



도 시 철 도 공 사

I . 총 괄

Ⅱ . 2008년 주요업무 추진실적

Ⅲ . 2009년 주요업무 계획

I . 총 관

◇ 금년도 경영성과 (9월까지)

- 개통후 무사고 안전운행 **355만km** (지구 89바퀴)
수송인원 **55백만명** 달성
- '08년도 수송인원 : **2,154만명** (전년동기대비 **33%↑**)
영업수입 : **144억원** (전년동기대비 **33%↑**)

① 자립경영 역량 강화

- “자립경영” 목표 설정 및 추진
 - － 2·4운동 전개 (수송수입 **2배**, 부대수입 **4배** 증대)
- 조직 개편 추진
 - － 영업본부 신설 등 Marketing강화, 직렬·직류 통폐합(효율적 인력풀제 운영)
 - － 내부 규제 혁파 (사규 **90건** → **13건**으로 대폭 축소)
- 경영수입 증대 총력
 - － 수송수입 / 수송목표관리제, 승차권 교환쿠폰, 도시철도 전용카드 도입 등
 - － 부대수입 / 래핑, 하차역 안내광고 등 신규 광고상품 개발, 신규상가 조성 등

② 비용절감 추진

- 예산 10% 절감대책 추진
 - － 용역 축소 및 통폐합, 최저가 입찰제, 경상경비 5~10%절감 추진 등
- 에너지 절감대책 추진
 - － 절감목표 6억3천만원 / 년 (에너지예산 43억원의 **15%↓**)

③ 안전운행 및 고객서비스 만전

- 열차지연 운행(5분이상) : '07년(9월까지) **5건** → '08년(9월까지) **2건(60%↓)**
- 한국서비스품질지수 **1위 선정(2년 연속)** : 한국능률협회 주관
- 한국산업고객만족도 **1위 선정** : 한국표준협회 주관

◇ 앞으로 남은 기간 동안

- 수입증대 및 경영효율 제고를 통한 자립경영기반 구축
- 안전하고 편리한 명품 도시철도 실현으로 신뢰받는 공기업상 정립

Ⅱ. '08주요업무 추진실적



■ 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(9월까지)	'08전망(전년대비)
계	189	221	174	236 (25%↑)
수송수입	157	187	144	195 (24%↑)
부대수입	32	34	30	41 (28%↑)

□ 다각적 수송수입 증대 노력

○ 역별 영업성과관리제 실시

- 역별 선의의 경쟁유도로 수입증대 등 운영성과 극대화
- 역 운영종합평가 시행(년 2회) / 역장 재계약시 반영

○ 「도시철도 전용카드」 등 도입

- 고객욕구에 부합하는 상품개발, 판매촉진을 통해 수송수입 증대 도모
- 승차권 교환쿠폰('08. 3월), 도시철도 전용카드('08. 6월) 도입
 - 판매실적('08. 9월까지) / 225백만원(교환쿠폰 86, 전용카드 139)

○ 도시철도 ↔ 버스간 환승편의 강화

- 버스노선 조정건의 : 도시철도와 중복노선 배제 및 버스와 환승 확대
- 역사내 연계버스 안내판 확대, 버스에 도시철도 운행정보 제공

○ 프로구단과 전략적 제휴 : 대전 시티즌, 한화 이글스 등

- 대전 시티즌 관람객 무임수송 : 14경기 11천명
- 한화 이글스 펜사인회 개최 : '08. 12월(예정)

○ 도시철도 이용 홍보 강화

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

□ 광고, 임대 등 부대수입 극대화

○ 영업전담조직 신설 등 마케팅기능 강화

- 고객마케팅팀 신설 등 영업전담인력 운영('08. 4월)
 - 주요 영업대상을 설정하여 공세적 마케팅 전개
- 역장(22개역) 소사장제 전환
 - 기존 역무관리 기능 → 지역영업본부장으로 전환
 - 광고유치 등 성과에 따른 인센티브 지급으로 역간 경쟁유도

○ 신규 광고상품 개발 및 마케팅 활동 전개

〈광고 계약현황('08. 9월까지)〉 / 695백만원

상 품 명	계 약 현 황		도입시기
	건	금액(백만원)	
계	195	695	
안내판 유상표기 광고	103	154	'08. 3월
기동래핑 광고	48	174	'08. 4월
하차역 안내방송 광고	33	248	'08. 4월
전동차 브랜드 광고	7	78	'08. 5월
TAG 스티커 광고	4	41	'08. 9월

○ 광고 대행물량 공동 마케팅 추진

- 광고대행업체 미게시광고 판매대행(공사수입 증대)
 - 판매실적('08. 9월까지) / 5건 9백만원

○ 역사내 여유공간 임대

- 신규상가 조성 : 계약체결 / 9개소 131백만원
- 일시임대 시행 (22개역) : 판매실적('08. 9월까지) / 5건 16백만원

○ 역사내 무인택배 검용 물품보관함 설치

- 대 상 : 22개역 22개소 ('08. 8월)
- 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 : 13억원

- 용역 축소 : 역무 자동화설비, 궤도시설물 유지보수 등
 - 외주용역 → 자체인력으로 대체 (업무프로세스 개선)
- 유사용역 통폐합 : 전산장비 관리, 토목시설물 통합발주 등
- 계약방법 개선 : 역사, 전동차 청소방역 등 / 공개경쟁→제안 수의계약

○ 최저가 입찰제 강력 시행 : 1억원

- 공기구비품, 저장품, 사무용품 등 21건

○ 에너지 절감대책 추진 : 6억3천만원 / 년

- 고유가 극복을 위해 전기, 가스, 상하수도 등 절감대책 추진
 - 조명등 절전, 에스컬레이터 감축운행, 환기시설 가동시간조정
 - 최대수요(peak)전력관리, 태양열 온수시스템 확대, 본사 옥상 차광막 설치 등
- 낭비요인 사전예방을 위해 부서별 에너지 지킴이 지정 운영
- 월별 에너지 사용실적 분석을 통해 목표달성 노력

○ 예산집행시 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

2. 경영 혁신 추진

① 기업형팀제 도입 ('08. 3월)

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

② 내부 규제 혁파

- 사규 통·폐합 추진 ('08. 7월)
 - 불필요한 내부규제 혁파 및 업무 효율성 극대화 도모
- 사규 **90건** → **13건**으로 대폭 축소
- ※ 존치사규(13건) / 법령 위임사항 및 정관, 시 승인사항 등
 - 형식적인 업무 대폭 축소
 - 대면결재 → 전자결재, 서면보고 대폭축소 → 구두·유선보고

③ 혁신 역량 강화

- 혁신 전략회의 정례화 : 매월 1회
 - 혁신과제 발표 및 평가 : 수익창출, 비용절감, 고객서비스 개선 등

수익창출	비용절감	일하는 방식 개선	고객서비스 개선
27건	41건	41건	8건

※ 재무적 성과 : 연간 25억원 예상(수익창출 5, 비용절감 20)

- 제안제도 운영 : 연중 / 년 2회 심사
 - 제안실적('08. 9월까지) : 42건 / 우수제안 업무반영, 특허출원 지원 등
- 혁신 기술세미나 개최 : 분기 1회
 - 사례발표 및 상호 혁신아이디어 토론으로 기술 경쟁력 제고

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
 - 공익요원(129명), 노인도우미(80명), 학생자원봉사(15천명) 등
 - 이용안내, 안전사고 예방, 기초질서 계도 등
- 친절서비스 모니터링 실시 : 년 4회(불시 시행)

② 고객만족서비스 추진

- 도시철도 시민문고 운영 / 22개역 (상·하선 승강장)
 - 도서확보(9월까지) : 88천권 / 직원, 시민, 단체 등 기증도서
- 역사내 문화행사 개최 / 22개역 (공연, 전시, 이벤트 등)
 - 행사개최(9월까지) : 421회 / 역별 특성화된 행사 개최
- 장애인 도우미서비스 시행 / 입구에서 출구까지 동행안내
 - 안내실적(9월까지) : 926회 / 중증장애인, 거동불편 노인 등
- 유실물 센터 운영 / 정부청사역 (전담직원배치 유실물관리 철저)
 - 운영실적(9월까지) : 유실자 인도 468건, 경찰인계 430건
- 양심자전거 확대 운영 / 270 → 420대 (역별10~20대)
 - 이용실적(9월까지) : 37천건(일평균 134대) / 근거리 이용빈도 높음
- 향기있는 전동차, 우산대여서비스, 詩가 있는 쉼터 등

③ 여론 수렴 활성화

○ 시민모니터제 운영

- 학생, 주부, 직장인 등 다양한 계층의 시민 참여
- 의견수렴(9월까지) : 47건 (시책반영 8건, 검토중 39건)

○ 고객 만족도조사 실시

- 고객의 니즈(Needs)를 파악 개선하여 이용 만족도 제고
- 조 사 : '08. 5월 / 행정안전부 주관

④ 쾌적한 환경 조성

○ 역사 공기질 관리

- 지하심도, 이용승객수 등 환경분석을 통한 과학적 관리
- 공기질 측정('08. 8~9월) / 한밭대학교에 의뢰 조사
 - 측정장소 : 22개역, 전동차 내부
 - 측정결과 : 미세먼지, 라돈 등 법정 9개항목 모두 기준치 이내 양호

○ 승차감 개선대책 추진

- 급곡선부 전자감응식 도유 실시(32개소) 및 감속운행으로 소음 저감
- 객실내 적정 조도 및 온도 유지로 최적의 승차감 유지

고객만족 및 서비스 1위기업 선정 / 지하철분야

① 한국서비스품질지수 (한국표준협회 주관) **2년 연속 1위**

- 조 사 : 한국갤럽연구소 / 개별면접조사, 인터넷 패널조사
- 결 과 : 우리공사 76.6점(전국평균 68.6) > '07년 우리공사 72.1(전국평균 67.4)

② 한국산업 고객만족도 (한국능률협회 주관) **1위**

- 조 사 : 한국능률협회 / 면접원 방문에 의한 1대1 면접 조사
- 결 과 : 우리공사 85.1점(전국평균 53.4)

➡ **1위기업** 유지를 위해 고객서비스 향상에 전직원 총력 경주

4. 안전운행체계 확립

① 열차 안전운행 확보

- 열차통제기능 강화 / 관제상황조치매뉴얼 전산프로그램 구축
 - 열차통제 및 응급조치 표준화 / 열차지연 50%↓, 응급조치시간 3분→2분대↓
- 모의상황훈련 실시 / 년 4회
 - 열차 ↔ 시스템 운영부서간 유기적 협조체제 구축
- 관제요원 1인 2역 전담 멘토링제 시행
 - 관제요원 민간위탁역 역무원 교육시행 / 월 2회
 - 교육내용 : 이례상황 발생시 응급조치 요령, 장비사용법 등 실기위주

② 전동차, 시설물 등 최적화

- 전동차 검사 강화
 - 최첨단 검사시스템 구축 / 종합검사장치 도입(전동차 이상유무 자가진단)
 - 체계적 검사체계 유지 / 입출고검사, 정기검사(2천km, 3만km) 등
- 기반시설물 최적화 / 시설물 및 시스템 첨단장비 활용 최적기능유지

③ 비상상황대비 철저

- 역사내 방독면 등 승객보호장비 비치 및 공익 안전요원으로 배치(129명)
- 화재, 탈선, 침수 등에 대비한 비상훈련 실시(총 129회)
- 역사 화재 감시 프로그램 구축
 - 화재발생시 조치시간 단축 : 5분 → 1분 / 초기진압 가능

5. 창조적 조직문화 정착

① 상생의 노사관계 구축

- 노사협의체 운영 정례화
 - 노사협의회(년 4회), 노사간담회(수시), 후생복지위원회 등
- 역지사지 업무체험 시행
 - 현업업무 중심 / '08. 6~11월
 - 직원간 소통을 통한 일체감 조성으로 노사화합 정착 기여
- 고충상담실 운영 / 애로 및 불만사항 사전해소
 - 본사 및 현업기관, 사내통신망 등 다양한 고충상담체계 운영

② 기업경쟁력 강화

- 충남대·한밭대와 산학협력 체결
 - 공사와 대학간 인적, 물적 협력을 통한 상호발전 모색
 - 협약체결 : 충남대('08. 8. 8) / 한밭대('08. 9. 18)
- 인적자원의 경쟁력 강화 : 다양한 자기개발 프로그램 운영
 - 직무 전문교육 / 분야별 전문기관 위탁교육 시행(년중)
 - 사이버교육 / 외국어, 자격증, 일반소양 등
 - 전산교육 / 한국폴리텍IV대학 위탁교육

③ 사회공헌활동 전개

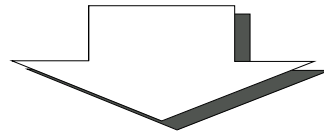
- 소외계층 돕기 / 난치병·결식아동, 독거노인, 소년소녀가장 등 (10백만원)
- 1사 1촌 결연 / 농산물 직거래, 가족체험단 운영 등
- 지역상품 홍보관 설치 / 대전역(16개업체 우수상품 전시)
- 자원봉사센터 운영 / 판암역(노인 등 사회적약자 이미용, 건강상담 등)

Ⅲ. 2009년 주요업무 계획

경 영 목 표

自 立 經 營

주인의식, 프로정신, 고객중심



경 영 방 침

- 사고와 행동을 사기업 마인드로 전환 (2·4운동 전개)
- 고효율·저비용의 경영구조로 개선, 지속성장 도모
- 능력과 성과중심의 조직운영 및 공정한 보상체제 구축
- 안전하고 쾌적하며 서비스 으뜸인 명품도시철도 실현
- 상생의 노사관계 정립 및 사회공헌 공기업상 정립

1. 자립경영 목표달성 매진

① 경영수입 증대 총력

(단위:억원)

구 분	‘09년 목표	‘08년 목표	증감(‘09/’08)
계	242	221	21 (10%↑)
수송수입	201	187	14 (7%↑)
부대수입	41	34	7 (21%↑)

□ 수송수입 증대 노력

- 역별 영업성과관리제 지속 추진 / 목표의식 고양, 인센티브 부여
- 특별수송 시행 / 국제우주대회(IAC), 전국체전, 운동경기 개막전 등
- 특화역사 조성 / 테마역사 조성 견학코스로 개발 수요창출
ex) 악기·자연생태 전시관, 영화카페 등
- 수요유발형 이벤트 개최 / 행운추첨이벤트, 도시철도 가을축제 등
- 부정승차 감축추진 / 캠페인 전개, 불시점검 등 집중단속

□ 광고, 임대 등 부대수입 활성화

- 신규 상품 적극 개발
 - － 광고상품 / 기동조명광고, 멀티비전광고, 천장 배너광고 등
 - － 임대사업 / 역사내 인터넷 존 설치, 각종자판기(도서, 위생용품 등) 운영
- 전략적 마케팅 추진
 - － 잠재고객(광고주) 선호조사 실시, 고객의 욕구에 부합하는 상품개발
 - － 기존 광고상품 수요분석을 통해 인기상품 위주 집중적 판촉활동 실시
- 사업다각화 추진
 - － 민간기업 등 벤치마킹 및 선진기법 도입

② 비용절감 추진

- 예산절감 특별대책 추진 / 내핍수준의 비용절감
 - 예산집행조정위원회 구성, 운영 / 주요 예산사업 심사
 - 경상경비 및 소모성 경비 5~10%절감계획 추진
- 용역, 물품구매 등 입찰방식 개선
 - 동종물품 통합구입, 동종다량물품 단가계약(일괄구매 지양) 등
 - 최저가 입찰제 확대 실시로 낙찰차액 극대화
- 에너지 절감대책 지속 추진
 - 에너지 관리의 과학화·시스템화 실현
 - 최대수요(peak) 전력 관리
 - 기후변화 및 역사특성에 부합하는 지능형 환기시스템 운영 등
- 효율적 물품관리체계 구축
 - 물품관리 전산화(MIS 구축) / 최적관리시스템 운영
 - 유희물품 발생방지 / 물품전담부서 집중관리, 지속적인 관리전환 등
 - 소모품, 재료비성 용품도 관리대장 작성 및 통제로 낭비요인 제거

③ 무인매표시스템으로 역 운영 효율성 제고

- 승차권 판매 및 교통카드 충전업무 등 무인매표시스템 도입
- 추진계획 : '09년 2개역 시범운영(미비점 보완) → 전역 확대시행
- 기대효과 : 인력조정을 통해 비용절감 및 안전서비스 기능 강화

4 경영혁신 추진

○ 통합경영정보시스템(MIS) 구축 및 활용

- 모든정보를 전부서 실시간 공유하여 업무의 효율성 증대
- 사업기간 : '07. 12월 ~ '09. 8월
- 내 용 : 업무 전반을 아우르는 정보시스템 구축
 - ERP도입 / 인사급여, 통합재무, 자재구매, 시설물관리 등
 - 시스템개발 / 영업, 경영자정보, 열차운행, 안전분야 등

○ 중장기 경영 및 재정계획 수립(보완)

- 기업비전, 중장기 경영전략 및 재정운영계획 수립
- 인력운영 효율화 방안, 근무제도 개선 등 효율경영 방안 제시
- ※ 주요과제 선정 및 집중적인 연구검토를 위해 T/F팀 구성, 운영

○ 인사제도 혁신

- 인사평정제도 개선 : 업적평정(업무성과, 역량) 도입 / 연공서열 탈피
- 새로운 인사제도 도입 : 다면평가제, 직위공모제, 희망보직제 등

○ 조직기능 조정

- 전략기획 기능 강화 : 전략과제 수립, 평가 및 환류 기능 담당
- 마케팅 업무 조정 : 업무 집중화 등을 통해 시너지효과 창출

2. 고객제일경영 추구

① 고객만족도 향상

○ 친절봉사 생활화

- 역무원 친절운동 전개 / 미소응대 생활화, 매표실명제, 민원신속해결 등
- 서비스 마인드 강화 / 서비스 마인드 및 스킬교육, 서비스 메뉴얼 개선 등
- 도우미제도 지속 운영 / 노약자·장애인 이용도움, 승객안내 등

○ 역무실의 고객 종합안내센터화

- 매표→대중교통이용, 역세권, 관광안내 등 종합서비스 제공
- 중장기적으로 매표실은 무인화하고 역무원은 안전·서비스 요원화

② 다양한 고객만족서비스 추진

○ 다양한 문화 콘텐츠 제공 / 고객의 문화가치 창조

- 고객참여 음악회, 댄스 경연대회 등 유치
- 전시·공연 상설화, 영화카페 등 특화역사 조성 등

○ 유비쿼터스 서비스 제공 / 무선인터넷(Wibro), DMB 등

○ 스마일 이동서비스 추진 / 열차내 잡상인, 무질서행위자 계도 등

○ 장애인 도우미서비스, 양심자전거, 도시철도 시민문고, 유실물센터, 향기있는 전동차, 우산대여서비스 등 지속운영

③ 쾌적한 환경 조성

○ 역사 공기질 관리 / 지능형 환기시스템 운영

○ 편의시설 관리 철저 / 승강설비, 소방설비, 안내시설 등

○ 전동차 객실환경 개선 / 적정 온도 및 조도, 음악방송, 청결상태 등

3. 안전운행체계 확립

○ 예방적 안전대책 추진

- 계절별 재해대책 시행 / 해빙기, 풍수해, 월동기대책 등
 - 취약개소 중점관리 및 안전점검을 통해 재해 사전예방
- 안전관리활동 / 종합안전 지도·점검(월1회), 안전의 날(매월4일) 등
- 시민 안전의식 함양 / 전동차내 LCD모니터 활용
 - 화재, 테러 등 비상시 행동요령, 기관사 연락방법, 전동차 출입문 취급방법 등

○ 열차 안전운행 확보

- 과학적 승무관리 / 바이오리듬 체크 및 승무적합성 검사
- 전동차 검사체계 개선 / 운행거리에 따른 검사시행(국내최초 도입)
- 초음파 레일검사, 열화상 장비 등 첨단장비 이용검사

4. 창조적 조직문화 정착

○ 상생의 노사관계 구축

- 노사간 신뢰기반 구축
 - 노사협의체 운영을 통해 노사현안 해결 / 노사협의회, 노사간담회 등
 - 경영정보 공유로 공감대 형성 / 경영목표, 영업 및 재무상황 등
- 직원 복리후생 증진
 - 맞춤형 복지제도 도입, 휴양소 운영, 동호회 활성화 등

○ 사회공헌활동 지속 전개

- 소외계층 돕기 / 난치병·결식아동, 독거노인, 소년소녀가장 등
- 1사 1촌 결연 / 농산물 직거래, 일손돕기, 농촌체험 등
- 자원봉사센터 운영 / 노인 등 사회적 약자 이미용, 건강상담 등