

제333회 정례회
교통위원회

현안 업무 보고

2025. 11.

9호선운영부문

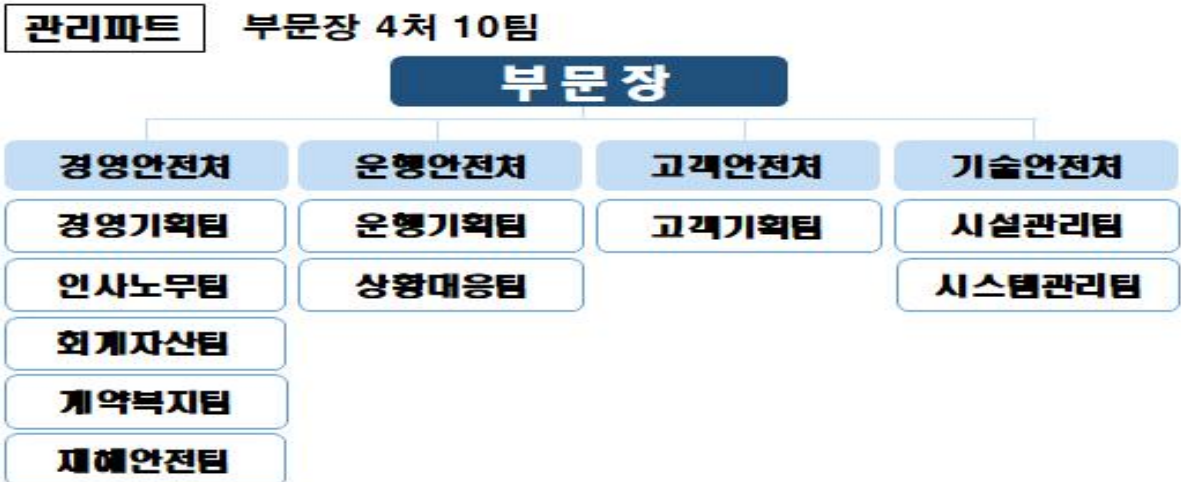
I 일반현황

□ 설립근거 및 목적

근거	<ul style="list-style-type: none"> · 지방공기업법 제75조의 4(권한의 위탁) · 9호선 2·3단계 구간 관리운영사업 위·수탁 협약('23. 9. 26.)
목적	<ul style="list-style-type: none"> · 9호선 2·3단계 구간의 안전하고 효율적인 운영 · 도시교통 발전과 시민복리 증진

□ 조직 및 인력 ('25. 9. 30. 기준)

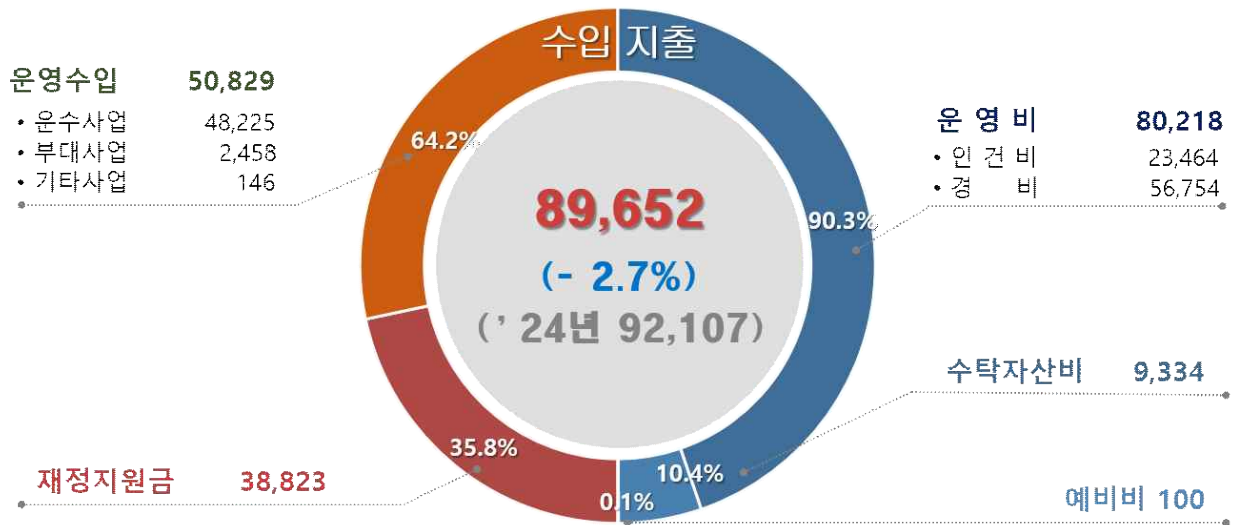
조직	· (관리파트) 부문장 4처 10팀 (운영파트) 1사업소 13팀
인력	· (현원) 320명 - 관리파트 47명 / 운영파트 273명



□ 2025년도 예산내역

(단위: 백만원, '25. 9. 30. 기준)

수입		지출	
구분	금액	구분	금액
계	89,652	계	89,652
운영수입	50,829	운영비	80,218
재정지원금	38,823	수탁자산비	9,334
		예비비	100



□ 재무현황

(단위: 백만원, '25년 9월 가결산 기준)

재무상태				손익계산서			
구분	자산	부채		구분	당기손익	총수익	총비용
		부채	자본				
'25.9월 (A)	31,125	31,125	-	'25년 3분기(A)	-	40,390	40,390
'24.12월 (B)	31,284	31,274	10	'24년 3분기(B)	-	36,822	36,822
증감 (A-B)	△159	△149	△10	증감 (A-B)	-	3,568	3,568

II 2025년 경영전략

□ 비전 및 경영전략

미션	안전한 도시철도, 편리한 교통서비스			
비전	사람과 도시를 연결하는 종합교통기업 서울교통공사			
핵심가치	안전우선	도전혁신	고객지향	지속경영
경영목표 전략과제	사고예방 선제대응	조직경쟁력 강화	고객서비스 품질향상	지속가능 경영관리
	<ul style="list-style-type: none"> 장애발생 최소화를 위한 시설·설비 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 부문 정원 조정 및 인력운영 최적화 	<ul style="list-style-type: none"> 9호선 고객만족도 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 사회적 책임경영 실현

□ 핵심 성과지표

전략목표	성과지표	'24년 실적	'25년 목표	장기목표
사고예방 선제대응	철도 사고·재난	0건	0건	0건
	운행 장애	0건	0건	0건
	철도 준사고	0건	0건	0건
조직경쟁력 강화	승무 대체인력 양성	17명	13명	20명
고객서비스 품질향상	정시율	99.9%	100%	100%
	고객만족도	86.1점	85점	90점
지속가능 경영관리	직원교육이수시간	-	60시간	60시간

Ⅲ 주요 보고사항

1 리튬배터리 화재 대비 대책 수립

경영안전처

□ 추진배경

- 최근 지하철에서 승객이 소지한 리튬 배터리에 의한 화재가 빈번하게 발생함에 따라 자체 대응대책 마련 필요

□ 추진내용

① 리튬배터리 화재에 대한 대응 기준 수립(~'25.10.)

- 배터리 용량(소형·중대형)별로 구분한 대응 방안
 - 방염팩, 배터리 픽업 파우치를 사용하여 화재 조치 가능한 경우 소형, 불가능한 경우 중대형으로 처리

연기 발생 시	소형	- 관제보고 및 관계부서 지원 요청, 승객대피 시행 - 안전용품 이용하여 방염팩(역사) 혹은 배터리 픽업 파우치(열차)에 보관 - 역사 내에서 발생한 경우 방염팩 수조에 넣어 냉각조치
	중대형	- 관제보고 및 관계부서 지원 요청, 승객대피 시행
화재 발생 시	소형	- 관제보고 및 관계부서 지원 요청, 승객대피 시행
	중대형	

② 리튬배터리 화재 대비 안전용품 구매 및 비치(~'25.11.)

○ 9호선 2.3단계 구간 역사 내 비치(13역)

－ 소요예산 : 7.4백만원

구분	품목	총 수량(개)	관련사진
역사	방염팩	13	
	방열장갑	13	
	소방용 집게	13	
	리튬배터리전용 소화기 ※ 전동휠체어 급속충전기 설치 역	8	

○ 9호선 2.3단계 전동차 운전실 앞·뒤마다 비치(34실, 17편성×2실)

－ 소요예산 : 43백만원

구분	품목	총 수량(개)	관련사진
운전실	방연마스크	60	
	배터리 픽업 파우치	40	
	소방용 집게	40	
	리튬배터리전용 소화기	34	

□ 추진배경




- 외부 안전전문가와의 전문적 · 객관적 합동점검을 실시하여 사업장 내 위험요인 발굴, 체계적인 현장 안전환경 조성을 통해 중대재해 예방

□ 추진개요

- 점검대상: 기술 · 안전 7개분야 중 외부 전문가 자문 필요분야 우선 선정
 - '25년 점검분야: 승강기, 토목, PSD(승강장안전문)
- 점검자: 외부 안전전문가 인력풀(해당 분야 전문가 지정)

□ 추진실적

- 분야별 외부 안전전문가 합동점검 추진 완료('25.9월)
 - 주요 점검결과

분야	외부 전문가	주요 점검결과	관련사진
PSD (승강기 안전문)	특급전기 기술자 등 2명	· 승강장안전문설비 모니터링 원격감시시스템 구축 필요 등	
토목	토목구조 기술사 등 2명	· 2-ARCH 터널 배수관 준설, 실링 등 주기적인 청소 및 유지관리 필요 등	
승강기	한국승강기 안전공단 소속 등 2명	· 승강설비 수량 대비 전담 관리인력 부족에 따른 기술적 역량 강화를 위한 외부교육 활성화 및 인원 증원 확보 방안 권고 등	

□ 향후계획

- '26년 기술·안전 전분야 외부전문가 합동점검 추진

□ 추진배경

- 9호선 2·3단계 구간의 안전사고 예방과 이용고객 편의성 증대를 위해 열차 내 안전설비 시인성 개선 및 사고다발 우려 시설 집중 관리 필요

□ 추진내용

① 전동차 객실 안전설비 안내사인 시인성 강화(~'25.11.)

- 1개 전동차(937편성) 객실 내 시범설치 완료('25.9월)
 - 소요예산: 1백만원

구 분	차 종	수 량(ea)	설치장소	관련사진
소화기	운전실	102	운전실	
	객 실	204	객실 양단부	
비상인터폰	객 실	204	객실 통로문 우측	
전체 출입문 개방 코크	객 실	102	출입문 측면	
배터리 반입주의	객 실	204	객실 양단부	

- 향후계획: 모니터링(현차 확인)을 통해 확인된 개선사항을 반영하여 전열차(17편성) 확대 시행
 - 개선사항: 차종별(운전실, 동력차) 부착 위치 상이로 부착 위치 통일 필요
 - 소요예산: 20백만원

② 에스컬레이터 노후 디딤판체인 교체 완료(~'25.9.)

○ 에스컬레이터 디딤판체인 교체(4개역 11개소)

- 선정기준 : 에스컬레이터 디딤판체인 이완량 점수 점검 및 고장개소 선별
- 교체기준 : 5mm이상 인장된 경우, 디딤판체인 고장 ※ 제작사 내구연한 7년 권장
- 소요예산 : 533백만원

구분	2단계			3단계
역사명	언주	봉은사	종합운동장	송파나루
개소	4	4	2	1



□ 기대효과

- 전동차 내 사고 발생 시 비치된 안전용품 위치를 쉽게 인식하여 고객 및 직원의 빠른 대처 기여
- 내구연한 도래된 에스컬레이터 디딤판체인의 인장 개소 선별하여 교체를 통한 중대재해 선예방 및 안전한 승강기 운행 확보

□ 추진배경

○ 9호선 2·3단계 이용고객 만족도 증진 필요성 대두

- 최근 3년간 고객만족도 지속 증가 중이나, 전년 대비 '25년 점수 소폭 하락

고객만족도 조사 결과				
구 분	'23년	'24년	'25년	비 고
목 표	85.0	85.0	85.0	
실 적	85.3	86.1	85.9	전년 대비 0.2점 감
목표대비	+0.3	+1.1	+0.9	

- 2025년 역별 서비스 응대 지수 상이, 응대 수준 일원화 필요

2025년 고객서비스 모니터링 결과				
구 분	최고점	평균	최저점	비 고
역 모니터링	85.3점	83.1점	79.1점	최고-최저 역사 간 6.2점 차
평균 대비	+2.2	-	-4.0	

○ 젊은 신입사원 비중이 큰 9호선운영부문의 단점 보완 필요

- 저연차 직원 업무 지식 부족 → 고연차 베테랑 직원들의 업무 노하우 공유 필요

※ 9호선운영부문 현원(324명) 중 2-30대 직원 82.1%, 7급 직원 38.0%

□ 추진방향

○ 9호선 2·3단계 전 역사 동일한 수준의 고객서비스 제공

○ 업무 수행 중 축적된 노하우, 아이디어 상호 공유로 업무 품질 향상

- 고연차 직원들의 업무 지식·노하우, 저연차 직원들의 아이디어 상호 교환

○ 서비스 수준 및 업무 실적이 우수한 직원 선발, 직원 근무 의식 고취

□ 추진계획

① 고객서비스 품질 향상을 위한 고객응대 서비스 매뉴얼 제작

○ 고객 서비스 이론 및 상황별 고객응대 요령 명문화('25. 9월)

- 9호선운영부문 특성 및 현황을 반영, 일원화된 매뉴얼 배포 → 직원업무 처리 체계화 및 응대 수준 상향 평준화

○ 서비스 매뉴얼 기반 고객 접점 직원 특별교육 시행('25. 11월)

② 업무 노하우·아이디어 공유를 위한 고객서비스 경진대회 추진

○ 고객분야 노하우 및 아이디어 등 제안(~'25. 10월)

- 제안주제: 서비스 품질, 업무 능률 향상 및 고객안전분야 업무 개선

○ 우수 제안 평가('25. 11월)

- (비대면평가) 평가표에 의거, 아이디어 · 실현계획 · 전달력 등 다각도 평가
- (대면평가) 프레젠테이션 평가, 타분야 평가위원 배치를 통한 객관적 평가

○ 우수 제안 공유 및 전 역사 횡단 전개 시행('25. 12월)

③ 직원 업무 의욕 고취를 위한 우수 고객안전원 선발대회 추진

○ 직무 지식 및 고객 서비스 수준 등 업무실적 우수 직원 선발('25. 11월)

- 역사 근무 기여도, 자격증 취득, 고객서비스 우수 및 모범사례 등 평가

○ 선발된 우수 직원 포상 건의 및 인사고과 반영('25. 12월)



< 고객서비스 매뉴얼 >

< 고객서비스 경진대회 >

□ 추진배경

- 업무 효율 증진 및 근로여건 향상을 도모하기 위해 직원 업무공간 및 휴게공간 개선 필요

□ 추진방향 — '24년 하반기부터 '26년 상반기까지 완료 예정

- 직원 업무공간 및 안전한 휴게공간 개선(1차~4차)
 - 기관사 증원으로 인한 개화승무사업소 확장 및 리모델링
 - 고객안전 및 기술분야 현업직원 휴게공간(확보) 및 리모델링

□ 추진현황

① (1차) 7개 역사 고객안전원 근무환경 개선 완료

- 봉은사역 외 6개 역사 고객안전원 휴게공간 리모델링 공사
 - 추진기간 : '24.6.19. ~ 24.8.8.
 - 추진내용 : 건축·전기·소방공사 시행 (총 1.2억원)
 - ※ 바닥온돌보일러 시공 및 공기청정기 등 설치

구분	공사 전	공사 후
봉은사역		

② (2차) 개화승무사업소 직원 근무환경 개선 완료

○ 개화승무사업소 업무공간 및 휴게공간 리모델링 공사

- 추진기간 : '24.7.24. ~ 24.10.21.

- 추진내용 : 건축·전기·통신·기계·소방공사 시행 (총 9.7억원)

※ 불연성 건축자재 교체 및 교양실, 체력단련실, 샤워실, 침실 등 리모델링

구분	공사 전	공사 후
개화 승무 사업소		

③ (3차) 8개 역사 고객안전원 근무환경 개선 진행

○ 언주역 외 7개 역사 고객안전원 휴게공간 리모델링 공사

- 추진기간 : '25.9.30. ~ 25.12.31.

- 추진내용 : 건축·전기·소방공사 시행 (총 1.6억원)

※ 바닥온돌보일러 시공 및 공기청정기 등 설치

구분	공사 전	공사 후
종합 운동장역		