

현 안 업 무 보 고

2025. 6.

9호선운영부문

I 일반현황

설립근거 및 목적

근거	· 지방공기업법 제75조의 4(권한의 위탁) · 9호선 2·3단계 구간 관리운영사업 위·수탁 협약('23. 9. 26.)
목적	· 9호선 2·3단계 구간의 안전하고 효율적인 운영 · 도시교통 발전과 시민복리 증진

조직 및 인력 ('25. 5월 기준)

조직	· (관리파트) 부문장 4처 10팀 · (운영파트) 1사업소 13팀
인력	· (정원) 297명 / (현원) 300명

관리파트 부문장 4처 10팀



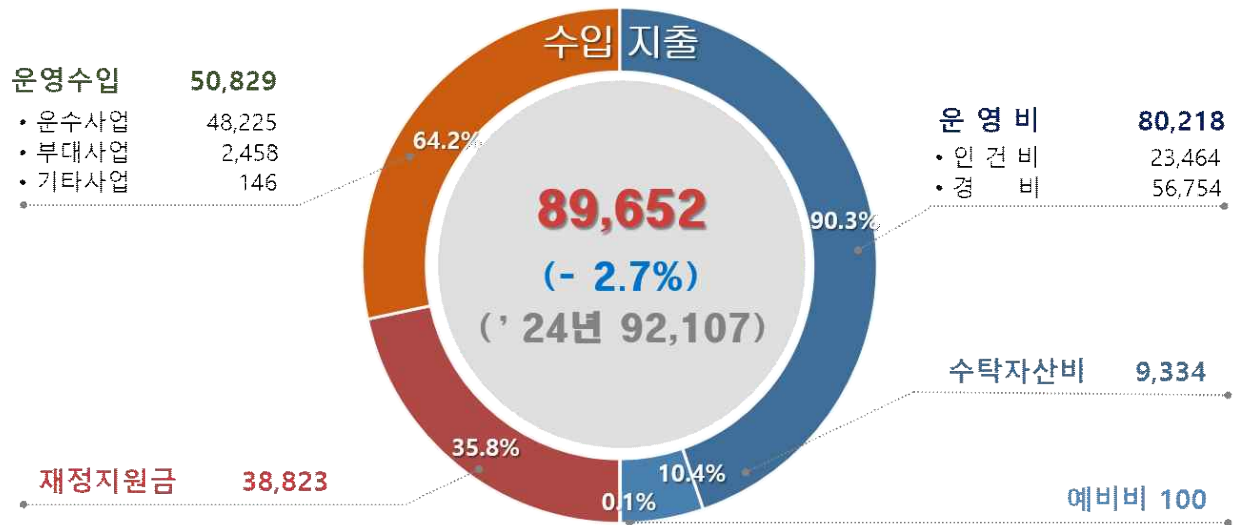
운영파트 1사업소 13팀



□ 2025년도 예산내역

(단위: 백만원, '25. 4. 30. 기준)

수 입		지 출	
구분	금액	구분	금액
계	89,652	계	89,652
운영수입	50,829	운영비	80,218
재정지원금	38,823	수탁자산비	9,334
		예비비	100



□ 재무현황

(단위 : 백만원)

재 무 상 태				손 익 계 산 서			
구분	자산	부채	자본	구분	당기손익	총수익	총비용
'25년 1분기 (A)	25,973	25,963	10	'25년 1분기 (A)	-	12,756	12,756
'24년 4분기 (B)	31,284	31,274	10	'24년 1분기 (B)	-	11,658	11,658
증감 (A-B)	△5,311	△5,311	-	증감 (A-B)	-	1,098	1,098

Ⅱ 2025년 경영전략

☐ 비전 및 경영전략

미션	안전한 도시철도, 편리한 교통서비스			
비전	사람과 도시를 연결하는 종합교통기업 서울교통공사			
핵심가치	안전우선	도전혁신	고객지향	지속경영
경영목표 전략과제	사고예방 선제대응	조직경쟁력 강화	고객서비스 품질향상	지속가능 경영관리
	• 장애발생 최소화를 위한 시설·설비 개선	• 부문 정원 조정 및 인력운영 최적화	• 9호선 고객만족도 제고	• 사회적 책임경영 실현

☐ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	목 표 값	장기목표	실적 (’25. 5. 기준)
사고예방 선제대응	철 도 사 고 · 재 난	0건	0건	0건
	운 행 장 애	0건	0건	0건
	철 도 준 사 고	0건	0건	0건
조직경쟁력 강화	승무 대체인력 양성	13명	20명	13명
고객서비스 품질향상	정 시 율	100%	100%	99.92%
	고 객 만 족 도	87점	90점	86.1점
지속가능 경영관리	직 원 교 육 이 수 시 간	60시간	60시간	-

Ⅲ 주요 보고사항

1 9호선 이용고객 만족 향상 노력

9호선운영부문

□ 추진배경

- 2024년 고객만족도 조사결과에 의한 긍정·취약요소 발굴
 - 긍정요소: 서비스 수행 품질 / 취약요소: 안전이용 안내 및 사회적 책임(역할)
- 이용고객의 니즈에 맞춘 서비스 시행 및 관련 고객만족(효과) 확인 필요

□ 추진실적

- ‘장애인의 날’ 기념, 나눔바자회 개최('25. 4. 15. ~ 4. 17.)
 - 일시·장소: '25. 4. 15 ~ 4. 17 (3일간), 봉은사역 대합실
 - 행사내용: 밀알복지재단과 서울교통공사 상호간 협력하여 기부물품 판매 및 수익(8천만 원) 사회적 취약계층 자립에 지원
 - 지원구조: 물품기부(기업) → 유희공간 기부(9호선) → 물품판매(재단) → 판매수익 취약계층 자립 지원



< 바자회 개최 >



< 바자회 현장 >



< 바자회 기사 >

- 지하철 안전이용 캠페인 실시(매주 수요일)
 - 일시·장소: 매주 수요일 출·퇴근시간대(08~09시, 17~18시), 대합실 또는 승강장
 - 행사내용: 승강설비(E/S, E/L) 및 스크린도어 안전이용, 교통약자 배려 홍보 등
 - 행사방법: 주제별 홍보물(현수막, 피켓 등) 설치, 역사 내 안내방송 실시



< 교통약자 배려 >



< 열차 안전이용 >



< 승강설비 안전이용 >

□ 향후계획

① 어린이 꿈나무 체험학습 실시('25.6월)

- 목 적: 어린이(잠재적 고객)들에게 안전한 지하철 이용방법 체득, 고객 안전원의 역할을 체험하여 진로탐색 기회 제공 등
- 대 상: 9호선 인근 송파구 내 어린이집(5~7세 아동 15명 내외)
- 행사내용: 고객안전실 견학, 구호용품 사용법, 지하철 안전이용 등



< 고객안전실 견학 >



< 구호용품 사용교육 >



< SOS존 이용교육 >

② 9호선 고객만족도 수준 조사

- 9호선 고객만족도 조사 실시('25.5~7월) ※ 외부 전문기관 위탁조사
 - 평가항목: 시설 및 환경, 서비스 수행품질, 전반적 만족도 등 6개 분야
 - 9호선 고객서비스 모니터링 실시('25.5~7월) ※ 외부 전문기관 위탁조사
 - 평가항목: 복장·용모, 신속한 응대, 경청, 경어사용 등 10가지 분야
- ※ 고객만족도 조사결과를 바탕으로 2025년 고객서비스 수준 환기 및 차년도 고객만족도 개선계획 수립 예정

□ 추진배경

- '24.3월 9호선 출·퇴근시간 혼잡도 개선을 위한 8개 편성 본선 추가 투입
- 9호선운영부문의 전동차 보유편성 비율은 32%이나, 열차 운행비율은 23% 수준

- 보유편성비율 $\Rightarrow$ 부문 : 1단계운영사 = 17편성 : 36편성 = 32% : 68%
- 운행비율 $\Rightarrow$ 부문 : 1단계운영사 = 114회 : 378회 = 23% : 68%

- 1단계 운영사와 위·수탁 업무 조정 등을 통해 열차운행분담률 증가 필요

□ 추진현황

- 1단계 운영사와 열차운행분담률 합의 ('25. 3월)
 - '25. 7월부터 보유편성비율로 열차운행 (23% $\rightarrow$ 32%)
- 열차 운행비율 증가에 따른 인력 채용
 - (신규채용 - 8월 예정) 10명
 - (고용이전 - 7월 예정) 12명(1단계 운영사에서 부문 기관사 위탁업무 수행인원)
- 9호선 운영사간 열차다이하 분배 완료 ('25. 5월)

구분	계	기존('25. 3월)		변경('25. 7월)	
		1단계	운영부문	1단계	운영부문
운행횟수(평일)	492회	378회	114회	334회	158회
운행비율(평일)	100%	약 77.8%	약 23.2%	약 67.9%	약 32.1%

□ 추진계획

- '25. 05월 ~ 06월 : 열차운행계획 및 승무계획 수립
- '25. 07월 ~ : 열차운행분담률 32%로 열차 운행
- '25. 07월 ~ 10월 : 채용 인력 운전실무수습 시행
 - － 고용이전 기관사 : 7월 1일 채용 및 운전실무수습(2일) 시행 후 본선 투입
 - － 신규채용 기관사 : 8월 1일 채용 및 운전실무수습(3개월) 시행 후 본선 투입
- '25. 07월 ~ : 열차운행 및 인력 증가에 따른 근무공간 추가 확보
 - － 1차 : 상황대응팀에서 승무분소 업무 수행 및 인근에 휴게 공간 임대('25. 7월 ~)
 - － 2차 : 운전시간, 교대 등을 고려, 9호선 역사 인근에 승무사업소 구축('26 ~)
 - ⇒ 세부 계획 수립 후 서울시와 협의하여 진행

□ 사업개요

- 채용시기: 상·하반기 각 1회
- 채용인원: 상반기 17명, 하반기 미정 (하반기 추가 결원 대상)
- 추진방법: 전문 채용대행업체 위탁 운영 (일반경쟁입찰, 협상에 의한 계약)

업체명	계약기간	계약금액(부가세 포함)
주식회사 휴스테이션	착수일~'25. 12. 31.	446백만 원

□ 상반기 채용 일정 및 계획

1	채용 공고/접수	('25. 4. 10.~4. 30.) 채용 홈페이지를 통한 공고 및 접수 (4. 23.~30.)
2	필기시험	('25. 5. 17.) 입사지원자 대상 실시 ※ '25. 5. 30. 합격자 발표
3	인성검사	('25. 6. 2.~6. 3.) 필기시험 합격자 대상 인성검사 실시 (온라인)
4	면접전형	('25. 6. 11.) 필기시험 합격자 중 인성검사 실시자 면접 ※ '25. 6. 18. 합격자 발표
5	신체검사 외	('25. 6. 23.~7. 9.) 신체 및 적성검사, 결격사유 조회
6	양성 교육	('25. 7. 15.~7. 31.) 법정 및 직무 교육 실시
7	임 용	('25. 8. 1.) 신규 임용 및 부서 배치

□ 향후 변경사항: 우수인재 확보를 위한 필기시험 개선

직 종	과목	기 존	개 선
고 객 안 전	NCS 직업기초능력평가	100%(80문항)	50%(40문항)
	직무수행능력평가	미실시	50%(40문항) ※ 행정학, 경영학, 법학, 경제학 중 택 1
운 전	NCS 직업기초능력평가	50%(40문항)	50%(40문항)
	직무수행능력평가	50%(40문항) 기계일반, 전기일반	50%(40문항) 기계일반, 전기일반 중 택 1