

주요 업무 보고

2024. 2.

보고 순서

I 일반현황

II 2024년 경영전략

III 주요사업 추진계획

IV 주요 현안사항

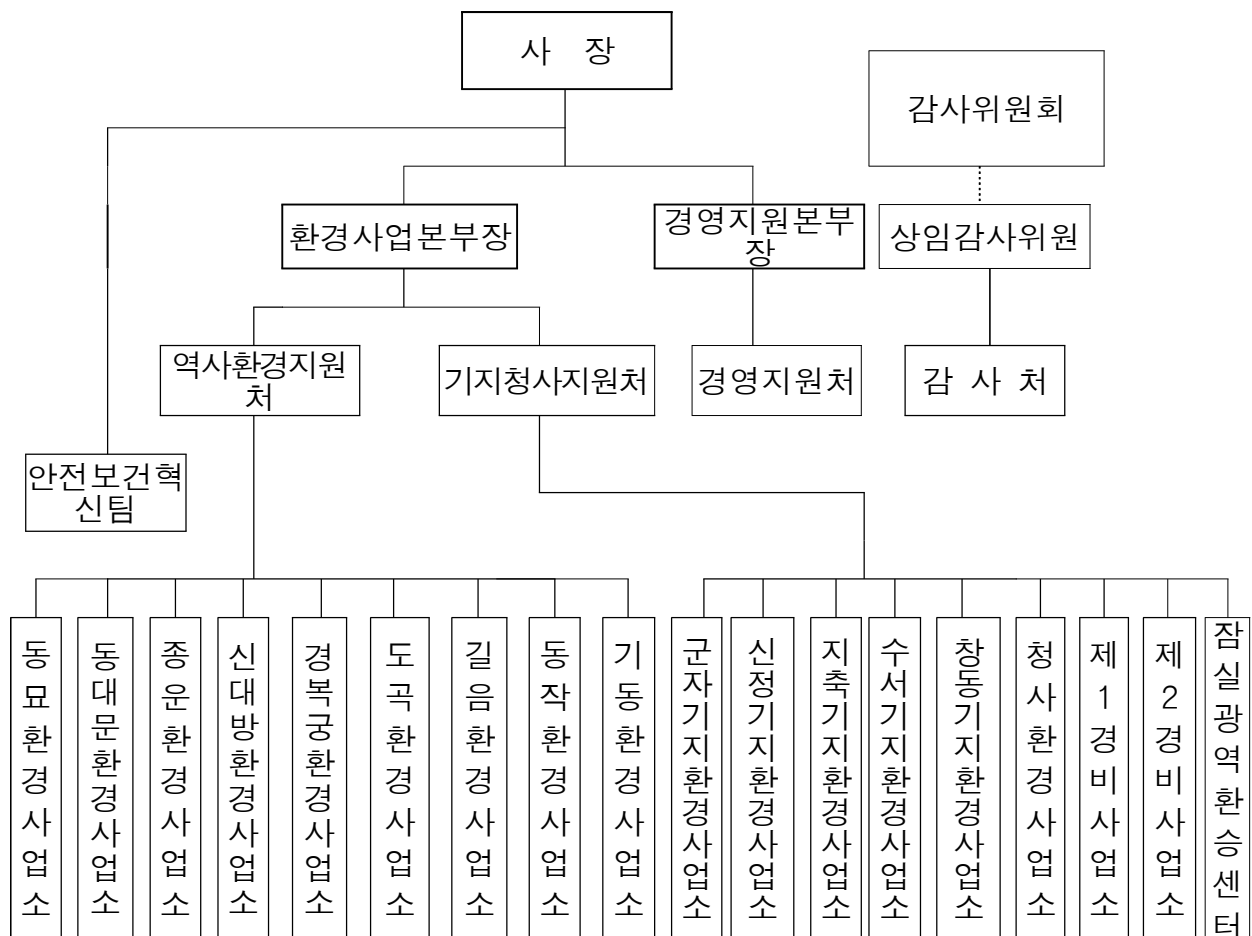
I 일반현황

설립근거 및 목적

근거	· 지방공기업법 제54조(다른 법인에 대한 출자) · 서울메트로 청소자회사 설립 서울시 승인('13.5.15.)
목적	· 청소용역 및 부대사업, 위생, 소독, 시설 유지관리, 경비(시설경비, 특수경비) · 기타 서울교통공사가 지정하는 위탁사업 등

조직 및 인력 ('24. 1월 기준)

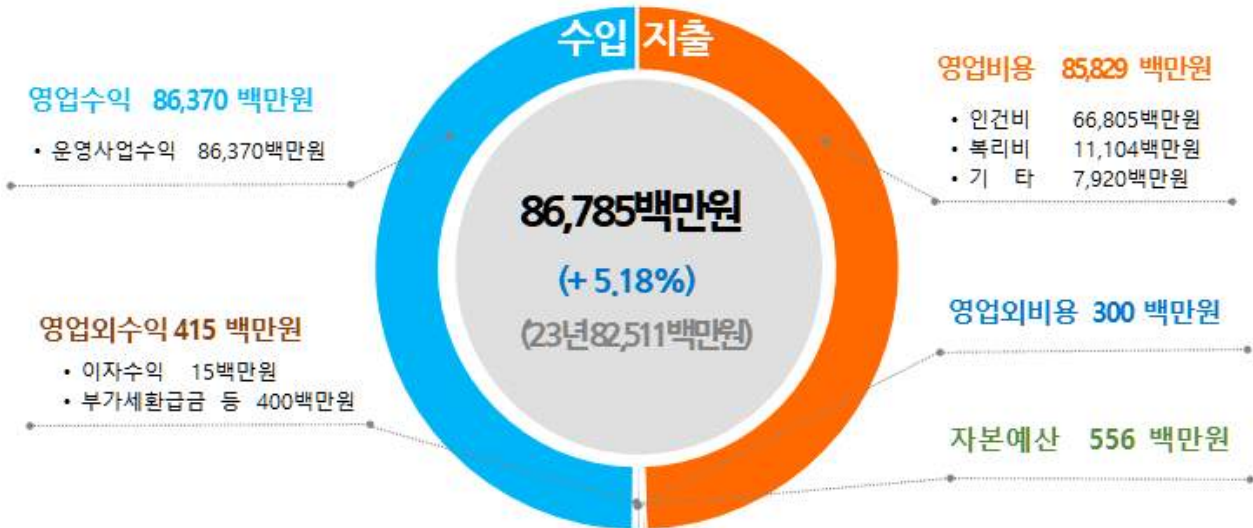
조직	· (본 사) 사장·감사위원회·2본부·4처·1팀 (현 업) 17사업소
인력	· (현 원) 1,719명 - 본사 25명 / 현업 1,694명



□ 2024년도 예산내역

(단위: 백만원)

수 입		지 출	
구분	금액	구분	금액
계	86,785	계	86,785
영업수익	86,370	영업비용	85,829
영업외수익	415	영업외비용	300
이월금	0	자본예산	556
		예 비 비	100



□ 재무현황

(단위 : 백만원)

재 무 상 태				손 익 계 산 서			
구분	자산	부채	자본	구분	당기손익	총수익	총비용
'23.12월 (A)	18,394	11,781	6,613	'23년 (A)	3,259	84,370	81,111
'22.12월 (B)	14,060	10,707	3,353	'22년 (B)	-103	78,082	78,185
증감 (A-B)	4,334	1,074	3,260	증감 (A-B)	3,362	6,288	2,926

II 2024년 경영전략

☐ 비전 및 경영전략

미션	깨끗한 지하철, 안전한 우리일터, 다함께 Metro환경			
비전	청결하고 쾌적한 1등 메트로환경			
핵심가치	안전경영	품질경영	현장경영	공생경영
경영목표 전략과제	안전 선진화	고객만족 제고	현장혁신	공정과 상생
	- 안전시스템 구축 - 안전 위험요소 제거 - 전사적 무재해 운동	- 고객 맞춤 경영 - 품질향상 도모 - 서비스 경쟁력 강화	- 근로 환경 개선화 - 근로 역량 전문화 - 근로 위상 제고화	- 현장 소통 강화 - 노사 상생 협업 - 현장 고충상담 강화

☐ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	목표값	장기목표	실적 ('24.2.1.기준)
안전 선진화	산재 사고	13건 이하	0건	1건
	사업장별 안전점검·지도	2회	2회 이상	0.17회
	관리감독자 교육	16시간	16시간	-
	전문화 교육	1회	1회 이상	-
고객만족 제고	고객 만족도	전년도 실적 이상	100점	행안부 발표 ('24.4월경)
	직무·CS교육	1회	1회	4월 예정
	업무 품질향상	분야별 1회	분야별 1회 이상	하반기 예정
현장 혁신	청소·위생 아카데미	2회	2회 이상	3월 예정
	관리자 역량 강화	1회	1회 이상	2월 예정
	내부직원 만족도조사	85.8점	100점	11월 예정
	경비 방호 훈련	11회	11회 이상	4~11월 예정
공정과 상생	상생의 노·사관계	0건	0건	0건
	현장개선 간담회	18회	18회 이상	2~3월 예정

Ⅲ 주요사업 추진계획

1 안전 선진화

- ① 현안 안전 점검·지도 강화
- ② 근골격계 질환 예방 대책

2 고객만족 제고

- ① 역사 내 미세먼지 저감 대책
- ② 근로자 직무 C/S 교육

3 현장 혁신

- ① 현장 역량 강화 교육
- ② 차량기지 경비 보안 강화 활동

4 공정과 상생

- ① 상생의 노·사관계 정착
- ② 현장 개선 간담회

5 현안사항

- ① 근로자 휴게공간 등 환경개선

1. 안전 선진화

1-1 현장 안전 점검 · 지도 강화

□ 추진배경

- 중대재해 예방을 위해 사업장 내 순회 점검을 강화하여 현장의 유해·위험요소를 사전에 발굴하고 개선하여 안전한 작업환경을 조성

□ 추진계획

① 안전관리자 사업장 안전점검 및 교육

○ 사업장 순회 지도점검 및 교육(매월)

- 점검일정 및 체크리스트 기반 지도점검 실시

※ 연간계획 : 552개소 예정 (1월 51개소 실시 , 2월 44개소 실시예정)

사업장 주요 안전점검 사항

- 전사업장 내 고소작업 등 중대재해예방 중점 안전관리
- 안전수칙 준수, 안전보호구 착용, 청소장비 및 모든 기구 관리상태
- 법정교육 실시 및 산업안전보건법 요지 게시 등 안전보건 관련 서류
- 휴게실, 기능실 소화기 비치 및 사용법 교육, 전기화재 안전관리 등
- 역사 야간반 및 기동반 작업 안전수칙 준수 여부와 보호구 착용 등



<유해위험요인 점검>



<MSDS 및 작업환경 점검>



<안전교육>

1-2 근골격계 질환 예방 대책

□ 추진배경

- 사업장 업무 특성상 근골격계 질환 취약 환경으로 예방용품 지급하여 근골격계 질환 예방을 도모

□ 추진실적 및 계획

① 스트레칭 로프 지급('24.1.26.)

- 작업 전·후 스트레칭 일상화 독려를 위해 스트레칭 로프 배포(신규입사자 198명)

② 손목·무릎보호대 샘플 테스트 실시

- 손목보호대(3종), 무릎보호대(5종) 샘플 구매 및 적격품 선정을 위한 테스트 실시
 - 적격품 선정 후 전직원 배포 예정(2024년도 1분기 내)

구 분	연번	제 품 명	비 고
손목보호대	1	오토스(OTOS) 손목보호대	'23년도 지급제품
	2	K2 Safety 손목보호대	'23년도 검토제품
	3	닥터메드 Safety(SFW01)	국제안전보건 전시회 제품
무릎보호대	1	바디공식 4종 무릎보호대	일체형
	2	라온텐 실리콘 패드 무릎보호대	
	3	노멀라이프 고탄력 무릎보호대	
	4	올투게더나우 무릎보호대	벨크로형
	5	바디공식 2단 압박 무릎보호대	



< 스트레칭 로프 >



< 손목보호대 3종 >



< 무릎보호대 5종 >

2. 고객만족 제고

2-1 역사 내 미세먼지 저감 대책

☐ 추진배경

- 실내공기질 관리법 강화 및 공기질에 대한 시민들의 관심이 높아짐에 따라 지하역사 미세먼지 저감 조치를 통해 쾌적한 지하철 이용환경 조성

☐ 추진계획

① 역사 물청소 강화

- 초미세먼지 저감 종합대책 관련
 - 미세먼지 저감조치 발령 당일과 익일 습식기계청소 중회 실시
 - ※ 습식청소기 없는 역사 리스킹(먼지제거) 청소 실시
- 고객 동선 시설물(E/S, E/L, 계단안전대 등)에 대해서 수시 먼지 제거



< 습식기계청소 >



< 리스킹(먼지제거)청소 >

2-2 근로자 고객센터서비스 직무 교육

☐ 추진배경

- 전직원을 대상으로 고객센터서비스 응대 역량과 직무 책임성을 갖춘 구성원을 육성하고, 직원들의 자긍심 고취 및 사회화를 통한 조직 통합력 제고

☐ 추진계획

① 고객센터서비스 직무교육

○ 개요

- 사업기간 : 2024. 3 ~ 4월
- 교육대상 : 전직원
- 교육시간 : 2시간 / 인
- 교육방법 : 집체교육(외부 전문강사 초빙) 및 온라인 교육(PC·모바일)

교육방법	교육대상	교육내용
집체교육	전직원 (야간 근무자를 제외)	· 고객만족 서비스의 기본 이해 · 승강장, 대합실 등 고객접점 장소에서 근무시 고객 응대 요령
온라인교육	야간 및 교대(야간)근무자	· 기본 고객응대 커뮤니케이션 스킴 등 · 직장 내 소통 활성화 및 갈등 해소, 공감 언어, 대화법 등 교육

※ 동종업종 전문가, 교육 경력자 등 직원에게 실질적 도움이 되는 강사를 초빙

- 교육개선 : 교육 후기 설문조사를 실시하여 추후 교육내용 개선반영

○ 기대효과

- 전직원 역량 강화로 고객의 서비스 질 향상과 소통의 조직문화 형성

3. 현장 혁신

3-1 조직문화 개선을 위한 현장 역량강화 교육

☐ 추진배경

- 직장 내 갈등 해소와 관리자의 업무역량 교육을 통해 현장 중심의 변화하는 조직문화 조성

☐ 추진계획

① 현장관리자 역량강화 교육

- 역량강화 교육 실시('24.2.26. 예정)

구분	내용
교육대상	- 미화·경비·시설직 관리자(소·팀·반장) 24명
교육방법	- 관리자 특성을 고려한 전문성 확보된 교육(업무역량 강화 교육) - 교육수준 향상을 위한 테스트 및 만족도 조사
교육내용	- 업무역량강화(회사규정교육 및 문서작성법, 현장실습 과정) - 소양함양교육(리더십역량강화 및 변화관리, 갈등관리 교육)

② 2024년 청소·위생 아카데미 시행

- 제17·18기 청소·위생 아카데미 시행('24.3.5. 예정)

구분	내용
교육대상	- 역사·기지·청사 미화직 48명
교육방법	- 참여형, 토론형, 소통형 교육을 위한 대면/조별 교육 - 외부강사 및 현장관리자 강사 활용
교육내용	- 비위예방교육(직장 내 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 예방교육) - 업무역량강화(청소역량 강화 및 위생·안전역량 강화 교육) - 소양함양교육(리더십 및 소통역량강화 교육)

3-2

차량기지 경비 보안 강화 활동

☐ 추진배경

- 차량기지 무단침입자 간헐적 발생(전동차 외부 낙서 등)으로 무단침입 대응을 위한 경비 방호수준 제고

☐ 사업계획

① 불법낙서(그래피티) 예방 방호 훈련

○ 개요

- 기간 : 2024. 4 ~ 11월
- 대상 : 11개 차량기지
- 목적 : 차량기지 비인가자 무단침입 상황 대응 훈련 통한 구성원 방호수준 제고

○ 세부내용

- 전동차 불법낙서(그래피티) 발생 상황부여
- 경비근무자 현장조치, 개인 임무별 대응체계, 시설물 방호상태 점검
- 상황발생 조치 숙달 훈련 통한 경비근무자 대응 역량 강화

② 야간 취약시간대 불시 점검

○ 개요

- 기간 : 2024. 1 ~ 12월
- 대상 : 11개 차량기지
- 목적 : 취약시간대(야간) 불시 점검으로 경비 근무기강 확립

○ 세부내용

- 야간 취약시간대(01:00 ~ 익일04:00) 차량기지 불시 점검
- 야간근무자 출입통제·순찰CCTV감시 등 근무기강 상태 확인
- 관련법률(경비업법, 총포법) 준수 여부 확인 등

4. 공정과 상생

4-1 상생의 노·사 관계 정착

☐ 추진배경

- 노·사 무분규 목표를 달성하기 위하여 회사 현안사항 개선 등 사전에 노·사가 소통하고 이해할 수 있는 자리를 마련하고, 쌍방이 이해와 협조를 통하여 노·사 공동의 이익을 증진하는 문화 조성

☐ 추진실적 및 계획

① 노·사 상견례('24.2.2)

- 2024년도 노·사 공동의 목표와 추구방향 공유



<노사 상견례>

② 노·사 상생을 위한 협의

- 근로자 권익 보호를 위한 공동목표 이행
 - 원만한 이해관계 형성과 공동의 목표를 달성하기 위한 현안 사항 공유
 - 근로환경, 복리후생 등 노·사 협력사항 상시 협의
 - 2024년도 노사협의회, 임금협상, 단체협약, 산업안전보건위원회, 고충처리위원회 등 사전 협의·검토

4-2

현장 개선 간담회

☐ 추진배경

- 경영진-현업 간 회의 및 간담회 개최를 통해 현장 애로사항 등을 논의·협력하여 회사의 경영목표를 달성하기 위함

☐ 사업계획

① 경영개선 회의

○ 경영진-현업 사업소장 경영 회의

- 기 간 : 2024. 5 ~ 6월
- 주 관 : 사장 및 본부장
- 대 상 : 사업소장
- 방 법 : 전체 회의(대면 또는 화상회의)
- 내 용 : 경영목표 및 사업계획 진행도 진단, 회사 전반적인 현안과 문제점 도출

② 현장개선 간담회

○ 임원 주관 사업소 순회 방문

- 기 간 : 2024. 2 ~ 3월
- 주 관 : 사장 및 본부장
- 대 상 : 사업소별 소·팀장
- 방 법 : 사업소별 임원진 현장 방문(17개 사업소)
- 내 용 : 사업소별 현안 사항(공사 협의사항 포함)과 근로자 환경개선 등 소통간담회를 통해 개선사항을 검토·반영

5. 현안사항

5-1 근로자 휴게공간 등 환경개선

☐ 추진배경

- 휴게시설 · 위생시설 신설 및 노후 시설물 개량으로 근로 환경개선

☐ 추진실적 및 계획

구 분(개소)	휴게공간	위생시설(샤워장)	전기증설	기타보수
' 23년도 추진실적	7	7	22	43
' 24년도 추진계획	8	5	13	25

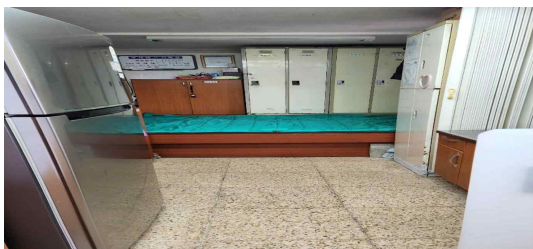
☐ 현안 및 개선방안

○ 휴게공간 개선·확보

- 현 안 : 미화분야 남직원 채용 인력 증가로 남·녀 휴게공간 분리 필요
- 개선방안 : 휴게공간 내 공간분리 가벽 설치, 별도 유희공간 확보 지속 노력

○ 용담역 휴게실 내 급수관 차단(근로 환경)

- 현 안 : 동파방지 설비가 없어 급수관 차단으로 청소용품 세탁·식수·샤워 등
 근로자 위생시설 이용 제한
- 개선방안 : 상·하수도 배관 라인에 동파 방지용 메탈히터(열선) 설치 예정 (' 24년 상반기 내)



〈휴게공간 내부〉



〈급수관 차단으로 미사용〉