
2021년 경영성과 실적보고서

- '21.04.01. ~ '21.12.31. -

2022. 02. 11.



부산도시철도운영서비스(주)

Busan Metro Operation Service Company

I 일반 현황	3
1. 설립 근거 및 목적	5
2. 주요 사업(범위)	5
3. 연혁	5
4. 조직도	6
5. 인력(정원/현원)	6
6. 예산 규모	7
7. 재무상태 및 경영성과	7
II 사업추진현황	9
1. 2021년 주요업무 추진실적	11
2. 2022년 경영전략	12
3. 2022년 주요업무 추진계획	13
III 2021년 경영성과계약이행실적	16
1. 운영 성과	18
가. 지속가능경영	18
나. 조직운영혁신	26
다. 조직문화개선	33
라. 안전관리 강화 노력	38
2. 재무 성과	45
가. 합리적 예산활동	45
나. 전략적 재무관리	49
다. 경영활동 성과	53
3. 사업 성과	57
가. 책임경영 구현	57
나. 서비스 품질 개선	61
다. 주요 사업실적	69
IV 2021년 우수사례	76

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

담당자			비 고
직 위	성 명	연락처	
처 장	전 요 한	070-4214-3718	
부 장	김 재 석	070-4232-5479	
과 장	오 창 균	070-4215-4107	

I 일반 현황

1. 설립 근거 및 목적	5
2. 주요 사업(범위)	5
3. 연혁	5
4. 조직도	6
5. 인력(정원/현원)	6
6. 예산 규모	7
7. 재무상태 및 경영성과	7

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

1 설립 근거 및 목적

설립 근거

- 「부산교통공사 설치 조례」 개정(2020.12.30. / 조례 제6287호)
- 부산시의회 의결(2021.01.28.) / 부산광역시 승인(2021.02.05.)

설립 목적

- 비정규직의 정규직화를 통한 도시철도의 안정적 운영
- 시민 생활 편의·복리 증진

2 주요 사업(범위)

주요 사업

- 도시철도 환경정비: 부산도시철도 1~4호선 역사 및 분소동 청소 등
(대합실, 승강장, 화장실, 통로·계단, 기계실 등)
- 일반정비: 노포·신평·호포·대저 차량사업소 시설정비
- 시설관리: 도시철도 역사 내 일반전기설비 유지보수공사,
도시철도 역사 내 냉난방·위생·오·폐수설비 유지관리
- 콜 센터 상담: 고객 문의사항 상담 및 긴급전화 등 신고사항 접수

3 연 혁

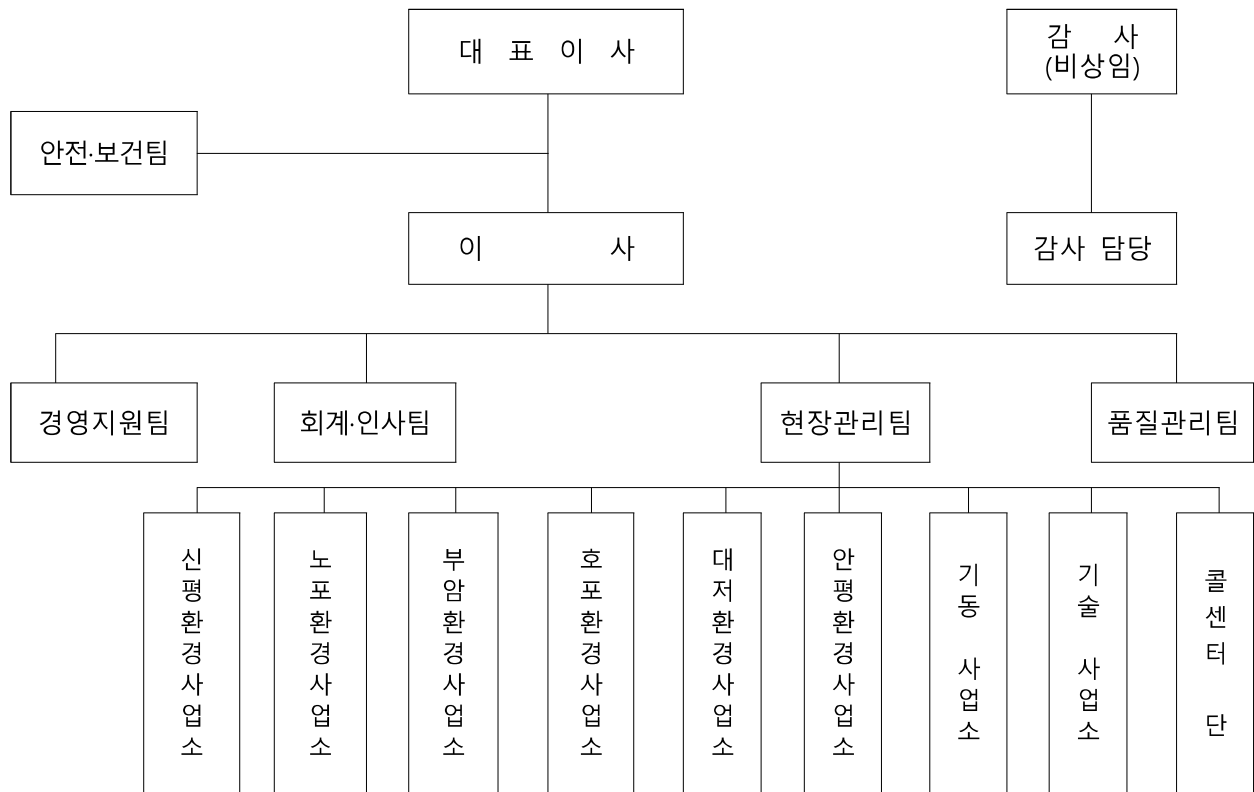
- 2021.02.10. 법인 설립
- 2021.03.17. 공채1기 합격자발표(74명)
- 2021.03.24. 초대사장 및 상임이사 임명
- 2021.04.01. 법인 사업 개시
- 2021.04.01. 자율경영 협약
(부산교통공사)
- 2021.06.01. 도시철도 역사환경개선 및
노인 일자리 창출 협약
- 2021.06.29. 금융업무 협약(부산은행)
- 2021.09.10. '21년 임금 및 단체협약
체결
- 2021.12.09. 직원 건강증진을 위한
의료업무 협약 체결
- 2021.12.27. '동백전 이용 생활화'
업무협약 체결

4 조직도

조직

- 본사: 5팀 1감사담당
- 현업: 8사업소 1단

(‘22.01.01. 기준)



5 인력(정원/현원)

(단위: 명, '22.01.01. 기준)

구분	합계*	임원	사무직	공무직			
				환경직	경비직	기술직	콜센터직
정원	1,166명	2	19	1,018	45	73	9
현원	1,134명	2	18	990	43	72	9

* 현원에 촉탁직 46명 미포함

6 예산 규모(2021년)

(단위: 백만원)

수 입		지 출	
과 목	금 액	과 목	금 액
합 계	38,654	합 계	38,654
1. 사업 수익	38,088	1. 사업 비용	37,824
가. 영업 수익	37,785	가. 매출원가	36,157
나. 영업外 수익	303	나. 판매관리비	1,597
		다. 영업外 비용	70
2. 자본 수입	500	2. 자본 지출	748
가. 단기 차입금	-	가. 투자 자산	168
나. 출자금	500	나. 유형 자산	288
다. 기타 자본적 수입	-	다. 무형 자산	292
3. 조정 유보금	66	3. 적립금	82
가. 사내 유보금	66	가. 사내 유보금	82

* (유보금 - 사내 유보금): 현금 지출이 없는 비용(감가상각비) 66백만원을 조정 수입으로 반영

* (적립금 - 사내 유보금): 순수 현금 잉여금 82백만원

7 재무상태 및 경영성과

(단위: 백만원)

재 무 상 태				경 영 성 과			
구 분	'20	'21	증감	구 분	'20	'21	증감
자산(A+B)	-	6,152	6,152	손익(A-B)	-	214	214
부채(A)	-	5,438	5,438	수익(A)	-	37,472	37,472
자본(B)	-	714	714	비용(B)	-	37,258	37,258

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

II 사업추진 현황

1. 2021년 주요업무 추진실적	11
2. 2022년 경영전략	12
3. 2022년 주요업무 추진계획	13

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

□ '21년 평화적인 단체교섭 체결

- 설립 첫째 조기 안정화를 위한 노사협력 속 **평화적 합의 타결**
 - * **안전한 직장만들기** 노사협력, 산업안전보건위원회, 노사 복지후생위원회

□ 임금체계 통합 및 단일화

- 기존 22개 용역업체의 다양하고 복잡한 **임금체계 통합**

□ '노사 복지후생위원회'를 통한 체계적인 복지후생제도 시행

- **현장환경개선사업** 추진(전자제품 및 가구류 등 교체)
- 피복 선정 및 퇴직연금사업자 선정 등

□ 현장소통 관리강화

- 청소 및 경비 등 **현장 직원들의 자존감 향상** 노력 지속
 - * 특히, **현장 직원들과의 감성적 접근 및 다양한 교육 프로그램 등 운영**
 - * 수석 환경사 대상 직무 교육 및 간담회 실시
- 본사 직원 현장실습을 통한 **현장의 이해 및 소통 활성화**

□ 안전·보건사고 예방강화

- 고령자 친화기업으로 **안전사고 예방을 최우선 목표**로 설정
 - * **안전교육 지속 추진, 논슬립 작업화 보급, 관리감독자 범위 확대**
- **코로나19 적기 대응력** 강화

□ 市와 母회사의 정책 방향 부응

- 市, '그린 스마트 시티' 도시 비전과 공사의 **ESG 경영방침** 적극 동참
 - * **'그린 메트로 서포터즈' 사업 추진:** 도시철도 환경개선 및 노인 일자리 창출
 - * **'동백전 이용 생활화 업무 협약':** 부산지역 경제 활성화 도모

2 2022년 경영전략



□ SWOT 분석

		강 점 (S)	약 점 (W)
외부 환경	내부 역량	• 子회사 책임경영체계 구축 • 환경미화 등 서비스 관련 역량 축적 • 子회사 전환에 따른 인력 및 조직 운영의 유연성 확보	• 설립 초기에 따른 조직화합 미흡 • 준고령, 여성 다수 고용 사업장 • 제 2 노조 설립에 따른 勞社 및 勞勞간 갈등 가능성 • 子회사 자체 수익사업 없음.
	기회 (O)	(SO) 역량 확대 • 승객 접점 서비스 중심 사업 강화를 통한 핵심서비스 선도 역량 보유 • 준고령층 선호 직장으로 양질의 인력 충원 가능 • 환경미화 등 서비스 역량 기반한 경쟁력 강화 추진 • 친환경 등 혁신기술을 통한 승객 서비스 강화	(WO) 기회 포착 • 조직체계 안정화를 통한 상호이해 및 협력기회 확보 • 환경미화 등 승객 서비스 관련 수익사업 발굴 및 검토
위협 (T)		(ST) 선택 집중 • COVID-19 장기화로 인한 방역·소독 중요성 및 직원 감염위험 증대 • 승객의 청결, 환경 서비스 기대 수준 지속 증가 • 안전에 대한 관계법령 강화 ('중대재해처벌법'발효) • 환경미화 등 서비스 전문 기업으로 도약 • 안전하고 효율적인 환경미화 등 승객 서비스 수준 향상	(WT) 약점 보완 • 상생협력의 노사문화 구축으로 내·외부 위험요소 해소 • 조직문화 개선 및 직원 역량강화 추진

3

2022년 주요업무 추진계획

기본 방향

- '22년은 본격적인 법인 안정화 단계에 진입함에 따라 **‘일하는 방법의 변화’**와 **‘One Team으로서의 조직문화혁신’**을 위한 다양한 교육 프로그램 시행
- 선제적 **산업안전·보건체계 강화를 통한 무재해·무사고 달성**
- 코로나 팬데믹에도 불구하고 무중단 고객 서비스 제공 등 **사회적 가치실현 및 ESG 경영체계 구축**
- **복수 노조와의 상생협력**의 노사관계 지속 강화

핵심 가치

안전 제일

고객 만족

배려·인정

경
영
목
표선진적 안전
시스템고객 만족도
제고효율적인
업무 프로세스

조직 문화 혁신

경영 전략	주요사업 추진계획
‘중대재해처벌법’ 시행에 따른 안전·보건 조직체계 강화	☐ 안전·보건 전담조직 설치 및 운영 ☐ 도급·수급인 안전·보건 협의 활동 내실화 ☐ 중대재해요인 발굴 및 제거
선진적 산업안전·보건 경영 시스템 구축	☐ 사고 예방을 위한 현장 중심의 위험요인 점검 ☐ 연령과 특성에 맞는 근무환경 조성 ☐ 괴롭힘, 감정 노동 등 정신건강 및 감정노동자 보호강화
코로나 팬데믹 효과적 대처로 차질없는 對고객 서비스 제공	☐ COVID-19 팬데믹 장기화에 따른 비상경영체계 유지 ☐ 감염 예방을 위한 자발적 분위기 조성 ☐ 서비스 경쟁력 확보 및 만족도 향상·유지를 위한 활동 ☐ 고객의 민원 및 불만족 요인 발굴 및 개선 ☐ 도시철도 환경 및 시설 개선 등을 통한 업무 효율성 및 운영 효율성 증대
최적의 직원 복리후생제도 발굴 및 시행	☐ ‘노사 복지후생위원회’의 활성화를 통한 최적의 복리후생 제도 발굴 및 시행 ☐ 모회사와 동일한 혜택의 ‘복지포인트 제도’ 도입·시행 ☐ 지속적인 사업소 환경 개선을 통한 직원 만족도 제고 ☐ 복리후생제도 확대를 통한 안정적 근로여건 마련 및 직원 만족도 향상 ☐ 매년 퇴직연금 수익률 실적을 근간으로 신규사업자 선정

경영 전략	주요사업 추진계획
지속가능 경영체계 및 ESG 경영 구축	☐ Global 경영 Trend 'ESG 경영' 환경 마련 ☐ 경영전략과 연계된 지속가능경영체계 확산, 이에 기반한 사회공헌·지역경제 활성화를 위한 다양한 참여방안 강구 ☐ 지역사회 공헌활동 실시를 통한 배려와 나눔 문화 확산
효율적이고 투명한 조직·인사 운영	☐ 합리적인 조직 운영을 위한 공정성·주인의식·동기부여의 삼각축 기반 구축 ☐ 현장 조직체계 재정비를 통한 조직 운영 효율화 추진 ☐ 공정한 '전보 제도' 시행으로 안정적 직장생활 영위 ☐ 현장 잉여인력 발생에 따른 효율적인 인력 재배치 시행 ☐ 공정한 절차에 의한 채용 및 투명한 조직·인사 운영
합리적·효율적 예산관리 및 재무 건전성 확보	☐ 지방 공기업의 예산지침 및 모회사 관련 지침을 준용한 예산편성 및 예산집행 준수 ☐ 합리적이고 효율적인 예산관리 ☐ 사업비 지출에 대한 합목적성·총예산집행 효율성 제고 ☐ 재무구조의 안정성·건전성 확보를 위한 방안수립과 시행 ☐ 월별·분기별 예산집행현황분석, Feedback 등 실적관리 ☐ 경영 효율성 제고를 위한 경비 절감 및 실적 관리 ☐ 회계 및 세무교육 등을 통한 실무자 업무수행능력 향상 ☐ 홈페이지에 '경영정보공시'를 통한 對국민 경영의 투명성 확보
중간 리더쉽 형성 기반 구축	☐ 중간 리더쉽 향상 방향성 수립 및 이의 시행 ☐ 현장 역량강화를 위한 '청소·위생 아카데미' 프로그램 시행으로 전문성 향상 및 C/S Mind 제고('22.01.~'22.04.) ☐ 다양한 직원 역량강화교육 지속 발굴
상생 협력의 노사관계 지속 강화	☐ 협력적 노사관계 구축·안정화 및 노무관리 체계화 ☐ 상호 존중 및 협력 기반의 노사 합의 체결 ☐ 고충처리시스템 강화로 노사 갈등 사전 예방 ☐ 근로자의 경영 참여방안 검토
공동체 의식 형성을 위한 조직 변화관리	☐ 조직 내 일하는 문화 구축을 통한 근무기강 확립 ☐ CEO 조직 소통을 통한 하나의 조직 문화 구축 ☐ 다양한 워크숍 등으로 전체 임직원 대상 중장기 비전·경영목표·성장 전략 공유 ☐ 직장 내 괴롭힘 예방시스템 본격 가동 및 의식 개선 ☐ 사내 포상제도 활성화를 통한 직원들의 자긍심 고취 ☐ 모·子회사 공동활동, 협의체 운영 등 상생·협력 기반조성 및 소통·화합의 조직 문화 정착 노력 전개

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)