

유실물, 이동상인, 회차지원 현황 분석

정상적인 열차관제사의 운전정리 사항이 아닌 유실물, 객실내 이동상인, 승무사업소 회차역 회차지원 등 이행실적을 시간대별, 호선별로 관리하여 민원 다발 시간대 관제사와 기관사, 역직원과의 긴밀한 협조로 민원 발생 최소화 및 고객만족 향상에 기여 하고자 함.

1 관련근거

- 종합관제센터-1245(2015.3.26) 『열차정시운행과 고객서비스 향상을 위한 추진계획』

2 현황

- 분석기간 : 2016. 1. 1 ~ 3. 31
- 분석대상 : 관제부로 접수된 유실물, 객실내 이동상인 및 관제부에서 승무사업소로 요청한 회차지원 **2,019건**
- 분석방법 : 유실물 등 이행실적을 시간대별, 호선별로 분석
- 호선별 일일 열차운행 횟수 및 승하차 인원

구 분	5호선	6호선	7호선	8호선	비고
열차운행횟수	465	356	421	306	평일기준
승하차인원	1,149,000	693,755	1,396,598	324,648	

3 관제센터 접수현황 및 세부분석

- 월별 유실물, 이동상인 접수현황 및 회차지원 요청현황

(단위 : 건)

구 분	계	1월	2월	3월	비고
합 계	2,019	667	689	663	
유실물	750	269	256	225	
이동상인	1,251	395	422	434	
회차지원	18	3	11	4	

월별 접수현황



- 유실물은 1월, 이동상인은 3월에 많이 접수 되었으며, 관제부에서 승무사업소 회차 지원 요청은 2월(11건)에 많이 요청함.

□ 호선별 유실물, 이동상인 접수현황 및 회차지원 요청현황

※ 유실물, 이동상인 역별현황 : 붙임참조

(단위 : 건)

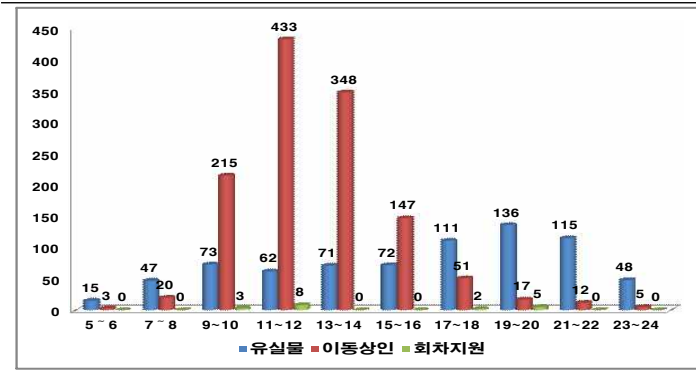
분류	계	5호선	6호선	7호선	8호선	비고
합계	2,019	548	257	1,060	154	
유실물	750	109	66	472	103	
이동상인	1,251	439	191	570	51	
회차지원	18	0	0	18	0	



- 호선별 접수 및 요청은 전체 2,019건중 1,060건이 7호선에서 발생하였음, 7호선은 이용승객 과다로 인한 열차지연 및 승강장 안전문 장애로 회차지원도 많이 요청함 .

□ 시간대별 유실물, 이동상인 접수현황 및 회차지원 요청현황

구분	5~6	7~8	9~10	11 ~ 12	13 ~ 14	15 ~ 16	17 ~ 18	19 ~ 20	21 ~ 22	23 ~ 24	계
누계	18	67	291	503	419	219	164	158	127	53	2,019
유실물	15	47	73	62	71	72	111	136	115	48	750
이동상인	3	20	215	433	348	147	51	17	12	5	1,251
회차지원	0	0	3	8	0	0	2	5	0	0	18



- 유실물은 19~22시, 이동상인은 11~14시 많이 접수 되었으며, 회차지원은 11~12시 많이 요청함.

4 종합분석 및 대책

가. 종합분석

2016년 1분기 유실물, 이동상인 접수 및 회차지원 요청 건수는 2,019건 임 7호선은 전체 건수 2,019건 중 1,060건이 접수 되었으며 이는 많은 승하차 인원과 장거리 노선의 특성으로 발생 되었음.

- 유실물이 많이 발생한 역은 5호선 마천역, 상일동역, 방화역, 6호선은 봉화산역, 7호선 온수역, 부평구청역, 도봉산역, 장암역, 8호선 암사역 과 모란역으로 주로 종착역에서 발생하였으며, 발생시간은 19시~20시.
- 이동상인이 많이 발생한 역은 5호선 답십리역, 왕십리역, 마장역, 신금호역 장한평역, 행당역, 광나루역, 군자역, 청구역, 6호선은 DMC역, 망월역, 월드컵경기장역, 마포구청역, 증산역, 새절역, 합정역, 7호선은 상봉역, 용마산역, 공릉역, 중화역, 면목역, 사가정역, 중곡역, 하계역, 8호선은 잠실역, 강동구청, 송파역이며 주로 11시~14시 승객이 많지 않은 시간대에 발생함.
- 회차지원은 주로 11시~12시에 요청함.

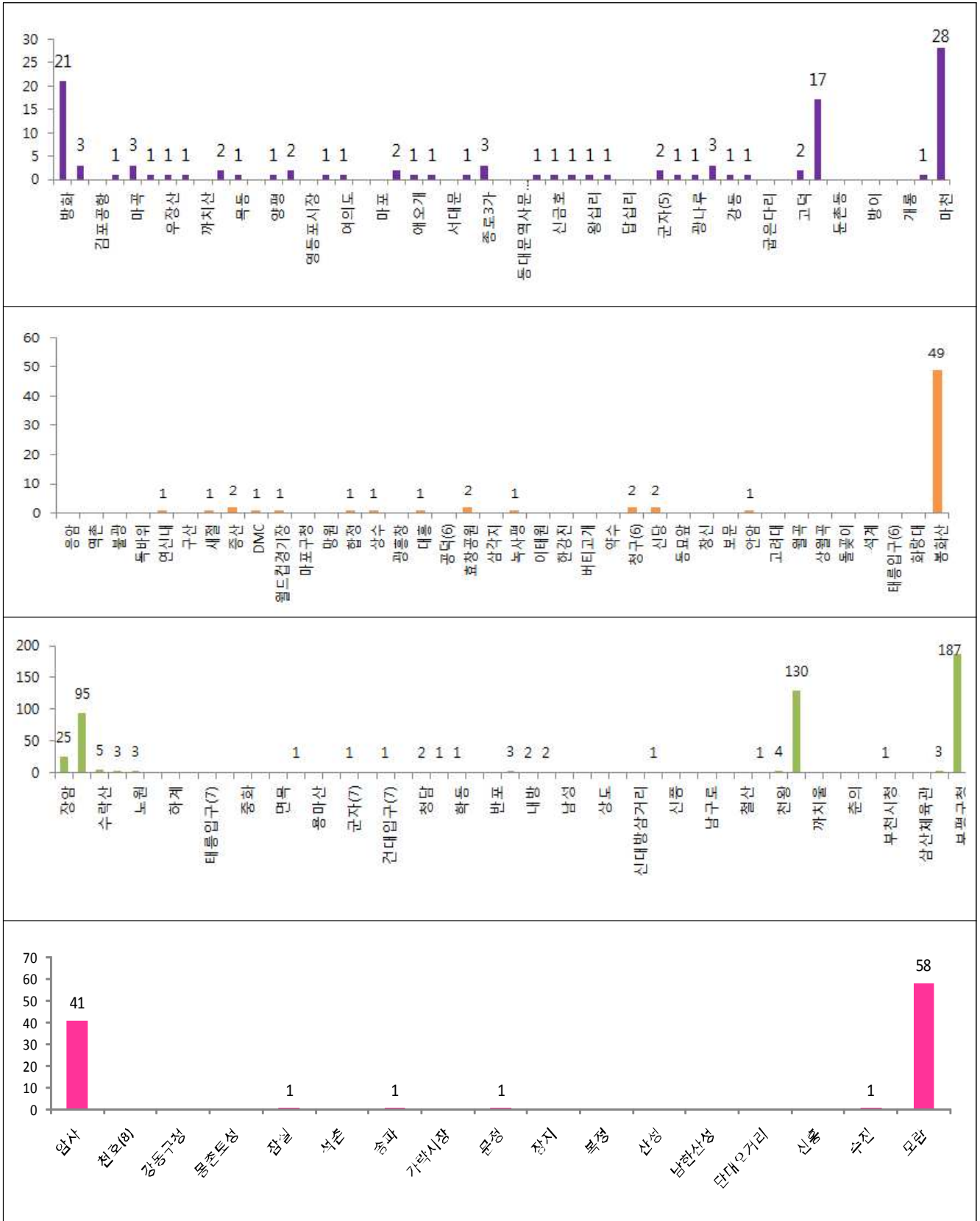
나. 활용방안

- 승무지원처와 서비스지원처에 1분기 관제부로 접수된 유실물, 이동상인에 대한 분석 결과를 공유하여
- 열차가 종착역 진입시 유실물에 대한 안내와 이동상인이 많은 시간대에 열차 안전 운행에 지장이 없는 범위내에서 기관사가(또는 자동방송) 안내방송을 할 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

붙임 : 유실물, 이동상인 발생장소 역별현황 1부.

□ 유실물, 이동상인 발생장소 역별현황

○ 유실물



이동상인

