

제326회 임시회
교통위원회

주요 업무 보고

2024. 9.



서울교통공사
Seoul Metro

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 ('24. 8. 12. 기준)

조직	· (관리파트) 부문장 4처 11팀 · (운영파트) 1사업소 13팀
인력	· (정원) 297명 / (현원) 288명

관리파트 부문장 4처 11팀



운영파트 1사업소 13팀



□ 영업 현황

(’24. 6. 30. 기준)

구 분	영업연장	역 수	전동차	수송인원	운수수익
9호선 2·3단계	13.6km	13개 역	102칸	187천명/일	117백만원/일

□ 주요 연혁

- ’15. 03. 28 : 9호선 2단계 구간 개통 (5개역, 4.5km)
- ’15. 04. 03 : 서울메트로9호선운영(주) 설립
- ’18. 11. 28 : 서울교통공사 직영 운영 (CIC : 9호선운영부문)
- ’18. 12. 01 : 9호선 3단계 구간 개통 (8개역, 9.1km)
- ’23. 09. 26 : 제4기 공공위·수탁협약 체결 (서울시 - 운영부문)

□ 위·수탁협약 현황

(불변가액 기준)

구 분	협약기간	월 수	총 금액	월 금액	비 고
제 1 기	’14.09.05. ~’17.11.28.	39개월	558억 원	14억 원	민간위탁 (경쟁입찰)
제 2 기	’17.11.29. ~’20.09.30.	34개월	839억 원	25억 원	
제 3 기	’20.10.01. ~’23.09.30.	36개월	1,171억 원	33억 원	
제 4 기	’23.10.01. ~’28.07.31.	58개월	4,152억 원	72억 원	공공위탁 (수의계약)

※ 민간위탁: 「市 민간위탁 조례」에 근거 경쟁입찰, 짧은 계약기간

공공위탁: 「지방공기업법」 등에 근거 수의계약, 계약기간 규정 없음

□ 예산 현황

(단위: 백만 원)

수 입		지 출	
구분	금액	구분	금액
계	92,107	계	92,107
영업수익	45,231	영업비용	85,066
운영수수료 수입	6,941	운영수수료 전출금	6,941
시 지원금	39,935	예비비	100



□ 재무현황

(단위: 억원)

재무상태				손익계산서			
구분	자산	부채		구분	당기손익	총수익	
		부채	자본			총수익	총비용
'24년 상반기(A)	242	242	-	'24년 상반기(A)	-	238	238
'23년 말(B)	254	254	-	'23년 상반기(B)	-	202	202
증감 (A-B)	△12	△12	-	증감 (A-B)	-	36	36

II 2024년 경영전략

□ 비전 및 경영전략

미션	사람과 도시를 연결하는 종합교통기업 서울교통공사			
비전	안전을 최우선으로, 고객이 행복한 9호선 교통서비스 제공			
핵심가치	안전우선	도전혁신	고객지향	지속경영
경영목표 전략과제	안전사고 Zero화	사업영역 확대 및 자체 역량 강화	고품격 고객감동 서비스 제공	지속성장 운영체계 구축
	• 9호선 시설·설비 장애발생 최소화	• 사업범위 확장을 통한 9호선 경쟁력 강화	• 9호선 이용고객 만족도 향상 노력	• 인적 역량 강화를 위한 직원 관리·인재 양성

□ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	목 표 값	장기목표	'24년 상반기 (실적)
안전사고 Zero화	철도사고·재난	0건	0건	0
	운행장애	0건	0건	0
	철도준사고	0건	0건	0
사업영역 확대 및 자체 역량 강화	공실상가율	10%	0%	13.6%
고품격 고객감동 서비스 제공	정시율	100%	100%	99.94%
	고객만족도	85.7점	100점	시기미도래
지속성장 운영체계 구축	승무 대체인력 양성	13명	20명	13명
	무분규 달성 률	100%	100%	시기미도래

Ⅲ 주요 현안사항

1 올림픽공원역 고객 혼잡도 완화 추진

9호선운영부문

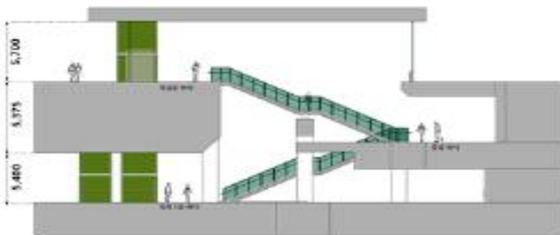
□ 사업개요

- 목적: 공연·행사로 역사 내 승객밀집 시 혼잡도 개선 및 고객분산 유도
※ 시의회 발의사업
- 내용: 올림픽공원역 내 계단·안내물 등 시설물 개선

□ 추진실적

① 외부출입구(#3) 방향 내부계단 신설 ('24.7월)

- 고객 이동 동선(계단) 신설(B1층↔계단참↔1층)



< 내부계단 신설 도면 >



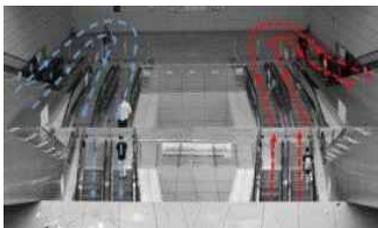
< 내부계단 신설 현장 >

② 대합실 내 승객 밀집도 및 이동흐름 개선 ('24.7월)

- 기존 장비(발매기 및 환급기) 이설 후 개집표기 증설(4대)
- 승강기(E/S) 운전방향 운영 개선(양방향 → 일방향)
- 역사 출입구(#3, #4) 안내사인물 방향표기 등 보강



< 개집표기 증설 >



< E/S 운영개선(일방향) >



< 안내사인물 개선 >

□ 추진개요

- 목적: 체계적 시설관리를 통한 안전사고 제로화
- 내용: 유사시에 대응한 비상대응능력 내재화 및 관계기관 협조체계 구축

□ 추진계획

① 노후 선로전환기 교체 ('24.6~'24.10월)

- 교체대상: 16대 ※ 9호선 2.3단계 선로전환기 수량 총 31대
 - 기준: 철도안전관리체계 12.4.3
『20년 또는 40만회 도래 시 선로전환기 교체』
- 추진일정
 - 제작('24.7월) 및 교체 공사 실시(~'24.10월)



② 풍수해 대비 간부급 현장 특별점검 추진 (~'24.8월)

- 점검대상: 부문 내 시설물 및 풍수해 취약개소
- 점검방법: 2인 1조 관리·운영파트 간부 합동점검
- 점검내용: 풍수해 대비 안전관리실태 점검



③ 상반기 유관기관과의 합동종합훈련 실시 ('24.8월)

- 훈련유형: 역사 내 폭발물 테러에 의한 화재
- 참여기관: 9호선운영부문, 서울시메트로9호선(주), 코레일, 강남소방서, 강남경찰서, 군부대



□ 사업개요

- 목적: 가연성 재질의 가건물(假建物)에 입주한 개화 승무사업소에 대해 화재안전 확보 필요
- 내용: 개화 승무사업소 5개 분야 환경개선 공사 실시

□ 추진계획

① 승무사업소 공사 전담 TF팀 신설 운영 ('24. 3월)



② 승무사업소 환경개선 공사 실시 (~'24.10월)

- 5개 분야 실시설계 ('24. 1월)
 - ※ 5개 분야: 건축, 전기, 기계설비, 소방설비, 통신설비
- 승무사업소 환경 개선 공사 착공 ('24. 7. 31. ~ '24. 10. 23.)

분야	건축	전기	기계설비	소방설비	통신설비
공사업체	진우실내건축(주)	(주)진성엔지니어링	(주)정한엔지니어링	(주)안강건설	장한전산(주)

- 임시 사무실용 컨테이너 임차·설치 ('24. 8월)

※ 임차기간: 3개월 / 물량: 14동 (동당 9m×3m)

- 승무사업소 확장 공사 적기 준공 ('24. 10월)



□ 추진개요

- 목적: 9호선 이용고객의 분야별(안전, 서비스, 환경 등) 만족도
저조한 분야 발굴·개선하여 고객만족도 제고
- 내용: 고객만족도 조사, 고객서비스 모니터링 실시

※ 최근 고객 만족도·서비스 조사 결과

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
고객만족도	83.7점	84.2점	84.6점	85.3점
고객서비스 모니터링	85.6점	85.8점	87.0점	89.2점

□ 추진계획

① 고객만족도 조사 시행 ('24.9월)

- 조사대상: 1천명 ※ 9호선 2·3단계(언주~중앙보훈병원) 이용객
- 조사방법: QR코드를 통한 모바일조사 (전문기관 위탁)
 - 승강장 및 대합실 내 QR코드가 인쇄된 포스터 부착
- 조사분야: 7개 분야
 - 안전, 열차운행, 직원서비스, 역사환경, 품질수준 평가 등

② 고객서비스 모니터링 실시 ('24.10월)

- 조사대상: 부문 고객안전원, 기관사, 보안요원 등 고객접점 직원
- 조사방법: 고객가장 방문 면접조사법 (전문기관 위탁)
- 조사분야: 직원서비스, 지하철 이용환경, 역사환경 등 제공 수준 평가
- 결과조치: 분야별 보완사항 맞춤형 CS전문교육(외부 전문강사)