

제322회 임시회
교통위원회

주요 업무 보고

2024. 2.



I 일반현황

□ 설립근거 및 목적

근 거	<ul style="list-style-type: none"> · 지방공기업법 제54조(다른 법인에 대한 출자) · 서울교통공사 설립 및 운영에 관한 조례 제19조(사업의 범위) · 지티엑스에이운영(주) 설립('23.10.25)
목 적	<ul style="list-style-type: none"> · 여객운송 및 운임의 징수, 관리 · 전동차량의 정비 및 열차의 운행관리 · 철도시설물 유지보수 및 관리, 감독 · 부속사업 및 서비스 개발

□ 조직 및 인력 ('24. 1월 말 기준)

조 직	<ul style="list-style-type: none"> · (본 사) 사장·본부장· 3처· 1실· 4팀 · (현 업) 1팀· 3소· 1센터
인 력	· (현 원) 153명 - 본사 28명 / 현업 125명 (정원 161명)

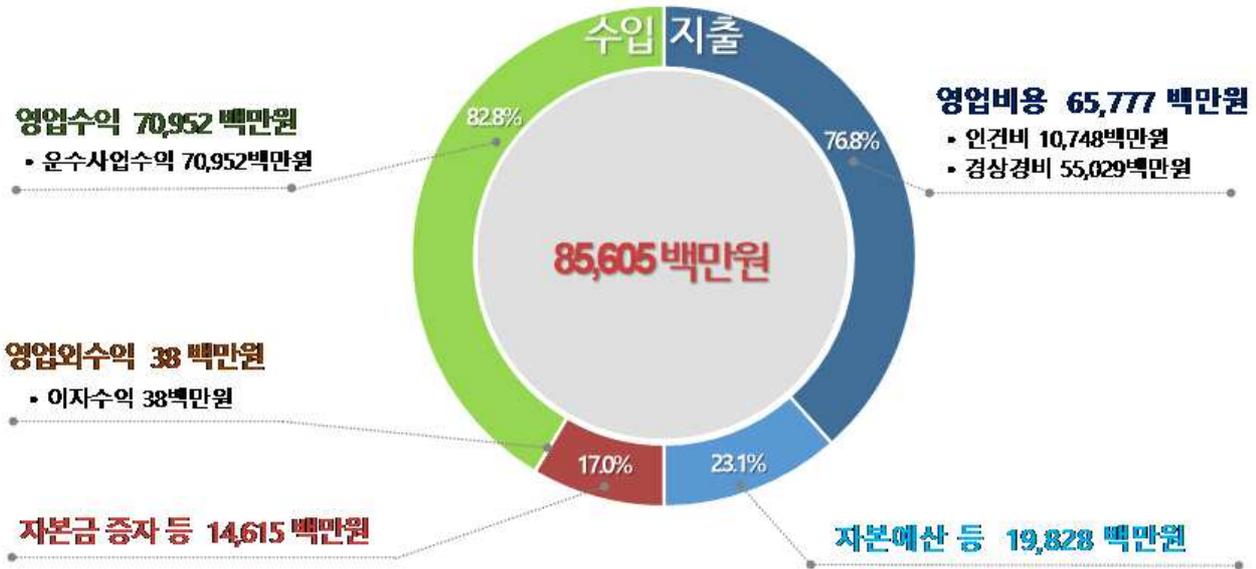


※ 상임감사위원회(상임감사) 설치 진행 중('24.4월 초 예정)

□ 2024년도 예산내역

(단위: 백만원)

수입		지출	
구분	금액	구분	금액
계	85,605	계	85,605
영업수익	70,952	영업비용	65,777
영업외수익	38	영업외비용	0
자본금 증자 등	14,615	자본예산 등	19,828



□ 재무현황

(단위 : 백만원)

재무상태				손익계산서			
구분	자산	부채		구분	당기손익	총수익	
		부채	자본			총수익	총비용
'23.12월 (A)	2,691	123	2,568	'23년 (A)	△331	-	331
'22.12월 (B)	-	-	-	'22년 (B)	-	-	-
증감 (A-B)	+2,691	+123	+2,568	증감 (A-B)	△331	-	331

※ 현재 모-자회사 재위수탁 국토부 승인 절차 진행 중('23년 수익 없음 - '24.3월 재위수탁 계약 예정)

II 2024년 경영전략

□ 비전 및 경영전략

비전	행복한 주민, 튼튼한 광역급행철도			
핵심가치	안전우선	지속경영	고객만족	성과개선
경영목표 전략과제	장애·사고 ZERO화	경영리스크 ZERO화	불편·불만 ZERO화	현장기술력 확보
	<ul style="list-style-type: none">현장위주의 안전관리 강화과학적 안전관리시스템 구축안전시설 적기 투자	<ul style="list-style-type: none">사태 중심의 업무프로세스 정립수익중심의 재무건전 실현소프트웨어적 경영혁신	<ul style="list-style-type: none">이용주민 불편·불만 요인개선주민접점 서비스활동 강화	<ul style="list-style-type: none">현장중심경영 추진상생협력 노사관계이해관계자 협력 강화

□ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	목표값	장기목표
장애·사고 ZERO화	사상자 발생(인/백만km)	2.1	0
	열차정시성(%)	96.0 이상	100
경영 리스크 ZERO화	성과평가(등급)	A	A
불편·불만 ZERO화	고객만족도(점)	80.0	100
현장기술력 확보	전문교육(시간)	5.0	8.0

Ⅲ 주요사업 추진계획

1 장애·사고 Zero화

- ① 중대재해 예방 및 안전관리 체계 구축

2 불편·불안 Zero화

- ① 고객 안전관리 대책 수립
- ② 고객만족도 향상 방안 추진

3 현장기술력 확보

- ① 직무역량 강화 전문교육

4 현안사항

- ① GTX-A노선 1단계 개통 준비 현황

1. 장애 · 사고 Zero화

1 중대재해 예방 및 안전관리 체계 구축

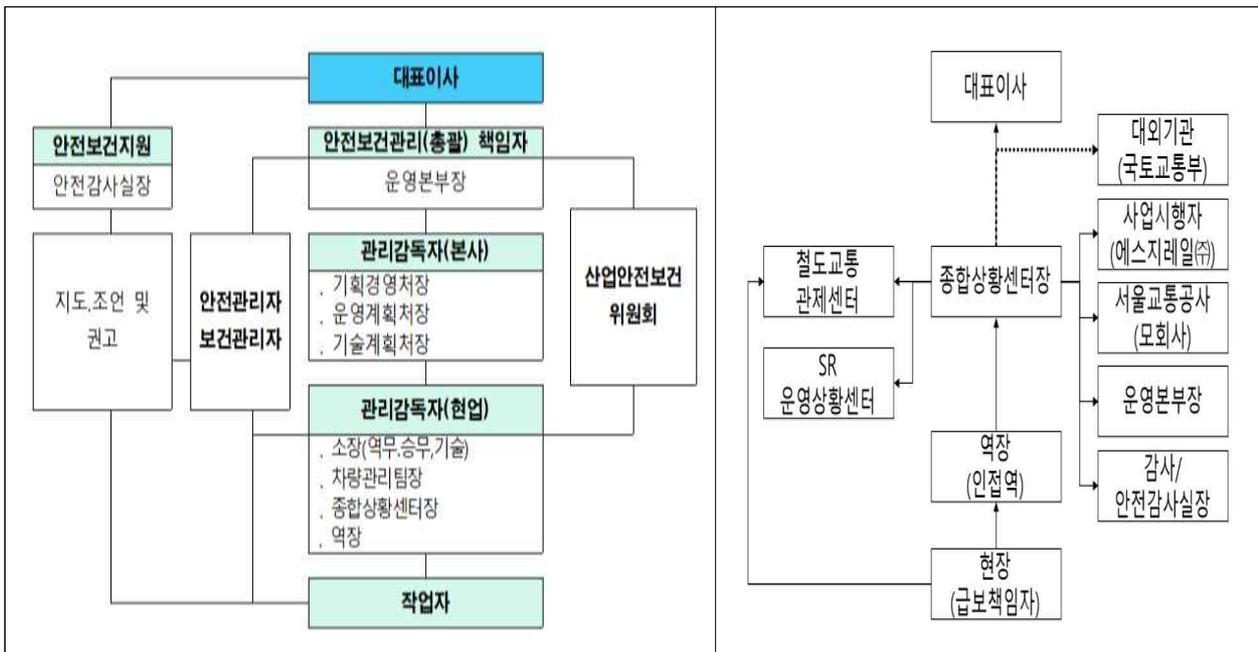
□ 추진방향

- 중대재해 예방을 위한 산업안전보건 조직구성 및 비상상황 업무절차 수립
- 타 기관, 모-자회사 간 안전관리 및 사고복구 지원체계 구축

□ 추진계획

① 중대재해 예방 및 혼잡도 대응체계 수립

- 안전, 보건관리 조직구성 및 비상상황 업무처리 절차 수립
 - 총괄책임자 산하 각 부서 관리감독자 선임으로 안전관리 감독 강화
 - 분사/현업 통합 운영으로 전사적 안전·보건관리 체계 확립
 - 비상상황 업무처리 절차 수립으로 상황 발생 시 신속 대처



< 안전보건관리 조직 >

< 비상상황 업무처리 절차 >

○ 혼잡도 안전관리 기준 수립

- 단계별 혼잡도에 따른 대응체계 수립으로 안전관리 강화

단 계	열 차	역 사
보 통	150% 이하	130% 이하
주 의	150 ~ 170% 혼잡역 통과 시 안내방송	130 ~ 150% 승객안전 모니터링 강화
혼 잡	170 ~ 190% 열차 내 안내방송 강화	150 ~ 170% 안내요원 배치
심 각	190% 이상 열차 승차 통제 (승강장 안전인력 배치)	170% 이상 개집표기 진입 및 E/S 통제 (안전인력 추가배치)

② 사고복구 지원체계 구축 및 방재계획 수립

○ 사고복구 협약 추진 : 4개 기관

- 비상대응계획 수립 및 비상상황 발생 시 대응, 복구 협력체계 구축
- 운영사 간 비상대응계획 협약 합의('24.1.18., 국토부 점검 회의)
 - 협약대상 : 서울교통공사, 한국철도공사, SR, SG레일

○ 지티엑스에이운영(주) - 서울교통공사 간 협력체계 구축

- 모-자회사 간 환승역 안전관리 및 사고복구 지원체계 확보
- 탈선 등 사고 발생 시 복구 지원체계 구축

○ 비상시 승객 대피 및 방재계획 수립 → 신속 대처방안 마련



< 모회사 - 지티엑스운영 협력체계 구축 >

< 비상시 승객 대피 및 방재계획 >

2. 불편 · 불안 Zero화

1 고객 안전관리 대책 수립

□ 추진방향

- 이용고객 이동을 위한 동선 분리 및 유도 조치 방안 마련
- 통합형 역 직원 운영(기계/전기/역무)으로 장애 발생 시 즉시 대응

□ 추진계획

① 혼잡역사 안전관리 대책 수립

- 안전요원 배치 → 혼잡도 완화, 승객 안내 등 업무수행
 - 총 24명 : 역당 8명 × 3개 역사(오전 4명 / 오후 4명)
 - 안전 도우미 지자체 주민 채용으로 양질의 어르신 일자리 창출
 - 해당 역 지자체 노인복지관, 일자리 정책과 등 연계하여 사업 추진
- 혼잡도 예방 강화
 - 환승 유도선, 혼잡구간 안내표지, 동선 분리 유도표지판 등 설치
 - 혼잡시간대 질서유지 관련 안내방송 지속 송출(무리한 탑승 방지 등)



< 안전요원 배치 >



< 바닥 안내물 부착 >



< 혼잡동선 분산(동탄역) >

② 안전사고 대응 조치 방안 마련

○ 역사 편의시설 장애 및 대응체계 마련

- 기계설비, 전기분야 역직원 배치를 통하여 장애 발생 시 즉시 조치
 - 역무인력 구조 : 사무, 전기, 기계 각 1명(총 3명)
- 심폐소생술 교육(소방서) 및 영업 배상 책임보험 가입
- 역사 화재, 침수 등 이례사항 대응 훈련 시행



<갑힘사고(E/V)>



<전도사고(E/S)>



<승강장안전문 고장>

2 고객만족도 향상 방안 추진

추진방향

- 최초의 대심도 수도권광역철도 개통에 따른 고객 기대 부응
- 고객의 만족도 현황을 파악하고 개선하여 양질의 서비스 제공

추진계획

① 고객만족도 조사 실시

○ 전문기관의 고객만족도 조사 실시(1회/년)

- GTX-A 고객 이용시설 및 점점직원의 방문모니터링 실시

○ 고객만족도 조사 결과에 따른 개선방안 마련 및 시행

- 고객만족도 DATA 분석을 통한 개선 요인 도출
- 고객 불만족 항목 원인분석을 통한 대응 방안 마련

② 고객의 소리(VOC) 콜센터 운영

○ 고객민원 신속 대응체계 구축

- 실시간 신속 대응 및 개선사항 의견을 수렴하여 고객만족도 향상
- 고객민원 분야별, 빈도별 분석으로 개선방안 수립



< 민원 콜센터 >



< 홈페이지 민원 >



< 역직원 민원처리 >

③ 유실물센터 운영 및 관리 계획 수립

○ 유실물센터(동탄역) 및 관리등록 시스템 운영

- 유실물 신속 인계 및 주기적 직원교육을 통한 유실물 사고방지

유실물 습득
및 분실신고

유실물 처리
관리센터 접수

홈페이지 및
모바일 앱 등록

분실자
유실물 확인

분실자 확인
인수인계



3. 현장 기술력 확보

1 직무역량 강화 전문 교육

추진방향

- 전문적이고 체계적 교육·훈련을 통한 핵심 인재 육성

추진계획

① 승무(GTX 기장) 교육 및 매뉴얼 수립

○ 승무(GTX 기장) 구간인증 및 신청(2.13.)

- 인증대상 : 총36명(경력 33, 신입3) / 교관 4명
- 인증실적 달성 : 교육 197H/인 [만족], 실승 1,218km/인 [만족]
- ※ [법 기준] 경력 60시간/1,200km, 신규 400시간/6,000km



< 실승훈련 >



< 모의운전연습 >



< 실무수습교육 >

○ GTX 승무사업소 자체 비상대응 훈련(도상훈련 및 구원운전)

- 도상훈련 : 구원운전, 비상제동 조치, 열차화재, 선로 침수 등
- 구원운전 : 고장차 - 구원차 2개조 훈련(8명 × 4회)

○ GTX 기장 교육자료, 매뉴얼 작성·배포

- 운전취급, 응급조치(8종) 매뉴얼 배포 및 동영상 제작 게시



< 운전취급 매뉴얼 >



< 응급조치매뉴얼 >



< 응급조치 교육 >

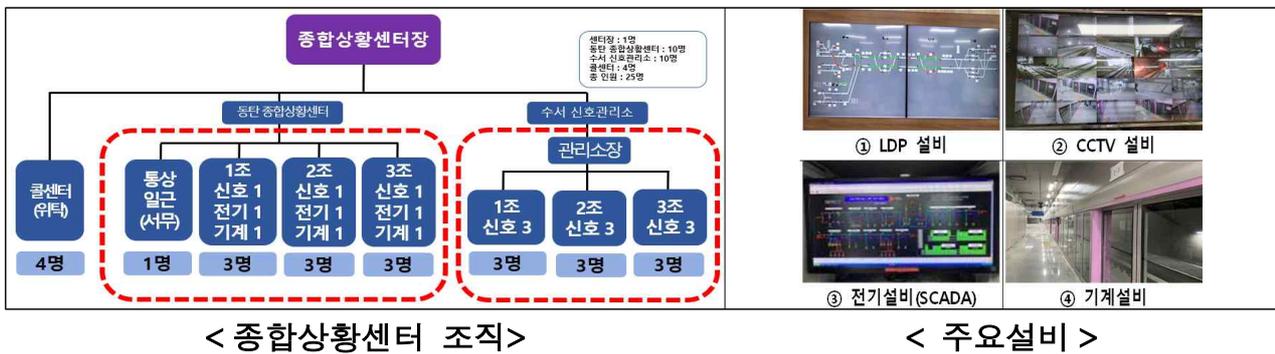
② 관제 전문인력 교육 및 관제사 양성

○ 관제사 역량 향상

구분	내용
현장실무수습교육 (서울교통공사 종합관제센터)	- 분야별 관제사 1:1 매칭 교육 (2024.2.5.~ 8. / 4일간)
철도 관제기관 벤치마킹	- SRT, 코레일 구로관제, 9호선 1단계 등

○ 종합상황센터(동탄역) 조직구성 및 전문인력 육성

- 매년 1명 이상 관제사 위탁교육 시행(444시간/인)
- 종합상황센터 분야별 조직구성(총 21명)



③ 역무분야 직무 및 비상대응 교육

○ 통합형 근무 형태에 따른 역무, 기계, 전기분야 등 통합 직무교육

○ 분야별 비상대응 교육

구분	기간	교육내용
승강장안전문 취급교육 (우진산전, 현대엘리베이터)	2월 중	- 고장 초동조치 대응 실습
신호 선로취급 (서해철도)	2.5.~.6	- 신호 및 급전설비 장애 응급조치 - 선로전환기 수동 취급 교육
승강기 비상구출 (승강기 안전공단)	3월 중	- 사고사례 및 안전사고 예방 - 갑힘사고 비상구출운전 실습

4. (현안사항) GTX-A노선 1단계 개통 준비 현황

□ 추진방향

- 1단계(수서~동탄 구간) 우선 개통 예정(3.30.)에 따른 사전 준비 철저

□ 추진계획

① 영업시운전

- 영업시운전 : 2.23.~3.13. / 20일간

- 실제 영업상태를 가정 운행 → 종사자 업무 숙달 및 점검



- 시운전 단계별 철도차량 투입계획

구분	기간	운영시간	운영시격	운영횟수	차량편성	비고
1단계	2.23~25. (3일간)	10:00 ~ 18:00	평균 20분 (11~30분)	28회	2대	-
2단계	2.26~3.3. (7일간)	10:00 ~ 18:00		43회	3대	-
3단계	3.4.	10:00~ 18:00		32회	3대	구원훈련(주간) GTX 차량 간
	3.5.	10:00~ 22:00		43회	3대	구원훈련(야간) GTX ↔ SRT
4단계	3.6.~ 13. (8일간)	05:30~ 25:00		120회	6대	영업시와 동일운전

- 주요시험 항목 : 운전/영업 2개 분야, 11개 중분류, 45개 항목

구분	시험항목	세부 시험항목
운전분야 (4개)	· 운전시간, 열차운영 계획 스케줄 점검, 철도종사자 업무숙달, 이례사항 대처능력 및 운행안전 등	22개
영업분야 (7개)	· 여객 접근로 및 동선, 여객 승강차, 열차정보, 역무점검, 여객 안전설비, 안전 및 보안대책, 기타 영업서비스 준비사항 점검 등	23개

② 철도안전관리체계 최초 승인 절차 진행

- 서류검사 : 비상대응계획, 사규 등 적정성 확인
- 현장검사 : 철도안전관리체계와 현장과의 일치성, 운영 적정성 확인



※ GTX-A선 유관기관(KR, SR, 코레일) 변경 승인 동시 진행 중

③ 개통 전 안전관리 체계화

- 비상대응훈련 : 총 5회(개통 전 4회, 개통 후 1회)

구 분	개 통 전				개통 후
	탈선 복구	터널내 화재	구원연결	역사 내 열차테러	불시훈련 (열차탈선)
훈련기간	2.15.	3.8.	3.4.~3.5./2회	3.15.	4.18.
훈련위치	수서유치선	수서역~수서고속선 접속부 터널	수서역(예정)	수서역	울현터널 (성남역 인근)
기 타	지티엑스에이운영(주) 코레일 합동	환기구 대피훈련 (GTX과)	GTX↔GTX GTX↔SRT 차량칸 구원연결	국정원 참여 (철도안전정책과)	국토부 주관

※ 부분훈련은 소속별, 분기별 자체 실시

- 개통 전 시설물 합동점검 : 1단계 개통(3.30.) 이전

- 서울교통공사, 지티엑스에이운영(주) 합동점검 / 2회
- 외부 전문가 점검(6명) : 경영자문위원회 구성(예정)
- 시행사(SG레일) 및 운영사(지티엑스에이운영(주)) 임원 합동점검

- 국민참여 시설물 사전 안전점검 : 총 5회 실시(개통 전)

구 분	시설물 이용자 점검	국민 사전 점검
관련근거	철도건설사업 시행지침 제41조	-
시행주체	철도운영자(지티엑스에이운영(주))	국가철도공단
점검자	철도운영자, 장애인 단체 등 교통약자	GTX국민참여단, 희망국민 등 일반이용자
점검기간	2회 / 50명 · 1일차(22명) : 국토부, 지자체, 철도관련기관 · 2일차(28명) : 교통약자 및 일반이용자	3회 / 300명 (회당 100명)
점검시기	개통 10일 전까지	이용자 점검 이후 개통 전 연계 시행