

# 도시철도공사

## I. 총 관

## II. 주요업무 추진상황 및 향후계획

## III. 주요 당면·현안사항

# I. 총 관

## □ 금년도 상반기 주요성과는

### 1] 자립경영 노력 경주

- 수송수입 및 부대수입 증대 : 목표 250억원 ⇒ 전망 283억원
  - 환승주차장 운영, 기업공동마케팅, 기관사양성 교육기관 지정 추진
  - 내수위축 등 불리한 영업여건 극복을 위한 마케팅 강화
- 비용절감 : 예산집행조정위원회 운영, 과학적 에너지절감 등

### 2] 고객만족사업 추진

- 고객만족 : 고객사랑방 개설, DJeT 콘테스트, 홈페이지 개편 등
- 영업시스템 및 편의시설 개선
  - 무인매표시스템 도입 추진, 환승편의 개선
  - 전역사 캐노피 설치, 노선도 및 안내표지판 확충 등

### 3] 무사고 안전운행 : 470만km 기록 (5월)

- 승강설비 안전이용 유도, 시민 안전의식 계도 등
- 이상현상 분석 → 열차사고 제로화

### 4] 선진 경영체제 구축

- 업무프로세스 혁신, 팀별 업무 및 근무형태 조정 검토
- 기술협약(철도기술연구원) 체결, 연구개발 T/F 발족

### 5] 사회공헌 공기업문화 정착

- 인턴사원 채용 등 일자리 창출, 간부직원 급여 일부 반납
- 노사파트너십 지원사업 대상기관 선정, 맞춤형 복지제도 도입
- 자원봉사센터 설치 운영, 소외계층 이웃사랑 실천 등

## □ 하반기에는

- 효율경영을 통한 재정자립 노력, 고객서비스 향상방안 지속 추진
- 국제우주대회 및 전국체전 대비 친절한 고객맞이와 교통서비스 제공
- 정부 “공기업 선진화방안”과 연계한 조직·인력 적정화 방안 마련

## Ⅱ. 주요업무 추진상황 및 향후계획

1. 자립경영 달성 노력
2. 고객서비스 향상
3. 무사고 안전운영
4. 지속적인 경영혁신
5. 건전한 공기업문화 정착

# 1. 자립경영 달성 노력



재정자립도 목표 : 2008년 54.3% ⇨ 2009년 60% 이상

	2008 실적	2009 목표	2009 실적 (1~5월)	전망(목표대비)	
경영수입	245억원	250억원	⇨ 114억원	283억원	(113%)
수송수입	196억원	201억원	⇨ 89억원	226억원	(112%)
부대수입	49억원	49억원	⇨ 25억원	57억원	(116%)

※ 수송인원(1일) : 2008년 80천명 ⇨ 2009년 95천명

## 1 수송수입 증대

### ○ 주요행사 특별수송

- 대전시티즌 개막전 등 4회 실시, 12천명 수송
- 국제우주대회(IAC), 전국체전 등 행사시 열차운행횟수 확대

### ○ 환승주차장 무료 운영

- 반석역 등 628면 운영, 수익성 확보시 유료 전환

### ○ 기업 공동마케팅 추진

- 경기 관람객 무료수송, 라디오 캠페인 실시
- 한화이글스, 대전시티즌, 대전 CBS 등

### ○ 역세권 안내홍보 강화

- 대전시 관광안내책자 및 지도 비치
- 여행안내 책자 발간(5~6월) : 교통정보, 테마여행 등 안내

### ○ 테마형 특화역사 조성

- 역별 특화된 문화공간 및 쉼터 제공
- 고객사랑방 설치, 악기전시·생태체험 등 견학코스 개발(하반기)

## ○ 도시철도 이용홍보 캠페인 전개(6~9월)

- 역세권 아파트단지 등 홍보 : 어깨띠 및 피켓, 홍보물 배포
- 수요증대를 위한 유대관계 및 홍보활동 강화
  - 각종 직능단체, 대학 등 각급학교, 아파트 부녀회, 다문화가정 등

## ○ 고객사은 이벤트 개최(연간4회)

- 이용고객 추첨 경품 제공, 시출범 60주년 기념일(8.15) 무료수송 등

## 2 부대사업 활성화

### ○ 광고사업 확대

- 신규광고상품 개발 : 멀티스크린, 승강장 조명광고, 프로모션 광고 등
- 고객마케팅 강화 : 고객선호조사 → 인기상품 집중적 판촉활동

### ○ 임대사업 활성화

- 역사공간 : 신규상가 조성, 역구내 유희시설 임대 등
- 통신시설 : SK 텔레콤 등 4개 통신사
- 본사사옥 : 하나은행 등 4개 기관
- 전동차 검사장비 : 판암차량기지 주공장 8종 8대

### ○ “광고주 맞춤형” 고객관리

- 고객 이용경험 설문조사 → 고객선호도, 요구사항 분석
- 1:1 맞춤형 관리(감사편지, 안부전화 등)를 통한 재구매 유도

### ○ 기타 수입증대 노력

- 이자수입, 교통카드 판매 및 충전수입 확충 등

### 3 전사적 비용절감 추진

목 표 : 29억원 (운영예산의 6% 절감)

실 적 : 18억원 달성(목표대비 62%)

[ 용역비 등 7억원, 에너지 2억원, 낙찰차액 6억원, 경상경비 3억원 ]

#### ○ 예산집행조정위원회 상설 운영

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

#### ○ 에너지 절감대책 추진

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

#### ○ 입찰방식 개선

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

#### ○ 불요불급한 예산집행 억제 및 절감

- 경상경비·소모성 경비 5~10% 절감
- 절감 자원 → 인턴사원 채용 등 일자리나누기 사업에 재투자

#### ○ 효율적 물품관리체계 구축

- 물품관리 전산화(MIS구축) : 최적의 관리시스템 운영
- 유희물품 방지(전담부서 집중관리), 저장품 효율적 관리 등

## 2. 고객서비스 향상



목 표 : 고객만족도 78점 (2008년 75점)

### 1 다양한 고객만족사업 추진

#### ○ 역무원의 서비스 마인드 함양

- 시민모니터 요원(46명) 운용, 친절도 개선에 반영
- 서비스품질 모니터링(반기) → 명품역 인증, 친절역무원 선발
- 역무원 자질 향상 및 고용안정화 추진

#### ○ 갈마역 고객사랑방 운영

- 시민모임, 주민회의, 교양강좌 등 다목적 용도로 활용

#### ○ 개통 2주년 기념 DJeT 콘테스트 개최

- UCC, 스틸사진, 캐릭터 명칭, 대학생 아이디어 공모
- 수상작 멀티미디어 홍보를 통한 기업 이미지 제고

#### ○ 공사 홈페이지 확대 개편

- “지하철 테마여행” 등 수요자 중심의 메뉴 구성
- 환승버스, 환승주차장, 주변시설 등 종합교통안내 강화

#### ○ 양질의 역구내 문화이벤트 개최

- 전시, 공연 등 문화행사 확대(역별 25회 이상), 음향장비 확충
- ‘가을 페스티벌’ 축제주간 : 고객참여 음악회, B-boy 경연대회 등 유치

#### ○ "레일 잉글리시" 발간 및 회화교육(6~9월)

- 외국인 응대를 위한 도시철도 기본회화 교육 실시
- IAC 등 대규모 국제행사 대비, 市 관광자원 및 교통 안내

#### ○ 부가 서비스의 내실화

- 양심자전거 이용율 증대 : 역별 물량조정, 생활권역내 자유로운 반납 등
- 장애인 도우미, 시민문고, 우산대여, 향기나는 전동차 등 내실 운영

## 2 고객지향적 제도 개선

### ○ 역 운영 효율성 제고

- 새로운 영업시스템 구축 → 매표무인화 추진
- 역무중점 업무 : 매표업무 → 안내 및 안전업무 치중

### ○ 버스↔도시철도간 환승편의 개선

- 환승시간 : 승차후 60분 → 하차후 30분
- 환승횟수 : 1회 → 3회
- 이용 교통카드 확대 : 6개 → 8개 카드사

### ○ 열차운행시각 조정 : 퇴근시 6분 → 5분

### ○ 고객운송약관 개정 추진

- 고객 눈높이에서 시대흐름에 맞도록 정비
- 현금영수증 발행, 휴대제한품(자전거 등), 교통카드 반환·환불 등 보완

## 3 쾌적하고 편리한 이용환경 조성

### ○ 고객 편의시설 개선

- 역사 출입구 캐노피 설치 : 6개소(전역사 완료)
- 역사 연계버스 안내표지판 확충 : 30개소 → 50개소
- 대전시 전도를 이용한 노선도 설치 : 39개소
- 대합실 보조역명판 개선 : 9개역 19개소

### ○ 깨끗한 역사 공기질 관리

- 정기적 공기질 측정 : 자체 2회, 전문기관 1회
- 환경관리 전담반 운영 : 7팀 14명
- 역사 청소방법 개선 : 첨단 청소차 도입 운영(10대)

### ○ 전동차 객실환경 관리

- 적정온도(하절기26~28℃, 동절기18~20℃) 및 조도(300Lux 이상) 유지

# 3. 무사고 안전운행



## 목 표

무사고 열차운행 : 572만km (5월까지 470만km)  
열차 정시운행 : 지연 Zero (5분이상)  
무재해목표 1배 달성 : 135만시간

### 1 예방적 안전환경 조성

#### ○ 철도종합안전관리계획 추진

- 철도안전 위협요인 관리 철저 → 인적·물적·제도적 보완 추진
- 계절별(해빙기·풍수해 등) 재해예방활동 등 안전지도점검 강화

#### ○ 이례상황대비훈련 실시

- 분야별 사고복구 모의훈련 실시(38회)
- 종합모의훈련(6.11) : 본선구간 화재·정전대비 복구훈련(영업종료 후)
- 테러대비 종합훈련(8월) : IAC, 전국체전 등 대비

#### ○ 교통약자 등 승강설비 안전이용 유도

- E/L 이용유도 안내사인 설치(5~6월) : 16개역 52개소
- 사고 다발개소 E/S 운행속도 조정 : 8개역 17대  
※ 안전도우미 배치 : 공익근무요원 131명, 노인도우미 50명 등

#### ○ 안전의식 생활화를 위한 대시민 홍보

- 철도안전 합동캠페인 실시(대전·시청역)
- 열차·역사내 안전장비 체험행사(9월)

#### ○ 열차내 안전도우미 확대 운영

- 열차내 질서유지 및 이동불편고객 도우미 활동
- 출퇴근 시간대 집중배치, 공익근무요원 5명 → 20명 확대(10~12월)

## 2 열차 운행품질 향상

### ○ 최적의 전동차 운행상태 유지

- 기관사 관리 : 승무 적합성 검사 실시
  - 바이오리듬 체크, 음주측정, 피로도, 심리상태, 건강상태 등
- 전동차 관리 : 성능개선, 예방 정비·검사, 부품정보 표준화 등
  - 전동차 검사 : 입출고검사, 정기검사(2천km,3만km), 특별검사 등

### ○ 운행소음 저감대책 추진

- 곡선부 소음·마모 발생 최소화(운행속도 조정 등) → 승차감 개선
- 체계적 소음측정 및 적정도유 : 80dB 이하 관리

### ○ 이상현상 분석 등 열차지연 최소화 노력

- 종합대책회의 개최, 재발방지대책 수립 및 개선 조치(매월)
- 관제시스템 성능보완, 시스템 특별점검 등 장애예방

### ○ 운영관제시스템 성능보완

- S/W 프로그램 및 대형 표시반(LDP) 감시기능 보완 등

## 3 기반시설물 최적화

### ○ 구조물 내진성능 평가(2~6월) : 대전역, 지족역, 판암기지 옹벽 등

### ○ 신호취급실간 Hot-line 구축(7월) : 통신기능 불능상태 대비

### ○ 핵심설비 책임보수제 : 선로전환기, AF케도회로, ATC장치 등

### ○ 작업환경 개선 : 변전소 통전표시기, 검사고 안전시설, 기계실 조명시설 등

## 4. 지속적인 경영혁신



### 1 선진 경영체제 구축

- 조직·인력 운용의 적정화 추진(T/F 구성)
  - 조직 및 인력의 효율적 운영을 통한 역량 극대화
  - 업무조정, 근무형태 재검토, 연구개발기능 강화 등 방안 마련
- 경영정보시스템(MIS) 도입으로 업무프로세스 혁신
  - 업무 전산화 및 간소화, 인력활용 극대화
  - 모든 정보의 실시간 분석 및 공유 가능
  - 체계적, 능률적인 업무수행
- 목표와 연계한 성과관리시스템(BSC) 운영
  - 개인성과급 및 종합평정시 업적평가에 반영
- 성과와 능력중심의 인적자원 관리
  - 합리적인 근무평정 : 연공서열 → 업적위주 평가
  - 적재적소 인력배치(직위공모제, 희망보직제 등), 다면평가제 도입
- 혁신활동 참여의식 고취
  - 성과에 상응하는 보상체계 : 특별성과급 제도, 혁신아이디어 포상 등
  - 혁신전략회의(월1회), 혁신경진대회(연1회), 사례집 발간

### 2 녹색성장 신동력 개발

- 연구개발(R&D) T/F 운영
  - 자체 기술력 향상을 통한 기술자립 실현
  - 개발과제 : 19건 / 단종부품의 대체품 개발, 고가 외자설비 국산화 등
  - ※ 특허취득 1건, 출원준비 1건
- 철도기술연구원과 기술협약 체결
  - 양 기관 기술교류, 철도산업발전 공동노력 추진
- 에너지저장 및 절전시스템 구축
  - 전동차 전기에너지를 저장하여 재사용(철도기술연구원 공동수행)
  - 에너지 효율이 높은 지능형 조명절전시스템 발굴

# 5. 건전한 공기업문화 정착



## 1 직원 후생복지 향상

### ○ 상생의 노사관계 구축

- 정부 「노사파트너십 프로그램 지원사업」 대상기관 선정
  - 후 원 : 노동부(정부지원 38백만원, 자체부담 15백만원)
  - 노사공동사업 추진계획

노사한마음 워크숍(6·9월, 2회), 노사합동 현장체험의 날 운영(7~9월), 농촌봉사활동, 노사문화 우수사업장 견학(10월), 노사화합 한마당(6~7월), 노사관계 진단컨설팅(7~9월) 등

- 노사협의회(분기1회), 조합활동 협조(조합행사 및 회의, 교육 등)

### ○ 급여체계의 선진화

- 임금구조의 합리적 개선을 통한 급여관리의 효율성 증대
- 제수당 단순화 및 기본급화, 노사공동위원회 구성·운영

### ○ 후생복지제도의 개선 운영

- 맞춤형 복지제도 도입 : 기존 복지제도 통합, 복지카드 운영
- 휴양소 운영, 동호회 활동지원 등

### ○ 애사심 고취 프로그램 운영

- DJeT 가족의 날 운영(8월) : 직원가족 공사견학
- 녹색쉼터 조성 : 본사 종합관제실 옥상
- 주요행사 가족동반 참여 추진 등

### ○ 자기계발 프로그램 운영

- 혁신 워크숍 개최(6월) : 간부·역장 참여, 공사 발전방안 모색
- 직무전문교육, 역량향상교육, 사이버 교육 연중 실시

## 2 사회공헌 공기업상 정립

### ○ 경제살리기 동참

- 인턴사원(27명) 채용·근무(3~12월) : 경비절감으로 재원(3억원) 마련
- 간부직원 급여 일부 반납 → 사회복지공동모금회 기탁
- 지역상품 홍보관 : 16개 업체 우수상품 홍보(대전역)

### ○ 판암역 자원봉사센터 설치 운영(4~11월)

- 자원봉사 활성화를 위한 「행복박람회」 개최
- 무료봉사 내용 : 장수사진, 땀, 발마사지, 이·미용 등

### ○ 시출범 60주년 기념 무료수송(8월)

- 도시철도 체험기회 확대(34백만원 부담) → 신규수요 창출
- 다양한 문화이벤트를 유치하여 축제 분위기 조성

### ○ 소외계층 등 이웃사랑 실천

- 복지시설(판암소재 임마누엘 실버홈) 위문 공연
- 봉급 우수리모금 지원 : 난치병어린이, 사랑의 연탄 나누기
- 자원봉사단 결성, 불우이웃 결연·봉사 : 말벗, 목욕, 안부살피기 등

### ○ 1사 1촌 결연 프로그램 운영

- 농산물 직거래, 농번기 일손돕기, 가족체험단 등

### ○ 지역문화활동 참여

- 대전시립예술단 등 회원가입 및 공연 관람

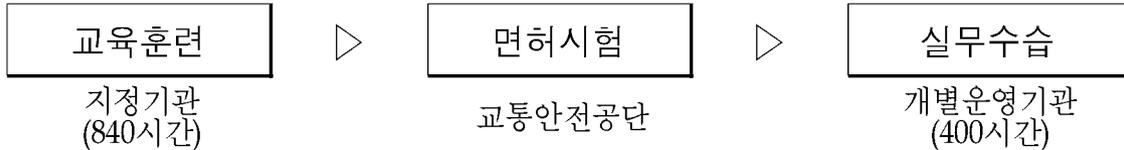
### Ⅲ. 주요 당면 · 현안사항

- ① 철도기관사 양성기관 지정 추진
- ② 역무자동화 시스템 구축

## 1 철도기관사 양성기관 지정 추진

- 철도 “기관사 면허” 취득 교육훈련기관 인가 신청 추진(→국토해양부)
- 지정시 중부권 최초의 기관으로서 수익창출 등 다양한 부대효과 기대
- ※ 현 지정기관 : 한국철도공사, 서울메트로

### ○ 면허취득 과정



### ○ 추진계획

- 우송대와 컨소시엄으로 추진(2008년 MOU 체결)
- 교육기관 지정 신청(6월), 국토해양부 승인 후 교육 개시(하반기)

### ○ 기대효과

- 연간 3억원의 부대수입 창출 예상 (교육인원 120명/년)
- 공사 인력 및 시설의 효율적 활용
- 산·학 공동발전 모델로서 공사 이미지 향상에 기여

## 2 역무자동화 시스템 구축

- 무인매표 기반의 새로운 영업시스템 구축을 통한 역 운영 효율성 제고
- 매표중심의 역무실 기능을 종합서비스센터 역할로 획기적 전환 가능

### ○ 사업내용

- 매표실 우대권 발급(유인) → 신분증으로 개집표기 통행(무인)
- 교통카드 판매·충전(유인) → 교통카드 판매·충전시스템(무인)

### ○ 추진계획

- 무인매표 시스템 제작 및 프로그램 개발
- 2개역 시범운영(매표관리 → 안전·서비스관리) 후 전역사 확대

### ○ 기대효과

- 전국 최초로 우대권 없이 지하철 탑승 : 교통약자 편리 극대화
- 매표인력 감소로 역 운영비용 절감, 특허등록시 부대수입 창출