



# 도시철도공사

---

I. 일 반 현 황

II. 총 관

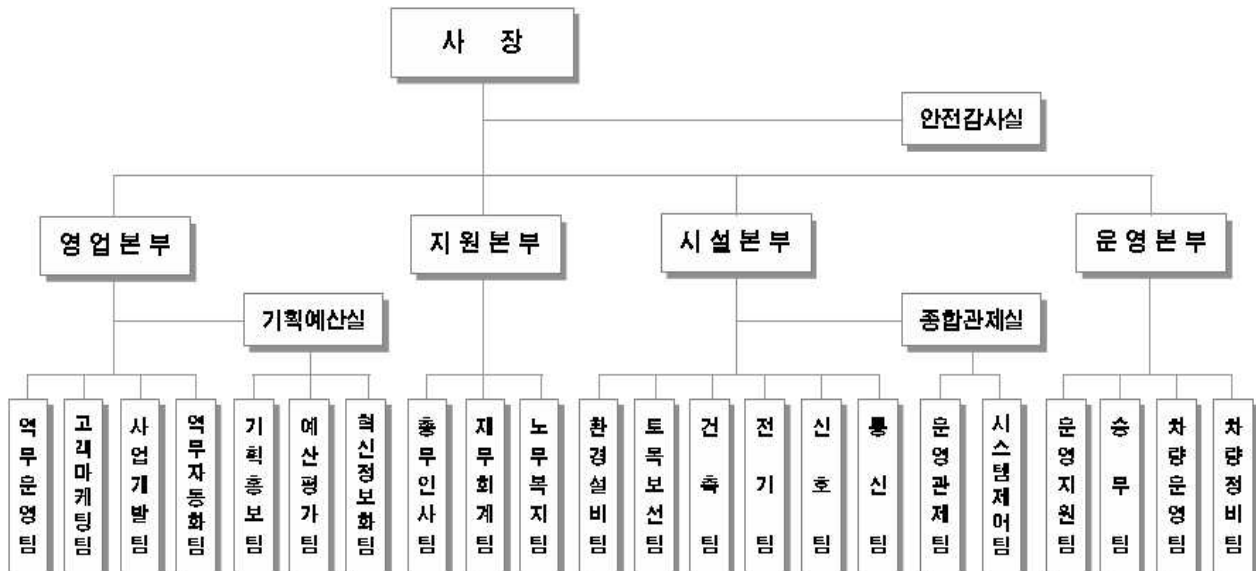
III. '08 주요업무 추진상황

---

# I. 일 반 현 황

## 1 기구 및 인원

- 기 구 : 4본부, 3실, 22팀



- 인 원 : 정원 669명, 현원 579명 / 13% 감축 운영  
(‘08. 5. 31 현재)

구 분	계	임원	1급	2급	3급	4급	5~9급
정 원	669	3	9	22	60	76	499
현 원	579	3	6	19	48	34	469
결 원	90	0	3	3	12	42	30

※ 인프라 유지·보수 인력 300명 (51.8%), 순수 운영인력 279명 (48.2%)

## 2 예 산 현 황

- 2008년 예산 (단위 : 억원)

구 분	2008 예 산				'07예산 (B)	증감 A/B(%)
	계(A)	자체수입	시출자금	'07이월금		
총소요액	494	229	226	39	458	7.9
'08본예산	459	224	220	15		
'08 추 경	35	5	6	24		

## Ⅱ. 총 관

### ◇ 금년도 상반기 주요성과는

#### ① 경영수입 증대 및 비용절감 총력

- 수송수입 및 부대수입 증대 노력
  - － 영업조직 강화, 역장(22개역) 소사장체제로 전환
  - － 새로운 승차권제도 도입, 신규 상가 및 광고상품 개발 등
- 비용절감 추진
  - － 용역 축소 및 통폐합, 최저가입찰제, 에너지절감 등

#### ② 경영혁신 추진

- 경영효율성 강화 / 기업형팀제 도입, 사규 통폐합 등
- 정보화기반 조성 / 통합경영정보시스템, 성과관리시스템 구축 추진 등

#### ③ 안전운행에 만전

- 예방적 안전대책 추진 / 계절별 재해대책 시행, 안전관리활동 등
- 열차 안전운행 확보 / 전동차 검사 강화, 과학적 승무관리 등

#### ④ 고객 만족 및 신뢰받는 공기업 구현

- 고객 접점 서비스 강화 / 역직원 서비스교육 강화, 노인도우미 운영 등
- 고객만족서비스 추진 / 역사내 시민문고, 양심자전거, 문화행사 등
- 합리적 노사관계 구축 / 노사협의회 정례화 등
- 사회공헌 활동 전개 / 난치병어린이 돕기, 소외계층 돕기, 1사1촌 결연 등

### ◇ 앞으로 남은 기간 동안

- 효율경영을 통한 자립경영기반 구축과 고객서비스 향상 방안 지속 추진
- 안전하고 편리한 명품도시철도 실현 및 사회에 기여하는 공기업상 정립

### Ⅲ. '08주요업무 추진상황



---

■ 자 립 경 영 기 반 구 축

■ 경 영 혁 신 추 진

■ 고 객 감 동 서 비 스 실 현

■ 안 전 운 행 체 계 확 립

■ 창 조 적 조 직 문 화 정 착

---

# 1. 자립경영기반 구축

## ① 경영수입 증대 총력

### 《'08경영수입 실적 및 전망》

(단위 : 억원)

구 분	'07 실적	'08 목표	'08실적(5월까지)	'08전망(목표대비)
계	189	221	94	245 (11% ↑)
수송수입	157	187	79	195 (4% ↑)
부대수입	32	34	15	50 (47% ↑)

## □ 다각적 수송수입 증대 노력

### ○ 22개 역별 수송목표관리제 실시

- 22개 역장을 소사장으로 전환 / 역별 승객 배가 운동 전개
- ※ Best 역 선정 인센티브 부여로 역간 경쟁유도

### ○ 「승차권 교환쿠폰」 도입 ('08. 3월)

- 기업체, 유통시설, 금융기관, 음식점 등에 판매
- 판매실적(5월말 현재) / 75천매 68백만원

### ○ 「도시철도 전용카드」 도입 ('08. 6월)

- 카드 종류 : 2종 / 일반형, 주문형(학생증, 사원증, 광고카드 등)
- 장 점 : 가장 경제적인 승차권(1회 이용시 930원 / 7% 할인)

### ○ 고유가 시대 도시철도 이용 홍보활동 전개

- 언론보도자료 제공, 역사내 행선안내기 게시, 역 주변 캠페인 전개 등

### ○ 도시철도 ↔ 버스간 환승편의 강화

- 버스 환승 안내시스템 향상 : 전역사 동일위치, 동일형태의 입체조형물 설치
- 버스노선 조정건의(市) : 버스노선 개편시 도시철도와 연계기능 강화

### ○ 프로구단과 전략적 제휴 : 대전 시티즌, 한화 이글스 등

## □ 광고, 임대 등 부대사업 활성화

### ○ 영업조직 및 영업활동 강화

- － 마케팅 전담조직 신설 및 영업인력 운영
- － 광고, 임대 등 유치 역장 및 직원에 인센티브 제공

### ○ 신규 광고상품 개발 및 공격적 마케팅 활동 전개

- － 레핑 광고 도입 ('08. 3월)
  - 역사 벽면, 기둥 등을 활용 업체 광고 · 홍보물 부착
  - 판매실적(5월말 현재) / 24건 78백만원
- － 열차내 안내방송 유상광고 도입 ('08. 4월)
  - 하차역 인근업체 열차내 안내방송 실시
  - 판매실적(5월말 현재) / 11건 100백만원
- － 안내판 등 무상안내 시설의 유료화 추진 ('08. 4월)
  - 안내판 유상표기 확대, 행선안내게시기(LED전광판) 광고 등
  - 판매실적(5월말 현재) / 91건 133백만원

### ○ 역사내 여유허간 임대

- － 일시임대 시행 ('08. 5월) : 업체 상품홍보, 회원모집 등
- － 신규상가 조성 ('08. 8월) : 20개역 20개소

### ○ 역사내 특산품 판매장 유치 ('08. 5월)

- － 市의 G9 프로젝트와 연계 인접 시·군 특산품 판매 및 홍보

### ○ 역사내 무인택배 검용 물품보관함 설치 ('08. 8월)

- － 대 상 : 22개역 22개소
- － 내 용 : 물품보관, 택배화물 수발, 우편물 수령 등
- ※ 계약체결('08. 5월) : 266백만원 / 5년

## ② 비용절감 추진

‘08년 비용절감 목표 : 50억원 ('08년 예산의 10% ↓)

### ○ 외주용역 축소 및 통·폐합 : 16억원

- 용역 축소 : 외주용역 → 자체인력으로 대체
  - 역무 자동화설비 및 궤도시설물 유지보수 등
- 유사용역 통폐합 : 전산장비 관리(3개→1개), 토목시설물 통합발주(2회→1회)
- 계약방법 개선 : 공개경쟁 → 제안 수의계약 / 역사, 전동차 청소·방역

### ○ 최저가 입찰제 강력 시행 : 1억원

- 공기구비품, 저장품, 사무용품 등 14건

### ○ 에너지 절감대책 추진 : 6억원 / 년

- 고유가 극복을 위해 전기, 가스, 상하수도 등 절감대책 추진
  - 조명등 절전, 에스컬레이터 감속운행, 환기시설 가동시간조정 등
- 낭비요인 사전예방을 위해 부서별 에너지 지킴이 지정 운영
- 월별 에너지 사용실적 분석을 통해 목표달성 노력

### ○ 기정예산 Zero Base에서 재검토

- 불요불급한 예산집행 방지 및 절감
  - 경상경비 및 소모성 경비 5~ 10% 절감계획 추진
  - 예산 배정방식 변경을 통한 절감 : 하향식 → 상향식
- 절감확보재원 → 안전 및 수익증대 인프라 확충에 재투자

➡ 비용절감 = 수익창출, 사소한 경비부터 철저히 절약

## 2. 경 영 혁 신 추 진

### ① 경영 효율성 강화

#### ○ 기업형팀제 도입 ('08. 3월)

- 본부장 책임제 : 4본부 / 영업, 지원, 시설, 운영본부
- 조직 슬림화 : 34직위 → 30직위
- 결재단계 축소 : 4단계 → 3단계
- 직렬·직류 통폐합 : 6개 직렬 14개 직류 → 3개 직류(효율적 인력 풀제 운영)
- 수익창출 강화 : 마케팅 전담팀 신설 및 영업조직 강화

#### ○ 인사제도 개선 / 능력과 성과 중심

- 복수직급제 : 본부장(이사~2급), 실·팀장(1~3급)
- 직위공모제 : 전 직위 대상 공모 (1~3급)
- 희망보직제 : 직원 잠재능력 및 업무 전문성 향상
- 다면평가제 : 상·하급자간 입체적 평가로 합리적 인사운영

#### ○ 내부 규제 혁파

##### - 사규 통·폐합 추진 ('08. 7월 완료)

- 불필요한 내부규제 혁파 및 업무 효율성 극대화 도모

사규 90건 → 13건으로 대폭 축소

- ※ 존치사규(13건) : 공사 운영에 필요한 최소한의 규정

- 정관, 시 승인사항 및 법령 위임사항 등

##### - 형식적인 업무 대폭 축소

- 대면결재 → 전자결재, 서면보고 대폭축소 → 구두·유선보고



## 2] 경영정보화 기반 조성

### ○ 통합경영정보시스템(MIS) 구축

- － 모든정보를 전부서 실시간 공유하여 업무의 효율성 증대
- － 기 간 : '08. 1~ '09. 8월
- － 내 용 : 업무 전반을 아우르는 정보시스템 구축
  - ERP도입 / 인사급여, 통합재무, 자재구매, 시설물관리 등
  - 시스템개발 / 영업, 경영자정보, 열차운행, 안전분야 등
- ※ 최적의 시스템 구축을 위해 전담 TFT 구성 운영

### ○ 성과관리시스템(BSC) 구축 / MIS와 연계 추진

- － 공사 비전과 경영목표 달성을 위한 성과 평가모델 개발
  - 4개관점 / 재무적성장, 고객가치창출, 업무프로세스혁신, 조직성장발전
- － 성과에 따른 평가를 통해 공정한 평가제도 정착

## 3] 혁신 역량 강화

### ○ 혁신 전략회의 정례화 : 매월 1회

- － 혁신과제 발표 및 평가 / 우수과제 인센티브 부여(시상)

### ○ 혁신 워크숍 개최

- － 전직원 및 역장 ('08. 2~3월)
- － 자립경영 달성 의지 강화와 실천방안 모색

### ○ 혁신 기술세미나 개최

- － 관제, AFC, 전기, 신호, 통신, 차량 등 기술 전분야
- － 사례발표 및 상호 혁신아이디어 토론으로 기술 경쟁력 제고

### ○ 제안제도 운영

- － 우수제안 공사 업무에 반영, 특허 출원 지원 등

### 3. 고객감동서비스 실현

#### ① 고객 접점 서비스 강화

- 역직원 고객서비스 교육 강화 (항상 깨끗한 복장, 친절한 미소)
  - － 외부 전문기관 위탁교육 및 자체교육 등 수시 시행
  - － 교육내용 : 고객서비스 향상을 위한 봉사 자세와 고객응대 방안 등
- 고객서비스 도우미제도 운영
  - － 이용안내, 안전사고 예방, 기초질서 계도 등
  - － 노인도우미(80명/5~11월), 학생자원봉사(7천명/5월까지) 등
- 친절서비스 모니터링 실시 : 년 4회(불시 시행)

#### ② 여론 수렴 활성화

- 시민모니터제 운영
    - － 다양한 계층의 의견을 수렴 공사 운영에 적극 반영
  - 고객의 소리 운영
    - － 인터넷 홈페이지, 역사내 고객의견카드 비치 등
    - － 운영절차 개선 : 의견처리 신속성 증대, 고객만족도 조사 등
  - 고객 만족도조사 실시
    - － 고객의 니즈(Need)를 파악 개선하여 이용 만족도 제고
    - － 조사실시 : '08. 5월 / 22개전역(안전, 서비스, 승차환경 등)
- ⇒ 조사의 객관성 확보를 위해 전문기관에 위탁 평가

### ③ 고객만족서비스 추진

- 도시철도 시민문고 운영 / 22개역 (시민, 단체 등 기증도서 활용)
- 양심자전거 확대 운영 / 270 → 700대 (역별30~40대)
- 장애인 도우미서비스 시행 / 입구에서 출구까지 동행안내
- 역사내 문화행사 개최 / 22개역 (공연, 전시, 이벤트 등)
- 유실물 센터 운영 / 정부청사역 (전담직원배치 유실물관리 철저)
- 새소리 정원, 향기있는 전동차, 詩가 있는 쉼터 등

### ④ 고객섬김과 자립경영 다짐대회 개최 (4. 17)

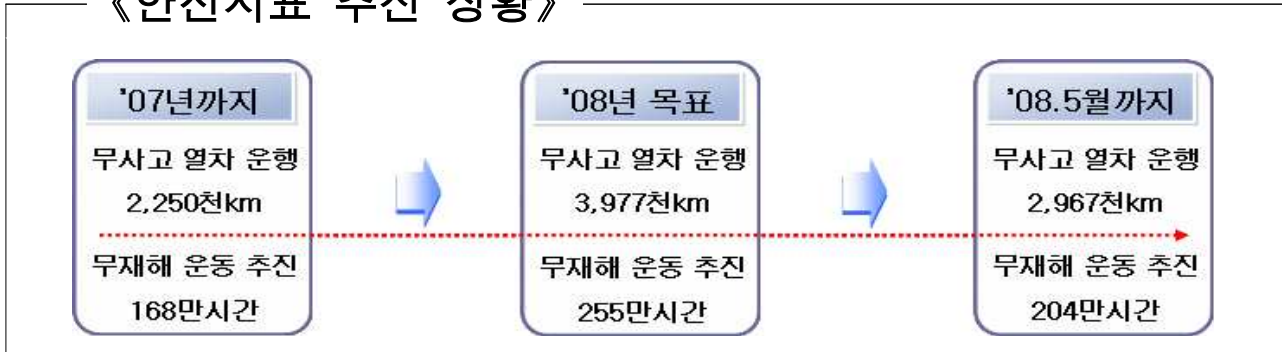
- 다짐대회 : 대전역 / 300여명 참석(200여명의 이용시민 자발적 참여)
- 무료수송 : 118,398명 이용 / 평시대비 38.4% ↑
- 사회공헌 : 임직원 헌혈행사, 자원봉사행사(시민 1,100명 참여)
- 문화행사 : 역별 전시·공연 및 퀴즈, 글짓기 등 고객사은 이벤트 개최

### ⑤ 쾌적한 환경 조성

- 역사 공기질 관리
  - － 역사 및 터널 물청소, 공조기 필터세척, 환기구 관리 등
- 승차감 개선대책 추진
  - － 급곡선부 전자감응식 도유 실시(32개소)로 운행소음 저감
  - － 객실내 적정 조도 및 온도 유지로 최적의 승차감 유지
- 편의시설(승강설비, 안내시설 등) 관리철저 / 안전사고 사전예방

## 4. 안전운행체계 확립

### 《안전지표 추진 상황》



### ① 예방적 안전대책 추진

- 계절별 재해대책 시행 / 해빙기, 풍수해, 월동기 대책 등
  - 재해 취약개소 중점관리 및 안전점검을 통해 재해 사전예방
- 안전관리 활동 / 종합안전 지도·점검(월1회), 안전의 날(매월4일) 등

### ② 열차 안전운행 확보

- 전동차 검사 강화 / 입출고검사, 정기검사(2천km, 3만km) 등
- 과학적 승무관리 / 바이오리듬 체크 및 승무적합성 검사
- 기반시설물 최적화 / 시설물 및 시스템 첨단장비 활용 최적기능유지

### ③ 비상상황대비 철저

- 비상대비 「종합모의훈련」 실시 ('08. 4월)
  - 화재, 정전사고 발생시 대응조치 및 승객대피 훈련 실시
  - ※ 훈련결과 미비점 보완 하반기 대대적인 종합모의훈련 실시 예정
- 비상시 승객행동요령 홍보 / 전동차내 LCD모니터 활용
  - 화재, 테러 등 비상시 행동요령, 기관사 연락방법, 전동차 출입문 취급방법 등
- 역사내 방독면 등 승객보호장비 비치 및 공익 안전요원으로 배치

## 5. 창조적 조직문화 정착

### ① 인적자원의 경쟁력 제고 : 다양한 자기개발 프로그램 운영

- 직무 전문교육 / 분야별 전문기관 위탁교육 시행(년중)
- 사이버교육 / 영어, 일본어, 중국어 등 인터넷 교육
- 전산교육 / 한국폴리텍Ⅳ대학(산학협력)

### ② 합리적 노사관계 구축

- 노사협의체 운영 정례화
  - － 노사협의회(년 4회), 노사간담회(수시), 후생복지위원회 등
- 역지사지 업무체험 시행
  - － 90명(5급이하 직원) / 현업업무 중심 / '08. 5~9월
  - － 직원간 소통을 통한 일체감 조성으로 노사평화 정착 기여
  - － 타분야 업무에 대한 객관적 시각의 개선방안 도출로 기업경쟁력 강화
- 전국 지하철 노무담당자 워크숍 개최
  - － 참 석 : 서울메트로 등 9개 지하철 운영기관 40여명(하반기)
  - － 내 용 : 지하철 운영기관간 노사현안 정보교류 및 유대강화

### ③ 사회공헌활동 전개

- 작은사랑 실천 / 난치병·결식아동 돕기(3명 / 2,300천원)
  - 소외계층 돕기 / 독거노인, 장애우, 소년소녀가장 등(44회 97명참여)
  - 1사 1촌 결연 / 농산물 직거래 물품구입(755천원 상당)
  - 지역상품 홍보관 설치 / 대전역(16개업체 우수상품 전시)
- ➡ 지역사회에 공헌하고 시민과 함께하는 새로운 공기업상 정립