



도시철도공사

I. 2008년 주요업무 추진 성과

II. 2009년 경영여건과 운영방향

III. 2009년 주요업무 추진계획

I. 2008년 주요업무 추진성과

1. 자립경영기반 조성

• 수입은 높이고 242억원	‘07대비	23.5%	↑
• 비용은 줄여서 52억원	‘08예산	10.6%	↓
➔ 재정자립도 54.3% 달성	‘07대비	8.4%	↑
※ 시 지원금 축소 : 당초 264억원 → 226억원(38억원↓)			

□ 경영수입 증대 총력

(단위:억원, 백만명)

구 분	계	수송수입	부대수입	수송인원
‘08년	242	195	47	29
‘07년	197	157	40	23
대 비	45(23%) ↑	38(24%) ↑	7(18%) ↑	6(26%) ↑

- ‘자립경영’목표설정 및 추진 / 2·4운동 전개(수송수입 **2배**, 부대수입 **4배**)
- 영업기능 강화 / 고객마케팅팀 신설, 역장 소사장제 전환 등
- 다각적 수송수입 증대 노력
 - 역별 영업성과관리제 시행, 도시철도 전용카드, 교환쿠폰 도입
 - 도시철도↔버스간 환승편의 강화, 도시철도 이용홍보 전개 등
- 부대수입 극대화 추진
 - 신규 광고상품 개발 및 마케팅 전개(13종 901백만원)
 - 신규상가 조성(8개소 124백만원), 택배검용 물품보관함 설치(266백만원/5년) 등

□ 비용절감 추진

- 외주용역 축소 및 통폐합 / 외주용역→직원, 유사용역 통합발주 등
- 에너지 절감대책 추진 / 최대수요(Peak)전력관리, 공조기 운영시간 조정 등
- 최저가 입찰제 시행 / 공기구비품, 저장품, 사무용품 등
- 예산집행시 Zero Base에서 재검토 / 불요불급한 예산집행 방지 및 절감

2. 경영혁신 추진

○ 조직 슬림화

- 기업형팀제 도입 / 본부장책임제(4본부), 직위축소(34직위→30직위),
직렬·직류 통폐합(6개직렬 14개직류→3개직렬)
- 효율적 인력운영 / 현원 574명(정원 669명) 정원대비 **95명(14.2%)** 축소 운영

○ 내부 규제 혁파

- 사규 통·폐합 / 90건 →13건으로 대폭 축소
- 형식적 업무 대폭축소 / 전자결재, 구두·유선보고 등 활용

○ 혁신 역량 강화

- 혁신 아이디어 발굴(171건) / 수익창출, 비용절감, 고객서비스 등
- 직무제안 발굴(61건) / 우수제안 업무반영 및 특허출원 지원

3. 안전운행체계 확립

- 무사고 열차운행 **400만km**(지구 100바퀴) 달성
- 열차 지연운행(5분이상) 대폭감소 : '07년 **5건** →'08년 **2건**(60% ↓)

○ 열차 안전운행 확보

- 열차 통제기능 강화 / 열차통제 및 응급조치 표준화
- 관제요원 1인 2역 전담 맨토링제 시행 / 위탁역 직원교육 및 실습

○ 전동차·시스템 최적화

- 전동차 검사강화 / 최첨단 검사시스템 구축 및 체계적 검사체계 유지
- 기반시설물 최적화 / 초음파 및 열화상 장비 등 활용 최적기능 유지

○ 비상상황대비 철저

- 역사내 공기호흡기 등 승객구호장비 비치 및 공익 안전요원으로 배치(129명)
- 화재, 탈선, 침수 등에 대비한 비상훈련 실시(129회)

4. 고객감동서비스 실현

- 고객만족평가 2관왕 달성

- 한국서비스품질지수(한국표준협회 주관) 2년 연속 1위
- 한국산업 고객만족도(한국능률협회 주관) 1위

○ 고객 접점 서비스 강화

- 역직원 교육강화 / 전문기관 위탁교육 및 자체교육 수시시행
- 도우미제도 운영 / 공익(129명), 노인도우미(80명), 학생자원봉사 등

○ 고객만족서비스 추진

- 열차 운행시간 및 구간 연장
 - 운행시격(퇴근시 10분→6분), 막차시간(24:00→24:12), 운행구간(구암→반석역)
- 양심자전거 확대(270→370대), 장애인 도우미서비스(2,083회), 문화행사 개최(613회), 유실물센터 운영(1,124건) 등

○ 쾌적한 환경 조성

- 역사 공기질 관리 / 미세먼지, 라돈 등 법정 9항목 모두 기준치 이내 양호
- 전동차 승차감 개선 / 소음저감대책, 객실내 적정온도 및 조도유지 등

5. 창조적 조직문화 정착

○ 상생의 노사관계 구축

- 노사협의체 운영 / 노사협의회(년 4회), 노사간담회(수시) 등
- 역지사지 업무체험 실시(직원간 일체감 조성), 고충상담실 운영 등

○ 기업경쟁력 강화

- 산학협력 체결 / 충남대('08. 8. 8), 한밭대('08. 9. 18)
- 기관사 교육훈련기관 지정을 위한 협약체결 / 우송대('08.11. 5)
- 인적자원 경쟁력 강화 / 직무전문교육(147명), 사이버교육(501명), 전산교육(90명)

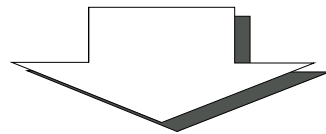
○ 사회공헌활동 전개

- 소외계층돕기 / 결식아동 등 지원(14백만원), 사랑의 연탄배달, 김장담가주기 등
- 1사1촌 결연 / 농산물 직거래, 가족체험단 운영 등
- 지역상품 홍보관 운영 / 대전역(16개업체 우수상품 전시)

Ⅱ. 2009년 경영목표 및 운영방향

自 立 經 營

주인의식, 프로정신, 고객중심



운 영 방 향

- 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 정착 및 사회공헌 공기업상 정립

Ⅲ. 2009년 주요업무 추진계획



■ 자 립 경 영 달 성 총 력

■ 안 전 운 행 체 계 확 립

■ 고 객 제 일 경 영 추 구

■ 지 속 가 능 경 영 실 현

1. 자립경영 달성 총력

〈경영수입 목표 : **250억원**〉 전년대비 26억원 ↑
(단위:억원)

구 분	‘09 목표	‘08 목표	대 비
계	250	224	26 (12%)↑
수송수입	201	187	14 (8%) ↑
부대수입	49	37	12 (32%)↑

① 다각적 수송수입 증대 노력

- 신규 고객창출 마케팅 추진
 - － 학부모, 부녀회, 각종단체 등 / 도시철도 안전성, 편리성 등 집중홍보
- 역별 영업성과관리제 시행
 - － 역간 선의의 경쟁을 통한 운영성과 극대화 도모
- 특별수송 시행
 - － 국제우주대회(IAC), 전국체전, 프로축기경기 등
- 환승주차장 무료 운영
 - － 환승주차장을 무료로 개방 도시철도 수송수요 창출
 - － 반석역 등 4개역 888면 / 효율적 관리를 위해 공익요원 상주배치
- 이용홍보 캠페인 전개
 - － 역주변 교차로, 주요상가, 아파트 등
- 도시철도 운임조정 추진
 - － 수익자 부담을 고려한 적정 운임인상 추진

② 부대사업 활성화

○ 광고사업 확대 : 목표 27억원(전년대비 5억원 ↑)

- 신규 광고상품 개발 / 이동조명판, V자형 천정배너, 외부광고 등
- 광고 마케팅활동 강화 / 고객선호조사→인기상품 집중적 판촉활동

○ 임대사업 활성화 : 목표 14억원(전년대비 3억원 ↑)

- 역 여유공간 / 업종특화 신규상가 조성, 역구내 유희시설 임대 등
- 통신시설 / SK 텔레콤 등 4개 통신사에 통신 시설물 임대
- 전동차 검사장비 임대 / 8종8대(판암 주공장 검사장비)

○ 기타 수입 증대 노력 : 목표 8억원(전년대비 4억원 ↑)

- 이자수입, 사무실 임대, 교통카드 판매 및 충전수입 등

○ 기관사 양성 교육훈련기관 지정 추진

- 면허취득기관 지정시 공사 이미지 제고 및 지역경제활성화 기여
- 년 3억원 이상 수입증대 예상(교육인원 120명/년)

③ 역 운영 효율성 제고

○ 무인매표시스템 도입

- 승차권 판매 및 교통카드 충전업무 등 무인매표시스템 도입
- 추진계획 / '09년 2개역 시범운영(미비점 보완) →전역 확대시행
- 기대효과 / 인력조정을 통해 비용절감 및 안전·서비스 기능강화

○ 2단계(10개역) 역무 재위탁 추진

- 추진일정 : '09. 1~2월
- 추진방법 : 무인매표시스템 도입과 연계 혁신적인 위탁방안 강구

4] 비용절감 추진

비용절감 목표 **29억원** / '09년 예산의 **6.0%** ↓

○ 예산집행조정위원회 운영

- 주요 예산사업에 대한 심사기능 강화
- 예산집행전 용역설계, 입찰방식 등 재검토

○ 에너지 절약 지속 추진

- 에너지관리의 과학화 및 시스템화로 낭비요인 제거
- 최대수요(Peak)전력 관리, 맞춤형 환기시스템 운영 등

○ 입찰 방식 개선

- 용역, 물품 등의 구매방법 개선
- 최저가입찰제, 단가계약 및 일괄구매, 유사용역 통합발주 등

○ 효율적 물품관리체계 구축

- 물품관리 전산화(MIS구축) / 최적 관리시스템 운영
- 유허물품 방지(전담부서 집중관리), 저장품 효율적 관리 등

○ 신 재생에너지 사업 발굴 (2009~2011년)

- '첨단 도시철도 에너지저장 시스템' 타당성 검토후 국비확보 추진
- 전동차 회생에너지를 저장하여 차량 운행시 에너지로 사용

※ 자립경영 동력 확보를 위한 「특별성과급 제도」 도입

- 획기적인 예산절감 및 수익창출을 한 경우 일부를 성과급으로 보상
- 대 상 : 주요 사업비 및 인건비 절감, 수익증대 등

2. 안전운행체계 확립

- 무사고 열차운행 목표 : 572만km
- 열차 지연운행(5분이상) : Zero화

① 예방적 안전대책 추진

- 종합안전관리계획 추진 및 안전지도·점검 활동강화
 - 안전관리 및 사고예방대책, 종합안전점검 및 계절별 점검 등
- 비상대응훈련 실시
 - 분야별 비상대응훈련(분기1회), 유관기관 합동훈련(소방서,경찰서,보건소 등)
 - 테러대비 비상대응훈련 / 국제우주대회(IAC), 전국체전 등 대비
- 승강설비 안전이용 유도
 - 교통약자 엘리베이터 이용유도를 위한 안내사인 설치(60개소)
 - 사고 다발개소 에스컬레이터 운행속도 조정 등

② 열차 안전운행 확보

- 운전업무 체계적 관리
 - 본선운행 기관사 승무적합성검사, 관제사 양성교육,
 - 차량정비직원 기관사 면허취득 추진(멀티플레이어화)
- 전동차 최적운행 상태 유지
 - 입출고 검사, 정기검사(2천km,3만km), 계절별검사, 중간검사 등
- 필수 예비품 구매 : 9개분야 555종 / 안전운행에 필수불가결한 예비품

③ 기반시설물 최적화

- 핵심설비 책임보수제 시행 : 선로전환기, AF궤도회로, ATC장치 등
- 신호취급실간 Hot-Line구축 : 5개소 / 통신기능 불능상황 대비
- 구조물 내진성능 평가 : 5개소 / 대전역, 지족역, 판암기지 옹벽 등
- 작업환경 개선 : 변전소 통전표시기, 검사고 안전시설, 기계실 조명시설 등

3. 고객제일경영 추구

① 고객서비스 향상

- 친절봉사 생활화
 - － 역무원 친절운동 전개 / 미소응대 생활화, 매표실명제, 민원신속해결 등
 - － 서비스 마인드 강화 / 서비스 마인드 및 스킬교육, 서비스 메뉴얼 개선 등
- 역무실의 고객 종합안내센터화
 - － 매표→대중교통이용, 역세권, 관광안내 등 종합서비스 제공
 - － 중장기적으로 매표실은 무인화하고 역무원은 안전·서비스 요원화
- 전동차내 안전도우미 확대
 - － 5명→20명(공익근무요원) / 출·퇴근 시간대 집중배치
- 버스↔도시철도간 환승편의 개선
 - － 환승기준 : 승차후 60분→하차후 30분(버스하차단말기)
 - － 환승횟수 : 1회→3회 / 교통카드 확대 : 6개→8개 카드사
- 고객지향적 운송약관 개정
 - － 현금영수증 발행, 교통카드 반환·환불, 휴대제한품(자전거 등) 개정

② 쾌적한 환경 조성

- 과학적인 역사 공기질 관리
 - － 공기질 확인 및 관리대책 추진 / 공기질 측정 자체2회, 전문기관 1회
 - － 환경관리 전담반 운영 / 7팀 14명(환경 현안논의 및 발전방안 모색)
- 전동차 객실환경 개선
 - － 적정온도(하절기26~28℃/동절기18~20℃) 및 조도(300Lux이상) 유지
- 고객 편의시설 개선
 - － 역사 외부출입구 캐노피 설치 / 6개소(전역사 완료)
 - － 안내시스템 개선 / 대전 전도를 이용한 노선도 설치

③ 다양한 고객만족사업 추진

- 양심자전거 내실운영
 - － 이용율 증대방안 강구 / 22개역 370대(역별 7~18대)
 - － 역별 물량조정, 생활권역내 역에 반납 등
- 특화역사 조성
 - － 역별 특화된 볼거리 제공 → 견학코스로 개발
 - － B-boy댄스, 악기전시관, 생태체험 등
- 문화이벤트 활성화
 - － 전시, 공연 등 문화행사 550회 이상 개최(역별 25회 이상)
 - － 문화이벤트 개최를 위한 음향장비 등 추가 구입
- DJeT UCC 콘테스트 개최
 - － 대전도시철도 관련 재미있는 UCC콘테스트 개최
 - － 언론홍보 및 시설물 활용 수상작 홍보 공사 이미지 제고
- 2009 고객과 함께하는 가을 페스티벌 개최
 - － 도시철도 축제기간을 선정 고객서비스 제고 도모
 - － 방송국 노래자랑 등 고객참여 음악회, 우수 공연단체의 경연대회 등 유치
- IT 서비스 환경 제공 / 무선인터넷(Wibro), DMB 등
- 도시철도 실용 회화책자 발간
 - － 국제우주대회(IAC) 등 대비 / 고객응대기본회화, 도시철도 운영현황 등
- 장애인 도우미서비스, 도시철도 시민문고, 우산대여서비스, 향기있는 전동차, 유실물센터 등 더욱 내실화하여 운영

4. 지속가능경영 실현

1] 경영혁신 추진

- 중장기 경영계획 수립
 - － 경영환경 변화에 능동적으로 대처하기 위한 마스터플랜 수립
 - － 중장기 경영전략, 인력 및 조직운영 효율화, 재정운영계획 등
- 통합경영정보시스템(MIS) 구축 운영
 - － 모든정보를 전부서 실시간 공유하여 업무 효율성 증대
 - － ERP도입(인사급여,재무,시설물관리 등), 시스템개발(영업,열차운행,안전 등)
- 조직역량 극대화를 위한 기능 조정
 - － 전략기획 기능 강화, 마케팅 업무 효율성 증대(유기적 결합추진)
 - － 기술개발(R&D) 기능 강화, 조직 효율화를 위한 업무조정 등
- 성과와 능력중심의 인적자원 관리
 - － 합리적인 근무평정 / 업적위주의 근무평정(연공서열 탈피)
 - － 적재적소 인력배치(직위공모제,희망보직제), 다면평가제 도입 등
- 성과관리시스템(BSC) 운영
 - － 경영목표 등과 연계한 목표 및 지표 개발
 - － 공정한 보상체계 마련 / 성과급 차등지급, 인사평정 반영 등
- 혁신전략회의 지속 운영 / 월 1회
 - － 다양한 아이디어 발굴, 혁신 경진대회 개최, 사례집 발간 등
- 제안제도 활성화
 - － 창안 포상금 확대 / 성과에 상응하는 수준 보상
 - － 제안활동 사전지원 강화 / 시험장비 제작지원, 공사 시설·자료 등 편의제공

② 상생의 노사문화 정립

- 노사간 신뢰기반 구축
 - － 노사협의회 개최(분기1회), 노무관련 전문교육(4개과정), 조합활동협조 등
- 임금체계의 합리적 조정
 - － 임구구조의 합리적 개선을 통해 급여관리의 효율성 증대
 - － 제수당 단순화 및 기본급화 ※ 노사공동위원회 구성·운영
- 후생복지제도 안정적 운영
 - － 휴양소 운영, 동호회 활동지원(15개), 임직원 화합행사(2회) 등
- 맞춤형 복지제도 도입
 - － 기존 복지제도를 통합하여 맞춤형 복지제도로 전환 운영
- 애사심 고취 프로그램 운영
 - － DJeT 가족의 날(직원가족 공사견학), 녹색쉼터 조성(종합관제실 옥상)
 - － 주요행사 가족동반 참여(IAC, 전국체전) 등

③ 사회공헌활동 지속 전개

- 봉급 우수리모금 지원활동 / 난치병어린이, 독거노인 등 매월후원
- 1사1촌 결연 / 농산물 직거래, 농번기 일손돕기, 가족체험단 등
- 자원봉사센터 운영 / 노인 등 소외계층에 무료 이·미용, 건강상담 등
- 지역문화활동 참여(메세나운동) / 대전시립예술단 회원가입 및 공연관람
- 연중 사회공헌활동 전개
 - － 공사내 자원봉사 동호회와 불우가정, 사회복지기관과의 결연
 - － 수해 등 재난 복구지원, 복지시설 방문, 사랑의 연탄나누기 등