
III 2021년 경영성과계약 이행실적

1. 운영 성과	18
2. 재무 성과	45
3. 사업 성과	57

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

지표정의 지속가능한 경영체계 구축

배점

12점

평가방법

비계량

회사의 비전과 목표를 구현하기 위한 경영전략의 수립과 시행, 반부패 청렴 추진 및 지역사회 공헌활동 등을 통한 사회적 가치실현 노력, 이사회 운영 및 규정 관리의 적절성 등을 평가한다.

- ① 경영 리더십을 통한 조직운영 성과(5점)
- ② 청렴도 향상 및 사회적 가치 실현 노력(4점)
- ③ 경영지원 업무의 합리성(3점)

2021년 추진실적 요약

지속가능한 경영체계 구축

① 경영 리더십을 통한 조직운영 성과

- **체계적인 경영계획 및 중장기 경영목표 수립**
 - 경영환경, 정부·市 정책, 이해관계자 요구가 반영된 체계적 경영계획 수립
 - 회사의 비전, 전략 체계 등 중장기 경영목표 수립 추진
 - **‘하나의 회사’, ‘하나의 조직’ 문화를 위한 공감대 형성**
 - 본사와 현장사업소간 양방향 조직 소통문화 구축
 - 조직 융합 및 소통 프로그램 시행으로 조직 구성원의 자긍심과 소속감 고취
 - **‘21년 하반기 회사 발전 공로자 포상(12월)**



② 청렴도 향상 및 사회적 가치실현 노력

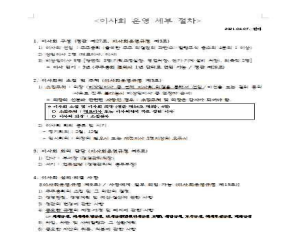
- ☐ **임직원의 부정·비리행위에 대한 내부규정 수립 및 위원회 구성·운영**
 - 규정화를 통한 합리적 인사관리 운영
 - 성희롱·성폭력 고충처리위원회, 직장 內 괴롭힘 방지 위원회 구성 및 운영
- ☐ **회사 이미지 제고를 위한 사회공헌활동 전개**
 - 사회적 책임 및 역할 확대와 공공이익 발전에 기여하기 위한 사회적 가치 실현 및 ESG 추진계획 수립
 - 지역사회와의 상생협력을 통한 사회공헌활동 추진
- ☐ **부산은행과 상생발전을 위한 금융업무 협약 체결(06.29.)**

[illegible]

[취업규칙(금지행위) 및
임직원 행동강령 행위기준]

③ 경영지원 업무의 합리성

- ☐ **이사회 및 주주총회의 적기 운영으로 신속한 경영의사결정 추진**
 - 이사회 운영 절차 및 운영 계획 수립 및 이의 시행
- ☐ **필수 제규정의 제.개정을 통한 업무 표준화 및 효율화 도모**
 - 상위 법률 변경 또는 지적 및 요구사항에 따른 신속한 사규 제.개정
 - 사규 제.개정 시 관련 절차 준수를 위한 '사규심의위원회' 구성(05.13.)
- ☐ **경영정보시스템 Open(06.01.~): ERP, 그룹웨어, 홈 페이지, 모바일 서비스**



[이사회 운영절차]

1-1 경영 리더십을 통한 조직운영 성과

가. 체계적인 경영계획 및 중장기 경영목표 수립

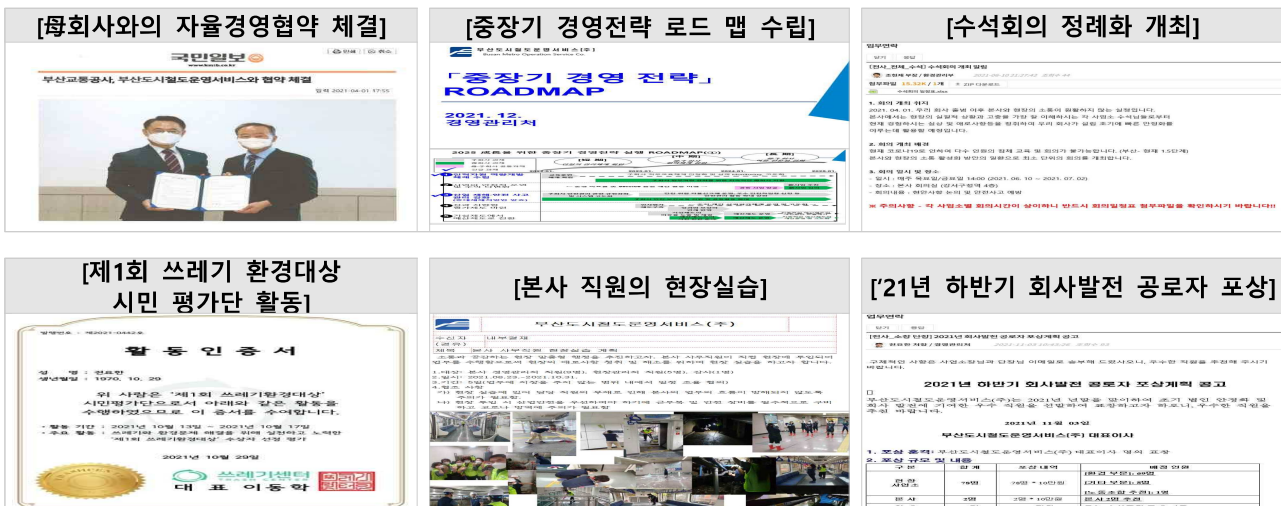
- 모회사와의 ‘자율경영 협약’ 체결(04.01.)
- 경영환경, 정부·市 정책, 이해당사자의 요구가 반영된 체계적인 경영계획 수립
 - 설립 목적: 비정규직의 정규직화 + 도시철도의 안정적 운영 = 시민 생활편의 증진
 - 전략 체계: 시민에게 **기분좋은 하루를!**
 - 임무: 4 ZERO(쓰레기, 먼지, 자국, 냄새) / 목적: 청결, 쾌적, 위생
 - 가치: 안전 제일, 고객 만족, 배려·인정
- ‘2025 성장을 위한 중장기 경영전략 실행 로드 맵’ 수립(12월)

나. ‘하나의 회사’, ‘하나의 조직’ 문화를 위한 공감대 형성

- 청소·경비 등 현장 직원들의 자존감 향상 노력 지속
 - CEO의 현장소장 및 수석들과의 정례 회의체(월 2회) 및 간담회 운영(06월~)
- 제1회 쓰레기 환경대상 시민평가단 활동(10.13.~10.17., 경영관리처 전요한 처장)
 - 배경: 쓰레기와 환경문제 해결을 위해 실천하고 노력한 수상자 선정 평가 참여
 - 효과: 지하철 환경 개선의 중요성 인지 및 현장의 이해
- 본사 직원 현장실습을 통한 현장의 이해 및 소통 활성화(08~09월)
 - 배경: 고유 업무 외 서비스 현장의 작업 내용의 직접 체험과 소통 활성화
 - 장소: 역사(주간), 차량(종별, 반복), 역사 기동, 기술
- 현장 전 직원 격려
 - 혹서기(08월): 전 직원 체력 증진을 위한 중복맞이 삼계탕, 얼음조끼 등 제공
 - 혹한기(12월): 전 직원 노고 치하를 위한 꿀, 핫 팩 제공

다. ‘21년 하반기 회사발전 공로자 포상(12월): 총 80명(현장 78, 본사 2)

- 배경: 초기 법인 안정화 및 회사 발전에 기여한 우수직원 표창



1-2 청렴도 향상 및 사회적 가치실현 노력

가. 임직원의 부정 및 비리행위에 대한 선제적 대응방안 수립 및 운영

- ☐ 부정 및 비리행위 엄단을 위한 규정 명문화 관리·준수
 - 인사규정(제정 04.01. → 09.29. → 12.24.), 인사규정시행내규(제정 04.01. → 10.14.)
 - 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리규정(제정 04.01. → 10.14. → 12.27.)
 - 성희롱·성폭력 예방예규(제정 07.29.)
 - 비정규직 채용 사전심사제 운영예규(제정 12.27.)

☐ 각 위원회별 주요 안건 처리현황

구 분	안 건	비 고
상벌위원회	1차(연기 상태): 유실물 관련 2차(10.01.): 음주 관련 3차(11.18.): 근무지 이탈 4차(11.25.): '21년 하반기 정기 포상 5차(12.23.): 직장 내 성희롱	
성희롱·성폭력 고충심의위원회	1차(10.06.): 직장 내 성희롱	
직장 내 괴롭힘 고충처리위원회	1차(11.02.): 협박, 갑질, 폭언	

- ☐ 자금 및 인장사고 방지대책 수립 및 이의 운영
 - 자금관리 기본원칙: 증빙서류 첨부, 계좌 잔액점검, 현금보관 금지 및 현금거래 불가
 - 자금사고 방지대책(08.09.)
 - ERP와 부산은행 자금관리시스템(BIC) 연계를 통한 자금 사고 및 오류 방지
 - 주간 단위 '자금일보' 지속 보고
 - 재정보증보험 가입 및 법인 금고 운영
 - 내부통제제도 강화(자금 담당자와 회계 담당자 분리)
 - 현금 및 통장 잔고 불시 점검
 - 외부회계감사를 통한 재무상태 점검
 - '인감관리지침' 제정(06.24.)을 통한 인장사고 방지
 - 부산은행과 급여이체 등 대량입금 대행 계약체결(04.29.)

나. 청렴·반부패 생태계 조성

- ☐ 반부패 의지가 반영된 취업규칙(금지행위) 및 임직원행동강령 행위기준 제작·배포(07월)
- ☐ 모회사 '청렴 휴메트로' 카카오 톡 채널 참여(07월)
 - 공기업 자회사 임직원으로서 모회사가 운영 중인 '청렴 휴메트로' 참여
- ☐ 공직기강 확립을 위한 특별감찰 대응
 - '21년 추석 명절 특별 감찰 및 자체 감찰 활동(08~09월)
 - '21년 연말 공직기강 확립 활동(12월)

다. 회사 이미지 제고를 위한 사회공헌활동 전개

- 市, ‘그린 스마트 시티’ 도시 비전과 母회사의 ESG 경영방침 적극 동참
 - ‘그린 메트로 서포터즈’ 사업 추진(06월~): 도시철도 환경 개선 및 노인 일자리 창출
 - ‘동백전 이용 생활화 업무협약’ 체결(12월): 부산지역 경제 활성화 도모
- 상생 결제 시스템을 활용한 물품구매대금 지급(08월, 11월)
 - 대·중소기업 동반성장 기본계획에 의거, 2차 거래기업에 대한 결제 지연, 부도 등 약속어음 문제점 해소 및 동반성장 정책 참여에 따른 긍정적 기업 이미지 구축
- 직원 복리후생을 위한 부산지역 內 수확된 쌀 구입 지급(관서업무비 활용)(06~12월)
 - 총 6차례(약 3,700만원, 06.24., 07.30., 09.06., 10.14., 11.17., 12.07.)

라. 부산은행과 상생발전을 위한 금융업무 협약 체결(06.29.)

- 임직원들의 금융 편의를 위한 우수 고객 등급 부여
- 직장인 신용대출 우량기업 등록
- 창구 환전수수료 우대 등 혜택

[성희롱·성폭력 발생 시 절차서]

성희롱·성폭력 사건 발생 시 처리 절차

1. [신고·상담창] (내부) 상담창

2. [조사·처리] (내부) 조사·처리

3. [결과통보] (내부) 결과통보

4. [피해자 지원] (내부) 피해자 지원

5. [피해자 조치] (내부) 피해자 조치

6. [피해자 조치] (내부) 피해자 조치

[자금사고 방지대책]

자금사고 방지대책 현황 및 계획(보고)

2021. 08. 09.

부산도시철도운영서비스(주)

[부산은행과 급여이체 등 대량입금 대행 계약]

부산도시철도운영서비스(주)

부산은행

2021. 06. 29.

[母회사 '청림 휴메트로']

카카오톡 채널 '청림휴메트로' 참여 방법

1. 채널명: 카카오톡 채널 '청림휴메트로'

2. 채널명: 카카오톡 채널 '청림휴메트로'

3. 채널명: 카카오톡 채널 '청림휴메트로'

4. 채널명: 카카오톡 채널 '청림휴메트로'

5. 채널명: 카카오톡 채널 '청림휴메트로'

[그린 메트로 서포터즈' 업무협약]

"부산도시철도 수직정원 조성사업에 시너지 인력 투입"

2021. 06. 29.

부산도시철도운영서비스(주)

[동백전 이용 생활화' 업무협약]

부산지역에서 '동백전' 이용 생활화를 위한 업무협약서

2021. 12월 27일

부산도시철도운영서비스(주)

[상생 결제 시스템을 통한 물품 구매대금 지급]

부산도시철도운영서비스(주)

2021. 08. 09.

부산도시철도운영서비스(주)

[직원 복리후생을 위한 쌀 구입]

직원 복리후생을 위한 쌀 구입

2021. 08. 09.

부산도시철도운영서비스(주)

[부산은행과 상생발전 금융업무 협약체결]

부산은행과 상생발전 금융업무 협약체결

2021. 06. 29.

부산도시철도운영서비스(주)

1-3 경영지원 업무의 합리성

가. 이사회 및 주주총회의 적기 운영으로 신속한 경영의사결정 추진

□ 이사회 이력현황(총 7회, 총 24개 의안)

차수	의안번호	접수일	의안 제목	의결 여부	의결 일자	비 고
1회	1호	'21.02.1	조직체계 구성(안)	원안 의결	'21.02.15.	운영준비TF
	2호	5.	2021년 신규채용 계획			
2회	3호	'21.03.1	임시주주총회 소집 및 의안 결정	원안 의결	'21.03.17.	운영준비TF
	4호	7.	2021년도 예산(안)			
3회	5호	'21.03.2 9.	사규 제정	원안 의결	'21.03.29.	운영준비TF
4회	6호	'21.05.0	보수규정 개정(안)	원안 의결	'21.05.06.	경영관리처
	7호	4.	취업규칙 개정(안)			
5회	8호	'21.07.2	시니어 인턴쉽 지원금의 일부 금액 기부금 출연(안)	원안 의결	'21.07.28.	경영관리처
	9호	6.	2021년도 제1회 추가경정예산(안)	원안 의결		
6회	10호	'21.09.2 9.	직제규정 개정(안)	원안 의결	'21.09.29.	경영관리처
	11호		인사규정 개정(안)			
	12호		취업규칙 개정(안)			
	13호		보수규정 개정(안)			
	14호		복지후생규정 개정(안)			
	15호		2021년 안전보건 운영계획(안)			
	16호		주주총회 소집 및 의안 결정(안)			
7회	17호	'21.12.2 0.	직제규정 개정(안)	원안 의결	'21.12.24.	경영관리처
	18호		인사규정 개정(안)			
	19호		이사회 운영규정 개정(안)			
	20호		임원인사규정 개정(안)			
	21호		임원추천위원회 설치운영규정 개정(안)			
	22호		보수규정 개정(안)			
	23호		2021년도 제2회 추가경정예산(안)			
	24호		2022년도 예산(안)			

□ 주주총회 이력현황(총 3회, 총 4개 의안)

차수	의안번호	접수일	의안 제목	의결 여부	의결 일자	비 고
1회	1호	'21.03.18.	대표이사(사장) 및 상임이사 선임 등	원안 의결	'21.03.18.	운영준비TF
	2호		대표이사(사장) 및 상임이사 2021년 연봉 결정			
2회	3호	'21.03.24.	비상임이사(기타 비상무이사) 선임 및 사임	원안 의결	'21.03.24.	운영준비TF
3회	4호	'21.10.13.	정관 변경	원안 의결	'21.10.15.	경영관리처

나. 필수 제규정의 제·개정을 통한 업무 표준화 및 효율화 도모

□ 사규심의위원회 운영을 통한 사전 사규의 제·개정 여부 검토(05.13.~)

- 심의 대상: 규정, 내규, 예규 포함한 사규의 제·개·폐지 심의
- 위원회 구성 및 사규심의 업무진행 절차 명문화

□ 사규 제·개정 이력

[규 정]

연번	규정명	시행일자	사규운용부서	비 고
1	직제규정 제정	'21.04.01.	경영관리처	이사회 의결
2	이사회운영규정 제정			이사회 의결
3	인사규정 제정			이사회 의결
4	임원인사규정 제정			이사회 의결
5	임원추천위원회 설치 운영규정 제정			
6	촉탁직기간제근로자 채용 및 운영규정 제정			
7	사무관리규정 제정			
8	취업규칙 제정			이사회 의결
9	보수규정 제정			이사회 의결
10	복지후생규정 제정			이사회 의결
11	사무위임전결규정 제정			
12	사규관리규정 제정			
13	회계규정 제정			이사회 의결
14	물품관리규정 제정			
15	직장 內 괴롭힘 예방 및 처리규정 제정			
16	임직원 행동강령 제정			
17	감사규정 제정		감 사	
18	안전보건관리규정 제정		경영관리처	
19	보수규정 개정	'21.05.06.	경영관리처	이사회 의결
20	취업규칙 개정			
21	산업안전보건위원회 운영규정 제정	'21.07.01.	경영관리처	
22	안전보건관리규정 개정	21.09.01.	경영관리처	
23	직제규정 개정	'21.10.01.	경영관리처	이사회 의결
24	인사규정 개정			
25	취업규칙 개정			
26	보수규정 개정			
27	복지후생규정 개정	'21.10.14.	경영관리처	
28	촉탁직기간제노동자 채용 및 운영규정 개정			
29	직장 內 괴롭힘 예방 및 처리 규정 개정			
30	직제규정 개정	'22.01.01.	경영관리처	이사회 의결
31	인사규정 개정			
32	이사회운영규정 개정	'21.12.24.	경영관리처	이사회 의결
33	임원인사규정 개정			
34	임원추천위원회 설치운영규정 개정			
35	보수규정 개정			
36	물품관리규정 개정	'22.01.01.	경영관리처	
37	직장 內 괴롭힘 예방 및 처리 규정 개정			

[내 규]

연번	내규명	시행일자	사규운용부서	비 고
1	직제규정 시행내규 제정	'21.04.01.	경영관리처	
2	인사규정 시행내규 제정			
3	사무관리규정 시행내규 제정			
4	초과근로에 관한 내규 제정	'21.05.01		
5	노사 복지후생위원회 운영 내규	'21.08.01		
6	인사규정 시행내규 개정	'21.10.14		
7	직제규정 시행내규 개정	'22.01.01		

[예 규]

연번	예규명	시행일자	사규운용부서	비 고
1	공용차량관리 운영지침 제정	'21.06.04.	경영관리처	
2	법인카드 사용 및 관리지침 제정	'21.06.11.		
3	여비업무 처리지침 제정	'21.06.15.		
4	인감관리지침 제정	'21.06.24.		
5	성희롱·성폭력 예방예규 제정	'21.07.29.		
6	재해 및 비상사태 대응 지침 제정	'21.09.01.		
7	경상해 처리지침 제정	'21.10.01.		
8	인감관리지침 개정	'22.01.01.		
9	비정규직 채용 사전심사제 운영예규 제정	'22.04.01.		

[사규심의위원회 운영]

□ 심의 대상
○ 부산도시철도운영서비스(주) 사규(규정, 내규, 예규 포함)의 제정·개정·폐지 심의

□ 위원회 구성 [2명]
○ 위원회 위원장 : 사규담당부서장 (경영관리처장)
○ 위원 (2명 이내)
 - 고정위원 : 원장관리처장, 환경관리부 부장, 기술관리부 차장, 노무담당 차장
 - 유동위원 : 인사, 급여, 안전 등 기타 해당 담당자
○ 간사 : 총무부 부장

□ 사규심의 업무 진행 과정

제정·개정
폐지안 입안
(총무부차장)

사규심의
위원회 소집
(경영관리부 차장)

사규심의
위원회 심의

의사결정
의결, 보존, 전달규칙 등
사정의 결재
· 의사회 의결 제외 규정

사정

※ 연선에 결재하거나 견결을 요하는 것은 사규심의위원회에 부합이 없어 사전심의로 간주할 수 있음. (사규관리규정 제11조 7항, 별지 7호 서식)

□ 심의 대기 사규 목록 (예제) (2021.05.10 기준)
○ '인사규정 시행내규' 별지4호 서식(근로계약서): 21.05.06 이사회 의결
○ '축락악기(근로계약서) 채용 및 운영규정' 별지4호 서식(근로계약서): 21.05.06 이사회 의결
○ 여비규정, 자산관리 규정, 초과근로에 관한 내규, 노사협의회의 운영내규 등

□ 심의 일정 : 매월 20일 (협의 가능)

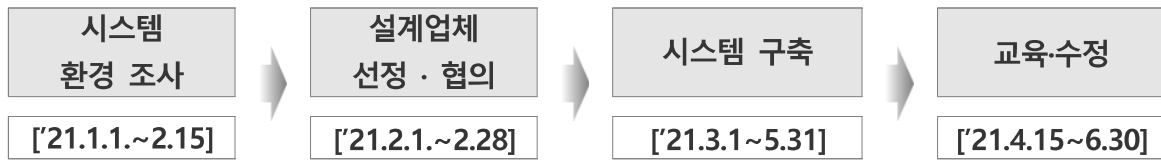
[그룹웨어 및 홈 페이지상의 사규 공개]

[ZOOM을 활용한 이사회]

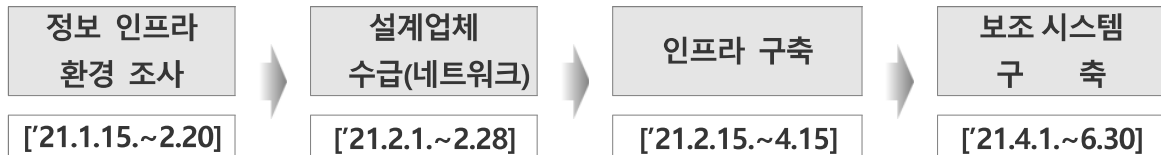
다. 경영정보시스템 Open(06.01.~): ERP, 그룹웨어, 홈 페이지, 모바일 서비스

□ 추진 일정

○ 경영정보시스템 구축



○ 정보 인프라 구축



□ 정보 인프라 환경 조사

- 역사 및 기지창에 인터넷 환경 구축 가능 여부 조사
- 자회사 직원에 대한 IT 환경 지원 여부 조사
- 인프라 구축 비용 산정
- 기존 용역업체 업무 전산화에 대한 필요성 조사

□ 경영정보시스템 개요



구 분	세부 시스템
ERP	인사·급여·회계·재무·예산관리 프로그램
그룹웨어	전자 문서, 사내 게시판, 이메일 등
홈페이지	외부 홈페이지, 홍보 및 채용공고 관리
모바일	휴대폰을 이용한 공지, 공람, 교육, 근태 관리 등

지표정의 조직운영 혁신

배점

8점

평가방법

비계량

회사의 경영전략과 관련한 조직구조의 적정성 및 조직역량 강화를 위한 노력, 직무를 수행하기 위한 업무 프로세스 개선을 위한 노력 등을 평가한다.

① 경영전략과 연계된 조직구조의 적정성(1점)

② 조직역량 강화 노력(3점)

③ 업무 프로세스 개선 노력(1점)

행정안전부·지방 공기업 인사운영기준을 채용비리 근절 및 공정한 인사제도 운영을 위하여 실정에 맞도록 인사규정, 인사규정 시행내규 등 인사 관련 제반 사규에 반영하고자 하는 노력과 결과를 평가한다.(3점)

④ 채용비리 방지의 적정성

⑤ 임직원 등 인사규정 정비 이행여부

2021년 추진실적 요약

조직운영 혁신

① 경영전략과 연계된 조직구조의 적정성

□ 현장 서무직원, 본사 파견 후 역량 강화 시행(04월~)

- 내용: 본사 부서의 업무 가중 해소 및 역량 강화(총 6명)

□ 환경직(역사) 근로자 순환전보 발령 시행('22.01.03.~)

- 내용: 장기근속으로 인한 문제점 해결, 기존 용역회사로 구분되어 있는 근무지를 조정하여 역사 환경의 안정적이고 효율적인 업무 수행

□ 차량 반복청소(노포, 수영) 근무형태 변경 시범운영(06~08월)

- 현황: 타 직군 대비 휴식권 보장이 부족한 3조 2교대의 '주야비' 근무형태를 휴식의 질을 개선할 수 있는 '주주야야비휴' 시범운영 시행으로 휴식의 질을 개선한 휴식권 확보를 통한 근로환경 개선

부산도시철도운영서비스(주)

수신자 내부결재

(종류)

제목 환경직 근로자 전보 발령 건의

1. 관련 : 인사규정 제55조(전보) 1항

2. 유 관련에 의거 역사 장기근속으로 인한 문제점 해결 및 기존 용역회사로 구분되어 있는 근무지를 조정하여 역사 환경의 안정적이고 효율적인 업무수행이 이루어지도록 하고자 함
다, 차량기지(동행)의 노포, 수영, 정기직 공역으로 인하여 한 시역소에 대해근로가 집중되는 문제점 해결을 위하여 전보 발령하고자 함으로 허가합니다.

- 내 용 -

가. 역사 전보 인원

근무조	전체	퇴직예정	전보대상	백분율	비고
오전반	336	1	335	99%	
오후반	311	2	309	99%	
총 계	646	3	643	99%	

나. 차량기지(동행) 전보 인원 : 4명

다. 발령일자 : 2022.01.18 (월)

나. 차량기지(동행) 전보 인원 : 4명
다. 발령일자 : 2022.01.03.(월)

[환경직 근로자 순환전보 발령]

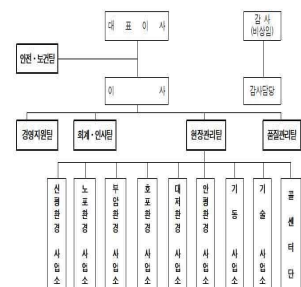
② 조직역량 강화 노력

□ 본사 직제개편 시행('22.01.01.~)

- 배경: 중대재해 처벌 등에 관한 법·시행령의 회사 내 적용 및 기타 조직의 효율성 강화를 위한 부서 재편성
- 개편: 2처 4부 1감사담당, 8사업소 1단 → 5팀 1감사담당, 8사업소 1단

□ 제1기 청소·위생 아카데미 교육 기획('21.11.19.) 및 시행('22.01.18.~)

- 배경: 교육 훈련 과정을 통한 직원들의 자긍심 고취 및 조직 통합력 제고, 현장 우수인력을 발굴·육성하여 조직의 안정화 및 전문화 지향



[직제 개편 후 조직도]

2-1 경영 전략과 연계된 조직구조의 적정성

가. 현장 사무직원, 본사 파견 및 역량 강화 시행(04월~)

- 본사 부서의 업무 가중 해소 및 사무직원의 역량 강화(총 6명)
 - 1차(04.12.~): 호포, 노포, 부암 각각 1명
 - 2차(04.30.~): 신평 각 1명
 - 3차(10.25.~): 노포, 부암 각각 1명

나. 환경직(역사) 근로자 순환전보 발령 시행('22.01.03.)

- 대상: 218명(오전반 116명, 오후반 102명)
- 목적: 장기 근속으로 인한 다양한 문제점 해결, 기존 용역회사로 구분되어 있는 근무지를 조정하여 역사 환경의 안정적이고 효율적인 업무 수행
- 급지 선정 방법
 - 유동 인구, 전체 면적, 근무 인원, 계단 면적, 위생설비 기구 개수 반영
 - 3등급 급지로 구분하여 각 영역별 순위로 점수 계산: 1급(31), 2급(46), 3급(32)
- 추후 계획
 - 상반기: 순환전보를 통해 형평성 보장 및 직장 내 갑질 해소
 - 하반기: 희망전보를 통해 출·퇴근 거리 및 근무형태를 조정하여 개인적 고충해소 예정

다. 차량 반복청소(노포, 수영) 근무형태 변경 시범운영(06~08월)

- 배경
 - 타 직군 대비 휴식권 보장이 부족한 3조2교대의 '주야비' 근무형태를 휴식의 질을 개선할 수 있는 '주주야야비휴' 시범 운영 시행으로 휴식의 질을 개선한 휴식권 확보를 통한 근로환경 개선 검토

[현장 사무, 본사 파견명령]

부산도시철도운영서비스(주)

수신자 내무팀장
(경위) **김정현** 현장사무 파견 발령

발령일자: 2021.04.12.(수)

발령 1. 현장사무 파견 발령 1부. 끝.

부서장: **김정현** (인)

인사과장: **김정현** (인)

사서: **김정현** (인)

[전보 발령을 위한 급지기준 설정]

본급: 1. 1급: 1.1, 2. 2급: 1.2, 3. 3급: 1.3, 4. 4급: 1.4, 5. 5급: 1.5, 6. 6급: 1.6, 7. 7급: 1.7, 8. 8급: 1.8, 9. 9급: 1.9, 10. 10급: 2.0

급	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	10급
1급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
2급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
3급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
4급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
5급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
6급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
7급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
8급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
9급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0
10급	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0

[차량 반복청소 근무형태 변경 시범운영]

부산도시철도운영서비스(주)

수신자 내무팀장
(경위) **김정현** 차량 반복청소 근무형태 변경 시범운영

발령일자: 2021.05.11.(수)

발령 1. 차량 반복청소 근무형태 변경 시범운영 1부. 끝.

부서장: **김정현** (인)

인사과장: **김정현** (인)

사서: **김정현** (인)

2-2 조직역량 강화 노력

가. 본사 직제개편 시행('22.01.01.~)

☐ 배경

- ' 중대재해 처벌 등에 관한 법·시행령 '의 회사 내 적용 및 기타 조직의 효율성 강화를 위한 본사 부서 재편성
- 청소·물품관리 상태, 기술관리 유지상태 점검 등 철저한 현장 관리의 필요성 증대 및 위계적인 부문화보다 기능적 부문화로의 전환으로 효율성 극대화

☐ 前後 비교

- (기존) 2처 4부 1감사담당, 8사업소 1단 → (개편) 5팀 1감사담당, 8사업소 1단
- 5팀: 안전·보건팀, 경영지원팀, 회계·인사팀, 현장관리팀, 품질관리팀

나. 제1기 청소·위생 아카데미 교육 기획('21.11.19.) 및 시행('22.01.18.~04.19.)

☐ 배경

- 교육 훈련 과정을 통한 직원들의 자긍심 고취 및 조직 통합력 제고, 현장의 우수 인력을 발굴·육성하여 조직의 안정화 및 전문화 지향

☐ 내용

- 교육 내용: 초보적인 인성, 직무, 리더십, 안전 등의 지식과 Skill을 제공하면서 능력과 품성 등의 관찰과 검증(평판)하는 과정(→ 50명 모집에 106명 응모)
- 수료 혜택: '23년 수석환경사를 정식 선임 계획으로 본 교육 수료 시 가점 부여

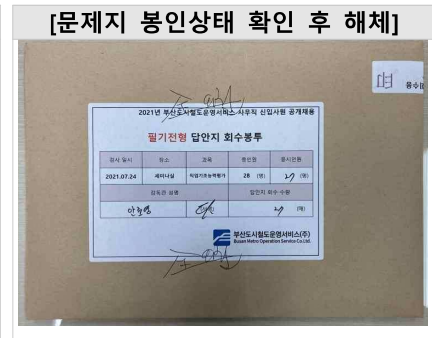
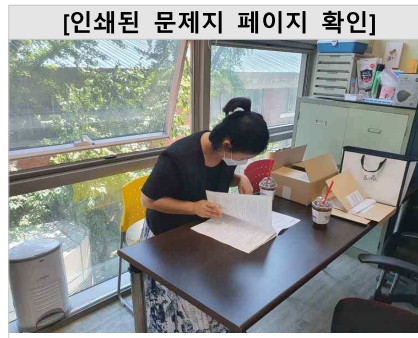
2-4 채용비리 방지의 적정성

가. 2021년 사무직 신입사원 공개채용의 공정한 채용절차 준수(06.24.~08.18.)

□ 관련 규정 준수

- 인사규정: 제20조(신규채용), 제22조(채용절차)
- 인사규정 시행내규: 제8조(채용시험의 원칙), 제9조(시험의 방법), 제13조(시험관리), 제14조(시험관리요원), 제15조(합격기준)
- 채용 절차의 공정화에 관한 법률 제11조

□ 필기시험 문제지에 대한 철저한 사전 검수



나. '비정규직 사전 심사제 운영규정' 제정('21.12.27.)

□ 목적

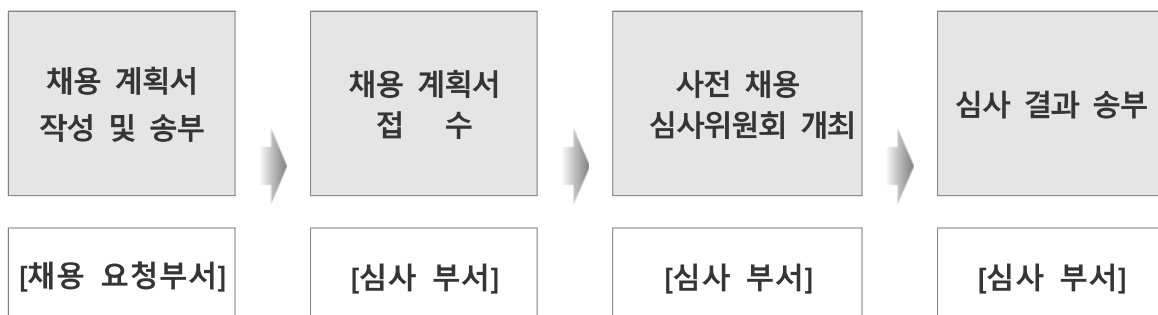
- 상시 업무 또는 직접 고용업무를 '고용안정법' 또는 '파견근로자보호 등에 관한 법률'에서 정하는 경우 외에는 외주용역 도급에서 담당하지 않도록 하기 위함.

□ 심사 절차

- 심사 대상

기간제, 단시간(파트 타이머, 아르바이트), 계약직, 촉탁직, 임시직, 일용직, 파견 근로, 특수 고용직, 사내 하청 노동자, 기타 명칭을 불문하고 정규직 고용 형태와 다른 형태의 노동자

- 심사 절차: (정기 심사) 매년 예산편성 심사 前, (수시 심사) 필요한 경우



2-5 임직원 등 인사규정 정비 이행여부

가. 규정화를 통한 합리적인 인사관리 시행

☐ 목적: 임직원에 적용할 인사관리의 기준과 절차를 정해 공정하고 투명한 인사관리 운용

☐ 관련 규정

연 번	규정명	제·개정 일자	비 고
1	인사규정	제정 04.01. → 09.29 .→ 12.24.	
2	인사규정 시행내규	제정 04.01. → 10.14.	
3	임원추천위원회 설치운영규정	제정 04.01. → 12.24.	
4	비정규직 채용 사전심사제 운영규정	제정 '21.12.27. / 시행 '22.04.01.	

☐ ‘인사규정’ 주요 내용

구 분	주요 내용	비 고
임 용	▶ 임용의 기준, 결원 보충 방법, 휴직자 등의 결원 보충, 신규 채용 ▶ 채용 우선순위, 채용 절차, 수습 임용, 결격 사유, 신규 임용 방법 등	
보 직	▶ 전보, 전직, 겸임, 직무 대리, 파견, 휴직자 등의 결원 충원	
승진 임용	▶ 승진의 원칙, 승진 방법, 승진 소요 최저기간, 승진 제한, 특별 승진	
능 령	▶ 훈련, 종합 인사 평정	
신분 보장	▶ 당연퇴직, 직권면직, 휴직, 휴직기간 및 효력, 직위해제, 의원면직 ▶ 명예퇴직, 정년	
상 별	▶ 포상 및 처벌, 표창의 종류, 표창장, 상장, 이중표창의 금지 ▶ 포상자 추천과 심사, 징계, 징계 부가금, 징계의 종류, 효력, 양정 등	

지표정의 조직문화 개선

배점

10점

평가방법

계량3

비계량7

상생적 노사관계 구축, 임금인상 및 근무형태 등 근무환경 개선, 임금·단체협상 타결 등 조직 문화 개선을 위한 기관의 실적 및 노력을 평가한다.

- ① 상호 협력에 기반한 상생적 노사관계 구축(4점)
- ② 직원 근무환경 개선 노력(3점)
- ③ 임단협 조기 타결 및 무분규 달성(3점)

2021년 추진실적 요약

조직문화 개선

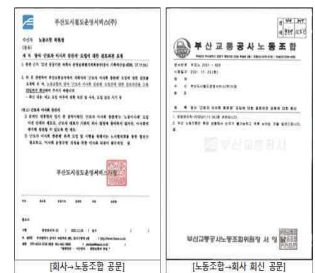
① 상호협력에 기반한 상생적 노사관계 구축

□ 적법하고 합리적인 노사협의체계 구축 및 운영

- 상생하는 '노사협의회' 운영(1차 05.06. → 2차 12.31.)
- 노사 공동의 사회가치 창출활동 추진
(‘그린 메트로 서포터즈’ 운영위원회, ‘동백전 이용 생활화’ 업무협약 등)

□ ‘근로자 이사회 참관제’ 도입 검토(11월)

- 경영의 투명성 확보를 위해 법령의 범위 내에서 ‘근로자 이사회 참관제’ 도입 검토



[근로자 이사회 참관제 도입 검토 공문]

② 직원 근무환경 개선 노력

□ ‘노사 복지후생위원회’(08.01.~)를 통한 체계적인 복지후생제도 도입·시행

- 배경: 다양한 복지후생제도의 도입과 실행에 앞서 노사 협의가 필요한 사항에 대해서 통일·합리·효율적인 복지후생제도 발굴·시행
- 규정: ‘노사 복지후생위원회 운영내규’(제정 08.01.)
- 대상: 현장 환경개선사업(전자제품, 가구류 등 교체), 피복, 선택적 복지비, 퇴직연금사업자 선정 등



[노사 복지후생위원회 운영내규]

③ 임단협 조기 타결 및 무분규 달성

□ ‘21년 평화적인 단체교섭 체결(09.10.)

- 설립 첫 해 조기 안정화를 위한 노사 협력 속 평화적 합의 타결



[‘21년 단체교섭 협약서 체결]

3-1 상호협력에 기반한 상생적 노사관계 구축

가. 적법하고 합리적인 노사협의체계 구축 및 운영

□ 상생하는 ‘노사협의회’ 운용

차 수	일 자	안 건	비 고
1차	05.06.	- 수석 환경사 운영방안, 차량 반복청소 근무형태 변경, 근로시간 면제 운영방안	
2차	12.30.	- 노사협의회 설치 및 운영규정 제정, 위원 및 대표위원 위촉·간사선출 고충처리위원회 위원 선출 - 기술사업소 보전수당 처리, 청원휴가 휴일처리, 시간外 수당 및 월 지휴 사용, 코로나 19 강제휴가 공가 처리, 예산 성과급 지급	

□ 노사 공동, 사회가치 창출활동 추진

○ 노사 공동 참여의 ‘그린 메트로 서포터즈’ 운영위원회 개최(07.15.)

- 목적: 도시철도 환경개선 및 노인 일자리 창출

- 안건: 수직정원 설치를 위한 시니어 인턴십 사업으로 2.5억원을 강서시니어클럽에 기부 → 강서시니어클럽은 수직정원 설치 및 유지관리

○ 노사 공동 참여의 ‘동백전 이용 생활화’ 업무 협약(12.27.)

- 목적: 母·子회사, 노동조합의 부산 지역화폐인 동백전 이용 생활화를 통한 지역 경제 활성화 도모

□ 현장 관서업무비를 활용한 부산지역 내에서 수확된 쌀 지급(06월~)

- 총 6차(06.24., 07.30., 09.06., 10.14., 11.17., 12.07.): 3,660만원

나. ‘근로자 이사회 참관제’ 도입 검토

□ 경영의 투명성 확보를 위해 법령 범위 내에서 도입 검토

○ 법인 설립 초기로 사측 및 노동조합측 모두 조직 안정화에 주력해야 하기에 ‘22년 하반기 노사협의회를 통해 본격 추진 예정임.

['그린 메트로 서포터즈' 운영위원회]

그린메트로서포터즈 운영위원회 제1회 개최결과 보고

I 회의 개요

1. 일시 : 2021.07.15(화) 14:00
2. 장소 : 부산도시철도운영서비스(주) 회의실
3. 참석위원

구분	소속	직위	성명	비고
위원	부산도시철도운영서비스	상임이사	김동현	
위원	부산도시철도운영서비스	지부장	황기순	
위원	부산교통공사	부장	정영식 * (代) 고유신 팀장	
위원	부산교통공사	대리	홍장훈	
위원	한국노인인력개발원	본부장	김영관	
위원	부산강서시니어클럽	관장	백현옥	
위원	(재)부산복지개발원	책임연구위원	이재정	
위원	부산녹지구매지원센터	센터장	박숙경	

['부산지역 내에서 수확된 쌀 구입']

문서번호	출발부-1683
등록일자	2021. 08. 20.
발주일자	2021. 08. 20.
결제일자	결제

과장	부장	차장
현안여	김재현	(인) 김재현
참조		
답사		

직원 복리후생을 위한 쌀 구입

회사의 사회적 가치실현, 지역사회와의 동반성장, 종업원의 복리후생 향상을 위하여 아래와 같이 부산지역내에서 수확된 쌀을 구입하여 지급하고자 합니다.

1. 구매 목적: 부산지역 내에서 수확된 쌀
2. 금액: 금 6,991,000원(금 육백구십일만일천원)
3. 구매처: 가락농협
4. 전달 방법: 각 환경사업소로 배달후 배포

['근로자 이사회 참관제' 도입 검토]

부산도시철도운영서비스(주)

주주자 노사합동 위원회

제1회

제 목 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

1. 회의 일시 : 2021. 08. 20. (수) 14:00

2. 회의 장소 : 부산도시철도운영서비스(주) 회의실

3. 회의 주체 : 노사합동 위원회

4. 회의 의제 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

5. 회의 결과 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

6. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

7. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

8. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

9. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

10. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

부산교통공사 노동조합

제1회

제 목 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

1. 회의 일시 : 2021. 08. 20. (수) 14:00

2. 회의 장소 : 부산교통공사 회의실

3. 회의 주체 : 노사합동 위원회

4. 회의 의제 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

5. 회의 결과 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

6. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

7. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

8. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

9. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

10. 회의 결정사항 : 정기 주주자 노사합동 위원회 개최에 관한 결의사항 보고

3-2 직원 근무환경 개선 노력

가. 임직원 복리후생을 위한 시중은행 저금리 신용대출 안내(09.08.)

- 기존 제2금융권 고금리 대출상품 → 제1금융권 저금리 대출상품으로 전환
- 임직원 생활 안정을 위한 저금리 대출 상품 안내

나. ‘노사 복리후생위원회’ (08.01.~)를 통한 체계적인 복리후생제도 시행

- 노사 합의를 통한 다양한 통일·합리·효율적인 복리후생제도 도입과 실행
- 노사 합의에 의한 ‘노사 복리후생위원회 운영내규’ 제정(08.01.)
 - 구성: 노사 각각 대표위원 포함 8인 이내 노사 동수
 - 심의·의결대상: 현장환경개선사업(전자제품, 가구류 등 교체), 선택적 복지제도, 퇴직연금제도(12.07.) 등
- 노사 복리후생위원회(총 7차)

차 수	일 자	안 건	비 고
1차	09.16.	전자제품 구매 관련 지급 품목 선정 및 지급 기준 마련	
2차	10.19.	피복 품목 선정 및 지급 기준 마련	
3차	10.28.	'21년 하반기 선택적복지비 처리 및 '22년 선택적 복지제도 운영 방안 협의	
4차	11.17.	피복 품목 선정 및 지급 관련 피복(기술직 및 본사, 경비직) 품목 선정 및 구매 관련 퇴직연금제도 확정(DB형) 옷장 구매 관련	
5차	12.01.	현장사업소 침구류 지급의 건 퇴직연금사업자 제출 제안서 평가 및 선정	
6차	12.07.	퇴직연금사업자 중 간사 및 비간사 사업자 선정	
7차	12.15.	2022년 선택적 복지제도 도입 관련	

[현장 전자제품류 교체]

부산도시철도운영서비스(주)

수신자 내부결재

(결의)

제목 [역사 환경관리실 내 물품 구매 계획(안)]

1. 관련 근거

1) 노사 복리후생위원회 운영내규 제4조(기능)

2) 노사 복리후생위원회 의결서(21.10.18)

2. 위 호 관련하여, 현장사업소에서 긴급히 필요한 전자제품구매를 진행하고자 아래와 같이 보고 드리오니 재가해 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

가. 구매인명: 역사 환경관리실 내 비품 구매

나. 구매 사유: 노후된 전자제품으로 인한 화재 및 누전사고 사전 예방

다. 구매 품목: 노후된 전자제품 교체로 복리후생 향상

라. 소요 예산: 총 19,846,000원(비유동자산/유형자산/기기구비품)

마. 구매 품목

-「노사 복리후생위원회」에서 합의된 지급기준에 동결된 물품구매

-포일형(나타낼때에서 화제가 조건을 충족하는 것을 구매)

-포일형에 미흡한 물품의 경우, 필요 미요전직을 통한 수리제작

-물품의 신속 용이한 A/S를 위해 가능한 국산품으로 구매

-소요물품의 가격이 국산이 없는 경우 수입산으로 대체



['22년 선택적 복지제도]

문책번호: 총무부-3450

연번기일: 2021.12.24

문책구분:

2022년 선택적 복지제도 운영계획

개인의 선호에 따라 복지항목을 선택 사용할수 있는 수요자 중심형 선택적 복지제도를 운영하여 직원 복지수준을 향상 시키고자 함.

I | 관련 근거

1. 복지후생규정 제8조(후생비 지급) 제1항 3호

2. 노사 복리후생위원회 의결서(21.10.28)

3. 선택적복지제도 운영규정 제4차 실시(총무부-2860 '21.11.18)

4. 노사 복리후생위원회 의결서(21.12.15)

II | 운영 계획

1. 2022년 배정금액: 개인당 금400,000원 (400,000포인트)

2. 운영기간: 2022.1.1.~2022.11.30.

3. 선택항목: 「운영규정」 제4차 실시 【카드사】 상품카드

4. 지급 대상자: 정규직 근무자(노동조합대상자 제외)간접 노동자 포함

※ 지급 목적: 노동자 및 2022년 3월 31일 직제제정자의 복지로인도

제도 적용 어부는 주주 「노사협의회」에서 결정 예정

5. 복지로인도 배정일: 2022년 01월 10일

※ 2022년 01월 10일 이후 복지로인도 사용분부터 포인트 적립신청 가능함

['22년 선택적 복지제도 매뉴얼]

선택적복지제도 이용 매뉴얼

1. 복지문(이차)에 소개 및 안내

2. 신청카드 선택 절차 안내

3. 복지 포인트 차감(환급) 신청안내

가. 복지문 열기

나. 복지문 주소 바꾸기

4. 복지카드 사용 및 정산방법

부산도시철도운영서비스(주)

['21년 퇴직연금사업자 선정]

부산도시철도운영서비스(주)

수신자 내부결재

(결의)

제목 퇴직연금 규약신고(안) 및 퇴직연금사업자 계약 체결 문의

1. 관련 근거

1. 2021년 퇴직연금제도 도입 검토사항 (보고)(총무부-2912, 2021.11.22.)

2. 2021년 퇴직연금 사업자 선정결과(보고)(총무부-3149, 2021.12.07.)

2. 위 관련근거에 의거하여 퇴직연금 규약 신고 및 해당 사업자(상생투자, 한나은행)와 퇴직 연금 계약체결을 하고자 하오니 재가하여 주시기 바랍니다.

붙임: 1) 근로자대표 동의확인서(퇴직연금)

2) 확정급여형퇴직연금제도규약(안)

3) 확정급여형퇴직연금제도규약(안)

4) 퇴직연금규약 신고서(원서)

5) 상생투자 퇴직연금 계약서(안)

6) 한나은행 퇴직연금 계약서(안), 끝.

3-3

임단협 조기 타결 및 무분규 달성

계량(3점)

- 임금·단체협상 타결의 적시성(2.5점): 임금 및 단체협상(2021년도 임금인상률 등을 포함)이 신속하게 타결되었는지 여부

타결시점 점 수	10월까지 타결	11월 타결	12월 타결	연내 미이행
	2.5	2.0	1.5	0

- 무분규 달성 여부(0.5점): 무분규 0.5점, 파업 시 0점, 기타 발생 건당 0.1점 감점

실적 및 평가 결과

타결 시점	무분규 달성 여부	배점	득점
'21.09.10.	달 성	3 점	3 점

실적 달성 내역

- 2021. 05. 28. ~ 09. 01.(1~10차 교섭): 주요 쟁점사항 협의
- 2021. 09. 06.(11차 교섭): 2021년 단체교섭 노사 최종 잠정 합의
- 2021. 09. 10.: **2021년 임금 및 단체협약서 체결**

가. 추진 경과

차 수	일 자	안 건	비 고
1차	05.28.	단체교섭 절차합의서 체결 등	본 교섭
2차	06.02.	노동조합 단체협약 요구(안) 설명 등	
3차	06.09.	임금 테이블 수립 관련 협의	
4차	06.16.	안전·보건분야 관련 협의	
5차	06.23.	후생·복지분야 관련 협의	
6차	07.14.	노사 복지후생위원회 구성 관련 협의	본 교섭
7차	07.28.	인사·노동조건 분야 관련 협의	
8차	08.11.	단체협약(안) 쏠 분야 관련 협의	
9차	08.18.	주요 쟁점 사항 관련 협의	
10차	09.01.		
11차	09.06.	2021년 단체교섭 노사 잠정 합의	
12차	09.10.	2021년 임금 및 단체협약 체결	본 교섭

나. 주요 합의 사항

구 분	주요 합의 내용	비 고
임금 분야	▶ 기존 22개 용역업체별 임금체계 표준화 및 일원화 - 통상 임금(기본급+급식 보조비+명절 상여금) 시급 기준: 10,341원 ▶ 수당 신설(격무 격려수당, 숙련수당) 및 실적급 지급 기준 명확화	
휴가 및 처우 개선	▶ 분기 지정 휴일: 역사환경(주 6일) 근무자 및 3조2교대 근무자(연 4일) ▶ 하계 휴가: 쉼 직원 3일. 단, '21년은 10월부터 12월까지 1일 사용	
단체 협약 주요 사항	▶ 제64조(휴 직): 일신상 사정 및 가족돌봄휴직제도 도입(각각 매년 90일) ▶ 제64조(퇴 직 금): 고용 전환자만 1년 미만인 직원 퇴직금 지급(12월말 퇴직 기준) ▶ 제68조(명예퇴직): 명예퇴직제도 도입(근속년수 20년 이상) ▶ 제71조(청원휴가): 청원휴가 일수 확대(부모 사망 5일 등, 母회사 수준 이상) ▶ 제73조(병 가): 업무외 부상 또는 질병 연 누계 90일 ▶ 제75조(근태처리): 소속장 허가를 받은 객관적, 합리적인 지각, 조퇴, 외출은 유급 인정 ▶ 제108조(체육대회): 연 1회 실시	
행 정 조치 사항	▶ 전환지원 일시금 30만원 지급(09.30.) - 당사 설립일('21.04.01.) 기준 현재 재직자 중 정규직 ▶ 노사 공동, 복지후생위원회 구성 - 피복, 근무환경 개선, 복지카드, 퇴직연금 등 의결 ▶ 전보 기준 마련을 위한 실무협의회를 구성하여 전보 기준 마련 ▶ 설·추석 유연근무 시행: 역사 주간(전일, 당일), 역사 심야(전일), 기지 중별(전일)	

[단체협약 체결서]

단 체 협 약

부산도시철도운영서비스(주)

2021년 9월

[단체협약체결서 책자 발간]

부산도시철도운영서비스(주)

단 체 협 약

2021년 9월

[단체협약 신고서]

부산도시철도운영서비스(주)

2021년 9월

[단체협약에 따른 전환 지원금 지급]

부산도시철도운영서비스(주)

2021년 9월

[사측 노사협의 알림 소식지]

함께 가는 길 [동행]

주요 쟁점사항 관련 협의

2021년 9월

[노측 노사협의 알림 소식지]

노사 양측은 사전 협의에 따라 먼저 철차합의서 체결식을 진행한 후 노동조합의 단체교섭 요구에 대한 간략한 설명 후 대표위원 마무리 인사에서 임은기 위원장은 "4월 1일 출범하고, 내외부 모두 기대를 가지고 있고, 제대로 안착하길 바라 있다"면서 어려운 상황 속에 같이 전진하게 하고 노력하며 "평화롭게 교섭을 마무리지을 수 있도록 하자"고 했고, 조진원 사장은 "4월 1일 영업을 시작하고, 설립초기 시행착오가 있고 혼선이 있었다"고 운을 뗐 후, 22개의 용역업체의 근로조건 등 모든 것이 다르기에 "통일적인 기준을 마련하는 계기가 교섭을 통해 이루어졌으면 한다"고 했다.

지표정의 안전관리 강화 노력

배점

15점

평가방법

계량9

비계량6

안전한 시설관리 및 사고예방을 위한 노력과 성과, 사고 시 대외협력체계 구축 및 비상대응 강화, 안전분야 리스크 파악과 대응계획 수립유지노력, 안전수칙 위반건수 및 연간 산업재해 발생건수 등을 평가한다.

- ① 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력(6점)
- ② 안전수칙 위반건수(2점)
- ③ 연간 산업재해 발생건수(7점)

2021년 추진실적 요약

안전관리 강화 노력

① 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력

□ 안전·보건 경영시스템 기반 조성

- '안전·보건 경영방침' 운영(04.01.) 및 안전·보건 관리조직 체계화

□ 안전·보건 역량 강화

- 안전·보건 법정교육 준수 및 관리감독자 역량 증대, 특별안전·보건교육 시행

□ 산업재해 예방활동

- 경영관리처장 주관, 매월 '안전·보건 점검의 날' 운영(1회/월)

□ 안전 Mind 향상

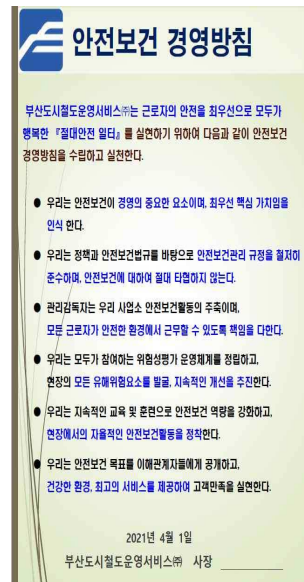
- '안전·보건 10대 수칙' 제정 및 운영(06.25.)
- 고위험(빈도) 작업에 대한 절대금지 행동강령 운영(07.09.)
- '건강한 일터 만들기' 아이디어 공모전(08.16.~10.14.)

□ 근로자 건강증진 활동

- 건강관리실 설치 운영(06.21.~)
- 집단 감염병 예방 대응 및 근골격계 질환 밀착관리
- 근로자 건강증진을 위한 의료업무 협약체결(12.09.)

② 안전수칙 위반건수

- 母회사 안전수칙 미지정 및 위반건에 대한 母회사로부터 공문 미접수로 해당사항 없음.



[안전·보건 경영 방침]

③ 연간 산업재해 발생건수

□ 사고 현황

- 안전사고 발생 실적: 40건
- 산업재해 승인 건수: 15건

□ 주요 재해 발생 유형

- 40건 中 넘어짐 > 부딪힘 > 무리한 동작 順



['21년 사고 유형]

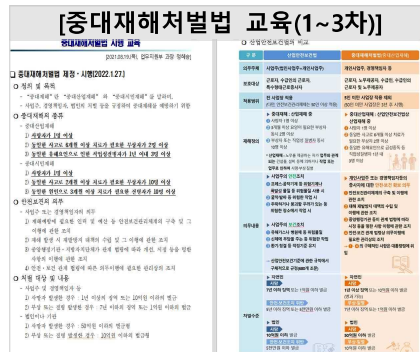
4-1 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력

가. 안전·보건 경영시스템 기반 조성

- ☐ 안전·보건 경영방침 제정 및 운영(04.01.~)
- ☐ 안전·보건 관리조직 체계화
 - 관리책임자 변경(05.04., 안전·보건 활동 강화): 상임이사 → 사장
 - 산업안전보건위원회 구성 및 운영(총 4회 개최: 운영규정 제정 등)
 - 관리감독자 범위 확대(안전·보건관리규정 개정): 10명 → 68명(08.26.)
- ☐ 분기별 성과측정 및 실적관리(총 3회 실적 점검)
- ☐ 재해발생 대응기준 및 보고절차 확립
 - '재해 및 비상사태 대응지침' 개정(08.26.)
 - '경상해 처리지침' 개정(09.27.)
 - 재해 관련 정보공유: 안전사고 단체문자 전파(∴ 사고 경각심 유발)

나. 안전·보건 역량강화

- ☐ 안전·보건 법정교육 준수
 - 목적: 자체 사고사례 교육으로 안전 Mind 제고
 - 종류: 정기 교육, 특별 교육, 작업변경 교육, 채용 시 교육 등
- ☐ 관리감독자 역량 증대
 - 회사 실정을 고려한 안전·보건 관리자가 직접 맞춤형 교육 실시
 - 1회당 4hr, 4회에 걸쳐 자체적인 관리감독자 교육(10~11월)
- ☐ 특별 안전·보건교육
 - 넘어짐, 떨어짐, 부딪힘 관련 사례 중심의 안전·보건 교육(05.10.)
 - 작업 위험성 평가의 안정적 추진을 위한 절차서 제작 및 교육(05.30.)
 - 관리책임자 주관 소규모(수석 환경사) 안전·보건교육 순차적 추진(06.10.)
- ☐ 중대재해 관련 사전정보 제공
 - 전 직원 대상 중대재해 관련 사전교육 실시(08.19., 10.14.)
 - 경영진 대상 자문 노무사 주관 '중대재해처벌법' 시행 교육(10.07.)
- ☐ 법정교육 실시로 근로자 역량 증대
 - 직장 내 성희롱 예방 교육(08.16.~)
 - 개인정보보호 교육(11.01.~12.31.)
 - 직장 내 장애인 인식개선 교육(10.01.~12.31.)



다. 산업재해 예방활동

□ 경영관리처장 주관, 정기적 '안전·보건점검의 날' 운영(1회/월)

- 09월: 노포차량기지, 연산역
 - 안전수칙 준수, MSDS 관련 자료, 전기장치 등 점검
- 10월: 수영역, 장산역, 해운대역, 민락역
 - 정리정돈, MSDS 관련 자료, 밀폐장소 작업, 천장 청소 등 점검
- 11월: 대티역, 서대신역, 서면역
 - 추락위험, 보호구 지급대장, 밀폐장소 작업 등 점검

□ 특별 안전·보건 점검활동

- 사업 초기 산업재해 급증에 따른 관리책임자 주관 현장 점검
 - 신평차량기지 등 주요 위험군 현장 확인
- 도급사 합동 테마점검: 자회사 산업재해 발생지역 점검(05.26.~05.27.)
- 고위험장소(밀폐장소 작업) 특별 점검
 - 금곡역, 문현역 등 밀폐장소 확인 및 협의체 활용 보완대책 협의

□ 자회사 산업재해 예방대책회의(05.24., 07.01.)

- 합동 점검(안전관리처, 영업처, 차량처, 전기기계설비처, 기획예산실, 전기사업소 등)
- 안전
 - '중대재해처벌법' 관련 사항
 - 부산교통공사 산업재해 예방 조치계획 공유
 - 자회사 산업재해 대응 역량강화 방안
 - 자회사 안전·보건 운영실적 공유 및 재발방지대책 점검

□ 이전 용역업체 세제 등 화학물질 통합

- 유해·위험물질 변경 및 물질안전보건자료(MSDS) 통합 관리
- MSDS 책자 제작 및 정보 제공, 소분용 경고 표지 배포

[정기 안전·보건 점검의 날]



[밀폐장소 위험요인 점검]



[산업재해 예방대책회의]



[MSDS 책자 제작 및 배포]



라. 안전 Mind 향상

□ 안전·보건 10대 수칙 제정 및 운영(06.25.)

- 현장 특성별(청소, 경비, 시설관리) 구분 후 수칙 준수

□ 高위험(빈도) 작업에 대하여 '절대금지 행동강령' 운영(07.09.)

- 물청소·세제작업 시 작업화에 철 수세미 부착 후 작업
- 계단 청소 시 '아래에서 위' 순서로 청소 작업 실시
- 대걸레(바닥 청소) 작업은 '앞으로 가면서' 청소 작업 실시

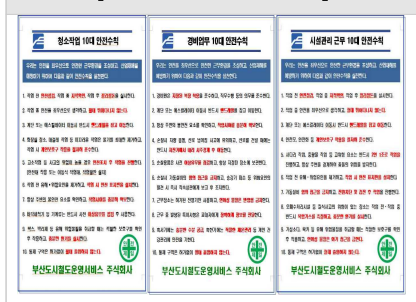
□ '건강한 일터 만들기' 아이디어 공모전(08.16.~10.14.)

- 현장의 자율적 안전·보건 문화를 활성화하고, 근로자가 직접 개선에 참여
- 결과: 입상 6명, 격려상 13명(∴ 관리책임자 포상 및 간담회 실시)

□ 작업 前 TBM(with 안전 구호) 생활화(10.28.~)

"위험은 줄이고", "안전은 지키고"
"오늘도 안전하게 좋아! 좋아! 좋아!", (박수 세번) 🙌🙌🙌

[10대 안전수칙 운영]



[건강한 일터 만들기 아이디어 공모전 시상식]



[작업 前 안전구호 생활화]



마. 근로자 건강증진 활동

□ 건강관리실 설치·운영(06.21.~)

- 각종 질병에 대한 사전 예방조치 및 건강 수준 향상 도모
- 직원의 장기적 건강관리 서비스 제공을 위한 본사 공간 확보 후 설치

□ 집단 감염병 예방 대응

- '감염병 위기대응 현장조치 행동 매뉴얼' 제정(04.14.~)
- 전체 직원 대상 선제적 코로나 PCR 검사 시행
 - 1차: 1,160명 선제검사 결과 전원 '음성'(~05.10.)
 - 2차: 1,177명 선제검사 결과 1명 '양성' 확진(~12.31.)
- 코로나 백신 예방접종 모니터링(·: 백신 접종을 관리)

□ 근골격계질환 밀착관리

- 연령 및 특성 고려 근골격계 유해요인조사 외부 전문기관 위탁('녹산갑을병원')
- '스트레칭'의 단계적 생활화 추진: 로프 배포 → 교육 → 적용 → 점검 → 체질화

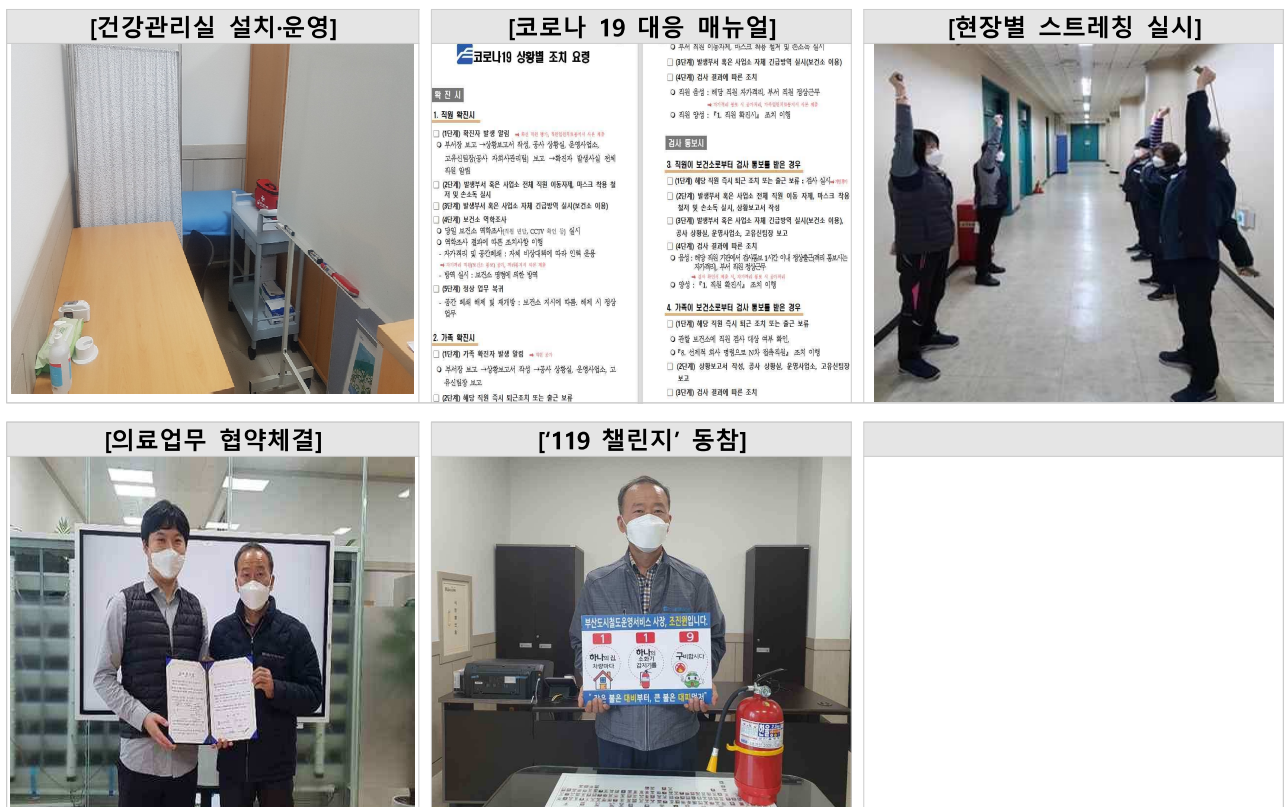
□ 직원 건강증진을 위한 의료업무 협약체결(12.09.)

- 대상: 주식회사 영애(@범어사역, '범어사 메디컬 스테이션')
- 혜택: 비급여 항목 10% 할인, 영양제 10% 할인 등 혜택 제공

바. 「119 챌린지」 동참(06.15.)

□ 목적: 안전 시설의 중요성 홍보 및 소방시설의 설치 활성화 도모

- (1) 하나의 집, 차량마다, (1) 하나의 소화기, 감지기를, (9) 구비합니다.



4-2 안전수칙 위반건수 계량(2점)

○ 모회사 안전수칙 미지정 및 위반건에 대한 모회사로부터 공문 미접수로 해당사항 없음.

○ 모회사 평가 기준

- 안전수칙 위반건수: 개별 작업장에 대한 안전수칙 미준수 건수

건 수	0건	1건	3건	4건 초과
점 수	2	1.5	1	0

실적 및 평가 결과

안전수칙 미준수 건수	배 점	득 점
n/a 건	3 점	n/a 점

4-3 연간 산업재해 발생건수 계량(7점)

- 목표 달성도: (목표 ÷ 실적) × 100

※ 목표: 직전 3년간 산업재해 발생건수의 95% 수준

(근거: '16~'20년 협력업체 산업재해 현황 중 산재승인건수)

('18~'20년 협력업체 산재 승인건수 총 38건의 3개년 평균(13건)의 95%인 12건 목표)

※ 만점 목표가 1건 이내일 경우는 0건으로 조정

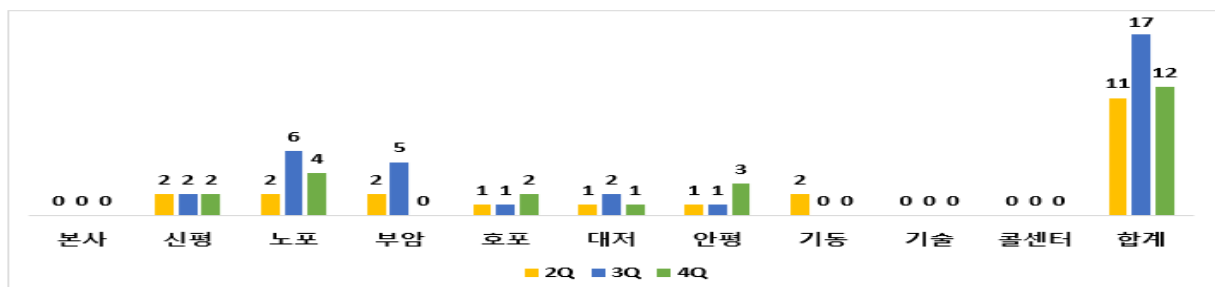
실적 및 평가 결과

연간 산업재해 발생건수		평 점	배 점	득 점
목 표	실 적			
12 건	15 건	80/100	7 점	4 점

실적 달성 내역

○ 안전사고 발생실적: 40건(업무상 질병 제외)

○ 산업재해 승인: 15건(폭행 1건 포함)



○ 주요 재해 발생 유형

- 40건 중 넘어짐 21건(52.5%) > 부딪힘 7건(17.5%) > 무리한 동작 5건(12.5%)

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

지표정의 합리적 예산활동

배점

8점

평가방법

계량4

비계량4

지방 공기업 및 출자회사 예산편성기준의 규정 준수 및 예산결산 결과 시 예산 미집행을 등을 통한 합리적인 예산 활동 정도를 평가한다.

- ① 편성기준에 따른 합리적 예산관리 노력(4점)
- ② 예산집행 적정성(4점)

2021년 추진실적 요약

합리적 예산활동

① 편성기준에 따른 합리적 예산관리 노력

□ '21년 & '22년 예산서(예산집행지침 포함)에 의거 효율적인 예산 운영

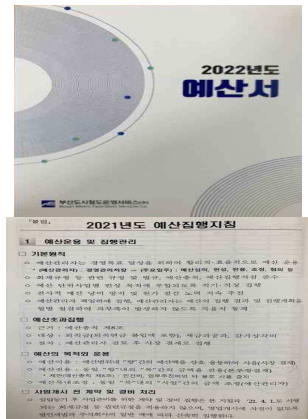
- 지방 공기업의 예산지침 및 모회사 관련 지침 준용
- 예산운용 및 집행관리, 계정과목별 집행지침, 신용카드 사용지침

□ 적기적시의 예산 전용·이용

- 계정 과목별 예산 부족 현상에 대한 선제적 파악 및 적기 예산 전용·이용
- 예산 전용·이용(총 4회), 추가경정예산(총 2회)

□ 회계·세무 관리 전문성 강화

- 외부회계 감사용역 선정(05.17.): '안경회계법인'
- 회계·세무 관련 전문교육 시행



['22년 예산서 및 예산집행지침]

② 예산집행 적정성

□ '21년 세입예산(계획) 대비 세출예산(실적) 비교 시 5.32% 미집행을 기록

- '21년 세입예산(영업수익, 영업外 수익, 유보금, 자본금)은 36,590백만원
세출예산(영업비용, 영업外 비용, 비유동자산)은 34,643백만원으로 예산계획
대비 예산 실적 집행율은 94.68%(미집행율 5.32%) (4대 보험 제외)

The table shows a detailed comparison of budget and actual performance across various categories. Key data points include:

- 세입예산 (Budget Revenue): 36,590
- 세출예산 (Budget Expenditure): 34,643
- 예산집행률 (Budget Execution Rate): 94.68%
- 미집행율 (Unexecuted Rate): 5.32%

['전산ERP 예산대비 실적현황']

1-1 편성기준에 따른 합리적 예산관리 노력

가. '21년 & '22년 예산서(예산집행지침 포함)에 의거 효율적인 예산운영

- ☐ 지방 공기업의 예산지침 및 모회사 관련 지침을 준용한 예산 편성 및 집행 준수
- ☐ 예산운용 및 집행관리

☐ 기본 원칙

- 예산관리자는 경영목표 달성을 위하여 합리적·효율적으로 예산 운용
 - * (예산관리자): 경영관리처장 ⇒ (주요 임무): 예산 심의, 편성, 전용, 조정, 협의 등
- 회계규정 등 관련 규정 및 법규, 예산총칙, 예산집행지침 준수
- 예산 단위사업별 편성 목적에 부합되도록 적기·적정 집행
- 전사적 예산 낭비 방지 및 원가 절감 노력 지속 추진
- 예산관리자 책임 下에 집행, 예산관리자는 예산의 집행 결과 및 집행 계획을 월별 점검하여 과부족이 발생하지 않도록 자율적 통제

☐ 예산 초과 집행

- 근거: 예산총칙 제8조
- 대상: 퇴직금(퇴직연금 불입액 포함), 세금과공과, 감가상각비
- 절차: 예산관리자 검토 후 사장 결재로 집행

☐ 예산의 목적 외 운용

- 예산 이용: 예산 범위 內 "항" 간의 예산액을 상호 융통하여 사용(사장 결재)
- 예산 전용: 동일 "항" 內의 "목" 간의 금액을 전용(이사 결재)
 - * 제한(예산총칙 제6조): 인건비, 업무추진비의 타 용도 사용금지
- 예산 목 內 조정: 동일 "목" 內의 "사업" 간의 금액 조정(예산관리자)

☐ 사업개시 前 계약 및 경비 처리

- 설립등기 후 사업 준비를 위한 계약 및 경비 집행은 본 지침과 '21. 04. 01.로 시행되는 회계규정 등 관련 규정을 적용하지 않으며, 영업개시에 차질이 없도록 법인세법과 주식회사의 일반 예에 따라 신속히 집행한다.

나. 적기적시의 예산 전용·이용

- ☐ 예산 전용·이용(총 4회)

차 수	일 자	예산 전용·이용 내역	비 고
1회	04.23.	예산 전용(목간): 보험료, 급식비	
2차	07.02.	예산 이용·전용: 소프트웨어 外	
3차	07.12.	예산 전용: 여비 교통비	
4차	11.25.	예산 전용: 소모품	

□ 추가경정예산(총 2회)

차 수	일 자	추가경정예산 내역	비 고
1회	07.26.	2021년도 제1회 추가경정예산(안) - 수직정원 설치를 위한 비용의 건 (7억원: 기부 2.5억, 공기구 비품 2억, 복리후생비 2.5억)	5회 이사회
2회	12.20.	2021년도 제2회 추가경정예산(안) - 코로나19로 인한 재료비 절감, 추가적인 역사환경 개선추가비품 구입 (± 1.35억)	7회 이사회

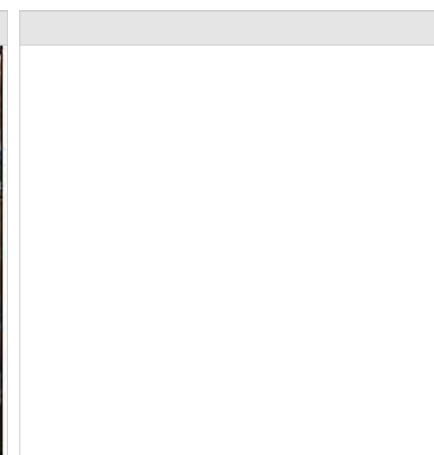
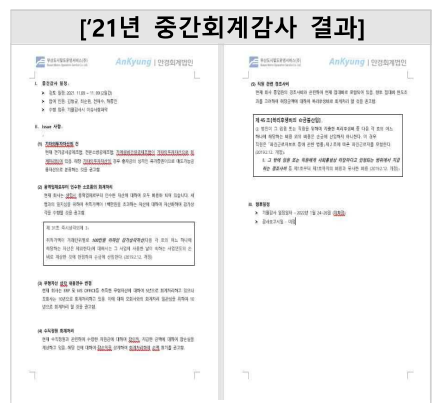
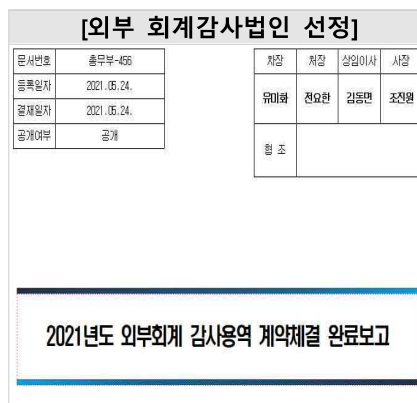
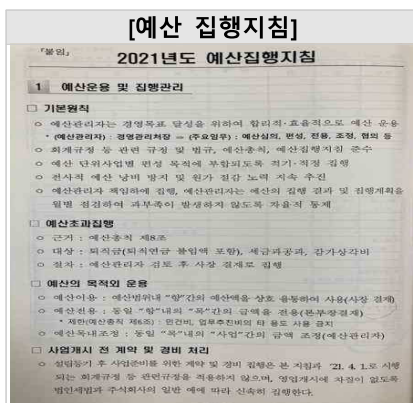
다. 회계·세무 관리의 전문성 강화

□ 외부회계 감사용역 선정(05.17.): ‘안경 회계법인’

- '21.11.08.~'21.11.09., 외부회계법인 '21년 중간회계감사
- '22.01.24.~'22.01.25.. 외부회계법인 '21년 결산회계감사

□ 회계·세무 관련 전문교육 시행

- 04.21., 서무직원 대상 회계 전문교육
- 11.29.~11.30., 12.07., 모·子회사간 직무역량강화 교육(회계, 세무, 계약)
- 12.15., (세무) 연말정산관련 외부 교육(@ 부산상공회의소)
- 수시로 외부회계감사 법인을 활용한 자문·상담



1-2 예산집행 적정성

계량(4점)

- 예산결산 결과를 활용한 예산 미집행을

결산 결과 점 수	예산액 3% 內	예산액 5% 內	예산액 7% 內	예산액 9% 內
	4	3	2	1

※ 예산집행 실적 평가 시 경비 內 4대 보험료 지출은 제외하여 평가

실적 및 평가 결과

예산 미집행율	배 점	득 점
5.32 %	4 점	2 점

실적 달성 내역

- 세입예산(계획) 36,589백만원 대비 세출예산(실적) 34,643백만원으로, 예산 집행율 94.68%(∴ **미집행율 5.32%**)
- 세입예산(계획) 중 영업외 수익(994백만원)에는 시니어 인턴쉽 지원금 700백만원 포함

가. 2021년 세입예산(계획) 대비 세출예산(실적) 집행내역

(단위: 원, %)

세 입 예 산(계 획)		세 출 예 산(실 적)		비 고
항 목	금 액	항 목	금 액	
영업 수익 (매출액)	35,013,780,590	영업 비용 (매출원가)	32,301,024,475	예산 집행율(%) 94.68%
영업외 수익	994,442,830	영업 비용 (판매관리비)	1,110,083,454	
유 보 금	81,766,000	영업외 비용	354,156,316	
자 본 금	500,000,000	비유동자산 - 투자 자산 - 유형 자산 - 무형 자산	878,650,360	
소 계	36,589,989,420	소 계	34,643,914,605	예산 미집행율(%) 5.32%

※ 세입예산(계획), 세출예산(실적) 중 4대 보험료 예산 제외함.

(∴ 4대 보험료 세입예산: 2,771,119,530원 / 세출예산: 2,235,606,480원)

지표정의 전략적 재무관리

배점

평가방법

5점

비계량

재무·수입구조 등 회사의 적극적인 재무관리 활동 및 중장기 재무관리 수립의 적절성 등을 평가한다.

- ① 재무구조 개선 노력(4점)
- ② 중장기 재무계획 수립 및 이행(1점)

2021년 추진실적 요약

전략적 재무관리

① 재무구조 개선 노력

□ 자금사고 방지를 위한 선제적 대응방안 수립(08.09.)

- 배경: '대구메트로환경(주)'(공기업 지회사)의 자금사고에 따른 자체 대응방안 수립·운영

□ 연말연시 자금집행계획에 따른 선금 신청(04월, 12월)

- 기성제도 하에서의 법인 초기인 '21년 04월 기성금의 입금 지연 리스크 대응
- '21년 12월 기성분의 '22년 01월 입금에 따른 일시적 자금 부족 리스크 대응

□ 모회사와의 연결재무제표 작성을 위한 재무제표 제출 일정 준수

□ '21년 회계연도 결산계획 수립

자금사고 방지대책 현황 및 계획

최근 발생한 자금사고(08.09. 대구메트로환경(주) 자금사고)을 계기로 자금사고 방지를 위한 선제적 대응방안 수립·운영

1. 당사 자금관리 기본원칙

- 운영자금 관리
 - 운영자금: 회계관리·제출
 - 법인회 운영 자금 관리가 필요
 - 자금 기동 가능, 운영자금(대외) 자금 및 법인회 자금 관리
 - 자금관리와 운영자금 관리의 중요성 인식
- 재무 정책 결정 및 내부 보고
 - 운영자금: 회계관리·제출
 - 운영자금: 회계관리·제출
 - 운영자금: 회계관리·제출
 - 운영자금: 회계관리·제출
- 재무제표 작성 및 제출
 - 재무제표 작성: 회계관리·제출
 - 재무제표 작성: 회계관리·제출
 - 재무제표 작성: 회계관리·제출

[자금사고 방지대책 수립]

② 중장기 재무계획 수립 및 이행

□ '22년도 자금집행계획 수립('22.01.07.)

- '22년도 예산(총 529억 = 영업 수익 517억 + 영업외 수익 12억)에 근거
- 분기별 자금운용계획 수립(주요 자금 집행일정 포함)

2022년도 예산(총 529억)	
수신자	내부결재
의결	(공유)
의결	2022년도 예산(총 529억)에 근거하여 자금집행계획 수립

붙임: 1. 2022년도 예산(총 529억)에 근거하여 자금집행계획 수립

의결: 2022년도 예산(총 529억)에 근거하여 자금집행계획 수립

['22년 자금집행계획 보고]

2-1 재무구조 개선 노력

가. 자금사고 방지를 위한 선제적 대응방안 수립(08.09.)

- ☐ 기본 원칙: 증빙서류 첨부, 계좌 잔액점검, 현금보관 금지 및 현금거래 불가
- ☐ 자금사고 방지대책
 - ERP와 부산은행 자금관리시스템(BIC) 연계를 통한 자금사고 및 오류 방지
 - 주간 단위 '자금일보' 지속 보고
 - 재정보증보험 가입 및 법인 금고 운영
 - 내부통제제도 강화(자금 담당자와 회계 담당자 분리)

나. 자금집행계획에 따른 선금 신청(04월, 12월): 각각 10억원

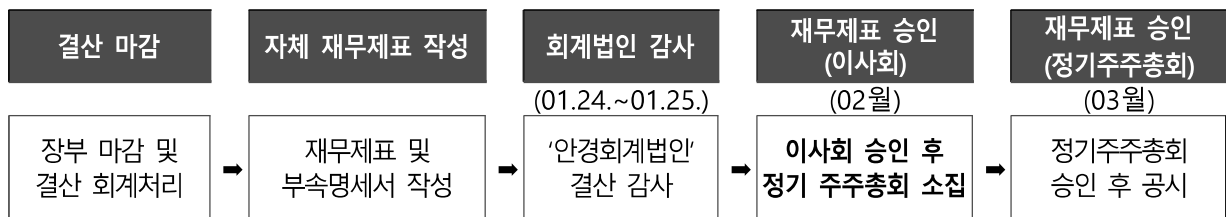
- ☐ 기성제도 下에서의 법인 초기인 '21년 04월 기성금의 입금지연 리스크 대응
- ☐ '21년 12월 기성분의 '22년 01월 입금에 따른 일시적 자금부족 리스크 대응

다. 모회사와의 연결재무제표 작성을 위한 재무제표 수립·제출

- ☐ 관련 근거: 연결재무제표 작성을 위한 재무제표 제출 안내
(공사 회계처-6292, '21.04.18.)
- 제출자료: 재무제표(재무상태표, 손익계산서, 자본변동표, 현금흐름표), 감사보고서
- 제출기한: 회계연도 종료 후 60일 이내

라. '21년 회계연도 결산계획 수립(12.31.)

☐ 결산 절차



☐ 결산 일정(변동 가능)

추진내용	일정
- 2021년도 결산계획 수립 공지	2021. 12. 30.
- 부서별 결산자료 취합 마감	~ 2022. 01. 10.
- 재무제표 및 부속명세서 작성	~ 01. 21.
- 회계법인 '21년 결산 감사('안경회계법인')	01. 24. ~ 01. 25.
- 결산 보고	~ 02. 11.
- 이사회 의결	02월 중
- 재무제표 제출(연결재무제표 작성)	~ 02. 28.
- 정기주주총회	03월 중
- 법인세 신고	~ 03. 31.

2-2 중장기 재무계획 수립 및 이행

가. '22년도 자금집행계획 수립('22.01.07.)

(단위: 백만원)					
구 분	합 계	1분기	2분기	3분기	4분기
이월 자금(A)	2,412	2,412	-	-	-
수 입(B)	55,431	11,916	14,505	14,505	14,505
지 출(C)	57,835	12,841	13,118	13,968	17,908
과부족(A+B-C)	8	1,487	2,874	3,411	8

* 잔 액 = 前분기 과부족 잔액 + 당분기 수입 - 당분기 지출

○ 주요 지출 집행 일정

- ▶ 명절 상여금: 01월 9억원, 09월 9억원
- ▶ 부가가치세 납부: 01월 10억원, 04월 12억원, 07월 12억원, 10월 12억원
- ▶ 직원 급여(소득세, 4대 보험 등 포함): 매월 15일 30억원
- ▶ 직원 퇴직금 및 연차수당: 12월 49억원

나. 월별 자금운영계획

(단위: 백만원)													
구 분	합 계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
이월 자금(A)	2,412	2,412											
수 입(B)	55,431	2,146	4,735	5,035	4,735	4,735	5,035	4,735	4,735	5,035	4,735	4,735	5,035
영 수 익	54,231	2,146	4,735	4,735	4,735	4,735	4,735	4,735	4,735	4,735	4,735	4,735	4,735
영업외 수 익	1,200	-	-	300	-	-	300	-	-	300	-	-	300
출 자금	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
지 출(C)	57,835	5,529	3,656	3,656	5,306	3,906	3,906	5,136	3,936	4,896	5,136	3,936	8,836
인 건 비	43,165	3,909	3,036	3,036	3,036	3,036	3,036	3,036	3,036	3,996	3,036	3,036	7,936
경 등 비	14,670	1,620	620	620	2,270	870	870	2,100	900	900	2,100	900	900
과부족*(A+B-C)	8	△971	108	1,487	916	1,745	2,874	2,473	3,272	3,411	3,010	3,809	8

* 과부족 = 전월 과부족 + 당월 수입 - 당월 지출

지표정의 경영활동 성과

배점

평가방법

7점

계량3

비계량4

재무·수입구조 등 회사의 적극적인 재무관리 활동 및 중장기 재무관리 수립의 적절성 등을 평가한다.

- ① 경영효율 성과(3점)
- ② 수익증대를 위한 영업활동 성과(4점)

2021년 추진실적 요약

경영활동 성과

① 경영효율 성과

- 매출액 순이익률(ROS) = (당기 순이익 ÷ 매출액) * 100%
 - 0.58%(ROS) = (214,253,732원 ÷ 36,662,786,330원) * 100%
- 가점 항목: 영업수지비율 = (영업 수익 ÷ 영업 비용) * 100%
 - 99.4%(영업수지비율) = (36,662,786,330원 ÷ 36,880,655,085원) * 100%
- ☆ 4대 보험 제외 시(4대 보험 금액: 2,235,606,480원)
 - 105.8%(영업수지비율) = (36,662,786,330원 ÷ 34,645,048,605원) * 100%

2021년 결산 손익계산서

구분	단위: 원	비율
매출액	36,662,786,330	100.0%
매출원가	36,880,655,085	100.6%
영업수익	36,662,786,330	100.0%
영업비용	36,880,655,085	100.6%
영업수지비율	99.4%	
4대 보험 제외 시	34,645,048,605	94.5%
4대 보험 금액	2,235,606,480	6.1%

[2021년 결산 손익계산서]

② 수익증대를 위한 영업활동 성과

- '시니어 인턴쉽' 지원금(약 7억원)을 통한 사업예산 절감
 - '시니어 인턴쉽' 지원금(약 7억원)을 시민 편의시설 구축사업(수직정원 설치 시 기부)과 직원 복지증진 예산으로 편성하여 사업예산 절감
- 母회사 매출 증진 아이디어 응모(08.27.~12.08.)
 - 배경: 도시철도 승객 증대사업, 4차 산업기술 및 최신 트렌드를 반영한 신규 사업, 기타 승객 증대를 유발할 수 있는 부대사업 아이디어 등 발굴하여 정책에 반영



부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산광역시청

부산

3-1 경영효율 성과 계량(3점)

- 매출액 순이익률

ROS	0 이상	-0.1 이내	-0.2 이내	-0.3 이내	-0.4 이내	-0.5 초과
점 수	0	-0.5	-1	-1.5	-2	-3

※ 산식: 매출액 순이익률(ROS) = (당기 순이익 ÷ 매출액) × 100

❖ 가점 항목: 영업수지 비율(2.5점)

※ 산식: 영업수지 비율 = (영업 수익 ÷ 영업 비용) × 100

영업수지비율	102 이상	105 이상	108 이상	111 이상	114 이상
점 수	0.5점	1.0점	1.5점	2.0점	2.5점

※ 예산집행 실적평가 시 경비 내 4대 보험료 지출은 제외하여 평가

실적 및 평가 결과

매출액 순이익률	배 점	가 점	득 점
0.58 %	3 점	1 점	4 점

실적 달성 내역

- 매출액 순이익률 0.58% (ROS 0 이상)
= (당기 순이익 214,253,732원 ÷ 매출액 36,662,786,330원) × 100%
- 영업수지 비율 99.4%(영업수지 비율 102 미만)
= (영업 수익 36,662,786,330원 ÷ 영업 비용 36,880,655,085원) × 100%
- 4대 보험료 제외 시 영업수지 비율 105.8% (영업수지 비율 105 이상)
= (영업 수익 36,662,786,330원 ÷ 영업 비용 34,645,048,605원) × 100%

3-2 수익증대를 위한 영업활동 성과

가. ‘시니어 인턴쉽’ 지원금(영업外 수익: 약 7억원)을 통한 사업예산 절감

□ 시니어 인턴쉽 지원금(약 7억원)의 활용

- 시니어 인턴쉽 지원금 수령(07월: 1.7억, 09월: 5.2억)
- 시민 편의시설 구축사업(수직정원 설치에 기부)과 직원복지증진 예산으로 편성하여 사업예산을 절감하여 직원 근무환경 개선(제5회 이사회, ‘21.07.28. 의결)

□ 시니어 인턴쉽 지원금

(단위: 원)

구 분	적용 대상	고용일수	지원 금액	비 고
인턴 지원금	471명	1개월	$471 \times 1 \times 370,000^* = 174,270,000$	‘21.07. 수령
채용 지원금	471명	3개월	$471 \times 3 \times 370,000 = 522,810,000$	‘21.09. 수령
합 계			697,080,000	

* 1인당 월 지원금: 370,000원

□ 예산 이용

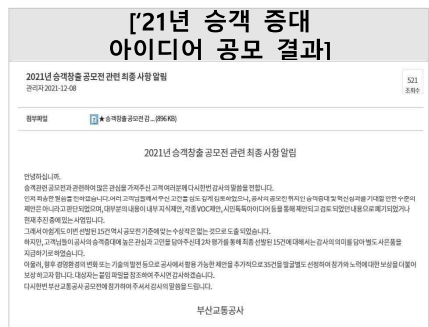
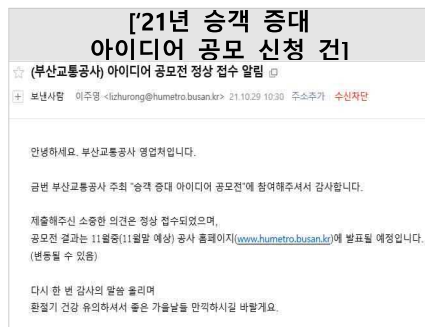
(단위: 천원)

수 익			비 용		
항 목	금 액	항 목	금 액	비 고	금 액
일반 영업外 수익	잡이익	697,080	영업 비용	복리후생비	347,080
			영업外 비용	기부금 (수직정원설치)	250,000
			비유동 자산	공기구 비품	100,000
합 계	697,080	합 계	697,080		

나. 모회사 매출 증진 아이디어 응모(08.27.~12.08.)

□ ‘21년 승객 증대 아이디어 공모전 참여

- 배경: 도시철도 승객 증대사업, 4차 산업기술 및 최신 트렌드를 반영한 신규 사업, 기타 승객 증대를 유발할 수 있는 부대사업 아이디어 등 발굴하여 정책에 반영
- 결과: 평가위원 선정 아이디어상 수상(∴ 경영관리처 전요한 처장, 감사 오창균 과장)



2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

3 | 사업성과

35점

지표정의 책임경영 구현

배점

8점

평가방법

비계량

효율적인 업무수행 방법 개선, 업무 프로세스 개선을 통한 비용 절감, 제도적 문제 등 환경 변화에 대한 선제적 대응 등 계약 과업에 대한 개선 노력과 모회사 사업관리부서의 지적요구사항에 대한 조치 및 이행실적 등을 평가한다.

① 계약과업 개선 노력(4점)

② 책임경영 구현 실적(4점)

책임경영 구현

1-1 계약과업 개선 노력

□ **全 직원 대상 '모바일 업무 매뉴얼' 제작(04.07.)**

- 내용: 알림, 공람, 교육, 비상연락망, 근무일정, 휴무, 급여조회, 근태관리

□ **현장 물품(시설물) 보수 담당자 운영(06월~)**

- 배경: 현장 물품(시설물)의 적기 보수를 통한 과업 수행 완수

□ **현장 소모품의 본사 통합 구매**

- 배경: 불용재고와 재고의 편재 방지, 최소의 재고로 물품의 고갈상태 방지, 과잉재고 방지 및 물품관리의 합리화

□ **'일상 감사' 절차 시행(05월~)**

- 배경: 사후 감사로 시정·치유가 어려운 일상업무(예산 사업 등)에 대해 사전 예방 감사로 비효율적 업무 추진 및 불필요한 예산 낭비 방지

□ **출·퇴근용 출입우대권 발급 신청 시 제출서류 간소화(07월~)**

- 배경: 구회사 편입에 따른 재신청 시 모회사 신청서류 간소화

□ **기동반 작업물량 조정을 위한 역사별 시설조사(07.09.~07.18.)**

- 배경: 각 역사별 승강장, 대합실, 계단 등의 면적이 상이한 바, 적절한 기동반 인원을 배치하여 작업 효율성을 높이고 호선별 역사 기동물 청소 횟수를 증가시켜 쾌적한 도시철도 환경 유지

□ **현장 작업 개선을 위한 다양한 노력**



[현장 작업 개선을 위한 다양한 노력]

1-2 책임경영 구현 실적

□ **차량사업소 경비구역업무 관리감독 철저 지적 요구사항에 대한 조치**
(부교통 안전관리처-5490, '21.06.30.) 완료(06.30.)

□ **안평차량기지 물환경보전법 위반에 따른 행정처분(개선명령)**
(부산시 기장군청 환경위생과-47886('21.11.11.)에 대한 이행결과 보고서 제출 완료(11.23.)



[이행결과 보고서 제출]

1-1 계약과업 개선 노력

가. 전 직원 대상 '모바일 업무 매뉴얼' 제작 배포(04.07.)

- 내용: 알림, 공람, 교육, 비상연락망, 근무일정, 휴무, 급여조회, 근태관리

나. 현장 물품(시설물) 보수 담당자 운영(06월~)

- 배경: 현장 물품(시설물)의 적기 보수를 통한 과업 수행 완수
- 보수 물품 집결지
 - 1호선: 하단, 중앙, 서면, 연산, 장천
 - 2호선: 덕천, 사상, 서면, 대연, 수정
 - 3호선: 연산
 - 4호선: 낙민, 반여농산물

다. 현장 소모품의 본사 통합 구매

- 배경: 불용재고와 재고의 편재 방지, 최소의 재고로 물품의 고갈상태 방지, 과잉재고 방지 및 물품관리의 합리화
- 대상: 종량제 봉투, 화장지, 청소 물품, 세제류, 보건용 마스크 등

라. '일상 감사' 절차 시행(05월~)

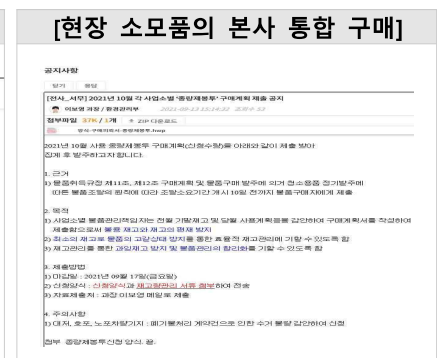
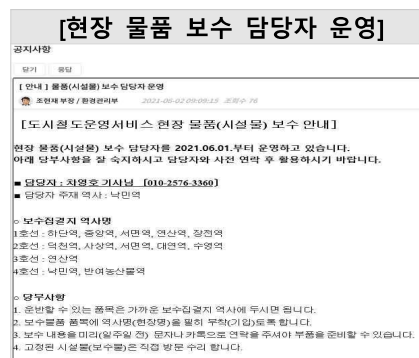
- 배경: 사후 감사로 시정·치유가 어려운 일상 업무(예산 사업 등)에 대해 사전 예방 감사로 비효율적인 업무 추진 및 불필요한 예산 낭비 방지

마. 출·퇴근용 출입우대권 발급 신청 시 제출서류 간소화(07월~)

- 배경: 자회사 편입에 따른 재발급 신청 시 모회사 신청서류 간소화
- (기존) 발급신청서, 서약서 → (변경) 명단

바. 기동반 작업 물량 조정을 위한 역사별 시설조사(07.09.~07.19.)

- 배경: 각 역사별 승강장, 대합실, 계단 등의 면적이 상이한 바, 적절한 기동반 인원을 배치하여 작업의 효율성을 높이고 각 호선별 역사 기동 물 청소 횟수를 증가시켜 쾌적한 도시철도 환경 유지



지표정의 서비스 품질개선

배점

평가방법

12점

계량4

비계량8

청소, 경비, 시설관리, 콜센터 사업수행의 체계적 관리 및 운영과 행정안전부 고객만족도(PSD), 母회사 주민만족도(RSI), 안전사고 발생건수, 청소업무관련 고객사고 건수 개선도 등을 평가한다.

- ① 사업 수행의 체계적 관리 및 운영(8점)
- ② 고객만족도 결과(2점)
- ③ 서비스 안전사고 발생 최소화(2점)

2021년 추진실적 요약

서비스 품질개선

2-1 사업 수행의 체계적 관리 및 운영

- 청소계획 수립 및 위생관리의 적정성
 - 쾌적한 도시철도 환경 유지
 - 청소·위생 교육 및 환경·품질 평가
 - 철저한 방역체계 구축 및 안전의식 확대
- 경비계획 수립 및 업무 운영의 적정성
 - 시설경비 관리계획을 통한 체계적 경비업무 수행
 - 경비지도사 순회감독 횟수 증대를 통한 현장 관리 감독 강화
 - 경비사 법정 직무교육 전문교육기관 위탁을 통한 전문성 및 법적 기준 강화
 - 경비사 경비복 변경을 통한 회사 이미지 재고 및 자부심 고취
- 시설관리 계획수립 및 점검 관리의 적정성
 - 월간/주간 계획수립 및 상시 현장 점검
- 콜 센터 계획수립 및 업무 운영의 적정성
 - 월간/주간 계획수립 및 상시 현장 방문



[쾌적한 도시철도]



[작업위험요소 점검]

2-2 고객 만족도 결과

- 행정안전부 고객 만족도(PSI)(부산광역시 공공기관 고객만족도 조사)
 - 근무환경 차원에서의 근무환경 만족도 결과
: '20년(85.09점) 대비 0.35점 감소한 '21년(84.74점)
- 母회사 주민 만족도(RSI)
 - 서비스 환경에서 쾌적성 관련 88.6%로 서비스 환경 평균 86.7%보다 1.9%p 높음.

조사대상	민원사건처리(PSI)	
조사기간	2021. 05. 20 ~ 2021. 07. 01	
조사대상	민원사건처리(PSI)	

2021년 주민만족도(RSI) 조사 결과 보고	
조사대상	민원사건처리(PSI)
조사기간	2021. 05. 20 ~ 2021. 07. 01
조사대상	민원사건처리(PSI)

[21년 주민만족도(RSI) 조사결과]

2-3 서비스 안전사고 발생 최소화

- 안전사고 발생 건수
 - 안전사고 관련 산업재해를 제외한 언론 보도, 감사, 지도조사 발생건수는 없음으로 해당사항 없음.
- 청소업무 관련 고객사고 건수 개선도
 - '21년 발생건수: 1건(사고 발생 04.30. ~ 사고 종료 06.01.)
(@해운대역, 청소 장비와 고객 부딪힘 사고 발생 후 합의 중결)

발생일	2021. 04. 30	발생시간	04:30
발생장소	부산광역시 해운대역	발생인원	1명
발생원인	청소 장비와 고객 부딪힘	발생결과	합의 중결

해운대역 민원사고 피해자 합의진행 보고

2021. 05.

부산도시철도운영서비스(주)
(환경관리부)

[민원사고 피해자 합의 진행건]

2-1

청소계획 수립 및 위생 관리의 적정성

가. 청소계획 수립 및 위생관리의 적정성

□ 쾌적한 도시철도 환경 유지

○ 체계화된 인력 운용 및 과업 수행

- '21년 부산교통공사 역사 및 전동차 청소과업 100% 이행(불량을 Zero)
- 유동 인구 추이에 따른 차별화된 환경 유지활동 전개
- 고객 밀집지역 심야 작업반 운용 및 비운영시간 역사 및 터널 물 청소 실시
- 분야별 청소작업 매뉴얼 기반 적합한 장비선정, 인력운용, 세부작업 유기적 연결 수행

○ 시민 및 근로자 보호를 위한 친환경 청소제품 사용

- 청소과업 수행 물품 164종 MSDS 안전 有無 확인제품 사용
- 친환경 세제 사용에 따른 환경 보존 노력

○ 현장과 소통하는 운영체계 확립

- 청소·위생 관련 현장소장 및 수석회의를 통한 의견수렴 및 개선사항 청취 보완
- 그룹웨어 활용한 '현장소식'란 구축에 따른 자유로운 현장소식 공유
- 장비 개량을 통한 기계화 청소 실시(고소작업대 및 입·자주식 청소기계 등 도입)

○ 청소·안전 실태점검 실시

- 역사 내·외부 청소 및 안전관련 실태 특별점검 실시(10.25.~12.07.)
- 총 40개역 263건 개선사항 시정 및 보완

○ 깨끗하고 쾌적한 도시철도 화장실 청결 유지

- 도시철도 역사별 화장실 전담 인력 지정·중점 관리
- 깨끗하고 청결한 공중화장실 조성 관련 우수관리인 시상
(06월, '화장실문화시민연대' : 8명)
- 세면대 바닥 물 떨어짐 방지(· 고객 미끄럼 사고 예방)
- 남·녀 화장실 255개소 실리콘 물막이 설치

[깨끗한 도시철도 환경유지]



[청소·안전 실태점검 실시]

업무연락	
담당	
[역사,기지,전차] 역사 및 전동차 청소 실태 점검 계획 알림	
조현재 부장 / 환경관리부	2021-07-09 10:45:55 조회수 66
첨부파일	71.5K / 1개 추 ZIP 다운로드
역사 및 전동차 청소실태 점검 체크리스트(3wp)	
※ 역사 및 전동차 청소 실태 점검	
■ 점검 배경	
- 여름철 세균번식 증가에 따른 도시철도 청소·위생에 대한 점검	
- 차폐사 출범 이후 교통공사 VOC(근로자민원률)를 통한 도시철도 환경불만 민원 증가	
■ 점검 근거	
- 여름철 청소·위생 지침 시행 (환경관리부-625 2021.07.02)	
■ 실태 점검 계획	
1. 점검일정 : 2021. 07. 12 (월) ~ 2021. 09. 03 (금)	
2. 점검대상 : 1~4호선 전 역사 (호선별 6~7개역 점검 예정) 및 전동차	
3. 점검반	
가. 환경관리부 : 조현재 부장 외 2명	
나. 사업소 : 점검대상 사업소 소장	
4. 주요 점검사항 : "불임"의 점검 체크리스트 참조	
5. 지각사항 발생시 조치 계획	
가. 경미한 사항일 경우 : 수석 등 해당구역 관리책임자(감독자)를 통한 한자서정 조치	
나. 중대한 사항이거나 즉시 개선이 어려운 경우 : 본사 보고, 조치계획 수립	

[역사 및 전동차 방역]



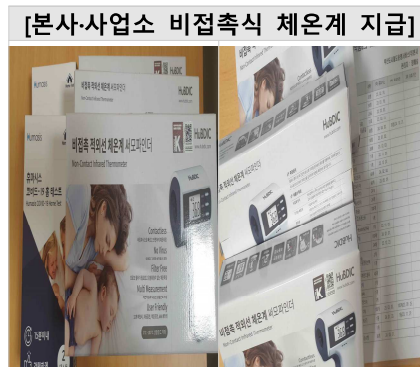
□ '청소·위생 아카데미' 교육 및 환경·품질 평가 실시

- 교육 훈련 과정을 통한 직원들의 자긍심 고취 및 조직 통합력 제고
 - 제1기 청소·위생 아카데미 모집 및 인원 확정(11.22., 2개조 총 50명 선발)
 - 내·외부 강사초청 13회차 교육 계획('22.01.18.~04.19., @ BTC 아카데미)
- '21년 하반기 환경 품질평가 실시 및 시상식(11.22.~12.06.)
 - 쾌적하고 청결한 도시철도 환경제공 및 서비스 품질향상을 위한 하반기 현장품질 및 운영 평가 시행: 총 143개소 평가
 - 대상: 역사(116개소), 차량(21개소), 기술(6개 부문)
 - 포상 결과: 최우수(4개소 1부문), 우수(12개소 1부문) 시상



□ 코로나 19 방역체계 구축 및 안전의식 확대

- 코로나 19 대응을 위한 긴급 방역물품 투입
 - 고객을 대하는 직원의 감염예방을 위해 손 소독제, 마스크 착용 등 방역 및 위생용품을 현장별로 비치(마스크 157,410장(9회), 손소독제 170개(2회), 비접촉식 체온계 135개)
- 코로나 19 확산 대비 역사 및 전동차 추가 긴급방역 실시
 - 역무분야 방역 강화(전문 방역: 월 2회 → 주 1회)
 - 환승역, 관문역 등 주요 역사 특별방역: 일 1회(서면역 등 22개 역사)
 - 화장실, 만남의 장소, E/V 내부 등 승객 밀집지역 위주 방역
 - 전동차 분야 특별방역 강화: 객실 살균소독 실시('21.12.13.~'22.01.16., 35일간)
 - 1~4호선 총 335편성 전동차 손잡이 긴급방역 실시(with 코로나 관련)



☐ 시설경비 관리계획을 통한 체계적 경비업무 수행

- ☐ 경비지도사 순회감독 강화를 통한 경비 현장 관리감독 확대

- ☐
- 경비사 법정 직무교육 전문교육기관 위탁을 통한 전문성 및 법적기준 강화

- | [순회점검 월 1회]→월 3회 이상 확대] | |
|--|--|
| 경기지도서 업무대행 보충 계약서 | |
| 부산도시설교통정보서비스(주)(이하 “당사”라 한다)와 대원인 경기지도서 총관리업무에 “당사”이라 한다). | |
| 2021년 4월 22일 회차 계약한 계약을 하하여 “최초계약서”이라 한다). 제2회(분기별 업무의 평가 및 제6회(연간 업무의 산정 및 지급금) 반영을 위하여 아래와 같이 보충 계약사항을 작성한다. | |
| 제1회(분기) | 본 보충 계약서는 “최초계약서” 및 원안된 제2회와 및 제6회(조항들) 근거하여 변경된 사항들을 보완하여 계약사항을 적용하도록 함. |
| 제2회(분기별 관리담당 및 계급) | “당사”의 요구로 “최초계약서” 제2회 관리담당부의 명칭이 “순회점검 횡수” 라 한다)가 변경되어 “최초계약서” 제2회의 정기담당 제12호 2호를 “순회점검 담당자”에 따른 동 사항명 “제2회” “월 1회 이상” → “순회점검 2회 이상” 횡수를 “월 3회로” 2회로, 확대하여 이행하여야 함. |
| 제3회(분기별 관리담당 및 계급) | 본 보충 계약서는 “최초계약서” 제3항 제1호에서 정한 관리담당 월 급여40,000원을 보충 계약서 제2회와 제4회 월 급여 300,000원이 증정한 월 급여700,000원(국채4,900,000원, 7개월(6~12월)) 반영한다.
2. 마다 정한 “최초계약서” 제6호 3항(예외 10일)에 준함. |
| 제4회(최초의 계약단계를 순회) | 본 보충 계약서는 “최초계약서” 제 내용을 그대로 수정한다. |
| 제5회(보충 계약의 포괄 및 유무기간) | 본 보충 계약의 유효기간은 2021년 6월 1일부터 2021년 12월 31일까지로 한다. |
| 2021년 6월 1일 | |
| “당사” | “대원” |
| 업적명 : 부산도시설교통정보서비스(주) | 지 역 : 경기지도서에 자취번호 제37343호 |
| 주 소 : 부천시 괴동로 14길 1번길 48B, | 주 소 : 서울특별시 강남구 테헤란로 3361번길 |
| 대표자 : 조희진 | 전화 : 34-410-7000 |
| 대표자 : 김민철 | 성 명 : 송헌진 |

☐ 월간/주간계획 수립 및 상시 현장 점검

- [동력제어 환기구출입 위험요소 점검]
-

☐ 월간/주간 계획수립 및 상시 현장 격려 방문, 교육 및 직원 고충상담

- ## [콜 센터 직원 편의를 위한 안마의자 지급]

콜센터 안마의자 렌탈 품의건

콜센터 근무환경 개선을 위한 안마의자 렌탈 품의건입니다.

 1. 건 명 : 콜센터 안마의자 렌탈 품의건
 2. 관련근거 : 2021년 위험성평가 실시 결과보고서 (업무지원부-786)
 3. 구매향유 : 부산도시철도의 전문성을 목적으로 전달하는 콜센터의 특성상 고려하여 적정원칙, 품단, 성취율, 원인에 노출된 상담자의 심신과 스트레스 관리가 필요하다고 사료함.

가. 현 재 : 1인 3회 스트레칭 실시/1일 기준 (업무초/휴식후/업무종료후)

나. 기 간 : 21.07.16 ~ 현재

다. 관 리 : 콜센터 당장이 사자인증증 매일 접수하야 관리함.



[illegible]

[콜 센터 직원 격려 간담회]

간담회일	2021. 12.27
간담회장	제11호강당
간담회시간	12월 27일 13:00
간담회주최	본부

주최	본부	간담회자	
주최자	조영숙	간담회자	
주최자		간담회자	

부수공로상사 민원상담 콜센터
현장근무자 격려 간담회 실시

안녕하십니까! 부수공로상사 콜센터 현장 근무자 여러분! 안녕하십니까! 저는 인사팀 콜 센터 담당자입니다. 여러분이 애용하고 애용 받고 계시는 콜 센터 직원들입니다. 부수 공로상사 콜 센터 직원들이 근무하고 계시는 콜 센터는 많은 고객 여러분들의 소중한 시간을 보낼 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 지금 간담회를 할 이유가 있습니다.

1. 공로 콜센터 내로 상담전화량
2. 콜 센터 상담시간의 단축을 통하여 불만족 상담전화량에 대한
3. 상담사, 상담원의 애용률에 대한
4. 고객 만족도에 대한 평가
5. 상담사(직원) 자부심 강화에 대한
6. 상담사의 역량
7. 상담사의 업무에 대한
8. 상담사 업무의 효율성(업무개선/업무개선)에 대한

부수공로상사 민원상담 콜센터 현장근무자 격려 간담회 실시

2021. 12.

부수산지철도운영서비스부(주)
(총무부)

— 1 —

[콜 센터 내부 전경]

A photograph showing the interior of a call center. In the foreground, there is a black ergonomic office chair with a brown bag hanging on it, positioned next to a wooden desk. The desk has some papers and a small container. In the background, several cubicles are visible, each with a desk, computer monitor, and office chair. One employee is visible sitting at a desk in the background, working on a computer. The office has a modern, clean design with light-colored walls and wooden accents.

[휴게실 환경 개선]

2-2 고객 만족도 결과 계량(2점)

① 지방공기업 평가원에서 실시한 고객 만족도(PSI) 조사 중 지표만 반영

만족도 점수	90점 이상	90 미만 ~ 86 이상	86 미만 ~ 82 이상	82 미만 ~ 78 이상	78 미만
점수 환산	100%	90%	80%	60%	0

② 모회사가 자체적으로 실시한 주민 만족도(RSI) 조사 중 지표만 반영

만족도 점수	90점 이상	90 미만 ~ 86 이상	86 미만 ~ 82 이상	82 미만 ~ 78 이상	78 미만
점수 환산	100%	90%	80%	60%	0

실적 및 평가 결과

고객 만족도		배 점	가 점	득 점
PSI 84.7 %	RSI 88.6 %	2 점	- 점	1.7 점

실적 달성 내역

- 행정안전부, 고객 만족도(PSI)(∴ 부산광역시 공공기관 고객만족도 조사)
= 근무환경 만족도 항목 84.74점으로 만족도 점수 환산 시 총점의 80%
- 모회사, 주민 만족도(RSI)
= 서비스 환경에서 쾌적성 항목 88.6 %으로 만족도 점수 환산 시 총점의 90%

가. 행정안전부, 고객 만족도(PSI)

□ 부산광역시 공공기관 고객만족도 조사(근무환경 차원에서의 근무환경 만족도)

- '21년 부산광역시 공공기관 고객만족도 조사 결과보고서(주식회사 에스티리서치)에 근거하여 쾌적성 관련지표 반영 결과,
- 근무환경 차원에서 근무환경 만족도의 항목 '근무하는 곳은 청결하게 관리가 되고 있다.'는 '21년 84.74점으로 '20년 85.09점과 비교하여 ▲0.35 감소함.

나. 모회사, 주민 만족도(RSI)

□ 모회사 고객홍보실에서 맞춤형 고객서비스 제공으로 주민만족도 조사 진행 결과

- 20개 역사(1호선 7개, 2호선 8개, 3호선 3개, 4호선 2개)의 일대일 면접조사를 통한 주민만족도 조사 결과,
- 서비스 환경에서 쾌적성 관련 88.6%로 서비스 환경 평균 86.7%보다 1.9%p 높으며, 종합 만족도 87.4%보다 1.2%p가 높게 나타남.
- 서비스 환경(쾌적성)의 도시철도 청결은 열차 內 청결(89.6%), 승강장대합실 청결(88.8%), 화장실 청결(87.4%)로 평균 88.6%로 PSI 평균 87.4%와 비교하여도 1.2%p 높게 나타남.

['21년 부산광역시 공공기관
고객 만족도 조사]



부산광역시
공공기관

ST Research

[부산교통공사 내부고객 만족도 결과]
(근무 환경 만족도)

1) 부산교통공사

(1) 내부고객 만족도 종합 결과

○ 부산교통공사의 내부고객 만족도는 81.97점이며, 직장 만족도 87.10점, 대인관계 만족도 86.51점, 전반적 만족도 84.87점 순임

[표 III-1] 내부고객 만족도 부산교통공사 종합 결과

구분	만족도
내부고객 만족도	81.97
직장만족도	87.10
직무만족도	83.37
대인관계 만족도	86.51
조직만족도	79.85
인사승진(부상) 만족도	76.62
근무환경 만족도	80.23
교육 및 업무지원 만족도	80.29
조직문화 만족도	79.10
전반적 만족도	84.87

Base: 전체 Unit: 점

['21년 주민만족도(RSI) 조사 결과]

등록번호	고객충돌심-25889
발주기관	부산
발주일자	2021. 07. 29.
공제구분	공제



2021년 주민만족도(RSI) 조사 결과 보고

일	담당자	고객충돌심장
제	조	조사팀
일	일	일

고객충돌심

- 고객감동 지향 2. 맞춤형 고객서비스 제공 -

2021년 주민만족도(RSI) 조사 결과 보고

□ 주민만족도 조사 개요

- 기 간 : 2021. 5. 27. ~ 6. 18.
- 방 법 : 설문지 활용하여 전문조사원 일대일 면접조사
- 표 본 : 지역주민 600명 (20개 역사 X 30명)

	서부산권(7)	중부산권(9)	동부산권(3)	양산시(1)
1호선(7)	남해, 하단	법원, 부전, 교대 운원정, 부산대	-	-
2호선(8)	회명, 모라, 주례	전포, 대연	광안, 장산	중산
3호선(3)	강서구청, 남산정	사직	-	-
4호선(2)	-	수안	영선대	-

* 2030년 부산도시기본계획 생활권 기준, 권역별 역사 개수 · 승차인원 반영

□ 결과 요약

- 주민만족도 종합점수 : 87.4점

종합 만족도	서비스환경 (86.7)			서비스과정 (87.1)			서비스 결과	사회적 만족
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	공익성
87.4	86.3	88.6	85.9	89.1	86.0	87.3	89.0	90.3

서비스 안전사고 발생 최소화 계량(2점)

계량(2점)

- ① 안전사고 발생 건수(1점): 0건을 만점으로 하고 발생 건수마다 0.5점씩 감점
② 청소업무 관련 고객사고 건수 개선도(1점): 최근 3년 평균 사고발생 건수의 95% 이하

추가발생 건수	0건	1건	2건	3건	4건 이상
득 점	1점	0.8점	0.6점	0.4점	0

실적 및 평가 결과

안전사고 발생건수	고객사고 건수 개선도	배 점	득 점
0 건	1 건	2 점	1.8 점

실적 달성 내역

- 안전사고 발생 건수: 산업재해를 제외한 언론 보도, 감사, 지도 조사 발생건수 없음.
- 청소업무 관련 승객사고 건수 개선도 1건

역 사	건 수	항 목	사고 발생일	사건 종료일	처리 결과
해운대역	1 건	청소장비와 고객 부딪힘 사고	'21.04.30.	'21.06.01.	합의 종결

- 해운대역에서 환경사가 역사 바닥에 대리석 광택을 내는 장비를 옮기는 과정에서 승객과 부딪혀 넘어짐 사고 발생
- 대뇌 타박상, 요추 및 골반의 염좌, 늑골의 염좌 및 긴장으로 병원 치료가 필요함에 따라 병원 치료비, 위자료, 피해 보상비를 지급하여 합의 종결함.

가. 안전사고 발생 건수

- ☐ 안전사고 관련 산업재해를 제외한 언론 보도, 감사, 지도 조사 발생 건수는 없음으로 해당사항 없음.

나. 청소업무 관련 승객사고 건수 개선도

- 청소업무 관련 승객사고의 귀책사유 및 개선실적

역 사	건 수	항 목	사고 발생일	사건 종료일	처리 결과
해운대역	1건	청소장비와 고객 부딪힘 사고	2021.04.30.	2021.06.01.	합의 종결

※ 편람 내용 「평가목표는 '22년까지 임의로 부여한다.」에 의거하여 '21년 청소 업무관련 평가 목표는 1건으로 설정함.

[해운대역 민원사고(고객 부딪힘)]



[민원사고 피해자 합의 진행]

문서번호	광명관리부-201
등록일자	2021. 05. 31.
발령일자	2021. 05. 31.
유계여부	유계

무관	청장	실무이사	서장
조연재	김석곤	김동현	조진명
참 조			

해운대역 민원사고 피해자()의
합의진행 보고

2021. 05.

부산도시철도운영서비스(주)
(환경관리부)

[민원사고 피해자 합의서]

당시와 같 (비해자)	주 소	[REDACTED]	
	성 명	[REDACTED] ②	주민등록번호 [REDACTED]
당시와 같	주 소	부산광역시 강서구 낙동북로 485, 도시별도 3호선 자선(문정역 4출구) (동리1동)	

상기 “갑”과 “을”은 2021. 06. 01. 11:30경 부산 도시철도 2호선 장산역 내 미하임 플랫폼에서 다음과 같이 합의하였다.

3. 2021. 04. 30. 10:55 경 부산 36시월36호초신 매출내역 송장발송에서 부산36시월36호초신명시 비스주) 소속 직원 명숙과 정영자과 정승미명의를 위해 박석정회귀를 허용시킨것 중 “갑” 과 송출한 사표와 관련된 명숙의 송내역상당 (항주 36호 및 위도당출 일해)
[공인금액내역 (₩1,000,000)] 조부
“갑”과 “갑”과 “은” 상조 원한미 합치여, 항주 36호 및 “갑”의 가족들 조 부주도
“은” 및 “은”의 직원명제과 본 사표와 관련된 인명상사역 미려나 소송 등의 법적행위를 일일 제기하여 아니하여 영로로 합치여, 그 증거자료 시정명일 한다.

12. $\{a_n\}$ 을 $a_1=1, a_2=2, a_3=3, a_4=4, a_5=5, a_6=6, a_7=7, a_8=8, a_9=9, a_{10}=10, a_{11}=11, a_{12}=12, a_{13}=13, a_{14}=14, a_{15}=15, a_{16}=16, a_{17}=17, a_{18}=18, a_{19}=19, a_{20}=20, a_{21}=21, a_{22}=22, a_{23}=23, a_{24}=24, a_{25}=25, a_{26}=26, a_{27}=27, a_{28}=28, a_{29}=29, a_{30}=30, a_{31}=31, a_{32}=32, a_{33}=33, a_{34}=34, a_{35}=35, a_{36}=36, a_{37}=37, a_{38}=38, a_{39}=39, a_{40}=40, a_{41}=41, a_{42}=42, a_{43}=43, a_{44}=44, a_{45}=45, a_{46}=46, a_{47}=47, a_{48}=48, a_{49}=49, a_{50}=50, a_{51}=51, a_{52}=52, a_{53}=53, a_{54}=54, a_{55}=55, a_{56}=56, a_{57}=57, a_{58}=58, a_{59}=59, a_{60}=60, a_{61}=61, a_{62}=62, a_{63}=63, a_{64}=64, a_{65}=65, a_{66}=66, a_{67}=67, a_{68}=68, a_{69}=69, a_{70}=70, a_{71}=71, a_{72}=72, a_{73}=73, a_{74}=74, a_{75}=75, a_{76}=76, a_{77}=77, a_{78}=78, a_{79}=79, a_{80}=80, a_{81}=81, a_{82}=82, a_{83}=83, a_{84}=84, a_{85}=85, a_{86}=86, a_{87}=87, a_{88}=88, a_{89}=89, a_{90}=90, a_{91}=91, a_{92}=92, a_{93}=93, a_{94}=94, a_{95}=95, a_{96}=96, a_{97}=97, a_{98}=98, a_{99}=99, a_{100}=100, a_{101}=101, a_{102}=102, a_{103}=103, a_{104}=104, a_{105}=105, a_{106}=106, a_{107}=107, a_{108}=108, a_{109}=109, a_{110}=110, a_{111}=111, a_{112}=112, a_{113}=113, a_{114}=114, a_{115}=115, a_{116}=116, a_{117}=117, a_{118}=118, a_{119}=119, a_{120}=120, a_{121}=121, a_{122}=122, a_{123}=123, a_{124}=124, a_{125}=125, a_{126}=126, a_{127}=127, a_{128}=128, a_{129}=129, a_{130}=130, a_{131}=131, a_{132}=132, a_{133}=133, a_{134}=134, a_{135}=135, a_{136}=136, a_{137}=137, a_{138}=138, a_{139}=139, a_{140}=140, a_{141}=141, a_{142}=142, a_{143}=143, a_{144}=144, a_{145}=145, a_{146}=146, a_{147}=147, a_{148}=148, a_{149}=149, a_{150}=150, a_{151}=151, a_{152}=152, a_{153}=153, a_{154}=154, a_{155}=155, a_{156}=156, a_{157}=157, a_{158}=158, a_{159}=159, a_{160}=160, a_{161}=161, a_{162}=162, a_{163}=163, a_{164}=164, a_{165}=165, a_{166}=166, a_{167}=167, a_{168}=168, a_{169}=169, a_{170}=170, a_{171}=171, a_{172}=172, a_{173}=173, a_{174}=174, a_{175}=175, a_{176}=176, a_{177}=177, a_{178}=178, a_{179}=179, a_{180}=180, a_{181}=181, a_{182}=182, a_{183}=183, a_{184}=184, a_{185}=185, a_{186}=186, a_{187}=187, a_{188}=188, a_{189}=189, a_{190}=190, a_{191}=191, a_{192}=192, a_{193}=193, a_{194}=194, a_{195}=195, a_{196}=196, a_{197}=197, a_{198}=198, a_{199}=199, a_{200}=200, a_{201}=201, a_{202}=202, a_{203}=203, a_{204}=204, a_{205}=205, a_{206}=206, a_{207}=207, a_{208}=208, a_{209}=209, a_{210}=210, a_{211}=211, a_{212}=212, a_{213}=213, a_{214}=214, a_{215}=215, a_{216}=216, a_{217}=217, a_{218}=218, a_{219}=219, a_{220}=220, a_{221}=221, a_{222}=222, a_{223}=223, a_{224}=224, a_{225}=225, a_{226}=226, a_{227}=227, a_{228}=228, a_{229}=229, a_{230}=230, a_{231}=231, a_{232}=232, a_{233}=233, a_{234}=234, a_{235}=235, a_{236}=236, a_{237}=237, a_{238}=238, a_{239}=239, a_{240}=240, a_{241}=241, a_{242}=242, a_{243}=243, a_{244}=244, a_{245}=245, a_{246}=246, a_{247}=247, a_{248}=248, a_{249}=249, a_{250}=250, a_{251}=251, a_{252}=252, a_{253}=253, a_{254}=254, a_{255}=255, a_{256}=256, a_{257}=257, a_{258}=258, a_{259}=259, a_{260}=260, a_{261}=261, a_{262}=262, a_{263}=263, a_{264}=264, a_{265}=265, a_{266}=266, a_{267}=267, a_{268}=268, a_{269}=269, a_{270}=270, a_{271}=271, a_{272}=272, a_{273}=273, a_{274}=274, a_{275}=275, a_{276}=276, a_{277}=277, a_{278}=278, a_{279}=279, a_{280}=280, a_{281}=281, a_{282}=282, a_{283}=283, a_{284}=284, a_{285}=285, a_{286}=286, a_{287}=287, a_{288}=288, a_{289}=289, a_{290}=290, a_{291}=291, a_{292}=292, a_{293}=293, a_{294}=294, a_{295}=295, a_{296}=296, a_{297}=297, a_{298}=298, a_{299}=299, a_{300}=300, a_{301}=301, a_{302}=302, a_{303}=303, a_{304}=304, a_{305}=305, a_{306}=306, a_{307}=307, a_{308}=308, a_{309}=309, a_{310}=310, a_{311}=311, a_{312}=312, a_{313}=313, a_{314}=314, a_{315}=315, a_{316}=316, a_{317}=317, a_{318}=318, a_{319}=319, a_{320}=320, a_{321}=321, a_{322}=322, a_{323}=323, a_{324}=324, a_{325}=325, a_{326}=326, a_{327}=327, a_{328}=328, a_{329}=329, a_{330}=330, a_{331}=331, a_{332}=332, a_{333}=333, a_{334}=334, a_{335}=335, a_{336}=336, a_{337}=337, a_{338}=338, a_{339}=339, a_{340}=340, a_{341}=341, a_{342}=342, a_{343}=343, a_{344}=344, a_{345}=345, a_{346}=346, a_{347}=347, a_{348}=348, a_{349}=349, a_{350}=350, a_{351}=351, a_{352}=352, a_{353}=353, a_{354}=354, a_{355}=355, a_{356}=356, a_{357}=357, a_{358}=358, a_{359}=359, a_{360}=360, a_{361}=361, a_{362}=362, a_{363}=363, a_{364}=364, a_{365}=365, a_{366}=366, a_{367}=367, a_{368}=368, a_{369}=369, a_{370}=370, a_{371}=371, a_{372}=372, a_{373}=373, a_{374}=374, a_{375}=375, a_{376}=376, a_{377}=377, a_{378}=378, a_{379}=379, a_{380}=380, a_{381}=381, a_{382}=382, a_{383}=383, a_{384}=384, a_{385}=385, a_{386}=386, a_{387}=387, a_{388}=388, a_{389}=389, a_{390}=390, a_{391}=391, a_{392}=392, a_{393}=393, a_{394}=394, a_{395}=395, a_{396}=396, a_{397}=397, a_{398}=398, a_{399}=399, a_{400}=400, a_{401}=401, a_{402}=402, a_{403}=403, a_{404}=404, a_{405}=405, a_{406}=406, a_{407}=407, a_{408}=408, a_{409}=409, a_{410}=410, a_{411}=411, a_{412}=412, a_{413}=413, a_{414}=414, a_{415}=415, a_{416}=416, a_{417}=417, a_{418}=418, a_{419}=419, a_{420}=420, a_{421}=421, a_{422}=422, a_{423}=423, a_{424}=424, a_{425}=425, a_{426}=426, a_{427}=427, a_{428}=428, a_{429}=429, a_{43$

지표정의	주요사업 실적	배점	평가방법
		15점	계량

역사 청소 품질수준, PSD 창호 청소 품질수준, 전동차 청소 품질수준, 건물 청소 품질만족도 향상의 청소 서비스 품질수준과 4호선 기계설비분야 고장 조치 결과, 1~3호선 위생·냉난방·급수 등 설비고장 조치 결과, 조명·콘센트 설비고장 조치 결과의 설비 고장처리 서비스 수준, 차량기지 경비업무 준수 등을 평가한다.

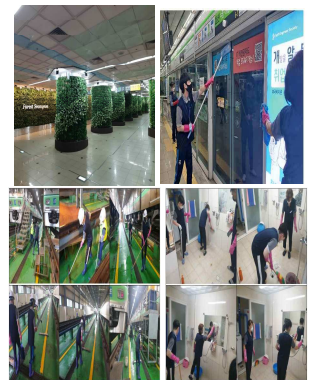
- ① 청소 서비스 품질 수준(8점)
- ② 설비 고장처리 서비스 수준(6점)
- ③ 차량기지 경비업무 준수(1점)

2021년 추진실적 요약

주요사업 실적

3-1 청소 서비스 품질수준

- ☐ 역사 일상청소 품질 수준 향상
 - 과업별 면적 및 물량 등 준수('21년 불량비율): 0%
- ☐ PSD 창호 청소 품질 수준 향상
 - PSD 창호 청소 후 청소 불량으로 인한 재청소 발생건수: 0건
- ☐ 전동차 청소 품질 수준 향상
 - 연간 전동차 검수 결과 불합격 물량: 0건
- ☐ 건물 청소 품질 만족도 향상
 - 연간 건물(BTC, 교통공사 본사, 차량기지) 검수 결과 불합격 물량: 0건



[역사-PSD 창호 일상 청소]

3-2 설비 고장처리 서비스수준

- ☐ 4호선 기계설비 분야 고장조치 결과
 - 신고접수 114건 vs. 처리건수 114건
- ☐ 1~3호선 위생·냉난방 및 급수설비 등 고장조치 결과
 - 신고접수 4,534건 vs. 처리건수 4,534건
- ☐ 조명 및 콘센트 설비 고장조치 결과
 - 신고접수 5,156건 vs. 처리건수 5,156건



[폐수처리시설 유지보수]

3-3 차량기지 경비업무 준수

- ☐ 4개 차량기지 출입 통제에 대한 평가(미통제자 연간 미적발 건수 평가)
 - 연간 미통제자에 대한 적발 건수: 0건



[경비 초소 전경]

3-1

청소 서비스 품질수준 계량(8점)

- ① 역사 청소품질 수준 향상(3점): 불량면적 수준평가(해당연도 불량면적 ÷ 총 면적) × 100

불량 비율	2% 미만	2% 이상 ~ 5% 미만	5% 이상 ~ 10% 미만	10% 이상
점 수	3	2	1	0

- ② PSD 창호 청소 품질 수준 향상(1점): PSD 창호 청소 후 청소 불량으로 재청소 발생 건수

기준 대비	0건	+ 1건	+ 2건	+ 3건	+4건 이상
점 수	1	0.8	0.6	0.4	0

- ③ 전동차 청소 품질 수준 향상(3점): 연간 청소검수 결과 불합격 물량감소 실적평가

평가방법: 청소품질 수준도 = [해당 실적 - 최저목표] ÷ (100 - 최저목표) × 가중치(3점)

- ④ 건물청소 품질 만족도 향상(1점): 근무 환경(청결) 만족도 평가

평가방법: 1 + 개선도[(평가년도 실적 - 전기 실적) ÷ 전기실적] ÷ 개선목표(5%)

❖ 감점 항목: -4점 이내

① 분리수거실 및 창고 화재 발생 및 기타 중대사고 발생 시 1점 감점

② 해당 분야 내·외부 기관 지적 발생 시 0.5점, 미조치 시 추가로 0.5점 감점

③ 고객응대 민원에 대한 부적절한 대응 발생 시

건 수	1건	2건	3건	4건	5건 초과
점 수	- 0.2	- 0.4	- 0.6	-0.8	-1

※ VOC 민원 접수 건수에 한정함.

실적 및 평가 결과

역사청소 불량비율	창호청소 불량건수	전동차청소 수준도	건물청소 만족도	배 점	감 점	득 점
0%	0건	100%	n/a	8 점	- 점	7 점

실적 달성 내역

- 역사 일상청소 품질 수준 불량비율: 0%
- PSD 창호청소 품질 수준(청소불량으로 재청소 발생건수): 0건
- 전동차 청소 품질 수준도(%) (불합격 물량 감소 실적): 100%
- 건물청소 품질 만족도: 전기 실적 자료가 없기에 배정산정 불가
- 감점 항목은
 - ①, ② 해당사항 없음
 - ③ VOC 5건 발생 후 담당자교육 등 적절대응 완료

□ 과업별 면적·물량 현황

구 분		면적·물량	세부 내용
환 경 (청 소)	역 사	1,056,352㎡	·1호선(40역), 2호선(43역), 3호선(17역), 4호선(14역)
	전동차	139편성(896칸)	·1호선(51편성), 2호선(51편성), 3호선(20편성), 4호선(17편성)
	차량 기지	90,853㎡	·노포·신평·호포·대저·안평 차량기지
	본 사	32,442㎡	·건물, 조경지, 주차장 등
	BTC 아카데미	9,216㎡	·강의실/숙소 건물(4층), 주차장, 옥외 조경지 등
	분소동	5,204㎡	·전포 분소동, 광안 분소동
일반 경비	차량 기지	1,132,711	·노포·신평·호포·대저 차량기지
기 술	일반 전기	5,621,043개소	·안전기, 램프, 전열 콘센트, 절연 전선, 분전반 등 (1,2,3,4호선 역사, 차량기지, 청사, BTC 아카데미 및 부속건물)
	동력 제어	3,949대	·직입기동(1,621대), Y-기동(1,289대), 인버터 기동(970대) (역사(1~3호선), 본선(1~3호선), 차량기지(4), 분소동(4), BTC 아카데미 및 부속건물 기능실)
	냉난방·위생 오페수	125개소	·냉난방: (역사) 냉동기, 에어컨, 도시가스 및 부속장치 ·위생: 화장실 설비, 온수기, 천정 배풍기, 위생기구 배수관 등 ·오페수: 오수처리시설 및 폐수처리시설 (역사(1~4호선), 차량기지(5), 본사, BTC 아카데미, 분소동(4))
	4호선 기계 설비	15개소	·급배수 설비, 자동제어 설비, 동력 제어반 (4호선 14개 역사 및 본선 환기실, 안평기지)
	4호선 소방 설비	2,780대	·수신기, 감지기, 유도등, 소화전, 비상 콘센트 및 무선 통신 (3,026m) 등 (역사(14역), 안평 차량기지)
콜 센터	전화·문자	195,357건	·전화 40,011건, 문자 155,346건('21년 기준)

가. 역사 일상청소 품질수준 향상

□ '21년도 불량비율: 0% (Zero)

나. PSD 창호 청소 품질수준 향상

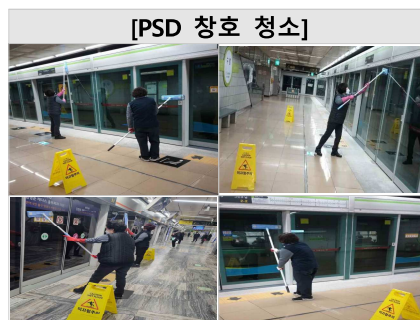
□ PSD 창호 청소 후 청소불량으로 인한 재청소 발생건수: 0건

다. 전동차 청소 품질수준 향상

□ 연간 전동차 청소 검수 결과 불합격 물량: 0건

라. 건물 청소 품질만족도 향상

□ 연간 건물 청소(BTC, 교통공사 본사, 차량기지) 검수결과 불합격 물량: 0건



3-2

설비 고장처리 서비스 수준 계량(6점)

① 4호선 기계설비분야 고장 조치결과(2점): 고장신고 접수 24시간 內 고장조치 달성률)

달성률	99% 이상	99% 미만~98% 이상	98% 미만~97% 이상	97% 미만
점 수	3	2.4	1.8	0

② 1~3호선 위생·냉난방 등 설비고장 조치결과(2점): 고장신고 접수 2주이내 고장처리 달성률

달성률	99% 이상	99% 미만~98% 이상	98% 미만~97% 이상	97% 미만
점 수	1	0.8	0.6	0

③ 조명 및 콘센트 설비 고장 조치결과(2점): 고장신고 접수후 2~7일이내 고장처리 달성률

달성률	99% 이상	99% 미만~98% 이상	98% 미만~97% 이상	97% 미만
점 수	1	0.8	0.6	0

❖ 감점 항목: -2.5점 이내

- ① 오수 펌프 넘침 사고 방지: 오수 펌프 3건 이상 0.5점 감점
- ② 설비 작업 화재 발생 및 기타 중대사고 발생 시 1점 감점
- ③ 설비 분야 내·외부 기관 지적 발생 시 0.5점, 미조치 시 추가로 0.5점 감점
- ④ 고객응대 민원에 대한 부적절한 대응 발생 시

건 수	1건	2건	3건	4건	5건 초과
점 수	- 0.2	- 0.4	- 0.6	-0.8	-1

※ VOC 민원 접수 건수에 한정함.

실적 및 평가 결과

4호선 기계설비	1~3호선 위생,냉난방등	조명,콘센트 설비고장	배 점	감 점	득 점
71.9 %	100 %	98.8 %	6 점	- 점	3.6 점

실적 달성 내역

- 4호선 기계설비분야 고장 조치결과(고장신고접수 24시간 內 달성률%)
= { 처리건수(82건) ÷ 고장신고 접수건(114건) } × 100%
- 1~3호선 위생, 냉난방 및 급수 등 설비 고장조치 달성률(고장신고 접수 당일 포함 2주이내)
= { 처리기간 內 처리건수(4,590건) ÷ 고장접수 건수 접수건수(4,590건) } × 100%
- 조명 및 콘센트 고장 조치 결과 달성률(고장신고 접수 후 2~7일이내)
= { 처리기간 內 처리건수(5,156건) ÷ 고장접수 건수 처리건수(5,095건) } × 100%
- 감점 항목 ①, ②, ③, ④의 VOC 민원 접수 건수는 해당사항 없음.

가. 4호선 기계설비 신고 처리결과

□ 신고 접수 114건 vs. 처리건수 114건

- 114건 中 82건 당일 처리(72%)
 - 처리 기간 2일 12건(10.5%), 2일 이상 20건(17.5%)

나. 1~3호선 위생·냉난방 신고 처리결과

□ 신고 접수 4,590건 vs. 처리건수 4,590건

다. 일반전기 신고 처리결과

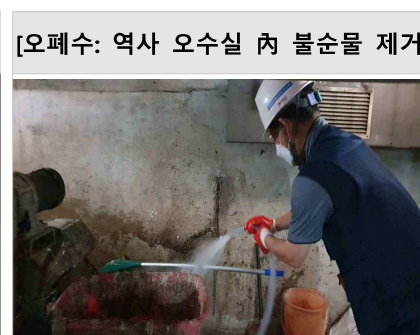
□ 신고 접수 5,156건 vs. 처리건수 5,156건

- 5,156건 中 4,893건 당일 처리(94.8%)
 - 처리 기간 2일 202건(3.9%), 2일 이상 61건(1.3%)

라. 4호선 위생·오폐수 신고 처리결과

□ 신고접수 492건 vs. 처리건수 492건

- 492건 中 483건 당일 처리(98.2%)
 - 처리 기간 2일 1건(0.2%), 2일 이상 8건(1.6%)



3-3

차량기지 경비업무 준수 계량(1점)

- 4개 차량기지 출입 통제에 대한 평가로 미통제자 연간 미적발 건수에 따른 평가

발생건수	0건	1건	2건	3건	4건 이상
점 수	1	0.8	0.6	0.4	0

❖ 감점 항목: -1점 이내

① 고객응대 민원에 대한 부적절한 대응 발생 시

건 수	1건	2건	3건	4건	5건 초과
점 수	- 0.2	- 0.4	- 0.6	- 0.8	- 1

※ VOC 민원 접수 건수에 한정함.

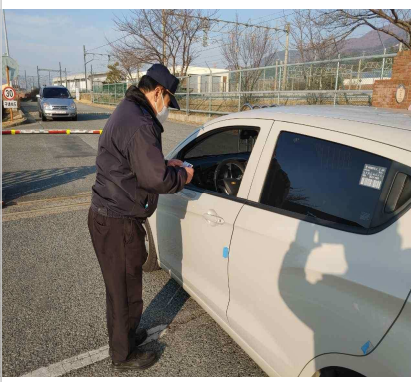
실적 및 평가 결과

연간 미적발 건수	배 점	감 점	득 점
0 건	1 점	- 점	1 점

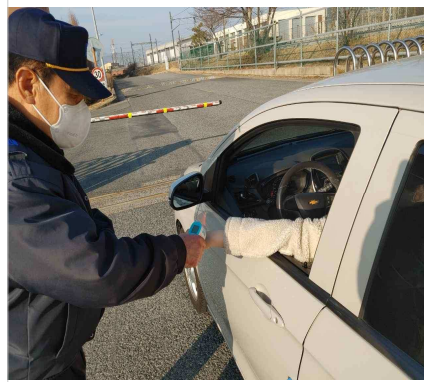
실적 달성 내역

○ 4개 차량기지(신평, 노포, 호포, 대저) 출입 통제 미적발 발생건수
= 연간 미통제자 적발 건수 0건

[출입자 신분 확인]



[출입자 체온 측정(비접촉식)]



[출입문 상시 차단 상태 유지]



2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)