

행복한 시민 신뢰받는 기업 글로벌 No.1 서울교통공사

주요 업무 보고

2020. 4.



서울교통공사
Seoul Metro

9호선운영부문

보고 순서

I. 일반현황

II. 2019년 경영실적

III. 2020년 경영목표

IV. 2020년 주요업무계획

V. 현안사항

I . 일반현황

1 운영현황

임 무

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

연 혁

- '14.09.05 : 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
- '16.08.31 : 전동차 4칸(4편성) 영업운전 개시
- '17.09.21 : 위·수탁 협약 체결(서울시⇔서울교통공사)
- '17.12.30 : 전동차 6칸(3편성) 영업운전 개시 ※ 현재 6칸 9편성 운영
- '18.11.28 : 서울교통공사 직영운영[CIC : 9호선운영부문]
- '18.12.01 : 3단계 구간(8개역, 삼전~중앙보훈병원역) 개통

위·수탁 협약

- 법적근거 : 1) 「도시철도법」 제42조(도시철도운송사업의 위탁)
2) 「행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제11조(협약체결 등)
- 위탁기간 : '17.11.29 ~ '20.8.31(33개월)
- 위탁금액 : 839억원

□ 운행현황



구 분	내 용	비 고
운영구간	<ul style="list-style-type: none"> · 안주~중앙보훈병원역 : 13개역, 13.6km - 2단계(안주~종합운동장역) : 5개역, 4.5km - 3단계(삼전~중앙보훈병원역) : 8개역, 9.1km ※ 1단계 : 개화역~신논현역(25개역), 27km [서울시메트로9호선(주)] 	
영업시간	<ul style="list-style-type: none"> · 05:30~24:00(18시간 30분) ※ 배차간격: 출·퇴근 3.3~5.5분 / 기타 5.5분 	1시간 단축 (4.1부터)
운영횟수	<ul style="list-style-type: none"> · 일 85회 (일반 45회, 급행 40회) ※ 9호선 전구간: 일 445회 (일반 236회 / 급행 209회) 	1시간 단축 (4.1부터)
수송인원 / 운수수입	<ul style="list-style-type: none"> · 일 120천명 / 69백만원 (평일) ※ 9호선 전구간: 1일 349천명, 201백만원 	
전동차량	<ul style="list-style-type: none"> · 9편성 54칸(1편성 6칸) ※ 9호선 전구간: 45편성 270칸 	

○ 열차운행 소요시간 ⇨ 급행열차 29분 단축(일반열차 대비)

- 일반열차: 83분 / 급행열차: 54분(김포공항~중앙보훈병원역)

○ 정 거 장 : 13개역

- 일반정차역 : 7개역(안주, 삼성중앙, 삼전, 석촌고분, 송파나루, 한성백제, 둔촌오륜)

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

※ 1단계 25개역(일반정차역 15개, 급행정차역 10개)

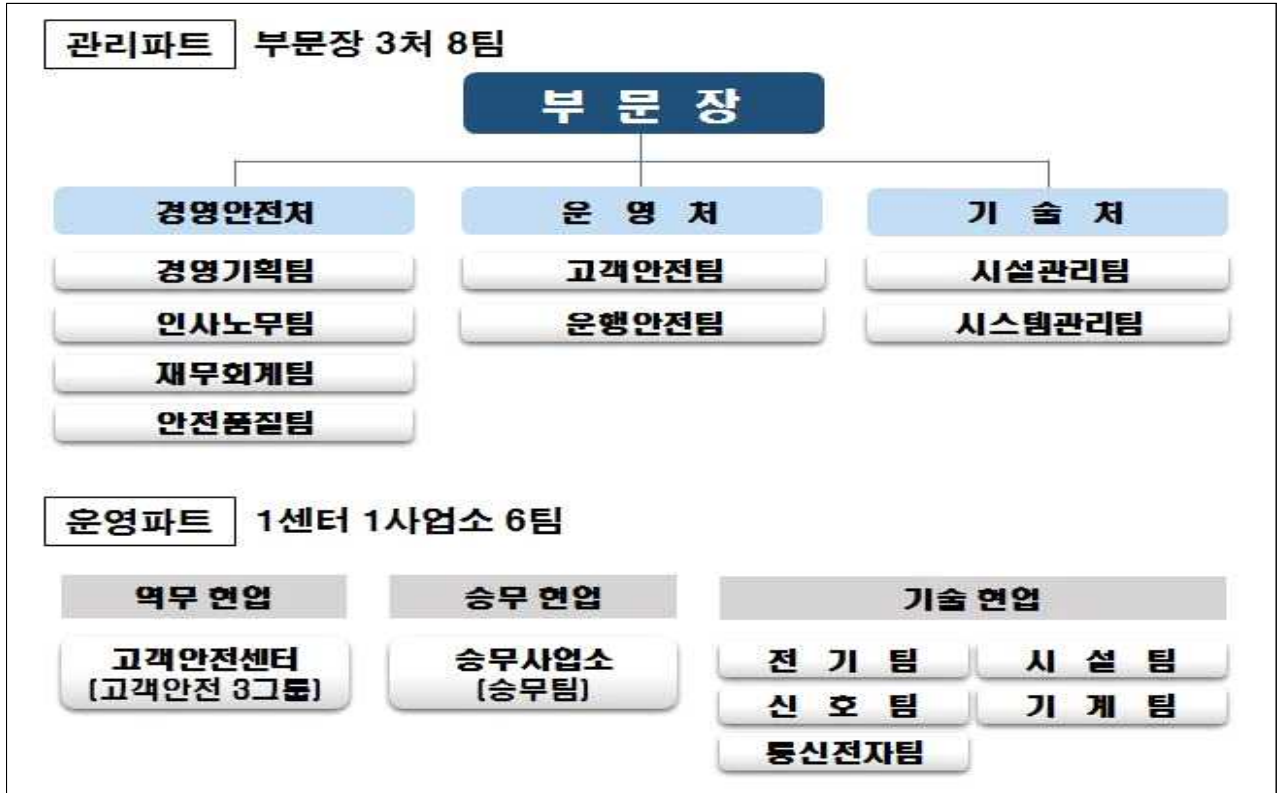
□ 시설·설비 현황

구 분	규 모	비 고
변전소	4개소(봉은사, 삼전, 한성백제, 중앙보훈병원역)	
신호기계실	5개소(삼성중앙, 종합운동장, 삼전, 송파나루, 중앙보훈병원역)	
통신기계실, 전기실	13개소(각역 1개소)	
승강설비	엘리베이터 55대, 에스컬레이터 201대	
출입구	50개(9호선 관리) - 캐노피 설치 37, 미설치 13	총 68개

2

조직 · 정원 현황

□ 조 직 : 부문장, 3처 8팀 / 1센터 1사업소 6팀



□ 정 원 : 255명 (현원 250명)

(’20.3.31. 기준)

구 분	주요업무	비 고
부 문 장 (1)	<ul style="list-style-type: none"> 9호선운영부문 관리·운영 총괄 	
경영안전처 (17)	<ul style="list-style-type: none"> 기획/조직/대외 관련업무 인사/노무/법무 관련업무 예산/회계/계약 관련업무 안전 및 품질 관련업무 	
경영기획팀		
인사노무팀		
재무회계팀		
안전품질팀		
운 영 처 (149)	<ul style="list-style-type: none"> 역운영/고객지원 업무 열차운행 관련업무 부대사업 관련업무 	현 업 (고객안전센터) (승무사업소)
고객안전팀		
은행안전팀		
기 술 처 (88)	<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)
시스템관리팀		
시설관리팀		

II. 2019년 경영실적

□ 재무상태

(단위: 백만원)

자 산				부 채 및 자 본			
구 분	'19년	'18년	증 감	구 분	'19년	'18년	증 감
자 산 계	18,543	10,350	8,193	부채 및 자본	18,543	10,350	8,193
유동자산	18,543	10,287	8,256	부 채	18,638	4,142	14,496
비유동자산	-	63	△63	자 본	△95	6,208	△6,303

○ 자산 : 8,193백만원 증가

- [유동자산] 3단계 개통 관련 매출 증가에 따라 관련 자산 계정(보통예금, 매출채권 등) 8,256백만원 증가
- [비유동자산] 기타투자자산(콘도 회원권) 63백만원 감소

○ 부채 및 자본 : 8,193백만원 증가

- [부채] 퇴직급여충당금, 예수부가세 등 14,496백만원 증가
- [자본] 납입자본금 반환 및 이익잉여금 감소 등 6,303백만원 감소

□ 경영성과

(단위: 백만원)

수 익				비 용			
구 분	'19년	'18년	증 감	구 분	'19년	'18년	증 감
수 익 계	32,909	23,470	9,439	비 용 계	32,909	22,837	10,072
영업수익	32,909	23,201	9,708	영업비용	31,914	22,837	9,077
영업외수익	-	269	△269	영업외비용	995	-	995
				당기순이익	-	633	△633

※ 관리운영수수료(3%)는 서울교통공사 기타사업수익에 반영

○ 수익 : 9,439백만원 증가

- [영업수익] 수탁사업수익(운수수익, 부대수익 등) 9,708백만원 증가(매출액)
- [영업외수익] 업무지원비 미발생(공사 수익 전환) 등으로 인한 269백만원 감소

○ 비용 : 10,072백만원 증가

- [영업비용] 인건비성 1,609백만원, 위탁수수료 3,673백만원, 수선비 및 전력비 등 4,790백만원 증가

※ 3단계 개통관련 운수, 부대사업 등 수익 및 인건비, 위탁수수료, 수선, 전력비 등 비용 증가

Ⅲ. 2020년 경영목표

1 비전과 목표

미션

안전한 도시철도, 편리한 교통 서비스

비전

행복한 시민, 신뢰받는 기업, 글로벌 No.1 서울교통공사

핵심가치



전략목표



부문전략

안전사고 Zero화

자립기반 강화 및 프로세스 혁신

고품질 고객 서비스 제공

소통·협업 활성화 및 전문역량 강화

사업계획

■ 안전사고 Zero화에 최선을 다하겠습니다.

- 생활형 안전문화 형성 (기록출력 가능한 음주측정기 도입 등)
- 비상대응역량 강화 (승강장안전문 모의실습기 제작·설치 등)
- 과학적 안전관리 추진 (LTE-R 구축, 레일 초음파탐상기 구비 등)

■ 자립기반 강화 및 프로세스를 혁신하겠습니다.

- 운수수익 내실화 (무임승차 단속 강화, 캠페인 실시 등)
- 부대사업 모델 개선 (위생용품자판기 신규 설치 등)
- 지속발전 가능한 9호선 모색 (종합성과평가 수검, 부문 내부경영평가 등)

■ 고품질 고객서비스를 제공하겠습니다.

- 체감하는 이용환경 개선 (역사 공기청정기, 캐노피 설치 등)
- 살아있는 고객소통 추진 (병원 연계 무료 건강상담 실시 등)

■ 소통·협업 활성화 및 전문역량을 강화하겠습니다.

- 상생의 노사관리 (노사 공동 봉사활동·체육대회 실시 등)
- 생산적 조직문화 형성 (팀별 지식공유 프로그램 운영, 경진대회 개최 등)
- 지역사회 협업 활성화 (지역사회 연계·전시 공연 활성화 등)

2

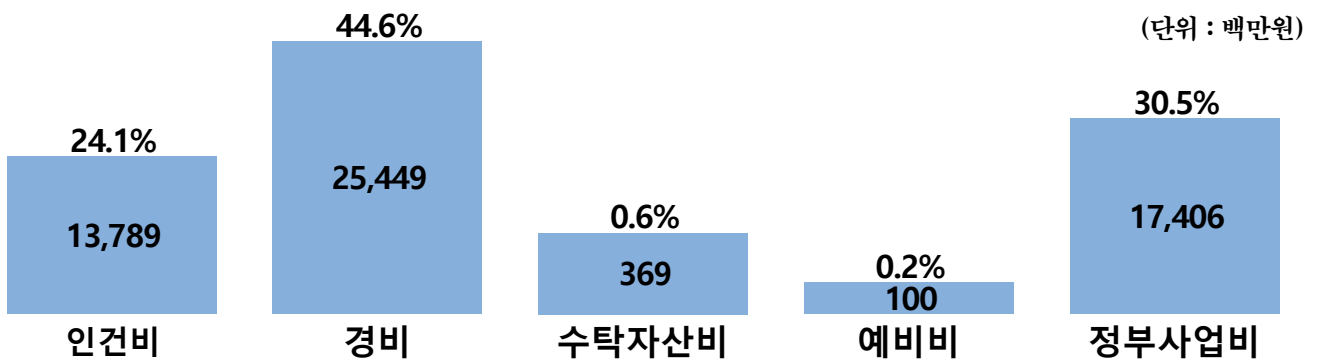
KPI 목표수준(Key performance Indicator)

부문전략	지표명	과거실적			목표	비고
		'17년	'18년	'19년	'20년	
안전사고 Zero화	운영장애	0	0	0	0건	
	산업재해예방 노력도	-			100%	신규
	철도사고·재난	0	1	0	0건	
	설비가동률	99.9	99.9	99.9	100%	
자립기반 강화· 프로세스 혁신	부대사업 수익률	140	118	137	103%	
	공실상가율	-	-	10	10%	
	종합성과평가	-			81점	신규
고품질 고객 서비스 제공	고객만족도	85.01	86.1	85.7	87.5점	
	공기질	34.68	91.81	81.50	95 μ g/m ³	
	정시율	98.1	98.0	98.6	99%	
소통·협업 활성화· 전문역량 강화	노사 분류	0	0	1	0건	
	직원만족도	70.1	71.5	54.2	65점	

3

2020년 예산

■ 2020년 예산 : 57,113백만원



※ 정부사업비(17,406백만원) : 공기질 개선 16,910백만원, 기타 캐노피 설치 등 496백만원

IV. 2020년 주요업무계획

1 안전사고 Zero화에 최선을 다하겠습니다.

□ 생활형 안전문화 형성

- 시민 ‘안전캠페인’ 실시 ⇨ **지하철 이용사고 Zero화**
 - 승강기 이용, PSD 이용, 범죄예방 등 시민들의 역사 이용 안전의식을 고취하기 위한 캠페인 실시(주제별 월 1회)①
- 직원 ‘안전 최우선 원칙’ 이행 ⇨ **운행장애 Zero화**
 - 안전결의대회(연1회), 안전운행 캠페인(분기1회) 실시로 직원 안전의식 고취 및 인적오류에 의한 사고 방지②
- 승강장 급행·일반 네줄서기 정착 ⇨ **승·하차 안전 강화**
 - 승·하차 안전사고 및 열차 지연 감소를 위한 급행·일반 네줄서기 → 수송추이 모니터링 후 확대·시행③
 - ※ 9호선 2.3단계 구간 종합운동장역(2호선 환승) 시행 중
- 기관사 안전운행 관리 강화
 - 음주측정기 변경으로 측정결과의 객관성·신뢰성 향상④
 - (기존) 측정결과 수기기록 → (변경) 자동 용지출력
 - 기관사 상담(교육) 전담제 도입으로 애로사항 사전 파악
 - (기존) 지도운용이 전체인원 관리 → (변경) 전담반별(15명) 관리

□ 비상대응역량 강화

- 승강장안전문(PSD) 모의실습기 제작·설치(6월)⑤
 - ⇨ **장애조치 실습훈련 수시 가능**
 - 장애발생시 고객안전원 등의 신속한 초동조치 교육·훈련을 수시로 가능(기존: 열차운행 종료 후 교육 가능)
 - ※ 선로전환기 모의실습기 기설치(16.12월), 수시교육 실시 중⑥

① 시민 ‘안전캠페인’



② 직원 ‘안전 최우선’ 이행



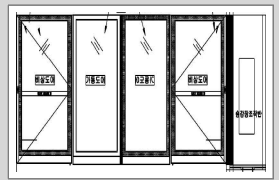
③ 승강장 네줄서기



④ 기록출력 음주측정기



⑤ PSD 모의실습기 구축



⑥ 선로전환기 모의실습기(기)



○ 비상대응훈련 지속 실시 ⇨ 연 250회 이상

- 유관기관 합동 종합훈련(연 2회)①
 - 폭발물 테러에 의한 화재 대응 훈련(7월)
 - 1단계 운영사 합동 열차구원연결 훈련(11월)
- 재난대비 비상대응훈련(연 248회)
 - 탈선/테러/화재/시설 등 재난대비 훈련(1월 ~ 12월)

○ 열차 비상시 권역별 9호선 지원체계 구축

- 9호선 열차탈선 등 발생시 교통공사 차량사업소(방화, 신정, 군자, 고덕)에서 권역별 복구지원(1단계 구간 포함)
- 1~8호선, 9호선 1단계사와 권역 설정, 복구장비 호환성 등 협의 중(협의원료시 협약 체결 예정, 7월)②

○ 9호선 운영사 간 안전관리협의회 개최(필요시)③

- 2개 운영사(서울시메트로9호선㈜, 서울교통공사) 간 철도안전관리체계, 장애조치 매뉴얼, 운영정보 등 교환·논의



① 종합합동훈련

② 권역별 9호선 지원체계

③ 9호선 안전관리협의회

□ 과학적 안전관리 추진

○ 철도통합무선통신망(LTE-R) 구축④ ⇨ 운영효율 개선

- 국가재난안전통신망 교체에 따른 열차무선방식 변경 (기존: TRS → 변경: LTE-R)
- 화상통화 지원(기존 음성통화만 가능) → 정확한 장애조치 가능
 - ※ 실시설계 완료('19.3.28)

④ LTE-R 휴대국



○ 레일초음파탐상기 구매·활용⑤ ⇨ 위험요소 사전탐지

- 초음파 비파괴검사로 레일 내부 결함 사전탐지 → 조치
- 자체 보유 장비 활용으로 장기적 유지관리비 절감
 - ※ 현재 레일 검사시 장비대여 사용 중(연 30백만원)

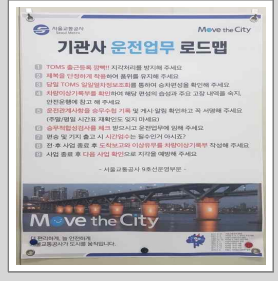
⑤ 레일초음파탐상기



○ 안전운행을 위한 빅데이터 구축·활용

- 차량편성별 고유특성 파악·관리(고장내역, 지연원인 등)
- 안전대책회의 개최(월 1회) → 이벤트현황 분석 → 사고예방 대책 마련
- 분야별 맞춤형 교육자료, 운전업무로드맵 등 마련·비치⑥

⑥ 운전업무 로드맵



2

자립기반 강화 및 프로세스를 혁신하겠습니다.

□ 운수수의 내실화 및 부대사업 개선

- 무임승차 단속강화 ⇨ **대중교통 문화의식 확산**
 - 고객안전원 상시 단속 및 관리파트 합동단속 실시(분기1회)
 - 홍보물 부착, 안내방송 등을 통해 무임승차 방지 홍보 실시
- **고객 편의시설 추가 설치**
 - 위생용품자판기 신규설치(역당 1대)① → 고객편의 증진 및 부대사업 수익 창출
 - 무인민원발급기 추가 설치·검토(관할구청 협의 후 진행)②
※ 송파나루역 1대 운영 중
- **사회적 가치 창출을 위한 공유가치 상설공간 운영**
 - 미활용 공간 및 공실상가를 장애인일자리 창출 기업(4.9) 및 사회적 기업(11월)에게 무상임대③

① 위생용품자판기



② 무인민원발급기



③ 장애인일자리 창출기업



□ 지속발전 가능한 9호선 모색

- **9호선 2·3단계 종합성과평가 수검(서울시)④**
 - 9호선 2·3단계 사업인프라, 사업활동, 사업성과, 우수사례, 시민만족도 등 서울시 민간위탁사무 점검('17~'19, 3년)
 - 서면평가 및 현장실사 : 실적보고서 평가 및 유선질의 수검 ('20.2.24~3.19)
 - KPI 증빙·대조 확인 : 세부지표별 실적 검증('20.4.3)
- **부문 내부경영평가 실시(5월)⑤**
 - 전사 경영목표와 연계된 성과관리체계를 구축·운영
 - 평가방식 이원화로 협업문화 강화(관리-운영파트 별도 평가)
- **통합경영시스템(ISO) 갱신 심사⑥ ⇨ 업무절차 개선**
 - 국제인증(품질, 환경, 안전보건) 유지를 위한 갱신 심사(2월)
 - 전문가 의견을 반영한 업무절차 보완·개선(연중)

④ 종합성과평가 수검계획



⑤ 부문 내부경영평가



⑥ 통합경영시스템 인증



3

고품질 고객서비스를 제공할 것입니다.

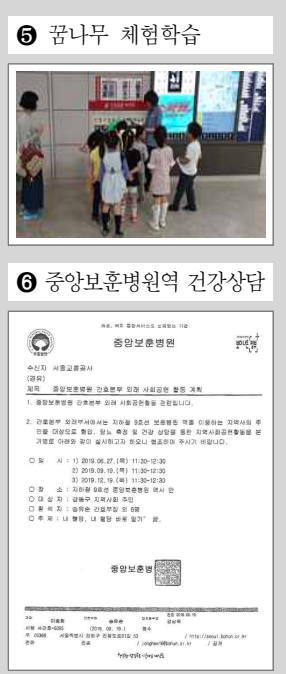
□ 체감하는 이용환경 개선

- 역사·전동차 공기질 개선 ⇨ **쾌적한 이용환경 조성**
 - 초미세먼지(PM2.5) 측정기 13대 설치(3.17)① → 상시 측정·관리
 - 공기정화장치 설치(역사 208대, 전동차 216대)
 - 터널 양방향 집진기 46개소 설치(13개소 4.1, 33개소 12월)
 - 보행식 습식 청소기를 도입(3대)② → 역사내 미세먼지 제거
- 기계식 자전거주차장 관리·운영③ ⇨ **이용편의 증진**
 - 9호선 6개역(8개소)에 설치된 자전거주차장을 안전하고 효율적으로 관리하기 위해 전문업체에 위탁운영
- 역사 출입구 캐노피 설치④ ⇨ **고객편의 증대**
 - 삼전역(1, 3번), 석촌고분역(1, 3번) 캐노피 설치
 - ※ 삼전역(2, 4번), 석촌고분역(2, 4번) 캐노피 설치 완료('19.12월)
- 열차운행계획 변경 ⇨ **최적의 운행비율 적용**
 - 출·퇴근 시간대 혼잡도 완화를 위한 운행계획 변경
 - 이용고객 패턴분석 → 일반/급행열차 운행 비율, 간격 등 변경
 - ※ 9호선 1단계사 협의 후 변경



□ 살아있는 고객소통 추진

- 고객 눈높이 맞춤형 서비스 제공 ⇨ **서비스 질 향상**
 - 어린이 대상 : 꿈나무 체험학습(10월)⑤
 - 직업 체험(역무원) 및 역사 및 열차 이용 안전 교육 실시
 - 노인 대상 : 무료 건강상담(반기 1회)⑥
 - 중앙보훈병원과 연계, 중앙보훈병원역에서 무료상담 실시
 - 장애인 대상 : 이용편의 알림서비스(상시)
 - 승강설비 장애 시 문자로 알림 → 장애인 이용불편 감소
- 감성적 안내방송 실시 ⇨ **회사 이미지 제고**
 - 역사 및 열차 내 감성적 안내방송 실시
 - (고객안전원 및 기관사 대상 안내방송 전문가 교육 병행)



4

소통·협업 활성화 및 전문역량을 강화하겠습니다.

□ 상생의 노사관리

○ 직원 사기진작 방안 추진

- 일·가정 양립지원을 위한 '자녀 돌봄 휴가제' 시행(2월)
- 1~8호선과 동일한 근무복 지급으로 일체감 형성(4월)①

○ 노사 공동 행사 개최

- '노사 공동 봉사활동' 실시(11월): 고아원, 양로원 등 연계②
- '노사 한마음 체육대회' 개최(6월): 본사·현업간 소통 도모

○ 의사소통 창구 다양화

- 정기·임시 노사협의회 활성화 → 소통 및 경영상황 공유
- 고충처리제도 활성화 → 직원 애로사항 파악 및 해소

① 공사 동일 근무복 지급



② 노사 공동 봉사활동



□ 생산적 조직문화 형성

○ '팀별 지식공유 프로그램' 운영③ ⇨ 조직 발전 도모

- 타 팀에게 유용한 지식 공유 → 통섭형 업무수행 효율성 제고

○ '분야별 경진대회' 개최④ ⇨ 서비스·기술 품질 향상

- 고객서비스, 기술, 승무 분야 등 3개 분야(각 1회)

○ 교육이수 목표 상향(60 → 65H) ⇨ 직무 전문성 강화

- 시·공간의 제약을 받지 않는 e-러닝 학습 프로그램 활용
※ e-러닝 : 4개 분야(공통역량/직무역량/자기개발/리더역량), 500과정 이상

③ 팀별 지식공유 프로그램



④ 분야별 경진대회



□ 지역사회 협업 활성화

○ 지역사회 연계 문화행사 실시⑤ ⇨ 지역 소통 활성화

- 지역사회에서 주최하는 전시, 공연 등 장소 지원

○ 질서도우미 일자리 제공 ⇨ 지역 일자리 창출 기여

- 송파구 시니어클럽과 연계, 질서도우미 운영(100명, 7~12월)

○ 장애인 동행사업 지속 실시⑥ ⇨ 사회공헌 기여

- 밀알복지재단과 연계, '장애인의 날' 행사 등 지원

⑤ 지역사회 연계 문화행사



⑥ '장애인의 날' 행사



V. 현안사항

□ 3단계 역사 출입구 캐노피 추가설치

○ **현황** : 9호선 3단계 구간 27개 출입구 중 11개 미설치

- 폭설, 폭우, 한파 시 결빙 및 빗물 유입으로 전도사고 우려

○ **설치계획**

- 설치대상 : 4개 출구(삼전·석촌고분역 ①, ②출구)/390백만원

※ 삼전·석촌고분역 4개 출구(②, ④) 캐노피 설치완료('19.12월)

- 설치일정 : '20.8월 설치(예정)

구분	1월	2	3	4	5	6	7	8
설계, 계약				—				
시공				—	—	—	—	—

※ 미설치 출구(7개-석촌2/송파나루4/한성백제1)는 관련예산 확정 시 추진



□ 역사·차량 공기질 개선 국고보조사업 추진

○ **목적** : 역사·차량 내 공기질 개선설비를 설치하여 쾌적한 실내 환경 제공

○ **설치계획**

- 설치대상(총 16,469백만원)

· 터널 양방향 전기집진기 46개소/13,800백만원(개소당 430백만원)

※ 1차분 : 13개소 5,600백만원 / 2차분 : 33개소 8,200백만원

· 역사 공기정화설비 208대(13개역×16대)/1,373백만원(대당 6.6백만원)

· 차량 공기정화설비 216대(54칸×4대)/1,296백만원(대당 6백만원)

- 설치일정

구분		4월	5	6	7	8	9	10	11	12
양방향 집진기 ①	계약	—	—	—	—					
	설치, 시운전			—	—	—	—	—	—	—
공기 정화 설비	역사 ②	계약				—	—	—	—	—
		설치, 시운전					—	—	—	—
	차량 ③	계약		—	—	—				
		설치, 시운전				—	—	—	—	—

※ 초미세먼지 측정기 13대(441백만원) 설치완료(

