

# 도시철도공사

I. 총 관

II. '07 경영여건 및 운영방향

III. '07 주요업무 추진상황

# I 총 괄

## ◇ 금년도 상반기 주요성과는

- 1호선 전구간 완벽개통 실현(07.4.17)으로 대중교통의 중심축 역할 수행과 시민에게 안전하고 편리한 교통서비스 제공 및 지역간 균형발전 견인
- 자립경영기반 조성을 위해 수송수입과 부대사업 증대방안을 강구하고 다양한 고객서비스 향상 시책을 적극 추진 모범공기업의 토대 구축

## ◇ 주요 추진내용은

완벽개통 및 안전운행	<ul style="list-style-type: none"><li>• 완벽개통 업무추진 / 시운전, 역무운영 준비, 시민 시승단 운영 등</li><li>• 안전운행체제 구축 / 전동차·시설물 점검, 무재해운동 추진 등</li><li>• 개통홍보 / 캠페인 전개(역별5회), 홍보물 인쇄(23만매) 등</li></ul>
자립경영 기반구축	<ul style="list-style-type: none"><li>• 경영수입 증대 총력 / 운수수입, 부대수입 증대 노력</li><li>• 경영 효율성 제고 / 역사 민간위탁, 외주용역 확대, 긴축재정 운영</li><li>• 효율경영 시스템 구축 / 성과관리평가시스템(BSC) 구축, 중장기경영계획 수립 등</li></ul>
고객제일 경영추구	<ul style="list-style-type: none"><li>• 서비스 향상 추진 / 시민문고, 양심자전거, 향기가 있는 전동차, 새소리 정원 등</li><li>• 고객만족 경영 / 유실물 취급 Up-Grade, DJeT Lover 운영 등</li><li>• 이용환경 개선대책 추진 / 역사 공기질관리, 역사 및 전동차 환경관리 등</li></ul>
새로운기 업 문화정착	<ul style="list-style-type: none"><li>• 기업 경쟁력 제고 / 기업형팀제 도입 추진, 인적자원 경쟁력 제고</li><li>• 협력적 노사관계 구축 / 노사협의회 정례화, 고충상담실 운영, 후생증진 등</li><li>• 사회공헌 활동 전개 / 소외계층돕기, 1사1촌자매결연, 우수리사랑모금 등</li></ul>

## ◇ 앞으로 남은 기간 동안

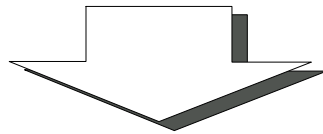
- 도시철도 1호선 전구간 개통원년의 자긍심과 책임감을 가지고 안전하고 쾌적한 도시철도 운행과 고객서비스 향상 방안 지속 추진
- 효율경영을 통한 자립경영기반 구축, 적극적인 사회봉사 실천으로 지역사회에 공헌하는 공기업상 정립에 만전

➡ **21세기 새로운 교통문화 정착과 시민만족 실현**

## Ⅱ. '07 경영여건 및 운영방향

### 경 영 여 건

- 도시철도 1호선 완전개통의 원년으로 새로운 도시교통문화 선도
  - 공익성과 사업성의 조화로 시민 기대감 충족 및 수익성 극대화
  - 1호선 완전개통의 첫해 안전운행과 효율경영에 총력
- ⇒ 「함께 누리는 행복」한 대전건설과 자립경영의 기틀 마련



### 운 영 방 향

- 「365일 기분좋은 도시철도」 운영을 목표로
  - 안전하고, 친절하며, 쾌적한 도시철도를 구현하며
- 도시철도에 대한 시민의 기대에 부응할 수 있도록
  - 1호선 전구간 완벽개통 실현과 안전운행에 노력하고
  - 다양한 문화공연 유치와 시민참여의 기회를 확대하며
  - 자립경영기반조성을 위해 수익증대에 전력을 다하는 한편
- 노사화합과 사회에 공헌하는 기업상을 정립해 나가겠음

### Ⅲ. '07주요업무 추진상황

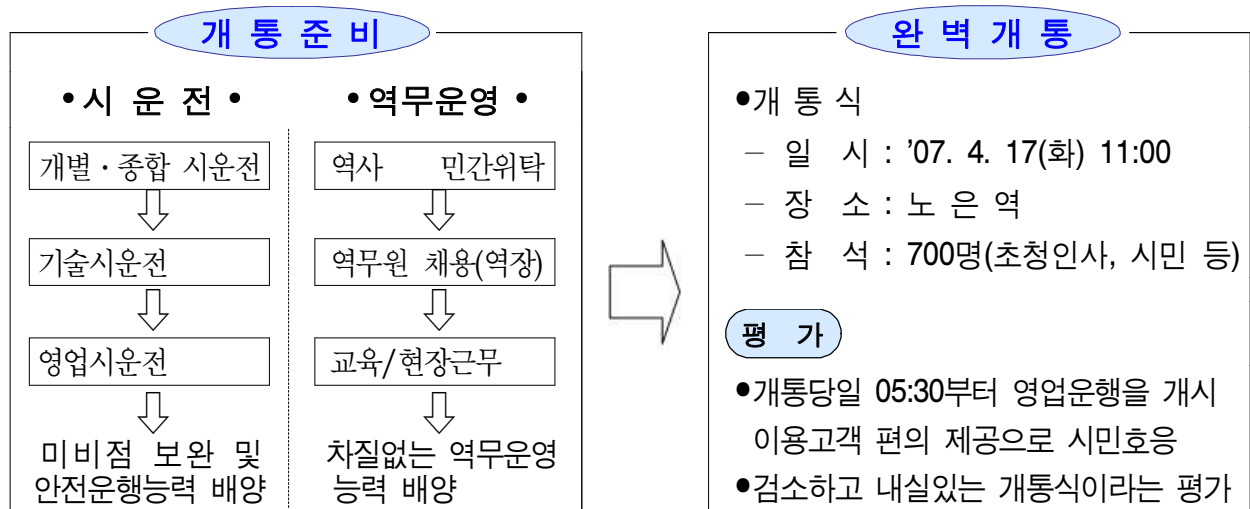


- 
- 1호선 전구간 완벽개통 실현
  - 안전 운행 체계 확립
  - 자립 경영 기반 구축
  - 고객 제일 경영 추구
  - 혁신적 기업문화 정착
-

# 1. 1호선 전구간 완벽개통 실현

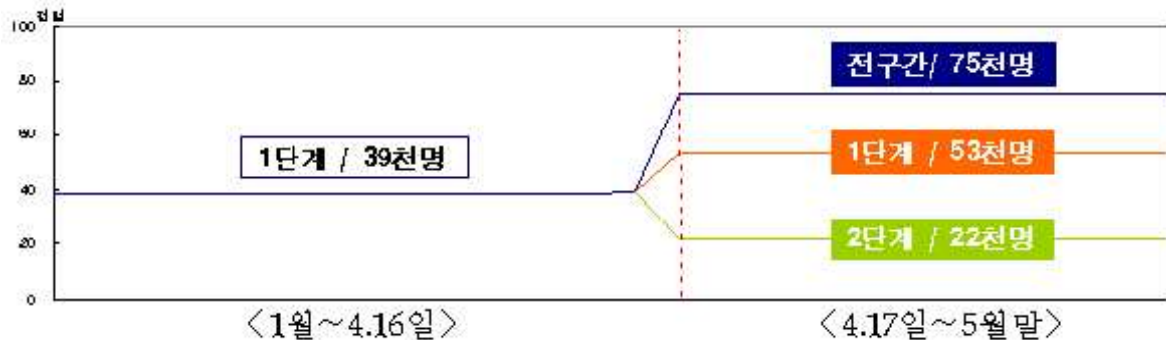
- 철저한 시운전, 영업준비 및 시민홍보로 전구간 완벽개통 실현
- 전구간 개통으로 대중교통의 중심축 담당 및 지역간 균형발전 견인

## 1 완벽개통 업무 추진



## 2 전구간 개통 전 · 후 수송현황

- 전구간 1일평균 수송현황은 75천명으로 1단계 39천명 대비 92% 증가
- 구간별로는 1단계 구간 53천명, 2단계 구간 22천명 정도 이용
- 2단계 개통과 동시 도시철도←버스간 무료 환승 실시로 이용객 호응도 높음

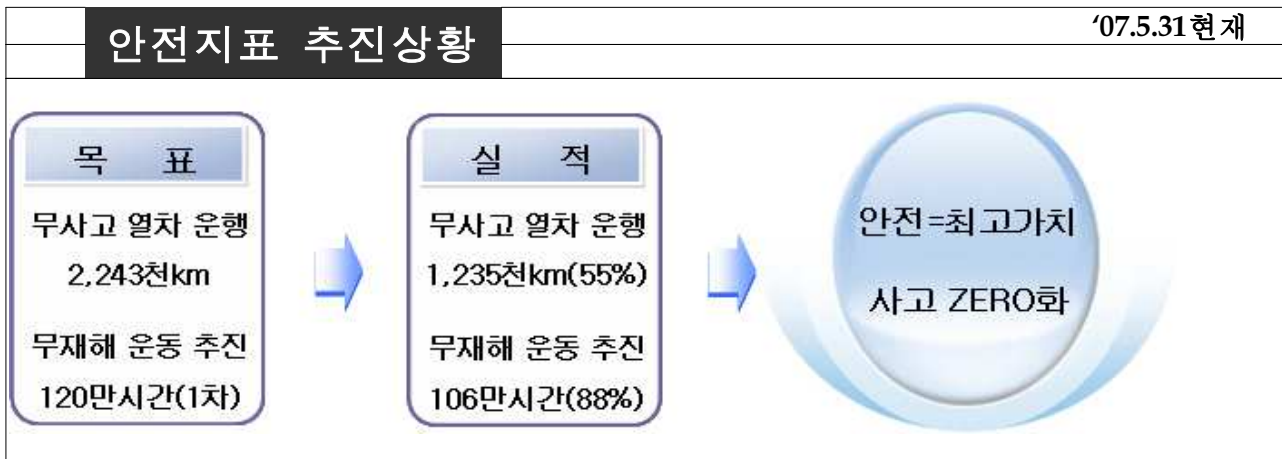


## 3 운영 안정화 대책 추진

- 이용편의시설 보완 및 개선 / 고객입장에서 고객중심으로 편의시설 보완
- 고객감동 친절봉사 실천 / 고객 접점서비스 강화, 민원사항 신속해결 등
- 쾌적한 이용환경 조성 / 역사 및 전동차 청결유지, 공기질 등 환경개선

## 2. 안전운행체계 확립

- 「안전의 생활화」 및 비상대응체제 강화로 안전사고 ZERO화
- 전동차·시설물·시스템의 최적 기능유지로 안전운행 실현



### 1 열차 안전운행 확보

#### ○ 안전·정시운행체제 구축

- 열차통제 관제기능 강화 / 관제요원교육(13회), 비상대처훈련(11회)
- 모의상황훈련(F.T.X) 실시 / 년 4회(2회 실시)
  - 열차↔시스템 운영부서간 유기적 협조체제 및 응급조치능력 구축
- 기관사 승무적합성 검사 확행 및 승무 지도감독 강화(수시)

#### ○ 전동차 최적 운행상태 유지

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

- 전동차 중정비 시행 / '07. 10~12월
  - 중수선 시기도래 전동차 주요기기장치 분리 고유성능검사 시행

## 2 무재해 사업장 구현

### ○ 안전의식 조기정착으로 무재해 사업장 구현

추진 상황	■ 종합 안전 지도·점검 : 년 4회 / 분야별 2회 실시
	■ 안전지도점검 : 월 1회(4회 실시) ■ 종합 안전심사 : 10월에 정 ■ 안전점검의 날 행사 : 년 12회 / 부서별 5회 실시(매월4일)

### ○ 비상상황 대비 훈련 실시

- 화재대비 소방훈련 : 월드컵경기장역(3.22), 갈마역(3.30)
- 화재대비 종합훈련 : 시청역(5.16) / 소방본부, 군부대, 경찰서 등과 합동

### ○ 장마대비 안전관리 대책 추진

- 시설물 특별점검 실시(6~8월) : 역사, 차량기지, 본선 시설물 등
- 역사 차수관(문) 응급복구훈련 실시(6~8월) : 1호선 22개전역

## 3 기반시설물 기능 최적화

### ○ 시설물 및 시스템의 체계적 점검

- 일상·정기점검 및 정밀안전진단 확행
  - 구조물 및 궤도 : 구조물 정기점검, 레일마모 저감대책 추진
  - 전기 시설물 : 전력공급체계 안정화, 열화상 측정장비를 통한 정밀점검
  - 신호·통신 설비 : 열차안전확보장치 상시점검, 열차무선 특별점검
  - 역무자동화 설비 : 개집표기, 발권기 등 시스템 안전 및 정기점검

### ○ 시설물 및 시스템 점검 실명제 운영

- 시설물, 시스템별 관리책임자 지정 / 장애예방 및 점검 확행

### 3. 자립경영기반 구축

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

'07경영수입 전망		'07.5.31현재		
구분		수송수입	수송인원	부대수입
목표		12,847백만원	21,575천명	3,175백만원
실적		4,849백만원	7,515천명	1,290백만원
전망 대비 (전망/목표)		14,745백만원 115%	22,867천명 106%	3,388백만원 107%

➡ 금년 경영수입 목표는 113% 초과달성 전망

#### 1 경영수입 목표 달성 총력

- 역 특성 감안, 실현가능한 수송 증대 방안 시행
  - 각종행사(운동경기, 현충일, 축제 등)와 연계한 특별수송 시행
- 환승편의 제공을 통한 수송 증대 방안 시행
  - 역세권 대학 셔틀버스 운행, 양심자전거 운영, 연계 교통망 확충
- 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
  - 이용객 확보를 위한 직원, 시민의견 발굴 적극 추진
- 부대수입 창출을 위한 다각적인 방안 강구
  - 기둥 조명광고, 천장 배너광고, 역사 바닥광고 등
  - ※ 장기적 수요증대를 위해서는 2~3호선의 건설 및 광역 교통망 연계 필요



## 2 비용절감 및 효율경영 추진

### ○ 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

### ○ 운영경비 절감 노력

■ 건축예산 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

## 3 균형성과관리시스템(BSC) 도입

### ○ 성과 평가모델 지표 개발 : '07. 1~5월

■ 5개관점 설정(고객, 재무, 안전, 효율, 성장관점)

■ 전략목표 도출(고객만족도 향상 외 12개)

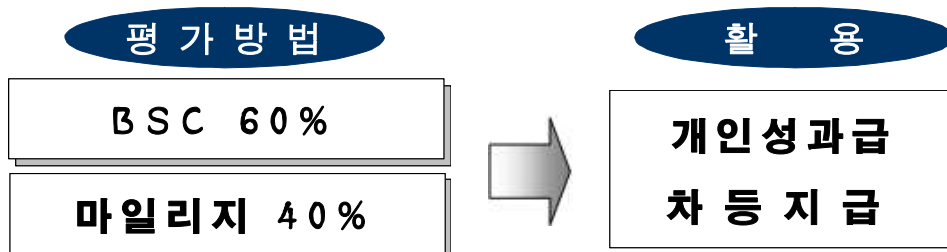
■ 핵심성과지표 개발(전사지표 30개, 팀지표 304개)

■ 성과지표 전산프로그램 개발 : '07. 2~5월

### ○ 성과혁신 마일리지 평가 계획 수립 : '07. 3월

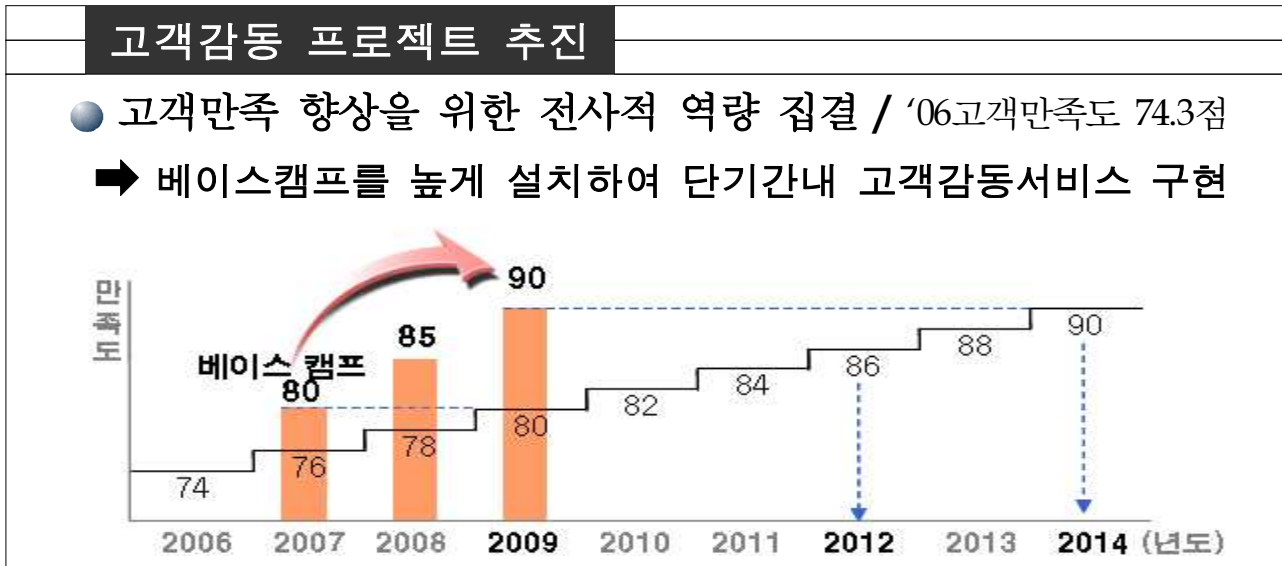
■ 4개분야 평가(혁신학습, 혁신제안, 혁신활동, 혁신과제)

### ○ BSC와 혁신마일리지 연계 평가 제도 구축



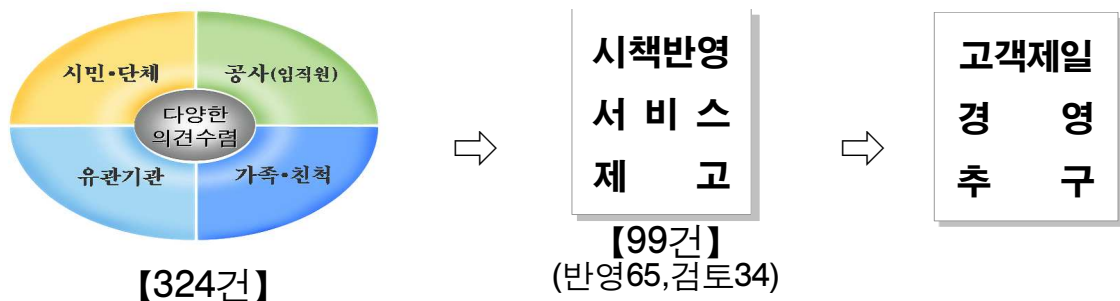
## 4. 고객제일경영 추구

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



### 1 새로운 서비스 향상 시책 추진

- 다양한 계층의 의견 적극 수렴 시책 반영



- 주요 추진 시책

- 이용 편의 : 양심자전거 시행, 캐노피 추가 설치, 승강장의자 재질교체 등
- 승차 편의 : 향기나는 전동차, 간이매점확대(자판기), 객실온도자동조절 등
- 문화·봉사 : 시민문고 운영, 새소리 정원 조성, 만남의 장소 확대 등
- 안전맞기타 : 승강장 후사경 설치, 기관사 실명제, 대전시티즌과 Win-Win제휴 등

## <고객서비스 혁신 주요 추진사례>

### ○ 시민문고 운영

- 도시철도 이용 승객에 독서기회제공으로 문화 도시철도 구현
  - 운 영 : 22개역 11,000권(역별 500권) / 직원 시민 도서관 등 가중도서 활용
  - 이용실적 : 480권 내외(1일) / 학생, 직장인, 주부, 노인 등 다양한 계층 이용

### ○ 양심자전거 운영

- 이용 승객에 근거리 이동 편의제공으로 도시철도 이용률 제고
  - 운 영 : 22개역 220대(역별7~15대) / 자전거사랑전국연합 무상대여
  - 이용실적 : 131대(1일) / 근거리 이동 고객 점차 이용 활성화

### ○ 향기가 있는 전동차 운영

- 쾌적한 전동차 객실환경 제공으로 도시철도 이미지 제고
  - 운 영 : 21편성 84량(1량당 1개소) / 시범운영중('07.4.2~6월말)
  - 시민반응 : 향기가 있는 전동차 객실에 대한 호응도가 높음(80%)

### ○ 도시철도 「새소리 정원」 조성

- 자연친화적인 도시철도 환경 조성을 위해 역사내 새소리 정원 조성
  - 설 치 역 : 5개역 / 신흥역, 용문역, 탄방역, 시청역, 월드컵경기장역
  - 설치내용 : 대합실에 조성된 조경화단과 어울리는 새장 설치(앵무새, 잉꼬 등 사육)

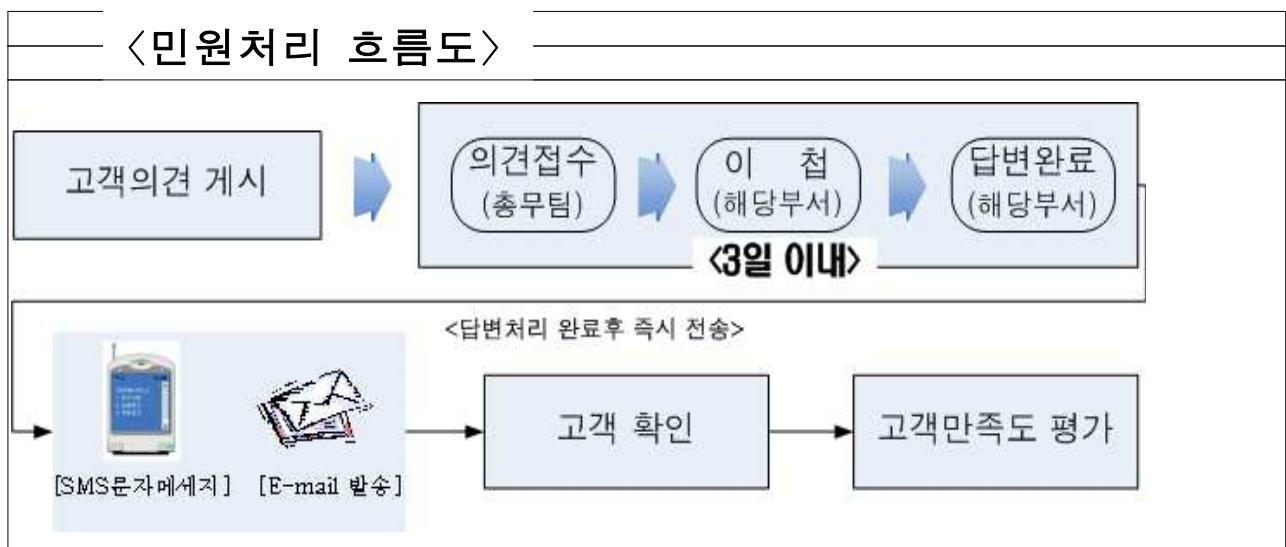
### ○ 대전 시티즌 구단과 win-win 전략 제휴

- 협약체결 : '07.4.10 / 도시철도 이용 및 축구 관람객 증대 목적
  - 이용실적 : 점진적 증가추세 / 102명(4.18)→411명(4.25)→1,418명(5.5)
- ※ 주말 경기관람 후 가족 단위 이용객 다수 이용

<b>향 후</b>          <b>계 획</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 천사의 집 운영(7~8월 개소) : 노인, 장애인 등에 이·미용 의료 봉사(대전 관암역)</li> <li>■ 지역상품 홍보관 설치(7~8월 개관) : 지역기업 상품 홍보(대전역)</li> <li>■ 시민문고 활성화 : 「도서 10만권 모으기 운동」 전개 / '07.6~12월               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「책 읽는 대전운동」 및 아파트관리사무소, 도서관 등과 연계추진</li> <li>※ 가볍게 읽을 수 있는 시집, 만화, 콩트 등 중점 수집 비치계획임</li> <li>- 대형서점 협조 직영 시민문고 설치 추진 : 시청역, 중앙로역 시범실시</li> </ul> </li> </ul>
--	--

## 2 고객 접점 서비스 강화

- 위탁역 직원 고객서비스 교육(210명) / 년 4회(1회 실시)
  - 고객서비스 향상을 위한 봉사 자세와 고객 응대 방안 등
- 역무 자원봉사제 운영 / 88명(5.15~11. 30)
  - 노약자·장애인 이용 도움, 질서계도, 승객안내 등
- 유실물 취급 Up-Grade
  - 유실물 원스톱서비스 추진 : 고객 희망역까지 배송(72건중 19건)
  - 유실물 운영 전산화 및 경영정보시스템(MIS) 탑재 추진
- 역무 운영실태 점검 / 6월(22개 전역)
  - 고객서비스 자세 및 운영실태 점검으로 운영능력 제고
- 「문화 도시철도」 이미지 강화 / 문화행사 82회(공연59,전시12,기타11)
  - 역 여유허간 활용 다양한 문화행사 개최로 고객 만족도 제고
- 민원처리시스템 개선
  - 민원처리의 신속성(3일이내) 증대, 고객만족도 평가 등 실시



### 3 시민 여론 수렴 활성화

#### ○ 도시철도사랑 시민모임(DJeT Lover) 운영

- 운영활성화 : 인원보강(54명→100명내외) / 다양한 계층 선발
- 운영개선 : 의견수렴 및 우수시책(시민문고, 양심자전거 등)만족도조사 등
- 의견수렴 : 35건(시책반영19, 추진검토9, 수용곤란7)

#### ○ 이용시민 자문위원회 운영

- 도시철도 운행 전반에 대한 자문을 통한 여론 수렴창구 활용
- 구 성 : 14인 / 경험과 학식이 풍부한 교수·전문가·시민대표 등
- 회의개최 : 1회('07.4.3) / 개통준비상황 청취 및 시승 의견수렴

#### ○ 고객만족도 조사 실시 / '07. 9~10월

- 고객의 불만 및 요구사항 파악 개선하여 이용 만족도 제고

추진	■ 대상인원 : 1,100명 / 역당 50명(22개역)
계획	■ 설문항목 : 5개부문 / 열차운행, 승차환경, 서비스, 안전 등

### 4 쾌적한 환경서비스 제공

#### ○ 역사 공기질 관리 / 다각적 공기질 관리대책 추진

추진	■ 역사 물청소 : 월 1회	■ 터널내 물청소 : 년 2회
상황	■ 공조기 필터세척 : 수시	■ 환기구 청소 : 년 1회

- 역사내 공기질 측정 : '07. 8월(12개역) / 측정결과 시민공개

#### ○ 소음 및 진동저감 대책 추진

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

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

#### ○ 편의시설 관리 : 승강설비, 유도안내시설, 화장실 등 지속관리

## 5. 혁신적 기업문화 정착

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

### 1 기업형팀제 도입 추진

- 성과와 책임이 중시되는 팀제 도입 / '07. 5~9월

조 직  개 편	■ 결재단계 축소 : 4단계 ⇨ 3단계 · 팀원·팀장·부장·이사·사장 ⇨ 팀원·팀장·본부장·사장
	■ 본 부 설 치 : CEO 밑의 최상위 실무조직
	■ 팀 의 설 치 : 독자적 업무범위와 권한 및 책임부여

- 인사제도 개선 / '07. 8~10월(조직개편과 연계 추진)

인 사  운 영	■ 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 기업 경쟁력 제고

- 인적자원의 경쟁력 제고를 위한 다양한 프로그램 운영



### 3 생산적 노사관계 구축

#### ○ 노사화합 증진

- 노사협의체 운영 정례화 : 매분기 정기적 운영
  - － 노사협의회 : 년 4회(1회 개최) / 노사간담회 : 수시(2회 개최)
- 임직원 한마음 체육행사 실시 : '07. 5월(전직원)
  - － 체육(단합)행사를 통한 상호 이행증진 및 일체감 조성
- 역지사지 업무체험 시행 : '07. 6~9월 / 73명(2~4급 직원)
  - － 간부급 직원 현장근무체험으로 일체감 조성 및 업무이해 증진

#### ○ 사기진작 프로그램 시행

- 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

### 4 「함께 누리는 행복」 사회공헌

- 작은사랑 실천 / 봉급우수리 모금(5,416천원), 난치병어린이 돕기(2명/2,500천원)
- 소외계층 돕기 / 11세대, 1개 기관 결연(101회 / 245명 참여)
- 1사 1촌 결연 / 농산물 직거래 물품구입(1,002천원 상당)
- ➡ 지역사회와 함께하고 공헌하는 새로운 공기업상 정립