

2023년

출자회사 경영평가
실적보고서

부산도시철도운영서비스(주)

2023년(2022년도 실적)

출자회사 경영평가 실적보고서

2023. 2. 10.

부산도시철도운영서비스(주)

2023년 경영실적보고서에 대한 기관장 확인서

본 경영실적보고서에 기재된 모든 경영실적은 허위 및 오류가 없으며 사실대로 정확하게 작성되었다는 것을 확인합니다.

부산도시철도운영서비스(주)의 사장 본인은 보고서에 기재된 실적 및 평가단에 제출된 모든 실적과 그 근거자료에 대해 아래 사항을 확인합니다.

1. 부산도시철도운영서비스(주) 경영실적보고서에 기재된 모든 경영실적 및 그 근거자료는 「2023년(2022년 실적) 부산교통공사 출자회사 성과평가 편람」의 기준·방법을 준수하였습니다.
2. 각 지표의 진실한 평가를 위하여 정확한 실적에 대한 내부 점검과정을 거쳤습니다.
3. 실적보고서가 허위·오류로 작성·제출된 경우에는 『부산교통공사 출자회사 성과평가 편람』에 의한 조치에 따르겠습니다.

2023년 2월 10일

부산도시철도운영서비스(주) 사 장 조진원 (인)

I 일반현황	1
1. 설립근거 및 설립목적	3
2. 주요사업(범위)	3
3. 연혁	3
4. 조직도	4
5. 인력: 정원/현원	4
6. 예산규모	5
7. 재무상태 및 경영성과	5
II 사업추진현황	7
1. 2022년 경영전략	9
2. 2022년 주요사업 추진실적	9
3. 2023년 경영전략	10
4. 2023년 주요사업 추진계획	10
III 2022년 경영성과계약이행실적	11
1. 운영성과	13
가. 지속가능경영	13
나. 조직운영혁신	20
다. 조직문화개선	25
라. 안전관리 강화 노력	30
2. 재무성과	35
가. 합리적 예산활동	35
나. 전략적 재무관리	39
다. 경영활동 성과	42
3. 사업성과	45
가. 책임경영 구현	45
나. 서비스품질 개선	49
다. 주요사업 실적	56
IV 2022년 우수사례	61

2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

담 당 자			비 고
직 위	성 명	연락처	
처 장	전 요 한	070-4214-3718	
과 장	오 창 균	070-4215-4107	

I 일반 현황

1. 설립근거 및 설립목적	3
2. 주요사업(범위)	3
3. 연혁	3
4. 조직도	4
5. 인력: 정원/현원	4
6. 예산규모	5
7. 재무상태 및 경영성과	5

2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

1

설립 근거 및 설립 목적

설립근거

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

설립목적

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

2

주요 사업(범위)

주요 사업

- 도시철도 환경정비 및 시설관리
- 일반 경비
- 콜센터 상담

3

연 혁

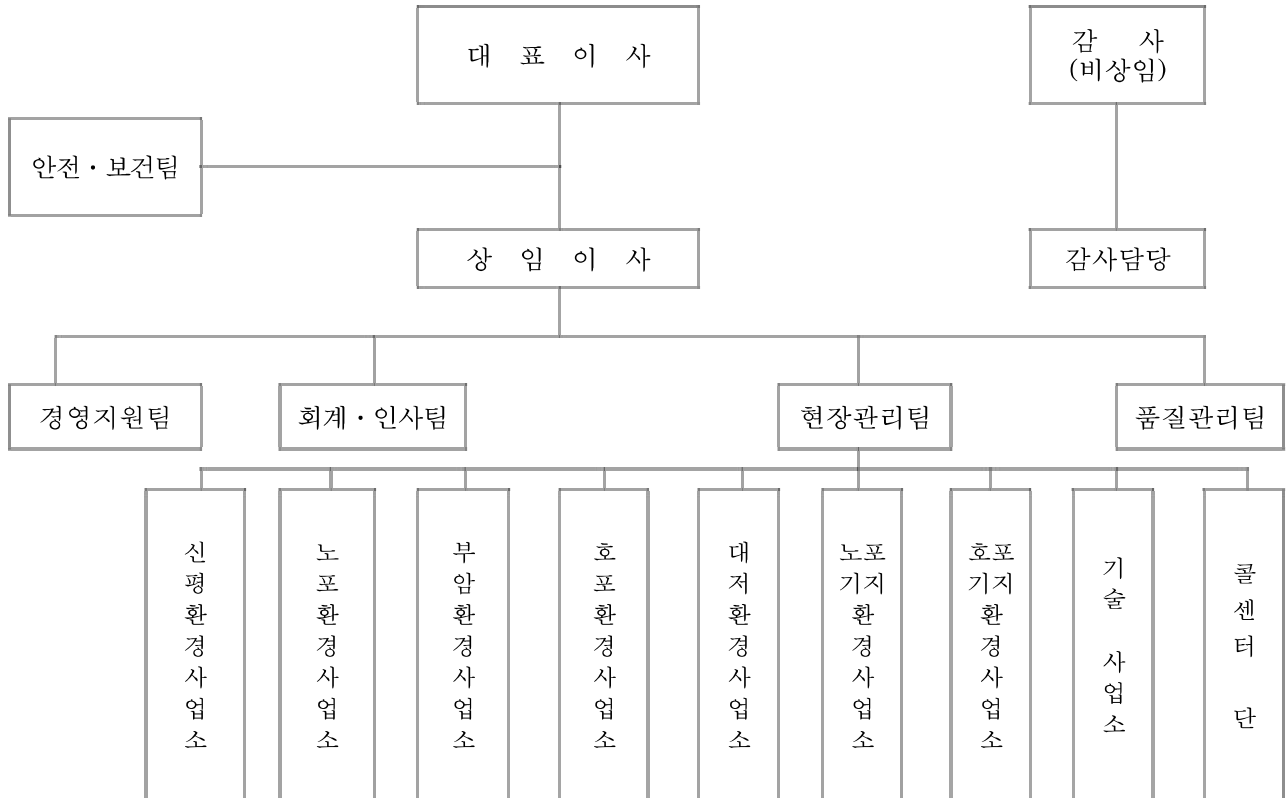
'21.02.10.	법인 설립
'21.03.24.	초대 사장 및 상임 이사 임명
'21.04.01.	법인 사업 개시 및 자율경영 협약체결
'21.06.01.	도시철도 역사환경개선 및 노인 일자리 창출 협약
'22.01.18.~01.25. 09.29.~12.08.	제1기 청소 · 위생 아카데미 교육
'22.07.25.~07.26	표준협회 주관, 재취업 지원 컨설팅 Pilot 교육
'22.09.20.	'인천메트로서비스(주)'와의 업무협약 체결
'22.11.17.	'(주)서울메트로 환경'과의 업무협약 체결

4 조 직 도

(2023. 01. 01. 기준)

조 직

- 본사: 5팀 1감사담당
- 현업: 8사업소 1단



5 인 력

(단위: 명, 2023. 01. 01. 기준)

구 분	인 원		세 부 내 용
	정 원	현 원	
환경직	993	971	신평환경(120), 노포환경(178), 부암환경(180), 호포환경(159), 대저환경(148), 노포기지(118), 호포기지(135)
경비직	45	46	신평환경(12), 노포환경(15), 호포환경(9), 대저환경(9)
기술직	107	105	소장(1), 단장(1), 서무(4), 기술직(80), 상담직(8), 터널(13)

6

예산 규모(2022)

(단위: 백만원)

수 입		지 출	
과 목	금 액	과 목	금 액
합 계	53,054	합 계	53,054
1. 사업 수익	52,873	1. 사업 비용	52,412
가. 영업 수익	51,670	가. 매출원가	50,319
나. 영업외 수익	1,203	나. 판매관리비	2,093
		다. 영업외 비용	70
2. 자본 수입	-	2. 자본 지출	461
가. 단기 차입금	-	가. 투자 자산	5
나. 출자금	-	나. 유형 자산	312
다. 기타 자본적 수입	-	다. 무형 자산	144
3. 조정 유보금	182	3. 적립금	182
가. 사내 유보금	182	가. 사내 유보금(현금)	182

7

재무상태 및 경영성과

(단위: 백만원)

재 무 상 태				경 영 성 과			
구 분	'21	'22	증감	구 분	'21	'22	증감
자산(A+B)	6,152	7,680	↑ 1,528	손익(A-B)	214	447	↑ 233
부 채(A)	5,438	6,541	↑ 1,103	수 익(A)	37,472	51,223	↑ 13,751
자 본(B)	714	1,139	↑ 425	비 용(B)	37,258	50,775	↑ 13,517

2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

II 사업추진 현황

1. 2022년 경영전략	9
2. 2022년 주요사업 추진실적	9
3. 2023년 경영전략	10
4. 2023년 주요사업 추진계획	10

2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

1

2022년 경영전략



2

2022년 주요사업 추진실적

경영방향

- 일하는 방법의 변화와 One Team으로서의 조직문화 혁신
- 산업 안전·보건관리 강화를 통한 무재해·무사고 달성
- 사회적 가치실현 및 ESG 경영체계 구축
- 복수 노조와의 상생협력

경영목표

선제적 안전 시스템, 고객 만족도 제고, 효율적인 업무 프로세스,
조직문화 혁신

경 영 전 략	주요사업 실적
선 제 적 안 전 시 스템	○ 사장 직속 안전·보건 전담조직 신설(01.01.~) ○ 분야별 중대재해예방 TFT 운영「역사(현장소장), 차량(차량수석), 터널 물청소(철도운행안전관리자)」(02.09.~) ○ 모·子회사 산업재해 저감 TF 운영(05.12.~12.07.)
고 객 만 족 도 제 고	○ 제1기 청소·위생 아카데미 교육('22.01.18.~01.25., 09.30.~12.08.) ○ 제23회 공중화장실 우수관리인 표창 수상(06.17.): 7명 ○ 현장 환경 품질 및 운영 평가 시행(07.25.~08.19.) - 대상(141개소): 역사(115개소), 차량(20개소), 기술(6개 부문) - 결과(총 18부문): 최우수(5개소), 우수(13개소) 시상 ○ 모회사, 한국능률협회주관 '한국산업의 고객만족도 6년 연속 1위(10.12.) ○ 모회사, '제24회 아름다운 화장실 대상' 공모전 2관왕(11.15.) - 장림역, 부산역
효 율 적 인 업 무 프 로 세 스	○ 환경직(역사) 근로자 순환전보 발령 시행('23.01.01.) ○ 2023년 수석 및 선임환경사 선임('23.01.01.) ○ 「업무 절차 매뉴얼 작성 양식」 제작 후 본사 업무절차 매뉴얼 제작 ○ 자본금 및 대기성 자금의 효율적 운용을 위한 포트폴리오 전략 수립 및 이의 시행
조 직 문 화 혁 신	○ '그린메트로 서포터즈' 사업 관련 수직정원 유지·관리를 위한 2,000만원 기부(04.08.) ○ 한국표준협회 주관, '22년 재취업지원서비스 Pilot 교육(07월) ○ '22년 평화적인 임금교섭 체결(10.04.) ○ 인천메트로서비스(주)(09.20.), (주)서울메트로환경(11.17.)와 협약 체결

3

2023년 경영전략



4

2023년 주요사업 추진계획

미션	4 Zero: 쓰레기, 먼지, 자국, 냄새
비전	시민에게 기분 좋은 하루를 !
경영목표	청결, 쾌적, 위생
경영전략	안전 제일, 고객 만족, 배려 · 인정

경 영 전 략	전 략 과 제	주요사업 추진계획
선진적 안전보건 시스템	선진적 산업안전·보건체계 강화	○ 현장 중심의 안전보건 활동 강화 ○ 중대재해예방 유해·위험요인 발굴·제거 ○ 분기별 주요 테마별 집중 현장 점검 ○ 안전·보건 교육 및 훈련 강화 ○ 다양한 건강관리 프로그램 운영
고객 만족도 제고	무중단 고객서비스 제공 및 ESG 경영체계기반 구축	○ 서비스 경쟁력 확보 및 만족도 향상·유지 활동 ○ 선제적인 신속한 청소 관련 물품지원 및 노후 기기 교체 ○ 경영전략과 연계된 지속가능 경영체계 확산, 이에 기반한 사회공헌 및 지역경제 활성화를 위한 다양한 참여 방안 강구 ○ 지역 인재 및 사회취약계층 채용 확대 ○ 윤리·인권·청렴 문화 수준 향상
효율적인 업무 선진화	- 효율적이고 투명한 조직·인사운영 - 인적자원의 지속적 역량강화 - 합리적·효율적 예산관리 및 재무 건전성 확보	○ 공정한 '전보제도'시행으로 안정적 직장생활영위 ○ 공정한 절차에 의한 채용과 투명한 조직·인사 운영 ○ '교육 체계' 구축으로 계층별 교육계획 수립 ○ 경영 효율성 제고를 위한 예산관리 철저 ○ 재무구조 안정성·건전성 확보 위한 방안 수립과 시행
조직 문화 혁신	- 최적의 직원 복리후생제도 발굴 및 시행 - 상생협력의 노사관계 지속강화 - 공동체 의식형성을 위한 조직변화관리	○ '노사 복지후생위원회' 활성화를 통한 최적의 복리후생제도 발굴 및 시행 ○ 협력적 노사관계 구축·안정화 및 노사관리 체계화 ○ CEO 조직 소통을 통한 하나의 조직문화 구축

III

2022년 경영성과계약 이행실적

1. 운영성과	13
2. 재무성과	35
3. 사업성과	45

2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

지표정의

Part1

지속가능한 경영체계 구축

배점

성격

평가방법

12점

정성

단계별 평가

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

1-1 경영 리더십을 통한 조직운영 성과(5점)

1-2 청렴도 향상 및 사회적 가치 실현 노력(4점)

1-3 경영지원 업무의 합리성(3점)

지적사항 조치실적

지적사항

1-1. 리더십을 통한 조직운영 성과

조치실적

- ☐ 자회사 경영전략 수립 시 전략목표, 세부전략과제 등의 체계 구축과 함께 가치와 관련된 '안전제일', '고객만족', '배려·인정'과 관련된 경영전략과제를 수립·반영함.
- ☐ 핵심성과지표(KPI) 수립을 통한 평가체계 수립에 앞서 우선 자회사의 인사평가체계가 수립된 후에 성과평가의 도입 여부를 검토해야 하는 사항으로 아직 시기상조임.
- ☐ 정례회, 간담회 개최 시 회의내용에 대해서는 결과 보고를 통한 세부 사항에 대한 피드백을 진행하고 있으나, 현재 '처'가 아닌 '팀'으로 운영되는 체계 하에서 기록의 문화가 생소한 현장관리팀에서는 아직 일하는 방법의 개선이 미흡하기에 이에 대해서는 대표이사과 상임이사가 직접 현장관리팀 주관의 회의체에 대한 기록과 피드백 활동을 정례화시키는 것이 유일한 방법임.
- ☐ 코로나19로 인해 CEO 뿐만 아니라, 본사 직원들도 현장과의 소통 창구 및 활동이 제한되었기에 부분적으로 찾아가는 서무 간담회, 교육을 통한 소통 정도만 시행된 바 있으나, 2023년부터는 본사와 현장간의 양방향 소통 채널 구축을 위한 '사내 소식지' 발간을 진행하고 있음.

지적사항

1-2. 청렴도 향상 및 사회적 가치 실현 노력

조치실적

- ☐ 임직원 부정 및 비리행위 엄단을 위한 규정(인사규정, 취업규칙, 임원관리규정 등)을 이미 명문화하여 운영하고 있음.
- ☐ 직장 내 괴롭힘 방지 추진계획, 성희롱·성폭력 예방 등 수립하여 법정 교육을 통한 예방 교육을 철저하게 시행하고 있음.
- ☐ 홈페이지 경영공시란을 통해 년 단위로 업무추진비 내역을 공개하고 있음.

지적사항

1-3. 경영지원 업무 합리성

조치실적

- ☐ 내부직원 만족도에 대해서는 2023년 외주 용역을 통한 진행을 검토 중임.
- ☐ 이사회 운영 시 근로자의 이사회 참관 등 노동조합의 의견은 현재 시기상조란 의견임.
- ☐ 외부 고객의 VOC 민원 관련하여 모회사(고객홍보실)와 당사의 콜 센터단 사이의 채널을 통해 운영 중임.

2022년 추진실적 요약

지속가능한 경영체계 구축

① 경영 리더십을 통한 조직운영 성과

□ 체계적인 경영계획 수립을 통한 조직 안정화

- 2022년 · 2023년 경영계획 수립을 통한 안정적인 조직 운영(02월, 12월)
- 2022년 성과 공유 및 미래 비전 워크숍 시행(10월)

□ '하나의 팀', '하나의 회사' 문화를 위한 공감대 형성

- CEO의 현장소장들과 정례 회의체(월 1회) 및 간담회 운영
- 본사와 현장사업소간 양방향 조직 소통문화 구축을 위한 사내 소식지 기획
- 경영지원팀장 주관, 현장사업소 서무 대상 VOC 분석을 위한 찾아가는 간담회

2023년 경영계획

· 2022년 결산 및 2023년 예산 제의 ·

2022. 12.

부산도시철도운영서비스㈜
Busan Metro Operation Service Co., Ltd.

[2023년 경영계획]

② 청렴도 향상 및 사회적 가치실현 노력

□ 임직원의 부정·비리행위에 대한 선제적 대응방안 수립 및 운영

- 부정 및 비리행위 엄단을 위한 규정 명문화 관리 · 준수
- 상벌위원회, 성희롱 · 성폭력 고충처리위원회, 직장 내 괴롭힘 방지 위원회, 인사위원회의 적기 운영

□ 회사 이미지 제고를 위한 사회적 가치 실현 및 사회공헌활동 전개

- 市, '그린 스마트 시티' 도시 비전과 母회사의 ESG 경영방침 적극 동참
- 성공적인 '2022년 재취업지원서비스 Pilot 교육'(07월)
- 인천메트로서비스(주)(09.20.), (주)서울메트로환경(11.17.)와 업무협약 체결
- 제5기 부산지역 고용전문가 교육과정 수료(08~11월, 3명)
- 부산교통공사 주관, 부산도시철도 타고 '친환경 쓰담 달리기' 행사 참여(05월)



[2022년 재취업지원서비스 Pilot 교육결과 보고서]

③ 경영지원 업무의 합리성

□ 이사회 및 주주총회의 적기 운영으로 신속한 경영의사결정 추진

- 2022년 이사회 이력현황(총 6회, 총 21개 의안)
- 2022년 주주총회 이력현황(총 4회, 총 5개 의안)

□ 필수 제규정의 제·개정을 통한 업무 표준화 및 효율화 도모

- 사규심의위원회 운영을 통한 사전 사규의 제·개정 여부 검토
- 규정(12개), 내규(3개), 예규(4개)

[그룹웨어에서의 사규관리]

1-1 경영리더십을 통한 조직운영 성과

가. 체계적인 경영계획 수립을 통한 조직 안정화

□ 2022년 · 2023년 경영계획 수립을 통한 안정적인 조직 운영(02월, 12월)

- 전년도 업무성과 리뷰, 대내외 경영환경변화에 따른 SWOT 분석
- 당해연도 경영목표 및 세부 추진계획 수립과 이의 추진

□ 2022년 성과공유 및 미래비전 워크숍 실시(10월)

- 時 · 場: '22.10.28.~10.29. / 울산 베내골 '베네치아'
- 참 석: 본사 직원 및 현장 사업소 소장(총 29명)

나. '하나의 팀, 하나의 회사' 문화 조성을 위한 공감대 형성

□ CEO의 현장 사업소장들과의 정례 회의체(월 1회) 및 간담회 운영

차수	일자	안 건	비 고
1차	01.11.	2022년 신년 인사 및 경영방침 공유	
2차	02.09.	코로나 19 오미크론 대비 현장 대응 방안 외	
3차	03.10.	안전 관련 현장의 위해요인 발굴 및 해결방안 모색	
4차	04.06.	안전관리 및 현장관리 현안(개선 및 발굴 사항 공유)	
5차	05.03.	수석환경사 부족에 따른 대책 마련 및 산재 관련 교육 강화	
6차	06.08.	현장 전직원 안전 교육 후 현장 반응 및 보완 사항 점검	
7차	07.06.	소장 인사이동에 따른 현장 조기 안정화 모색	
8차	08.03.	작업시 안전장구 착용 점검 및 수석환경사 간담회 결과 공유	
9차	08.25.	수석환경사 효율적인 현장관리를 위한 업무시간 변경	
10차	10.05.	노사교섭 내용 공유 및 원가절감 시범사업 검토(화장지)	
11차	11.09.	주 직원 대상 집체교육 강화를 통한 안전의식 강화	
12차	12.12.	수석환경사 내부 직위공모 공유 및 인재 발굴 추진	

□ 본사와 현장사업소간 양방향 조직소통문화 구축을 위한 사내소식지 기획(11월)

- 발간 시기·주기: 2023년 1월부터 월간지 형태로 발간하여 현장 게시
- 게재 내용: 본사의 경영현황, 각종 회사 방침, 공지 사항, 주요 행사 결과 및 계획 등

□ 경영지원팀장 주관, 현장사업소 서무 대상 VOC 분석을 위한 찾아가는 간담회(06월)

- 대상: 역사환경, 차량기지, 기술사업소, 기동사업소 서무 총 17명
- 목적: 서무들의 본사에의 요구사항 파악, 현장근로 환경개선의 진행 현황 파악

□ 현장 주 직원 격려 행사(07~08월)

- 혹서기(07~08월): 주 직원 체력 증진을 위한 중복맞이 삼계탕 제공

다. 공공기관 지회사 운영실태 평가지표 개선 관련 인터뷰(10.11.)

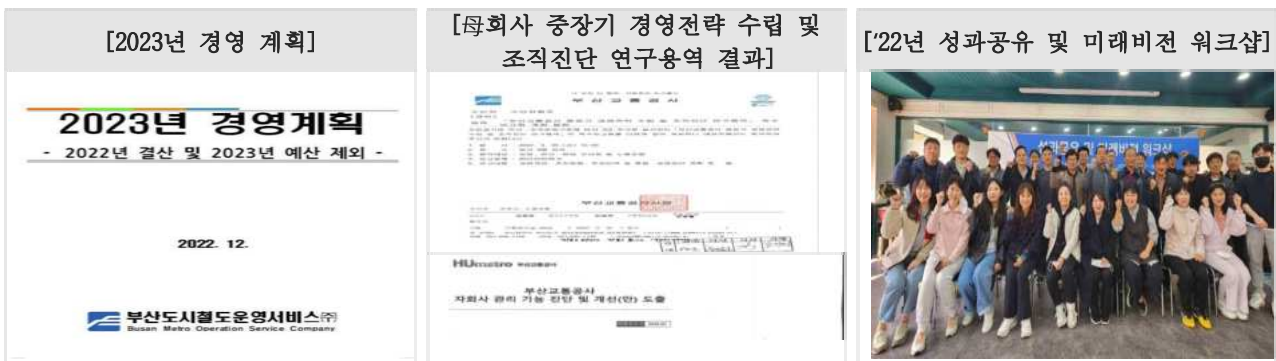
□ 배경: 지회사의 독립성·안정성·전문성 보장을 위해 '바람직한 지회사 설립 운영모델안', '공공기관 지회사 운영 개선대책' 마련에 따른 후속조치 사항으로 '지회사 운영실태 평가' 실시하여 경영평가에 반영

- 時·場: 2022.10.11. 오후 15:00~, @ 서울 한국노동연구원
- 참 석: 경영지원팀 전요한 처장, 오창균 과장

라. '22년 상·하반기 회사발전 공로자 포상(03월, 12월)

□ 배경: 매년 상·하반기 정기 포상 계획에 따른 우수 직원 격려

- 상반기: 51명, 하반기: 83명 포상





[현장 사업소장들과 정례 회의체]



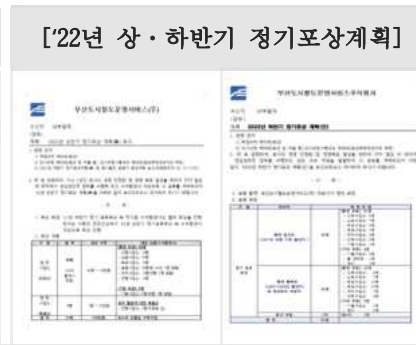
[사내소식지 기획안]



[찾아가는 서무 간담회 결과]



[공공기관 자회사 운영실태 평가지표 개선 관련 인터뷰]



[‘22년 상·하반기 정기포상계획]

1-2 청렴도 향상 및 사회적 가치 실현 노력

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

□ 부정 및 비리행위 엄단을 위한 규정 명문화 관리·준수

- 직장 내 괴롭힘 방지 추진계획 수립(06월)
 - 방향: 사전 예방교육의 실효성 강화 및 직원 교육 100% 목표, 상시 예방체계 구축, 모니터링 및 고충 상담원 운영, 신고 방법 및 사건처리 절차 안내, 피해자 우선 원칙, 가해자 무관용 인사원칙 확립
- '고용 전환자의 정년 관련 세부 사항'에 대한 노사협의(06월)
 - 목적: 고용 전환자의 촉탁직 전환 시의 채용 기준 명확화

□ 각 위원회별 주요 안전 처리현황

구 분	차수(일자)	안 전	비 고
인사위원회	1차(01.27.)	기술직 수석 및 선임 내부공모 심의·경비직 전직 심의	
	2차(03.18.)	2022년 신입사원 공개채용 모집 계획(안) 심의	
	3차(04.26.)	2022년 신입사원 공개채용결과 심의 및 합격자 결정	
	4차(06.02.)	사무직 경력경쟁 채용계획(안) 심의	
	5차(07.21.)	사무직 경력 채용 결과 심의 및 합격자 결정	
	6차(08.16.)	사무직(안전) 경력 채용 결과 심의 및 합격자 결정	
	7차(09.30.)	업무적합성평가 부적합에 따른 경비직 전직 심의	
	8차(10.19.)	기술직 수석 및 선임 내부공모 심의	
	9차(12.09.)	공개채용 모집 계획(안) 심의	
	10차(12.23.)	공개채용결과 심의 및 합격자 결정	
상벌위원회	1차(02.24.)	기술직 소장 및 수석 내부공모 심의	
	2차(04.26.)	경비 근무 불량	
	3차(07.15.)	유실물 취득	
	4차(09.23.)	직원간 갈등	
	5차(11.09.)	다툼 소송·유실물 습득('21)	
	6차(12.21.)	신체적 다툼	
		2022년 포상 심의	

구 분	차수(일자)	안 건	비 고
성희롱·성폭력 고충심의위원회		없음.	
직장 내 괴롭힘 고충처리위원회	1회(06.30.)	○ 내용: 근무자에 대한 갑질 및 모욕 ○ 결과: 직장 내 괴롭힘 불성립, 행위자에 대한 행정처분, 직장 내 괴롭힘 예방 교육 실시	

나. 회사 이미지 제고를 위한 사회적 가치 실현 및 사회공헌활동 전개

□ 市, '그린 스마트 시티' 도시 비전과 모회사의 ESG 경영방침 적극 동참

- '그린 메트로 서포터즈' 사업 추진 관련 제2회 운영위원회 개최(03.16.) 이후 수직정원 유지·관리를 위한 2,000만원 기부('22.04.08.)
- '그린 메트로 서포터즈' 사업 추진 관련 제3회 운영위원회 개최(12.13.) 이후 수직정원 유지·관리를 위한 1,000만원 기부 예정('23.04월경)

접수일	의안 번호	의안 제목	의결여부	의결일자	소관부서	회차
'22.03.16.	22-1호	2022년 수직정원 냉해 방지대책 확정의 건	원안의결	'22.03.16.	경영지원팀	2회
'22.03.16.	22-2호	2022년 기부금 규모 확정의 건	원안의결	'22.03.16.	경영지원팀	2회
'22.03.16.	22-3호	매년 연 1회 운영위원회 개최의 건	수정의결	'22.03.16.	경영지원팀	2회
'22.12.13.	22-4호	2023년 수직정원 축소관리 확정의 건	원안의결	'22.12.13.	경영지원팀	3회
'22.12.13.	22-5호	2023년 수직정원 냉해방지대책안 확정의 건	원안의결	'22.12.13.	경영지원팀	3회

□ 성공적인 '2022년 재취업지원서비스 Pilot 교육'(표준협회 주관, 07.26.~07.27.)

- 내용: 퇴직 예정자 대상의 변화 관리, 자기 이해, 재무 설계, 제도 탐색, 건강 관리, 여가 및 관계 관리, 진로 탐색, 진로 설계 등 2일간 교육
- 성과: 수강 직원 만족도 상승 및 430여개 대상업체 중 우수사례업체로 선정, 퇴직이 임박한 근로자 비중이 절대적으로 높기에 근로자의 인생 2막을 지원하는 것이 퇴직자의 삶의 안정성을 높이는 최고의 복지제도이자 노사 신뢰를 높일 수 있는 방안 수립(15명 수료)

□ 유사 관련업종 구회사간 업무 협약 체결

- 대상 회사: 인천메트로서비스(주)(09.20.) · (주)서울메트로환경(11.17.)
- 협약 내용: 양사 간 사업장 안전보건 조치 및 근로자 작업환경 개선방안 교류, 공동사업 분야(청소)에 대한 업무상 교류, 기타 업무상 노하우 및 우수사례 공유

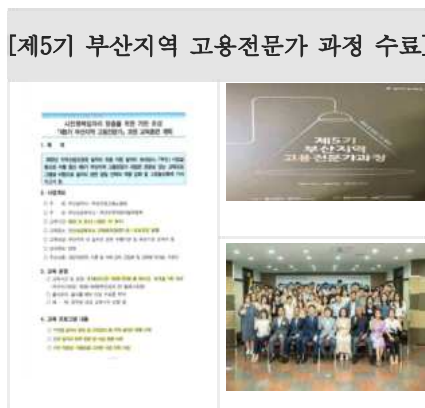
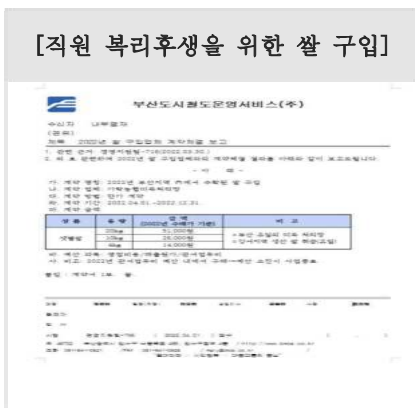
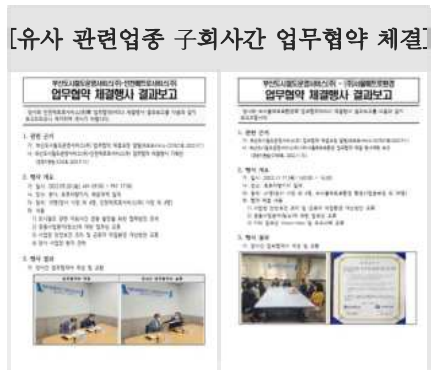
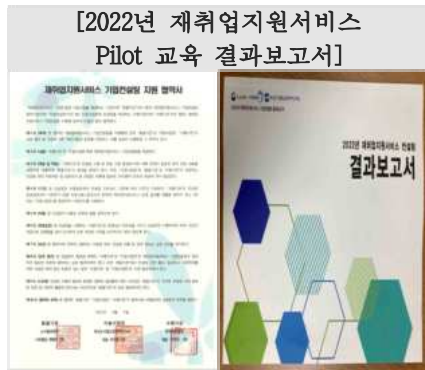
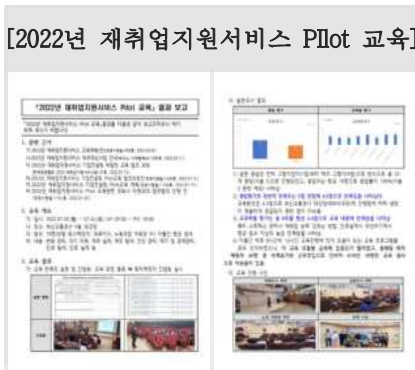
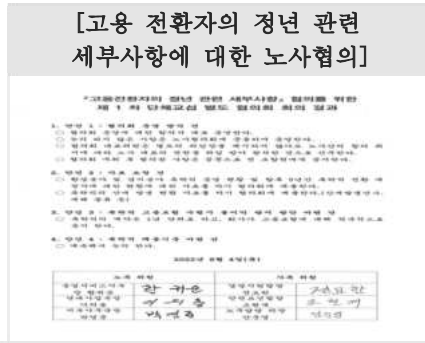
□ 직원 복리후생을 위한 부산지역 내 수확된 쌀 구입 지급(관서업무비 활용)

- 총 8차례(01.13., 02.09., 03.17., 04.12., 05.10., 06.10., 08.01., 09.14. → 약 4,758만원)

□ 제5기 부산지역 고용전문가 과정 수료(08~11월)

- 時·場: '22.08.03.~11.09., 부산상공회의소
- 참 석: 전요한 처장, 김재석 부장, 오창균 과장
- 성 과: 3명 전원 교육 수료 및 우수 교육생 표창(오창균 과장, 부산지방고용노동청장)

- 부산교통공사 주관, 부산도시철도 타고 ‘친환경 쓰담 달리기’ 행사 참여(05월)
- 참석: 전요한 처장, 오창균 과장(전원 우수 참가자 선정)
 - 내용: 친환경 플로깅(쓰담) 달리기 행사 참여



1-3 경영지원 업무의 합리성

가. 주주총회 및 이사회 의사결정 적기 운영으로 신속한 경영의사결정 추진

□ 2022년 주주총회 이력현황(총 4회, 총 5개 의안)

접수일	의안 번호	의안 제목	의결 여부	의결 일자	소관 부서	회차
'22.01.20.	1호	비상임이사, 비상임감사 사임 및 선임의 건	서면의결	'22.01.20.	경영지원팀	1회
'22.03.30.	2호	2021년 회계연도 재무보고 승인 건	서면의결	'22.03.30.	경영지원팀	2회
'22.03.30.	3호	2022년 이사의 성과보수의 결의 건	서면의결	'22.03.30.	경영지원팀	2회
'22.12.06.	4호	대표이사(사장) 및 상임이사 2022년 연봉 결정	서면의결	'22.12.06.	경영지원팀	3회
'22.12.30.	5호	비상임이사, 비상임감사 사임 및 선임 건	서면의결	'22.12.30.	경영지원팀	4회

□ 2022년 이사회 이력현황(총 6회, 총 21개 의안)

접수일	의안 번호	의안 제목	의결 여부	의결 일자	소관 부서	회차
'22.01.11.	1호	주주총회 소집 및 의안 결정안	원안의결	'22.01.11.	경영지원팀	1회
'22.02.25.	2호	2021년 회계연도 결산 재무보고	원안의결	'22.02.25.	회계인사팀	2회
'22.02.25.	3호	2022년 경영계획 수립안	원안의결	'22.02.25.	경영지원팀	2회
'22.02.25.	4호	2022년 안전보건 운영계획 수립안	원안의결	'22.02.25.	안전보건팀	2회
'22.02.25.	5호	주주총회 소집 및 의안 결정안	원안의결	'22.02.25.	경영지원팀	2회
'22.04.11.	6호	복지후생규정 개정안	원안의결	'22.04.11.	경영지원팀	3회
'22.09.14.	7호	인사규정 일부개정규정안	수정의결	'22.09.14.	회계인사팀	4회
'22.09.14.	8호	취업규칙 일부개정규정안	원안의결	'22.09.14.	회계인사팀 안전보건팀	4회
'22.11.14.	9호	주주총회 소집 및 의안 결정안	원안의결	'22.11.14.	경영지원팀	5회
'22.11.14.	10호	보수규정 일부개정규정안	원안의결	'22.11.14.	회계인사팀	5회
'22.11.14.	11호	복지후생규정 일부개정규정안	원안의결	'22.11.14.	회계인사팀	5회
'22.12.29.	12호	직제규정 일부개정규정안	원안의결	'22.12.29	경영지원팀	6회
'22.12.29.	13호	인사규정 일부개정규정안	원안의결	'22.12.29	회계인사팀	6회
'22.12.29.	14호	취업규칙 일부개정규정안	원안의결	'22.12.29	경영지원팀	6회
'22.12.29.	15호	보수규정 일부개정규정안	원안의결	'22.12.29	회계인사팀	6회
'22.12.29.	16호	복지후생규정 일부개정규정안	원안의결	'22.12.29	경영지원팀	6회
'22.12.29.	17호	회계규정 일부개정규정안	원안의결	'22.12.29	회계인사팀	6회
'22.12.29.	18호	2022년 제1회 추가경정예산안	원안의결	'22.12.29	경영지원팀	6회
'22.12.29.	19호	2023년 경영계획 수립안	원안의결	'22.12.29	경영지원팀	6회
'22.12.29.	20호	2023년 예산안	원안의결	'22.12.29	경영지원팀	6회
'22.12.29.	21호	2023년 안전보건 운영계획 수립안	원안의결	'22.12.29	안전보건팀	6회

나. 필수 제규정의 제·개정을 통한 업무 표준화 및 효율화 도모

□ 사규심의위원회 운영을 통한 사전 사규의 제·개정 여부 검토

- 심의 대상: 규정, 내규, 예규 포함한 사규의 제정·개정·폐지 심의

□ 사규 제·개정 이력

[규 정]: 12개 규정 제·개정

연번	건 명	시행일자	사규 운용부서	비 고
1	직제규정 개정	'22.01.01.	경영지원팀	이사회 의결
2	인사규정 개정	'22.01.01.	회계인사팀	이사회 의결
3	물품관리규정 개정	'22.01.01.	회계인사팀	
4	직장 내 괴롭힘 예방 및 처리규정 개정	'22.01.01.	경영지원팀	
5	복지후생규정 개정	'22.04.11.	경영지원팀 회계인사팀	이사회 의결
6	노사협의회 운영규정 제정	'22.03.11.	경영지원팀	
7	인사규정 개정	'22.09.14.	회계인사팀	이사회 의결
8	안전·보건관리 규정 개정	'22.07.19.	안전보건팀	
9	취업규칙 개정	'22.09.14.	회계인사팀	이사회 의결
11	보수규정 개정	'22.11.14.	회계인사팀	이사회 의결
12	복지후생규정 개정	'22.11.14.	경영지원팀 회계인사팀	이사회 의결

[내 규]: 3개 내규 개정 / [예 규]: 4개 제·개정

연번	내규명	시행일자	운용부서	연번	예규명	시행일자	운용부서
1	직제규정 시행내규 개정	'22.01.01.	경영지원팀	1	비정규직 채용 사전 심사제 운영예규 제정	'22.04.01.	회계인사팀
2	인사규정 시행내규 개정	'22.01.24.	회계인사팀	2	폭염 및 온열질환 대응지침 제정	'22.07.19.	안전보건팀
3	인사규정 시행내규 개정	'22.05.01.	회계인사팀	3	경상해 처리지침 개정	'22.07.19.	안전보건팀
				4	폭염 및 온열질환 대응지침 개정	'22.11.08.	안전보건팀

기관의 경영전략과 관련한 조직구조의 적정성 및 조직역량 강화를 위한 노력, 직무를 수행하기 위한 업무프로세스 개선을 위한 노력 등을 평가한다.

2-2 채용비리 근절 및 공정한 인사제도 운영(3점)

- ① 경영전략과 연계된 조직구조의 적정성(2점) ① 채용비리 방지 of 적정성(2점)
 ② 조직역량 강화 노력(2점) ② 임·직원 등 인사규정 정비 이행여부(1점)
 ③ 업무프로세스 개선 노력(1점)

지적사항 조치실적

지적사항	2-1. 조직역량 강화 노력
조치실적	☐ 현장 서무직원들의 본사 부서업무 가중해소를 위해 지속 파견 시, 형평성 문제 및 본인인 사업소 업무에 대한 경험 상실의 우려 등의 문제가 있기에 파견 시행의 지속 여부에 대해서는 검토가 필요함. ☐ 2022년 01월 01일부터 전보제도(순환 및 희망전보)를 운영하고 있고, 전보 시행 前에 급지 선정기준 검토, 직원 의견과 출퇴근 거리 등 종합적 검토 후 진행되고 있음. ☐ 2022년과 2023년 교육훈련계획을 각각 수립하여 노사협의회의 보고하고 있고 이를 근간으로 세부교육시행을 하고 있으며, 이와 별도로 母회사 주관의 매월 동행 교육도 이뤄지고 있음. ☐ 2021년 시행한 건강한 일터 만들기 아이디어 공모전은 현장에서 즉시 개선·반영할 아이디어가 없기에 그 성과는 없으나, 점차 아이디어 공모전을 확대 운영함으로써 회사에 대한 소속감과 자긍심 고취에 노력하도록 할 것임.

2022년 추진실적 요약

지속가능한 경영체계 구축

① 경영전략과 연계된 조직구조의 적정성

- **환경직(역사) 근로자 순환전보 발령 시행('23.01.01.~)**
 - 장기 근속으로 인한 문제점 해결, 기존 용역회사 시절에 구분되어 있는 근무지를 조정하여 역사 환경의 안정적이고 효율적인 업무 수행
 - 전보 결과: 환경직 ('22.01.03.) 218명 → ('23.01.01.) 236명
- **2023년 수석 및 선임환경사 선임('23.01.01.)**
 - 배경: 현재 조직의 개편을 통하여 사업소별 관리범위 평준화를 추구하여 경영방침이 현장 말단까지 전파·확산되도록 조직 운영상 변화를 추구하고 과업수행방식 개선을 통하여 효율성 증대를 목표로 개선방향 마련



[전보 희망 신청서 접수]

② 조직역량 강화 노력

- 본사 직제개편 시행('23.01.01.~)
 - 2023년 조직 개편안 수립(12월): (현재) 8사업소 1단 → (개편) 8사업소 1단
 - 방향: 기존 대저환경사업소와 안평환경사업소를 대저환경사업소로 통합, 기지 환경사업소 신설(노포, 호포), 기동사업소 폐지 후 환경사업소와 기술사업소로 분산배치
- 경영지원팀장 주관, 현장 서무직원 대상 역량강화 교육 시행(07~12월)
- 제1기 청소·위생 아카데미 교육 수료('22.01.18.~01.25., 09.30.~12.08.)



[직제 개편 후 조직도]

③ 업무 프로세스 개선 노력

- **업무 표준화 추진 실적**
 - 「문서 및 보고서 작성 표준 매뉴얼」 제작(04월)
 - 「업무 절차 매뉴얼 작성 양식」 제작 후 본사 업무절차 매뉴얼 제작(09월)
 - **「母·子회사 간 업무 위탁 통합 용역계약」 업무절차 정립(04월)**
 - 배경: 高위험작업 또는 시설·제도 개선 아이디어 제안(총 26건)
 - 내용: 제도 개선(1), 안전(12), 보건(9), 기타(4)



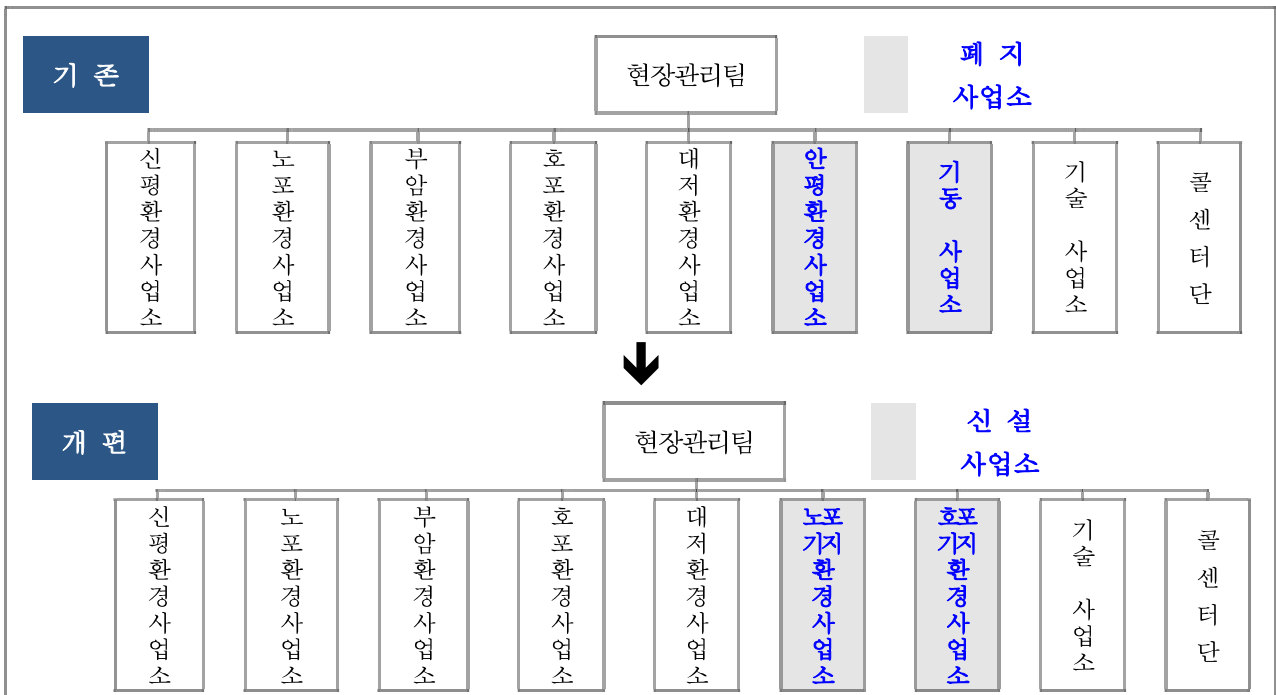
[문서 및 보고서 작성 표준 매뉴얼 제작]

2-2 조직역량 강화 노력

가. 본사 직제개편 시행('23.01.01.~)

□ 2023년 조직 개편안 수립(12월): (기존) 8사업소 1단 → (개편) 8사업소 1단

- 배경: 모회사 중장기 경영전략 수립 및 조직진단 연구영역(03~07월) 중 자회사 관리 기능 진단 및 개선(안) 도출 결과 반영(07월)
- 방향: 기존 대저환경사업소와 안평환경사업소를 대저환경사업소로 통합, 기지 환경사업소 신설(노포,호포), 기동사업소 폐지 후 환경사업소와 기술사업소로 분산배치



나. 2022년 · 2023년 교육계획 수립을 통한 동기부여 및 전문화 추진(03월, 12월)

- 내용: 전년도 교육 훈련 리뷰 및 당해연도 교육훈련 추진전략 및 세부계획

다. 경영지원팀장 주관, 현장 서무직원 대상 역량 강화 교육 시행(07~12월)

- 배경: 본사와 현장간 가교 역할을 하는 현장 서무직원 대상 역량 강화 교육 시행
- 대상: 역사환경, 차량기지, 기술사업소, 기동사업소 서무직원(총 17명)
- 내용: 문서작성법, 재무회계, 인사관리, 산업안전, 고객만족, 노사관리, 세무관리 등 총 17회 시행

라. 제1기 청소·위생 아카데미 교육(35명 수료)('22.01.18.~01.25., 09.30.~12.08.)

- 배경: 교육 훈련 과정을 통한 직원들의 자긍심 고취 및 조직 통합력 제고, 현장의 우수 인력을 발굴·육성하여 조직의 안정화 및 전문화 지향
- 내용: 초보적인 인성, 직무, 리더십, 안전 등의 지식과 스킬을 제공하면서 능력과 품성 등의 관찰과 검증(평판)하는 과정

마. 2022년 본사 직원 역량강화 교육 시행(11~12월)

- 내용: ① 1~4차 노사관리(집단적·개별적 노사관리)(노무법인 '해마루')
② 재무회계 및 예산관리: 정미팀 회계인사팀장, 오창균 과장



2-3 업무 프로세스 개선 노력

가. 업무 표준화 추진 실적

□ 「문서 및 보고서 작성 표준 매뉴얼」 제작(04월)

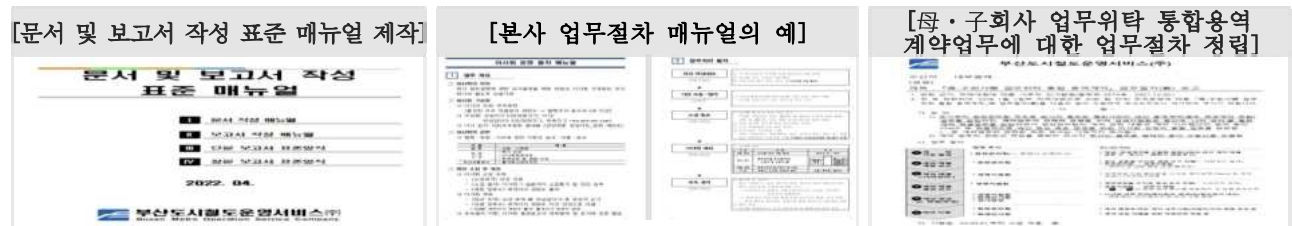
- 현황 및 문제점
 - 부서별 문서 및 보고서 작성 방식과 양식의 상이
 - 특히 대외 공문 발송의 경우 문서 표준화 미흡
- 기대 효과
 - 사무 직원의 문서 기획력 향상
 - 사무 행정의 선진화 및 표준화에 기여

□ 「업무 절차 매뉴얼 작성 양식」 제작 후 본사 업무절차 매뉴얼 제작(09월)

- 현황 및 문제점
 - 본사의 상세 업무 절차서 부재로 퇴사자 발생 혹은 순환보직 시 업무 공백 가능
- 기대 효과: 업무 공백 최소화 및 상호 업무의 이해

나. 「母·子회사 간 업무 위탁 통합 용역계약」 업무절차 정립(04월)

- 초기부터 현장관리팀 주도로 모회사와 중요한 연간 용역계약(중도 계약변경 포함) 업무 담당 → 계약업무의 견제와 균형을 위하여 경영지원팀은 중간에 '나라장터'를 통한 계약 체결 업무를 담당 → 현장관리팀의 계약변경 내용과 계약 시스템 간의 금액 등 점검 → 최종적으로 예산 편성 혹은 변경을 위한 이사회 상정의 총괄 업무 담당 (∴ 부서간 협조문 형태의 문서 수발신 운영)



2-4 채용비리 방지의 적정성

가. 고용노동부, 지도·점검 대응(05~06월)

□ '22년 상반기 채용절차법 지도·점검 실시 대비

- 상시 30인 이상 근로자를 사용하는 사업장에서 채용시 구직자의 제출 서류의 반환, 채용심사비용의 구직자 부담금지 등 구직자의 채용절차상 편의 보호 및 공정성 확보

나. '부산동구채력인증센터'와의 업무협약체결(10.09.)

- 공무직 채용시 체력검정의 공정성 확보, 맞춤형 운동 처방 등을 위한 협약 체결

다. 경비직 체력검정 외부전문기관((주)와이즈 웰니스) 선정 및 운영(02.18.)

- 경비직 체력검정 측정 감독, 측정 장비 및 천막 제공, 결과 데이터 제공 등

라. 고용전환자의 정년 관련 세부사항 협의(08.04.)

- 협의 사항: 협의회 운영 방식의 건, 자료 요청건, 축탁직 고용보험 수령 시 불이익 방지 방안 마련건, 축탁직 채용 기준 마련건

['22년 상반기 채용절차법 지도·점검 실시 계획]	['부산동구채력인증센터'와의 업무협약체결] [경비직 체력검정 외부전문기관 선정 및 운영]	[고용전환자의 정년 관련 세부사항 협의 결과]
		

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
1	인사규정	'21.04.01.(제정) → 09.29. → 12.24. → '22) 09.14. → 12.29.
2	인사규정 시행내규	'21.04.01.(제정) → 10.14. → '22) 01.24. → 04.27.
3	임원관리규정	'21.04.01.(제정) → 12.24.
4	임원추천위원회 설치·운영규정	'21.04.01.(제정) → 12.24.
5	비정규직 채용 사전심사제 운영규정	'21.12.27.(제정) / 시행 '22.04.01.
6	기간제노동자 채용 및 운영규정	'21.04.01.(제정) → 10.14. → '22) 12.22.

나. 고용노동부, '공무직 인사관리 가이드 라인' 준수(09.16.)

- 배경: 인사관리의 원칙 및 기준이 동일 기관 내 기존 일반 근로자와 공무직간에 차별적 요인이 없도록 관리 필요

[고용노동부, '공무직 인사관리 가이드라인' 준수]



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

- ① 상호협력에 기반한 상생적 노사관계 구축(3점)
- ② 직원 근무환경 개선 노력(3점)
- ③ 임단협 조기 타결 및 무분규 달성(2점) **정량**

지적사항 조치실적

지적사항	3-1. 상호협력에 기반한 상생적 노사관계 구축
조치실적	☐ 다양한 노사문제 발생에 따른 해결 과정에 대한 성과를 반영하도록 하겠음. ☐ 경영 투명성 확보를 위한 근로자 이사회 참관제 도입 등에 대하여 노동조합은 시기상조란 의견으로, 중장기적으로 노사 협의를 통해 도입 검토하도록 하겠음.
지적사항	3-2. 직원 근무환경 개선 노력
조치실적	☐ 1,200 여명 근로자의 요구를 100% 맞춘 복리후생제도 도입은 불가능하기에 노사 복지후생위원회의 의결 과정을 통해 환경직·경비직·기술직 등의 요구 사항을 파악하여 선별적·단계적인 복지후생제도 도입을 진행하고 있음.

2022년 추진실적 요약

조직 문화 개선

① 상호 협력에 기반한 상생적 노사관계 구축

- ☐ **적법하고 합리적인 노사협의체계 구축 및 운영**
 - 상생하는 '노사협의회' 운영: 1차 03.11., 4차 11.02. → 2, 3차 임금교섭 대체
- ☐ **노사 공동, 사회가치 창출활동 추진**
 - 노사 공동 참여의 '그린메트로 서포터즈' 운영위원회 개최(03.16., 12.13.)
- ☐ **임금교섭 대비한 노사관리 교육 시행**
 - 본사직원 역량강화: 노사관리(집단적·개별적)(11.17., 11.29., 12.07., 12.21.)
 - 부산경총 주관, 외부 노사관리 교육(04.15., 05.27., 08.26., 12.23.)

제목: 'Green Metro Supporters' 사업 관련 제2회 운영위원회 개최 건

1. 문제 분석
- ① 22년 3기 새마을금고(이하 새금) 그린에너지사업 준공비율 등 발표
[보통 22년 10월 23, 22.08.08]
 - ② 22년 4기 새금준공비율 전국 1위 달성 [출처: 새금중앙회/경제자유신문 2023. 02.01.08]
2. 기업 소개
- ① 그린 에너지 파트너 'Green Metro Supporters', 사업 공간인 제2호 문물창고위원회를 개회하고 최초로 제자격을 취득하게 되었다.
 - ② 창립자: 정호식 (22.03.19 ~ 94.06 ~) / 본사: 서울특별시
 - ③ 창립 목적: 그린에너지 문물창고 8점(문물 2점, 문화 2점, 업무 4점)
 - ④ 대표 인물: 문물 위원장(전) 제21-182-3230
3. 주요 실적
- ① 22년 4기 새금 준공비율 전국 1위 달성
 - ② 22년 4기 새금 준공비율 전국 1위 달성
 - ③ 22년 4기 새금 준공비율 전국 1위 달성

1. 2022년 시사매거진(재정형) 그린메트로시탈 관리방안 등 검토 공문
2. Green Metro Supporters, 제2회 운영위원회 개최 건 문.

② 직원 근무환경 개선 노력

- ☐ '노사 복지후생위원회'를 통한 체계적인 복지후생제도 시행(총 7차)
- ☐ 체련대회 및 창립기념행사 지원
 - 제1노조의 2022년 체련대회 관련 교통 비용 지원(11월)
 - 제2노조의 창립 1주년 기념행사 지원(12.17.)
- ☐ 노사의결 사항의 실행 계획 수립 및 이의 이행
 - 교통승차권 지급 운영계획안 수립(12월)
- ☐ 퇴직 예정자 송별회 진행(03월말, 12월말)
- ☐ 성공적인 '22년 재취업지원서비스 Pilot 교육 시행(07월)

[illegible][illegible]

[논슬립 작업운동화 구입]

③ 임대협 조기 타결 및 무분규 달성

- ☐ '22년 평화적인 임금교섭 체결(10.04.)
 - 부산지방노동위원회 조정성립 조정 합의문 체결
- ☐ '2022년 임금교섭 대응 전략 수립'(04.19.)
- ☐ 노동조합의 2022년 임금 교섭 결과 관련 현장 간담회(10.11.~10.14., 10.28.)

부산 지역 사회 복지 자원봉사자
조사표

1. 조사대상자 정보 (필수) (조사대상자 본인 또는 대리인인 경우)

성명 성별 ☐ 남 ☐ 여 ☐ 나이 생년월일 직업

2. 조사대상자 연락처 (필수)

전화번호 주소

3. 조사대상자 소속 (필수)

소속기관명 소속직책

4. 조사대상자 활동 경력 (필수)

활동기간 활동횟수 활동시간

5. 조사대상자 활동 내용 (필수)

활동분야 활동내용

6. 조사대상자 활동 동기 (필수)

활동동기

7. 조사대상자 활동 효과 (필수)

활동효과

8. 조사대상자 활동 만족도 (필수)

만족도

9. 조사대상자 활동 의견 (필수)

활동의견

10. 조사대상자 기타 사항 (선택)

기타사항

[부산지방노동위원회 조정성립
조정 합의문 체결]

3-1 상호협력에 기반한 상생적 노사관계 구축

가. 적법하고 합리적인 노사협의체계 구축 및 운영

□ 상생하는 '노사협의회' 운용(2차, 3차는 임금교섭으로 대체)

차 수	일 자	안 건	비 고
1차	03.11.	○ 노사협의회 운영규정 제정 ○ 2022년 교육훈련계획 수립 ○ 각종 휴가 관련 기산일 설정 ○ 복지후생규정 직책보조비 지급기준 개정 ○ 조직 개편(수석 인사 등) 등	
4차	11.02.	○ 2022년 임금인상 소급분 지급일 결정 ○ 터널 물청소 및 본사, 현장소장 임금테이블 결정 ○ 기술직 자격수당 해당 자격증 결정 ○ 교통승차권 지급대상자 결정 ○ 격무격려수당 추가 지급대상자 결정 ○ 2022년 연차수당 지급시기 결정 ○ 명절상여금 지급규정 변경 등	

나. 노사 공동, 사회가치 창출활동 추진

□ 노사 공동 참여의 '그린 메트로 서포터즈' 운영위원회 개최(03.16., 12.13.)

- 목적: 도시철도 환경개선 및 노인 일자리 창출
- 안건: 수직정원 설치를 위한 시니어 인턴쉽 사업으로 2,000만원 강서시니어클럽에 기부(04.08.) → 2023년은 1,000만원 기부 예정('23.03월경)

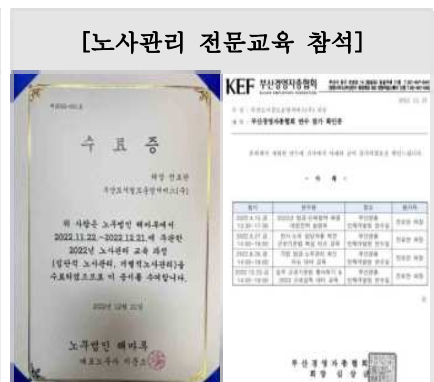
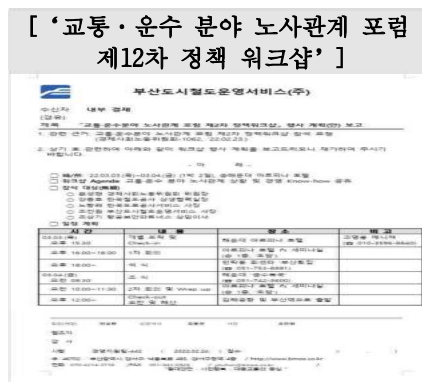
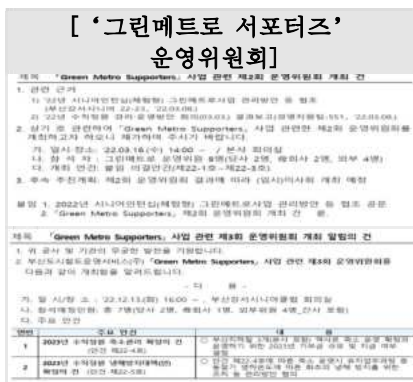
다. 임금교섭 대비한 노사관리 교육 시행

□ 본사 직원대상 역량강화: 노사관리(집단적·개별적) (11.17., 11.29., 12.07., 12.21.)

- 강사: 노무법인 해마루 황미나 노무사
- 결과: (우수 수료자) 전요한 처장, 안준영·김성엽 차장, 오창균·정은이 과장

□ 부산경총 주관, 외부 노사관리 교육 참석(04.15., 05.27., 08.26., 12.23.)

- 참석: 전요한 처장
- 교육 내용: 임단협 체결 대응전략(04.15.), 근로기준법 핵심 이슈 교육(05.27.), 임금 및 노무관리 최신 이슈 교육(08.26.), 실무 근로기준법 토크보기(12.23.)



3-2 직원 근무환경 개선 노력

가. '노사 복지후생위원회'를 통한 체계적인 복지후생제도 시행

- ☐ 노사 합의를 통한 합리·효율적인 복지후생제도 도입과 실행
- ☐ 2022년 노사 복지후생위원회(총 7차)

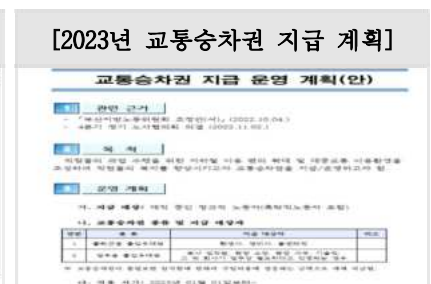
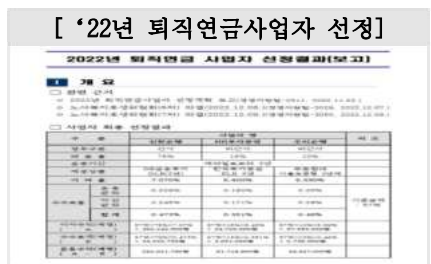
차 수	일 자	안 건	비 고
1차	04.25.	○ 지하에 위치한 환경사 대기실 등 공기청정기 지급	
2차	06.16.	○ 작업 운동화(논슬립 1등급) 지급	
3차	06.24.	○ 환경사 조끼 지급	
4차	07.29.	○ 환경사 근무복(바지) 지급	
5차	11.02.	○ 2022년 퇴직연금제도 운영 협의	
6차	12.06.	○ 선택적복지제도 운영지침(예규) 제정 ○ 퇴직연금 적립금운용위원회 운영 계획 ○ 퇴직연금 운용사업자 선정	
7차	12.09.	○ 퇴직연금 운용사업자 최종 선정(3 개社) 및 배분율 결정	

나. 노동조합의 체련대회 및 창립기념행사 지원

- ☐ 제1노조 2022년 체련대회 관련 교통비용 지원(11월)
- ☐ 제2노조 창립 1주년 기념행사 지원(12.17.)

다. 노사 의결사항인 교통승차권 지급 운영계획안 수립 및 이의 실행(12월)

- 부산지방노동위원회 조정안(서) 및 4/4분기 노사협의회 의결사항으로, 직원들의 과업 수행을 위한 지하철 이용 편의 확대 및 대중교통 이용환경을 조성하여 직원들의 복지 향상하고자 교통승차권 지급 운영(2023.01.~)

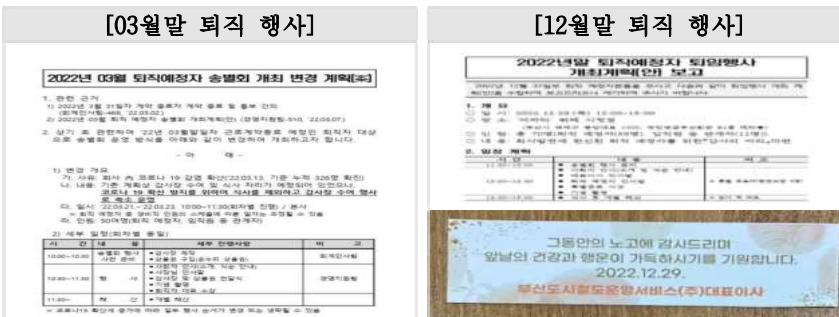


라. 퇴직 예정자 송별회 진행(03월, 12월)

- ☐ 03.31., 퇴직 예정자 대상: 감사장 수여 행사(40 여명)
- ☐ 12.29., 퇴직 예정자 대상: 점심식사 행사(@ The Party, 60 여명)

마. 성공적인 '2022년 재취업지원서비스 Pilot 교육' (표준협회 주관, 07.26.~07.27.)

- ☐ 내용: 퇴직 예정자 대상(15명 수료)의 변화 관리, 자기 이해, 재무 설계, 제도 탐색, 건강 관리, 여가 및 관계 관리, 진로 탐색, 진로 설계 등 2일간 교육
- ☐ 성과: 수강 직원 만족도 상승 및 430 여개 대상업체 중 우수사례 기업체로 선정, 퇴직이 임박한 근로자 비중이 절대적으로 높기에 근로자의 인생 2막을 지원하는 것이 퇴직자의 삶의 안정성을 높이는 최고의 복지제도이자 노사 신뢰를 높일 수 있는 방안 수립
- ☐ 기타: 성공적인 재취업지원서비스 Pilot 교육 기여 표창(오창균 과장, 고용노동부 장관)



3-3 임단협 조기 타결 및 무분규 달성 정량(2점)

- 임금·단체협상 타결의 적시성(2.5점): 임금 및 단체협상(2022년도 임금인상률 등을 포함)이 신속하게 타결되었는지 여부

타결시점	10월까지 타결	11월 타결	12월 타결	연내 미이행
점 수	1.5	1.0	0.5	0

※ 임단협 대상 노조가 2개 이상인 경우: 노조 가입자 수에 따라 배점 배분하여 평가

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

실적 및 평가결과

타결시점	무분규 달성 여부	배점	득점
'22.10.04.	달 성	3 점	3 점

실적달성 내역

- 2022. 04. 22. ~ 08. 31.(1~9차 교섭): 주요 쟁점사항 협의
- 2022. 09. 13.: 2022년 임금협약 관련 노동쟁의 조정 신청
- 2022. 09. 26.: 지노위 1차 조정회의
- 2022. 10. 04.: 부산지방노동위원회 조정성립 조정 합의문 체결

가. 추진 경과

구 분	주요 내용
▷ 1차 교섭(04.22.)	○ 교섭 상견례 및 임금교섭 절차 합의서 체결
▷ 2~9차 교섭 (05.04. ~ 08.31.)	○ 임금협약 요구(안) 실무 및 본교섭 ○ '22년 부산시 생활임금 지급(10,868원) 적용 ○ 제9차 임금교섭 후 교섭 잠정 중단 선언
▷ 지노위 조정신청(09.13.)	○ '22년 임금협약관련 노동쟁의 조정신청(*부산지방노동위원회 조정과)
▷ 지노위 1차 조정회의 (09.26.)	○ '22년 임금교섭 관련 노사 입장 설명 및 논의 - 노측: 총 9.4% 임금인상 요구 등 (* 부산시 생활임금 상승률 5.1% + 원가설계 이윤율 4.3%) - 사측: 부산시 생활임금 상승률 5.1% (* 기타 요구사항은 5.1% 인상 재원 내 고려 가능, (가칭) 타결 성과급은 추후 예산 사정을 고려하여 별도 논의) ○ 조정위원 권고사항(*노사 실무협의 2회 이상 진행 권고)
▷ 1~2차 노사 실무협의 (09.28. ~ 09.30.)	○ 임금교섭 관련 노사 입장 설명 및 논의
▷ 지노위 2차 조정회의(10.04.)	○ 부산지방노동위원회 조정성립 조정 합의문 체결

다. '2022년 임금교섭 대응전략 수립' (04.19.)

- 내용: 녹록치 않은 2022년 대내외 환경 속에서 임금교섭은 경영상의 어려움 공감대 형성의 중요함을 공유하면서 노조의 임금인상 요구안(↑9.3%)에 대한 대응방안 수립

라. 노동조합의 2022년 임금협상 결과 관련 현장 간담회

- 時 · 場: 10.11.~10.14., 10.28. / 1~4호선 역사 및 전동반, 콜센터단 등
- 내 용: 2022년 임금인상, 타결성과급 지급, 자격증 수당 신설, 교통승차권 지급, 격무격려수당 인상, 숙련수당 인상



지표정의	Part4	안전관리 강화 노력	배점	성적	평가방법
			17점	정성(5)/정량(12)	단계별 평가

안전한 시설관리 및 사고예방을 위한 노력과 성과, 사고시 대외 협력체계 구축 및 비상대응 강화, 안전분야 리스크 파악과 대응계획 수립 유지 노력, 안전 수칙 위반건수 및 연간 산업재해 발생건수 등을 평가한다.

① 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력(5점)

② 연간 산업재해 발생건수(12점) **정량**

지적사항 조치실적	
지적사항	4-1. 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력(비계량)
조치실적	☐ 회사 법정교육에 안전·보건관리교육을 포함하여 운영하고 있고, 지속적인 안전교육을 통하여 안전의 중요성을 강조하고 있음. ☐ 2022년에는 산안위(4회) 이외에 도급·수급인 안전보건협의 활동(도급인 주관 합동 안전점검 1회/분기, 도급인 주관 안전보건협의체 시행 1회/월, 도급인 주관 안전 근로협의체 1회/분기 시행하고 있고, 중대재해예방 분야별 TFT 관련하여 현장소장 TFT는 총 10회, 차량수석 TFT는 총 5회, 철도운행안전관리자 TFT는 총 8회 시행하였음. ☐ 2023년 상반기에 TBM 경진대회, 하반기에 아차사고 경진대회(개선사례 중심) 개최를 통해 근로자의 안전활동 참여 유도 및 우수사례 공유를 할 계획임.

2022년 추진실적 요약

안전관리 강화 노력

① 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력

☐ 안전·보건관리 체계 확립

- 안전·보건 전담팀 신설('22.01.01.) 및 안전·보건 개선조직 강화
- 도급·수급인 안전·보건협의 활동 내실화 및 중대재해예방 분야별 TFT 회의
- 분기별 안전·보건 추진실적 점검(04.12.~12.22.)

☐ 안전·보건 인식 확대

- 안전·보건 교육훈련 강화를 위한 신규 안전·보건 관리자 직무교육 실시 및 사례 중심의 안전·보건교육 자료 작성
- 母·子회사 산재저감 TF 구성(노사합동) 정례회의(1회/격월)

☐ 보건 활동 강화

- 건강 클리닉 상담소 운영
- 집단 감염병 코로나19 강력 대응과 뇌심혈관질환 예방 강화
- 감정 노동자를 위한 집중관리 및 직장 내 괴롭힘 예방 캠페인 및 신고

☐ 高위험 요소 사전 개선

- 사고유형 분석 정례화 및 高빈도 유형 집중관리

☐ 중대재해 대비 高강도 사고 예방대책

- 밀폐공간작업 사고대책 수립
- 안전신고제 'Digital Safety' 安파라치 구축
- 과거 용역업체에서 사용한 세제 등 화학물질 통폐합



② 연간 산업재해 발생건수

☐ 사고 현황

- 안전사고 발생실적: 63건(개인 질병 등 제외)
- 산업재해 승인: 61건(업무상 사고, 업무상 질병, 출·퇴근 재해 포함)
- 주요 재해발생 유형: 넘어짐, 무리한 동작, 부딪힘



['22년 사고 유형]

4-1 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력

가. 안전·보건관리 체계 확립

□ 안전·보건 전담조직 신설(01.01.~): 대표이사 직할 조직화

- 구성: 안전관리자 2명, 보건관리자 1명

□ 안전·보건 계선조직 강화(안전·보건 관련 중간 관리자 확대)

- 1차: 관리감독자 63 → 90명으로 확대(2분기 산안위 의결)
- 2차: 관리감독자 90 → 191명으로 확대(역사 수석·선임환경사 추가)

□ 산업안전보건위원회 구성 및 운영(총 4회)

- 1분기 산안위: 10개 안전 의결(03.31.) / ○ 2분기 산안위: 8개 안전 의결(06.30.)
- 3분기 산안위: 8개 안전 의결(09.07.) / ○ 4분기 산안위: 9개 안전 의결(12.15.)

□ 도급·수급인 안전보건 협의 활동 내실화

- 도급인 주관 합동 안전점검(1회/분기), 도급인 주관 안전보건협의체 시행(1회/월), 도급인 주관 안전근로협의체 시행(1회/분기)

□ 중대재해예방 분야별 TFT 회의 개최

- 중대재해예방 현장소장 TFT 회의(총 10회), 중대재해예방 차량수석 TFT 회의(총 5회), 중대재해예방 철도운행안전관리자 TFT 회의(총 8회)

□ 안전·보건 준수 평가

- 분기별 안전·보건추진 실적 점검(04.12.~12.22.)



[산업안전·보건위원회]



[중대재해예방 TFT 회의]



[母·子회사 합동안전점검]

나. 안전·보건 인식 확대

□ 안전·보건 교육훈련 강화

- 신규 안전·보건 관리자 직무교육 시행
- 사례 중심의 안전·보건 교육자료 작성
 - 사고 사례를 정기안전·보건 교육자료에 첨부(교육 시 사고원인 및 대책에 대한 공유)
 - 매월 교육 주제는 연간 교육계획에 준하여 운영
 - 관리감독자 교육 강화(母회사 대강당에서 집체교육으로 월별 4회 시행)
 - 기술분야 밀폐공간 특별안전교육 실시

□ 안전·보건 네트워크 구축

- 코로나19 확진 증가에 따른 비대면 관계 형성
- 서울메트로환경(주) 및 서울그린환경(주), 대구메트로환경(주) 등 유관기관과의 교류
- 직업건강협회(산업간호사) 가입 및 정보 교류

□ **母・子회사 산재저감 TF 구성(노사 합동)**

- 母・子회사 노사 합동 정례회의(1회/격월)
 - 추락사고, 경비순찰, 휴게시설 등 현안사항 개선

□ **안전·보건교육 시스템 혁신**

- 전문 외부강사 초청강연 개최 등 교육 다변화 시행
- 자체 관리감독자 교육 시행
- 상·하반기 전 직원 집체 안전교육 시행



다. 보건활동 강화

□ **건강 클리닉 상담소 운영**

- 심층 및 약물 상담: 의료 협약(메디컬 스테이션), 보건관리자 및 보건협회

□ **집단 감염병 코로나19 강력 대응**

- 정부 정책에 따른 대응 상황별 조치 알림
- '22.12.31. 기준 876명 누적 확진(정원 대비 75.1%, 전 직원 예방 접종율 지속적 모니터링)

□ **뇌심혈관 질환 예방 강화**

- 뇌심혈관질환 예방교육 및 위험도 평가 시행

□ **감정 노동자를 위한 집중 관리**

- 근로자 건강센터 프로그램 참여(대상: 콜센터단)
- 인간존중 기반 '게이트 키퍼' 단계적 양성

□ **직장 내 괴롭힘 예방 캠페인 및 신고**

- 상·하반기 전체 안전·보건교육 시 동시 진행
- 직장 내 괴롭힘 전담 신고제 시행



라. 高위험 요소 사건 개선

□ **사고유형 분석 정례화**

- 2021년 현장 위험요소 종합분석 보고(02.24.)
 - 유형 분석 후 절대금지 행동강령 배포
- 분기별 사고 유형 분석보고

□ 高빈도 유형 집중 관리

- 주요 항목: 넘어짐, 부딪힘, 무리한 동작 예방
- 넘어짐 사고 예방
 - 논슬립 기능성 장화(‘스티코’) 지급(940켤레 지급)
 - 논슬립 기능성 작업화 지급(1,116켤레 지급)
 - 문틀 방지턱 구매 및 설치(267개소 개선)
 - 샤워장 미끄럼방지 매트 설치(336개 설치)
- 근골격계 사고예방 스트레칭 로프 지급(2,400개 지급)



마. 중대재해 대비 高강도 사고예방 대책

□ 밀폐공간작업 사고 대책 수립

- 기술 분야 전 직원 특별안전교육 시행(10.21.~12.16., 총 4회 · 16시간)
- 공기 호흡기 등 기타 안전보호 물품 구매
 - 복합가스 측정기(16대), 수동 펌프(10개), 송기 마스크(1대), 환기 팬(2대), 그네식 안전대(15개), 일체형 장화(7개), 반면형 방독 마스크(20개) 등
- 밀폐공간 적정인원 산정을 위한 노사합동 점검 실사(09.19.)
- 밀폐공간 작업 프로그램 제정 시행(2분기 산업안전 · 보건위원회 의결 사항)

□ 안전신고제 ‘Digital Safety’ 安파라치 구축

- ‘Digital Safety’ 를 위한 직원용 밴드 개설(03.11.)
 - 현재 약 370 여명 가입 → 지속적인 홍보활동 실시
- 안전 · 보건 정보 제공 및 전 직원 참여 독려
- 高위험장소(밀폐장소 작업) 특별 점검
 - 금곡역, 문현역 등 밀폐장소 확인 및 협의체 활용 보완대책 협의

□ ‘안전 · 보건 점검의 날’ 방향 재설정

- 노사 간 신뢰 공유를 위한 합동 점검 시행
- 지적(문책) → 개선(예방) 위주의 점검활동 추진
- 운영 실적: 1회/월 노사합동 안전 · 보건 점검 시행

□ 과거 용역업체에서 사용한 세제 등 화학물질 통폐합

- 유해위험물질변경 등 화학물질 통합
- MSDS(물질안전보건자료) 책자 제작 및 정보 제고, 소분용 경고표지 배포



4-2

연간 산업재해 발생건수

계량(12점)

- 목표 달성도: (목표 ÷ 실적) × 100
 ※ 목표: 직전 3년간 산업재해 발생건수의 95% 수준
 ※ 만점 목표가 1건 이내일 경우는 0건으로 조정

실적 및 평가결과

연간 산업재해 발생건수		평 점	배 점	득 점
목 표	실 적			
15 건	42 건	35.71 / 100	12 점	4.29 점

실적달성 내역

- 안전사고 발생실적: 63건(개인 질병 등 제외)
 ○ 산업재해 승인: 42건(업무상 질병, 출퇴근 재해 제외)

2022.12월말 기준 산업재해 발생 및 승인현황						
발생현황 (발생일기준)				승인현황 (승인일기준)		
전체	안전사고 (산업재해+경상해+단순)			전체 (사고+질병+출퇴근)	산업재해 구분	
79건	63건	산재	41건	61건	업무상 사고	42건
		경상해	11건		업무상 질병	5건
		단순	11건		출퇴근 재해	12건

- 주요 재해 발생 유형

- 업무상사고 총42건 중 넘어짐22건(52%) > 부딪힘8건(19%), 무리한 동작8건(19%)

구 분	2022년	2021년	전년대비
계	42	18	24↑
넘어짐	22	11	11↑
무리한 동작	8	3	5↑
부딪힘	8	1	7↑
기타	4	3	1↑

지표정의	Part1	합리적 예산활동	배점	성격	평가방법
			8점	정성(4)/정량(4)	단계별 평가

지방공기업 및 출자회사 예산편성기준의 규정 준수 및 예산결산 결과 시 예산未집행을 등을 통한 합리적인 예산활동 정도를 평가한다.

① 편성기준에 따른 합리적 예산관리 노력(4점)

② 예산집행 적정성(4점) **정량**

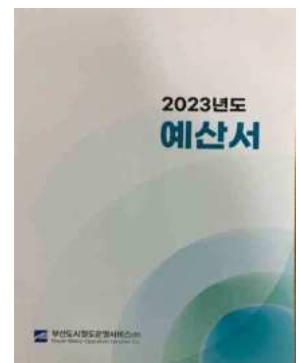
지적사항 조치실적	
지적사항	1-1. 편성기준에 따른 합리적 예산관리 노력
조치실적	☐ 현재 구축된 ERP 시스템 구조가 사업단위 예산 편성 및 손익 계산이 불가능한 상태로 사업구조 단위가 가능하도록 하기 위해서는 현재 구축된 ERP 시스템 구조에 막대한 투자가 수반되는 사안이기 때문에 중장기적으로 검토가 필요함. ☐ 팀별 예산 편성 후 예산관리부서에서 통합 조정하는 절차가 필요하나, 팀별 예산 편성 역량이 부족하여 2023년에는 예산 편성 및 관리에 대한 교육 진행 예정임. ☐ 2022년에는 예산 편성 후 분기별 예산 계획 대비 실적 보고, 예산 이·전용 실적 등의 적정성을 강화하였음.

2022년 추진실적 요약

합리적 예산 활동

① 편성 기준에 따른 합리적 예산편성 노력

- ☐ '23년 母·子회사 업무위탁 통합용역 계약 및 '23년 예산서(예산집행지침 포함)에 의거 효율적인 예산 편성
 - 지방 공기업의 예산지침 및 母회사 관련 지침 준용
- ☐ 예산 통제 시행 및 분기별 예산 실적 보고
 - 분기별 예산 실적 분석보고: 1분기(04.29.), 2분기(08.01.), 3분기(10.31.)
- ☐ 적기적시의 예산 이용·전용
 - 계정 과목별 예산 부족 현상에 대한 선제적 파악 및 적기 예산 이용·전용
- ☐ 회계·세무 관리 전문성 강화
 - 외부회계 감사 진행: '안경회계법인'
 - '22.11.17~ 11.18., '22년 중간회계감사/23.01.25~ 01.26., '22년 결산회계감사
 - 회계·세무 자문법인 선임(09.30.): '이호중 회계사무소'



[23년 예산서 및 예산집행지침]

② 예산집행 적정성

- ☐ '22년 세입예산(계획) 대비 세출예산(실적) 비교 시 1.5% 未집행을 기록
 - '22년 세입예산(영업수익, 영업외 수익, 유보금, 자본금)은 49,080백만원
세출예산(영업비용, 영업외 비용, 비유동자산)은 48,344백만원으로 예산계획 대비 예산 실적 집행율은 98.5%(未집행율 1.5%) (4대 보험 제외)



[전산 ERP 예산 대비 실적 현황]

1-1 편성기준에 따른 합리적 예산관리 노력

가. '23년 母·자회사 업무위탁 통합용역 계약 및 '23년 예산서(예산집행지침 포함)에 의거 효율적인 예산 편성

□ '23년 母·자회사 업무위탁 통합용역 계약 체결(12.30.)



□ 지방 공기업의 예산지침 및 母회사 관련 지침을 준용한 예산 편성 및 집행 준수한 예산 편성방향 설정

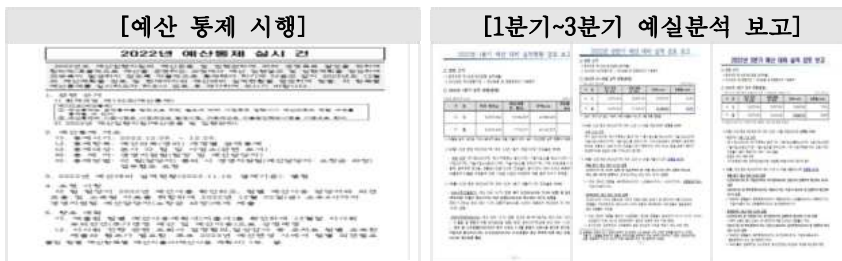
○ 예산운용 및 집행관리

- 균형 예산(수익 = 비용 + 지출)
- 본사 일반관리비 및 판매관리비 예산 최적화 편성
- 경상경비 최소화로 재무 건전성 도모

나. 예산 통제 시행 및 분기별 예산실적 보고

□ 배경: 경영목표 달성을 위하여 합리적·효율적으로 예산을 운영하는 과정에서 예산의 집행결과 및 집행계획을 점검하여 과부족이 발생하지 않도록 선제적인 예산통제관리

□ 분기별 예산실적 분석보고: 1분기(04.29.), 2분기(08.01.), 3분기(10.31.)



다. 적기적시의 예산 이용·전용

□ 예산 이용·전용(총 6회)

차 수	일 자	예산 이용·전용 내역	비 고
1회	03.29.	예산 전용(목간): 기타 영업외비용(20백(감)), 기부금(20백(증))	기부금 마련
2차	04.20.	예산 전용: 판매관리비 - 도서인쇄비(7백(감)), 수도광열비(7백(증))	수도광열비 부족
3차	06.10.	예산 전용: 매출원가 - 재료비(3백(감)), 여비교통비(3백(증))	여비교통비 부족
4차	10.14.	예산 전용: 매출원가 - 재료비(24.8백(감)), 수선비(24.8백(증))	수선비 부족
5차	11.23.	예산 전용: 매출원가 - 피복비(67백(감)), 지급수수료(67백(증)) 도서인쇄비(1.5백(감)), 통신비(0.5백(증)), 수도광열비(1백(증))	지급수수료, 통신비, 수도광열비 부족
6차	12.29.	예산 이용·전용: 매출원가 - 기본 급여(6억(감)), 재료비(6억(감)), 복리후생비(12억(증)), 지급 수수료(25백(증)), 교육훈련비(25백(감)), 기타 영업외비용(145백(증)), 공기구비품(145백(감))	6회 이사회

□ 추가경정예산(총 1회)

차 수	일 자	추가경정 내역	비 고
1회	12.29.	2022년도 제1회 추가경정예산(안): 528.7억 → 531.6억(↑ 2.83억원) - 2022년 임금협약에 따른 급식비 인상분(소급 적용) 및 코로나위로금 지급을 위한 비용의 건(282.8백(증)) * 2022년 업무위탁 변경계약에 따른 증가분: 97백(증) * 이자수익(39백), 코로나지원금(167백), 시너지지원금(▲20백)	6회 이사회

라. 회계·세무 관리의 전문성 강화

□ 외부회계 감사용역: '안경회계법인'

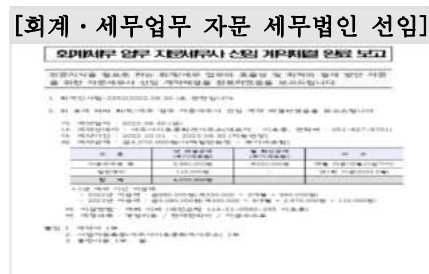
- '22.11.17.~ 11.18., '22년 중간결산 회계감사
- '23.01.25.~ 01.26., '22년 기말결산 회계감사

□ 회계·세무 자문 세무법인 선임(09.30.)

- 배경: 회계·세무업무 관련 자문법인 선임
- 대상 세무법인: 이호중 회계사무소

□ 회계·세무 관련 전문교육 시행

- '22.12.16.~(60일간), 결산 실무 향상 온라인 교육
- 본사 직무역량강화 교육(예산실무 11.10., 재무회계 12.29.)
- 12.09., (세무) 연말정산관련 외부 교육(@ 부산상공회의소)
- 수시로 회계·세무 법인을 활용한 자문·상담



1-2 예산집행 적정성 계량(4점)

- 예산결산 결과를 활용한 예산 미집행율

결산결과 점 수	예산액 3% 내	예산액 5% 내	예산액 7% 내	예산액 9% 내
	4	3	2	1

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

실적 및 평가결과

예산 미집행율	배점	득점
1.5 %	4 점	4 점

실적달성 내역

- 세입 예산(계획) 49,080백만원 대비 세출 예산(실적) 48,344백만원으로,
예산 집행율 98.5%(∴ 미집행율 1.5%)
- 세입 예산(계획) 중 영업외 수익(1,388백만원)에는 장애인지원금 600백만원 포함

가. 2022년 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)	47,691,263,002	영업 비용 (매출원가)	46,339,522,940	예산 집행율(%) 98.5%
영업외 수익	1,388,800,000	영업 비용 (판매관리비)	1,518,760,867	
유 보 금	-	영업외 비용	196,383,398	
자 본 금	-	비유동자산 - 투자 자산 - 유형 자산 - 무형 자산	290,200,888	
소 계	49,080,063,002	소 계	48,344,868,093	예산 미집행율(%) 1.5%

※ 세입 예산(계획), 세출 예산(실적) 중 4대 보험료 제외함.

(∴ 4대 보험료 세입 예산: 4,075,718,816원 / 세출 예산: 3,144,504,130원)

지표정의	Part2	전략적 재무관리	배점	성적	평가방법
			5점	정성(5)	단계별 평가

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

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

지적사항 조치실적	
지적사항	2-1. 재무구조 개선노력
조치실적	☐ 2022년에 외부회계감사 용역 이외에 회계·세무업무 자문을 위한 세무법인 선임함. ☐ 공기업 지회사 정관 상에 별도의 수익 사업은 못하게 되어 있어 지회사 자체적 수익사업발굴은 불가능하나, 모회사의 타 용역을 지회사로 편입시키는 방안을 검토할 필요가 있음. ☐ 지회사의 부채는 12월 용역 대금이 차년도 01월에 입금되는 현재 기성제도 하에서의 대부분 급여 지급분 등 내부적인 회사와 근로자 간의 부채이기에 현재 외부 차입 등의 부채는 없으므로 부채 리스크는 없음.
지적사항	2-2. 중장기 재무계획 수립 및 이행
조치실적	☐ 매년말 정년으로 퇴직자가 대량으로 발생함에 따라 현재는 모회사 용역 대금에 당해연도 임금 인상분을 반영되지 않은 퇴직금으로 지급되기에 퇴직급여의 부족 문제가 중장기적으로 예상되므로 모회사에서 이에 대한 대책을 수립해야 하고, 지회사는 중장기적으로 현재 퇴직연금제도를 DB에서 DC로 전환을 노사가 함께 검토해야 함.

2022년 추진실적 요약

전략적 재무관리

① 재무구조 개선 노력

☐ 정기예금 개설(09.20.)

- 배경: 자본금 및 대기성 자금의 효율적 운용을 위하여 4개의 정기예금 개설

입금일	2022.09.20
입금금	100,000,000
입금종류	정기예금
입금기간	12개월

☐ '자금운용지침' 제정(09월)

- 사업수행을 위한 원활한 자금 지원과 대기성 자금 운용에 필요한 사항 규정화

2022년도 부산도시철도운영서비스(주) 자금운용계획서

☐ 2023년 선금 신청('23.01.04.): 20억원

- '22년 12월 기성분의 '23년 01월 입금에 따른 일시적 자금부족 리스크 대응

☐ 모회사와의 연결재무제표 작성을 위한 '21년 결산 및 '22년 반기 재무보고서 제출 일정 준수

구분	항목	연도	비고
연도	연도	연도	연도
	연도	연도	연도
구분	구분	구분	구분
	구분	구분	구분

[정기예금 개설]

② 중장기 재무계획 수립 및 이행

☐ '23년도 자금집행계획 수립('23.01.04.)

- '23년도 예산(총 535억 = 영업 수익 526억 + 영업외 수익 8.4억)에 근거

부서명	부산도시철도운영서비스(주)
과목명	자금집행계획
연도	2023
구분	구분

구분	구분
구분	구분

['23년 자금집행계획 보고]

2-1 재무구조 개선 노력

가. 정기예금 개설(09.20.)

□ 자본금 및 대기성 자금의 효율적 운용을 위하여 4개의 정기예금 개설

부산도시철도운영서비스주식회사

수신자 내부결재

(권유)

제목 자본금 및 대기성 자금 운용계획

1. 관련 : 회계연서(2022.09.20.)

2. 위 호와 관련하여, 자본금 및 대기성 자금을 다음과 같이 운용하고자 합니다.

가. 운용금액 : 총66억원 (자본금 5억원, 대기성 자금 61억)

나. 금융기관 제안 금리 현황 및 선정

금융기관	정기예금			비고
	1개월	3개월	6개월	
우체국	2.3%	2.5%	2.5%	
하나은행	2.31%	2.41%	2.5%	
부산은행	2.5%	2.5%	2.5%	선정

* 1개월 정기예금 상품은 최고금리 2.5%이며, 우체국과 부산은행이 동일하고, 3개월 정기예금 상품은 최고금리 2.41%로, 하나은행과 부산은행이 동일한 수익률을 제시함
→ 1개월 정기예금, 3개월 정기예금 모두 최고금리 제안하고, 현재 당사 우가래은행인 부산은행으로 선정

다. 운용계획 (운용자금내역별 세부 내역)

구분	운용자금내역	금융기관	운용금액 (억원)	금리	기간	수익률 (%)	이자금액 (세천/원)
1	자본금	부산은행	5	정기예금 (3개월)	22.9.20. ~ 23.12.20.	2.5	3,500,000
2	직원 퇴직금 불입액	부산은행	34	정기예금 (3개월)	22.9.20. ~ 23.12.20.	2.5	23,800,000
3	연차수당	부산은행	15	정기예금 (3개월)	22.9.20. ~ 23.12.20.	2.5	10,500,000
4	급여추급분	부산은행	12	정기예금 (1개월)	22.9.20. ~ 23.10.20.	2.5	2,500,000

나. '자금운용지침' 제정(09월)

□ 사업 수행을 위한 원활한 자금 지원과 대기성 자금 운용에 필요한 사항 규정화

다. 선금 신청(23.01.04.): 20억원

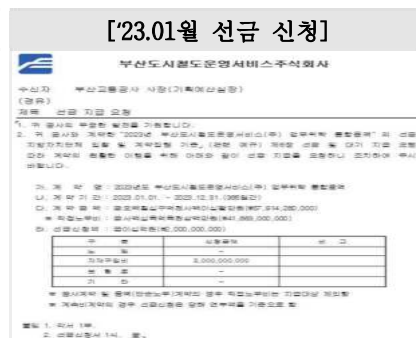
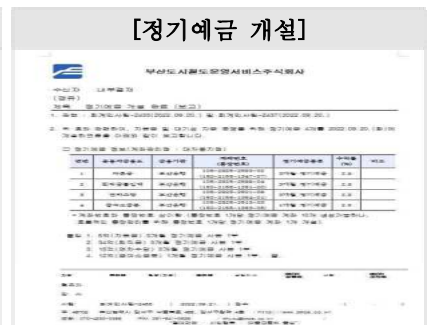
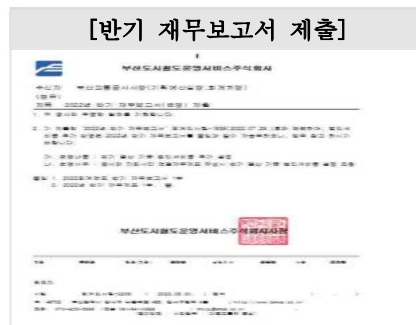
□ '22년 12월 기성분의 '23년 01월 입금에 따른 일시적 자금부족 리스크 대응

라. 모회사와의 연결재무제표 작성을 위한 '21년 결산 및 '22년 반기 재무보고서 제출

□ 관련 근거: 연결재무제표 작성을 위한 재무제표 제출 안내

(부산교통공사 회계처-6292호, 2021.4.18., 회계처-1276호, 2022.2.4.)

- 제출 자료: 재무제표(재무상태표, 손익계산서, 자본변동표, 현금흐름표), 감사보고서
- 제출 기한: 회계연도 종료 후 60일 이내



지표정의	Part3	경영활동 성과	배점	성적	평가방법
			5점	정성(4)/정량(3)	단계별 평가

매출액순이익률, 영업수지비율 등으로 측정할 수 있는 경영효율 성과, 그리고 사업변동에 따른 사업구조 개선 및 경영혁신을 통한 수익증대 자구노력 및 성과 등 영업활동 성과 등을 평가한다.

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

지적사항 조치실적	
지적사항	3-2. 수익증대를 위한 영업활동 성과
조치실적	☐ 공기업 지회사 정관상 별도의 수익 사업은 못하게 되어 있어 지회사 자체적 수익 사업발굴은 불가능하나, 모회사 타 사업을 지회사로 편입시키는 방안을 검토해야 함.

2022년 추진실적 요약

경영활동 성과

① 경영효율 성과

- ☐ 매출액 순이익률(ROS) = (당기 순손익 ÷ 매출액) * 100%
 - 0.88%(ROS) = (447,297,486원 ÷ 50,570,087,270원) * 100%
- ☐ 가점 항목: 영업수지비율 = (영업 수익 ÷ 영업 비용) * 100%
 - 100.14%(영업수지비율) = (50,570,087,270원 ÷ 50,501,110,168원) * 100%
- ★ 4대 보험 제외 시(4대 보험 금액: 3,144,504,130원)
 - 106.79%(영업수지비율) = (50,570,087,270원 ÷ 47,356,606,038원) * 100%

[2022년 결산 손익계산서]

② 수익 증대를 위한 영업활동 성과

- ☐ 2022년 '시니어 인턴쉽' 지원금(영업외 수익: 3.8억원)을 통한 사업예산 절감
 - '시니어 인턴쉽' 지원금(3.8억원) 수령(10월)
- ☐ 2022년 은행 예금 및 퇴직연금 이자수익(0.9억원)
 - 은행예금 이자수익: 38,473,240원
 - 퇴직연금 이자수익: 51,701,264원
- ☐ 2022년 퇴직연금 사업자(3개업체) 선정(12.12.)
 - 수익률 & 부가서비스 종합 순위(3년 계약)
 - 신한은행 > NH투자증권 > 우리은행

['22년 시니어 인턴쉽 지원금]

3-1 경영효율 성과

- 매출액순이익률(3점)

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

※ 산식: 매출액순이익률(ROS) = (당기순이익 ÷ 매출액) × 100

❖ 가점항목: 영업수지비율(+2.5점 이내)

※ 산식: 영업수지비율 = (영업수익 ÷ 영업비용) × 100

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

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

실적 및 평가결과

매출액 순이익률	배점	가점	득점
0.88%	3 점	- 점	3 점

실적달성 내역

- 매출액 순이익률 0.88%(ROS 0 이상)
= (당기 순이익 447,298,486원 ÷ 매출액 50,570,087,270원) × 100%
- 영업수지 비율 100.14%(영업수지 비율 102 미만)
= (영업 수익 50,570,087,270원 ÷ 영업 비용 50,501,110,168원) × 100%
- 4대 보험료 제외 시 영업수지 비율 106.79%(영업수지 비율 105 이상)
= (영업 수익 50,570,087,270원 ÷ 영업 비용 47,356,606,038원) × 100%

3-2 수익증대를 위한 영업활동 성과

가. 2022년 10월 '시니어 인턴쉽' 지원금(영업외 수익: 3.8억원)을 통한 사업예산 절감

나. 2022년 은행예금 및 퇴직연금 이자수익(0.9억원)

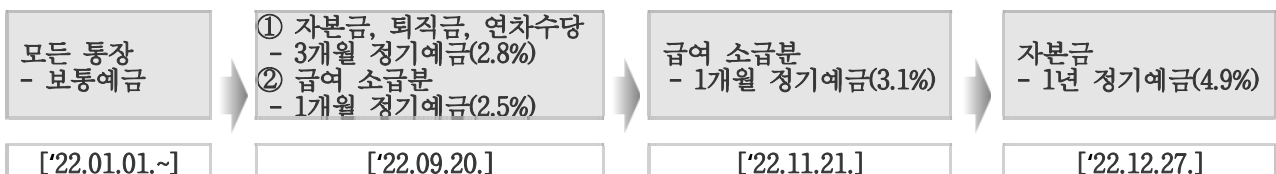
□ 은행예금 이자수익: 38,473,240원 / □ 퇴직연금 이자수익: 51,701,264원

다. 2022년 퇴직연금 사업자(3개업체) 선정(12.12.)

□ 수익률 & 부가서비스 종합 순위(3년 계약:이율)

- 신한은행(3년: 7.07%) > NH투자증권(3년: 6.40%) > 우리은행(3년: 6.59%)

라. 2022년 자금운영 포트폴리오 전략(퇴직연금 제외)



2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

지표정의	Part1	책임경영 구현	배점	성적	평가방법
			8점	정성(4)/정량(4)	단계별 평가

효율적인 업무수행 방법 개선, 업무 프로세스 개선을 통한 비용 절감, 제도적 문제, 환경변화에 대한 선제적 대응 등 모회사와 체결한 계약과업을 개선하려는 노력, 그리고 과업 이행 관련 각종 지적사항에 대한 조치 노력을 평가한다.

① 계약과업 개선 노력(4점)
② 책임경영 구현 실적(4점) **정량**

지적사항 조치실적	
지적사항	1-1. 계약이행 및 핵심과제 추진 노력
조치실적	☐ 경영성과실적서에 실적·성과 뿐만 아니라 이를 뒷받침하는 데이터나 결과까지 명기하도록 하겠음. ☐ 외부 고객의 VOC 민원 관련하여서는 모회사와 당사의 콜센터단 사이의 채널을 통해 운영 중으로 모바일 앱을 통한 민원 접수는 모회사가 투자해야 할 부분임. ☐ 현장 물품 및 시설물의 적기 보수를 위한 현황 시스템에 대한 투자는 중장기적으로 검토해야 할 사항임.
지적사항	2-1. 사업 수행의 체계적 관리 및 운영
조치실적	☐ 외부 고객의 VOC 민원 관련하여서는 모회사와 당사의 콜센터단 사이의 채널을 통해 운영 중으로 모바일 앱을 통한 민원 접수는 모회사가 투자해야 할 부분임. ☐ 또한, 서비스 품질에 대한 자체적 측정 및 평가, 민원접수·처리·개선사항에 대한 모니터링 및 피드백 등은 모회사와 자회사간의 연계 시스템 구축이 필요한 것으로 모회사가 투자 주체가 되어야 하는 부분임.

2022년 추진실적 요약

지속가능한 경영체제 구축

1-1 계약 과업 개선 노력

- ☐ 2023년 자회사 업무위탁 통합용역 계약 개선(안) 제출(05.30.)
- ☐ 자회사 업무위탁 통합용역 계약 체결
 - '22년 변경계약 체결(04.25.): 56,943,680,000원(기존 대비 115,490,000원 증가)
 - '23년 신규계약 체결(12.30.): 57,914,000,000원
- ☐ 공공기관 자회사 운영실태 평가지표 개선 인터뷰(10.11.)
- ☐ 모·자회사 운영실태 평가대응 회의(10.12.)
- ☐ 모회사, '제24회 아름다운 화장실 대상' 공모전 2관왕(11.15.)
 - 개요: 행안부와 화장실문화시민연대 주관, 화장실 이용 편의 및 문화 개선에 기여한 단체에게 수여하는 賞
 - 수상: 동상) 1호선 장림역 화장실, 특별상) 1호선 부산역 화장실
- ☐ 현장 작업 개선을 위한 다양한 노력



[2023년 자회사 업무위탁 통합용역 계약 개선안 제출]

1-2 책임경영 구현 실적

- ☐ 사업 분야에 대한 위·수탁계약 범위 내 지적에 대한 조치
 - 지적사항 없음.
- ☐ 상위 법률 또는 환경 변화에 따른 요구에 대한 조치
 - 지적사항 없음.

1-1 계약과업 개선 노력

가. 2023년 자회사 업무위탁 통합용역 계약 개선(안) 제출(05.30.)

- 제출 내용: 未반영 연차수당 반영, 설계 외 인원 반영건, 일반관리비 및 이윤의 설계 현실화, 설계비용 항목의 일치, 설계 산정근거의 최신화, 계약 특수조건 확대 적용 및 삭제, 산안법과 과업지시서간의 충돌부분 수정, 용어 및 오류 수정건 등 총 8건

나. 자회사 업무위탁 통합용역 계약 체결

- '22년 변경계약 체결(04.25.): 56,943,680,000원(기존 대비 ↑ 115,490,000원)
- '23년 신규계약 체결(12.30.): 57,914,000,000원

다. 공공기관 자회사 운영실태 평가지표 개선 인터뷰(10.11.)

- 목 적: 고용노동부의 공공기관 자회사 운영실태 평가지표에 대한 개선 의견 제시
- 時 · 場: '22.10.11., @한국노동연구원(서울 여의도)
- 참 석: 전요한 처장, 오창균 과장

라. 모 · 자회사 운영실태 평가대응 회의(10.12.)

- 목 적: 자회사 운영실태 평가관련 개선과제 선정 및 추진일정 공유
- 時 · 場: '22.10.12., @부산교통공사
- 참 석: 전요한 처장, 오창균 과장

마. 모회사, '제24회 아름다운 화장실 대상' 공모전 2관왕(11.15.)

- 개요: 행정안전부와 화장실문화시민연대 주관, 화장실 이용편의 및 문화개선에 기여한 단체에게 수여하는 상
- 수상: 동상) 1호선 장림역 화장실, 특별상) 1호선 부산역 화장실

[2023년 자회사 업무위탁 통합용역 계약 개선(안) 제출]



[2023년 자회사 업무위탁 통합용역 계약체결]



[공공기관 자회사 운영실태 평가지표 개선 인터뷰]



[모 · 자회사 운영실태 평가 대응회의]



[제24회 아름다운 화장실 특별상]



바. 현장 작업 개선을 위한 다양한 노력

- 전동차 내 바닥시공업체 청소방법 실습(01.13.)
 - 호포환경사업소에서 시공업체인 'SLS 중공업' 주관의 청소방법 실습
- 노포환경사업소 작업 환경개선(01.17., 01.19., 02.16.)
- 호포환경사업소 작업 환경개선(01.10., 02.09., 05.19.)
- 안평환경사업소 작업 환경개선(01.18.)
- 대저환경사업소 작업 환경개선
(01.20., 02.04., 02.24., 03.24., 03.30., 05.19., 06.03., 06.15., 07.06., 07.18., 12.08.)
- 신평환경사업소 작업 환경개선(05.26.)
- 욕실 미끄럼 방지 테스트(03.11.) 및 화장실 미끄럼 방지 장화 테스트(03.18.)
- 바닥 박리제 테스트(03.20.)
- 세발 자전거 탑승 테스트(03.28.)



1-2 책임경영 구현 실적

- 지적사항 이행률(4점)

이행률	100%(이행완료)	50%이상(일부완료)	50%미만(이행부진)
중점사항	✓		
일반사항	✓		

* 해당사항에 '✓' 체크

** ▢ 중점사항: 50%이상(일부완료) 건별 -0.5점 / 50%미만(이행부진) 건별 -1.0점

▣ 일반사항: 50%이상(일부완료) 건별 -0.3점 / 50%미만(이행부진) 건별 -0.6점

❖ 감점항목: 법령 등 미준수에 따른 벌금, 과태료 발생 및 행정처분(-2점 이내)

벌금, 과태료	행정처분(주의,시정,통보,경고) 후 미조치
-	-

* 해당 사항에 '✓' 체크

** ▢ 벌금, 과태료: 건당 -1.0점

▣ 행정처분 후 미조치: 건당 -0.5점

실적 및 평가결과

책임경영 구현 실적	배점	감점	득점
-	4 점	점	4 점

실적달성 내역

☐ 사업 분야에 대한 위·수탁계약 범위 내 지적에 대한 조치

○ 지적사항 없음.

☐ 상위 법률 또는 환경 변화에 따른 요구에 대한 조치

○ 지적사항 없음.

지표정의	Part2	서비스 품질개선	배점	성적	평가방법
			12점	정성(8)/정량(4)	단계별 평가

개별 사업 수행의 체계적인 관리 및 운영, 고객·주민 만족도로 평가되는 서비스 제공 역량, 그리고 서비스 안전사고 발생을 최소화하려는 노력을 평가한다.

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

지적사항 조치실적	
지적사항	해당사항 없음.
조치실적	-

2022년 추진실적 요약

서비스 품질개선

2-1 사업 수행의 체계적 관리 및 운영

- ☐ 청소계획 수립 및 위생관리의 적정성
 - 쾌적한 도시철도 환경 유지
 - 제1기 청소·위생 아카데미 교육 및 2022년 환경·품질 평가 실시
 - 철저한 방역체계 구축 및 친환경 청소 품질 개선
- ☐ 경비계획 수립 및 업무 운영의 적정성
 - 경비 근무 매뉴얼 제작 및 경비업무 협의회를 통한 전문성 강화
 - 경비사 대상, 손해배상 책임공제보험 가입 및 근무환경 개선을 통한 책임감·만족도 향상
- ☐ 시설관리 계획수립 및 점검 관리의 적정성
 - 밀폐공간 과업 안전성 확보
 - 기술사업소의 안정적인 인력 운영 계획
- ☐ 콜 센터 계획수립 및 업무 운영의 적정성
 - 월간·주간 계획수립 및 상시 현장 격려 방문·교육 및 직원 고충상담



[제1기 청소·위생 아카데미 교육]

2-2 고객 만족도 향상

- ☐ 행정안전부 고객 만족도(PSD)(부산광역시 공공기관 고객만족도 조사)
 - 서비스환경 항목 중 쾌적성(도시철도 청결) 만족도 결과
- ☐ 모회사 주민 만족도(RSD)
- ☐ 모회사, 한국능률협회 주관 '한국산업의 고객만족도(KCSI) 6년연속 1위 (10.12.)'
 - 전반적 만족도, 재이용 의향 및 승차감·역사환경 등 세부 항목에서 동종기관 최고점

부산교통공사, '한국 산업의 고객만족도(KCSI) 6년 연속 1위'

한국능률협회(KCA)는 2022년 10월 12일(수) '한국산업의 고객만족도(KCSI) 2022년 10월 12일(수) 발표'를 통해 부산교통공사를 '한국산업의 고객만족도(KCSI) 6년연속 1위'로 선정했다고 밝혔다.

한국능률협회는 '한국산업의 고객만족도(KCSI)'를 2016년부터 매년 발표하고 있다. 이는 산업 전반의 고객만족도를 측정하는 지표로, 산업별 고객만족도 1위를 차지하는 기업은 '한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위'로 선정된다.

부산교통공사는 '한국산업의 고객만족도(KCSI)' 2022년 10월 12일(수) 발표를 통해 '한국산업의 고객만족도(KCSI) 6년연속 1위'를 달성했다. 이는 부산교통공사의 서비스 품질 향상을 반영한 결과로, 고객만족도 향상을 위한 노력을 인정받았다.

부산교통공사는 '한국산업의 고객만족도(KCSI)' 2022년 10월 12일(수) 발표를 통해 '한국산업의 고객만족도(KCSI) 6년연속 1위'를 달성했다. 이는 부산교통공사의 서비스 품질 향상을 반영한 결과로, 고객만족도 향상을 위한 노력을 인정받았다.

[모회사, 6년연속 고객만족도1위]

2-3 서비스 안전사고 발생 최소화

- ☐ 안전사고 발생 건수
 - 안전사고 관련 산업재해를 제외한 언론 보도, 감사, 지도조사 발생건수는 없기에 해당사항 없음.
- ☐ 청소업무 관련 고객사고 건수 개선도
 - '22년 발생건수: 0건으로 해당사항 없음.

□ '제1기 청소·위생 아카데미 교육' 및 2022년 환경·품질 평가 실시

○ 교육 훈련 과정을 통한 직원들의 자긍심 고취 및 조직 통합력 제고

- 제1기 청소·위생 아카데미 교육 수료

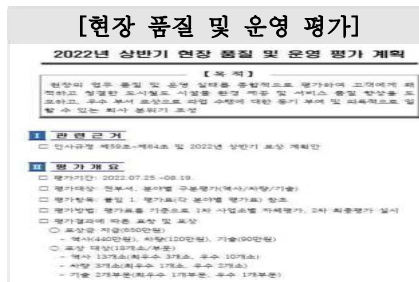
(교육 기간: 01.18.~01.25. & 09.30.~12.08. 수료식: 12.08., 수료자: 35명)

○ '22년 환경 품질평가 실시(07.25.~08.19.)

- 쾌적하고 청결한 도시철도 환경제공 및 서비스 품질향상을 위한 현장 품질 및 운영 평가 시행

- 대상(총 141개소): 역사(115개소), 차량(20개소), 기술(6개 부문)

- 결과(총 18부문): 최우수(5개소), 우수(13개소) 시상



□ 철저한 방역체계 구축 및 친환경 청소 품질 개선

○ 코로나 19 관련 전동차 객실 살균소독 과업 수행

- 4개 차량기지 종착역 27,596칸 시행

○ 전동차 바닥 세척용 친환경 전용세제 도입으로 환경적·위생적으로 청소 품질 향상

- 바닥 박리제 테스트 세부 평가 시행으로 사용제품별 물 사용량, 효과 등 분석



나. 경비 계획수립 및 업무운영의 적정성

□ 경비 근무 매뉴얼 제작 등 전문성 강화

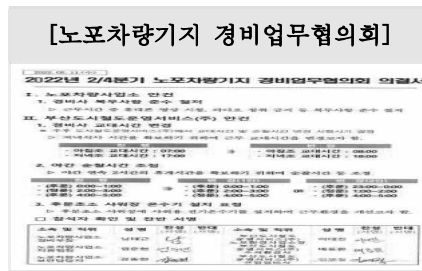
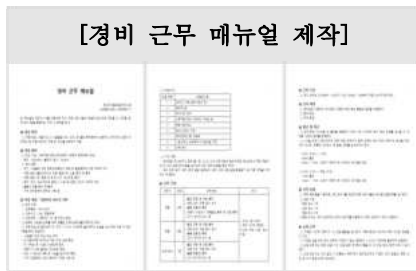
○ 경비 근무 매뉴얼 제작 및 경비사 순찰방법 개선을 통한 근무환경 개선

○ 효율적인 경비 순찰 업무를 위한 전자 순찰시스템(舊. 순찰시계) 도입

□ 경비사 대상 손해배상책임공제 가입 및 근무환경 개선을 통한 책임감·만족도 향상

○ 경비업자 손해(영업) 배상책임공제 가입을 통한 근무 중 발생사고에 대한 책임감 부여

○ 초소 리모델링, 햇빛가림(어닝) 설치, 전기 판넬 및 장판 교체를 통한 근무환경 개선



다. 시설관리 계획수립 및 점검 관리의 적정성

□ 밀폐공간 과업 안전성 확보

- 산소 호흡기 보급, 복합 가스 측정기 보급, 무전기 보급
 - 오페수 총 21대, 냉난방·위생 총 3대, 일반 전기 총 3대, 4호선 총 4대 지급

□ 기술사업소의 안정적인 인력운영 계획

- 기술직군 자격수당 신설
 - 과업관련 자격증 및 영업허가사항 자격증 보유 시 자격 수당 지급('23년부터 지급)

라. 콜센터 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

2-2 고객만족도 결과

◦ 행정안전부 고객만족도 PSI(1점)

- 도시철도 청결 점수(0.9점)

만족도 점수	90점 이상	90미만~86이상	86미만~82이상	82미만~78이상	78미만
점수환산	0.9점	0.81점	0.72점	0.54점	0점

- 고객의 의견을 처리하는 절차 점수(0.1점)

만족도 점수	90점 이상	90미만~86이상	86미만~82이상	82미만~78이상	78미만
점수환산	0.1점	0.09점	0.08점	0.06점	0점

◦ 모회사 주민만족도 RSI(1점)

	90점 이상	90미만~86이상	86미만~82이상	82미만~78이상	78미만
열차 청결	0.3	0.27	0.24	0.18	0
역사 시설 청결	0.3	0.27	0.24	0.18	0
역사 화장실	0.2	0.18	0.16	0.12	0
고객의견 처리	0.2	0.18	0.16	0.12	0

❖ 가점항목: 행정안전부 고객만족도 개선 (+0.5점 이내)

행안부 고객만족도 전년대비 3% 이상 개선	행안부 고객만족도 전년대비 3% 미만 개선
0.5점	0점

실적 및 평가 결과

고객 만족도 결과	배점	가점	득점
PSI: 88.4점 / RSI: 89.18점	2 점	0 점	1.82 점

실적달성 내역

○ 행정안전부, 고객 만족도(PSI)

- 서비스환경 만족도 항목 중 쾌적성(도시철도 청결): 88.8점
- 서비스과정 만족도 항목 중 대응성1(고객의 의견을 처리하는 절차): 88점

○ 모회사, 주민 만족도(RSI)

- 서비스 환경에서 쾌적성(도시철도 열차는 청결하다): 88.8점
- 서비스 환경에서 쾌적성(역사 승강장, 대합실은 청결하다): 88.8점
- 서비스 환경에서 쾌적성(역사화장실은 청결하다): 88.8점
- 서비스 과정에서 대응성(대표전화 의견접수 용이): 90.3점

가. 행정안전부, 고객 만족도(PSI)

□ 지방공기업평가원의 2022년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과

- 서비스환경 만족도 항목 중 쾌적성(도시철도 청결)와 서비스과정 만족도 항목 중 대응성1(고객의 의견을 처리하는 절차)의 관련지표 반영 결과

- 서비스환경(쾌적성)(도시철도 청결)은 88.8점으로 종합만족도 87.9점보다 0.9점 높게 나타났으며, 서비스환경의 평균점수 88.1점보다 0.7점 높음.
- 서비스과정(대응성)(고객의 의견을 처리하는 절차)은 88점으로 종합만족도 87.9점보다 0.1점 높게 나타났으며, 서비스과정의 평균점수 87.6점보다 0.4점 높음.

나. 모회사, 주민 만족도(RSD)

□ 모회사 고객홍보실에서 2022년 주민만족도(RSD) 조사 결과

- 20개 역사(1호선 7개, 2호선 8개, 3호선 3개, 4호선 2개)의 일대일 면접조사를 통한 주민만족도 조사 결과
 - 서비스 환경에서 편의성(화장실 이용) 관련 89.1점으로 서비스 환경 평균 90.2점보다 1.1점 낮으며, 종합 만족도 91.2점보다 2.1점 낮음.
 - * 열차 청결, 역사시설 청결, 역사화장실 점수는 행정안전부 고객만족도(PSI) 조사결과치 자료(88.8점) 반영
 - 서비스 과정에서 대응성(대표전화 의견접수 용이) 관련 90.3점으로 서비스 과정 평균 91.2점보다 0.9점 낮으며, 종합 만족도 91.2점보다 0.9점 낮음.



['22년 주민만족도(RSD) 조사 결과]

구분	조사대상	조사기간	조사방법	조사결과
1	서울특별시	2022.01.01 ~ 2022.01.31	면접조사	88.8점
2	부산광역시	2022.02.01 ~ 2022.02.28	면접조사	89.1점
3	대구광역시	2022.03.01 ~ 2022.03.31	면접조사	90.3점
4	인천광역시	2022.04.01 ~ 2022.04.30	면접조사	91.2점
5	대전광역시	2022.05.01 ~ 2022.05.31	면접조사	91.2점
6	광주광역시	2022.06.01 ~ 2022.06.30	면접조사	91.2점
7	울산광역시	2022.07.01 ~ 2022.07.31	면접조사	91.2점
8	경기도	2022.08.01 ~ 2022.08.31	면접조사	91.2점
9	충청남도	2022.09.01 ~ 2022.09.30	면접조사	91.2점
10	경상북도	2022.10.01 ~ 2022.10.31	면접조사	91.2점
11	전라북도	2022.11.01 ~ 2022.11.30	면접조사	91.2점
12	경상남도	2022.12.01 ~ 2022.12.31	면접조사	91.2점
13	전라남도	2022.01.01 ~ 2022.01.31	면접조사	91.2점
14	제주특별자치도	2022.02.01 ~ 2022.02.28	면접조사	91.2점
15	서울특별시	2022.03.01 ~ 2022.03.31	면접조사	91.2점
16	부산광역시	2022.04.01 ~ 2022.04.30	면접조사	91.2점
17	대구광역시	2022.05.01 ~ 2022.05.31	면접조사	91.2점
18	인천광역시	2022.06.01 ~ 2022.06.30	면접조사	91.2점
19	대전광역시	2022.07.01 ~ 2022.07.31	면접조사	91.2점
20	광주광역시	2022.08.01 ~ 2022.08.31	면접조사	91.2점

2-3 서비스 안전사고 발생 최소화

◦ 안전사고 발생 건수(1점)

0건	1건	2건 이상
1점	0.5점	0점

◦ 청소업무 관련 고객사고 건수 개선도(1점)

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

실적 및 평가 결과

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

실적 달성 내역

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

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 승객 사고의 귀책 사유 및 개선 실적은 발생 건수 없음으로 해당사항 없음.

지표정의	Part3	주요사업 실적	배점 15점	성격 정량	평가방법 단계별 평가
------	-------	---------	-----------	----------	----------------

청소, 설비 고장관리, 경비 등 자회사 주요 사업에 대한 품질수준 및 서비스 등 노력을 평가한다.

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

3-1 청소 서비스 품질 수준

◦역사 품질 수준 향상(4점)

- 역사 품질 수준 목표달성률: 100% * 최근 5년간(최고·최저 제외) 지적건수의 97% 수준

지적건수	목표달성 또는 초과	목표치~ 목표치+10건	목표치+11건~ 목표치+20건	목표치+21건~ 목표치+30건
점 수	4	3	2	1

◦전동차 청소 품질 수준 향상(3점)

- 전동차 청소 품질 수준 목표달성률: 100% * 최근 5년간(최고·최저 제외) 지적건수의 97% 수준

지적건수	목표달성 또는 초과	목표치~ 목표치+10건	목표치+11건~ 목표치+20건	목표치+21건~ 목표치+30건
점 수	4	3	2	1

◦건물청소 품질 만족도 향상(1점)

❖ 감점항목: 각종 사고, 지적 발생(미조치 포함), VOC 민원 발생(-4점 이내)

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

실적 및 평가결과

청소 서비스 품질 수준	배점	감점	득점
-	8 점	- 점	8 점

실적달성 내역

- 과업별 면적, 물량 현황은 2022년 용역변경계약('22.04.25.) 시 환경(청소), 경비, 기술 등 파트별 증가됨.
- 역사, 교통공사 청사, BTC 아카데미, 터널 물청소 청소 품질수준 **불량비율: 0%**
- 전동차 및 차량기지 청소 품질수준 **불량비율: 0%**
- 감점 항목은 해당사항 없음.

가. 과업별 면적·물량 현황

구 분		면적·물량	세부 내용
환경 (청 소)	역 사	1,064,056㎡	· 1호선(40역), 2호선(42역), 3호선(14역), 4호선(13역), 광안·전포 분소동
	전동차	139편성(896칸)	· 1호선(51편성), 2호선(51편성), 3호선(20편성), 4호선(17편성)
	차량 기지	109,263㎡	· 노포·신평·호포·대저·안평 차량기지
	본 사	32,442㎡	· 건물, 조경지, 주차장 등
	BTC 아카데미	11,504㎡	· 강의실·숙소 건물(지하1층~지상5층), 주차장, 옥외 조경지 등
	터널 물청소	94.46km/월	· 1호선(32.44km), 2호선(38.48km), 3호선(14.92km), 4호선(6.89km)
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), 차량 기지(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(4), 본사, BTC 아카데미, 분소동(4))
	4호선 기계 설비	15개소	· 급배수 설비, 자동제어 설비, 동력 제어반 (4호선 14개 역사 및 본선 환기실, 배수펌프실, 안평기지, 방수문)
	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·카카오톡	-	· 전화, 문자, 카카오톡 등을 통한 민원 접수 및 이관 등

나. 역사, 교통공사 청사, BTC 아카데미, 터널 물청소 청소품질 수준 향상

☐ '22년도 검수 결과 불량건: 0건(검수조서 기준)

다. 전동차 및 차량기지 청소품질 수준 향상

☐ '22년도 검수 결과 불량건: 0건(검수조서 기준)

3-2 설비 고장처리 서비스 수준

◦ 4호선 기계설비분야 고장 조치결과(2점)

- 달성률: 100%

달성률	99% 이상	99% 미만~ 98% 이상	98% 미만~ 97% 이상	97% 미만
점 수	2	1.6	1.2	0

◦ 1~3호선 위생·냉난방 및 급수 등 설비 고장 조치결과(2점)

- 달성률: 100%

달성률	99% 이상	99% 미만~ 98% 이상	98% 미만~ 97% 이상	97% 미만
점 수	2	1.6	1.2	0

◦ 조명 및 콘센트 설비 고장 조치 결과(2점)

- 달성률: 100%

달성률	99% 이상	99% 미만~ 98% 이상	98% 미만~ 97% 이상	97% 미만
점 수	2	1.6	1.2	0

❖ 감점항목: 관련 사고 지적사항 발생(미조치 포함), VOC 민원 발생(-2.5점 이내)

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

실적 및 평가결과

설비 고장처리 서비스 수준	배점	감점	득점
-	6 점	- 점	6 점

실적달성 내역

- 4호선 기계설비분야 고장 조치결과(고장신고접수 24시간 내 달성률%)
= { 처리건수(199건) ÷ 고장신고 접수건(199건) } × 100%
- 1~3호선 위생·냉난방 및 급수 등 설비 고장조치 달성률(고장신고접수 당일 포함 2주 이내)
= { 처리기간 내 처리건수(7,914건) ÷ 고장접수 건수 접수건수(7,914건) } × 100%
- 조명 및 콘센트 고장 조치 결과 달성률(고장신고 접수 후 2~7일 이내)
= { 처리기간 내 처리건수(6,404건) ÷ 고장접수 건수 처리건수(6,404건) } × 100%
- 감점 항목 ①, ②, ③, ④의 VOC 민원 접수 건수는 해당사항 없음.

가. 4호선 기계설비 신고 처리결과

☐ 신고 접수 199건 중 199건 조치 완료·달성율 100%

나. 1~3호선 위생·냉난방 신고 처리결과

☐ 신고 접수 7,914건 중 7,914건 조치 완료·달성율 100%

다. 일반전기 신고 처리결과

☐ 신고 접수 6,404건 중 6,404건 조치 완료·달성율 100%

3-3 차량기지 경비업무 준수

◦ 4개 차량기지 출입 미통제자 연간 미적발 건수(1점)

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

❖ 감점 항목: 부적절한 고객 응대로 인한 VOC 발생(-1점 이내)

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

실적 및 평가결과

차량기지 경비업무 준수	배점	감점	득점
-	1 점	- 점	0.4 점

실적달성 내역

○ 4개 차량기지(신평, 노포, 호포, 대저) 출입 통제 未적발 발생건수

= 연간 未통제자 적발 건수 3건

- 노포차량기지 외부인 침입사건(경비업무협의회 의결서)
- 호포·신평차량기지 차량 그래피티 발생 사건

[침입사건 관련 특별교육 실시]



[그래피티 사건 발생 관련 동향보고]

통제번호	신평환광사업소-10110
보통기간	
출발일자	2022.09.15.
출발구분	

(신평) 차량기지 전동차 그래피티 사건 발생 관련 동향보고

	현장(소속)	현장(직명)	담당자
출 발	구분	직명	담당자
회 소	구분		
관 리			

[경비업무협의회 의결서]

노포차량기지 경비업무협의회 의결서
2022년 1/4분기 차장분과 노사협의회를 개최하여 논의한 결과 다음과 같이 의결한다.

1. 노포차량사업소 안전

1. 노포기지 순찰경로 조정

▷ 파열지시사항의 노포기지 시설경비 순찰코스 조정 협의

- (당초) ①메드민타워 옆 건물쪽 → ②산철사업소 모퉁이쪽 → ③노포초소

- (조정) ②상동 → ③산철사업소 남쪽(별이사, 방면)로 직행 → ④상동

2. 노포초소 2인 근무 확행 및 취약지점 순찰

▷ 새벽 06:00~09:00, 야간 17:30~00:35까지 노포초소 경비사 2인 근무 및 노포초소 근무자 1인 21:00~00:35까지 배 1시간 단위로 시설사업소 남쪽(별이사역 방면) 선로 부지 순찰

□ 참석자 확인 및 찬반 서명

소속 및 직위	성명	찬성 (서명)	반대 (서명)	소속 및 직위	성명	찬성 (서명)	반대 (서명)
노포차량사업소 경비부장	남태권	남태권		부산도시철도 운영서비스(주) 노포차량사업소장	이대진	이대진	
노포차량사업소 지원팀장	임은현	임은현					
노포차량사업소 보안팀장	강동현	강동현		부산도시철도 운영서비스(주) 주최환영사	배정환	배정환	

2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

IV 우수 사례

2022년도 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

01

노사가 힘을 모아 인생 2막의 토대를 쌓다 '성공적인재취업 지원 서비스 컨설팅'

- 추진배경**
- 재취업지원서비스 의무대상사업
 - 사회적 책임 수행
 - 생산성 제고 및 우수 인력 유치
 - 이직의 불안 해소 및 이직 예정자간 상생

- 추진내용**
- 사업 개요: 재취업지원서비스 컨설팅

재취업지원서비스 인식개선

- 재취업지원서비스 인식 개선 및 체계수립

재취업지원서비스 도입 및 운영체계 구축

- 기업맞춤형 제도 도입과 서비스 운영체계 확립
- 재취업지원서비스 프로그램 설계 및 시범운영



□ 경과 조치

- '22.02월: 2022년 재취업지원서비스 의무대상 사업 안내 공문 접수(부산지방고용노동청) 및 자체 교육계획 수립 준비
- '22.05월: 노사발전재단 2022년 재취업지원서비스 컨퍼런스 참여
노사발전재단 2022년 재취업지원서비스 기업컨설팅 지원 사업장 신청(2차) 및 선정
- '22.06월: 노사발전재단 재취업지원서비스 기초과정 교육이수
재취업지원서비스 기업컨설팅 지원 협약서(MOU), 컨설팅 착수보고(Kick-Off Meeting)
서비스 담당자 및 관리자, 서비스 대상 근로자 인터뷰
- '22.07월: 경영자 및 노조 대표 인터뷰
재취업지원서비스 Pilot 교육(시범 교육, 07.25.~07.26.)
- '22.09월: 2022년도 재취업지원서비스 기업컨설팅 최종 결과보고
노사발전재단 재취업지원서비스 실무운영 사례, 진로설계서 작성 교육이수
- '22.10월: 2022년도 재취업지원서비스 기업컨설팅 우수사례 기업 선정
- '22.11월: 우수 사례집 및 영상물 제작 관련 담당자 등 인터뷰 및 촬영
- '22.12월: 2022년도 재취업지원서비스 관련 고용노동부장관 표창(오창균 과장)

- 추진성과**
- 기업 맞춤형 재취업지원서비스 제도화 지원(재취업지원서비스 교육예산 편성)
 - 재취업지원서비스 기업컨설팅 우수사례 기업선정, 우수사례집 및 영상제작 등 성공적 재취업 지원서비스 교육제도 도입

- 기대효과**
- 재취업지원서비스 교육 의무화 이행으로 사회적 책임수행 및 근로자 생산성 향상
 - 이직 후 불안감 해소, 퇴직 후 경력전환 가능 및 회사의 소속감과 자긍심 향상

02

역사 미세먼지 저감 및 근로자 근골격계질환 예방

추진배경

외부환경

- 미세먼지 사회재난 규정 및 법적기준 강화에 따른 쾌적한 역사환경에 대한 사회적 관심과 요구 증가

- 지하 공간이 많은 지하철 특성상 지하 환경에 대한 사회적 관심과 요구 증대

내부환경

- 고령의 환경사 업무상 근골격계질환 증가

- 업무 특성상 고령자가 많은 청소 분야 근골격계질환 증가

- 대합실과 승강장 등 넓은 공간 쓸기와 닦기 작업으로 인한 근골격계질환 증가

추진내용

- 습식바닥청소기 도입을 통한 청소 품질 향상 및 환경사 근골격계질환 감소 추진

- 1~4호선 승강장, 대합실 청소를 위한 습식바닥청소기 운영 인력 및 장비 배치

호 선	인 력	장 비	비 고
1호선	2	3(예비 1 포함)	월 1회 청소
2호선	1	1	월 1회 청소
3, 4호선	1	1	격월 1회 청소

[대합실 청소]



[승강장 청소]



[청소 전 · 후 오폐수]



추진성과

- 청소품질 향상 및 근골격계질환 예방 효과

- 대합실, 승강장 바닥 청소 시 습식바닥청소기 사용으로 수작업 청소 대비 높은 청소품질
- 습식바닥청소기 청소 후 수작업 청소 시 환경사 근골격계 부담 감소
- 수작업 대비 높은 청소품질로 역사별 장비투입 횟수 증가 요청

[바닥청소 품질 향상]



[환경사 수작업 부담 감소]



기대효과

- 습식바닥청소기 운영 확대를 통한 역사 청소품질 향상 및 근골격계질환 예방

- 바닥청소 전문 장비 활용을 통한 수작업 청소와의 조화를 통한 청소품질 향상 (장비 작업: 넓은 공간 집중 작업, 수작업: 구석 공간 집중 작업으로 청소 품질 강화)
- 습식바닥청소기 운영으로 먼지 흡입과 물청소 동시 작업을 통한 역사 내 바닥 미세먼지 저감
- 넓은 공간 청소작업 시 수작업(쓸기, 닦기작업)을 습식바닥세척기 작업으로 작업방법 변경을 통한 근골격계질환 예방

03

논슬립 1등급 작업운동화 지급

- 추진배경**
- 환경미화 업무 진행 시 빈번한 넘어짐 사고 발생 예방을 위한 미끄럼 방지 작업 운동화 착용 필요
 - 환경미화 업무 특성에 맞는 안전보호 기능성 작업 운동화 제조·구매 필요

- 추진내용**
- 환경미화 업무 특성에 맞는 특수 기능성 안전 작업 운동화 규격 정립

구 분	세부 항목
미끄럼 방지	창 바닥 전면 논슬립 1등급 기능 아웃솔 삽입
발목 뒤틀림 방지	뒷굽치 PU 코팅 처리
발의 피로도 감소	고밀도 스펀지, 오솔라이트 인솔 적용, 중량 경량화 등
외부 충격에 대한 발 보호 기능	넓은 와이드 토캡 사용으로 작업자의 안전성과 편안함 확보
야간 작업자 안전 확보	작업 운동화 옆 라인에 반사 테이프 삽입(야간 식별 반사 기능)

- 미끄럼 저항 능력 테스트 실시

- 세제 수용액 바탕으로 제동 능력 점검
- 마찰 계수: 세제 마찰계수 0.36 이상, 글리세린 0.36 이상



- 추진성과**
- 환경미화 업무 진행 시 미끄럼 방지 및 발 보호 기능 등의 안전 기능 강화
 - 업무 피로도 감소

- 지급 대상: 1,048명(역사, 기동, 차량기지, 기술, 경비 등)
- 구매 내역: 1,116켤레, 금45,164,520원(단가 금40,470원/부가세 포함)



- 기대효과**
- 환경미화 과업 수행 시 넘어짐 사고 예방 등 산업재해 예방
 - 직원 복지 향상 및 사명감 고취