

현 안 업 무 보 고

2025. 9.

9호선운영부문

I 일반현황

설립근거 및 목적

근거	· 지방공기업법 제75조의 4(권한의 위탁) · 9호선 2·3단계 구간 관리운영사업 위·수탁 협약('23. 9. 26.)
목적	· 9호선 2·3단계 구간의 안전하고 효율적인 운영 · 도시교통 발전과 시민복리 증진

조직 및 인력 ('25. 7. 31. 기준)

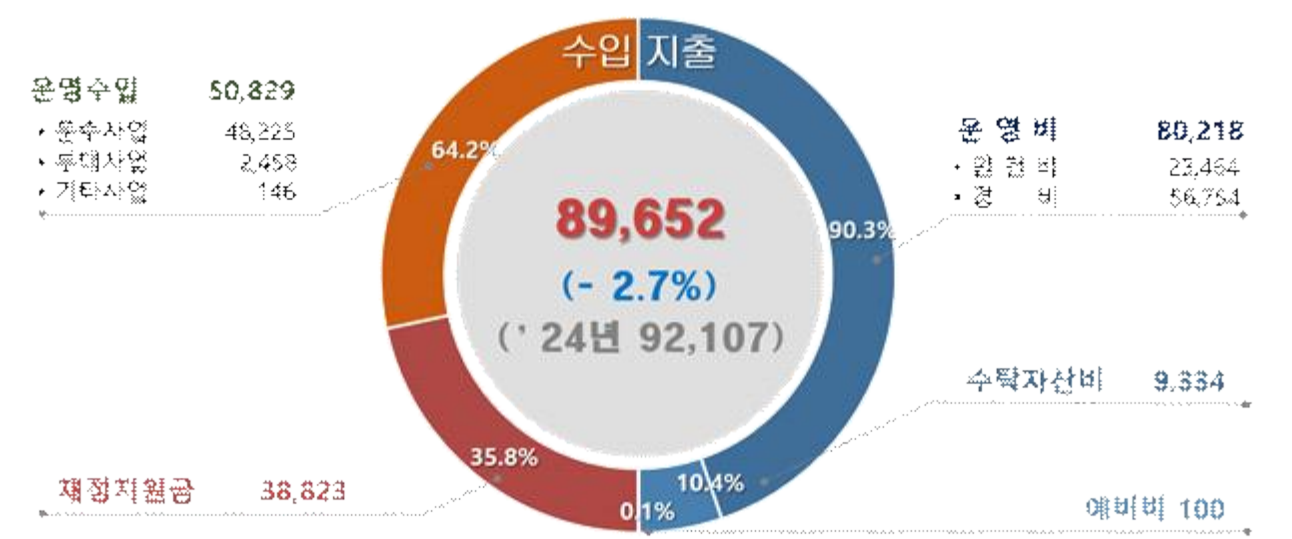
조직	· (관리파트) 부문장 4처 10팀 · (운영파트) 1사업소 13팀
인력	· (정원) 297명 / (현원) 309명



2025년도 예산내역

(단위: 백만원, '25. 7. 31. 기준)

수 입		지 출	
구분	금액	구분	금액
계	89,652	계	89,652
운영수입	50,829	운영비	80,218
재정지원금	38,823	수탁자산비	9,334
		예비비	100



재무현황

(단위 : 백만원, '25년 상반기 가결산 기준)

재 무 상 태				손 익 현 황			
구분	자산	부채	자본	구분	당기손익	총수익	총비용
'25.6월 (A)	25,630	25,630	-	'25.6월 (A)	-	25,980	25,980
'24.12월 (B)	31,284	31,274	10	'24.6월 (B)	-	23,801	23,801
증감 (A-B)	△5,654	△5,644	△10	증감 (A-B)	-	2,179	2,179

Ⅱ 2025년 경영전략

☐ 비전 및 경영전략

미션	안전한 도시철도, 편리한 교통서비스			
비전	사람과 도시를 연결하는 종합교통기업 서울교통공사			
핵심가치	안전우선	도전혁신	고객지향	지속경영
경영목표 전략과제	사고예방 선제대응	조직경쟁력 강화	고객서비스 품질향상	지속가능 경영관리
	• 장애발생 최소화를 위한 시설·설비 개선	• 부문 정원 조정 및 인력운영 최적화	• 9호선 고객만족도 제고	• 사회적 책임경영 실현

☐ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	목 표 값	장기목표	실적 (’25. 7. 기준)
사고예방 선제대응	철 도 사 고 · 재 난	0건	0건	0건
	운 행 장 애	0건	0건	0건
	철 도 준 사 고	0건	0건	0건
조직경쟁력 강화	승무 대체인력 양성	13명	20명	13명
고객서비스 품질향상	정 시 율	100%	100%	99.97%
	고 객 만 족 도	85점	90점	85.9점
지속가능 경영관리	직 원 교 육 이 수 시 간	60시간	60시간	-

Ⅲ 주요 보고사항

1 9호선 2·3단계 안전관리 강화

경영안전처 등

□ 추진배경

- 체계적 시설관리 및 안전환경 조성을 위해 점검 결과 등에 따른 개선책 마련

□ 추진내용

① 역사 화재예방안전진단 최초 시행 ('25.3 ~ 7월)

- 사업개요: 9호선 2·3단계 구간 13개 역사 화재예방안전진단
 - 진단대상: 화재예방법에 따른 역사 및 역사설의 연면적 5,000㎡ 이상인 도시철도시설
 - 진단분야: 소방, 전기, 건축, 위험성 평가, 비상대응훈련 등
 - 소요예산: 68백만원
 - 진단기관: 한국소방안전원
- 진단결과: 전 역사 우수(A) 등급
- 향후계획: 분야별 지적사항에 대해 담당부서 조치 중 (차기진단 2031년 예정)



② 외부 안전전문가 합동점검 추진 ('25.7 ~ 12월)

- 사업개요: 분야별 외부 안전전문가 합동점검
 - 외부전문가: 총 60명(공사 외부전문가 pool 활용)
 - 소요예산: 4백만원
 - 점검분야: 기술·안전 7개분야 중 외부전문가 자문 필요분야 선정

점검분야	승강기	토목	PSD(승강장안전문)
주 점검내용	간헐 및 전도예방 전문 점검	터널 구조물 단면 변화부 등	전원공급장치 등

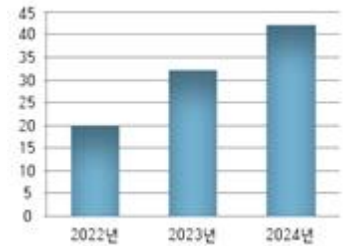
- 향후계획: 합동점검('25.9월) 후 필요시 2차 점검 실시('25.11월)

③ 기관사 전용 승강장 모니터 설치 ('25.8 ~ 9월)

- 사업개요: 9호선 2·3단계 승강장 모니터 설치(승객승하차 모니터링)
 - 설치개소: 27개소(승강장 시·중점 등) ※ 13개 전 역사 승강장 모니터 미설치
 - 설치위치: 역사별 승강장 내 전동차 선두차 현시 지점
 - 소요예산: 800백만원

- 문제점: 열차 내 승강장 영상 전송 시스템 장애 증가

구 분	'22년	'23년	'24년
장애건수	20건	32건(12건 ↑)	42건(10건 ↑)



- 설치방법: 42인치 모니터 천장형 설치 또는 벽면 부착
- 기대효과: 기관사↔관제↔고객안전원간 보고체계 생략으로 열차지연 방지
- 향후계획: 승강장 모니터 구매('25.8월) 후 설치('25.9월)

④ 전동차 차상신호장치 성능 개선 추진 ('25.7월~)

- 사업개요: 전동차 차상신호장치 시스템 기능 추가(출입문 미취급 방지)

○ 문 제 점

- 열차 자동운전 시스템은 승강장 정위치정차 위치에서 $\pm 35\text{cm}$ 초과 시 출입문, PSD 미열림(미 작동)

- 정위치정차 실패 시 기관사 초동조치(수동운전 전환 → 정위치정차 → 출입문 동작) 없어도 출발버튼 누르면 승객 취급없이 다음역으로 출발 가능

- 세부방안: 차상신호장치 시스템에 출입문 동작상태 인식 및 출발 제한 기능 추가

- 개선 전 : 역 도착 → **출입문 미동작(정보 미수신)** → 출발버튼 취급 → **열차 출발**

- 개선 후 : 역 도착 → **출입문 미동작(정보 수신)** → 출발버튼 취급 → **열차 출발 제한**

- 기대효과: 출입문 미취급 시 열차 출발 제한으로 인적오류 예방

- 향후계획: 전동차 제작사 협의('25.7월~), 성능개선 세부방안 검토(12월)

□ 추진배경

- 전년 대비 고객만족도 점수가 소폭(0.2점) 하락에 따른 취약 요인 및 요구사항을 관리·개선하여 서비스 질을 향상하고자 함

□ 현황 및 문제점

- 고객만족도 조사 결과 목표 달성(최근 3년간)

구 분	'23년	'24년	'25년	비 고
목 표	85.0	85.0	85.0	
실 적	85.3	86.1	85.9	전년 대비 0.2점 감
목표대비	+0.3	+1.1	+0.9	

- 평가 요소별 만족도 관련 일부 개선 필요

— 전년 대비 **체감만족**, **공공만족** 향상하였으나, **환경/수행/내용만족** 분야 개선 필요

구 분	환경만족	수행만족	내용만족	공공만족	체감만족																		
점 수	85.4	86.9	83.7	85.9	86.3																		
설 문 항 목	시설 및 환경	서비스 수행품질	서비스 내용 및 절차	사회적 책임과 역할	전반적 만족도																		
전년도 비교	2024년 2025년 <table><thead><tr><th>구분</th><th>2024년</th><th>2025년</th></tr></thead><tbody><tr><td>환경만족</td><td>86.9</td><td>85.4</td></tr><tr><td>수행만족</td><td>87.4</td><td>86.9</td></tr><tr><td>내용만족</td><td>84.1</td><td>83.7</td></tr><tr><td>공공만족</td><td>85.4</td><td>85.9</td></tr><tr><td>체감만족</td><td>86.2</td><td>86.3</td></tr></tbody></table>					구분	2024년	2025년	환경만족	86.9	85.4	수행만족	87.4	86.9	내용만족	84.1	83.7	공공만족	85.4	85.9	체감만족	86.2	86.3
	구분	2024년	2025년																				
환경만족	86.9	85.4																					
수행만족	87.4	86.9																					
내용만족	84.1	83.7																					
공공만족	85.4	85.9																					
체감만족	86.2	86.3																					

□ 추진계획

① 대민업무 수행 인력 증원 배치 및 서비스 매뉴얼 정비·교육

- 교통약자 안내도우미 인력 증원 및 혼잡역사 추가 배치

- 송파시니어클럽 2025년 하반기 5명(기존 59명 → 64명) 증원 예정('25.11월)
- 보안요원 출·퇴근 시간 혼잡역사 승강장 질서 유지 업무 수행('25.7월~)

- 고객만족도 조사 결과 반영한 서비스 매뉴얼 정비 및 교육 실시('25.11월)

② 혼잡역사 고객 맞춤형 이동편의 안내사인물 설치

○ 선정릉, 봉은사역 승강장 내 급행·일반 구분선 설치('25.9월)

- － 환승·급행역 혼잡도 완화 및 안전사고 예방을 위해 승강장 내 설치 예정

○ 석촌역 이동편의 안내사인물(바닥·달대형) 설치('25.12월)

- － 올림픽공원역 시범 설치('24.7월) 결과(효과)를 토대로 석촌역 확대 설치



< 급행·일반 구분선 >



< 이동편의 안내사인물 >

③ 열차 내 비상용품 등 시인성 향상

○ 열차 내 비상용품 안내사인 추가 설치('25.10월)

- － 화재 발생 시 승객이 쉽게 접근할 수 있도록 비상용품 안내명판 추가 부착

구 분	추가부착(칸당)	기존(칸당)	비 고
소화기	2매	2매	총 204매
비상통화장치	2매	2매	총 204매
출입문 개별코크	8매	8매	총 816매

○ 객실 내 응급상황 대비 비상통화장치 내 탑승위치 부착('25.10월)

- － 이례상황 발생 시 골든타임 확보를 위한 신고자 위치(탑승칸 등) 안내문 부착

☐ 추진배경

- 하절기 역사 냉방 및 환기설비에 대해 가동시간 조정으로 쾌적한 역사 유지 및 에너지 절감 기여하고자 함

☐ 사업개요

- 여름철 역사 냉방 및 환기설비 가동시간 탄력적 조정
 - － 대상역사: 9호선 2·3단계 전 역사(언주~중앙보훈병원역)
 - － 운영기간: '25. 7. ~ '25. 9월(약 3개월) 06:00 ~ 22:00(평일), 08:00 ~ 22:00(주말)

☐ 추진계획

- 평일·주말 평균 이용 승객수를 고려하여 냉방설비 가동
 - － 평일 출·퇴근 시간 이외 피크전력 시간대(11~12시, 13~18시) 탄력 운영

구 분		'24년	'25년	비고
역사내 평균온도		28℃	28℃	기준온도 28℃
평균 가동시간	평일	10.54시간	9.84시간	평균 0.7시간 감소
	주말	7.15시간	6.38시간	

- 전력 피크전력 시간대 양방향 전기집진기 가동시간 조정

구 분	기존	변경	비고
가동시간	07:00~13:00(6시간) 16:00~22:00(6시간)	06:00~08:30(2.5시간) 10:30~13:00(2.5시간) 16:00~18:30(2.5시간) 20:30~23:00(2.5시간)	2시간 축소

☐ 기대효과

- 역사 냉방 및 집진설비 탄력적 운영으로 피크전력 발생을 억제하여 에너지 절감
 - ※ 해당 설비 가동시간 조정 시 월 500만원 절감 예상
- 승하차 인원이 많은 출·퇴근 시간 냉동기 집중 가동으로 민원 최소화