

행복한 시민 신뢰받는 기업 글로벌 No.1 서울교통공사

주요 업무 보고

2022. 2.



서울교통공사
Seoul Metro

9호선운영부문

I . 일반현황

1

운영현황

입 무

- 서울시 도시철도 9호선 2·3단계 구간 관리운영 및 부대사업
- 도시교통 발전과 서울시민의 복리 증진

연 혁

- '14.09.05 : 1기 위·수탁 협약 체결(서울시 ⇔ 서울메트로)
- '15.03.28 : 2단계 구간(5개역, 언주 ~ 종합운동장역) 개통
- '15.04.03 : 서울메트로9호선운영(주) 설립
- '15.08.17 : 도시철도 운송사업 면허 취득
- '16.02.25 : 철도안전관리체계 승인
- '17.09.21 : 2기 위·수탁 협약 체결(서울시 ⇔ 서울교통공사)
- '18.11.28 : 서울교통공사 직영운영[CIC : 9호선운영부문]
- '18.12.01 : 3단계 구간(8개역, 삼전 ~ 중앙보훈병원역) 개통
- '20.09.25 : 3기 위·수탁 협약 체결(서울시 ⇔ 서울교통공사)

위·수탁 협약

- 법적근거 : 1) 「도시철도법」 제42조(도시철도운송사업의 위탁)
2) 「행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제11조(협약체결 등)
- 위탁기간 : '20.10.1 ~ '23.9.30(36개월)
- 위탁금액 : 1,171억원

☐ 운행현황



구 분	내 용	비 고
운영구간	<ul style="list-style-type: none"> • 언주~중앙보훈병원역 : 13개역, 13.6km - 2단계(언주~종합운동장역) : 5개역, 4.5km - 3단계(삼전~중앙보훈병원역) : 8개역, 9.1km ※ 1단계 : 개화~신논현역(25개역), 27km 	
영업시간	<ul style="list-style-type: none"> • 05:30~24:00 (18시간 30분) ※ 배차간격: 출·퇴근 3.3~5.5분 / 기타 5.5분 	
운행횟수	<ul style="list-style-type: none"> • 일 85회 (일반 45회, 급행 40회) ※ 9호선 전구간: 일 441회 (일반 236회 / 급행 205회) 	
수송인원 / 운수수입	<ul style="list-style-type: none"> • 일 132천명 / 75백만원 ※ 9호선 전구간: 1일 508천명, 286백만원 	코로나 확산 전('19년) : 일 165천명/92백만원
전동차량	<ul style="list-style-type: none"> • 9편성 54칸 (1편성 6칸) ※ 9호선 전구간: 45편성 270칸 	

○ 열차운행 소요시간

- 일반열차 : 83분 / 급행열차 : 54분(김포공항 ~ 중앙보훈병원역)

○ 정 거 장 : 13개역

- 일반정차역 : 7개역(언주, 삼성중앙, 삼전, 석촌고분, 송파나루, 한성백제, 둔촌오륜역)

- 급행정차역 : 6개역(선정릉, 봉은사, 종합운동장, 석촌, 올림픽공원, 중앙보훈병원역)

※ 1단계 25개역(일반정차역 15개, 급행정차역 10개)

☐ 시설·설비 현황

구 분	규 모	비 고
변전소	4개소(봉은사, 삼전, 한성백제, 중앙보훈병원역)	
신호기계실	5개소(*삼성중앙, 종합운동장, *삼전, *송파나루, 중앙보훈병원역)	*급행대피 가능역 3
통신기계실, 전기실	13개소(각역 1개소)	
승강설비	엘리베이터 55대, 에스컬레이터 201대	
출입구	50개 - 캐노피 설치 41, 미설치 9	

2

조직 및 정원

□ 조직 : 부문장, 3처 8팀 / 1센터 1사업소 6팀



□ 정 원 : 256명 (현원 236명)

(‘22.1.20 기준)

구 분	주요 업무	비 고
부 문 장(1)	<ul style="list-style-type: none"> 9호선운영부문 관리·운영 총괄 	
경영안전처(18) 경영기획팀 인사노무팀 재무회계팀 안전품질팀	<ul style="list-style-type: none"> 기획/조직/대외 관련업무 인사/노무/법무 관련업무 예산/회계/계약 관련업무 안전 및 품질 관련업무 	
운 영 처(149) 고객안전팀 운행안전팀	<ul style="list-style-type: none"> 역운영/고객지원 업무 열차운행 관련업무 부대사업 관련업무 	현 업 (고객안전센터) (승무사업소)
기 술 처(88) 시스템관리팀 시설관리팀	<ul style="list-style-type: none"> 기술계획 관련업무 시설 및 시스템 유지보수 전동차 유지보수 	현 업 (전 기 팀) (신 호 팀) (통신전자팀) (시 설 팀) (기 계 팀)

II . 2022년 경영목표

1

비전과 경영전략

비 전	사람과 도시를 연결하는 중합교통기업 서울교통공사			
핵심 가치	 안전우선	 지속경영	 미래대비	
전략 목표	시스템 기반 최고 수준의 안전운영	미래 성장동력 지속 발굴 및 강화	더 나은 서비스를 통한 고객 만족도 제고	지속가능한 혁신 경영관리 체계 구축
부경방 문영침	안전을 최우선으로, 고객이 행복한 9호선 교통서비스 제공			
부 전략	안전사고 Zero화	소통·협력 조직문화 형성	고품격 고객 서비스 제공	자립기반 강화
성 과 목 표	<ul style="list-style-type: none"> 철도사고 0건 운영장애 0건 산업재해 도수율 0건 	<ul style="list-style-type: none"> 무분규 달성 노력도 100% 직원만족도 71.5점 이상 	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족도 87.5점 이상 정시율 100% 이상 공기질 81.5μg/m³ 이내 	<ul style="list-style-type: none"> 승무 대체인력 양성 12명 부대사업수익률 100% 공실상가율 15% 이내
사 업 계 획	<ul style="list-style-type: none"> 철도통합무선망 고도화(LTE-R) 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 9호선 2·3단계 13개역, 전동차 9편성(18개소), - 비용: 3,537백만원 전동차 마모 차륜 교체 <ul style="list-style-type: none"> - 차륜 마모상태 측정 → 신규 차륜 교체 - 대상: 전동차 5개편성 - 비용: 322백만원 기능실 청정소화설비 교체 <ul style="list-style-type: none"> - 이산화탄소 → 청정 소화설비 교체 - 대상: 변전실 등 4개소 - 비용: 2,004백만원 ※ 중대재해 예산 확보 시 추진 레일탐상기 구매·운용 <ul style="list-style-type: none"> - 선제적 레일결함 확인 - 대상: 싱글탐상기(1대) - 비용: 15백만원(위탁비) (기존 32백만원, 장비 임대비+위탁점검비) 	<ul style="list-style-type: none"> 임·단협 후속조치 및 상생 노사관계제도 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 제반 규정자침 개정 추진 - 노사협·산안위 개최(4회) - 노사 화합행사 개최(4회) 사업장 작업환경 측정 및 유해인자 제거 <ul style="list-style-type: none"> - 중금속, 소음, 분진 등 유해인자 측정 - 위탁: 측정 전문기관 - 비용: 10백만원 추락방지용 안전사다리 구매·비치 <ul style="list-style-type: none"> - A형 → 난간·말비계형 사다리 교체 - 대상: 이동식사다리 4대 - 비용: 4.5백만원 ※ 안전 이용교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 양방향 전기집진기 설치(2차) <ul style="list-style-type: none"> - 본선 환기구 15개소 (8개역) 추가 설치 - 비용: 7,000백만원 열차 정상운행 비상 대체인력(기관사) 양성 <ul style="list-style-type: none"> - 비상시 즉시 운전투입 가능인력 12명 양성 - 구간인증: 1명 - 기량유지: 11명 화장실 재실 감지 시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 안전한 화장실 이용을 위한 센서 설치 - 대상: 화장실 2개소 - 비용: 40백만원 ※ 중대재해 예산 확보 시 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 정원 대비 결원 24명 신규직(일반직) 채용 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 이직 등 결원 24명 총원 (고객안전 14명, 기술 10명) ※ '21년 55명 채용 관리파트 9호선 역내 이전 및 역 1인근무 완화 <ul style="list-style-type: none"> - 관리파트 역내 이전과 연계하여 역 1인근무 완화방안 마련 - 시기: ~'22.5월 - 비용: 200백만원 친환경 배터리모터카 운용인력 양성 <ul style="list-style-type: none"> - 안전한 특수차 운영을 위한 운전원 양성 - 대상: 전기분야 2명 - 비용: 2백만원

2

KPI 목표

부문전략	K P I	'22년 목표	과거실적		
			'21년	'20년	'19년
안전사고 Zero화	철도사고(건)	0	0	0	0
	운영장애(건)	0	0	0	0
	산업재해 도수율(건)	0	0	0	0
소통·협력 조직문화 형성	무분규달성 노력도(%)	100	100	100	-
	직원만족도(점)	71.5	58.2	58.6	54.2
고품격 고객 서비스 제공	고객만족도(점)	87.5	84.2	83.7	85.7
	정시율(%)	100	99.9	99.9	98.6
	공기질($\mu\text{g}/\text{m}^3$)	81.5	83.8	31.0	81.5
자립기반 강화	승무 대체인력 양성(명)	12	15	-	-
	부대사업수익률(%)	100	96.0	99.0	100

3

예산

(단위 : 백만원)

수 입				지 출			
과 목	'22년	'21년	증감	과 목	'22년	'21년	증감
계	54,901	59,695	△4,794	계	54,901	59,695	△4,794
영업수입	27,535	33,094	△5,559	영업비용	53,522	41,769	11,753
운수사업	26,029	31,592	△5,563	인건비	14,029	14,499	△470
부대사업	1,414	1,399	15	경비	28,406	26,516	1,890
기타사업	92	103	△11	*수탁자산비	11,087	754	10,333
운영수수료 수입	1,279	1,209	70	운영수수료 전출금	1,279	1,209	70
市 위탁보조금	26,087	8,775	17,312	예비비	100	100	-
정부·시 보조금		16,617	△16,617	정부·시 사업비		16,617	△16,617

* 수탁자산비(11,087백만원) : LTE-R사업 계속비 10,996 백만원, 기타 공기구 91백만원

Ⅲ. 2022년 주요업무계획

1 안전사고 Zero화

생활형 안전문화 형성, 직원의 비상대응역량 강화, 과학적 안전관리를 추진하여 중대재해 등 안전사고 Zero화에 앞장서겠습니다.

□ 생활형 안전문화 형성

- 중대재해 예방 노력 지속(연간) ⇨ **안전한 사업장 조성**
 - 유해·위험요인 발굴·제거, 안전보건체계 점검·개선
 - ※ 국제인증(ISO 45001) 유지로 안전보건 관리체계 강화
 - 안전매니저(10명) 선임 및 현장 안전조치 이행 중점관리①
 - 현장 중심 산업안전 패트롤(Patrol) 점검 실시(매월)②
 - 철도·산업 안전교육 집중 실시(매월)

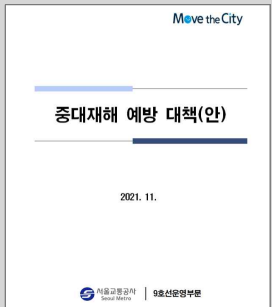
- 휴먼에러 관리체계 구축(연간) ⇨ **선제적 사고·장애 예방**
 - 사고·장애 우려 시 단계별 안전경보 발령

구 분	'19년	'20년	'21년
철도사고·운행장애(건)	0	0	0
철도준사고(건)	0	0	0

※ 직영화('18.11.28) 이전 감전사고 1건 발생('18.8.17)

- 9호선 특성을 반영한 고위험 시설·설비 등 선정 및 특별관리
- 중대재해 위험요인 별도 중점 관리를 통한 선제적 예방③
- 시민안전 '캠페인' 실시 ⇨ **시민재해 Zero화**
 - 승강기·PSD 이용, 범죄예방 등 시민 안전의식 고취를 위한 홍보 캠페인 실시(주제별 월 1회)④
- 불법촬영장비 점검 실시 ⇨ **안전한 이용환경 조성**
 - 역사(화장실·수유실) 내 불법촬영장비 설치여부 점검(일 2회)⑤
 - ※ 지하철 경찰대 등 유관기관과 합동점검 실시(월1회)

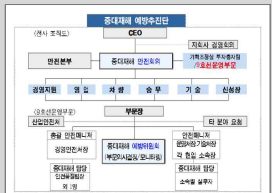
① 중대재해 예방 대책



② 현장 패트롤 점검



③ 중대재해 예방추진단



④ 대시민 안전캠페인



⑤ 불법촬영장비 점검



□ 비상대응역량 강화

○ 비상대응훈련 집중 실시 ⇨ 이례상황 시 신속·정확 조치

- 유관기관 합동 폭발물테러 등 종합훈련(연 2회)①
 - ※ 9호선 운영시간 합동 구원훈련 실시(9월)
- 탈선/테러/화재/시설 등 비상대응훈련(연 244회)

○ 기관사 비상대체인력(12명) 양성

- 기관사 면허소지자 중 9호선 운행 미인증자 1명(10월)
- 9호선 운행 인증자 중 기관사가 아닌 자 11명(분기 1회)②

○ 열차 출입문 취급요령 교육 강화(연간)

- 무정차 통과 및 출입문 끼임사고 방지 교육 강화 실시
- 환승역 등 승·하차 인원 많은 역 특별 주의교육 실시

□ 과학적 안전관리 추진

○ 화장실 재실 감지시스템 구축 ⇨ 위험요인 선제적 개선

- 화재 시 등 청정소화 설비 가동 → 화장실 내 고객 유·무 감지로 밀폐공간 갇힘 질식사고 예방
 - ※ 장애인 이용률 높은 2개역 시범 운용 후 확대 시행(예산 확보 시)

○ 고객안전분야 역사 운영지침·시설물 개선

- 스프링클러 신속 초동조치를 위한 매뉴얼 부착(1월)③
- 소화전 사용방법 안내표지 내부함 추가 부착(1월)④
- 역사 내 화재 대피마스크 관리·운영 지침 수립(4월)
- 호신용품 점검·교체 등 관리운영 지침 개선(4월)

○ 선제적 시설·설비 안전점검 및 유지보수

- 레일탐상기를 통한 레일결함 상태 추적관리(반기 1회)⑤
 - ※ 이상마모 레일 연마(5~12월) → 소음감소 및 레일수명 연장
- 전동차(5개편성) 마모차륜 교체(1~9월) → 열차 주행안정성 향상
 - ※ 차륜 교체시기 : 차륜직경 774mm 또는 플랜지 두께 23mm 이하 시
- 전차선 상시 검측시스템 활용⑥ → 데이터 수집·분석 효율화
- 전문기관 위탁 소방설비 정밀점검(3월)

○ 국가재난안전망 연계 철도통합무선망(LTE-R) 구축

- 13개역, 전동차 9편성(18개소), 본선 14km(연간)

① 폭발물테러 훈련



② 대체인력 훈련 보고서

(1)월 실습훈련 보고서

순번	직 위	대 리	성 명	
01	기관사	김영호	김영호	
02	기관사	김영호	김영호	
03	기관사	김영호	김영호	
04	기관사	김영호	김영호	
05	기관사	김영호	김영호	
06	기관사	김영호	김영호	
07	기관사	김영호	김영호	
08	기관사	김영호	김영호	
09	기관사	김영호	김영호	
10	기관사	김영호	김영호	
11	기관사	김영호	김영호	
12	기관사	김영호	김영호	

실습시간: 10:00 ~ 12:00 (총 2시간)

평가: 100점 (합격)

③ 스프링클러 조치안내문



④ 소화전(내부) 사용안내문



⑤ 레일탐상기



⑥ 전차선 검측시스템



직원의 근무환경 개선, 노사간 상생 추진, 생산적인 조직문화 형성을 통해 소통·협력 조직문화 형성에 앞장서겠습니다.

□ 직원 근무환경 개선

- 직원 생일복지 이벤트 실시(연중) ⇨ **직원만족도 제고**
 - 비대면 시대에 맞춰 직원 복지증진을 위해 서비스 대행 업체를 활용한 생일 직원 선물 배송
- 지하 라돈농도 및 작업환경 측정
 - 전 역사, 터널 등 지하 라돈농도 측정·관리(10월)①
 - 작업환경 내 니켈, 구리 등 유해인자 측정·관리(10월)②
 - ※ '21년 측정결과 모든 유해인자(8종) 기준치 미만
- 기능실 청정소화(비활성기체 등) 설비로 교체(예산 확보 시)
 - 가스계 방호구역 청정소화설비 교체로 간힘 질식사고 등 예방
 - ※ 대상 : 4개역(안주/선정릉/삼성중앙/봉은사역), 그 외 9개역 준공 시 기구축
- 관리파트 사무실 9호선 역내 이전 추진(5월 예정)
 - 긴급상황 시 현업과 유기적 업무수행 가능한 개소로 이전
 - ※ 이전 사유 : 서울시 잠실종합운동장 리모델링 추진계획 및 사무실 계약만료(22.5.25)

□ 상생의 노사관리

- 노사 화합 프로그램 활성화 ⇨ **노사 소통·화합의 장 마련**
 - 노사 화합 체육대회 개최(5월)③ : 직원 사기진작, 결속력 강화
 - 노사 화합 워크숍 추진(11월)④ : 노사간 협업체계 강화
 - ※ 코로나19 방역수칙(사회적 거리두기) 등 상황에 따라 타 프로그램으로 대체 가능
- 노사간 의사소통 창구 다양화
 - 정기·임시 노사협의회 활성화 → 소통 및 경영상황 공유
 - 고충처리제도 활성화 → 직원 애로사항 파악 및 해소

□ 생산적 조직문화 형성

- 업무제안(적극행정) 활성화 ⇨ **진취적 회사분위기 조성**
 - 고객서비스 경진대회 개최 등 개선 필요사항 발굴·조치(연간)
- '팀별 지식공유 프로그램' 운영 ⇨ **조직 발전 도모**
 - 타 팀에게 유용한 지식 공유 → 통섭형 업무수행 효율성 제고

① 터널 내 라돈농도 측정



② 측정 장비 착용



③ 노사 화합 체육대회



④ 노사 화합 워크숍



⑤ 업무제안(경진대회)



⑥ 지식 공유 발표



이용시민이 체감하는 이용환경 개선, 고객과의 살아있는 소통 추진 등
고품격 고객서비스를 제공하겠습니다.

□ 체감하는 이용환경 개선

○ 지하철 이용환경(공기질 등) 개선 ⇨ 쾌적한 환경 조성

- 터널 내 양방향 전기집진기 15개소 추가 설치(상반기)❶
- 전역사 및 전동차 초미세먼지 등 실내공기질 측정(5월)

※ 공기질 측정결과('21년도)

(단위: $\mu\text{g}/\text{m}^3$)

구 분	측정결과	기 준
역 사	36.03 (PM 2.5)	실내공기질관리법 (PM 2.5 : 50이하 / PM 10 : 100이하)
	83.8 (PM 10)	
전동차	38.1 (PM 2.5)	

- 지하수 및 냉각탑수 수질 오염도 측정(8월)
- 터널 내 물청소 실시로 배수로 슬러지 제거(반기 1회)❷
- 역사 및 PSD 청소, 공기질 악화 시 습식 청소(상시)
- 역사 내 조경(관수, 보식, 전정 등) 관리(월 2회 이상)❸

□ 살아있는 고객소통 추진

○ 안내방송 전문가 활용 교육 실시 ⇨ 고객서비스 증진

- 고객서비스·친절마인드 함양을 위한 전문가 교육(10월)
- CS 전문기관에 위탁하여 기관사 등 사내 방송전문가 양성
- 사고·장애 발생 시 신속·정확한 안내방송으로 고객불안 최소화

○ 고객 서비스 모니터링❹ 및 만족도 조사❺ 실시

- 고객을 가장하여 역무원·기관사의 서비스 실태 모니터링(9월)
- 9호선 이용고객(주 3회 이상) 대상 만족도 조사(10월)

○ 교통약자용 게이트 유도표지 부착

- 교통약자용 게이트에 유도표지를 부착하여 휠체어, 유모차 등 이용 시 안전사고 예방(2월)❻

❶ 양방향 전기집진기



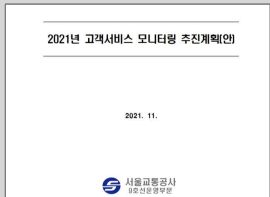
❷ 터널 내 고압살수 청소



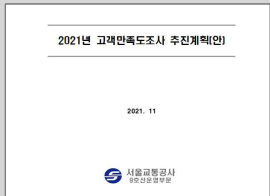
❸ 역사 조경 관리



❹ 고객서비스 모니터링



❺ 고객만족도 조사



❻ 교통약자용 게이트



부대사업 개선 및 운수수익 내실화, 지속발전 가능 모색, 지역사회와의 협업 활성화를 통해 9호선 자립기반을 강화하겠습니다.

□ 부대사업 개선 및 운수수익 내실화

- 수익 증대를 위한 부대사업 계약 추진 ⇨ **수익 증대**
 - 역사(11개소) 특성(네트워크·개별)에 맞는 임대방식 적용(2월)①
 - ※ 사회적 약자 대상 임대(3개소)로 사회적 가치 실현 및 지역사회 공헌
 - 역사 광고, 현금입출금기 및 물품보관함 임대차 추진(2월)
- 지하철 부정 이용자 계도 ⇨ **대중교통 문화의식 확산**
 - 역무원 단속(상시) 및 관리파트 합동단속 실시(분기 1회)②
 - ※ 무임승차 방지(홍보물 부착, 안내방송 등) 대시민 홍보 병행 실시

□ 지속발전 가능한 9호선 모색

- 직무능력 중심 직원(일반직) 24명 채용 추진③
 - 다기능 통섭형 인재 채용 → 직종간 탄력적 인력운영
 - 결원 충원, 근무환경 개선을 위한 일반직 채용·발령(6월)
 - ※ 직무능력 중심 NCS 기반 블라인드 채용, 코로나19(심각) 방역수칙 준수 추진
- 통합경영시스템(ISO) 인증 유지④ ⇨ **업무절차 개선**
 - 국제인증(품질·환경·안전보건) 유지를 위한 갱신(2월)
 - 전문가 의견을 반영한 업무절차 보완·개선(연중)

□ 지역사회 협업 활성화

- 질서도우미 일자리 제공 ⇨ **지역 일자리 창출 기여**
 - 송파구(시니어클럽)·강남구(복지관) 연계, 지역사회 일자리 창출
 - 출·퇴근시간대 혼잡역 질서도우미 운영(400시간, 월간)⑤
- 장애인 동행사업 지속 실시
 - 밀알복지재단 연계, 장애인식 개선 사업 등 추진⑥

① 역사 내 공실상가



② 부정 이용자 계도



③ 2022년도 채용계획

구분	채용인원	채용방식	채용시기	비고
일반직	24명	공개경쟁	6월	
특수직	1명	공개경쟁	연중	
합계	25명			

2022년 8호선운영부문 공개채용 추진계획안

④ 통합경영시스템 인증



⑤ 승강장 안내도우미



⑥ 교통약자 동행사업

