

주요 업무 보고

2024. 2.



서해철도주식회사

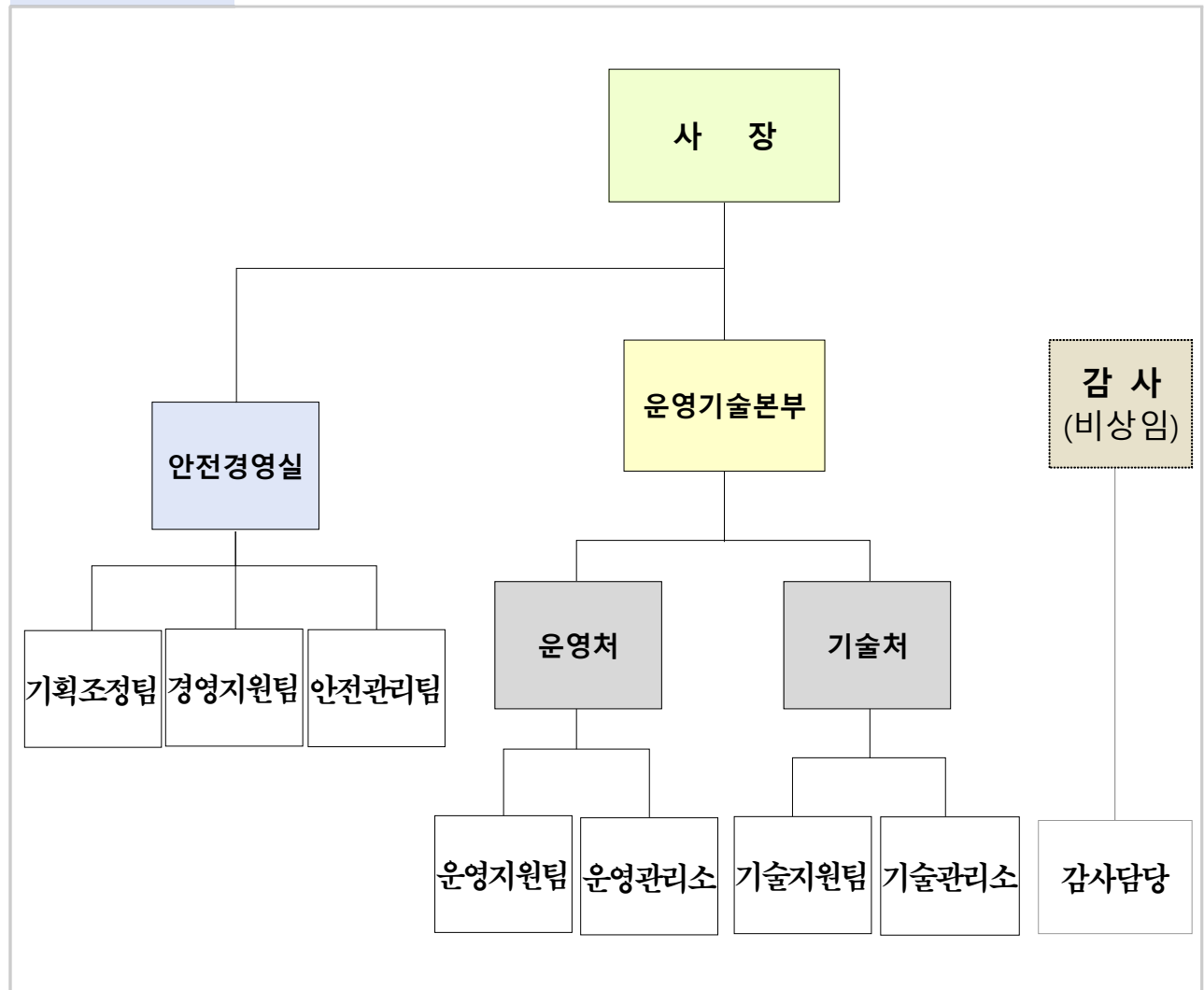
I 일반현황

☐ 설립근거 및 목적

근거	· 지방공기업법 제54조(다른 법인에 대한 출자) · 소사~원시 복선전철 민간투자시설사업 관리운영계약('17.9.1.)
목적	· 서해선(소사~원시) 복선전철 여객운송 및 운임의 징수·관리 · 시설물 유지 보수, 서비스 개발

☐ 조직 및 인력 ('24. 1. 31. 기준)

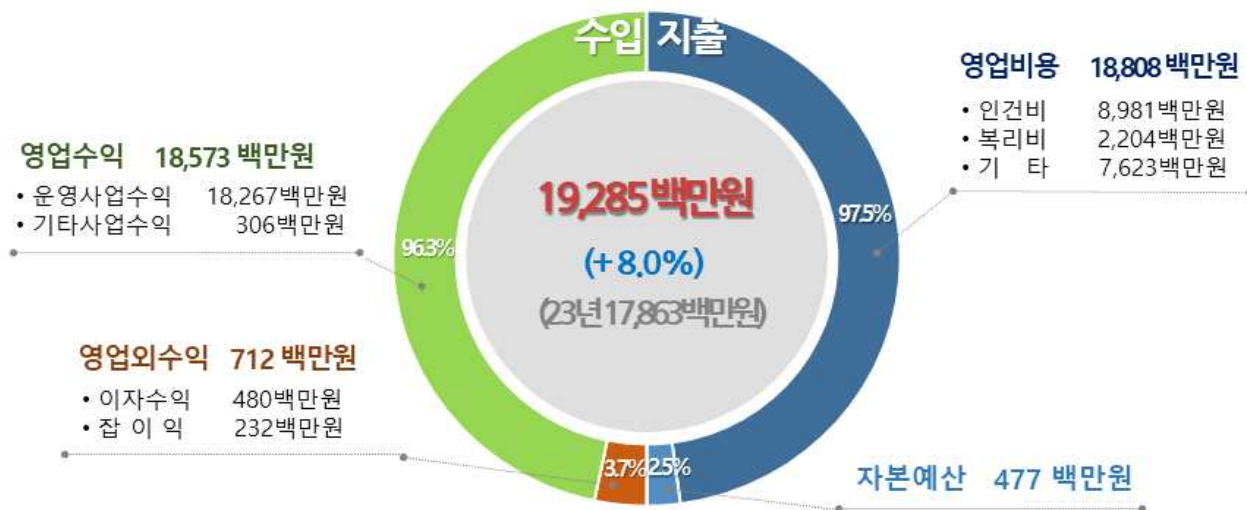
조직	· (본 사) 사장 · 1본부 · 1실 · 2처 · 5팀 · 2소 · 1담당
인력	· (현 원) 160명 - 본사 29명 / 현업 131명



□ 2024년도 예산내역

(단위: 백만원)

수 입		지 출	
구분	금액	구분	금액
계	19,285,126	계	19,285,126
영업수익	18,572,738	영업비용	18,807,829
영업외수익	712,388	자본예산	477,297



□ 재무현황

(단위 : 백만원)

재 무 상 태				손 익 계 산 서			
구분	자산	부채	자본	구분	당기손익	총수익	총비용
'23.12월 (A)	17,610	4,343	13,267	'23년 (A)	+2,862	18,545	15,683
'22.12월 (B)	14,145	3,540	10,605	'22년 (B)	+2,253	17,129	14,876
증감 (A-B)	3,465	803	2,662	증감 (A-B)	+609	+1,416	+807

II 2024년 경영전략

☐ 비전 및 경영전략

미션	더 안전하고 스마트한 The New Move			
비전	수도권 서남부의 자랑스럽고 행복한 Best Company			
핵심가치	안전우선	고객행복	성과개선	동반성장
경영목표 전략과제	안전사고 Zero	고객만족도 개선	성과평가 A등급	전문인재 양성
	- 안전관리 과학화 - 유지보수 체계화	- 서비스 품질 향상 - 설비의 효율적 운영	- 수익사업 지속 발굴 - 직무능력 강화	- 내·외부 협력기반 조성 - 사회적 책임 이행

☐ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	'24년 목표	장기목표	'23년 실적
안전우선	철도사고(건)	0	0	0
	산업재해(건)	0	0	1
고객만족	고객만족도(점)	87.8	100	87.65
성과개선	관리운영분야 성과(등급)	A	A	A
	역운영분야 성과(등급)	A	A	A
동반성장	인재양성 교육(시간)	16.2	20	14.49
	청렴교육(시간)	7.2	10	7.25

Ⅲ 주요사업 추진계획

1 안전우선

- ① 사전예방 활동 강화
- ② 현장 중심의 안전관리 마련

2 고객만족도 제고

- ① 서비스 품질 향상
- ② 고객 이용 시설 관리 강화

3 동반성장

- ① 보건관리 체계 강화
- ② 역사 안내도우미 운영

안전우선

1 사전예방 활동 강화

☐ 위험성 평가 : 2회(상·하반기)

- 사업장 내 유해·위험요인을 파악하고 중대성을 추정하여 감소대책을 수립
- 개통 후('18.6.16) 고위험 요인 43건 개선
 - － 시면점검로 조명 설치(전도사고 예방 등) / 배관 돌출부 마감캡 설치(직원 사상사고 예방 등)

☐ 위험도 평가 : 1회(상반기)

- 평가를 통한 철도사고, 장애 위험요인 파악, 안전대책 수립
- '23년 측정결과 : 역사 혼잡도, UPS 배터리 관리 등 위험요인 21건 개선

☐ '24년 작업환경측정('24.4월, 10월)

- 사업장 내 발생 유해물질(광물성분진 등)에 대한 현황 파악
- '23년 측정결과 : 광물성 분진 외 7개 항목 기준치이내 “정상”

2 현장 중심의 안전관리 마련

☐ 경영진 특별점검 시행

- 상·하반기 터널 내 구조물 누수 집중관리
 - － 터널 내 배수로 상태, 집수정 관리상태 및 소방 시설물 등
 - 시설물 케이블 보호캡 필요 등 23건 개선사항 발굴·조치 중



<역사 점검>



<집수정 점검>



<터널 점검>

☐ **간부급 안전점검 시행(격월)**

- 간부급 안전점검 시 발굴과제(98건) 개선조치 시행 중
 - － '24년 역사 파손 유리 교체, 공동구 트러프 슬러지 제거 등

☐ **중대재해예방 의무 이행사항 점검(월, 분기, 반기)**

- 의무이행 사항(25개) : 중대재해법에 근거한 산업재해 및 시민재해
- 점검결과에 따른 위험요인 개선 예정('24.6월)
 - － 중량물 인상 안전확보(체인블럭 지지대 보강 등)

☐ **협력업체 합동안전점검(월, 분기)**

- 업무공간 순회점검(주 1회 이상), 협력업체·서해철도 안전담당자 합동점검
- 협력사 사장단 회의(연 2회) 및 안전보건 협의체 회의 개최(월 1회)

고객만족도 제고

1 서비스 품질 향상

☐ **'24년 고객만족도 목표 : 87.8점(장기목표 100)**

- 연도별 고객 만족도(고객만족도 5년 연속 상승 목표)

구분	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년 목표
점수	83.8	86.81	87.1	87.65	87.8

☐ **고객응대부서 및 접점직원 소통 협의체 운영('24.4월, 7월)**

- 반복 민원 발생 개선·예측 가능 민원 발굴 → 고객만족도 향상
- 민원 응대 애로점 등을 공유하여 대응 방안 마련, 직원 업무환경 개선
 - － 민원 분류 기준 통일, 서해선 연장구간 비상연락망 구축(민원담당 소통 개선)

☐ 고객 만족도 개선 방안 수립

- 만족, 불만족 원인 분석 → 개선방안 마련
- 승강설비 등 고객 이용 시설 고장 저감 대책 마련 시행

2 고객 이용 시설 관리 강화

☐ 주요설비 고장 현황 - 연평균 10% 이상 개선

구 분	'21년	'22년	'23년
승강장안전문(건)	157	126	90
승강설비(건)	625	501	381

☐ 승강장안전문 : 고장빈도 높은 부품 위주 집중관리

- 구동모터 → 노출형에서 밀폐형으로 개선, 외부 영향 축소
- 잠금장치(전자정) → 장애 개소 청소에서 정기적(반기별) 전체 청소 시행
 - ※ 전자정은 고장부품 회수 후 세척하여 재사용(70%)
- DCU(Door Control Unit, 개별도어조정장치) → 제습제 투입으로 습기 제거

☐ 승강설비(E/S) : 고장빈도가 높은 부품 위주 집중관리

- E/S 1일이상 정지 발생 : '23년 59건 중 구동부(감속기 등) 고장 35건(59%)
 - 오일 교환 : 이용승객이 많은 6개역 우선 시행, 나머지 '24년 시행

구분	계	소사역	신천역	능곡역	선부역	초지역	시우역
오일교환(대수)	85	20	21	16	10	10	8

※ E/S : 179대

- 소모성 부품의 적기 교체 : 안전스위치, 전자접촉기 등
- 고장다발 부품 점검, 안전수량 확보, 교체 : 버튼류, 유엘롤러, 브레이크 스위치 등

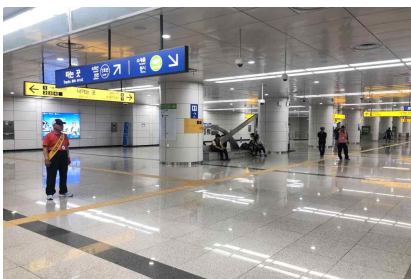
동반성장

1 보건관리 체계 강화

- ☐ **감정노동종사자 보호 업무협약(정신건강복지센터) 시행('24.2월)**
 - MOU 체결기관 : 안산시 정신건강복지센터, 서해철도
 - 업무 수행 중 고객의 폭언·폭행 피해 발생 시 지원
 - － 정신건강 교육, 전문가 심리상담, 치료 연계
- ☐ **감정노동종사자 보호 체계 구축**
 - 감정노동보호 전담팀 구성(상시) 및 현장 방문, 정신건강 증진교육 시행

2 역사 안내도우미 운영

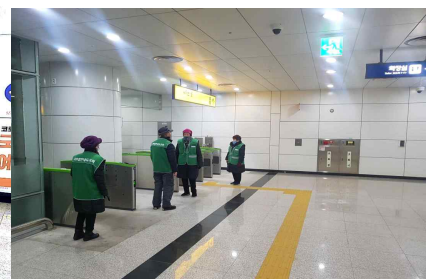
- ☐ **부천시, 시흥시, 안산시 협약을 통한 광역전철 안내도우미 운영**
 - 역사 내 질서유지 활동 및 이용시설 소독작업 등 시행(총 130명)
 - 노인일자리 창출 및 지역사회 연계 강화(사업비 각 지자체 부담)
- ☐ **추진기간 : '24년 1월 ~ 12월(상시)**



<부천시>



<시흥시>



<안산시>