

사람과 도시를 연결하는 종합교통기업, 서울교통공사

주요 업무 보고

서울메트로환경(주), 서울도시철도그린환경(주), 서울도시철도엔지니어링(주)

김포골드라인운영(주), 서해철도(주)

2023. 2.



서울교통공사
Seoul Metro

I. 일반현황

□ 설립근거 및 설립목적

- ◆ 지방공기업법 제49조(공사설립)
- ◆ 서울교통공사 설립 및 운영에 관한 조례(2017. 3. 9. 제정)
- ◆ 서울교통공사 설립 (2017. 5. 31.)

※ '23. 1. 31. 기준

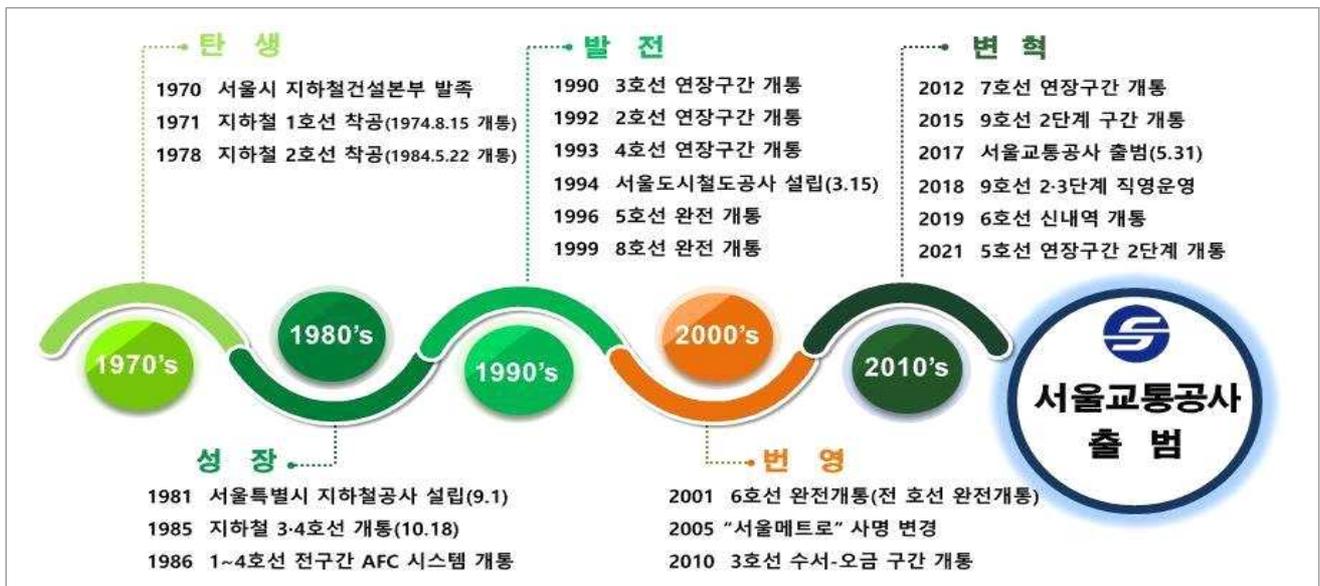
설립목적 (Mission)	· 1~8호선 지하철 건설·운영 및 부대사업 · 도시교통 발전과 시민복지 증진	수권자본금	25조 (납입자본금 23조 2,740억원)
-------------------	--	-------	----------------------------

('23 1. 31. 기준)

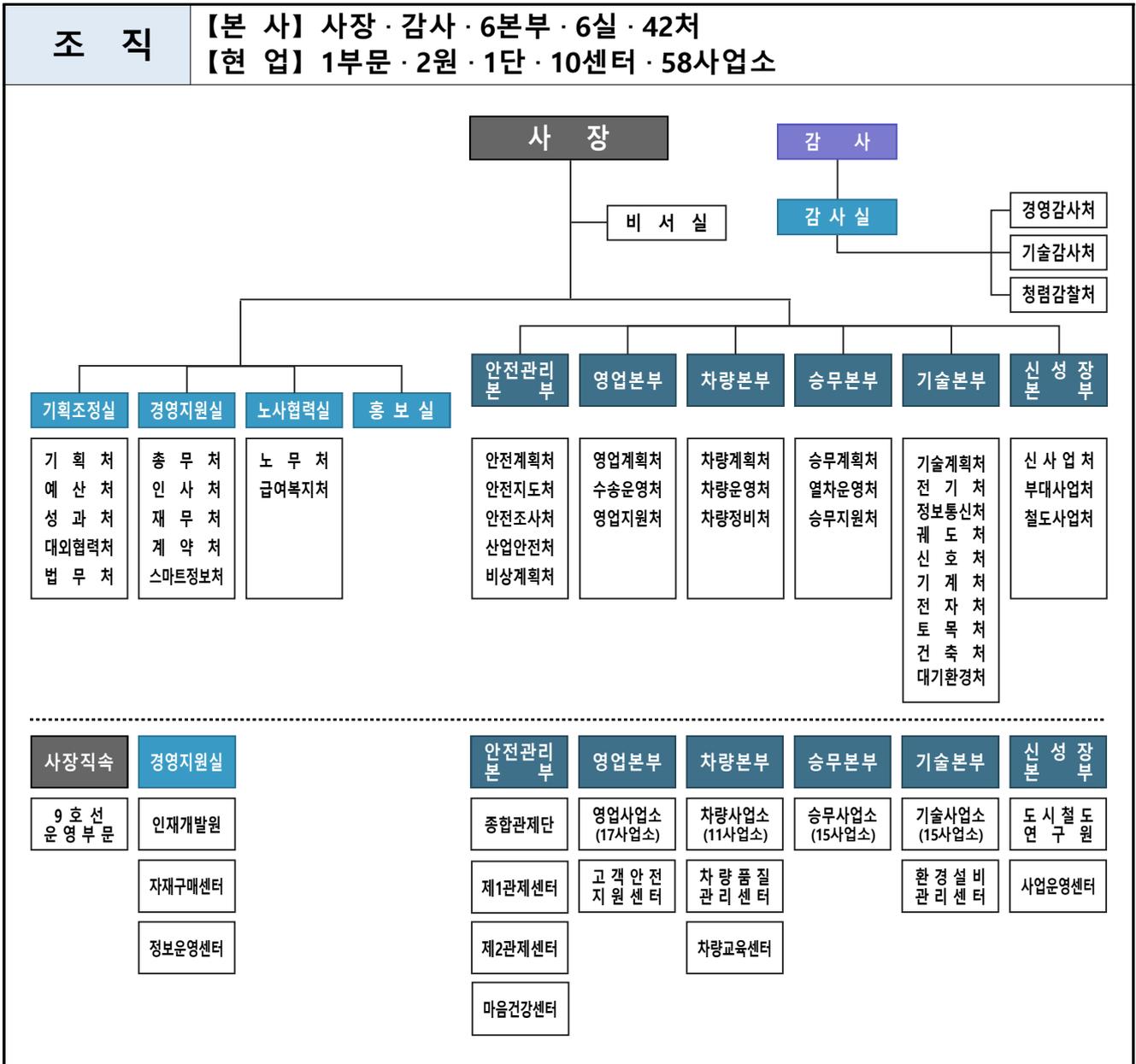
구 분	영업연장	역 수	전동차	수송인원	운수수익
계	298.1km	275역	3,613칸	5,901천명/일	3,632백만원/일
1호선	7.8	10	160	351	171
2호선	60.2	50	794	1,767	1,197
3호선	38.2	34	490	731	431
4호선	31.1	26	520	682	397
5호선	59.8	56	640	844	508
6호선	36.4	39	312	467	273
7호선	46.9	42	577	791	500
8호선	17.7	18	120	268	155

※ 9호선 2·3단계 13역(13.6km) 수탁 운영 중

□ 공사연혁



조직 및 인력



인력	【정 원】 16,387명 - 본사 818명 / 현업 15,555명 / 청경 14명 【현 원】 16,238명 - 본사 870명 / 현업 15,352명 / 청경 16명						
(23. 1. 31. 기준)							
구분	계	임원	1급	2급	3급	4급 이하	
정원	818	6	37	71	216	488	
현원	870	4	19	67	199	581	
정원	15,555	-	8	128	1,161	14,258	
현원	15,352	-	20	114	1,169	14,049	

※ 9호선운영부문(정256/현241)은 별도 ※ 임피 별도정원 305명 현원에 미포함 ※ 청경 제외

□ 재무현황

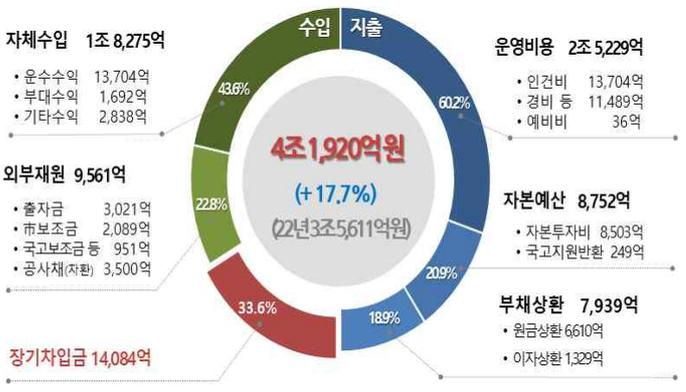
(단위 : 억 원, '22. 12. 31. 가결산 기준)

재무상태표				손익계산서			
자 산		부 채 및 자 본		총 수 익		총 비 용	
계	153,227	계	153,227	계	21,570	계	27,870
유 동 자 산	5,209	부 채	64,907	영 업 수 익	17,603	영 업 비 용	26,841
비 유 동 자 산	148,018	자 본	88,320	영 업 외 익	3,967	영 업 외 용	1,029
				당기손익		△ 6,300	

□ '23년 예산내역

(단위 : 억 원)

구 분	금 액	■ 수입예산 — 4조 1,920억원							
총 계	41,920	자체수입 1조 8,275억 원			외부조달 2조 3,645억 원				
수입	소 계	18,275	내 역	금액(억 원)	비 중(%)	내 역	금액(억 원)	비 중(%)	
	자 체 수 입	운수수입	13,745	운 수 입	13,745	32.8%	출자금	3,021	7.2%
		부대수입	1,692	부 대 입	1,692	4.0%	보조금	3,040	7.3%
		기타수입 등	2,838	기 타 수 입	2,838	6.8%	차 입 등	17,584	41.9%
	소 계	23,645							
	외 부 조 달	출자금	3,021						
		보조금	3,040						
차입금 등		17,584							
총 계	41,920	■ 지출예산 — 4조 1,920억원							
지출	인건비	13,704	자체수입 1조 8,275억			운영비용 2조 5,229억			
	경비	11,489	• 운수수익 13,704억	외부재원 9,561억			• 인건비 13,704억		
	원리금	7,939	• 부대수익 1,692억				• 출자금 3,021억	• 경비 등 11,489억	
	자본적 지출	8,752	• 기타수익 2,838억				• 市보조금 2,089억	• 예비비 36억	
	기타	36	• 국고보조금 등 951억	장기차입금 14,084억			자본예산 8,752억		
			• 공사채(자환) 3,500억				• 자본투자비 8,503억		
						• 국고지원반환 249억			
						부채상환 7,939억			
						• 원금상환 6,610억			
						• 이자상환 1,329억			



II. 2022년 주요 경영 실적

구 분		'20년	'21년	'22년	
				목표	실적
시스템 기반 최고 수준의 안전운행	철도사고·재난(건)	6	10	0	5
	철도준사고(건)	-	6	4	4
	운행장애(건)	4	6	3	8
미래 성장동력 지속 발굴 및 강화	당기손익(억 원)	△11,137	△9,644	△11,261	△6,300
	영업수지	0.59	0.63	0.61	0.66
	비운수수익(억 원)	1,270	1,263	1,303	1,305
더 나은 서비스를 통한 고객만족도 제고	고객만족도(점)	85.40	84.79	88.17	미확정
	미세먼지 농도($\mu\text{g}/\text{m}^3$)	52.3	52.5	50	43.2
	VOC 응대율(%)	98.9	98.9	98.8	99.3
지속가능한 혁신 경영관리 체계 구축	소통·협업지수(점)	73.8	73.3	75.0	69.9
	직원만족도(점)	68.6	65.8	70.0	58.7
	청렴도(등급)	3	2	1	2

< 2022년 Review Point >

- 안전운행** 철도사고 감소(10건→5건)하였으나 안전분야 지표 모두 목표치에 비해 부족한 수준
중대재해 대응 조직 구성·운영 및 전문기관 컨설팅 수행 등 중대재해 예방체계 확립
- 미래성장** 국내외 철도 컨설팅 및 운영 수탁사업 추진, 공유오피스 등 신규임대 업종 유치
역 출입구 상단 벽면 광고 사업화 및 메디컬 존 유치근거 마련 등 규제개혁 노력 결실
- 고객만족** VOC 응대율 다년간 우수한 수준 유지, 평일 심야 연장운행 재개로 이동 편의성 제고
1억 1동선 확보율 93.4%, 발빠짐 예방 자동안전발판 시범설치, 화장실 환경개선 7개소
- 혁신경영** ESG 경영 기본계획·실행계획 수립 및 위원회 운영 등 ESG경영 관리체계 마련
공익서비스비용 정부보전 법제화 추진노력, RPA(업무 자동화) 등 업무 프로세스 개선

Ⅲ. 2023년 비전 및 경영전략

미션	안전한 도시철도, 편리한 교통 서비스			
비전	 사람과 도시를 연결하는 종합교통기업 서울교통공사			
핵심가치	 안전우선	 미래대비	 고객만족	 지속경영
경영목표	<p>시스템기반 최고수준의 안전운행</p>	<p>미래성장동력 지속발굴 및강화</p>	<p>더나은 서비스를통한 고객만족도제고</p>	<p>지속가능한 혁신경영관리 체계구축</p>
전략과제	<p>선제적인 차량 및 시설 현대화</p>	<p>철도 운영 역량 활용 수익 다각화</p>	<p>고객 맞춤형 고품질 서비스 제공</p>	<p>사회적가치 실현을 통한 지속가능경영</p>
	<p>공사 고유의 안전관리 시스템 고도화</p>	<p>사업영역 확장을 통한 신성장동력 발굴</p>	<p>도시철도 이용환경 개선 및 편리성 강화</p>	<p>조직 운영 및 업무 프로세스 개선</p>

□ 경영목표

경영목표	성과지표		장기목표	최근 3년간 주요실적															
시스템 기반 최고 수준의 안전운행	철도사고(건)	0	Zero화	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> <th>'22년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>철도사고</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>운행장애</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'20년	'21년	'22년	철도사고	6	10	5	운행장애	4	6	8
	연도	'20년		'21년	'22년														
철도사고	6	10	5																
운행장애	4	6	8																
	운행장애(건)	2		※ 안전경영 의지반영 사고 ZERO화 목표															
미 래 성장동력 지속 발굴 및 강화	영업수지	0.61	1.0 이상	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> <th>'22년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>0.59</td> <td>0.63</td> <td>0.66</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'20년	'21년	'22년	실적	0.59	0.63	0.66				
	연도	'20년	'21년	'22년															
실적	0.59	0.63	0.66																
	비운수수익(억원)	1,304	2,254	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> <th>'22년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>1,270</td> <td>1,263</td> <td>1,305</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'20년	'21년	'22년	실적	1,270	1,263	1,305				
연도	'20년	'21년	'22년																
실적	1,270	1,263	1,305																
더 나은 서비스를 통한 고객 만족도 제고	고객만족도(점)	86.31	100	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> <th>'22년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>85.40</td> <td>84.79</td> <td>미확정</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'20년	'21년	'22년	실적	85.40	84.79	미확정				
	연도	'20년	'21년	'22년															
실적	85.40	84.79	미확정																
	미세먼지 농도($\mu\text{g}/\text{m}^3$)	50	50	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> <th>'22년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>52.3</td> <td>52.5</td> <td>43.2</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'20년	'21년	'22년	실적	52.3	52.5	43.2				
연도	'20년	'21년	'22년																
실적	52.3	52.5	43.2																
지속가능한 혁신 경영 관리체계 구축	종합청렴도(등급)	1	1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> <th>'22년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'20년	'21년	'22년	실적	3	2	2				
	연도	'20년	'21년	'22년															
실적	3	2	2																
	에너지 사용량(MWh)	1,324,337	1,449,236	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연도</th> <th>'20년</th> <th>'21년</th> <th>'22년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실적</td> <td>1,303,289</td> <td>1,284,147</td> <td>1,293,209</td> </tr> </tbody> </table>				연도	'20년	'21년	'22년	실적	1,303,289	1,284,147	1,293,209				
연도	'20년	'21년	'22년																
실적	1,303,289	1,284,147	1,293,209																

IV. 주요 추진업무

1. 시스템 기반 최고 수준의 안전 운행

- 1 안전관리 시스템 고도화
- 2 지하철 혼잡도 개선
- 3 선제적인 차량 및 시설의 현대화

2. 미래 성장동력 지속 발굴 및 강화

- 1 미래 대비 신교통서비스 사업 추진
- 2 인프라 기반 비운수사업 확대

3. 더 나은 서비스를 통한 고객 만족도 제고

- 1 고객 맞춤형 고품질 서비스 제공
- 2 사회적 약자를 위한 이용 환경 개선 및 편의성 강화
- 3 지하 공기질 개선 및 고도화

4. 지속가능한 혁신경영 관리체계 구축

- 1 사회적 가치 실현 및 재정건전화 추진
- 2 조직 운영 및 업무프로세스 개선

시스템 기반 최고 수준의 안전 운행

01 안전관리 시스템 고도화

02 지하철 혼잡도 개선

03 선제적인 차량 및 시설의 현대화

1

안전관리 시스템 고도화

□ 추진방향

- ICT¹⁾기술을 활용한 신기술 적용으로 안전의 시스템화 추진
- 안전문화 정착 등 안전체계 강화를 통한 안전한 지하철 이용 환경 조성

□ 추진계획

① AI기반 화장실 출입자 자동 감시체계 개발 및 고도화 안전계획처

- AI기반 남녀성별 분석 프로그램을 활용하여 화장실 출입자 구분 → 성별분석 프로그램 자체 개발('22.10월)
- 계절별 옷차림, 행동패턴 등을 통해 성별 식별이 가능하도록 고도화 추진



<성별 인식 표출 화면>

② 범죄취약개소 CCTV 순차 표출 시스템 구축 안전계획처

- 사건별(성범죄, 폭행, 몰카 등) 데이터 분류를 통한 범죄 취약개소 선정
- 선정된 범죄취약개소 역사 CCTV화면 순차표출로 범죄예방 기여

③ 디지털 혁신을 통한 스마트 스테이션 운영 확대 정보통신처

- 3D 디지털트윈²⁾ 기술을 활용한 역사 통합관리
→ 역사 가상 순찰, 출입문 등 시설물 원격 제어
- 딥러닝 영상 분석 기술을 활용한 안전사고예방
→ E/S 전도, 선로 내 침입자 검출 등
- 소방시설 등 역사 시설물과 연동하여 사고에 신속 대응
→ 소방(화재)발생 경보, 열차 운행 정보 제공 등
- 5호선 51역, 2개 차량기지 스마트스테이션 구축



<3D맵 역사통합 관리 >



<역사내 가상순찰>

1) ICT(Information and Communication Technologies) : 정보기술과 통신기술의 총칭

2) 디지털트윈(Digital twin) : 현실세계의 기계나 장비, 사물 등을 컴퓨터 속 가상세계에 구현한 것

④ 드론을 활용한 교량 등 구조물 점검 시행

토목처

- 고가교량 구조물 점검 시행 : 5개소

				
장안철교	강변~잠실나루	구로디지털단지~대림	당산철교	지축~구파발
2호선 중랑천	2호선 유수지	2호선 도림천	2호선 한강상	3호선 유수지

⑤ 중대 재해 예방관리 체계 고도화

산업안전처

- [안전보건관리체계 강화] 외부전문기관 컨설팅 기반 개선사항 철저 이행
 - 안전보건관리체계 보완사항 41건, 현장 안전진단 개선안 130건
 - 중대재해예방 중점사업 30개(93억 원) 공정관리 및 추가사업 지속 발굴, 안전보건예산 선정 절차 개선방안 명문화 추진
- [ISO 45001]시스템 개선] 법 의무조치사항 매뉴얼 반영 및 프로세스 고도화

구 분(건)	매뉴얼	절차서	지침서
기 존	1	11	20
추가·변경	1	13	23

- [위험성평가 관리시스템 확대] 전산화 관리로 체계적 유해·위험요인 제거

⑥ 현장 중심 중대재해 예방 활동

산업안전처

- [안전사각지대 특별점검] 법 의무사항 실태조사 및 시설물 집중점검
 - 중대재해처벌법 요구사항 이행실태 점검 및 현장 유해·위험요인 즉시 제거
 - * 특별점검 대상 확대: ('21년) 63개소 → ('22년) 82개소 → ('23년) 92개소
- [중대재해 예방의식 체화] 중대재해 자율적 안전관리 패러다임 전환
 - 종합컨설팅 개선사항(제작·배포) 기반 자율적 안전관리 문화 확산
 - 중대재해 예방 공모전 우수작 홍보(SNS, 행선안내기 등) 추진
- [안전관리 협력체계 구축] 노사합동, 본부합동 안전활동 추진
 - 노사합동 산업안전 관리 우수기관 견학 및 안전보건 박람회 참여 등

1) ISO45001 : 안전보건 리스크 및 기회관리를 위한 프레임워크를 활용하여 산업재해 예방 등 안전과 보건을 체계적으로 관리하는 국제표준 경영시스템

2 지하철 혼잡도 개선

□ 추진방향

- 지하철 혼잡 개선을 위해 우선과제와 근본적 해결의 장기과제로 구분 추진
- 혼잡개선을 위한 운영기관·전문가 현장 점검 실시 → 개선과제 도출
 - (단기과제) 안전사고 예방을 위한 안전인력 확충 등 우선 추진
 - (장기과제) 근본적인 혼잡도 완화를 위한 승강장 계단 등 공간 확장

□ 추진계획

① 혼잡도 개선 전담조직 신설 및 관리체계 구축

안전지도처

- 지속적인 역사 혼잡 관리를 위해 혼잡개선 전담조직 신설
 - ('23년) 안전관리본부 산하 혼잡도 관리팀 신설(TF) 및 향후 직제화
- 서울시와의 혼잡개선 대책 협의 및 도출된 개선과제 이행 관리
- 향후 지하철역사 혼잡개선을 위한 중점대책 수립 및 시행

② 혼잡역사 안전관리 인력 확대 배치

영업계획처

- '23년 상반기내 공공 안심일자리 채용과 연계하여 약 820명 배치
- 동선분리, 혼잡역사 계도, 응급상황 조치 등 업무 수행
 - 동선분리 요령, 혼잡상황 대처법, 응급처치 등 직무관련 교육 후 투입
- 배치역사 : 주요 혼잡역(190명), 전 역사(630명)



< 안전관리 인력배치(1·4호선 서울역, 7호선 가산디지털단지역) >

③

혼잡도 완화를 위한 승객동선 분리 및 시설물 정비

안전지도처

- 환승 유도선, 혼잡구간 안내표지, 동선 분리 유도표지판 등 설치
- 계단 중앙분리대, 안전펜스, 계단 단차 개선 등 안전시설물 보강
- 매점·자판기·광고판 등 통행 방해시설 정비 및 기능실 이전 등 공간확보
- ('23년) 주요 혼잡역사 23개역 추진 → ('24년) 환승역·일반역으로 확대

④

주요 혼잡구간 열차 운영 개선

열차운영처

- 출근시간대 혼잡관리를 위해 2·3·5호선 증회 운행 시행
 - 예비열차 등 최대한 활용하여 출근시간 대 각 2편성 추가투입
- 승객의 역사 내 체류시간 감소로 역사 혼잡도 완화 ('22년 혼잡도 조사결과 반영)
 - ※ 서울시 혼잡도 기준 개선 추진시(150% → 120%) 전동차 추가 편성 검토

⑤

역사 혼잡도 모니터링 개선 및 운영 스마트화

안전지도처

정보통신처

- CCTV 및 AI 기술을 활용한 역사 혼잡도 모니터링으로 신속한 상황 대응
 - 스마트스테이션 기능 개선을 통한 실시간 혼잡상황 모니터링 추진
 - 스마트스테이션 확대(5호선 51개역 추가, 전체역사의 68.7%)
- 역사 내 행선안내시스템 개량을 통한 전동차 혼잡정보 상시 제공 추진
 - 또타지하철 앱을 통해 제공 중인 혼잡도 정보를 대합실 행선안내기 표출

⑥

노후역사 리모델링 등 추진

건축처

- 승강장, 계단, 연결통로 등 주요 밀집구간의 종합적인 공간확장 시행
- 노후역사 리모델링 시 승강편의시설 등 주요 시설물 전면 개보수 시행
- 제기동역 리모델링(실시 설계), 상계역 외벽개선

3 선제적인 차량 및 시설의 현대화

□ 추진방향

- 시민안전·편의를 위한 노후 전동차 및 시설물의 현대화 추진

□ 추진계획

① 노후 전동차 적기 교체

차량계획처

- [5차] 노후전동차 4호선 210칸 중 120칸 도입
- [6차] 5·8호선 298칸 및 [7차] 4호선 260칸 전동차 설계 및 제작
- [8차] 노후전동차 5호선 200칸 교체 발주 추진 중



4호선 신조전동차(외관)



휠체어 공간



교통약자/임산부 배려석

- 신조전동차 제작감독 1,304칸 및 독립안전성평가 532칸 시행
- '23년 사업비: 3,730억 원

〈노후전동차 교체계획('14~'28년)〉

- 교체대상: 1~8호선 2,472칸 / 총사업비: 3조 3,914억 원

사업명	사업기간	사업비	추진현황	년도별 교체물량					
				'22	'23	'24	'25	'26	'28
(1~3차) 2.3호선 610칸	'14~'22년	7,846억 원	도입완료	610		-	-	-	-
(4차) 5.7호선 336칸	'18~'22년	4,704억 원	납품중	328	8	-	-	-	-
(5차) 4호선 210칸	'20~'24년	2,940억 원	제작중	-	120	90	-	-	-
(6차) 5.8호선 298칸	'21~'26년	4,172억 원	설계중	-	-	198	100	-	-
(7차) 4호선 260칸	'22~'25년	3,640억 원	설계중	-	-	90	170	-	-
(8차) 5호선 200칸	'23~'26년	2,800억 원	발주예정	-	-	-	72	128	-
(9차) 1.8호선 190칸	'24~'27년	2,660억 원	-	-	-	-	-	108	82
(10차) 6.7호선 368칸	'25~'28년	5,152억 원	-	-	-	-	-	-	368

② 전동차 객실 내 영상기록장치(CCTV) 설치

차량운영처

○ 사업개요

- 안전 사각지역 해소 및 범죄예방을 위한 전동차 객실 시스템 구축



전동차 객실 천장 설치(칸당 2대)



영상기록장치(CCTV) 확대

○ 사업물량: 총 94편성 844칸 1,688대(칸당 2대)

구분	1호선	3호선	6호선	7호선	8호선
물량(편성/칸)	16/160	34/340	38/304	2/16	4/24

- 철도안전법에 따른 개조 신고를 위한 철도기술연구원과 사전 협의
- 다수의 팀으로 구성하여 동시 설치 진행

○ 예산 내역: 117억 원(시비:70%, 국비:30%)

③ 노후시설물 재투자 사업

기술계획처

○ 사업규모 : 8개 분야 33개 사업(1~4호선 20개/5~8호선 13개)

- 전기·통신·신호·궤도·전자·토목·기계·승강기

○ 사업비 : 2,232억 원(국비 430, 시비 901, 공사 901)

○ 사업기간 : '23. 1. ~ '23. 12.

○ 예정사업

(단위 : 백만원)

구분	분야	예산(A)	예산			사업명
			국비	시비	공사	
계		223,219	42,995	90,112	90,112	
1~4호선	소계	143,318	42,995	50,161	50,161	
	전기	34,030	10,209	11,911	11,911	노후전력설비 개량외 4개 사업
	통신	18,027	5,408	6,309	6,309	냉방기 개량 외 2개 사업
	궤도	38,550	11,565	13,493	13,493	노후레일 교체 사업외 5개사업
	신호	39,036	11,711	13,663	13,663	노후전선로개량 외 2개사업
	전자	11,909	3,573	4,168	4,168	턴스타일 개량사업외 1개사업
	토목	1,766	530	618	618	강교구간 보수공사
5~8호선	소계	79,901	-	39,951	39,951	
	전기	35,269	-	17,635	17,635	노후 승배전설비 개량외 1개사업
	통신	24,620	-	12,310	12,310	비상통화장치 외 1개 사업
	궤도	12,412	-	6,206	6,206	노후 방진재 개량 외 2개소
	신호	1,390	-	695	695	노후 선로전환기 개량
	기계	960	-	480	480	노후 배수펌프 시설 개량
	승강기	5,250	-	2,625	2,625	노후 승강설비 교체

미래 성장동력 지속 발굴 및 강화

01 미래 대비 신교통서비스 사업 추진

02 인프라 기반 비운수사업 확대

1

미래 대비 신교통서비스 사업 추진

□ 추진방향

- 정부·서울시의 도심항공교통(UAM¹⁾) 도입 계획에 따라 공사 인프라를 활용한 신교통서비스 제공

□ 추진계획

① 도심항공교통 사업 추진

정보통신처

- 역사·차량기지 유휴공간 활용 등 지하철 인프라를 활용한 도심항공교통 기반 조성
- 도심항공교통 상용화 및 미래지향적 복합 환승센터 조성을 위한 업무협약 체결('23. 1. 13.)



○ 향후 추진계획

- 도심항공교통 추진을 위한 TF구성 및 협의체 구성 : '23. 3.
- 기본 계획 수립 및 비즈니스 모델 개발 : '23. 4. ~ '24. 12.

1) UAM(Urban air mobility) : 도심항공교통

□ 추진방향

- 광고, 임대, 신사업 발굴 등 사업확장을 통한 수익 증대
- 철도운영 노하우 활용 국내·외 철도 컨설팅 사업 등 참여로 비운수수익 창출

□ 추진계획

① 상가·광고 수익 창출(143.5억 원 수익예상)

신사업처

부대사업처

- 신규사업 개발 및 시민생활편의 업종 확대
 - 의원, 약국, 건강기능식품 등 시민 건강증진 업종 사업지 확대
 - 밀키트, 무인 프린트샵, 플라워, 식품 프랜차이즈 등 생활밀착 업종 확대
 - 펫샵(반려동물용품) 전문점 신규사업 추진
- 물류플랫폼 사업 확대 추진
 - (지속) 생활물류센터, 물품 보관함, 캐리어 공항 서비스 등 운영
 - (신규) P2P공유배송 서비스, 온라인 플랫폼 구축 등 사업 영역 확대

신규 물류사업 추진 · 지하철 접근성 활용 편리한 물류서비스 제공

1단계 ('23년)



< P2P 공유배송 서비스 >

- ▶ 물품보관함을 활용하여 개인과 개인의 공유배송 서비스 시범 실시



< 온라인 플랫폼 구축 >

- ▶ 배송용 시스템 추가 구축 및 안정화
- ▶ 온라인 플랫폼 구축



< 물류 인프라 조성 >

- ▶ 유인보관소 서비스 확장
- ▶ 유희공간(부지) 물류시설 개발

2단계 ('24~'25년)



< 전국 당일배송 서비스 >

- ▶ 퀵커머스 업체와 협력하여 철도운송을 통한 전국 당일배송 실현



< 온라인 플랫폼 확장 >

- ▶ 단일 어플리케이션 내 통합 플랫폼 구축
- ▶ 최종적으로 온라인 생태계 조성



< 통합 물류체계 조성 >

- ▶ 물류 인프라 활용 → 배송시스템과 연계
- ▶ 통합 물류체계 조성하여 편리한 서비스 제공

○ 공간활용 프로모션 광고사업 재구조화

- 노후매체 개량으로 사업성 강화 : LCD → LED 등
- 광고 대상 확대로 수익증대 : (기존)1~4호선 → (변경)1~8호선
- 광고주가 선호할 수 있는 대형 광고물 추가 개발

○ 스마트팜 사업 수익 증대

- 대학 스타트업과 협업한 메트로팜 운영 시스템 구축
- 팜아카데미 영업일 확대(주4일→ 5일 운영)
- 친환경(GAP1) 등 메트로팜 재배작물 안정성 인증 시스템 확대



○ 밀키트 전문점 확대 추진

- '22년 11개소 → '23년 17개소(예정)
 - 사업대상 : 화랑대역 등 6개소(예정)
- 외식 물가 상승으로 인해 상대적으로 저렴한 밀키트 수요 증대
- 주거 밀집위주 역 대상지 선정 및 마케팅 추진



○ 지하철 출입구 상단벽면광고 도입

- '23.01.16. 계약체결
 - 5호선 광화문역 등 54개역 100개소 설치 예정
 - ※ 설치기간 4개월



<상단벽면광고 예시>

○ 역명병기 유상판매 사업 추진

- '23년 계약종료 역사 1호선 종각역 등 18역
 - + 신규역사 3역 입찰 추진



1) GAP(Good Agricultural Practices) : 우수 농산물 관리 제도

②

운영 노하우 활용한 철도 사업 추진(57.9억 원 수익예상)

철도사업처

○ 시스템엔지니어링(SE) 사업¹⁾

- 위례신사선 시스템엔지니어링(SE)사업 수행 추진
- 서부선 SE사업 실시협약 협상 지원 및 SE사업 계약 체결 추진

○ GTX-A 관리운영 및 부속사업

- 관리운영사업 : 관리운영계약 관련 협상, 개통 운영준비 업무수행, 운영 시설·업무위탁 관련 대외 기관 협상
- 부속사업 : 철도차량 제작관리 및 SE 협업계약 수행

○ 해외철도 사업

- (수행사업) 호주 시드니 메트로 컨설팅 등 3개 사업
- (신규개발사업) 호주 빅토리아 레일 프로젝트 철도운영계획 자문 등 3개 사업

○ 철도 연장노선 사업

- 8호선 별내선 운영협약 체결 및 개통준비('24.6월 개통 예정)
- 4호선 진접선·5호선 하남선 위수탁사업 수행
- 7호선(부천·인천) 차량·관제 위수탁사업 수행

③

잠실광역환승센터 관리 운영

사업운영센터

- 잠실광역환승센터 관리·운영 재협약 체결('22.12월)
- 수탁자산의 효율적 대행사업 운영 (자회사, 서울메트로환경)
- '23년 사업비 : 24.86억 원

1) SE(System Engineering) 사업 : 철도 시스템을 구축하고 운영하는 과정 중에 신뢰성, 안전성, 지속가능성, 비용절감 등 다양한 측면에서 철도 시스템을 통합적으로 구축 및 운용을 할 수 있도록 컨설팅하는 사업

더 나은 서비스를 통한 고객 만족도 제고

01 고객 맞춤형 고품질 서비스 제공

02 사회적 약자를 위한 이용 환경 개선 및 편의성 강화

03 지하 공기질 개선 및 고도화

1

고객 맞춤형 고품질 서비스 제공

□ 추진방향

- 고객만족도 조사 결과분석을 통한 취약 분야 개선 및 고객의 니즈를 반영한 고품질 서비스 제공

□ 추진계획

① AI챗봇¹⁾ 자동응대 시스템 구축

정보운영센터

- AI챗봇 자동응대 시스템 구축 → 고객민원(콜센터) 자동응답 전환 30% 목표
 - ※ 테스트베드 서울 예산지원형 실증사업 추진(챗봇 재학습 및 프로세스 자동화 연동 솔루션)
- 24시간 실시간 고객응대로 민원처리 기간 단축하여 고객만족도 향상

② 역사 안내 시스템 개량

정보통신처

- 1호선 10개역 노후 열차정보 안내 시스템 개량 : 열차정보 및 열차 내 혼잡도, 서울시 TOPIS²⁾ 정보와 연계하여 역사 별 버스 운행 정보 등

표출 화면	
 <p>입구 방향</p>	 <p>출구 방향</p>

③ 또타지하철앱 인프라확대 및 활성화

정보운영센터

- 언어적 약자인 외국인 대상 영문 앱 서비스 개시
- 수어통역 전화기, 전동휠체어 충전기 위치 등 교통약자를 위한 정보 제공
 - ※ 비콘³⁾ 신규 및 이전 설치로 또타앱 안전성 제고 → 역사 100개, 열차 364개

1) 챗봇(chatter robot) : 인공지능(AI)이 빅데이터 분석을 바탕으로 일상언어로 사람과 대화를 하며 해답을 주는 대화형 메신저
 2) TOPIS(Traffic Operation & Information Service) : 서울의 전체 교통을 운영하고 관리하는 종합교통관제센터
 3) 비콘(Beacon) : 스마트폰 근거리 통신 기술(모바일 위치 기반 서비스)

④

시민과 함께하는 문화예술 지원 사업 추진

기획처 | 홍보실 | 신사업처 등

- '22.12월“지하철 예술마당”시범 도입 → '23년 버스킹 존 확대·활성화
- 광화문 지하철 시대관 및 메트로 미술관 등 운영



< 광화문역 서울지하철 시대관 >



< 경북공역 메트로미술관 >



< 혜화 상설전시관 >

- 문화행사 홍보 수요를 지하철 공간으로 연계, 시민초청 문화이벤트 추진
 - 국제지하철영화제, 일러스트, 그림 공모전 개최 등
- 엄마·아빠·아이가 행복한 가족중심 문화 이벤트 활성화
 - 문화이벤트, 공모전 기획(어린이부문 신설), 포토존 조성, 현장이벤트(어린이집 방문 등)
- 지하공간을 매력적인 공간으로, '지하철 역사 혁신 프로젝트' 추진 지원
 - 지하철 공간을 쾌적하고 머무르고 싶은 매력적인 공간으로 변화 시도
 - 서울시의 '지하철 역사 혁신프로젝트' 실행가능성 및 장애요소 등 검토

《市 '지하철 역사 혁신프로젝트'》

- (여의나루역) 역 전체를 러너 스테이션(Runner Station)으로 조성
 - 한강과 인접한 역사를 활용, 출입구부터 플랫폼까지 러닝 스테이션으로 리모델링
- (신당역) MZ세대들을 위한 문화공간 마련
 - 신당역 지하1층 유휴공간을 스케이트보드 파크, 비보잉 댄스 스테이지로 조성
- (시청역) 가족을 위한 제2의 서울광장 조성
 - 미활용 승강장을 서울광장과 연계하여 가족 전체가 즐기는 테마역사로 조성



< 여의나루역 러너스테이션 >



< 신당역 MZ세대 문화거점 >



< 시청역 제2의 서울광장 >

2

사회적 약자를 위한 이용 환경 개선 및 편의성 강화

□ 추진방향

- 사회적 약자의 시선에서 필요한 서비스 제공으로 고객 만족도 달성

□ 추진계획

① 교통약자 편의시설 개선 및 확충

토목처

- 교통약자 1역 1동선 확보 지속 추진

- ②용답역, ⑤강동역 2역 개통예정

· 1동선 확보율 : 93.4%('22년) → 94.1%('23년)

※ '24년까지 1역 1동선 E/L 완료 추진

계	공사 중	공사예정	설계 중
	13역	1역	4역
18역	(23년 예정) ②용답, ⑤강동 (24년 예정) ⑤마천, ⑤종로3가, ⑥봉화산, ⑥상월곡, ⑥구산, ⑥새절, ⑦청담, ⑦수락산, ⑦광명사거리, ⑦남구로, ⑧북정	⑦고속터미널 (발주중)	②신설동, ⑤상일동 ⑤까치산, ⑥대흥 (23년 발주예정)

- 승강편의시설 확대를 통한 지하철 이용 환경 개선

- (개통예정) 엘리베이터(E/L) 3개소 3대,
에스컬레이터(E/S) 7개소 14대
- (발주예정) 공사 12대(E/S 10대, E/L 2대),
설계 44대(E/S 42대, E/L 2대)



[E/L 신설]

- 연결통로 설치시 승강편의시설 무상 확충 노력

- (개통예정) ④충무로역 E/S 2대, ⑧북정역 E/S 2대, ⑧문정역 E/S 6대, E/L 1대
- (예산절감) 125억 원 → 연결통로 사업시행자 비용부담 시행

② 역사 범죄 대응을 위한 비상통화체계 개선

정보통신처

- 여자 화장실·고객안내센터 비상통화체계 보완
 - (기존) 역직원 통화 후 112연결, (개선) 112직통 연결



③ 승객전도 예방 폭우대비 시설물 보완 추진

건축처

- 외부출입구 캐노피 설치 : ③남부터미널역 등 10역 12개소
- 외부출입구 및 대합실 계단 논슬립 설치 : ②사당역 등 18역(환승역사)
- 차수판 이설 및 추가 설치 : ①종각 등 23역 62개소(신설), 704개소(이전설치)

④ 감정노동자 보호를 위한 음성안내 개선

영업지원처

- 기존 ARS 통화연결음 + 감성멘트 개선 : '23. 3월~4월 중

	안 내 멘 트
기존	산업안전보건법에 따라 고객응대근로자 보호 조치가 실행되고 있습니다. (중략)~ 상담사를 연결해 드리겠습니다.
보완	기존 안내멘트 + 감성멘트 (감성멘트 예시) ① 연결해 드릴 상담사는 누군가의 소중한 가족입니다. 잠시만 기다려 주세요. ② 고맙습니다. 수고하십니다. 말해주는 고객님 덕분에 우리는 오늘도 웃을 수 있습니다.

⑤ 통합 정기권 도입(지하철+버스)

수송운영처

- 광역알뜰교통카드 기반 대중교통 다회이용자에게 요금 할인 추진
 - 광역교통알뜰카드 기반 정기권+마일리지 결합된 형태의 대중교통 운임
 - 국토부 '23년 7월 통합정기권 시행 (1차 20만명 혜택 예상) → 신규 제도 도입 협조 및 재정적 손실 최소화

3 지하 공기질 개선 및 고도화

□ 추진방향

- 공기질 체계적 관리를 통한 쾌적한 환경 제공
- 실내공기질관리법에 의거 관리하고 있는 지하역사의 공기질을 기준치 대비 50% 이하로 관리

□ 추진계획

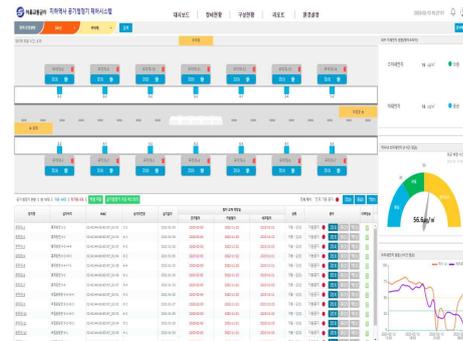
① 역사내 공기질 관리 시스템화

대기환경처

- 실내공기질 모니터링 시스템 구축 → 데이터 관리 체계화
 - 매달 1시간 평균 측정 자료의 이상값 선별 및 데이터 확정
 - 초미세먼지 농도 경향성 분석 및 중점관리역사 선정



< 실내공기질 모니터링 시스템 >



< 대용량 공기청정기 운영 >

- 실내공기질 모니터링 시스템과 연계 초미세먼지 농도에 따라 자동운전

(단위: $\mu\text{g}/\text{m}^3$)

구 분	평상시	계절관리제 (12월~3월)	가동기준
1단계	50 이하	40 이하	중
2단계	50 초과	40 초과	강

② 미세먼지 저감을 위한 실내공기질 개선사업 추진

대기환경처 등

○ 터널

- 터널 본선 양방향 전기집진기 추가 설치(50개소)
- 터널 연결송수관(살수배관) 설치(25.2km)



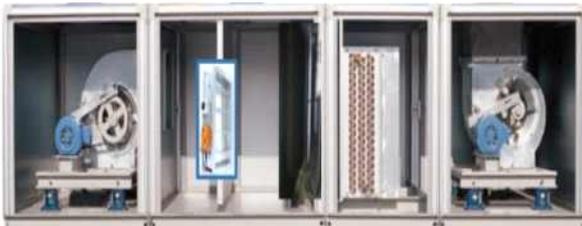
< 양방향 전기집진기 >



< 터널 살수배관 >

○ 역사

- 승강장 공기질 개선장치 추가 설치: 강일역 포함 하남선 5역, 80대
- 역사 환기설비 시스템 개량: 종각역, 종로3가역
- 공기조화기 개량: 신정네거리역, 여의나루역
 - 영구적으로 사용이 가능한 필터 발굴 및 적용
 - 금속형 고품질 필터를 적용하여 교체가 필요 없는 메탈 필터 등 발굴 적용



<공기조화기 내부>



<공기여과장치(필터)>

○ 전동차

- 전동차 내 공기질 개선장치 설치

구분	기존 전동차				신조전동차
	1차(완료)	2차(완료)	3차(완료)	4차(예정)	
계	'19.12~'20.6월	'20.5~'21.4월	'21.6~'22.4월	'22.6~'23.6월	'19~'26년
1,560칸 (6,240대)	140 (560)	1,076 (4,304)	94 (376)	250 (1,000)	1,914칸 (7,256대)
236억원	24억원	156억원	14억원	42억원	제작시 반영

지속가능한 혁신경영 관리체계 구축

01 사회적 가치 실현 및 재정건전화 추진

02 조직 운영 및 업무프로세스 개선

1

사회적 가치 실현 및 재정건전화 추진

□ 추진방향

- 약자와 동행을 통한 상호 보완·상생의 사회적 가치 실현
- 비핵심 부동산 매각 등을 통한 공사 재무건전성 제고

□ 추진계획

① 전사적 사회공헌 활동 추진

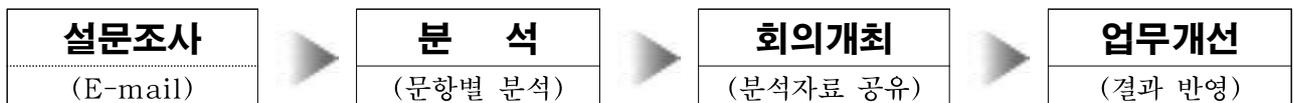
대외협력처

- 지역 상생·발전 사회공헌활동을 통한 공사의 사회적 책임 실현
 - 지역사회 유관기관 등과 연계, 사회적 취약계층 지속적 발굴·지원
- 지역 공동체 및 유관기관 등과 소통 강화 및 파트너십 강화
 - 민·관 협의체와 파트너십 구축으로 맞춤형 지원 확대
- 전사 자발적 나눔 및 기부문화 확산
 - 사회적 약자 지원 강화를 위한 자율적 직원 기부금 조성(매칭그랜트, 급여끝전 등)
 - 사회가치 실현의 전사적 자원봉사주간 운영 및 직원 화합의 날 실시

② 『민·관 협의체』 운영을 통한 공정거래 환경 조성

계약처

○ 운영 프로세스



○ 세부내용

- 설문조사(E-mail) 실시 및 분석 : 2회(상·하반기)
- 민·관 협의체 회의 개최
 - 설문조사 분석결과 협의, 불편 및 애로사항 청취
- 계약업무 개선과제 도출 및 업무개선
 - 계약서비스 불편 및 애로사항 등 의견 검토 분석 ⇨ 업무개선 과제 도출
 - ⇨ 업무개선 반영 추진

③

비핵심 부동산 매각 등 자산 효율화

총무처

○ 비핵심 자산 매각

- 국제빌딩 제4구역('23년), 죽림빌딩('23년) 등 2년 이상 미사용 유희자산 등 비핵심자산 매각 (749억원)



<국제빌딩 4구역 자산>

○ 보유자산 유희공간 임대

- 본사(커피전문점, ATM), 별관(성동구청 체육시설, 새마을금고) 활용, 임대 수입 확보 (5억원)



<성동구청 체육시설(임대)>

④

조세제도 활용을 통한 절세 추진

재무처

○ 조세특례제한법 제105조 일몰규정 개정 건의(기재부)

- 도시철도 건설용역 영세율적용에 대한 일몰기한 연장('26. 12. 31, 3년 연장)
- 전국 도시철도운영기관과 협력하여 개정 공동 건의

○ 2022 사업연도 연결세무 조정 및 신고: '23. 5. 1.한

- 공사와 완전자회사(100%출자)를 하나의 과세단위로 보아 소득을 통산하여 법인세를 신고 및 납부함으로써 법인세 절감

○ '23년 예상 절감액 : 11억 원

⑤

PSO¹⁾ 국비 보전 법제화 지속 추진

대외협력처

○ 진행중인 법안 : 도시철도 지하철 PSO 정부 보전 관련

- 철도산업기본법(이은주 의원) : 코레일과 같이 PSO 국비 부담 조항 신설
- 도시철도법·대중교통법(이헌승 의원 등) : PSO 국비 부담 조항 신설

○ 추진방향

- 국회 소관 상임위(국토위·기재위 등) 국회의원 및 정부기관 지속 설득
- 지자체·유관기관 협력 강화 및 시민 공감대를 위한 홍보활동 강화
- ※ 공적서비스의무(PSO)의 국가책임 입법 촉구, 국회의원(국민의힘 이헌승 의원 등) 및 전국 도시철도 노사대표자 공동 기자회견('23.2.9, 국회 소통관)

1) PSO(Public Service Obligation) : 공적서비스의무

2 조직 운영 및 업무프로세스 개선

□ 추진방향

- 업무환경, 기술발전 등 대내·외 환경변화를 반영, 운영 효율화 추진
- 혁신을 통한 창의 시정 적극 이행으로 대시민 서비스 질 향상

□ 추진계획

① 업무·인력 운영 효율화(229명)

기획처

- 시민중심, 안전중심 업무체계 구축을 위한 통합 근무 방식 도입
 - (영업·기술 협업강화) 획일화된 인력운영 방식 탈피 → 직종 융합, 업무 효율 증대
 - (환승역 통합) 분리 운영 중인 환승역(52역) 통합 → 업무 개선 및 일원화
- 업무 효율성 증대를 위한 근무제도 개선
 - (당직 개선) 민간 무인경비시스템 도입 등을 통한 역 당직근무 폐지
 - (차량관리소 슬림화) 차량고장 시 신속 조치를 위한 권역별 통합 근무(23개소 → 14개소), 직무 분석을 통한 근무제도 개선(자회사 위탁, 숙박 → 비숙박)
- 시대적 변화에 따라 불필요한 전자설비 조정
 - 교통카드 판매기 철거, 역사 내 AFC 기기(발매기, 환급기) 배치 최소화

② 단순·비핵심 업무 외부 위탁(154명)

기획처

- 비핵심 업무 자회사 위탁 추진으로 업무 효율성 극대화
 - 특수차, 기계장비 관리, 구내운전, 후생지원
- 전문 장비·기술 활용하는 민간 업체 위탁으로 업무 일원화 및 작업 효율 향상
 - 위탁·자체 이원화로 운영되던 궤도유지보수, 전동차 냉방기 정비·도장 업무, 역사누수관리 업무

③

단순·반복 업무 프로세스 자동화(RPA¹⁾) 확대

정보운영센터

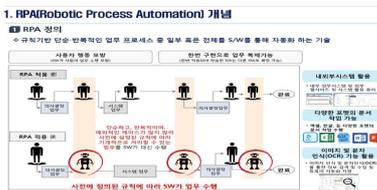
- 상황보고 관리 등 10개 과제 추가 개발, 운영환경 변화에 따른 5개 과제 개선
 - ※ RPA 과제 활용도 및 효과 분석 실시 → 과제 개선, 폐기 여부 등 결정
- 업무프로세스 자동화 솔루션(관리S/W, 개발툴, 업무수행봇S/W) 갱신

④

장소·시간에 구애 받지 않는 업무 환경 구축

정보운영센터

- 모바일오피스 선로작업출입 등 14종 앱 개선 → 원격 업무환경 조성
 - ※ 모바일오피스 앱(14종) : 그룹웨어, 사내 메신저(오피스톡), 고장신고, 영업관리 등
- 안전위험신고앱 접수경로(PC, 모바일) 확대 → 24시간 임직원 신고체계 확립
 - 안전사고 예방 기여 직원 인센티브(표창, 포상금) 제공



<업무 프로세스 자동화(RPA)>



<통합 모바일오피스 오픈>



<안전위험신고앱(이지스)>

⑤

신개념 지하철 이용 환경 조성

영업계획처

전자처

- 현금 없는 역사 추진 → 역무원 안전·서비스 업무 집중
 - 선불카드 판매 업무 역주변 편의점으로 이관 (카드사 협의 진행)
 - 1회용 모바일 교통카드 및 외국인 전용 관광교통카드 개발 보급
- 태그리스 등 신개념 결제시스템 도입(보류 중)
 - 기술표준화 등에 대한 정부·서울시 등 관계기관과 충분한 협의 실시



- 서울시 관련 교통정책(현재 미 확정)과 연계, 추진

1) RPA(Robotic Process Automation) : 사람이 컴퓨터로 하는 반복적인 업무를 로봇 소프트웨어를 통해 자동화하는 기술

IV. 주요 현안사항

1. 운임인상 추진경과 보고

2. 장애인단체 불법시위 경과보고

1. 운임인상 추진경과 보고

□ 추진배경

- '15년 인상 이후 8년째 동결, 부채증가로 자본잠식 심각, 경영 위기
- 2023년 대중교통 요금체계 개편계획 수립('22.12.27. 시장방침 225호)
 - 기본요금 300원(1안), 400원(2안) 및 기본요금(10Km 이내) 이후 추가 5Km마다 50원 인상

□ 추진경과

- 대중교통 요금조정 계획안에 대한 의견청취안 시의회 제출('23.2.6.)
- 대중교통 요금인상 및 재정난 해소방안 논의를 위한 공청회 개최('23.2.10.)
 - 공사 기획조정실장 토론자 참석, 운임인상 및 무임손실 국비지원 필요성 설명

※ 서울시, 대중교통 요금 상반기 인상보류('23.2.15. 市보도자료)

□ 운임인상 절차



□ 향후계획(운임인상 재개시)

- 운임조정안 이사회 의결 및 여객운송약관 개정, 철도안전관리체계 변경
- 연락운송기관 협의 및 교통카드시스템 모의시험, 적용, 모니터링
- 안내문 부착 등 대시민 홍보, 승객 안내 및 비상 상황반 운영

2. 장애인단체 불법시위 경과보고

'23년 시위 현황

- 시장 면담(2.2.) 이후 '출근길 지하철 타기' 중단 선언<3. 23.(목)까지>
 - UN 탈시설 가이드라인 권고 및 장애인 관련 예산 국고지원 의무 선전전 지속 및 시위 진행 (장애인평생교육법 통과 등)
 - 전장연 연대단체(전국장애인야학협의회(이사장 박경석))가 쇠사슬 휴대 등을 동반한 열차타기 시위 2. 15.부터 진행 중
- 지하철 고의 운행지연 이외 불법행위 지속 중
 - 홍보물(전단지) 전 역사 및 전동차 내에 무단부착(시위 중 상시), 역사 바닥에 유성페인트 무허가 도포(삼각지역, 2. 14.) 등
- 전장연 요구사항 불수용 시 1박 2일 유숙·지하철타기 재개 예고
 - 3. 23.~24.는 1박 2일 유숙, 이후 4. 20. 장애인의 날까지 매일 지하철 타기

공사 대응현황

- 시민불편 예상되는 열차지연 등 불법시위에 대해 현장 안전요원 배치
- 소송현황
 - 형사: 2건(기차교통방해죄·업무방해죄), 현재 검찰 송치되어 수사 중
 - 민사: 2건(손해배상, 합계 약 6억 5천만 원), 법원 2차례 조정안 대해 공사 이의신청(2회)

향후 대응

- 전장연 및 활동가 개인 대상 가압류·추가 형사소송(8~82차 시위) 진행
- 현장 대응은 안전 확보 최우선을 위해 불법행위 시 즉각 퇴거요청·불응 시 승차거부, 혼잡 시 무정차 등 엄정대응 조치