

도 시 철 도 공 사

I . 총 관

II . ‘07 주요업무 추진실적

III . ‘08 경영여건 및 운영방향

IV . ‘08 주 요 업 무 계 획

I . 총 관

◇ 금년 한해는

- 도시철도 전구간 완벽개통 실현으로 대중교통의 중심기능을 담당하여 시민에게 안전하고 편리한 서비스 제공 및 지역간 균형발전 견인
- 자립경영기반 조성을 위해 경영수입 증대방안을 강구하고 다양한 고객서비스 향상 시책을 추진 선진문화도시철도 실현에 총력 경주

◇ 주요 성과는

완벽개통 및 안전운행	<ul style="list-style-type: none"> • 완벽개통 업무추진 / 시운전, 역무운영 준비, 시민 시승단 운영 등 • 안전운행체제 구축 / 전동차·시설물 점검, 무재해운동 추진 등 <p>➡ 무재해 1배목표 달성 인증 : '07. 7. 20 / 한국산업안전공단</p>
자립경영 기반구축	<ul style="list-style-type: none"> • 경영수입 증대 총력 / 운수수입, 부대수입 증대 노력 • 경영혁신 효율경영 추구 / 인력슬림화, 역사 민간위탁, 외주용역 확대 • 합리적 재정운영 / 투명한 회계 집행, 긴축재정 운영 등
고객제일 경영추구	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 향상 추진 / 시민문고, 양심자전거, 지역상품 홍보관, 새소리 정원 등 • 이용환경 개선대책 추진 / 역사 공기질관리, 역사 및 전동차 환경관리 등 <p>➡ 한국서비스 품질 1위 기업 수상 : '07. 9. 19 / 한국표준협회</p>
혁신적기업 문화정착	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 경쟁력 제고 / 성과관리시스템(BSC)도입, 인적자원 경쟁력 제고 • 합리적 노사관계 구축 / 노사협의회 정례화, 고충상담실 운영, 후생증진 등 • 사회공헌 활동 전개 / 소외계층돕기, 우수리사랑모금, 1사1촌자매결연 등

◇ 앞으로 남은 기간 동안

- 도시철도 전구간 개통원년의 자긍심과 책임감을 가지고 고객감동서비스 제공 및 안전하고 편안한 도시철도 운행에 총력
 - 효율경영을 통한 자립경영기반 구축, 적극적인 사회봉사 실천으로 지역사회에 공헌하는 공기업상 정립에 만전
- ➡ 시민과 함께 행복을 나르는 명품 도시철도 실현

Ⅱ. '07주요업무 추진실적



- 1호선 전구간 완벽개통 실현
- 안전 운행 체계 확립
- 자립 경영 기반 구축
- 고객 제일 경영 추구
- 혁신적 기업문화 정착

1. 1호선 전구간 완벽개통 실현

- 철저한 시운전, 영업준비 및 시민홍보로 전구간 완벽개통 실현
- 전구간 개통으로 대중교통의 중심축 담당 및 지역간 균형발전 견인

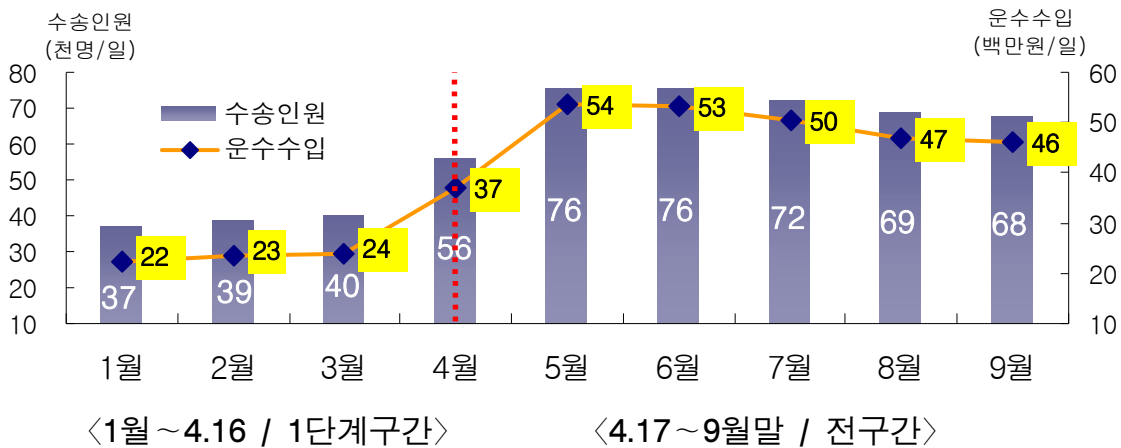
1 완벽개통 업무 추진

- 개통업무 추진에 만전을 기하여 완벽개통 실현

개 통 준 비	• 시 운 전 : 개별·종합시운전 ⇒ 기술 시운전 ⇒ 영업 시운전
	• 역무운영 : 역사 민간위탁 ⇒ 역무원 채용 ⇒ 교육/현장근무 ⇒ 차질없는 개통준비 및 운영능력 배양
완 벽 개 통	• 개통식 : '07. 4. 17(노은역) / 700명 참석(초청인사, 시민 등)
	<div>평 가</div> - 개통당일 05:30부터 영업운행을 개시하여 시민호응 - 검소하고 내실있는 개통식이라는 평가

2 전구간 개통 전·후 수송현황

- 전구간 1일평균 수송현황은 72천명으로 1단계 39천명 대비 85% 증가
- 구간별로는 1단계 구간 52천명, 2단계 구간 20천명 정도 이용



◁ 개 통 효 과 ▷

- 지상교통량 완화 / 주요간선도로교통량 감소(4.3%), 속도 증가(2.7%)
- 원도심과 신도심의 균형발전 견인 / 원도심 상권 활성화 기여
- 다양한 문화 향유 기회 제공 / 역사내 공연·전시회 등 234회
- 시민자궁심 고취 / 新교통 인프라 구축에 따른 도시 이미지 제고

2. 안전운행체계 확립

- 「안전의 생활화」 및 비상대응체제 강화로 안전사고 ZERO화
- 전동차·시설물·시스템의 최적 기능유지로 안전운행 실현
- ➔ 무재해 1배목표(120만시간) / 무사고 열차운행 1,816천km 달성

1 무재해 사업장 구현

○ 안전관리활동 전개

추진 상황	• 종합 안전 지도·점검 : 년 4회 / 분야별 3회 실시
	• 안전지도점검 : 월 1회(9회 실시) • 종합 안전심사 : 10월
	• 안전점검의 날 행사 : 월 1회 / 부서별 9회 실시(매월4일)

○ 비상상황 대비 훈련 실시

- 역사 소방훈련 : 6회 • 테러대비 훈련 : 1회 • 수방훈련 : 22회
- 화재대비 종합훈련 : 시청역(5.16) / 소방본부, 군부대, 경찰서 등과 합동

○ 안전 도우미 제도 운영

- 역구내 안전사고 예방, 노약자 보호 및 질서유지 등
- 공익근무요원 72명, 노인도우미 88명, 학생자원봉사 12천여명 등

○ 시민 안전교육 및 홍보

- 전동차내 LCD모니터를 통해 비상시 승객 행동요령 홍보



- 위급상황 발생시 기관사와 연락방법
- 화재, 독가스 테러 등에 대한 대처방법
- 위급상황시 전동차 출입문 취급방법
- 기타 열차 이용시 안전관련 사항 등

2 열차 안전 · 정시 운행

○ 과학적 승무 관리

- 승무적합성 검사 시행 / 출근후 승무전 시행
 - － 신체적, 정신적 건강상태 사전 체크로 안전운행 확보
- 바이ורי듬 관리 / 분기별 검사 시행
 - － 생체리듬 데이터 분석을 통해 기관사 관리계획 수립 시행
- 기관사 휴대용 비상조치 핸드북 제작 / 개인별 지급
 - － 열차 운행 중 비상조치방법을 그림으로 이해하기 쉽게 제작
 - － 주요내용 / 직무안전수칙, 비상시 대처방법, 전동차 주요 고장조치 등

○ 전동차 최적 운행상태 유지

추진 상황	• 입고·출고점검 : 7,980량 / 전동차 운행 전후 기능 확인점검
	• 정기검사 : 2천km(1,180량), 3만km(76량)
	• 본선승차점검 : 각종기기, 정위치 정차, 소음 등 운행상태 수시 점검

- 전동차 중정비 준비 / '07. 10월중 개장
 - － 중수선 시기도래(3년) 전동차 주요기기장치 분리 고유성능검사 시행

○ 기반 시설물 최적화

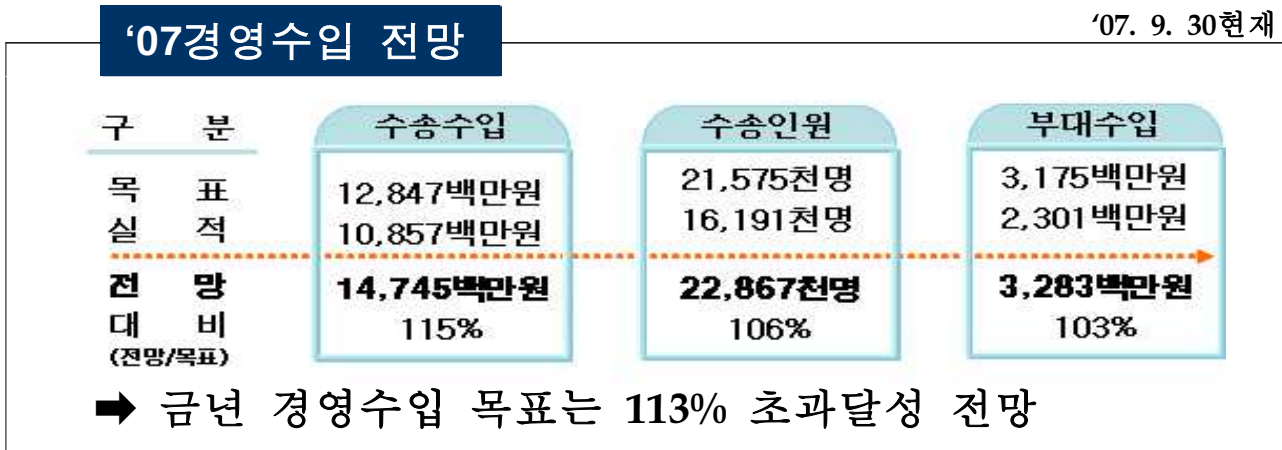
- 시설물 · 시스템 체계적 점검 / 일상 · 정기점검 및 정밀안전진단
- 시설물 · 시스템별 관리책임자 지정 / 장애예방 및 점검 확행

〈곡선승강장 안전발판 설치〉

- 안전발판 설치로 열차 승 · 하차시 발빠짐 등 안전사고 방지
 - 대 상 : 총 123개소 / 3개역사(판암역, 대동역, 지족역)
 - 내 용 : 승강장과 전동차간 간격이 넓은 곳 고무발판 설치(간격8~16cm)
 - 공사 기간 및 예산 : '07. 10~12월 / 110백만원

3. 자립경영기반 구축

- 수송수입 및 부대수입 증대를 위한 다각적 방안 강구
- 아웃소싱 확대 및 비용절감을 통한 경영 효율성 증대



1 경영수입 목표 달성 총력

- 역 특성 감안, 실현가능한 수송 증대 방안 시행
 - 특별수송 시행 / 현충일, 축구경기, 시내버스 파업 등
- 환승편의 제공을 통한 수송 증대 방안 시행
 - 역세권 대학 셔틀버스 운행, 양심자전거 운영, 버스노선 조정건의(市)
- 현장 중심 수송목표 관리제 실시
 - 역 현장중심(Bottom Up 방식)의 다양한 수송증대 방안 시행
 - ※ 캠페인 전개, 친절한 미소 짓기, 민원발매기 설치, 우산대여 등
- 1일 이용객 10만명 목표 달성 추진 / 최대 91천명
 - 이용객 확보를 위한 직원, 시민의견 발굴 적극 추진
- 부대수입 창출을 위한 다각적인 방안 강구
 - 타 시도 도시철도기관, 민간기업 등 벤치마킹 및 선진기법 접목

2 경영혁신 효율경영 추진

○ 인력슬림화 운영

- 조직 슬림화를 통한 효율경영을 위해 결원 유지(86명)
(단위 : 명)

정 원	1호선 1단계		1호선 전구간	
	현 원	결 원	현 원	결원유지
669	556	113	583	86

➡ 인건비 절감(2,450백만원) 및 적자공기업 이미지 쇄신

○ 적극적 아웃소싱 시행

- 전역사 민간위탁 시행 : 22개역 210명 / 년 5,016백만원 절감
- 단순·반복업무 적극 발굴 아웃소싱 시행
 - － 역사 청소, 전동차 청소 및 정비, 궤도시설물, AFC 등

○ 투명한 회계업무 추진

- 계약업무의 청렴성 제고
 - 전자입찰제 실시 / 26건 3,014백만원
 - 500만원 이상 청렴계약제 확대실시 / 54건 4,449백만원
- 지역업체 참여기회 확대 / 322건 3,008백만원(계약건수의 90%)
- 휴대폰 입금 통보제 실시 / 641건 7,141백만원

○ 운영경비 절감 노력

- 긴축예산 운용 : 경상경비 5~10% 절감계획 추진 / 년 685백만원 절감
- 에너지 절감 : 역사 조명등(34%) 절전 / 년 126백만원 절감
 - － 승객 통행 및 안전확보에 지장이 없는 범위내 절전 시행

4. 고객제일경영 추구

- 고객의 눈높이에서 생각하고 실천하는 서비스 제공으로
➡ 고객 모두가 만족할 수 있는 『고객감동경영』 실현

1 고객감동서비스 추진

○ 다양한 계층 의견 적극 수렴 시책 반영

구 분	계	시책반영	검토중	수용곤란
계	357	88	38	231
직원·가족	286	45	24	217
설문시승	16	4	7	5
DJeT Lover	55	39	7	9

○ 주요 시책 추진

■ 도시철도 시민문고 운영



- 운영시기 : '07. 4. 17 / 22개역 상하선 승강장
- 도서확보 : 41천권('07. 9. 30현재)
 - 직원, 시민, 단체 등에 도서기증 적극 홍보
- 운영활성화 협약 : 대형서점(6.29) 및 새마을문고(9.18)
 - ※ 많은 승객이 이용할 수 있도록 다양한 종류의 도서 비치

⇒ 도시철도 이용 승객에 독서기회제공으로 문화 도시철도 구현

■ 양심자전거 운영



- 운영역 : 22개역 270대(역별10~15대)
- 운영시기 : (1단계) 12역/3. 30 (2단계) 10역/4. 17
- 자전거확보 : 국민체육진흥공단 무상제공
- 이용실적 : 151대(일) / 근거리 이용고객 빈도 높음

⇒ 이용 승객에 근거리 이용 편의제공으로 도시철도 이용률 제고

■ 지역상품 홍보관 설치



- 운영 개시일 : '07. 10. 11(목)
- 위치 및 규모 : 대전역 지하 1층 / 전시대 : 21m×1m
- 1차 전시 - 전시기간 : '07. 10. 11~12. 31 / 대전소재 16개업체
- 2차 전시 - 협력기관 : 대전시(기업지원팀), 대전상공회의소
- ※ 2차 전시회는 중소기업지원센터와 협의추진 / 진열품 교체

⇒ 지역상품 상설전시 홍보를 통해 지역경제 활성화에 기여

■ 프로구단과 전략적 제휴



- 대전시티즌(4.10) : 경기관람객 도시철도 무임수송
- 이용실적 / 12경기 4,994명(평균416명)
- 한화이글스(7.5) : 공동마케팅을 통한 협력강화
- 도시철도 / 역사내 경기일정 등 야구단 홍보물 비치
- 한화이글스 / 야구장 펜스 및 전광판 도시철도 홍보

⇒ 상호협력 강화를 통한 시너지효과로 승객 및 관중 증대 도모

■ 새소리 정원 조성



- 설 치 역 : 9개역 / 비예산
- 시청역, 월드컵경기장역, 탄방역, 용문역, 구암역 등
- 설치내용 : 인공 수목화단 조성 및 조류사육
- 자연친화적 환경조성을 통한 고객만족도 제고

■ 역사내 문화행사 개최



- 대 상 : 22개역 / 역별 특성화된 행사 개최
- 실 적 : 234회

구 분	횟 수	행사내용
공 연	153	음악, 무용, 국악 등
전 시	45	사진전, 미술전 등
기타이벤트	36	건강상담, 수예 등

⇒ 다양한 문화행사 개최로 「문화 도시철도」 이미지 제고

■ 향기있는 전동차 운영 / 21편성 84량 / 로즈마리향, 복숭아향 등

2 쾌적한 이용환경 조성

○ 역사 공기질 관리 / 다각적 공기질 관리대책 추진

추진 상황	• 역사 물청소 : 월 1회	• 터널내 물청소 : 년 2회
	• 공조기 필터세척 : 수 시	• 환기구 청소 : 년 1회

○ 소음 및 진동저감 대책 추진

- 급곡선부 도유기 설치(32개소) 및 중점관리지역 지정운영(월 2회 정기점검)

○ 전동차 객실환경 개선 : 조도 및 온도측정 / 동·하절기(2,7월)

○ 역사 출입 편의 증진 : 캐노피 추가설치 40개소(기존18개소)

3 고객 여론수렴 및 만족도 제고

○ 도시철도사랑 시민모임(DJeT Lover) 운영

- 회 원 : 54명 / 다양한 계층 시민 참여
- 의견수렴 : 55건(시책반영39, 검토7, 수용곤란9)

○ 견학 프로그램 운영

- 견학을 통해 도시철도 이미지 제고 및 잠재수요 창출

- 견학장소 : 중구청역 및 판암사업소 / 주중(월~금) 항시 가능
- 견학실적 : 2,432명(47개단체) / 유치원생, 중고생, 직업학교 학생 등

○ 고객만족도 조사 실시 / '07. 10~12월

- 고객의 불만 및 요구사항 파악 개선하여 이용 만족도 제고

추진 내용	• 대상인원 : 1,000명 / 역당 40~50명(22개역)
	• 설문항목 : 5개부문 / 열차운행, 승차환경, 서비스, 안전 등

◀ 한국서비스품질지수 1위 기업 수상 ▶

- 주 관 : 한국표준협회(KSA) / 조사기관 : 한국갤럽연구소
- 대 상 : 58개 업종 (일반서비스 분야 53, 공공행정 분야 5)
- 평가결과 : 우리공사 1위(72.1점/전국평균67.4) / 7개 도시철도 운영기관중
➡ 연속 수상을 위해 고객감동서비스 향상에 전직원 총력 경주

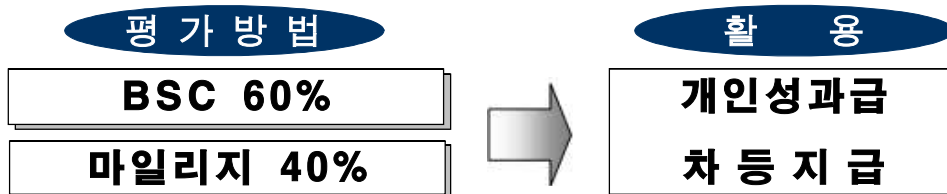
5. 혁신적 기업문화 정착

- 지속적인 경영혁신 추진으로 21C 경영환경에 능동적 대처
- 상생의 협력과 생산적 노사관계 구축으로 기업경쟁력 강화

1 기업혁신기반 조성

○ 성과관리시스템(BSC) 도입

- 성과 평가모델 지표 개발 : '07. 1~5월
 - － 5개관점 / 12개 전략목표 / 334개 핵심성과지표 개발
- 성과혁신 마일리지 평가 계획 수립 : '07. 3월
 - － 4개분야 평가(혁신학습, 혁신제안, 혁신활동, 혁신과제)
- BSC와 혁신마일리지 연계 평가제도 구축



○ 중장기 경영계획 수립

- 공사의 장기비전 및 미래상 실현을 위한 경영기준 제시
 - － 계획수립 : '07. 6월(17백만원) / 2년 주기 수정 보완

○ 중장기 재정계획 수립

- 정확한 재정수지 예측 및 분야별 투자대상 등 수립 투자 효율성 증대
 - － 사업기간 : '07. 8~11월(15백만원)

2 「사랑 나눔」 운동 전개

- 작은사랑 실천 / 봉급 우수리 모금 난치병·결식아동돕기(5명 4,600천원)
- 소외계층 돕기 / 12세대 2개 기관(159회 / 413명 참여)
- 1사 1촌 결연 / 가족체험단 운영, 농산물 직거래(1,328천원 상당)
- ➡ 지역사회에 공헌하고 시민과 함께하는 새로운 공기업상 정립

3 합리적 노사관계 구축

○ 노사화합 증진

- 노사협의체 운영 정례화 : 매분기 정기적 운영
 - － 노사협의회 : 년 4회(3회 개최) / 노사간담회 : 수시(4회 개최)
- 역지사지 업무체험 시행 : '07. 6~9월 / 73명(2~4급 직원)
 - － 간부급 직원 현장근무체험으로 일체감 조성 및 업무이해 증진

○ 2007년도 임금·단체협약 추진

추진 상황	<ul style="list-style-type: none"> • 단체협약(2년마다 갱신) / '07. 7. 30부터 교섭 시작 <ul style="list-style-type: none"> － 교섭횟수 : 15회 / 협의안건 : 141개항 • 임금협약(1년마다 갱신) / 단체협약 완료후 교섭 진행
----------	---

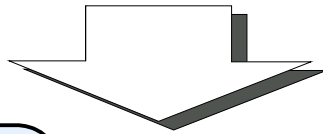
○ 사기진작 프로그램 시행

- 직원가족 한사랑 교육 시행
 - － 직원가족 공사 견학 및 교육 실시로 편의시책 발굴과 가족간 유대강화
 - 대 상 : 직원 가족 / 부모, 배우자, 자녀 등
 - 참여인원 : 66명 / 1차 23명(9.7), 2차 43명(10.17)
- | | |
|------|---|
| 주요내용 | <ul style="list-style-type: none"> - 공사 견학 / 운영현황 청취, 주요시설 견학, 전동차 시승 등 - 외래강사 초청 소양교육 / 건강관리, 가족사랑 만들기 등 |
|------|---|
- 고충상담실 운영 : 애로 및 불만사항 사전 해소
 - 다양한 복지제도 운영
 - 휴양소 운영 : 민박(203박) / 휴양 숙박시설 6구좌(178일)
 - 취미 동호회 : 11개 동호회 265명(3백만원 지원)
 - 임직원 건강관리 강화 : 건강관리실 운영(2개소), 건강증진교육 등

Ⅲ. '08 경영여건 및 운영방향

경 영 여 건

- 대중교통의 중심축으로 새로운 도시 교통문화 창출 기대
 - 안전성 확보와 서비스 향상으로 시민 감동 경영 실현
 - 창의적 조직혁신과 효율경영으로 자립경영 기틀 마련
- ⇒ 행복을 나르는 명품 도시철도로 「함께 누리는 행복」 한 대전건설



운 영 방 향

- 「명품 도시철도」의 실현을 위해
 - 안전의 생활화 및 시설물 최적화로 안전운행에 노력하고
 - 고객감동서비스 제공 및 다양한 문화공연을 유치하여
 - 안전하고, 친절하며, 쾌적한 도시철도를 구현하며
- 창의적 조직혁신과 효율경영을 위하여
 - 조직운영의 슬림화와 혁신 시스템 구축에 만전을 기하고
 - 자립경영기반조성을 위해 수익증대에 전력을 다하는 한편
- 노사화합과 사회에 공헌하는 기업상을 정립해 나가겠음

IV. '08주요업무 계획



■ 안전 운행 체계 확립

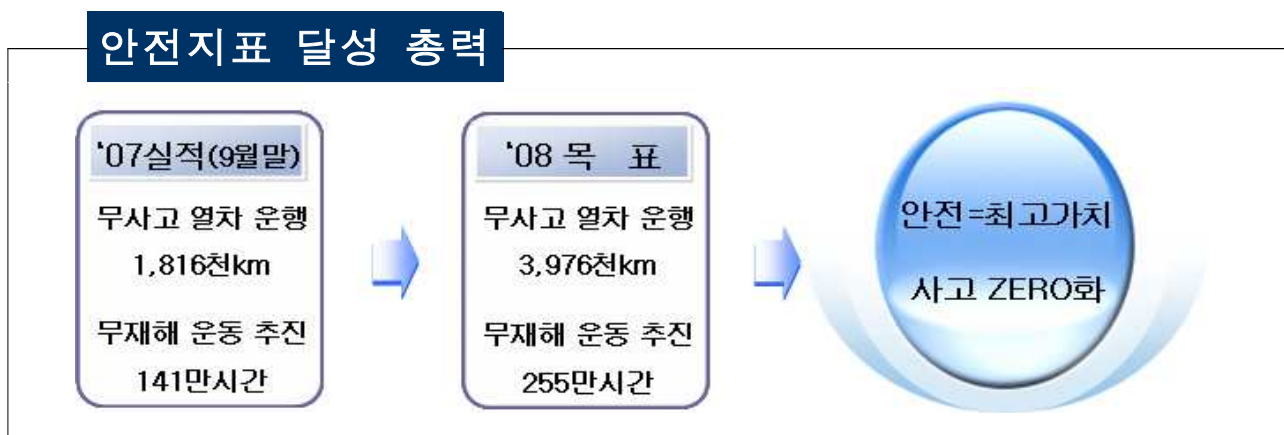
■ 경영 효율 극대화 추구

■ 고객 감동 서비스 실현

■ 창의적 조직문화 정착

1. 안전운행체계 확립

- 안전관리체계 확립 및 안전의 생활화로 무재해사업장 구현
- 과학적이고 체계적인 운영시스템 구축으로 안전운행 실현



1 예방적 안전대책 추진

○ 계절별 재해대책 시행

- 취약개소 중점관리 및 안전점검을 통해 재해 사전예방
 - 해빙기 대책(2~3월) : 역사 및 터널 균열·누수, 지반침하 등 중점점검
 - 풍수해 대책(5~9월) : 배수시설 및 장비 정비, 취약시설 순회점검 강화
 - 월동기 대책(11~12월) : 제설계획 수립, 주요장비 동파예방 등

○ 안전관리활동 전개

- | | | |
|----|--------------------|---------------------|
| 추진 | • 종합안전지도·점검(분기 1회) | • 안전관리 활동(수시) |
| 계획 | • 안전지도점검(월 1회) | • 안전점검의 날 행사(매월 4일) |

○ 이례상황 대처능력 배양

- 분야별 지속적으로 반복 교육 및 훈련 실시
- 기술력 향상을 위한 전문기관 위탁교육 시행

2 열차 안전운행 확보

○ 안전·정시운행체제 구축

- 열차통제 관제기능 강화 / 관제요원 교육, 비상 대처훈련 등
- 모의상황훈련(F.T.X) 실시 / 년 4회
 - － 운전취급자 및 시설물 관리자의 이례상황시 응급조치능력 배양
 - － 신속한 상황보고체계 확립과 관련부서간 유기적 협조체계 구축
- 기관사 승무적합성 검사(매일) 및 바이오리듬 체크
- 전동차 운행상태 최적화
 - 입·출고 점검(58,400량) • 정기검사(2km/3,800량, 3만km/256량)
 - 중간(중정비)검사(32량) • 계절별 특별점검(해빙기, 하절기, 동절기) 등
 - － 전동차 장애 발생 이력관리 및 보완
 - 장애유형별 분석 및 개선방안 강구 최적 운행상태 유지

3 기반 시설물 최적화

○ 시설물 및 시스템의 과학적·체계적 점검

- 일상·정기점검 및 정밀안전진단 확행
 - 구조물 및 궤도 : 구조물 정기점검, 초음파 탐상기 레일검사
 - 전기 시설물 : 전력공급체계 안정화, 열화상 측정장비를 통한 정밀점검
 - 신호·통신 설비 : 열차안전확보장치 상시점검, 열차무선 특별점검
 - 역무자동화 설비 : 개집표기, 발권기 등 시스템 안전 및 정기점검
 - 안전편의시설 : 소방·승강설비 전문업체에 의한 법정정기점검
- 시설물, 시스템별 관리책임자 지정 운영 / 실명제 책임감 부여

2. 경영효율 극대화 추구

- 다각적 수익모델 개발로 경영수입 창출과 최대한 비용절감 실현
- 사회 교통복지 제공에 따른 적자 공기업 이미지 탈피 노력

1 경영수입 목표 달성 총력

(단위:백만원)

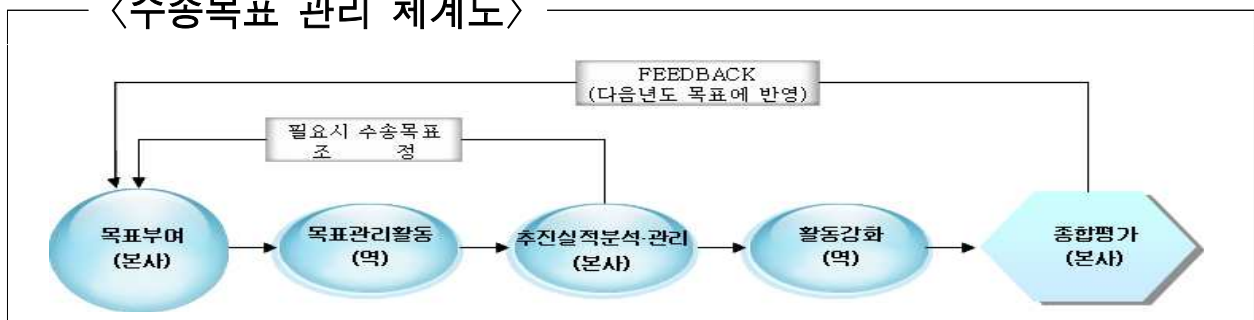
구 분	'08목표	'07전망	대비
수 송 수 입	18,725	14,745	127%
부대사업 수 입	3,368	3,283	103%



<다각적 경영수입 증대 노력>

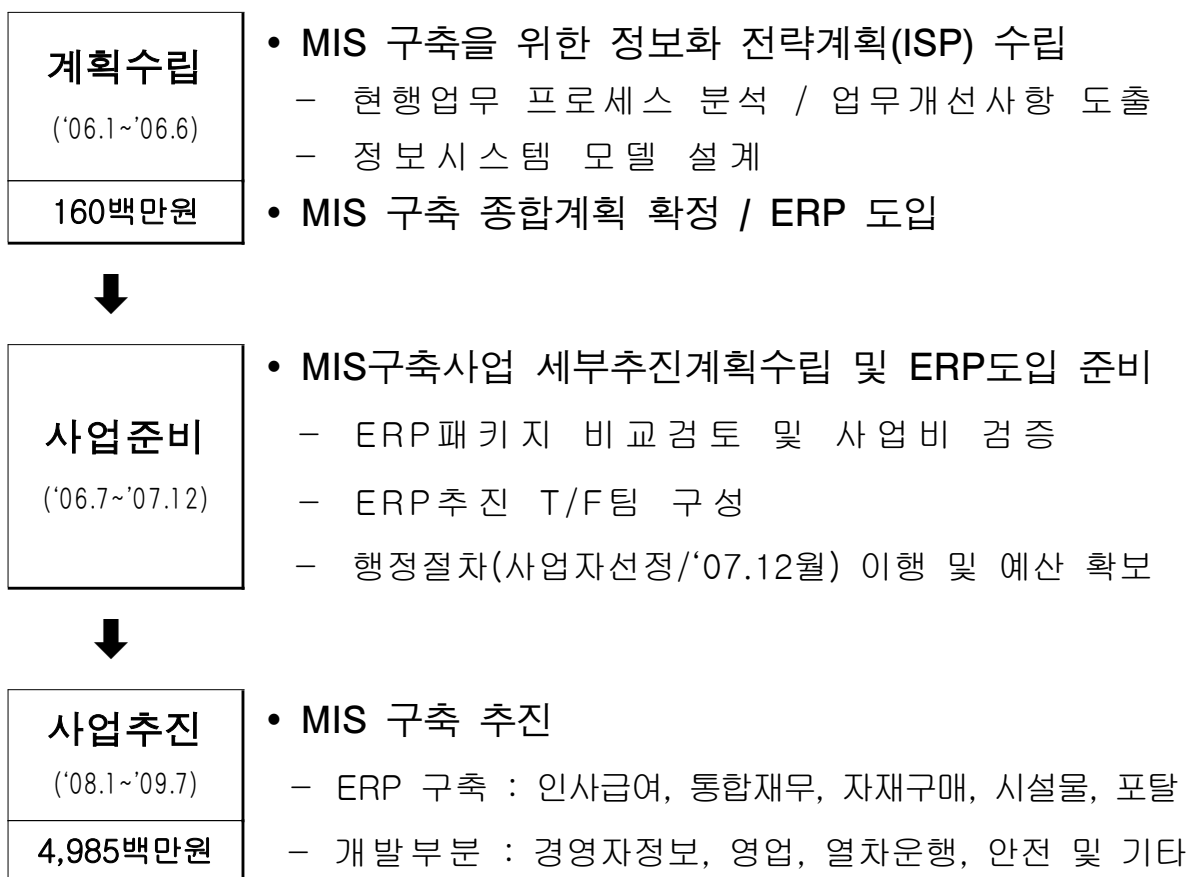
- 대중교통체계 개편시 도시철도와 중복, 경유노선 최소화 건의
- 도시철도↔버스간 환승편의 안내체계 강화
 - 역사내 대합실에 입식 연계버스 안내판 시범설치
 - 역 주변 버스정류장에 도시철도 첫차막차시간표 부착
- 이용 접근성 제고 / 연계교통망 확충, 市 자전거타기 활성화와 연계
- 부대수입 창출을 위한 다각적인 방안 강구
 - 신규상가 조성, 무인택배검용 물품보관함사업 도입 등
- 수송목표 관리제 실시 / 목표의식 고양, 인센티브 부여

<수송목표 관리 체계도>



2 통합경영정보시스템(MIS) 구축

- 모든정보를 모든분야에서 실시간으로 공유, 활용으로 경영효율 증대
- 사업기간 : '06. 1~'09. 7월 / 4,985백만원(확보3,000 / 미확보1,985)
'07년 : 3,000백만원 / '08년 : 1,985백만원 확보(계획)
- 단계별 시스템 구축 추진



3 효율적 재정운영

- 건축예산 운용 / 불요불급한 예산집행 방지 및 절감
- 투명한 회계집행 / 공개경쟁, 전자입찰, 청렴계약서약제 등
- 체계적 물품관리 / 물품수급계획, 정기재물조사, 관리책임자 지정 등

3. 고객감동서비스 실현

- 다양한 계층의 의견을 적극 수렴하여 시책에 반영 노력
- 고객만족과 기업 이미지 쇄신을 위한 시스템 구축 운영

참여적 의사소통체계 구축



➡ 다양한 계층의 의견 적극 수렴 고객감동서비스 실현

1 여론 수렴 활성화

○ 도시철도사랑 시민모임(DJeT Lover) 운영

- 회 원 : 50명내외(학생, 직장인, 주부등) / 다양한 계층 선발
- 활동분야 : 안전운행, 편의시설, 친절서비스, 이용환경 등
- 의견수렴 : 공사 홈페이지 전용코너 및 E-mail 활용

○ 이용시민 자문위원회 운영

- 도시철도 운영 전반에 대한 자문을 통한 여론 수렴창구 활용
 - 구 성 : 14인 / 경험과 학식이 풍부한 교수·전문가·시민대표 등
 - 자문내용 : 안전운행, 편의증진, 고객서비스, 재해예방 등

○ 고객의 소리(VOC) 운영

- 역사내 고객 의견카드, 인터넷 홈페이지, 민원봉사실 등 운영
 - 운영절차 개선 / 신속성(3일 이내) 증대, 고객만족도 평가 등

2 서비스 향상 시책 발굴 추진

○ 장애인 E&E(Entrance&Exit)서비스 시행

- 도시철도를 이용하는 중증장애인에게 찾아가는 서비스 구현
 - － 대 상 : 중증장애인 / 시각장애인, 휠체어 이용 장애인
 - － 안내방법 : 역 근무자가 승차역 입구에서 하차역 출구까지 동행안내

○ 「자원봉사센터」 운영 추진

- 유휴공간 활용 노인, 장애우 등 소외계층에 참봉사 실천
 - 설치장소 : 판암역 / 35㎡(약 10평) / 11백만원
 - 봉사분야 : 이·미용 봉사 등 / 노약자, 장애인 등 소외계층 대상

○ 도시철도 테마열차 운행 검토

- 대규모 지역축제·행사에 홍보용 테마열차 운행
 - 대 상 : 행사·축제 주관 각급 기관, 단체
 - 내 용 : 행사·축제 홍보용(상업성은 배제) 테마열차 장식 운행
 - 설치비용 : 행사 주관 기관, 단체 부담

수도권 국철 1호선 “경북 관광홍보 테마열차”



⇒ 특색있는 볼거리 제공으로 잠재고객 창출 및 축제, 행사의 홍보 극대화

4. 창의적 조직문화 정착

- 신생조직의 창의적인 사고와 유연성을 바탕으로 기업경쟁력 강화
- 노사화합과 사회공헌활동 전개로 지속가능한 공기업상 정립

1 기업형팀제 도입 추진

- 성과와 책임이 중시되는 팀제 도입

조직
개편

- 결재단계 축소 : 4단계 ⇨ 3단계 / 팀원 · 팀장 · 본부장 · 사장
- 본 부 설 치 : CEO 밑의 최상위 실무조직
- 팀 의 설 치 : 독자적 업무범위와 권한 및 책임부여

- 인사제도 개선 / 조직개편과 연계 추진

인사
운영

- 복수직급제 : 팀장 · 소장 · 실장 · 본부장 직급 탄력적 운영(1~3급)
- 직위공모제 : 전 직위를 공모를 통해 선발(1~3급)
- 다면평가제 : 상 · 하급자간 입체적 평가로 합리적 인사운영

2 기업경쟁력 강화

- 新기업문화 창출 워크숍 개최

- 대 상 : 4급이상 간부급 직원 / 40명내외
- 내 용 : 리더십 향상 및 효율적인 조직 운영방안 모색 등

- 인적자원의 경쟁력 제고 / 다양한 자기개발 프로그램 운영



3 협력적 노사관계 구축

○ 노사화합 증진

- 노사협의체 운영 정례화 : 매분기 정기적 운영
 - 노사간 상호이해와 협력을 통한 상생의 발전 추구
 - 노사협의회 : 년 4회
 - 노사간담회 : 수시
 - 후생복지위원회 : 정기회 1회(11월), 임시회(필요시)
- 노사간부 한마음 연수대회 개최
 - 인 원 : 50여명(1박2일) / 노조간부 및 임직원
 - 내 용 : 노사간 상생발전을 위한 토론회 및 체육대회 개최
- 역지사지 업무체험 시행 : 90명 내외(5급 이하 직원)
 - 타분야 현장근무체험으로 상호업무이해 및 직원간 화합분위기 조성

○ 직원 사기진작

- 다양한 복지제도 운영 / 휴양소, 동호회, 상호부금제도 등
- 고충상담실 운영 / 애로 및 불만사항 사전 해소
 - 본사 및 현업기관, 사내통신망 등 다양한 고충상담체계 운영
- 임직원 건강관리 강화 / 건강관리실 운영(2개소), 건강증진교육 등

4 사회공헌 활동 전개

- 작은사랑 실천 / 봉급우수리 모금 난치병어린이 돕기
- 소외계층 돕기 / 독거노인, 장애우, 소년소녀가장 등
- 1사 1촌 결연 / 농산물 직거래 창구 운영, 농촌 일손돕기 등