

주 요 업 무 보 고

2024. 2.



서울교통공사
Seoul Metro

9호선운영부문

I 일반 현황

☐ 운영 근거(市 위·수탁협약)

(불변가액 기준)

구 분	협약기간	월 수	총 금액	월 금액	비 고
제 1 기	'14.09.05. ~'17.11.28.	39개월	558억 원	14억 원	민간위탁 (경쟁입찰)
제 2 기	'17.11.29. ~'20.09.30.	34개월	839억 원	25억 원	
제 3 기	'20.10.01. ~'23.09.30.	36개월	1,171억 원	33억 원	
제 4 기	'23.10.01. ~'28.07.31.	58개월	4,152억 원	72억 원	공공위탁 (수의계약)

※ 민간위탁: 「市 민간위탁 조례」에 근거 경쟁입찰, 짧은 계약기간

공공위탁: 「지방공기업법」 등에 근거 수의계약, 계약기간 규정 없음

☐ 주요 연혁

- '15. 04. : 서울메트로9호선운영(주) 설립
- '18. 11. : 서울교통공사 직영 운영 [CIC : 9호선운영부문]
- '23. 10. : 9호선 2·3단계 구간 제4기 공공위탁 운영

☐ 운행 현황

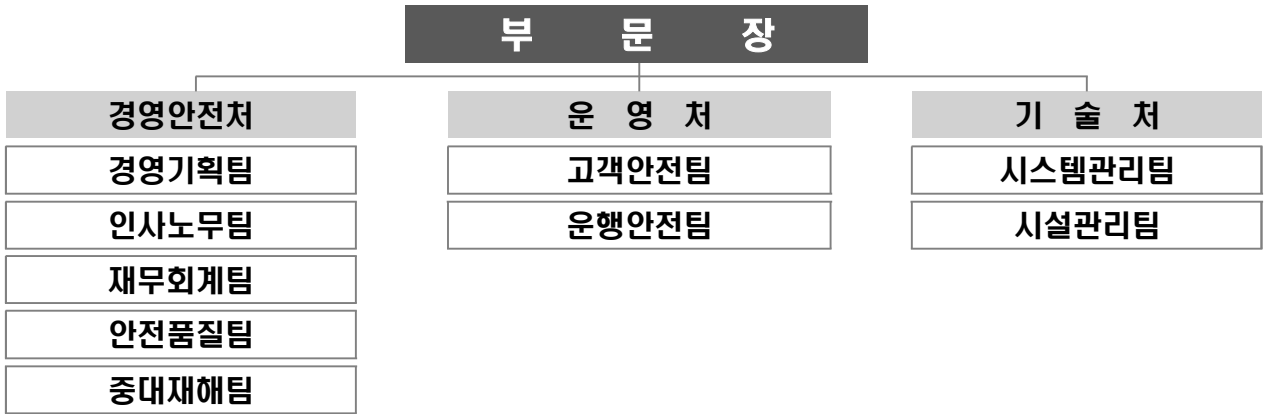
(8편성 증차 완료 시)

구 분	영 업 연 장	역 수	전 동 차	일 수송인원	일 운수수입
총 계	40.6km	38개 역	53편성 318칸	656천명	389백만 원
1 단 계	27.0km	25개 역	36편성 216칸	464천명	268백만 원
2·3단계	13.6km (33.5%)	13개 역 (34.2%)	17편성 102칸 (32.1%)	192천명 (29.3%)	121백만 원 (31.1%)

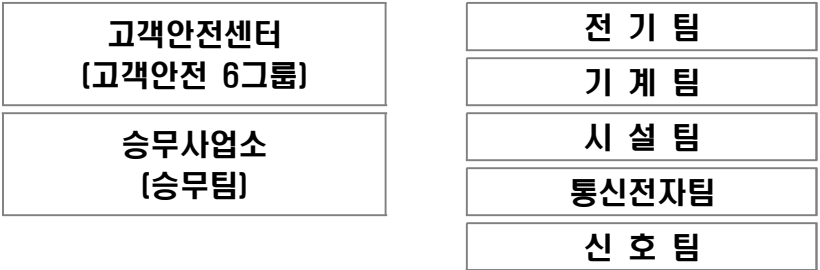
□ 조직 및 인원 ('24. 1.31. 기준)

조 직	· (관리파트) 부문장 3처 9팀 / (운영파트) 1센터 1사업소 6팀
-----	---

관리파트 부문장 3처 9팀



운영파트 1센터 1사업소 6팀



인 원	· (정 원) 273명 / (현 원) 263명 (△ 10명)
-----	-----------------------------------

구 분	주요 업무	현 업
부 문 장(1)	· 9호선운영부문 관리·운영 총괄	
경영안전처(19)	· 기획/조직/대외 관련업무 · 인사/노무/법무 관련업무 · 예산/회계/계약 관련업무 · 안전 및 품질 관련업무 · 중대재해 관련업무	-
경영기획팀		
인사노무팀		
재무회계팀		
안전품질팀		
중대재해팀		
운 영 처(165)	· 역운영, 고객지원 업무 · 열차운행 관련업무 · 부대사업 관련업무	고객안전센터 승 무 사 업 소
운행안전팀		
고객안전팀		
기 술 처(88)	· 기술계획 관련업무 · 시설 및 시스템 유지보수 · 전동차 유지보수	전 기 팀 시 설 팀 신 호 팀 기 계 팀 통신전자팀
시스템관리팀		
시설관리팀		

☐ 예산 현황 (연초)

(단위: 백만원)

수 입				지 출			
구 분	'24년	'23년	증감	구 분	'24년	'23년	증감
계	92,107	71,423	20,684	계	92,107	71,423	20,684
영업수익	45,231	31,393	13,838	영업비용	85,066	69,501	15,565
운수사업	42,596	28,935	13,661	인 건 비	18,652	16,049	2,603
부대사업	2,462	2,352	110	경 비	55,925	39,178	16,747
기타사업	173	106	67	수탁자산비	10,489	14,274	△3,785
운영수수료 수입	6,941	1,822	5,119	운영수수료 전출금	6,941	1,822	5,119
시 지원금	39,935	38,208	1,727	예비비	100	100	-



☐ 재무 실적(연말)

(단위: 백만 원, '23년 가결산 기준)

구 분	총 사업비	운 영 수 입	시 지 원 금
2022년	42,450	35,473 84%	6,977 16%
2023년	49,455	40,418 82%	9,037 18%

Ⅱ 2023년 주요경영실적

구 분	성과지표	'21년	'22년	'23년	
				목 표	실 적
안전사고 Zero화	철도사고·재난	0건	0건	0건	0건
	운행장애	0건	0건	0건	0건
	철도준사고	0건	0건	0건	0건
사업영역 확대 및 자체 역량 강화	공실상가율	13%	13%	10%	9.1%
고품격 고객감동 서비스 제공	정시율	99.9%	99.9%	100%	99.9%
	고객만족도	84.2점	84.6점	85.7점	85.3점
지속성장 운영체계 구축	승무 대체인력 양성	15명	12명	13명	13명
	무분규 달성 노력	100%	100%	100%	100%

<2023년 Review Point>

사고제로

사고 및 장애 발생 0건(개통 이후 안전사고 1건 발생), 안전 지표 목표치 달성
중대재해 예방 현장 점검 및 안전관리자 점검 시행 등 중대재해 예방체계 확립

역량강화

신조전동차 5편성 도입 및 9호선 4단계 건설사업 적극 협력, 업무 범위 확대
직무능력 중심 직원 채용 및 전기모터카 운용인력 양성(4명) 등 인재 양성

고객감동

이용고객 편의 증진 위해 PSD 역명사인 부착, 안전발판 확대 설치, 공기질 개선
고객만족도 최근 4개년 지속 상승 중이며, 90점 이상의 고득점 획득 노력

지속성장

9호선 2·3단계 구간 4기 공공위탁 사업권 확보하여 부문 운영 안정성 확보
품질·환경·안전보건경영시스템 인증 및 직원 근무 환경 개선 등 부문 발전 지속

Ⅲ 2024년 경영전략

□ 비전 및 경영전략

미션	사람과 도시를 연결하는 종합교통기업 서울교통공사			
비전	안전을 최우선으로, 고객이 행복한 9호선 교통서비스 제공			
핵심가치	안전우선	도전혁신	고객지향	지속경영
경영목표 전략과제	안전사고 Zero화	사업영역 확대 및 자체 역량 강화	고품격 고객감동 서비스 제공	지속성장 운영체계 구축
	• 9호선 시설·설비 장애발생 최소화	• 사업범위 확장을 통한 9호선 경쟁력 강화	• 9호선 이용고객 만족도 향상 노력	• 인적 역량 강화를 위한 직원 관리·인재 양성

□ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	목 표 값	장기목표
안전사고 Zero화	철 도 사 고 · 재 난	0건	0건
	운 행 장 애	0건	0건
	철 도 준 사 고	0건	0건
사업영역 확대 및 자체 역량 강화	공 실 상 가 율	10%	0%
고품격 고객감동 서비스 제공	정 시 율	100%	100%
	고 객 만 족 도	85.7점	100점
지속성장 운영체계 구축	승 무 대 체 인 력 양 성	13명	20명
	무 분 규 달 성 력 노	100%	100%

IV 2024년 주요사업 추진계획

1 안전사고 Zero화

2 사업영역 확대 및 자체역량 강화

3 고품격 고객감동 서비스 제공

4 지속성장 운영체계 구축

안전사고 Zero화

□ 추진 배경

- 설비·시설물에서 발생할 수 있는 잠재적 장애요인을 선제적으로 발굴, 조치하여 안전한 열차운행 도모

□ 추진 계획

① 승강장안전문 안전보호벽 개선 (753백만 원)

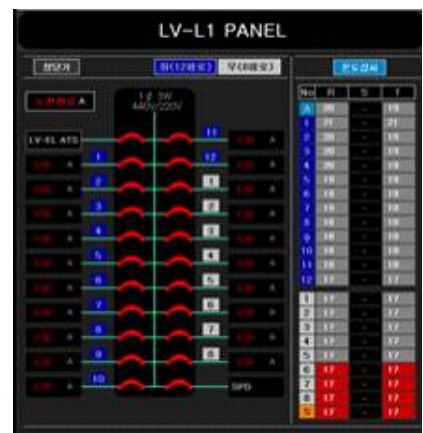
- 안전보호벽 개선 설계 및 발주('24. 1~2월)
- 안전보호벽 비상문 및 센서 설치('24. 3~9월)
 - 대상역 : 6개 역(언주역~석촌역 구간 중)
 - 개방형 비상문 설치 : 104개소
 - 열림 알람 센서 설치 : 264개소
- 종합제어반 연동상태 등 시운전('24. 6~9월)



<개방형 안전보호벽>

② 전력감시 시스템 구축 (1,610백만 원)

- 전력감시 시스템 설치('24. 5~10월)
 - 전기실, 변전소, 전력운영원실 등
 - 전력감시 시스템 설치(E-POS)
 - ※ 추경 예정 사업으로 추경 반영 후 추진
- 전력감시 시스템 활용, 실시간 설비 운영 상태 확인·감시('24. 11월~)



<전력감시 시스템>

③ 철도통합무선망(LTE-R) 및 주전송설비(MPLS) 개량 (13,316백만 원)

- 철도통합무선망(LTE-R) 등 설비 제조·구매 설치('24. 5~'25. 11월)
 - － 사업물량: 13개 역, 17편성 102칸, 본선 14km
- 설비 공사 관리 철저 ※ 협력업체 직원에 의한 터널 내 사고 발생 방지
 - － 선로 투입 작업자 안전 강화 (매뉴얼 제작 배부, 투입 전 교육 철저)
 - － 간부급 직원(부문장, 처장, 팀장) 터널 작업 시 투입 및 안전 확인·독려

④ 종합운동장역 자동제어설비 설치 (410백만 원)

○ 종합운동장역 자동제어설비 교체('24. 3~6월)

- － 단종으로 보수 불가능한 현장제어반(DDC) 교체

※ 현장제어반: 기계설비의 감시·제어를 위해 현장 설비와 중앙관제장치를 연결·제어



○ 철거 설비(현장제어반) 장애 복구 예비품으로 활용 < 현장제어반 제어모듈(예시) >

□ 추진 효과

- 시설물 개선·개량, 이용고객 안전사고 예방 및 신속 조치
 - － 승강장안전문 고정문 개방형으로 교체, 유사 시 승객 탈출 도모
 - － 전기시설 감시 및 진단기능 강화로 안전한 근로환경 구성
- 역사 감시 시스템 설치로 효율적 역사 모니터링 및 신속 대처
 - － 철도통합무선망(LTE-R)로 고도화 국가재난안전망(PS-LTE) 연계, 재난 상황 시 통신망 확보 및 적시 대처 가능
 - － 자동제어시스템 개량 → 적시 고장 보수 및 장애 발생 방지

사업영역 확대 및 자체 역량 강화

□ 추진 배경

- 9호선 2·3단계 신조전동차(8편성 48칸) 투입 → 조기 안정화 필요
- 9호선 부대사업수입 증대, 재정 건전성 확보 → 자체 역량 강화

□ 추진 계획

① 신조전동차 조기 안정화 추진

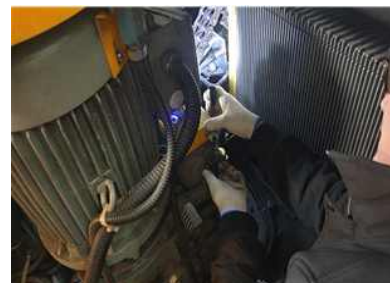
- 단계별 신조전동차 투입 운행 중
 - － 1차 투입 - 5편성 30칸 ('23. 12. 30. 완료)
 - － 2차 투입 - 3편성 18칸 ('24. 3. 1. 예정)
- 제작사-유지보수사와의 협력 강화
 - － 차상신호장치 등 주요 장애 조치 중
 - － 장애 해소시까지 합동회의 실시 지속
 - － 제작사 차량기지 상주 인원 증원 요청



< 신조전동차 영업 투입 >

② 본사 전문가 기술 전수 프로그램 실시

- 차량 전문인력 자문 활용 및 직원 역량 강화
 - － 공사 전문인력 개화기지에 파견·기술전수 추진
 - － 차량분야 충원 시 공사에 위탁 교육 등 역량 강화
- 승강 편의시설 예방 정비 등 선진 기법 벤치마킹
 - － 기술본부에서 개발한 E/S, E/L 예방정비 기법 도입
 - － 자체 조직개편 시 승강설비팀 신설, 역량 강화·축적



< 승강 편의시설 정비 >

③ 역명병기 유상판매사업 전 역사 확대 시행

○ 사업 유찰 역사 재입찰 추진(언주역)

- 역명표지 및 노선도, 안내방송에 역명병기 업체명 표기
※ 공서양속 훼손, 공사 이미지 저해 우려 없는 기관에 한함

○ 전 역사 역명병기 유상판매사업 확대 추진

- 수요조사, 기관홍보를 통해 전 역사 확대 예정



<역명병기 사례>

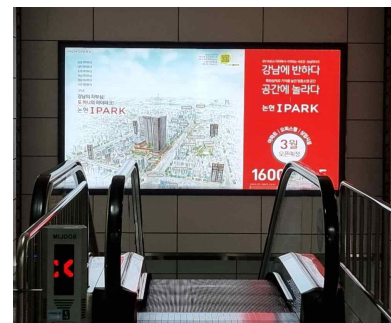
④ 광고물 자체 심의 역량 강화

○ 공간활용 광고로 부대사업수입 창출

- 역사광고(479면): 조명, 동영상, 디지털안내사인물
- 전동차광고(1,818면): 액자, 모서리 등 (입찰 중)

○ 광고심의 기준과 수준 향상시켜 공익성 도모

- 공서양속, 민족감정 등 기준 엄격 적용 자체 심의 중
- 외부 전문기관(한국광고자율심의기구 등)에 위탁 추진



<역사 광고면>

□ 추진 효과

○ 신조전동차 도입으로 열차 이용환경 개선, 승무 여건 크게 개선

- 평균 혼잡도 감소: 전체 구간 158% → 133% (△25%)
- 승무 피로도 개선: 승무원 19명 증가 → 실승시간 단축(5시간 30분 → 5시간)

○ 부대사업수입 증대로 재정건전성 강화, 부문 경영개선에 기여

- 부대사업수입 연 평균 408백만원 추가 확보
- 시민 고객이 불편하지 않도록 공익성 함께 추구

고품격 고객감동 서비스 제공

□ 추진 배경

- 역내 E/S 병목현상으로 고객 불편 극심, 다중 밀집사고 발생 우려
- 고객 불편사항은 현장에서 즉시 해결하는 적극적인 근무자세 유지

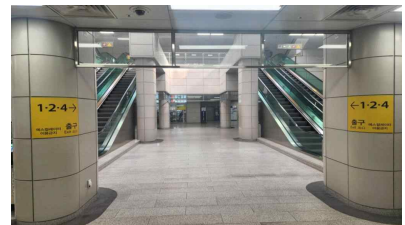
□ 추진 계획

① 올림픽공원역 이용고객 동선 개선 (566백만 원)

○ 내부계단 추가 설치로 고객불편 완화

- 올림픽공원역 3번 출구 계단 설치('24. 1~6월)

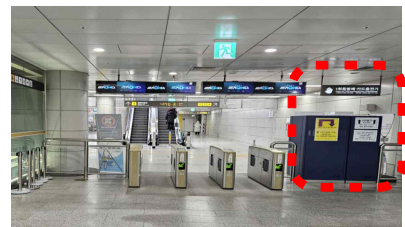
※ 시의회 발의사업으로 예산 기확보, 추진 중



<계단 설치 위치>

○ 지장시설물 이설로 고객동선 더욱 넓게 확보

- 지장시설물 이설(발매기 2대, 환급기 1대)
- 개집표기 증설(4대)하여 승객 동선 개선

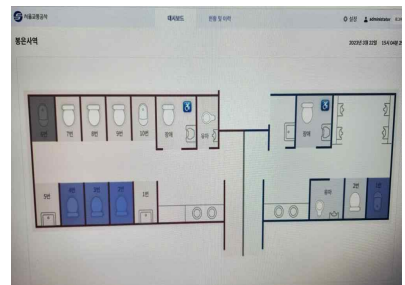


<지장시설물>

② 화장실 재실 감지 시스템 구축 (627백만 원)

○ 화장실 재실 감지 시스템 설치('24. 5~12월)

- 화장실 내 레이더 감지센서, 비명 감지센서 부착
- 체류시간별 색상 모니터 현시(녹색→황색→적색)
- ※ 2개 역사(시범 운용) 설치 완료 및 운영 중



<재실 상황 현시>

○ 화장실 내 고객 쓰러짐 등 실시간 감지('24. 12월~)

- 상황 발생 시 모니터 팝업창으로 현시, 즉시 조치로 안심 화장실 구현

③ 고객에게 다가가는 적극적인 근무자세 유지

○ 출근시간대 게이트 근무 실시('24. 2월~)

- 고객이 가장 바쁘고 필요한 때, 현장 근무로 불편사항 즉시 처리 → 민원 발생 미연에 방지

※ 평일 출근 시간(08:00~09:00) 시행



<게이트 근무>

○ 역장 승강장 근무 실시('24. 6월~)

- 조직 개편 시 역장(2역당 1명) 제도 신설
- 승하차 관리 등 질서 유지, 안전 유지

※ 평일 출근 시간(08:00~09:00) 시행



<승강장 근무>

④ 열차 내 감성 안내방송 추가 실시

○ 친절서비스 및 안내방송 교육 시행('24. 3월~)

- 승무분야 친절 안내방송 및 민원 대응 스킬 향상

○ 주요 안내방송 카드 제작, 운전실 내 비치

○ 우수기관사 선발 시 안내방송평가(50점) 시행

- 방송 문안의 서정성 및 감수성 평가항목 신설



<기관사 안내방송>

□ 추진 효과

- 역사 내 고객 밀집 해소, 안전하고 쾌적한 이용환경 제공
- 화장실 내 고객 비상상황 발생 시 즉각 대응, 인명피해 최소화
- 기관사 감성 안내방송 추가 시행, 고객만족도 향상 지속 추진

지속성장 운영체계 구축

□ 추진 배경

- 더욱 효율적이고 체계적인 부문 운영을 위한 조직 개선 필요
- 직원 근무환경 개선 및 노사 상생문화 정착으로 무분규 달성

□ 추진 계획

① 9호선 조직진단 연구용역 시행 (160백만 원)

- 용역 방향 설정을 위한 노사 공동위원회 추진('24. 1~6월, 매월 2회)
- 전문기관을 통한 조직진단 연구용역 시행('24. 2~6월)
 - － 9호선 2·3단계 적정인력 산정 및 조직 진단
 - ※ 시의회 제안사업으로 예산 기 확보, 추진 중
- 연구용역 결과 부문 경영 및 운영에 적극 반영('24. 7월~)

② 9호선운영부문 자체 조직 개편

- 전동차 증가 등에 따른 증원(+24명)으로 조직 재설계 필요
- 승강설비팀 신설 등 안전 역량 및 업무 효율성 강화

관리파트 부문장 4처 10팀

운영파트 1사업소 13팀



③ 주박지 환경 개선 후 승무분소·상황대응실 운영 (72백만 원)

○ 중앙보훈병원역 승무 휴게실(現, 주박지) 환경 개선('24. 3~5월)

- 휴게실, 남·녀 샤워실 등 설치하여 직원 근무환경 개선

※ 現, 시설상태



<대기실>



<남자 침상>



<여자 침상>

○ 승무분소 및 상황대응실 운영('24. 6월~)

- 승무원 교대지점 추가로 피로도 해소, 안전운행 확보
- 상황대응 조직 신설, 24시간 운영으로 비상상황 대처

④ 노사 상생문화 정착과 발전을 위한 공동 노력 지속

- 노사 실무협의 수시 개최로 현안 논의(처장급)
- 부문장 - 노조대표 간 핫라인 유지로 이견 조율
 - 야간 2인 근무 확보를 위한 근무형태 개선 등
- 정기노사협의회, 산업안전보건위원회 개최(분기별)
- 노사협력회의 별도 개최로 소수노조 의견 존중



<정기노사협의회>

□ 추진 효과

- 안전 인력 총원 및 조직 개선으로 업무 효율성·안전성 증대
 - 상황대응팀, 승강설비팀 등 안전 직결 조직 신설
 - 업무 연관성 고려, 업무 효율 증대 및 부조리 발생소지 최소화
- 활발한 소통과 대화채널 유지로 상생문화 정착 → 무분규 달성!!