
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

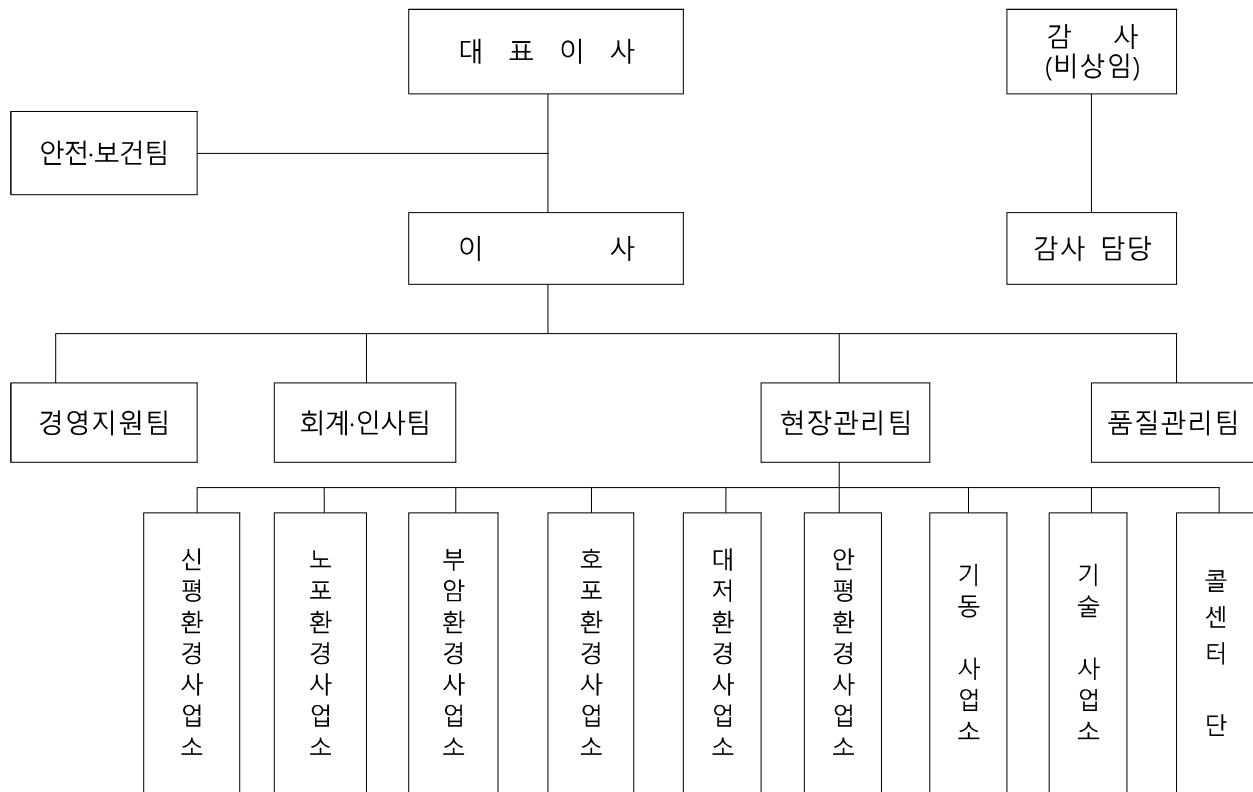
- 2021.02.10. 법인 설립
- 2021.03.17. 공채1기 합격자발표(74명)
- 2021.03.24. 초대사장 및 상임이사 임명
- 2021.04.01. 법인 사업 개시
- 2021.04.01. 자율경영 협약
(부산교통공사)
- 2021.06.01. 도시철도 역사환경개선 및
노인 일자리 창출 협약
- 2021.06.29. 금융업무 협약(부산은행)
- 2021.09.10. '21년 임금 및 단체협약
체결
- 2021.12.09. 직원 건강증진을 위한
의료업무 협약 체결
- 2021.12.27. '동백전 이용 생활화'
업무협약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

4 조직도

조직

- 본사: 5팀 1감사담당
- 현업: 8사업소 1단

(‘22.01.01. 기준)



5 인력(정원/현원)

(단위: 명, '22.01.01. 기준)

구 분	합계*	임 원	사무직	공무직			
				환경직	경비직	기술직	콜센터직
정 원	1,166명	2	19	1,018	45	73	9
현 원	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	• 자회사 책임경영체계 구축 • 환경미화 등 서비스 관련 역량 축적 • 자회사 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 • 자회사 자체 수익사업 없음.
	기회 (O)	(SO) 역량 확대 • 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 • 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
	위협 (T)	• 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)	

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 복리후생위원회’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)

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 가치실현 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

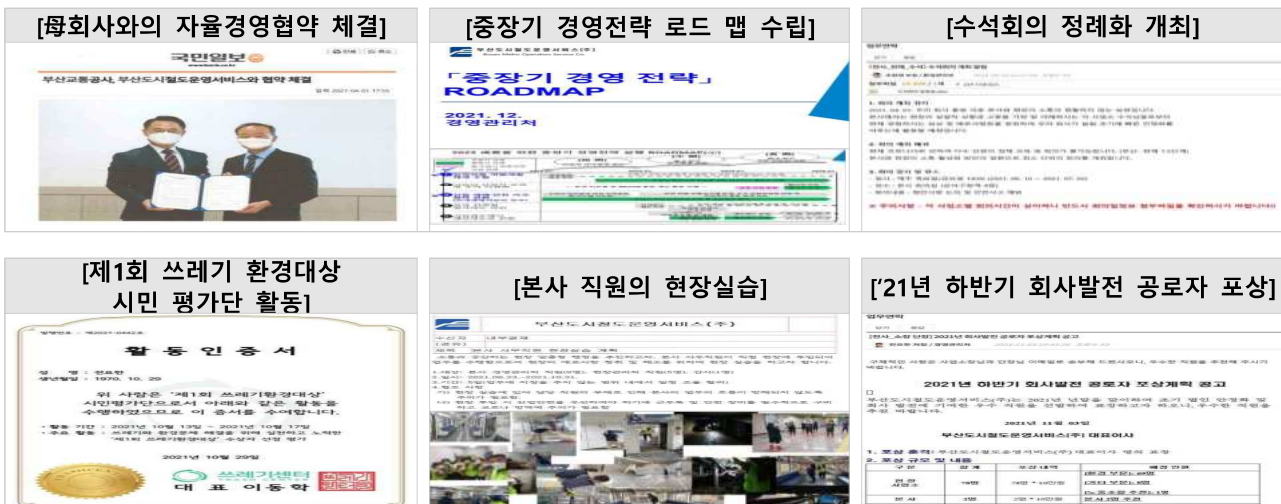
- 모회사와의 ‘자율경영 협약’ 체결(04.01.)
- 경영환경, 정부·市 정책, 이해당사자의 요구가 반영된 체계적인 경영계획 수립
 - 설립 목적: 비정규직의 정규직화 + 도시철도의 안정적 운영 = 시민 생활편의 증진
 - 전략 체계: 시민에게 **기분좋은 하루를!**
 - 임무: 4 ZERO(쓰레기, 먼지, 자국, 냄새) / 목적: 청결, 쾌적, 위생
 - 가치: 안전 제일, 고객 만족, 배려·인정
- ‘2025 성장을 위한 중장기 경영전략 실행 로드 맵’ 수립(12월)

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 소 직원 격려
 - 혹서기(08월): 소 직원 체력 증진을 위한 중복맞이 삼계탕, 얼음조끼 등 제공
 - 혹한기(12월): 소 직원 노고 치하를 위한 굴, 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' 카카오톡 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)

- ☐ 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.)

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

[illegible][illegible]

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	'21.03.29.	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	'21.09.29.	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	'21.12.20.	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]

- ③ **심의 대상**

 - 부산도시교통운영지원(시각) 시각관리, 내구, 배구 조립의 계획·개발·관리·실시

④ **위원회의 구성 (인)**

 - 위원회 위원장: 시유전담부시장 (경정관리시정)
 - 위원 (명: 여섯)
 - 고영원(원): 행정관리처장, 환경연구부 부장, 기술관리부 차장, 노후단말 차장
 - 유동원(원): 열차, 길목, 안전 7차 기타 해당 담당자 - 간사: 총무부 부장

⑤ **사유심의 업무 진행 과정**

제출 계획 제출한 법안 (시유전담부시장)	사유심사 위원회 소집 (위원회 위원장)	→	사유심사 위원회 심의	→	의사결정 과정 (의사결정 위원장, 부위원장 등) 의사결정 결과 (의사결정 결과 배정 그룹)	→	시행
------------------------------	-----------------------------	---	----------------	---	---	---	----

※ **결정 사항** : 결의안이나 건립을 요청하는 결의 사항에위원회에서 무반응 하여 사전심사로 결정할 수 있음. (사유관리규정 제4조 제7항, 제7차 시정)

⑥ **심의 대상 사유 목록(의결) (2022.05.10. 기준)**

 - 「인사청구서 제출규정」 별지 제4호 제식(근로계약서) : 22.05.06. 이사회 의결
 - 「채무관리(가정배당) 채무불 및 완납규정」 별지 제4호 제식(근로계약서) : 22.05.06. 이사회 의결
 - 미비규정, 자산관리 규정, 조차보증금 관련 내규, 노사합의의 운영내규 등

⑦ **심의 일정 : 매월 20일 (월) 기준**

[그룹웨어 및 홈 페이지상의
사규 공개]

[illegible]

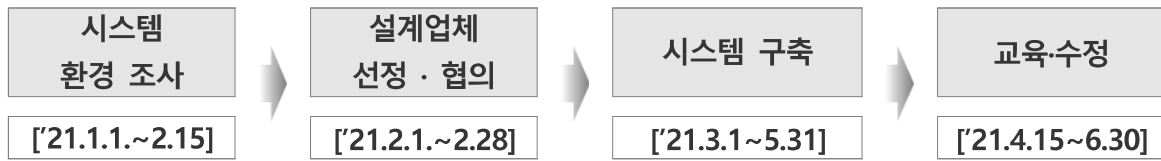
[ZOOM을 활용한 이사회]



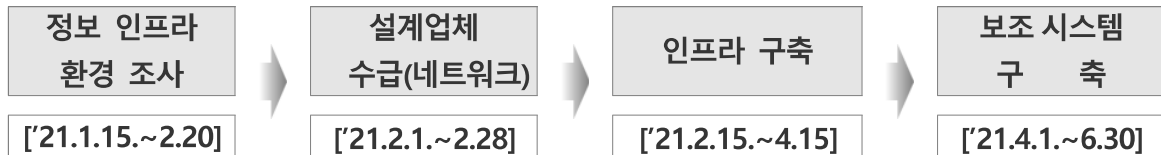
다. 경영정보시스템 Open(06.01.~): ERP, 그룹웨어, 홈 페이지, 모바일 서비스

□ 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
홈 페이지	외부 홈페이지, 홍보 및 채용공고 관리
모바일	휴대폰을 이용한 공지, 공람, 교육, 근태 관리 등

비계량

⑤ 임직원 등 인사규정 정비 이행여부

2-2 조직역량 강화 노력

가. 본사 직제개편 시행('22.01.01.~)

☐ 배경

- ' 중대재해 처벌 등에 관한 법·시행령 '의 회사 內 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 時 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

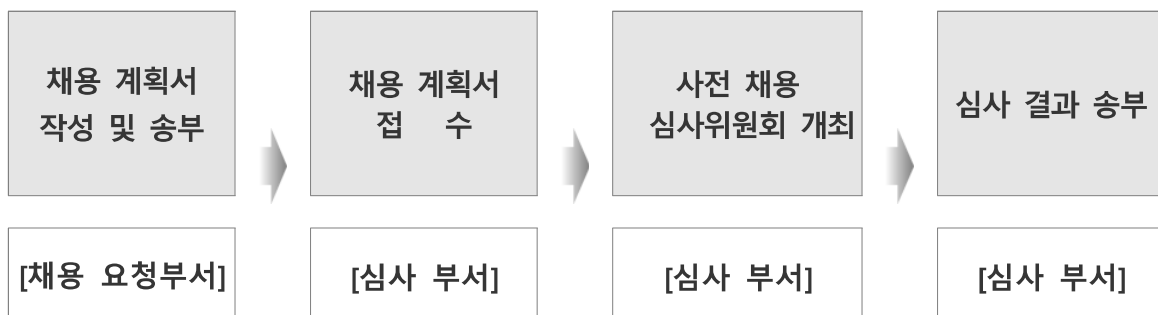
- 상시 업무 또는 직접 고용업무를 '고용안정법' 또는 '파견근로자보호 등에 관한 법률'에서 정하는 경우 외에는 외주용역 도급에서 담당하지 않도록 하기 위함.

□ 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	평가방법	
		10점	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]

3-3

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

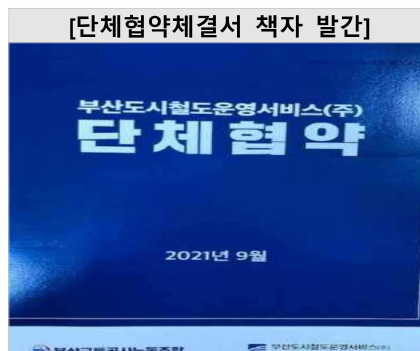
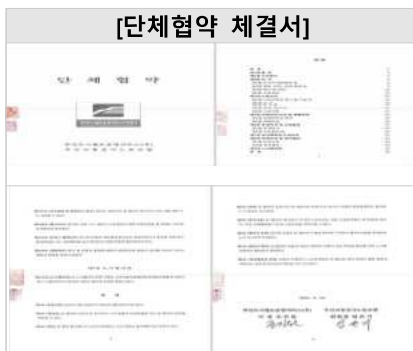
- 2021. 05. 28. ~ 09. 01.(1~10차 교섭): 주요 쟁점사항 협의
- 2021. 09. 06.(11차 교섭): 2021년 단체교섭 노사 최종 잠정 합의
- 2021. 09. 10.: **2021년 임금 및 단체협약서 체결**

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 조지 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)	



[단체협약에 따른 전환 지원금 지급]

부산도시철도운영서비스(주)

구분	내부결재
수신자	내부결재
(과유)	
주제	'21년 전환지원금 지급계획 보고
1. 개요	'21년 10월 및 11월 전환지원금 지급계획 보고
2. 내용	① 전환지원금 지급계획 보고 ② 전환지원금 지급계획 보고 ③ 전환지원금 지급계획 보고
3. 자료	자료: 2021년 09월 30일, 2021년 09월 30일, 2021년 09월 30일
4. 자료	자료: 2021년 09월 30일, 2021년 09월 30일, 2021년 09월 30일

[사측 노사협의 알림 소식지]

함께 가는 길 [동행]

주요 쟁점사항 관련 협의

1. 사측 노사협의 알림 소식지

2. 주요 쟁점사항 관련 협의

3. 주요 쟁점사항 관련 협의

4. 주요 쟁점사항 관련 협의

[노측 노사협의 알림 소식지]

노사 양측은 사전 협의에 따라 먼저 불협화음 제거를 진행한 후 노동조합의 단체교섭 요구에 대한 건전한 설명 후 대표위원 마무리 인사에서 일선기 위원장은 "4월 1일 출범하고, 내외부 모두 기대를 가지고 있고, 제대로 안착하길 바란다"면서 어려운 상황 속에서도 진지하게 고민하고 논의하여 "명확하게 교섭을 마무리지을 수 있도록 하자"고 했고, 조진원 사장은 "4월 1일 협상을 시작하고, 실질적 교섭이 시작되기를 바란다"고 말했다.

지난 5월 28일(금) 오전 11시, 광서구청 부산도시철도운영서비스(주) 본사 회의실에서 부산지하철노동조합과 부산도시철도운영서비스(주)의 2021년 단체교섭 1차 교섭이 개최되었다.

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

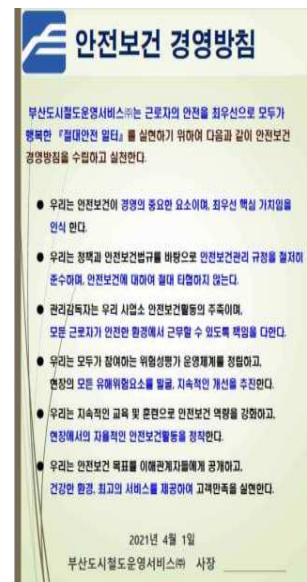
- '안전·보건 10대 수칙' 제정 및 운영(06.25.)
- 高위험(빈도) 작업에 대한 절대금지 행동강령 운영(07.09.)
- '건강한 일터 만들기' 아이디어 공모전(08.16.~10.14.)

□ 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
 - 쉼 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 접종율 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) 구비합시다.



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

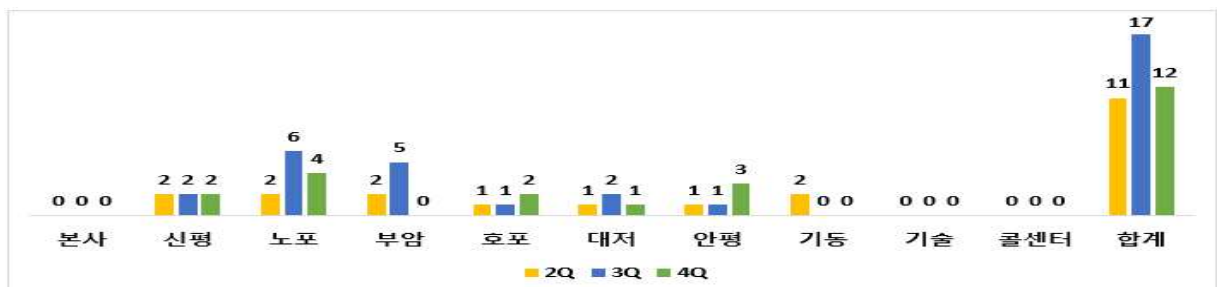
실적 및 평가 결과

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.

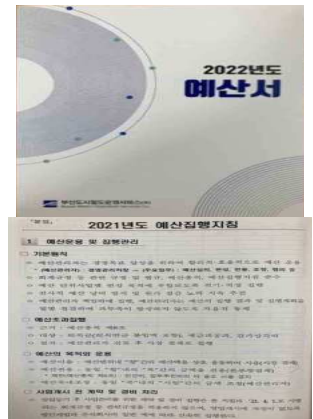
- ① 편성기준에 따른 합리적 예산관리 노력(4점)
- ② 예산집행 적정성(4점)

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)



[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	

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

□ 외부회계 감사용역 선정(05.17.): ‘안경회계법인’

- ☐
- 회계·세무 관련 전문교육 시행

- | [예산 집행지침] | |
|-----------------------|--|
| "붙임" | |
| 2021년도 예산집행지침 | |
| 1 예산승인과 및 집행관리 | |
| 가) 기본원칙 | |
| ① 예산한도지출 | 정액영수증, 지출을 위하여 영수증·표준영수증으로 예산(예산잔액), 결산(잔액)을 준수함; 예산(잔액), 결산, 표준 영수증 |
| ② 회계연월별 예산 관리 | 예산(잔액) 및 영수증, 예산집행지침 준수 |
| ③ 예산 관리의식 확립 | 예산(잔액) 확보, 부합의식 강화, 지출 집행 |
| ④ 한자적 예산 낭비 방지 | 일과 지출 필요 시 지출 추진 |
| ⑤ 예산(잔액) 확보방안 | 예산(잔액)에 예산의 집행 결과 및 집행영수증을 포함, 전월액과 과목별액, 발생액의 실모액 자율적 통제 |
| 나) 예산회계관리 | |
| ① 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ② 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ③ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ④ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑤ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑥ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑦ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑧ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑨ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑩ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑪ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑫ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑬ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑭ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑮ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑯ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑰ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑱ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑲ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ⑳ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉑ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉒ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉓ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉔ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉕ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉖ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉗ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉘ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉙ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉚ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉛ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉜ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉝ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉞ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㉟ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊱ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊲ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊳ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊴ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊵ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊶ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊷ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊸ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊹ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊺ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊻ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊼ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊽ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊾ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |
| ㊿ 예산 | 예산(잔액)을 예산(잔액)에 포함함 |

[외부 회계감사법인 선정]

문서번호	총무부-456
등록일자	2021.05.24.
공개일자	2021.05.24.
공개여부	공개

차장	차장	상임이사	사장
유대환	전요한	김동민	조진원
참 조			

2021년도 외부회계 감사용역 계약체결 완료보고

[21년 중간회계감사 결과]

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 자회사)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 자금사고를 방지하기 위한 선제적 대응방안 수립(08.09.)

1. 당사 자금관리 기본원칙

- 운영자금 관리
 - 원천관리: 자금유출 방지
 - 원천관리: 자금유출 방지
 - 자금 관리: 자금유출 방지
 - 자금 관리: 자금유출 방지
- 채무 관리: 채무 관리
 - 채무 관리: 채무 관리
 - 채무 관리: 채무 관리
 - 채무 관리: 채무 관리
- 현금흐름 관리 및 현금유출 관리
 - 현금흐름 관리: 현금유출 관리
 - 현금흐름 관리: 현금유출 관리
 - 현금흐름 관리: 현금유출 관리

[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 = 영업 수익 517억 + 영업외 수익 12억)에 근거

분기별 자금운용계획 수립(주요 자금 집행일정 포함)

2022년도 예산(총 529억 = 영업 수익 517억 + 영업외 수익 12억)에 근거

분기별 자금운용계획 수립(주요 자금 집행일정 포함)

2022년도 예산(총 529억 = 영업 수익 517억 + 영업외 수익 12억)에 근거

2022년도 예산(총 529억 = 영업 수익 517억 + 영업외 수익 12억)에 근거

['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

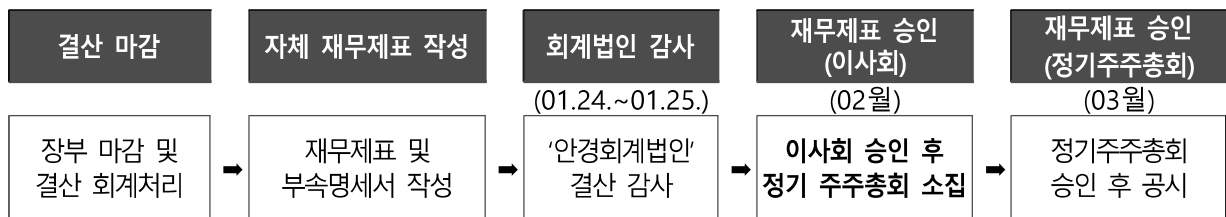
- ☐ 기성제도 下에서의 법인 초기인 '21년 04월 기성금의 입금지연 리스크 대응
- ☐ '21년 12월 기성분의 '22년 01월 입금에 따른 일시적 자금부족 리스크 대응

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.

['21.04월 선금 신청]



부산도시철도운영서비스(주)

수신자 : 부산교통공사 사장 (기획예산실장)

참조 :

제목 : 선금 지급 요청

1. 귀 공사의 무공한 발권을 기원합니다.
2. 귀 공사와 계약한 "부산도시철도운영서비스(주) 합동위탁 통합운영"의 선금회 '지방자치단체 일괄 및 계약집행 기준' (관련 해규) 제6장 선금 및 대가 지급 요령에 따라 계약의 원활한 이행을 위해 아래와 같이 선금 지급을 요청하니 조처하여 주시기 바랍니다.

가. 계 약 명 : 부산도시철도운영서비스(주) 합동위탁 통합운영

나. 계약 기간 : 2021.04.01. ~ 2021.12.31.(1275일)

다. 계약 금액 : 공사역입실입력일차역구입사원현(₩41,812,940,000)

※ 직감노무비 : 공사역입실입력일차역구입사원현(₩32,887,871,000)

라. 선금신청액 : 교원입력현(₩1,000,000,000)

구분	신청금액	비고
노입	-	
지방구입비	1,000,000,000	
합계	-	
기타	-	

※ 공사계약 및 용역(단순노무)계약의 경우 직감노무비는 자금대상 제외함

※ 계속비계약의 경우 선금신청은 당해 연부역을 기준으로 함

붙임 각서 1부, 공.

부산도시철도운영서비스(주) 대표이사 조진원

인장: 조진원 (인) 2021.04.01. 10:00
주소: 부산광역시 부산진구 동부동 10-1 (부산교통공사 4층)
전화: 051-400-1117 / 팩스: 051-400-1000

['21.12월 선금 신청]



부산도시철도운영서비스(주)

수신자 : 부산교통공사 사장(기획예산실장)

(경유)

제목 : 선금 지급 요청

1. 귀 공사의 무공한 발권을 기원합니다.
2. 귀 공사와 계약한 "2022년 부산도시철도운영서비스(주) 합동위탁 통합운영"의 선금을 지방자치단체 일괄 및 계약집행 기준' (관련 해규) 제6장 선금 및 대가 지급 요령에 따라 계약의 원활한 이행을 위해 아래와 같이 선금 지급을 요청하니 조처하여 주시기 바랍니다.

가. 계 약 명 : 2022년 부산도시철도운영서비스(주) 합동위탁 통합운영

나. 계약 기간 : 2022.01.01. ~ 2022.12.31.(365일)

다. 계약 금액 : 공단역입실입력(합동위탁입구인원)(₩66,839,100,000)

※ 직감노무비 : 공단역입실입력(합동위탁입구인원)(₩9,180,000,000)

라. 선금신청액 : 교원입력현(₩1,000,000,000)

구분	신청금액	비고
노입	-	
지방구입비	1,000,000,000	
합계	-	
기타	-	

※ 공사계약 및 용역(단순노무)계약의 경우 직감노무비는 자금대상 제외함

※ 계속비계약의 경우 선금신청은 당해 연부역을 기준으로 함

[연결재무제표 작성을 위한 재무제표 제출 안내 공문]



부산교통공사



수신자 : 부산도시철도운영서비스주식회사사장

(경유)

제목 : 연결재무제표 작성을 위한 재무제표 제출 안내

1. 귀사의 발권을 기원합니다.

2. 월별연차별 지방자치단체 예산기준 및 부산교통공사 회계기준(2021.04.27.)준거 하에 연결재무제표* 작성할 것을 아래와 같이 재무제표작성 안내공문을 제출해 주시기 바랍니다.
* 연결재무제표 : 지배기업과 그 종속기업의 자산·부채·이익, 수익·비용을 하나의 경제체로 파악

가. 제출기간 : 당초제출(재무상표준, 순회계산서, 자본변동표, 현금흐름표), 감사보고서

나. 제출기한 : 회계연도 종료 후 60일 이내

다. 제출방법 : 추후 안내

3. 이별과, 연결재무제표 작성 및 제출에 관한 권유 및 권고 공문과에 자속적 업무종종종 종종종에 주시기 바랍니다.

- 붙임 1. 지방자치단체 예산기준(연결재무제표 발행) 1부.
2. 2021회계연도 지방자치단체 회계제표작성 지침 발령 1부, 공.

부산교통공사사장

인장: 김동원 (인) 2021.04.01. 10:00
주소: 부산광역시 부산진구 동부동 10-1 (부산교통공사 4층)
전화: 051-400-1117 / 팩스: 051-400-1000

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 업 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
영 업 외 수 익	1,200	-	-	300	-	-	300	-	-	300	-	-	300
출 자 금	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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

본회계연도: 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지

단위: 원

구분	과목	금액
매출액	매출액	36,662,786,330
	매출세금	1,115,918,670
영업수익	영업수익	36,662,786,330
	영업비용	36,880,655,085
영업수지	영업수지	36,662,786,330
	영업비용	36,880,655,085
순이익	순이익	214,253,732
	순이익	214,253,732

[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

부산광역시 도시철도공사
"부산도시철도 수직정원 조성사업에 시니어 인턴 투입"

부산광역시 도시철도공사 도시철도사업부



[도시철도 역사환경개선 및 노인 일자리 창출을 위한 업무협약]

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

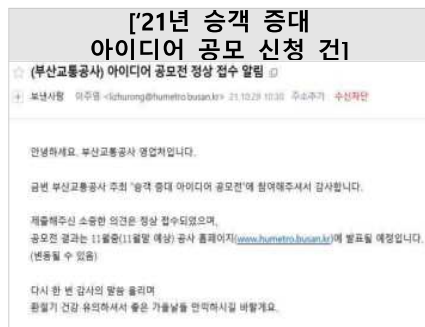
(단위: 천원)

수 익			비 용		
항 목	금 액		항 목	금 액	
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**
(부교공 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~)

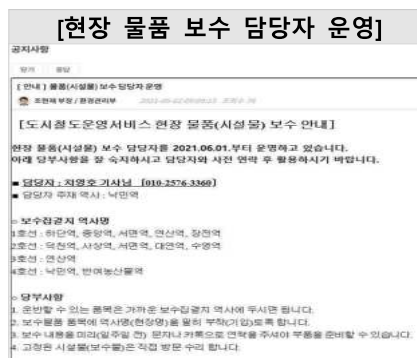
- 배경: 사후 감사로 시정·치유가 어려운 일상 업무(예산 사업 등)에 대해 사전 예방 감사로 비효율적인 업무 추진 및 불필요한 예산 낭비 방지

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



1-2 책임경영 구현 실적

가. 모회사 사업 관리부서의 지적 요구사항 이행실적

□ 사업 분야에 대한 위·수탁계약 범위 내 지적에 대한 조치

- 차량사업소 경비용역업무 관리감독 철저 지적 요구사항에 대한 조치(06.30.)
(부산교통공사 안전관리처-5490, '21.06.30.)

- 4개 차량사업소 사업소장에게 경비 용역업무 관리 감독 철저 지시
- 경비 용역일지, 일일결과보고 회사대표란 결재(대결) 및 주 1회 이상 사업소장의 현장점검
- 경비사 출입기록부 관리(방문객 연락처 기재 등) 철저 요망 지시
- 야간/심야 불시 차량사업소 점검(→ 감사담당과 합동점검)

□ 상위 법률 또는 환경 변화에 따른 요구에 대한 조치

- 안평차량기지 물환경보전법 위반에 따른 행정처분(개선명령) 조치(11.23.)

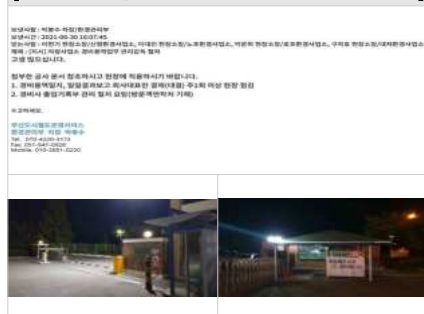
(부산시 기장군청 환경위생과-47886, '21.11.11.)

- 방류수 배출허용기준 초과에 따른 개선명령으로 가압부상조 및 처리수조 슬러지 준설, 여과조 활성탄 교체로 자체 수질측정 검사 결과, “적합”에 이행결과 보고서 제출

[차량사업소, 경비용역업무 관리감독 지적]



[차량사업소, 경비용역업무 지적 개선사항]



[안평차량기지, 물환경보전법 위반 행정처분]



[폐수배출시설의 개선명령 이행결과 보고]



[폐수배출시설의 개선명령 이행결과 보고]



지표정의 서비스 품질개선

배점

12점

평가방법

계량4

비계량8

청소, 경비, 시설관리, 콜센터 사업수행의 체계적 관리 및 운영과 행정안전부 고객만족도(PSI), 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.

2021년 주민만족도(RSI) 조사 결과 보고	
조사기간	2021. 05. 01 ~ 2021. 05. 31
조사대상	부산광역시 공공기관
조사방법	온라인 설문조사
조사결과	84.74점

[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)

발생일자	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]

1

가.

5

- 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



□ '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)



라. 콜 센터 계획수립 및 업무 운영의 적정성

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

- 상담사 상시 근무 평가 및 개인정보취급자 관련 교육 진행, 감정노동근로자 고충 처리
 - 휴게실 환경 개선(안마기 등 지급) 등

[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 워킹성평가 실시 결과보고 (업무지원부-788)

3. 구매사유 : 부산도시철도의 정문성숙 육소리로 전달하는 콜센터의 특성을 고려하여 학생인원,출연,성희롱 민원에 노출된 상담사의 심신과 스트레스 관리가 필요하다고 사료됨.

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

나. 기 간 : 21.07.16 ~ 현재

다. 관 리 : 콜센터 담당이 사원인증을 매일 접수받아 관리함.



[개인정보취급자 보안점검 교육]

부산도시철도운영서비스(주)

개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월)

수신처 : 담당자

발신처 : 콜센터(개인정보취급자 지원) 담당자

주요 내용 : 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월)

1. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

2. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

3. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

4. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

5. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

6. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

7. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

8. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

9. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

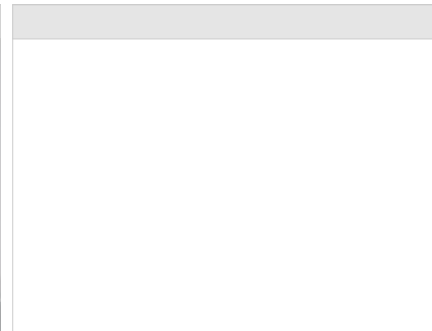
10. 개인정보취급자 PC 보안 점검 교육(11월) 실시

[콜 센터 직원 격려 간담회]

부산교통공사 민원상담 콜센터 현장근무자 격려 간담회 실시

2021. 12.

부산도시철도운영서비스(주) (충무부)



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]



[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
대인관계만족도	86.51
조직만족도	79.85
인사승진(보상)만족도	76.62
근무환경만족도	80.23
교육 및 업무지원만족도	80.29
조직문화만족도	79.10
전반적만족도	84.87

Base 전체 Unit 점

['21년 주민만족도(RSI) 조사 결과]

조사기관	고객만족도조사
조사기간	2021. 5. 27. ~ 6. 18.
조사대상	부산광역시 주민
조사방법	방문조사



2021년 주민만족도(RSI) 조사 결과 보고

항목	항목명	항목명	항목명
항목	항목명	항목명	항목명

고객만족도

- 고객감동 지향 2. 맞춤형 고객서비스 제공 -

2021년 주민만족도(RSI) 조사 결과 보고

□ 주민만족도 조사 개요

- 기간 : 2021. 5. 27. ~ 6. 18.
- 방법 : 설문지 활용하여 전문조사원 일대일 면접조사
- 표본 : 지역주민 600명 (20개 역사 × 30명)

	서부산권(7)	중부산권(9)	동부산권(3)	양산시(1)
1호선(7)	남해, 하단	법원, 부전, 교대	-	-
2호선(8)	화명, 모라, 주례	전포, 대연	광안, 장산	웅산
3호선(3)	강서구원, 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]

발주처명	부산광역시청	발주처장	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청

발주처명	부산광역시청	발주처장	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청

발주처명	부산광역시청	발주처장	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청
발주처장	2022. 06. 29.	발주처	김영민	주최	부산광역시청

[민원사고 피해자 합의서]

[illegible]

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	1,056,352m ²	·1호선(40역), 2호선(43역), 3호선(17역), 4호선(14역)
	전동차	139편성(896칸)	·1호선(51편성), 2호선(51편성), 3호선(20편성), 4호선(17편성)
	차량 기지	90,853m ²	·노포·신평·호포·대저·안평 차량기지
	본 사	32,442m ²	·건물, 조경지, 주차장 등
	BTC 아카데미	9,216m ²	·강의실/숙소 건물(4층), 주차장, 옥외 조경지 등
	분소동	5,204m ²	·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)

IV 우수 사례

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

01

‘그린 메트로 서포터즈’ 사업관련 ‘수직정원’ 설치

추진배경

□ 부산시 ‘低탄소 Green 도시’ 비전과 母회사 ESG 경영 선포

- 기업 활동에 친환경·사회적 책임경영 강화 등 지속가능한 발전 요구
- 母회사의 ESG 경영방침에 맞춰 미세먼지 저감, 低탄소 녹색환경 조성, 시니어 인턴쉽을 활용한 노인 일자리 창출 등 지속가능한 발전 요구에 부응

추진내용

□ 사업 개요: ‘Green Metro Supporters’ 사업

역사 환경 개선

- ▶ 수직정원 설치로 실내 녹화 및 미세먼지 저감

사회적 가치 창출

- ▶ 수직정원 관리를 통해 노인 일자리 창출



[10개 역사, 수직정원 설치]



[시니어 인턴쉽을 통한 관리]

□ 경과 조치

- ‘21. 03월: 시니어 인턴쉽 지원제도를 통한 「Green Metro Supporters」 협력 방안 협의
- ‘21. 04월: 사업 실행에 필요한 절차 및 향후 일정 협의 2 회(母회사, 개발원 참여)
- ‘21. 05월: 기관별 역할(운영 서비스, 母회사, 개발원) 및 설치·유지관리 방안 협의 2 회
- ‘21. 06월: 수직정원 설치 실무협의 및 현장 실사 4 회(母회사, 개발원 참여)
- ‘21. 06.10.: **2021년 母회사 혁신 중점 추진 사업 선정** □ 사회적 가치 창출
- ‘21. 06.18.: **업무 협약식 개최(운영서비스, 母회사, 개발원)**
- ‘21. 07.15.: 「Green Metro Supporters 운영위원회」(제1회) 개최

추진성과

□ 기관별 업무 분장 / 2021.06.18. 3者間 협약 체결

구 분	분담·역할	비 고
母 회 사	수직정원 설치장소 제공 및 사업 총괄	설치장소 무상제공
子 회 사	수직정원 설치, 시니어 인턴쉽 고용 관리	2.5억원 기부
한국노인인력개발원	시니어 인턴쉽 인건비 및 행정적 지원	시니어 인턴 채용

※ 수직정원 설치비용은 子회사 만60세이상 노인인력 채용지원금 7억원 중 일부활용

□ 노인인력 채용 지원금을 활용한 子회사 직원 근무환경 개선

(단위: 원)

구 분	수 량	금 액
합 계	1,002	348,346,185
가 구 구매	482	195,512,000
전자 제품 구매	499	122,636,185
기타 제품 구매	21	30,198,000

기대효과

□ 사회적 가치실현의 기반 조성

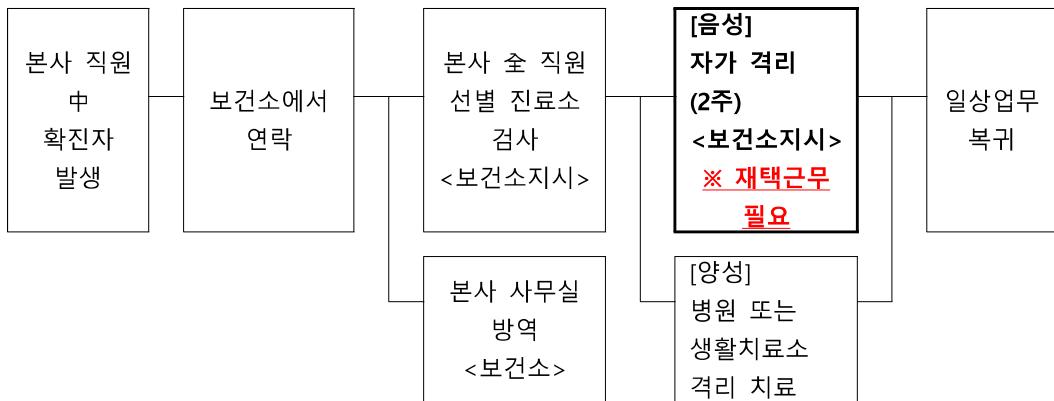
□ 법인 초기년도 시설 등의 사업예산에 대한 절감효과로 차기년도 예산절감

02

코로나 대응 재택근무 시스템 구축

- 추진배경**
- '코로나 19' 확산에 따른 사회적 거리두기가 시행되고 있는 상황에서 대처 현황 점검
 - 본사 직원 중 확진자 발생 시 업무공백 최소화를 위한 재택근무시스템 구축

- 추진내용**
- 본사 직원 '코로나 19' 확진자 발생 시 업무 처리절차 구축(08.25.)



- 재택근무 시 인터넷 접속 방법
 - 서버에 IP 추가 등록(∴ C 클래스 편입)

[개 요]	[장 점]	[단 점]
기존 서버에 해당 직원 가정의 IP(유동)를 추가하여 임시적으로 접속 가능하게 하는 방법	• 구축 비용: 없음. (장기 사용 시 수수료 협의 필요) • 구축 기간: 즉시	• IP 변동 때마다 추가 등록 재요청 (개인마다 변경 시기 차이: 수일 ~ 수개월) • IP 보안: 미흡

- 추진성과**
- 재택근무 접속 테스트 시행(본사 주 직원, 08~09월)

문 제 점	대 응 방 안	비 고
보고서 작성 시 사전대면보고 불가능으로 정확한 의사전달 어려울 수 있음. → 결재 지연	• 신속한 유선 연락으로 보완 가능	
직원간 의사소통 어려움 및 예측 불가능한 문제점 발생 가능성	• 확진자 발생 주 부서별 사전 테스트 진행 으로 사전 문제점 및 해결 방안 도출	
그룹웨어 외 작성한 자료의 백업	• 개인 USB / 외장 하드 / 메일 / 클라우드 등을 이용하여 개인자료 수시 백업	

- 기대효과**
- 코로나 장기화에 따른 긴급상황 발생 시 재택근무를 통한 업무공백 최소화
 - 장기적인 재택근무시스템 도입 시 보안문제 해결을 위해 가상사설망 구축(VPN) 검토 필요(구축 비용: 약 2천만원)

03

자금사고 방지대책 수립

추진배경 □ '대구메트로환경(주)'(공기업 지회사)의 직원 공금횡령 사건으로 자금사고 방지대책 점검 및 수립

추진내용 □ 자금관리 기본원칙 수립

구 분	세부 내역	비 고
① 증빙 서류 첨부	- 장부 기장 기초: 증빙 서류(누락 시 가산세 및 탈세 혐의 발생 가능) - 거래 사실의 경위를 입증하며 기장의 증거 서류	
② 계좌 잔액 점검 및 내부 보고	- 인터넷 거래 내역과 자금일보 금액 일치 여부 확인 (기초 금액 - 증가 또는 감소 금액 - 이월 잔액 확인) - 인터넷 बैं킹 잔액 실시간 확인 필요	
③ 현금보관 금지 및 현금거래 불가	- 마감 후의 수입 현금 제외한 현금 보관 금지 - 부득이한 경우 제외(경조사비 등) 현금 인출 불가 - 법인카드 ATM 기기 현금 인출 불가	

□ 주간단위 '자금일보' 지속 보고('21.06월~)

□ 재정보증보험 가입('21.04.01.~'22.03.31.)

• 대상보험회사: 'SGI 서울보증보험'

구 분	직 위	직위별 보험가입 금액	직위별 보험료	직위별 가입수	납입 보험료	비 고
본 사	처 장	₩20,000,000	₩18,620	2	₩37,240	
	처장 외 직원	₩5,000,000	₩18,620	5	₩93,100	
사업소	소장 외	₩5,000,000	₩4,650	65	₩302,250	
합 계				72	₩432,590	

추진성과 □ ERP와 부산은행 자금관리시스템(BIC) 연계를 통한 자금사고 및 오류 방지



- **다단계 결제 프로세스**를 통한 안전하고 투명한 자금 집행
 - 최종 결제자 자금지출 승인 시 법인공인인증서, 통장, OTP 등 **단계별 비밀번호** 입력 필요
- ERP 결제 승인 완료된 지급 대상 자료 이체실행 자금사고 방지
- 인터넷 बैं킹과 동일한 수준 보안 정책 사용
- 법인 계좌에서 1,000만원 이상 이체 시 **최종 결제자 휴대폰 문자 서비스 알림**

기대효과 □ 공기업 지회사로서의 자금관리의 투명성 확보

- 추후 내부통제제도 강화, 현금 및 통장 잔고 불시 점검, 외부회계감사를 통한 회사의 재무 상태 점검 등 지속적이고 철저한 자금관리 추진 계획

04

현장품질 및 운영평가 시행

추진배경 □ 현장의 업무 품질 및 운영 실태를 종합적으로 평가하여 승객에게 쾌적하고 청결한 시설물·환경 제공 및 서비스 품질향상 도모

추진내용 □ 평가 기간 및 대상: '21.11.22.~'21.12.06.(全 부서, 분야별 구분평가(역사/차량/기술))
□ 평가 방법: 평가표를 기준으로 1차 사업소별 자체평가, 2차 최종평가 실시

구 분	1차 평가	2차 평가
평가 기간	'21.11.22.~'21.11.29.	'21.11.30.~'21.12.06.
평가 대상	역사 116개소, 차량 21개소, 기술 6개 부문	역사 1차 결과 26개소, 차량 1차 결과 21개소 기술 1차 결과 6개 부문

□ 평가 기준

구분	평가 항목(배점)	평가 기준
역사	○ 정량 평가(100점) - 역사청결 관리(30점) - 청소장비(용품) 관리(15점) - 안전 관리(15점) - 현장 운영(40점)	- 승강장·대합실, 내·외부 계단, 화장실, 천장·벽면, 기능실, PSD 등 청소 상태 및 과업지시서 준수 여부 등 - 청소장비 운용상태, 청소용품 재고관리 상태 등 - 피복·안전보호구 착용 상태, 안전교육 실시 상태 등 - 직원간 소통, 화합. 갈등관리 노력, 업무개선 활동, 청소도구 개선노력, 산업재해 예방활동 등
	○ 정성 평가(70점) - 청소·경비품질 관리(30점) - 업무 개선(20점) - 안전 관리(20점)	- 청소·경비 과업수행 불량으로 인한 지적(민원) 건 - 개선사항(작업 환경 등), 직원 역량강화(교육 등)로 보고·제출된 문서 또는 그룹웨어 게시물 - 소속 직원 산업재해 발생 건수, 징계 발생 건수
차량	○ 정성 평가(30점) - 청소·경비장비(용품) 관리(10점) - 청소·경비품질 개선(10점) - 인력 운영(10점)	- 청소·경비 용품의 적정 사용 및 보관, MSDS 교육, 장비 사용 및 관리 등, 물품 운용 전반 - 청소·경비 품질개선을 위한 활동 일체 (청소·경비 복장 착용 상태) - 직원간 소통, 목표 지향의 근무 분위기 등
	○ 정량 평가(80점) - 기술·콜센터품질 관리(20점) - 규정 준수(30점) - 안전 관리(20점)	- 기술·콜센터 과업수행 미이행, 미흡으로 인한 지적(민원) 접수 건 - 회사 규정, 안전·위생수칙 위반 지적 건 - 소속 직원 산업재해 발생 건수, 징계 발생 건수
기술	○ 정성 평가(20점) - 기술·콜센터장비(용품) 관리(10점) - 인력 운영(10점)	- 기술·콜 센터 장비(용품) 사용 및 재고 관리비 사용 (개인 징구류, 자산 물품, 소모품 전체) - 직원간 소통, 목표 지향, 화합, 이직(퇴사)율

추진성과 □ 평가 결과에 따른 표창 및 포상(18 개소(부문))(12.15.~12.22.)
- 역사(13개소/ 440만원/최우수 3개소, 우수 10개소)
- 차량(3개소/ 120만원/최우수 1개소, 우수 2개소)
- 기술(2개부문/ 90만원/최우수 1개 부문, 우수 1개 부문)

기대효과 □ 우수 현장부서 포상으로 과업 수행에 대한 동기부여 및 의욕적으로 일할 수 있는 현장 분위기 조성

□ 매년 상·하반기 현장품질 및 운영평가 시행계획

2021년

경영성과실적 증빙자료

- '21.04.01. ~ '21.12.31. -

2022. 02. 11.



부산도시철도운영서비스(주)
Busan Metro Operation Service Company

	PAGE
Part 1. 운영 성과	1
3. 조직문화개선	1
3-3. 임단협 조기 타결 및 무분규 달성	1
증빙 1] 단체협약 체결	2
4. 안전관리 강화 노력	3
4-2. 안전수칙 위반건수	3
4-3. 연간 산업재해 발생건수	4
증빙 2] 산업재해사고발생 List('21)	5
(내부 관리 자료)	
증빙 3] 산업재해사고발생 List('18~'20)	6
(부산교통공사)	
Part 2. 재무 성과	7
1. 합리적 예산활동	7
1-2. 예산집행의 적정성	7
증빙 4] ERP 예산 대비 실적현황 조회화면 &	
'21년 세입예산(계획) 대비 세출예산(실적)	8
집행내역	
3. 경영활동 성과	9
3-1. 경영효율 성과	9
증빙 5] '21년 결산: 재무상태표	10
증빙 6] '21년 결산: 손익계산서	11
Part 3. 사업 성과	12
2. 서비스 품질 개선	12
2-2. 고객 만족도 결과	12
증빙 7] 고객만족도 결과(부산교통공사)	13
2-3. 서비스 안전사고 발생 최소화	14
증빙 8] 서비스 안전사고 발생 최소화	15
3. 주요사업 실적	16
3-1. 청소 서비스 품질 수준	17
증빙 9] 청소서비스 품질 수준	18
3-2. 설비 고장처리 서비스 수준	19
증빙10] 설비 고장처리 서비스 수준①	20
증빙11] 설비 고장처리 서비스 수준②	21
3-3. 차량기지 경비업무 준수	22
증빙12] 차량기지 경비업무 준수	23

2021년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

1 | 운영성과

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

3. 조직문화 개선

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]

3-3 임단협 조기 타결 및 무분규 달성

계량(3점)

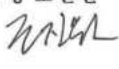
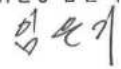
- 임금·단체협상 타결의 적시성(2.5점): 임금 및 단체협상(2021년도 임금인상률 등을 포함)이 신속하게 타결되었는지 여부

타결 시점	10월까지 타결	11월 타결	12월 타결	연내 미이행
점 수	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	배 점	득 점
'21.09.10.	달 성	3 점	3 점

'21.09.10. 단체협약 체결		'21.09.24. 단체협약 신고서(부산지방고용노동청)																									
단 체 협 약  부산도시철도운영서비스(주) Busan Metro Operation Service Co., Ltd. 부산도시철도운영서비스(주) 부 산 교 통 공 사 노 동 조 합																											
제4조 (효력) 본 협약의 유효기간 중 대표자의 변경 또는 회사나 조합의 명칭변경에도 불구하고 그 효력은 유지된다. 제5조 (명시사항) 본 협약에 명시되지 아니한 노동조건은 제반 노동관계법규 및 관례에 따른다. 다만, 단체협약을 이유로 노동조건을 저하시킬 수 없다. 제6조 (협약서 보관) 회사와 조합은 본 협약의 이행을 확실히 하기 위하여 협약서 2부를 작성하여 노사 각 1부씩 보관한다. 제7조 (협약서 해석) 본 협약의 내용에 대하여 회사와 조합이 상호 해석을 달리할 경우 노사합의회에서 협의하여 결정한다. 제8조 (징당행위의 면책) 조합과 조합원이 노동관계법규와 본 협약의 범위 내에서 행한 행위에 대해서는 징계 및 인사상의 책임을 지지 아니한다.																											
2021. 9. 10. 부산도시철도운영서비스(주) 사 장 조진원  부산교통공사노동조합 위원장 임은기 		단체협약신고서 (양쪽) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">당사자</td> <td style="width: 25%;">노동조합</td> <td colspan="2" style="width: 50%;">사용자(단체)</td> </tr> <tr> <td>명칭</td> <td>부산교통공사노동조합 운영서비스지부</td> <td colspan="2">부산도시철도운영서비스(주)</td> </tr> <tr> <td>대표자</td> <td>임 은 기</td> <td colspan="2">조 진 원</td> </tr> <tr> <td>소재지</td> <td>부산시 연제구 월드컵대로 23, 도시철도 3호선 뽕만골역 (전화번호 051-678-6190)</td> <td colspan="2">부산 강서구 낙동북로 485, 도시철도 3호선 강서구청역 4층(대지1동) (전화번호 070-4214-0364)</td> </tr> <tr> <td>사업체(단체) 개요</td> <td>근로자 수 (구성사업장수) 1,166명</td> <td>조합원 수</td> <td>1,007명</td> </tr> <tr> <td>단체협약 체결일</td> <td>2021년 9월 10일</td> <td>단체협약 유효기간</td> <td>2021.9.10. ~ 2023.9.9.</td> </tr> </table> 「노동조합 및 노동관계조정법」 제31조제2항, 같은 법 시행령 제15조 및 같은 법 시행규칙 제11조에 따라 단체협약을 신고합니다. 신고인 노동조합 대표 신고인 사용자(단체) 대표 임 은 기 조 진 원 부산지방고용노동청 귀중		당사자	노동조합	사용자(단체)		명칭	부산교통공사노동조합 운영서비스지부	부산도시철도운영서비스(주)		대표자	임 은 기	조 진 원		소재지	부산시 연제구 월드컵대로 23, 도시철도 3호선 뽕만골역 (전화번호 051-678-6190)	부산 강서구 낙동북로 485, 도시철도 3호선 강서구청역 4층(대지1동) (전화번호 070-4214-0364)		사업체(단체) 개요	근로자 수 (구성사업장수) 1,166명	조합원 수	1,007명	단체협약 체결일	2021년 9월 10일	단체협약 유효기간	2021.9.10. ~ 2023.9.9.
당사자	노동조합	사용자(단체)																									
명칭	부산교통공사노동조합 운영서비스지부	부산도시철도운영서비스(주)																									
대표자	임 은 기	조 진 원																									
소재지	부산시 연제구 월드컵대로 23, 도시철도 3호선 뽕만골역 (전화번호 051-678-6190)	부산 강서구 낙동북로 485, 도시철도 3호선 강서구청역 4층(대지1동) (전화번호 070-4214-0364)																									
사업체(단체) 개요	근로자 수 (구성사업장수) 1,166명	조합원 수	1,007명																								
단체협약 체결일	2021년 9월 10일	단체협약 유효기간	2021.9.10. ~ 2023.9.9.																								
2021. 9. 10.		2021년 9월																									
합부서부 단체협약서 사본		수수로 없음																									
210mmX297mm(백상지 80g/㎡)		210mmX297mm(백상지 80g/㎡)																									

지표정의	안전관리 강화 노력	배점	평가방법	
		15점	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

4. 안전관리 강화 노력

② 안전수칙 위반건수

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

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]

4-2 안전수칙 위반건수 계량(2점)

- 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

실적 달성 내역

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

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%)

[증빙 2] 산업재해 사고발생 List(21년)(source by 내부 관리 자료)

구분	발생일	발생시간	소속	이름	출생년	직명	직급	발령장소	발령개요	해당병원	조치	승인일	시간	통로	불안	대면	사고유형	비고
산공취합	2021-04-19	10:30경	산공취합소속	김영호	1963	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	3차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	6차	5/24	4/20	6/19	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	②	4차산업개발공사
산공취합	2021-05-02	12:55경	산공취합소속	김영호	1966	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	6차	6/2	5/2	1/28	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	①	4차산업개발공사
산공취합	2021-05-05	00:40경	산공취합소속	김영호	1967	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	3차	5/27	5/5	6/22	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	①	4차산업개발공사
산공취합	2021-05-05	07:30경	산공취합소속	김영호	1969	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	6차	5/28	5/6	8/11	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	①	4차산업개발공사
산공취합	2021-05-08	08:30경	산공취합소속	김영호	1963	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	2차	5/28	5/8	6/18	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	③	5/13-5/21
산공취합	2021-05-20	14:40경	산공취합소속	김영호	1963	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	5차	7/6	6/2	8/30	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	①	4차산업개발공사
산공취합	2021-07-05	08:40경	산공취합소속	김영호	1967	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	10차	7/27	7/5	2/18	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	②	4차산업개발공사
산공취합	2021-07-09	15:50경	산공취합소속	김영호	1967	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	6차	12/3	7/9	1/18	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	①	5/13-5/21
산공취합	2021-08-05	00:00경	산공취합소속	김영호	1968	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	3차	8/19	8/5	9/30	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	③	4차산업개발공사
산공취합	2021-08-18	00:50경	산공취합소속	김영호	1961	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	2차	9/3	8/18	8/1	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	⑤	4차산업개발공사
산공취합	2021-08-22	19:30경	산공취합소속	김영호	1966	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	2차	10/7	9/23	10/13	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	③	4차산업개발공사
산공취합	2021-10-26	07:40경	산공취합소속	김영호	1966	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	4차	11/22	10/26	1/27	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	②	4차산업개발공사
산공취합	2021-11-10	07:40경	산공취합소속	김영호	1961	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	2차	11/23	11/11	12/8	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	②	4차산업개발공사
산공취합	2021-11-11	11:00경	산공취합소속	김영호	1974	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	4차	12/8	11/15	12/8	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	③	4차산업개발공사
산공취합	2021-10-13	13:40경	산공취합소속	김영호	1961	운전자	운전자	산공취합소속(운전자)	이차산업개발공사(운전자)로	과도한 피로로 인한 졸음 운전	6차	12/23	11/13	12/28	과도한 피로로 인한 졸음 운전	과도한 피로로 인한 졸음 운전	③	4차산업개발공사

[증빙 3] 산업재해 사고발생 List('18~'20)(source by 부산교통공사 자회사관리팀)

2018~2020년 협력업체 산업재해 현황										
연도	협력업체	협력업체 영입일자	재해	재발일자	상해명	재발일인	승인일자	승인일자	사건번호	
2020-18	호프저항사업소	(사)한국승강기 영입일자	주회승	2020.11.13.00	충돌	전동차 선반 청소 중 탑승 한데서 넘어짐 (중대해 없음)	승인	2020.11.15	(사고)	
2020-15	경전철운행사업소	(사)한국승강기 영입일자	김승욱	2020.11.07.20	충돌	고속차량 청소 중 1번 승구주 프로펠러에서 미끄러짐(탈)	승인	2020.11.20	(사고)	
2020-17	호프저항사업소	(사)한국승강기 영입일자	박승훈	2020.09.10.00	충돌	바닥 사정작업 중 미끄러짐(중대해 없음)	승인	2020.11.26	(사고)	
2020-12	제2운량사업소	여운영차량	김영호	2020.11.13.20	충돌	전동차 2번 계단 주차 난간 청소 중 탑승 한데서 넘어지면서 떨어져 떨어짐	승인	2020.11.29	(사고)	
2020-11	신발저항사업소	비록차량	이서연	2020.05.14.30	충돌	신발저항사업소 주차장 청소 중 차량과 사각지대까지 세차 중 탑승한 중 앞부분 기둥을 충돌	승인	2020.11.30	(사고)	
2020-10	신발저항사업소	비록차량	김성희	2020.07.13.30	충돌	신발저항사업소 주차장 청소 중 차량에서 역차 승차 중 바닥 중간 입자에서 넘어짐 (중대해 없음) 후 부딪힘(미상)	승인	2020.12.01	(사고)	
2020-9	제1운량사업소	고양계전동차 부상자차	김서영	2020.06.10.35	충돌	신발저항 1번 승구 계단에서 내려오던 중 계단과 부속으로 넘어 떨어짐(중대해 없음)	승인	2020.12.21	(사고)	
2020-6	호프저항사업소	한국승강기 영입 인도자차량	류승훈	2020.11.10.00	충돌	호프저항 전동차량 주차장 청소 중 차량과 역차의 프로펠러와 미끄러짐을 미끄러져서 넘어짐(중대해 없음)	승인	2020.12.16	(사고)	
2020-5	기계설비사업소	(비)세아 설비(비)비하	이태호	2020.12.14.30	충돌	계기역 2호 2호기 작업 중 기구 부속 프로펠러와 프로펠러 사이에서 승강차량 충돌(중대해 없음)	승인	2020.12.18	(사고)	
2020-21	제2운량사업소	남이운량차	김이영	2020.03.22.20	충돌	수동차 차량 앞부분 좌측에 파손(중대해 없음)	승인	2020.12.25	일반	
2020-22	제2운량사업소	남이운량차	최희숙	2020.03.22.20	충돌	수동차 차량 앞부분 좌측에 파손(중대해 없음)	승인	2020.12.26	일반	
2020-4	호프저항사업소	한국승강기 영입 인도자차량	김태호	2020.11.15	충돌	호프저항 전동차량 전동차량 부속 중 승구 부속으로 부딪쳐 부속 떨어져 떨어짐	승인	2020.12.09	일반	
2020-2	전기기계설비	(비)남일전기	이승호	19.12.17.00.45	충돌	호프저항기에서 프로펠러인 승구주 부속 중 앞부분으로 넘어짐 (중대해 없음)	승인	2020.12.13	(사고)	
2019-11	제2운량사업소	대한항공남이운 량차량	김태호	19.10.17.16.00	충돌	전동차 남이차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.11.27	(사고)	
2020-1	경전철운행사업소	4.19 전동차량	고영남	19.09.29.17.30	충돌	승구에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	2020.12.01	(사고)	
2019-9	기계설비사업소	(비)세아 설비(비)비하	성철호	19.09.22.21.00	충돌	전동차량에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.10.15	(사고)	
2019-8	제2운량사업소	대한항공남이운 량차량	이영호	19.09.09.07.30	충돌	전동차량에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.10.15	(사고)	
2019-7	제2운량사업소	대한항공남이운 량차량	김영호	19.09.27	충돌	전동차량에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.09.11	(사고)	
2019-13	제1운량사업소	(사)한국승강기 영입일자	전태호	19.08.16.15.00	충돌	전동차량에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.11.26	(사고)	
2019-10	제3운량사업소	한국승강기 영입 인도자차량	이영호	19.08.16.11.00	충돌	전동차량에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.08.06	(사고)	
2019-12	경전철운행사업소	4.19 전동차량	김영호	19.08.14.13.00	충돌	전동차량에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.07.17	(사고)	
2019-8	기계설비사업소 1호기 정비(비)비하	(비)세아 설비(비)비하	이영호	19.06.13.02.00	충돌	전동차량에서 전동차량에서 충돌하여 넘어짐(중대해 없음)	승인	19.06.21	(사고)	

[illegible]

2 재무성과

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

1. 합리적 예산활동

② 예산집행 적정성

- 2021년 세입예산(계획) 대비 세출예산(실적) 비교 시 5.32% 미집행을 기록
- 2021년 세입예산(영업수익, 영업외 수익, 유보금, 자본금)은 36,590백만원
세출예산(영업비용, 영업외 비용, 비유동자산)은 34,643백만원으로 예산계획 대비 예산실적 집행율은 94.68%(미집행을 5.32%) (4대 보험 제외)



[전산ERP 예산 대비 실적현황]

1-2 예산집행 적정성

계량(4점)

- 예산결산 결과를 활용한 예산 미집행을

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

※ 예산집행 실적평가 시 경비 內 4대 보험료 지출은 제외하여 평가

실적 및 평가 결과

예산 미집행을	배 점	득 점
5.32 %	4 점	2 점

[증빙 4] ERP 예산 대비 실적현황 조회화면 & '21년 세입예산(계획) 대비 세출예산(실적) 집행내역

ERP 예산 대비 실적현황 조회화면									
'21년 세입예산(계획) 대비 세출예산(실적) 집행내역									
세 입 예 산(계 획)			세 출 예 산(실 적)			비 고			
항	목	액	항	목	액				
영업 수익 (매출액)		35,013,780,590	영업 비용 (매출원가)		32,301,024,475				
영업외 수익		994,442,830	영업 비용 (판매관리비)		1,110,083,454				
우 모 금		81,766,000	영업외 비용		354,156,316	예산 집행율(%) 94.68%			
자 본 금		500,000,000	비유동자산 - 투자자산 - 유형자산 - 무형자산		878,650,360				
소 계		36,589,989,420	소 계		34,643,914,605	예산 미집행율(%) 5.32%			

단위: 원, %

※ 세입예산(계획), 세출예산(실적) 중 4대 보험료 예산 제외함.
 (: 4대 보험료 세입예산: 2,771,119,530원 / 세출예산: 2,235,606,480원)

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

3. 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: 영업수지 비율 = (영업수익 ÷ 영업비용) * 100%

• 99.4%(영업수지 비율) = 36,662,786,330원 ÷ 36,880,655,085원 * 100%

☆ 4대 보험 제외 시(4대 보험: 2,235,606,480원)

• 105.8%(영업수지 비율) = 36,662,786,330원 ÷ 34,645,048,605원 * 100%

[2021년 결산: 손익계산서]

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

[증빙 5] '21년 결산: 재무상태표

1. 재무상태표

제 1 (당) 기 2021년 12월 31일 현재

제 0 (전) 기 2020년 12월 31일 현재

부산도시철도운영서비스부

(단위 : 원)

과목	제 1 (당) 기		제 0 (전) 기	
	금 액		금 액	
자				
I. 유 동 자 산		5,490,427,287		
(1) 당 좌 자 산		5,490,427,287		
현 금 및 현 금 선 자 산	3,023,205,904			
매 출 채 권	2,467,081,752			
대 손 용 양 금 (예 출 채 권)	24,870,817	2,442,410,935		
미 수 금	1,844,600			
대 손 용 양 금 (미 수 금)	0	1,844,600		
선 금 및 인 세	0			
선 금 비 용	22,965,848			
II. 비 유 동 자 산		661,856,811		
(1) 무 형 자 산		109,102,910		
배 도 기 능 중 권	109,102,910			
(2) 무 형 자 산		72,985,117		
공 기 구 비 품	82,681,349			
(감 가 상 각 누 계 액)	(9,696,232)	72,985,117		
(3) 무 형 자 산		257,601,678		
기 타 의 무 형 자 산	257,601,678			
(4) 이 연 법 인 세 자 산		222,167,106		
자 산 총 계		6,152,284,098		
무				
I. 유 동 무 채		5,510,849,233		
미 지 금 금	55,400,195			
미 지 금 범 인 세	254,538,368			
매 수 금	309,755,120			
매 수 부 거 세	946,566,730			
미 지 금 비 용	3,944,588,820			
II. 비 유 동 무 채		(72,818,867)		
원 직 금 여 중 당 무 채	2,227,722,300			
회 직 연 금 은 용 자 산	(2,300,541,167)			
무 채 총 계		5,438,030,366		
자				
I. 자 본 금		500,000,000		
원 시 지 본 금	500,000,000			
II. 이 익 잉 여 금		214,253,732		
당 기 순 이 익	214,253,732			
자 본 총 계		714,253,732		
무 채 과 자 본 총 계		6,152,284,098		

[증빙 6] '21년 결산: 손익계산서

2. 손익계산서				
제 1 (당) 기 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일 까지				
제 0 (전) 기 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일 까지				
부산도시철도운영서비스업 (단위: 원)				
과 목	제 1 (당) 기		제 0 (전) 기	
	금 액		금 액	
I. 매출액		36,662,786,330		0
운임수익	36,662,786,330		0	
II. 매출원가		35,552,624,472		0
운영비용	35,552,624,472		0	
III. 매출총이익		1,110,161,858		0
IV. 판매비용관리비		1,328,030,613		0
급여	838,772,440		0	
퇴직금	59,234,040		0	
복리후생비	158,336,911		0	
여비교통비	746,756		0	
통신비	5,274,230		0	
전역수도료	3,206,254		0	
세금과공과	1,296,730		0	
소모품비	38,730,146		0	
도제인해비	15,935,169		0	
임차료	10,512,354		0	
차량비	5,063,187		0	
보험료	448,204		0	
차급수수료	82,075,255		0	
결대비	5,418,700		0	
광고선전비	994,089		0	
교육훈련비	4,603,930		0	
포상비	13,890,000		0	
갈가상각비	842,545		0	
무형자산상각비	16,403,822		0	
건대비	41,575,034		0	
대손상각비	24,670,817		0	
V. 영업이익		(217,868,755)		0
VI. 영업외수익		809,941,907		0
이자수익	891,456		0	
환익	808,509,284		0	
외환이익	541,167			
VII. 영업외비용		345,311,888		0
유기증권처분손실	92,953,923			
장손실	2,357,965		0	
기부금	250,000,000			
VIII. 법인세차감전순이익		246,761,264		0
IX. 법인세비용		32,507,532		-
X. 당기순이익		214,253,732		0

3 | 사업성과

지표정의 서비스 품질개선

배점

12점

평가방법

계량4

비계량8

청소, 경비, 시설 관리, 콜 센터 사업수행의 체계적 관리 및 운영과 행정안전부 고객만족도(PSI), 母회사 주민 만족도(RSI), 안전사고 발생건수, 청소업무 관련 고객사고 건수 개선도 등을 평가한다.

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

2021년 추진실적 요약

2. 서비스 품질개선

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.



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 종결)



[민원사고 피해자 합의]

2-2 고객 만족도 결과 (계량(2점))

○ 행정안전부, 고객만족도(PSI)

= 근무환경 만족도 항목 84.74점으로 만족도 점수환산 시 총점의 80%

○ 母회사, 주민만족도(RSI)

= 서비스환경에서 쾌적성 항목 88.6%으로 만족도 점수환산 시 총점의 90%

실적 및 평가 결과

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

[증빙 7] 고객만족도 결과(source by 부산교통공사)

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
직무수행	83.37
직무수행	86.51
조직	79.85
인사·승진(보상)	76.62
근무환경	80.25
교육 및 업무지원	80.29
조직문화	79.10
전반적	84.87

[Base: 전체 Unit: 점]

[표 III-2] 내부고객 만족도 부산교통공사 세부결과

구분	2020년	2021년	GAP
내부고객 만족도(CSI)	83.21	81.97	-1.24
직장만족도	91.27	87.10	-4.17
직장	91.27	87.10	-4.17
직장	91.06	87.18	-3.88
직장	90.49	86.98	-3.51
직장	91.69	88.26	-3.43
직장	91.84	88.80	-3.04
직장	86.55	82.46	-4.09
직무수행	86.48	83.37	-3.11
직무수행	88.78	88.14	-0.64
직무수행	86.91	84.45	-2.46
직무수행	86.96	84.15	-2.81
직무수행	84.94	82.55	-2.39
직무수행	84.83	81.85	-2.98
직무수행	89.91	86.51	-3.40
직무수행	91.01	87.70	-3.31
직무수행	91.06	87.75	-3.31
직무수행	89.14	86.73	-2.41
직무수행	89.19	85.39	-3.80
직무수행	89.14	86.30	-2.84
직무수행	83.25	79.85	-3.40
직무수행	81.25	78.12	-3.13
직무수행	81.92	79.76	-2.16
직무수행	86.34	82.13	-4.21
직무수행	83.74	80.48	-3.26
직무수행	83.01	81.33	-1.68
직무수행	79.09	76.62	-2.47
직무수행	79.09	76.62	-2.47
직무수행	76.35	75.96	-0.39
직무수행	76.98	76.70	-0.28
직무수행	83.49	78.81	-4.68
직무수행	79.53	77.92	-1.61
직무수행	81.55	80.25	-1.30
직무수행	81.55	80.25	-1.30
직무수행	85.09	84.74	-0.35
직무수행	75.90	76.44	0.54
직무수행	82.08	81.43	-0.65
직무수행	83.12	81.55	-1.57

등록번호	고객충돌심-25689
보존기간	5년
결재일자	2021.07.29.
결재구분	공개



2021년 주민만족도(RSI) 조사 결과 보고

결재	담당자	고객충돌심장	
결재	조현민	전경	이시훈
결재	담당	한석주	

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×30명)

	서부산권(7)	중부산권(9)	동부산권(3)	양산시(1)
1호선(7)	낮게, 하단	범일, 부전, 교대 온천장, 부산대	-	-
2호선(8)	화명, 모라, 주례	전포, 대연	광안, 장산	증산
3호선(3)	강서구청, 남산정	사직	-	-
4호선(2)	-	수안	영산대	-

* 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

2-3 서비스 안전사고 발생 최소화 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

가. 안전사고 발생 건수

☐ 안전사고 관련 산업재해를 제외한 언론 보도, 감사, 지도 조사 발생 건수는 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	청소 장비와 고객 부딪힘 사고	'21.04.30.	'21.06.01.	합의 종결

[증빙 8] 서비스 안전사고 발생 최소화(source by 내부 관리 자료)

문서번호	환경관리부-281
등록일자	2021. 05. 31.
결재일자	2021. 05. 31.
공개여부	공개

부장	차장	상임이사	시장
조원재	김석곤	김동면	조진일
협조			

합 의 서

당사자 갑 (피해자)	주 소	[Redacted]	
	성 명	[Redacted]	주민등록번호 [Redacted]
당사자 을 부산도시철도 운영서비스㈜	주 소	부산광역시 강서구 낙동북로 485, 도시철도 3호선 강서구청역 4층 (대저1동)	
	성 명	조 진 원	

해운대역 민원사고 피해자 [Redacted]
합의진행 보고

상기 "갑"과 "을"은 2021. 06. 01. 11:30경 부산 도시철도 2호선 장산역 내 미화원 휴게실에서 다음과 같이 합의한다.

- 다 음 -

2021. 05.

부산도시철도운영서비스(주)
(환경관리부)



1. 2021. 04. 30. 10:55 경 부산 도시철도 2호선 해운대역 승강장에서 부산도시철도운영서비스(주) 소속 직원 편승자 환경사가 청소작업을 위해 바닥세척기를 이동시키던 중 "갑"과 충돌한 사고와 관련한 일체의 손해배상금 (합후 치료비 및 위로금등 일체)
[금일백만원 (₩1,000,000)] 으로
당사자 "갑"과 "을"은 상호 원만히 합의하며, 합후 "갑" 및 "갑"의 가족들 그 누구도 "을" 및 "을"의 직원들에게 본 사고와 관련된 민형사상의 이의나 소송 등의 법적행위를 일절 제기하지 아니하는 것으로 합의하고, 그 증거로서 서명날인 한다.

2. 이 합의서에 기명날인하지 아니한 "갑"의 가족들 중에 이 합의에 이의를 제기하는 자가 있을 경우 "갑"이 이에 대한 책임을 진다.

3. "갑"은 사기 또는 폭도에 의한 의사표시가 아니며, 자유로운 의사에 따른 진정한 의사표시로서 이 합의서를 체결하였음을 확인한다.

합의일자 2021. 06. 01.

"갑"

"을" 부산도시철도운영서비스(주)

조진원

※ 합의서 확약을 위한 "갑"의 인감증명 첨부

지표정의	주요사업 실적	배점	평가방법
		15점	계량

역사 청소 품질수준, PSD 창호 청소 품질수준, 전동차 청소 품질수준, 건물 청소 품질 만족도 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

3. 주요사업 실적

3-1 청소 서비스 품질 수준

- ☐ 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 서비스 수준

- ☐ 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 %	0 건	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
- 감점항목은 ①, ② 해당사항 없음, ③ VOC 5건 발생 후 담당자교육 등 적절대응 완료

[증빙 9] 청소서비스 품질수준(source by 내부 공문. 母회사 공문)



부산도시철도운영서비스(주)

수신자 내부결재
(경유)

제목 2021년 업무위탁 용역계약 준공 정산에 따른 용역변경계약 체결(건의)

1. 관련근거

- 2021년 12월 용역대 보험료 정산 반영에 따른 청구금액 변경 보고(현장관리팀-98, 2022.1.11.)
- 「지방자치단체 임찰 및 계약집행기준」(관련 예규) 제8장 보험료 사후정산 등

2. 위 호와 관련하여, 부산교통공사와 2021년 업무위탁 용역계약 준공정산에 따라 용역변경 계약을 붙임과 같이 체결하고자 하오니 재가하여 주시기 바랍니다.

3. 준공금액 : 40,311,568,958원

(단위: 원)

계약 상대자	계약금액(A)	정산금액(B)	준공금액(C)	비 고
부산교통공사	41,812,940,000	1,501,371,042	40,311,568,958	

붙임 1. 용역변경계약서(초안) 1부

2. 2021년 용역매출금액 내역 1부.

3. 2021년 지회사 업무위탁 통합용역 준공검사 결과 알림 (부산교통공사 내부문서) 1부. 끝.

부산도시철도운영서비스(주)



차장 유태환 임장(차장) 전매과 상임이사 김동현 사장 조진환

합조자

감 사

시행 회계인사팀-115 (2022.01.19.) 접수

우 46732 부산광역시 강서구 낙동북로 465, 강서구청 4층 / http://www.bnos.co.kr

전화 070-4230-3365 / FAX 051-941-0928 / shyoul@bnos.co.kr /

“절대안전 - 시민행복 - 대중교통의 중심”

더 안전 더 행복, 서울중심 도시철도

부산 교통 공사



수신자 회계처장
(경유)

제목 2021년 자회사 업무위탁 통합용역 준공검사 결과 알림

회계처-4673(2021.03.30.)호 관련해 「2021년 자회사 업무위탁 통합용역」 건의 준공검사 결과를 다음과 같이 알려드립니다.

1. 계약현황

가. 용역명 : 2021년 자회사 업무위탁 통합용역

나. 계약업체 : 부산도시철도운영서비스(주)

다. 계약기간 : 2021.4.1. ~ 2021.12.31.(9개월)

라. 계약금액 : 금41,812,940,000원(금사백일십팔억일천이백구십사만원)

2. 준공검사 결과

가. 준공검사원 및 준공검사일

연번	분 야	준 공 검 사 원		준 공 검 사 일
		부 서	성 명	
1	청소(역사 및 분소등)	영 업 처	윤영 3급 오종일	2022. 1. 5.
2	청소(한동차-차량기지)	자 양 처	전기 3급 선종만	2022. 1. 6.
3	청소(본사)	경영지원처	운영 3급 김현수	2022. 1. 3.
4	청소(BTC아카데미)	BTC아카데미	운전 3급 정영호	2022. 1. 6.
5	타널물청소	기계설비사업소	전기 4급 강상열	2022. 1. 6.
6	경 비	안전관리처	운영 3급 신대호	2022. 1. 7.
7	일반전기	전기사업소	전기 3급 조중배	2022. 1. 5.
8	1~3호선 동력제어반	전기사업소	전기 3급 옥기석	2022. 1. 6.
9	1~3호선 위생·냉난방·오페수	기계설비사업소	전기 4급 강상열	2022. 1. 6.
10	4호선 기계	경전철운영사업소	기계 3급 정영권	2022. 1. 10.
11	4호선 소방	경전철운영사업소	기계 3급 정영권	2022. 1. 10.
12	4호선 위생 오페수	경전철운영사업소	기계 3급 정영권	2022. 1. 10.
13	물 선 터	고객홍보실	운영 4급 하석우	2022. 1. 7.

나. 준공검사 결과

1) 준공정산 내용

연번	분 야	계약금액(A)	준공금액(B)	정산금액(A-B)	비 고
계		41,812,940,000	40,311,568,958	1,501,371,042	
1	청소(역사 및 분소등)	28,043,064,000	27,237,315,680	805,748,320	
2	청소(한동차-차량기지)	7,742,852,003	7,370,179,584	372,672,419	
3	청소(본사)	295,029,000	289,665,000	5,364,000	
4	청소(BTC아카데미)	167,067,000	164,367,000	2,700,000	
5	타널물청소	537,489,000	520,848,000	16,641,000	
6	경 비	1,535,237,550	1,481,756,184	53,481,366	국민연금, 건강보험, 퇴직급여충당금 등
7	일반전기	945,368,869	852,485,510	92,884,359	법정관리 예산
8	1~3호선 동력제어반	444,423,000	409,343,056	35,079,944	
9	1~3호선 위생 냉난방 오페수	997,283,499	974,325,856	22,957,643	
10	4호선 기계	496,721,486	411,938,829	84,782,657	
11	4호선 소방	176,090,052	176,090,052	-	
12	4호선 위생 오페수	126,200,834	121,929,643	4,271,191	
13	물 선 터	306,112,707	301,324,564	4,788,143	

2) 나머지는 설계도서 및 기타 약정대로 어김없이 완료됨

다. 준공금액 : 40,311,568,958원

연번	분 야	선 금(A)	전회까지 기성액(B)	금회차금액 (C)	누계차기성액 (준공금액, A+B+C)
계		1,000,000,000	36,844,487,206	2,467,081,752	40,311,568,958
1	청소(역사 및 분소등)	1,000,000,000	24,927,168,000	1,310,147,680	27,237,315,680
2	청소(한동차-차량기지)	-	6,740,671,300	629,508,284	7,370,179,584
3	청소(본사)	-	262,248,000	27,417,000	289,665,000
4	청소(BTC아카데미)	-	148,504,000	15,863,000	164,367,000
5	타널물청소	-	477,768,000	43,080,000	520,848,000
6	경 비	-	1,363,644,744	118,111,440	1,481,756,184
7	일반전기	-	762,185,161	90,300,349	852,485,510
8	1~3호선 동력제어반	-	363,516,273	45,826,783	409,343,056
9	1~3호선 위생 냉난방 오페수	-	882,966,570	91,359,286	974,325,856
10	4호선 기계	-	375,011,974	36,926,855	411,938,829
11	4호선 소방	-	156,524,488	19,565,564	176,090,052
12	4호선 위생 오페수	-	112,178,512	9,751,131	121,929,643
13	물선터	-	272,100,184	29,224,380	301,324,564

붙임 1. 내부결재 문서 1부.

2. 과업별 준공검사 서류 1부(별첨). 끝.

기획예산처

담당 김동균 기획부장 전담 정영석

합조자

시행 기획예산처-415 (2022.01.12.) 접수 회계처-467 (2022.01.12.)

우 47063 부산광역시 부산진구 중앙대로64번길 20(범천동) / http://www.humetro.busan.kr/

전화 051-640-7460 / 전송 051-640-7146 / jongkyun@humetro.busan.kr / 공개

기초지키고 기원드리고 열정여러로

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 기계 설비	1~3호선 위생·냉난방 등	조명·콘센트 설비 고장	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 2~7일 이내)
= { 처리기간內 처리건수(5,156건) ÷ 고장접수 건수 처리건수(5,095건) } × 100%
- 감점 항목 ①, ②, ③, ④의 VOC 민원 접수 건수는 해당사항 없음.

[증빙 10] 설비 고장처리 서비스 수준(source by 母회사로 발송 공문, 내부 관리 자료)

과업수행실적

기간 : 2021. 04. 01 ~ 2021. 12. 31

1. 과업수행능력(점검 정비실적)

점검	미	중	수	낙	중	명	서	금	반	석	조	조	고	만	기
	남	래	안	민	사	정	동	사	여	대	조	조	준	영	지
일일	-	62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
주간	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
수시	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
월간	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
분기	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
반기	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
연간	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

고장정비	계	고장정비 건수			
		1일 이내	2일 이내	2일 이상	
건수	112	80	12	20	

※ 연간점검 미처리 부분은 12월 전월 예정

※ 불임 1, 2 참고

2. 인원

종원(명)	원원		교제	
	결원일수	결원율(%)	인원(명)	교제율(%)
공	-	0	1	12.5%

※ 불임 3 참고

3. 기술인원

번호	근무자	자격내용	비고
1	김동규	전기 공사 기사	
2	김재관	전기 산업 기사	
3	장선우	전기기능사	
4	김준환	전자 산업 기사	

4. 안전사고 발생건수 : 0건

※ 안전사고라 함은 의료기관에서 3주이상 진단시술 의미함.

5. 용역 수행능력 결격사항 발생 : 없음

※ 노사문제로 인한 사회적물 발생 여부

고장신고 처리 실적

구분	고장정비 건수		
	1일 이내	2일 이내	2일 이상
계	82	12	20
1월			
2월			
3월			
4월	5		
5월	5		
6월	12	1	2
7월	18	2	2
8월	5	0	2
9월	8	2	3
10월	8	1	5
11월	9	2	2
12월	12	4	4



부산도시철도운영서비스(주)

수신자 부산교통공사 사장

(경유) 기계설비사업소장

제목 2021년 냉난방, 위생 오폐수설비 유지관리용역 준공계 제출의 건

귀공사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2021년 냉난방, 위생 오폐수설비 유지관리용역 준공계를 아래와 같이 제출하오니 검토 바랍니다.

- 아 래 -

- 공사명 : 냉난방, 위생 오폐수설비 유지관리용역
- 계약기간 : 2021.04.01. ~ 2021.12.31.
- 공사금액 : 금구역구천철역이십팔만삼천사백구십구원정(₩997,283,499)

붙임자료 : 준공계 1부, 끝.

부산도시철도운영서비스(주)



차장 김성열 차장(부장) 박종수

형조자

시행 현장관리팀-11 (2022.01.03.) 결수

주 46702 부산광역시 강서구 낙동대로 485, 강서구청역 4층 / http://www.bmos.co.kr

전화 070-4220-3045 / 전속 051-941-0926 / sykim@bmos.co.kr

"철도안전 · 시민행복 · 대중교통의 중심"

위생·냉난방 용역 수행 집계표

1. 점검 (2021. 12)

부산도시철도운영서비스(주)

구분	계	확	실	비
신원설비분소	위생,온수기	34	34	
	가스설비	5	5	
좌천설비분소	위생,온수기	22	22	
	가스설비	5	5	
온천설비분소	위생,온수기	32	32	
	가스설비	5	5	
광안설비분소	냉동기	4	4	
	위생,온수기	32	32	
개금설비분소	냉동기	1	1	
	위생,온수기	30	30	
호포설비분소	냉동기	1	1	
	위생,온수기	32	32	
	가스설비	10	10	
거제설비분소	냉동기	0	0	
	위생,온수기	14	14	
대저설비분소	냉동기	0	0	
	위생,온수기	20	20	
	냉동기	6	6	
	위생,온수기	216	216	
	가스설비	25	25	
합 계		247	247	

2. 정비 및 고장신고

구분	신고 및 자체처리 건수	비고
신원설비분소	43	
좌천설비분소	63	
온천설비분소	89	
광안설비분소	68	
개금설비분소	82	
호포설비분소	87	
거제설비분소	31	
대저설비분소	50	
합 계	513	

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

[증빙12] 차량기지 경비업무 준수

4개 차량기지 미통제자 연간 미적발 관련

발생건수 없음