

주요 업무 보고

2025. 2.

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. 1월 기준)

조직	· (관리파트) 부문장 4처 10팀 · (운영파트) 1사업소 13팀
인력	· (정원) 297명 / (현원) 302명

관리파트 부문장 4처 10팀



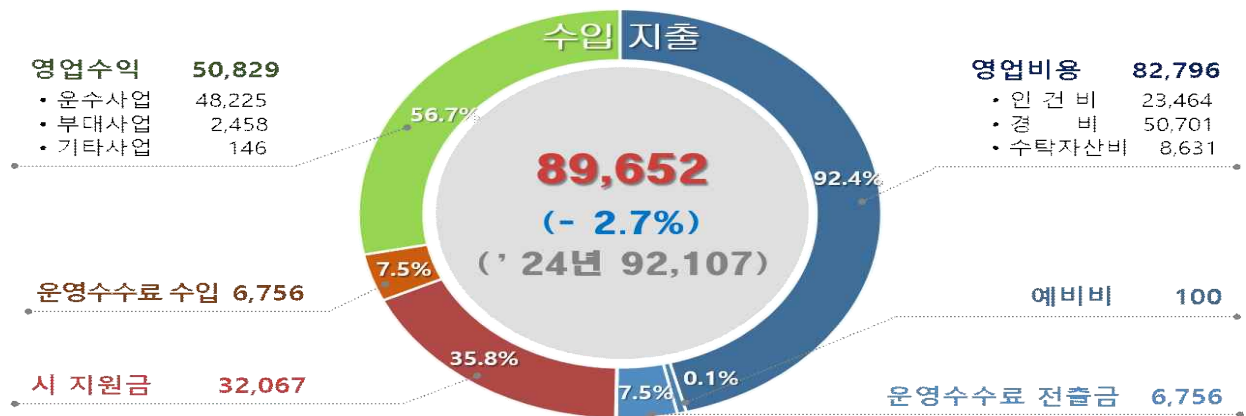
운영파트 1사업소 13팀



☐ 2025년도 예산내역

(단위: 백만원)

수 입				지 출			
구 분	'25년	'24년	증감	구 분	'25년	'24년	증감
계	89,652	92,107	△2,455	계	89,652	92,107	△2,455
영업수익	50,829	45,231	5,598	영업비용	82,796	85,066	△2,270
운수사업	48,225	42,596	5,629	인 건 비	23,464	18,652	4,812
부대사업	2,458	2,462	△4	경 비	50,701	55,925	△5,224
기타사업	146	173	△27	수탁자산비	8,631	10,489	△1,858
운영수수료 수입	6,756	6,941	△185	운영수수료 전출금	6,756	6,941	△185
시 지원금	32,067	39,935	△7,868	예비비	100	100	-



☐ 재무현황

(단위 : 백만원)

재 무 상 태				손 익 계 산 서			
구분	자산	부채	자본	구분	당기손익	총수익	총비용
'24.12월 (A)	32,127	32,117	10	'24년 (A)	-	55,219	55,219
'23.12월 (B)	25,420	25,410	10	'23년 (B)	-	45,021	45,021
증감 (A-B)	6,707	6,707	-	증감 (A-B)	-	10,198	10,198

※ 2024년은 결산 진행 중으로, 2025년 3월 이후 금액 확정 예정

Ⅱ 2025년 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	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 (’24.12.31. 기준)
사고예방 선제대응	철도사고·재난	0건	0건	0건
	운행장애	0건	0건	0건
	철도준사고	0건	0건	0건
조직경쟁력 강화	승무 대체인력양성	13명	20명	13명
고객서비스 품질향상	정시율	100%	100%	99.92%
	고객만족도	87점	90점	86.1점
지속가능 경영관리	직원교육이수율	60시간	60시간	60시간

Ⅲ 주요사업 추진계획

1 장애발생 최소화를 위한 시설·설비 개선

2 부문 정원 조정 및 인력운영 최적화

3 9호선 고객만족도 제고

4 사회적 책임경영 실현

1. 장애발생 최소화를 위한 시설·설비 개선

□ 사업개요

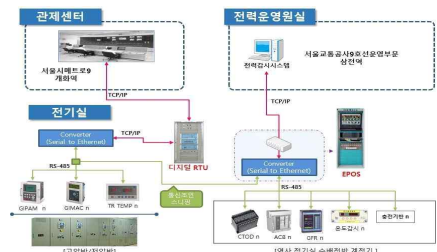
- 설비·시설물에서 발생할 수 있는 잠재적 장애요인을 선제적으로 발굴, 개선하여 중대재해 예방 및 시민과 직원의 안전환경 확보

연번	세부 사업명	사업내용
1	전력감시 시스템 구축	실시간 전기시설 감시 및 진단기능 이중 강화
2	궤도시설 보수보강공사	터널 내 궤도시설물 장애발생 위험요소 제거
3	E/S 노후 디딤판체인 교체공사	관할구간 노후 장비 조사 및 교체
4	철도통합무선망 고도화	철도통합무선망 표준화 확정에 따른 통신망 개량

□ 추진계획

① 전력감시 시스템 구축 (1,200백만 원)

- 전력감시 시스템 설계 및 발주('25. 3~5월)
- 현장 장비 및 설비공사 시행('25. 6~8월)
 - － 변전소 : 3개역(삼전역, 한성백제역, 중앙보훈병원역)
 - － 전기실 : 8개역(삼전역 ~ 중앙보훈병원역)



<전력감시시스템(EPOS) 구성도>

② 궤도시설 보수보강공사 (853백만 원)

- 궤도시설 보수보강공사 설계 및 발주('25. 1~2월)
- 궤도시설 보수보강공사 시행('25. 3~12월)
 - － 터널 물청소 : 16.261km(궤도 전구간) × 2회
 - － 레일탐상검사 : 29.982km(레일 전구간) × 2(좌우레일) × 2회
 - － 레일교환 : 편마모 한도(15mm) 도래 레일 대상

③ 에스컬레이터 노후 디딤판체인 교체공사 (748백만 원)

- 에스컬레이터 디딤판 인장상태 점검 및 공사 개소 파악('25.1~2월)
 - － 대상구간 : 9호선 2,3단계 노후 에스컬레이터
- 공사 개소 디딤판체인 사양 확인 및 발주('25.3~7월)
 - － 인장상태 불량 개소에 대한 디딤판 체인 사양 확인 및 방침안 작성
- 디딤판체인 교체 공사 착수 및 준공('25.8월~)

④ 철도통합무선망 고도화(LTE-R) 추진 (13,316백만 원)

- 철도통합무선망(LTE-R) 고도화 관련 계약 체결 완료
 - － 계약업체: 주식회사 엘지유플러스 컨소시엄
- 철도통합무선망(LTE-R) 등 설비 제조·구매 설치('25. 5~11월)
 - － 사업물량: 13개 역, 17편성 102칸, 본선 14km

2. 부문 정원 조정 및 인력운영 최적화

☐ 추진배경

- '23. 4. 28. 제318회 서울시의회 임시회 도시교통실 업무보고시 요청

(이상훈 의원) 9호선 23단계 구간 관리운영 공공위탁 사업 전환과 관련, 적정인력 산정 용역 추진에 대한 도시교통실의 관리감독 미비 지적 및 조속한 용역 재추진을 강력히 요청

- '23. 6. 30. 적정인력 산정 연구용역 노사공동추진위원회 구성
- '24. 8. 27. 연구용역 최종 결과보고서 제출
- '24. 10. ~ '25. 1. 市와 적정 정원 조정 검토(안) 협의

☐ 추진계획

① 정원 조정규모 결정

- 市와 분야별 정원 조정 및 재원 확보 협의 추진
 - － 연구용역 결과를 반영한 인력 증원 조정안 협의 추진
 - － 공공위탁 사업금액 내 재원마련(사업집행잔금 활용 등) 관련 市와 협의 추진

② 직종별 정원 조정 검토

- 부문 특성을 고려한 정원 비율조정 혁신 전략 추진
 - － 인력 공백 발생 최소화를 위한 직종별 정원비율조정(안) 검토
 - － 채용 예비율 조정, 채용 기간 소요에 따른 공백 인원 확보 등 제도개선

3. 9호선 고객만족도 제고

☐ 추진배경

- 세부적인 고객만족도 분석으로 이용고객의 니즈에 맞춘 고객만족 도모
- 우수사례 경험 공유를 통한 고객서비스 상향 평준화

☐ 추진계획

① 2025년 고객만족도 개선계획 수립

- 수립근거: 2024년 고객만족도 조사결과에 의한 긍정·취약개소 발굴
 - － 조사대상: 언주~중앙보훈병원(9호선 2·3단계구간) 이용객 1천명
 - － 조사내용: 시설 및 환경, 서비스 품질 및 절차, 전반적 만족도 등
 - － 조사결과: 민원대응의 신속성, 업무 효율성 등에 대한 개선 필요
- 수립내용

구 분	개선계획
신속한 민원 대응	9호선 환승 E/L 위치 안내, 간편 민원 문자발송서비스 시행
업무 효율성 증대	유실물 관리방법 개선, 환급기 일회권 끼임방지 대책 등
비상대응 능력 강화	비상대응 현장조치 전용포스터 제작 및 활용

② 직원대상 CS 우수사례 횡단전개('25.8월)

- 우수사례: 부문 서비스 모니터링을 통한 실제 CS 우수사례 확인
 - － 조사방법: 고객을 가장한 전문가의 모니터링 평가(외부 전문기관 위탁)
- 전개방법: 관련 CS전문가의 분석·교육으로 분야별 우수사례 전파

4. 사회적 책임경영 실현

☐ 사업개요

- 9호선운영부문의 지속가능한 경영환경 구현을 위한 혁신과 노력

☐ 추진계획

① 지역공동체 · 사회적 약자와 함께하는 사회적 가치 실현

○ 어린이 지하철 안전사고 예방을 위한 꿈나무 체험학습 추진

- 참여대상 : 인근역(9호선 2·3단계구간) 소재 어린이집 20명 내외
- 행사내용 : 고객안전실 견학, 선로전환기 체험, 승강설비 안전 교육 등
- 기대효과 : 어린이 지하철 안전의식 함양 및 안전사고 예방에 기여

○ 사회취약계층 일자리 창출을 위한 상가 임대 제공 협약

- 협약기관 : 사회복지법인 밀알복지재단
- 임대장소 : 9호선 석촌역 상가
- 실시내용 : 전문 CSR스토어(기업기부물품 판매) 임대 협약(수의계약)으로
환경보호 실천과 소외 이웃 사회적 일자리 지원

○ 기빙플러스 나눔 바자회 행사 개최('25.4월, 9월)

- 주최기관 : 재단법인 기빙플러스 / 협력(공간기부): 서울교통공사(9호선)
- 실시장소 : 9호선 봉은사역(장소선정 : 공간 대여 가능, 유동인구 상위)
- 실시내용 : 기부 물품(옷, 신발 등) 판매 수익을 사회취약계층에 기부

※ 과거실적('24년): 상반기 220백만원, 하반기 162백만원

② 개인 능력 향상 교육 및 체계적 관리를 통한 조직 안정화

○ 직장 내 성인지 감수성 함양 및 바람직한 조직문화 조성

- 4대폭력 예방 관련 간부급 직원 특별 집합교육 추진
- 직장 내 괴롭힘 및 갑질 근절을 위한 전 직원 특별교육 계획 수립

○ 기관사 개인별 맞춤형 개별 지도

- 개인별 수준에 맞는 교육 및 면담 시행으로 불안정한 인적요소 적출·보완

구 분	세부내용
중점관리 대상자 교육	- 시기: 월 1회 - 내용: 전동차의 운행과 관련된 이론, 실기교육 및 안전교육 등
맞춤식 지도승무	- 시기: 분기 1회 - 내용: 본선 운행 중 안내방송, 지적확인, 출입문 취급 등
적성검사 교정교육	- 시기: 분기 1회 - 내용: 적성검사 결과에 따른 개인별 취약점 보완 교육
개별면담교육	- 시기: 분기 1회 - 내용: 기관사 업무 고충 및 에로사항 등 파악 후 적의조치 및 교육시행

○ 산업안전보건법상 안전보건 관리자 선임 및 교육 관리

- 인사발령 등 변경 사유 발생 시 안전보건 관리자 선임 및 고용노동부 신고
- 관리자 선임 시 신규 법정교육 실시 및 교육주기 도래 시 보수교육 실시
- 안전보건 관리자 선임 대상 및 법정 교육 주기 확인 철저