 : 적정 91% (교육시간 및 회수 증가 9%)
 - * 현장근무자 애로사항 공감 : 94% 공감
 - * 현장체험 교육의 만족도 : 97%



※ 2015년 관제직원 현장체험 교육추진 결과보고(관제센터-6011.2015.12.29)

II 추진방향

- 이례상황시 조치과정에서 현장직원과 소통부재의 애로사항 해결
- 업무추진 중 자기분야 및 타 분야 궁금했던 전문지식 습득기회 부여
- 체험교육 결과보고서 작성을 통한 관제조치 실무자료 수집 및 활용
- 관제업무 공백방지를 위해 근무자 부족시 교육일정 변경 및 취소

III 세부추진계획

1. 추진방법

- 가. 기 간 : 2016.03.01. ~ 10.31. (8개월)
- 나. 방법 및 대상 : 1회(반일)/년. 교대근무자(3조 2교대 및 4조 2교대)
 - ※ 일근 근무시 오전근무 후 오후교육 시행
- 다. 근태처리 : 시내출장
- 라. 유의사항 : 부별 교육일정 수립 후 업무공백 없는 범위내 추진
(필수인원 부족시 교육일자 조절 및 교육취소)

2. 교육대상

대 상	분 야	체험부서	비 고
교대근무자 (관제부· 시스템운영부)	여객관제	서비스지원사업소 및 역	
	열차관제	승무, 차량사업소	
	전력관제	기술관리단 및 기술사업소	
	터널관제		
	기술관제		

※ 관제업무 수행에 필요시 해당분야 이외부서를 선택하여 추진 가능.

3. 교육분야

분 야	체험부서	체험내용(참고)	비 고
운영분야	승무사업소	*기지구내 및 입출고선 견학 *신호취급실 및 유치선 견학 *운전실 동승 및 기관사 조치사항 *사업소 방문 및 기관사 운용현황 *전동차 냉난방, 환기장치 이해 등	현장직원 통제하에 안전사고 주의
	차량사업소	*사업소 방문 협조체계 강화 *전동차 검사방법 체험 *차량기동반 출동조치 체험 등	
고객서비스 분야	서비스지원 사업소	*역별 아이센터 장비운용 이해 *역무업무 처리시 고충사항 체험 *승강설비 취급 및 작동방법 이해 *유실물수배, 대민서비스 업무 등	
기술분야	기술사업소	*기술 각 분야별 현장이해 *장애별 비상 복구방법 이해 *신호취급실 및 시스템 이해 *승강장출입문 구조 및 작동원리 *이례상황발생시 비상출동 관련 등	

4. 행정사항

- 근태관리 및 안전사고 예방교육 철저 : 해당 부장
 - 교육중 해당부서 동료와 친절하고 정중한 업무태도 유지
 - 현장직원 통제하에 안전사고 주의(개별 기기취급 절대금지)
- 교육협조 진행에 대한 타부서 문서협의 : 지원부
 - 부별, 개인별 교육시행이 추진됨에 따라 교육시행일전 해당사업소
개인별 전화후 교육시행.
- 결과보고(붙임 참조)
 - 결과보고서 : 부장 결재 후 자체 교육자료로 활용
 - 최종 결과보고 : 지원부

IV 결 론

이러상황 발생시 긴박한 관제업무 수행으로 현장직원과 이해부족에서 발생할 수 있는 문제점을 현장체험을 통하여 경험함으로서 소통부재에서 문제되었던 내용이해 등 상호 공감대형성 기회부여로 열차안전운행에 만전을 기하고자 합니다.

붙임

현장체험 결과보고서

(2016년 월 일)

담당	부장

소속	종합관제센터	사번	
직급		성명	
체험부서			
체험내용			
의견			
기타			