

2024년 (2023년도 실적)
출자회사 경영평가 실적보고서

2024. 2

부산도시철도운영서비스(주)

2024년 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 「2024년(2023년 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.

2024년 2월 일

부산도시철도운영서비스(주) 사 장 조 진 원





목 차



	PAGE
I 일반현황 및 사업추진현황	1
1. 설립근거 및 설립목적	1
2. 주요사업(범위)	1
3. 연혁	1
4. 조직도	2
5. 인력 : 정원/현원	2
6. 예산규모	3
7. 재무상태 및 경영성과	3
II 사업추진현황	4
1. 2023년 경영전략	4
2. 2023년 주요사업 추진실적	4
3. 2024년 경영전략	5
4. 2024년 주요사업 추진계획	5
III 2023년 경영성과계약 이행실적	6
① 운영성과	6
1. 지속가능경영	6
2. 조직운영혁신	10
3. 조직문화개선	11
4. 안전관리 강화 노력	14
② 재무성과	16
1. 예산집행 적정성	16
2. 경영활동 성과	17
③ 사업성과	19
1. 고객만족도 결과	19
2. 주요사업 실적	20
IV 2023년 우수사례	23

2024년 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

I 일반 현황

1 설립근거 및 설립목적

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 주요사업(범위)

주요사업

- 도시철도 환경정비 및 시설관리
- 일반 경비
- 콜센터 상담

3 연 혁

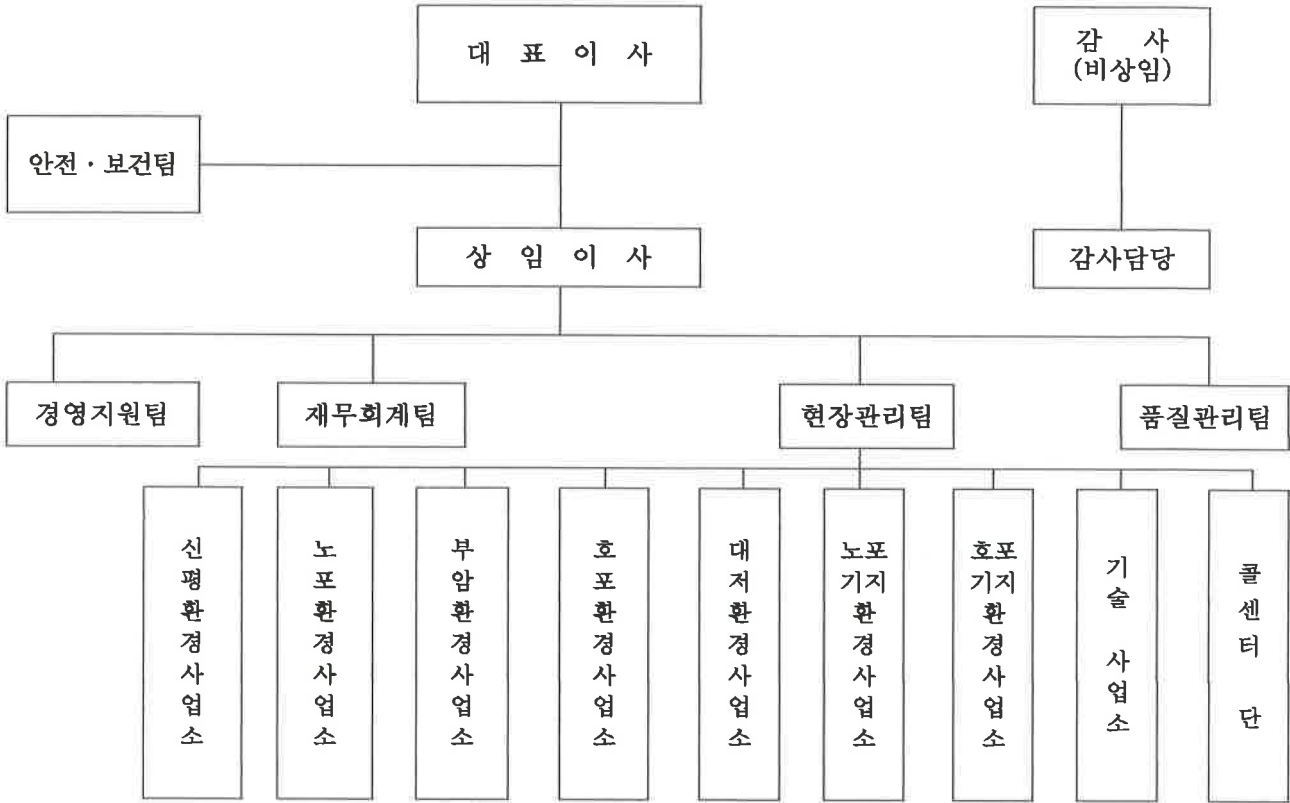
'21.02.10.	법인 설립
'21.03.24.	초대 사장 및 상임 이사 임명
'21.04.01.	법인 사업 개시 및 자율경영 협약체결
'21.06.01.	도시철도 역사환경개선 및 노인 일자리 창출 협약
'22.09.20.	'인천메트로서비스(주)'와의 업무협약 체결
'22.11.17.	'(주)서울메트로환경'과의 업무협약 체결
'23.03.16.	'(주)대구메트로환경'과의 업무협약 체결
'23.03.21.	부산노동권익센터 업무협약 체결

4

조직도

- 조직
- 본사: 5팀 1감사담당
 - 현업: 8사업소 1단

(2024. 01. 01. 기준)



5

인력

(단위: 명, 2024. 1. 1. 기준)

구분	인원		세부내용
	정원	현원	
환경직	993	969	소장(7명), 서무(14명), 신평환경(112), 노포환경(171), 부암환경(164), 호포환경(152), 대저환경(148), 노포기지(89), 호포기지(112)
경비직	45	45	노포기지환경사업소(24), 호포기지환경사업소(21)
기술직	107	115	기술소장(1), 콜센터단장(1), 서무(4), 기술직(88), 상담직(8), 터널(13)
사무직	21	22	임원(2), 차장(1), 부장(2), 차장(7), 과장(4), 사원(6명)

6

예산규모

(단위: 백만원)

수 입		지 출	
과 목	금 액	과 목	금 액
합 계	53,489	합 계	53,489
1. 사업 수익	53,489	1. 사업 비용	53,249
가. 영업 수익	52,649	가. 매출원가	50,960
나. 영업외 수익	840	나. 판매관리비	2,130
		다. 영업외 비용	160
2. 자본 수입	-	2. 자본 지출	240
가. 단기 차임금	-	가. 투자 자산	5
나. 출자금	-	나. 유형 자산	155
다. 기타 자본적 수입	-	다. 무형 자산	80
3. 조정 유보금	-	3. 적립금	-
가. 사내 유보금	-	가. 사내 유보금(현금)	-

7

재무상태 및 경영성과

(단위: 백만원, 2023. 12. 31. 기준)

재 무 상 태					경 영 성 과				
구 분	'21	'22	'23	증감 ('23-'22)	구 분	'21	'22	'23	증감 ('23-'22)
자산(A+B)	6,152	7,671	8,334	663	손익(A-B)	214	437	403	▽34
부 채(A)	5,438	6,541	6,801	259	수 익(A)	37,472	51,223	52,691	1,468
자 본(B)	714	1,130	1,533	403	비 용(B)	37,258	50,786	52,287	1,501

2024년 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

II 사업추진 현황

1 2023년 경영전략



2 2023년 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
주요사업	도시철도 환경정비 및 시설관리, 일반 경비, 콜센터 상담
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	○ 중대재해 예방 등 산재저감 노력 성과 - 안전보건 운영계획의 충실 이행으로 안전사고 재해율 경감(22년 대비 33% 감소) - 자체 중대재해예방 TF 운영('22.2.10.~) / 안전보건 소식지(사고사례) 게시 - 산업재해 저감을 위한 모·자회사 TBM 공동 실태점검 실시 - 현장 TBM 점검 / 의약외품 지급 / 경고 표지 지급 등
고 객 만 족 도 제 고	○ 직원 역량 강화 교육 - 청소 · 위생 아카데미 교육 실시('23.8.5.~ '23.10.14) - 전체 직원 대상 본사 팀별 테마교육 실시('23.9.5.~ '23.9.14) - 관리자(현장 소(단)장) 리더십 교육 시행('23.12.13~ '23.12.15)
효 율 적 인 업 무 프 로 세 스	○ 감정노동자 보호 매뉴얼 시범사업 - 고객 등 제3자의 무리한 요구 및 폭언으로부터 직원들의 육체적/정신적 건강 보호 - 부산노동권익센터 주관 '23.10.20. 시범사업 결과 보고회 실시
조 직 문 화 혁 신	○ NCS기업활용컨설팅 우수사례 선정(KSA한국표준협회) - 월간(품질경영) NCS기업활용컨설팅 우수사례 기업선정

3

2024년 경영전략



4

2024년 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 시 슷 템	선진적 산업안전·보건체계 강화	○ 중대재해예방 유해·위험요인 발굴 및 제거 ○ 안전·보건 교육 및 참여 강화 ○ 근로자 안전문화 형성 고도화 ○ 건강검진 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 선 진 화	- 효율적이고 투명한 조직·인사운영 - 인적자원의 지속적 역량강화 - 합리적·효율적 예산관리 및 재무 건전성 확보	○ 효과적인 보직 발령 및 평가 ○ 공정한 전보 시행으로 안정적 직장생활 영위 ○ 계층별 직무교육을 통한 역량 강화 ○ 제4기 '청소·위생 아카데미' 프로그램 시행 ○ 재무안정성·건전성 확보 위한 방안 수립과 시행 ○ 질세 방안 지속 연구로 재무 건전성 강화
조직 문화 혁신	- 최적의 직원 복리후생제도 발굴 및 시행 - 상생협력의 노사관계 지속강화 - 공동체 의식형성을 위한 조직변화관리	○ '노사 복리후생위원회' 활성화를 통한 최적의 복리후생제도 발굴 및 시행 ○ 지속적인 환경개선을 통한 직원 만족도 제고 ○ 상시 소통관계 유지를 통한 노사 신뢰 구축 ○ 조직의 올바른 가치관 및 미래의 비전 제시 ○ 합리적 조직 운영을 위한 「공정성·주인의식·동기부여」 문화

2024년 출자회사 경영평가
부산도시철도운영서비스(주)

III 2023년 경영성과계약 이행실적

01 운영성과

45점

지표정의

1

지속가능 경영

배점

성격

평가방법

14점

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 경영리더십을 통한 조직운영 성과(7점)

1-2 청렴도 향상(4점)

1-3 경영지원 업무 합리성(3점)

1-1 경영리더십을 통한 조직운영 성과

□ 체계적인 경영계획 수립을 통한 조직 안정화

- 2023년·2024년 경영계획 수립을 통한 안정적인 조직 운영
- 2023년도 공공기관 자회사 운영실태 평가 설명회 참석

□ 대표이사 현장 직원들과의 회사 정책 공유

- 2023년 본사 임직원 및 사업소장 간 「정책 워크숍」 실시(4월)
- 현장 사업소장들과의 정례 회의체(월 1회) 및 간담회 운영
- 수석, 선임(부선임), 현장 서무, 경비사 등 간담회 실시
 - 역사 수석 15명, 선임(부선임) 124명, 현장서무 6명('23.2.2~ '23.3.7)
 - 차량 수석 5명, 차량 선임 6명('23.3.27)
 - 경비사 19명('23.4.3~ '23.4.5)

□ 사무직 대상 '청소의 이해' 대표이사 교육 시행

- 청소개념, 세제와 계면활성제, 용제회석 방법 등('23.6.8)
- 마감재(바닥재, 천정재, 외장재)의 종류와 물성, 마감재별 청소방법 등('23.6.30)

□ 현장 직원들의 공로 인정

- 2023년 회사발전 공로자 포상(12월)
- 화장실문화시민연대 주관 공중화장실 우수관리인 시상
- 상·하반기 현장 품질 및 운영평가 실시 및 포상(7월, 11월)

□ 내부공모 직원 면접시 대표이사 직접 참여

- 소장, 수석, 선임 등 내부공모에 대표이사가 직접 면접에 참여하여 직원들의 사기 진작

□ 수익증대를 위한 임원진의 자산관리 노력

- 2023년 은행 예금 및 퇴직연금 이자수익
 - 대기성 자금 활용 이자수익 138백만원
 - 퇴직연금운용 이자수익 361백만원

□ 그룹웨어 월간 일정표를 통한 일정 공유

- 월간 일정표에 팀별 일정 등을 공유하여 직원들의 정보 격차 해소

□ 현장 관련 게시판(현장소식, 민원처리) 활용

- 업무개선을 위하여 현장에 유익한 정보를 ‘현장소식’ 게시판에 공개
- 콜센터를 통해 접수되는 민원을 내부 ‘민원처리’ 게시판에 공개하여 업무 개선

□ 대·내외 협력체계 구축

- (주)대구메트로환경 업무협약 체결('23.3.16)
- 부산노동권익센터 업무협약 체결('23.3.21)
- 한국표준협회 NCS 기업활용컨설팅 사업 협약 체결('23.3.21)
- 사상구정신건강복지센터 직원정신건강 증진사업 협약 체결('23.3.21)

1-2 청렴도 향상

□ 임직원의 부정 및 비리행위에 대한 선제적 대응방안 수립 및 운영

- 부정 및 비리행위 엄단을 위한 규정 명문화 관리·준수
 - 직장내 괴롭힘 방지 교육 시행, 법정 4대 교육 시행

□ 각 위원회별 주요 안전 처리현황

- 인사위원회(총 10회 14개 안전)
 - 공개채용 모집 계획(안), 채용결과 심의 및 합격자 결정, 내부공모 심의 등
- 상벌위원회(총 8회 12개 안전)
 - 환경사건 폭언, 폭행 등 : 해임 및 중징계(정직) 등
 - 환경사 고충/음주 : 경징계(견책)
 - 경비사건 다툼 : 경징계(견책)
 - 환경사 안전수칙 위반 등 : 경징계(감봉 등)
 - 포상 심의 등
- 직장내 괴롭힘 고충처리위원회
 - 전동청소 환경사 간 갈등 : 무혐의

□ 감사 복무감사 사례 교육

- 복무감사 사례를 청소위생아카데미 교육생 및 경비사 직무교육에서 실시
 - 청소위생아카데미 : 권리와 의무 및 징계의 종류 교육 실시('23.9.22 / 2회)
 - 경비사 직무교육 : 복무감사 사례 교육('23.11.14~11.16 / 3회)

□ 부산교통공사 감사실 ‘교통공사 감사사례’ 동행 교육 실시

- 부산교통공사 감사사례 교육을 통해 직원들의 투명성 강화('23.11.8)

1-3 경영지원 업무 합리성

□ 주주총회 및 이사회 의사결정 적기 운영으로 신속한 경영의사결정 추진

- 2023년 주주총회 이력현황(총 2회, 총 3개 의안)

접수일	의안 번호	의안 제목	의결 여부	의결 일자	소관 부서	회차
'23.03.27.	1호	2022년 회계연도 재무보고 승인 건	서면의결	'23.03.27.	경영지원팀	1회
'23.03.27.	2호	2023년 이사의 성과보수의 결의 건	서면의결	'23.03.27.	경영지원팀	1회
'23.12.29.	3호	비상임이사 사임 및 선임의 건	서면의결	'23.12.29.	경영지원팀	2회

- 2023년 이사회 이력현황(총 4회, 총 16개 의안)

접수일	의안 번호	의안 제목	의결 여부	의결 일자	소관 부서	회차
'23.02.27.	1호	직제규정 일부개정 규정안	원안의결	'23.02.27.	경영지원팀	1회
'23.02.27.	2호	복지후생규정 일부개정 규정안	원안의결	'23.02.27.	재무회계팀	1회
'23.02.27.	3호	2022년 회계연도 결산 재무보고	원안의결	'23.02.27.	재무회계팀	1회
'23.02.27.	4호	주주총회 소집 및 의안 결정안	원안의결	'23.02.27.	경영지원팀	1회
'23.07.26.	5호	직제규정 일부개정 규정안	원안의결	'23.07.26.	경영지원팀	2회
'23.11.13.	6호	인사규정 일부개정 규정안	원안의결	'23.11.13.	경영지원팀	3회
'23.11.13.	7호	취업규칙 일부개정 규정안	원안의결	'23.11.13.	경영지원팀	3회
'23.11.13.	8호	보수규정 일부개정 규정안	원안의결	'23.11.13.	재무회계팀	3회
'23.11.13.	9호	복지후생규정 일부개정 규정안	원안의결	'23.11.13.	재무회계팀	3회
'23.11.13.	10호	이사회운영규정 일부개정 규정안	원안의결	'23.11.13.	경영지원팀	3회
'23.11.13.	11호	2023년 제1회 추가경정예산안	원안의결	'23.11.13.	경영지원팀	3회
'23.12.27.	12호	신조 전동차 차량 청소용역 위탁사업 운영안	원안의결	'23.12.27.	현장관리팀	4회
'23.12.27.	13호	2023년 제2회 추가경정예산안	원안의결	'23.12.27.	경영지원팀	4회
'23.12.27.	14호	2024년 경영계획 수립안	원안의결	'23.12.27.	경영지원팀	4회
'23.12.27.	15호	2024년 예산안	원안의결	'23.12.27.	경영지원팀	4회
'23.12.27.	16호	2024년 안전보건 운영계획 수립안	원안의결	'23.12.27.	안전보건팀	4회

○ 2023년 모·자회사 실무협의회 현황(총 9회, 총 18개 의안)

구 분	주 요 내 용	
	모회사	자회사
1차 회의 (2023.01.12.)	역별 TBM 조기정착을 위한 세부 추진방안 수립 요청	2022년 결산·외부감사 일정, 2022년 산재현황 등 공유
2차 회의 (2023.02.09.)	모·자회사 TBM 합동 점검 계획 수립 및 공유	휠체어 리프트 설치 현황 및 철거 예정계획 공유 요청
3차 회의 (2023.03.09.)	경영평가 편람 개선 관련 의견 조회	모회사 CI·BI·캐릭터 등 모·자회사 로고 매칭 건의
4차 회의 (2023.04.07.)	출자회사관리규정 개정 및 재취업심사 예규 제정 알림	자회사 직제개편 사항 공유 등
5차 회의 (2023.05.11.)	역사청소 기계화 도입 검토 및 TF 구성 추진 알림 등	도급사업 집중 안전점검 관련 일정 문의 및 내용 요청
6차 회의 (2023.06.15.)	과업수행 관련 인센티브 체계 구축 여부 질의 등	모회사 재취업심사 관련 개정에 따른 자회사 인사규정 개정 필요성에 대한 질의 등
7차 회의 (2023.07.06.)	역구내상시출입자 운임감면내규 규정 개정 알림	자회사 직원의 공사 출입 시스템 공유
8차 회의 (2023.10.05.)	환경사 휴게시설 개선 추진	전기설비 유지보수 과업 범위에 대한 협의 요청
9차 회의 (2023.12.12.)	2024년 자회사 조직진단 및 직제개편 계획 공유	임원 임기만료에 따른 임원추천위원회 구성 등 일정 협의

□ 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 일부개정	'23.02.27.	경영지원팀	이사회 의결
2	복지후생규정 일부개정	'23.02.27.	경영지원팀	이사회 의결
3	안전보건관리규정 일부개정	'23.02.20.	안전보건팀	
4	취업규칙 일부개정	-	경영지원팀	
5	직제규정 일부개정	'23.07.26.	경영지원팀	이사회 의결
6	물품관리규정 일부개정	'23.07.26.	경영지원팀	
7	인사규정 일부개정	'23.11.13	경영지원팀	이사회 의결
8	취업규칙 일부개정	'23.11.13	경영지원팀	이사회 의결
9	보수규정 일부개정	'23.11.13	재무회계팀	이사회 의결
10	복지후생규정 일부개정	'23.11.13	재무회계팀	이사회 의결
11	안전보건관리규정 일부개정	'23.11.06	안전보건팀	
12	이사회운영규정 일부개정	'23.11.13	경영지원팀	이사회 의결

- [내 규]: 3개 내규 개정 / [예 규]: 4개 제·개정

연번	내규명	시행일자	운용부서	연번	예규명	시행일자	운용부서
1	회계규정 시행내규 제정	'23.02.20.	재무회계팀	1	자금운용지침 제정	'23.02.20.	재무회계팀
2	직제규정 시행내규 일부개정	'23.07.26.	경영지원팀	2	여비업무 처리지침 일부개정	'23.02.20.	재무회계팀
3	회계규정 시행내규 일부개정	'23.07.07.	회계인사팀	3	위험성평가 운영지침 제정	'23.07.07.	안전보건팀
				4	폭염 및 온열질환 대응지침 일부개정	'23.07.07.	안전보건팀

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

2-1 조직운영 및 업무프로세스의 효율성(4점)

2-2 채용비리 근절 및 공정한 인사제도 운영(3점)

2-1 조직운영 및 업무프로세스의 효율성

□ NCS 기업활용 컨설팅 진행

- 기업 맞춤형 NCS 컨설팅
 - NCS 기반 직무분석, 직무 중심 인재채용, 교육훈련과정 개발 및 운영
 - 월간[품질경영] NCS기업활용컨설팅 우수사례 기업 선정('23.10월호 게재)

□ 환경직(종착역 반복청소) 전환 배치 실시

- 종착역 반복청소 장기 근속으로 인한 다양한 문제점 해결
 - 종착역 반복청소 2년 근무 시 역사 환경으로 근무형태 전환 배치

□ 역사 근무조(오전반/오후반) 순환

- 역사 근무조 순환 주기를 설문조사를 통해 실시('23.4.3.)
 - 순환 주기 1개월(득표율 70.4%)

□ 전자문서(그룹웨어) 고도화 실시

- 그룹웨어 기안문 양식 수정(행정안전부 공문서 작성 기준)
- 전결, 대결 기능 및 기안문 양식 복사 기능 추가

□ 원천징수영수증 모바일 다운로드 기능 추가 행정 절차 간소화

- 원천징수영수증 모바일에서 즉시 확인 및 다운로드 가능
 - 요청자, 발급자 행정 절차 간소화

□ 직원 역량 강화 교육 실시

- 청소 · 위생 아카데미 교육 실시('23.8.5.~ '23.10.14)
- 전체 직원 대상 본사 팀별 테마교육 실시('23.9.5.~ '23.9.14)
- 관리자(현장 소(단)장) 리더십 교육 실시('23.12.13~ '23.12.15)
- 경비업무 관리감독능력 강화를 위한 관리자 일반경비원 신입교육('23.5.2~ '23.8.24)
- 현장사무 직무교육 및 간담회 실시('23.12.19)

2-2 채용비리 근절 및 공정한 인사제도 운영

□ 환경직·경비직 채용시 체력검정을 ‘국민체력 100’ 활용

- ‘국민체력 100’에 따라 성별, 연령별로 측정하여 체력검정의 공정성 확보
 - 전문기관인 부산동구체력인증센터를 통해 ‘국민체력 100’ 체력검정 시행
 - 심폐지구력, 근력, 근지구력, 유연성, 민첩성, 순발력 총 6개 항목 측정

□ 보직 내부 공모를 통한 발령

- 자격 제한을 두어 경력, 자기소개서, 면접 심사 등을 통하여 최종 확정
 - 2023년 기술소장, 기술수석, 기술선임, 수석환경사, 선임환경사 등 완료
 - 2024년 기술선임, 수석환경사, 선임환경사, 선임경비사 등 실시 예정

□ 공정한 전보 실시

- 순환전보, 희망전보 등을 실시하여 안정적이고 효율적인 근무지 재배치
 - 코로나 이후 역별 유동인구, 업무 과업량, 근무인원 등을 고려하여 기존 급지 변경
 - 장기근속 중인 현장서무, 반복청소 등 순환 전보 실시

지표정의	3	조직문화 개선	배점 4점	성격 정성	평가방법 단계별 평가
상생적 노사관계 구축, 임금인상 및 근무형태 등 근무환경 개선을 위한 기관의 실적 및 노력을 평가한다.					
3-1 상호협력에 기반한 상생적 노사관계 구축(3점)					
3-2 직원 근무환경 개선 노력(1점)					

3-1 상호협력에 기반한 상생적 노사관계 구축

□ 노사 단체교섭 및 임금협약 평화적 체결

- 지방노동위원회 조정을 통해 통상임금 1.9% 인상 등 합의(‘23.9.25.)

□ 상생하는 ‘노사협의회’ 운용(2차, 3차는 단체교섭으로 대체)

차 수	일 자	안 건	비 고
1차	03.30.	○ 2023년 교육훈련계획 수립 ○ 업무매뉴얼 수립 ○ 시차출근제도 도입 ○ 기술직 자격증수당 지급 항목 추가	
4차	12.26.	○ 휴가사용 및 근태처리에 관한 지침 변경 ○ 역별 급지 변경 ○ 선임경비사 내부공모 ○ 역사 천장청소 방식 및 전담팀 개설 요구	

□ 본사 직원대상 역량강화 노사관계 교육 시행

- 강사: 노무법인 해마루 황미나 노무사
- 단체교섭 전략방향('23.3.29), 중대재해처벌법('23.4.27)

□ 노사 복지후생위원회 운용

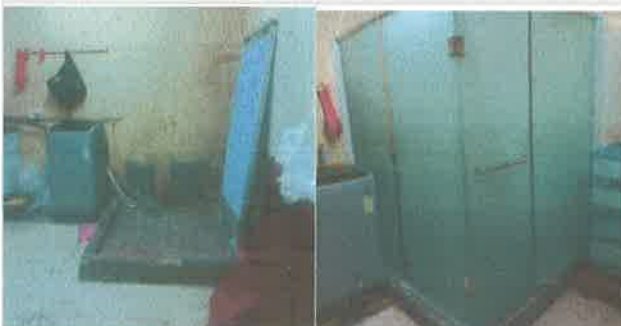
차 수	일 자	안 건	비 고
1차	03.09.	○공기청정기 필터(헤파필터 13등급이상) 교체 시기 협의 ○피복 품목 선정 및 지급 기준 설정	
2차	08.09.	○직원 근무복 티셔츠 등 제작 및 구매 협의	
3차	11.22.	○2023년 퇴직연금사업자 선정 협의 ○2024년 선택적복지제도 운영 관련 협의 ○직원 동잡바 구매 협의	
4차	12.07.	○2023년 퇴직연금 적립금운용위원회 운영 계획 협의 ○퇴직연금 운용사업자 선정 협의	

3-2 직원 근무환경 개선 노력

□ 환경 및 기술사업소 직원 휴게공간 환경 개선

- 환경사업소 휴게실 환경 개선
 - 휴게실 내 샤워 부스 설치 및 개선 공사(사하역 외 6역)
 - 휴게실 휴게 평상 및 전기판넬 설치 및 개선 공사(금곡역 외 4역)

샤워 부스 설치 및 보수



휴게 평상 설치 및 전기판넬 보수



○ 기지환경사업소 휴게실 환경 개선

- 차량 휴게실 평상 및 전기판넬 보수(대저반복)
- 경비 휴게실 이전 신설 및 초소 환경 개선(노포 정문 휴게실 이전 및 대저 회차선 초소 어닝 설치)

차량 휴게 평상 설치

평상, 전기판넬 설치 공사 완료 및 검사·검수 확인서



경비 휴게실 신설 및 초소 환경 개선



- 기술사업소 휴게실 환경 개선
 - 휴게 평상 설치(남천, 지계골 사무실)

휴게실 휴게 평상 설치 및 자바라 설치



□ 선택적 복지제도 개선

- 기존 40만원의 선택적 복지비를 2024년부터 50만원으로 인상
- 2024년 선택적복지제도 카드사 및 복지물 변경
 - 카드사(삼성→하나), 복지물(이지웰→베네피아) 변경으로 다양한 혜택 제공

□ 직원 희망 전보 시행

- 직원들의 개인적인(거주지와 근무지의 거리, 가족 및 건강 문제 등) 사유로 근무지 및 근무형태 변경이 필요한 직원들에게 매년 6월, 11월에 신청서를 접수 받아 시행

□ 여름철 폭서기(중복)대비 직원 격려

- 여름철 폭서기(중복) 수박 지급(약 1,220명)

□ 모바일 건강검진(종합검진) 수검내역 확인 시스템 실시

- 수검년도, 검진유형, 검진기관, 선택검진 항목, 특수검진 동시시행 여부 정보 확인

□ 직장 내 괴롭힘 신고 관련 모바일 채널 추가

- 직장내 괴롭힘 신고에 어려움이 없도록 모바일 고충상담 신고 채널 추가

□ 2023년 종무식 다과 지급

- 발전기금 및 우수사례 상금으로 임직원들에게 개인당 떡 2종 지급
 - 선택적복지 삼성카드 발급인원 당 1,000원씩 적립된 발전기금
 - 2023년도 NCS 기업활용 우수사례 경진대회 상금
 - 2022년 노인일자리사업 우수기관 선정 상금

□ 공기청정기 지급 확대

- 기존 지하역에서 지상역까지 확대지급
 - 2024년 신규 77대 지급 예정

□ 전화선(통신) 추가 설치

- 통신설비 미설치 사업소 신규배선
 - 기존 통신 미설치 사업소 전화선 신규 배선 공사
 - 공사 불가 지역내 사업소 업무용 핸드폰 지급

지표정의	4	안전관리 강화 노력	배점	성격	평가방법
			20점	정성(5)/정량(15)	단계별 평가

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

4-1 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력(5점)

4-2 연간 산업재해 발생건수(15점) **정량**

4-1 안전사고 예방 및 안전관리체계 혁신 노력

☐ 계절적 요인으로 인한 산업재해 예방

- 폭염 및 온열질환 대응 지침을 개정하여 폭염기간 설정(역사 대상)하여 기간 내 폭염 정보에 준하는 휴게시간(15분) 제공
- 여름철 산업재해 건 수 급감 (19건 -> 10건)

☐ 샤워실 넘어짐 사고 개선

- 환경사용 샤워실 미끄럼방지 매트 등 미끄럼 방지조치(4건 -> 0건)

☐ 휠체어리프트 철거 시행 (모회사 지원)

- 휠 체어리프트 철거 이후 산재 저감 효과 (1건 -> 0건)

☐ 근골격계 사고 예방

- 작업대 폭이 넓은 안평차량기지 작업대 위 설치 완료 및 안정화 시 타 차량기지 확대 검토

☐ 안전보건 교육 확대

- 매월 안전보건 소식지를 통해 사고사례 지속 공유 및 연 3회 전직원 안전교육을 시행하여 안전인식 수준 향상

☐ 정신건강 협약 시행

- 임직원 정신건강 증진 도모

☐ 중대재해 발생 대비 훈련 시행

- 위급상황 발생시 원활한 대처를 위한 시나리오 공유 및 구조 훈련 시행 (2회/년)

4-2 연간 산업재해 발생건수

정량(15점)

◦ 목표달성도 : (목표 ÷ 실적) × 100

※ 목표 : 직전 3년간 산업재해 발생건수의 95% 수준

※ 만점목표가 1건 이내일 경우는 0건으로 조정

실적 및 평가결과

연간 산업재해 발생건수		배 점	득 점
목 표	실 적		
23 건	28 건	15점	10 점

실적달성 내역

발생현황 (발생일기준)		승인현황 (승인일기준)		
전체	안전사고	전체	분야별	
105건	89건 (출퇴근사고 10건, 업무상 질병 5건, 제3자 폭행 1건 제외)	28건 (출퇴근사고 10건, 업무상 질병 4건, 제3자 폭행 1건 제외)	역사청소	19건
			차량기지	7건
			기술	2건

목표건수	평균	합계	2022년	2021년	2020년
23건(22.48건)	23.6건	71건	42건	15건	14건

지표정의

1

예산집행 적정성

배점

성격

평가방법

5점

정량(5)

단계별 평가

지방공기업 및 출자회사 예산편성기준의 규정 준수 및 예산결산 결과 시 예산 미 집행을 등을 통한 합리적인 예산활동 정도를 평가한다. (5점) **정량**

1

예산집행 적정성

정량(5점)

- 예산결산 결과를 활용한 예산 미집행율

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

※ 예산집행 실적 평가시 경비 내 4대 보험료 지출은 제외하여 평가

| 실적 및 평가결과|

예산 미집행율	배 점	득 점
1.59%	5점	5 점

|실적달성 내역|

- 세입 예산(계획) 49,967백만원 대비 세출 예산(실적) 49,170백만원으로, 예산 집행율 98.41%(∴ **未집행율 1.59%**)
- 세입 예산(계획) 중 영업외 수익(840백만원)에는 장애인지원금 600백만원 포함
2023년 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)	49,127,032,291	영업 비용 (매출원가)	47,202,128,246	예산 집행율(%) 98.41%
영업외 수익	840,000,000	영업 비용 (판매관리비)	1,649,946,208	
유 보 금	-	영업외 비용	78,576,111	
자 본 금	-	비유동자산 - 투자 자산 - 유형 자산 - 무형 자산	240,010,280	
소 계	49,967,032,291	소 계	49,170,660,845	예산 未집행율(%) 1.59%

※ 세입 예산(계획), 세출 예산(실적) 중 4대 보험료 제외함.

(∴ 4대 보험료 세입 예산: 3,522,313,164원 / 세출 예산: 3,438,399,890원)

지표정의	2	경영활동 성과	배점 10점	성격 정량(10)	평가방법 단계별 평가
------	---	---------	-----------	--------------	----------------

영업수지비율 및 유동비율로 측정할 수 있는 재무안정성 및 건전성 개선에 대한 노력을 평가한다.(10점) **정량**

2-1 영업수지비율(5점)

2-2 유동비율(5점)

2-1 영업수지비율 **정량(5점)**

❖ 영업수지비율

- 산식 : 영업수지비율 = (영업수익÷영업비용)×100

영업수지비율	95이상	97이상	100이상	103이상	105이상
점 수	3.0점	3.5점	4.0점	4.5점	5.0점

| 실적 및 평가결과|

영업수지비율	배 점	득 점
100.09	5점	4 점

|실적달성 내역|

○ 영업수지비율: 100.09%

= (영업수익 52,188,829,890원 ÷ 영업비용 52,140,915,286원) × 100%

2-2 유동비율 정량(5점)

❖ 유동비율

- 산식 : 유동비율 = (유동자산 ÷ 유동부채) × 100

영업수지비율	110%이상	110%미만~ 105%이상	105%미만~ 100%이상	100%미만~ 95%이상	95%미만~ 90%이상
점 수	5.0점	4.5점	4.0점	3.5점	3점

| 실적 및 평가결과|

영업수지비율	배 점	득 점
94.67%	5점	3 점

|실적달성 내역|

○ 유동비율: 94.67%

= (유동자산 6,438,178,797원 ÷ 유동부채 6,800,609,873원) × 100%

지표정의

1

고객만족도 결과

배점

성격

평가방법

10점

정량(10)

단계별 평가

1

고객만족도 결과

정량(10점)

◦ 행정안전부 고객만족도 PSI (5점)

- 도시철도 청결 점수(4.5점)

만족도 점수	90점 이상	90미만~86이상	86미만~82이상	82미만~78이상	78미만
점수환산	4.5점	4.05점	3.6점	2.7점	0점

- 고객의 의견을 처리하는 절차 점수(0.5점)

만족도 점수	90점 이상	90미만~86이상	86미만~82이상	82미만~78이상	78미만
점수환산	0.5점	0.45점	0.4점	0.3점	0점

◦ 공사 주민만족도 RSI (5점)

	90점 이상	90미만~86이상	86미만~82이상	82미만~78이상	78미만
열차 청결	1.5	1.35	1.2	0.9	0
역사 시설 청결	1.5	1.35	1.2	0.9	0
역사 화장실	1.0	0.9	0.8	0.6	0
고객의견 처리	1.0	0.9	0.8	0.6	0

❖ 가점항목 : 행정안전부 고객만족도 개선 (+1점)

행안부 고객만족도 전년대비 3% 이상 개선

1점 가점

| 실적 및 평가결과|

고객만족도 결과

PSI: 88.7점 / RSI: 89.85

배점

10점

가점

0 점

득점

9.75 점

|실적달성 내역|

○ 지방공기업, 고객만족도(PSI)

- 서비스환경 항목 중 쾌적성(도시철도 청결): 90.2점
- 서비스과정 항목 중 대응성(고객의견 처리절차 마련): 87.2점

○ 모회사, 주민만족도(RSI)

- 서비스환경 항목 중 쾌적성(도시철도 열차는 청결하다): 91점
- 서비스환경 항목 중 쾌적성(역사 승강장, 대합실은 청결하다): 91.2점
- 서비스환경 항목 중 쾌적성(역사화장실은 청결하다): 89.3점
- 서비스과정 항목 중 대응성(고객의견 처리절차인 대표전화가 잘 갖추어져 있다): 87.9점

지표정의	2	주요사업 실적	배점 30점	성격 정량	평가방법 단계별 평가
------	---	---------	-----------	----------	----------------

청소, 설비 고장관리, 경비 등 자회사 주요사업에 대한 품질수준 및 서비스 공 노력을 평가한다.

2-1 청소 서비스 품질 수준(15점) 정량

2-2 설비 고장처리 서비스 수준(10점) 정량

2-3 차량기지 경비업무 준수(5점) 정량

2-1 청소 서비스 품질 수준 정량(15점)

◦ 역사 품질 수준 향상 (8점)

- 역사 품질 수준 목표: 118건

* 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	8	6	4	2

◦ 전동차 청소 품질 수준 향상 (7점)

- 전동차 청소 품질 수준 목표: 6건

* 최근 5년간(최고·최저 제외) 지적건수의 97% 수준

지적건수	목표달성 또는 초과	목표치+1건	목표치+2건	목표치+3건
점 수	7	6	5	4

| 실적 및 평가결과|

청소 서비스 품질 수준	배점	감점	득점
15점	15점	0 점	15 점

|실적달성 내역|

[청소품질 수준 향상]

가. 역사, 본사청사, BTC아카데미,터널 물청소 청소품질 수준 향상

• 목표치 : 118건 / 올해실적 112건 → 목표 초과

나. 전동차 및 차량기지 청소 품질 수준 향상

• 목표치 : 5건 / 올해실적 4건 → 목표 초과

[환경업무 주요 실적]

가. 2023년 상반기, 하반기 현장 품질 및 운영 평가 시행(경비, 기술 포함)

나. 직원 업무수행 능력 향상을 위한 청소·위생 아카데미 교육

• 제2기: 33명 수강 32명 수료 / 제3기: 41명 수강 35명 수료

다. 역사 미세먼지 저감 및 근로자 근골격계질환 예방을 위한 자주식 바닥세척기 추가 도입(3대)

2-2 설비 고장처리 서비스 수준 정량(10점)

◦ 4호선 기계설비분야 고장 조치결과 (3점)

- 달성률: 100%

달성률	99% 이상	99% 미만~ 98% 이상	98% 미만~ 97% 이상	97% 미만
점 수	3	2.4	1.8	1.2

◦ 1~3호선 위생·냉난방 및 급수 등 설비 고장 조치결과 (4점)

- 달성률: 100%

달성률	99% 이상	99% 미만~ 98% 이상	98% 미만~ 97% 이상	97% 미만
점 수	4	3.2	2.4	1.6

◦ 조명 및 콘센트 설비 고장 조치 결과 (3점)

- 달성률: 94.6%

달성률	99% 이상	99% 미만~ 98% 이상	98% 미만~ 97% 이상	97% 미만
점 수	3	2.4	1.8	1.2

❖ 감점항목 : -3점 이내

- ① 오수펌프 넘침 3건부터 건당 0.5점 감점(최대 1점 감점)
- ② 설비 작업 화재 발생 및 기타 중대사고 발생 시 1점 감점
- ③ 설비 분야 내·외부 기관 지적 발생시 0.5점, 미조치 시 추가 0.5점 감점(최대 1점 감점)

분 류	① 오수펌프 넘침	② 설비 작업 화재 등	③ 내외부 기관 지적 등
감점사항			0.5

| 실적 및 평가결과|

설비 고장처리 서비스 수준	배점	감점	득점
7.7점	10점	0.5 점	8.2 점

|실적달성 내역|

1. 4호선 기계설비: 신고 284건 / 조치완료 284건 달성률 100%
 2. 1~3호선 기계환경: 신고 7,488건 / 조치완료 7,488건 달성률 100%
 3. 전기설비: 신고 6,876건 / 조치완료 6,506건 달성률 94.6%
- ※ 전기사업소 자재(예산) 부족으로 미처리 발생

2-3 차량기지 경비업무 준수 정량(5점)

◦ 4개 차량기지 출입 미통제자 연간 미적발 건수 (5점)

발생건수	0건	1건	2건	3건	4건 이상
점 수	5점	4점	3점	2점	0점

❖ 감점항목 : 정기 보안감사 지적사항 발생 (-2점 이내)

건 수	1건	2건	3건	4건	5건 초과
감 주의	-0.2점	-0.4점	-0.6점	-0.8점	-1.0점
점 경고	-0.4점	-0.8점	-1.2점	-1.6점	-2.0점

실적 및 평가결과

차량기지 경비업무 준수	배점	감점	득점
5점	5점	0 점	5 점

실적달성 내역

가. 4개 차량기지 출입통제에 대한 평가(미통제자 연간 미적발 건수 평가)

- 연간 미통제자에 대한 적발 건수: 없음
- 신평차량기지 철조망 훼손 조기 발견 및 보고

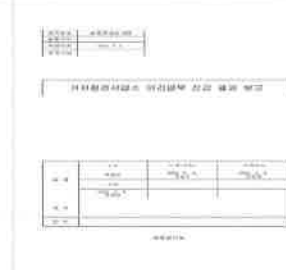
나. 직업 업무수행 향상을 위한 경비업무교육(외부강사 및 감사담당 교육)

- 11/14~16(3일간) 시범운영 및 2024년 상·하반기 정기교육 전환 실시

다. 보안업무 강화를 위한 야간업무 점검 실시

라. 경비업무 관리감독능력 강화를 위한 관리자 경비교육이수

마. 신평차량기지 경비업무 개선

신평차량기지 철조망 훼손	경비업무 교육	경비 야간업무 점검	신평차량기지 경비업무 개선
			

IV 우수사례

부산도시철도
운영서비스(주)

ESG경영 실천 사회적 환경보존

역사 및 차량기지 점보를 화장지 사용 절감을 위한 케이스 추가 설치

사업개요

- 화장실 화장지 남은량이 적을 시 새 화장지로 교체 후 자투리 화장지 다량 발생
- 화장지 부족에 따른 민원 발생
- 화장지 케이스 추가 설치를 통한 화장지 자투리 처리로 화장지 절감 및 화장지 적기 교체로 화장지 부족 민원 해소
- 차량기지 두루말이 사용 화장지를 점보를 화장지로 대체를 통한 화장지 절감



추진배경

외부여건

□ ESG경영 실천을 통한 사회적 환경보존 활동에 기여

- 일회용 소모품 사용 절감을 통해 지역사회 환경보존 활동에 기여
- 화장실 이용 중 화장지 부족으로 인한 고객 민원 대응

내부환경

□ 화장지 효율적 사용 관리를 통한 원가 절감

- 화장지 적기 교체에 따른 환경사 업무 부담 해소
- 화장지 적기 교체에 따른 자투리 화장지 처리를 통한 사용량 절감

추진내용

□ 화장실 내 점보를 케이스 추가 설치하여 사용량 절감 추진(시범운영 후 시행)

- 1~4호선 거점역사(환승, 유동인구 大) 시범 운영
- 시범운영 방법
 - 1) 기존 사용량 조사(2주)
 - 2) 화장지 케이스 추가 설치 후 사용량 조사(2주)

성과 및
기대효과

□ 화장지 사용량 절감 효과

- 시범운영 결과
 - 1) 기존 케이스 1개 설치 대비 추가 1개 설치 시 사용량 10% 감소 효과
 - 자투리 화장지 발생 감소에 따른 절감 효과
 - 2) 케이스 추가 설치로 환경사 화장지 적시 교체에 대한 심리적 부담 감소
 - 3) 케이스 추가 설치에 따른 화장지 부족에 따른 고객 민원 제로
 - 4) 케이스 추가 설치 2개월 후 설치비 보존
- 확대 시행
 - 영업처 및 차량처와 업무 협의 후 역사 및 차량기지 케이스 추가 설치(1,360개)

□ 지속적인 사용량 절감으로 인한 환경 보존에 기여

- 화장지 사용량 적감을 통한 환경 보존에 기여
- 사용량 절감을 통한 구매 및 유지비용 절감

□ 민원 감소 및 과업 효율성 증대

- 화장지 케이스 추가 설치를 통해 화장지 부족으로 인한 민원에 대한 부담 감소
- 환경사 화장지 적시 교체에 대한 심리적 부담 감소

□ 화장지 사용량 절감을 위한 점보를 사용처 확대로 절감 효과 극대화

- 역사 외 차량기지에서 사용 중인 두루말이(50m) 화장지도 점보를(500m) 화장지로 교체를 통한 화장지 사용량 절감 추진(전 차량기지 교체 완료 사용 중)