# 2025년 ESG경영보고서



광주교통공사

# 목 차


## ABOUT Company

1. 광주교통공사 소개
2. 사업 소개
3. 성장전략
4. 지배구조

## Our Approach

1. ESG경영 추진 체계
2. 중대성 평가
3. 이해관계자 소통

## Our Focus Area

1. 환경경영
2. 안전경영
3. 인권경영
4. 상생경영
5. 고객만족경영
6. 윤리경영

## Appendix

1. ESG Databook
2. GRI Index
3. SASB Index


○ 보고 기간 : 2024.1.1 ~ 2024.12.31. .
- (정량적 성과) 2022 ~ 2024년까지의 최근 3개년도 데이터 기재
- (정성적 성과) 이해관계자들에게 중요한 정보라고 파악되는 경우 2025년 상반기까지의 활동 성과 반영

○ 작성 기준
- (보고 항목) GRI(Global Reproting Initiative) Standards 2021의 부합(in accordance with)
- (보고 내용) GRI, SASB
- (재무정보) 지방공기업법, 지방공기업결산지침 및 일반기업회계기준

○ 보고 범위 : (데이터 공개범위) 광주교통공사 전 사업장 대상

○ 보고서 검증 : 재무회계정보(양지회계법인 감사받은 자료)

○ 보고서 문의처 : 광주교통공사(ict@grtc.co.kr)

# About Company

## 1) 광주교통공사 소개

### ▌ 회사 개요

**설립근거** 지방공기업법 제49조(설립) / 광주교통공사 설치조례

**설립목적** 광주광역시에 설립으로 “공사경영의 합리화를 도모하고 신속·안전한 대중교통수단을 제공함으로써 시민의 편익과 복리증진에 기여”함

**주요사업** 도시철도 운영 / 부대사업(광고·임대), 역세권 개발 등

**자 본 금** 수권 자본금 : 1조 9,000억원 / 납입 자본금 : 1조 7,643억원

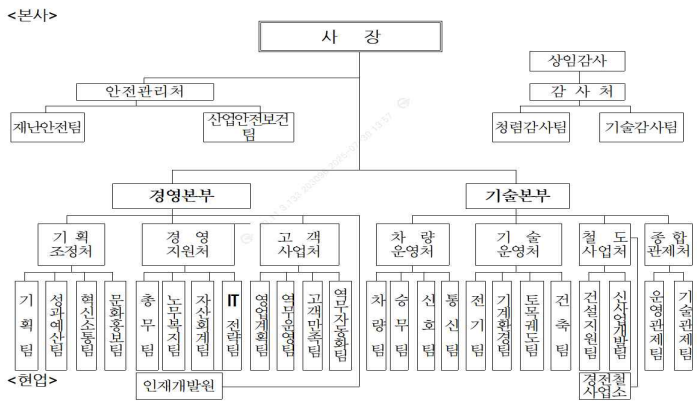
### ▌ 연 혁

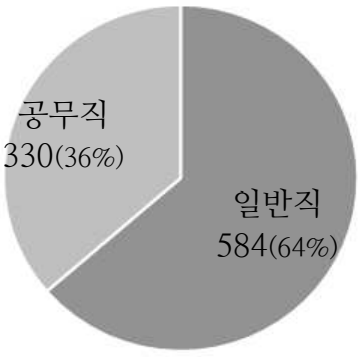
- 1996.08월 도시철도 1호선 기공식
- 2002.11월 광주광역시도시철도공사 창립
- 2004.04월 광주지하철 1호선 1구간 개통 (녹동역 ~ 상무역, 12.1km)
- 2008.04월 광주지하철 1호선 전 구간 완전 개통 (상무역 ~ 평동역, 8.3km)
- 2021.04월 지방공기업 최초 ESG경영전략 선포식
- 2022.12월 광주도시철도공사 조익문 제8대 사장 취임
- 2023.09월 광주교통공사 출범

### ▌ 조 직

사장, 감사 2본부 9처 1원 1소 28팀

인력(현원) : 918명(일반직 + 공무직)



## ▌ 예산 규모

(단위 : 백만원)

| 구 분 | | 2023년 | 2024년 | 2025년 | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|
| 수입예산 | **총 계** | **92,647** | **88,307** | **94,220** | |
| | ○ 영업수익<br>- 운수사업수익<br>- 부대사업수익<br>- 기타영업수익 | 27,464<br>21,935<br>4,142<br>1,387 | 28,229<br>23,272<br>4,081<br>876 | 31,838<br>23,870<br>4,005<br>3,963 | |
| | ○ 영업외수익<br>- 예금이자<br>- 자치단체 및 국비보조금<br>- 기타임대·관리수익<br>- 기타영업외수익 등 | 60,703<br>606<br>59,555<br>465<br>77 | 60,618<br>1,006<br>58,375<br>465<br>172 | 62,322<br>869<br>60792<br>465<br>196 | |
| | ○ 대여금회수, 토지매각 | 60 | 60 | 60 | |
| | ○ 자본금수입 | 1,920 | 0 | 0 | |
| | ○ 이월금 | 2,500 | 0 | 0 | |
| 지출예산 | **총 계** | **92,647** | **88,307** | **94220** | |
| | ○ 영업비용<br>- 인건비<br>- 경비 | 85,071<br>49,051<br>36,020 | 83,466<br>50,201<br>33,265 | 90,066<br>51,627<br>38,439 | |
| | ○ 영업외비용 | 750 | 700 | 800 | |
| | ○ 자본예산<br>- 자본적지출<br>- 차입금원금상환 | 6,326<br>6,326<br>0 | 4,141<br>4,141<br>0 | 3,354<br>3,354<br>0 | |
| | ○ 예비비 | 500 | 0 | 0 | |

## ▌ 2024년도 재무상태표 및 손익계산서

**요약 재무상태표**

(단위 : 백만원)

| | 자 산 | 1,052,254 | 부채 및 자본 | 부채 & 자본 | 1,052,254 |
|---|---|---|---|---|---|
| 자산 | · 유동자산 | 15,999 | | · 부 채 | 58,193 |
| | · 비유동자산 | 1,036,255 | | · 자 본 | 994,061 |

**요약 손익계산서**

(단위 : 백만원)

| | 수 익 | 89,436 | 비용 | 비 용 | 129,727 |
|---|---|---|---|---|---|
| 수익 | · 영업수익 | 89,436 | | · 영업비용 | 121,824 |
| | · 영업외수익 | 62,450 | | · 영업외비용 | 7,903 |

## ▌ 주요 시설물 현황

| 분야 | 시설내역 | 계 | 분야 | 시설내역 | 계 |
|---|---|---|---|---|---|
| 토 목 | 총 연장 | 20,100m | 건 축 | 역 사 | 20개소 |
| | 고가 및 교량 | 1,481m | | 기 지 | 2개소 |
| | 터 널 | 3,406m | 신 호 | 전자연동장치 | 7대 |
| | 개착식 BOX | 14,454m | | ATC장치 | 210대 |
| | 기타(지상구간) | 759m | | ATO장치 | 29대 |
| 궤 도 | 궤 도 | 53,639m | | 선로전환기 | 81대 |
| 전 기 | 변 전 소 | 8개소 | 통 신 | 디지털전송설비 | 25대 |
| | 전 기 실 | 23실 | | 화상전송설비 | 25대 |
| | 전차선로 | 59.2Km | | 열차무선설비(기지국) | 8대 |
| | 송배전선로 | 299.5Km | | 열차무선설비(이동국) | 49대 |
| 기계환경 | 공기조화기 | 91대 | | 관제전화 | 121대 |
| | 송 풍 기 | 363대 | 전 자 | 개집표기 | 271대 |
| | 냉 동 기 | 19대 | | 카드충전기 | 48대 |
| | 에스컬레이터 | 99대 | | 보통권발매기 | 53대 |
| | 엘리베이터 | 62대 | | 우대권·할인권발매기 | 43대 |
| | 휠체어리프트 | 1대 | | | |

## ▌ 사업장 위치

◦ 본 사 : 광주광역시 서구 상무대로 760, ☏062-604-8000
◦ 용산차량기지 : 광주광역시 동구 녹동길 45 (용산동)
◦ 옥 동 기 지 : 광주광역시 광산구 연산로 288 (옥동)

## ▌ 노동조합 정보

◦ 설립일자 : 2002.11.2.
◦ 조합원수 : 711명 (24.12월 기준, 공무직 포함)
◦ 위 원 장 : 이창원

# 2) 사업 소개

## ▌ 대중교통 서비스 제공 (운행 현황)




| 구 간 | | 1호선 전구간 (녹동 ↔ 평동) |
|---|---|---|
| 영업거리 | | 20.5km |
| 역수 | | 20개역 |
| 소요시분 | 소태 ~ 평동 | 33분 |
| | 녹동 ~ 평동 | 38분 |
| 표정 속도 | | 34.3km |
| 운행 시격 | 출퇴근시 | 5~7분 |
| | 평시 | 10분 |
| 운행 횟수 | 평일 | 240회 |
| | 토요일 | 206회 |
| | 휴일 | 202회 |
| 차량 소요 | 보유량 | 92량 (23편성) |

◦ 월별 수송현황

| 구 분 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **'24년(천명)** | 1,434 | 1,299 | 1,478 | 1,498 | 1,601 | 1,417 | 1,426 | 1,335 | 1,369 | 1,615 | 1,579 | 1,565 |
| **'23년(천명)** | 1,318 | 1,280 | 1,499 | 1,430 | 1,514 | 1,424 | 1,333 | 1,314 | 1,406 | 1,550 | 1,503 | 1,531 |
| **'22년(천명)** | 1,195 | 1,002 | 1,181 | 1,297 | 1,456 | 1,358 | 1,325 | 1,242 | 1,344 | 1,487 | 1,435 | 1,586 |

◦ 운임제도 : 균일제 (전 구간에 대해 동일한 운임 적용)

◦ 대상별 운임

| 구 분 | 교통카드 | 1회용 승차권 | 비고 |
|---|---|---|---|
| 일반 | 1,250원 | 1,400원 | 만 19세 이상 65세 미만 |
| 청소년 | 900원 | 1,400원 | 만 13세 이상 19세 미만 |
| 어린이 | 500원 | 500원 | 만 6세 이상 13세 미만 |

◦ 우대권(무임) 및 단체권

| 구 분 | | 이용대상 | 운임 | 비고 |
|---|---|---|---|---|
| 우대권 | | 만 65세 이상 경로자<br>국가유공자(1~7급) 및 1급 국가유공자 동승보호자 1인<br>장애인 및 1~3급 중증장애인 동승보호자 1인<br>5.18 민주화운동부상자 및 1급 부상자 동승보호자 1인 | 무임 | - 자동발매기 이용 (신분증 인식)<br>- 대상자별 신분증<br>주민등록증, 운전면허증 (경로자)<br>장애인복지카드(장애인)<br>유공자증(유공자) |
| 단체권 | 학생 | 유아 및 초등생 | 450원<br>(10% 할인) | -20인 이상의 여객이 동일구간 및 경로를 여행하는 경우 (20명당 인솔자 1명 운임면제)<br>- 단체권은 영수증 형태로 발급 |
| | | 청소년 및 중학생 이상 | 810원<br>(10% 할인) | |
| | | 교사 및 보호자 | 1,125원<br>(10% 할인) | |
| | 일반 | 학생단체 이외의 일반인 | | |

## ▌광고·임대사업

◦ 직영 광고

| 구 분 | 설치위치 | 광고유형 | 광고료 (천원/월) | 비고 |
|---|---|---|---|---|
| LED 행선안내게시기 | 승강장 | 문자 표출 | 220 (1구좌) | 전 역사 77개 동시 표출 |
| X 배너 | 승강장, 대합실 | 현수막 | 100 (1개) | 크기 60cm * 180cm |
| 포스터 | 승강장, 대합실 | 포스터 | 15 (2절지) | 크기 54cm * 78cm |
| LCD 행선안내게시기 | 대합실 | 동영상, 애니메이션 | 150 (20초) | 크기 35인치, 13개<br>주요역사 36대 동시 표출 |
| 걸이형 광고판 | 역사 천정 | 이미지판 | 150 (1개) | 크기 120 cm* 60cm |
| 바닥래핑 | 역사 바닥 | 이미지 래핑 | 250 (1면) | 크기 120cm * 80cm |
| 조명형 간판 | 대합실 | 조명형 간판 | 600 (1면) | 크기 300cm * 80cm |
| 개집표기 | 개집표기 | 스티커 | 3 (1면) | 크기 16cm*16cm |
| 안내도 | 출구 | 종합안내도/달대형 | 210/530 (1개) | 1년 단위 계약 |
| 역명부기 | 5개역 | 역구내 8종, 전동차 3종 | 59~82백만원 | 3년 단위 계약 |

◦ 임대시설물 현황 (2024.12월 기준)

| 구 분 | 임대 현황 | 금액 (천원/년) |
|---|---|---|
| 역구내 상가 | 1호선 35개소 (1,983,61㎡) | 191,743 |
| 토지 | 학동 12-20 등 24건 | 88,760 |
| 역구내 편의시설물 | 소태역 등 32개소 | 31,046 |
| 본사 사옥 사무실 | 1층 등 18개소 | 1,020,521 |

# 3) 성장 전략

## ▮ 기관 미션 · 비전 및 전략

**미션·비전 전략설정 Process**

| 1 경영여건 분석 | 2 가치체계 도출 | 3 경영전략 체계 수립 | 4 가치체계 내재화 |
|---|---|---|---|
| • 내·외부 경영환경 분석<br>• 타 기관사례조사 및 벤치마킹<br>• 전략적 시사점 도출 | • 現 가치체계 적정성 진단<br>• 대내·이해관계자 의견수렴<br>• 다각적 개선(안) 제시 | • 전략방향·과제 효과성 분석<br>• 핵심사업 및 중점사업 검토<br>• 사업기능 재정립, 신사업 발굴 | • 가치체계 및 경영전략체계 내재화를 위한 공감대 확산<br>• 경영가치 실행력 제고 방안 마련 |

GRTC 『미션·비전 전략』 설정

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 경영전략체계 | 미 션 | ‘대중교통이 편한 도시’를 만들어 가는 광주교통공사 | | |
| | 비 전 | 시민과 함께, 안전하고 행복한 동행! | | |
| | 핵심가치 | 절대안전 | 미래행복 | 고객만족 | 지속성장 |
| | 전략방향 | 무결점 안전체계 강화 | 지속가능 성장동력 확보 | 고객중심 교통서비스 혁신 | 혁신적 조직문화 구축 |
| 지표관리체계 | 지표목표 | 전략적 중장기 경영과 혁신을 통해 미래 교통을 선도하고 경영 성과 창출 | | |
| | 추진전략 | 경영전략 실행력 강화 및 환류제고 | 사회적 책임경영 확대·정립 | 창의와 협력을 통한 초격차 혁신 |
| | 중점 추진과제 | • 미래 전략 수립과 가치 공유<br>• 실행력 강화 환류 체계 구축 | • ESG사업과 사회적 책임 연계<br>• 지역사회 공헌과 투명경영 실천 | • 선도적 정부·시정 혁신 추진<br>• 교통기능 및 핵심 경쟁력 강화 |

**성과지표 (KPI)**

| 주요 성과지표 | 22년 실적 | 23년 실적 | 24년 목표 | 설정근거 | 24년 실적 |
|---|---|---|---|---|---|
| 철도안전사고 | 0건 | 0건 | 0건 | 중장기 경영계획 목표 | 0건 |
| 국토부 경영·서비스 평가 | 1위 | - | 1위 | 철도·도시철도 16개 기관(격년) | 1위 |
| 무분규사업장 | 유지 | 유지 | 유지 | 22년 연속 유지 | 유지 |
| 청렴도 평가 | 2등급 | 2등급 | 1등급 | 청렴도 2등급이상 달성 | 2등급 |

**모니터링 및 환류**

| 성과점검 | 평가·포상 | 성과환류 |
|---|---|---|
| • 해당사업별 과제 정기 점검<br>- 부진사업 특별관리 | • 혁신·ESG경진대회 추진<br>• 정부혁신 우수사례 공모 참여 | • ESG지속가능보고서 대내외 공유<br>• ’25년도 추진방향 모색 |

| 전략방향별 주관부서 | 무결점 안전체계 강화 | 지속가능 성장동력 확보 | 고객중심 교통서비스 혁신 | 혁신적 조직문화 구축 |
|---|---|---|---|---|
| | 〈재난안전팀〉 | 〈성과예산팀〉 | 〈고객만족팀〉 | 〈혁신소통팀〉 |
| 전략과제별 실행부서 | 차량·시설물생애주기별 안전관리체계 강화<br>• 세부실행과제 42개<br>• 차량팀 외 10팀 | 융복합 미래교통시스템 구축·운영<br>• 세부실행과제 9개<br>• 성과예산팀 외 4팀 | 대중교통 효율성 및 서비스품질 강화<br>• 세부실행과제 15개<br>• 고객만족팀 외 5팀 | 재무건전성 강화<br>• 세부실행과제 19개<br>• 성과예산팀 외 8팀 |
| | 디지털 안전기술 확보<br>• 세부실행과제 4개<br>• IT전략팀 외 2팀 | 광역교통 서비스체계 구축<br>• 세부실행과제 1개<br>• 건설지원팀 | 신규 수송수요 극대화<br>• 세부실행과제 4개<br>• 영업계획팀 외 1팀 | ESG경영 내재화<br>• 세부실행과제 19개<br>• 혁신소통팀 외 11팀 |
| | 교통안전문화 정착 및 재난 안전역량 강화<br>• 세부실행과제 19개<br>• 재난안전팀 외 6팀 | 융복합 사업개발 및 사업구조 다각화<br>• 세부실행과제 4개<br>• 신사업개발팀 외 1팀 | 상생발전 교통거버넌스 구축<br>• 세부실행과제 18개<br>• 기획팀 외 8팀 | 전문인재 양성 및 공정한 조직문화 확립<br>• 세부실행과제 26개<br>• 인재개발원 외 10팀 |

# 4) 지배 구조

## ▮ 이사회 구성현황(2024.12.31.기준)

| 구분 | 성명 | 성별 | 직책 | 최초선임일 | 임기만료일 | 주요경력 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 사내이사 | 조익문 | 남 | 사장 | 2022.12.16 | 2025.12.15 | 한국토지공사(LH)<br>지역발전협력단장<br>한국농어촌공사 상임감사 |
| | 김지환 | 남 | 경영본부장 | 2022.4.16 | 2025.4.15 | 광주광역시 자치행정과장 |
| | 이상용 | 남 | 기술본부장 | 2023.9.2 | 2026.9.1 | 광주광역시 정보화담당관 |
| 사외이사 | 김석웅 | 남 | - | 2023.7.1 | 재임기간 | 광주광역시 통합공항교통국장 |
| | 윤미라 | 여 | - | 2024.11.25 | 재임기간 | 광주광역시 광주전략추진단장 |
| | 노승희 | 남 | 의장 | 2022.2.13 | 2025.3.12 | 前 KB국민은행 지점장 |
| | 강훈열 | 남 | - | 2023.12.26 | 2026.12.25 | 법무법인 21세기 소장 |
| | 김성호 | 남 | - | 2023.12.26 | 2026.12.25 | 연우조경/융창건설 이사 |
| | 임경희 | 남 | - | 2021.8.13 | 2026.12.25 | 노블레스 아카데미(주) 대표 |
| | 김형환 | 남 | - | 2024.9.4 | 2027.9.3 | 前 국회의원 보좌관 |
| | 윤 훈 | 남 | 노동이사 | 2025.6.24 | 2028.6.23 | 광주교통공사 |
| | 임인석 | 남 | 노동이사 | 2025.6.24 | 2025.6.23 | 광주교통공사 |

## ▮ 이사회 개최 현황

◦ 이사회 개최횟수 (회)

| 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| 7 | 8 | 6 |

◦ 사외이사 참석률 (%)

| 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| 76.2 | 77.8 | 74.1 |

◦ 사내이사 참석률 (%)

| 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| 89.5 | 95.0 | 100.0 |

## ▮ 내부 감사 기구 구성

◦ 전담 조직 : 감사처 운영

◦ 의사결정의 견제기능성 제고 : 경영진의 책임성 강화, 의사결정(거버넌스) 투명성 제고

| | |
|---|---|
| **상임감사 독립적 업무수행** | • **CEO 견제 기능 및 公社 발전의 선도적 역할 수행**<br>- 광주권 공공기관 최초 "상임감사제도" 운영 : 2020. 4 ~<br>- 이사회 출석을 통한 의견제시 및 자체감사기구의 업무 총괄 |
| **노동이사제 운 영** | • **최고 의결기구(이사회) 참여를 통한 단독 의사 결정권 제한**<br>- 노동이사 : 2명 (이사회 : 상임 3, 비상임 7, 노동이사 2)<br>- 광주권 공공기관 최초 "노동이사"를 통한 구성원 의견 창구 운영 |
| **옴부즈만 (시민감사관) 제도** | • **독립적 지위 보장을 통한 公社의 불합리한 제도 개선 도모**<br>- 운영인원 : 4명 (시민감사관 1명 포함)<br>- 부패 취약분야 및 갑질 행위 모니터링 시행<br>- 의견 제시 (시정 권고) 및 감사 청구권 부여 |

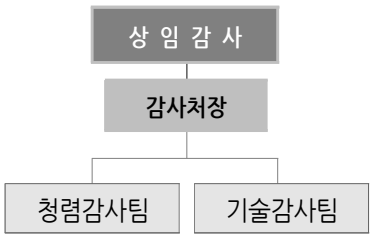
| 추 진 결 과 |
|---|
| **갑질행위 징계 신설 : '21. 10** |
| - 시민감사관 개선의견 반영<br>- 행동강령 준수기준 마련 |
| **옴부즈만 권고사항 반영 추진** |
| • **부패취약종사자 교육 : '21. 6**<br>- 계약밀접자 청렴교육 시행 |
| • **청렴설문조사 시행 : '21. 10**<br>- 청렴시책에 대한 구성원의 피드백 필요 요구 반영 |

◦ 선순환 구조 경영문화 정착을 위한 내부통제시스템 운영

**자체감사기구 확대**

• **상임감사체제의 업무 독립성 강화**
- [당초] 1 室(8명) ⇒ **[개편]**1處 2팀(10명)
- 청렴·기술 분야 전문성 제고 : 2개팀 신설
- 직원 복무·시설물 안전 감사 등 인력 증원 : +2명

• **1급 부서장 배치(직급 상향) : 2급→1급**
- 수감부서와 대등 설정을 통한 수용성 제고




**[개편후 감사기구 조직도 ('21. 7)]**

**전문성과 견제중심 내부 조직 변화** ⇒ 내부통제기능 향상

• **조직 단위별 현장 통제(콘트롤타워) 및 안전관리 등 권한 조정을 통한 견제기능 제고**

| 구 분 | 조직 구성 및 직무 |
|---|---|
| 감사업무 전 문 성 | • 청렴감사팀 : 행정 및 영업 등 회계분야, 청렴부패사건 조사 및 윤리경영 전담<br>• 기술감사팀 : 기술 및 안전·방재분야, 안전감찰 및 기술업무 컨설팅 전담 |
| 철도안전 책 임 성 | • 재난안전팀 : 안전관리(재난+산업안전 등) 총괄, 사고조사 및 징계 의뢰권 보유<br>• 종합관제처 : 현장 지휘통제 강화 및 기능 격상(운영관제 / 기술관제 이원화) |

**공감형 컨설팅 업무 도입** ⇒ 전통적 감사업무 탈피 ('21. 11)

• **감사부서(전문 감사인력)와 내부부서 공감대(협업·공동 해결, 조언) ⇒ 적극행정 기능 증대**
- 사전 컨설팅제도 활성화를 위한 **「Pre-counseling」** 제도 신설 : '21. 11
- (장점) 사업 현안 발생시 신속한 의견 제시 및 감사에 대한 인식 개선

**현안 발생 / 해결책 要** (사업부서) ⇨ **사전 카운슬링** (사업 & 감사부서) ⇨ **의견 제시** (감사→사업부서) ⇨ **사업추진 달성** (사업부서)

# Our Approach

## 1) ESG경영 추진체계

사회적가치 경영 가속화를 위해 지방공기업 최초로 ESG경영을 선포(2021년 3월)하고, 탄소중립으로 동반성장을 이끄는 신뢰받는 도시철도 구현을 위해 ESG 8대 전략과제, 12대 이슈를 선정하고 100대 관리과제를 도출하여 ESG경영을 내재화하고 있습니다.

### ▌ ESG 비전과 전략

| | | | |
|---|---|---|---|
| Mission Vision | **시민의 안전을 최고로, 신뢰받는 행복 도시철도<br>The(더) 안전하고 The(더) 편리한 교통서비스 제공** | | |
| ESG Vision | **절대안전과 혁신으로 내일이 빛나는 광주교통공사** | | |
| 중장기 경영전략 롤링을 통한 로드맵 재구축 | 1단계(~2022년)<br>•ESG 경영전략 도입 시행 및 진단을 통한 ESG경영체계 구축<br>•사회적가치 성과측정체계 강화 | 2단계(2023~2025년)<br>•도시철도형 ESG경영모델 구축 및 대외 확산(선도)<br>•ESG경영 성과측정체계 구축 | 3단계(2026~2027년)<br>•ESG 경영체계 발전 및 시민 체감형 ESG사업 다각화<br>•ESG경영 성과측정체계 고도화 |
| '24년 목표 | **(정량목표) 사회투자수익분석 1.85 이상** | **(정성목표) 성과창출형 ESG경영체계 확립** | |
| ESG 전략 | 환경(Environment) | 사회(Social) | 지배구조(Governance) |
| 전략과제 (77개 사업) | • 친환경 경영(17개 사업) | • 안전경영(5개 사업)<br>• 상생경영(23개 사업)<br>• 고객만족경영(6개 사업) | • 인권경영(7개 사업)<br>• 윤리경영(4개 사업)<br>• 참여경영(11개 사업) |
| 핵심키워드 | '탄소중립 실천' | '행복공동체 구현' | '투명·신뢰 경영' |

◦ 지방공기업 최초 ESG경영전략 선도적 시행

| | |
|---|---|
| ESG 전략 도입 | • **사회적 가치 실현 추진전략 재설정을 통한 지속가능 경영체계 구축('21.3월)**<br>(기 존) 사업수행 결과로서의 '목표 지향점'과 연계한 전략 ⇒ 사회공헌, 참여와 협력, 클린경영<br>(재설정) ESG 전략 도입을 통한 '사업수행 全 과정(기획,실행,결과)'에서의 가치실현 제고<br>• **시민, 지역사회 초청 ESG 경영 추진체계 공표 및 실천 다짐(ESG 경영 선포식 개최, '21.4월)**<br>(부대행사) ESG 선포기념 '광주 녹색교통전환 포럼 개최'(송예나 전남대 교수, 도시 대중교통 이해하기) |

## ▌ ESG경영 의사결정시스템

내외부 ESG전문가로 구성된 지속가능경영위원회를 신설(2022.1월)하여 ESG 주요안건에 대한 검토 및 자문하고 있습니다. 지속가능경영위원회에서 검토된 ESG 주요안건에 대해서는 공사 이사회에서 최종적으로 심의·의결하도록 이사회 운영규정을 개정(2022.3월)하여 ESG 의사결정체계를 강화했습니다.




## ▌ 지속가능경영위원회

◦ 위원회 구성 : 7명 (위원장, 외부위원 4명, 내부위원 2명)

- 위원 임기 : 위촉일로부터 2년, 연임가능 (단, 내부위원은 해당 직위 재임기간 )
- 회의 개최 : 정기회의 (반기 1회), 수시회의 (필요시, 요구시)

◦ 기능 및 역할

- ESG 및 혁신 등 지속가능경영 전반의 추진상황에 대한 자문
- 추진계획 및 수립과정 적절성, 과제발굴 및 실행체계의 다양성 검증
- 추진 경과에 대한 지속적 모니터링 및 환류
- 다양한 유관기관과의 협업관계 구축을 위한 제안
- 그 밖에 지속가능발전을 위해 필요한 사항 자문 등

◦ 위원회 구성현황

| 구 분 | 성명 | 성별 | 분야 | 소속 | 임기 |
|---|---|---|---|---|---|
| 외부위원 (위촉직) | 손희정 | 여 | E(환경),혁신 | 광주친환경생활지원센터장 | 2024.12. ~2026.12 |
| | 공정화 | 여 | S(사회),혁신 | 광주전남소비자 시민모임 대표 | |
| | 조성도(위원장) | 남 | | 전남대학교 경영학부 교수 | |
| | 김소연 | 여 | G(지배구조),혁신 | 조선대학교 경영학부 교수 | |
| | 백상일 | 남 | ESG | (유)크리드파트너스 대표 | |
| 내부위원 (당연직) | 김경재 | 남 | ESG | 기획조정처장 | 재임기간 |
| | 문희주 | 여 | ESG | 기술운영처장 | |

## 2) 중대성평가

주요이해관계자 참여를 통한 ESG 핵심이슈 선정을 위해 ESG이슈 POOL을 구성하고, 설문조사 등을 통한 중대성 평가를 실시하여 환경 (4), 사회(5), 지배구조(3)의 중대이슈를 선정했습니다.

### ▮ 중대성평가 프로세스

| 구 분 | | 내 용 |
|---|---|---|
| 환경 분석 | 글로벌 가이드라인 분석 | GRI, SASB 등 |
| | 산업 이슈 반영 | 도시철도운영기관 지속가능경영보고서 (행안부 경영평가 지속가능경영지표 분석) 유관기관 동향 분석 |
| | 내부 이슈 반영 | 경영전략, ESG경영계획, CEO 지시사항 등 반영 |
| | 국내 미디어 분석 | 2023년 ~ 2024년 언론보도 내용 조사 |
| ESG 이슈 POOL 구성 | 환경 (5개 항목) | 에너지 및 온실가스 배출량 관리 등 |
| | 사회 (11개 항목) | 질 높은 일자리 창출 등 |
| | 지배구조 (4개 항목) | 투명한 의사결정 구조 (이사회 운영, 경영공시 등) |
| 중대성 평 가 | 이해관계자 관심도 | 이해관계자 설문 조사('24.11.14 ~ 11.22) |
| | 비즈니스 영향도 평가 | 전문가 그룹 설문조사 (公社 수입, 비용, 명성에 미치는 영향 내부평가) |
| 핵심 이슈 도출 | 주요 이슈 우선순위화 | - |
| | 지속가능경영위원회 검토 | |
| | ESG경영전략에 반영 | |

### ▮ 주요 이슈 Pool

| 분 야 | ESG 이슈 POOL |
|---|---|
| 환경(6) | 1) 친환경 경영체계 강화 2) 에너지 효율성 개선<br>3) 공기질 관리 고도화 4) 온실가스 배출량 관리<br>5) 자원 관리 및 재활용 6) 대·자·보 실천 및 실천형 환경 캠페인 |
| 사회(14) | 1) 철도안전관리체계 강화(유지보수 시스템 등)<br>2) 근로자, 시민 중심 안전시스템 강화(중대재해 처벌법 등)<br>3) 인권경영 체계 확립<br>4) 지속가능한 일자리 창출(사회약자 고용 등)<br>5) 일가정 양립 및 평등한 기회 보장(성별, 정규직, 일반직 등)<br>6) 합리적인 조직문화 조성<br>7) 사회공헌활동(취약계층 지원 등)<br>8) 사회적가치 창출(지역경제 활성화, 지역동반성장 등)<br>9) 지역문제 해결(저출산, 지방소멸 대책 등)<br>10) ESG경영 확산(협력업체, 지역 등)<br>11) 노사 상생협력<br>12) 고객만족도 및 서비스 품질 향상<br>13) 개인정보 보호<br>14) 이용자 중심 디지털서비스 혁신 |
| 지배구조(5) | 1) 청렴 및 윤리경영 강화<br>2) 비위행위 근절<br>3) 내·외부 이해관계자 참여 및 소통<br>4) 투명한 경영(공시, 이사회 운영 등)<br>5) ESG경영 시스템 운영(리스크 관리, 법규 준수 등) |

## ▮ 중대성평가 결과

◦ 평가 항목 : ESG 주요 이슈(20개)에 대한 이해관계자의 관심도와 경영 영향력 조사

◦ 평가 방법 : 내외부 이해관계자 설문조사 실시

| 구분 | 이해관계자 관심도 | 경영 영향력 |
|---|---|---|
| 조사대상 | 혁신 ACE 보드, 혁신 협의체 | 공사 계약업체, 외부용역업체, 광주시민 |
| 조사방법 | 대면 조사 및 온오프라인 설문조사 | 대면조사 및 온라인 설문 |
| 응답자수 | 39명 | 14명 |
| 조사기간 | '24.11.14 ~ 11.22 | '24.11.14 ~ 11.22 |

| 분 야 | ESG 이슈 POOL | 재무적 영향 | 사회적영향 |
|---|---|---|---|
| 환경 (6) | 1) 친환경 경영체계 강화 | 4.19 | 4.4 |
| | 2) 에너지 효율성 개선 | 4.43 | 4.36 |
| | 3) 공기질 관리 고도화 | 3.98 | 4.3 |
| | 4) 온실가스 배출량 관리 | 4.11 | 4.4 |
| | 5) 자원 관리 및 재활용 | 4.04 | 4.08 |
| | 6) 대·자·보 실천 및 실천형 환경 캠페인 | 3.91 | 4.14 |
| 사회 (14) | 1) 철도안전관리체계 강화(유지보수 시스템 등) | 4.81 | 4.23 |
| | 2) 근로자, 시민 중심 안전시스템 강화(중대재해 처벌법 등) | 4.26 | 4.43 |
| | 3) 인권경영 체계 확립 | 3.85 | 4.13 |
| | 4) 지속가능한 일자리 창출(사회약자 고용 등) | 4.02 | 4.17 |
| | 5) 일가정 양립 및 평등한 기회 보장(성별, 정규직, 일반직 등) | 4 | 4.36 |
| | 6) 합리적인 조직문화 조성 | 3.87 | 4.09 |
| | 7) 사회공헌활동(취약계층 지원 등) | 3.6 | 3.98 |
| | 8) 사회적가치 창출(지역경제 활성화, 지역동반성장 등) | 4.02 | 4.15 |
| | 9) 지역문제 해결(저출산, 지방소멸 대책 등) | 3.83 | 4.15 |
| | 10) ESG경영 확산(협력업체, 지역 등) | 3.77 | 4 |
| | 11) 노사 상생협력 | 4 | 4.89 |
| | 12) 고객만족도 및 서비스 품질 향상 | 4.06 | 4.32 |
| | 13) 개인정보 보호 | 3.72 | 3.96 |
| | 14) 이용자 중심 디지털서비스 혁신 | 3.57 | 3.79 |
| 지배구조 (5) | 1) 청렴 및 윤리경영 강화 | 4.11 | 4.49 |
| | 2) 비위행위 근절 | 3.98 | 4.40 |
| | 3) 내·외부 이해관계자 참여 및 소통 | 3.83 | 4.08 |
| | 4) 투명한 경영(공시, 이사회 운영 등) | 4 | 4.3 |
| | 5) ESG경영 시스템 운영(리스크 관리, 법규 준수 등) | 3.92 | 4.13 |

## 3) 이해관계자 소통

주요이해관계자에 따른 소통전략을 수립하여 사회적 가치 공유 및 확산을 위해 적극 소통하고 있습니다.

### ▮ 대내외 이해관계자 소통 전략

| 구 분 | 대외 이해관계자 | | | 대내 이해관계자 |
|---|---|---|---|---|
| | 시민 | 지역사회·유관기관 | 정부·광주시 | |
| 대상/ 이해관계자 | • 지역주민, 전문가<br>• 국민, 도시철도 이용고객 | • 지역 시민사회단체<br>• 언론사, 협력업체 등 | • 정부, 지자체, 시의회<br>• 지역 공공기관, 동종기관 등 | • 公社 경영진, 관리자<br>• 내부직원, 노동조합 |
| 요구가치 | • 안전·편리한 도시철도<br>• 공익적 역할 강화 | • 협력에 의한 동반성장<br>• 공익적 역할 강화 | • 사회적 책임(가치 창출)<br>• 정부·시 정책 부응 | • 근로환경(일·가정양립)<br>• 공익적 역할, 성과 보상 |
| 소통방식 | • 온·오프라인 의견수렴<br>• 분야별 경영 참여 | • 경영공시, 기자간담회<br>• 언론 보도자료, 업무협약 등 | • 시의회 업무보고, 행정감사<br>• 공공기관 기관장회의 등 | • CEO⇔직원 소통활동<br>• 각종 회의, 워크숍, 간담회 등 |
| 사회적가치 공유활동 | • 정보제공, 경영 참여<br>• VOC 의견제시·공유 등 | • 언론홍보, 경영공시 등 (가치 전파, 신뢰 구축) | • 정책 제안, 현안 공유<br>• 공동목표 협력 강화 등 | • 경영가치 방향제시, 목표 전파·실행, 노사상생 협력 등 |

#### 시민과의 사회적 가치 공유 확대 (시민 사회적 가치 확산 및 요구가치 반영)

| | | |
|---|---|---|
| 지역 자원순환 선도 탄소발생 저감 노력 | • (아름다운 가게) 시민참여 자원순환 : 289명, 6671점 기부<br>• (지속가능발전협의회) 지구살림 나눔바자회 : 353명, 1,115점 판매금(5,000천원), 가족돌봄청년 기부<br>➡ 지역 사회 공익 상품, 기부 물품 판매를 통한 지역 내 소비 활성화 선순환 |  |
| 청년 취·창업 자립 지원 지역사회발전 긍정적 영향 | • (광주전남지역 혁신플랫폼) 산학협력 진로탐색<br>- 지역 대학생(40명) 로컬크리에이터 양성 지원(이론, 실무 등) 지역관광 활성화 제고, 1팀1교 연계 취업대상자 네일아트 창업 체험활동 전개 4명) |  |
| 청년창업 팝업스토어 설치 및 운영 | • (서구청) 농성역 청년창업플랫폼 내 입주기업이 신제품 출시 등 생산 제품에 대하여 홍보 기회 제공 : 입주기업 제품(탈취형 기능성 전구) 실증<br>- 서구 관내 역사 화장실 플라즈마 이온화 모듈 적용한 탈취형 매립 조명 설치<br>• 입주기업 제품 실증을 통한 제품 우수성 확보 및 기업 성장 기반 마련 |  |

#### 세대간 사회적 가치 공감·소통 강화 (신규직원 경영 참여·소통 확대, 경영가치 인지도 진단·개선)



• **사장지시사항(제60호, '24.2.13.) "존중하는 조직문화 정착을 위한 소통"**
조직문화 주제로 확대간부회의에서 논의, 교육 시 CEO-직원 간 직접 교감할 수 있는 소통시간 마련

• **사장지시사항(제61호, '24.2.21.) "소통 및 교감의 건강한 직장문화 조성"**
간부들은 수시로 직원들과의 소통 및 격려의 자리를 마련, 건강한 직장문화 조성해주시길 희망

| | | | |
|---|---|---|---|
| 계층별 소통 | • CEO·본부장·직원 간 소통(대들보) | • 상이한 부서 간 식사를 통한 교류(두비두밥) | 부서간 |
| 동료간 | • 팀원 간 허심탄회食, 쌍방향 멘토링 운영 | • (온라인) '주거니받거니' 자유게시판, '내부고객소리함' 익명게시판 연중 상시 운영<br>• (오프라인) 'ACE 보드' 운영을 통한 소통 사각지대 해소 | 온오프라인 채널 |

# Our Focus Area

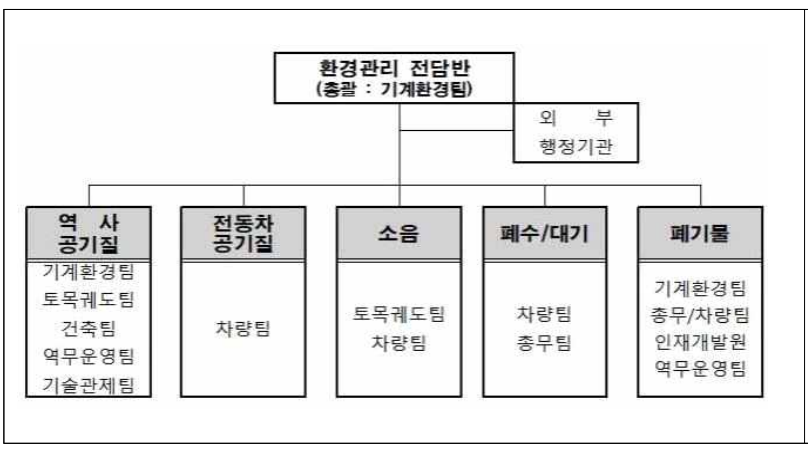
## 1) 환경(Environmental) 경영

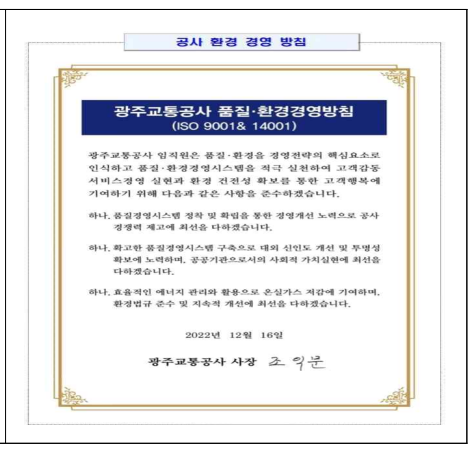
친환경 경영 리더십을 바탕으로 광주의 저탄소 녹색성장을 위해 추진체계를 구축하고 환경 혁신활동, 환경 부하 관리, 친환경 문화조성, 친환경 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다.

### ▮ 목표 및 전략

| | | | |
|---|---|---|---|
| 미션 | 시민의 안전을 최고로, 신뢰받는 행복 도시철도 | | |
| 비전 | The(더) 안전하고 The(더) 편리한 교통서비스 제공 | | |
| 슬로건 | 환경관리 선진화로 ESG를 선도하는 도시철도 | | |
| 추진전략 | 쾌적한 이용환경 조성 | 오염물질 감소 | 환경관리 고도화 |
| 추진과제 | · 실내공기질 측정분석<br>· 공기질 개선사업 추진<br>· 공조환기기준 개선<br>· 전동차 소음 최소화<br>· 국고보조금 지속 확보 | · 대기배출시설 적정관리<br>· 대기배출시설 적정관리<br>· 폐기물 감량·적정 처리<br>· 자율점검업소 유지 | · 환경부, 환경연구원 등 대내외 협력강화<br>· 환경시설물 컨설팅<br>· 전문성 강화 교육실시 |
| 성과목표 | 공기질 관리기준 초과 ZERO | 환경법규 준수 | · ISO 14001 인증 유지 |

### ▮ 체계 및 공사 환경 경영 방침





공사 환경 경영 방침

광주교통공사 품질·환경경영방침
(ISO 9001& 14001)

광주교통공사 임직원은 품질·환경을 경영전략의 핵심요소로 인식하고 품질·환경경영시스템을 적극 실천하여 고객감동 서비스경영 실현과 환경 건전성 확보를 통한 고객행복에 기여하기 위해 다음과 같은 사항을 준수하겠습니다.

하나. 품질경영시스템 정착 및 확립을 통한 경영개선 노력으로 공사 경쟁력 제고에 최선을 다하겠습니다.

하나. 환경한 품질경영시스템 구축으로 대외 신인도 개선 및 투명성 확보에 노력하며, 공공기관으로서의 사회적 가치실현에 최선을 다하겠습니다.

하나. 효율적인 에너지 관리와 활용으로 온실가스 저감에 기여하며, 환경법규 준수 및 지속적 개선에 최선을 다하겠습니다.

2022년 12월 16일

광주교통공사 사장 조 익문

## ▮ 환경관리 대상 시설물 현황

◦ 실내공기질 관리법에 의한 실내공기질 관리대상 현황

| 시설유형 | 주요 시설물 | 공기질 관리자 선임 | 비고 |
|---|---|---|---|
| 지하역사 | 소태역 등 18개역 | 기계환경팀 정치운 | |
| 전동차 | 92량(23편성) | - | |
| 건축물 | 본사사옥 | - | 연면적 3,000㎡ 이상의 업무시설 |
| | 용산기지 종합관리동 | - | |

◦ 대기환경보전법에 따른 대기배출시설 관리 현황

| 위 치 | 대상 시설물 | 환경관리인 선임 | 관리항목 |
|---|---|---|---|
| 본사사옥 3층 | 냉온수기 2대 | 총무팀 김권일 | 먼지, 황산화물 질소산화물 |
| | 보일러 1대 | 총무팀 김권일 | |
| 용산차량기지 정비고 | 도장시설 | 차량팀 서규현 | 먼지, 탄화수소 |
| | 금속표면처리용 건조시설 | 차량팀 서규현 | 방지시설면제 |
| | 냉온수기 1대 | 차량팀 임현수 | 먼지, 황산화물 질소산화물 |
| | 보일러 2대 | 차량팀 임현수 | |

◦ 물환경보전법에 따른 수질배출시설 및 방지시설 현황

| 시 설 명 | 위 치 | 환경관리인 선임 | 발생량/처리능력 | 관리항목 |
|---|---|---|---|---|
| 배출시설 | 검사고 | - | 12㎥/일 | 수소이온농도 BOD 부유물질 계면활성제 노르말헥산(광) 총 질 소 총 인 |
| | 세척고 | - | 13㎥/일 | |
| | 정비고 | - | 0.2㎥/일 | |
| | 에어컨세척 | - | 1.3㎥/일 | |
| 방지시설 | 폐수처리장 | 차량팀 조경영 | 300㎥/일 | |

◦ 폐기물 관리법에 따른 폐기물 처리계획 신고 현황

| 위 치 | 폐기물 구분 | 폐기물 종류 | 신고물량 | 관리부서 |
|---|---|---|---|---|
| 본사사옥 | 생활계폐기물 | 폐합성수지류(재) | 42톤 | 총무팀 |
| 용산차량기지 | 지정폐기물 | 폐축전지(폐황산) | 20톤 | 기계환경팀 |
| | | 폐축전지(폐알칼리) | 10톤 | |
| | | 폐페인트 | 1톤 | |
| | | 폐유 액상 | 3톤 | |
| | | 폐유 고상 | 15톤 | |
| | | 폐유기용제 | 4톤 | |

## ▮ 환경관리 시설별 관리 목표

| 구 분 | | | 단 위 | 관리기준 | '24년 실적 | '25년 목표 | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 지하역사 공인기관 측정용역 | | PM10 | ㎍/㎥ | 100 | 39.4 | 70 | 기준대비 70% |
| | | PM2.5 | ㎍/㎥ | 50 | 13.3 | 35 | |
| | | CO2 | ppm | 1,000 | 315 | 700 | |
| | | CO | ppm | 10 | 1.3 | 7 | |
| | | HCHO | ㎍/㎥ | 100 | 4.3 | 70 | |
| | | NO2 | ppm | 0.1 | 0.031 | 0.07 | |
| | | Rn | Bq/ℓ | 148 | 16.8 | 103.6 | |
| | | VOC | ㎍/㎥ | 500 | 23.3 | 350 | |
| 지하역사 (자체측정) | | PM2.5 | ㎍/㎥ | 50 | 21.9 | 21.5 | 전년대비 98% |
| 전동차 (년1회) | | PM2.5 | ㎍/㎥ | 50 (평상시) | 13.8 | 35 | 기준대비 70% |
| | | | | 50 (혼잡시) | 18.9 | 35 | |
| | | 이산화탄소 | ppm | 2,000 (평상시) | 476.3 | 1,400 | |
| | | | ppm | 2,500 (혼잡시) | 510.5 | 1,750 | |
| 전동차 | | 주행소음 | dB | 80 | 77 | 78 | 기준대비 2dB↓ |
| 대기 배출 시설 (년2회) | 보일러 냉온수기 | 먼지 | ㎎/㎥ | 30 | 1.6 | 21 | 기준대비 70% |
| | | 황산화물 | ppm | 70 | 0.4 | 49 | |
| | | 질소산화물 | ppm | 60 | 21.5 | 42 | |
| | 도장시설 | 먼지 | ㎎/㎥ | 30 | 0.8 | 21 | |
| | | 탄화수소 | ppm | 110 | 6.85 | 77 | |
| | 건조시설 | 먼지 | ㎎/㎥ | 30 | 0.8 | 21 | |
| | | 탄화수소 | ppm | 110 | 1.1 | 77 | |
| 폐수배출시설 (년4회) | | pH | - | 5.8~8.6 | 7.2 | 6.2~8.2 | 기준대비 70% |
| | | 부유물질 | ppm | 80 | 6.85 | 56 | |
| | | 노르말헥산 | ppm | 5 | 0 | 3.5 | |
| | | 총질소 | ppm | 60 | 2.66 | 42 | |
| | | 총 인 | ppm | 8 | 0.2 | 5.6 | |
| | | 계면활성제 | ppm | 5 | 0.02 | 3.5 | |
| | | 총유기탄소 | ppm | 50 | 4.25 | 35 | |
| | | BOD | ppm | 80 | 2.53 | 56 | |
| 사업장 생활계폐기물 | | 본사사옥 | 톤 | - | 43.15 | 42.29 | 관리목표 : 전년대비 2%↓ |
| | | 용산기지 | 톤 | - | 22.64 | 22.19 | |
| | | 옥동기지 | 톤 | - | 7.56 | 7.41 | |
| | | 역 사 | 톤 | - | 71.1 | 69.68 | |

**※ 관급봉투 사용량에 따른 배출량(kg) 환산방법 : 봉투규격×사용수량×비중(0.25)**

## ▌환경 혁신활동

◦ 친환경 혁신역량 및 친환경 혁신성과

- 기후변화 대응을 위한 친환경 교통수단 인프라 구축

**친환경 모빌리티 기반시설**

• 환경부 무공해차 브랜드사업을 통해 주차장별 전기차 충전기 20기 확보

| 구분 | '23년 | **'24년** | 비 고 |
|---|---|---|---|
| 충전시설 설치 | 4기 | **16기** | 20기 (4배 증가) |
| 전용주차 구역 | 5개소 | **44개소** | 49개소(8.8배 증가) |

• 킥보드 주차장(6개역 10개소) , 타랑께(공유자전거) 주차장 (8개역 10개소) 개인형 이동교통수단(PM) 연계 강화 편의시설 지속 확충




**친환경 차량 구매**

• 업무용 공용차량 전기차(캐스퍼 EV 2대, 트럭 1대) 추가 배치를 통한 업무효율성 극대화

| 구분 | '23년 | **'24년** | 비 고 |
|---|---|---|---|
| 업무용 트럭 | 1 | **1** | 총 11대 (1대 증가) |
| 사무용 공용차량 | 0 | **2** | 총 4대 (2대 증가) |

• 업무용 트럭(경유) 7대 차후 순차적 교체를 통한 기후변화 대응




**친환경 모터카 도입 추진**

• 노후 디젤 모터카(내구연한 25년 도래) 교체로 3대 교체 총 24억 원 사업비 필요

• 모터카 운영시간대(01~02시) 터널 내 초미세먼지 측정을 통한 5% 개선 효과 분석

➡ 환경부 및 지자체 협의를 통한 국고보조사업 신청 추진

• **「전국 교통공사 최초」 친환경 모터카 교체 국고보조사업 선정으로 1대 교체 예정**



- 전사적 온실가스 에너지절감 증진 활동

**에너지절약 추진위원회 (기술본부장 주관 반기별)**
13개팀 팀장



• 공공기관 에너지 이용 합리화 추진에 관한 규정 준수 및 실천 강화
– 전역사 방풍문 설치 효과 극대화를 위한 추가 절감 방안 강구
– 전동차 냉·난방 운영 최적화 및 고객 만족도를 고려한 탄력적 운용

**에너지사용 최적화 T/F (전기팀 주관 분기별)**
7개 팀 실무자(9명)



• 전력사용량 및 전기요금 현황 분석 – 분기별 데이터 기반 효율성 평가
• 철도운영기관 전기요금제도 개선 정책 건의 – 추진 경과 및 대응 방안 논의
• 에너지 절감을 위한 신기술 도입 검토 – 신기술 소개 및 현업 적용 협의

**에너지 절약 캠페인 (전직원 대상 분기별)**



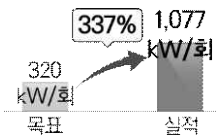
• 전사적 에너지 절약 캠페인 실시 – 시민 참여형 친환경 의식 확산
• 에너지지킴이 지정 및 운영 – 사무실 내 에너지 절감 문화 정착 및 실천 내재화
• 최대수요전력관리 효과 : 전년대비 기본요금 42,166[천원] 절약

**에너지이용 합리화 방안 이행실태 점검**



• 팀별 에너지절감 사업 발굴 : 8건, 2,035[MWh] 절감,377,432[천원] 절감
• 사무실, 역무실 및 전동차 적정실내온도 준수 점검
• 전력수급대책기간 중 전력피크 예상 시 전사적 에너지 절감 노력 강구

**수요반응자원 거래시장(DR) 참여**




• 전력거래소 전력감축지시 발령 시 부서별 담당자 절감 임무 수행
– 본선 운행중인 열차 냉난방부하, 역사 송풍기, 공조설비, 기능실 냉방부하 조정
• DR발령 : 6회, 6,463[kW] 감축, 수익금 : 7,594천원 (목표대비 337[%] 달성)

- 미세먼지 저감 중장기 국고보조 사업 확보 추진

**미세먼지 저감 중장기 국고보조 사업 확보 지속 추진**

**추진배경** • 단순 자동제어 운영으로 내·외부 다양한 환경 요인을 반영한 에너지 최적화 및 설비 노후화로 유지보수 어려움

**탄소중립형 스마트 공기질 통합 플랫폼 개발 및 에너지 절감 방안 모색**

**해결노력**
- IoT 센서 기반 실시간 모니터링 구축 및 AI 자동제어 시스템 도입 검토
- 환경부, 지자체(시) 등 관련 기관 협의 추진 국고보조사업 신청을 통해 사업 타당성 확보 최종 확보

**추진성과**
- 최신 시스템 구축으로 지하역사 공기질 강화 대응 및 외부 환경 변화에 능동적 대처
- 탄소중립형 스마트 공기질 관리 및 자동제어 시스템 구축으로 에너지 절감과 공기질 개선 기반 조성

**① 전환기 (2019)**
- **실내공기질 관련 법규 강화 대응**
  - 역사 및 본선 환기 기준 대폭 강화
  - 본선 배기 위주의 환기 시스템 운영
  - 계절별·시간대별 탄력적 운영으로 공기질 개선

**② 고도화 (2020~2023)**
- **미세먼지 저감 인프라 구축**
  - 역사 내 공기여과설비 성능 강화
  - 대형 공기정화장치 설치
  - 초미세먼지 측정 시스템 구축
  - 본선 집진장치 및 살수 배관 도입

**③ 최적화 (2024~현재)**
- **스마트 공기질 관리시스템 구축**
  - ICT 기술 접목, 스마트 공기질 관리 체계 도입
  - 노후 자동제어설비 개량
  - 공기질, 온도, 소음 등 빅데이터 활용 관리 시스템 구축

관제 모니터링 시스템



공기여과설비 개량



대형 공기정화장치 및 고효율 전기집진설비 도입

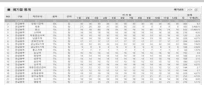




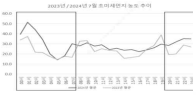
실시간 초미세먼지 측정



- 폐기물 배출량 감량 및 재활용을 통한 자원순환 및 환경보호

| | | |
|---|---|---|
| 폐기물 관리 프로그램 운영 |  | • 월별·종류별·위치별 특성 데이터 분석을 통한 주요 배출 원인 및 다량 발생 구역 등 공사 전체 폐기물 관리 투명화 폐기물 감축 전략 마련 |
| 폐기물 발생량 저감 관리 활동 |  | • 일회용품 사용 금지, 재활용 쓰레기 분리 수거함, 폐건전지 수거함 설치·운영을 통한 폐기물 발생량 저감 및 환경보호에 기여 |
| 노후 소화기 수명연장 |  | • 수명이 도래한 소화기 717개 중 샘플링 검사 실시, 704개 소화기 수명 연장으로 자원순환 기여 폐기물 감축 및 소방 안전관리 효율성 강화 |
| 승강 설비 핸드레일 교체품 재활용 |  | • 에스컬레이터 교체 공사 시 활용 가능한 핸드레일 선별 주요 부품 재사용을 통한 자원 절약 및 비용 절감, 타 시설물에 적용하여 지속가능한 유지관리 실현 |
| 화장실 안전 손잡이 재활용 효율적 시설 개선 |  | • 장애인 화장실 내 교체하는 손잡이(44개)를 전역사 일반 화장실 화변기 공간 벽면에 안전손잡이로 이설 추진 하여 노약자 및 미끄럼 사고 예방 |
| 광정류기용 축전지 재활용 |  | • 전송설비 개량사업으로 회수된 광정류기용 축전지 재활용을 기존 설비 교체 운영을 통해 비용절감 및 폐기물 감량 환경 부담 완화 실현 |
| 친환경 제품 사용 | <br> | • 반영구적 콘크리트 침목 교체 : 목침목(78정)을 콘크리트 침목 교체로 내구연한 10년에서 50년 증가, 폐침목 폐기물 감소<br>• 친환경 페인트 도장 공사 : 양동시장역 기계실 바닥 도장 시 오염 물질 방출이 적은 친환경 페인트 사용<br>• 친환경 제품 구매 확대 : 녹색제품 우선구매 온라인 교육 이수 및 인증제품 (축전지·위생용품 등) 구매 475백만원(101%) 달성 |

## - 효율적인 시설물 관리 및 노후시설물 개량을 통한 에너지 절감

| | |
|---|---|
| 운천역 생활밀착형 실내정원 조성 | • 산림청 공모사업(국시비4.5억원), 광주 서구청+공사 협업 실내공기질 개선사업 추진<br>• 문화전당역 실내정원('23년)에 이은 운천역 지하1, 2층 대합실 녹지공간으로 재구성하여 저탄소 친환경 공간으로 전환함으로써 지역민 삶의 질 향상 기여  |
| 역사 대합실 방풍문 설치 및 공조환기 시스템 운영 | • 1호선 전 역사 대합실 강화유리벽 구획, 자동문 및 강화유리 방풍문 설치하여 지하역사 에너지 절약 및 공기질 개선 **"전국 교통공사 최초 전 역사 대합실 방풍문 설치 완료"**<br>• 13개역 36개소 설치 475[MWh] 절감, 87.9[백만원] 절약<br>• 역사별 초미세먼지 분석 기반 취약·보통·양호로 재분류하여 등급별 공조환기 시스템 가동, 시간별 초미세먼지 분석을 통한 방풍문 운영시간대 조정   |
| 본선환기탑집진 장치확대설치 | • 본선환기탑 59개소 중 37개소 고성능 양방향 전기집진장치 도입<br>• 공인기관 집진효율 측정결과 : 초미세먼지 93 ~ 98% 집진 효과 분석  |
| 역사 고효율 LED등 교체 | • 역사 조도개선 사업 시행 → 역무실 및 승강장 노후 등기구 783개소 교체<br>• 면광원 등기구 교체 38[MWh] 절감, 7.0[백만원] 절약 |
| 정류기용변압기 BANK 감축 운전 | • 정류기용변압기 3,000[kW] 2대 → 1대로 축소 운전<br>• 변압기손, 정류기손 손실량 624[MWh] 절감, 115.4[백만원] 절약  |
| 노후 기계실 냉방기 교체 | • 기계실 노후 냉방기(정속형)를 인버터형 고효율 냉방기로 교체<br>• 고효율 냉방기 교체 229[MWh] 절감, 42.4[백만원] 절약 |
| 신호기계실 냉각팬 효율적 운영 | • 판넬과 외부온도 분석을 통한 냉각팬 감축 운영개소 발굴 : 7개 기계실, 352[대]<br>• 냉각팬 감축 운영 31[MWh] 절감, 5.7[백만원] 절약  |
| 남광주변전소 회생인버터 설치 | • 전동차 운행 중 감축 및 제동 시 발생하는 회생전력을 역사 전력공급원으로 사용<br>• 회생전력 재사용 117[MWh]절감, 21.7[백만원] 절약 |

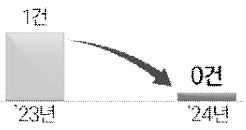
**핵심성과**

• **2024년 전국 교통공사 중 유일한 초미세먼지 초과 ZERO**(환경부 자료)

| 구 분 | 서울 | 부산 | 대구 | 인천 | **광주** | 대전 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 초과건수 | 13,343 | 134 | 416 | 362 | **0** | 19 |
| 초과율 | 17.5% | 0.5% | 2.3% | 2.0% | **0%** | 0.3% |

➡ **초미먼지 농도 초과 1건(23년) 대비 0건(24년)으로 최상의 공기질 관리**

**초미세먼지 초과건수**




## - 철도운영기관 최초 직영방식 태양광발전사업 운영

• 본사 및 소태역 환승주차장 최상층 등 유휴부지 활용 태양광 직영사업 추진 → 5,566[MW] 급 발전설비 설치 확충
• 철도 운영기관 최초 직영 운영방식 태양광 발전사업 신재생 에너지 보급 활성화 및 에너지분야 사업 확대
– 발전용량 : 415[kW], 발전량 : 490[MWh]/년, 부대수익 : 120[백만원]/년 창출, 부지임대방식 대비 5배 이상 수익 발생



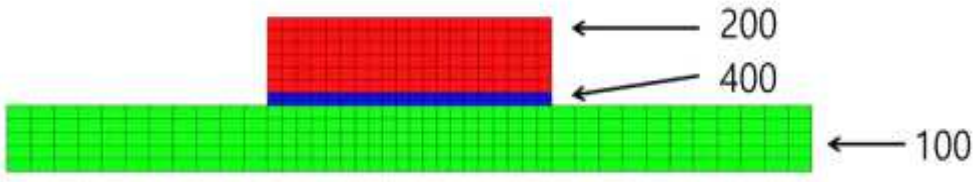
| | |
|---|---|
| 신재생 에너지 보급(RE100) 확 대 | • 태양광 설치 가능 부지 조사 : 평동역 일원 발전 가능 부지 확인 및 발전사업 허가 사전승인 획득<br>• 발전용량 : 1.7[MW]급, 발전량 : 2,000[MWh]/년 예상, 전기요금 인상에 따른 전력판매수익(SMP) 증가 및 신재생에너지보급(RE100)확대에 따른 신재생에너지 공급인증서(REC) 가격 상승 예상 |

◦ 환경 관련 특허 현황

| 등록번호 | 등록일자 | 특허명 | 특허권자 |
|---|---|---|---|
| 10-2380878 | 2022.3.26 | 고무차륜 AGT 주행로 | 광주도시철도공사, 한국철도기술연구원 |

고무차륜 AGT 주행로에 관한 것으로서, 더욱 상세하게는 고무차륜 AGT(automatic guided transit)가 주행로를 주행시에 발생하는 진동을 감쇠하여 승차감을 높이면서도 주행로의 구조적 안정성이 저하되는 것을 방지하는 고무차륜 AGT 주행로에 관한 것이다.

상기한 목적을 달성하기 위한 본 발명은 지반과, 상기 지반의 상부에 설치되는 콘크리트 블록과, 상기 지반과 콘크리트 블록 사이에 형성되는 방진층으로 이루어지고, 상기 콘크리트 블록의 전후단에는 흔들림 방지부가 더 형성되는 것을 특징으로 한다.

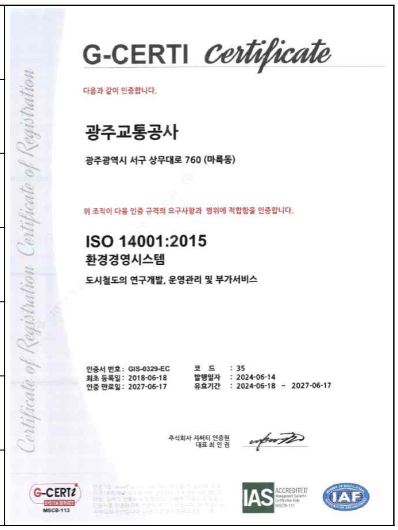



## ▌환경 부하 관리

◦ 환경사고 예방 및 대응

- 환경경영시스템 (ISO 14001) 인증 현황

| 인증 현황 | | 최초 '18.6.18 인증 후 갱신/사후심사 |
|---|---|---|
| 인증 심사 | 인증 규격 | ISO 14001 : 2015 (사후심사) |
| | 인증 기관 | ㈜지써티(G-CERTI) |
| | 유효 기간 | 2024.6.18 ~ 2027.6.17 |
| | 인증 범위 | 도시철도의 연구개발, 운영관리 및 부가서비스 |
| | 관련 부서 | 재난안전팀, 인재개발원, 차량팀, 기계환경팀 |
| | 심사 결과 | 적합 (2024.6.14.) |


G-CERTI Certificate

다음과 같이 인증합니다.

광주교통공사

광주광역시 서구 상무대로 760 (마륵동)

위 조직이 다음 인증 규격의 요구사항과 범위에 적합함을 인증합니다.

ISO 14001:2015

환경경영시스템

도시철도의 연구개발, 운영관리 및 부가서비스

인증서 번호: GIS-0329-EC
최초 등록일: 2018-06-18
인증 만료일: 2027-06-17

본 도 : 35
발행일자 : 2024-06-14
유효기간 : 2024-06-18 ~ 2027-06-17

Certificate of Registration

- 환경사고 및 법규 위반 : 해당사항 없음

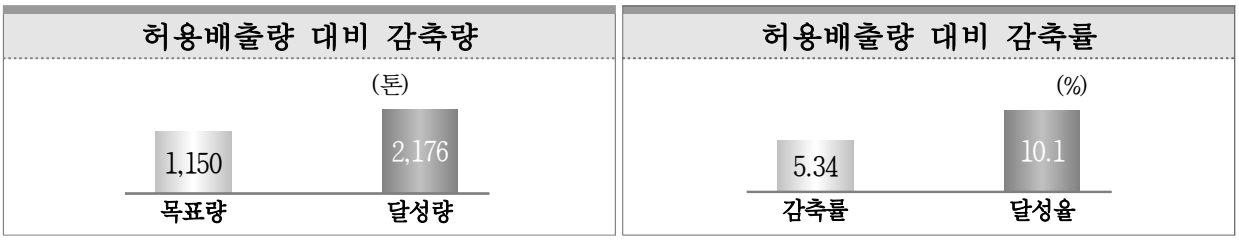
◦ 환경 부하 저감 활동

- 2024년 온실가스 배출량 : 19,368[tCO2-eq] (403[TJ])

| 구 분 | | 계 | 전동차/역사 | 용산기지 | 옥동기지 | 본사 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 온실가스 (tCO2_eq) | | 19,368 | 17,025[88%] | 1,068[6%] | 165[1%] | 1,110[6%] |
| 전력(kWh) | | 40,983,964 | 37,059,132 | 1,707,723 | 239,301 | 1,977,808 |
| 가스(N·㎥) | | 234,474 | - | 124,791 | 20,918 | 88,765 |
| 유류 (L) | 경유 | 9,167 | - | 3,904 | 3,061 | 2,202 |
| | 휘발유 | 1,661 | - | 50 | 880 | 731 |

- 2024년 온실가스 감축량

| 국가지정 온실가스 배출량('24년) | | | 공사 배출량('24년) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 예상배출량 | 목표감축량 | 허용배출량 | 감축량 (예상배출량 대비) | 감축량 (목표감축량 대비) | 배출량 |
| 21.544 | 1,150[5.34%] | 20,394 | 2,176[10.1%] | 1,026[89.2%]초과 달성 | 19,368 |



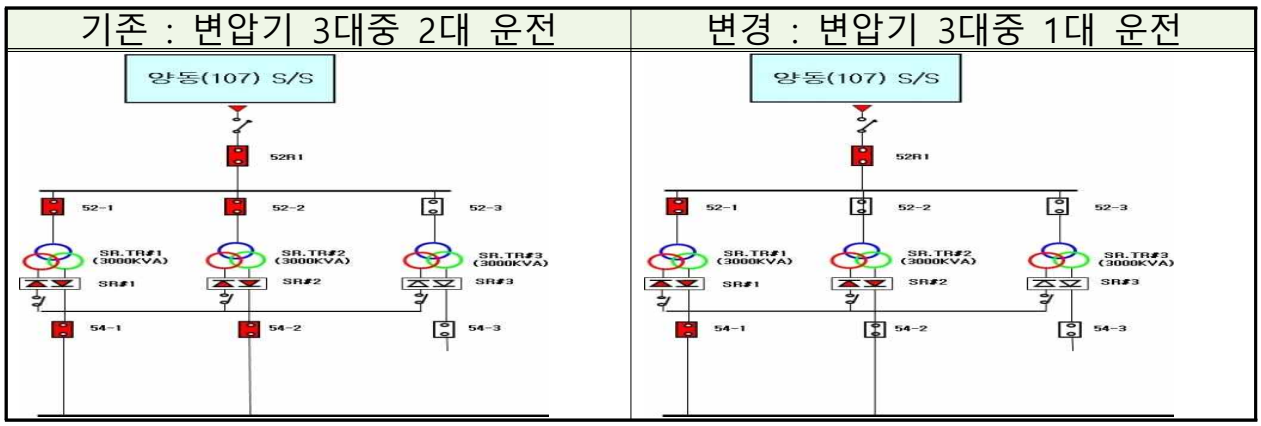

- 에너지 사용 절감 활동 성과[단위 : MWh]

❍ **정류기용변압기 BANK 감축 운전**

· 대상 : 18,000[kW] (3,000[kW]*6개변전소)

· 내용 : 변전소 정류기용 변압기 3,000kW 2대 ⇒ 1대로 축소 운전

· 절감효과 : 624[MWh/년]




❍ **역사 기능실 환기설비 가동시간 단축**

· 대상: 변전소(5개소), 전기실(19개소)

· 내용: 역사 기능실 냉방설비 설치개소

· 절감효과: 381[MWh/년]

| 기능실명 | 변경 前 | 변경 後 |
|---|---|---|
| | 주 가동시간 | 주 가동시간 |
| 변전소 | 1,260[분/주] | 20[분/주] |
| 전기실 | 2,520[분/주] | 20[분/주] |

## ▌ 친환경 조달

◦ 녹색제품 구매 실적(녹색구매정보시스템)

| 구 분 | 2021년 | 2022년 | 2023년 | 2024년 |
|---|---|---|---|---|
| 녹색제품 구매액 | 438백만원 | 753백만원 | 532백만원 | 478백만원 |
| 녹색제품 구매율 | 82.64% | 82.48% | 82.87% | 60.15% |

## ▌ 친환경 문화 조성

◦ 친환경·저탄소 대중교통 실천생활 전개

**대자보 도시 TF 참여**
*대중교통 활성화 연구

- **대자보 도시(대중교통, 자전거, 보행중심) 교통 인프라 개선 및 확대 등 과제발굴 및 협력**
  - (CEO ↔ 시장, 공공기관장) 대자보 도시로의 성공적 전환을 위한 기관 간 역할 교류
  ➡ 자전거 활성화 방안 (도로다이어트 세계 사례, 도시철도 2호선 1구간 자전거 전용도로, 공영자전거 확대) 및 벽지노선의 DRT 전환 운영 등 제안 광주 전략 지원
- (공사 ↔ 시 교통정책연구실, 대중교통과) 2순환도로 활용 상생버스 (가칭 들락날락 버스) 운영 검토
- (공사 ↔ 시 광역교통과) 광주역 활성화 관련 여론 분석 및 향후 운영 방안 검토 협력




**녹색교통 정책포럼 개최**

- 참석 : 공사 임직원, 임수정(市 지속가능발전협의회 공동대표), 신수정(광주시의회 의장), 황철호(시 정책보좌관), 이문혜(시 전략추진단장), 박필순(시의회 산건위원장) 등
- 내용 : **녹색교통 자전거 친화 도시 1010 업무협약, 대자보 도시 관련 토론**



**지역사회 환경정화**

- 광주천 물놀이장 公社 담당구역 정화활동을 통한 클린도시철도 이미지 확산
- 공공기관과 협업을 통한 역사 주변 화단조성, 환경정비
  - 광주광역시 농업기술센터와 협업을 통한 3회, 56명참여, 비올라 등 3,900본 식재 조성



**지구살림 자원순환 바자회**

- **지역 내 자원순환 활성화를 통한 폐기물 감축 및 자원 재활용 촉진 "기부·재판매·나눔을 통해 순환 경제 실현, 취약계층 지원 및 나눔 문화 확산"('24. 4~11)**
  - 시민·직원 289명 참여, 6,671점 물품 기부, 재판매 1,115점 수익금(5,000천원) 광주**"가족돌봄청년" 기부 및 이주노동자 겨울나기 작업복, 점퍼 3,000점 나눔** 전달
- 젤 아이스팩의 재활용 자원순환 인식 제고 자립준비청년 및 보호아동 후원 지원



◦ 임직원 자발적 ESG경영활동 참여

- 계단 걷기, 대중교통 이용 등으로 자동차 사용 감소 ➡ 온실가스 배출 저감 탄소중립 실천
- 다회용 컵 사용, 올바른 분리배출로 폐기물 쓰레기 감축·자원 재사용, 순환경제 활성화
- 리필 스테이션 이용, 일회용품 줄이기 친환경 소비문화 확산 기업 ESG 경영 강화




☑ 일상 속 쉽게 참여할 수 있는 16가지 ESG 실천 프로그램 선정

잔반제로 (남김없이 다 먹기)



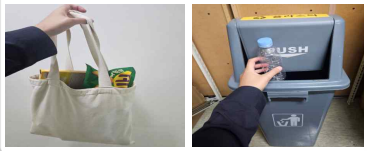
머그컵 사용, 플로깅(쓰레기 줍기)



출퇴근 대중교통 이용, 계단걷기



장바구니 사용, 자원재활용



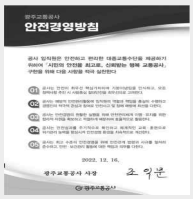
## 2) 안전 경영

철도 안전·재난관리 최고수준 유지를 위해 철저한 사전 예방 점검 및 개선 활동을 통한 사업장의 체계적인 안전 관리로 승객 안전사고 예방 및 무재해 사업장 구축에 진심을 다하고 있습니다.

### ▌목표 및 전략

**CEO 경영 제1원칙 타협 없는 안전**

| | |
|---|---|
| 비 전 | 시민과 함께, **안전**하고 행복한 동행 |
| 핵심가치 | 절대안전【無사고, 無지연, 無재해】 |
| CEO방침 | 사람중심 절대안전『안전최우선 원칙 준수』 |
| 전략목표 | 무재해 사업장 실현 |






현장 중심 안전 경영 실천

| 구 분 | 산업안전 | 중대재해 | 재난안전 | 철도안전 |
|---|---|---|---|---|
| 전 략 과 제 | 안전보건 경영체제 고도화 | 무재해 사업장 실현 | 유형별 체계적 예방·대응 | 철도종사자 안전 역량 향상 |
| 중 점 추 진 사 항 | • 작업 현장 위험성 평가 강화<br>• 작업환경 및 안전시설 개선<br>• 개인보호장비 관리 체계화 | • 위험요소 사전 식별·제거<br>• 긴급상황 대응 체계 확립<br>• 중대 재해 원인 정밀 분석 | • 비상 대응 훈련 반복 실시<br>• 국가핵심기반 보호계획<br>• 대국민 홍보 및 교육 확대 | • 철도안전종합계획 수립<br>• 철도안전 성숙도 제고<br>• 역사·차량 안전점검 내실화 |
| 중 점 법 령 | 산업안전보건법<br>(고용노동부) | 중대재해처벌법<br>(관계부서 합동) | 재난 및 안전관리 기본법<br>(행정안전부) | 철도안전법<br>(국토교통부) |
| 규 정 / 기 준 | • 안전보건 관리 규정<br>• 안전보건 매뉴얼 | • 안전보건 관리 규정<br>• 안전보건 지침서 | • 재난안전관리 규정<br>• 자연재난 위기대응 매뉴얼 | • 철도안전관리 규정<br>• 사고 및 장애처리 내규 |
| 세 부 실 행 과 제 | **예방활동 실천**<br>• 재난관리 및 국가 핵심 기반 보호 계획 수립·운영<br>• 철도안전 종합 시행계획 수립 및 관리<br>• 산업안전보건 위원회 및 협의체 운영 | **교육·훈련 정착**<br>• 현장 중심 안전교육 및 작업 전 안전 점검 회의 (TBM) 의무화<br>• 정기 안전보건 및 법정 직무교육 운영 필수 이수 | **안전문화 확산**<br>• 안전파수꾼 제도 운영 및 대시민 홍보 강화<br>• 시민 참여형 체험·캠페인<br>• 재난사고 대피 행동 요령 교육 및 홍보 확대 | **안전관리체계 정비**<br>• 철도안전관리체계 변경 승인 및 운영<br>• 사고 및 장애 조사·처리 체계 확립<br>• 철도역사 안전 및 이용 편의 수준 평가·개선 |
| 성 과 목 표 | 산업재해 “ZERO” | 중대재해 “ZERO” | 재난 피해 규모 “최소화” | 철도안전사고 “ZERO” |

**체계적인 안전·재난관리 시스템 구축 및 운영을 통해 성과 극대화**

**정부평가 “6관왕” 달성**

**철도사고·열차지연 완벽 차단!**

| | | |
|---|---|---|
| ① 행안부 재난관리평가 “최우수” | ② 고용노동부 위험성 평가 “우수사업장” 선정 | ③ 행안부 재난대응 안전한국훈련 “우수” |
| ④ 행안부 국가핵심기반 재난평가 “우수” | ⑤ 국토부 철도안전관리 수준평가 “우수” | ⑥ 행안부 민방위대 특별검열 “우수기관” |



## ▮ 추진 체계

◦ 재난·안전관리 전담조직 강화

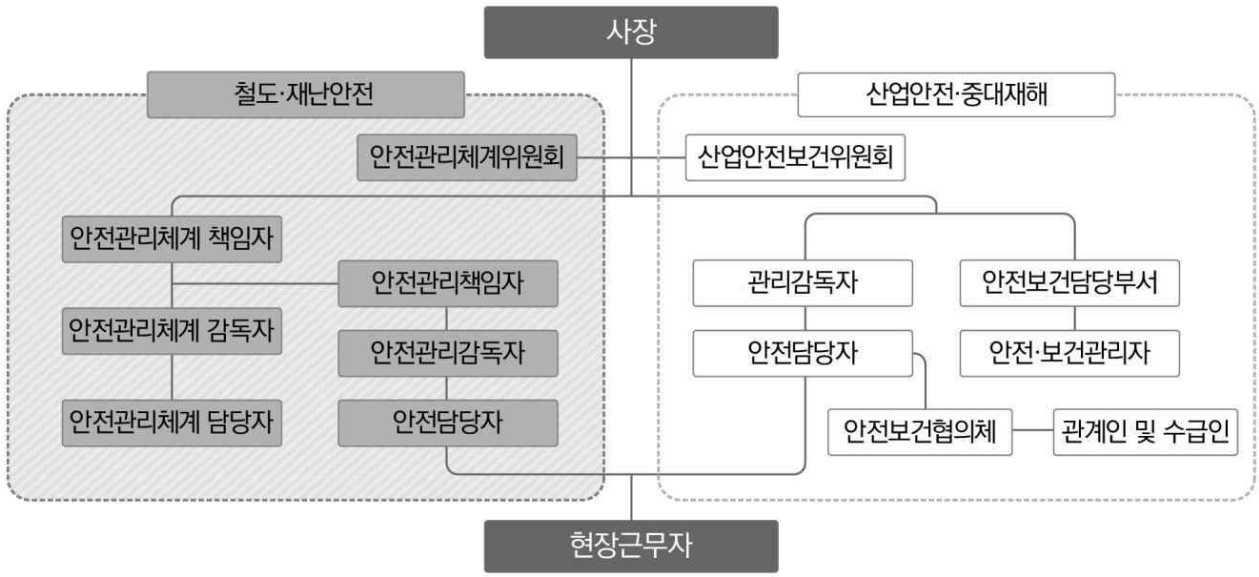
**중대재해 예방을 위한 조직 운영 및 관리 방안 마련**

- **(조직 명칭 변경 기능 명확화)** 재난안전정책관 → 안전관리처
- **(재해유형별 전문대응)** 재난안전팀, 산업안전보건팀 분리 운영
- **(컨트롤 타워)** 실질적 재난 대응 및 예방 조치 관리 기능 강화

**철도안전 및 보건관리의 체계적 운영과 실효성 확보**

- 기존 정책 중심 기능에서 관리·운영 현장 중심의 조직 변화
- 재난·철도안전·산업안전까지 포함하는 총괄 컨트롤타워 역할 수행 , 체계적인 재난 대응 시스템 구축

**철도안전 재난안전 전담인력 구성 및 역할** / **산업안전 중대재해 전담 인력 구성 및 역할**




**각 조직별 안전관리 역할 및 관련 기술 전문 인력 배치**

**안전관리 총괄조직**

- 사장 및 안전관리 위원회
  - 안전 정책 및 주요 계획 심의·조정
- 안전관리책임자(처·원장급)
  - 안전관리 전반 운영 및 총괄
- 안전관리체계 책임자 및 감독자
  - 철도·재난·산업안전 분야별 점검

**철도·재난안전 조직**

- (철도안전) 철도 시설 및 운영 관리
- (재난안전) 자연재해 및 인적 재해 대응 체계 구축
- (산업안전) 작업장 내 산업재해 예방 및 안전관리 담당
- (비상대비) 긴급상황 대응 및 재난 발생 시 복구 지원

**산업안전 및 중대재해 조직**

- 안전보건관리(총괄)책임자
  - 근로자 및 산업시설의 안전보건 관리
- 안전점검 담당부서
  - 작업환경 및 시설물 안전 점검 수행
- 안전·보건관리자 및 안전지도원
  - 현장 점검 및 안전지침 준수 여부 확인

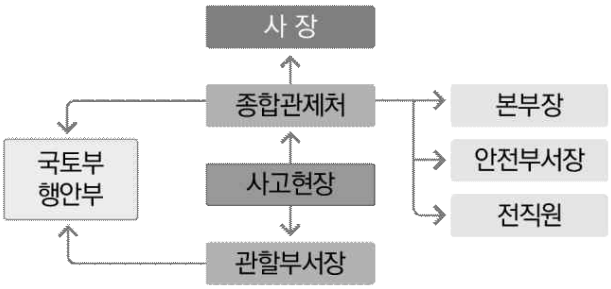
| 담당업무 | 평상시 전담업무 |
|---|---|
| 재 난 관 리 | • 재난관리종합계획 수립 및 시행 |
| 훈 련 / 매 뉴 얼 | • 비상대응계획 및 비상대응복구훈련계획수립 |
| 산 업 안 전 | • 위험성평가 및 산업재해예방 활동 추진에 관한 사항 |
| 보 건 관 리 | • 임직원 건강진단·건강증진, 유소견자 상담 및 관리 |
| 철 도 안 전 | • 철도안전관리체계 승인, 철도위험도분석 평가 |
| 안 전 지 도 | • 철도안전종합관리 및 안전지도활동계획 수립 |
| 철도시설 유지관리 | • 철도시설 유지관리 업무 |

**비상 상황 발생 시 업무실행과제**

- 관제상황근무 및 사고원인조사
- 지수본 반별 임무 전파, 총괄반 상주 비상근무
- 현장 초기대응반 및 상황근무 총괄
- 사무실 상황근무 및 실원 비상업무 지원
- 지수본 상황실 설치 및 총괄반장 수행
- 재난안전실장 업무보좌 및 종합보고서 작성 총괄
- 현장 상황 근무 및 사고 원인조사

◦ 재난상황 발생 대응관리체계 구축

**상황전파체계**




**단계별 대응**

**1단계(관심)**
- 주의보 기상특보 발령
- 3급 이상(관리) 크로샷 전파

**2단계(주의)**
- 경보 기상특보 발령
- 비상근무자 크로샷 전파

**3단계(경계)**
- 재해 발생 예상
- 전 직원 크로샷 전파

**4단계(심각)**
- 심각한 재난 발생
- 지역 사고수습 본부 구성

**현장 초기대응팀**

**① 지휘체계**

(사고역) → 재난안전 → 차량 → 승무 → 신호 → 통신 → 전기 → 기계환경 → 토목궤도 → 건축 → 역무운영 → 역무자동화

**② 세부 운영기준**

| 구성 | 임무 및 역할 |
|---|---|
| • 초기대응팀장 (역장 및 소관시설팀장) | • 초동보고 및 사고복구 출동 지시 |
| • 당일 현업근무자 각 1명 | • 사고 현장 및 유관 기관 지원<br>• 사고 현장 질서유지, 승객대피 |

**사고수습본부 가동**






◦ 재난안전 전용 상황실 구축을 통한 재난컨트롤 타워 기능강화

**As-was**
- 비상근무 단계별 대응 장소 분산 : 비효율적 운영으로 초기 대응 지연 및 정보 공유 부족 문제 발생
- 초기 상황 판단회의 : 종합관제처 내 (실시간 정보 공유 한계)
- 지역사고 수습본부 : 별도 상황실(상황정보 시스템 미비 즉각적 조치 어려움)
- 2단계 비상근무 : 재난안전팀 내(중앙 집중식 관리 부족)

**As-is**
- 2호선 종합관제 연계 재난안전 전용상황실 구축 통합 운영 모든 비상 대응 일원화된 중앙 컨트롤 타워 중심
- IoT 영상 연계를 통한 실시간 재난 영상 정보 공유
- 전 노선 역사·열차 운행 상태 모니터링 및 혼잡도 분석, 사고지역 정보 수집, 전직원 크로샷 발송
- 열차 운행 제어 및 상황 판단 즉각적인 대응 전략 수립

**실시간 재난 정보 전송 및 대응 방향 결정**
- 승강장 CCTV 및 IoT 기반 실시간 모니터링
- 운전관제 TTC(Train Traffic Control) 연계
- 재난 상황별 대응 및 복구 시스템 구축
- 비상 대응 체계 유지 및 가용 자원 최적화
- 재난 이후 분석 및 개선 피드백 시스템 운영

**신속한 재난 보고 및 피해복구 체계 구축**

영상시스템 구축



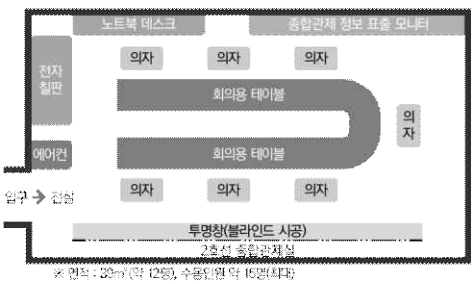
훈련·재난방송 연계



상황판단회의 시연



**주요성과**
- 지수본-지대본 재난안전망 연계를 통한 통합 대응체계 구축
  ➡ 신속한 상황 판단 및 재해요인 사전 제거
- AI·빅데이터 기반의 신속한 재난 상황 판단으로 피해 최소화
  ➡ 재난 대응 일원화로 혼선 최소화 및 효율적 대처
- 비상 대응 역량 강화를 통한 장기적 재난 대응체계 유지 발전
- 2차 피해 방지 및 시민 안전 최우선 확보
  ➡ 안전하고 신뢰받는 지하철 환경 조성



## ▌ 안전사고 감축 목표 및 활동

◦ 안전사고 감축 목표 설정

**최근 5개년 안전사고 발생경향 분석**

**산업재해 발생현황**

| 구분 | '24 | '23 | '22 | '21 | '20 |
|---|---|---|---|---|---|
| 발생 | 2 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| 사망 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 부상 | 2 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| 합 계 | 2 | 4 | 1 | 1 | 0 |

**산업재해 발생요인**

- 업무수행 중 무리한 동작으로 인한 요통
- 취객 및 노숙자 퇴거조치 중 몸싸움으로 인한 염좌
- 복도 왁스청소도중 미끄러져 넘어짐
- 계단에서 내려오다 발을 헛디뎌 발목 염좌
- 역사 천장판 고정을 위한 사다리사용 작업중 떨어짐

**철도사고 발생현황**

| 구분 | '24 | '23 | '22 | '21 | '20 |
|---|---|---|---|---|---|
| 철도사고 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 운행장애 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 철도재난 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 합 계 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

**철도사고 발생요인**

- 시설물 노후화에 따른 전차선 장애로 열차지연('19년)
- 집중호우로 인한 황룡강 범람에 따른 인접 평동역사 침수('20년)

| 전 략 | 안전관리 경영체계 강화 | 근로자 생명보호 및 건강증진 | 무재해 사업장 실현 |
|---|---|---|---|

| 목 표 | 중대재해"ZERO" | 산업재해"ZERO" |
|---|---|---|

| 추진분야 | 추 진 과 제 |
|---|---|
| 예방활동 강 화 | ■ 재해예방을 위한 안전점검 및 위험성평가 실시<br>■ 안전보건경영위원회 운영<br>■ 안전근로협의체 및 산업안전보건위원회 운영<br>■ 안전보건경영시스템(KOSHA-MS) 인증 유지<br>■ 유해·위험기구, 안전보건표지 및 안전보호구 관리 |
| 교육·훈련 시 행 | ■ 정기 안전보건교육 실시<br>■ 안전보건관계자 법정 직무교육 실시<br>■ 찾아가는 현장 안전교육 실시<br>■ 작업전 안전점검회의(TBM) 실시<br>■ 재해예방 응급조치 훈련 실시 |
| 안전문화 확 산 | ■ 안전파수꾼 활동 운영<br>■ 안전문화 확산 행사 추진<br>■ 자체 설비를 통한 각종 홍보활동 추진<br>■ 대외 홍보 및 캠페인활동 실시 |
| 산업보건 관 리 | ■ 작업환경 및 사무실 공기질 측정<br>■ 밀폐공간작업 프로그램 관리<br>■ 유해화학물질 관리 강화<br>■ 근로자 건강관리 프로그램 운영<br>■ 임직원 건강진단 및 유소견자 관리 |

◦ 자체 안전점검 실시

❍ 관계 법령에 따른 시설물 안전점검 시행

- 1·2·3종 시설물의 정기·정밀점검(상 · 하반기 년 2회)
- 급경사지 안전점검(년 2회)

❍ 계절별 재해예방 사전점검 시행

- 해빙기(2월), 풍수해(5월), 동절기(11월) 예방점검 실시
- 자체 종합안전점검 실시

❍ 임원진 현장 합동점검 실시

- 참여인원 : CEO 및 경영본부장, 기술본부장 참여
- 점검대상 : 주요 시설 및 관리상태 점검

❍ 추진일정

| '24. 3월 | ➡ | '24. 5월 | ➡ | '24. 11월 |
|---|---|---|---|---|
| 해빙기 현장점검 | | 풍수해 현장점검 | | 동절기 현장점검 |

◦ 합동 안전점검 실시

❍ 관계 법령에 따른 시설물 안전점검 시행

- 1·2·3종 시설물의 정기·정밀점검(상 · 하반기 년 2회)
- 급경사지 안전점검(년 2회)

❍ 계절별 재해예방 사전점검 시행

- 해빙기(2월), 풍수해(5월), 동절기(11월) 예방점검 실시
- 자체 종합안전점검 실시

❍ 임원진 현장 합동점검 실시

- 참여인원 : CEO 및 경영본부장, 기술본부장 참여
- 점검대상 : 주요 시설 및 관리상태 점검

❍ 추진일정

| '24. 3월 | ➡ | '24. 5월 | ➡ | '24. 11월 |
|---|---|---|---|---|
| 해빙기 현장점검 | | 풍수해 현장점검 | | 동절기 현장점검 |

◦ 안전파수꾼 활동 운영

❍ 추진목적

- 사업장내 잠재되어있는 아차사고 및 잠재요인을 직원 및 현장 근로자가 스스로 발굴·개선 함으로서 자율적 안전사고 예방활동 참여를 통한 무재해 사업장 구축 및 산업재해 예방

❍ 추진방향

- 직원 스스로의 적극적 참여 유도 및 관리부서의 개입을 최소화한 자율적 안전관리의 정착
- 위험성평가 및 자체 경영평가와 연계하여 동기부여

◦ 안전보건관리 규정 및 매뉴얼 운영

❍ 관련근거 : 산업안전보건법

❍ 운영방법 : 관계법령 개정사항 모니터링하여 수시 보완·개정

❍ 추진부서 : 산업안전보건실(협조 : 전 부서)

❍ 변경절차 : 사규심의위원회 및 산업안전보건위원회 심의·의결

❍ 주요내용

- 안전·보건 관리조직과 그 직무에 관한 사항
- 안전·보건교육에 관한 사항
- 사업장 안전·보건관리에 관한 사항
- 안전지도원 운영에 관한 사항
- 사고 조사 및 대책 수립에 관한 사항
- 그 밖에 안전·보건에 관한 사항

❍ 추진일정

| '24. 1~12월 | ➡ | '24. 1~12월 | ➡ | '24. 3, 6, 9, 12월 |
|---|---|---|---|---|
| 법령 개정내용 검토 | | 법령 개정사항 반영 | | 산안위 심의·의결 |

◦ 안전보건경영시스템 인증 유지

❍ 안전보건경영시스템 인증 유지

- 안전보건경영시스템 최초 인증(유효기간 3년) : 2007년 10월
- 2024년 8월 중 사후심사 실시(예정)

❍ 안전보건경영시스템 심사 준비

- 안전보건매뉴얼 개정사항 검토 : `24. 1 ~ 5월
- 안전보건매뉴얼 개정사항 반영 : `24. 5 ~ 6월
  - 2023년 사후심사 시 관찰·권고사항 반영
  - 필요시 담당자 위탁교육(한국산업안전보건공단) 실시

❍ 추진일정

| '24. 1~7월 | ➡ | '24. 8월 | ➡ | '24. 9월 |
|---|---|---|---|---|
| KOSHA 사후심사 준비 | | KOSHA 사후심사 | | KOSHA 인증 유지 |

◦ 안전교육 훈련 시행

| 교 육 분 야 | 교 육 대 상 | 교 육 시 간 |
|---|---|---|
| 정기 교육 | 관리감독자 | 연간 16시간 이상 |
| | 근로자(본사 및 현업) | 사무직 종사자 : 6시간 이상/반기<br>사무직 외 종사자 : 12시간 이상/반기 |

◦ 안전시설 예산확보 및 집행

**철도안전시행계획 안전예산**

철도안전법 제6조(시행계획) 근거

**철도안전 투자공시**

철도안전법 제6조의2(철도안전투자의 공시) 근거

**법적·제도적 기준 준수**

- (철도안전법 준수) 안전관리 투자 공시 기준 투명한 예산 집행
- (예산 안정성 확보) 철도 시설 및 운영 안전성 강화 재원 마련
- (장기적 투자 전략) **철도사고 예방 및 비상 대응체계 구축**

**철도안전 투자 항목별 배분 원칙**

- (시설투자) 철도 인프라 유지·보수, 신호·전기·통신 개선
- (운영안전) 차량 관리, 승무원 교육 및 안전 훈련 강화
- (비상대응) 재난대비 시스템 구축, 스마트 안전관리 도입
- (기술개발) 철도 안전 R&D, IoT·빅데이터 활용

**철도안전법에 따른 안전 투자 예산 계획 수립('24.10.30)** (단위 : 백만원)

| 4대 추진과제별 철도안전 시행계획 수립 | | 철도안전 투자공시 기준 적용 및 예산 편성 |
|---|---|---|
| 계 | 6,625.33 | ☑ 예산 항목 명확화 : 시설 개량, 교육훈련, 기타 비용으로 구분 체계적 예산 편성 |
| Ⅰ. 철도종사자 안전 역량 강화 | 177.06 | ☑ 철도안전 목표와 중점추진과제(4개분야 17개 과제) 예산 집행 계획 연계<br>- 대형 철도사고 Zero /백만km당 철도사고 0건, 사망자 0명,부상자 0명 |
| Ⅱ. 철도차량 관리 체계화 | 1555.27 | ☑ 노후 철도차량 및 시설물 유지보수 개선 반영<br>- 20년 초과 노후 철도차량 정밀안전진단제 도입 (397백만원) |
| Ⅲ. 철도시설 및 안전설비 확충·개량 | 4807.80 | |
| Ⅳ. 철도 위기 대응 체계 개선 및 철도 안전 연구 강화 | 85.20 | - 노후 통신·전기설비 및 선로 시설 유지보수 예산 배정 (2,601.62백만원) |

**철도안전법에 따른 안전 투자예산 집행 실적** (단위 : 백만원)

| 항목별 | 세부추진사항 | '24년도 계획 | '24년도 실적 | 변화분석 |
|---|---|---|---|---|
| **철도 종사자 안전 역량 강화** | • 안전교육 강화, 인적요인 관리 개선, 교육장·교재 개선, 안전장비 보급 | 139.7 | 154.1 | • 교육 및 인력 역량 강화 투자 증가 교육예산 확대 및 종사자 안전 강화 |
| | | ➡ 110.3% | | |
| **철도차량 관리 체계화** | • 생애주기별(Life-cycle) 관리 시스템 구축, 차량 설비 개선 | 308.8 | 717.9 | • 차량 관리 예산 대폭 증가<br>- 철도차량 장기적 유지보수 체계 강화 |
| | | ➡ 232.5% | | |
| **철도시설 및 안전 설비 확충·개량** | • 보안시설 강화, 안전사고 예방, 재해·사고 방지 시설 보강 | 4821.5 | 4422.9 | • 철도시설 및 안전 설비 예산 감소 신규 확충보다 기존 시설 유지보수 중심으로 조정 |
| | | ➡ 91.7% | | |
| **철도 위기 대응 체계 개선 및 안전 연구 강화** | • 보안 취약구간 감시 강화, 철도사고 피해자 지원 프로그램 운영 | 79.4 | 80.8 | • 위기 대응 및 안전 문화 예산 유지 안전문화 프로그램 지속 추진, 재해 복구 대응 향상 |
| | | ➡ 101.8% | | |
| **계획 대비 실적** | | **100.5%** | | |

| 구 분 | | | '21년 | '22년 | '23년 | '24년 | 세부추진사항 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 안전투자공시 | 철도안전교육훈련비 | 계획 | 56 | 59 | 66 | 96.2 | • 종사자 안전교육 교재, 교육장 등 교육여건 개선<br>• 비상상황 등에 대비한 대체인력 전문성 유지방안 마련 |
| | | 실적 집행실적(A) | 60 | 57 | 54 | 123.8 | |
| | | 실적 낙찰차액(B) | 0 | 2 | 0 | 0 | |
| | | 실적 계 (A+B) | 60 | 59 | 54 | 123.8 | |
| | | 실적 / 계획 ( % ) | 107% | 100% | 82% | 129% | |

**안전업무 담당자 대상 설명회 개최('24.9.23)**

**계획대비 예산 집행 최적화 모색**

- (문제점) 철도안전교육훈련 예산 증가 → 실제 집행률 감소 → 교육 예산의 비효율성 발생
  - 교육참여율 저조(업무일정 및 참여 부담)
  - 교육과정 운영 미흡(대면교육 실효성 미비)
  - 법정·위탁교육 독려 부족(이수율 저조)

**철도 종사자 교육 확대 및 자격 유지 강화**

- 법정교육 및 위탁교육 활성화 자격 유지 독려
  - 종사자 대상 맞춤형 교육 로드맵 제공 → 필수 교육 일정 사전 공지 및 관리 강화
- 교육 성과 모니터링 시스템 구축 → 교육 이수율, 실무 적용도 분석 및 피드백 반영



◦ 위험성 평가

**'24 사업장 정기 위험성 평가 추진 개요**

- **【관련근거】** 산업안전보건법 제36조(위험성평가 실시), 사업장 위험성 평가에 관한 지침(고용노동부 고시 제2020-53호)
- **【평가기간】** '24.4.8~7.26 **【평가대상】** 전 부서
- **【평가주기】** 정기평가(1년), 수시평가(산업재해 발생 및 신규 설비 도입)
- **【평 가 자】** 각 팀 위험성평가 평가팀 구성(전 직원 참여)
- **【평가방법】** 위험성평가 지원시스템(KRAS) 활용 평가

**위험성평가 업무절차 개선 적용**

| 1단계 | 2단계 | 3단계 |
|---|---|---|
| 자료 수집 등 사전 준비 | 사업장 내 유해 위험요인 파악 | 위험성 결정 |

| 4단계 | 5단계 |
|---|---|
| 위험성 감소 대책 수립 및 실행 | 위험성 평가 공유 기록 및 보존 |

**작업공정 및 화학물질 위험성 평가를 통한 산업재해 예방 효과 증대**

**① 작업공정 위험성평가**

- 평가대상 : 14개 주관부서, 총 271개 작업공정(전년대비 7개, 2.5% 감소)
- 도출된 유해·위험 요인 : 총 3,409개(전년대비 136개, 4% 감소)
  - **불합리한 공정 요소 및 중복된 위험요인 제거 영향**
  - **3년 연속 위험요인 감소 → 점진적인 안전성 개선 효과**
- 개선 조치 현황 : 80건 발굴 및 조치 완료
  - 최근 2년간 총 175건 유해·위험요인 제거 → 중대산업재해 예방 강화
- **세부 공정별 평가결과**
  - 위험도 '9'이상(높음) 공정 : 0건
  - 위험도 '8'(보통) 공정 : 9건, 위험도 '6'이하(낮음) : 3,400건

  ➡ **모든 공정이 허용 가능한 위험도 범위 내에서 안정적으로 관리 중**
- **작업공정에 대한 주요 위험요인 분포 현황**

| 위험요인 | 기계적 | 작업특성 | 작업환경 | 화학물질 | 전기적 | 생물학적 | 물질환경 | 관리적 | 인적 | 계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 건 수 | 954 | 854 | 875 | 221 | 337 | 2 | 14 | 72 | 80 | 3,409 |

**② 화 학 물 질 위험성평가**

- 평가대상 : 14개 주관 부서 총 64개 공정 화학물질 (전년대비 4개, 6% 감소)
- **평가 화학물질 : WD-40, 톱코트(바닥왁스) 등 총 416종**
  - 화학물질 63종 증가, 불필요한 화학물질 통합·제거 필요
- **도출된 화학물질 : 61개 공정에서 416종 식별**
- **위험성평가 개선조치 현황(총 416종 → 408종, 8종 제거)**
  - 발굴된 개선 대상 27건, 모두 조치 완료
- **화학물질 위험도 분석 현황**
  - 경미한 위험(위험도 1~4) : 356종(허용 범위 내 관리)
  - 상당한 위험(위험도 5 이상) : 52종

| 산업재해 집중 안전관리 실시 | 화학물질 안전관리 방안 마련 |
|---|---|
| 19개 역사 환경미화, 시설관리 직종 116명 찾아가는 집중교육 실시 | 화학물질 신규 도입 또는 변경 시 보건관리자 적정성 검토시행('24.7.) |

**위험성평가 우수사례 발표대회 우수사업장 선정 "위험성평가 모범 사례 확립"**

**경사지 미끄러움**



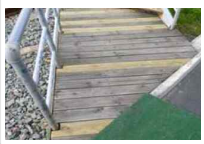
**안전난간 설치**



**노후통로 넘어짐 위험**



**통로 보완 개선**



**계단 추락 위험**




**안전펜스 설치**



**작업 중 추락 위험**



**신형 안전대 구입 비치**



**점검 시 추락 위험**



**등받이 설치**



**작업 중 질식 위험**



**감지 경보기 설치**



◦ 안전보건교육

### 임직원 건강관리 강화 및 질병 예방 대책 수립

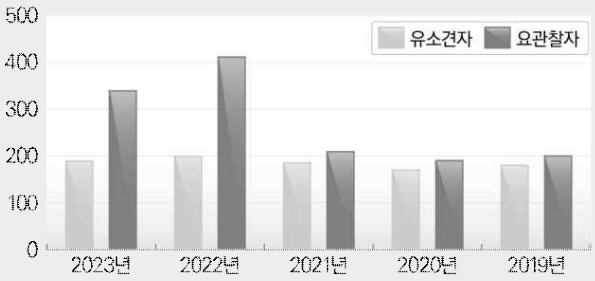
**【종합건강검진 추진】**

• 임직원 평균 연령 상승에 따른 대사증후군 발병위험 증가
→ 건강검진 필수항목 확대 및 조기 발견 및 추적관찰 강화
• 전 직원 대상 종합건강검진 비용 지원(200천원)
- 총 872명 (수검률 93.4% 달성, 전년대비 4.3% 증가)

**【'23년 일반건강검진 결과 분석】**

- 유소견자 및 요관찰자 : 528명, 사후관리 대상 62%차지
직업병 질환 유소견자(D1)無, 유소견자(D2) 40대 다수
- 고혈압〉고지혈증〉간장〉당뇨〉신장〉빈혈〉기타 흉부 순

| 구 분 | 수검인원 | 유소견자(D2) | 요관찰자(C2) |
|---|---|---|---|
| 2023년 | 851명 | 189명 | 339명 |
| 2022년 | 878명 | 199명 | 411명 |




### 근로자 건강보호 프로그램 운영

• 산업안전보건법 제132조 및 시행규칙 제210조,
고용노동부고시 제2023-8호 "법적보고 의무사항 無"

**【유소견자 및 요관찰자 찾아가는 건강상담소】**

- 기간 : '24. 7월~12월 (전년대비 5회 확대, 총 29회)
- 장소 : 본사, 용산·옥동기지, 역(소태, 평동역)
- 대상 : '23년 건강진단결과 유소견자, 요관찰자 528명
전원 상담 완료 및 희망자 (전년대비 69명 증가)
- 내용 : 전문의료지식 기반 개인별 맞춤 건강 상담 조언
기초검사(혈압, 혈당, 체지방 측정 등), 유소견자
관리카드 작성 및 고위험군 집중관리

**【임직원 건강증진을 위한 전문기관 업무협약】**

- 일자 : '24. 6. 25.(광주근로자 건강센터)
- 내용 : 임직원 건강보호와 업무상 질병 예방 상호협력 등

**【작업환경 및 사무실 공기질 측정 건강한 작업환경 조성】**

- 개요 : '24. 12. 2.~12. 10. / (재)한국의학연구소
- 대상 : 유해인자 및 특별관리 물질을 사용하는 작업장 등
- 항목 : 작업환경(분진, 소음, 유기화합물), 사무실 공기질
(미세분진, 총부유세균, 곰팡이, 일산화탄소 등)
집수정 라돈 측정 및 밀폐공간 운용부서 집중 관리

• 결과 : "전 영역 관리기준 미만" 노출 기준 정상

### 찾아가는 집중 안전교육

• **【추진기간】** 상반기 : '24. 3. 11. ~ 3. 25. (11일간)
하반기 : '24. 9. 9. ~ 9. 26. (11일간)
• **【참석대상】** 환경미화, 시설관리 공무직 근로자
• **【교육장소】** 19개 역사, 본사, 용산, 옥동기지
• **【교육내용】** 건물 청소 종사자 특성, 유해 위험요인 및
안전대책, TBM 활동, 기타 의견 청취 등

### 집중 안전교육 고도화 전략 수립

• 역사 환경미화, 시설관리 공무직 고위험군 선정
• 찾아가는 소규모 집중교육 → 교육 효율성 극대화
• 환경미화 업무 근골격계질환 예방 → 작업 전 스트레칭 유도
• 개인 보호구 착용 생활화 지도 → 안전의식 수준 향상
• 사고사례 및 동영상 자료 활용 → 안전한 행동 습관 장착

### 작업 전 근골격계질환 예방 스트레칭, 개인보호구 착용, 안전의식 생활화 집중 교육 실시



• 근골격계 및 뇌심혈 관계 질환 예방
프로그램 운영('24. 5~9)
- 환경미화분야 96명, 체지방 및 비만도
신체활동 등 측정



• 전문강사 초빙
필라테스 교육
('24. 10. 22)



### 전직원 순환 안전체험장 위탁교육 시행

• 실전과 같은 가상 체험 및 실습 훈련을 통해 사고
예방 능력 배양( '24. 2회 27명 이수)
- 전 직원 최소 1회 이상 참여 연차별 교육 대상자
교체 순환 운영

### 직·간접 안전 체험 안전의식 생활화

• (개선) 다양한 안전체험이 가능한 교육장 변경
- 한국산업안전보건공단 담양 안전체험장
• 큐브형 시뮬레이터 및 HMD 영상 활용
➡ 가상 재해 상황 체험(전기, 화재, 폭발 사고 등)



◦ 비상대응훈련

**종합 매뉴얼(사무군, 기술군) 보유**

- **도시철도 대형사고 현장 조치 매뉴얼 (21개 )**
  - 대형 사고 발생 시 조직적인 대응 체계 확립, 유관기관 협업
- **비상대응 현장조치 매뉴얼 (52개)**
  - 유형별 대응 (화재, 탈선, 충돌 등) 세부 조치 및 보고 체계

**개인별 매뉴얼 병행**

- **개인대응수칙(Personal Duty Guide)**
  - 직원 개개인의 역할과 수행 임무를 간결하게 정리
  - 신속한 대응을 위한 핵심 행동 지침 제공
  - 휴대 가능한 카드 및 디지털 매뉴얼로 운영

**도시철도 안전 강화를 위한 "전 직원 개인임무카드" 운영 체계**

**팀별 맞춤형 매뉴얼 작성**

- 효과적인 재난 대응 체계 변화 반영
- 재난 발생 효율적 대응을 위한 개정
- 추가 재난 유형 포함 및 변경
- 관련 상위법 개정에 따른 반영
- 매뉴얼 운영 결과 미비점 발굴 보완
- 조직 형태 및 운영사항 변경 반영

**개인 임무카드 보유**

- 역할 구분 및 주요 임무 기재
- 긴급 상황 연락망 포함하여 작성
- 정기 점검 및 교육 훈련 시행
- 비상 시 접근성 확보 강화
- 조직개편 및 업무변경 시 즉시 반영
- 훈련 및 대응 사례 지속 업데이트

**추진결과**

- 공사 전 직원 개인임무카드 보유
- 비상연락망 가동 신속한 대응 가능
- 초기대응팀 조직적 현장 출동 구축
- 단계별 복구시스템 가동 복구 시간 단축
- 정확한 역할 수행으로 2차 사고 예방
- 필요인력 및 장비 신속 배치 가능

**조직적 대응과 개인별 역할 수행이 조화를 이루는 안전관리 수준 향상**

**초기대응팀 조직 구성 및 역할 명확화**

- 초기대응팀장 지정 기준 구체화, 소집 대상 및 절차 명확화
  - ➡ 재난 발생 장소 및 유형별로 팀장 사전 지정
  - ➡ 재난 유형(화재, 탈선, 충돌 등)에 따라 초기대응팀 소집 대상 사전 지정
- 매뉴얼 작성 주체 명확화 및 역할 분담
  - ➡ 각 구성원의 역할과 책임 문서화 및 정식 규정 혼선 방지
  - ➡ 매뉴얼 기반 정기적인 초기대응팀 훈련 시행

**종합 매뉴얼 개정**

| | |
|---|---|
| 현장조치 행동매뉴얼 | • 행안부 위기관리 매뉴얼 관리시스템 승인 요청('24.12.31) → 승인 대기 |
| 비상대응 계획 | • 철도비상사태 유형(혼잡도)추가<br>– 비상대응 연습훈련 재난유형 → 개정완료 |
| 도시철도 대형사고 매뉴얼 | • 행안부 위기관리 매뉴얼 관리시스템 승인요청('24.12.31) → 승인완료 |

**주기적인 매뉴얼(개인임무카드) 숙지상태 점검으로 재난대응 유지력 강화**

| 구 분 | 매뉴얼 숙지상태 점검 | |
|---|---|---|
| 내·외부 매뉴얼 점검 | • 상·하반기 현장 조치 행동 매뉴얼 점검 실시 | 상반기('24. 6), 하반기('24. 11) |
| | • 안전관리 내부 심사 철도안전 분야 실시(매뉴얼 점검 포함) | '24. 9. 23.~10.25.(1원, 14개 팀 대상) |
| | • 교통안전공단 철도안전관리체계 정기 검사 수검 | '24. 9(서류검사), '24. 10(현장검사) |
| | • 위기 대응 현장 조치 매뉴얼 정비 요청 | 국토부 매뉴얼 개정사항 반영('24.1) |
| 기관·자체 교육훈련 | • 상·하반기 위기대응 매뉴얼 교육 및 세미나 개최 | 상반기('24. 6), 하반기('24. 11) |
| | • 철도안전 수준평가 준비를 통한 철도안전관리체계 매뉴얼 숙지 | '24. 3. 11. ~ 3. 15. |
| | • 비상대응 훈련, 불시훈련, 유관기관 종합훈련 등(매뉴얼 숙달훈련) | '24. 연중 |

**유관기관 합동 훈련**

- 신속한 초기대응, 유관기관 협업체계 점검, 수습 복구역량 점검
- 방법 : 지자체, 소방 공공, 긴급구조 지원기관 등 합동훈련

계획대비(2회) : 실적 3회
"150% 초과"

**공사 소관 분야별 자체 훈련**

- 철도 주요 비상사태(충돌, 탈선, 화재, 혼잡도 등) 비상 대응 능력 점검
- 방법 : 자체 연습훈련, 분야별 통합훈련 등 공사 전 직원 참여 목표

계획대비(397회) : 실적 406회
"102% 초과"

**사회적 이슈, 불시 훈련**

- 국내·외 주요 재난 이슈 (인파밀집사고, 밧데리 화재) 등 최신 재난 유형 선제적 대응
- 소관 분야별 자체 훈련계획 수립

계획대비(4회) : 실적 6회
"150% 초과"

- 국가기관 점검결과 개선과제 완벽 이행

| ① 중대산업재해 의무사항 | 점검 결과 | 이행여부 |
|---|---|---|
| 【제1호】 안전보건 목표 및 경영방침 설정<br>【제2호】 안전·보건 업무 총괄 전담조직 설치<br>【제3호】 유해·위험요인 확인·개선 업무절차 마련<br>【제4호】 안전·보건에 관한 인력·시설·장비 확보<br>【제5호】 안전보건관리책임자 등의 업무수행 지원·평가<br>【제6호】 산업안전보건법에 따른 안전·보건관리자 배치<br>【제7호】 종사자 의견청취 절차 마련<br>【제8호】 중대산업재해 발생 시 등 조치매뉴얼 마련<br>【제9호】 도급·용역 등 안전보건확보 기준·절차 마련·이행 | • 방침 수립 후 사업장 게시·알림<br>• 전담부서(산업안전보건팀) 운영<br>• 위험성평가 완료('24. 4.8 ~ 7.26)<br>• 안전예산 확보 및 추진계획에 따라 정상 집행<br>• 업무수행 지원 및 평가 실시<br>• 안전·보건관리자 적정 배치<br>• 산업안전보건위원회, 안전보건협의체 운영<br>• 중대재해 발생 시 대응 매뉴얼 수립·운영<br>• 적격 수급업체 선정 지침 수립·운영 | 이행 |
| 【제1~2호】 안전·보건 관계 법령 의무 이행사항 점검<br>【제3~4호】 유해·위험작업에 대한 안전보건교육 실시 여부 | **• 시정지시 1건, 현지시정 9건, 개선권고 2건**<br>• 유해·위험작업 특별교육 적정 실시 | |

| ② 중대시민재해 의무사항 | 점검 결과 | 이행여부 |
|---|---|---|
| 【제1호】 재해예방에 필요한 안전·보건 수행인력 확보<br>【제2호】 재해예방에 필요한 안전예산 편성 및 집행<br>【제3호】 관계 법령에 따른 안전점검 계획 수립·수행<br>【제4호】 안전 계획 수립·이행<br>【제5~6호】 제1~제4호 규정한 사항 반기 1회 이상 점검<br>【제7호】 중대시민재해 예방 업무 처리 절차 마련<br>(비상대응계획을 포함한 철도안전관리체계 수립·시행)<br>【제8호】 도급·용역 등 안전보건 확보 기준·절차 마련·이행 | • 적정인력 확보·배치<br>• 철도안전시행계획에 따라 안전 예산 확보, 집행<br>• 법령에 따른 안전 점검 계획 수립 및 정상 추진<br>• 철도안전시행계획, 유지관리시행계획 수립<br>• 종합안전점검 및 안전지도점검(상시) 시행<br>• 철도안전시행계획 정상 추진<br>• 철도안전관리체계 운영 및 훈련 실시<br>• 적격 수급업체 선정 지침 수립·운영 | 이행 |
| 【제1~2호】 안전·보건 관계법령 의무 이행사항 점검<br>【제3~4호】 종사자 법정의무교육 이수 여부 점검 | **• 시정지시 2건, 현지시정 6건, 개선권고 2건**<br>• 분야별 법정 의무교육 정상 추진 | |

- 지방공공기관 안전보건관리 가이드라인 완벽이행

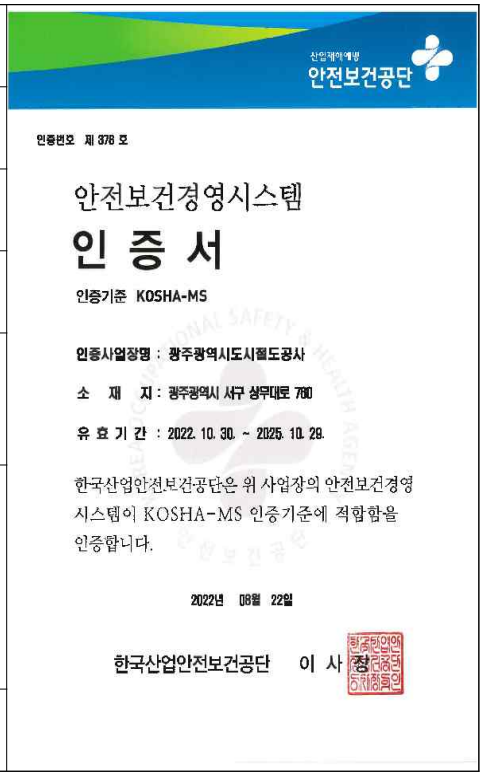
| 과제명 | 이행실적 | 이행여부 |
|---|---|---|
| **❶ 안전 중심 경영체계 구축 (제6, 7, 8, 13, 19조)** | | |
| **• 안전보건 계획 수립(제6조)**<br>매년 12월말까지 계획 수립, 지자체 협의를 거쳐 기관장 결재로 확정, 이행 상황 주기적 점검 | **• 지자체 협의 및 기관장 결재로 확정('23.12.11)**<br>**• 이사회 승인 및 보고 완료('23.12.29)** | 이행 |
| **• 안전보건관리규정 작성(제13조)**<br>대상 사업 시설에서의 안전보건관리 규정 작성 | **• 안전보건관리규정 일부 개정 시행('24년 5월)** | 이행 |
| **❷ 작업장 및 시설 안전보건을 위한 조치 (제6조제5항, 15, 17조)** | | |
| **• 위험성 평가(제15조)**<br>산업안전보건법 제36조에 따라 위험성 평가 실시 필요한 조치 및 지자체에게 결과 제출 | **• 사업장 위험성평가 실시 결과보고('24.07.24)**<br>**• 지자체 결과 제출('24.08.07)** | 이행 |
| **• 안전보건투자(제17조)**<br>예산편성·집행 시 안전보건관리 관련 사업 적극 지원·투자 | **• 안전투자 집행률 91.73%**<br>**– (계획) 264.39백만원 → (실적) 242.525백만원** | 이행 |

| 과제명 | 이행실적 | 이행여부 |
|---|---|---|
| ❸ 근로자 안전보건 조치 (제14, 16조) | | |
| • 안전보건조치(제14조)<br>안전보건 관리 노력, 개선을 위한 내부 제안제도 운영 | • 안전파수꾼 활동 분석 보고('24.12.05)<br>• 환경미화분야 근골격계 질환 건강증진 프로그램 운영 ('24.4월~9월) | 이행 |
| • 작업중지 요청제(제16조)<br>작업 중지·대피 제도 마련·운영 | • 안전보건매뉴얼 8.1.1.37. 작업 중지권 운영 지침 | 이행 |
| ❹ 안전보건인식 확립 및 홍보 (제9, 18, 20조) | | |
| • 안전보건교육(제9조)<br>임직원 대상으로 주기적 안전보건교육 실시 | • 2024년 안전교육 추진실적 보고('25.1월) | 이행 |
| • 안전보건 공시·홍보(제20조)<br>계획 주요내용, 이행 실적 등 공시, '안전점검의 날" 홍보 | • 안전문화 실천추진단 참석 및 홍보('24년 분기)<br>• 클린아이 산업안전 자료 공시, 홈페이지 공시 | 이행 |
| ❺ 안전보건관리 중점기관 추진 과제 (제5, 10, 11, 12조) | | |
| • 안전보건 계획 수립(제6조제3항)<br>산업재해 감축목표 포함하여 안전보건 계획 수립 | • 안전보건관리 계획 수립·시행('23.12.11) | 이행 |
| • 안전근로협의체(제12조)<br>안전근로협의체를 별도로 구성·운영, '공공기관 안전관리 근로협의체 구성 및 운영 규정' 준용 | • 분기별 안전근로협의체 및 산업안전보건위원회 개최 결과보고('24.12.27) | 이행 |

# ▌ 안전보건 성과

◦ 안전보건경영시스템 (KOSHA-MS) 인증

| 인증 현황 | | 최초 KOSHA-18001 인증 후 사후(전환) 심사 |
|---|---|---|
| 인증 심사 | 인증 규격 | KOSHA-MS |
| | 인증 기관 | 산업안전보건공단 |
| | 인증 기간 | 2022.10.30. ~2025.10.29 |
| | 인증 범위 | 안전보건경영체제 분야<br>안전보건활동 분야<br>안전보건경영관계자 면담 |
| | 관련 부서 | 감사처(2팀), 안전관리처(2팀),<br>기획조정처(4팀), 경영지원처(4팀),<br>고객사업처(4팀), 인재개발원,<br>차량운영처(4팀), 기술운영처(4팀),<br>철도사업처(2팀), 종합관제처(2팀 |
| | 심사 결과 | 적합 |



산업재해예방
안전보건공단

인증번호 제 378 호

안전보건경영시스템

인 증 서

인증기준 KOSHA-MS

인증사업장명 : 광주광역시도시철도공사

소 재 지 : 광주광역시 서구 상무대로 780

유 효 기 간 : 2022. 10. 30. ~ 2025. 10. 29.

한국산업안전보건공단은 위 사업장의 안전보건경영 시스템이 KOSHA-MS 인증기준에 적합함을 인증합니다.

2022년 08월 22일

한국산업안전보건공단 이 사 장

# 3) 인권경영

사람 중심 인권 존중을 위한 인간존엄과 가치를 실현하고자 인권경영시스템을 구축하고,인권영향평가 실시 및 인권침해 구제절차 공유 등을 통해 인권경영을 실행하고 있습니다.

## ▌지속가능한 인권경영 정착을 위한 실행체계 강화

**외부환경**

- 인권보호 존중에 대한 공공기관의 사회적 책임요구 증대
- 협력업체 등 이해관계자의 중요성에 대한 공감대 형성

**내부환경**

- 다양한 직종·직군·직급에 따른 차별없는 근무 환경 조성 필요
- 현장업무 비중이 높은 기관 특성을 고려한 인권이슈 대응

**추진조직 & 심의기구**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 인권 보호관 | 경영본부장 | 인권경영위원회<br>성희롱·성폭력 고충심의위원회 | 심의, 의결기구 |
| 전담조직 | 혁신소통팀 | 혁신소통 ACE보드,<br>고충상담원 | 인권침해 예방조직 |

**규정·규범**

- 인권경영선언문, 인권경영이행지침, 인권침해 구제지침
- 성희롱·성폭력 예방 및 2차 피해 방지 지침, 성희롱·괴롭힘 사건처리 매뉴얼, 스토킹 예방지침

**구제창구**

- 혁신소통팀 유선전화(062-604-8184)
- 전자문서 비공개 게시판 : 인권상담·신고센터
- 고충상담 모바일 전화(010-5035-8184), 카톡, 문자
- 이메일(hright@grtc.co.kr)

**P 전략연계**

| | |
|---|---|
| 비 전 | 인간 존엄과 가치를 실현하는 인권경영 실행 |
| 추진목표 | 사람중심 인권경영추진 시스템 구축을 통한 인권경영 공고화 『인권침해(성비위,괴롭힘) ZERO』 |

| 추진전략 | 전략과제 | 전략 Cascading |
|---|---|---|
| 1 인권경영 기반 강화 | • CEO 인권경영 의지 강화<br>• 인권지원조직 운영 내실화<br>• 인권경영 규범 정비 및 공개·확산 | '23년(인권경영 기반 재정립)<br>• 인권경영선언문 개정<br>• 인권영향평가 정례화<br>• 인권침해 예방·구제 |
| 2 인권 친화적 문화 조성 | • 인권존중문화 확산<br>• 인권교육 활성화<br>• 직원 인권의식 내재화 | '24~'25년(인권경영 내실화)<br>• 인권경영 기반 강화<br>• 인권 친화적 문화 조성<br>• 인권침해 예방·구제 절차 확립 및 인권리스크 발굴·개선 |
| 3 인권침해 예방 및 구제 절차 확립 | • 대응조직 구성<br>• 구제절차 운영<br>• 상담·신고채널 운영 | '26년~(인권경영 문화확산)<br>• 인권침해 Zero<br>• 내외부 인권보호 정착<br>• 2호선 인권경영 체계 확립 |
| 4 인권 리스크 발굴 및 개선 | • 인권관련 설문조사 실시<br>• 인권영향평가 체계화 | |

**D 성과분석**

| 2024년 인권경영 기본계획 수립 | | | 추진전략별 이행과제 추진(9개분야 25개) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 인권 중대성평가 | 인권 영향평가 | 주요대응이슈, 개선·권고사항 도출 | 주요인권이슈 등 대응 과제 발굴 | 추진실적 모니터링 | 결과 공유 및 환류 |

**C 성과평가**

| 내부 | | | 외부 |
|---|---|---|---|
| 인권영향평가 | 인권 설문조사 | 인권교육 이수 | • 행정안전부 경영평가<br>• 광주광역시 CEO평가 |
| 지표별 이행률 평가 | 긍정 응답률 향상 | 4대폭력 등 법정교육 | |

**A 환류**

| 성과검토 | 공유 및 확산 | 개선사항 분석 및 반영 |
|---|---|---|
| • 인권침해 5년 연속 '0건 달성'<br>• 인권영향평가 6년연속 '1등급' 유지 | • 대·내외 인권경영 성과 공유 | • 목표 설정 및 과제 구체화 수립 |

## ▌ 인권경영 선언문

| 이해관계자 참여를 통한 인권선언문 완성 | • 전문 : 지역사회의 책임 있는 공공기관으로서 광주광역시가 지속가능한 인권도시로 발전할 수 있도록 연계<br>• 본문 : 기관의 주요업무와 연관 항목 포함(이동권, 안전권) |
|---|---|

| ①인권선언문 기본안 | ②인권선언문 개선안 | ③최종안 확정 | ④인권경영 공표 및 확산 |
|---|---|---|---|
| • 인권위 가이드라인 : 초안마련<br>• 인권경영 TF → 인권지침안 연계 | • 기관별 기본안 의견개진<br>• 인권경영 전문가 자문<br>• 노동조합 의견개진<br>• 조직내부 의견수렴 등 | • 최고 의사결정기구 이사회 승인 : 원안의결<br>→ 인권선언문 확산 | **• 최고 경영자 인권경영 선포**<br>**• 公社 내·외부 선언문 게시**<br>**- 홈페이지, 블로그 등 게시** |

| **인권경영 선포식**(19.5월) | **선언문 공표·확산**(19년~) | **인권경영 선언문 개정**(23.11월) |
|---|---|---|
| | **CEO 강력한 의지 표명** | **국제인권 기준 반영** |
| **• 최고 경영자의 인권경영 선포로 公社의 인권경영 의지 표명**<br>(내부직원, 노조, 이해관계자 참여) | **• 인권경영 방향설정 및 구성원 참여 독려**<br>**• 公社 내·외부 선언문 게시 및 전달**<br>- 公社 임직원 업무수첩 게시('24년)<br>- 인권 홍보 리플릿 제작·배포 등 | **• 국제인권기준에 대한 준수 및 지지 의지 서술**<br>- 주요 이해관계자 및 소통에 관한 내용 서술<br>- 선언문의 주체 변경(광주교통공사) |

### 광주교통공사 인권경영 선언문

광주교통공사는 도시교통의 중추로서 안전하고 신속한 교통수단을 제공하며, 지역사회의 책임 있는 공적 기관으로 공정하고 정의로운 도시를 구현하고 사람을 중시하는 인권문화가 형성될 수 있도록 책임 있는 역할을 수행하며, 지속 가능한 인권도시로 발전할 수 있도록 인권경영에 최선을 다한다.

이를 위해 우리는 임직원이 준수해야 할 행동규범과 가치판단의 기준으로서 다음과 같이 인권경영을 선포하고, 그 실천을 다짐한다.

하나, 우리는 인권, 노동, 환경, 반부패 등의 가치를 지지하는 UN '세계인권선언'과 '기업과 인권이행지침', ILO 핵심협약 등 인권에 대한 국제기준 및 규범을 준수하고, 적극 지지한다.
하나, 우리는 장애, 성별, 종교, 국적, 지역, 사회적 신분, 학력, 나이, 직종 등의 이유로 고용상 차별하지 않으며 상호 존중과 배려의 근무환경을 제공한다.
하나, 우리는 직원의 자유로운 노동조합 활동을 보장하고 노사 신뢰 문화를 형성한다.
하나, 우리는 어떠한 형태의 강제노동 및 아동노동도 금지한다.
하나, 우리는 안전하고 위생적인 작업환경을 조성하여 산업안전을 보장한다.
하나, 우리는 협력업체와 투명하고 공정한 거래를 하며, 인권경영을 실천할 수 있도록 지원하고 협력한다.
하나, 우리는 경영활동 과정에서 주민의 인권이 침해되지 않도록 하며 업무상 수집한 개인정보를 보호한다.
하나, 우리는 국내외 환경관련 법규를 준수하고 환경보호와 오염방지를 위해 노력한다.
하나, 우리는 교통약자의 이동권 보호와 증진을 위해 노력한다.
하나, 우리는 시민의 안전과 편리한 이용을 위한 시설 점검에 최선을 다한다.
하나, 우리는 임직원, 시민 등 다양한 이해관계자들의 인권보호·인권존중이 실천될 수 있도록, 적극 소통하고 노력한다.
하나, 우리는 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 2차 가해 등 인권침해를 사전에 예방하며 신속하고 적극적인 구제를 위해 노력할 뿐만 아니라, 지속적인 개선활동으로 인권경영의 선두에 선다.

광주교통공사

## ▮ 인권영향평가 실시

◦ 잠재적 인권 리스크 예방 및 선제적 인권보호를 위한 인권영향평가 체계 구축

**추진배경**

- 공공기관의 인권경영 집행력 제고
- 공기업과 공공기관의 인권에 대한 책임과 중요성 강화

➡

- 유의미한 이해관계자와의 협의
- 기관특성에 부합하는 체크리스트 수립
- 국제기준에 부합하는 중대성평가 실시

**기본체계**

- 추진근거 : 인권경영 이행지침 제5장 제30조(인권영향평가)
- 평가대상 : (공사운영) 11개분야 121개 지표, (주요사업) 3개분야 18개지표
- 평가방법 : 지표별 체크리스트 평가, 이행률 산출(분야별 획득점수 / 분야별 총점 )

**추진체계**

| 인권 중대성 평가 (전부서, 이해관계자) | 지표 점검·평가 | 총괄 검증 (혁신소통팀) | 최종평가 (인권경영위원회) |
|---|---|---|---|
| • 인권 분야별 평가 (발생가능성, 영향심각성)<br>• 주요 인권이슈 선정 | • 지표점검→개선의견수렴<br>• 체크리스트 평가 추진실적, 증빙자료, 개선과제 제출 | • 자체평가 적절성 검토<br>• 추진실적 정리 | • 자체평가 등에 대한 의견수렴<br>• 개선·권고 의견 제시 |

**중대성평가**

| 인권 중대성평가 설계 | 평가자 교육 및 설문 | 결과분석 및 환류 |
|---|---|---|
| • **인권 이슈 Pool 구성**<br>– '23년도 영향평가 지적·권고 사항 및 '24년 언론 보도 사례 등 종합<br>**12개 분야 16건 이슈 Pool 선정**<br>• 각 이슈별 발생 가능성과 영향 심각성 설문조사<br>• 결과 3단계(고/중/저) 위험군 분류 | • **(내부) 이해관계자 발생가능성 설문**<br>– 대상 : 인권침해 예방조직 26명<br>– 내용 : 설문 문항 안내 및 평가<br>• **(외부) 이해관계자 영향심각성 설문**<br>– 공사 계약업체 : 온라인 설문<br>– 외부 용역업체 : 온라인 설문 + 현장설문<br>– 시민 : 대한민국 정부박람회 부스 현장설문 실시 | • **인권이슈별 점수 산출**<br>• 3단계(고/중/저) 위험군 평가<br>➡ 중위험군(6점이상) 6개 중점관리 이슈 도출<br>• **인권이슈 대응부서 배정**<br>• 중점관리 환경분석 결과에 따라 분야별 인권이슈 대응계획 수립 및 모니터링 |

**인권영향평가**

**체크리스트 점검 및 개선의견 수렴**

- 인권경영 체제의 구축, 환경권 보장, 직장 내 폭력예방 분야 신설(1) 및 수정(4)
  - 인권경영 및 환경개선 목표달성 실행력 제고를 위한 담당부서 추가 지정
  - 인권경영 실무 담당자 역할 명확화 및 단순 목표설정 지양 반영 등 개선 의견 반영

**지표별 자체점검 및 주관부서 검증**

- (공사운영)11개분야 121개·(주요사업)3개분야 18개 체크리스트 및 추진실적 점검
- 23년도 인권영향평가 개선·권고사항 및 주요이슈 대응 추진 실적 점검
- (주관부서 검증) 부서별 평과결과 점검(이행률=분야별 획득점수÷분야별 총점)
  - 매우그렇다~ 전혀그렇지 않다 5단계 구분평가(0점~2점)

**인권경영위원회 평가**

- 자체점검 결과에 대한 심의 및 개선·권고 의견 수렴(5건) 및 최종 이행률 도출

| 인권영향평가 실시 | | 인권경영위원회 개최 | |
|---|---|---|---|
| 지표 확정 | • 14개 분야 41개 항목 139개 | 전문가 평가 | • 자체 검증 결과에 대한 평가 신뢰성 확보 |
| 적정성 검토 | • 지표별 추진실적 작성 및 자체 적정성 검토 | 구성 및 역할 | • 외부위원 4인, 개선·권고 의견 제시 및 평가 |

**평가결과**

| 공사운영 | 주요사업 | 종합결과 |
|---|---|---|
| 이행률 98.1% | 이행률 100% | 분야별 인권경영 우수 |

**환류**

- 인권영향평가 결과보고서 유관기관 공유 및 전부서 공문발송, 사내게시판 등록
- 공사 홈페이지 게시, 인권경영 투명성 및 책임성 제고
- 부서별 개선·대응계획 인권과제 통합 관리 및 모니터링 ➡ '25년 인권경영 기본계획 반영 완료

◦ 인권영향평가 실시 및 결과 도출

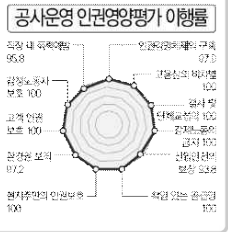
### 공사운영 인권영향평가

**• 총 11개 분야 121개 지표 : 98.1% 이행**

| 평가지표 | 이행률 | 평가지표 | 이행률 |
|---|---|---|---|
| 인권경영 체제의 구축 | 97.9 | 현지주민 인권보호 | 100 |
| 고용상의 비차별 | 100 | 환경권 보장 | 97.2 |
| 결사 및 단체교섭의 자유보장 | 100 | 고객 인권 보호 | 100 |
| 강제노동의 금지 | 100 | 감정노동자 보호 | 100 |
| 산업안전 보장 | 93.8 | 직장 내 폭력예방 | 95.8 |
| 책임 있는 공급망 관리 | 100 | | |

**• 평가 결과**

- 공사운영 인권영향평가 결과 : 98.1% 이행 우수
- 고용상의 비차별, 결사 및 단체교섭의 자유보장 등 10개 분야 우수
- 인권경영 체제의 구축, 산업안전 보장, 환경권 보장, 직장내 폭력예방 분야 상대적으로 다소 미흡, 보완 필요




### 주요사업(승강설비 점검보수) 인권영향평가

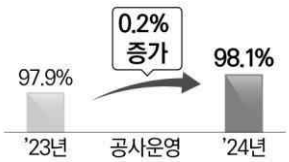
**• 총 3개 분야 18개 지표 : 100% 이행**

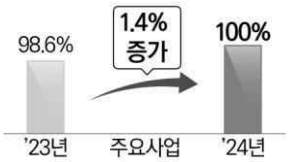
| 평가분야 | 이행률 |
|---|---|
| 책임 있는 공급망 관리 | 100 |
| 산업안전 보장 | 100 |
| 고객 인권 보호 | 100 |




**• 평가 결과**

- 주요사업 인권영향평가 결과 : 100% 이행, 매우 우수
- 도시철도 특성상 리스크예방이 필요한 승강설비점검 보수선정
- 외부 이해관계자들과 지속적인 소통·협력으로 인권 사각지대 없는 사업 전개 탁월 평가




**개선·권고의 견**

- 교통약자 이동 편의에 대한 사업 확대 및 산업 안전사고 예방 노력
- 고객위생 및 만족 제고를 위해 전동차 좌석 재질을 금속으로 교체 고려
- 역사 및 전동차 내부 공기질 검사 강화 필요 등

➡ '25년 인권경영 기본계획 및 관리과제 수립 반영 완료

**결과공유**

- '24년 인권영향평가 결과 대·내외 공유(전자문서 공람, 공사 홈페이지 게시 및 유관기관 공유)



## ▌주요인권 이슈 해결을 위한 능동적 대응

| 주요인권이슈 도출 | '24년 6대 인권 이슈 선정 | 현안과제 관리 및 개선사례 확산 |
|---|---|---|
| • '23년 인권영향평가 개선 권고사항 및 중대성평가 고위험군 인권 이슈 도출<br>• 언론·사회이슈, 시민대상 설문조사 반영 | ① 교통약자이동권보장 ② 중대재해예방<br>③ 협력업체인권보호 ④ 근로 환경개선<br>⑤ 개인정보보호 ⑥ 성희롱·괴롭힘 예방 | • 주요 인권 이슈에 대한 개선과제 수립·실행<br>– 8개분야 32개 과제 확대·통합관리<br>• 성공적인 사례 및 성과 전파 대내외 확산 |

| 분 야 | 주요 추진내용 | 추진성과 |
|---|---|---|
| ❶ 교통약자 이동권 보장 | • 교통약자 이동 편의제고를 위한 노력<br>– 임산부 배려석 전좌석 음성안내시스템 설치<br>– 교통약자 동행도우미, 원격수화통역 등 | ☑ '24년 교통약자 만족도 **전년대비 5.1%** 노약자·임산부 배려석 인식 **15.4% 상승**<br>☑ **행안부 고객만족도 1위(역대최고 득점)** |
| ❷ 중대재해 예방 | • 중대재해 예방 안전보건관리 체계 전산화<br>• 기관사 심신관리 프로그램 운영<br>• 직업트라우마 대응을 위한 전문상담 프로그램 운영 | ☑ 안전·보건 확보 의무사항 이행여부 수시 점검<br>☑ 안전보건경영시스템(KOSHA-MS)인증<br>☑ **열차 운행장애 0건, 열차 지연 0건** |
| ❸ 협력업체 인권보호 | • 책임있는 협력사 관리를 위한 협의체 구성<br>– 5개부서참여, 인권침해 사례, 구제 제도 등 안내 | ☑ 협력업체 안전사고·인권침해접수 **ZERO** |
| ❹ 근로 환경개선 | • 감정근로자 의견수렴을 통한 직원 휴게공간 개선<br>• 고객응대(고객 폭언, 폭행, 괴롭힘 등) 근로자 보호조치 ➡ 심리안정휴가 신설(사유발생시 3일) | ☑ 내부고객만족도(직장만족도) **0.5% 상승** |
| ❺ 개인정보보호 | • 홈페이지 전면 개편 개인정보 관리강화<br>– 개인정보포함 게시글·파일 사전 차단 등 필터링 강화 | ☑ '24년 공공기관 개인정보 관리수준 진단평가 **'A등급' 획득** |
| ❻ 성희롱·괴롭힘 예방 | • 현장으로 찾아가는 예방교육(관리자, 역무, 시설, 청경)<br>• 직무스트레스 해소를 위한 문화교실, 힐링캠프 운영<br>• 신종 성범죄 대응을 위한 스토킹 예방지침 수립 | ☑ 인권침해 경험률 **0.7% 감소**<br>☑ 인권경영 만족도 **1.3% 상승**<br>☑ **'24년 폭력예방교육 우수기관 선정(여가부)** |

## ▮ 인권구제 절차

◦ 체계적인 구제절차 마련 및 상담채널 강화

| (내부) 온·오프라인 인권상담·신고채널 | (외부) 상담·신고 채널 |
|---|---|
| • 온라인 : 사내 비공개 게시판, 상담신고 전용 모바일·이메일 등<br>• 오프라인 : 혁신소통팀(방문, 전화, 팩스 등), 고충상담원(5명) | • 공사홈페이지 인권침해 신고센터 운영<br>• 광주시 성희롱 신고센터 연결 배너 운영 |




| 구제절차 | 신고(인지)·상담 | 조사 | 심의·의결 | 사후조치 |
|---|---|---|---|---|
| | • 고충상담원<br>• 상담·신고센터 | • 고충상담원 (내부)<br>• 광주市 등(외부) | • 성희롱·성폭력 고충심의위원회<br>• 인권구제위원회 | • 피해자 보호·지원<br>• 행위자 재발방지교육 등 |

**구제절차 조직체계**

| 인권보호관(CEO) | 인권구제위원회 |
|---|---|
| (인권경영 총괄 책임) | (심의, 의결기구) |

**인권경영 전담(혁신소통팀)** (구제절차 운영, 상담 및 신고접수, 사건종결 및 사후조치)

**구제절차 규정화**

• (인권침해 구제지침) 진정의 접수, 진정사건의 조사, 진정인 등 보호, 불이익 금지 등
• (성희롱·성폭력 예방 및 2차피해방지지침) 고충상담 신청, 조사, 피해자 보호 및 비밀유지, 재발방지조치 등
• (직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼) 사건 접수·상담, 조사 및 결과보고서 작성, 사건종결 및 사후조치 등

**인권침해 사전 예방과 피해자 권리 보호 강화**

| 구 분 | 상담채널 다각화 | 고충상담원 전문성 및 역량 강화 |
|---|---|---|
| 접근성 및 익명성 보장 | • 고충상담원, 인권패트롤, 성희롱예방멘토 운영<br>• 고충상담 전용 모바일 및 전자메일 운영 | • 고충상담원 전원(5명) 상담 전문교육 이수 완료<br>• 광주市 주관 고충상담원 역량강화 교육 이수 |

◦ 인권침해 구제절차 알림 및 예방활동 추진

| 최근 사회 이슈 대응 | 조직 내 인권침해 방지 |
|---|---|
| • 조직 내 위계에 따른 권한 남용, 따돌림, 감정노동 등 다양한 형태의 인권침해 및 최근 온라인 플랫폼 증가로 인한 디지털 성범죄 등 새로운 유형 인권 침해 발생 우려 | • 인권침해 사전 예방 및 피해자 보호<br>• 직원·이해관계자 인권보호 체감도 상승<br>• 인권경영 수준향상 및 ESG경영 실천 |




**구제절차 알림활동**

| | |
|---|---|
| 예방 캠페인 | • **찾아가는 역사 및 본사 현장 방문 캠페인**<br>– 역사 8그룹 방문, 구제절차 설명 및 홍보자료 제공, 인권침해(괴롭힘·성희롱)사례집 배포<br>– **역무·미화·시설·청경 직원 대상** 근무 애로사항 청취 및 소통 활동 병행 |
| 인지도 확산 | • **「혁신소통 ACE보드」 인권침해 예방조직 운영 활성화**<br>– 인권존중 조직문화 개선을 위한 간담회 개최(2회)<br>– 인권침해 구제 채널 및 절차 안내 ➡ 부서 내 공유 및 확산 역할 당부 |

**구제절차 인지도 조사**

• 기간 : '24.12.17~12.23(7일간) • 방법 : 사내 메일을 활용한 온라인 설문조사
• (조사결과) ☑ 인권침해 구제절차 인지도에 대한 평균 긍정 응답률 : 83.1%**(전년대비 3.3% 증가)**
☑ '인권구제위원회'인지도 : 82.2%(전년대비 △0.5%), '인권침해 구제처리절차', 인지도 : 79.5%(전년대비 △0.3%)

**개선방안**

• 세부 매뉴얼 및 카드뉴스 제작·홍보 : 시각적 자료를 활용하여 접근성 및 이해도 향상
찾아가는 예방교육 시행 : 직접 교육을 통해 실질적 인식 제고 및 절차 안내 강화
온·오프라인 홍보 강화 : 사내게시판, 이메일, SNS 등을 활용한 지속적인 안내

**주요성과**

• 구제절차 인지도 향상을 통해 인권침해 피해자의 보호 강화 및 실효성 있는 인권경영 실현
➡ **인권침해 사례 '0건' 지속 유지, 인권 리스크 Zero 실현 인권경영 신뢰도 제고**
• (내부) 사내 교육, 내부 공지 등을 활용한 절차 안내 및 접근성 개선 (외부)이해관계자 대상 인권경영 정책 홍보

# ▮ 인권경영 실행 성과

## ◦ 대내외 인권경영 교육 및 성과

| 2023년 인권경영 인식 설문조사 결과 반영 | 실효성 높은 교육 콘텐츠 제공 인권경영 확산 |
|---|---|
| • 기존 사이버 인권교육 콘텐츠의 한계 지적<br>➡ 일방적인 교육 방식, 실효성 부족<br>• 직원들이 다양한 유형의 교육을 원함<br>➡ 실제 사례 기반 학습, 참여형 교육 요구 증가 | • 기존 사이버 교육 보완 + 대면 워크숍, 토론형 교육 병행 (사례 중심·맞춤형 교육 콘텐츠 강화)<br>• 조직 특성에 맞춘 고위직 책임 의식 제고 교육 추가<br>• 실질적 교육 효과를 높이는 참여형 교육 프로그램 확대 |




사이버교육 ▶ 사이버교육 집체교육 ▶ 담당부서 주관 교육 ⊕ 사이버교육 콘텐츠 확대 ⊕ 타부서 주관교육 ⊕ 시민 체험형 교육

**전직원 인권교육**

• 고위직 성희롱 등 폭력예방교육 별도 실시(93% 참석)
– 한국양성평등교육진흥원 위촉 전문 강사 초빙
• 스토킹 예방교육 추가 실시
– 폭력예방 통합교육 전문강사 초청 : 38명

| 사이버 강좌명 | 수료 |
|---|---|
| ① 4대폭력예방교육(5개강좌) | 1186명 |
| ② 인권경영(8개강좌) | 947명 |
| ③ 직장 내 괴롭힘 예방 (2개강좌) | 775명 |
| ④ 아동학대예방교육 | 792명 |

**타부서 주관교육**

• 역 관리부서 인권교육 강화
– 전 역사 그룹별 자체 4대폭력 예방의 날 지정 캠페인
– 4대폭력·괴롭힘예방 및 청렴데이 운영(매월, 그룹별)
• 협력업체 관리부서 협의체 구성, 인권교육 실시

**인권위 사이버 콘텐츠 활용**

• 6개 강좌 217명 수료

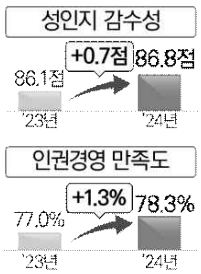
| 강좌명 | 수료 |
|---|---|
| ① 알기쉬운 인권상담 | 34명 |
| ② 기후위기와 인권이야기 | 74명 |
| ③ 노동인권(직장내 괴롭힘) | 57명 |
| ④ 인권공부 첫 걸음 | 15명 |
| ⑤ 인권의 이해 (입문편) | 20명 |
| ⑥ 인권의 이해 (권리구제편) | 17명 |

**직원 체험형 교육**

• 광주市 수요인권강좌 교육참여
– 교육일자 : '24.5월~11월, 8회
– 참여인원 : 부서별 지원자 23명
– 교육내용 : 영화로 나누는 인권이야기 등

**성과 및 환류**

• **「2024년 폭력예방교육 우수기관」 선정(여가부 장관상)**
• 인권관련 설문조사 전년대비 긍정응답 증가(성인지감수성+0.7점, 인권경영 만족도+1.3%)
• 인권활동 우수직원 선정 및 포상 : 최우수상(1명), 우수상(1명), 장려상(3명), 인권 마일리지제도와 연계 선정
• 인권경영만족도 조사 : 전반적인 만족도 및 인권교육에 관한 설문문항 구성
➡ '효율적 인권교육방법'에 대해 온라인교육(49.1%), 체험형 교육(26.2%) 등 선호
➡ '25년 인권교육 계획반영 ① 직원 참여형 교육 확대 ② 온라인 교육 콘텐츠 확장 및 내실화




## ◦ 인권경영 대내외 공개 및 확산

| 구 분 | '24년 소통·협업 실적 현안 이슈 |
|---|---|
| 내부 이해관계자 | • 전직원이 함께하는 인권 존중 문화 확산 유도<br>– 전부서 참여 인권 존중문화 실천다짐(분기별)<br>– 인권북토크(후기175건) 및 인권드라마 상영회 개최<br>– 인권 활동 조직 간담회 개최(2회) |
| 외부 이해관계자 | • 공사 인권경영 외부 확산 노력 전개<br>– 유관기관 합동 캠페인(8회)<br>· 광주아동보호전문기관, 국립아시아문화전당 재단 등<br>– 인권사진전 개최(5회)<br>· 국가인권위 광주인권사무소, 광주노인보호전문기관 등<br>– 시민대상 인권경영홍보 및 퀴즈 이벤트 개최 |

**성과 공개**


광주도시철도에서 행복한 어린이날 보내요

• '24년 인권경영에 관한 보고서 발간 공유·확산
➡ 유관기관·홈페이지·내부 전자문서 공유
• 공사 인권경영 관련 언론보도 실적 50건
➡ 적극적인 대외 홍보 및 성과 확산
• '24년 인권영향평가 및 인권경영위원회 개최 결과 등 홈페이지 공개

# 4) 상생경영

나눔과 상생의 실천으로 지역사회에 대한 공동체 의식을 함양하고 지역민과 함께하고자 동반경영, 나눔경영, 사회공헌 경영을 실천합니다.

## ▌목표 및 전략

| ‘사회적 책임 증대’ 지역사회·경제계 니즈+α 파악 | 시민·기업이 체감할 수 있는 방향성 + 틀 재정립 |
|---|---|
| • 양극화·지방소멸 대응을 위해 지역경제 활성화 최우선 요구<br>• 지역업체의 성장을 위한 공공부문 거래(계약) 확대 추진 | • 이해관계자(시민,기업) 피드백 강화를 통한 맞춤 시책 발굴<br>• 모든 계약 건 정보공개 확대, 기술혁신·창업제품 수요 창출 |

**협력과 나눔으로 지역경제 활성화 도모**

## ▌같이 만드는 도시, 지역공동체 강화 노력

### 양극화해소를 위한 영세 중소상공인 맞춤형 시책 추진

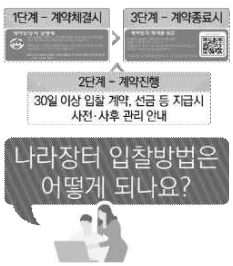
• 지역업체(계약상대자 400명) 핵심 니즈 +α 파악 ➡ 계약준비부터 대금지급까지 3단계 입체적 파악
**시책 해피콜 횟수 확대(연 1회 → 3단계별 진행) “계약 상대방과의 소통 활성화 계약 만족도 향상”**

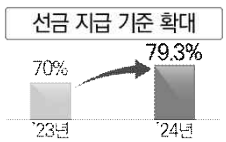
• 모든 계약체결 건 ‘클린계약’ 신뢰성 제고 ➡ 공사·용역·물품 계약정보 및 발주계획 공개 확대
**시책 공개 항목 (기존) 7항목 → (개선)16항목으로 세분화 “기업·개인의 사전 준비 가능 투명성 강화”**

• 조달청 나라장터 계약시스템 이용환경 개선 및 지원 강화 ➡ ‘따라하기 좋은 매뉴얼’ 자체 제작 배포
시책 수요자 업무환경(메뉴체계 구성) **계약 업무 흐름 표준화 제공 “계약 절차 이해도 및 편의성 향상”**

• 지역업체 지원 ➡ 선금지급 확대, 신속 대금집행, 상생결제시스템 활용, 지역제한 대상금액 상향
**시책 선금 지급 기준 확대(기존 70% → 최대 79.3%까지)** 및 선금 관련 제출 서류 간소화

• 공정한 시장 질서 확립(진입장벽 완화), 甲乙피해예방, 수의계약 횟수 제한 ➡ 상생협력 강화
**시책 “정당한 임금 보장”** 노무비구분관리(지급확인) 철저, **“적정한 단가 보장”** 납품대금연동제 도입




**지역업체 계약 기회 확대 : 계약 과정에서의 실질적 어려움을 반영한 맞춤형 지원 추진**

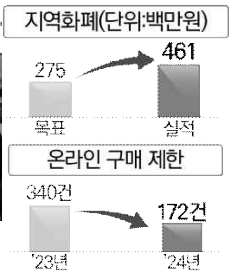
### 지방소멸 극복을 위한 공공-민간 협력 강화 지역경제 활성화 견인

• **지역화폐 구매 관리 강화** : 지역화폐 활용 가능 예산 사용대책 강구
➡ ‘전사 참여’ 팀별 집행 목표 수립 → 총 136,171천원 예산 구매 완료
➡ 광주상생카드 및 전통시장 상품권 총 구매실적 461백만원(목표대비 168%)

• 법인**카드 온라인 구매 기준 정비, 대형 쇼핑몰 의존 완화 “지역 내 구매력 증대”**

• 명절맞이 전통시장 매출 증대와 지역경제 활성화를 위해 **전통시장 방문 장보기** 행사 추진 ➡ 공사 임직원 및 지역 주민 참여 독려 실질적 소비 촉진 캠페인 전개






**지역공동체 참여 확대 : 지역 주민 및 공사 임직원이 함께하는 소비 활성화 프로그램 추진**

### 지역 창업기업 실증지원사업 공모

**추진내용**

• (광주테크노파크) 지역 내 중소기업 ‘기술혁신 인증제품’ 시범구매 및 실증사업 공모 추진 개요('24. 4~12)
- 대상 제품 : 광주지역 소재 중소기업의 기술혁신 인증제품 164개

• (公社) 도시철도 특수성을 고려 운영환경에 적합한 기술혁신제품 적용사업 도출(건축, 차량, 전기 분야 등)
- 우리 공사가 실증을 주도하여 도시철도 내 혁신제품 적용 가능성 검토
- Top-down & Bottom-up 방식 병행하여 신규 매칭사업(3개) 발굴

## 공공기관과 중소기업이 성과를 공유하며 동반성장 구조 확립

• '24년 성과공유 과제추진 : 등록과제 5건 "광주지역 업체와 협업을 통한 기술 개선"

| 연번 | 과 제 명 | 제안부서 | 수탁기업/지역 | 계약금액(천원) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **광주도시철도 2호선 주행로 색판 개량** | 토목궤도팀 | **㈜투트랙/광주** | **30,000** |
| 2 | 우대권발매기 단종부품 수급을 위한 대체품 개발 | 역무자동화팀 | ㈜아이지코/경기 | 3,000 |
| 3 | 신호설비 열차검지장치 전자회로기판 고장품 수리 | 신호팀 | 성우테크/경기 | 2,000 |
| 4 | 승강장 안전문 모터컨트롤러 개량 | 기계환경팀 | ㈜지오스/서울 | 19,000 |
| 5 | 전동차 방송장치용 중앙제어기(COB) 대체품 개발 | 차량팀 | ㈜디엘로직스/전북 | 7,000 |

❶ **(지역업체 기술 협업) 도시철도 2호선 주행로 색판 개량을 통한(고무차륜 AGT궤도) 승차감 품질 개선 성과**

※ 주행로색판 : 주행로를 횡단하는 트라후(신호, 통신, 전기, 소방 배선) 상부에 주행로를 연결해주는 철판

**문제** 기존 색판의 내구성 부족으로 잦은 유지보수 발생, 지역기업 혁신제품이 공공구매 시장에 진입하기 어려운 구조적 한계 극복 필요

**해결** 광주지역 업체와 협력하여 신소재 색판 개발 착수 개량형 색판의 구조적 안정성 입증 개발

**성과** 공동 특허 등록에 따른 지적재산권 확보 : 내구성 향상, 유지보수 비용 절감, 지역기업 매출 증가 기대

❷ 성과공유과제 위·수탁 기업과의 소통의 날 운영 ('24. 7) 및 성과공유제 과제 코칭 교육 참석('24. 11)

➡ 위·수탁 기업의 애로사항 청취 및 공동 협력 강화, 지속적인 역량 강화 노력

• 지역업체 성과공유제 활성화를 위한 철도 모델 외 다양한 분야에서 성과공유 과제 발굴

➡ 신제품, 신기술 개발, 성능 개선 외에도 지역 업체가 참여할 수 있는 유인책 마련, 타기관 우수사례 공유 등

# ▮ 지역사회 경제 활성화

| 낙후지역 선정 및 재생 추진 | 광주 및 인근지역 행복공동체 구현 | 기업 공동 후원 및 상생 협력 강화 |
|---|---|---|
| • 도심 내 소외된 지역 및 취약계층 거주 지역의 환경 및 생활 인프라 개선 필요 | • 공사 주도의 상생형 사회공헌 활동 확대 장기적인 복지 네트워크 형성 | • 공공기관, NGO, 민간기업 협업 복지 사각지대 해소 다양한 계층 맞춤형 지원 |

## 취약계층 지원 민간협력 상생네트워크 구축

### 지역 시민 의료봉사 행사 운영 (반기별)

**혈압·혈당·체지방 측정 만성질환 관리**

• 협업 : 광주근로자 건강센터 광산분소
• 대상 : 지역주민 450명
• 장소 : 양동시장역




**안과 검사(시력, 백내장, 안질환 등)**

• 협업 : 신세계안과
• 대상 : 경로우대자, 기초생활수급자 등156명
• 장소 : 금남로4가역




### 취약계층 대상 무료생활 서비스 (월 1회)

**어르신 등 이·미용 서비스**

• 협업 : 모나미 이미용봉사단
• 대상 : 경로, 기초생활수급자, 장애인 등 265명
• 장소 : 도산역



**중독(마약,알콜)·정신건강 상담**

• 협업 : 서구중독관리통합지원센터
• 대상 : 취약계층 250명
• 장소 : 운천역·상무역






### 사랑의 김치나눔 행사 ('24.12.)

• 김장철 광주김치타운 내 행사 공동
– 임직원, 노조, 하나은행 등 50여명 참여
• 열린지역아동센터 등 13개 사회복지기관 김치 200박스 (1,330만원 상당) 전달
• 취약계층 겨울나기 및 식생활 안정 도모

### 찾아가는 장수사진 촬영 봉사 ('24.4.)

• 치매 및 거동이 불편한 어르신 대상 무료 장수사진 촬영 서비스 제공
– 동명전문요양원(23명)
• 더꽃비사진관, 호남대 뷰티미용학과 협업
• 대학 및 지역사회 협업 사회적 가치 창출



## CEO주도 도농상생 프로그램 개발 및 지역소멸 대응방안 모색

**해결노력**

| 지역소멸 예방 사업 발굴 및 추진 | 귀농·귀촌 팸투어 실시 |
|---|---|
| • 50세 이상 재직자 대상 선제적 퇴직 준비 지원 및 체계적 은퇴생활 설계 능력 제고 프로그램 운영 | • 도내 군 농업기술센터와 협업 최첨단 농업 기술 정보 직접 습득 등 귀농귀촌 준비자들 적응 지원 |

• 장소선정 : 전라남도 강진군『인구 감소 및 지역 소멸 문제 대응 혁신정책 추진 우수기관』
- 귀농 인구 정책 소개 및 성공 사례 공유, 귀농 현장 답사지 및 소요 예산지원을 통한 실질적 체험 기회 제공
• 추진내용 : 강진군 프로그램 참여 및 발전방안 아이디어 도출, 참여자 강진군 농산물 구입 등

| 사업성과 | 발전방향 |
|---|---|
| • 기간 : '24. 11. 14. ~ 11. 15.(1박2일)<br>• 주제 : 귀농정책 및 생활인구유입방안, 민박 정착 우수 사례 현장 체험, 지역 농산물 구매 등<br>• 인원 : 사장 외 50세 이상 직원 15명 | • **도시와 농촌이 상생하는 체험형 도농 교류 확대**<br>- 농촌의 가치와 생활 방식 이해, 소비자 ↔ 생산자 직접 연결 유통되는 로컬 경제 지원 등<br>- 직원휴양소 활용 도시민의 농촌 체류 기회 확대 |

## 지역경제 활성화와 도농 간 교류확대를 위한 지속가능한 상생 전략

**기업협업 도농상생 사업추진**

• 우리 농촌 살리기 : 도농상생 캠페인 전개(2회), 농촌일손돕기 시행(2회)
- (광주교통공사 ⇔ 농협광주본부) 행복농촌 이음협약 체결('24.06.14)

| 구분 | 일시 | 내용 | 인원 |
|---|---|---|---|
| 농촌봉사활동 | '24.06. | 광주 금곡마을 포도봉지 씌우기 등 | 16명 |
| | '24.10. | 전남 무안군 현경면 농가고구마 수확 및 분류 작업 | 24명 |
| 캠페인 | '24.07. | 농촌으로 여름철 휴가가기 캠페인 | 30명 |
| | '24.07. | 아침밥 먹기 캠페인우리쌀 소비촉진 홍보 | 23명 |



**지역인프라 활용 프로그램**

• 직무 스트레스 및 피로 해소를 위한 맞춤형 치유 프로그램 운영
- 추진목적 : 단순한 직원 힐링 교육을 넘어, 도농상생과 지역경제 활성화를 위한 지역 인프라 활용 모델로 추진
- 장소선정 : 전라북도 순창군 쉴랜드 및 순창군 일원 ( '24.10.24.~25.), 20여명



**농어촌마을 활용 직원체감 정책운영**

• 직원 복리후생지원 하계 휴양소 활용
- 개 요 : 24.07.20.(금) ~ 08.16.(일) / 총 224박 운영, 추첨을 통한 1인 1박 배정
- 장 소 : 섬진강 오토캠핑장 (전북 순창군 풍산면), 화개송이펜션(경남 하동군 화개면) 뉴힐링캠프펜션(전남 광양시 진상면), 블루밍펜션(전남 여수시 돌산읍)



# ▮ 양질의 일자리 생태계 구축

◦ 지역인재 채용 등 기관 및 지역특성을 고려한 신규채용

| 채용분야 | 광주교통공사 일자리 창출 환경분석·진단 |
|---|---|
| 정규직원 (일반직·공무직) | • **(중장기 채용예측) 2호선 개통**(1단계 26년말→2단계 29년)<br>※ 2호선 조직인력 용역(~25.4월) : 26년부터 인력투입<br>• **2호선 운영기획단**(1차 8, 2차 3, 3차 36)**발족 : 25.3월부터**<br>• **(대중교통 기능강화사업 확장) : G패스 정산대행**24년<br>➡ 상생버스·BRT·타랑께등25년~ ※ 인력 수요예측<br>• **1호선 정원 대비 결원발생(퇴직)에 따른 충원** |
| 대체인력 Pool | • **현장안전 유고인력에 대한 즉각적인 대처 필요**<br>• 육아휴직, 병가 등 유고 발생인원 증가 추세 |
| 청년인턴 | • **(국정과제) 지역 청년 일자리 창출 및 취업 정착화**<br>• 공공기관 정원별 채용목표 설정 및 고용 독려 |

**24년도 신규채용 방향설정(양적증가+지역인재)**

• **(기존사업 완료) 신림선 운영사업 계약만료(25.5월)**
**정원 전환** **운영기획단 발족정원으로 전환, 인력채용**
• **신규 사업** **G-패스 정산업무대행 필요인력 : 사무 1명**
• **별도 정원** **임금피크제 별도정원 증원 : 3명 신규채용**
• **결원 충원** **정원내 결원인력을 정규직원으로 全員 채용**
**※ 광주광역시 지역제한으로 지역내 인재 100% 채용**

• **유고인력 증가추세 분석을 통한 채용규모 확대**
• **사회형평적 채용(취업지원대상자, 고령자 등) 실시**

• **자체 재원** **청년 체험형 인턴채용 실시 (정원 3%)**
• **노동부 신청** **국민취업제도 연계 인턴채용 (추가 +3%)**

## - 대체인력 적기채용 및 투입확대로 투트랙 성과

**수요분석 및 산출**

**• 최근 3개년 유고현황(육아휴직, 병가 등) 분석 : 매년 증가추세로 전년대비 66% 증가**

| 구 분 | 계 | 역무 | 미화 | 시설 경비 | 정비 | 비 고 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 31 | 12 | 16 | - | 3 | |
| 2022년 | 41 | 30 | 9 | 2 | - | |
| 2023년 | 66 | 33 | 28 | 4 | 1 | |
| 3개년평균 | **46** | **25** | **18** | **2** | **1** | |

**• 24년도 대체인력풀 채용인원 산출 : 39명(23년 채용규모 대비 34% 확대)**

| 구 분 | 계 | 역무 | 미화 | 시설 경비 | 정비 | 비 고 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3개년 유고인원(A) | 46 | 25 | 18 | 2 | 1 | |
| 운영인력(B=A*150%) | 69 | 37 | 27 | 3 | 2 | |
| 가용인력산정 | ~30 | ~21 | ~8 | ~1 | - | |
| 채용인원산출 | **39** | **16** | **19** | **2** | **2** | |

## - 사회적 약자 고용으로 사회 형평적 채용 추진

**사회적 약자 채용 지원 노력**

• 정규직 채용시 사회적약자 구분 모집으로 제한경쟁 실시
- 장애, 국가유공자, 북한이탈주민 등 사회적약자 일자리 확보
※ 정규직 외 기간제근로자 사회적약자 채용실적(2024년) : 다문화가정 1명, 장애 1명

• 장애인 채용 과정 지원강화(필기시험, 인성검사)
- 장애인 편의지원 신청 및 제공 ➡ 응시요령 서면자료 제공, 확대문제 및 답안지제공, 별도 시험실 배정, 시험시간 연장, 답안지 대필, 보조의자 등

• 북한이탈주민 등 사회적 약자 관련 기관 홍보 강화
- 언론홍보, 관련기관(광주하나센터 등) 공문 발송 및 응시 독려 요청

## - 지역청년 일자리 확대 및 맞춤형 지역인재 취업지원사업 추진일이

**청년 대상**
with 광주일자리 박람회 채용 컨설팅

**• 광주시 주관 취업박람회 참여(24. 6. 27)**
- 참여대상 및 인원 : 광주지역 구직자 30여명
- 추진내용 : 광주교통공사 채용컨설팅 부스 운영으로 공사 인재상, 직무내용, 시험준비 등 효과적 채용 정보 제공



**자매 결연**
광주메트로 장학사업

**• 公社↔역세권 학교 자매결연 : 20개교, 40명**
- 대상학교 : 초등학교 7, 중학교 4, 고등학교 9(직업계고 3개교 포함)
- 지원대상 : 학업의지와 능력은 있으나 가정형편이 어려운 저소득, 한부모
- 사업내용 : 장학금(20개교*2명*200천원), 장학교통카드(지하철 1년 무료이용권)



**대학생 대상**
청년대상 진로 멘토링

**• 청년 잡플랜 서포터즈 운영 (취업준비 대학생 직업설계 멘토링)**
- 직원과 지역 취업준비생 연결, 취업성공기, 관련 자격증 등 멘토링
- (멘토) 신규기관사 2명, 경력기관사 2명, (멘티) 지역내 기관사 관심학생 30명



**고등학생·대학생**
청년진로탐색 및 개발지원

**• 광주 전남 지역 대학생 대상 로컬크리에이터 양성 교육 실시**
- 로컬크리에이터 양성, 지하철 인근 지역관광 상품 기획 및 개발, 40명 참여

**• 고등학생 취업지원을 위한 전공 체험활동 지원**
- 지하철 역사 공간 제공, 청년 전공 분야(네일아트) 이벤트 진행으로 진로탐색 지원



**직업계고, 철도전공**
직업체험 프로그램운영

**• 자체 인프라를 활용한 견학 및 직업현장체험 프로그램 운영**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 전동차 정비분야 | 5회 | 328명 | 직업계고(공업고, 자동화설비고 등) 학생 참여 |
| 기관사 승무분야 | 4회 | 96명 | 직업계고(과학기술고 등) 참여, 전동차 수동운전 |
| 철도토목 분야 | 1회 | 27명 | 직업계고(공업고) 학생 참여, 궤도시설물 실습 체험 |
| 관제분야 직업설명회 | 2회 | 58명 | 송원대 철도관련학과, 관제실 역할 및 채용 설명 |
| 관제사 진로체험 | 2회 | 6명 | 비상상황 응급조치훈련을 관제사와 함께 실시 |





- 시니어 맞춤형 일자리 제도 운영 및 협업을 통한 지역시니어 지원

**기관내 맞춤형 일자리제도**

- 촉탁직 제도 운영(교통공사 기관 中 유일) * 촉탁직 : 고령자 적합직무에 한해 정년이후 심사를 통한 재고용
  - 대상직무 : 미화, 경비 직종, 근무기간 : 정년이후~65세
  - 운영실적 : 27명(61세~65세 재고용자), 미화 경비 직종 중 약 28% 해당
- (준)고령자 채용 가점제도 운영 * (가점) 서류전형 만점의 5% 부여
  - 대 상 : 50세 이상 기간제근로자 미화, 경비직종
  - 채용인원 : 18명(미화 16명, 경비 2명), 기간제 대체인력풀 채용인원 중 46% 해당

**기관간협업 지역시니어 지원**

- 시니어 인턴십 사업 참여 **신규**
  - 보건복지부 주관 '시니어 인턴십' 사업 참여로 노인인력개발원과 협약 체결 : '24.03.21
    - 근로계약 체결 후 일정기간 (3개월/6개월) 계약 유지 시 기업지원금 지원
    - 고령근로자 최소 계약기간(3개월 이상) 부여로 안정된 일자리 제공 : 6명(총 24개월)
- 메트로 실버도우미 운영
  - 지역 區 시니어클럽과 연계 노인 일자리 제공 : 316명
    - 역 시설물 소독, 역사 안전이용 계도, 몰래카메라 단속 등
    - 業을 활용, 지하철 역사 및 열차에서 일자리 기회 제공





## ▮ 역량개발 교육 실적

### □ '24년 역량별 교육실적

| 구분 | 교육과정 | 과정 | 실적(명) | 추진성과 |
|---|---|---|---|---|
| 계 | | 42 | 16,578 | • 역량별 교육 계획 100% 달성 (42개 과정, 16,578명) ➡ **개인과 조직의 균형적 역량개발** |
| 공통역량 | • 경영전략 공유, 정부·시 정책, **재난산업안전교육** • **디지털역량강화, 공직윤리의식함양, 반부패·청렴** • 힐링, 해외배낭여행, 연차별 조직활성화, **독서경영** 등 | 15 | 5,386 | |
| 리더십역량 | • 경력개발에 따른 계층별 리더십, **승진자교육** • 관리감독자 및 여성리더교육 등, **팀장리더십교육신설** | 8 | 119 | |
| 직무역량 | • 철도종사자, 차량정비교육, **철도안전 전문위탁교육** • **재난안전역량강화, 신규직원 양성,** 재직자보수교육 • **직무중심인사관리, 재무건전성, 기초직무교육 등** | 14 | 705 | |
| 자기개발 | • **석박사양성 및 공인 자격 취득, 자기주도 e-Learning** • 50세 이상 **재취업지원** 및 학습분임(Cop)과정 | 5 | 10,368 | |

| 구 분 | '23년 | '24년 | 증감 |
|---|---|---|---|
| 과 정(개) | 41 | 42 | + 1 |
| 이수인원(명) | 15,721 | 16,578 | + 857 |

• **행정안전부 의무교육 이행 실적**

| 공통교육(명) | | | 직무교육(명) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 공직윤리 | 재난산업안전교육 | 디지털역량 | 직무중심인사관리 | 재무건전성 | 신규·중간관리자 |
| 2,586 | 1,068 | 903 | 3 | 32 | 67 |

### □ '23년 역량진단 결과 취약역량 강화 교육 ☑ 재난안전역량↑ '재난평가 국무총리상' 수상

**'23년 역량진단 취약역량**

- 팀장리더십 역량 (다면진단 < 자가진단)
- 5급 공통역량 (혁신·협업·전문성 전직급 중 최저)
- **재난안전역량** (안전사고조사·분석, 사업장재난관리 수준 파악 및 관리활동)
- 경영지원 업무 (회계,계약, 급여, 노무)

**'24년 역량강화 교육**

- 팀장리더십 역량 강화 교육 신설(28명)
- AR활용 5급조직활성화 교육(24명)
- **재난안전역량강화전문교육 예산투입 (8,540천원) 및 교육시행(61명)**
- 급여, 회계, 계약 등 직무교육 실시

**추진성과**

- **재난안전역량강화를 통한 재난관리평가 최우수기관 국무총리상 수상에 기여**
- **역량강화 교육 통한 취약 역량 향상**

| 구 분 | '23년 | '24년 | 향 상 |
|---|---|---|---|
| 팀장리더십다면진단 | 4.53 | 4.57 | + 0.04 |
| 5급공통역량 | 4.07 | 4.10 | + 0.03 |
| **재난안전역량** | **3.82** | **4.71** | **+ 0.89** |
| 경영지원업무 | 3.96 | 4.21 | + 0.25 |

### □ 미래형 디지털 인재양성을 위한 디지털교육 ☑ AI, D/T 전환 대응

**디지털역량강화**

직급별 디지털 교육체계 수립 및 체계적 교육 실행

| 직 급 | 디지털 역량 교육체계 | 교육실행 | 교육인원(명) |
|---|---|---|---|
| 임원 | 디지털 전략수립, 디지털전환(D/T) 리더십 | 챗GPT등 생성형AI 활용과정 | 43 |
| 1~2급 | | | |
| 3~4급 | 데이터수집·분석·시각화, 데이터행정역량 강화 | 데이터 행정역량강화 교육 등 | 19 |
| 5~6~7급 | 디지털 도구 활용 | 스마트매니어, AR활용 챗GPT 활용, 드론실습 등 | 63 |
| 8~9급, 공무직 | 기본 IT 교육 등 디지털기초 | 한글보고서, 엑셀실무 | 41 |
| 전직원 | AI, ICT 등 이러닝 디지털 역량 | ICT 등 73개 과정 | 737 |

**추진성과**

- **디지털 트랜스포메이션 수용성 및 활용도 제고**
- 디지털분야 교육 만족도 4.85/5점
- 직원의견
  - 디지털활용 일하는 방식 개선 희망

◦ 양성평등을 위한 노력과 성과

- 차별없는 인사정책 이행으로 실질적 양성평등 구현

**편견없는 인재채용**

**직무능력 중심의 블라인드 채용으로 여성인재 채용비율 증가** ('23년)33.3% → ('24년)48.9%

- NCS, 블라인드로 채용 전 과정에서 차별적 요소 원천배제 : 성별, 학력등 기재 금지
- 면접전형시 여성면접관 필수배치 요청(公社 → 광주시)
- 면접관 여성응시자에 대한 이해도 제고 및 성차별방지 사전교육 철저

**차세대 여성인재 육성**

**여성인재 핵심리더 역량강화 교육 프로그램**

- 여성리더십 양성 및 인적네트워크 구축 지원 교육
- 여성 중간관리자(4~5급), 핵심실무자(6~7급) 역량강화 교육
- 휴직자 경력단절 방지 위한 복직지원 교육 운영

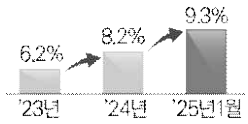
**주요직무 여성인력 배치**

- 본사 주요직무 여성인력 배치(기획, 예산, 인사, 감사 등)
- 전문직위제 및 전보대상자 희망인사제도 운영
- 여성관리자 경력개발경로 설계 및 여성특화직무 발굴 노력

**차별없는 승진 및 임용**

**역량중심 승진임용 및 여성보직자 발탁 임용** '23년대비 여성보직자 2.5%↑, 여성관리자 2%↑

- 公社 설립이래 최초, 사무직 여성보직자 발탁임용('24.7월) : 성과예산팀장
- 여성보직자 비율 상승 : ('22년) 2.6% → ('23년) 5.0% → ('24년) 7.5%
- 여성관리직 비율 지속 상승 : ('23년) 6.2% → ('24년) 8.2% → ('25.1월) 9.3%
- 남녀고용평등 수준 진단 및 맞춤형 여성고용환경 도입방안 등 컨설팅(24.5월~6월)




**여성 의사결정 권한강화**

- 주요 위원회 여성비율 지속 확대로 의사결정 공정성 강화

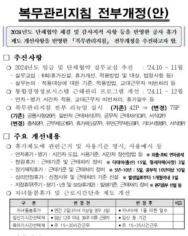
| 구 분 | 합계 (명) | 내부위원 | 외부위원 | | 외부위원 대비 여성 참여비율 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 남 | 여 | |
| 계 | 27 | 9 | 8 | 10 | 55.6% |
| 인권경영위원회 | 6 | 2 | 1 | 3 | 75% |
| 성희롱성폭력 고충심의위원회 | 6 | 2 | 1 | 3 | 75% |
| 상벌위원회 | 7 | 3 | 2 | 2 | 50% |
| 인사위원회 | 8 | 2 | 4 | 2 | 33% |

# ▮ 일가정 양립 및 일자리 질 개선

◦ 유연근무제도운영

**유연근무 제도개선**

| 취업규칙 개정 | 복무관리지침 정비 |
|---|---|
| • **유연근무 및 단축제도 근거조문 신설**<br>– 유연근무 관련 단서조문(제10조제2항)<br>– 임신기 여성직원 단축근무(제11조의3)<br>– 가족돌봄 등을 위한 단축근무(제11조의4)<br>• **가족돌봄휴가 근거조문 신설**<br>– 연간 10일의 가족돌봄휴가(제21조의2) | • 시차출근제 : 1일 8시간 유지<br>• 근무시간선택제 : 주 40시간 유지<br>• 임신기시간선택제 : 일 최대 2시간 단축<br>• 육아기시간선택제 : 주 15~35시간 이내<br>• 전환형시간선택제 : 주 25~30시간 이내<br>• 육아휴직 : 둘째이후 자녀 숟기간 승급기간 포함 |


복무관리지침 전부개정(안)

**유연근무 운영**

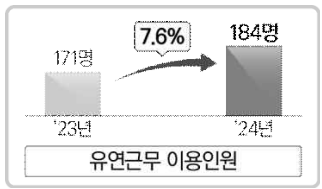
| 구분 | 신 청 대 상 | 근무시간 | 급 여 |
|---|---|---|---|
| 시 차 출 근 제 | • 민원담당자를 제외한 부서장급 이하 통상직원 | 출·퇴근 자율결정 (일 8시간 유지) | 삭감없음 |
| 근무시간선택제 | | 출·퇴근 자율결정 (주 40시간 유지) | 삭감없음 |
| 임신기시간단축 | • 임신 숟 기간 | 일 2시간 단축근무 | 삭감없음 |
| 육아기시간단축 | • 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있는 근로자 | 주15~35시간 근무 | 근무시간비례 |
| 전환형시간단축 | • 임신기, 육아기 외 기타사유로 근로시간을 단축 희망하는 근로자 | 주25~30시간 근무 | 근무시간비례 |

**유연근무 운영실적**

• 유연근무제도 운영실적

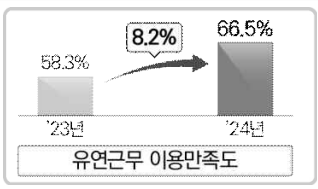
| 구 분 | 2022년도 | 2023년도 | 2024년도 | 비 고 |
|---|---|---|---|---|
| 이용인원(A+B) | 146명 | 171명 | **184명** | 23년대비 13명 增 |
| 남성근로자(A) | 64명 | 77명 | **92명** | 23년대비 15명 增 |
| 여성근로자(B) | 82명 | 94명 | **92명** | 23년대비 2명 減 |

※ 이용인원 : 1개월(21.7일=4.34주*5일) 이상 유연근무 참여자 수




**유연근무 이용만족도 조사결과**

• 조사개요
– 조사기간 : 2025.2.3.~2.11(9일간)
– 조사방법 : 사내전산망을 활용한 온라인 설문
– 응 답 자 : 408명(남 321명, 여 87명),(통상 208명, 교대 200명)




• 조사결과
– 유연근무제도에 대한 이용만족도는 **만족 271명(66.5%)**, 보통 118명(28.9%), 불만족 19명(4.6%)로 조사됨
– **유연근무제도 이용자 만족률은 92.1%**, 미이용자 만족률은 58.0%로 두 집단간 만족률 격차는 34.1% 조사됨
– 유연근무제도로 인한 **인사적(승진·성과) 불이익은 없는 것으로 대다수 직원들이 인식**하고 있으며,
**유연근무제도를 활용하지 않은 이유는 제도적인 영향보다 업무특성상 활용이 어려운 것으로 확인**됨.

| 유연근무 제도활용 사유? | | 유연근무제도를 활용하지 않는 이유? | |
|---|---|---|---|
| ❶ **육아, 가사부담 해결** | : **31명(30.7%)** | ❶ **업무특성상 제도 활용 어려움** | : **88명(70.4%)** |
| ❷ **시간의 효율적 활용** | : **24명(23.8%)** | ❷ 업무수행에 비효율적인 같아 | : 11명(8.8%) |
| ❸ **여유시간을 통한 자기계발 등** | : **23명(22.8%)** | ❸ 협업할 수 있는 시간이 줄어들어 | : 8명(6.4%) |
| ❹ 장거리 출·퇴근의 피로 감소 | : 12명(11.9%) | ❹ 승진, 성과평가시 불이익이 우려 | : 2명(1.6%) |
| ❺ 업무집중 및 업무효율 증대 | : 7명(6.9%) | ❺ 기 타 | : 16명(12.8%) |
| ❻ 기 타 | : 4명(4.0%) | | |

◦ 근로자 휴식권 보장

| 주요방향 | • (기존제도 개선) 청원 및 장기휴가 사용방식 개선, 연차휴가 시간차 도입, 창립기념일 폐지(혁신과제)등<br>• 정부정책 준수 및 광주시 복무제도 준용, 기관 근무상황에 적합한 휴가제도 운영을 위한 제도개선 등 |
|---|---|

| 단체협약 협의안 | • **공사 요구안 :** 청원·장기재직휴가 사용방식 개선, 창립기념일 폐지, 연차휴가 시간차 도입<br>• **노동조합 요구안 :** 지정휴무(임시공휴일 지정 등에 따른 대체), 장기재직휴가 신설, 고객 접적 직원 심리안정휴가 신설 등 |
|---|---|
| 협의과정 | • **실무교섭(6회) 및 본교섭(3회) 개최**<br>- 노사 요구안 쟁점사항 교섭추진 등<br>• **조율회의 수시(주 3회 이상) :** 사용대상, 근태방법 등 방안 조율 |

**단체협약 체결**

- **2024년 단체협약 체결('24.11.19.)**
  - **청원·장기재직휴가 사용방법 개선**
  - **장기재직 5년 이상~ 10년 미만(5일)**
  - **심리안정휴가 3일 부여**
  - **저출산 극복을 위한 모성보호시간 부여 등**

**개정된 휴가제도 구체화**

| 구 분 | 기존 운영제도 | 개선(일·가정 양립을 위한 제도개편) |
|---|---|---|
| 청원휴가 | • 교대근무자 근무일만 산입 | • **(교대근무자)청원휴가는 사유 발생일부터 연속하여 적용** |
| 장기재직휴가 | • 공무직 : 5년 이상 ×, 10년 이상 ×<br>• 일반직 : 5년 이상 ×, 10년 이상(10일)<br>• 최소 2일 이상 사용<br>• 토요일·일요일 및 공휴일 미산입 | • **일반직·공무직 : 5년 이상 ~ 10년 미만(5일)**<br>• **공무직 : 10년 이상 ~ 20년 미만(10일)**<br>• **사용방법 개선 : 최소 1일 이상 사용 등**<br>• **(교대근무)비번·토요일·일요일·공휴일은 휴가일수에 산입** |
| 심리안정휴가 | (신 설) | • **3일(발생일로부터 1개월 이내 사용)** |
| 연차휴가·병가 | • 일 단위 사용 | • **연차휴가·병가 : 시간(분)차 도입**<br>• **8시간은 1일로 정산하며, 공제 후 잔여 시간도 1일로 정산** |
| 임신기시간단축 | • 임신 12주 이내, 36주 이후 근로자 | • **임신 全기간, 일 최대 2시간 이내** |
| 모성보호시간 | • 최대 24개월 이내, 주 15~30시간 근무 | • **최대 36개월 이내, 주 15~35시간 근무** |
| 자녀돌봄휴가 | • 년 2일(3자녀 이상 년 3일) | • **자녀수에 1을 더한 일수까지 연간 일수** |
| 청원휴가 | • (출산) 다태아 ×, (사망) 형제자매 : 1일 | • **(출산) 다태아 15일, (사망) 형제자매 : 3일** |
| 지정휴무 | • 매년 발생하는 임시공휴, 대체휴일 생성 | • **분기당 1일(년 4일)로 전환** |

**GTC 복무관리지침 전부개정 (시행일 '25.1.1)** ※ 일·가정 양립 및 저출산 위기 극복 및 근로자 휴식권 강화 반영

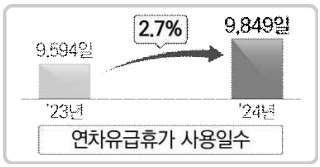
- 장기재직휴가 5년 이상 신설 및 청원휴가·장기재직휴가에 대한 근무형태별 불합리 운영방법 개선
- 연차유급휴가 및 병가 시간차 도입, 청원휴가 일수 확대(다태아 출산 15일, 형제·자매 사망 3일)
- 고객응대(고객 폭언, 폭행, 괴롭힘 등) 근로자 보호조치➡ 심리안정휴가 신설(사유발생시 3일)
- 모성보호시간(임신 12주 이내, 36주 이후➡ 임신 全기간)부여 및 육아시간(최대 24개월 → 최대 36개월) 확대

## ☐ 연차휴가 사용촉진을 통한 제도 활성화

| 1차촉진 (사용자 → 근로자) | 2차 촉진 (사용자 → 근로자) | 연차휴가 사용 독려분위기 조성 |
|---|---|---|
| • 근로자별 미사용 연차휴가일수 고지<br>• 연차휴가 사용계획서 제출 요구<br>• 연차휴가 사용기간 만료 6개월 前 | • 근로자별 미사용 연차휴가일수 고지<br>• 연차휴가 사용시기 지정 요구<br>• 연차휴가 사용기간 만료 2개월 前 | • **'사유' 기재하지 않고 자유롭게 신청 가능**<br>• **연차휴가 사용시기 지정 통보**<br>• **내부평가(공통지표) 변영 : 활성화 추진** |

**연차유급휴가 사용실적**

| 구 분 | 2022년도 | 2023년도 | 2024년도 | 비 고 |
|---|---|---|---|---|
| 총사용일수(A+B) | 8,644일 | 9,594일 | **9,849일** | '23년 대비 255일 增 |
| 일반직(A) | 6,673일 | 7,433일 | **7,431일** | 임피대상자 5명 → 10명 |
| 공무직(B) | 1,971일 | 2,161일 | **2,418일** | |



## ▌노사협력 문화 조성

◦ 중장기 노무관리 전략체계 기반으로 한 협력적 노사관계 확립

**비 전**: The(더) 존중하고 The(더) 신뢰하는 상생협력 노사관계 정립

**핵심가치**: 노동존중 ⊕ 상생협력 ⊕ 좋은일터

**중장기 노사관계 로드맵**

| 확장기('24~'25) | 안정화('26~'27) | 고도화('28~) |
|---|---|---|
| 1 이원화된 근로조건의 점진적 통일 추진을 통한 노사관계 효율화<br>2 신규 조직원에 대한 조직 적응 지원<br>3 복수노조에 적합한 노무관리체계 구축 | 1 사업확장에 따른 신규 조직원에 대한 합리적 근로조건 설계<br>2 성과·능력과 연동된 임금체계 구축<br>3 불합리한 관행 개선을 통한 근로조건 합리화 | 1 고령화 시대에 적합한 근로환경 조성<br>2 공무직 임금체계 통일 및 근로조건의 합리적 개선<br>3 근로자 경영참여 확대를 통한 성장동력 강화 |

**중장기 노사관계 로드맵**

| 근로조건 | 노사관계 | 일터조성 |
|---|---|---|
| • 고령화·저성장시대에 적합한 근로조건 개선 (직무급, 임금피크제 등)<br>• 퇴직연금제도 도입 및 운영 | • 노사평화 유지 및 적극적 갈등관리<br>• 사업 확대에 따른 신규 조직원의 조직융화 | • 근로자 건강관리<br>• 일·가정 양립환경 조성<br>• 일자리 창출 및 질 개선<br>• 고령 직원의 생산성 향상 |

**이행방안**

| 정부정책준수 | 노사화합 | 근무여건향상 |
|---|---|---|
| ❶ 정부 지침을 준수하는 근로조건 관리<br>❷ 근로시간 유연성 강화<br>❸ 성과·능력 중심의 임금체계 구축<br>❹ 퇴직금제도에서 퇴직연금 제도로의 도입 | ❺ 상급 단체의 개입 및 복수노조성립에 대비한 전문역량 확보<br>❻ 사업확장에 따른 조직 내 갈등 해소<br>❼ 사업장별 특성에 따른 합리적인 교섭 관리 | ❽ 고령 직원 건강리스크 관리방안 강구<br>❾ 일·가정 균형 조직문화 확산<br>❿ 차별 없이 일하고 공정하게 대우 받는 직장조성<br>⓫ 생애 단계별 경력개발 지원 체계 구축 |

**'24년 목표**: 상생협력 노사관계 조성으로 무분규 사업장 달성

**추진전략**

| 협력적 노사관계 재정립 | 전사적 노사 화합 강화 | 노사 소통 활성화 | 내부고객 중심 근무 여건 향상 |
|---|---|---|---|

**성과지표**

| 무분규 사업장 유지 | 노사관계 만족도 향상 | 근로시간면제자 관리 | 정부정책준수 |
|---|---|---|---|

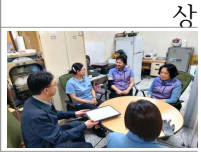
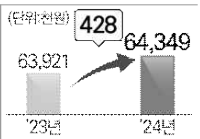
**환류체계**

| P 계획 | D 실행 | C 점검·평가 | A 환류 |
|---|---|---|---|
| • 전략과제 도출<br>• 전략별 실행계획 수립 | • 노사협의회 개최<br>• 임금·단체교섭 추진 | • 추진현황 점검(반기)<br>• 노사관계 만족도 조사 | • 평가 결과 피드백<br>• 개선사항 도출·반영 |

◦ 노사상생 추진과 4대전략 완수로 22년 연속 무분규 사업장 기록

| 외부 노사환경 | 내부 노사여건 |
|---|---|
| • 잡쉐어링(job sharing) 차원의 근로시간 단축 움직임<br>– 연간 평균 노동시간 1,967시간(OECD 2위)<br>• 인건비 효율화와 직무·성과 중심 임금체계 개편 | • 교통공사 전환('23.9) 및 육상교통 등 사업확장 예정('24)<br>• 노동이사제 정착, 공공기관 혁신에 관한 노사 합의 필요<br>• 조직 고령화와 MZ세대 간의 협업 촉진 조화로운 공존 방안 |

**4대 추진전략 45개 이행과제 완료 및 실행 성과**

| 추진전략 | 세부이행과제 | 주요 추진실적 | |
|---|---|---|---|
| Ⅰ 협력적 노사관계 재정립 | 1 노사관계 추진체계 정비<br>• 노사관계 내부 인프라 강화<br>• 외부기관과의 네트워크 구성 | • 노동이슈 대응 역량 강화, 법률적 보호 및 자문 지원 체계 확립<br>– 고문변호사(2명, '24년 10건), 고문노무사(1명, '24년 1건) 자문 진행 | |
| | 2 노사관계 역량 강화<br>• 계층별 노사관계 교육체계 마련<br>• 노사관계 역량 강화 프로그램 운영 | • 집단노사관계법 쟁점해설과정 교육 수료('24.5, 노사 2명)<br>• 상생을 위한 공공기관 노동조합리더십과정 ('24.10/2명)<br>• 주요 현안 공유 및 갈등 최소화 노사합동 워크숍 운영('24.5) |  |
| | 3 노사관계 성과모니터링 개선<br>• 성과측정을 위한 지표 설정<br>• 성과분석 실시 및 환류체계 구축 | • 노사관계 만족도 설문 정량적·객관적 체계 개편 분석('24)<br>– 기존 응답자 비율 기반에서 점수 환산 방식으로 변화<br>연도별 명확한 비교분석, 설문 문항 확장(11개 → 17개) |  소통 만족도 향상 |
| Ⅱ 전사적 노사화합 강화 | 1 노사 갈등관리<br>• (사전)유관기관과 연계한 갈등관리<br>• (사후)다양한 의견소통 상담창구 운영 | • 노동조합 쟁의행위 대응 종합대책 수립('24.9)<br>– 노동쟁의 및 필수유지업무 운영 등 단계별 대응 방안 |  |
| | 2 조직 노사 융합<br>• 조직문화 체질 개선<br>• 직원 간 화합 및 힐링 PG 운영 | • GTC 소통·조직문화경영 종합 계획 수립('24.2)<br>– (계층간)임원–직원 등 우리는 깐부, (동료간)허심탄회식,<br>(부서간)두비두밥 소통프로그램 운영 |  |
| | 3 노사공동 프로그램 운영<br>• 노사문화 우수기업 유지<br>• 노사파트너십, 공사 이미지 제고 | • 노사문화 우수기업 대상 유지(유효기간 : 3년)<br>• 동종기관 최초 '지역사회공헌 인정제' 재획득(2년 연속)<br>• 2024년 광주·전남 사회공헌대전 종합대상 수상 |  |
| Ⅲ 노사소통 활성화 | 1 소통채널 강화<br>• 공식적 의사소통채널 확대<br>• 非공식적 의사소통 채널 확대 | • Took&Talk 소통DAY/ MZ 서포터즈 「GTC 청렴 TTS」 구성 운영('24.5)<br>• 대들보(대면해서 들어주고 보여주는) 개최 : 사장, 경영본부장(2회)<br>– 임원↔직원 간 공감대 형성, 현장 목소리 반영(10건) | |
| | 2 노동자 경영참여<br>• 노동이사제 운영의 내실화 | • 광주시 산하 '노동이사제 시행 우수기관' 선정('24.1)<br>• 고용·노사관계 전문가 국외 연수 지원 등 대외활동 강화('24.7) | |
| | 3 노사공동 사회적 책임 이행<br>• 노사공동 사회공헌활동 전개<br>• 전사적 봉사활동 추진 및 관리 | • 1인1구좌(오천미) 이상 갖기 운동 추진 기금 조성<br>• 봉사활동 이수제 시행 이후 최고 성적 달성<br>('24년 10,761시간, 156,29%) |  |
| Ⅳ 내부고객 중심 근무여건 향상 | 1 노사참여 회의 효율성 제고<br>• 합리적 임금 및 단체협약 체결<br>• 근로시간면제제도 관리 운영 | • 평화적 임단협 체결로 **22년 연속 무분규 달성**<br>• 근로시간면제자 관리지침 준수 : 年 6,000시간 이내<br>(연간 5,981시간 사용, 풀타임 1명, 파트타임 3명) |  |
| | 2 보수 및 복리후생 개선<br>• 합리적 임금체계 개선<br>• 수요자 중심의 복리후생제도 개선 | • 통상임금 소송 항목(4개 수당) 기본급 반영<br>• 임금피크제 관련 제도 개선사항 등 |  |
| | 3 일·생활 균형 조직문화 확산<br>• 가족 친화 프로그램 운영<br>• 근로자 건강증진 및 안전 확보 | • '24년 가족친화기업 인증(2012년 이후 지속)<br>• 임직원 저(低 )비용 고(高) 혜택 종합 건강검진<br>서비스 제공(1인 200천원), 작업환경 적정관리 | |

◦ 노사협의회를 통한 상생과 협력의 노사관계 증진 노력과 성과

**노사협의회 운영체계**

| 분과협의회 | 중앙노사협의회 | 산업안전보건위원회 |
|---|---|---|
| • 5개 분과(기술, 차량, 사무, 관제, 공무직)<br>• 실무중심 협의로 문제 해결 속도 향상<br>• 중앙노사협의회로 논의 전달 조정 역할 수행 | • 노사 대표 참여 공식적인 최상위 협의체<br>• 노사 동수 9인 이내 구성 공정·균형 유지<br>• 쟁점 사안 조기 조정 및 갈등 최소화 | • 근로자의 산업재해 예방 및 안전한 근무환경 조성 논의<br>• 법적 기준 준수 및 작업환경 개선 유도 |

**① 노사협의회를 통한 조직 내 소통 강화와 노사관계 발전의 성과**

| 구 분 | 합의사항 | 운영결과 | |
|---|---|---|---|
| 1분기 ('24.03.27) 안건7 → 합의6 | • 직원 음주운전 징계기준 인사규정 시행내규 개정 | 규정 개정('24.4) | 완료 |
| | • 평동역 승강장 눈·비 유입 차단시설 설치 | 예산 확보 추진 | |
| | • 국비사업 시설물 확충에 따른 인원 관리계획 요구 | 인원 증원 추진 | |
| | • 기계환경팀 용산분소 차량구매 요구 | 업무용 전기차량 구매('24.4) | 완료 |
| | • 역무자동화팀 상무분소 여자침실 및 상무주박 여기관사 침실 설치 요구 | 2호선 종합관제 침실 조성과 연계 | |
| | • 옥동기지 탕비실 정비 요구 | 정비('24.6) | 완료 |
| 2분기 ('24.06.21.) 안건7 → 합의7 | • 본사 및 기지 화장실 비데 설치 요구 | 설치('24.6) | 완료 |
| | • 용산차량기지 구내식당 직영 전환 요구 | 후생복지위원회 심의 | |
| | • 승객 폭행에 따른 근무자 피해 시 보상, 휴무 요구 | 단체교섭 → 심리안정휴가 부여 | 완료 |
| | • 선거일 대체 휴무 요구 | 단체교섭 논의 → 현행 유지 | |
| | • 근로자의 날 교대근무자 휴가 사용 시 대체휴무 요구 | 단체교섭 논의 → 현행 유지 | |
| | • 승무 운전업무종사자 퇴근 후 교육 시간 외 인정 요구 | 근무시간 내 교육 실시 | 완료 |
| 3분기 ('24.10.02.) 안건9 → 합의8 | • 체력단련실 개선 | 운동기구 교체('24.11월) | 완료 |
| | • 역무실 미화 휴게실 근무환경 개선 | 냉장고 설치('24.6월) | 완료 |
| | • 평동 미화 남자휴게실 냉난방기 설치 요구 | 냉난방기 설치 ('24.9월) | 완료 |
| | • 관내 출장 시 이동수단 확보 요구 | 전기차 공용차량 2대 배치 ('24.11월) | 완료 |
| | • 소태·평동 환승주차장 재계약 시 직원 주차 공간 확보 | '25년 계약 前 노조 협의 | |
| | • 1인 1침실 도입 요청 | 침실개선 TF팀 운영(24.10월~) | |
| | • 농성역 2,3번 출구 제습기 설치 | 예산 확보 후 설치 | |
| | • 일반직 장기 유고자 발생 시 인력 보강 | 단체협약 시 재논의 | |
| 4분기 ('24.11.19.) 안건2 → 합의2 | • 자녀돌봄휴가 자녀수 1을 더한 일수까지 확대 요구<br>• 형제자매가 사망한 경우 청원휴가 3일로 확대 요구 | 취업규칙 개정 ('24.12월) | 완료 |

**상반기 노사합의사항 이행실적 점검('24.7월)**

• 점검대상 : 20건(미완료 합의사항 및 '24년 합의사항)
- '19~'23년도 미완료 합의사항 : 7건
- '24년도 노사협의회 합의사항 : 13건

| 구 분 | 계 | '23년도 이전 | '24년도 | 비고 |
|---|---|---|---|---|
| 계 | 20 | 7 | 13 | |
| 완 료 | 2 | 1 | 1 | |
| 추 진 중 | 8 | 1 | 7 | |
| 시기미도래 | 10 | 5 | 5 | |

**하반기 노사합의사항 이행실적 점검('25.1월)**

• 점검대상 : 52건(미완료 합의사항 및 '24년 합의사항)
- '19~'23년도 미완료 합의사항 : 5건
- '24년도 노사협의회 합의사항 : 32건

| 구 분 | 계 | '23년도 이전 | '24년도 | 비고 |
|---|---|---|---|---|
| 계 | 52 | 6 | 46 | |
| 완 료 | 33 | 1 | 32 | |
| 추 진 중 | 11 | 1 | 10 | |
| 시기미도래 | 8 | 4 | 4 | |

## ② 분과협의회 운영을 통한 현장 소통 및 합리적 노무관리 정착

| 안건상정 | 1차 검토 | 2차 검토 | 협의 및 합의 |
|---|---|---|---|
| • 노조 또는 공사에 공식 요청<br>– 각 부서 현장에 필요사항 | • 분과협의회 총괄부서<br>– 안건의 타당성 및 실행가능성 | • 노사협의회 총괄부서<br>– 노사간 공식 논의 진행 여부 결정 | • 직능별 분과협의회<br>– 노사간 협의를 통해 합의 도출 |

| 개 최 | 합의사항(1건) | 설치 전 | 계단 설치 후 |
|---|---|---|---|
| • 차량 분과('24. 4회)<br>• 관제 분과('24. 4회)<br>• 기술 분과('24. 4회)<br>• 공무직 분과('24. 2회) | • 용산기지 검사고 전동차 검사원 및 미화원의 이동통로 협소로 인한 추락 등 안전사고 예방 필요<br>➡ 옥외 유치선 및 검사고 청소선 철제계단 설치(각 1개소) |  |  |

## ③ 산업안전·보건관리 강화를 위한 노사·협력업체 협의체 운영 및 경영개선 추진

### 산업안전보건위원회 및 안전근로협의체 운영

• 노·사 대표 9인 이내, 정기회의(분기별), 협의체(분기별)
– '24년 분기별 산업안전 ·보건 중요사항 심의·의결
– 협력업체 안전·보건관리 조치 강화






### 안전보건경영위원회 운영

• 내·외부 위원 8인, 정기회의(반기별)
– **'24년 반기별 안전·보건 현황 보고 및 현장 합동 점검**
안전·보건 경영 개선에 관한 사항 의견 수렴



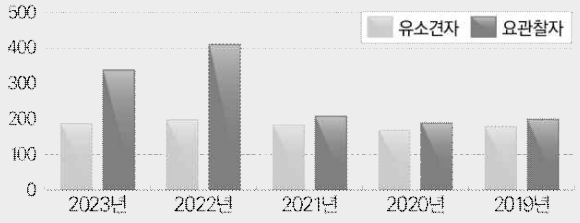



| 1분기('24.3.27) | 2분기('24.6.28) | 3분기(' 24.9.20) | 4분기(' 24.12.27) |
|---|---|---|---|
| • '23년 건강진단 결과 및 사후 관리계획<br>• 건강진단 실시 계획 등 | • 안전보건매뉴얼 일부 개정<br>• 종합 검진기관 지정 결과 | • 작업환경측정에 관한 일정 계획 협의 | • '24년 작업환경측정 결과<br>• '25년 건강검진 실시기관 지정 계획<br>• '25년 안전보건관리 계획 |

### 임직원 건강관리 강화 및 질병 예방 대책 수립

**【종합건강검진 추진】**
• 임직원 평균 연령 상승에 따른 대사증후군 발병위험 증가
➡ 건강검진 필수항목 확대 및 조기 발견 및 추적관찰 강화
• 전 직원 대상 종합건강검진 비용 지원(200천원)
– 총 872명 (수검률 93.4% 달성, 전년대비 4.3% 증가)

**【'23년 일반건강검진 결과 분석】**
• 유소견자 및 요관찰자 : 528명, 사후관리 대상 62%차지
직업병 질환 유소견자(D1)無, 유소견자(D2) 40대 다수
• 고혈압〉고지혈증〉간장〉당뇨〉신장〉빈혈〉기타흉부 순




### 근로자 건강보호 프로그램 운영

**【유소견자 및 요관찰자 찾아가는 건강상담소】**
• 기간 : '24. 7월~12월
• 장소 : 본사, 용산·옥동기지, 역(소태, 평동역)
• 대상 : '23년도 건강진단결과 유소견자, 요관찰자 및 상담희망자
• 내용 : 전문의료지식 기반 개인별 맞춤 건강 상담 조언
기초검사(혈압, 혈당, 체지방 측정 등), 유소견자 관리카드 작성 및 고위험군 집중관리

**【작업환경 및 사무실 공기질 측정 건강한 작업환경 조성】**
• 개요 : '24. 12. 2.~12. 10. / (재)한국의학연구소
• 대상 : 유해인자 및 특별관리 물질을 사용하는 작업장 등
• 항목 : 작업환경(분진, 소음, 유기화합물), 사무실 공기질
(미세분진, 총부유세균, 곰팡이, 일산화탄소 등)
집수정 라돈 측정 및 밀폐공간 운용부서 집중 관리
• 결과 : "전 영역 관리기준 미만" 노출 기준 정상

◦ 노사참여 기반 해결책 마련을 통한 협력적 이행체계 구축

**(노조) 1인 1침실 도입 요구**

• 교대 근무자를 위한 맞춤형 휴게 공간 개선 침실 확대 및 1인 1실 도입 검토 요구

**(사측) 침실개선 T/F 실무위원회 구성 운영**

• 1·2호선 6운영 및 향후 채용에 따른 남녀 비율을 고려해 침실 추가 검토에 대하여 직원 의견 반영 추진

**3분기 노사협의회 합의('24.10.2)**

**교대근무자의 건강과 복지를 위한 침실 개선 프로젝트 "유휴공간 확보 추진"**

**수면캡슐 1개 구입 시범 순환 운영**

• **침실개선 TF팀** 1차~3차 회의 ('24년)
- 분소별 필요실 수량 파악 25실
- 조성가능 침실 29실(용산 18실, 옥동 11실)
- 수면캡슐 시범운영 만족도 의견 수렴

**유휴공간 확보 노력**

• **침실개선 TF팀** 4차~5차 회의 ('25년)
- 용산기지 및 옥동기지 내 유휴공간 조사 검토

• 예산 확보 방안 마련 및 실행 추진
- 설계용역비(17,000천원) 추가경정 반영 요청



**추진성과 및 환류**

**핵심성과**

• 노조와 사측이 근무환경 개선 필요성 공감
- 1인 1침실 도입 다양한 시도 함께 논의 추진

• 문제해결을 위한 노사 간 협력 체계 유지

**발전방향**

• 기존 유휴공간뿐만 아니라 장기적으로 신규 공간 확보 방안 검토 최적의 공간 활용 방안 마련

• 업무 특성 및 근무 형태 고려맞춤형 침실 구성

◦ 노사관계 만족도 조사와 환류체계를 통한 조직성과 경쟁력 강화

**'24년 노사관계만족도 설문조사 실시**

• 조사기간 : '25.1.14. ~ 1. 20.(7일간)
• 조사방법 : 사내 전산망 활용 온라인 설문
• 주요항목 : 노사관계 인식, 소통 만족도 등
• 참여응답 : 임직원(일반직, 공무직) 275명

**더 정량적이고 객관적인 설문평가 체계 개편 개선**

• **점수환산 방식 도입 :** 기존 응답 비율에서 벗어나 정량 분석 명확성 강화
• **문항 확장 및 세분화** : 5개 분야 11개 문항 ➡ 6개 분야 17개 문항 확대
• **소통 채널 평가 추가 :** 소통 방식 효과성 평가, 실제 현장 적용 가능성 검토
• **노사협의회 운영 평가 심화** : 단순 진행 여부 ➡ 실질적 문제 해결 기여도
• **자유 응답형 문항 신설 :** 직원들이 직접 개선 방향을 제시할 기회 제공

**노사관계 전반 70점대 긍정적 평가**

**I. 노사관계 인식도 (71.7점←63.6%)**
• 공정한 노사관계 유지 노력 및 문제 해결 노력 긍정적 평가

**II. 노사 상생·협력도 (71.8점← 64.3%)**
• 직원 복지 및 근무환경 개선 노력 반영

**III. 노사 간 소통만족도 (69.8점←52.6%)**
• 경영진의 의견 반영 노력 및 소통채널 활용도 평가 체감도 상승

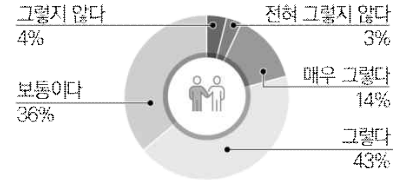
**IV. 노사협의회 운영 (71.0점←64.3%)**
• 의사결정 과정 투명성 및 이해도 개선 필요

**'25년 계획 및 개선 방향**

• 소통 강화 및 피드백 체계 개선
• 노사협의회 운영 투명성 강화(설명회 등)
• 직원 건의 반영 제도 보완 등 복지 개선

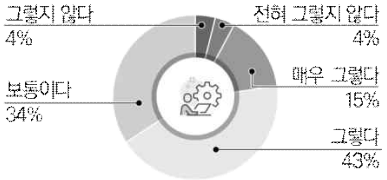
**I. 노사관계 인식 항목별**

• 조직과 구성원 간 신뢰 관계 구축 : 69.8점
• **노사관계 문제 해결 노력 : 72.4점**



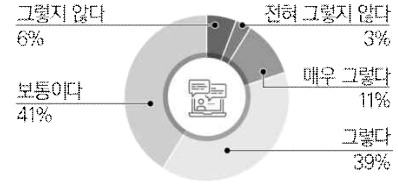

**II. 노사상생·협력 항목별**

• 노사 상생·협력 정책 수립 : 71.3점
• **직원 복지와 근무환경 개선 노력 : 72.4점**



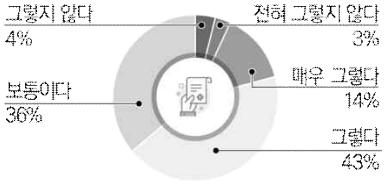

**III. 소통만족도 항목별**

• 직원 의견 경청 여부 : 69.6점
• **채널(온라인, 게시판 등) 효과성 : 70.0점**




**IV. 노사협의회 운영 항목별**

• 노사협의회 실질적 문제 해결 기여도 : 70.8점
• **노사협의회 내용에 대한 이해도 : 72.1점**



◦ 공무직 동기부여를 위한 처우개선 노력

**① 일반직 통상근무자와 교대근무자의 임금격차 감소를 위한 노력으로 임금의 형평성 추구**

**개선과제**

- **(통상임금 원인 항목 해소 파급효과)** 교대근무자 야간수당 증액으로 통상근무자와 임금 격차 발생
- **(임금격차 심화)** 통상과 교대 근무자의 임금 격차율이 2023년 92.7% → 2024년 90.9%로 심화
- **(노노갈등 유발)** 임금 격차 감소를 위해서는 통상에게 임금 인상 재원이 더 배분되므로 교대근무자 반대

**해결노력**

- **사측안건 제시 및 노노갈등을 원만히 해결하여 통상근무자 조정수당 조정요율(6.13% → 7.61%) 인상**

**임금격차 심화 (6급21호)**

**2023년 (임금격차금액: 4,814천원)**

| 교대(비심야) | 통상 | 임금격차율 |
|---|---|---|
| 57,312천원 | 53,128천원 | 92.7% |

→

**2024년 (임금격차금액 : 5,315천원)**

| 교대(비심야) | 통상 | 임금격차율 |
|---|---|---|
| 58,401천원 | 53,086천원 | 90.9% |

**감소방안 제시**

**임금격차 감소방안 협의**

- **통상임금 원인항목 해소이전 임금격차율 유지**
  - 1안) 통상의 조정수당 조정요율만 인상
  - 2안) 통상의 조정수당 요율과 연차보상일수 확대 혼합

→

**성 과**

- **통상근무자의 조정수당 조정요율 1.48% 인상**

| 교대(비심야) | 통상 | 임금격차율 |
|---|---|---|
| 58,401천원 | 54,441천원 | 92.1% |

**② 조직운영의 효율성 향상을 위한 공무직 직급제 도입 합의**

**개선과제**

- **(합리적인 보상체계 미흡)** 공무직에 대한 단순한 호봉제 운영으로 동기 부여 및 조직 운영의 효율성 저하
- **(일반직과의 형평성 보완)** 일반직은 승진제도가 운영되고 있으나 일반직 대비 56%의 인원으로 구성 되어 있는 공무직에 대해서는 승진제도 미비로 형평성에 대한 논란 발생

**해결노력**

- **노동조합과 협업으로 노동조합은 광투협 차원에서 노력하고 사측은 제도마련 및 감독부서 설득**

**추진과정**

☑ 노동조합 대외활동
- 광주시 투자기관 협의회를 통한 **市 산하 지방공기업 공무직 처우개선 논의 및 시장 면담**
- 공무직 전환 및 직급제 도입에 대한 적극검토 및 적용방안 협의

☑ 공사측 추진내용
- 공무직 직급제 공사안 마련을 위한 조직, 인사, 임금 부분 자체 검토안 마련
  ① 조직분야 : **직급체계 신설**(전직종 5단계 신설, 3가지 모델 검토 후 피라미드형 직급체계 구성)
  ② 인사분야 : 5단계 직급을 기초로 단계별 **승진최저연수**(총 14년 / 2년 → 3년 → 4년 → 5년) 설계
  ③ 임금분야 : 추가 재원소요가 없는 임금인상재원에서 소요될수 있도록 **승진금액을 정액**(직종간 임금격차를 고려 정률지양)으로 책정
- 공사모델안 도출을 통한 광주시 정책에 반영토록 함

**제도마련**

- **광주광역시 '공공기관 공무직 정원관리 가이드라인' 제정** ( '24.9 ~ '25.1)
  1) (市 전략추진단) 공공기관 공무직 정원관리 개선 방안(시장 방침, '24.9)
  2) (市 전략추진단) 공공기관 공무직 정원관리 가이드라인 제정· 통보 ( '25.1)

◦ 연내 임단협 타결을 위한 성실교섭 진행

**교섭진행**

• 교섭기간 : ’24. 09.20 ~ 11.19 / 교섭횟수 : 총 9회(본교섭 3회, 실무교섭 6회)

교섭요구개시 ▶ 노사안건검토 ▶ 교섭진행 ▶ 임단협 타결

**주요 쟁점사항**

| 구 분 | 공사 | 노동조합 |
|---|---|---|
| 임 금 | 통상의 조정요율 인상 및 연차보상일수확대 | 임금인상재원 배분문제 및 노노갈등야기 |
| 복 무 | 임시공휴일 대체휴일 폐지 | 분기지정휴무 부여 |
| 공 무 직 | 市 가이드라인 확정후 추진 | 직급제 즉시 도입 |
| 조 직 | 통합정원 市 승인 필요 | 4급이하 통합정원관리 |
| 외 부 지 적 | 통상근무자 시간차 사용 | 교대근무자 적용 여부 |

**실무교섭 위원회 운영**

• 운영개요 : 노사공동 각 7인 이내 / ’24.10.8. ~ 10.24 /주2회(화 : 일반직, 목: 공무직)

| 구 분 | 개최횟수 | 주요 논의 내용 |
|---|---|---|
| 공무직 | 1회 | 직급제 도입 및 장기근속수당 인상 |
| 일반직 | 2회 | 연차 시간차 도입방안 및 4급이하 통합정원관리 |
| 공통분야 | 3회 | 임금인상재원 배분문제 및 분기지정 휴무 부여 |



• 통상과 교대근무자 임금격차 해소방안을 위한 실무자 설명회 개최

**’24년 임금 및 단체 협약 본교섭 진행(3회)**

**본교섭**

**임금분야 (5)**

| | | |
|---|---|---|
| 공통 | 【일반직, 공무직 공통】 정부 정책 준수 임금인상(2.5%) 합의 | |
| 일반직 | • 승무 운용 업무담당자의 구내기관사 업무 병행 시 수당(월 11만원) 지급 | • 대행 업무 수당 범위 확대 : (기존) 육아휴직 → (추가) 병가, 유산·사산휴가, 공무상질병휴직 |
| | • 철도교통관제사 자격 수당 인상 (기존)월 5만원 → (인상) 월 7만원 | • 4급 이하 통상근무자의 조정수당 요율 인상 - 월 봉급 대비 1.48% 인상 |

**본교섭**

**복무분야 (7)**

| | | |
|---|---|---|
| 공통 | • 공사 창립일을 유급휴일에서 폐지<br>• 장기재직휴가 5일부여(5년 이상 10년 미만)<br>• 모성 보호시간 부여 및 육아시간 확대 | • 연차휴가 사용 일 단위에서 시간(분) 단위로 변경 (통상근무자)<br>• 다태아 출산 시 배우자의 청원휴가 15일 부여 |
| 공무직 | • 공무직 처우개선 및 장기재직휴가 부여(10년 이상 20년 미만) 10일 | |

**복지분야 (4)**

| | | |
|---|---|---|
| 공통 | • 근무 중 승객의 폭행, 위협 등에 따른 피해 시 심리안정휴가제 도입(3일부여)<br>• 장기근속 직원의 퇴직후 생활안정 보장 퇴직연금제도 도입 예산 확보 적극 노력 | • 3년이내 전직원 1회 사용할수 있도록 하계휴양소 확대 운영<br>• 자녀 1인당 50만원의 출산축하금 지원 |

**추진성과**

• ’24년 노사 임금 및 단체협약 타결『60일간의 대장정 마무리』

- 노사 간 성실한 대화와 협력을 바탕으로 합의된 사항의 체계적 이행 및 피드백 반영

➡ **평화적 임·단협 체결로 22년 연속 무분규 사업장 유지**



◦ 노사갈등 사전예방 및 사후해결 시스템 구축노력 및 성과

| 근로시간면제한도 관련 노사 합의('24.11.19.) | 근로시간면제 체계적 관리 및 합리적 운용 달성 |
|---|---|
| • 근로시간면제자 관리지침 수립('23.3.3)<br>**(대상 업무 명확화)** 적용 기준 구체화<br>**(근태관리 강화)** 출퇴근·근태 관리 체계 확립<br>**(사용계획 관리)** 사전 통보 및 기록 투명성 확보 | • 노동조합법 제24조(근로시간면제 등)<br>**(시간)** 연간 6,000시간 배분 → 5,981시간 사용<br>**(인원)** 풀타임 3명 이내, 파트타임 5명 이내<br>→ 풀타임 1명 , 파트타임 3명 |



## ① 갈등요인 사전예방

| T/F 실무위원회 | 주요내용 | 개선사항 |
|---|---|---|
| • 노사 현안 대응 T/F 실무위원회 운영 | • 1인1침실 조성 요구 → 노사 공동 T/F 운영 및 타기관 벤치마킹을 통한 합리적 침실 개선 방안 마련<br>• 유휴 공간 활용 검토를 통한 효율적 침실 조성 방안 모색 | • 노사협의회 안건 상정 → 합의<br>– 1인 1침실 수면캡슐 시범 운영 실시 |

**노사화합 워크숍**

| | |
|---|---|
| 일시/장소 | • '24.5.22.~5.23(1박2일) / 소노벨 변산 |
| 참석자 | • (공사)사장, 상임감사, 본부장, 부서장, 노동이사<br>• (노동조합)위원장, 부위원장, 사무국장, 정책실장, 지부장 |
| 주요내용 | • 소통과 협력을 통한 상생의 노사관계 구축<br>• '24년 노사 주요 현안 공유 및 노사 갈등 방안 논의<br>• 특강을 통해 퇴직연금 주요 이슈 및 노사 공감대 형성 |



**노사관계 전문교육 (노↔사)**

| | |
|---|---|
| 교육대상 | • (공사 1명) 노무담당, (노동조합 1명) 사무국장 |
| 교육기간 | • '24.5.29.~5.31(3일) |
| 교육내용 | • 집단 노사관계법 쟁점 해설과정<br>• 단체교섭 및 단체협약 쟁점 사례<br>• 부당노동행위 쟁점 사례, 노동쟁의 및 쟁의행위 쟁점사례 |

**기대효과**

- 노동환경 대응능력 향상
- 노사 상호 이해증진
- 최근 이슈 공유 및 대안 토론

**노사관계 전문교육 (지부장)**

| | |
|---|---|
| 교육대상 | • (노동조합 2명) 지부장 / 소노벨 천안 |
| 교육기간 | • '24.10.23.~10.25(3일) |
| 교육내용 | • 상생을 위한 공공기관 노동조합 리더십과정<br>• 노조 간부 역량 파헤치기, 공공기관 노사관계 쟁점<br>• 민주적 회의와 토론 운영 방법, 노조 간부 액션 플랜 |

**기대효과**

- 자기 점검, 역량객관화 가능
- 의사소통, 갈등관리 역량 강화
- 노동환경 및 근로기준법 이해

## ② 상시 소통채널 운영

| 소통채널 | | 개최실적 | 운영성과 |
|---|---|---|---|
| 공식적 소통채널 | 임·단협 본교섭 및 실무교섭 | 9회 | • 임금인상률 2.5%, 통상근무자 조정수당 요율 조정 등 |
| | 노사협의회 및 분과협의회 | 18회 | • 직원 음주운전 징계기준 반영 등 23건 합의 |
| | 찾아가는 이동신문고 | 2회 | • 피복, 안전화, 청소용품 효율적 지급 등 |
| | 사회공헌활동추진위원회 | 2회 | • '24년도 사회공헌활동 추진계획 확정 등 |
| | 후생복지위원회 | 4회 | • 맞춤형 복지제도 운영, 계약 만기 일성콘도 회원권 처리 등 |
| 비공식적 소통채널 | 노사 한마음협의회 | 110회 | • 회의 일정 조정, 경영정보 공유 등 |
| | 시민참여형 환경정화활동 전개 | 2회 | • 광주천 및 무등산 환경정화활동 등 |
| | 노사공동 사회공헌활동 | 5회 | • 복지시설 나눔활동 및 각종 사회공헌활동 |

◦ 근로환경 변화에 대응하는 단체협약 개정

| 직원 복지 증진 및 형평성 제고 노력 | | |
|---|---|---|
| **분야** | **조항** | **개정내용** |
| 복 무 | 제27조(휴직) | • 사상휴직에 대한 사용연수, 사용방법, 3년차 휴직에 대한 절차 명확화 |
| | 제56조(유급휴일) | • 공사창립기념일을 유급휴일에서 삭제 |
| | 제57조(유급휴가) | • 신설(장기재직휴가 자녀입영휴가 자녀돌봄휴가) 다둥이 출산휴가일수 확대 |
| 급여복지 | 제28조(휴직자의 대우) | • 사상휴직 3년차에 대한 급여지급기준(무급) |
| | 제78조(체육대회) | • 체육대회 및 체련대회를 원칙적으로 근로시간외에 개최 |
| | 제86조(학자금 융자) | • 학자금 지급대상에서 고등학생 취학자녀 제외 |
| 저 출 생 | 제93조(육아휴직) | • 호봉승급 : 둘째이후 자녀에 대한 육아휴직 전기간 호봉승급기간에 포함 |
| | 제94조(임신기) | • 임부의 임신 전 기간동안 1일 2시간 범위내에서 유급모성보호시간 부여 |

◦ 단체협약 갱신을 위한 노동조합 요구안 검토 및 전략 수립

| | | |
|---|---|---|
| **추진배경** | • 단체협약 유효기간 (2년) : '22.12.25. ~ '24.12.24 → 관련근거 : 단체협약 부칙 제1조(협약의 유효기간) | |
| **노동조합·사측 요구사항 (총 36건)** | **1 단체교섭 공통(16건)** | • 1호선 안전인원 충원, 분기 지정휴 무 및 장기재직휴 가 5~10년차 신설<br>• 임신 중 여직원 모성보호 및 육아 시간 부여, 육아 휴직 기간 호봉인정 등 |
| | **2 일반직 단체교섭(8건)** | • 4급 이하 통합정원관리, 근속 승진 확대, 기계관제 인력충원 및 전력 관제 분리<br>• 임금피크제 감액율 축소, 기관사 인력 운영 개선, 4조 2교대 실시 등 |
| | **3 공무직 단체교섭(2건)** | • 공무직 직급제 도입, 장기재직(10년 ~ 20년 미만)휴가 도입 |
| | **4 일반직 임금교섭(4건)** | • 임금 2.5%인상, 승무 운용수당 및 철도관제사 수당 인상, 대행 업무수당 범위 확대 |
| | **5 공무직 임금교섭(2건)** | • 임금 2.5%인상, 장기 근속수당 일반직과 동일 적용 |
| | **6 사측 요구안(4건)** | • 창립기념일 유급휴무 폐지, 청원·장기 재직휴가 근태 처리 사용 방법 개선<br>• 市종합감사 처분사항 반영 취업규칙 개정, 통상근무자 임금 격차 해소 |
| **교섭전략** | • 모든 교섭과정에서 법적 절차와 원칙을 철저히 준수하고 합리적이며 공정한 대응 기조 확립<br>• 市 세출 구조 조정을 고려 예산 부담없이 개선 가능한 근로조건 중심으로 논의<br>• 본교섭과 실무교섭으로 나누어 효율적인 진행을 도모하되 실무교섭에서 사전조율 후 본교섭을 통해 최종합의 | |

◦ 교섭전략 및 비상대응 계획 반영 쟁행위 대응시스템 구축

**필수유지 협정**

**• 필수유지업무협정(3차 갱신)을 기반으로 2024년까지 안정적으로 운영 유지**

| 자체 인력 | 외부인력 |
|---|---|
| 461명(필수유지인원 232명, 비조합원 229명) | 유관기관(市, 경찰서 등) / 분야별 협력업체 |

| 필수유지업무 | 대상직무 | 유지비율 | 유지인원 |
|---|---|---|---|
| 차량의 운전업무 | 승무(기관사)분야 | 평일 68%, 휴일 50% | 평일 50명, 휴일 36명 |
| | 운용·구내기관사 | 100% | 10명 |
| 차량운행의 관제업무 | 운전·여객관제 | 100% | 18명 |
| | 전력·설비·통신관제 | 100% | 22명 |
| 전기시설·설비 유지관리 | 전기분야 | 42.1% | 18명 |
| 신호시설·설비 유지관리 | 운전취급실(용산) | 100% | 6명 |
| | 신호관제(본사) | 100% | 3명 |
| | 연동역(소태, 평동) | (2명×3조)×2개소 | 12명 |
| | 기타(용산, 옥동) | (2명×3조)×2개소 | 12명 |
| 통신시설·설비 유지관리 | 통신분야 | 57.1% | 12명 |
| 차량 일상점검 및 정비 | 정비(전동차) 분야 | 52.7% | 43명 |
| 선로점검 및 보수 | 토목분야 | 44.4% | 17명 |
| PSD시설·설비 유지관리 | PSD업무(상무) | 50% | 9명 |

**"'24년 임·단협 대비 필수유지업무 대응체계 및 쟁의 대책 계획 수립**

| 쟁의행위 진행단계별 대응전략 | 노동조합 투쟁유형별 대책 |
|---|---|
| • 쟁의 발생 : 지속적인 대화 유지, 교섭 재개 유도 | • 집회투쟁 → 근태관리 강화, 무단이석·무계결근 시 징계 |
| • 공적 조정 : 조정 기간(15일) 내 적극 협상 | • 홍보투쟁 → 불법 스티커·유인물 제거, 명예훼손 시 형사 고소 |
| • 조정 실패 : 핵심 쟁점 중심 교섭 재개, 후순위 안건은 차후 협의 | • 준법투쟁 → 지시 불이행 시 징계, 집단 병가·휴가 관리 |
| • 쟁의개시 : 시민 피해 최소화를 위한 비상운영 시행 | • 연대투쟁 → 무단이석·무계결근 시 징계, 불법행위 시 법적 조치 |
| • 쟁의 장기화 : 노동위원회 중재 신청, 자율교섭·중재 재정 병행 | • 필수유지업무방해 → 관련자 형사 고발 및 손해배상 청구 |

**파업 대응 쟁의대책본부 운영을 통한 노사관계 조기 안정화 추진**

| 종합관리 및 운영 | 필수인력 확보 및 비상운영체계 구축 | 시민소통 및 홍보 강화 |
|---|---|---|
| • 파업 상황 총괄 지휘 및 복귀 현황 파악 | • 근무자 명단 관리 및 필수유지업무 인력 확보 | • 사과문 및 담화문 발표 |
| • 유관기관 보고 및 협조 체계 유지 | • 출퇴근 시간대 열차 배차 조정 및 비상열차 운영 | • 비상열차 운영 및 시민 협조 안내 |
| • 장애 발생 대비 비상연락망 운영 | • 파업 장기화 대비 시민 협조 요청 및 대응책 마련 | • 기자 간담회 개최 및 파업 경위 설명 |

| | |
|---|---|
| 파업 D-3 | <br>• 교섭 총력, 공사에 유리한 조정안 도출 시도<br>• '24년 세부 운영계획 : 인력 배치, 대책본부 운영, 불법행위 대응, 대외 협조<br>– 비상운영 인력 확보 : 최소근무 인원 평일 461명, 휴일 447명 배치<br>– 장기화 대비 외부 협력 : 시·경찰·협력업체 등과 연계<br>– 필수유지업무 인력 운영 : 평일 232명, 휴일 218명 확보<br>• 비조합원 인력 활용 : 일반직 154명, 공무직 75명 배치<br> |
| 파업 D-1 | • 비상수송대책 점검 완료, 최종협상 진행 |
| 파업 돌입 | • 현장근무인원 증원 및 각 분야별 외부업체 지원인력 배치<br>• 파업진행 추이에 따른 비상근무인원 보강 및 파업복귀자 현장 투입 |

◦ 단체협약 성실이행을 위한 후속조치

## ① 조직

**합의내용 : 조직진단과 연구용역과 관련한 논의를 위해 노동조합이 참여하는 T/F 구성·운영**

**사업개요**

- 명　　칭 : 조직진단 T/F(팀장 : 기획조정처장)
- 역　　할 : 조직진단 추진에 따른 다양한 의견수렴 및 토의
- 운영기간 : 조직진단 용역시 종료시 까지('25.4월)
- 구성인원 : 총11명(공사측 9명, 노동조합 2명)

운영기간 조직진단 용역 종료시까지 (25.4월)
구성인원 총 11명(TF팀장, 노동조합, 선임팀장) 검사역 인재개발원 제외

| 연번 | 직위 | 연번 | 직위 | 연번 | 직위 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 기획조정처장(TF팀장) | 5 | 기획팀장 | 9 | 전기팀장 |
| 2 | 노동조합 사무국장 | 6 | 총무팀장 | 10 | 건설지원팀장 |
| 3 | 노동조합 정책실장 | 7 | 영업계획팀장 | 11 | 운영관제팀장 |
| 4 | 재난안전팀장 | 8 | 차량팀장 | | |

**추진내용**

- 1차회의 : 2025.1.16.(목)

➡ 조직진단 관련 설문조사 및 설명회 추진관련 논의
(설문조사) 조직구조 및 조직문화 전반에 관한 전직원 의견수렴
(조직구조) 용역중간보고회시 제시된 대안 논의
(기타) 조직진단 용역 추진에 따른 의견 수렴 및 정보 공유



**추진성과 및 환류**

**핵심성과**

- 조직진단 용역이 진행되는 과정에서 노사 TF팀이 가동되므로 보다 실질적인 결과물 도출 가능
- 노조측의 적극적인 참여로 수용성 제고

**발전방향**

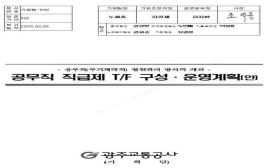
- 조직진단이 끝나기 전에 보다 내실있고 실질적인 결과물 도출 필요하되, 조직진단이 끝나더라도 지속적인 관심과 참여 필요

## ② 직급제

**합의내용 : 공무직 처우개선을 위한 세부사항을 논의한다 (공무직 직급제 T/F 운영)**

**구성개요**

- 명　　칭 : 공무직 직급제 T/F(팀장 : 기획조정 처장)
- 역　　할 : 공무직 직급제 도입방안 (조직관리, 인사운영, 임금체계 등) 검토
- 운영기간 : 공무직 직급제 시행시 까지
- 구성인원 : 총 12명(각 6명, 노동조합본조 역무, 미화, 시설, 정비지부장 )




**추진내용**

- 1차회의 : 2025.2.11.(화).
  - 내용 : 시 공공기관 공무직 정원관리 가이드라인 공유
- 2차 회의 : 2025.2.20.(목).
  - 내용 : 공사 공무직 직급제 도입안(초안) 의견 수렴

| 구분 | 사측 제안 | 노동조합 의견 |
|---|---|---|
| 1 | 성과평정점 제외 | 찬성 |
| 2 | 경력평점 점수 조정 제시 | 경력평정 점수 차등 부여 |
| 3 | 가점평정 부여방식 일반직과 차별화 제시 | '제안가점'과 '전문자격 가점' 불합리 |
| 4 | 감점지표 제시 | 법정필수교육 미이수 감점점수 하향조정 필요 (사측 제시안: 미이수 1건당 1점) |

# ▌사회공헌 활동

**사회공헌 비전 주요영역**

**The(더) 행복한 미래를 함께 만드는 나눔교통공사**

사회적 약자 배려 | 지역상생 사회공헌 실현 | 사회적 가치 문화 확산

| Greater | Together | Concentration |
|---|---|---|
| 지속가능 동반성장 사회공헌체계 고도화 | 같이의 가치, 지역상생 행복 네트워크 활성화 | 차별화된 사회공헌을 위한 선택과 집중 |
| • 사회공헌 내부 조직 역량 강화<br>• 사회공헌 지역 네트워크 활성화<br>• 사회공헌 성과 관리·인증 체계 내실화 | • 지역 네트워크 활용 사회공헌활동 확대<br>• 지역공동체 형성을 통한 지역 상생발전<br>• 지역밀착형 나눔활동 확대 | • 맞춤형 사회공헌활동 체계화<br>• 유의미한 사회공헌활동 활성화<br>• 시민 참여·소통형 사회공헌활동 확대 |

**전사적 참여 기반 지속가능 사회공헌 실행**

◦ 맞춤형·대상별 지원체계 구축을 위한 전사적 물심양면 나눔 실천

| 사회공헌기금 조성 | 기금 사용 계획 수립 및 집행 | 사회공헌추진위원회 구성 및 의결 |
|---|---|---|
| • 임직원 1구좌 이상 갖기 캠페인을 통한 조직 내 사회공헌 관심과 참여 독려<br>➡ 마일리지 지급 및 기부금액 공제 혜택 | • '23년 기금 집행 실적 분석 및 '24년 사회공헌활동 추진계획 수립<br>➡ 효율적이고 실질적 지원 가능 | • 노·사협의체(위원장 포함 7명) 구성 기금 운영 투명성 확보<br>➡ 기금사용 계획 심의·의결 공정성 극대화 |

**1인 1구좌 이상 모금 운동(오천미)**




**주요성과**

- 민간기업 연계(하나은행, 농협 등) 협업 기금 조성(11,000천원) 및 공동 활동
- 임직원 자발적 사회공헌 재원 기금 99.9% 이행 완료
- 봉사활동 이수제 시행 이후 최고 성적 (10,761시간) 달성

• 조성된 기금을 통해 소외계층, 복지 사각지대, 지역사회 발전을 위한 맞춤형 지원 추진 ➡ 지속 가능한 사회공헌 모델구축

**어린이** — **내일을 여는 성장지원 사업 희망사다리 프로젝트 시행**

**미래세대 희망**
기업 정기후원

- 수혜기관 : 사회복지법인 초록우산 어린이재단
- 후 원 금 : 총 2,400천원 (월 200천원)

※ 총 후원 누계액 24,860천원 ('14년~'24년, 11년간)

초록우산

**어린이 보호기관**
지역아동센터 후원

- 수혜기관 : 서광지역아동센터, 느티나무 주간보호센터
- 후 원 금 : 총 5,000천원

※ 서광지역아동센터 : 2,500천원, 느티나무주간보호센터 : 2,500천원



**청소년** — **취약계층 학생 장학금 지급 및 홀로서기를 준비하는 청년 지원 사업**

**청소년 대상**
자매결연학교 장학금 후원

- 1팀(역) 1교 자매결연 학교와 지역 상생 나눔 실천을 위해 장학금 후원
  - 자매결연 학교 : 19개역-20개교 (상무역 2개교 결연)
- 후원대상 : 자매결연학교 재학생으로 학업 능력과 열정을 갖춘 취약계층 학생

※ 총 8,000천원 장학금 지급 (200천원×40명) 및 장학 교통카드 (40매)



**자립준비 청소년**
보호청소년 후원

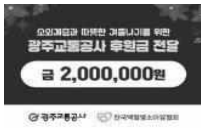
- 후원대상 : 보호대상에서 종료되어 홀로서기에 나서는 청년
- 수혜기관 : 무등자립생활관
- 후원내용 : 자립준비청년 및 보호아동 후원(현금 1,500천원)



**소외계층 치료비** **치료비 부담 완화를 위한 지역사회 기부사업 추진**

**난치병 환우**
소아암·백혈병 협회

- 수혜기관 : (사) 한국백혈병소아암협회 광주전남지회
- 후원대상 : 백혈병, 소아암 등 난치병 환자들에 대한 치료비 지원
- 후원금액 : 2,000천원 후원 (년)




**생명나눔 헌혈**
대한적십자사 광주전남지사

- 지역 혈액 수급난 해소를 위한 단체 및 개별 헌혈 실시

| 구 분 | 계 | 단체헌혈 | 개별헌혈 | 헌혈증 기부 |
|---|---|---|---|---|
| 인 원 | 74명 | 35명 | 9명 | 30명 |



**겨울철 나눔** **지역사회와 함께하는 따뜻한 연말 온전 나눔 공동체 강화**

**장애인 시설 등**
연말연시 기업후원

| 후원기관 | 기부액(천원) | 후원기관 | 기부액(천원) |
|---|---|---|---|
| 대한적십자사 | 4,000 | 대한결핵협회 | 1,000 |
| 광주시각장애인협회 | 1,000 | 광주서구가족센터 | 2,000 |
| 사랑의열매 | 2,000 | 사회복지공동모금회 | 3,600 |



**도시재생** **지역사회 환경 개선 및 도시재생 프로그램 지원**

**도시 미화 개선**
협업형 도시환경 개선

- 광주광역시 농업기술센터 협업 쾌적한 지역 환경 조성
  - 활동내용 : 역사 주변 화단 조성, 시민 이용 공간 개선
  - ➡ 3회, 56명 참여, 비올라 등 8종 3,900본 식재



**지역 환경 정화**
깨끗한 하천 정화 활동

- 광주천 물놀이장 이용고객을 위한 주변 정화 활동 실시
- 장 소 : 公社 담당구역 지정 부서별 분기 환경 정비 활동
- 내 용 : 쓰레기 수거, 깨끗한 하천 환경 조성을 통한 이용 활성화



◦ END가 AND가 되는 지속가능한 이주노동자(다문화 가정) 지원활동 전개

**다문화 교육 및 문화교류 지원**

- **송정 다문화 도서관 '다가치센터' 협력 MINI 도서관 유치**
  - 농성역 고객안내센터 내 비치 다문화 가정 및 일반시민의 유대감 강화 열린 독서 공간 조성
- **광주이주여성지원센터 협력 '세계메트로축제 & 폴리마켓'**
  - 평동역에서 다문화 공유 및 체험을 위한 축제 행사 지원
  - 전년 동기 대비 일 수송 1,026명 증가
- **개통 20주년 기념 다문화 가정 초대 '일일 명예역장' 행사**
  - 다문화 가정 학생(7명) 초대, 대중교통 체험 및 명예역장




**다문화 가정 및 이주노동자 생활·복지 지원**

- **전남 이주노동자 작업복 '겨울점퍼' 3,000점 지원사업 추진**
  - 전남노동청, 아름다운가게 협업 이주노동자 겨울나기 지원
- **이주민 정착 무료법률상담 'LAW119' 운영**
  - 광주 거주 외국인 근로자 및 이주 여성 대상 변호 상담 제공 (평동역, 매주 토요일 10:00~12:00)
- **전남대 병원 협업 다문화 지역민 건강검진 지원**
  - 엑스레이, 혈액 및 소변검사 등 기본 건강 검진 실시 약 300여 명 참여, 건강검진 결과 상담 제공






# 5) 고객만족 경영

안전하고 정확한 도시철도, 쾌적하고 편리한 도시철도, 정성을 다하는 도시철도 구현으로 시민의 사랑받는 대중교통서비스를 제공합니다.

## ▮ 목표 및 전략

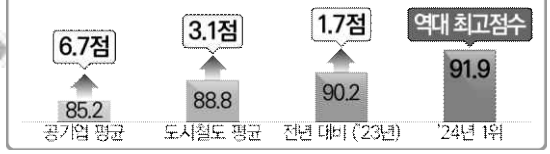
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 고객유형 세분화 | 가치 생산고객<br>• 내부고객(임직원)<br>• 노동조합 | 가치 소비고객<br>• 도시철도 이용고객<br>• 지역 주민 | 가치 전달고객<br>• 협력업체<br>• 유관기관 | 가치 영향고객<br>• 정부, 지자체, 지역사회<br>• 언론사,시민단체 |
| 소통방향 & 소통채널 | 신뢰 및 협력 확대<br>• 간담회 및 소식지<br>• 소통프로그램 | 주민 참여 확대<br>• 주민참여 예산제<br>• 고객의 소리(VOC) | 협업 플랫폼 활성화<br>• 외부 전문가 자문<br>• 상생마케팅추진 | 정부(지자체) 정책 선도<br>• 행정사무감사, 업무보고<br>• 언론보도, 기자 간담회 |
| 관심이슈 & 요구가치 | 일 · 가정 양립<br>• 일하기 좋은 환경<br>• 성과보상,자긍심 | 편익 증대<br>• 차별화된 서비스<br>• 쾌적한 이용환경 | 동반성장<br>• 파트너쉽 제고<br>• 인프라, 시스템 지원 | 지역상생<br>• 사회적 책임 이행<br>• 공익 서비스 확대 |
| | 2024년 고객만족경영 추진 전략 | | | |
| CS비전 | 고객과 직원, 모두가 만족하는 CS 실현 | | | |
| 24 CS 목표 | 행정안전부 주관 고객만족도 90점대 유지 | | | |
| 추진전략 | Look 모니터링<br>• 외부 CS 모니터링<br>• 내부 CS 모니터링 | Listen 소통 · 참여 활성화<br>• 시민 소통 창구 활성화<br>• 지역사회 상생 플랫폼 구축 | Learn CS 역량 강화<br>• CS 마인드 리프레시<br>• 접점 서비스 품질 개 | Level Up 서비스 고도화<br>• 물적서비스 Up<br>• 인적서비스 Up |
| | 세부 이행과제(60개) 발굴 · 이행 | | | |
| | 1 모니터링 〈9개〉<br>• 고객모니터링 고도화<br>• VOC DB 분석 · 피드백 | 2 소통 활성화 〈22개〉<br>• 시민 경영참여 확대<br>• 고객 체감 서비스 확장 | 3 CS역량강화 〈7개〉<br>• CS 특별 집중주간 운영<br>• 고객접점 현장코칭 | 4 서비스 고도화 〈22개〉<br>• 접점 편의시설 개선<br>• 지역사회 상생 프로젝트 |
| 환류체계 | 계획수립<br>• 대내외 환경분석<br>• 전략과제도출<br>• 전략별 실행계획 수립 | 실행·점검<br>• 전략별 과제 이행<br>• 추진현황 점검(분기)<br>• 고객의 소리 분석(월) | 평가<br>• 접점 친절도 조사<br>• VOC 만족도 평가<br>• 고객만족도조사 | 환류·개선<br>• 평가결과 피드백<br>• 개선사항 도출 · 반영<br>• 우수성과 공유 · 확산 |

**추진성과**

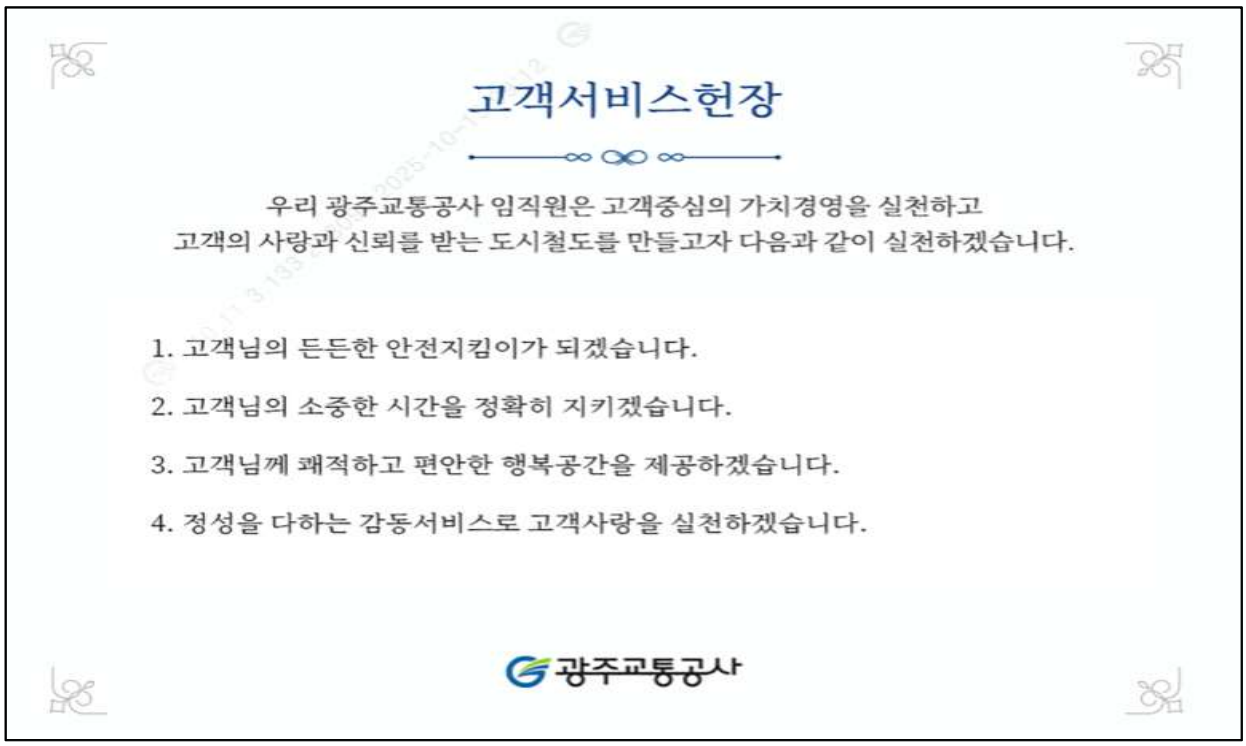
**선택과 집중의 고객만족경영 전략 추진**

- **'서비스의 답은 현장에 있다'라는 CS 모티브 선택**
- 현장 중점 모니터링 강화 및 고객 불편 요소 제거
- 주민참여 확대를 통한 지역 문제 해결 노력
- 고객의 소리에 집중하기 위한 소통 채널 활성화

**행안부 고객만족도 1위 달성 !**



## ▌ 고객서비스 헌장 및 서비스 이행표



고객서비스헌장

우리 광주교통공사 임직원은 고객중심의 가치경영을 실천하고
고객의 사랑과 신뢰를 받는 도시철도를 만들고자 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 고객님의 든든한 안전지킴이가 되겠습니다.
2. 고객님의 소중한 시간을 정확히 지키겠습니다.
3. 고객님께 쾌적하고 편안한 행복공간을 제공하겠습니다.
4. 정성을 다하는 감동서비스로 고객사랑을 실천하겠습니다.

광주교통공사

## ▌ 서비스헌장 이행실적



2025년 2/4분기

서비스헌장 이행실적 점검결과(요약)

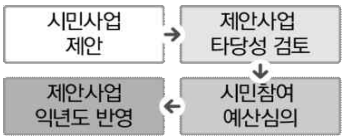
| 항목명 | 서비스 이행 표준 | 2025년 2/4분기 | |
|---|---|---|---|
| | | 목표 | 실적 |
| 안전한 도시철도 | ▶ 각종 시설물의 정기적인 점검·정비 | 53,505회 | 53,623회 |
| | ▶ 안전관리교육 및 지도 | 45회 | 45회 |
| | ▶ 분야별 비상대응훈련 연 4회 이상 실시 | 29회 | 29회 |
| | ▶ 열차운행 전 기관사 건강상태 점검 | 6,196회 | 6,289회 |
| 시간을 지키는 도시철도 | ▶ 계획된 열차의 100% 운행 및 5분 이상 지연되지 않도록 운행 | 20,752회 | 20,878회 |
| | ▶ 5분 이상 열차 지연 시 지연증명서 발급 | 증명서 발급 | 해당없음 |
| | ▶ 열차 운행불능 및 지연에 따른 이용 중단 시 운임반환 | 운임 반환 | 해당없음 |
| | ▶ 1시간 이상 열차 지연 및 마지막 열차 지연 시 일정금액의 대체교통비 지급 | 대체교통비 지급 | 해당없음 |
| 쾌적하고 편리한 도시철도 | ▶ 역구내 대합실과 승강장 및 5회이상, 화장실 및 10회이상 청소 | 34,586회 | 34,586회 |
| | ▶ 열차가 소재역에 도착할 때마다 청소 | 41,996회 | 42,324회 |
| | ▶ 공기질 법정기준치(미세먼지 100㎍/㎥, 초미세먼지 50㎍/㎥)이하 유지 | 기준치 이하 | 기준치 이내 정상 |
| | ▶ 차내 소음 적정관리 | 80dB이하 | 적합 |
| | ▶ 차내 조도 300Lux 이상 유지 | 300Lux 이상 | 적합 |
| | ▶ 차내 온도 적정 유지(하절기 26 ~ 28℃, 동절기 18 ~ 20℃) | - | 적합 |
| | ▶ 자동개찰표기, 자동발매기, 승강설비 가동률 99% 이상 유지 | 99% 이상 | 99% 이상 |
| | ▶ 교통약자 이동시설 점검 및 개선 | 15,033회 | 15,034회 |
| 정성을 다하는 도시철도 | ▶ 월 1회 이상 전 직원 서비스교육 실시 | 90회 | 90회 |
| | ▶ 노약자, 장애인 등 교통약자 안내(배려) 서비스 실시 | - | 444회 |
| | ▶ 다양한 고객의견 수렴(고객의소리, 서비스마케터 등) | - | 총 999회 (833회+166회) |
| | ▶ 접수 제날짜 처리기한 준수(3근무시간~4영업일 등) | 3근무시간 ~4영업일 | 100% 기한준수 |
| | ▶ 연 1회 고객만족도 조사 및 공표 | 연 1회 | - |
| | ▶ 연 1회 이상 전문도 모니터링 및 평가 | 연 1회 이상 | - |

# ▮ 고객 및 주민의 참여

## 예산 편성과정에 주민 참여 기회 제공을 위한 「시민참여 예산제」 운영

### 시민참여 예산방 운영

• 시민 참여 예산방 창구
운영 : 상시
- 홈페이지>시민참여 예산방




### '25 본예산 편성 설문조사

• 시민 설문조사 : '24.9.25~10.11

〈투자 우선 순위〉 의견

안전시설 보강(44.6%)>편의시설 확충(36.1%)>직원역량 제고(12.8%)>공사 경영혁신(6.4%)

〈건전 재정 운영 노력〉 의견

자체재원 확충(27.9%)>주요사업국비 확보(39.8%)>행사성 경비절감(25.8%)>신규사업 개발(6.5%)

### 본예산 편성 시 시민 위원 참여

• '25년 본예산 투자심사위원회 개최
- 일 자 : '24.10.4.(금)
- 위 원 : 2명(총 5명 중 40%)
- 대 상 : 전동차 의자 시트교체 등 15건
- 결 과 : 적정 3건, 조건부 2건

### 예산관련 시민 제언 청취

| |
|---|
| "안전시설 보강" |
| "편의시설 개선 및 확충" |
| "건전재정 운영 노력" |

| 공사 사업 반영 | 예산액 |
|---|---|
| 철도차량 정밀안전 진단 | 397백만원 |
| 전동차 객실 의자 시트 교체 | 228백만원 |
| 국시비 확보(41.7억원), 원가절감(11,109백만원), G패스 대행사업(34억원) 등 | |

## 시민 참여형 모니터링으로 투명성 강화를 위한 「청렴 옴부즈만」 운영

### '24년 청렴위원회 참여(2회)를 통한 의견 수렴

• 회의내용
- (제1차) '24년 공사 반부패 청렴 추진계획 보고
- (제2차) '24년 종합청렴도결과·윤리경영추진실적 보고
• 제시의견 : 미담사례 공모전을 통한 우수사례 전파
• 반영결과 : 청렴 미담 사례 공모전 추진

### 청렴도 향상을 위한 유관기관과 교류 활동 추진

• 국민권익위원회 청렴옴부즈만 교류 워크숍 참석('24.7)
- 청렴시민감사관 제도 특강 및 우수사례 공유 등
• 빛가람 청렴네트워크 기관간 워크숍 참석 ('24.7)
- 청렴시민감사관 활동 우수사례 및 개선점 공유
- 청렴옴부즈만 역할과 책임 확대에 대한 방향 토의

### 시설물 실태점검 자체감사 활동 추진

• 시 기 : '24. 10. 23
• 내 용 : 시설물 관리 실태 및 취약 개소 관리 현황 점검
• 개선의견 : 권고 1건(옥동기지 관리동 부지 활용 방안 마련)

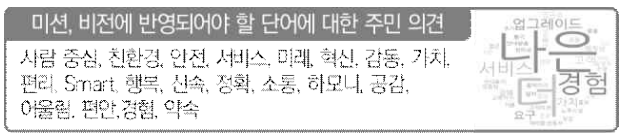
### 공사 사규 등 부패 유발요인 개선 권고

• 결 과 : 권고 사항 총 2건 조치 완료
• 주요내용 : 인사규정 개정(공직임용제한 강화 : 스토킹범죄 등)
음주운전 자체 점검제도 도입 · 추진

## 「CS 미래 비전」 수립을 위한 관련 주민 의견 수렴 및 반영

### 중장기 CS 경영전략 컨설팅

• 전문적·객관적 서비스 수준 진단('24.10.28~12.26.)
• 고객 대상 만족, 불만족 요인 파악 위한 설문조사('24.10.28~12.26.)
- 서비스 전반에 대한 평가 및 불편 경험 의견 수렴




### 광주시민과 함께 만드는 CS 미션 및 비전

• CS 미션 비전 수립을 위한 시민 설문 조사('25.1.23.~ 2.7.)

| | | |
|---|---|---|
| 미션 | · 사람과 도시를 연결하며 교통의 미래를 선도하는 광주교통공사 | 1,398명 |
| | · 서비스로 연결하고 만족으로 이어가는 광주교통공사 | 444명 |
| 비전 | · 사람과 도시를 연결하는 따뜻한 교통 | 720명 |
| | · 모두를 연결하는 안전하고 편리한 교통 | 751명 |
| | · 세계 최고의 고객중심 교통 파트너 | 284명 |
| | · 이동 그 이상의 경험 | 87명 |

**중장기 CS 경영전략에 고객 참여를 통한 고객 지향적 CS 미래 비전 수립**

**반영 결과**

| | | |
|---|---|---|
| CS 미션 | **사람과 도시를 연결하며 미래교통을 열어가는 광주교통공사** | ➡ 공사가 고객에게 제공할 가치 방향 제시 |
| CS 비전 | **광주를 연결하는 안전하고 편리한 교통** | ➡ 고객 요구 핵심 키워드 안전, 편리 반영 |

## 「교통약자 이동권 증진」 개선 위한 주민 의견 수렴 및 반영

### 설문조사 개요

- 조사기간 : '24.11.4. ~ 11.18.(15일간)
- 설문내용 : 6개 분야 27개 항목
- 설문응답 : 1,042명(교통약자 410명)
  ※ 전년대비 교통약자 참여자 3.5배 ↑

| 교통약자 안내 서비스 | 교통약자 편의시설 | 교통약자 배려석 |
|---|---|---|
| 인지도, 이용 여부·횟수 | 승강·편의·이동시설 만족도 | 배려석 인지도·운영 적정성 |
| **2호선 건설공사 불편** | **불편·개선 의견** | **기타 사항** |
| 불편사항, 이용감소 여부 등 | 불편 및 개선 아이디어 | 교통약자 인지 여부 등 |




### 조사 결과 반영 내용

| 구 분 | 설문결과 시사점 | 보완 조치 |
|---|---|---|
| 인 지 도 | • 인지도 낮은 항목에 대한 적극적 홍보 | • 교통약자 배려·인식 개선 캠페인 추진 |
| 편의시설 | • 엘리베이터, 안내 표지판 등 확대 설치<br>• 수유실 활성화 방안 모색 | • 양동시장역 엘리베이터 신규 설치, 전 역사 Safe Road 설치<br>• 모유 수유실 리뉴얼 및 이용 활성화를 위한 홍보 추진 |
| 노 약 자 배 려 석 | • 노약자 배려석 비워두기 지속 홍보 | • 지하철 이용 에티켓 캠페인 추진(4회) |
| 임 산 부 배 려 석 | • 임산부 배려석 시인성 강화 | • 임산부 배려석 음성안내 시스템 확대(편성당 2개소 → 4개소)<br>• 임산부 배려석 시인성 강화를 위한 바닥 스티커 확대 부착 |

## 「전동차 안내방송」 서비스 개선을 위한 주민 의견 수렴 및 반영

### 설문조사 개요

- 조사기간 : '24.7.12~7.21(10일간)
- 설문내용 : 2개 분야 11개 항목(방송음량, 음질 등 전반적 만족도, 신규 제작 내용 등)
- 설문응답 : 377명(적극적 참여 홍보로 전년대비 약 3.52배 ⇧ ,'23년 107명)




### 조사 결과 반영 내용

| 구 분 | 24년 전동차 안내방송 주요 정비내용 | 비 고 |
|---|---|---|
| 에티켓 | • 교통약자 자리 양보 멘트, 출입문 앞 승하차 양보 멘트 추가 | 시민 설문조사 의견 반영 |
| 안 전 | • 전동차 내 CCTV설치 안내 멘트 추가<br>• 에스컬레이터 안전사고 예방, 비상인터폰 신고 추가 | CCTV 설치 인식률 제고를 위해 추가<br>시민 설문조사 의견 반영 |
| 도착역 | • 돌고개역 된소리 발음 교정[돌고개 → 돌꼬개] | 전남대 명예교수(손*하) 자문 完 |

## 「광주시 역점 사업 「대자보 대중교통, 자전거, 보행중심 도시」 조성 관련 주민 의견 수렴

**대중교통 운영방향 검토**

• 기존 광주역 활성화 관련 여론 분석 및 향후 운영 방안 검토를 위한 대 시민 설문 조사 실시

| 조사 개요 | 조사 결과 | 결과 환류 |
|---|---|---|
| • 조사기간 : '24.8.27 ~9.5<br>• 참여인원 : 424명<br>• 조사내용 : 광주역 활용 방안 등 | • 광주송정역으로 철도역 기능 통합, 광주역 부지 녹색공원으로 활용 등 | • 市 광주선 운영정책 관련 의견 제시<br>– 광주선 존·폐 관련 여론 현황 및 장단점 분석, 활용방안 제안 등 |



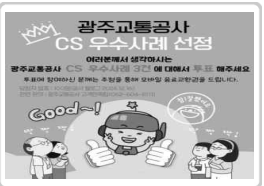
## 시민이 직접 선정하는 CS 우수사례 온라인 투표제 운영 및 의견 반영

### 설문조사 개요

- 조사기간 : '24.12.6~12.12.(7일간)
- 설문내용 : 10개 CS우수사례 중 3개 선택
- 설문응답 : 4,306명(투표결과 30% 반영)

### 설문조사 결과

| 우수사례 선정 | 득표수 |
|---|---|
| 운천역 녹색 쉼터 실내정원 조성 | 1,583 |
| 시민참여 문화교실(원데이클래스)운영 | 1,553 |
| 역사 화장실 화변기 안전손잡이 설치 | 1,511 |




## 시민 참여 기반 내부경영평가 및 고객 특별제안 심사

| 시민평가반 공모('24.12) | 평가위원 선정(2명) | 시책 평가 참여 |
|---|---|---|
| • 광주교통공사에 관심 있는 19세 이상 광주시민 누구나 | • 연령, 경력, 지원 동기 등 종합적 고려<br>• 지하철 이용 횟수가 많은 지원자 우선 선정 | • '24년 내부경영평가 우수사례 평가<br>• 고객특별제안 심사위원회 참여 |

# ▮ 시민소통 협력 강화

◦ 직접대면을 통한 심층적 의견 청취

## ① 도시철도 이용시민 자문위원회 운영을 통한 폭넓은 의견 청취 및 반영

**운영개요**

- 구성 및 임기 : 10명(지역사회 각계분야 전문가 8명 + 시민위원 2명)/2년('23.9.22.~'25.9.21.)
- 주요기능 : 도시철도 안전운행, 고객서비스, 시민 편의증진 등에 관한 사항 자문 및 시책 건의 등

**추진내용**

- 제29차 도시철도이용시민자문위원회 회의 개최(2024.6.19.) : 제안사항 7건 의견 수렴

**반영내용**

| 연번 | 제 안 사 항 | 추 진 실 적 |
|---|---|---|
| 1 | 기술분야 순환교육 프로그램 도입 검토 | 전문기관 위탁교육 실시, 자기계발 과정 지원 |
| 2 | 중장기 경영전략 실행과제 부분성과 반영 | 경영전략 실행력 제고를 위한 성과관리 추진 방안 도출 |
| 3 | 중장기 경영전략 결과 보고서 누락 부분 보충 | 세부 실행계획에 연차별 소요 예산 및 추진계획 작성 |
| 4 | 중장기 경영전략 실행과제 환경부분 기후관련 고려 | 미래 기후변화 전망 및 시사점 도출 |
| 5 | EAP같은 종업원 지원 프로그램 마련 | 가족과 함께하는 대면·비대면 체험프로그램 운영 |
| 6 | 중장기 경영전략 혁신 방안 검토 | 실행과제 수정·보완 |
| 7 | 전자화폐 이용 활성화 방안 마련 | 광주-G패스 도입으로 전자화폐 이용 활성화 |

## ② 「서비스마케터」 운영을 통한 고객 중심 서비스 개선 및 소통 강화

**운영개요**

- 활동내용 : 역사 및 전동차 현장 모니터링 후 개선의견 제시(공사 홈페이지, SNS밴드)
- 기간/인원 : '24.1.1.~ 12.31.(1년 단위), 총 27명

**운영절차**

점검역·주제 지정 → 서비스마케터 활동(월 1회) → 처리부서 조치 → 조치사항 결과 환류

**반영내용**

| | |
|---|---|
| 조치완료(358건) | 역사 비상대피 용품함 교체, 역사내 방풍문 설치, 꿈나무 전시 게시판 철거 등 |
| 기 시 행(36건) | 역사내 전등 LED 전면 교체, 어린이집·유치원 견학 및 지하철 예술무대 운영 등 |
| 이해설득(211건) | 전동차 소음, 비어있는 게시판 관리, 에스컬레이터 속도 조절 등 |
| 조치예정(25건) | 역사내 통신시설물 가림막 설치, 노후 테마전시관 철거, 마모·부식된 시설물 |



## ③ 현장에서 듣고 개선하는 열린경영 "더 나은 서비스 보답"

**추진내용**

**CS 케어링데이**

| | |
|---|---|
| 일시/장소 | '24.9.2.~9.30, 19개 전 역사 |
| 추진방법 | 1팀 1역 담당 직원과 역무원이 함께 고객 응대 서비스 추진 |

**사장에게 물어보살**

| | |
|---|---|
| 일시/장소 | '24.9.12, 상무역 |
| 추진방법 | 경영진이 고객 접점에서 고객 궁금증 해소(2호선 관련 문의) |



**추진성과**

- 고객 접점에서 고객과 직접 대면을 통한 소통으로 차별화된 고객가치 제공

## ④ 고객 특별 제안 공모 "함께 만드는 더 나은 도시철도 만들기"

**추진내용**

- 공모기간 : '24.7.5~7.19(15일) • 공모자격 : 공사 경영에 관심이 있는 모든 시민
- 공모주제 : 고객만족도 제고 방안(① 서비스 향상 ② 편의성 제고 ③ 안전도시철도 구현)



**추진성과**

- 채택제안 5건 중 4건 완료, 1건 추진중

| 연번 | 제 안 사 항 | 추 진 실 적 |
|---|---|---|
| 1 | 색 표시선으로 상하행선 방향 구분 | 남광주역 및 농성역 바닥 방면 안내 표기 완료 |
| 2 | 지하철 계단 쪽에 뛰지마라는 안내 게시 | 역사 내 「뛰지마시오」 보행 안전 안내문 부착 |
| 3 | 우대권 발급방식 개선 | 모바일 기반 무임 승·하차처리시스템 개발 적정성 검토중 |
| 4 | 지하철 역사내 열차 운행표시 방식 개선 | 상무역 우대권 발매기, 화장실 앞 등에 개선 시안 부착·운영 |
| 5 | 전남·전북지역 축제 다양한 광고로 지역 위상 제고 | 광고대행사 및 공사 직영광고매체 활용 지역축제 광고 시행 |

◦ 온오프라인 채널 확대

## ① 사용자 중심의 편의성과 접근성에 초점을 맞춘 소통 채널 운영

### 디지털 원패스 도입

- (기존) 휴대폰 인증, 아이핀 서비스
- (신규) 기존 + 모바일 신분증, 간편 로그인(카카오, 네이버, 은행 등)

### 민원상담 챗봇 서비스 활성화

- SNS 기반 온라인 이벤트 실시
- 챗봇 이용인증·후기 작성(블로그)
- 오프라인 홍보 이벤트 실시(1회, 역사)

### 고객의견 처리절차 안내 강화

- 역사 내 안내 액자 제작·부착
- (교체) 6개역, (신규 설치) 7개역
- 접수된 개선 의견 서비스 반영 결과 게시

### 대중교통 및 지역 연계 서비스 강화로 편의성 향상

- 역 출구별 버스환승 정보 제공
  - ➡ 市 실시간 시내버스 도착 정보 API 연계 제공
  - ➡ AI 챗봇 서비스에 버스 환승 정보 연계
  - ➡ 역사주변 문화공간 및 편의시설제공(약국, 병원 등)
- 인증 체계 다양화(홈페이지 간편인증 도입)
  - ➡ 휴대폰(본인인증)서비스
  - ➡ 간편로그인(민간인증서 카카오, 네이버, 은행 등)
  - ➡ 아이핀(I-PIN)서비스
  - ➡ 휴대폰에 등록된 모바일 신분증

### 고객 친화적 UX/UI 개선을 통한 접근성 강화




**행안부 고객만족도 조사 결과「고객의견 처리절차 마련」만족도 향상('23년 88.9점 → '24년 92.0점, +3.1점 ⇧)**

## ② VOC DB 분석·피드백

### 고객의 소리(VOC) 분석·환류

- VOC 분석보고서 전 부서 환류(월별, 연간)
  - 2024년 유형별·내용별 분석

| 건수 | 문의 | 건의 | 제보 | 불만 | 격려 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1,905 | 659 | 352 | 39 | 18 |
| 2,973 | 열차 | 영업 | 경영 | 시설 | 홍보 |
| | 1,292 | 614 | 656 | 367 | 44 |

- 민원 서비스 만족도 조사 및 보상 실시(해피콜)

### DB 분석 기반 피드백 도출

**[반복 고질 민원 관리]**

- TOP 3 불만 민원 협의체 구성 및 운영

**[선제적 민원 예방 활동]**

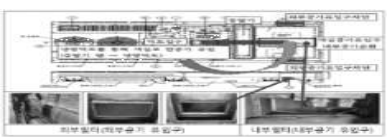
- 고객서비스 알람 실시(월별)
  - 고객불만 예상 요소 도출 및 응대요령 전 부서 환류
- CS 교육자료 배포(분기별)
  - 격려·불만 사례 기반 고객 응대 요령 향상 도모

## ③ 불만 고질민원 해결

**3대 고질민원 해결 협의체 구성** → **현장 합동 점검** → **개선방안 도출·실행**

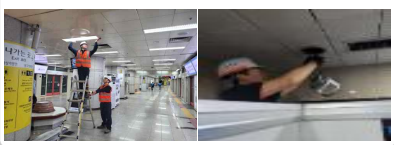
### 전동차 악취 개선

- 전동차 냉방장치 공기 유입구 차단
- 노후 객실 시트 수선(64개소)
- 냉방장치 증발기핀 UV살균기 설치



### 역사 조도 개선

- 디밍제어 설정값 100%로 조정
- 마륵역 캐노피 하부 조명 기구 설치
- 남광주역 화장실 조명 등 7개 신규 설치



### 지상역 비둘기 분뇨 처리(평동역)

- 평동역 내외부 물청소 실시
- E/S 및 내부 계단 난간 배설물 제거
- 내외부 창틀, 천장, 승강장 정비



◦ 온오프라인 채널 고객 및 주민참여를 통한 사업개선 노력

## - 태마공간 개선 사업

**추진배경**

- 광주도시철도 개통 20년 경과, 전반적인 역사 시설물 노후화로 미관 저해 및 이용객 관심 저조
  - 새로운 활력을 찾기 위한 환경 조성 필요하나 공사의 열악한 재정여건으로 사업비 조달 난항

**추진노력**

민관 협업·공모사업 발굴 → 적극적 예산 확보 건의·설득 → 시민 설문조사

- 외부기관과의 협업, 공모사업 발굴·협의 통한 노후역사(테마전시관 등) 개선 리뉴얼 사업비 확보

"간결하고 도시 미관이 돋보이는 조형물 설치했으면 좋겠다.", "쾌적한 환경과 즐거운 볼거리가 있었으면 좋겠다."



**추진실적**

| | |
|---|---|
| 광주송정역 유네스코 미디어아트 설치 | • 광주광역시 유네스코 미디어아트 창의벨트 5권역 사업의 일환으로, 광주송정역 5번 출구 벽면에 대형 LED스크린 설치, 광주방문 외지인들에게 다양한 작가의 미디어아트 작품 제공<br>• 기관역할 : 【公社】 장소제공, 조성협의 【광주광역시】 공간설계·시공, 유지관리<br>• 기간/예산 : '23년 8월 ~ '24년 9월, 22억원 (국비 50%, 시비 50%) |
| 광주송정역 테마공간 조성사업 | • 외지인에게 광주의 첫인상을 좌우하는 광주의 관문에 위치한 광주송정역 노후 시설을 리뉴얼하여 광주 문화·관광 홍보의 場이자 젊은 세대의 명소로 탈바꿈<br>• 기관역할 : 【公社】 설계, 시공 【광주광역시】 사업비(보조금) 지원 【임방울진흥회】 전시관 철거협의<br>• 기간/예산 : '24년 11월 ~ '25년 3월, 10억원 (광주광역시 보조금 사업, 시비 100%) |
| 운천역 실내정원 조성사업 | • 운천역 유휴공간을 쉼과 여유가 있는 힐링 녹지공간으로 재 구성하여 저탄소 친환경 힐링 공간으로 전환함으로써 깨끗하고 쾌적한 환경 제공으로 지역민 삶의 질 향상 기여<br>• 기관역할 : 【公社】 장소제공, 조성협의 【서구청】 공간설계·시공, 유지관리<br>• 기간/예산 : '24년 1월 ~ 12월, 4.5억원 (국비 50%, 시비 50%) |
| 농성역 시민소통공간 조성사업 | • 광주신세계 사회공헌 프로젝트 일환으로 기존 테마전시관(호남학 전시관) 등 노후된 농성역 역사 공간을 재편성하고 새롭게 단장하여 시민 관심 유도 및 이용 활성화 도모<br>• 기관역할 : 【公社】 장소제공, 조성협의 【광주신세계】 설계·시공 【호남학연구원】 전시관 철거 협의<br>• 기간/예산 : '24년 1월 ~ '25년 1월, 조성비용 광주신세계 전액 부담 |

**추진성과**

- 노후화된 낡고 진부한 역사 공간을 지역민의 바램 담은 젊고 트렌디한 新 문화공간으로 탈바꿈

| | 광주송정역 미디어아트 | 광주송정역 테마공간 | 운천역 실내정원 | 농성역 시민소통공간 |
|---|---|---|---|---|
| 기 존 (As is) |  |  |  |  |
| 조 성 (To be) |  |  |  |  |

### - 주민 묵은민원 해소

**추진배경**

- (도로관리 주체) 교통안전사고 발생 증가와 시민불편 민원 지속 발생 해소 촉구 ➡ 안전사고 대책 수립
- (안전고 예방) 농성역 6,7번 출입구 주변 역세권 개발 ➡ 역사 앞 좁은 이면도로 양방통행 차량 급증

**해결노력**

- 불합리한 도로교통체계(일방, 양방통행 구간 혼재) 변경 및 보완에 대해 의견 청취
- 도로교통체계 변경시 교통흐름예상 및 안정성 실사 검토와 일방통행 지정(서부경찰서 협업)
- 안전사고 우려로 통행방식 변경 시급 ➡ 교통안전시설물 선 설치로 일방통행 우선 시행



**추진성과**

- 농성역 앞 이면도로 170m 전 구간 일방로 실시 ➡ 인접도로(상무대로) 교통체계와 부합
- 농성역 접근 편의성 개선 ➡ 인근 아동병원 개원, 주상복합(예정)으로 농성역 수송 활성화



◦ 고객의견 적시 반영 사업

**추진배경**

• 접점 안내 서비스 및 편의시설에 대한 고객 제시 의견 적시 반영을 통한 문제 해결 추진

**추진내용**

**줄서기 안내문 교체**

고객 제시 의견: "승강장 줄서기 표지 안내문이 눈에 띄지 않아요"



**전 역사 외부 E/L 번호 표기**

고객 제시 의견: "외부 엘리베이터에 번호가 있으면 편리할거 같아요"



**전 역사 세이프 로드 설치**

고객 제시 의견: "엘리베이터 안내 바닥 스티커가 전 역사에 있으면 좋겠어요"



**화장실 안전 손잡이 설치**

고객 제시 의견: "좌식변기 사용시 끄러짐으로 인해 사고 우려가 있고 불편해요"



**전 역사 방풍문 설치**

고객 제시 의견: "대합실에 바람이 너무 많이 불어요"



**불편 미리미리 알림제 도입**

고객 제시 의견: "공사시 안내 표지판이 미흡해 불편해요"




**추진성과**

• 고객 체감도 높은 불편사항 청취 및 고객 맞춤 대안 제시를 통해 문제 해결을 통한 고객만족도 제고
• 「역사 편의시설 이용편리」 만족도 향상('23년 89.3점 → '24년 90.8, 1.5⇧)

- 고객과 현장 동행 점검

**추진배경**

• 교통약자 눈높이에 맞는 이동편의시설 제공을 위해 교통약자와 합동 점검 및 서비스 불편사항 개선

**추진내용**

**교통약자 자문단 합동점검**

• 시각, 지체장애인 포함 교통약자 자문단 합동점검 실시
- 일자 : '24.4.24, 9.9.
- 개선결과 : 핸드레일 점자판 내용 변경, 장애인 화장실 냉·온수 점자 설치, 회전식 손잡이 설치 완료

**이동편의시설 실태조사 및 개선**

• BF인증 기준에 따른 교통약자 이동편의시설 실태조사 실시
- 일자 : '24. 5. 2.~ 5. 10.
- 개선결과 : 역사 계단 핸드레일 등 점자판 내용 변경(11개소) 완료

**장애인 제도 개선 솔루션**

• 장애인 제도 개선 솔류션 추진
- 건의사항 : 외부 E/L에 번호가 없어 장애인 콜택시 이용시 혼란 발생
- 개선결과 : 16개 역사의 외부엘리베이터 28대 벽부형 안내(66개소) 설치 완료 등

**추진성과**

• 고객 체감도 높은 불편사항 청취 및 고객 맞춤 대안 제시를 통해 문제 해결을 통한 고객만족도 제고

- 모유수유실 개선사업

**추진배경**

• 역사 내 모유수유실 이용 불편에 대한 고객 의견 및 부정 언론보도 발생(접근성 낮고 시설 노후)

**추진내용**

**모유수유실**

• 모유수유, 기저귀교환만 가능한 영아 중심공간에서



《안내판 시인성 저하 및 접근성 미비》

**가족수유실**

• 수유와 휴식이 가능한 온가족 다목적 공간으로



《외부 시인성 강화 및 내부 분위기 전환》

**추진성과**

• 가족수유실로 명칭 변경 및 표지판 시인성 개선을 통해 이용자의 편의성 제고 및 활성화 증대
• 지역민 긍정 여론 ➡ '광주도시철도 운천역 수유실 가족휴식 공간으로 조성', 블로그 칭찬 댓글

◦ 고객만족도 평가와 환류체계 구축 노력

**고객만족도 평가·환류 체계**

| 전년도 지표 분석 | 고객만족경영 추진 | 중간점검 및 분석 | 전사 대응 | 고객만족도 평가·환류 |
|---|---|---|---|---|
| + 고객만족도<br>+ 친절도 조사<br>+ 고객의 소리 | 고객만족경영<br>종합계획 수립·추진 | 자체 고객만족도 조사<br>+ 항목별 결과분석 | 중점 개선 과제 발굴<br>+ 전사적 대응 | 행안부 고객만족도 조사<br>+ 강·약점 분석 및<br>익년 계획 반영 |

- 고객만족도 환류체계를 통한 2024 고객만족경영 추진계획 수립

**2023 행안부 고객만족도 조사**

| | |
|---|---|
| 조사결과 | 90.20점(2위) |
| 분석결과 | 충족성, 대응성, 편익성,<br>쾌적성 집중 개선 필요 |
| 시 사 점 | 5대 서비스 중점 개선과제 도출 |

**친절도 조사**

| | |
|---|---|
| 조사결과 | 전화 94.33점, 방문 89.26점 |
| 분석결과 | 전화 친절도 지속 상향 추세<br>방문 친절도 전년 대비 하락 |
| 시 사 점 | 고객 접점 응대 서비스 강화 |

**고객의 소리**

| | |
|---|---|
| 조사결과 | 민원 증가(2,976건, 25% ⇧) |
| 분석결과 | 코로나 19 해제로 이용객 증가에<br>따른 민원 증가 |
| 시 사 점 | VOC 반영 개선과제 도출(5건) |

**「행안부 고객만족도 90점대 유지」 목표로 4대 전략별 60개 세부 이행과제 추진**

- 자체고객만족도 조사 실시 및 환류체계 강화

**조사내용**

**조사개요**

- 조사기간 : '24. 5.13 ~ 6.11
- 조사방법 : 온라인 조사(QR코드)
- 조사대상 : 주 2회 이상 이용, 15~65세 남녀
- 설문문항 : 5개 차원 23개 항목

**조사결과**

- 종합만족도 : 86.4점(전년대비 -1.9점)
- 차원별 만족도

| 구 분 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|---|---|---|---|---|---|
| 만족도 | 87.4 | 87.6 | 88.6 | 90.0 | 81.5 |

**조사결과 피드백**

- 조사결과 피드백을 통한 착안사항 및 개선과제 발굴

**개선 항목**

- 중점개선 : 편의성(안내편의), 쾌적성(전동차), 접근성(안내방송)
- 점진개선 : 이용편의 1(승차권 발매기), 이용편의 2(승강설비)

**하위 점수 항목**

- 시설편의 : 역사내 편의시설
- 이용편의 : 승강설비, 발매기
- 의견처리 : 고객의견 처리 절차
- 안내편의 : 안내 표지판

**고객 개진 의견**

- 시설편의 : 편의시설 관리 철저
- 전동차 청결 : 시트 청결 중점 관리
- 역사 청결 : 화장실 청결 관리 철저
- 안내편의 : 승강장 안전문 역명 안내 시인성 강화

**48개 개선과제 도출(필수과제 10개, 일반과제 30개, 접점과제 8개) 및 월간 모니터링**

**추진결과**

- 완료 28건, 정상추진 17건, 시기미도래 1건, 취소 1건, 보류 2건
  - 시기미도래 : '25년 조달청 혁신 수요과제와 연계하여 할 예정(역사 등받이 의자 설치)
  - 취소 : 공모 결과 미 선정되어 취소(인공지능 기반 승객 안전 모니터링 실증 사업)
  - 보류 : 재원 확보 문제로 인해 '25~'29년 동안 단계별 추진(에스컬레이터/엘리베이터 추가 설치)

| 개 선 계 획 | 추 진 실 적 |
|---|---|
| • 전동차 청결 관리 철저 | • 손상된 노후 객실 시트 수선, 전동차 냉방 필터 세척 |
| • 역사 조도 개선 | • 대합실 및 승강장 절전개소 점등 |
| • 역사 편의시설 이용불편 최소화 | • 핸드레일 점자판 추가 설치, 승강기 개량공사 추진 |
| • 역사 안내 표지 시인성 강화 | • 승강장 안전문 역명 안내 확대 표기 |
| • 역사 안전 장비 정비 | • 화재대피 용품함 전 역사 교체 |
| • 열차 내 환기 및 온도 관리 | • 하절기 객실 온도 하향 조절, 공기질 개선 장치 교체 |
| • 교통약자 이용 편의 증진 | • 임산부 배려석 음성안내 시스템 전 편성 추가 확대 |
| • 세이프로드 설치 확대 | • 세이프로드 전 역사 부착 완료(기존 4개역 + 추가 16개 역) |
| • 지역민 소통・공감 행사 추진 | • 지역 시민 건강챙김 Day데이 행사 추진 등 |

## ▌국제표준 품질경영시스템 인증 현황 (ISO 9001)

| 인증 현황 | | 최초 '15.7.31 인증 후 갱신/사후심사 |
|---|---|---|
| 인증 심사 | 인증 규격 | ISO 9001 : 2015 (사후심사) |
| | 인증 기관 | ㈜지써티(G-CERTI) |
| | 유효 기간 | 2024.7.31 ~ 2027.7.30 |
| | 인증 범위 | 도시철도의 연구개발, 운영관리 및 부가서비스 |
| | 관련 부서 | 재난안전팀, 혁신소통팀, 총무팀, 고객만족팀 |
| | 심사 결과 | 적합 (2024.6.14.) |


G-CERTI certificate

광주교통공사

광주광역시 서구 상무대로 760 (마륵동)

ISO 9001:2015
품질경영시스템
도시철도의 연구개발, 운영관리 및 부가서비스

## ▌개인정보

◦ 정보보호 전담 조직 : 경영지원처 (IT 전략팀)

◦ 정보보호시스템 인증

◦ 개인정보처리방침


개인정보처리방침

광주교통공사('www.grtc.co.kr '이하 '공사')는 정보주체의 자유와 권리보호를 위해 「개인정보보호법」 및 관계 법령이 정한 바를 준수하여 적법하게 개인정보를 처리하고 안전하게 관리하고 있습니다. 이에 「개인정보 보호법」 제30조 에 따라 정보주체에게 개인정보 처리에 관한 절차 및 기준을 안내하고, 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인정보 처리방침을 수립·공개합니다.

> 씽아와 함께보는 알기쉬운 개인정보 처리방침

영상 다운로드

> 주요 개인정보 처리 표시(라벨링)

처리목적
민원처리 유실물 / 광고/임대 / 고객제안 정기주차 등
※세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

개인정보
이름 주소 / 연락처 / 생년월일 이메일 등
※세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

제3자 제공
원천징수 / 청렴도 / 국가유공자 보훈 등
※세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

처리위탁
정보시스템 유지보수
(주)코넥트온 '25.3.1~'12.31
홈페이지 유지보수
소셔스(주) '25.6.28~'12.31
사이버 교육
(주)윈즈데이 '25.3.17~12.31
※세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

파기
보유목적에 따라 1년~목적달성시까지 보유
목적달성 후 지체없이 파기
법령상 계속 보존하는 경우 분리 보관 등
※세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

고충사항 처리부서
부 서 : 경영지원처 IT전략팀
담 당 : 개인정보 보호책임자
연락처 : 062-604-8091(fax.8099)
※세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

광주교통공사는 ①처리목적을 가지고 ②개인정보를 수집·이용하며, 필요 시 ③제3자 제공 및 ④위수탁을 하고 ⑤보유기간 만료되면 파기합니다. 또한, 개인정보 처리과정 중 정보주체의 권리행사를 위해 ⑥고충처리부서를 두고 있습니다.

◦ 공공기관 개인정보 관리수준 진단결과 (행정안전부)

| 2024년도 공공기관 개인정보 관리수준진단 결과 | 개인정보보호법 위반 공표 기관 감점 |
|---|---|
| 82.96점 | 해당없음 |

## 6) 윤리경영

공정하고 투명한 기업윤리, 깨끗한 조직문화, 창의적인 사고와 도전정신을 바탕으로 사회적 책임을 다하여 시민에게 사랑받는 도시철도가 되도록 최선의 노력을 다하고 있습니다.

### ▮ 추진체계

#### ▮ 목표 및 전략



# ▌윤리경영 비전·핵심가치 및 2024년 윤리경영 추진전략

| 사회요구 | 정부기조 | 전략방향 |
|---|---|---|
| • 예산집행, 인사, 계약 등 운영 전반에 대한 투명성 및 책임성 요구 증가<br>• 비리·특혜·부패 사건 발생 시 엄격한 징계 및 처벌 강화 필요 | • 공직사회 내 청렴하고 공정한 조직 운영<br>• 불공정 거래, 직권 남용 등 부패 취약 요소 제거<br>• 임직원 윤리 교육 및 행동강령 실천 강화<br>• 주민참여형 감사 및 외부 감사 기능 확대 | • 의사결정 과정 등 정보 접근성 확대<br>• 지속적인 법·제도 정비, 윤리경영 내재화 및 청렴 실천 강화<br>• 시민과의 소통 및 윤리 경영 협력 |

**P 전략연계**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 비 전 | 시민의 신뢰를 바탕으로 지속 성장하는 Clean 도시철도 | | |
| 추진목표 | CEO 중심의 전사적 청렴 문화 혁신으로 종합청렴도 1등급 달성 | | |
| 추진전략 | 윤리경영 기반조성 | 부패방지 제도 정착 | 실천하는 청렴 소통 |
| 추진과제 | 1 고위직이 솔선수범하는 위로부터 청렴문화 조성<br>2 반부패청렴 추진체계 강화 | 3 부패 방지제도 시스템 운영 고도화<br>4 자율적 내부통제 강화 | 5 공직자로서의 청렴·윤리의식 제고<br>6 공감과 실천의 청렴 활동 |

**D 성과분석**

| 2024년 반부패 청렴도향상 계획 수립 | | | 추진전략별 추진과제 추진 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 내부자체 청렴도 평가 | 권익위 종합청렴도평가 | 평가결과 분석을 통한 개선방안 도출 | 취약분야 등 대응 과제 발굴 | 추진실적 모니터링 | 결과 공유 및 환류 |

**C 성과평가**

| 자 체 | | 외 부 | |
|---|---|---|---|
| 반부패 신고 건수 | 자체부패방지시책평가 | 감사원 자체감사 활동 심사 | 권익위 종합청렴도평가 |
| • 부패발생 Zero 달성 | • 우수부서 인센티브 (최우수1· 우수 3개팀) | • 24년 : A등급(1위) | • 광주시 산하 기관 최초 5년 연속 우수 기관 달성 |

**A 환류**

| 성과 모니터링 | 취약분야 발굴 | 환류 및 발전 |
|---|---|---|
| • 권익위원회 종합청렴도 평가<br>• 자체 내부청렴도 측정 | • 내부청렴도 향상 최우선 과제<br>– 청탁방지·특혜제공·갑질근절 등<br>• 기관장 청렴리더십 및 내부소통강화 | • 청렴도평가 결과 피드백 반영<br>• 기관장 중심 내부 소통 채널 활성화 |

# ▌윤리규범 재정비로 윤리기준 강화

**공감하고 실천하는 행위규범 정착**

☑ 임직원 행동강령
- 임직원의 올바른 가치관 및 행동 기준 제시
- 공정성·투명성·책임감을 기반으로 한 윤리의식 강화

**신상필벌의 징계양정 기준**

☑ 인사규정 : 직원의 공정한 평가 및 징계기준 명확화
☑ 감사규정 : 부정부패 및 비위 행위 감사를 통한 공정성 확보
☑ 임원복무규정 : 임원들의 윤리적 책임과 복무 기준 제도화

**공익신고 및 신고자 보호 제도 운영**

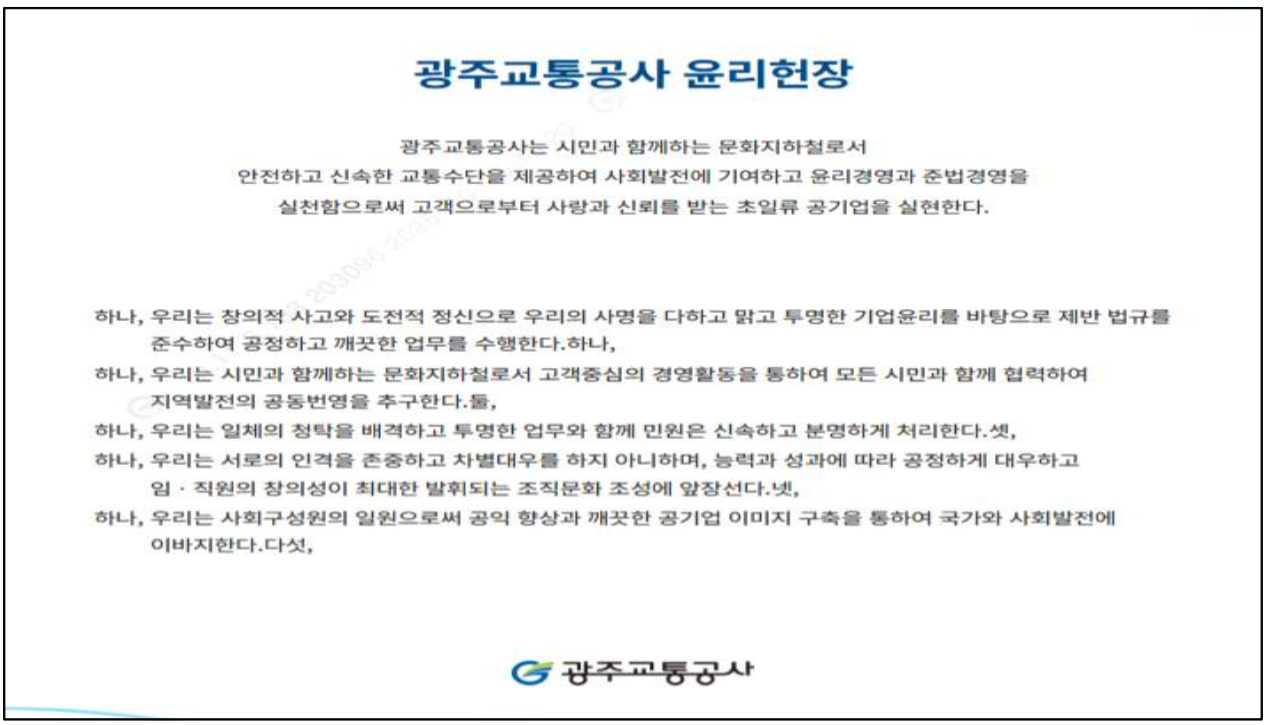
☑ 공익신고 처리내규 : 내부 신고 절차 및 보호 조치 명문화
☑ 온라인 제보 채널 운영 : 부패신고센터, 갑질신고센터
- 안심 Agent 비실명 대리신고 제도 운영

**부패 행위자 공개 시스템 구축**

☑ 정보공개 플랫폼 활용을 통한 투명성 확보
- 클린아이 정보공개, 감사원 공공감사 시스템, 권익위 청렴포털
- 부패 관련 정보 및 감사결과 공개·공유, 청렴정책 홍보 등

<table>
<tr><th>규범 및 지침</th><th>주 요 내 용</th><th>효 과 성</th></tr>
<tr><td>인 사 규 정<br>및 내규 개정<br>('24. 6월)</td><td>• 음주운전 행위자 징계 기준 강화 : 지방공무원 징계 규칙 반영<br>- 성범죄 관련 채용 결격 사유를 공공기관 및 지방공무원법 기준에 맞춰 반영<br>- 채용 시 범죄 경력 조회 및 서약서 제출 의무화 등<br>• 공정 채용을 위한 내부 위원 임명 규정 정비〈신설〉<br>- 내부직원 응시 시 면접위원 전원 외부위원으로 구성하도록 조항 신설<br>• 4급 이하 직원(차량·기술운영처, 역무자동화팀) 평정 권한 부여 및 부서장 평정 점수 비율 조정<br><table><tr><th>구 분</th><th>변경 전</th><th>변경 후</th></tr><tr><td>4급이하 직원 부서장 평정 권한</td><td>없음</td><td>부서장 권한부여 및 배율 조정</td></tr></table></td><td>• 음주운전 징계 기준강화<br>• 채용 공정성 및 윤리성강화<br>• 직원 근무평정제도 현실화를 통한 객관성 공정성 확보</td></tr>
<tr><td>음 주 운 전<br>예방 및 징계<br>강 화</td><td>• 음주운전행위 예방제도 도입 추진 방안 마련 : '24. 9월<br><table><tr><th>구 분</th><th>변경 전</th><th>변경 후</th></tr><tr><td>자진신고제도 운영</td><td>제도 부재</td><td>행정처분일로부터 1개월 이내 자진 신고</td></tr><tr><td>음주운전자체 점검제도</td><td>보직자</td><td>전 직원 대상 전수 조사</td></tr><tr><td>음주운전 징계받은자<br>평가급 및 승진 제외</td><td>확인 절차 부재</td><td>음주운전 징계받은자 평가급, 승진 제외</td></tr></table>• 추진 배경<br>- 공공기관 직원이 성범죄·음주운전 등의 위법 행위를 저질러도 수사기관에서 소속기관에 통보하지 않는 문제 발생<br>- 기존 인사 규정 내 징계 기준이 존재하나 음주 운전 여부 확인 절차 부재<br>- 실효성 있는 제도 개선 필요 (음주운전 점검 및 경각심 고취)</td><td>• 음주운전 예방 및 자율 신고 활성화 행위<br>• 징계 실효성 강화 및 재발 방지</td></tr>
<tr><td>가 족 수 당<br>지 급 관 리<br>강 화</td><td>• 가족수당 지급 관리 점검 강화 방안 마련 : '24. 9월<br><table><tr><th>구 분</th><th>변경 전</th><th>변경 후</th></tr><tr><td>점검횟수</td><td>연 1회</td><td>연 2회 : 상·하반기 각 1회</td></tr><tr><td>점검범위</td><td>점검 대상 격년 시행</td><td>점검 대상 모두 포함(매년 전수조사)</td></tr><tr><td>조치사항</td><td>부당 수령<br>대상액만 환수</td><td>① 부당 수령 대상액 환수<br>② 부당 수령 대상자 감사 처분 요청<br>- 감사 처분 결과에 따라 징계 조치 및 지급 정지</td></tr></table></td><td>• 가족수당 지급 관리 강화로 성실 신고 및 투명한 수당 수령 문화 정착</td></tr>
</table>

## ▌윤리헌장



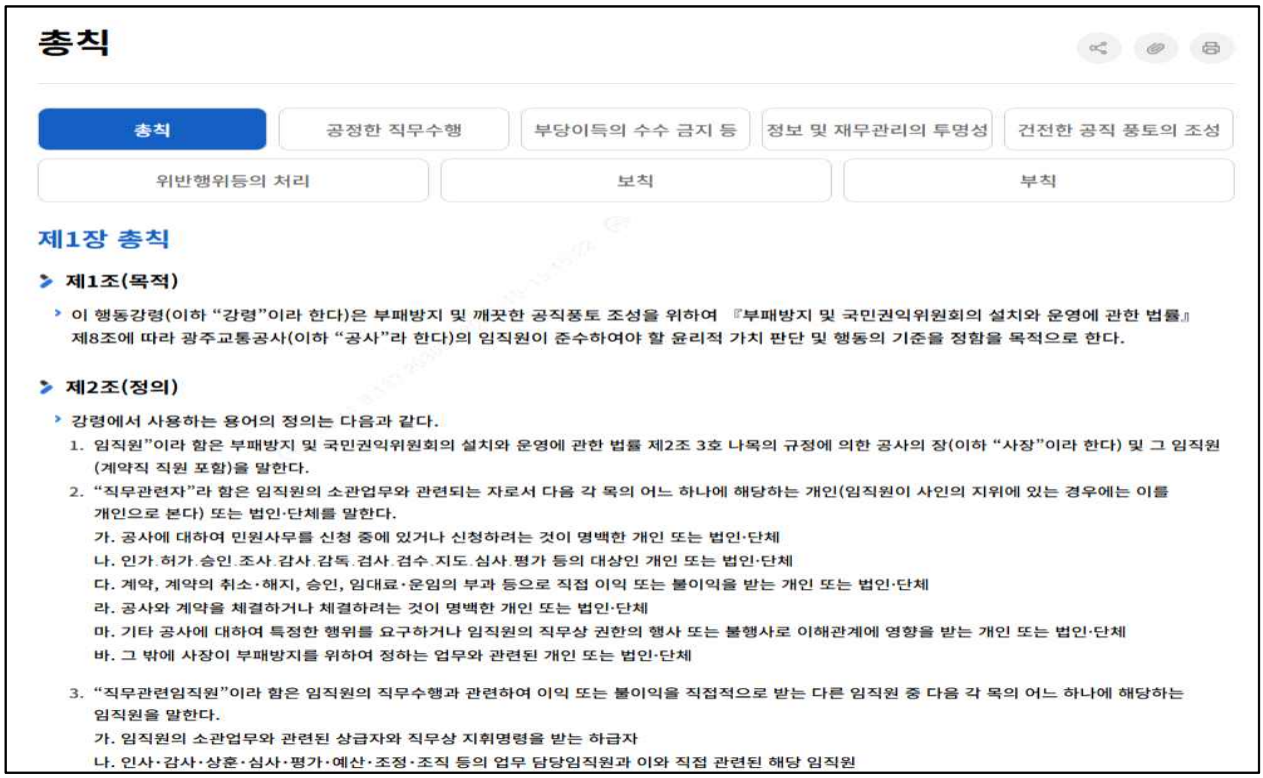
광주교통공사 윤리헌장

광주교통공사는 시민과 함께하는 문화지하철로서
안전하고 신속한 교통수단을 제공하여 사회발전에 기여하고 윤리경영과 준법경영을
실천함으로써 고객으로부터 사랑과 신뢰를 받는 초일류 공기업을 실현한다.

하나, 우리는 창의적 사고와 도전적 정신으로 우리의 사명을 다하고 맑고 투명한 기업윤리를 바탕으로 제반 법규를 준수하여 공정하고 깨끗한 업무를 수행한다.하나,
하나, 우리는 시민과 함께하는 문화지하철로서 고객중심의 경영활동을 통하여 모든 시민과 함께 협력하여 지역발전의 공동번영을 추구한다.둘,
하나, 우리는 일체의 청탁을 배격하고 투명한 업무와 함께 민원은 신속하고 분명하게 처리한다.셋,
하나, 우리는 서로의 인격을 존중하고 차별대우를 하지 아니하며, 능력과 성과에 따라 공정하게 대우하고 임 · 직원의 창의성이 최대한 발휘되는 조직문화 조성에 앞장선다.넷,
하나, 우리는 사회구성원의 일원으로써 공익 향상과 깨끗한 공기업 이미지 구축을 통하여 국가와 사회발전에 이바지한다.다섯,

광주교통공사

## ▌ 임직원 행동강령



총칙

총칙 | 공정한 직무수행 | 부당이득의 수수 금지 등 | 정보 및 재무관리의 투명성 | 건전한 공직 풍토의 조성

위반행위등의 처리 | 보칙 | 부칙

제1장 총칙

제1조(목적)

이 행동강령(이하 "강령"이라 한다)은 부패방지 및 깨끗한 공직풍토 조성을 위하여 『부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률』 제8조에 따라 광주교통공사(이하 "공사"라 한다)의 임직원이 준수하여야 할 윤리적 가치 판단 및 행동의 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의)

강령에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 임직원"이라 함은 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조 3호 나목의 규정에 의한 공사의 장(이하 "사장"이라 한다) 및 그 임직원(계약직 직원 포함)을 말한다.
2. "직무관련자"라 함은 임직원의 소관업무와 관련되는 자로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 개인(임직원이 사인의 지위에 있는 경우에는 이를 개인으로 본다) 또는 법인·단체를 말한다.
   가. 공사에 대하여 민원사무를 신청 중에 있거나 신청하려는 것이 명백한 개인 또는 법인·단체
   나. 인가·허가·승인·조사·감사·감독·검사·검수·지도·심사·평가 등의 대상인 개인 또는 법인·단체
   다. 계약, 계약의 취소·해지, 승인, 임대료·운임의 부과 등으로 직접 이익 또는 불이익을 받는 개인 또는 법인·단체
   라. 공사와 계약을 체결하거나 체결하려는 것이 명백한 개인 또는 법인·단체
   마. 기타 공사에 대하여 특정한 행위를 요구하거나 임직원의 직무상 권한의 행사 또는 불행사로 이해관계에 영향을 받는 개인 또는 법인·단체
   바. 그 밖에 사장이 부패방지를 위하여 정하는 업무와 관련된 개인 또는 법인·단체
3. "직무관련임직원"이라 함은 임직원의 직무수행과 관련하여 이익 또는 불이익을 직접적으로 받는 다른 임직원 중 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 임직원을 말한다.
   가. 임직원의 소관업무와 관련된 상급자와 직무상 지휘명령을 받는 하급자
   나. 인사·감사·상훈·심사·평가·예산·조정·조직 등의 업무 담당임직원과 이와 직접 관련된 해당 임직원

## ▌ 윤리경영 및 부패방지 교육 등 예방노력

**외 부 환 경**

- 정부의 반부패 정책 기조 및 관련 법·제도 강화
- 반부패 행위에 대한 적발 및 처벌 기준 강화
- 공공기관의 청렴성과 투명성 강조 및 사회적 책임 요구증가

**내부환경**

- 기관장 중심 고위직의 솔선 수범 강조 및 실행력 확보
- 청렴한 조직 문화 정착을 위한 적극적 대응
- 종합청렴도 결과 기반 도출된 취약분야 중점 개선

**2024년 윤리 경영 3대 추진전략 및 세부 실행 과제 수립**

**중점취약 분야**

1. 기관장의 관심과 노력도
2. 갑질근절, 예산부당집행
3. 부정청탁 및 특혜제공

**추진전략 및 세부실행 과제**

1. 윤리경영 기반조성 : CEO 솔선수범 및 반부패 청렴 추진체계 강화 (6개 실행 과제)
2. 부패방지 제도정착 : 부패방지제도 및 자율적 내부통제 강화 (5개 실행 과제)
3. 실천하는 청렴소통 : 청렴윤리의식 제고 및 공감과 실천의 청렴활동(5개 실행 과제)

## ▌ 부패방지제도 및 자율적 내부통제 강화

**① 현장중심 예방감찰 찾아가는 청렴기동반 운영**

- 목적 : 외부청렴도 불만 요인 사전 해소를 통한 청렴도 향상
- 시기 : '24. 3월~12월 (총 3회)
- 구성 : 청렴감사팀장 등 3명
- 내용 : 불합리한 업무관행에 대한 애로·건의 사항 수렴

**② 내·외부 청렴체감도 관련 전담 분야 책임관제 운영**

- 목적 : 전담 부서 지정을 통한 책임감 부여
- 대상 : 인사, 회계, 부대사업, 조직문화, 계약 등 8개 부서
- 내용 : 분야별 청렴도 향상계획 수립·추진

### ③ 공공재정 부정수급 예방 근절 등 관리 실태 점검 강화

**상·하반기 공공재정 환수제도 이행실태 점검**

- 공공재정지급금(국비, 시비, 국가연구개발사업)현황 파악
- 점검결과 : 특이사항 없음(상반기 6건 : 하반기 : 총9건)

**주요성과 : 공공재정 운영의 건전성과 투명성 제고**

- 자율 점검 및 내부통제 강화를 통해 조직 문화 개선
- 부정수급예방 효과 및 예방중심의 공공재정 운영 확립

### ④ 전년도 취약 분야 개선 추진 : 예산 부당 집행 · 갑질 근절 예방 노력

**예산집행 투명성 신뢰성 강화로 청렴 ON**

- 예산부당집행 오류방지 등을 위한 상시 모니터링
- 회의비 세부운영기준(집행 절차) 개선 : 증빙기준 강화 등
- 자금운영관리단 운영을 통한 투명하고 체계적 자금관리

**갑질 관행 근절 및 예방강화**

- 갑질 근절 가이드라인 수립('24.5.8.)
- 갑질 피해 신고 지원센터 및 갑질 근절 전담 조직 운영
- 계약 시 청렴계약이행 서약서 및 부당계약방지 자가 진단 시행
- 찾아가는 갑질 근절 가이드라인 현장 설명회 및 면담('24. 9월)

### ⑤ 반부패 사전 예방진단(Pre Chcek) 조사 실시(보직자 부패위험성 평가& 내부청렴도 조사)

**보직자 부패위험성 진단 실시**

- 목적 : 보직자 개인·조직·업무환경 등에 대한 부패 위험도 진단
- 개선분야 : 연고주의 · 특혜 · 청탁방지 · 인사업무 공정성
- CEO 보고회 등 피드백 및 진단결과 개선 분야 개선 · 추진

**자체 내부청렴도 조사**

- 목적 : 기관의 청렴수준 진단 및 취약분야 원인 객관적 진단
- 개선분야 : 인사업무공정성 · 연고주의 · 특혜 · 청탁방지
- 내부청렴도 조사결과 전 직원 공유 및 개선대책 수립 · 추진

## ▮ 청렴윤리의식 제고 및 공감과 실천의 청렴활동

### ① 청렴인지 감수성 확산·윤리의식 제고를 위한 청렴 교육

**전 직원 대상 맞춤형 청렴 교육**

- 관리직 청렴교육, 공직생애 주기별 청렴교육
- 공정 채용 교육, 감사인 역량 강화 교육 등

**교육 사각지대 해소 및 전 직원 참여 촉진**

- 교대 교번의 업무특성 상 집합 대면 교육 어려움 有
  - **사이버 교육 참여 독려** 및 청렴마일리지 부여 등

**1 전 직원 청렴 교육(대면, 사이버교육)**

- 교육인원 : 840명 (94.7%)
- 방 식 : 대면교육, 사이버 교육
- 내 용 : 청탁금지, 이해충돌방지, 행동강령 교육

- 인사, 예산, 회계, 계약 업무담당자 : 4명
- 공정 채용 교육 2명, 내부 강사 양성 과정 2명
- 감사처 직원 역량 강화 교육 : 9명(56시간/1인)

**3 부패취약분야 등 역량 강화 교육**

청렴의식 내재화

**관리직 청렴교육 2**

- 교육인원 : 112명 (100%)
- 대 상 : 관리자(팀장이상 보직자, 분소장, 역장)
- 방 식 : 대면교육(전문강사 교육)
- 내 용 : 반부패 사례, 청렴마인드 향상

- 교육인원 : 승진자 103명, 신규 임용자 43명
- 대 상 : 전 직원
- 방 식 : 대면 교육, 사이버교육
- 내 용 : 신규 임용 및 승진 등 주기별 청렴교육

**공직 생애 주기별 청렴교육 4**

**청렴문화 확산 및 공감대 형성 청렴프로그램 운영**

### ② 부패 상황 모의 신고 및 반부패 청렴 미담사례 공모전

**부패 상황 모의 신고**

- 목적 : 반부패 관련 신고절차에 대한 이해와 대응능력 향상
- 신고건수 : 101건(반부패 관련 인사비리, 갑질행위 등)
- 결과 : 우수사례 5건 선정·포상 ☞ 전 직원 공유 및 전파

**청렴 미담사례 공모전**

- 목적 : 미담사례 등을 공유 · 전파하여 조직 내 청렴 문화 확산
- 접수건수 : 10건(청렴의 중요성 및 청렴실천사례 등)
- 결과 : 6건 선정 (청렴마일리지지급)

## ▮ 단계별 내부통제시스템 운영으로 선제적 위험관리

| 1단계 〈담당부서〉 | 2단계 〈감사부서〉 | 3단계 〈반부패·청렴정책추진단〉 |
|---|---|---|
| 부서별 자율점검 운영단계 | 검토 및 감독, 개선 방안 도출 | 최종 의사결정 및 정책 방향 제시 |

### 1단계 내부통제 초기 실행

**주요 역할과 의무**

- 예산 통제 및 계약 관련 절차 준수
- 법령 및 규정 준수 여부 확인
- 업무 관련 위험 요소 조기 식별 및 초기 대응

**실행방안**

- 예산 추산, 자금 집행, 예산운영 및 통제
- 계약업무, 발주품의, 결산, 세무통제, 자산관리 등
- 법인카드 및 예산집행 실시간 모니터링 체계 구축

**주요 임무와 책임**

- 담당 부서 통제 활동의 적정성과 이행 여부 점검
- 내부 감사를 통한 부적정한 업무 또는 위반 사항 발견
- 시정 조치 및 개선 방안 제시

**실행활동**

- 일상 감사 및 자체 감사 등 이행 실태 점검 , 활동 결과 공유
- 예산·회계 자율통제 시스템 모니터링
- 행동강령 실천 여부 점검 및 카운슬링 진행

### 2단계 검토 및 감찰

| 구 분 | 추진내용 | 주요성과 |
|---|---|---|
| 일 상 감 사 (연간 255건) | • 사업추진 적정성 확보<br>➡ **사전 컨설팅제도(공동협력)를 통한 추진력 제고** | • **예산 절감 : 47,180천원**<br>- 적정한 사업 비용 검토를 통한 재정 건전성 기여 |
| 자 체 감 사 (2회) | • 계약 업무 추진 실태 특정감사(총 13건)<br>➡ **계약제도 효율성, 투명성, 법적·내부 규정 준수여부 평가 및 개선 방안 마련** | • **상·하반기 22건 조치 완료**(2건 추진 중)<br>• 정책연구용역 운영내규 개정 ('24.8월)<br>- 국가계약법 → 지방계약법 으로 개정 |
| | • 시설물 관리 실태 특정감사(총 11건)<br>➡ **시설물 운용 및 관리에 있어 안전성과 효율성 제고** | • 광고 및 역구내 임대시설 관리내규<br>- 제소전 화해제도 운영 신설 ('24.10월) |
| 행 동 강 령 실 천 점 검 (7회) | • 복무점검 및 외부강의 신고 점검<br>➡ **임직원의 윤리의식 제고 및 공정한 근무환경 조성** | • **복무점검 현지 시정 8건 조치완료**<br>(사후점검을 통해 개선사항 모니터링)<br>• **외부강의 지연 신고 5건**<br>(구두 주의 조치 및 교육 실시) |
| 외 부 감 사 (1회) | • 외부 감사 기관 정기·수시 감사 대응<br>➡ **외부 감사 결과를 반영한 경영개선으로 기관 투명성 확보** | • **38건 100% 조치 완료**<br>• 가족수당 지급 관리강화 ('24.9월)<br>- 점검횟수(연 2회) 점검대상 (매년 전수조사)<br>• 가족수당 관련 지적사례 전파·예방교육 |
| 자 율 통 제 시스템 운영 | • 법인카드·지출·자산 등 23종 모니터링(분기1회)<br>➡ 정보시스템 이종 데이터 간 연계 : 필터링 기능 | • 자율성 기반의 휴먼 에러 예방 극대화<br>• **내부회계관리 부패 ZERO** |
| 카 운 슬 링 | • 사전컨설팅 감사 및 카운슬링 제도 운영 : 20건 | • 업무 적시성 강화 및 적극 행정문화 정착 유도<br>**부패리스크 사전 예방** |

### 3단계 최종 의사결정 및 정책 방향 제시

**핵심역할과 책무**

- 내부통제 프로세스의 최종 승인 및 정책 방향 설정
- 감사 및 감독 결과를 토대로 조직 전반의 내부통제 전략을 수립
- 내부통제 운영의 실효성을 검토하고 지속적인 모니터링 수행

**실행과제**

- 내부통제 개선안 및 리스크 관리 정책 최종 확정
- 조직 내 내부통제 운영의 적절성을 평가하고 조정
- 외부 감사 및 이해관계자의 피드백을 반영한 내부통제 개선 방안 도출

**감사원 주관 "자체 감사 활동 심사 "결과**

**A 등급 최우수 기관 선정 (37개 공공기관 중 1위)**

## ▮ 갑질 행위 사전예방 체계 구축

**갑질 근절 가이드라인 제정 및시행**

| 광주교통공사 갑질 근절 가이드라인 수립('24.5.8.) | 기대효과 |
|---|---|
| • 갑질 신고 및 처리절차 정립, 갑질의 개념 및 판단 기준 제시<br>• 갑질 행위 대응 절차 마련 (신고, 조사, 처벌 및 재발 방지 대책) | • 직원들이 갑질 기준을 명확히 이해하고, 공정한 업무 수행 가능 |

**갑질 근절 전담 조직 운영**

- 기술감사팀 내 갑질 근절 전담직원 2명 지정 운영
  - **신속·공정한 독립적 운영 체계 구축**
- 갑질 신고접수 및 상담, 법령해석 및 갑질사례 질의응답, 행동강령 자문 등




**갑질 피해 신고시스템 구축**

- 갑질 피해 신고·지원센터 운영 : 본사 상담실 별도 설치, 익명성과 신변 보호 최우선 보장
  - 다양한 신고 채널 마련 : 전화 상담, 이메일 접수, 홈페이지 온라인 신고 접수 등
- 찾아가는 갑질근절 가이드라인 설명회 및 현장 면담('24. 9월, 기지 현장 방문 진행)



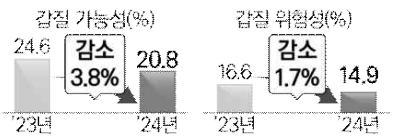
**갑질 유발 요인 발굴 및 정비**

| 사규개정 시 갑질요인 발굴등 부패영향평가 실시(총 13건) | 불공정 계약 요소 사전 차단 |
|---|---|
| • 국민권익위원회 '채용비리통합신고센터 공정채용 사규 컨설팅 결과' 반영 인사규정 개정('24.12월) 등 | • 일상감사 시 갑질 요소를 선제적으로 제거하여 부패 위험 예방 |

### 갑질 예방 및 실태 진단 종합 조사

**내부 갑질 발생 위험 진단 설문 실시 ('24.6.)**

- 갑질 발생 가능성과 위험성을 사전에 점검하여 예방 대책 수립
- 직장문화·개인별·업무유형별 갑질 행위 가능성 분석(428명 참여)
- 진단결과 및 환류 : 전년 대비 갑질 가능성과 위험성이 낮아졌으나 지속적인 예방 교육 및 조직문화 개선 필요




**내부 갑질 실태 설문조사실시 ('24.9.)**

- 직원들의 실제 갑질 경험 및 인식조사(4개 분야 12개 문항, 347명 참여)
  - 갑질 근절 종합대책 및 신고채널 인식 정도 증가 : '23년도 93% → '24년도 96% (3% 상승)
- 갑질 발생 원인 분석을 통한 개선 방향 ➡ 권위주의적 조직문화 개선을 위한 교육 확대

**외부 계약상대자 대상 갑질 여부 설문조사 실시**

- 공정하고 청렴한 계약 문화를 조성하기 위해 계약상대자를 대상으로 갑질 여부 설문조사 실시
  - 조사방식 : 온라인 설문조사 플랫폼 활용(문자, 이메일, QR코드 등 전송), 380명 응답
  - 설문결과 : 공사와 계약 과정에서 불공정 행위나 갑질 피해 없음(267명), 미응답(113명)
- 설문방식 다변화(대면, 유선응답 등), 계약 체결 전·후 갑질 예방 안내 및 청렴 서약 이행 강화

**갑질 신고 건수 "0"건**

## ▮ 갑질 근절의 중요성 인식 확산 및 실천 유도

**외부 갑질 근절 캠페인추진**

- 갑질 근절 홍보 및 청렴 실천 다짐 캠페인 ('24.1월, 8월, 9월)
  - 설명절, 추석명절 등 유관기관 합동 추진
- 갑질 관련 행동강령 위반행위 집중 신고기간 운영
  - 홈페이지 배너 게시 및 신고 안내 : '24. 6. 7. ~ 7. 31.








**내부 갑질 근절 의무 교육**

- 전 직원 대상 갑질 근절 사이버 예방 교육 실시 : '24. 3 ~ 11월 / 873명 수료
- 관리자 대상 갑질 예방 집합 교육 실시 ( '24. 9월)
  - 교육참여 : 112명(CEO, 임원, 부서장 등) / 강사 : 국민권익위원회 전문강사 초빙



**주요성과**

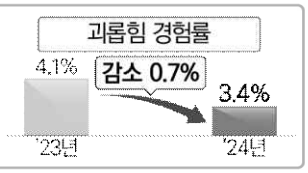
- 외부 및 내부 갑질 행위 근절을 위한 실질적 대응 강화 윤리경영 실천 확대
- 갑질 예방 교육과 실태조사를 연계하여 갑질 없는 공정한 조직문화 실효성 제고

# ▌직장내 괴롭힘 예방 및 대응체계 확립

| 괴롭힘 예방 매뉴얼 | 고충상담 창구 설치·운영 | 사건 처리 | 고충심의위원회 운영 |
|---|---|---|---|
| • 직장 내 괴롭힘 사건 처리 매뉴얼<br>• 취업규칙 내 괴롭힘 관련 조항 반영<br>–「제9장 직장 내 괴롭힘 행위」 | • 고충상담원 지정(남3,여2)<br>• 고충 상담 전용공간 확보<br>– 상담자 비밀보호 | • 사건 신고 및 접수<br>• 상담·조사 등 처리 절차<br>• 피해자 모니터링 등 보호 | • 내·외부 위원 6인(남3,여3)<br>– 내부 2인, 외부 4인 구성<br>• 안건 심의 및 사후 조치 |

**조직 내 괴롭힘 발생 현황 분석 및 예방, 대응책 강화**

| 직장내 괴롭힘 실태 조사 | 결과분석 및 환류 |
|---|---|
| • 괴롭힘 피해 경험 유무, 괴롭힘 유형 (언어적, 신체적, 정신적 괴롭힘 등)<br>• 괴롭힘 행위자의 직급 및 관계 분석 | • 전년 대비 괴롭힘 피해 경험률 0.7% 감소<br>• 괴롭힘 예방 활동 및 조직문화 개선 효과, 인권침해 실태 공유 및 개선 필요사항 도출 |




| 문제인식 및 경각심 제고 | 관리직 및 전 부서 대상 교육 확대 |
|---|---|
| • 인권침해 실질적 교육 실시 (사례 중심, 구제 절차 안내 등)<br>• 간부직 및 관리자 대상 인식 개선 교육 강화<br>• 피해자 보호 및 행위자 강력 처벌 원칙 확립 | • 인권침해 주요 사례 및 대처방안 정리 전자문서 배포<br>• 조직 구성원의 책임과 예방을 위한 실천 방안 교육<br>• 문제 발생 시 신속한 대처를 위한 구제 절차 숙지 강화 |

# ▌직장내 괴롭힘 예방 내실화

**CEO 주재「성희롱·괴롭힘·갑질, 조직문화 개선」분야 전사적 실천사항 발표('24.3.18)**

| | |
|---|---|
| ① 회의·보고문화 개선 | • 회의·보고문화 개선계획 수립 및 운영<br>– 회의자료 보고 분량 제한(1~2p), 간부회의 개인 텀블러 준비 |
| ② 문서 제출 부담 경감 | • 직원 문서 제출 부담 경감 '실적공람' 공유 대체<br>– 내부고객만족도 향상 및 행정 간소화 도모 |
| ③ 직원 간 소통데이 운영 | • 현장애로 사항 서로 먼저 챙겨주기 공무직 소통데이 운영<br>– 점심식사, 티타임 활용 직원 간 소통 시간 마련 |
| ④ 조직문화실천 1인1다짐 | • 말하는 대로 이루어진다 개별 실천 카드 게시<br>– 분기별 상호존중 실천카드 제작 공유 |
| ⑤ 가치노트 공감데이운영 | • 칭찬·격려·축하 메시지 공유<br>– 직원간 긍정 메시지 나눔 노트 비치 및 작성 |
| ⑥ Deep Change Action | • 4대폭력 예방의 날 운영 : 역사 내 시민 캠페인 및 인식 개선 |
| ⑦ 호칭 문화 개선 | • 직장 내 올바른 호칭 사용 : 높임말과 직위등을 활용한 존중문화 조성<br>– 호칭 문제로 일어날 수 있는 갈등 상황 예방 |






| | |
|---|---|
| 괴롭힘 예방 전문가 특강 | • 인권침해 사례 및 차별행위 대처방안 : 직장갑질119 노무사 전문가 초빙<br>• 참여 : 총 95명 (사장 등 임원/부서장·팀장/분소장·역장 등) |
| 찾아가는 예방교육 | • 관리자 대상(팀·실장, 분소장, 역장) : 괴롭힘 실태 설문조사 결과 공유, 관리자의 역할 및 책임 강조 등<br>• 全직원 대상 : 괴롭힘 유형별 사례 분석, 사건발생시 처리절차, 고충상담창구 및 구제절차 안내 |
| 전직원 대상 예방 교육 | • 방법 : 사이버교육 과정 및 국가인권위 콘텐츠(2024년 국가인권위 사이버인권교육 콘텐츠 공동 활용 기관 )<br>• 수료 : 807명 〈열혈 변호사 신주영의 법정탐구 직장 내 괴롭힘 예방교육〉, 〈노동인권 직장내괴롭힘 방지〉 |
| 몸·마음챙김 힐링 교육 | • 직무 스트레스 해소를 통한 즐거운 직장, 가고 싶은 일터만들기 문화 확산<br>• (기존)1박2일 치유프로그램 + (신설)1일 마음챙김 프로그램 추가<br>• 골프 클래스(20명), 와인 클래스(20명), 보자기아트 클래스(20명), 도예 클래스(19명) |





| | |
|---|---|
| 주요성과 | • 전 부서 동참 조직문화 개선 적극적 실천 노력 ➡ 직장 내 괴롭힘 ZERO 달성 |

## ▮ 공정거래 환경조성 노력

**공정거래 추진체계**

합리적 적정가격 ⊕ 신속한 적기지급 ⊕ 실질적 부담완화 ⊕ 정당한 권리보장

**공정한 시장 질서 확립과 상생 협력 촉진**

### ① 협력기업 자금흐름 개선 및 안정적 대가지급을 위한 재무적 지원 확대

**적정가격**

- **하 한 율** 공사계약 순공사원가 98%미만 낙찰 제외 : 적정 공사비 확보를 통한 근로자 임금체불 등 예방
- **보 증 금** 계약보증금 면제 대상 확대(1천만원 → 2천만원) : 계약상대자의 보증 부담 감소로 경영상 애로 완화
- **인 지 세** 인지세 50% 공사 부담(계약상대자 50% 부담) : 인지세 균등 부담을 통한 불공정거래 관행 제거

### ② 전자적 대금지급 시스템 활용 확대를 통한 적기 자금결제·임금체불 예방

**적기지급**

- **상생결제** 5,458백만원 지급(21건) : 전년대비 110.8% ⬆ 금액 <1억원 이상 모든 용역·물품계약>
- **하도급지킴이** 1,812백만원 지급(11건) : 전년대비 93.2% ⬆ 금액 <3천만원 이상 모든 공사계약>
- **지급기간단축** 선금 지급기간 단축 : 계약상대자 신청후 14일 이내 지급 → 계약상대자 신청후 3일 이내 지급

### ③ 계약보증금 면제·선금 확대 등을 통한 계약상대자의 부담 원화 및 권익 보호 강화

**부담완화**

- **계약보증금** 공사·용역·물품 소액계약 보증금 면제대상 확대 : 1천만원 이하 계약 → 2천만원 이하 계약 확대
- **선금급확대** 계약상대자 선금지급 범위확대 : 100분의 70 이내 → 100분의 100 을 초과하지 않는 범위 이내
- **기성금지급** 계약상대자 기성금 : 매 30일마다 지급, 기성검사 간소화(1회 검사만 실시, 2회차 감독조서 대체)

### ④ 납품대금연동제 제도 정착 노력 및 이해충돌 방지 등 계약상대자 권리 보장

**권리보장**

- **납품대금연동** 물품 등 입찰공고 시 '납품대금연동제 적용' 공고문 포함 : 원재료 가격상승에 따른 기업 부담 경감
- **노무비구분관리** 노무비구분관리 및 지급확인제 적용 강화(건설근로자 등 단순 노무 종사 근로자 임금체불 방지)
- **수의계약제한** 동일업체 수의계약 체결 횟수 제한 강화(신규업체 공공시장 진입기회 제공, 부정·담합 방지 노력)

• **계약 과정의 투명성 강화 계약심의기구 "계약심의회 구성·운영"** : 7명, 변호사·회계사 등 분야별 전문가 다각적 검토
– 본선환기탑 집진장치 제작 설치 계약 방법 등 결정('24.10.7) ➡ **계약내용 적정성과 적법성 심의 불공정 거래 리스크 사전 차단**

**핵심성과**

- 공정(모범)거래 자율문화 정착을 위한 기본 + 핵심과제 지속 발굴·추진 ➡ 모범적인 거래 관행 및 기준 선도
- 불공정거래 신고 0건(하도급대금·노무비 등 안정적 지급) ➡ 공정한 계약 체결 및 이행 점검 강화
- 납품단가 현실화 노력 등 협력업체(계약상대자) 상생 도모 ➡ 신뢰를 바탕으로 동반성장 정책 확대

**계약 이해관계자(상대자)들의 다양한 니즈+$\alpha$ 적극 파악**

- 'G2B전자계약시스템' **계약체결~대금지급절차 단순화 요청**
- **각종 거래정보(발주·입찰, 계약체결 등)에 대한 적극공개 요구**

**'신속·공정·투명' 원칙과 기본에 충실한 거래문화 확산**

- 법령·절차·사용시스템 등에 대한 **거래상대자의 피드백 강화**
- 공사에서 체결하는 **모든 계약 건에 대해 정보공개 항목 확대**

## ① 공사 ↔ 거래상대자 니즈+α 파악 ➡ '계약추진 단계별(3단계) 해피콜' 추진

**이슈도출**



- 모든 계약업무가 G2B 비대면계약시스템으로 처리됨에 따라 담당자와 계약상대자 간 더 많은 소통 필요
- '23년 청렴해피콜 결과분석을 통한 문제점 분석(낮은 응답률 등) 및 적극적 해결방안 도출

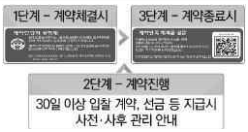
**계획실행**

- 청렴해피콜 개선계획 수립(개선 전 : 해피콜 1회 → **개선 후 : 단계별 해피콜, 3회 확대)**
  ➡ 계약체결부터 대금지급까지 계약업무 처리 과정 전반에 대한 계약상대자 피드백 추진
- 계약과정상에서 계약상대자가 느낀 문제점**(개선사항)** 발굴, 만족도조사 실시




**추진성과**

- 청렴해피콜 종합만족도 : 매우우수 '93.5점'**(100점 환산)**
- 조사대상 응답률 : 95%**(380명/400명)** • 갑질여부 : 전혀없음 100%**(380명/380명)**
  ➡ 계약분야 이해관계자 니즈(개선·발전과제 도출) 만족도조사 고도화 (유형·항목 재설계)




## ② 거래 공정·투명성 확보 - 계약정보 공개 대폭 확대(7항목 공개 → 16항목 공개)

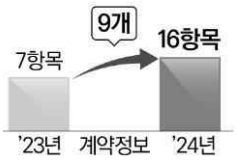
**이슈도출**



- 공사경영 책임성, 투명성 제고를 위한 시민들이 궁금해하는 **경영정보에 대해 적극적 공개 필요**
- 공개매체 : 공사 홈페이지-사전정보공표, 나라장터-발주계획, 클린아이-수시 공시 등

**계획실행**

- 각종 추진사업에 관심 있는 기업·개인이 사전 준비가 가능하도록 **발주계획 사전공개 강화**
- 공사, 용역, 물품, 조달, 수의계약까지 계약정보 공개범위 확대(항목별 세부 내역 공개)
  - 발주계획(발주예상 월, 조달방식, 사업명, 지역, 공종, 계약방법, 도급금액 등)
  - 계약체결(계약명, 계약일자, 계약기간, 계약방법, 계약상대자 및 모범거래 점검실적 등)




**추진성과**

- 공사 전체에서 체결하는 모든 계약정보 공개(약 3,200건)
- 2024년 공사/용역/물품계약현황(총 409건, 18,0002백만원소액계약 제외 : 공사 52건, 용역 74건, 물품 283건)

## ③ 계약상대자 도우미 역할 강화 - '나라장터 계약시스템 간편매뉴얼' 자체제작·활용

**이슈도출**



- 중소·소상공인 지역 참여업체에서 **나라장터 G2B 전자계약 이용 부담과 절차가 복잡하다고 인식**
  ➡ 차세대나라장터 시스템 도입 등 외부 계약 상대자 눈높이에 맞는 **'간편한 업무절차서' 사용지원 필요**

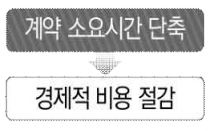
**계획실행**

- 나라장터시스템(조달업체 수요자 업무환경) 반영 매뉴얼 제작계획(안) 수립 ➡ 계약상대자 의견 수렴 ➡ **'나라장터 간편매뉴얼' 자체 제작 수요자 중심 업무환경 및 계약 흐름 표준화**
- 공사·용역·물품 계약담당자 교차 검증 : 매뉴얼 테스트 & 교정, 보완사항 도출 등 완성




**추진성과**

- 계약 소요 시간 단축(단계별 소통강화로 신속한 계약 처리)
- 계약 관련 민원 발생률 '0%'(계약상대자 소통을 통한 민원 예방)
- 낙찰자 선정 후, 체결기한 이내 계약 체결율 100% - 계약포기에 따른 부정당 제재 0건

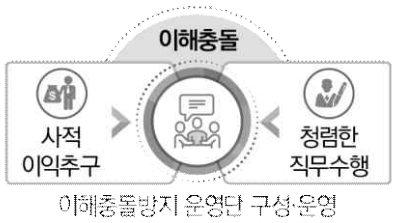



**핵심성과**

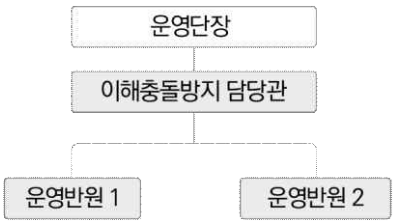
- 시민·기업이 체감하는 계약분야 소통·개선방안 마련 ➡ **계약준비부터 대금지급까지 계약 신뢰성 제고**
- 자율적인 공정거래 문화 확산 및 시민 알권리 충족을 위한 계약 관련 제도개선 등 지속 추진
- **5년 연속 청렴도 우수(2등급)견인, 핵심 니즈+α 선제적 파악·해결을 통한 '청렴도 최우수 1등급' 도약 추진**

# ▮ 이해충돌 방지를 위한 노력

| 추진방향 | 운영체계 | 기대효과 |
|---|---|---|
| • 임직원의 직무상 권한을 이용한 부당한 이익 취득 강력 차단<br>• 사적 이해관계에 영향을 받지 않는 투명한 의사결정 유도 | • 이해충돌 발생 가능성 사전 식별 및 예방<br>• 사후 모니터링 및 위반 시 엄정한 제재 조치 부과, 재발 방지 대책 보완 및 교육<br>• 공익 신고자 보호 및 지원, 비밀유지 | • 공직자의 부정부패 예방 및 투명성 강화<br>• 조직 내 윤리 의식 제고 및 청렴 문화 확립<br>• 이해충돌 상황의 적절한 관리·통제 기능 강화를 통한 공정한 업무 환경 조성 |



이해충돌방지 운영단 구성·운영




- 운영단장 : 상임감사 (제도 운영 총괄)
- 이해충돌방지 담당관 : 감사처장
  - 관련법규 내용의 교육 · 상담
  - 공정한 직무수행 여부 확인
- 이해충돌 운영 반원 : 기술감사팀장 외 1명
  - 위반행위 신고접수·관리, 신고내용 조사 및 통보

| 행동기준 제도 정립 | 통제 시스템 구축 | | ’24년 운영 결과 |
|---|---|---|---|
| 공직자의 이해충돌 방지법 ▼ 광주교통공사 공직자의 이해충돌 방지제도 운영 규정 ▼ 준수 의무 10가지 행위 지침 ▼ 위반자 신고제도 | 외부신고 | • 홈페이지 – 부패신고센터 | 부패 신고 건수 “0건” |
| | 내부신고 | • 스마트인트라넷 – 원클릭신고센터<br>• 상임감사 핫라인 이메일(hotline@grtc.co.kr) | |
| | 내부통제 | • 고위공직자 민간분야 활동 내역 관리 | 0건 |
| | | • 고위 공직자 정기 재산 변동 신고 | 1회 ( 사장 등 4명) |
| | | • 외부강의 등의 사례금 수수 제한 및 자진신고 | 66건 : ’24년(5건), ’23년(9건) 지연신고 |
| | | • 수의계약 체결 제한 여부 확인서 제출 의무 | 382건(100% 이행완료) |

| | | |
|---|---|---|
| ON·OFF-Line 교육<br>관련법규 교육 | • 운영 : GTC 사이버교육 아카데미<br>• 과정명 : 청탁금지법, 행동강령 이해충돌방지법<br>• 결과 : 94.7% 이수 완료 (887명 중 840명 이수) | • 9월 임직원 공감의 날(’24.9.11) 「CEO와 함께하는 청렴토크콘서트」<br>• 전문가초빙 : 권익위 청렴연수원 김범태 전문강사<br>• 참여 : 112명 |
| 직접 참여·실천<br>청렴활동 관심제고 | • 자체부패방지 시책평가 운영 “올해의 청렴인, 청렴부서 시상”<br>• 반부패 청렴 미담사례 공모 “청렴직원 칭찬, 조직문화 변화 사례 등”<br>• 반부패 모의신고 실시 “반부패 관련 신고절차에 대한 이해와 대응능력 향상” | |
| 사전 예방 강화 활동<br>부패·비위행위에 대한 식별 및 관리 | • 이해충돌방지법 업무편람 및 유권해석 사례집 배포<br>• 취약시기(인사철) 반부패 행위 특별 신고기간 운영 : ’24. 1. 9~26<br>• 설명절 맞이 3GO(안주고, 안받고, 돌려주고) 청렴 캠페인 집중기간 운영<br>– 운영기간 : ’24. 1. 29 ~ 2. 16 / 3주간<br>– 홍보활동 : 노사공동 대시민 홍보캠페인, 청렴문자 신고센터 운영 등<br>– 홍보내용 : 이해충돌방지법, 청탁금지법, 갑질 금지 등<br>• 추석 명절 선물 관련 신고센터 운영 : ’24. 9. 9 ~ 9. 20 | |









**주요성과**

- 이해충돌방지를 위한 체계적 시스템 구축으로 임직원 이해충돌 발생 건수 ZERO
- 공직자 심리적 부담 제거와 공정한 직무수행 보장으로 공공의 신뢰 확보

# ▮ 청렴도 분석을 통한 취약분야 발굴 및 개선대책 도출

## 2024년 국민권익위원회 종합청렴도 2등급(5년 연속) 청렴 우수기관 달성

**2023년도 종합청렴도 평가 결과 분석**

| 구 분 | 권익위원회 종합청렴도 평가 결과 분석을 통한 취약분야 발굴 |
|---|---|
| 청렴체감도 | (우수) 외부청렴도 전반 우수, 부패 경험 "0" 달성 |
| | (취약) 내부청렴도 전반 취약 : ① 부정청탁 ② 특혜제공 ③ 예산 부당 집행 ④ 갑질행위 |
| 청렴노력도 | (우수) 2개 지표 제외 만점 달성으로 전년 대비 점수 상승 |
| | (취약) ⑤ 기관장·고위직 노력과 리더십 |

**전년도 취약분야 개선과제**

**1 부정청탁 및 특혜제공 근절**

1. 기관장 주도의 청렴 의식 향상 (관리자 솔선수범 유도)
2. 부패취약분야 및 청렴사례 전파 및 공유
3. 익명신고 도입 · 활성화

1. 부당업무지시 유형 공유 및 윤리적 덕목과 실천방안(갑질근절 지침) 등 전파
2. 신고채널 운영 등 신고문화 정착 기반 마련

**3 갑질관행근절 및 예방 강화**

**개선과제**

**예산 부당 집행 개선 2**

1. 부적절한 예산집행 관행 근절을 위한 증빙기준 강화 등 투명한 업무처리 노력 필요
2. 예산집행 오류를 위한 상시 점검시스템 운영

1. 직원 간 소통 확대, 상급자의 솔선수범으로 일하는 분위기 조성 필요
2. 기관장 포함 고위직 주도의 전파력 강한 청렴 시책 추진

**기관장 리더십을 통한 청렴도 향상 4**

**전년도 취약분야 개선과제 추진내용**

| | |
|---|---|
| 부정청탁 및 특혜제공 근절 | • **공정 · 투명한 인사제도 설명회 추진 : '24. 6월**<br>– 근무평정, 채용 등 인사 원칙 설명 및 개선 방향 공유, 의견 수렴 등<br>• 부정청탁, 특혜제공 관련 **청렴 교육을 통한 의식개선 및 청렴사례 전파** |
| 예산 부당 집행 개선방안 마련 | • **예산 부당 집행 개선 방안 마련** : 회의비 집행 증빙 강화 세부 절차 개선<br>• **예산 회계 자율 통제 시스템 운영** : 예산집행 오류 상시 점검 |
| 갑질관행 근절 및 예방강화 | • **갑질 근절 가이드라인 수립('24.5.8.) 및 갑질 관련 교육**<br>• 갑질 피해 신고 지원센터 및 갑질 근절 전담 조직 운영<br>• 계약 시 청렴계약이행 서약서, 부당계약방지 자가진단으로 갑질 발생 가능성 사전 예방<br>• 찾아가는 갑질 근절 가이드라인 설명회 및 현장 면담('24. 9월) |
| 기관장 리더십을 통한 청렴도 향상 | • **기관장과 함께 하는 청렴 토크 콘서트 : '24. 9월**<br>• **CEO와 함께하는 소통 · 공감 활성화 추진**<br>– CEO와 고위직이 함께하는 청렴소통의 장 운영 (총3회)<br>– CEO와 직원 간 청렴 소통 클린톡! 데이(간담회) 운영 (총2회)<br>• **일상에서 청렴 경영 실천 의지 전파 : CEO 메시지 사장 지시 사항 (17회)**<br>– 공정·투명한 인사제도 개선 사항 공유, 부당예산 집행 등 예산 투명 사용 당부<br>– 투명하고 청렴한 조직문화 조성, 자체 내부청렴도 결과 취약 분야 개선 당부 등 |

**핵심성과 및 환류**

• 종합청렴도 2등급 달성, **5년 연속 청렴 우수기관 선정**, **부패 행위** 발생 **ZERO**

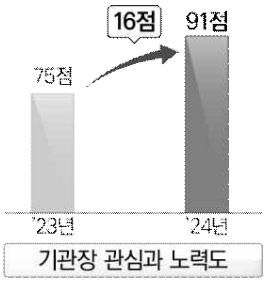
• **청렴 노력도「기관장의 관심과 노력도」** 지표 91점 득점 : **전년 대비 ▲16점 향상**

• 갑질 발생 위험진단 자체 설문 결과 : **갑질 가능성 · 위험성 전년 대비 감소**

– 갑질 가능성 '24년도 20.8% (전년 대비 ▼ 3.8%)

– 갑질 위험성 : '24년도 14.9%, 전년 대비 ▼1.7%)

**Feedback** 종합청렴도 1등급 달성 목표로「부패 취약 분야 관련 제도 개선」 및 「내부청렴도 향상」 중점 추진



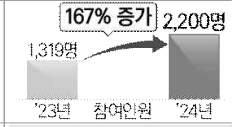
# ▌ 성범죄 등 비윤리 행위 방지 노력

## ◦ 성범죄 원천차단 예방체계 확립

| 예방 및 처리지침 마련 | 대응조직 운영 | 사건 처리 | 모니터링 및 환류 |
|---|---|---|---|
| • 성희롱·성폭력예방 및 2차피해 방지지침<br>• 성희롱·성폭력 사건처리 매뉴얼<br>• 스토킹 예방 지침 수립(신규,'24.6.10) | • 성범죄 고충상담 전담부서<br>• 고충상담원 지정(남3/여2)<br>• 고충상담 전용공간 확보 | • 사건 신고 및 접수<br>• 상담·조사 등 정식 처리 절차, 피해자 보호조치 등<br>• 고충심의위원회 운영 | • 성인지 감수성 설문<br>• 인권침해 실태조사<br>• 인권경영인식 설문 |

| 고충상담 처리 절차 | | | 지원조직 |
|---|---|---|---|
| 신청 | 조사 | 고충심의위원회 | 성희롱 예방멘토 ⊕ 고충 상담원 ⊕ 광주市 인권옴부즈맨 |
| • 서면,전화,온라인 등 다양한 신고채널 접수 | • 성희롱·성폭력 조사 신청서 작성<br>• 20일 이내 조사 | • 성희롱·성폭력 판단<br>• 피해자 보호조치<br>• 재발방지 사항 논의 | |

## ◦ 구성원 성인지 감수성 향상을 위한 다양한 예방교육 및 홍보 활동 전개

| 구 분 | 추진내용 | |
|---|---|---|
| **피해취약계층 교육**<br>☑ 조직 내 동등한 업무 환경 조성 및 정확한 권리 인지 | • 비정규직 및 신규직원 대상 폭력 예방 교육 실시<br>– 교육방법 : 신입사원·청년인턴(사내 폭력예방담당자), 비정규직(소속 관리자)<br>– 참여인원 : 총 110명(신입사원 48, 비정규직 62) → **전년 대비 1.5배 증가** |  |
| **스토킹예방 교육**<br>☑ 스토킹 범죄의 심각성 인식 및 사회 이슈 공유 | • 公社 스토킹 예방 지침 및 2024년 여가부 폭력예방교육 운영 방침 기반<br>– 교육방법 : 한국양성평등교육진흥원 위촉강사 초빙 집체교육<br>– 교육내용 : 젠더기반 폭력 사례 및 피해자 지원절차<br>– 참여인원 : 총 38명 (부서별 교육희망자 참여) |  |
| **고충상담원 교육**<br>☑ 전문적인 상담 역량 강화 | • 성희롱 고충상담원 전문교육 이수, 고충상담원(5인) 전원 교육 이수 완료<br>– 교육방법 : 한국양성평등교육진흥원 전문과정 이수<br>– 교육대상 : '24년 신규 고충상담원 지정자(4인)<br>• 고충상담원 역량강화 워크숍 참여(광주市 주관, 고충상담원 3인) |  |
| **현장형 예방교육**<br>☑ 인권 사각지대 해소<br>☑ 직접 소통하는 실천적 교육 프로그램 운영 | • (역사, 사업장 관리부서) 「4대폭력zero 근본적 변화 plus」<br>– 전 역사 4대폭력 예방의 날 지정 및 그룹별 자체 캠페인 실시<br>– 4대폭력 예방 자율 토론 및 아이디어 발굴·실천 |  |
| | • (폭력예방 주관부서) 찾아가는 인권침해 예방 활동<br>– 교육내용 : 성희롱 사례 공유 및 건전한 조직성과문화 조성을 위한 소통 활동<br>– 근무형태를 고려한 인권 사각지대 예방 활동 |  |
| **고위직·관리자 교육**<br>☑ 조직 내 리더층의 윤리적 리스크 예방 | • 고위직 맞춤형 성희롱·성폭력 예방 특별 강의 실시<br>– 교육방법 : 한국양성평등교육진흥원 위촉 강사 초빙 집체교육<br>– 참여인원 : 총 57명(고위직 13, 관리자 등 44) |  |
| **전직원 폭력예방 교육 등**<br>☑ 폭력 예방의 중요성 인식<br>☑ 건강한 조직 문화 조성 | • 「4대폭력 및 괴롭힘 등 예방추진 계획」 기반한 예방 교육 실시<br>– 교육방법 : 사이버교육(열혈변호사 신주영의 법정 탐구) 및 국가인권위 콘텐츠 활용<br>– 교육내용 : 성희롱·성폭력·성매매·가정폭력·아동학대 예방 |  |
| | • 인권침해 예방 OX 퀴즈<br>– 방법 : 사내메일 활용, 2,200명 참여(전년대비 167% 증가)<br>– 내용 : 인권침해사례 OX, 고충상담 창구 관련 퀴즈 분기별 실시 |  |
| | • 성인식 제고 등 인권침해 예방 문자 발송 및 팝업창 홍보<br>– 고충상담전화(010-5035-8184) 발신명의로 숏직원 문자 발송<br>– 성희롱 예방 안내문구, 구제절차 안내 등 인권존중문화 확산 노력<br>– 접근이 용이한 내부 게시판 팝업창 홍보로 인권인식 효과성 제고 |  |

◦ 자가진단·실태조사를 통한 평가 및 환류

| 성인지 감수성 자가진단 | 인권침해(성희롱) 실태조사 |
|---|---|
| • 성별 차이로 인한 차별과 불균형을 감지해내는 민감성 제고 | • 직장 내 성희롱 경험률 측정·진단을 통해 예방책 마련 |

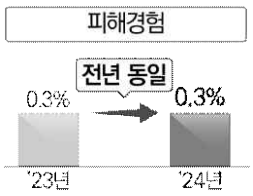
**성인지 감수성 자가진단 결과**

• **설문내용** : 성희롱 관대화 정도, 성역할 고정관념 수준, 성희롱 규율 제도화 여부
➡ **'24년 진단 결과 : 성인지 감수성 0.7점 향상 전년대비 인식 개선 확인**
• **개선사항** : ① 대처방안 강화(성희롱 발생 시 대응 절차 안내)
② 조직 내 인식 개선(성역할 고정관념 해소 및 남·녀 성인지 격차 해소)
③ 피해자 보호강화(비밀보호 및 사건 신고 절차 안내 지속 추진)




**성희롱 실태조사**

• **설문내용** : 성희롱 피해경험 여부, 피해유형 및 피해장소, 신고 및 대응 과정 등
➡ **'24년 조사 결과 : 직·간접 피해경험률 전년과 동일(1명, 0.3%)**
• **개선의견** : ① 사례중심 예방교육 강화(실질적인 사례를 기반으로 한 교육 제공)
② 구제절차 홍보 교육 확대(신고 및 보호 절차에 대한 구성원 교육 확대)
③ 행위자 강력 처벌(CEO 차원의 강력한 의지 표명)




◦ 피해자 보호 최우선, 무관용 원칙으로 엄정대응

**무관용 원칙** 행위자 제재·처분
• 행위자 무관용 원칙 적용·징계, 사건 은폐 또는 2차 피해를 준 경우 관련자 엄중 징계
• 「인사규정」, 「인사규정 시행내규」 행위자 직위해제 및 징계 양정기준에 따른 징계·감경 제한 명문화
**행위자 엄정대응**

**피해자 보호** 2차피해 등 불이익 방지
**비밀유지** | **2차 피해방지** | **불이익 처우금지** | **피해회복 지원**
**피해자 등**(대리인, 신고자, 조력자 포함) **보호를 통한 정신적·신체적 피해 복구 지원**
• 비밀유지 및 행위자와 분리 조치 , 부당한 인사조치, 성과평가·임금 등 불리한 처우 금지
• 치료 및 상담, 휴가 등 피해자 권리구제 적극 지원, 2차 피해 방지를 위한 재발방지 대책 수립·시행
**사후관리 철저**

**주요성과**
• **여성가족부 주관 「2024년 폭력예방교육 우수기관」 선정('24.11.25.)**
- 기관 특성에 맞는 다양한 교육방식 운영 및 교육효과가 높은 콘텐츠 활용 참여율 제고를 위한 노력 등 인정
- 인권감수성 제고 및 인권의식 내재화 → 성희롱·성폭력 등 ZERO 달성



## ▮ 감사원 자체감사활동 심사결과 : A등급 (37개 기관중 1위)

## ▮ 기관 청렴도 수준 (국민권익위원회 주관)

◦ 종합청렴도 : 2등급 (청렴노력도+청렴체감도)

## ▮ 부패공직자 제재현황 : 해당없음

## ▮ 범죄유형별 형사처분현황 : 해당없음

## ▮ 통합경영공시 업무 매뉴얼 등 준수

◦ 통합경영공시 입력 준수평가 : 공시기한 및 자료 적합성 준수

◦ 클린아이 잡플러스 채용정보 입력 준수평가 : 입력준수 및 자료 충실성 준수

◦ 사전정보공표 항목 및 내용의 충실성 : 충실이행

## ▮ 회계기준 위반 여부 : 해당없음

◦ 회계법인의 결산감사의견 : 적정

## ▮ 납세의무 위반 여부 : 해당없음

# 1) ESG Databook

## ▌Economy (경제)

◦ 요약 재무상태표 (단위 : 백만원)

| 구 분 | | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| 자산 | | **1,117,418** | **1,089,129** | **1052254** |
| | 유동자산 | 17,354 | 18,085 | 15,999 |
| | 비유동자산 | 1,100,064 | 1,071,044 | 1,036,255 |
| **부채** | | **48,736** | **54,776** | **58,193** |
| | **유동부채** | 4,867 | 6,290 | 6,316 |
| | 비유동부채 | 43,869 | 48,486 | 51,877 |
| **자본** | | **1,068,682** | **1,034,352** | **994,061** |
| | **자본금** | 1,764,329 | 1,764,328 | 1,764,329 |
| | 결손금 | △695,647 | △729,976 | △779,268 |

◦ 요약 손익계산서 (단위 : 백만원)

| 구 분 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| 매출액 | **25,472** | **26,659** | **26,986** |
| 매출원가 | **105,216** | **109,449** | **111,394** |
| 매출총이익(손실) | **△79,744** | **△82,788** | **△84,408** |
| 판매비와일반관리비 | **9,868** | **10,147** | **10,429** |
| 영업손실 | **△89,612** | **△92,936** | **△94,838** |

◦ 주요 재무지표

| 구 분 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| 당기순손실 | △380억원 | △343억원 | △403억원 |
| 유동비율 | 356.55% | 287.5% | 253.3% |
| 부채비율 | 4.56% | 5.3% | 5.85% |
| 매출액영업이익률 | -351.81% | -348.6% | -351.44% |
| 총수지 비율 | 68.34% | 71.97% | 68.94% |
| 영업수지 비율 | 22.13% | 22.29% | 22.15% |
| 직원1인당 영업수익 | 27,301천원 | 28,574천원 | 28,924천원 |

## ▌Environment (환경)

| 구 분 | 단위 | 2022 | 2023 | 2024 | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|
| 에너지 소비량 | TJ | 388 | 385 | 403 | 온실가스배출량 명세서 |
| 에너지 소비량 원단위 | TJ/억원 | 1 | 1 | 1 | 기준(매출액) |
| 용수 소비량 | ton | 72,757 | 71479 | 76,805 | 환경정보공개시스템 |
| 용수 사용량 원단위 | ton/억원 | 301 | 301 | 301 | 기준(매출액) |
| 수질오염물질 배출 원단위 | ton/억원 | 0.000001 | 0.000001 | 0.000001 | 기준(매출액) |
| 대기오염물질 배출 원단위 | ton/억원 | 0.000001 | 0.000001 | 0.000001 | 기준(매출액)기준(매출액) |
| 폐기물 배출량 | ton | 249.048 | 213.176 | 165.957 | 환경정보공개시스템 |
| 폐기물 배출 원단위 | ton/억원 | 1 | 1 | 1 | 기준(매출액) |
| 폐기물 재활용량 | ton | 128.24 | 67.33 | 54.765 | 환경정보공개시스템 |
| 온실가스 배출량(Scope1) | ton CO2eq | 624.974 | 517.86 | 542.55 | 내부보고서 |
| 온실가스 배출량(scope2) | ton CO2eq | 17,981.131 | 17,949.054 | 18,826.10 | 내부보고서 |
| 온실가스 배출량 원단위 | ton CO2eq/억원 | 74 | 74 | 72 | 기준(매출액) |
| 녹색제품 구매액 | 억원 | 7.53 | 5.32 | 4.78 | 녹색구매정보시스템 |
| 녹색제품 구매율 | % | 82.5 | 82.87 | 60.15 | |

## ▌Social (사회) (자료출처 : 클린아이)

| 구 분 | | 구분 | 2022 | 2023 | 2024 | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 임직원 총원 | | 명 | 937 | 927 | 938 | |
| 성별 | 남성 | | 724 | 711 | 719 | |
| | 여성 | | 213 | 216 | 219 | |
| 고용 형태별 | 정규직 | | 590 | 586 | 586 | |
| | 상용정규직 | | 322 | 312 | 316 | |
| | 비정규직 | | 21 | 25 | 32 | |
| 정규직 | 행정직 | | 105 | 100 | 94 | |
| | 기술직 | | 485 | 486 | 492 | |
| 상용 정규직 | 무기계약직 | | 322 | 312 | 316 | |
| | 청원경찰 | | 4 | 4 | 4 | |
| 비정규직 | 기간제 | | 21 | 25 | 32 | |
| 직급별 | 9급이하 | | 35 | 26 | 22 | 기준 : 정규직 |
| | 8급 | | 37 | 33 | 33 | |
| | 7급 | | 54 | 49 | 54 | |
| | 6급 | | 157 | 173 | 151 | |
| | 5급 | | 129 | 127 | 149 | |
| | 4급 | | 84 | 83 | 84 | |
| | 3급 | | 59 | 58 | 58 | |
| | 2급 | | 27 | 28 | 27 | |
| | 1급 | | 8 | 9 | 8 | |

| 구 분 | | 구분 | 2022 | 2023 | 2024 | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 총 채용인원 | | | 11 | 14 | 12 | |
| 정규직 | 남성 | | 5 | 11 | 9 | 클린아이 |
| | 여성 | | 6 | 3 | 3 | |
| 정규직 전환실적 | | | | | | 2017년 전환완료 |
| 유연 근무 | 총참여인원 | | 143 | 133 | 176 | |
| | 시차출퇴근형 | | 133 | 125 | 152 | |
| | 근무시간선택형 | | 10 | 8 | 24 | |
| | 남 | 명 | 64 | 51 | 88 | |
| | 여 | | 79 | 82 | 88 | |
| | 유연근무율 | | 15.54 | 14.68 | 19.17 | 기준 : 현원 |
| 이직 | 인원 | | 22 | 27 | 34 | 기준 : 현원(자발적 이직) |
| | 이직률 | | 2.4% | 3% | 3.8% | |
| 육아 휴직 | 대상 | | 119 | 85 | 76 | 기준 : 정규직 현원 |
| | 참가인원 | | 15 | 15 | 16 | |
| | 남 | | 6 | 6 | 6 | |
| | 여 | | 9 | 9 | 10 | |
| 임원 평균연봉 | 남 | | 105 | 108 | 105 | 사장1, 이사2, 감사1 |
| | 여 | | - | - | | |
| 기관장업무추진비 | | 백만원 | 15 | 20 | 22 | |
| 평균임금 | 1인당 | | 55 | 59 | 58 | |
| | 남성 | | 60 | 64 | 63 | |
| | 여성 | | 40 | 42 | 43 | |
| | 신입사원 | | 32 | 32 | 32 | |
| 평균근속 년수 | 전체 | | 143개월 | 153개월 | 162개월 | |
| | 남성 | 개월 | 157개월 | 170개월 | 177개월 | |
| | 여성 | | 94개월 | 104개월 | 109개월 | 오기로 인한 보고서 수정 |
| 복리 후생비 | 학자금 | | 82 | 125 | 101 | |
| | 건강검진비 | | 20 | 189 | 203 | |
| | 선택적복지제도 | | 1,075 | 1,068 | 979 | |
| | 기념품비 | 백만원 | 39 | 39 | 39 | |
| | 체육행사 | | 45 | - | - | |
| | 문화여가비 | | 49 | 53 | 51 | 오기로 인한 보고서 수정 |
| | 1인당 | | 1.3 | 1.5 | 1.4 | |
| 노사간 이면 합의사항 | | | - | - | - | |
| 결산감사 | 감사인 | | 양지회계법인 | 양지회계법인 | 양지회계법인 | |
| | 감사의견 | | 적정 | 적정 | 적정 | |
| 경영성과 | 경영평가(행안부) | 등급 | 나 | 나 | 다 | 1 |
| | CEO | | A등급 | A등급 | S등급 | |
| 노동조합 | 대상인원 | 명 | 831 | 818 | 794 | |
| | 가입인원 | | 735 | 699 | 715 | |
| | 가입률 | % | 88.4 | 85.5 | 90.1 | |
| 산업재해현황 | | 건 | - | - | - | |
| 안전사고 | 사망자 | 명 | - | - | - | |
| | 부상자 | | 1 | 1 | - | 내부관리기준 |

# ▌Governance (지배구조)

| 구 분 | | 단위 | 2022 | 2023 | 2024 | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 이사회 활동 | | | | | | |
| 이사회 구성 | 총인원 | 명 | 12 | 12 | 12 | |
| | 남성 | 명 | 12 | 11 | 11 | |
| | 여성 | 명 | - | 1 | 1 | |
| | 사외이사 | 명 | 9 | 9 | 9 | |
| | 사내이사 | 명 | 3 | 3 | 3 | |
| 이사회 개최 횟수 | | | 7 | 8 | 6 | |
| 이사회 활동 | 심의안건 | 건 | 24 | 37 | 26 | |
| | 참석대상 | 명 | 84 | 92 | 72 | |
| | 참석인원 | 명 | 65 | 75 | 58 | |
| 참석률 | 사내이사 | % | 89.5% | 95.0% | 100% | |
| | 사외이사 | % | 76.2% | 77.8% | 74.1% | |
| 클린아이 경영공시 부적정 | | 건 | - | - | 1 | 지연공시 |
| 개인정보 유출 | | | - | - | - | |
| 노동법 위반 | | | - | - | - | |
| 정보 보안 위반 | | | - | - | - | |
| 환경 법규 위반 | | | - | - | - | |

## 2) GRI Index

| 구 분 | 지표번호 | 지표 내용 | 보고서 페이지 |
|---|---|---|---|
| 조직 프로필 | 2-1 | 조직명 | 2 |
| | 2-2 | 제품, 서비스 | 5~6 |
| | 2-3, 2-4 | 본사, 사업장 위치 | 4 |
| | 2-5 | 외부 검증 | 1 |
| | 2-7 | 조직규모 | 2~4 |
| | 2-8 | 임직원 및 근로자 정보 | 2, 90~91 |
| | 2-11 | 사전예방의 원칙과 접근 방법 | 28, 38~41, 47,56,66,69,71 |
| 전 략 | 102-15 | 핵심영향, 위험, 기회 | 15,23,37,74,76 |
| 윤리성과 청렴성 | 102-16 | 가치, 원칙, 표준, 행동규범 | 10,15,25,36,38,54,60,74 |
| | 102-17 | 윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘 | 74~87 |
| 지 배 구 조 | 102-18 | 거버넌스 구조 | 8,92 |
| | 102-19 | 거버넌스 권한 위임 | 8,11 |
| | 102-20 | 경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 임원급의 책임 | 11 |
| | 102-21 | 거버넌스와 이해관계자 간 경제, 환경, 사회적 토픽 협의 | 11~14 |
| | 102-22 | 최고 거버넌스 기구와 그 위원회 구성 | 11 |
| | 102-23 | 최고 거버넌스 기구 의장 | 11 |
| | 102-24 | 최고 거버넌스 임명과 선정 | 11 |
| | 102-26 | 목적, 가치, 전략 수립에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할 | 11 |
| | 102-28 | 최고 거버넌스 기구의 성과 평가 | 11,92 |
| | 102-29 | 경제, 환경, 사회적 영향 파악과 관리 | 12~13 |
| | 102-30 | 위험관리 프로세스의 효과 | 31~35 |
| | 102-31 | 경제, 환경, 사회적 토픽 검토 | 12~13 |
| | 102-32 | 지속가능성 보고에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할 | 11 |
| | 102-33 | 거버넌스 기구의 중요 사항 보고에 대한 커뮤니케이션 | 11 |
| | 102-34 | 최고의사결정기구에 보고된 주요이슈의 특징 및 수 | 92 |
| 이해관계자 참여 | 102-40 | 이해관계자 집단들의 목록 | 14 |
| | 102-41 | 단체 협약 | 56~60 |
| | 102-42 | 이해관계자 파악 및 선정 | 14,63~68 |
| | 102-43 | 이해관계자 참여 방식 | 14,63~68 |
| | 102-44 | 제기된 핵심 토픽과 관심사 | 14,63~68 |
| 보고서 관행 | 2-45 | 보고 조직의 구조 | 2 |
| | 2-46 | 보고 내용과 토픽 경계 결정 | 1 |
| | 2-47 | 중요 토픽 목록 | 13 |
| | 2-48 | 정보수정 | 해당없음 |
| | 2-49 | 보고변화 | 해당없음 |
| | 2-50 | 보고 기간 | 1 |
| | 2-51 | 가장 최근 보고서 보고일자 | 2024.12.31 |
| | 2-52 | 보고 주기 | 1 |
| | 2-53 | 보고서 관련 문의시 연락처 | 1 |
| | 2-55 | GRI index | 93 |
| 경영접근법 | 103-1 | 중요토픽과 그 경계에 대한 설명 | 12~13 |
| | 103-2 | 경영 접근방식의 목적, 토픽 관리 방법 | 13 |
| | 103-3 | 경영방식 평가 절차, 결과 및 조정사항 | 13 |
| 경 제 성 과 | 201-2 | 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회 | 67 |
| 간접경제효과 | 203-1 | 공익을 위한 인프라 투자 및 서비스지원활동 | 89 |
| | 203-2 | 중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향 | 89~92 |
| 반 부 패 | 205-1 | 사업장 부패위험 평가 | 77,87 |
| | 205-2 | 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련 | 77~87 |
| | 205-3 | 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치 | 발생사실 없음 |

| 구 분 | 지표번호 | 지표 내용 | 보고서 페이지 |
|---|---|---|---|
| 에 너 지 | 302-1 | 조직내부의 에너지 소비 | 22 |
| | 302-2 | 조직 외부의 에너지 소비 | 22 |
| | 302-3 | 에너지 집약도 | 22,90 |
| | 302-4 | 에너지 소비절감 | 22,90 |
| | 302-5 | 제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축 | 해당없음 |
| 용 수 | 303-2 | 용수 배출 및 영향 관리 | 90 |
| | 303-3 | 용수 취수 | 90 |
| 배 출 | 305-1 | 온실가스 배출량(scope 1) | 22,90 |
| | 305-2 | 간접 온실가스 배출량(scope 2) | 22,90 |
| | 305-3 | 기타 간접 온실가스 배출(scope 3) | 해당없음 |
| | 305-4 | 온실가스 배출 집약도 | 22,90 |
| | 305-5 | 온실가스 배출 감축 | 22 |
| | 305-6 | 오존층 파괴물질의 배출(ODS) | 해당없음 |
| 폐 기 물 | 306-3 | 발생 폐기물 | 90 |
| | 306-4 | | |
| 고 용 | 401-1 | 신규채용과 퇴직자 수 비율 | 44,91 |
| | 401-2 | 정규직 직원 대상의 보상 | 91 |
| | 401-3 | 육아휴직 | 48,91 |
| 산업안전보건 | 403-1 | 사업장 보건안전관리시스템 | 35 |
| | 403-2 | 업무 관련 위험 파악, 위험 평가 및 사고 조사 | 27~35 |
| | 403-3 | 산업안전보건 서비스 | 28~29 |
| | 403-4 | 사업장 보건안전에 관한 근로자들의 참여와 커뮤니케이션 | 32~35 |
| | 403-5 | 산업안전보건에 대한 근로자 훈련 | 32~35 |
| | 403-6 | 근로자 건강 증진 | 31~32 |
| | 403-7 | 비즈니스 관계와 직접적으로 연계된 직장 건강 및 안전 영향의 예방과 완화 | 31~32 |
| | 403-8 | 직장 건강 및 안전 관리 시스템의 적용 대상 근로자 | 32 |
| | 403-9 | 업무관련 상해 | 27 |
| | 403-10 | 업무 관련 질병 | 27 |
| 훈련 및 교육 | 404-2 | 임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램 | 50~53 |
| 다양성과 기회균등 | 405-1 | 거버넌스 기구 및 임직원 다양성 | 47~49,91 |
| | 405-2 | 남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율 | 91 |
| 차 별 금 지 | 406-1 | 차별 사건 및 이에대한 조치 | 81~87 |
| 고객정보보호 | 418-1 | 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증한 불만건수 | 발생사실 없음 |

# 3) SASB Index

| 구 분 | 코드번호 | 지표 내용 | 구분 | 단위 | 보고서 페이지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 온실가스 배출 | EM-CM-110a.1 | Scope 1. 배출량, 배출제한 규제적용 대상 비율 | 정량적 | ton co2 eq, % | 21,76 |
| | EM-CM-110a.2 | Scope 1. 배출량 저감 목표 및 관리 | 논의 및 분석 | - | 21 |
| 대기질 | EM-CM-120a.1 | 대기오염물질 배출량 | 정량적 | ton | 17,76 |
| 에너지관리 | EM-CM-130a.1 | 총 에너지 사용량 | 정량적 | TJ,% | 18,76 |
| 폐기물관리 | EM-CM-150a.1 | 폐기물 발생량, 재활용 비율 | 정량적 | ton, % | 16,17,76 |
| 근로자 보건안전 | EM-CM-320a.1 | 임직원 사고율 | 정량적 | 건 | 27 |
| 공정경쟁 | EM-CM-520a.1 | 가격담합, 반독점 등과 관련된 법적절차로 인한 금전저거 손실 총액 | 정량적 | 금액 | 해당없음 |