



행복한 시민 신뢰받는 기업 글로벌 No.1 서울교통공사

# 주요 업무 보고

2022. 7.



서울교통공사  
Seoul Metro

# I. 일반현황

## □ 설립근거 및 설립목적

- ◆ 지방공기업법 제49조(공사설립)
- ◆ 서울교통공사 설립 및 운영에 관한 조례(2017. 3. 9. 제정)
- ◆ 서울교통공사 설립(2017. 5. 31.)

※ '22. 6. 30. 기준

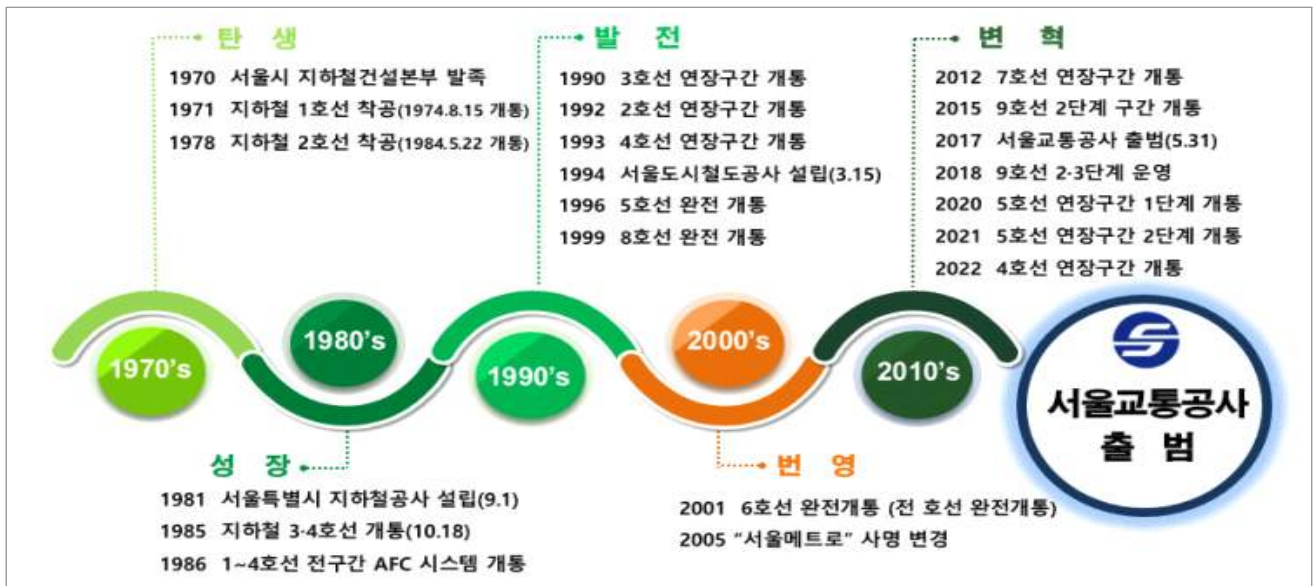
<b>설립목적 (Mission)</b> · 1~8호선 지하철 건설·운영 및 부대사업 · 도시교통 발전과 시민복지 증진	<b>수권자본금</b> 25조 (납입자본금 22조 8,868억원)
---	--

(22. 6. 30. 기준)

구 분	영업연장	역 수	전동차	수송인원	운수수익
<b>계</b>	<b>312.3km</b>	<b>278역</b>	<b>3,563칸</b>	<b>5,597천명/일</b>	<b>3,446백만원/일</b>
1호선	7.8	10	160	326	158
2호선	60.2	50	794	1,673	1,132
3호선	38.2	34	490	693	408
4호선	45.3	29	470	643	374
5호선	59.8	56	640	804	485
6호선	36.4	39	312	442	259
7호선	46.9	42	577	759	482
8호선	17.7	18	120	257	148

※ 9호선 2·3단계 13역(13.6km) 수탁 운영 중

## □ 공사연혁





## □ 재무현황

(단위 : 억원, '21. 12. 31. 결산 기준)

재무상태				손익계산서							
자 산			부 채 및 자 본			총 수 익			총 비 용		
구분	'21.12월 (A)	'20.12월 (B)	증감 (A-B)	구분	'21.12월 (A)	'20.12월 (B)	증감 (A-B)	구분	'21.12월 (A)	'20.12월 (B)	증감 (A-B)
계	150,840	133,403	17,437	계	150,840	133,403	17,437	계	16,802	16,102	700
유동자산	4,108	2,388	1,720	부채	66,072	62,535	3,537	영업수익	16,291	15,595	696
비유동자산	146,732	131,015	15,717	자본	84,768	70,868	13,900	영업외수익	511	507	4
								영업비용	25,676	26,497	△821
								영업외비용	770	742	28

당기손익: △9,644억원 ('20.12월 대비 1,493억원)

## □ 2022년도 예산내역

(단위: 억원)

구분	금액	■ 수입예산 — 3조 4,736억원							
수입	총 계	34,736	자체수입 1조 7,555억 원		외부조달 1조 7,181억 원				
	소 계	17,555	내역	금액(억원)	비중(%)	내역	금액(억원)	비중(%)	
	자체수입	운수수입	13,044	운수수입	13,044	37.6%	출자금	1,597	4.6%
		부대수입	1,631	부대수입	1,631	4.7%	보조금	2,957	8.5%
		기타수입 등	2,880	기타수입	2,880	8.3%	차입금 등	12,627	36.4%
	소 계	17,181							
	외부조달	출자금	1,597						
보조금		2,957							
차입금 등		12,627							
지출	총 계	34,736	■ 지출예산 — 3조 4,736억원						
	인건비	13,155	수입		지출				
	경비	10,109	자체수입 1조 7,555억		영업비용 2조 3,300억				
	원리금	2,888	• 운수수익 13,044억		• 인건비 13,155억				
	자본적 지출	8,548	• 부대수익 1,631억		• 경비 등 10,109억				
	예비비	36	• 기타수익 2,880억		• 예비비 36억				
		외부재원 4,554억		자본투자 8,548억					
		• 출자금 1,597억		• 자본투자비 7,958억					
		• 보조금 2,957억		• 국고지원반환 590억					
		공사채 2,000억		장기차입금 10,627억					
		부채상환 2,888억							

## II. 2022년 비전과 경영전략



## □ 주요 경영목표

전략목표	전사지표	목표값	최근 3년간 주요 실적																			
시스템 기반 최고 수준의 안전운행	철도사고·재난(건)	0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>철도재난</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>철도준사고</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>운행장애</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	철도재난	4	6	11	철도준사고	-	-	6	운행장애	3	4	6
	연도	'19년	'20년	'21년																		
	철도재난	4	6	11																		
철도준사고	-	-	6																			
운행장애	3	4	6																			
철도준사고(건)	4	※ 안전경영 의지반영 사고 ZERO화 목표																				
운행장애(건)	3																					
미래 성장동력 지속 발굴 및 강화	당기손익(억원)	△11,261	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>△5,865</td> <td>△11,137</td> <td>△9,644</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	△5,865	△11,137	△9,644								
	연도	'19년	'20년	'21년																		
	실적	△5,865	△11,137	△9,644																		
영업수지	0.61	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>0.79</td> <td>0.59</td> <td>0.63</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	0.79	0.59	0.63									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	0.79	0.59	0.63																			
비운수수익(억원)	1,303	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>1,414</td> <td>1,270</td> <td>1,263</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	1,414	1,270	1,263									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	1,414	1,270	1,263																			
더 나은 서비스를 통한 고객 만족도 제고	고객만족도(점)	88.17	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'18년</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>82.64</td> <td>86.59</td> <td>85.40</td> <td>84.79</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'18년	'19년	'20년	'21년	실적	82.64	86.59	85.40	84.79						
	연도	'18년	'19년	'20년	'21년																	
	실적	82.64	86.59	85.40	84.79																	
미세먼지 농도( $\mu\text{g}/\text{m}^3$ )	50	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>65.4</td> <td>52.3</td> <td>52.5</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	65.4	52.3	52.5									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	65.4	52.3	52.5																			
VOC응대율(%)	98.8	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>98.0</td> <td>98.9</td> <td>98.9</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	98.0	98.9	98.9									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	98.0	98.9	98.9																			
지속가능한 혁신 경영 관리체계 구축	소통·협업지수(점)	75.0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>73.4</td> <td>73.8</td> <td>73.3</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	73.4	73.8	73.3								
	연도	'19년	'20년	'21년																		
	실적	73.4	73.8	73.3																		
직원만족도(점)	70.0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>68.0</td> <td>68.6</td> <td>65.8</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	68.0	68.6	65.8									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	68.0	68.6	65.8																			
종합청렴도(등급)	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'19년</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'19년	'20년	'21년	실적	4	3	2									
연도	'19년	'20년	'21년																			
실적	4	3	2																			

### Ⅲ. 2022년 상반기 리뷰

**안전사고 근본원인 해결로 [안전 최우선 가치]를 실현하고 있습니다.**

- 노후 차량 및 시설물 적기 개량으로 시민안전 확보
  - [노후차량] 총 2,472칸중 820칸 교체완료 → 교체진행률 33.2%
  - [노후시설] 궤도, 구조물, 신호 등 개량 → ('21년말) 1조 4천억 투자
- CEO주관 중대재해 예방 대책 추진 → 상반기 중대재해 “0”
  - 중대재해 예방 중점사업 선정(30개) 선제조치 → 17개 조치완료
    - ※ 캐노피 추락방지용 안전고리설치, 고가구간 추락방지 시설 보완 등

**비운수영역 강화로 [미래 성장동력]을 발굴하고 있습니다.**

- 역명병기 유상판매사업 확대 추진
  - 을지로입구역 등 대상역 확대 추진 : ('21년) 30역 → ('22년) 41역으로 확대
- 역사 유휴공간 등 인프라를 활용한 부대사업 다양화
  - 스마트팜, 생활물류센터, 메디컬 존, 공유 오피스 등

**맞춤형 서비스 제공으로 [고객만족]을 실천하고 있습니다.**

- 고객편의 향상을 위한 정보제공 서비스 고도화
  - 모바일 앱(또타 지하철) 활용 → 실시간 혼잡도 정보, 도착역 알림 등
- 교통약자가 자유롭게 이용할 수 있도록 1역 1동선 확보
  - (상반기) 1동선 확보 256역(93.1%) → '24년까지 전 역사(275역) 1동선 확보

**지속가능 조직 구현을 위해 [경영혁신]을 이뤄내고 있습니다.**

- 자립경영을 위한 공사 경영혁신계획 추진 ('21.10월 시장보고)
  - '26년까지 비핵심분야 외주화, 자회사 위탁, 시계의 구간 운영권 반환 등
- 지속가능 성장을 위한 ESG 경영 도입
  - ESG 경영선포('22.5.31.) 기반 조성 및 내재화 전략 추진

## IV. 주요사업 추진실적

---

**1** 시스템 기반 최고수준의 안전운영

**2** 미래 성장동력 지속 발굴 및 강화

**3** 더 나은 서비스를 통한 고객만족도 제고

**4** 지속가능한 혁신 경영관리체계 구축



# 1

## 시스템 기반 최고수준의 안전운행

### 추진목표

안전사고 근본원인 치유를 통해 안전이라는 최우선 가치 실현

### 전략과제

① 차량 및 시설 현대화	노후 전동차 교체 등 46개사업 4,914억원
② 안전관리 시스템 고도화	중대재해 예방체계 확립 등 61개사업 495억원

### 주요사업 및 추진전략

#### □ '22년 주요사업

차량 및 시설 현대화	안전관리 시스템 고도화
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노후전동차 교체 및 노후시설 개량</li> <li>· 객실 CCTV 설치로 안전 사각지대 해소</li> <li>· 스마트 스테이션 전 역사 구축</li> <li>· 노후 역사 리모델링 사업 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중대재해 예방활동 강화</li> <li>· 1~9호선 지하철 관제센터 통합 구축</li> <li>· 시민, 전문가와 함께 안전네트워크 구축</li> <li>· 안전전문가 양성으로 안전역량 내재화</li> </ul>

#### □ 추진전략

##### ○ 노후 차량 및 시설물 선제적 개량으로 안전사고 예방

- 내구연한 도래한 노후 전동차 적기 교체 추진 → 교체진행률 33.2%
- 노후시설 재투자 계획을 기반으로 개량사업 추진  
→ 노후개선('18년대비) 1~4호선 15.64% ↑, 5~8호선 9.01% ↑

##### ○ 공사 기업환경 및 업의 특성에 적합한 안전관리체계 고도화

- 중대재해 예방 활동 강화 → CEO 주관 중대재해 예방 추진단 구성·운영
- 시민·전문가·직원이 함께하는 안전 네트워크 구축 → 위험요인 사전 조치
- 전 직원 안전요원 양성 → 인적안전아카데미 운영, 재난업무 전문가 양성 등

## ① 차량 및 시설 현대화

### □ 노후 차량 적기 교체를 통한 안전 확보

차량계획처

- ❖ 내구연한(25년) 도래 전동차의 정밀안전진단 결과 및 국·시비 지원 계획 등 반영하여 노후전동차 적기 교체 추진
  - ▶ 교체대상 총 2,472칸 중 820칸 교체 완료 (\* 교체 진행률 33.2%)

○ 교체대상 : 2,472칸 (3조 3,914억원 소요, 총 사업기간 '14.~'28)

- (1차) 2호선 200칸, (2차) 214칸 : 총 414칸 교체완료('14~'21)

- (3, 4차) 2, 3, 5, 7호선 신조전동차 532칸 도입('22.6월말 406칸 도입, 연내 완료 예정)

- (5, 6, 7차) 4, 5, 8호선 신조전동차 768칸 설계 및 제작 중 → '23년 도입 시작

- (8차) 5호선 200칸 : '23년 발주 예정('23~'26)

- (9차) 1, 8호선 190칸 : '24년 발주 예정('24~'27)

- (10차) 6, 7호선 368칸 : '25년 발주 예정('25~'28)

\* 시비 13%지원 610칸, 시비 50%지원 210칸, 국비 25% / 시비 37.5%지원 1,316칸

### □ 노후화된 안전시설 교체 및 개량사업 지속 추진

기술계획처

- ❖ 노후시설 재투자 계획을 기반으로 우선순위를 정하여 개량사업 추진
- ❖ '11~'21년까지 약 1조 4천억원 투자 (연평균 약 1,400억원)
  - ▶ 노후도 개선효과 ('18년 대비) : 1~4호선 15.64% ↑, 5~8호선 9.01% ↑

○ 시민안전 위협하는 노후시설 재투자

- 노후시설투자 연구용역 통한 시설 개량 근거 마련 및 시기적절한 투자 추진

구 분	투자실적(억원)						투자계획(억원)
	계	~'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년 이후
계	14,827	8,626	1,277	1,375	2,591	958	18,692
국비	1,380	-	383	308	563	126	
시·공사	13,447	8626	894	1,067	2,028	832	

\* 노후시설 개량사업 1~4호선 '11년부터, 5~8호선 '19년부터 시행

○ 노후 시설물 성능 개선 효과 (1~4호선 15.64%, 5~8호선 9.01% 향상)

구분	노후시설 개량투자로 인한 성능평가 실시결과					
	2018년		2020년		개량률(%)	지수증감(p)
	평가지수	평가등급	평가지수	평가등급		
1~4호선	2.92	C등급	3.30	C등급	15.64	0.38 ↑
5~8호선	3.56	B등급	3.59	B등급	9.01	0.03 ↑

※ 평가등급 : A(우수) 4.5이상, B(양호) 3.5이상, C(보통) 2.5이상, D(미흡) 1.5이상, E(불량) 1.0이상

○ 노후 시설물 적기 개량 위한 국고보조금 확보 노력 지속 추진

- 국토교통부 및 서울시 주관 “도시철도 노후시설 개선사업 협의체” 참여(분기 1회)

□ 안전 사각지대 해소를 위한 열차무선망 개량 및 객실 CCTV 설치

차량운영처, 정보통신처

- ◆ 열차무선설비를 국가재난통신망과 연동 가능한 LTE-R 방식으로 개량·구축
- ◆ 객실 CCTV 조기 설치를 위해 국비확보 → ('22년) 27억원, ('23년) 7.7억원
- ◆ 통신망 개량 + CCTV 설치 → 열차 객실 실시간 원격감시 가능
  - ▶ 범죄 예방 및 열차화재 등 이례상황 대응력 향상

○ 노후화된 열차무선설비 LTE-R 개량 완료

- (구축완료) 2, 4, 5, 7호선 (구축중) 3, 8호선
- 추진예정 : 1호선(발주 '22년), 6호선(발주 '23년) ※ '24년까지 구축완료 목표

○ 객실 CCTV 보유 전동차 3,563칸 중 1,593칸 설치 운영 중(45%)

- 미설치된 잔여 1,970칸은 순차 설치하여 '26년 전 객실 설치완료 예정
- 객실 CCTV 연도별 설치계획

구분	'22년	'23년	'24년	'25년	'26년
설치대수 (신규)	2,239 대 (646칸)	2,763 대 (524칸)	3,101 대 (338칸)	3,435 대 (334칸)	3,563 대 (128칸)
설치율	62.8%	77.5%	87.0%	96.4%	100%

- 객실CCTV 설치를 위한 국비 지원 확보 : ('22년) 27억원, ('23년) 7.7억원

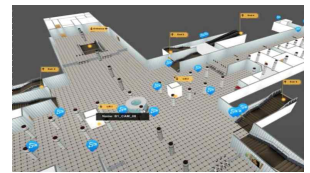
## □ 스마트 스테이션 구축 및 안전통합상황실 개량으로 비상대응체계 고도화

안전계획처, 정보통신처

- ❖ 스마트 스테이션 확대 구축 → (1~4호선, 8호선) 137역, (차량 기지) 5개소
- ❖ 안전·재난 컨트롤 타워인 '스마트안전통합상황실' 운영 시스템 개선
  - ▶ 재난, 사고 등 긴급상황 발생시 실시간 대응력 제고로 지휘체계 고도화

### ○ 역사 원격 제어·운영이 가능한 스마트 스테이션 전 역사 구축

- 역사 운용설비 3D 입체화면 통합관리로 신속상황 대응
- CCTV 자동감시 설비 구축, 시설물(조명, 셔터 등) 원격제어
- 스마트 스테이션 구축현황



구분	계	시범사업	'19~'20년	'20~'21년	'21~'22년	'23~'25년
물량	270역 10개 기지	군지역 (5,7호선)	2호선 (50역)	1,4호선(36역) 기지 4개소	3,8호선(51역) 기지 1개소	5,6,7호선(132역) 기지 5개소
추진단계		완료	완료	완료	완료	예정

### ○ 비상대응 컨트롤 타워 「스마트 안전통합상황실」 개량

- 노후화된 대형모니터(DID) 패널 및 서버 교체 → 신속 정확한 대응 가능

## □ 노후 역사 리모델링으로 쾌적한 이용환경 제공

건축처

- ❖ 노후도, 혼잡도 등 고려하여 역사 리모델링 사업 추진(국·시비 지원사업)
  - ▶ 13개 대상 역사 중 → (완료) 동대문 등 6개 역사, (설계) 서울역 등 7개 역사

### ○ 정부부처 및 市 정책에 부응하는 역사 리모델링 사업 추진

- 환경부(지하역사 공기질 개선대책) 및 市 노후역사 환경개선 계획정책에 따른 국시비 지원을 받아 사업 추진
- 사업비 및 대상역 : 약 2,884억원 / 총 13개 역사



신설동역 리모델링(후)

사업완료 역사(6개)	설계완료 역사(7개)
신설동, 종로5가, 동대문, 잠실새내, 미아, 쌍문	서울역(1,4호선), 한성대입구, 청량리, 제기동, 종로3가, 종각



종로5가역 리모델링(후)

※ 시비 등 재원 확보 시 단계적으로 시공

## ② 안전관리 시스템 고도화

### □ 중대재해 예방 활동 강화

산업안전처

- ◆ 중대재해처벌법 시행에 선제적 대응으로 철도안전을 위한 법률적 의무조치와 현장중심 중대재해 예방대책 추진
  - ▶ 전사적 중대재해 ZERO화 추진 『목표 “0” → 상반기 실적 “0”』

#### ○ 전사적 중대재해 대응 조직 구성·운영

- 안전매니저 지정·운영으로 유해·위험요인 발굴 및 재발방지 대책 이행
- 본부별 중대재해 예방위원회 운영으로 안전조치 이행 의사결정 체계 확립

##### 《CEO 주관 중대재해 예방 추진단》

- 구 성 : 6본부, 2실, 1운영부문(자회사 별도 구성)
- 역 할 : 중대재해 예방에 관한 의사결정 및 안전조치 관리
  - CEO 주관 중대재해 안전회의 운영
  - 본부(실)별 경영진 주관 중대재해 예방위원회 운영
  - 자회사 경영회의 운영을 통한 중대재해 예방체계 연계

#### ○ 외부 종합 컨설팅을 통한 안전관리수준 상향 및 중대재해 리스크 제거

- 기간 : '22.5.4. ~ 11.4.(6개월간)
- 안전보건관리체계 진단, 중대재해 리스크 평가로 중대재해 예방전력 고도화

#### ○ 중대재해 예방을 위한 유해·위험요인 집중점검 및 조치

- 안전사각지대 특별점검 시행계획 수립 및 모니터링(3개 자회사 등 42개소)

### □ 1~9호선 통합 관제센터구축으로 관제 운영효율 극대화

신호처


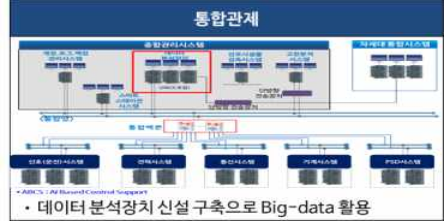
- ◆ 호선별 관제센터 분리운영에 따른 비효율 문제를 개선하기 위해 관제센터를 통합 구축하여 지하철 안전운영 및 통합 운영 시너지 극대화 도모
  - ▶ '22. 7월 : 건물 신축과 시스템 구축 진행 중 ('25년 완공예정, 군자 차량기지내)

○ 총 사업비 : 약 2,744억원 (시비 50%, 자체 50%)

○ 건축 규모 : 지하2층 / 지상6층 (건축면적 5,199㎡, 연면적 28,036㎡)

※ 통합관제센터 위치 : 서울교통공사 본사 인근 군자차량기지 내 위치(용답동 223-2)

## ○ 통합구축 세부 내용

구분	구축 내용	
물리적 · 논리적 통합	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 분리된 운영방식 및 조직 통일</li> <li>· 통합네트워크 내에 시스템 연계구성</li> <li>· 다양한 통신방식의 단일화 (통합관제 내 IP 통일)</li> </ul>	
확장성 표준화 개방성 안전성 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 연장선 및 미개통 구간을 위한 확장 공간 마련</li> <li>· 분야별 관제 프로토콜 표준(안) 마련</li> <li>· 하드웨어, 소프트웨어 납품사 독과점 배제</li> <li>· 통합 보안설비 구축 등 보안성 강화 등</li> </ul>	

## □ 시민·전문가·직원이 함께하는 안전 네트워크 구축

안전계획처, 안전지도처

### ◆ 시민과 전문가가 함께하는 안전 저해요인 사전발굴 및 조치

- ▶ 시민 안전모니터링 운영(시민 요원 100명), 안전점검단 운영(외부 전문가 50명), 전 직원이 참여하는 안전활동(안전5중방호벽 자율안전활동, 실시간 고장신고체계 등)

## ○ 추진내용

구분	시민 안전모니터링	외부전문가 안전점검단	직원 중심 안전활동
기간	4월 ~ 11월(8개월)	상·하반기 연 2회	수시
인원	100명	교수, 박사 등 50명	전 직원
대상	역사 등 고객접점 시설물	8개분야 사고 취약시설	차량, 기술, 역무 등 전 분야

### ○ [시민 안전모니터링 운영] 시민과 함께하는 안전채널 구축

- 모니터요원 선정 및 모니터링 신고사항 평가체계 재정립을 통한 안전활동 실시

### ○ [외부전문가 안전점검단] 사고장애 분석 데이터 반영 전문가 합동 점검

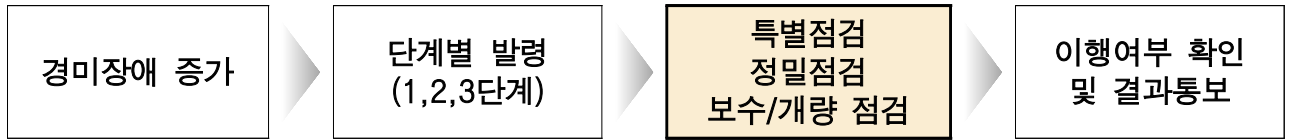
- 실무기술력을 갖춘 전문가 초빙 합동 안전점검 시행으로 문제점을 도출하고 분야별 대책 수립 및 증장기 안전 과제 지속 관리

### ○ [직원 중심 안전활동] 자율안전활동, 간편 고장신고 시스템 활성화 등

- 자율안전 토론회 활동을 통한 위험요소 발굴 및 자율 안전활동 실시
- 간편 모바일 고장 신고체계(이지스)구축 → 위험요인 발견, 신고'22년 상반기 692건

□ 「경미장애 안전경보」 시스템 시행으로 경미장애 감축 노력 안전조사처

○ 안전경보 발령하여 사고 선제적 대응 → '22년 안전경보 5회(모두 점검완료)



- 관리기준 대비 10% 증가(1단계), 20% 증가(2단계), 30% 증가(3단계)

→ 장애 증가시 단계별 안전경보 발령으로 분야별 장애 감축대책 수립·시행

□ 안전전문가 양성교육으로 전 직원 안전요원화 산업안전처, 안전계획처  
안전조사처, 종합관제단

◆ 전 직원 안전요원화를 위한 안전 전문가 집중 양성

➢ ('22. 6월) H.S.A 1,774명 수료, 사고조사 전문가 교육 15명, 우수관제사 2명 선발 등

○ [인적 안전 아카데미(H.S.A) 운영] 인적오류 사전 예방



- 인적오류 특성화 교육프로그램 개발(완료) → 전 직원 대상 교육 실시

○ [재난업무 전문가 양성] 기능연속성계획에 따라 재해경감 체계 지속 운영

- '21년도 '재해경감 우수기업' 심사 결과반영 → 기능연속성계획 고도화

- 재해경감활동의 지속적 운영을 위한 전문가 양성(재난업무 전문화 교육 실시)

※ 기능연속성계획 관리자교육, 기업재난관리사 실무과정, 재해경감활동 내부심사원 양성교육 등

○ [사고조사자 역량 강화] 외부기관 벤치마킹 등 사고조사 기법 과학화 추진

- 국립과학수사연구원 분석기법 등 국가조사 전문기관 벤치마킹 등

- 도시철도 안전사고조사 협의회 개최 → 워크숍 등 조사업무 및 기법 교류

○ [관제사 역량강화] 비상대응 능력 우수관제사 선발 등

- 비상대응 우수관제사 선발대회 개최(2회/년) → 우수관제사 표창수여 등 동기부여

- 장애(사고)사례 중심의 실질적인 훈련 실시 → 관제사 위기관리 능력 배양



## 2

# 미래 성장동력 지속 발굴 및 강화

### 추진목표

공사 역량 및 인프라를 활용한 수익사업 다각화로 비운수수익 영역 확대

### 전략과제

① 신성장동력 발굴	스마트팜 사업 확대 등 12개사업 5억원
② 수익모델 강화	공사 보유자산 활용 등 23개사업 505억원

### 주요사업 및 추진전략

#### '22년 주요사업

신성장동력 발굴	수익모델 강화
<ul style="list-style-type: none"><li>· 스마트팜 사업 내실화로 수익증대</li><li>· 언택트 트렌드 반영 부대사업 종목 확대</li><li>· 공사 유휴공간 활용 생활물류센터 조성</li><li>· 국내외 철도사업 컨설팅 추진 등</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 보유자산 관리 및 역세권 개발 사업 추진</li><li>· 공간 활용 전환으로 임대·광고수익 증대</li><li>· 역명병기 유상판매사업 확대 추진</li><li>· 연장노선 운영수탁사업 추진</li></ul>

#### 추진전략

##### ○ 수익 다각화를 위한 비운수사업영역 확대 추진

- 역사 유휴공간 활용 부대사업 발굴 및 확대  
→ 스마트팜, 공유오피스, 밀키트 전문점, 생활물류센터 조성 등
- 국내외 철도사업 컨설팅 및 신규노선 관리운영 등 고부가가치 사업중심 개발

##### ○ 공사 보유자산을 활용한 수익사업 강화

- 보유자산 매각 및 부동산 개발 등 효율적 자산관리로 수익 증대  
→ 용산 4구역 부동산 매각, 사당역 복합환승센터 건립 추진(시장공약) 등
- 역명병기 유상판매사업 확대 추진 → ('21년) 30억 ('22년) 41억으로 확대



①

**신성장동력 발굴**

□ **역사 유희공간을 활용한 스마트팜 유치**

신사업처

- ◆ ICT와 농업기술을 융합한 스마트팜 조성으로 수익 창출
  - ▶ (1단계) 상도역 등 5개역 83백만원 수익, (2단계) 남부터미널역 107백만원 수익
  - ▶ 최신 트렌드를 반영한 리뉴얼(팜 카페, 무인판매대 설치 등)로 매출 증대

○ 4차 산업혁명과 연계된 정부 지정 신성장 분야 「스마트팜」 조성 : 6개소

- 역사 유희공간을 활용하여 신규 수익원 창출 (단위 : 백만원, 부가세 제외)

조성역사(수익요율)	계	'19년	'20년	'21년	'22년(상반기)
[1단계] 상도역 등 5개역 (6.7%)	83	5	33	29	16
[2단계] 남부터미널역 (4.4%)	107	-	-	65	42

※ 1단계 조성역사 : 상도역, 을지로3가역, 답십리역, 천왕역, 충정로역

○ 상도역 스마트팜 리뉴얼 추진('22.3월 완료)

- 팜카페 추가, 무인판매대 설치 등 → 매출 증대(전년동기 16.2%↑)
- 공사 창립기념일 선물증정 행사(5.27) 개최 → 고객 만족도 제고 등



□ **포스트 코로나 언택트(Untact) 추세를 반영한 부대사업 발굴**

부대사업처

- ◆ 코로나19 비대면 문화확산에 따른 1인 가구, 프리랜서를 위한 신사업 추진
  - ▶ (공유오피스) 4개소 863백만원/5년, (밀키트전문점) 11개소 1,102백만원/5년

○ 역사 내 공유오피스 유치 (※ 월평균 임대료 14백만원)

- 재택근무, 분리근무 활성화 등 소규모 사무공간 수요 반영
- 5호선 영등포구청역 등 4역(951㎡) 본격 운영
  - ※ 역세권 주변 오피스 공급이 부족한 역사 위주 확대 검토



○ 역사 내 밀키트(가정 간편식) 전문점 유치 (※ 월평균 임대료 18백만원)

- 1~2인가구 증가, 코로나19 등으로 간편식 선호 반영
- ('22년 5월) 행당역 등 5개소 계약체결(1차)
- ('22년 6월) 봉천역 등 6개소 계약체결(2차)
  - ※ 역세권 주변 주거 밀집지역 중심 사업대상지 선정



## □ 도시철도 인프라를 활용한 생활물류 서비스 제공

신사업처

❖ 물품보관 및 배송 등 도시철도 기반 물류플랫폼 구축 (20개소)

➢ 무인형 스토리지(13개소, 220개) → '22년 상반기 매출 63백만원, 이용률 86%

### ○ 물류거점 확보, 생활편의서비스 제공 등 공사 인프라 활용 신규수익 창출

- 사업기간 : '20년 ~ '24년(총5년) ※ 도시철도ENG 수탁운영
- 사업내용 : (유인) 수화물 단기보관 및 공항 배송서비스, (무인) 창고 대여 서비스
- 운영현황 : 현재 20개소(유인형 7개소, 무인형 13개소)운영, 향후 50개소로 확대 추진

구분	'20년	'21년	'22년
구축 개소	김포공항역 등 9개소	답십리역 등 11개소	군자역 등 11개소 (3분기 구축 예정)



[답십리역 생활물류센터 조성 전]



[답십리역 생활물류센터 조성 후]

## □ 미래 대비 연구개발로 신성장동력원 발굴

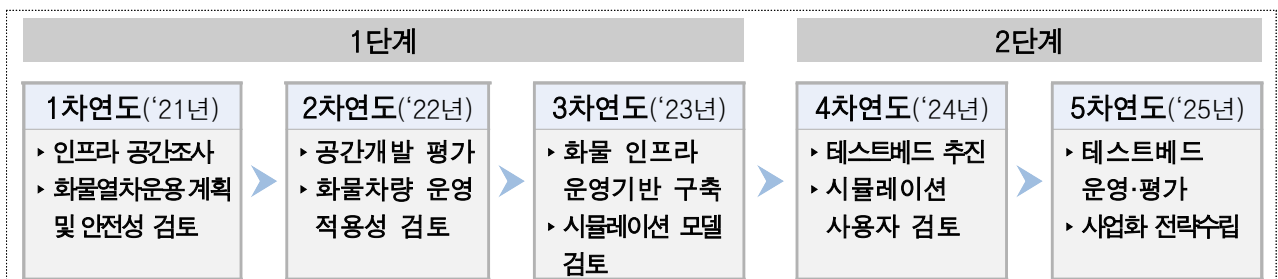
도시철도연구원

❖ 지하수송 인프라 활용한 화물운송 방안 연구

➢ (1단계) 역사 DB구축, 화물차량 운영 적정성 검토 등, (2단계) 테스트베드 추진

### ○ 지하공간을 활용한 도시물류 기술 연구개발

- 과 제 명 : 국가R&D 『지하공간을 활용한 도시물류 기술 연구개발』
- 연구기간 : 2021.04. ~ 2025.12.(4년 9개월)
- 연 구 비 : 총 203억원 (공사 부담금 14억원 - 현금 2.1억원 + 현물 11.9억원)
- 연구내용



## □ 도시철도 운영 노하우 활용 국내·외 철도사업 컨설팅 수주

철도사업처

- ◆ 45년 이상 도시철도 운영 노하우 활용한 고부가가치 사업 수익 창출
  - ▶ 국내 SE(System Engineering) 등 컨설팅 사업 참여 → '22년 상반기 수익 2천만원
  - ▶ 해외철도 컨설팅 사업 참여 → '22년 상반기 수익 4억3천만원

### ○ [국내] 공사 주관 SE 및 컨설팅 사업

- 위례신사선 SE사업 : 市 ↔ GS 실시협약 협상 중 (공사, GS건설 협약 진행중)
- 서부선 SE사업 : 市 ↔ 두산 실시협약 협상 중 (공사, 사업 주관사로 참여)
- 신안산선 철도종합시험운행 기술자문('22.1.) 및 철도안전관리체계 기술자문('22.4.)

### ○ [해외] 운영분야 자문 등 해외 도시철도 컨설팅 사업

사업명	사업기간	공사 수주금액 (백만원)
계		4,100.4
방글라데시 객차 구매 컨설팅	'18.06.~'23.01.	426
인니 자카르타 경전철 역량강화 사업	'20.02~'22.09.	1,264.4
호주 시드니 메트로 운영준비 컨설팅	'20.09~'23.09.	1,983
베트남 다낭시 도시철도 예비타당성 조사	'21.06~'22.06.	119
방글라데시 다카 순환철도 예비타당성 조사	'21.08~'22.08.	108
파나마 메트로 5호선 예비타당성 조사	'21.12~'22.09.	200

## □ GTX-A노선 관리운영 및 부속사업 추진

철도사업처

- ◆ GTX-A 운영을 통한 수익 창출 및 향후 철도사업 진출 기반 마련
  - ▶ 관리운영 예상수익 948억원(30년간), 부속사업 수익 47.2억원 확보

### ○ GTX-A 민간투자사업 관리운영 추진

- 사업기간 : 운영개시일('24. 6월 개통예정)로부터 30년
- 과업내용 : GTX-A 운영 및 시설물 유지보수 전반(10억, 기지1, 차량 20편성)
- 사업수지 분석

(단위 : 억원, VAT별도, '15.12.31. 불변가 기준)

운영대가(a)	운영비(b)	수익(c=a-b)	수익률(c/a)	비 고
31,564	30,616	948	3%	30년 기준

### ○ GTX-A 부속사업(철도차량제작관리, 시스템엔지니어링) 추진 → 2건, 47.2억원

②

## 수익모델 강화

### □ 공사 보유자산 매각 및 역세권 개발 사업 추진

신사업처, 총무처

- ❖ 자산 매각 및 도시형 재개발사업 등 효율적 자산관리를 통한 수익 증대
  - ▶ 보유자산 매각 : 용산 4구역 재개발 부동산 매각 (수익 약 847억원)
  - ▶ 자산개발 : 용산 5구역 조합원 참여, 사당역 복합환승센터 건립 등

#### ○ 용산 4구역 재개발 부동산 매각 추진(업무시설 49실, 공동주택1세대)

- 매각예상가 847억(취득가 426억원)으로 매각 추진 예정  
→ 약 421억원 매각차익 예상 ※ 소유권 보전 등기 이전 완료

#### ○ 용산 5구역 재개발 사업('24년준공) 조합원 참여로 공사 자산가치 증대 노력

#### ○ 사당역 복합환승센터 건립 추진 → 경영개선 및 지역발전 기여(시장 공약)

- 사당역사거리 일대 교통·환승체계 개선 및 광역 대중교통·지역경제 활성화
- 사당변전소 부지 통합개발, 대규모 우수저류조 설치, 부지 내 무단점유자 등 현안사항 市와 협력하여 해결



### □ 공간 활용 패러다임 전환으로 임대 및 광고수익 증대

신사업처, 부대사업처

- ❖ 유휴공간을 활용한 신규 상가 조성 및 광고 사업으로 부대사업수익 확대
  - ▶ 약국·의원이 공존하는 메디컬 존 운영 : 총 35개소 월 2억원 임대수익 확보
  - ▶ 호선별 신규 광고 계약 체결 : 연간 19억원 증수 107% ↑

#### ○ [메디컬 존] 역사 내 의원과 약국 동시 유치로 시민편의성 향상

호선	역명	업종	계약기간	월임대료(천원)	조성사진
2	역삼역	의원	'22.01.24~'27.05.24.	12,451	
2		약국	'22.01.24~'27.05.24.	5,492	
3	종로3가역	의원/약국	'22.01.24~'27.05.24.	15,144	

- 메디컬 존 포함 총 35개소 의원 및 약국 운영 중 → 월 임대료 총 221백만원
- 향후계획 : 4개역(합정역, 면목역, 학동역, 장승배기역) 입찰추진 예정

○ [임대제도 개선] 제도 개선을 통한 상가 공실 최소화 노력

- 연체료 인하, 의무영업기간 완화 등 임차인 친화적 제도 운영으로 공실 최소화 노력

구분	기존	개선	비고
① 감정평가 주기 개선	연 1회(동일 개소)	4회 유찰시 재감평	
② 연체료 인하	15%	4%	11%p 인하
③ 의무영업기간 완화	12개월	6개월	
④ 공실 용도전환	장기공실 발생	시민공간 등 용도 전환	

○ [역사 리모델링] 신규상가 조성으로 임대수익 확보

- 종로5가역, 동대문역, 시청역(2호선) 3개소에 신규상가 조성

○ [광고 대행사업] 1~8호선 전동차 및 역 구내 광고 추진

- ('22년 1월) 1~5호선 및 7,8호선 광고 및 디지털 광고 등 5개 신규 계약체결

- (기존 계약) 27,960백만원/년 → (신규 계약) 29,862백만원/년 (107%)

□ **역명병기 유상판매사업 확대 추진**

부대사업처

❖ 도시철도 역명병기 유상판매사업의 지속 확대로 안정적 부대사업수익 창출

➢ ('21년) 30억 → ('22년) 41억으로 확대 추진, 연간 32억원 수익 예상

➢ 역명병기 기준 개정을 통한 광고 가능 범위 확대 (500m → 1km)

○ 유상 역명병기 추진으로 부대사업 수익 창출

(단위 : 백만원)

구분	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년(예상)
수익	731	1,942	2,031	2,076	2,042	2,572	3,235
물량	9억	29억	29억	28억	26억	30억	41억

※ ('22년 상반기) 3억 추가, ('22년 하반기) 계약종료 8억, 신규 계약 진행 중 16억

○ 역명병기 유상판매 확대 추진

- 을지로입구역 등 50억 42기관(계약종료 대상 8억 포함) 입찰공고('22년 6월)

- 입찰 결과 16억 계약 진행 중('22년 7월~)

▶ 계약완료 4억(일반경쟁낙찰역) / 계약 진행 중 12억(단독입찰 수의시담역)

- 무응찰 등 미계약 26억 재공고 예정('22년 7월말)

《역명병기 선정기준》

- 거리제한 : 서울시계내 1km, 서울시계외 2km 이내
- 대상기관 : 일정 기준의 공익기관, 학교, 의료기관, 기업체, 다중이용시설
- 선정방식 : 일반경쟁입찰

# □ 도시철도 연장노선 운영수탁사업 추진

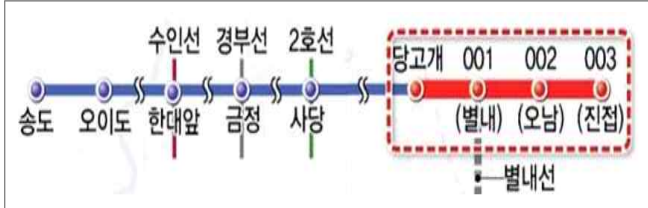
철도사업처

## ◆ 도시철도 연장노선 운영수탁사업 수행으로 비운수수익 증대

➢ 운영수탁사업 상반기 수익 : 2,174백만원 ※ 운영 중 4개, 향후계획 1개

### ○ [운영 중] 4개 연장노선 운영참여

- 4호선(진접선) : (상반기 수익) 982백만원



- 위탁기관 : 남양주시
- 사업범위 : 당고개~진접(14.8km, 3개역), 전동차 5편성(50량)
- 수탁운영 : 차량, 승무, 관제, 운전취급

- 5호선(하남선) : (상반기 수익) 1,023백만원



- 위탁기관 : 하남시
- 사업범위 : 강일~하남검단산(7.725km, 5개역), 전동차 4편성(32량)
- 수탁운영 : 전 분야

- 7호선(부평구청선) : (상반기 수익) 70백만원



- 위탁기관 : 부천시, 인천교통공사
- 사업범위 : 운수~부평구청(10.25km, 9개역), 전동차 9편성(72량)
- 수탁운영 : 차량, 관제

- 7호선(석남선) : (상반기 수익) 99백만원



- 위탁기관 : 인천교통공사
- 사업범위 : 부평구청~석남 4.165km, 2개역, 전동차 2편성(16량)
- 수탁운영 : 차량, 관제

### ○ [향후계획] 8호선 별내선 운영 참여 검토

- 사업구간 : 서울 강동구 암사동~경기 남양주 별내동
- 사업규모 : 12.809km, 6개역, 전동차 9편성(54량), 유치선 7선(모란기지)
  - ※ 서울시 1역(2.433km), 경기도 5역(10.376km)
- 추진사항 : 별내선 운영협약 협의 중('23년 말 개통 예정)



### 3

## 더 나은 서비스를 통한 고객만족도 제고

### 추진목표

고객의 니즈 반영한 서비스 및 이용환경 제공으로 고객만족 달성

### 전략과제

①	고객맞춤형 서비스 제공	열차 혼잡도 정보제공 등 12개사업 10억원
②	환경개선 및 편리성 강화	1억 1동선 확충 사업 등 33개사업 2,369억원

### 주요사업 및 추진전략

#### □ '22년 주요사업

고객맞춤형 서비스 제공	환경개선 및 편리성 강화
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 수송수요를 반영한 탄력적 열차운행</li> <li>· 심야 교통난 해소를 위한 연장운행 재개</li> <li>· 실시간 혼잡도 정보제공 등 서비스 고도화</li> <li>· 타 교통수단과의 연계성 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 교통약자 위한 1억 1동선 확보</li> <li>· 미세먼지 저감으로 지하철 공기질 개선</li> <li>· BF인증 등 사회적 약자 설비 확충</li> <li>· 방역, 청소 강화로 쾌적한 이용환경 제공</li> </ul>

#### □ 추진전략

##### ○ 고객맞춤형 서비스 품질 강화로 고객만족도 제고

- 고객 편의정보 모바일 제공 → 열차내 민원신고, 실시간 열차혼잡도 등
- 심야시간대 수송수요를 반영한 심야연장운행 재개 → 236회 열차 증회

##### ○ 도시철도 이용환경 개선으로 고객편의성 강화

- 교통약자가 열차를 자유롭게 이용할 수 있도록 승강시설 확충
  - 1동선 확보역사 : 275역 중 256역(93.1%) ※ '24년까지 전역사 완료 목표
- 지하철 공기질 집중관리로 쾌적한 역사 환경 조성
  - 양방향 전기집진기 설치, 역사 환기설비 개량, 객실 공기질 개선장치 설치 등

①

## 고객맞춤형 서비스 제공

### ☐ 수송수요를 반영한 탄력적 열차운영계획 수립

열차운영처

- ◆ 빅데이터(수송수요, 혼잡도 등)분석을 통한 수요감응형 열차운영계획 수립
  - (열차증회) 대통령 취임식, 청와대 개방 행사 등 (열차감회) 명절연휴 기간

### ○ 알고리즘 프로그램을 활용하여 수요감응형 열차운영계획 수립

- 수송수요 증감 예상에 따른 열차운영조정으로 정시운행률과 혼잡도 개선

구분	주요내용
5호선 이용승객 편의 증진을 위한 영업열차 추가운행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출근시간대 상일동~강동 구간 회송열차를 영업열차로 운행</li> <li>- 출근시간대 영업열차 2회 증회(3.7. 시행)</li> </ul>
제20대 대통령 취임식 및 청와대 개방에 따른 특별수송 열차 운행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대통령 취임식 및 청와대 개방에 따른 임시열차 투입</li> <li>- (대통령취임식) 5/10 6회 증회(본선 등 비상대기 4편성)</li> <li>- (청와대 개방) 5/10 8회 증회, 5/14, 5/15 임시열차 6회</li> </ul>
명절 열차운행 감축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연휴기간 수송수요 감소에 따라 탄력적으로 열차운행</li> <li>- (2~8호선) 명절연휴 기간 하루 258회 감축운행</li> <li>※ 1호선은 우리공사 운행 횟수가 적어 미조정</li> </ul>

### ☐ 심야 교통난 해소를 위한 심야시간대 열차운행 재개

기획처

- ◆ 사회적 거리두기 해제로 증가한 심야 교통수요 해소를 위해 연장운행 재개
  - 1~8호선 236회 열차 증회로 심야교통난 해소

### ○ 심야연장운행 노선별 조정 시행

- 증가한 심야교통수요의 조속한 해소를 위해 준비가 되는 노선부터 시행

구분	2022. 6. 7.시행	2022. 7. 1. 시행	2022. 8. 1. 시행
운영 노선	2호선(지선포함), 5호선, 6호선, 7호선, 8호선	1호선, 경부선, 경인선 수인분당선, 경의중앙선, 경춘선, 서해선	3호선, 4호선
비고	서울교통공사	서울교통공사 한국철도공사	서울교통공사 한국철도공사

※ 줄어든 야간 작업시간(3시간 → 2시간)은 IoT 정비시스템 도입 등 작업 효율화 추진



## □ 고객편의 향상을 위한 정보제공 서비스 고도화

정보운영센터, 건축처  
도시철도연구원

### ◆ ICT, IoT기술 등 활용하여 고객 필요정보 접근성 개선



▶ 공사 자체 개발 모바일 앱을 활용하여 도착역 알림, 열차 혼잡도 정보 등 제공

### ○ [또타 지하철 앱] ICT 기반 민원신고, 도착역 알림 등 대시민 서비스 제공

- 이동경로 검색, 실시간 열차운행 정보, 편의시설 정보 제공
- 앱 다운로드 건수 '22년 7월기준 67만건(전년대비 25.1%↑), 앱 사용자수 114,412명
- 외국인 맞춤 앱 영문서비스 구축 추진(노선안내, 역 주변 관광정보 등 제공)
- 열차 내 간편 민원신고(긴급상황, 냉난방, 환경민원 등) 서비스 제공

민원처리건수 ('20~'22년상반기)	유형별 민원(건)					
	긴급상황	냉난방	질서저해	안내방송	시설물	환경민원
430,237	1,013	291,284	111,117	9,648	5,104	12,071

- ICT 기반 교통약자 모바일 서비스 제공

대상	주요 내용	관련사진
시각 장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>역사 내 위치 안내 및 주요 시설물 위치 안내</li> <li>장애별(전맹, 저시력)을 고려한 서비스(큰 글씨, 음성 지원)</li> </ul>	
청각 장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>실시간 열차 운행정보를 이용한 내 위치 확인 및 도착알림</li> <li>열차 긴급 상황(장애 등) 발생 시 문자 및 수어 영상 표출</li> </ul>	

### ○ [실시간 혼잡도 정보] 승객분산 유도로 열차 내 혼잡도 개선

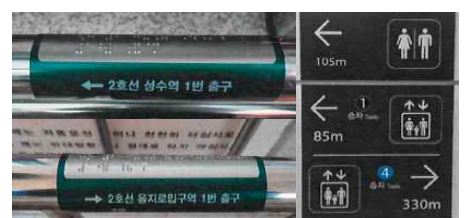
- 공사-SKT, 인프라와 데이터 활용하여 공동연구 개발
- '또타 지하철' 과 SKT 'T-MAP대중교통' 앱 서비스 제공
- 2호선 본선, 3호선 실시간 혼잡도 정보 제공

※ 당초 1~8호선 전구간 실시간 혼잡도 정보 제공 목표였으나,  
과기부 전동차 5G 장비 교체사업(5~8호선)으로 2~4호선 우선 추진



### ○ 고객중심의 역사 안내표지판 정비로 시인성 향상

- 제 3, 4차 철도역사 평가 지적사항 조치  
(점자안내표지판, 명칭 신규 표기 정비 등)
- ▶ [1차] 1~4, 5,6호선 116역 764개소 정비완료
- ▶ [2차] 5~8호선 48역 418개소 정비완료



## □ 고객 불편사항 선제적 조치

영업지원처

- ◆ 고객만족도 조사결과와 고객의 소리(VOC) 기반으로 불편사항 조치
  - ▶ 전 직원 모니터제도, 부서별 VOC매니저 운영 등 불편민원 적극해소 노력

### ○ 고객만족도 조사결과 취약분야(서비스과정) 개선 대책 마련

- '21년 행안부 고객만족도 조사결과

종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
84.8	84.5	83.3	86.2	87.0	83.5

- 고객만족도 조사의 취약항목인 「서비스과정」 집중관리

→ 직원 친절도 강화, 민원 해결절차 간소화, 문제발생시 직원 신속해결 등

▶ 전 직원 모니터제도, VOC매니저(총 117명)제도, 민원조정회의 상시 운영

### ○ 민원 신속처리로 고객만족 취약분야 적극해소 노력

- 민원 신속처리 위해 '2일이내' 민원처리 목표설정 → ('22년 상반기) 100.02% 달성

- 주요불편 VOC 내역('22년 1월~6월)

구분	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위
민원유형 (건)	전동차 냉방 (262,457)	마스크 관련 (36,134)	열차내질서 (27,418)	열차지연 (18,269)	유실물 관련 (12,449)

## □ 타 교통수단과 연계성 강화로 소수고객 니즈 충족 노력

수송운영처

- ◆ 서울시 자전거 이용활성화 계획에 따라 평일 자전거 휴대승차 정식 운영
- ◆ 천안형 환승할인제 도입으로 신규수요 창출 및 교통복지 확대 노력

### ○ 자전거 이용고객 여론을 반영하여 평일 자전거 휴대승차 운영(7호선)

- 자전거 경사로, 보관소 설치 등 자전거 휴대 승객의 편의성 증진 노력

자전거 휴대인원(7호선)	전체	평일	토·일·공휴일	비고
승차인원(일평균)	29,418명(82명)	12,867명(51명)	16,551명(143명)	'21년 실적

### ○ 천안형 환승할인제 도입('22.3.19. 시행) ※ 환승할인액 전액 천안시 부담

- 천안 시내버스 이용객의 수도권 환승할인 도입으로 교통복지 확대 노력

## ② 환경개선 및 편리성 강화

### □ 엘리베이터 1억 1동선 확보 등 승강편의시설 확충

토목처

- ◆ 교통약자가 열차를 자유롭게 이용할 수 있도록 승강시설 확충
- ◆ 1동선 기확보 역사에도 고객편의를 위해 E/L, E/S 등 승강시설 추가 설치
  - ▶ 1억 1동선 확보율 : 93.1%(275역 중 256역) → '24년까지 전 역사 1동선 확보추진

○ 1~8호선 전체역사 275역 중 1억 1동선 256역(93.1%) 확보

○ 1동선 미확보 19역 '24년까지 E/L 설치 추진

- 1동선 미확보 19역 현황

계	공사 중 (13역)	공사예정 (1역)	설계 중 (5역)
19역	①청량리, ②용답, ⑤마천, ⑤강동, ⑤종로3가, ⑥봉화산, ⑥상월곡, ⑥새절, ⑦청담, ⑦수락산, ⑦광명사거리, ⑥구산, ⑦남구로	⑧복정	⑤상일동, ⑦고속터미널, ②신설동*, ⑤까치산*, ⑥대흥*

\*승강장 및 보도 폭이 협소하여 E/L설치가 곤란한 역 : 신설동역, 까치산역, 대흥역

○ E/L설치 곤란한 3개역 기본 및 실시 설계용역 추진 중('22년 7월 ~)

역이름	해결방안 검토 내역
⑥ 대흥	· 사유지 저축 ⇒ E/L규격 축소 보·차도 경계조정 등 검토
② 신설동	· 인근 건물 신축공사 예정됨에 따라 협의 및 연계하여 설치 추진
⑤ 까치산	· B1~B5 터널구간 E/L 설치 검토 등 설치방안 도출

○ 고객편의 증진을 위한 승강편의시설 확충

- 승강편의시설 확충 → (설계) 80대, (공사중) 62대 ※ 약 603억 소요('22.6월 기준)

구분	계	E/S	E/L
설계용역	80대	68대	12대
공사단계	62대	47대	15대



## □ 미세먼지 저감사업 추진으로 지하철 공기질 개선

대기환경처, 기계처, 차량정비처

### ◆ 지하철 공기질 집중관리로 쾌적하고 안전한 역사환경 조성

▶ 양방향 전기집진기 설치, 역사 및 터널 환기설비 교체, 객실 공기질 개선장치 설치

#### ○ [양방향 전기집진기 설치] 안전하고 쾌적한 지하 환경 구축

- '22년 터널내 양방향 전기집진기 5,7호선 64개소 설치

구분	'19년 시범사업	'19년 본 사업	'20년 본 사업
설치물량	19개소 설치완료	45개소 설치완료	64개소 설치중
특정기술선정업체	(주)리트코	(주)리트코	(주)리트코
준공(예정)기간	'20.09.17.	'21.12.17.	'22.12. 완료

#### ○ [터널 살수배관 설치] 살수배관 설치 및 물청소로 쾌적한 지하철 환경 조성

- 단선 구간을 포함하여 전 구간 살수배관을 사용할 수 있도록 설치
- 방수기구함, 청소용 밸브 등 설치하여 본선 터널에 청소가 가능한 환경 조성

#### ○ [본선 환기설비 개량] 터널 내 공기질 향상 및 노후된 환기설비 개량

- 본선 환기설비(송풍기, 소음기, 댐퍼, 동력제어반 등) 전면 교체 - 14대
- 송풍기 점검로, 원형계단 등 안전 시설물 신설 등

#### ○ [역사 환기설비 교체] (초)미세먼지 대응가능한 공기정화장치 적용

- 역사 환기장비(승강장, 대합실 공조기 및 각종 송풍기 등) 교체
- 역사 환기실 동력제어반 교체 및 기타설비(건축, 전기시설물 등) 개선

#### ○ [전동차 공기질 개선] 객실내 공기질 개선장치 제작 설치

합계	기존전동차					신조전동차
	소계	1차	2차	3차	4차	
		'19.9~'20.6.	'20.1~'21.4.	'21.4~'22.4.	'22.1~'23.6.	
3,474칸 (13,496대)	1,560칸 (6,240대)	140칸 (560대)	1,076칸 (4,304대)	94칸 (376대)	250칸 (1,000대)	1,914칸 (7,256대)
	235억원	24억원	156억원	13억원	42억원	제작시 반영

#### ○ [공기질 모니터링] 공기질 데이터 모니터링으로 쾌적한 지하환경 유지

- 체계적인 공기질 관리로 법적기준 대비 50%(50 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ) 목표 지향 ※ 법적기준 100 $\mu\text{g}/\text{m}^3$
- 초미세먼지 데이터 분석을 통한 공기질 관리 → 기준치 초과역 저감대책 시행
- 비상저감조치 발령 시 신속한 대응 및 계절관리제(12~3월) 시행

## □ 장애물 없는 생활환경(BF) 조성 등 사회적 약자 설비 확충

건축처

- ◆ 누구나 이용가능한 지하철 환경 조성을 위해 사회적 약자 설비 확충
  - ▶ 5개역 BF(Barrier Free) 인증, 7개역 화장실 확충, 점자블록 등 시설 지속 확충

### ○ 최근 건설된 5역 BF 인증 (미사, 하남풍산, 하남시청, 하남검단산, 남위례)

인증역사	인증기관	인증일자	인증기간	등급
5호선 미사	한국토지주택공사	'20.07.06.	'20.07.06.~'25.07.05.	우수
5호선 하남풍산	한국토지주택공사	'20.07.06.	'20.07.06.~'25.07.05.	우수
5호선 하남시청	한국토지주택공사	'21.10.29.	'21.10.29.~'26.10.28.	최우수
5호선 하남검단산	한국토지주택공사	'21.10.29.	'21.10.29.~'26.10.28.	우수
8호선 남위례	한국장애인개발원	'21.12.30.	'21.12.30.~'31.12.29.	우수

※ 기존 역사 구조적 한계 등으로 BF인증을 받지 못하고 있으나, 시설개선 가능한 승강편의시설, 장애인 화장실, 점자 블록 등 교통약자 시설을 지속 확충하고 있음

### ○ 장애인화장실 추가 설치 등 역사 화장실 확충

- '22년 화장실 확충 추진(7개소) : 역삼, 구의, 상수, 청구, 한강진, 봉화산, 암사

## □ 깨끗하고 쾌적한 역사 이용환경 조성

영업지원처

- ◆ 역사 시설물 청결 유지로 지하철 이용고객에게 쾌적한 이용경험 제공
  - ▶ 역사 방역 및 청소 실시, 화장실 오염도 높은 개소 소독 추가 실시

### ○ 깨끗하고 청결한 역사 시설물 유지를 위해 역사 방역 및 청소 실시

- 역사 청소 및 방역 기준

대 상	청소방법	청소주기	방역기준			비고
			과업	경계	심각	
승강장 대합실	물청소	월 1 ~ 2회	월1~2회	주1회	주2회	※승객접촉개소 일4회 소독실시
	습식기계청소	월 15회 이상				
계 단	물청소	월 4회	주1~3회	주5회	일2회	※심각 단계에 준하여 방역시행 ('20.2.24.~'22.4.30.)
화 장 실	물청소	일 1회				
캐 노 피	물청소	반기 1회	-	-	-	

- 화장실 오염도 측정 및 홈페이지 알림서비스 제공 → 오염도 높은 개소 소독 추가 실시
- '22년 상반기 역사 방역소독 291,079회 실시

# 4

## 지속가능한 혁신 경영관리체계 구축

### 추진목표

재무건전성 확보와 효율화된 조직 운영으로 지속가능한 경영 혁신 추진

### 전략과제

①	지속가능한 혁신 경영	전사적 예산절감 추진 등 36개사업 15억원
②	조직 및 업무프로세스 개선	직무현행화 등 64개사업 386억원

### 주요사업 및 추진전략

#### ☐ '22년 주요사업

지속가능한 혁신 경영	조직 및 업무프로세스 개선
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자립경영을 위한 공사 경영혁신계획 추진</li> <li>· 지속가능 경영을 위한 청렴활동 및 ESG 경영 실천</li> <li>· 재무 건전성 확보를 위한 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소통과 협업의 조직문화 조성</li> <li>· 체계적이고 합리적인 조직·인력관리</li> <li>· 균형 있고 발전적인 노사협력 관계 도모</li> <li>· 정보시스템 기반 업무 효율화</li> </ul>

#### ☐ 추진전략

##### ○ 경영혁신 계획과 ESG 경영 실천으로 지속가능한 경영기반 마련

- 자립경영을 위한 공사 경영혁신 계획 추진 → 비핵심분야 외주화 등
- 지속가능 경영을 위한 청렴 및 ESG 경영 실천 → ESG 경영기본계획 수립
- 재무건전성 확보 노력 → 예산절감 추진, 무임수송 법제화 추진

##### ○ 소통 활성화 및 업무프로세스 개선으로 직원만족도 제고

- 소통과 협업의 조직문화 조성 → CEO타운홀 미팅, 청년이사회 개최
- 정보시스템 기반 업무효율화 → 통합 모바일 시스템 구축, RPA 확대 등

# ① 지속가능한 혁신 경영

## □ 자립경영을 위한 경영혁신계획 추진

기획처

- ◆ 공사 재정자립과 공기업 쇠신 요구에 부응하는 경영혁신 계획 수립·이행
  - ▶ 비핵심업무 자회사 위탁, 업무 재정의를 통한 조직 개편 추진 등

### ○ 새로운 미래에 대비하기 위한 경영혁신계획 수립('21.10. 시장보고)

- 3대 전략(조직체질 쇠신, 재무건전성 확보, 안전·서비스 수준 향상) 11개 과제 수립

<b>목 표</b>	안전·서비스가 보장되는 초고효율 경영혁신	
<b>혁신전략</b>	3대 전략 11개 과제	
<b>안전·서비스 혁신</b>	<b>능동적 조직 진화</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 조직 및 인력운용 효율화</li> <li>● MZ세대 등 소통혁신</li> <li>● 복무기강 확립</li> <li>● 성과공유형 혁신모델 정립</li> </ul>
<b>재무건전성 확보</b>	<b>자립경영 기반마련</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 공사 보유자산 매각(사당, 창동)</li> <li>● 인프라 기반 물류사업 확대</li> <li>● 광고·상가 등 공간가치 제고</li> <li>● 역세권 복합개발 (장기과제)</li> </ul>
<b>조직체질 쇠신</b>	<b>안전·서비스 담보</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 중대재해 완벽대응 시스템 구축</li> <li>● 포스트코로나 서비스 혁신(혼잡도, 태그리스)</li> <li>● 빅데이터·상태기반 정비시스템 혁신</li> </ul>
<b>경영원칙</b>	운영부문 재정자립 + 기술기반 안전·서비스 혁신	

### ○ 재정자립 위한 인력효율화 및 재정정상화 과제 이행 → '26년까지 완료

- ('21년) [인력효율화] 301명 달성, [재정정상화(17과제)] 3,509억원 달성(95.9%)

### ○ 【'22년 중점추진】 안전과 직접 관련 없는 비핵심 업무 자회사·전문기관 위탁 등

- 구내운전, 특수차 운영, 전동차 냉방관리·도장관리, 후생지원 등

※ 경영혁신TF 구성으로 열차운행시간 조정 등 대내외 환경 및 신규과제를 반영한 경영혁신 고도화계획 수립 중 → 향후 '22년 혁신추진 계획 수립 및 시험의 예정



## □ 지속가능 경영을 위한 청렴 및 ESG 경영 실천

기획처, 청렴감찰처

- ◆ 정부(국민권익위원회) 부패방지 시책평가 ▶ '20~'21년 2년 연속 1등급 달성
- ◆ ESG 분류기준 정립 및 외부자문 추진 ▶ ESG 경영 기본계획 수립('22.5~6월)

- 업무 특성을 반영한 반부패 제도 실행 및 적극행정 실현 → 외부기관 평가 개선
  - 2년 연속 권익위 부패방지 시책평가 1등급(최우수), 市 투출기관 평가 1위(최우수)
- '22년 권익위 부패방지 시책평가 대비 자체 청렴도 조사 실시('22.4.15.~5.1.)
  - 종합청렴도 7.6점으로 전년 자체조사 대비 0.69점 하락(권익위 대비 1.11점 하락)
- 정부정책 기조에 발맞춘 ESG 경영전략 마련 → ESG 경영 선포('22.5.31.)
  - ESG 분류기준 자체 정립 및 사업계획 매칭('22.1월)
  - 비전·전략체계 수립 관련 외부자문·설문조사 실시('22.3월)
  - '22년도 기본계획 및 실행계획 수립('22.5 ~ 6월)
  - 외부전문가 자문위원회 설치·운영('22.8월~)
  - 글로벌 기준에 근거한 중대성 평가 수행('22.9 ~ 11월) 등



## □ 재무 건전성 확보를 위한 노력

예산처, 대외협력처, 총무처

- ◆ 집행한도관리 및 운영경비 절감 지속 추진 ▶ 504억원 목표('22년)
- ◆ 무임수송 법제화 추진 ▶ 공동협의회, 대선공약 반영 위한 공동건의안 작성·제출

- 재정위기 극복을 위한 효율적 예산 운영 → 적극적인 절감 목표 설정(521억원)
  - 집행한도관리에 의한 경비절감(사무관리비 등), 운영경비 절감(위탁관리비 등) 추진
- 무임수송 법제화를 위한 전국도시철도 운영기관 공동협의회 개최('22.1.25./5.25.)
  - 참석 : 6개 도시철도 운영기관장 및 노동조합위원장, 정의당 이은주 원내대표
  - 안건 : 대선공약 반영을 위한 공동 건의안 작성, PSO 제도개선 연구용역 간담회 등



## ○ 보유자산 활용 및 매각을 통한 수익 창출 노력

- 도시개발편입 부동산(은평 뉴타운) 보상수입(55억), 유휴 토지 임대(5.9억) 등



②

## 조직 및 업무프로세스 개선

### ☐ 소통과 협업의 조직문화 조성

기획처

- ❖ 경영진-현장직원간의 대면 소통 창구 마련 ▶ CEO 타운홀 미팅 실시
- ❖ MZ세대 의견 수렴을 위한 활동 전개 ▶ 청년이사회 운영 등

○ 경영진-현장직원간 직접 소통을 위한 CEO 타운홀 미팅 실시('22.5.11./5.18.)  
 - 현장경영을 위한 개선과제 17개 도출 및 지속 관리

○ 청년이사회를 통한 공사 MZ세대 의견 수렴 → 3회 실시

- 청년이사 조직문화 개선 간담회('22.3.21.)
  - ▶ 조직문화 저해사례 9건 선정 및 개선 추진
- 청년이사 임시회 및 정기회 개최('22.5.3./6.16.)
  - ▶ 5주년 기념행사, 사내익명 게시판 개선 등 의견수렴



### ☐ 체계적이고 합리적인 조직·인력관리

기획처, 인사처, 인재개발원

- ❖ 직무 중심의 조직 및 인력운영 기반 마련 ▶ 527개 직무기술서 확정 및 공유
- ❖ 업무전문성 강화를 위한 직무전문가 운영 ▶ 직무전문가 86명 선발·운영

○ 외부 조직진단을 통해 도출된 직무의 체계적 관리 → 직무기술서 작성('22.4월)  
 - 527개 직무 현행화(대분류 10 / 중분류 43 / 소분류 527)

○ 내부역량 강화를 위한 직무전문가 선발 확대 → 4급 이하 전문직위 확대  
 - 핵심업무 담당을 전문직위로 지정하고 순환전보(3년)보다 장기간 배치(6년)  
 - 총 103개 전문직위(기존 72개 + 신규 31개) 중 86명 선발 및 운영

○ 미래대비 분야별 인재 양성 → 온·오프라인 병행 2,274명 교육 실시

구 분	계	3급승진·여성리더십	직무·자기계발	철도면허	세대공감 소통
인원(명)	2,274	223	1,899	54	98

## □ 균형 있고 발전적인 노사협력 관계 도모

노무처

- ◆ 협력적 노사관계 구축 ▶ 열차 운행시간 조정 관련 등 노사합의 3회 실시
- ◆ 노사 소통채널 운영 ▶ 노사협의회, 노사협력회의 각 2회 실시

### ○ 협력을 통한 노사상생 노력 → 운행시간 조정 등 노사합의 체결(3회)

- 대체휴식 도입 관련 노사합의(4.8.)
- 통상임금 개편 및 임금구조 개선 노사합의(5.10.)
- 시민 심야 교통편의 증진을 위한 운행시간 조정 합의(5.27.)



### ○ 노사 소통창구 마련 → 분기별 노사협의회, 노사협력회의 등 추진

구분	노사협의회	노사협력회의	MZ세대 노조 소통채널 협의
개최횟수	2회(3.31./5.20.)	2회(4.15./6.27.)	3회(3.14./4.6./7.5.)
주요내용	통상임금 확대 등 협의	노후 역사 조명시스템 교체 등 협의	소통채널 운영방식 협의

## □ 정보시스템 기반 업무 효율화

정보운영센터

- ◆ 차세대 통합 모바일 시스템 구축 및 전사 업무프로세스 자동화 추진
  - ▶ 서버 등 구축, 업무용 앱 개발, 타행 이체 수수료 전표 생성 등 효율화 추진

### ○ 차세대 통합 모바일 시스템 구축 및 앱 개발('21.11.~'22.5.)

- 모바일오피스 운영 관련 HW(서버 등 16종), SW(MDM 등 27종) 구축
- 내부 업무시스템(그룹웨어, 메트로피스 등)과 연계한 업무용 앱 16종 개발

### ○ 전사 RPA(업무프로세스 자동화) 확대

- (기존)20개 업무 → (추가)10개 업무 개발중(타행 이체 수수료 전표 생성 등)

### ○ 일일 공사현황 모니터링 시스템 구축(1단계 완료, '22.3~4월)

접속경로	모니터링현황	계획/위험도현황	세부내역현황																																
<p>주요 업무</p> <p>일일공사현황</p>	<p>호선 및 공종별 일일작업 현황</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>1호선</td> <td>2호선</td> <td>3호선</td> </tr> <tr> <td>전기</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>기계</td> <td>0</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </table>		1호선	2호선	3호선	전기	1	2		기계	0	1		<p>작업 계획 및 위험도 현황</p> <table border="1"> <tr> <td>호선</td> <td>분야</td> <td>위험도 1차/2차</td> <td>위험요인</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>전기</td> <td>● ●</td> <td>고소</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>토목</td> <td>● ●</td> <td>고소</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>토목</td> <td>● ●</td> <td></td> </tr> </table>	호선	분야	위험도 1차/2차	위험요인	5	전기	● ●	고소	2	토목	● ●	고소	5	토목	● ●		<p>공사현황 세부내역</p> <p>3호선 동대입구 ~ 동대입구</p> <p>공사정보</p> <table border="1"> <tr> <td>계약번호</td> <td>분야</td> </tr> <tr> <td>P2002136</td> <td>기계</td> </tr> </table> <p>작업내역</p>	계약번호	분야	P2002136	기계
	1호선	2호선	3호선																																
전기	1	2																																	
기계	0	1																																	
호선	분야	위험도 1차/2차	위험요인																																
5	전기	● ●	고소																																
2	토목	● ●	고소																																
5	토목	● ●																																	
계약번호	분야																																		
P2002136	기계																																		

※ 2단계 추진 중 : 1~8호선 노선도 및 11개 차량기지 추가

## V. 현안사항

---

1 서울교통공사 부족자금 전망 및 대책

2 장애인단체 시위관련 대응 경과

3 승강장 자동안전발판 시범설치

# 1

## 서울교통공사 부족자금 전망 및 대책

재무처

처장: 마해근 ☎6311-9200 팀장: 박상우 ☎9201 담당: 하경태 ☎9209

하반기 부족자금 해소 및 재정정상화를 통해 시민들에게 안정적인 교통편익을 지속적으로 제공하고자 함

### 추진배경

- 서울교통공사는 만성적인 재정적자 구조에 '19년 이후 코로나19 장기화로 인한 운수수입 급감으로 심각한 재정위기
- '22년 부족자금 1조4,302억 원 전망

(단위 : 억 원)

구분	'19년	'20년	'21년	'22년(추정)
수입	20,550	16,102	16,802	17,126
비용	26,415	27,239	26,446	28,387
당기순손실	△5,865	△11,137	△9,644	△11,261
부족자금	△7,582	△10,769	△15,522	△14,302

※ '22년 수입·비용·당기순손실(추정): '21년 말 수립, 공사 '22년 경영목표 및 사업계획

### '22년 부족자금 해소 대책

- 노후시설 관련 공사채 발행: 3,900억원(6~7월)
- 서울시 추경 보조금 수령: 1,000억원(6~9월)
  - ※ 500억원 기수령('22.6.22.) / 500억원 9월 추가 수령 예정
- 코로나19 운수수입 결손 보전 공사채 발행: 3,494억원(9~11월)
- '22년분 '23년 지급이월: 4,235억원(12월)
  - ※ '21년분 '22년 지급이월액: 4,384억원
- 시 재정지원: 1,500억원(12월)
- 투자비 등 예산절감: 173억원(12월)

### 향후계획

- 시 재정지원(1,500억원) 요청
- 투자비 등 예산절감(173억원) 추진

## 2

# 장애인단체 시위관련 대응 경과

영업계획처

처장: 조규주 ☎6311-9540 팀장: 오양수 ☎9590 담당: 정인수 ☎9592

장애인단체의 집회·시위와 관련하여, 이용고객의 불편 최소화, 열차 정상운행 및 안전사고 예방대책을 시행함

### 추진배경

- 장애인단체(전국장애인차별철폐연대 등)의 불법시위 지속적 발생
- **이용고객의 불편 최소화, 열차 정상운행 및 안전사고 예방** 추진

- 열차운행 방해행위 지속 발생 62회('21.1.22. ~ '22.7.4.)
- 삼각지(4)역 발달장애 추모 분향소 설치('22.5.26. ~ 7.12. 자진철거 완료)  
※ '22.5.6.부터 삼각지(4)역에서 삭발식 및 오체투지 승하차 선전전 진행 중

### 장애인단체 요구사항

대상	내용	비고
서울시	○ 2025년까지 저상버스 100% 도입 예산 반영 ○ 마을버스 저상버스 100% 도입 계획 발표 ○ 장애인 노동권(서울형 권리중심 중증장애인 맞춤형 공공일자리)	법(조례) 개정
기획재정부	○ 교통약자이동편의증진법 개정 ○ 장애인권리예산(특별교통수단 운영보조율 정부 50%, 지자체 50%) 반영 ○ 장애인 활동지원 예산(2.9조) 및 탈시설 자립지원 예산(807억) 편성	법 개정
서울교통공사	○ 2022년까지 지하철 1역사 1동선 100% 설치(현재 93% 확보) ○ 지하철 역사 E/L 설치 지연에 대한 공식사과 ○ 열차운행 지연으로 인한 손해배상 청구 취하(민사소송)	미설치 19역 ('24년완공)

※ 장애인 탈시설 및 지역사회 정착지원에 관한 조례안 서울시의회 통과('22.6.21.)

### 추진내용

- 업무방해죄 등 근거 **지하철 지연시위 중단 요청 및 시위자제 언론보도 배포**
- 시위 시 **직원 투입하여 안전 확보**·상황 지속 안내 통한 **고객 불편 최소화** 주력
- 지하철 정상 운영을 위한 다각도 **면담 추진** → 총 8차례 시위중단 다면 면담

### 향후계획

- 장애인이동권 보장을 위한 **1역사 1동선 확보**를 위해 **지속적으로 노력**
- **이용시민 안전 확보**를 위한 법적조치 진행 촉구 및 **추가 법적조치 검토**

# 3

## 승강장 자동안전발판 시범설치

기술계획처

처장: 나영수 ☎6311-9700

담당: 황창수 ☎9716

승강장 자동안전발판 안전성 검증을 위한 시범설치 추진으로 승객 안전사고를 예방하고자 함

### □ 추진배경

- 발빠짐 사고 지속 발생 및 장애인 단체 등 지속적 개선 요구
  - 발빠짐 사고 현황: 19년 96건, 20년 47건, 21년 39건
    - ※ 도시철도건설규칙 “차량과 승강장 연단의 간격이 10센티미터가 넘는 부분에는 안전발판 등 승객의 실족사고를 방지하는 설비를 설치하여야 한다.”
    - ※ 승강장과 전동차 사이 간격이 10cm를 초과하는 역사는 1~8호선 153역 3,398개소
- 승강장 자동안전발판의 안정성 확보
  - 제작업체의 안전성 인증제품(SIL) 개발에 따른 시범설치를 통한 안전성 검증

### □ 추진내용

- 승강장 자동안전발판 시범설치(김포공항) 및 사업포기('17.12.26.)
  - 감사원 “안전성 검증 부족” 의견 및 업체 기술력 부족에 의한 시스템 안전성 미흡
- 승강장 자동안전발판 시범설치 추진 계획(안) 수립 : '21. 12. 02.
  - '22년 본예산 편성 시 안전성 문제로 예산 미편성(월곡역 5개소, 3.5억원)
- 「지하철승강장 자동안전발판 설치계획, 도시철도과-21916」 : '22. 05. 10.
  - '22년 ~ '24년 20억 시범설치(접이식/슬라이딩 방식), 73억원

### □ 향후계획

- 승강장 자동안전발판 시범설치 추진
  - 시범설치 : '22년 8월 ~ '24년 12월
  - 시범대상 : 10억 50개소
    - ※ 발빠짐 사고 다발역사 우선 선정, 안전성 인증제품(SIL) 설치
  - 소요예산 : 26억원
  - 추진내용 : 1차 시범설치(접이식) 후 안전성 검증