





본 보고서는 친환경용지에 콩기름잉크로 인쇄되었습니다.



(300-720) 대전광역시 동구 중앙로 242

전화 : 042. 615. 3202

팩스 : 02. 361. 8278

홈페이지 : <http://www.korail.com>

이메일 : [sustainability@korail.com](mailto:sustainability@korail.com)



KORAIL

2010 지속경영보고서



|                  |
|------------------|
| 발 간 등 록 번 호      |
| 고객가치-02-11112-01 |

KORAIL



## 기차를 탄다는 것, 우리 모두의 자부심입니다 철도선진국이 된다는 것 우리 모두의 미래입니다

코레일은 국민보다 한 발짝 앞서 더 먼 미래를 보겠습니다.

지속가능한 기업으로서, 대한민국을 철도교통의  
선진국으로 이끌어 가겠습니다.

타고 싶은 기차, 머물고 싶은 역사(驛舍)를 조성하고

국민 여러분 한분 한분의 가슴 속에 가장 자랑스러운 공기업으로,  
가장 환경친화적인 글로벌 기업으로

너르게 너르게 자리잡겠습니다.

### CONTENTS

|                           |     |                           |
|---------------------------|-----|---------------------------|
| KORAIL OVERVIEW           | 08  | CEO 메시지                   |
|                           | 12  | 2010년 지속경영 뉴스             |
|                           | 14  | 기업개요                      |
|                           | 16  | 경영가치 체계                   |
|                           | 19  | 주요 사업분야                   |
|                           | 23  | 조직 및 계열사 현황               |
|                           | 26  | 지배구조                      |
|                           | 30  | 윤리경영                      |
|                           | 33  | 리스크 관리                    |
| SUSTAINABILITY            | 34  | 코레일 지속경영                  |
|                           | 36  | 이해관계자의 정의                 |
|                           | 37  | 중대성 평가                    |
|                           | 39  | 핵심성과지표                    |
| ECONOMIC PERFORMANCE      | 40  | 경제성과                      |
|                           | 42  | 주요 경제성과                   |
|                           | 43  | 사업별 영업실적                  |
|                           | 47  | 안정적인 경제성과 관리              |
| SOCIAL PERFORMANCE        | 48  | 사회성과                      |
|                           | 50  | 고객감동경영                    |
|                           | 58  | 임직원 만족경영                  |
|                           | 67  | 협력사 신뢰경영                  |
|                           | 69  | 지역사회 나눔경영                 |
| ENVIRONMENTAL PERFORMANCE | 72  | 환경성과                      |
|                           | 74  | 환경경영                      |
|                           | 82  | 안전경영                      |
|                           | 88  | 품질경영                      |
| APPENDIX                  | 92  | 제3자 검증보고서                 |
|                           | 94  | GRI 인덱스                   |
|                           | 98  | ISO 26000 핵심주제 비교표        |
|                           | 100 | 주요 수상실적 /<br>협회 및 단체가입 현황 |







## Y E S T E R D A Y



철도, 번영의 길을 놓다

1899년에 개통된 33.8km의 경인선은  
경이로운 운송수단 이상의 의미를 가졌습니다.  
그것은 낯선 문물들이 만나는 소통의 장이자  
근대화라는 새로운 역사의 패러다임이었습니다.

철로를 따라 국토 곳곳에  
번영의 기틀이 마련되었습니다.  
열차를 따라 국민의 마음에  
희망의 씨앗이 뿌려졌습니다.







T O D A Y



철도, 발전의 틀을 짜다

자동차가 시대를 풍미했습니다.  
도로는 나날이 복잡해져 갔습니다.  
많은 사람들이 기차의 시대는 막을 내렸다고  
생각했을지도 모릅니다. 그러나 코레일은  
새로운 발전의 기틀을 마련했습니다.  
세계 다섯 번째의 고속철도.  
우리는 철도선진국이라는 이름을 갖게 되었습니다.

2009년 누적이용객 2억 명 돌파,  
2010년 순 우리기술의 KTX-산천에  
이르기까지, 코레일은 다시 한 번  
새로운 철도시대를 열어가고 있습니다.







## T O M O R R O W



철도, 미래의 꿈을 짓다

철도는 빠르지만 여유롭습니다.  
전통적이지만 첨단 기술이 있습니다.  
녹색성장을 실천하는 가장 쉬운 방법이기도 합니다.  
코레일은 철도가 가진 미래지향적 가치를  
국민 모두가 더 쉽게, 더 가까이에서  
누릴 수 있도록 혁신을 거듭합니다.  
다양한 생활서비스가 있는 역사(驛舍)를  
조성하고 더 효율적인 대중교통수단으로서  
광역철도 체계를 정비하고 있습니다.

글로벌 종합물류기업으로서  
성장기반을 다지고 철도 기술의  
글로벌 리더로서 대한민국을  
이롭게 하고 있습니다.

---

## 철도의 가치와 비전을 모든 이해관계자와 공유하며, 지속가능한 성장을 이어가겠습니다.

---

### 존경하는 전 세계 이해관계자 여러분!

1899년 첫 기적을 올린 이후 코레일은 국가 경제발전의 원동력이자 국민의 믿음직한 발로서, 기쁨은 함께 나누고 버거운 삶은 다독거리며 희망을 안고 달려왔습니다. 또한 세계 최고 수준의 서비스와 성실한 사회적 책임 실천으로 지속가능한 성장을 이어가고 있으며, 끊임없는 혁신을 통해 친환경 글로벌 종합운송기업으로 성장하고 있습니다.

코레일은 이러한 성장과 더불어 기업의 사회적 책임 이행, 지구 환경의 보존 및 인간의 존엄성에 기초한 지속경영의 중요성을 깊이 인식하고 있으며, 2007년 UN 글로벌 콤팩트 가입과 함께 지속경영보고서를 매년 발간해오고 있습니다.

최근 전 세계적으로 철도건설 붐이 일고 있습니다. 철도가 이처럼 각광받고 있는 것은 지구 온난화에 따른 환경문제, 에너지 절감 등 저탄소 녹색성장에 대한 전지구적 관심 집중 때문입니다. 실제로 철도는 자동차에 비하여 CO<sub>2</sub> 배출량 및 에너지 소비량이 매우 적습니다.

코레일은 이러한 철도의 장점을 바탕으로 끊임없는 변화와 혁신을 추구하여 누구든지 '여행'하면 가장 먼저 '철도'를 떠올릴 수 있도록 세계 최고 수준의 철도 서비스를 제공할 것입니다.

KTX 도입 6년 만에 국산 고속열차 'KTX-산천'을 운행하기 시작했고, 전국을 2시간대 녹색 생활권으로 묶는 경부고속철도 2단계 구간의 개통으로 더 많은 고객들의 생활이 편리해졌으며, 공항철도와 경전선 및 경춘선 복선전철 개통으로 철도 서비스 지역이 대폭 확대되었습니다. 또한 녹색마일리지 협약, 철도수송을 위한 MOU 체결, 항만 철송장 운영 등 철도물류 문전수송 (door to door) 서비스를 제공하고 있습니다.

'고객과의 행복한 약속'인 고객서비스 현장에는 저탄소 녹색성장이라는 국가전략에 발맞춰 친환경 관련 이행 기준을 추가하였고, 고속열차 정시운행률을 96%에서 97%로 상향 조정하였으며, 매표대기 시간도 5분에서 3분으로 단축하는 등 해외 철도 운영기관들에 앞서는 고품격 서비스를 제공할 것을 고객들께 약속하고 있습니다.



코레일 사장  
허 준 영

코레일은 고객에게 가까이 다가가는 차별화된 철도서비스를 위하여 전국적 네트워크로 이루어진 역(驛)을 단순히 이동 공간만이 아닌 지역사회와 호흡하며, 지역문화를 이끌어가는 생활의 중심이자 문화공간으로 바꾸어 가고 있습니다.

서울역 오픈 콘서트홀을 비롯해 전국의 수많은 철도역사를 문화가 있고 예술이 흐르는 공간으로 활용하고 있으며, 전국의 31개 무인역에는 철도를 사랑하는 명예역장을 임명하여 그 지역의 문화 사랑방으로 변화시키고 있습니다. 또한 레일 크루즈 '해랑'을 비롯해 내일로, 바다열차, 자전거열차, 뮤직 카페 트레인, 와인&시네마열차 등 생태·문화 테마 열차를 개발해 녹색여행문화를 조성해가고 있습니다. 아울러 역과 지자체, 지역 대표 등이 참여하는 'GLORY(Green Life Of Railway Yearning) 운동'을 통하여 더 많은 국민들이 철도를 애용하도록 함으로써 대한민국의 녹색성장과 날로 심각해지는 환경문제에 대하여 철도를 중심으로 해결하자는 미래지향적 실천운동을 이끌고 있으며, 이는 전 국민의 녹색생활 실천 및 전국에 있는 역사를 중심으로 한 지역경제 활성화에 기여하고 있습니다.



코레일은 전국의 역(驛)이 단순히 이동 공간만이 아닌 지역사회와 함께 호흡하며 지역문화를 이끌어가는 생활의 중심이자 문화공간으로 변화할 수 있도록 노력을 집중하겠습니다.

코레일은 공기업으로서의 사회적 책임을 다하기 위하여 정부 정책을 선도적으로 이행하고 있으며, 지속적인 내부 혁신을 통해 조직역량 강화에도 노력하고 있습니다. 500명의 인턴을 선발하여 126명을 정규직으로 채용함으로써 청년실업 해소에 기여하였고, 공기업 최초로 874개 협력업체와 중소기업과의 동반성장 및 공정거래 문화 정착을 위한 협약식을 체결하여 코레일과 협력사간 수평적 파트너십 관계이자 진정한 동반성장의 관계를 구축하였습니다. 이와 함께 '매표창구 감축, 비채산역 정비 등 비용구조 개선', '성과 중심의 연봉제 및 임금피크제와 같은 선진형 인사/보수제도 개선'의 적극적인 실천, 그리고 대화와 협상을 통한 노사합의 도출로 공사 최초 무결렬/무쟁의 임금협약을 체결함과 동시에 대규모 공기업 최초로 Time-Off 운영에 합의하였습니다.

또한 철도를 이용하는 모든 국민이 가정과 직장, 사회에서 행복할 수 있도록 열차와 역사 내에 수유방, 기저귀 교환대, 임산부 배려석, 영/유아 동반석 운영 등 다양한 가족친화제도를 펼쳤습니다. 그 결과 여성가족부에서 주최하는 '2010년 가족친화기업 인증제'에서 공공기관 부문 AA등급을 획득하며 모범사례로 선정되는 영광을 안았습니다.

코레일은 그간의 성과에 안주하지 않고, 지속적인 사업 구조 혁신 및 기업의 사회적 책임 인식을 바탕으로 세계 철도시장을 주도하는 세계 1등 국민철도의 목표 달성을 위하여 다음과 같이 정진할 것입니다.

첫째, 수익증대를 위하여 모든 경영역량을 결집할 것입니다. 열차간 연계체계 강화 및 수요 집중기간 열차 최대 설정 등을 통한 수요확보 노력을 전개할 것이며, 소셜네트워크를 활용한 홍보활동을 강화하고 광역철도망 및 물류인프라 확충에도 힘을 기울일 것입니다. 또한 지자체 주변개발과 연계성을 고려한 복합·민자역사 개발로 수익형 생활문화 공간을 창출할 것이며, 해외 고속철도사업에도 적극적으로 진출할 것입니다.

둘째, 철도선진화 목표 달성을 위하여 인력 운영 효율화 및 비용절감을 추진할 것입니다. 비핵심업무 위탁 및 승무원 운영 개선 등을 통하여 지속적 인력효율화를 시행할 것이며, 일반열차 운행체계 개편 및 화물운송 시스템 개선 등 열차운행 효율화 향상과 프로세스 개선으로 지속적인 비용절감을 추진하겠습니다.

셋째, 공기업으로서 사회적 책임을 다하고, 고객·내부직원 만족을 통한 친근한 철도상 정립에 노력하겠습니다. 공정한 사회 선도기업으로서 중소기업과 발전적 파트너십 구현 및 신뢰감 조성에 힘을 기울일 것입니다. 사회적 약자를 위한 편의시설 개선과 GLORY 운동과 연계된 철도의 특화된 봉사프로그램을 시행하고, 선진 안전관리시스템 정착 및 안전취약설비 보강 등으로 보다안전하고 정확한 철도를 만들겠습니다. 환경분야에도 지속적인 투자를 아끼지 않을 것입니다. 또한 사회적 약자 고용 등 사회적 일자리 창출에 기여할 것이며, 내부 고객 고충 상담 및 의견을 반영하는 VOK(Voice Of KORAIL Members) 제도를 비롯한 각종 복지제도를 시행함과 동시에 개인별 업무 비중에 맞는 직무값 부여를 통해 일하는 분위기를 조성하겠습니다.




넷째, GLORY 운동 및 사업구조 개선 등을 통해 지속성장 기반 구축에 가일층 노력하겠습니다. 지역 밀착·맞춤형 GLORY 운동을 전개하여 범국민적 기차타기 활성화를 추진할 것이며, 국제철도전문가 양성 등 철도의 미래를 이끌 핵심 인재 양성과 차세대 고속차량 운영 기술 등 선진기술을 확보하겠습니다. 한편 계열사의 시장 경쟁력 강화·중복영역 조정·핵심사업 집중을 위한 계열사 사업구조를 합리적으로 개편하였으며, 노경상생 분위기를 유지하고 발전시켜 가치창조형 노경관계를 구축하겠습니다.

기차를 탄다는 것은 우리 모두의 자부심입니다. 철도선진국이 된다는 것은 우리 모두의 미래, 우리 자녀들의 미래가 풍요로워진다는 것을 의미합니다. 철도와 더불어 대한민국 곳곳의 경제가 기지개를 켤 것입니다.

새로운 철도시대의 주역으로 코레일은 국민과 이해관계자의 신뢰를 최우선 가치로 삼아 지속가능한 경영을 위해 혼신의 노력을 다하겠습니다. 아울러 저탄소 녹색성장을 선도하는 글로벌 운송 기업으로서 세계철도시장을 주도하는 가슴 설레는 목표를 달성할 것입니다.

‘안전하고 풍요로운 삶을 창조하는 Green Network’를 향해 달려가는 우리 코레일에 많은 관심과 애정을 부탁드립니다.

\* 코레일은 인권, 노동권, 환경 및 반부패 보호에 관한  
글로벌 협약의 10가지 원칙을 지지합니다.

2011. 6  
한국철도공사 사장  
허 준 영  


# 1

## 글로리(GLORY) 운동



‘글로리(GLORY)’는 Green Life of Railway Yearning의 약자로 ‘철도를 열망하는 녹색생활’을 의미합니다. 글로리는 더 많은 국민들이 철도를 애용하도록 함으로써 대한민국 녹색성장을 이끌고, 날로 심각해지는 환경문제를 철도 중심으로 해결하자는 의도에서 시작된 미래지향적 실천운동이라 할 수 있습니다. 전 국민의 녹색생활 실천을 견인하고 전국의 역사를 중심으로 한 지역경제의 활성화에 이바지하게 될 글로리 운동은 본사 및 전국 12개 지역본부를 중심으로 전개되고 있습니다.

# 2

## KTX-산천 운행 시작



세계 네 번째의 독자기술로 탄생한 한국형 고속열차인 KTX-산천이 2010년 3월 2일부터 역사적 운행을 시작하였습니다. 토종 물고기인 산천어 형상을 지닌 KTX-산천은 유선형 전두부 설계를 적용하여 공기저항을 줄임으로써 에너지 효율을 최적화한 것이 특징입니다. 이에 따라 시속 300km 도달시간은 365초에서 316초로 향상되었습니다. 이 밖에도 알루미늄 합금으로 만들어진 객차 및 유도전동기 타입의 견인전동기 사용으로 에너지 효율과 유지보수 성능을 향상시켰습니다.

# 3

## 고객서비스헌장 개정



‘고객과의 행복의 약속’ 코레일 고객서비스헌장을 다섯 번째 개정하였습니다. 주요 개정 내용으로는 정부의 저탄소 녹색성장 기조에 발맞춘 친환경 관련 이행기준 추가, 열차 정시율 96%에서 97%로 상향조정, 매표대기시간 5분에서 3분으로 감축 등이며, 코레일은 이행 기준 강화를 통해 해외 철도운영기관들에 앞서는 세계 최고수준의 서비스를 제공할 것을 고객께 약속드리고 있습니다.

# 4

## 노경상생 실천



코레일과 전국철도노동조합은 불합리한 부분을 개선하고 경영권과 노동권을 상호존중하는 내용을 담은 단체협약을 체결하였습니다. 이후 타운미팅, 산행, 제도개선T/F 등 상생프로그램을 운영하고, 지원-현업 부서 간 자매결연, 소그룹 미팅 등을 통해 스킨십 소통을 강화하였습니다. 11월에는 ‘2년 연속 임금동결’, ‘노조전임자 유급 64명에서 무급 14명으로 축소’, ‘근로시간면제 한도 33,000시간’(노동부 고시한도 34,000시간)을 내용으로 공사전환 이후 최초로 결렬과 쟁의행위 없이 평화적으로 임금협약을 체결하였고 근로시간면제제도에도 합의하였습니다. 허준영 사장은 “노경 국민이 원원하는 상생모델을 뿌리내려 최상의 철도 서비스를 위해 힘쓰겠다”고 밝혔습니다.



산업정책연구원(지식경제부 주관)에서 실시한 2009년 주요 기업의 지속가능경영 실태조사(KoBEX SM)에서 2년 연속 최고등급인 'AAA'를 획득하였습니다. 이와 함께 한국표준협회가 주관하고 GRI(Global Reporting Initiative) 등이 후원하는 2010 대한민국 지속가능성대회에서도 지속가능성 지수 1위(철도·지하철 부문)와 지속가능성 보고서 우수기업(공공·NGO부문)을 동시에 수상하였습니다.



5

지속가능경영  
최고 등급 획득

11월 1일 경부고속철도 2단계 개통으로 전국이 2시간대로 묶였습니다. 이로 인하여 오송, 김천(구미), 신경주, 울산역이 새로 생겨 더 많은 고객들이 KTX를 이용할 수 있게 되었습니다. 경부고속선은 평일 74회, 주말 86회 운행되며, 별도의 운임인상을 하지 않아 고객의 부담을 최소화 하였습니다. 이와 함께 코레일공항철도 전 구간 개통으로 공항철도를 이용하여 해외여행을 더 빠르고 쉽게 할 수 있게 되었습니다.



6

경부고속철도 2단계 및  
공항철도 전 구간 개통

국민이 직접 서비스 만족도를 평가하는 공공기관만족도에서 전년보다 4.5점 상승한 92.6점을 획득했습니다. 기획재정부가 136개 공공기관의 고객을 대상으로 실시한 조사에서 코레일이 고객중심경영으로 최고 등급(우수)을 받아 국민에게 신뢰받는 1등 공공기관으로서의 위상을 확고히 했습니다.



7

고객만족도 우수기관  
선정

2010년 11월 코레일은 874개 협력업체와 중소기업과의 동반성장 및 공정거래 문화 정착을 위한 협약식을 공기업 최초로 개최하였습니다. 이번 협약은 코레일과 협력사간 수평적인 파트너십 관계이자 진정한 동반성장의 관계로 나아가는 출발을 의미합니다. 한편, 코레일은 10월부터 중소기업 지원 전담부서인 '글로리 동반성장센터'를 신설하여 중소기업 제품 구매상담을 비롯한 각종 지원제도 발굴 및 불공정한 계약/규정 개선 등 실질적 지원을 하고 있습니다.



8

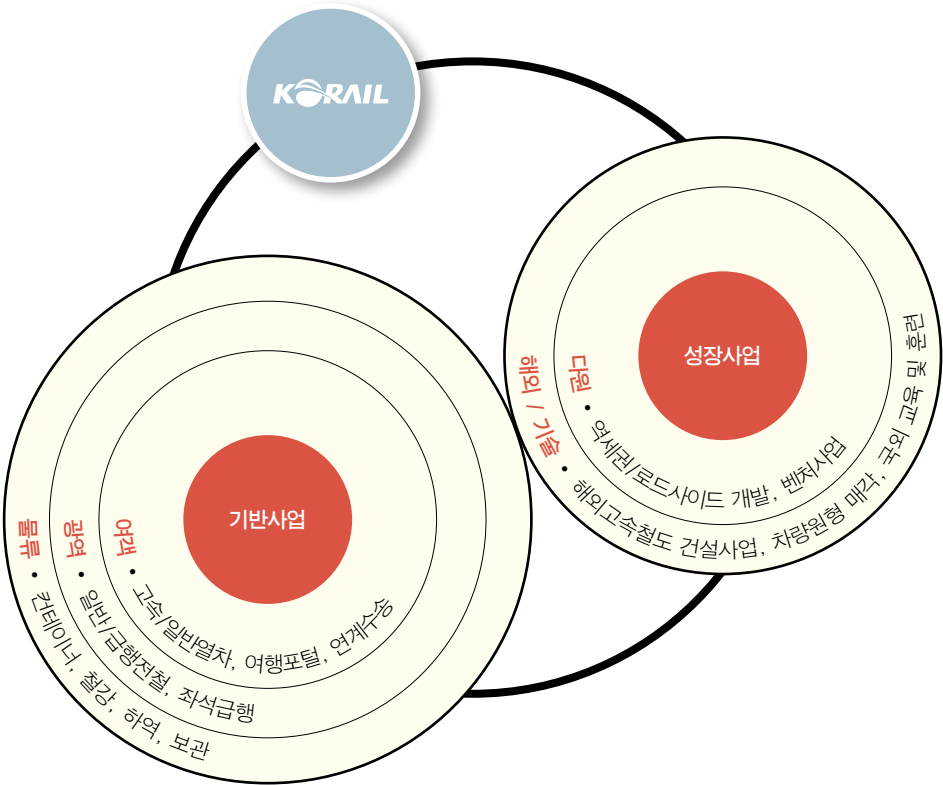
공기업 최초 'GLORY  
동반 성장 및 공정거래  
협약' 체결

설립목적

코레일은 ‘철도산업발전기본법’ 및 ‘한국철도공사법’에 근거하여 설립된 공기업으로서 철도운영의 전문성과 효율성을 높임으로써 철도산업과 국민경제 발전에 이바지하기 위해 설립되었습니다. 공사의 주식은 상장되어 있지 않으며 지분은 100% 정부가 소유 및 운영·관리하고 있습니다.

코레일은 ◇ 철도여객·화물 운송사업 및 다른 교통수단과의 연계 운송사업 ◇ 철도장비의 제작·판매·정비 및 임대사업 ◇ 철도차량의 정비 및 임대사업과 역세권 및 공사의 자산을 활용한 개발·운영사업 ◇ 철도시설의 유지보수 등 국가·지방자치단체 또는 공공법인 등으로부터 위탁받은 사업 ◇ 상기 각 호의 사업에 부대되는 사업을 수행하고 있습니다.

코레일의 주요 사업구조



여객사업



광역사업



물류사업



다원사업

## 코레일 기업현황

### 일반현황

(2010. 12. 31 기준)

|       |   |
|-------|---|
| 회사명   | 한국철도공사(KORAIL)  |
| 설립일   | 1899년 9월(한국철도공사 출범 : 2005년 1월 1일)   |
| 본 사   | 대전광역시 동구 중앙로 242  |
| 대표이사  | 허준영   |
| 조 직   | 본사 : 5본부 8실 2단(61처)<br>부속기관 : 12기관(2원 2단 2센터 6 사무소)<br>지역본부 : 12지역본부(77처), 3차량정비단(9처) |
| 임직원수  | 29,958명   |
| 자 산   | 9조 8,123억 원   |
| 부 채   | 9조 6,580억 원   |
| 매출액   | 3조 6,825억 원   |
| 당기순이익 | 3,808억 원  |

### 영업 및 시설현황

(2010. 12. 31 기준)

|                |   |
|----------------|---|
| 차 량            | 18,410량(KTX 1,110량)                       |
| 노 선            | 88개                                       |
| 철도거리           | 3,557.3km(고속 368.5km)*                    |
| 선로길이           | 8,426.0km(본선 6,285.9km, 측선 2,140.1km)**   |
| 역              | 652개(관리역 80개, 소속역 538개, 신호장 30개, 신호소 4개)  |
| 사업소            | 266개(승무 39개, 차량 29개, 시설건축 107개, 전기신호 91개) |
| 1 일 열차운행<br>횟수 | KTX 172회                                  |
|                | 일반여객 425회                                 |
|                | 광역철도 2,331회                               |
|                | 화물열차 299회<br>합계 3,227회                    |
| 1 일 수송량        | KTX 30백만인Km                               |
|                | 일반여객 22백만인Km                              |
|                | 광역철도 38백만인Km                              |
|                | 화물열차 25.7백만톤Km                            |

\* 코레일 88개 노선의 거리를 단선, 복선에 관계없이 단선거리로 측정한 거리의 합

\*\* 코레일 모든 선로(본선, 측선, 인입선 등)의 길이의 합  
(복선, 쌍복선 구간은 각각 단선의 2배, 4배로 계상)

## KORAIL 111년의 변화

| 열차속도                 | 역 수             | 운행횟수                    |
|----------------------|-----------------|-------------------------|
| 20km/h<br>↓<br>305km | 7개<br>↓<br>652개 | 1일 4회<br>↓<br>1일 3,227회 |

## 주요 연혁

1899. 9 노량진-제물포 간 33.8km  
국내 최초 철도 개통

1963. 9 교통부 외청으로 철도청 발족



1974. 8 수도권(서울-수원, 구로-인천)  
전철 개통

1992. 6 경부고속철도 착공

2004. 4 경부고속철도 개통 및  
KTX(한국형 고속열차) 운행

2005. 1 한국철도공사 출범



2006. 10 아시아철도정상회의 개최

2007. 4 KTX 이용객 1억 명 돌파

2008. 5 국제철도연맹(UIC) 정례회의  
세계철도학술대회(WCRR) 주최

2009. 8 '세계 1등 국민철도' 비전 선포

2009. 11 국제철도연맹(UIC) 아시아 총회

2010. 3 KTX-산천 운행



2010. 11 경부고속철도 2단계 완전 개통

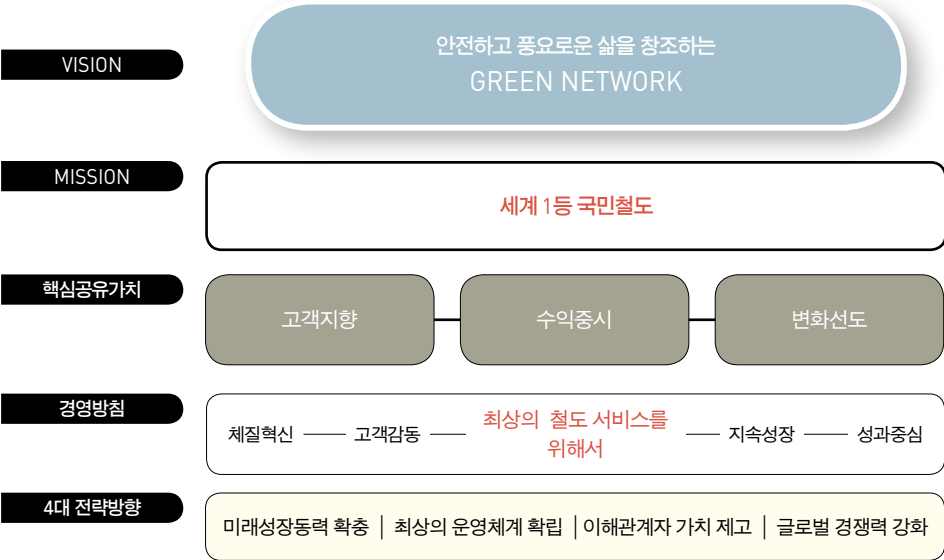
2010. 12 경전선 복선전철(삼랑진-마산) 개통  
경춘선 복선전철 개통  
코레일공항철도 완전 개통

비전 & 중장기 경영전략  
추진 체계



코레일은 철도 관련 사업을 통해 국민 모두에게 더 나은 삶과 가치 있는 미래를 제공하고, 인류의 소중한 생활터전인 자연환경을 보호하는 것을 주된 임무로 인식하고 있습니다. 이에 2009년 8월 세계 최고 수준의 철도 서비스를 제공하고, 경영자립의 토대 위에 사회적 책임을 다하며, 대륙을 누비는 친환경 글로벌 종합운송기업으로 거듭나고자 새로운 비전인 '세계 1등 국민철도'를 수립하였습니다.

2010년에는 비전과 연계한 중장기 경영전략을 보완하여 저탄소 녹색성장, 철도투자 확대 등 경영환경 변화 요인을 경영가치에 반영하였으며 비전 달성을 위한 전사적 'GLORY 운동'을 전개하였습니다.

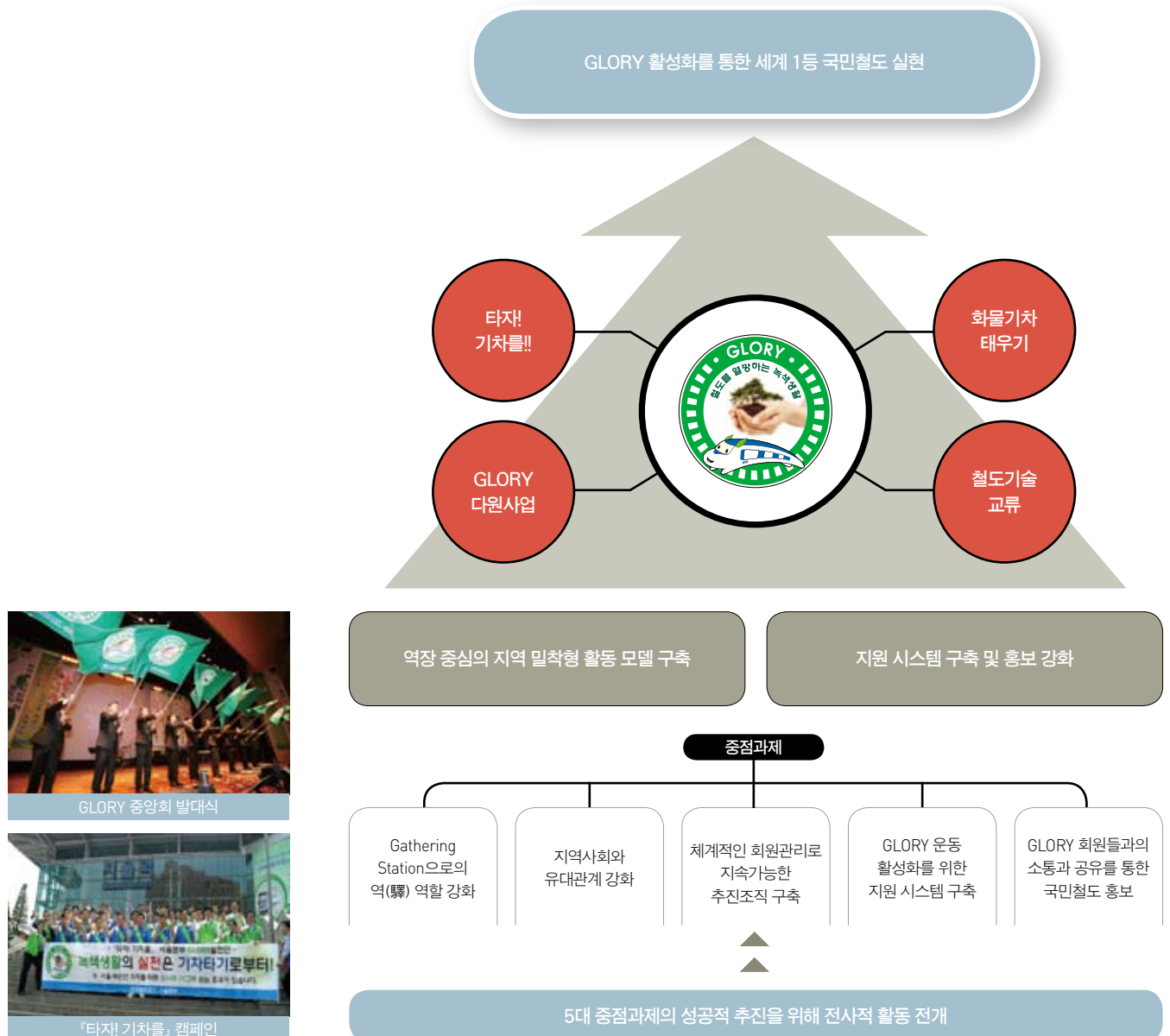




## GLORY 운동

철도를 열망하는 녹색생활인 '글로리(GLORY : Green Life Of Railway Yearning)'는 밖으로는 기차타기를 생활화하여 국민에게서 호응받는 철도 르네상스를 이루자는 것이며, 안으로는 직원들의 의식개혁과 업무혁신을 통해 철도 발전을 앞당기자는 것입니다. 코레일은 지속가능하고 전사적인 GLORY 활동과 범국민 녹색생활 실천운동 전개를 위해 최상의 지원시스템을 구축, 전 부서의 사업 특색에 맞는 다양한 GLORY 운동을 전개하고 있습니다.

### 추진 방향

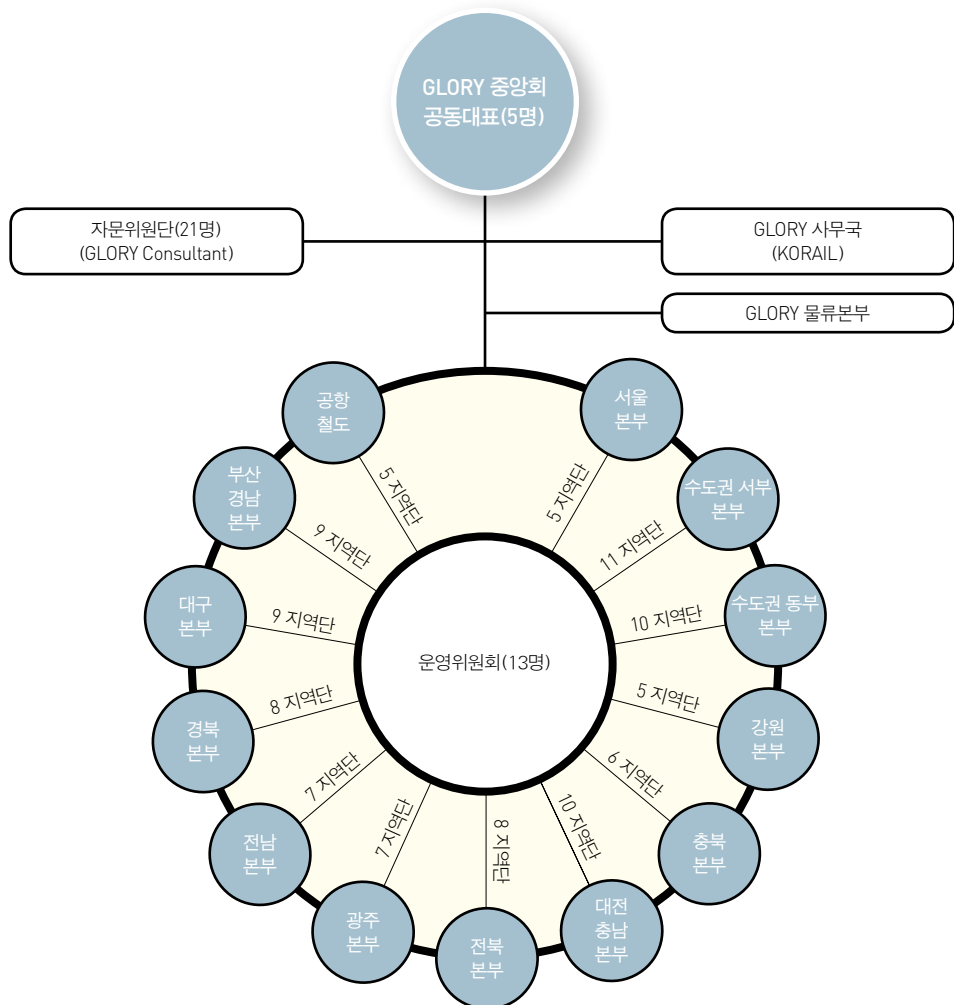


GLORY 중앙회 발대식



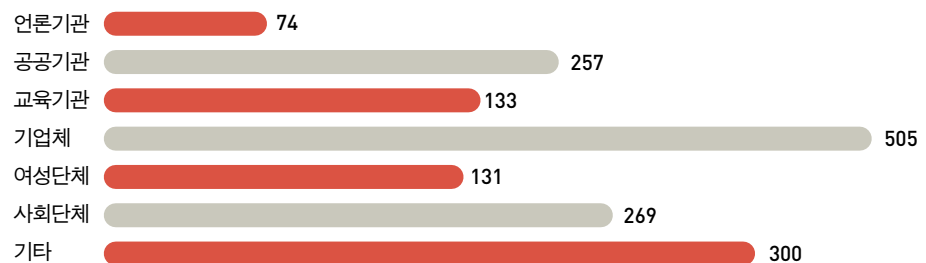
『타자! 기차를』 캠페인

**추진 조직** 코레일은 보다 체계적인 녹색생활 실천운동을 전개하기 위해 전국 100개의 지역 실천단을 비롯, 중앙회 구성을 2010년 9월 완료하여 전국적으로 GLORY 운동 추진 조직체계를 구축하였습니다.



#### GLORY 가입단체 및 회원 수

(단위 : 개)



2011년 3월 기준 총 1,669개 기관, 148,293명

## 주요 사업분야

### 철도산업의 특성

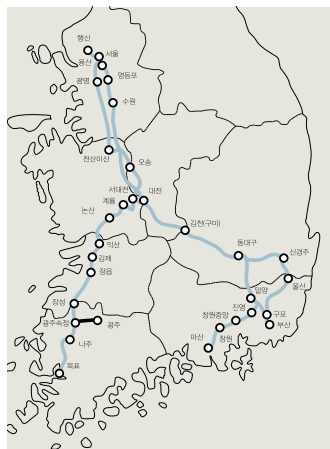
철도산업은 차량, 전기, 시설, 신호, 정보, 운영 등이 결합된 첨단 기술 집적 산업으로 다양한 연관사업을 통해 국민생활의 중심에 있습니다. 또한 네트워크 산업이면서 사회간접자본 산업으로 기업가치를 높이기 위해서는 높은 수준의 초기 시설 투자와 지식산업으로의 전환을 위한 자동화, 무인화 등 운영상의 유연성이 필요한 특성을 가지고 있습니다.

세계적인 환경, 에너지 위기로 친환경, 고효율 교통수단인 철도의 중요성이 부각되고 있으며, 철도를 통한 경제성장과 환경정책이 강화되고 있습니다. 특히 국가 비전으로 저탄소 녹색성장 계획이 수립, 시행되면서 녹색가치 창출을 위해 코레일의 역할은 그 어느 때보다도 중요해졌습니다.

코레일의 사업영역은 운송과 비운송으로 구분됩니다. 운송사업은 여객사업, 광역철도사업, 물류사업이 해당되며, 비운송사업은 다원사업과 해당 기술사업이 해당됩니다.

### 여객사업

간선여객 운영은 코레일의 가장 핵심적인 사업으로 여객본부가 담당하고 있습니다. 2010년 12월 말 기준 KTX와 일반열차(새마을, 무궁화, 통근열차)가 운행하는 전국 네트워크망은 고속신선 368.5km, 일반선 3,557.3km입니다. KTX는 평일 기준 172회(주말 218회), 일반 열차는 425회(주말 421회)를 운행하고 있습니다.



KTX 운행 노선도



KTX -산천

2004년 개통한 KTX는 개통 운행 5년여 만에 누적 승객 2억 명을 돌파하며 단순 이동수단이 아니라 국민의 생활 트렌드를 바꾸고 새로운 문화를 형성할 만큼 파급력이 큰 주요한 교통수단으로 자리잡았습니다. 독자 기술로 제작되어 2010년 3월부터 본격적인 운행을 시작한 KTX-산천은 고유의 디자인, 향상된 편의시설, 안정성과 최첨단의 기술이 결합된 한국형 고속열차로서 향후 코레일은 선진 철도기술을 바탕으로 해외 철도시장을 주도할 수 있게 되었습니다.

2010년에는 경부고속철도 2단계 개통으로 KTX 수혜지역을 확대시켰으며, 일반열차는 KTX와의 환승이 편리하도록 연계기능을 강화하여 열차 이용객의 편의를 높이고자 하였습니다.

## 광역철도사업

불안정한 국제 유가의 흐름 속에서 일상적인 이동수단으로서의 철도에 대한 관심과 선호가 높아지고 있습니다. 광역철도는 타 교통수단에 비해 비용과 시간 면에서 절약됨은 물론, 안전과 친환경까지 고려한 수송 수단으로 도시와 도시를 이어주며 수도권 대중교통의 중심축을 이룹니다. 코레일은 현재 12개 노선을 운영하고 있으며, 총 478.9km의 영업망과 하루 2,331회 열차 운행으로 일평균 260만 고객의 수송을 담당하고 있습니다.

광역철도망은 경부선(서울~천안 98.8km), 경인선(구로~인천 27.0km), 경원선(청량리~소요산 42.9km), 중앙선(용산~용문 71.2km), 과천선(남태령~금정 14.4km), 안산선(금정~오이도 26.0km), 분당선(수서~보정 27.7km), 일산선(지축~대화 19.2km), 장항선(천안~신창 19.4km), 경의선(서울~문산 46.3km)으로 이루어져 있으며, 2010년에 경춘선(상봉~춘천 81.3 km)을 성공적으로 개통하였습니다. 이 외에도 고속철도와와의 연계수송을 위해 서틀전동열차로 운행되는 금천구청~광명 4.7km 구간이 있습니다.

코레일은 경춘선과 안산선의 급행 전동열차를 신설하였으며, 경인선 급행전동열차 운행패턴 다양화(급행A, 급행B), 경부·경인선의 주말 급행열차 증설 등 기존 노선에 대한 급행전동열차 운행을 확대함으로써 광역철도 속도 경쟁력을 향상시켰습니다. 또한 2011년 하반기에는 2층 객차가 포함된 좌석 급행열차가 경춘선에 운행될 예정입니다.



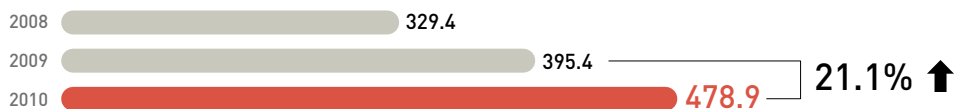
경춘선 개통



일평균 260만 고객 수송

### 광역철도 서비스 확대

(단위 : km)





## 물류사업



화물열차



부산신항 철송장

경제성장, 지역균형 발전 등 국가 경쟁력 강화에 중추적 교통수단으로 역할을 해 온 철도물류는 현재 1일 299개 열차가 운행 중이며, 132개 화물취급역에서 컨테이너, 양회 등 일평균 11만여 톤을 수송하고 있습니다.

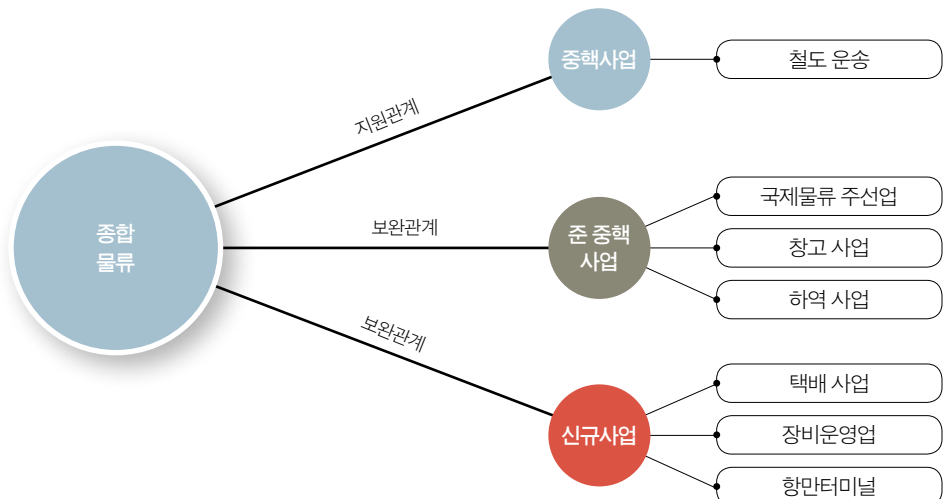
2010년 철도물류는 '저탄소 녹색성장'이라는 국가성장정책에 부응하고, 친환경 고효율 지향의 물류 트렌드에 대응하여 'Green 물류체계 실현'에 역량을 집중하였습니다.

전환교통보조금(25억 원) 제도, 녹색철도 화물마일리지 제도(기본 : 1kg당 3원)를 신설함으로써 철도로의 Modal-Shift 촉진을 위한 제도적 기반을 마련하였고, 물류기업, 운송사, 오픈이언 리더 등과 'GLORY 물류본부 및 지역실천단'을 구성(약 1,700명)하여 'GLORY 화물 기차태우기' 범국민 확산 분위기를 조성하였습니다.

시장조사 및 고객니즈 분석결과를 바탕으로 다양한 상품의 개발(비수기 양회B/T 등)과 저수요 시간대 수요창출을 위한 탄력운임 확대 등 시장지향적으로 마케팅 전략 패러다임을 전환하였고, 철도물류의 한계를 극복하고자 고객맞춤형 열차(Block Train)와 셔틀용 화물자동차를 연계시켜 고객이 원하는 시간대에 목적지까지 도달하는 안정적 Door-to-Door 서비스를 확대(B/T : 18 → 31회, 셔틀차 : 234 → 275대)하였습니다.

또한 미래 성장동력원 확보를 위해 택배 간선수송서비스와 하역장비 운영(R/S 4대)을 개시하였고, 특히, 부산권 新 컨테이너 중심시장으로 부각 중인 부산항만 내 철송장 운영권을 획득(588억 원/년 ↑)하여 철도-항만을 연계한 新-Biz 모델을 구현함으로써 고효율 친환경으로의 국가물류체계 선진화에 앞장섰습니다. 이와 함께 미래 물류 청사진 정립을 위한 '중장기 마스터플랜' 마련 등 글로벌 종합물류 기업으로의 도약을 위한 준비에 만전을 기하였습니다.

### 2015년 물류사업 포트폴리오



## 다원사업



용산 국제업무지구 조감도

다원사업은 철도운송과 관련하여 이루어지는 다양한 생활 서비스 사업입니다. 코레일은 다원사업을 활성화하여 수익구조 다변화 및 지속성장을 위한 신성장동력 개발을 추진하고 있습니다.

**역세권 개발 사업** 코레일은 기차역 공간을 고객 중심의 생활문화 공간으로 조성하고, 이를 통해 고객만족과 수익성을 높이하고자 합니다. 2010년 10월 역세권개발법이 제정되면서 도시관리계획 사업기간 단축 및 입체복합 고밀도 개발이 가능해졌습니다. 이에 용산역세권 개발 사업의 재편 및 서울역세권 직접개발을 통한 자산가치 증대와 2012년까지 철도교통카드 사업, 복합역사의 지속적인 개발, 역별 테마파크 사업을 진행하여 보다 고도화된 문화생활서비스를 제공할 계획입니다.

## 해외 및 기술사업

해외사업 진출은 선진기술을 보유한 철도기업에게 있어 반드시 수행해야 할 과업입니다. 코레일은 2007년부터 말레이시아, 리비아, 미국, 브라질 등 고속철도 사업 참여 등을 비롯하여 공적원조개발(ODA) 사업 추진을 통해 국가 정책 실현 및 국민 경제 활성화에 기여하고 있습니다.

해외사업 발굴에서 수주까지 체계적 기반을 마련하고자 해외사업을 담당하고 있는 글로벌 비즈니스 센터를 해외남북사업처, 국제협력처(해외주재, 국제철도연맹), 해외사업개발팀(브라질사업단, 리비아사업단)으로 확대, 운영하고 있습니다. 2008년부터 2010년 누계 총 163명의 국제철도전문가를 양성했으며 해외철도사업 자문위원회를 운영하고 있습니다.

또한 첨단 철도 운영기술을 활용한 기술사업을 추진하고 있습니다. KTX-산천을 기반으로 하여 고속열차 제작 기술보유국으로서 한국철도의 기술과 노하우를 상품화로 연결하고 있으며, 세계 최고 수준의 정시운행률을 통해 기업가치 브랜드화를 구축하고 있습니다.

### 해외철도사업 참여

| 계약완료사업 : 3건                  | 참여 중인 사업 : 6건     |
|------------------------------|-------------------|
| 말레이시아 전동차 개량 기술자문<br>18.5억 원 | 브라질 고속철도          |
| 리비아 철도청 직원 교육<br>23.4억 원     | 미국 고속철도           |
| 리비아 철도건설 감리<br>6.6억 원        | 파키스탄 증고차량 수출      |
|                              | 인도네시아 남 수마트라 철도건설 |
|                              | 스리랑카 철도사업         |
|                              | 방글라데시 차량분야 교육     |

### 고속철도 정시운행률 국제 비교

| 한국    | 영국    | 프랑스   | 벨기에   | 이탈리아  |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 99.8% | 92.5% | 79.0% | 85.6% | 90.3% |

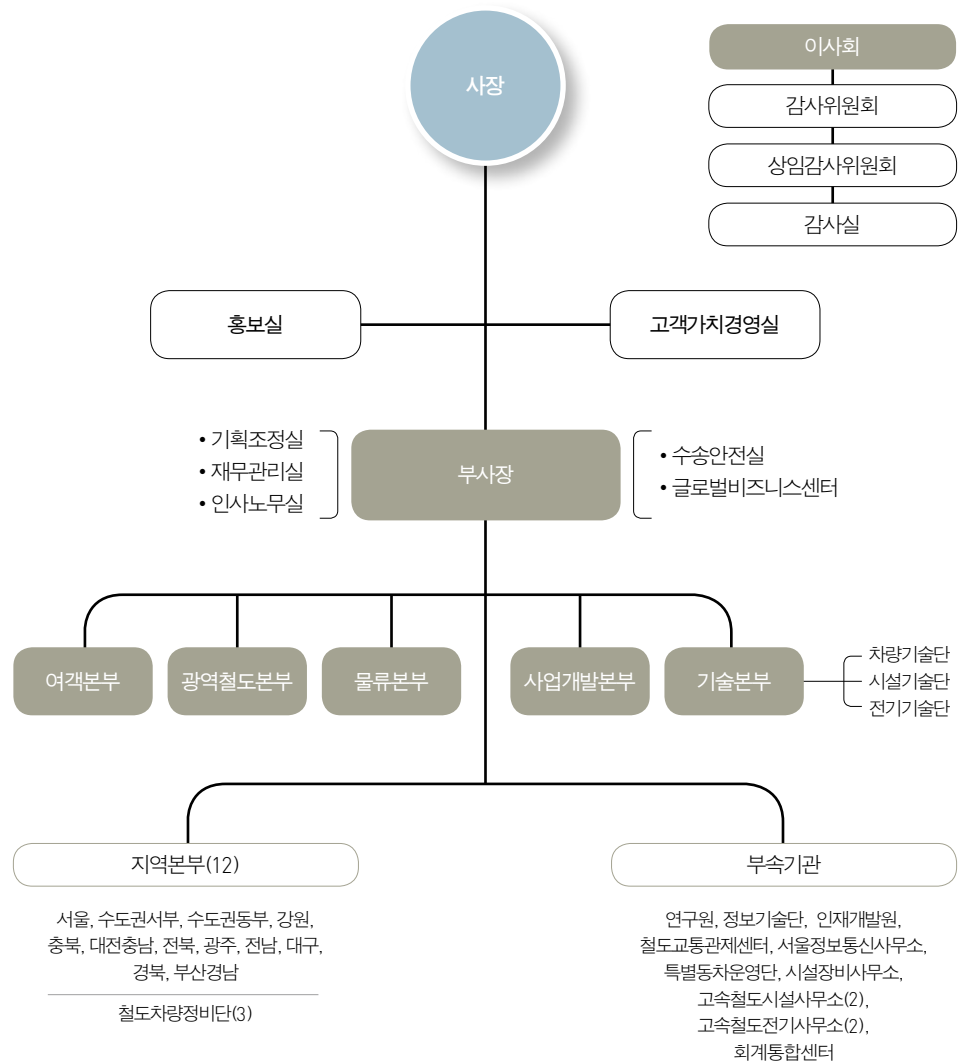
\*정시운행률 기준 : 종착역 기준 5분 미만 지연 도착(한국 정시율은 5분 미만 지연 기준 적용)

조직 현황

본사 조직은 5본부 8실 2단(61처)으로 구성되어 있으며, 부속기관은 2원 2단 2센터 6사무소, 지역본부는 12본부(77처), 철도차량정비단은 3단(9처)이며, 성과와 효율 중심의 조직 개편을 통해 철도 선진화 및 지속가능성장 부문에 핵심역량을 집중할 수 있도록 고객·성과 중심의 효율적 조직체계로 변모하였습니다.

한편, 경부고속철도 2단계 및 경춘선 복선전철 개통과 같이 사업 확장에 따른 철도 안전 및 운영 효율성 확보를 위해 전담조직을 신설하였으며, 회계통합센터를 신설하여 각 지역에 분산된 회계처리업무를 일원화시켜 각종 리스크 감소와 내부회계통제를 강화하였습니다.

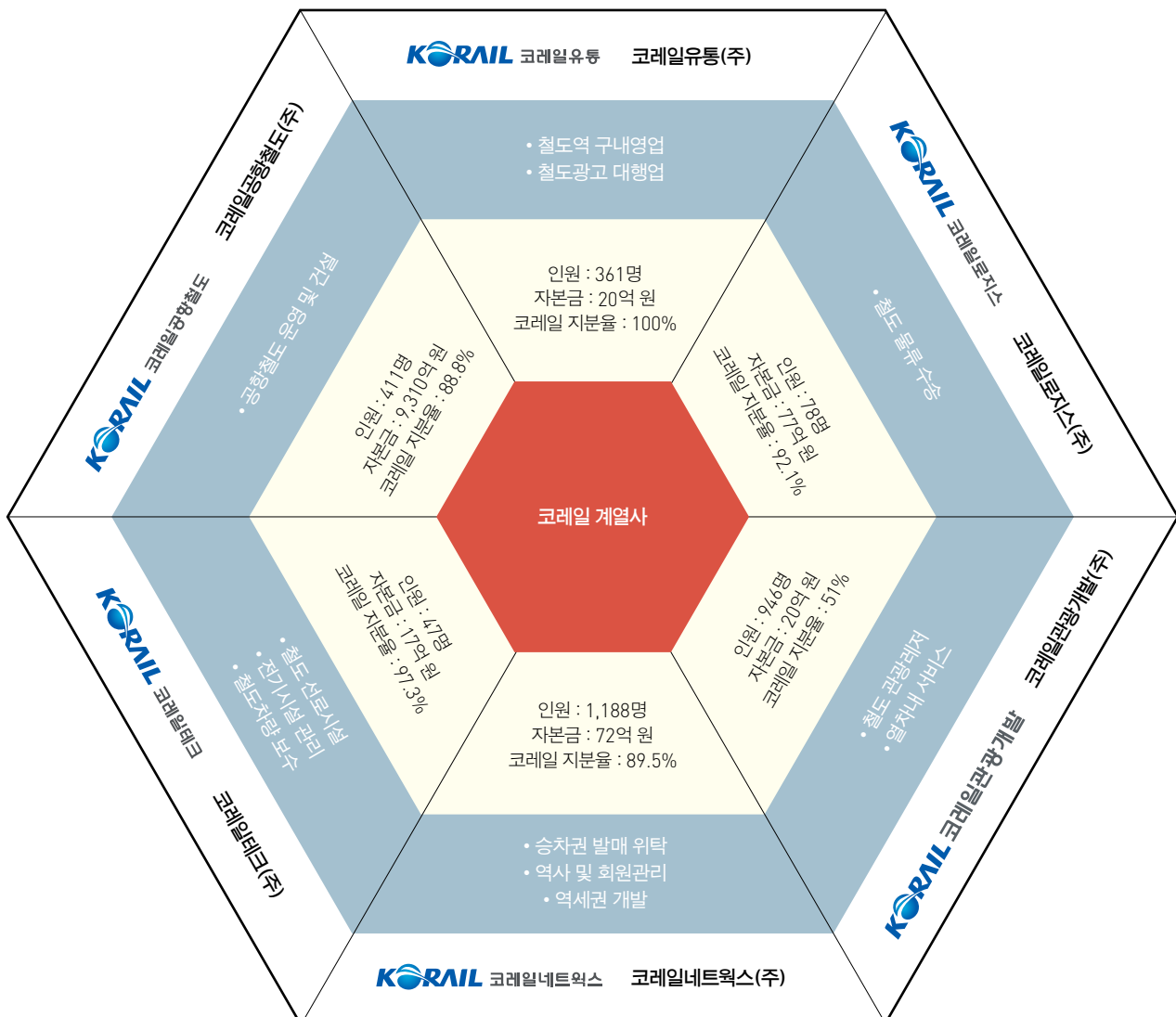
조직도 (2010. 12. 31 기준)



## 계열사 현황

코레일은 핵심 역량의 집중, 저비용·고효율의 시너지 효과 창출로 철도 경쟁력 강화를 위하여 6개 계열사를 운영하고 있습니다. IFRS 도입에 대응하고, 계열사와의 상생적 발전을 위해 코레일 전사 전략과 연계한 통합경영 차원의 중장기 경영계획을 수립, 시행하고 있습니다.

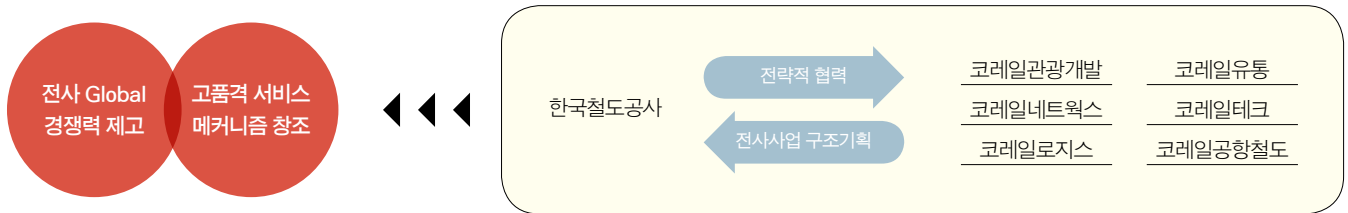
전사적 글로벌 경쟁력을 제고하고 고품격 서비스 제공을 위해 코레일과 6개 계열사는 문화생활, 종합 물류서비스 및 해외사업 공동진출을 통해 동반성장을 위한 중장기 기본계획을 2010년 8월 수립하였습니다. 구체적으로 쇼핑물 사업전략 수립, 호텔사업 진출 준비, 편의점 사업 외부 진출, 고객센터 관광 사업 활성화 방안 마련, 승무·판매 통합 전략을 수립하여 계열사별 특성에 맞게 전략을 추진하였습니다.







#### 계열사와 통합경영 추진방안

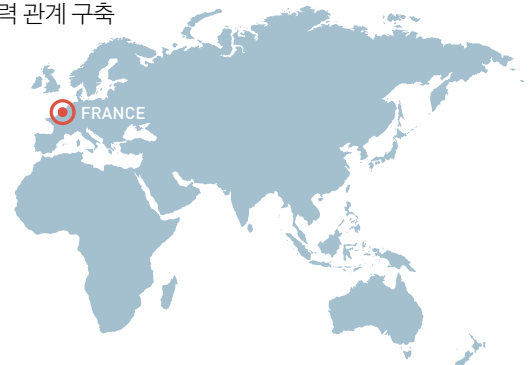


#### ● 해외사업소 현황

코레일은 고속철도 운영 국가로서 프랑스 SNCF와의 기술교류, 훈련교섭 및 KTX부품의 효율적 구매를 위해 프랑스에 해외주재를 설치, 운영하고 있습니다. 해외 주재는 선진철도기관, 국제철도기구(UIC 등)와의 교류협력 관계구축은 물론 주기별 업무보고를 통해 유럽철도정책, 경영정보, 철도기술의 동향을 분석, 보고하고 있습니다.

#### 프랑스

- SNCF와의 기술교류, 훈련교섭 및 KTX부품의 효율적 구매 지원
- 선진철도기관, 국제철도기구(UIC 등)와의 교류협력 관계 구축
- 유럽철도정책, 경영정보, 철도기술 등의 동향분석
- 본사의 해외 요구자료 조사 및 효율적인 업무지원

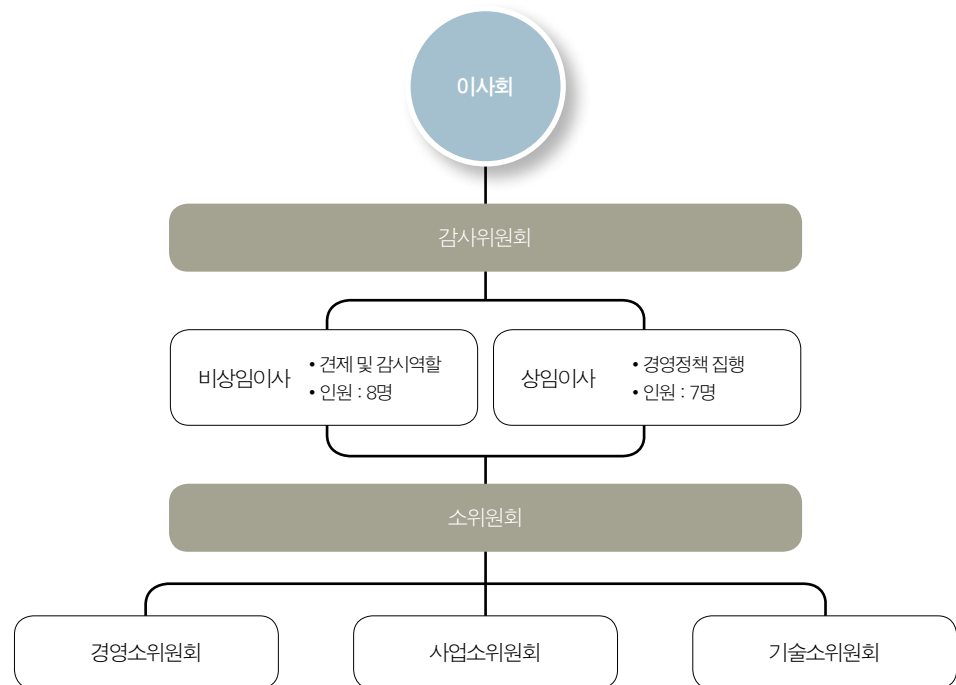


### 이사회 구성

코레일은 자율적 지배구조 체계를 정착시키고 투명하고 책임있는 경영을 실천하며, 선진 지배구조 달성을 위해 노력하고 있습니다. 2010년 12월 현재 코레일의 이사회는 대표이사를 포함한 상임이사 7명과 철도기술 및 정책과 관련한 전문지식을 갖춘 비상임이사 8명으로 구성됩니다. 이사회 의장은 선임 비상임이사가 맡고 있어 이사회 운영의 독립성을 유지하고 있으며, 비상임이사의 과반수 이상 유지로 정책결정의 공정성을 확보하고 있습니다.

상임이사는 공공기관의 운영에 관한 법률 개정에 따라 2009년 12월부터 사장이 임명하여 자율·책임 경영을 확보하고 있습니다. 비상임이사는 임원추천위원회의 추천과 공공기관 운영위원회의 심의를 거쳐 기획재정부 장관이 임명합니다.

#### 이사회 구성



이사회 개최일은 매월 넷째 주 목요일이며, 주요 처리 결과에 대해서는 다음차 이사회 시 보고합니다. 2010년 코레일 이사회는 총 11회 개최되었으며, 출석률은 95.9%였습니다.

## 상임이사 및 비상임이사

(2010. 12. 31 기준)

|      |     |         |  |
|------|-----|---------|--|
| 상임이사 | 허준영 | 사장      | (주)씨큐어넷 회장, 제12대 경찰청장, 경찰청 경비교통국 교통심의관, 외무부 기획관리실, 주 홍콩 총영사관 |
|      | 박원관 | 상임감사위원  | 친일반민족행위진상규명위원회 사무처장, 한나라당 정책국장, 한나라당 국회정책연구위원                |
|      | 심혁윤 | 부사장     | 국토해양부 항공철도국 철도정책관, 건설교통부 부산지방항공청장, 건설교통부 항공안전본부 국장           |
|      | 이천세 | 여객본부장   | 대전지사장, 경북남부지사장, 고속철도사업단장, 일반철도사업본부장                          |
|      | 조성연 | 광역철도본부장 | 정보기술단장, 철도전산정보사업단장   |
|      | 이건태 | 물류본부장   | 부산경남본부장, 부산지사장, 물류사업단장, 고속철도영업개발과장                           |
|      | 강병수 | 기술본부장   | 수도권북부지사장, 감사실장, 인사노무실장, 과학기술처 원자력실                           |

|       |     |                                 |   |
|-------|-----|---------------------------------|---|
| 비상임이사 | 김광희 | 우송대학교 의료사회복지학과 교수<br>(선임 비상임이사) | 대전도시철도공사 초대사장, 대전시 정무부시장, 제2, 3대 대전광역시의회 운영위원장, 부의장               |
|       | 김준기 | 서울대학교 행정대학원 교수                  | 한국정책학회 국제화위원장, 미국 Duke 대학 초빙교수, 공공기관 경영평가단 총괄간사                   |
|       | 이문희 | 서영엔지니어링 부사장                     | 대한건설 정책연구원 연구위원, 서울시 도시철도설계부 부장, 서울시 치수와 과장, 서울시 감사담당관 팀장         |
|       | 배무종 | (주)경우상조 회장                      | 경찰공제회 감사, 제주지방경찰청 청장, 대통령비서실 행정관                                  |
|       | 이동성 | (주)알트플러스E&C 회장                  | 제17대 대통령직인수위원회 자문위원, 경원대/한양대/명지대 교수, 국민고충처리위원회 위원, 건설부 국장         |
|       | 팽정광 | 의정부경전철(주) 대표이사                  | 교통안전공단 기획/검사운영본부장, 철도공사 기획조정본부장, 철도청 서울지역본부장                      |
|       | 김재원 | 한양대학교 경제학부 교수                   | 제3기 노사정위원회 상무위원회 위원, 한국노동경제학회 회장, 신경제5개년계획 노사관계 위원, 한국개발연구원 주임연구원 |
|       | 이종훈 | 선진회계법인 대구지점 대표                  | 안건회계법인 대구지점 이사, (주)원무역 자마이가 사장                                    |

## 이사회 참석률

(단위 : %)



이사회 개최 전 안전심의의 내실화를 위한 사전심의 체계를 강화하기 위해 경영전략위원회를 운영하여 이사회 개최 14일 전 이사회 안전에 대한 부서간 협의 및 안전의 충실·적정성에 대한 사전 검토를 수행합니다. 이는 이사회 안전의 수정비율을 감소시킴으로써 이사회 효율성 높이고 있습니다.

## 2010년 이사회 및 경영전략위원회 개최 현황

(2010. 12. 31 기준)

| 구 분     | 개 회 | 안전수 | 주요 안건   |
|---------|-----|-----|---|
| 이사회     | 11회 | 34건 | <ul style="list-style-type: none"> <li>용산국제업무지구개발사업 제2차 토지매매계약 관련 환매권의 부동산신탁 대체(안)</li> <li>구미북합역사 정상화를 위한 지하주차장 투자(안)</li> <li>영등포 철도아파트부지 개발사업 추진계획(안)</li> </ul> |
| 경영전략위원회 | 22회 | 62건 | <ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 안전의 사전심의(상동)</li> </ul>  |

## 보상 및 평가

이사의 보수는 이사회 의결을 통한 '보수 규정'에 의하여 지급됩니다. 상임이사 및 비상임이사의 연봉은 직위별로 결정한 기준금액을 따릅니다. 2010년도 이사에 대한 총지급한도는 총 13억 원이었으며 실제 지급액은 10억 원이었습니다. 이사의 보수는 기본연봉, 성과연봉 및 퇴직급여로 구성됩니다. 기본연봉은 '공공기관의 운영에 관한 법률'에 의거 기획재정부 장관이 정하는 보수지침에 따라 이사회에서 정하게 됩니다. 경영진의 성과를 반영한 성과연봉은 사장은 경영계약서에 의하며, 사장을 제외한 상임이사의 성과연봉은 기본연봉의 100% 범위 내에서 공기업 경영평가 결과와 사장이 정하는 별도의 경영성과 평가결과 및 기준에 따라 지급됩니다. 상임감사위원은 『공공기관의 운영에 관한 법률』에 근거한 평가결과에 따른 지급률을 적용합니다. 비상임이사는 이사회 출석 등 업무수행에 따르는 경영활동비로 1인당 연간 3,000만 원을 지급받습니다.

## 비상임이사 제도

비상임이사는 학식과 경험이 풍부한 경제·경영 관련 교수 및 변호사 등 각 분야의 전문가로 구성되며, 2010년 2월부터 이사회 의장과 기관장 역할 분리에 따라 선임비상임이사가 이사회 의장 역할을 수행하고 있습니다. 비상임이사는 경영소위원회, 사업소위원회, 기술소위원회를 구성하여 상정된 안건을 심도 있게 논의·결정하며 비상임이사의 전문성은 철도경영을 활성화하는 데에 큰 역할을 하고 있습니다.

코레일은 비상임이사의 철도산업 이해도 향상과 소속감 강화를 위해 현장체험 및 현업특강을 확대하였으며, 주요 경영참여 활동과 공식행사 참석을 통해 비상임이사의 제언을 경영에 반영하여 정책의 신뢰성 확보와 경영성과 창출에 기여하고 있습니다.

## 감사위원회

2009년 12월 '공공기관의 운영에 관한 법률'이 개정·시행됨에 따라 기존의 시장형 공기업에서 운영 중인 감사위원회를 자산총액이 2조 원 이상인 준시장형 공기업에도 확대하여 도입토록 의무화되었습니다. 코레일의 감사위원회는 상임이사 1인과 비상임이사 2인으로 구성되며, 감사위원회의 위원장은 비상임이사 중 1인으로 선정, 비상임이사 중 1인은 회계·재무 전문가를 선임하여 경영 전반에 대해 정확한 감사 기능이 이루어질 수 있도록 하였습니다.

감사위원회는 공사 및 계열사의 업무와 회계에 대한 감사 실시, 종합감사 및 특정감사 결과의 이사회 보고, 영업에 관한 보고 요구, 공사 및 계열사의 업무와 재산 상태 조사 그리고 외부감사인의 선임에 대한 승인 등을 수행합니다.



#### 주요 심의 · 의결사항

이사의 법령 · 정관 위반행위에 대한 이사회 보고

이사의 위반행위에 대한 정지 청구

이사 및 계열사에 대한 영업보고 요구

위원장 선임

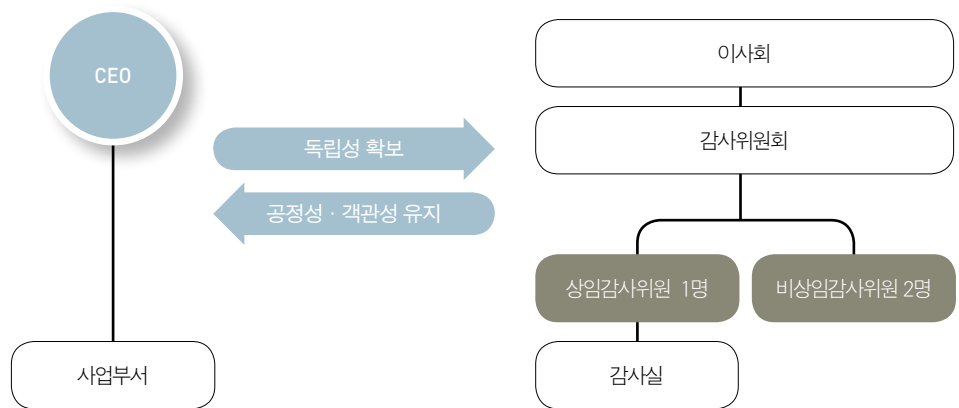
외부감사인의 선임 및 변경 · 해임에 대한 승인

연간 감사계획의 수립

공사의 윤리규정 제정 · 개폐 및 윤리규정 · 지침 등의 준수관리에 관한 사항

감사위원회 운영규정, 감사기준 시행세칙의 제정 및 개폐 등

#### 감사위원회 구성



- 감사위원회 : 상법상 감사의 직무 수행
- 상임감사위원 : 감사위원회 위임사항, 상시감사업무 수행, 내부감사기구 지휘
- 감사실 : 경영진으로부터 독립, 감사 및 컨설팅 업무

#### 전문소위원회

분야별 전문가로 구성된 전문소위원회는 총 3개가 있으며, 전문적인 심의가 필요한 경우 이사회에서 소위원회로 심의기능이 위임됩니다.

#### 소위원회 구성 현황

| 경영소위원회                          | 사업소위원회                            | 기술소위원회                            |
|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 구성<br>비상임이사 3명 / 관련 상임이사        | 구성<br>비상임이사 3명 / 관련 상임이사          | 구성<br>비상임이사 2명 / 관련 상임이사          |
| 주요기능<br>경영목표, 경영전략 등<br>정책수립 사항 | 주요 기능<br>신규사업, 영업수송 등<br>수익 관련 사항 | 주요 기능<br>인재육성, R&D 등<br>신기술 관련 사항 |

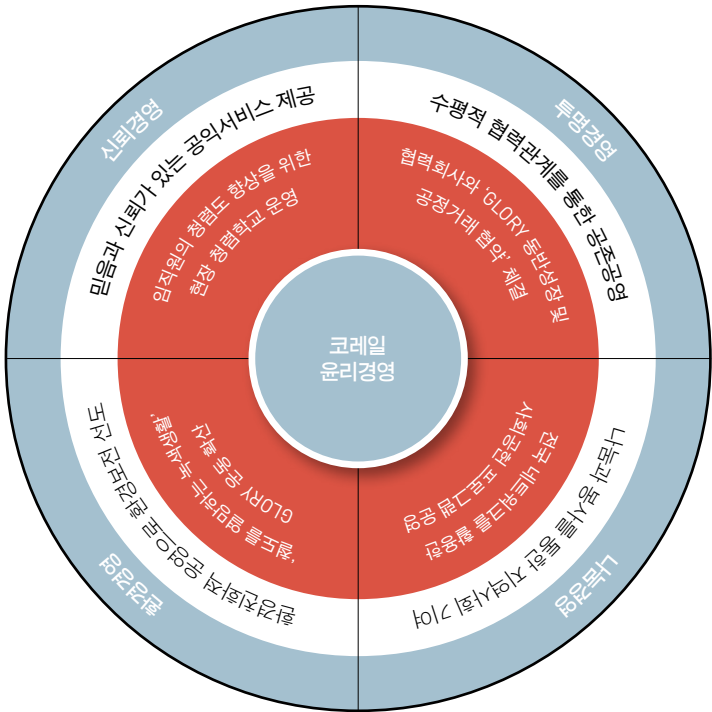
#### 향후 계획

이사회 운영이 실질적으로 경영활동에 도움을 줄 수 있도록 환경변화를 반영한 운영규정 개정과 체계 구축, 그리고 비상임이사의 전문성 활용을 더욱 강화하겠습니다. 또한 이사회 참석률, 발언율 향상을 통해 정책제언을 높일 것이며, 그간의 부진한 사항은 보완하고 우수사례는 공유 · 확산시킴으로써 자율적 책임경영 확보에 노력하겠습니다.

윤리경영 시스템

신뢰와 협력을 기반에 둔 윤리경영은 지속가능한 코레일을 위한 전제조건입니다. 코레일은 이해관계자별 지향가치에 따른 윤리경영 핵심추진전략을 수립하고 구성원 개개인의 윤리의식 고취와 실천을 목적으로 하며, 기업의 비전 체계에 이를 적용하고 있습니다. 이에 따라서 차별화된 윤리경영시스템을 구축·운영하고 있으며, 사회적 책임에 대한 글로벌 가이드라인 준수로 지속가능경영에 기여하고 있습니다.

윤리경영 핵심추진전략



코레일 윤리경영 시스템



## ● 운영조직

부패 ZERO 달성을 위해 윤리경영의 감독조직 역할을 강화하는 한편, 반부패 청렴 전담조직을 운영함으로써 지속가능경영 및 투명경영 정착과 ISO26000 발효에 대응하였습니다. 향후 국제 표준의 기업 윤리 가이드라인을 구축하고 청렴문화를 정착하여 사회적 책임을 다하는 모범 공공기업이 될 것입니다.

**투명경영위원회** 반부패 시책 및 분위기 확산, 소속별 반부패 시책에 대한 추진상황을 주기적으로 점검하고 평가합니다. 상임감사위원을 위원장으로 지역본부장 및 차량정비단장을 포함한 총 17명으로 구성됩니다. 2010년에는 총 3회 개최, 8건의 안건을 심의하였습니다.

| 제1차 회의                            | 제2차 회의                     | 제3차 회의                    |
|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 투명경영위원회 위원 위촉 및<br>위원회 운영 방향 논의 등 | 개인별 청렴도 측정 실시계획<br>보고 등 4건 | 부패취약업무 담당자<br>청렴도 평가 등 4건 |

## ● 차별화된 윤리경영 프로그램

코레일은 UN Global Compact 활동을 강화하여 글로벌 수준의 윤리 네트워크 구축에 힘쓰고 있습니다. 2010년 4월 허준영 사장이 UNGC 한국협회 이사로 취임하였고, 6월에는 UNGC 'Leaders Summit 2010'에서 활동성과를 공유하였습니다. 또한 코레일의 GLORY 운동에 UNGC의 인권, 노동, 환경, 반부패 4대 영역 10대 원칙을 반영하여 실천하고 있습니다.

이와 함께 행동강령 위반 등 부패개념을 확대하고 상시 모니터링을 실시하여 부패를 사전에 차단하고 있습니다. 코레일형 현장청렴학교 운영을 비롯하여 Clean KORAIL Festival 개최, 내부 평가에 청렴도 제고 노력을 반영하는 등 다양한 청렴시책의 학습과 시행을 통해 강력하고 차별화된 반부패 청렴문화 확산에 힘쓰고 있습니다.

특히 CEO의 청렴도 향상 의지 표명 하에 총 4회의 반부패 청렴특강 및 청렴의지 표명, 임직원 2,300명에게 23회의 상임감사위원 현장 청렴 특강, 20개 소속 4,453명에 대한 '찾아가는 맞춤형 현장 청렴 학교'를 운영하였습니다. 개인별 청렴도 평가를 확대하여 부패취약업무 및 간부급 청렴도를 높이고자 한 결과 2010년의 종합 청렴도 8.90점, 간부급 청렴도는 9.86점을 기록하였습니다.

### 종합 청렴도

(단위 : 점)



### 간부급 청렴도

(단위 : 점)



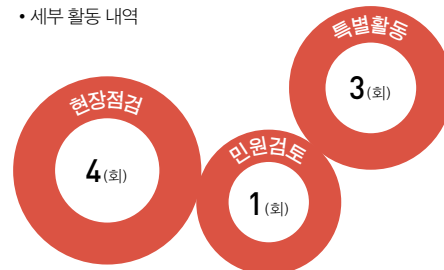
## 윤리교육 및 옴부즈만 제도

2010년 10월 그 동안의 윤리경영 노하우를 바탕으로 코레일의 업무에 특화된 '사이버 윤리경영교육' 콘텐츠를 개발하였으며, 이에 대한 교육을 임직원 1,407명을 대상으로 시행하였습니다. 직원용과 협력회사용으로 구분하여 차별성을 강화하였으며, 이러한 자체 개발 학습과정 운영으로 연간 4억 2천만 원의 예산 절감 효과를 거두었습니다. 이와 함께 소속별 윤리수준 파악을 쉽게 할 수 있도록 '윤리경영 CHECK 시스템'을 개발하여 매월 1회씩 윤리수준 점검 및 취약분야 피드백을 가능하게 하였습니다.

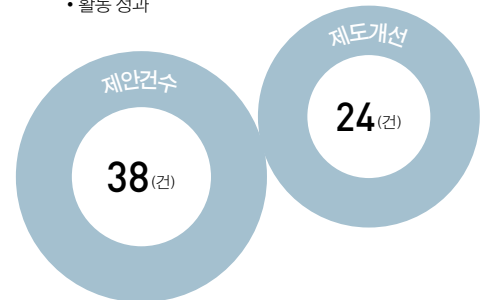
코레일 옴부즈만은 공기업 최초로 2006년에 도입한 제3자 검증체제입니다. 영역사업과 물품구매사업 등에 대한 점검 역할을 담당하며, 월 1회 이상 현장점검 또는 협의회를 개최합니다. 2010년에는 옴부즈만 활동 강화로 주요 사업의 투명성을 높였으며, 12월에는 국민권익위원회 주관 '2010년도 국민신문고(옴부즈만 부문) 우수기관'에 선정되었습니다.

### 2010년 코레일 옴부즈만 활동 성과

#### • 세부 활동 내역



#### • 활동 성과



#### 향후 계획

기존 윤리경영은 조직의 윤리성 확보와 내부 역량 강화를 중심으로 실행되었으며, 규정이나 기타 위반사항의 발생원인을 분석하고 문제점과 직접 관련된 부분만을 개선해 왔습니다. 앞으로 코레일은 CSR 세부 추진전략 수립, 조직 및 제도적 근거 마련 등 사회적 책임 강화 방안을 수립하고, 외부 KoBEX-SM 실태조사를 바탕으로 글로벌 가이드라인에 부합하는 코레일 자체 KORAIL-CSR 진단 지표를 개발하여 매년 수준진단을 시행해 나가겠습니다. 아울러 이행 실태와 현 수준에 대한 명확한 점검·평가 결과를 다음년도 사업계획에 적극적으로 반영하여 차별화된 윤리경영을 펼쳐 나가겠습니다.



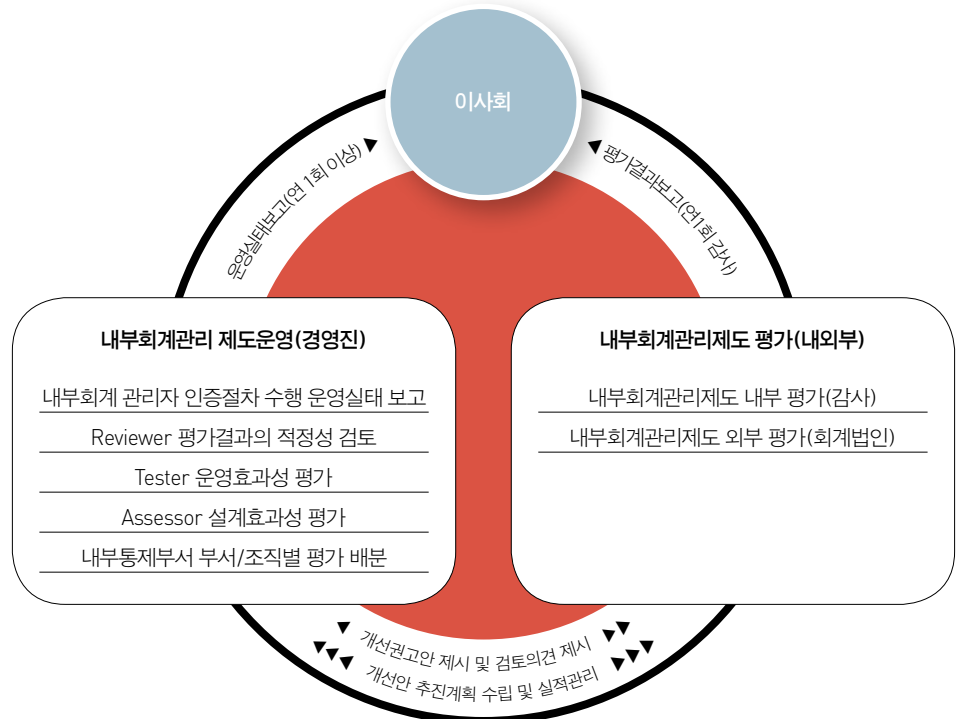
## 리스크 관리



리스크에 대한 진단과 평가, 통합 관리를 위한 전사적 위기관리체계(ERM)를 구축하고 있으며, 상시 모니터링시스템인 '만리경'을 본격적으로 가동하여 코레일 정보시스템을 예방 감사하고 있습니다. 대량의 업무 정보를 실시간으로 분석(자산·물품관리, 근태관리, 구매계약, 수익관리 분야 및 철도 운임 정보가 수록된 KOVIS 모니터링)하고, 핵심 리스크와 이례사항에 대해 특정감사를 실시하여 21억 원의 예산절감과 행정상 조치를 취하였습니다.

조직 구성원 스스로도 CSA(Control Self Assessment)를 통해 리스크를 도출하여 개선방안을 자율적으로 마련하고 통제하고 있으며, 이에 대한 객관성 확보를 위하여 단계별로 평가를 시행하였습니다. 리스크 최소화를 위한 내부통제시스템의 운영을 강화하기 위해 내부회계평가시스템 및 매뉴얼을 통한 평가를 실시하여 공사의 내부회계관리제도 운영실태를 점검하고 개선사항을 도출하였으며, 이에 대한 외부 회계법인의 검토를 받았습니다. 재무위험관리(FRM)시스템은 재무 리스크를 체계적으로 관리하는 선진 시스템으로서 금융위기 등 각종 경제상황 변화에 대비한 시뮬레이션 분석, 최적의 재무구조 도출 등이 가능합니다.

### 내부회계관리제도 평가체계



\* 상시모니터링시스템(만리경-萬里鏡)

KOVIS(ERP) 등 정보시스템에서 발생하는 대량의 전산 데이터를 전수(全數) 감사하고, 모든 감사대상 거래-프로세스-시스템의 핵심 리스크를 상시 모니터링하여 이례사항(부정징후 등) 발생 시 담당감사인에게 경보하는 시스템

지난 100년, 철도는 우리 삶을 더 편하게 만들었습니다.  
이제 새로운 100년, 철도는 편리를 넘어 행복과 감동을 드릴 것입니다.  
국가를 부강하게, 국민을 행복하게, 환경을 깨끗하게 만들 수 있는  
모든 길이 철로 위에 있습니다.



#### ● 기획조정실

녹색철도 성장전략을 수립/조정하여  
전사적으로 추진하며, 이사회, 유관기관  
등 이해관계자와의 소통을 위해  
적극적으로 노력합니다.

#### ● 여객본부

코레일의 핵심사업인 여객운송 사업을  
총괄합니다. 또한 다양한 문화사업을  
펼쳐 역이 지역사회의 중심이 될 수  
있도록 다양한 협력사업을 추진합니다.

#### ● 고객가치경영실

코레일이 사회적 책임을 다할 수 있도록  
사회책임경영 관리를 비롯하여 녹색  
교통수단으로서의 철도 역할 강화를  
위하여 강력한 경영혁신을 전사적으로  
추진합니다.



#### ● 재무관리실

전사 자원관리(ERP)를 통하여 자원의  
효율적 활용에 노력하고, 선진 회계  
시스템을 구축하여 적시성 있는  
경영정보를 제공합니다.



#### ● 사업개발본부

철도수익구조 다변화를 위한 역사와 역세권 개발, 철도연변부지 개발, 유통 및 광고수익 등의 다원사업 추진, 계열사 경영관리를 통한 동반성장을 꾀합니다.

#### ● 인사노무실

미래 코레일의 기반이 될 인적자원 개발을 위한 전략을 수립, 추진하며, 임직원의 인권 보호를 위한 후생복지 확대 및 근로기준법 준수를 통한 건전한 노경 관계를 구축합니다.

#### ● 수송안전실

안전하고 편리한 철도를 위하여 다양한 안전시스템을 구축하고, 고객의 편리한 열차이용을 위하여 열차 운행 지역 확대에 노력합니다.

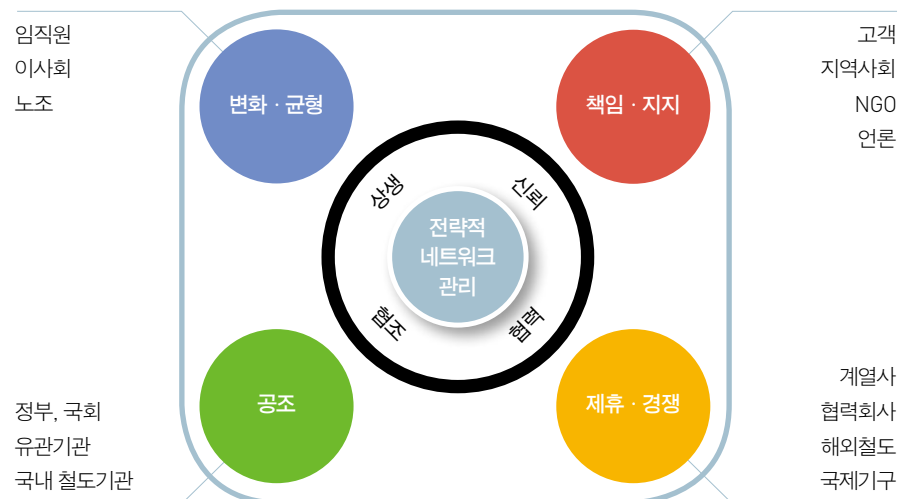









## 이해관계자의 정의

코레일은 기업활동과 관계되는 다양한 이해관계자와 함께 지속가능한 성장을 할 수 있도록 이해관계자 그룹을 명확히 구분하여 대응하고 있습니다. 철도경영에 영향을 미치는 주요 이해관계자는 고객, 임직원, 정부기관, 계열사 및 협력회사, 지역사회 및 언론 등으로 나뉩니다. 전 임직원은 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자의 주요 이슈를 파악·분석하고 있으며, 이들의 의견을 경영활동에 반영함으로써 지속가능한 가치를 창출하고자 합니다.

### 내·외부 이해관계자와의 관계



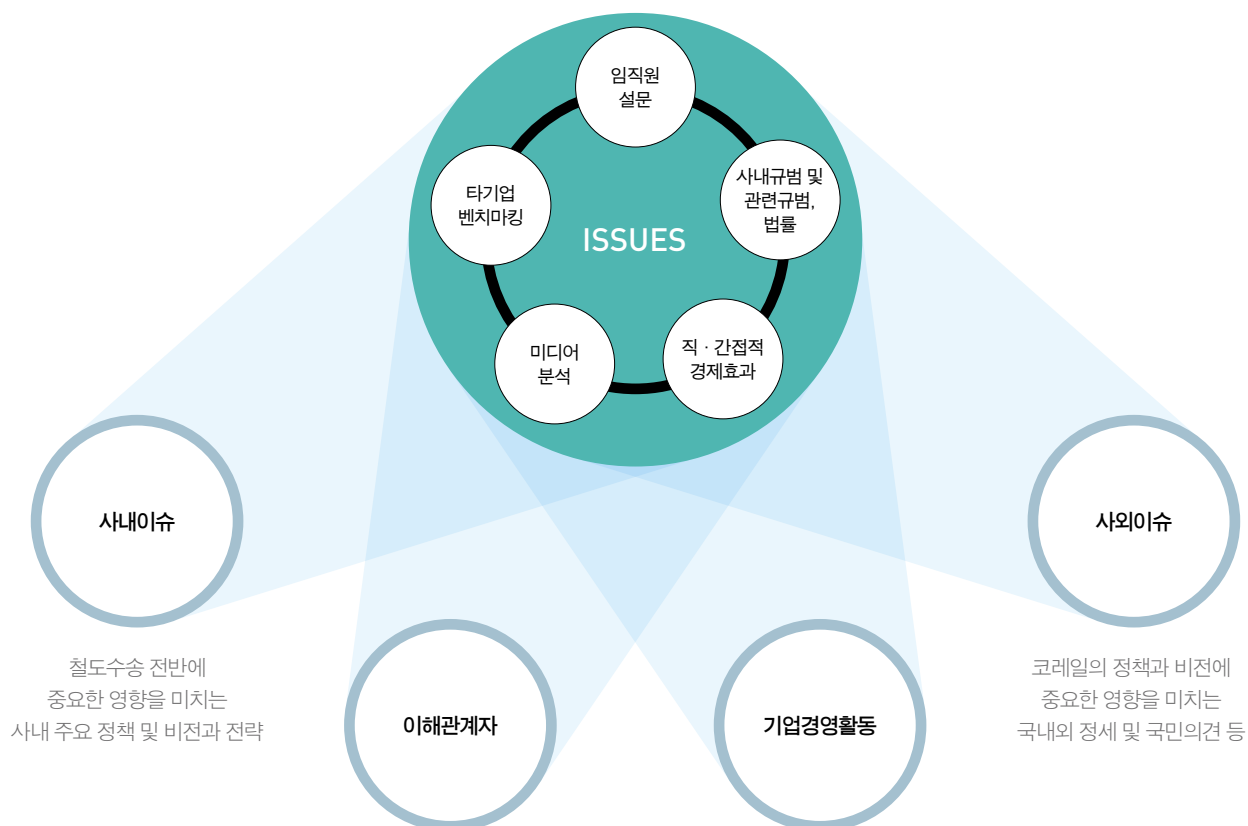
| 주요 이해관계자   | 커뮤니케이션 채널   | 지향가치                               |
|--|---|------------------------------------|
|  <b>고객</b>        | 고객대표제, 고객의 소리(VOC), 고객평가시스템, 기업 블로그, 공공기관 고객만족도 조사, 서비스 모니터링, TV CF         | 믿음과 신뢰가 있는<br>공익서비스 제공             |
|  <b>임직원</b>       | CEO 메시지/대화방, 글로벌 미팅 생중계, 노경 커뮤니티, 직무만족도 조사, 고충처리제도, '내가 CEO라면' 커뮤니티, 주니어 보드 | 자긍심 고취 및 임직원 존중의<br>제도 마련          |
|  <b>협력회사</b>      | 중소기업청 네트워크, 클린콜, 청렴업무조만제도   | 수평적 협력관계와 공정거래를<br>통한 공존공영         |
|  <b>지역사회</b>      | 사회공헌활동, 웹사이트, 열린포럼, 철도 100인 포럼  | 나눔과 봉사를 통한<br>지역사회 기여              |
|  <b>정부 및 유관기관</b> | 국정감사, 정부기관 업무보고, 국제심포지엄(CSR/SR), 유관기관협의회, NGO 네트워크, 철도발전자문위원회               | 친환경 철도중심 교통체계 전환 및<br>철도 우호적 환경 조성 |



## 중대성 평가

코레일은 이해관계자의 소통에 지속경영보고서가 중요한 도구가 되고 있음을 인식하고, 코레일 내·외부 이해관계자에게 영향력 이 큰 이슈를 보고서에 우선적으로 반영하고자 중대성 평가를 실시하였습니다. 중대성 평가에 적용된 테스트는 임직원 설문, 사내 규범, 관련규범 및 법률, 직·간접적 경제효과, 해외 선진기업 벤치마킹, 미디어 분석입니다.

| 이해관계자 의견 수렴   | 이슈 검토 및 분석  | 이슈 도출   | 보고서 기획 및 반영  | 보고서 검증   |
|---|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>2009년 지속경영 보고서에 대한 의견 수렴(부문별 담당자로 조직된 TFT와 공유)</li> <li>이해관계자 관심 이슈 분석 및 임직원 설문</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI, ISO26000, SA8000, KORAIL 내·외부 평가자료 등의 주요 항목 분석</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>코레일의 비전 및 중장기 경영전략과 비교 분석 및 이슈 도출</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>보고서 체계 및 항목 확정</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>제3자 검증을 통한 보고내용의 정확성과 신뢰성 확보</li> </ul> |

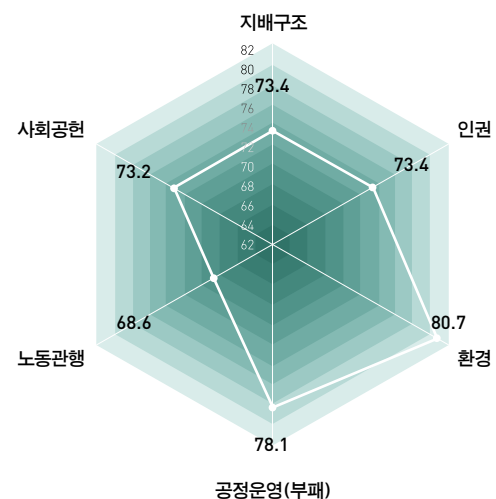


**주요 이슈 도출** 코레일은 이해관계자의 주요 관심사항과 기업 경영활동의 영향력을 분석하였습니다. 지배구조, 인권, 노동, 환경, 공정운영, 고객, 공동체 참여 및 발전 7개 부문에서 주요 이슈를 도출하여 본 보고서에 관련내용 및 성과를 담았습니다.



## 임직원 설문조사


**임직원 설문조사 실시** 2010년 코레일은 임직원들의 지속경영에 대한 인식도를 파악하고, 코레일 지속경영과 관련된 이슈에 대해 임직원들의 견해를 알아보고자 전 사원을 대상으로 설문조사를 실시하였습니다. 설문 결과는 중대성 평가 결과에 반영되었으며, 향후 지속가능 추진을 위한 공감대를 확산시키고자 전략 수립 시 반영하겠습니다.




## 핵심성과지표

코레일은 BSC(Balanced Score Card) 및 KOVIS(Korail Vision & Innovation System)를 통해 경제, 사회, 환경·안전 부문별로 핵심 성과지표를 관리하고 있습니다.

|  |      | 지 표             | 2009    | 2010    | 2011 목표 |
|--|------|-----------------|---------|---------|---------|
| ●<br>경제<br> | 사업확충 | 철도거리 누계(km)     | 3,377.9 | 3,557.3 | 3,815.2 |
|  |      | 철도 복선화율(%)      | 43.9    | 49.6    | 52.4    |
|  | 기업가치 | 국제신용등급(Moody's) | A2      | A1      | A1      |
|  | 혁신경영 | 1인당 매출액(백만 원)   | 113     | 121     | 146     |
|  |      | 부채비율(%)         | 88.8    | 95.1    | 100.9   |
|  |      | 총자산 순이익률(%)     | 3.49    | 1.92    | 3.5     |
|  | 창조경영 | 해외사업매출액(억 원)    | 2.5     | 1.65    | 84      |

|  |             |                     |       |       |       |
|--|-------------|---------------------|-------|-------|-------|
| ●<br>사회<br> | 고객만족 경영     | 공기업고객만족도(점)         | 88.1  | 92.6  | 95.2  |
|  |             | KTX 정시운행률(%)        | 98.3  | 98.1  | 98.5  |
|  |             | VOC 처리만족도(점)        | 75.5  | 72.7  | 81.0  |
|  | 경영투명성 제고    | 공공기관 청렴도(10점 만점)    | 8.93  | 8.90  | 9.10  |
|  |             | 이사회 참석률(명, %)       | 93.6  | 95.9  | 96.1  |
|  |             | 정보공개율(%)            | 88.2  | 90.5  | 91.2  |
|  | 협력사 파트너십 강화 | 중소기업제품 구매액(억 원)     | 8,810 | 7,387 | 8,402 |
|  |             | 기술개발제품 구매액(억 원)     | 149   | 188   | 326   |
|  |             | 구매조건부 개발제품 구매액(억 원) | 279   | 114   | 120   |
|  | 사회공헌 활동     | 사회봉사활동(1인당 시간)      | 9.32  | 12.67 | 13.25 |
|  |             | 장애인생상품 구매액(억 원)     | 11    | 12    | 16    |
|  |             | 여성기업제품 구매액(억 원)     | 542   | 520   | 503   |
|  | 인간존중        | 장애인 고용비율(%)         | 3.50  | 3.1   | 3.2   |
|  |             | 여성인력 고용비율(%)        | 8.10  | 8.2   | 8.3   |
|  | 인재양성        | 교육시간(1인당)           | 89    | 85    | 87    |

|   |    |                |       |       |       |
|---|----|----------------|-------|-------|-------|
| ●<br>환경·안전<br> | 환경 | 토양정화사업(백만 원)   | 767   | 909   | 2,248 |
|   |    | 친환경상품 구매액(억 원) | 72    | 103   | 90    |
|   |    | 철도 전철화율(%)     | 55.9  | 60.4  | 62.7  |
|   | 안전 | 철도사고율(건/백만km)  | 1.981 | 1.616 | 1.599 |
|   |    | 산업재해(건)        | 76    | 63    | 65    |









코레일은 운송 수단 이상의 가치를 추구합니다.

지역문화의 중심에, 지역경제의 심장에 철도가 있을 것입니다.

대한민국 물류수송의 혁신이, 기술의 세계화가

철도를 통해 이루어질 것입니다.

#### 안정성 지표

#### STABILITY INDICATORS

| 구 분        | 2008  | 2009  | 2010  |
|------------|-------|-------|-------|
| 유동비율(%)    | 90.03 | 72.52 | 78.81 |
| 부채비율(%)    | 73.78 | 88.82 | 95.11 |
| 차입금 의존도(%) | 36.69 | 39.45 | 41.80 |

#### 수익성 지표

#### PROFITABILITY INDICATORS

| 구 분          | 2008    | 2009    | 2010    |
|--------------|---------|---------|---------|
| 매출액 영업이익률(%) | △ 20.31 | △ 19.44 | △ 14.36 |
| 매출액 순이익률(%)  | 14.15   | 18.38   | 10.34   |
| 총자산 순이익률(%)  | 3.21    | 3.49    | 1.92    |

#### 성장성 지표

#### GROWTH INDICATORS

| 구 분        | 2008  | 2009   | 2010 |
|------------|-------|--------|------|
| 매출액 증가율(%) | 1.71  | △ 2.83 | 4.36 |
| 총자산 증가율(%) | 12.62 | 16.25  | 6.45 |



## 주요 경제성과

# 수익성과 공익성을 함께 추구하여 지속성장의 기틀을 마련합니다

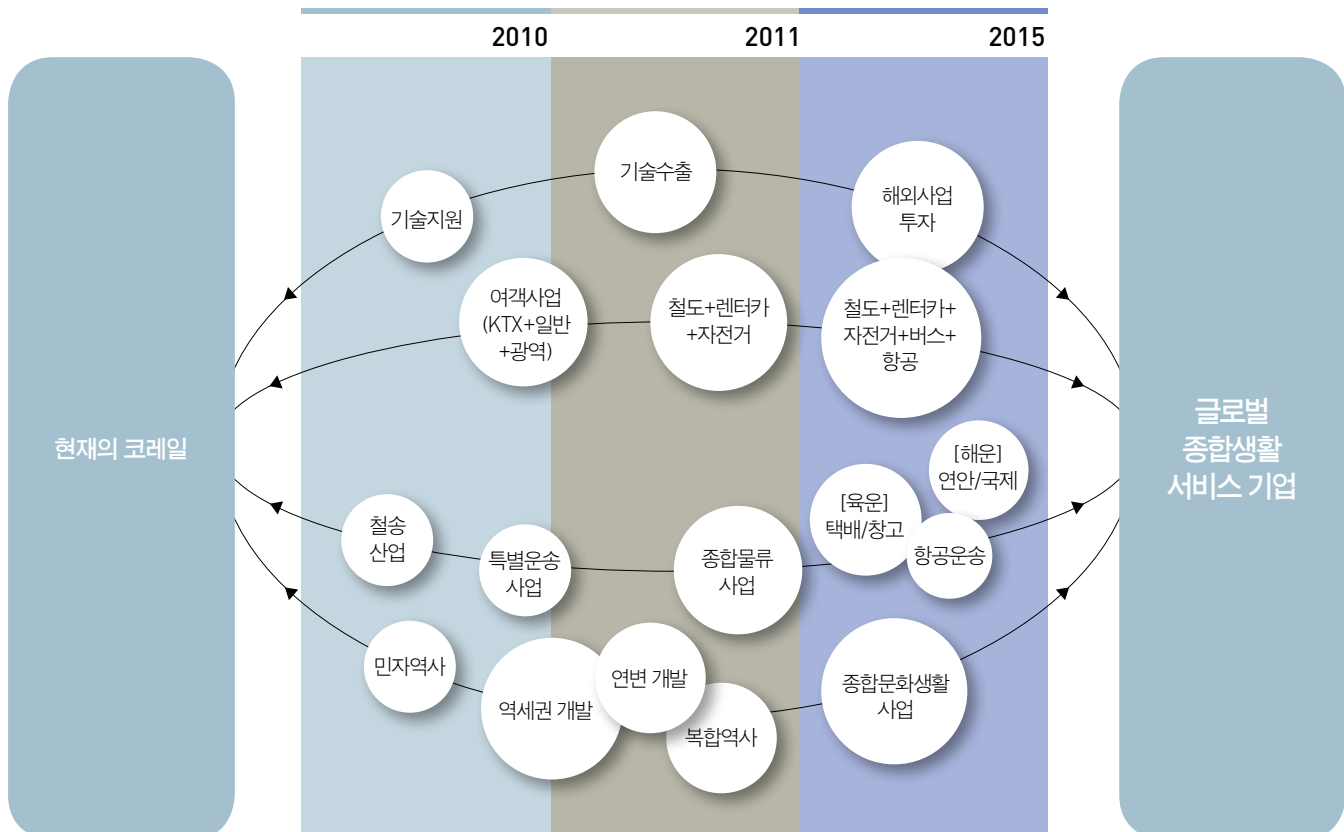
### 개요

● 저탄소 녹색성장 실천이 정부의 주요 정책으로 수행됨으로써 철도 이용에 대한 긍정적 평가와 사회적 공감대가 확산되고 있습니다. 또한 국가 경쟁력을 높이기 위한 고속철도망 확대 등 철도에 대한 투자가 강화되고 있는 추세에 맞춰 코레일은 철도 선진화를 위한 강도 높은 효율화와 경영 개선을 요구 받고 있습니다. 이러한 경영환경 변화에 따라 전략의 실행력을 향상시키고 녹색교통수단으로써의 역할 강화를 위해 강력한 혁신활동을 전개하고 있습니다. 성장성과 효율성을 동반한 성장구조를 구축하고, 이를 위해 경영효율화와 경영구조 개선을 추진하여 국민에게 사랑받는 세계 1등 국민철도로 거듭나기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 국제회계기준(IFRS) 도입에 따라 공사·계열사간 동반성장을 위한 그룹 차원의 효율적인 관리체계를 구축해 나가고 있습니다.

코레일의 2010년 기준 영업수익은 3조 6,825억 원, 영업비용은 4조 2,112억 원으로 △ 5,287억 원의 영업손익을 기록하였고, 당기순이익은 3,808억 원입니다.

고속철도 2단계의 성공적 개통 및 KTX 중심의 운행체계를 개편하여 운송수익 구조를 개선하였고, GLORY 운동 전개 등 전략적 마케팅 활동과 인력효율화를 통해 지속적으로 비용절감 노력을 펼쳤습니다. 이에 따라 매출원가율은 전년 대비 5.5%p 개선된 109.4%를 기록하였으며, 영업손익은 전년 대비 1,574억 원이 개선되었습니다. 부채비율은 당초 세웠던 목표 수준 99.8% 대비 95.1%를 실현하였습니다.

세계 1등 국민철도 비전달성을 위한 중장기 로드맵



## 사업별 영업실적

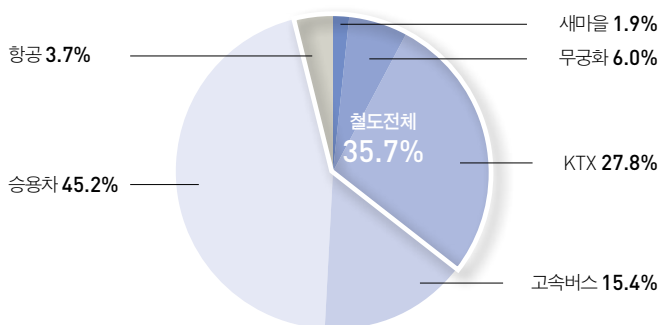
급변하는 경영환경에 따른 새로운 의식과 전략을 수립하여  
세계1등 국민철도로 성장하겠습니다

### 운송사업

- 코레일은 KTX 중심의 운영체계 구축과 광역철도의 급행전동열차 운행 확대 등 이용이 편리한 철도를 지향함은 물론, 운송사업의 효율화를 통하여 철도경영 개선이 이루어지도록 노력하고 있습니다.

2010년 운송사업의 매출액은 전년 대비 6.7% 상승한 2조 8,036억 원으로 코레일 전체 매출의 76.1%를 차지하고 있습니다. 여객 및 화물 수송실적은 간선여객 112,094명(KTX 41,349천 명, 일반열차 70,745천 명), 광역전철 948,832천 명으로 총 여객수송량은 1,060,926천 명과 화물 39,217천 톤입니다.

교통수단별 시장점유율



\* 경부선, 호남선, 전라선, 장항선, 중앙선 5개 노선 시장점유율임  
\* KTX는 27.8%로 승용차에 이어 2위이며, 철도전체는 35.7%임

### 운송사업 매출액

(단위 : 억 원)



### 열차종별 매출현황

| 구분       | KTX    | 일반열차  | 광역전철  | 화물열차  |
|----------|--------|-------|-------|-------|
| 매출액(억 원) | 11,387 | 6,125 | 6,607 | 3,917 |
| 비중(%)    | 40.6   | 21.8  | 23.6  | 14.0  |

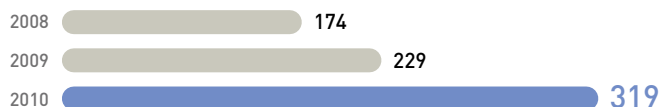
### 여객사업

경부고속철도 2단계 개통으로 KTX 신 수요지역이 확대되고, 기존선에도 고속 서비스를 제공하는 한편, 일반철도는 KTX와의 연계 및 노선간 연계 편리성을 더욱 강화하기 위해 노력하였습니다. KTX 운행횟수는 주중 172회, 주말 218회로, 1일 수송량은 전년 대비 30% 증가한 13만 4천 명을 기록하였습니다. 이와 함께 지자체와 협조를 통해 지역 테마관광상품을 개발하는 등 적극적인 마케팅 활동을 전개하였습니다. 주요역에 여행센터 운영 및 투어매니저를 배치하고 고객 중심의 다양한 관광상품 개발을 통해 수익 다변화를 추진한 결과, 2010년에는 319억 원의 관광상품 수익을 달성하였습니다.

특히 자유여행을 원하는 청소년들을 대상으로 한 '내일로' 티켓은 판촉활동 강화로 전년보다 2.4배의 높은 매출 상승률을 보였고, 주중 빈자리의 수요 창출을 위한 '생애 첫 경험 KTX' 상품 운영으로 9억 원(이용객 10만 명)의 수익을 창출하였습니다. 외국인 관광객에게 한국의 문화를 소개하는 맞춤형 철도관광상품을 개발하여 전년 대비 200% 상승한 24.7억 원의 수익을 올렸고, 레일 크루즈 '해랑'의 해외판촉을 강화한 결과, 전년 대비 425% 상승한 8.6억 원의 수익을 거두었습니다.

### 관광상품 운영실적 - 수송수익

(단위 : 억 원)



### 관광상품 운영실적 - 수송인원

(단위 : 천 명)



- KTX 전용 광명역
- 전국으로 KTX 운행 확대
- 레일 크루즈 '해랑' JATA 우수상품 수상



코레일은 열차가 운행되는 시점의 수요를 예측하여 좌석 판매량을 조정하는 수익관리시스템(YMS, Yield Management System)을 통해 한정된 좌석을 효율적으로 운영하여 연간 373억 원의 수익을 증대하였고, 열차수익 이외에도 판매수수료, 광고료, 예약수수료 등 2.5억 원의 부가수익을 창출하였습니다.

#### ● 광역철도사업

급행전동열차의 운행 확대와 패턴 다양화로 보다 빠르고 편리한 광역철도를 구현하였습니다. 특히, 경춘선 복선전철 개통 등 광역철도 확충으로 대중교통이용 편의를 제고하였으며 이는 이용객 증가로 이어졌습니다.

광역철도는 기존의 획일적인 열차운행 패턴을 탈피, 급행열차 운행패턴을 다양화(급행 A, 급행 B)하였으며, 안산선에 급행열차를 신설하는 등 최근 증가하고 있는 급행 수요에 적극 대응하였습니다. 또한 주말 수송력 확충, 영업시간 연장, 경인선 심야열차 운행 등 고객의 수요 패턴을 고려한 탄력적인 열차운행 체계 마련과 함께, 전철역 중심의 연계 교통체계 구축으로 접근성을 개선하는 등 광역철도 이용 환경을 크게 개선하였습니다.

역세권 내 관광 인프라 및 지역행사와 연계한 중앙선 GO GO열차, 인천팔미도, City 투어, 체험열차 등 다양한 테마열차 운행은 물론, 관련 지자체와의 긴밀한 협력체계를 구축, 공동 마케팅 활동을 전개하는 등의 노력에 힘입어 광역철도사업의 수송 및 수익은 매년 증가 추세를 유지하고 있습니다.

또한 역명부기, 기념승차권 제작 판매, 타 운영기관 차량 유지보수업무 수탁 등 광역철도 인프라를 활용한 다원사업 추진으로 2010년도 기준 약 30억 원의 부가 수익을 창출하였으며, 경전철 등 민간철도 사업으로도 진출을 추진하는 등 지속 성장기반 마련에 많은 노력을 기울였습니다.

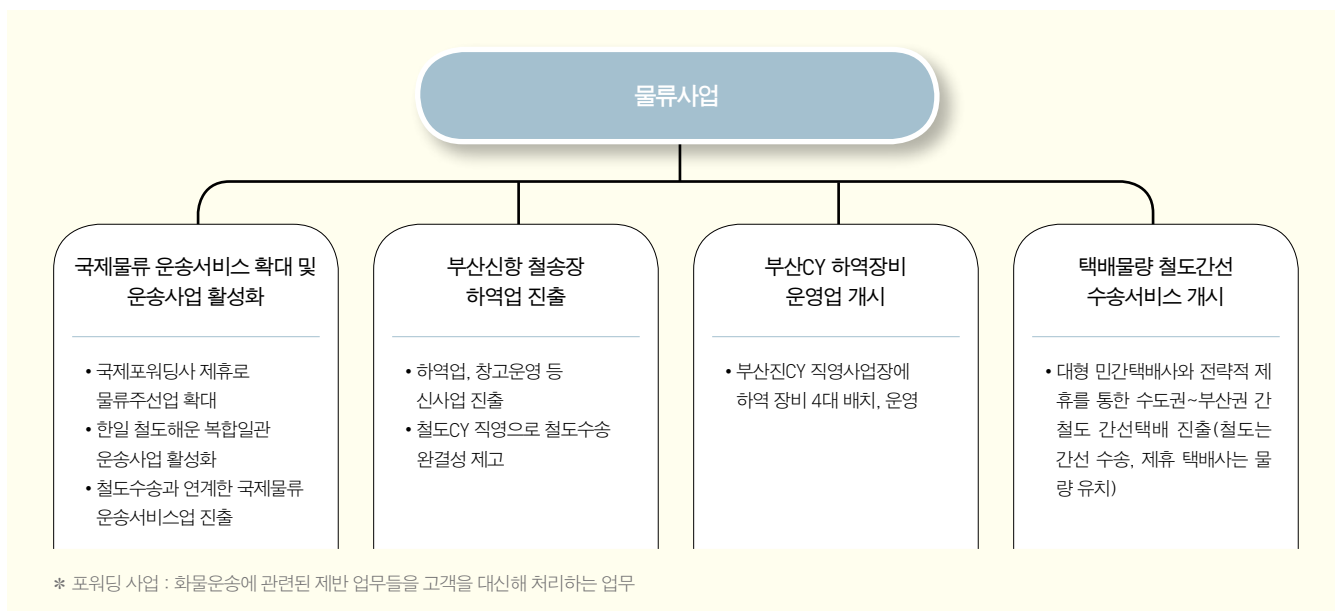
#### 광역철도 이용고객

(단위: 천 명)



- 체험열차
- 중앙선 GO GO열차
- 자전거 열차





## ● 물류사업

코레일은 현재의 운송위주의 물류사업구조에서 주산업, 창고업, 하역업, 간선택배업 등 물류 신사업으로 그 영역을 확대하여 글로벌 종합물류기업으로 도약하고자 합니다. 2010년에는 신규 수요창출을 위한 철도물류시설을 조성·확충하였으며, 물류 거점역의 수송여건을 개선하였습니다. 또한 항만과 내륙 컨테이너기지(ICD)간 철도수송 연계성을 강화하여 급변하는 물류환경에 대처하고, 신성장 동력원 확보에 노력하였습니다.

저탄소 녹색성장 정책기조에 부응하여 철도중심 친환경 물류사업 실천에도 노력하였습니다. 육상교통수단으로 수송되었던 화물을 철도로 전환하여 수송할 시 운송업체에 지급하는 전환교통 보조금 사업(정부 지원 17.5억 원+공사 7.5억 원)을 추진하였고, 수송량 60만 톤의 수익 48억 원을 실현하였습니다. 이와 함께 철도수송 물량을 CO<sub>2</sub> 배출량으로 환산해 마일리지화하여 고객(화주)에게 할인 인센티브를 부여하는 녹색 마일리지 제도를 도입·시행하였습니다.

또한 수송 수요에 탄력적으로 대응하여 화물열차를 운행하고, 화물취급역 정비사업과 병행한 비수익 노선 화물열차 운행 단축 노력을 통해 연간 78억 원을 절감하였습니다. 화물열차 정시운행을 향상을 위해 본사와 지역본부 간 유기적인 체계를 구축함에 따라 전년 대비 정시운행률 2.4%p 향상으로 연간 2억 원을 절감할 수 있었습니다. B/T(Block Train) 운송을 통해서도 컨테이너 326천 TEU, 일반화물 539천 톤, 매출액 400억 원을 기록하였습니다.

이러한 다각적인 노력에 힘입어 2010년 물류사업부문 매출액은 3,294억 원을 달성하였습니다.

### 화물수송 실적

(단위: 천 톤)



- 컨테이너 수송열차
- 컨테이너 적하 작업
- 컨테이너 적하 작업



## 다원사업

- 다원사업 수익은 코레일의 자산 임대료, 유통수익, 광고수익, 기타 해외사업 및 회의실 임대, 교통카드 충전수수료 등에서 발생합니다. 2010년 다원사업의 매출액은 1,077억 원을 달성하여 전년 대비 17.4%의 상승률을 보였으며 코레일 전체 매출의 2.9%를 담당합니다.

### 다원사업 매출액

(단위: 억 원)

| 구분      | 2008 | 2009 | 2010  |
|---------|------|------|-------|
| 다원수익    | 819  | 917  | 1,077 |
| 다원수익 비중 | 2.5% | 2.6% | 2.9%  |

2010년 10월 철도역과 그 주변지역의 균형발전을 도모하고 철도이용 확충에 기여하기 위한 역세권 개발법 제정에 따라 자산개발사업의 기간 단축과 고밀도 개발이 가능해졌습니다. 코레일은 신속한 사업추진을 위해 프로젝트 중심으로 조직을 개편하고 부동산 개발 및 사업성 분석 관련 외부전문가를 영입하여 지속성장의 기반을 마련하였습니다.

해외사업 부문에서는 리비아 컨설팅사업 수주 및 브라질, 미국 고속철도사업 참여, 스리랑카 철도청 컨설팅 등 한국철도 해외시장 진출로 수익원의 다각화를 실현하였습니다. 단기적으로는 금융 리스크가 낮은 컨설팅 분야에 진출하고, 중기적으로는 BOT/위탁운영 등 고수익 모델로 진출분야를 확대하여 다원사업 확대의 기틀을 마련하고자 합니다.

이 외에도 세계 최초 다지형침목 양산체제 구축, '산천어 축제'와 연계한 화천군 철도테마파크사업 추진과 같이 신규 벤처사업을 지속적으로 발굴할 것입니다. 또한 자산 실태점검을 통해 유향자산을 발굴하고 임대료 수익이 높은 업종을 적극적으로 유치해 공사의 수익 창출에 기여하고자 합니다. 그밖에 철도교통카드(GLORY 카드) 사업, TCR 국제철도복합운송사업 진출, 렌터카 사업 진출 등 신수익모델을 발굴하여 수익을 창출해 나갈 것입니다.



서울역북부 역세권개발조감도

계열사와의 동반성장 전략 또한 회사의 수익증대에 이바지하였습니다. 계열사의 매출액은 공항철도 운영 활성화 및 유통사업 매출액 증가로 전년 대비 231억 원 증가한 6,460억 원을 달성하였습니다. 공사-계열사간 CS경영협의회 운영, 서비스 모니터링 확대 등 그룹 전체의 고객만족 향상 노력으로 전 계열사의 공기업 고객만족도(PCSI)가 상승하였고 코레일의 다원사업 매출액 증대에 기여했다고 평가받고 있습니다. 코레일은 계열사와 동반성장 전략을 강화하고 자산개발 수익 극대화 전략을 수립하여 2015년 1.5조 원의 매출 목표를 세웠습니다.



- GLORY 레일바이크
- KTX 캐릭터 전문매장
- ● ● 테마 펜션





## 안정적인 경제성과 관리

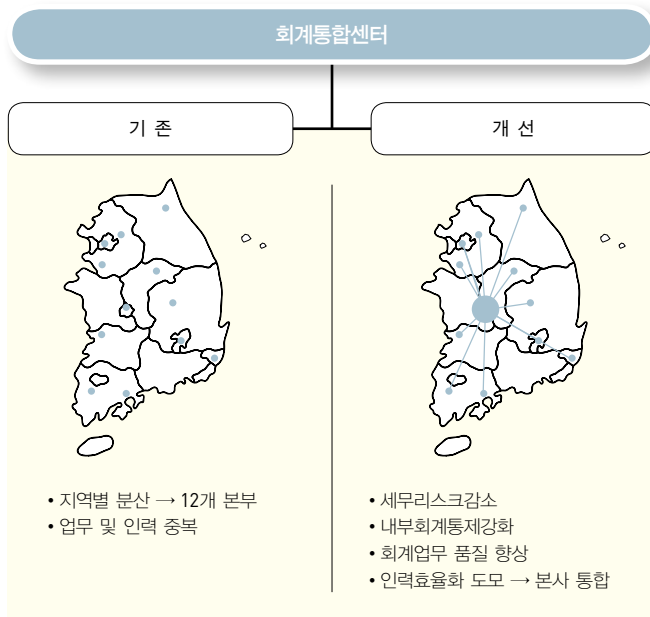
# 선제적 미래 대응과 재무구조 개선을 통해 경영 안정성을 강화하고 책임경영을 실천합니다

### 선제적 재무위험관리 및 회계분리에 따른 사업부별 책임경영 강화

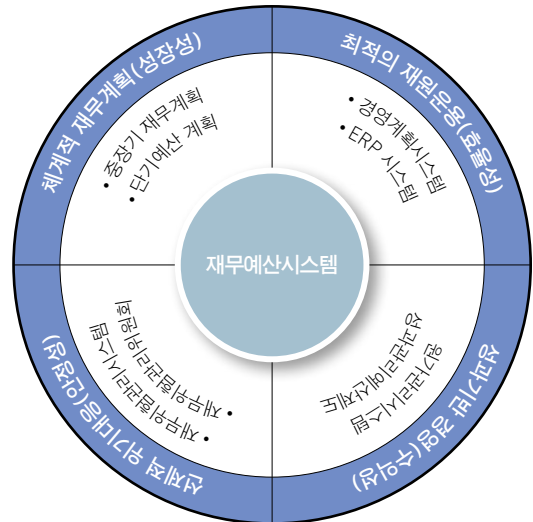
● 각 사업부 조직과 지역조직, 계열사로 분산되어 수행되었던 경영지원 업무들을 회계통합센터의 신설 운영으로 재무리스크를 최소화하였습니다. SSC (Shared Services Center) 개념의 통합 운영은 회계업무의 표준화와 휴먼 에러 차단으로 이어졌고, 예비전표 오류율 7.3%p 감소(구축전 : 17.2% → 구축후 : 9.9%)와 7.9억 원의 비용절감 효과를 얻었습니다. 한편, 자금운용 거래 금융기관 선정기준을 강화하여 거래상대방 위험관리까지 위험관리 범위를 확대하였습니다. ERM 조직을 재정비하여 각 사업부 및 기능부서별로 명확한 역할 분담을 통해 위험과 갈등 관리에도 노력하였습니다.

● 코레일은 2010 회계연도부터 준시장형 정부기관 중 선도적으로 사업부문별 회계분리를 통한 재무제표를 산출하였습니다. 회계분리에 따라 각 사업부별 재무상태표 및 손익계산서를 산출하고, 재무 상태를 파악하여 경영성과를 평가하게 되어 사업부별 책임경영체제 기반을 마련하였습니다.

회계분리의 신뢰성을 확보하고 합리적인 회계분리 방안을 마련하기 위해 전문 회계법인에 연구용역을 추진하였으며, 사업부문은 여객사업부문, 광역사업부문, 물류사업부문, 다원사업부문, 수탁사업부문 5개로 나누었습니다. 사업부별 회계분리는 국제회계기준 도입에 따른 선제 조치로써 향후 영업부문별 공시에 적극 대응하고 자산이용의 자율성을 높이며, 사업부별 성과 평가를 통해 책임경영의 기반이 될 것으로 기대하고 있습니다.



### 재무예산시스템



● 유럽의 재정위기와 세계 경기회복 지연 등 2010년에도 환율, 금리 등 외부 경제변수의 불확실성이 지속되고, 물가 및 유가 상승이 계속되었습니다. 또한 국제회계기준(IFRS, International Financial Reporting Standards) 도입 등 회계환경 변화로 ERP 시스템의 새로운 체계가 요구되고 있습니다.

코레일은 선제적 미래 대응과 '세계 1등 국민철도' 비전 달성을 위한 재무예산시스템을 구축하였으며, 2015년 자산 27.2조 원, 부채비율 120% 이하 유지를 목표로 중장기 재무계획을 재수립하였습니다. 2011년 IFRS의 본격 시행에 대비하여 2009년 11월 IFRS 기반의 재무시스템 구축을 착수하였고, 2010년 11월 ERP시스템의 재설계, IFRS 개별요건 반영, 연결시스템을 구축하여 모든 가동준비를 완료하였습니다.

### 통합경영체계 구축을 위한 로드맵

## 2013~2015

**안정화** ▲

- 통합회계 운영
- 결산기간 단축

## 2012

**고도화** ▲

- 통합회계 구축
- 연결결산 시행

## 2011

**체계 구축** ▲

- 통합회계 검토
- 회계법인 일원화

## 2010

**기반 조성** ▲

- 개별 회계시스템





코레일은 스스로에게 더욱 엄격해지겠습니다.

고객이 더욱 안전하고 정확하게 목적지에 도달하실 수 있도록,

건강하고 화합하는 기업문화가 정착될 수 있도록,

만족을 넘어선 감동의 서비스가 이루어질 수 있도록

올곧은 길만을 걸어가겠습니다.

#### 고객감동경영

#### SUSTAINABLE CUSTOMER MOVING MANAGEMENT

| 구 분                 | 2008     | 2009      | 2010      |
|---------------------|----------|-----------|-----------|
| 공공기관 고객만족도(PCSI)(점) | 82.8     | 88.1      | 92.6      |
| VOC 처리만족도(점)        | 85.4     | 75.5      | 72.7      |
| CS교육횟수(회)/인원(명)     | 81/2,292 | 138/4,584 | 236/8,854 |

\* VOC 처리만족도는 2009년부터 점수체계 변경(최저 20점 → 최저 0점)

#### 임직원 만족경영

#### EMPLOYEE SATISFACTION MANAGEMENT

| 구 분               | 2008        | 2009       | 2010      |
|-------------------|-------------|------------|-----------|
| 장애인 고용수(명)/고용률(%) | 785/2.4     | 732/2.3    | 931/3.1   |
| 조직문화지수(점)         | 72.74       | 72.15      | 75.59     |
| 교육예산(억 원)/인원(명)   | 132/124,613 | 90/100,739 | 75/90,796 |

#### 지역사회 나눔경영

#### SHARING MANAGEMENT WITH LOCAL COMMUNITY

| 구 분             | 2008  | 2009 | 2010  |
|-----------------|-------|------|-------|
| 장애인생산물 구매액(억 원) | 11    | 11   | 12    |
| 여성기업제품 구매액(억 원) | 421   | 542  | 520   |
| 1인당 사회봉사활동(시간)  | 14.03 | 9.32 | 12.67 |

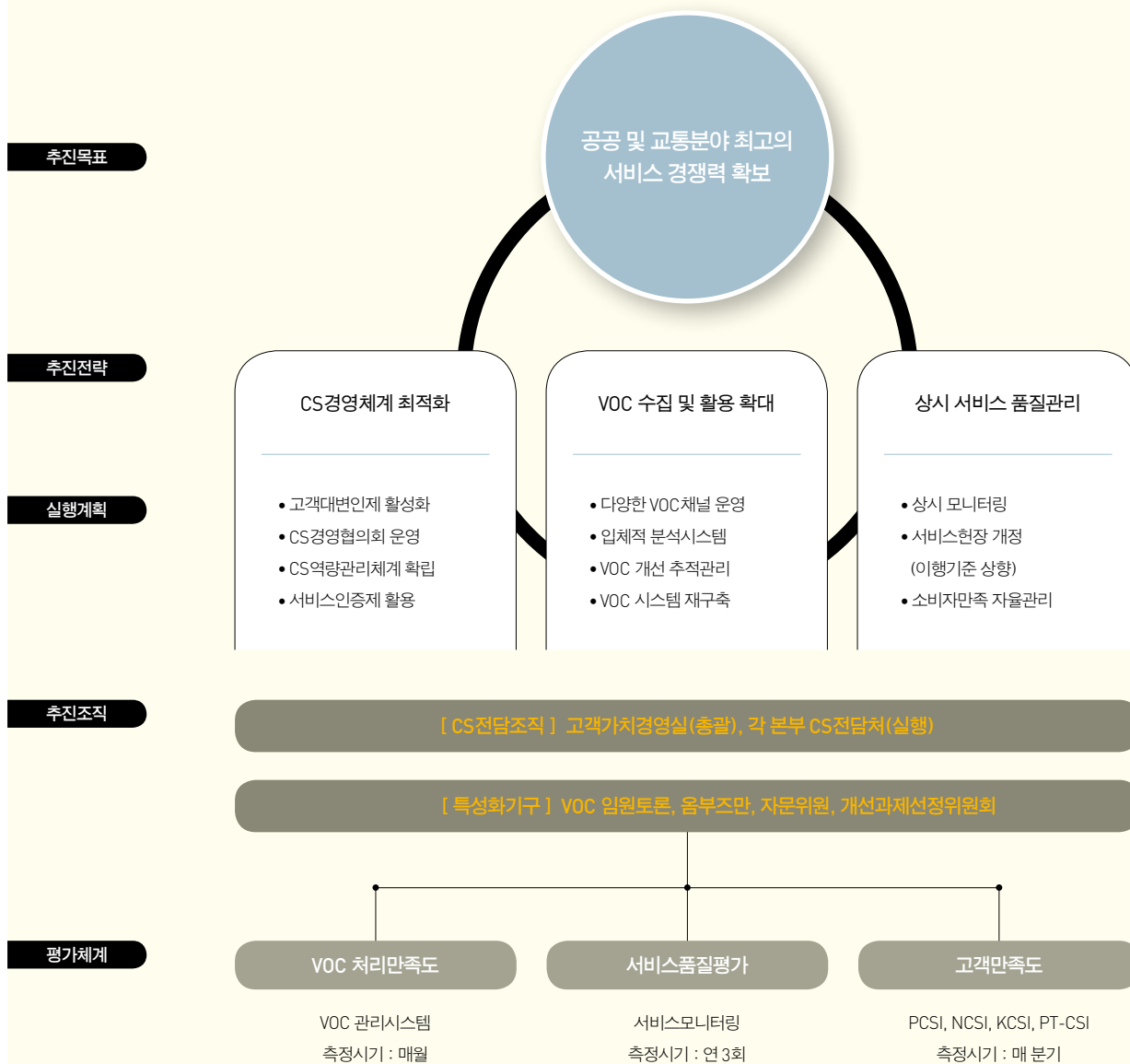
## 철도의 가치와 비전을 고객과 공유하겠습니다 국민의 철도, 코레일이 되겠습니다

### 고객만족 경영체계 구축

● 고객의 행복한 철도여행을 위해 코레일은 항상 고객의 입장을 먼저 생각합니다. '세계 1등 국민철도'의 비전달성을 위한 4대 추진전략 중 '고객감동'을 최우선에 두고 '공공 및 교통분야 최고의 서비스 경쟁력 확보'를 목표로 실행 중심의 CS경영체계를 재구성하였습니다. 이를

위해 CS전담조직과 CS특성화기구로 추진조직을 재편하고 고객가치 경영실 주관 아래 고객감동경영을 수행합니다.

#### CS경영체계



## 고객서비스 역량강화

● 코레일은 고객의 핵심가치에 최적화된 CS프로세스를 구축하고 CS 역량 향상을 위해 전사적으로 노력합니다. 점점 서비스 직원을 대상으로 설문조사를 실시해 고객서비스 역량에 대한 정확한 진단을 내리고, 현행 서비스 교육체계를 점검하며 체계적인 CS교육을 함께 진행합니다. 또한 CS 우수직원에 대해서는 표창 및 포상금을 지급하고 있습니다.

이러한 고객서비스 역량향상의 결과 2010년 전체 고객의 소리 64,451건 중 친절 VOC는 4,135건으로 전년 대비 1,128건 증가되었고, 불친절 VOC는 3,855건으로 전년 대비 619건 감소되었습니다.

### 친절 VOC

(단위: 건)

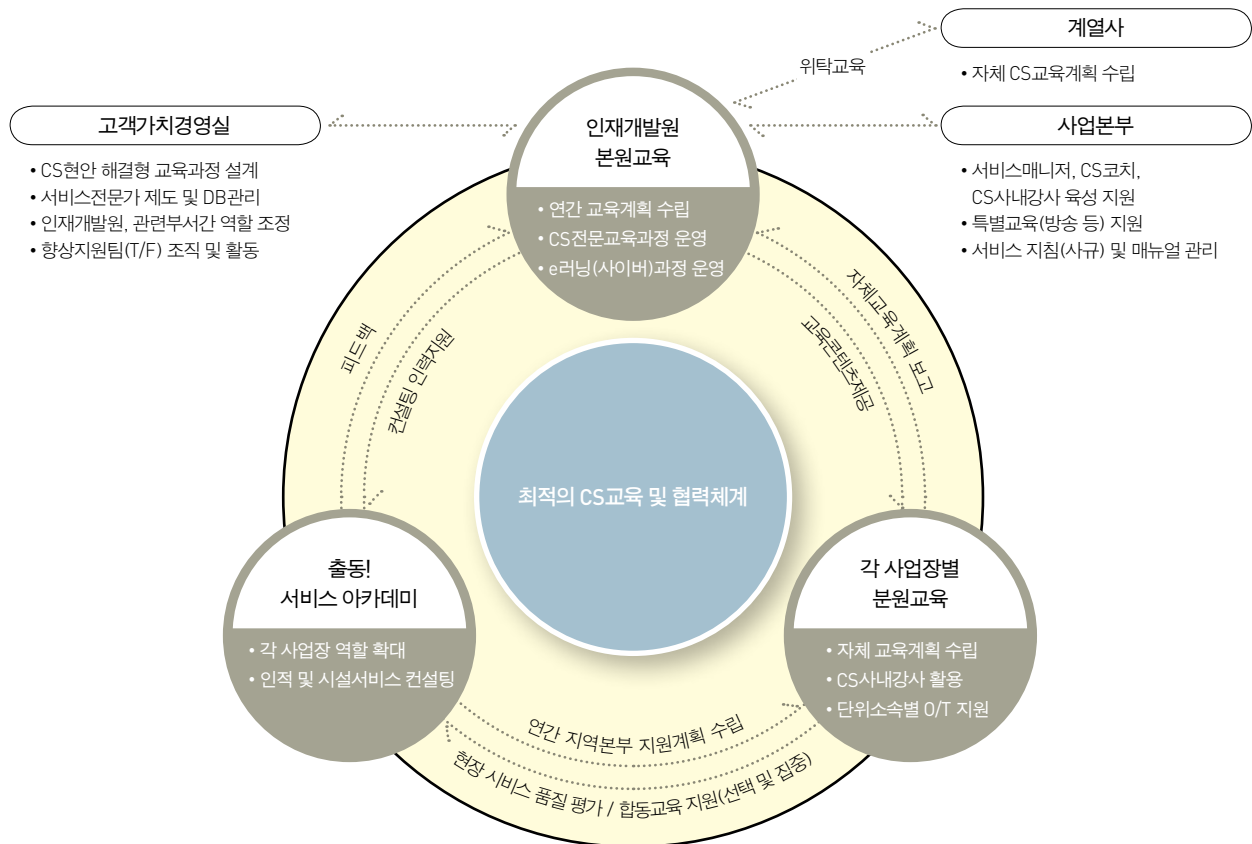


### 불친절 VOC

(단위: 건)



### 최적의 CS교육 및 협력체계 구축



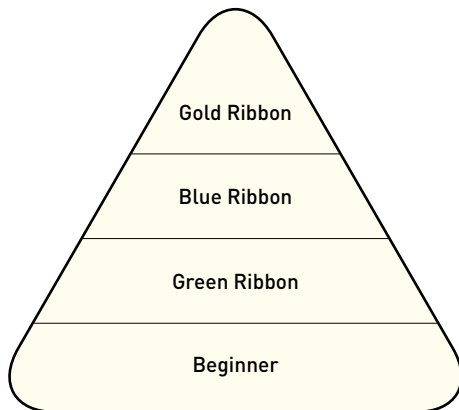





## 고객의 소리(VOC) 활용

### ● 서비스 인증제

서비스 역량이 뛰어난 직원은 주변 직원의 멘토가 됩니다. 서비스 인증제를 통해 코레일은 우수 서비스 직원에게 단계별 인증을 부여하고 있으며 이들은 현장서비스 활동의 '멘토' 역할을 수행하여 기존의 Top-down 방식의 서비스 교육에서 벗어난 자발적인 참여를 통해 직원 스스로 서비스 역량을 높일 수 있는 기틀을 마련하고 있습니다. 비기너(입문)를 시작으로 심사를 거쳐 그린 리본(기본적역량), 블루 리본(전반적역량), 골드 리본(전문적역량)의 총 4단계의 인증이 부여되며 이를 통해 점점직원의 상향평준화된 서비스역량 향상을 기대하고 있습니다. 2009년 최초 도입하여 2010년 비기너 9,111명, 그린리본 1,932명, 블루리본 386명이 신규 인증을 받았습니다.

KORAIL Service Certification 4 Step



-  **Gold Ribbon** | 서비스 관리자의 소양과 의사결정 능력
-  **Blue Ribbon** | 서비스에 대한 전문적 지식과 수행능력
-  **Green Ribbon** | 서비스 기본지식과 점점 서비스 수행능력
- Beginner** | CS의 시작단계로 담당업무를 숙지한 단계

● 코레일은 철도서비스에 최적화된 VOC 프로세스를 구축·운영하고 있습니다. 고객의 소리를 적극 활용하여 고객과의 접점에서 고객의 니즈를 정확히 파악한 후, 경영성과와 서비스 품질을 향상시키고 있습니다.

### VOC 분석시스템

#### 주기별 분석

- 일간 : 처리건수, 유형분류, 친절/불친절
- 주간 : 주간 통계, 주요 VOC 개선과제 현황
- 월간 : VOC 증감, 지연을 집계 원인 분석
- 분기 : 유형 분석, 실적 통계, 분석/피드백
- 연간 : 유형·매체별 종합집계, 분석/피드백

#### 분야별 분석

- 여객 : KTX, 새마을, 무궁화
- 광역철도 : 수도권전철, 환승시스템
- 물류 : 화물운송서비스
- 사업 : 계열사 위탁서비스
- 기술 : 철도차량, 전기, 시설분야

#### 지역별 분석

- 관리역 단위 자체 VOC 분석
- 각 지역본부에서 수집한 VOC를 기반으로 자체분석

#### 이슈별 분석

- 특정 이슈(철도파업, 기상이변 등)에 대한 VOC를 수집, 분석

특히 VOC 채널 운영을 다양화시켜 보다 많은 고객의 의견을 실시간으로 접수하고 근본적인 문제 해결을 위해 노력하고 있습니다.

2010년에는 소셜네트워크서비스(SNS)를 신규 VOC 채널로 활용하여 코레일 공식 트위터(@korail1899)와 CEO 트위터(@jyh0267)로 고객과의 소통채널을 더욱 넓혔습니다. VOC 분석을 거쳐 스마트폰 어플리케이션 '글로리 코레일(철도승차권 예약발권 어플리케이션)'을 개발하는 동시에 철도 역사 내 무선인터넷(Wi-Fi) 서비스를 무료로 제공하였습니다.

### 고객의 소리(VOC) 현황

| 구분    | 채널                | 주요 내용                                 |
|-------|-------------------|---------------------------------------|
| 고객 참여 | 인터넷 홈페이지 (고객참여마당) | 고객의 소리(VOC), 고객제안, 정보공개, 옴부즈만, 서식민원 등 |
|       | 고객센터(콜센터)         | 전화 VOC 접수, 철도이용 안내                    |
|       | 고객대표              | 이용불편 및 개선의견                           |
|       | 고객만족센터            | 내방 민원인 상담, 불편신고 접수                    |
|       | 휴대폰(SMS)          | 전동차 이용 불편, 서비스 개선 요구                  |
| 외부 조사 | CSI, 모니터링         | 고객만족/불만족 요인 조사                        |
|       | FGI               | 철도이용 불만족, 개선사항 도출                     |
|       | SNS, 블로그, 언론      | 철도이용 불편(개선)사항 수집                      |
| 직원 참여 | CS 서포터            | 서비스 결함 발견, 신고                         |
|       | 제안(원트슬립)          | 접점에서 고객 의견 수렴, 개선 제안                  |

## 고객의 소리(VOC) 현황

| 구분           | 2008   | 2009   | 2010   |
|--------------|--------|--------|--------|
| 수집건수(건)      | 54,040 | 51,573 | 64,451 |
| VOC 처리만족도(점) | 85.4   | 75.5   | 72.7   |
| 처리시간(시)      | 20.1   | 22.2   | 21.5   |
| 지연 처리율(%)    | 0.5    | 0.4    | 0.2    |

\*VOC 만족도는 2009년부터 점수체계 변경(최저 20점 → 최저 0점)

## ● 옴부즈만 운영 확대

2010년 1월 코레일 옴부즈만 홈페이지를 개편하여, 기존 옴부즈만 활동범위를 고객만족 분야까지 확대하였습니다. 통합(윤리+고객만족) 옴부즈만 발족으로 고객 권익을 적극적으로 보장할 수 있게 되었으며, 2010년 현장점검 5회 및 특별활동 3회를 통한 제언사항 38건을 경영에 반영하였습니다. 또한 옴부즈만 제언 내용을 VOC 시스템과 연계하여 체계적으로 관리하고 있습니다.

## ● CS 서포터제도

언제나 최상의 서비스품질을 제공하기 위해 CS 서포터제도를 실시·운영하고 있습니다. 고객만족을 업무의 기본개념으로 인식한 전 직원들의 자발적인 참여를 통해 서비스 결함을 사전에 예방하고 관리하고 있습니다.

## 2010년 CS 서포터제도 운영 결과

| 구분    | 등재건수(건) | 비율(%) |
|-------|---------|-------|
| 합계    | 4,994   | 100   |
| 시설서비스 | 2,360   | 47.3  |
| 인적서비스 | 1,994   | 39.9  |
| 제도개선  | 134     | 2.7   |
| 기타    | 33      | 0.7   |
|       | 360     | 7.2   |
|       | 113     | 2.2   |

## ● 고객대표제

코레일의 고객만족경영은 고객과 함께 호흡하고, 소통하는 데에서 시작합니다. 고객으로부터 서비스 수준을 평가받고, 고객의 목소리가 정책·제도 개선 시 직접적으로 반영될 수 있도록 활성화하고 있는 고객대표제가 바로 그 예입니다.

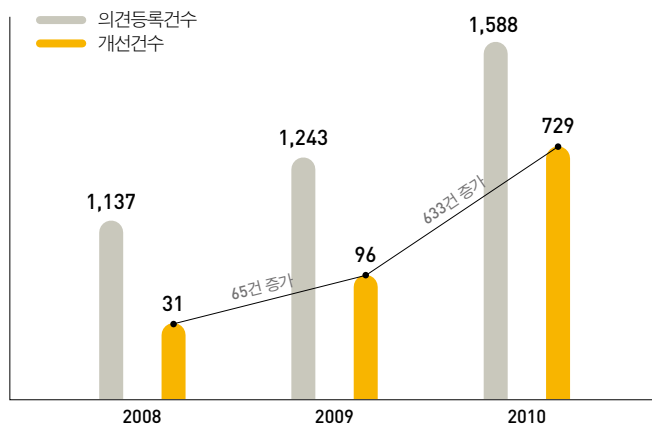
2007년 1기 출범 이후 대표적인 고객참여경영제도로 자리잡은 고객대표제는 2010년 1,134명의 각계 각층의 전문가를 4기 대표를 선발했습니다. 4기 고객대표활동 결과 2010년 고객대표 의견 및 제언관리의 모니터링 4,054건, 온라인 의견제시 1,588건 중 784건이 개선과제로 선정되었으며 729건이 개선 완료되었습니다.

## 고객대표 주요 활동

| 구분          | 2008 | 2009 | 2010  |
|-------------|------|------|-------|
| 지역본부별 모임/회의 | 36   | 55   | 60    |
| 서비스자문/봉사활동  | 29   | 48   | 65    |
| 서비스 모니터링    | -    | 730  | 4,054 |

## 고객대표 의견등록 및 개선건수

(단위 : 건)

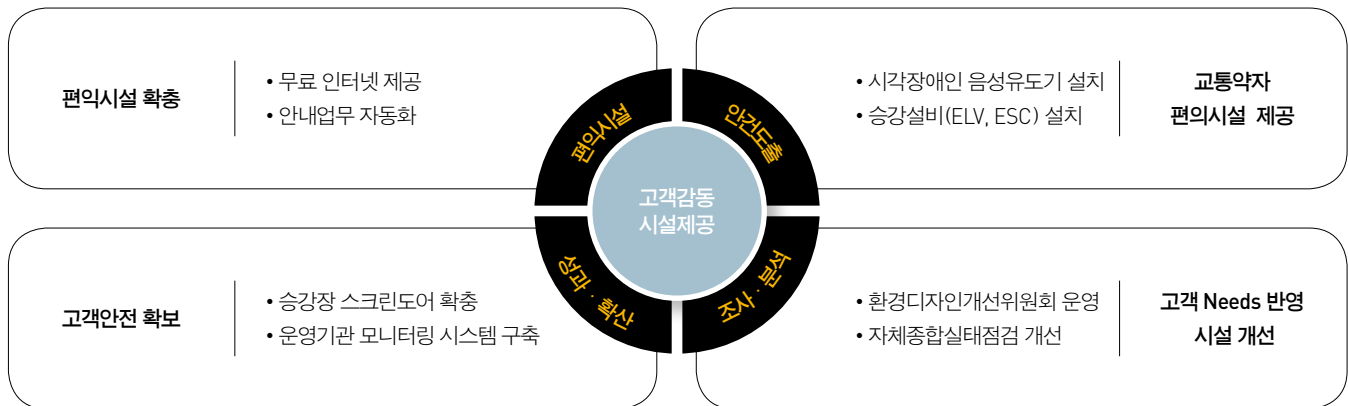


- 제4기 고객대표 출범
- 옴부즈만 우수기관 인증(신문고)
- CS 서포터



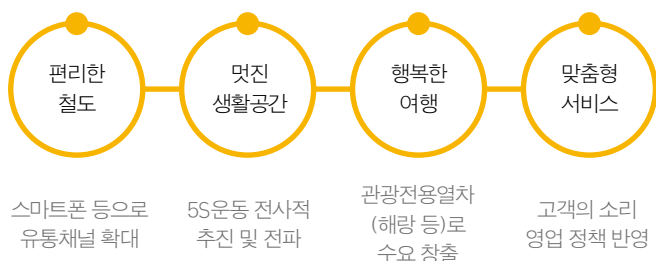
## 고객가치 제고활동

고객감동을 위한 철도시설물 관리체계



### ● 고객감동(G-BEST) 프로젝트

고객만족 전략의 일환으로 고객가치를 최우선화하는 고객감동 프로젝트(Global BEST Project)를 추진하고, 고객감동서비스를 체계화하였습니다. 가치흐름 분석에 따라 고객을 세분화하고 CS 여건에 맞는 4대 전략 12대 과제별 66개 세부 추진과제를 설정하여 추진하였으며, 이를 통해 공공기관 고객만족도 조사에서 역대 최고점수인 92.6점을 획득하였습니다.



### ● 멀티미디어 서비스

코레일은 고객 관점의 첨단 멀티미디어 환경 구현에 적극 노력하고 있습니다. 수도권 전철구간에 Wibro 서비스를 확대하고 세계 최초로 KTX 전 열차와 새마을·무궁화호 열차카페 내 무선 인터넷을 제공하고 있습니다. 차세대 고속열차 KTX-산천에서는 무선 인터넷과 DMB 방송 시청을 개인 좌석에서도 가능케 하였습니다. 116개 철도 역사 내에서 무선 인터넷(Wi-Fi) 서비스를 무료로 제공하고 있으며, 서울역과 부산역 등에서는 노트북을 대여해 줌으로써 유비쿼터스 업무환경을 고려한 무빙오피스를 제공하고 있습니다.



- 역사 내 무료 Wi-Fi망 구축
- 스마트폰 앱 '글로벌 코레일'
- 휠체어 이용객 승강설비

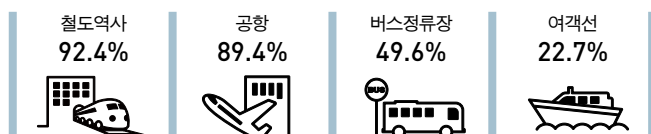


## ● 사회적 약자 서비스

코레일은 지속적인 사회적 약자지원을 통하여 철도의 공익성을 확대하고 있습니다. 특히 복지노선 운행, 장애인/노인/어린이 등 사회적 약자에 대한 운임지원 및 편의시설을 지속적으로 확충하고 있습니다.

### 교통약자 이동 편의시설 현황(장애인 화장실, 엘리베이터 등)

(출처 : 2010년 국토해양부)



### 역사 내 장애인 편의설비 현황

| 편의설비       | 설치역(개) | 설치개수(대) | 비고 |
|------------|--------|---------|----|
| 음성유도안내기    | 177    | 4,133   |    |
| 점형블록 및 유도로 | 391    | 391     |    |
| 엘리베이터      | 196    | 685     |    |
| 휠체어 리프트    | 69     | 169     |    |
| 촉지도        | 428    | 428     |    |
| 수유시설       | 118    | 122     |    |
| 장애인 화장실    | 385    | 385     |    |

### 사회적 약자 운임 할인 현황

| 종류  | KTX                    | 새마을호          | 누리로 · 무궁화호        | 비고   |
|-----|------------------------|---------------|-------------------|--|
| 노인  | 30%<br>(월~금)           | 30%<br>(월~금)  | 무궁화 30%<br>통근 50% | 노인복지법 시행령(보건복지부) 주종시행 (2004년 10월 1일)   |
| 장애인 | 1~3급 50%               | 50%           | 무궁화호<br>이하 50%    | 장애인복지법시행령(보건복지부)<br>1~3급은 보호자 1명 포함<br>2006년 1월 3일부터(4~6급 30%)                             |
|     | 4~6급 30%<br>(월~금한)     | 30%<br>(월~금한) |                   |  |
| 어린이 | 50%                    | 50%           | 50%               | 어린이 : 4세 이상 13세 미만   |
| 유아  | 무임<br>(보호자 1명당 2명)     |               |                   | 좌석지정시 75% 할인<br>• 2004년 4월 1일부터(KTX, 보호자 1명당 1명)<br>• 2007년 1월10일(일반열차까지 보호자 1명당 2명까지로 확대) |
| 유공자 | 전 열차 50%<br>(6회 무임 포함) |               |                   | 국가유공자등 예우 및 지원에 관한 법률<br>• 독립유공자 예우에 관한 법률(국가보훈처)<br>• 5.18 민주유공자 예우에 관한 법률(국가보훈처)         |

## ● 철도역사 환경디자인경영

코레일은 외부 전문위원이 참여하는 환경디자인개선위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 주변환경과 어우러지는 접객 시설물을 체계적으로 관리해 철도환경을 개선하는 환경디자인을 실행하고 있습니다. 서울역 화장실 리모델링, 영동역 지하도 색채개선 등 139개역 167건을 심의 개선하였습니다. 향후 통합관리 기준을 마련하여 토탈 환경디자인 종합계획을 수립하고 시행할 계획입니다.

- 서울역 역사 시설물
- 서울역 화장실 리모델링



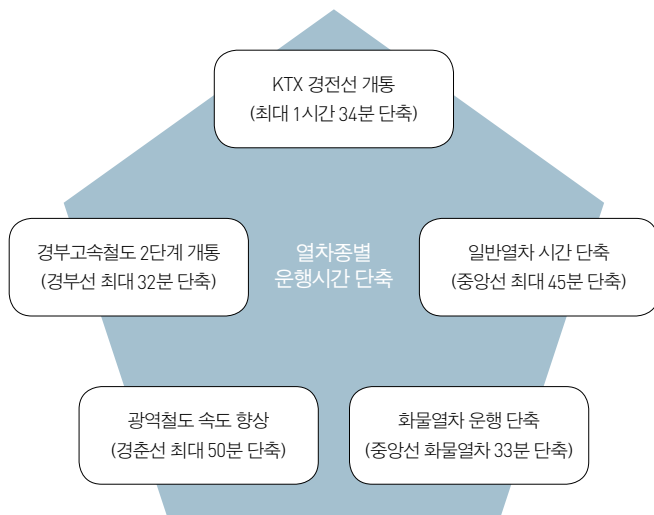
### ● 안전하고 정확한 열차 운행

2010년 KTX 정시운행률은 전년 대비 0.2%p 감소한 98.1%를 기록했습니다. 이는 고속선 중간역 신설공사 및 진동방지 공사로 인한 서행 운전과 일반선 개량화 및 고속화 공사에 기인합니다. 코레일은 서행을 유발하는 각종 공사는 최대한 공사기간 단축에 노력하고 있으며, 정시 운행협약체를 구성하여 중점 과제에 대한 개선/대책을 마련하고 시설 공단과의 협의회 운영 등을 통해 정시운행을 저해 요인을 극복하고자 전력을 다하고 있습니다.

#### 열차 정시운행률

(단위 : %)

| 구 분  | 2009 실적 | 2010 실적 | 2013 목표 | 2015 목표 |
|------|---------|---------|---------|---------|
| KTX  | 98.3    | 98.1    | 98.7    | 98.9    |
| 일반열차 | 97.4    | 97.3    | 97.8    | 98.0    |



| 운행구간                | KTX 경부선           | KTX 경전선 개통        | 일반열차 중앙선          | 광역철도 경춘선           |
|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 단축효과<br>(수송량 일평균기준) | 개통전 대비<br>13.2% ↑ | 개통전 대비<br>63.3% ↑ | 개통전 대비<br>26.9% ↑ | 개통전 대비<br>445.5% ↑ |

### ● 문화서비스

전국 주요역에서 테마가 있는 문화행사를 다채롭게 전개하고, 책 읽는 코레일 Zone을 구축해 책 읽는 여행문화를 선도하고 있습니다. 아울러 다양해지는 고객의 기대가치에 부응하고자 고객맞춤형 테마열차와 문화체험열차를 개발, 운영하고 있으며 2008년 10월 호텔식 명품 관광열차 '레일크루즈 해랑'을 개발해 열차 내에서도 숙박과 문화 이벤트를 동시에 즐길 수 있게 되었습니다.

이외에도 카페객차, 달리는 개뿔관 'KTX시네마'를 운영함으로써 열차가 단순한 이동수단이 아니라 부가가치를 창출해내는 종합문화공간으로 자리매김할 수 있도록 변화와 혁신을 지속적으로 추구하고 있습니다.

#### 4대 테마별 문화이벤트 현황

- 1 즐거운 코레일**
  - 서울역 등 오픈 콘서트홀 운영
  - 주요 포털 연주 동호회 확대
  - 오페라, 재즈 등 연주 정기공연 시행
- 2 배우는 코레일**
  - 고객이 참여하는 소통 이벤트
- 3 고품격 문화 코레일**
  - 문화공연 초청 및 할인 이벤트 (뮤지컬, 영화 시사회 초청 등)
- 4 따뜻한 코레일**
  - 문화 소외계층에 문화러브 포인트 제도 시행

### ● 도시락 예약·배달 서비스

코레일에서는 사전 예약접수를 통한 맞춤형 도시락을 공급하고 있습니다. 도시락의 품질과 위생관리를 철저하게 하고 원하는 시간에 편리하게 식사를 하실 수 있도록 서비스를 제공합니다.



● 철도역 문화공연  
● 도시락 예약 서비스





## 고객 서비스 성과

● ‘고객과의 행복한 약속’ 코레일 고객서비스헌장을 다섯 번째로 개정하였습니다. 정부의 저탄소 녹색성장 기조에 발맞추어 친환경 관련 이행기준을 새로 추가하는 한편, 열차 정시운행을 목표를 96%에서 97%로 상향 조정하고 매표 대기시간을 5분에서 3분으로 줄이는 등 해외 철도운영기관들의 서비스 수준을 상회하는 목표를 설정하고 이를 이행하기 위해 노력하고 있습니다.

이러한 노력의 결과, 코레일의 고객만족 성과는 꾸준히 향상되었습니다. 공공기관 고객만족도(PCSI/기획재정부 주관) 92.6점을 비롯하여 국가고객만족도(NCSI/지식경제부 · 한국생산성본부 주관) 70.0점(전년 대비 2.0점 향상), 한국산업의 고객만족도(KCSI/KMAC 한국능률협회 컨설팅) 67.5점(전년 대비 7.6점 향상), 철도서비스품질평가(PT-CSI/국토해양부) 75.9점(2008년 대비)을 획득하였습니다.

\* 철도서비스 품질평가 격년 시행

### 고객서비스 이행실적

| 항 목        | 이행기준   | 2010년 실적              | 이행여부 | 전년 대비                       |
|------------|--|-----------------------|------|-----------------------------|
| 안전성        | ● 열차주행거리(백만km)당 운전사고 및 인적사고를 전년 대비 10% 이상 줄임                             | 1.62건                 | 달성   | 0.36건 감소                    |
| 정확성        | ● 여객열차의 97% 이상, KTX는 5분 이상, 일반 열차는 10분 이상 늦지 않도록 운행                      | KTX 98.1%<br>일반 97.3% | 달성   | KTX 0.3%p 하락<br>일반 0.1%p 하락 |
| 신뢰성        | ● 천재지변이나 사고 등 부득이한 경우를 제외하고 여객열차를 100% 계획대로 운행                           | 100%                  | 달성   | 유지                          |
| 편리성        | ● 95% 이상의 고객이 3분 이내 승차권을 구입할 수 있도록 노력                                    | 평균 1.9분               | 달성   | 0.2분 증가                     |
| 편리성        | ● 철도고객센터 전화응답률 평균 80% 이상 유지  | 79.2%                 | 미달성  | 3.7%p 하락                    |
| 쾌적성        | ● 열차(객차) 모니터링을 시행하고 미흡한 점을 개선하여 쾌적한 여행환경 유지                              | 98.62점                | 달성   | 0.91점 향상                    |
| 친절성        | ● 우수 접객직원에 대한 고객의 칭찬   | 4,136건                | 달성   | 1,129건 증가                   |
| 친절성        | ● 전화 모니터링을 시행하고 미흡한 점을 개선하여 친절한 고객전화응대                                   | 95.6점                 | 달성   | 신설                          |
| 고객의 소리     | ● 인터넷, 엽서, 전화, 팩스 등을 통한 고객의견 수렴  | 64,451건               | 달성   | 12,880건 확대                  |
| 고객의 소리     | ● 제안고객 보상  | 75건                   | 달성   | 13건 증가                      |
| 고객의 소리     | ● 고객만족도 조사결과   | 92.6점                 | 달성   | 4.5점 향상                     |
| 잘못된 서비스 보상 | ● KTX는 예정시각보다 20분 이상, 일반열차는 40분 이상 늦게 도착하였을 경우 지연시분에 따라 현금 또는 운임할인증으로 보상 | 118,289건              | 달성   | 48,138건 증가                  |
| 잘못된 서비스 보상 | ● 전동열차가 1시간 이상 지연되었을 경우와 마지막 열차가 30분 이상 지연된 경우 보상                        | 50만 5천 원              | 달성   | 37만 원 증가                    |
| 잘못된 서비스 보상 | ● 좌석중복 시 운임요금 반환   | 좌석중복 없음               | 달성   | 유지                          |
| 친환경성(신설)   | ● 디젤기관차량 비율 감축 및 전기기관차량 지속 확대  | 5대 폐차                 | 미달성  | 신설                          |
| 친환경성(신설)   | ● 환경오염 방지시설 개량 연간 지속 시행  | 8건 완료                 | 달성   | 신설                          |
| 사회공헌활동     | ● 제공된 좌석의 10%를 교통약자를 위한 우선 제공  | 19.51%                | 달성   | 0.17%p 증가                   |
| 사회공헌활동     | ● 연간 3,000건 이상 봉사활동에 참여  | 8,353건                | 달성   | 5,920건 증가                   |
| 사회공헌활동     | ● 고객을 위한 사은행사 연간 1,000건 이상 시행  | 1,564건                | 달성   | 338건 증가                     |



- 개집표기 철거
- ● 고객가치 & 서비스 향상 교육
- ● ● 콜센터



## 공정한 평가와 보상, 소통과 화합의 조직문화 구축을 통해 임직원 만족도를 높여갑니다

### 지속가능한 고용

- 코레일의 2010년 전체 임직원 수는 29,958명입니다. 임직원의 99.4%가 정규직이며, 평균근속연수는 17년입니다. 코레일 임직원의 평균임금은 5,845만 원이며, 대졸신입사원 초임은 약 2,184만 원으로 타 공사와 비슷한 수준입니다.

#### 임직원 구성 현황

(단위: 명)

| 구분            | 2008   | 2009   | 2010   |
|---------------|--------|--------|--------|
| 정규직           | 30,910 | 30,586 | 29,958 |
| 계약직           | 1,084  | 447    | 196    |
| 고용            |        |        |        |
| 여성관리자수(2급 이상) | 14     | 11     | 16     |
| 평균근속연수(년)     | 13.4   | 16.5   | 17     |
| 총 임직원수        | 31,994 | 31,033 | 30,154 |
| 채용            |        |        |        |
| 여성            | 3      | 2      | 25     |
| 장애인           | 0      | 0      | 0      |
| 지방인재          | 1      | 2      | 55     |
| 이공계           | 7      | 4      | 58     |
| 신규채용          | 10     | 9      | 103    |
| 이직            |        |        |        |
| 이직률(%)        | 0      | 0      | 2.6    |

#### ● 임직원 인권존중

코레일은 임직원 개개인을 존중하며 근로기준법 등 제 노동관계법령과 국제노동기구(ILO)의 아동노동 및 강제노동 금지 규정을 철저히 준수합니다. 또한 단체협약과 취업규칙에 따라 인권 및 근로조건과 관련한 규정을 준수합니다. 임직원의 인권보호를 위해 윤리강령 제2장 8조에 따라 성희롱 예방규정을 준수하며(소속기관별로 1인당 연간 1시간 이상 교육 실시) 인사, 산업안전, 복지고충 등 임직원의 고충사항을 고충처리 절차에 따라 처리하고 있습니다.



● 우수 인턴사원 정규직 채용  
● 여성인력 고용 확대

### 평등고용원칙 준수

- 코레일은 윤리강령(제2장 8조, 제6장 2조의 규정)에 근거하여 성별, 학력, 연령, 종교, 혈연, 출신지역, 신체장애 등에 의한 차별을 금지하고 있습니다. 이와 함께 사회형평적 인력채용을 시행하여 여성인력, 장애인, 취업보호대상자에 대한 일정 고용비율을 유지하고 있습니다.

신입사원 채용은 응시연령 및 지역, 학력제한을 폐지하고 공개경쟁 채용을 원칙으로 합니다. 채용 프로세스의 공정성과 효율성을 높이고 역량 있는 우수인력 확보를 위해 코레일형 역량면접 방식을 개발했으며 프리젠테이션, 심층면접 등 다양한 면접툴을 통해 코레일에 적합한 인재 선발에 힘쓰고 있습니다.

- **청년인턴사원 채용** 2010년 일자리 창출을 통한 청년실업 해소와 같이 공공기업의 사회적 의무를 이행하는 동시에 코레일에 적합한 맞춤형 인재를 발굴하고자 인턴십을 활용한 신규채용을 실시하였습니다. 500명의 인턴을 선발하고 평가과정을 거쳐 최종 126명을 정규사원으로 채용하였습니다. 이번 청년인턴사원 채용에서는 단순 채용방식에서 벗어난 맞춤형 채용방식을 통해 검증된 우수인력을 확보하였습니다.

- **여성인력 고용 확대** 코레일은 양성평등 채용 원칙을 준수하며 남녀 간 평등한 기회보장에 노력합니다. 2010년 말 현재 근무하고 있는 총 여성인력은 2,482명으로 여성법정 의무고용비율인 5.67%(1,836명)를 상회하는 8.23%(2,482명)를 기록하였습니다. 2005년부터 여성인력 능력개발 기회의 실질적인 확대와 여성직원의 지위향상을 위해 노력한 결과 2010년 관리직 95명(여성직원의 3.8%), 승진 440명으로 전년 대비 9.2배 증가하였습니다.

- **장애인 고용 확대** 코레일은 사회형평적 고용노력을 적극적으로 이행하여 2010년 현재 법정 기준고용률 3%보다 0.1%를 초과하는 931명의 장애인이 근무하고 있으며, 특히 중증장애인의 경우 직무적합성 검토 및 맞춤형 보직관리를 시행하여 최적의 근무여건을 조성하고 있습니다.

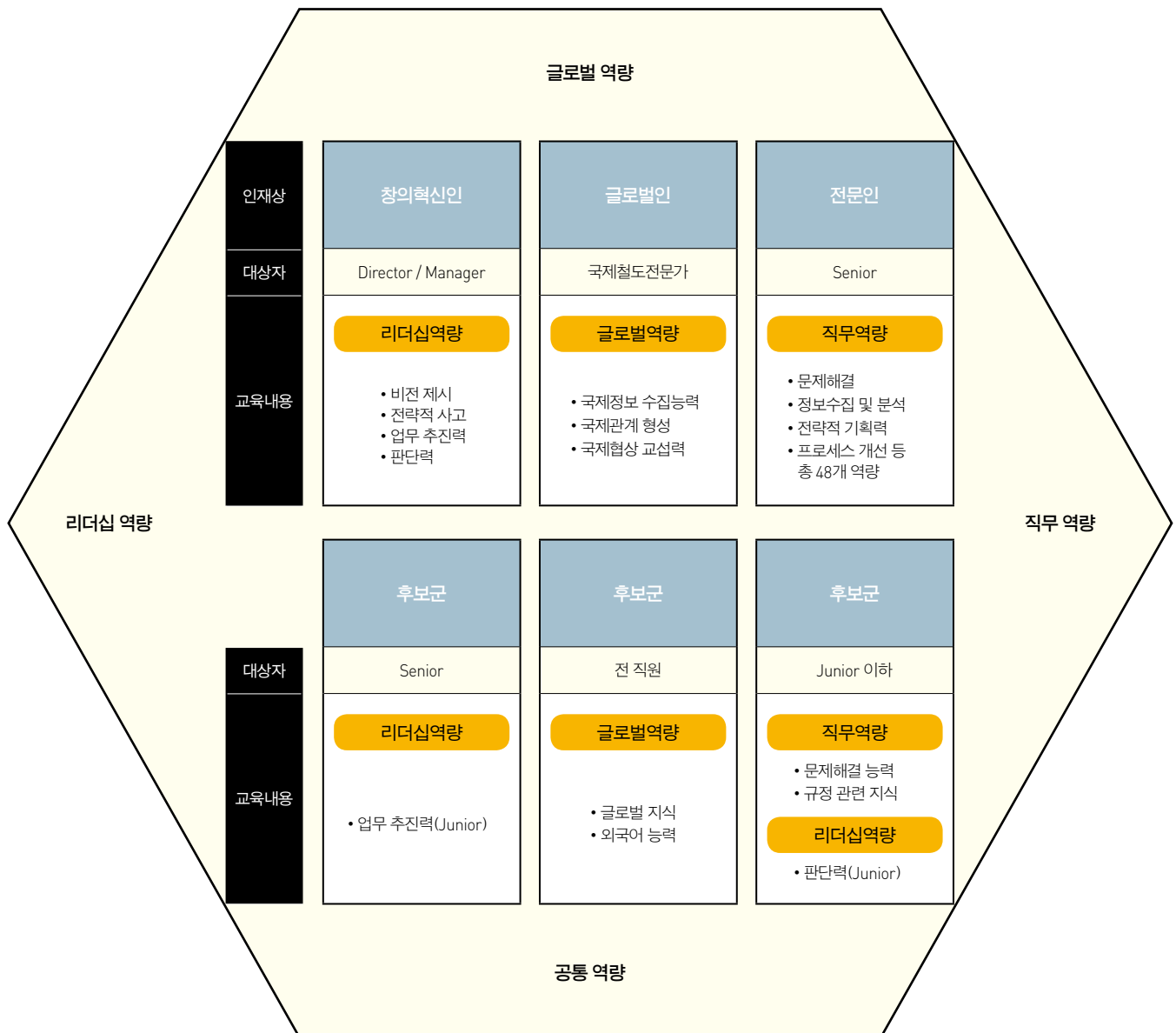
- **고령자 고용** 고령자 고용촉진 이행을 적극적으로 시행하여 2010년 현재 법적 기준고용률 6%보다 1.4% 초과하는 2,246명(7.4%)이 근무하고 있습니다.

- **이공계 전공 및 지방인재 채용** 이공계 전공 및 지방인재 채용목표제에 따라 이들의 채용비율을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다. 2010년 현재 이공계 출신자 11,735명(39.1%)과 지방인재 12,564명(41.9%)이 근무하고 있습니다.

## 인재육성

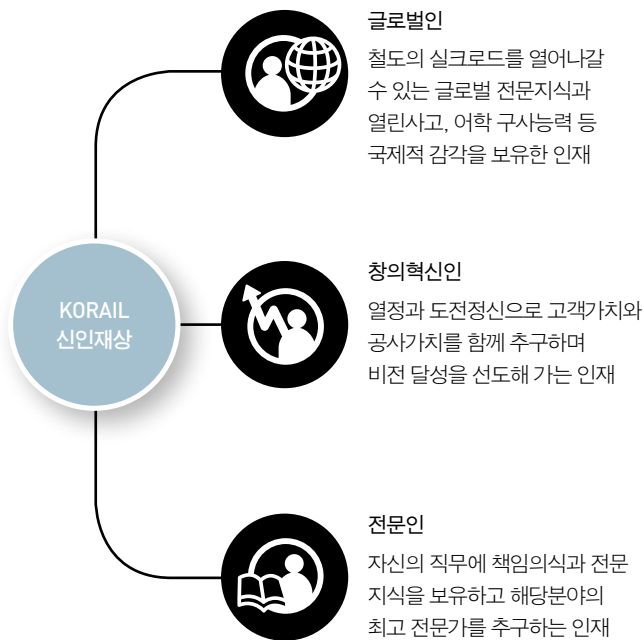
- 코레일은 '세계 1등 국민철도'의 비전 달성을 위해서 글로벌 경쟁력을 갖춘 인재가 최우선 성장동력임을 알고 있습니다. 이에 따라 직무 기반, 성과주의, 역량중심의 인적자원개발 전략을 수립하고, 공정한 인사원칙 및 평가체계를 구축해 전문성과 창의성을 갖춘 인재양성에 최선을 다하고 있습니다.

### 역량별 교육체계



### ● 인재양성시스템

新 인재상에 기반한 4대 핵심역량 도출하고 직무와 역량중심의 인적 자원개발체계를 구축하였습니다. 구성원의 역량개발 및 교육훈련 니즈 발굴 시스템을 구축하였으며, 교육훈련계획 수립 절차 및 자발적 역량 개발체계를 구축하였습니다. 이를 통해 직무와 역량에 따른 자발적 학습을 시행하고, 성과측정 결과를 피드백하는 선순환 체계를 마련해 코레일의 비전 달성과 성과 창출을 주도하는 인적자원을 전략적으로 육성하고 있습니다.



### ● 교육훈련 현황

2010년 임직원 교육인원은 2009년에 비해 10% 감소한 90,796명입니다. 인당 평균 교육시간은 85시간이었으며 총 교육비는 75억 원, 인당 교육비는 250,000원이었습니다.

#### 연도별 교육실적

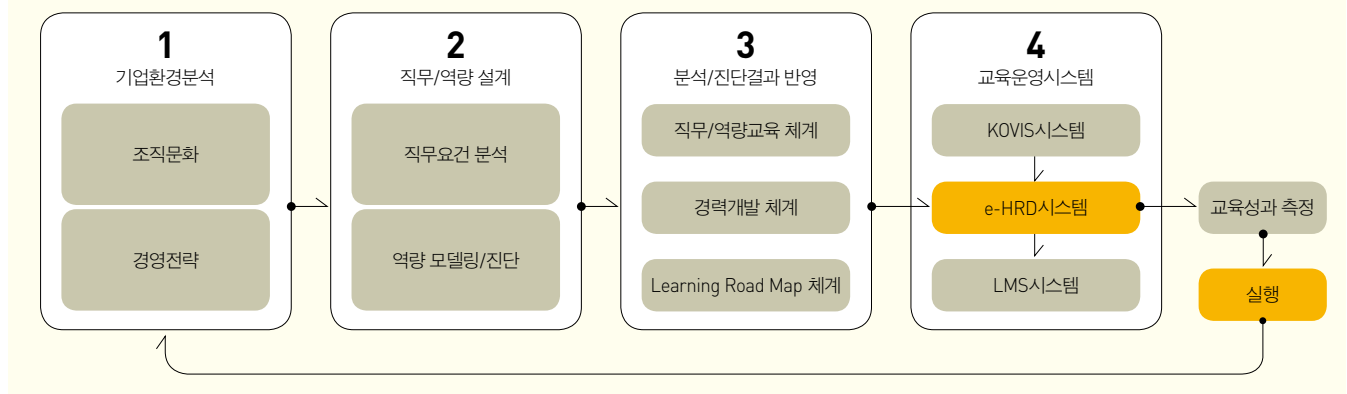
| 구분                               | 2008    | 2009    | 2010   |
|----------------------------------|---------|---------|--------|
| 교육인원<br>(명-수료자 기준)               | 124,613 | 100,739 | 90,796 |
| 인당 교육시간 (전체 수료자/<br>평균현원×4일×7시간) | 89      | 89      | 85     |
| 인당 교육비(천 원)                      | 412     | 300     | 250    |

코레일은 교육을 받는 임직원이 스스로 역량을 진단하고 학습, 성과평가 등을 원스톱으로 지원받을 수 있는 e-HRD시스템을 개발해 적용하고 있습니다. 코레일의 모든 임직원들은 이 시스템을 통해 시간과 장소의 제약 없이 학습체계 진단, 직무교육체계 수립, 자기역량개발 계획 수립 등을 지원받고 있습니다.

#### 역량별 교육과정

| 구분       | 리더십                         | 글로벌                             | 직무         | 공통                        |
|----------|-----------------------------|---------------------------------|------------|---------------------------|
| 필수       | 선택                          |                                 |            |                           |
| 전략형 리더   | 국내장기파견<br>최고경영자과정<br>파워코칭과정 | 국제철도 전문가,<br>해외프로젝트 매니저,<br>사이버 | 직무전문, 직무기초 | 핵심가치 공유과정, 노경상생, 녹색성장, CS |
| 성과창출형 리더 | 갈등관리과정<br>전략적의사결정과정         | 문제해결과정<br>전략적기획과정<br>커뮤니케이션     | 외국어교육 등    |                           |
| 셀프 리더    |                             |                                 |            |                           |

#### 인적자원개발 체계



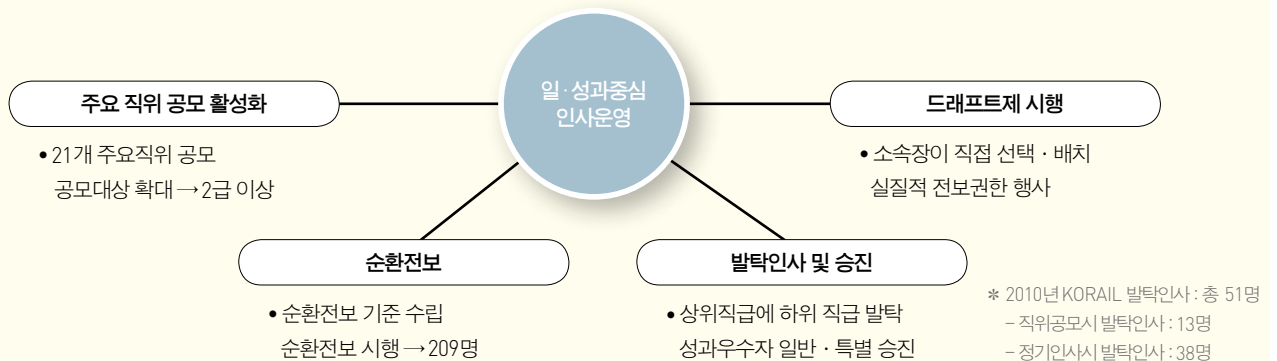
## 성과관리

코레일은 능력과 성과 중심의 인사시스템을 구축하고 있습니다. 조직 내의 모든 평가 및 보상, 승진, 보임 등은 연공서열을 탈피하고 직급에 관계 없는 발탁인사가 가능하도록 운영됩니다. 특히 직급별 직위기준을 보직별 직위기준으로 변경하여 '일을 잘하면 직급에 관계없이 발탁

인사'가 가능하도록 제도를 개선하였습니다. 반면 저 성과자에게는 재교육을 통해 동기부여 및 조직활력을 제고하고 있습니다.

\* 1차 시행(2009. 11. 2~12. 24) 29명, 2차 시행(2010. 4. 5~5. 28) 25명을 대상으로 철도 선진화 역량마인드-Up 교육을 통해 성적우수자 12명은 보직 부여, 나머지 42명은 본부 스태프 부서에 배치함

### 성과중심의 인사관리 프로세스



### ● 직무 및 성과중심 연봉체계

코레일은 직무와 보상이 함께하는 성과 중심의 보수체계를 구축하고 보수관리의 적정성을 제고하기 위해 형식적인 연봉제를 철폐하고 성과연봉 비중을 30% 수준으로 확대하였습니다.

### ● 역량중심의 인사시스템

소속별 기계적 분포비율을 개선하고, 업무의 중요도 및 난이도를 반영하여 근무성적 평정제도를 개선하였습니다. 또한 MBO(목표관리)와 연계하여 업무 추진력, 전략적 사고와 판단력, 동기부여, 커뮤니케이션 등의 발표 등 임직원의 역량을 종합적으로 고려하여 역량중심의 평가를 시행하고 있습니다.

### 연봉구조 개편

| 기 존           |                | 개 선           |                |
|---------------|----------------|---------------|----------------|
| 기준연봉<br>49.5% | 직무역할급<br>22.7% | 기준연봉<br>49.5% | 직무역할급<br>17.0% |
| 제수당<br>3.5%   | 복리후생비<br>6.9%  | 가타수당<br>3.5%  | 성과연봉<br>30%    |
| 직무성과급<br>2.5% | 성과연봉<br>14.9%  |               |                |

### 성과중심 연봉체계 확대 로드맵

#### 2009

##### 직무성과주의 제도화

- 직무급 강화방안 마련
- 연봉제 전면 개편
- 임금피크제 도입(2급 이상)
- 퇴직연금제 도입(2급 이상)

#### 2010

##### 직무성과주의 실행

- 직무급 시행(2급 이상)
- 3급 이하 연봉제 확대(현역 역 · 소장, 담당과장)
- 임금피크제 시행(2급 이상)
- 근무체계 유연화 도입

#### 2011

##### 직무성과주의 확산

- 직무급 확대(지원부서)
- 3급 이하 연봉제 확대(지원부서 전체)
- 임금피크제 개선 보완
- 근무체계 유연화 시행

#### 2012

##### 직무성과주의 심화

- 직무급 확대(전 직원)
- 3급 이하 연봉제 확대(전 직원)
- 임금피크제 도입(3급 이하 전 직원)
- 직무와 보상 일치(직급 폐지)



## 복지제도

### ● 복리후생제도

코레일은 임직원들이 건강하고 안정적인 삶을 영위할 수 있게 하고 업무 외 만족도를 높이기 위해 다양한 복리후생 프로그램을 마련하고 있습니다. 아울러 노경이 공감하는 중장기 후생복지 종합대책을 수립하고 복지제도를 전면적으로 개선하였습니다.

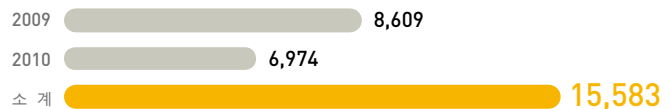
**선택적 복지제도** 선택적 복지제도를 추진하여 각종 복리후생제도를 합리적으로 통합·관리하고 있습니다. 또한 복리후생 예산의 투명성을 확보하고 직원들의 니즈를 반영한 복지 콘텐츠를 제공합니다. 실제 혜택을 받는 직원의 의견이 반영될 수 있도록 정기적으로 만족도 조사와 직원 설문조사를 실시합니다.

**퇴직연금제도** 공사 전환으로 변경된 퇴직급여 적용은 20년 이상의 경우 공무원 퇴직급여(연금 포함) 지급, 20년 미만자의 경우 연금수급권 보장을 위한 공무원 연금법 특례 적용으로 불이익을 보완하였습니다. 코레일은 2005년 12월부터 시행된 퇴직연금제도 도입을 위해 2007년 1월부터 3월까지 컨설팅을 실시했으며, 2007년 2/4분기 정기 노사협의회 안건으로 퇴직연금제도 도입 후 희망자에 한하여 확정급여형 우선 가입을 제안하였습니다. 2009년에는 2급 이상(부장급) 직원에게 최초 도입되었고, 2010년에는 노후생활보장 기능강화를 위한 퇴직연금의 전 직원 확대도입을 목표로 3급 이하 현장 과장급 이상까지 퇴직연금을 확대 실시하였으며, 2012년까지 퇴직연금 프로세스를 안정화시켜 '퇴직연금 전 직원 확대도입'을 목표로 하고 있습니다.



### 연도별 퇴직금 적립액

(단위 : 백만 원)



### 중장기 후생복지 종합대책 수립

#### 2010 ~ 2011

##### 기반정비

- 비 예산사업 위주의 후생복지시설 기반 정비
- 가족친화인증 AA등급 획득

#### 2012 ~ 2013

##### 선진화 이후

- 후생복지시설 추가 확충
- 후생복지 제도 개선
- 가족친화인증 등급 향상(S등급)

#### 2014

##### 지속 확대

- 후생복지시설 지속 확충
- 복지만족도 지속 향상
- 가족친화중심 복지 통합



- 체육행사
- 동호회 활성화
- 낙산연수원 개관



## 산업안전보건

### ● 중앙산업안전보건위원회 운영

산업안전보건위원회는 현장 안전보건을 관리하는 최고 의결기구로서 임직원의 보건, 안전을 최상의 상태로 유지하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 안전, 보건 관련 주요사항을 처리합니다. 코레일은 근로자의 정기적인 건강진단 결과를 통해 추적검사 등 적절한 작업환경 개선 조치를 취하는 등 국제노동기구(ILO) 협약을 준수합니다.

### ● 안전경영시스템(전산) 구축 및 산업안전보건경영시스템 국내·국제 인증 추진

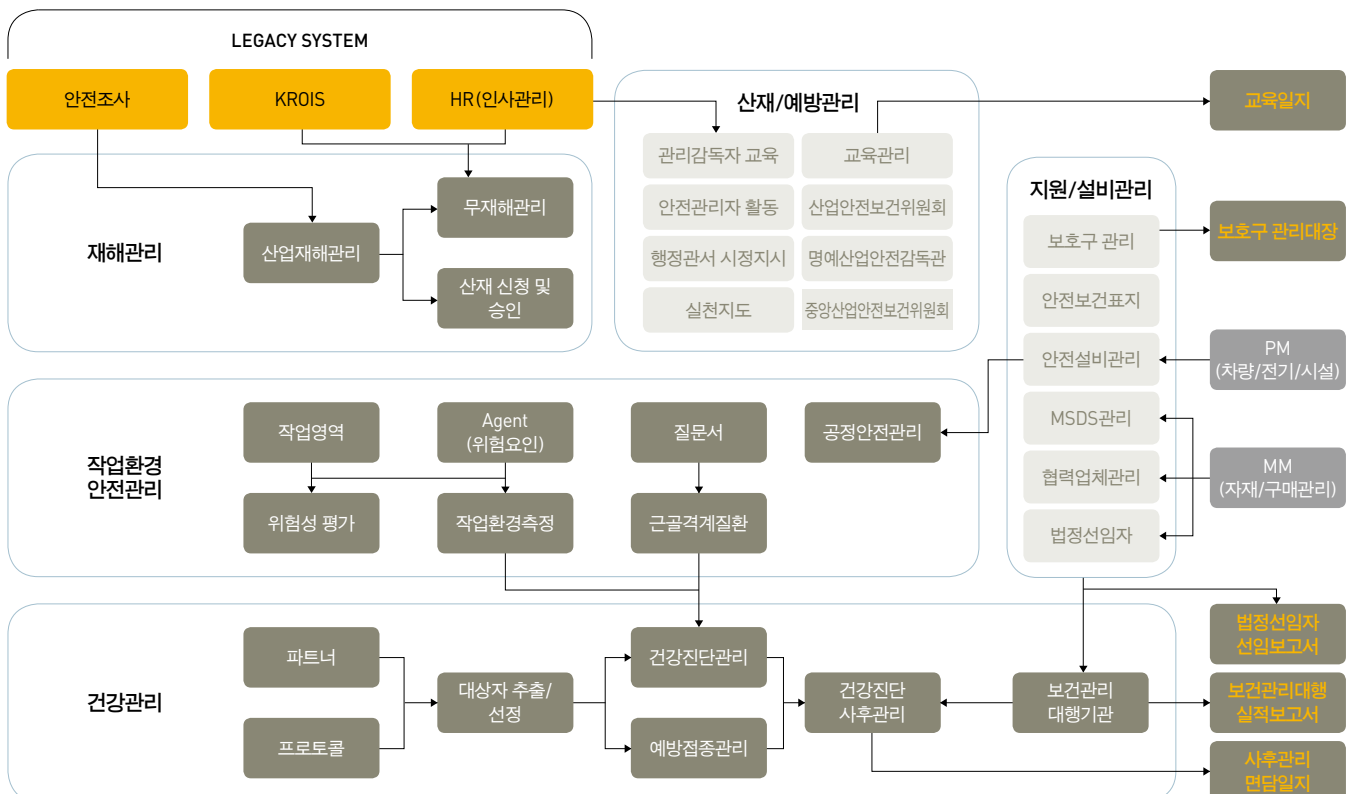
코레일은 산업안전/운행안전/보건/조사/환경업무의 원활한 진행과 관련 자료를 데이터베이스화하여 효율적으로 관리하고자 2010년 6월 안전경영시스템을 구축하여 운영 중에 있으며, 안전보건관리를 체계적이고 과학적으로 운용하고자 국내 및 국제인증을 추진하고 있습니다. 특히 국제인증을 통하여 철도사업의 해외 진출시 인지도를 향상시키고자 합니다. 2010년에는 안전경영시스템 구축·운영에 의한 효율적 산업안전보건관리로 산업재해 발생건수가 현저히 감소하였습니다.

#### 산업재해 현황

(단위 : 건)



안전경영시스템 중 산업안전보건 프로세스 흐름도



### ● 산업안전보건 교육

산업안전보건법 제31조에 의한 관리감독자 교육을 사이버교육 프로그램으로 전환하여 2007년도부터 2010년도까지 19,082명을 대상으로 4주(30일)의 교육을 실시하였습니다.

#### 사이버교육 이수자 현황

(단위: 명)



### ● 안전관리자, 보건담당자, 관리감독자 역량 강화

12개 지역본부 및 9개 부속기관의 안전관리자, 보건관리자, 관리감독자에게 연 2회 1박 2일의 일정으로 워크숍을 진행하여 산업안전보건 교육을 통해 법령을 준수토록 하고, 토론을 통해 각 사업장의 장점을 공유·확산하는 등 역량 강화를 위해 노력하고 있습니다.

### ● 현장 중심 안전관리

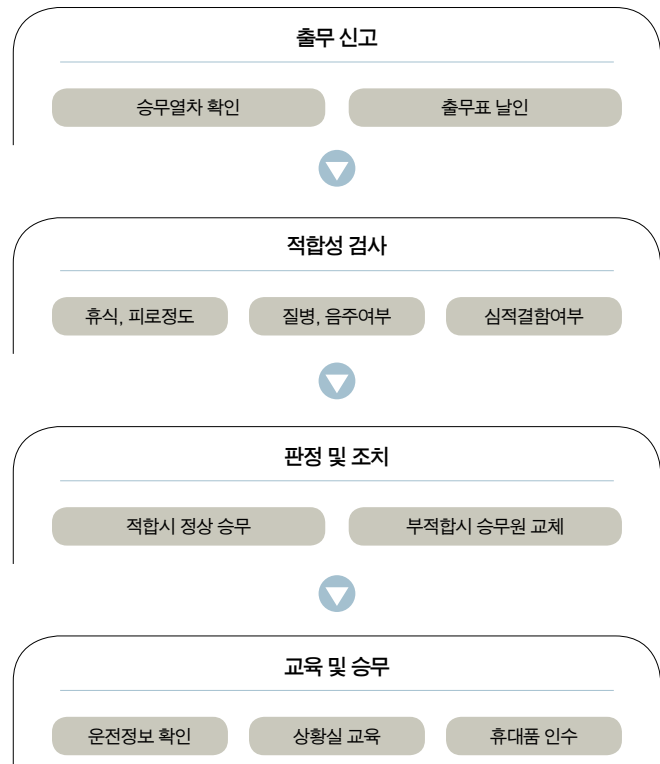
철도운행업무종사자가 느끼는 현장의 불안전 조건 등의 고충을 본사에 상시적으로 접수·회신할 수 있는 안전옴부즈만제도를 2009년 3월부터 운영하고 있습니다. 코레일은 안전옴부즈만을 통해 현장의 소리에 귀 기울이고 있으며, 현장의 안전 고충과 불안전 요소를 신속히 해소하고자 노력합니다. 2010년 안전작업계획서 양식에 대한 질의 등 총 14건의 현장의견이 접수되었고, 이 중 6건을 반영하였습니다. 또한 현장에서 사고가 발생할 뻔 했던 준 사고사례를 접수·분석하여 대안을 마련하고 있습니다.

| 구분     | 접수 내용                  | 전파 공유          |
|--------|------------------------|----------------|
| 안전옴부즈만 | 불합리한 사항<br>유권해석에 관한 사항 | 14건 접수 / 6건 반영 |
| 준 사고사례 | 사고가 발생할 뻔 했던 위험 사례     | 7,217건 접수      |

### ● 철도운행 자격관리

철도운행업무종사자의 인적오류 예방관리를 위해 신체 적성검사를 시행하고 불합격자는 해당업무의 보직 금지 및 변경, 전보 조치를 취하였습니다. 승무적합성 검사를 시행해 승무사업 직전 피로정도, 질병 유무, 음주여부 등을 검사하여 승무적합 여부를 확인하고 있으며, 신규경력자(6월 미만), 전입자(3월 미만), 사고경력자(2년 미만) 등 일정기준에 해당하는 중점관리 대상자를 지정해 특별 관리하고 있습니다. 2010년에는 2명의 불합격자에 대하여 보직을 변경 조치하였습니다.

#### 승무적합성 검사



● 산업안전보건 워크숍  
● 산업안전보건 워크숍  
● 열차승무원



## 노경관계

### ● 노동조합 현황

1945년 전국철도노동조합으로 설립되어 2006년 산별노조인 전국운수산업노동조합 철도본부로 전환되었습니다. 임직원들은 유니온 숏(Union Shop) 협약에 따라 입사와 동시에 조합원으로 가입되며, 기간제 근로자는 자유의사에 따라 조합에 가입할 수 있습니다. 2010년 노동조합 총 조합원 수는 직원의 75.7%인 22,678명이 가입되어 있습니다.

### ● 노경상생로드맵

갈등과 반목의 노경관계를 청산하고 바람직한 노경문화를 만들고자 2010년 7월 노경상생 로드맵을 수립하였습니다. 아울러 노경간 커뮤니케이션을 활성화하고자 2010년부터 현업 소그룹 미팅과 현장직원 본사 교차체험을 신설하여 '마주보며 대화하고 체험하며' 상호간의 이해증진을 도모하였습니다.

**중앙노경협의회** 코레일은 2010년 9월에 조직개편에 따라 노경협의회 운영규정을 개정하였으며, 개정된 운영규정에 따라 20여 개 지역별로 설치된 노경협의회 활성화에 주력하였습니다. 지역노경협의회를 통해 근무환경 개선은 물론 노경 공동으로 타기관 업무수탁 계약을 체결하여 수입증대 성과를 거두기도 하였습니다.

**노경협의체** 현장의 목소리를 가감없이 전달하여 각종 계획수립에 반영하는 한편, 전사적으로 노경협의회 등 각종 협의 및 위원회를 158회 개최하고 경영현안을 공유함으로써 함께 이해하며 공감대 형성의 기회를 마련하였습니다.

| 노경협의체     | 설치 목적             | 개최 주기 |
|-----------|-------------------|-------|
| 근무제도개선 TF | 근무제도 다양화 논의       | 수시    |
| 후생복지위원회   | 후생복지사항 논의         | 수시    |
| 산업안전보건위원회 | 근로자의 안전보건 전반 논의   | 수시    |
| 노경협의회     | 근로자 참여 및 협력 증진 도모 | 분기 1회 |
| 보호구선통정위원회 | 안전화, 안전모 등 보호구 선정 | 품평회시  |
| 피복제정위원회   | 근무복 및 작업복 선정      | 필요시   |

**노동조합 대표와 간담회** 노동조합과 단체교섭 및 노경협의 이외 상건례 및 오찬 간담회를 통해 동반자로서 경영 현안에 대해 함께 고민하고 해결방안을 모색하며, 철도발전을 위한 상호 협력을 강화합니다.

### 노경상생 로드맵

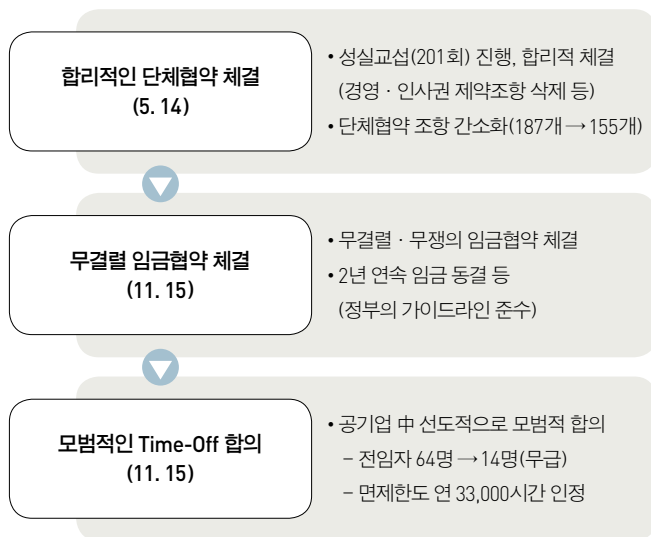


- 정기단체협약
- 노동조합 대표 간담회
- 직원 마라톤대회



### ● 노경상생 문화정착

법과 원칙을 지키며, 소통이 중심이 되는 노경상생 문화정착을 위해 단체협약체결, 무결렬·무쟁의 임금협약체결, 공기업 중 선도적으로 모범적 Time-Off 합의 등 노경상생의 문화를 이루어 내었습니다.



### ● CEO 스킨십 커뮤니케이션

순시성 점검 활동이 아닌 현장직원들과 스킨십 소통을 강화함으로써 자긍심을 고취하고 공사발전에 대한 공감대 형성을 위하여 커뮤니케이션 프로그램을 확대하였습니다.



### ● 커뮤니케이션 채널의 선진화

전국적인 사업장 특성을 고려한 현장중심 소통매체를 강화하는 시스템을 확립하고 있습니다. 특히 기존 소통매체를 재정비하고 쌍방향 채널을 도입하여 열린경영 실천에 일조하고 있습니다.

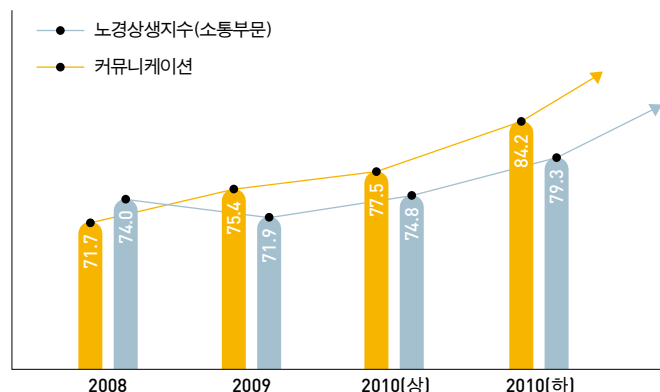
| 기존 [소통채널 확보] |  |
|--------------|--|
| 인터넷          | • 홈페이지(공식), 블로그, 카페, 기능별 홈페이지(18개)<br>지역본부 홈페이지        |
| 업무시스템        | • 고충처리시스템, 전자상담시스템, CEO 대화방                            |
| 지면           | • 소식지(함께가는 코레일), 포스터경영, 서신, 게시물                        |
| 전자신문         | • CEO 리포트, 지역본부 전자소식지                                  |
| 영상매체         | • 사내방송, 영상물  |
| 대면           | • CEO 현장경영, 간부급 현장체험                                   |
| 노동조합         | • 단체교섭, 노경협의회, 산업안전보건위원회<br>후생복지위원회, 피복제정위원회, 보호구선정위원회 |

| 신설 및 보완 [신속성 및 쌍방향 소통채널 강화] |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 쌍방향                         | • 자매결연, 간부급 현장체험, 소그룹 미팅  |
| 신속성                         | • 트위터 개설, CEO 메시지 실시간 생중계 |
| 균형된 정보제공                    | • 전화데이트, 주간인사 리뷰, 알리바바    |

### 임직원 만족도

● 내실화된 커뮤니케이션 시스템 개발 및 운영을 통해 커뮤니케이션 만족도 및 노경상생지수 모두 향상하였습니다. 이는 합리적 단체협약 체결 및 공사전환 이후 최초로 무쟁의 임금협약 타결을 이끈 원동력이 되었습니다.





## 협력사 신뢰경영

코레일은 협력사와 수평적 파트너십 관계를 맺고 동반성장과 공정거래 실천에 앞장섭니다

### 협력사의 특성과 지속경영 이유

● 코레일의 협력사는 승차권 발매 대리점과 용역사·구매·자산임대 등의 거래관계에 있는 업체를 말합니다. 코레일은 입찰에서부터 공정, 사후관리 등의 전 과정에서 투명한 거래를 위한 활동을 추진하고 있으며 모든 기업에게 평등한 기회를 제공하고자 노력합니다. 특히 협력사 중 여성 및 장애인대표 기업, 중소기업 등의 구매율을 높여 여성과 장애인의 경제활동을 촉진시킴으로써 국가경제 활성화에 기여하고자 노력합니다.

2010년 중소기업 제품 구매비율은 총 구매금액의 52%에 해당하는 7,387억 원을 기록했으며, 여성 및 장애인대표 기업과의 구매금액은 총 532억 원으로 이는 전체 계약의 3.8%에 해당하는 수치입니다. 코레일은 중소기업 지원을 위한 실질적인 방안을 적극적으로 실천하여 중소기업과 공존공영을 추구하고 있습니다.

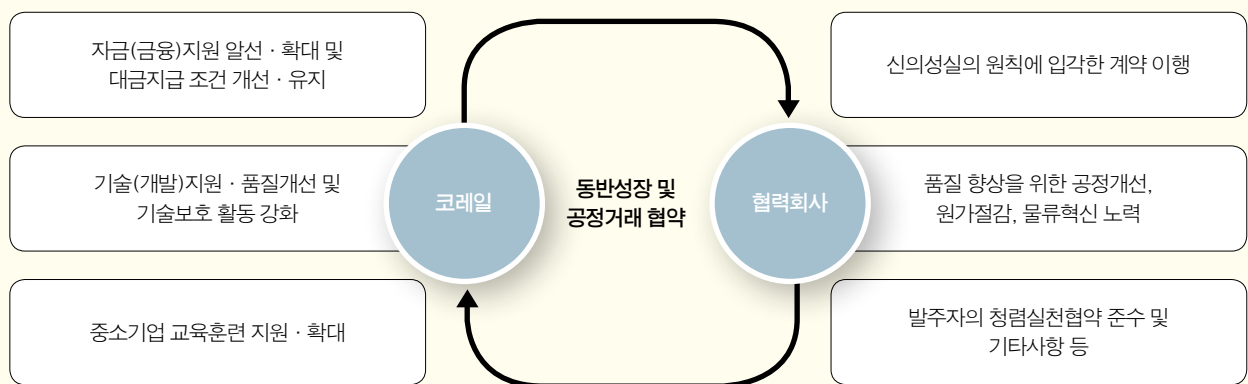
### 신뢰경영을 위한 다양한 제도

● 자발적인 기업공개와 투명한 커뮤니케이션 제도 정착으로 협력사와의 공존을 위한 다각적인 노력이 이루어지고 있습니다. 2005년 투명경영을 위한 제도적 기반을 마련한 코레일은 이후 협력사 간담회 정례화, 공공구매론 추진을 위한 지원서비스 전산화 완료 등을 통하여 동반성장의 비전을 실천하고 있습니다.

### ● 공기업의 동반성장, 코레일이 주도

코레일은 공정거래질서 확립을 위한 불공정 거래 관행 자율개선 등 중소기업과의 동반성장에 선도적인 역할을 담당하였습니다. 공사/용역 계약에만 국한되어 실시된 하도급 직불제를 물품계약구매에 적용함으로써 영세 중소기업에 대한 대기업의 하도급 계약 문화를 개선하여 2010년 8월 국민권익위원회 제도 개선사례로 선정되었습니다. 그리고 2010년 10월에는 'GLORY 동반성장 센터'를 설립하여 중소기업 을 위한 온·오프라인 상담창구를 운영하고 있으며 그 중 우수제안 5건을 철도사업 반영에 검토하였습니다. 코레일은 이러한 동반성장의 모습을 구체화하기 위해 계열사 및 협력사 등 874개 업체와 함께 2010년 11월 'GLORY 동반성장 및 공정거래 협약식'을 공기업 최초로 개최 하였습니다.

GLORY 동반성장 및 공정거래 협약 주요내용



- 협력회사 초청 간담회
- 코레일 옴부즈만 위촉식
- 청렴 골든벨



또한 2011년 1월에는 사회적 약자 권익보호를 위해 단순노무자(청소) 용역계약 체결시 최저낙찰하한율 87.7%를 보장(특례 신설)함으로써 종전 대비 약 8%(약 47억 원, 140여 명 고용창출)의 임금상승 효과가 나타나는 등 사회적 약자(비정규직) 보호에도 앞장서고 있습니다.

#### ● 적극적인 정보공개

정확한 공시, 투명한 공시, 편리한 공시를 통한 투명하고 적시성 있는 경영공시를 통해 자발적인 정보공개를 실시하고 있습니다. 공시오류를 방지하기 위해 업무단계별 점검체계를 구축하고 공시항목별 담당자의 역할을 구분하고 있습니다. 기존 경영공시시스템을 분석한 결과 공시정보와 내용에 대한 접근성 및 이해도 향상의 요구에 따라 경영공시시스템(홈페이지)을 개선하였습니다.

| 구분   | 공시장소               | 공시실적  | 2009년 대비 |
|------|--------------------|---|----------|
| 경영공시 | 자체 홈페이지            | 총 <b>78</b> 개 항목<br>• 영업현황 등 39개 항목 추가        | 2배 증가    |
| 통합공시 | ALIO시스템<br>(기획재정부) | <b>1,076</b> 건 등록<br>• 채용정보, 입찰정보 등           | 1.7배 증가  |
| 전자공시 | DART시스템<br>(금융감독원) | 총 <b>56</b> 개 항목<br>• 대규모 기업집단 현황 등           | 1.5배 증가  |
| 정보공개 | 자체 홈페이지            | <b>190</b> 건 공개<br>• 결정통지 210건, 공개율 90.5%     | 1.3배 증가  |
|      |                    | 사전 정보공개 <b>590</b> 건 공개<br>• 주요정책, 사업, 평가결과 등 | 22.7배 증가 |

#### ● 공개입찰 및 전자조달시스템

코레일은 소액의 구매물품까지도 모든 구매과정의 전면적인 프로세스를 개선, 공개입찰을 강화해 나가고 있습니다. 수의계약 시에 발생할 수 있는 부조리를 원천적으로 차단하기 위한 전자조달시스템을 운영하고 있으며 이를 통해 조달업체가 가격경쟁력을 갖추고 새로운 업체의 시장진입을 유도합니다. 2008년부터는 입찰참가자격 사전심사 세부기준을 적용하여 최근 2년 이내 청렴계약 위반업체에 감점을 적용하며 청렴계약 특수조건을 지정, 청렴계약이행 서약서 제출을 의무화하여 협력사의 청렴문화 정착에도 기여하고 있습니다.

#### ● 중소기업 지원

중소기업에게는 기술력 향상의 기회를, 코레일로서는 고품질·저원가 물량을 적기에 확보할 수 있도록 중소기업 지원체계를 마련하고 있습니다. 자금/판로/기술/인력의 지원 및 성과공유와 제품구매 등의 실질적인 지원을 실천함으로써 중소기업의 경쟁력을 강화하고 국가경제에 기여하고 있습니다. 중소기업 지원체계에 따라 장애인 생상품, 기술개발제품, 여성기업제품의 구매실적이 증가하고 있습니다. 중소기업과의 공동연구 및 신제품 개발에 성과공유제를 도입하여 철도차량 인공어초사업, KTX 영화객차 운행, 와인트레인 운행 등의 사업을 실행, 중소기업청과의 협력체계도 강화하고 있습니다. 2010년에는 글로리 동반성장센터 신설을 통한 중소기업과의 동반성장 전담부서를 확대 운영하였고 총 640개사와 협약을 체결하였습니다.

#### 중소기업 지원현황

| 항목                  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011 목표 |
|---------------------|-------|-------|-------|---------|
| 중소기업제품 구매(억 원)      | 4,494 | 8,810 | 7,387 | 8,402   |
| 기술개발제품 구매(억 원)      | 143   | 149   | 188   | 326     |
| 구매조건부 개발제품 구매액(억 원) | 133   | 279   | 114   | 120     |

● 전자조달시스템  
● ● GLORY 동반성장 협약 체결



## 지역사회 나눔경영

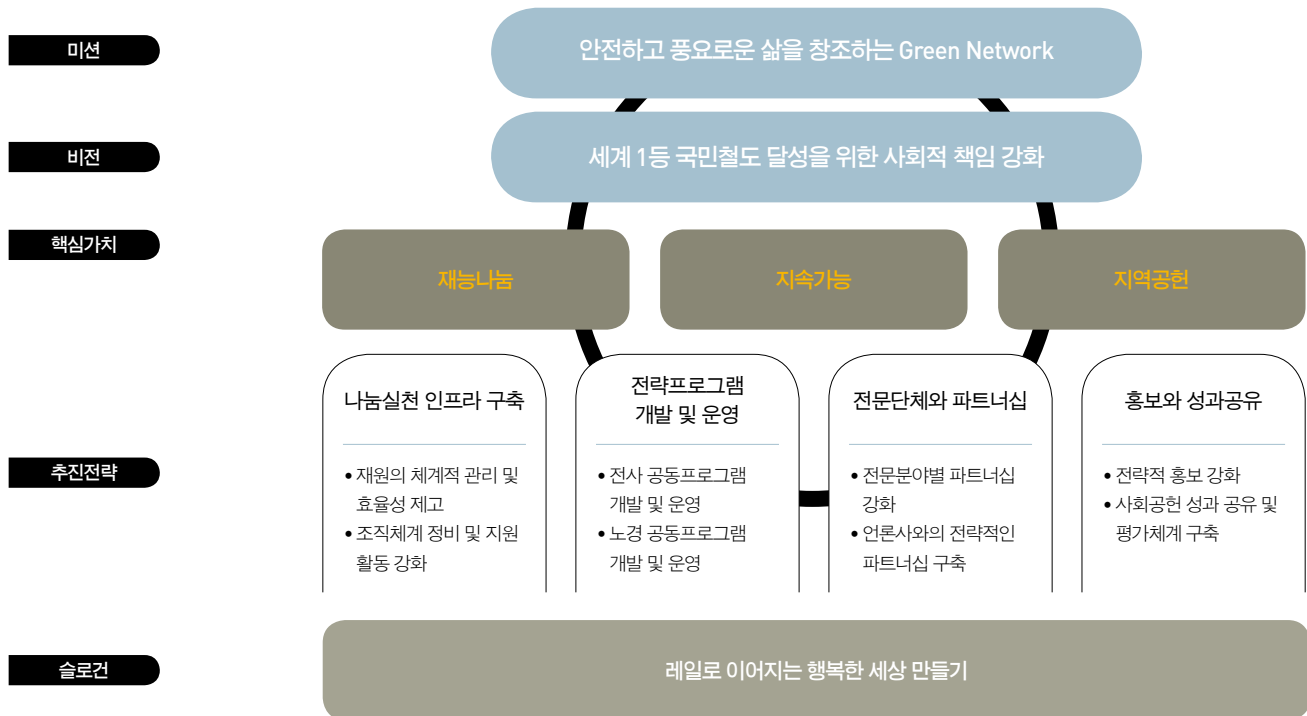
전국적인 철도 네트워크를 활용하여  
다양하고 알찬 지역사회 밀착형 사회공헌활동을 펼칩니다

### 사회공헌 비전 및 조직

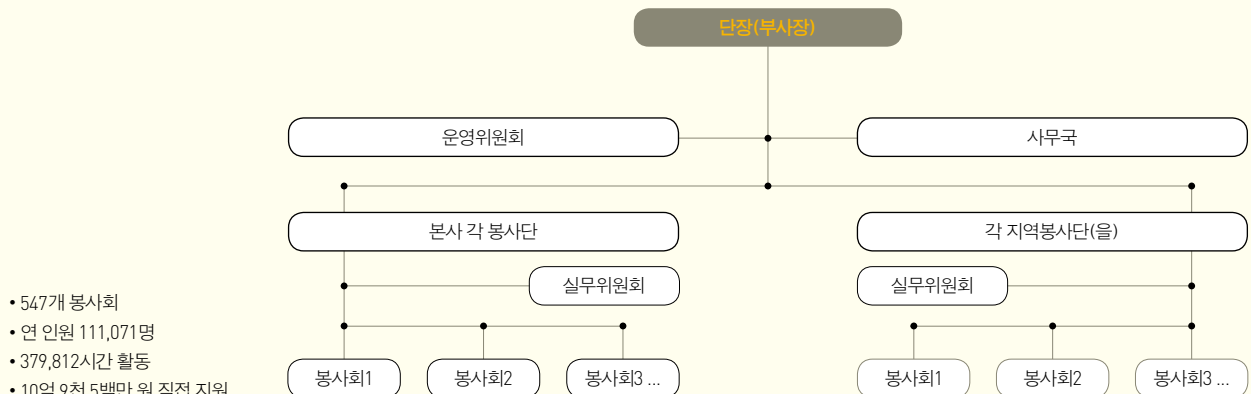
● 코레일은 공공기관 최초로 기업의 사회적 책임 이행을 서비스현장의 전문으로 채택하고 전 직원이 참여하는 봉사단을 구성·운영하고 있습니다. 사회공헌활동의 효율성 제고를 위한 인프라 강화와 전국 철도 네트워크를 활용한 공동 프로그램 개발 및 실행, 사회적 약자 지원

강화는 글로리 운동과 연계된 코레일만의 특화된 사회공헌활동입니다. 이를 통해 코레일은 지역사회의 경제·문화 발전에 기여하는 국민 친화적 기업으로 자리매김하고자 합니다.

#### 사회공헌 비전



#### 조직체계



## 사회공헌활동 현황

### ● 사회공헌 협력 네트워크

사회적 책임 프로그램의 강화로 이해관계자와 함께하는 동반성장을 추구하고 있습니다. 2005년 사회공헌사업 추진체계의 정립 이후 전담 부서를 신설하고 NGO와의 협력체계를 구축하여 전략적 테마 프로그램을 개발하였습니다. 2008년부터는 나눔경영을 기업문화로 정착시켜 근무시간 내 봉사활동 인정제도 시행, 봉사단별 실적관리, 사내 자원봉사 우수 프로그램 지원 등을 펼치고 있습니다.

#### NGO 파트너십

| NGO       | 협력사업                      | 2010 실적  |
|-----------|---------------------------|--|
| 한국자원봉사협의회 | KORAIL Love-point 모금 및 운용 | 총 모금 : 18,952,850 point<br>(사용 : 35,488,000 point) |
| 사회복지공동모금회 | 역사 내 공동모금함 운영             | 전국 44개 역<br>7,642,360원                             |
| 굿네이버스     | KTX 열차 내 영상매체를 활용한 성금 모금  | 참여 5,489명<br>36,496,345원 모금                        |

### ● 재원조성 프로그램

코레일의 특화된 나눔 프로그램은 '레일로 이어지는 행복한 세상 만들기' 기적울림 재원조성 프로그램부터 시작됩니다. 공기업으로서의 사회적 책임을 다하고, 국민의 신뢰와 사랑을 받는 '존경받는 기업'으로 거듭나고자 임직원들은 2006년 1월부터 자발적으로 1구좌(1,000원) 이상씩 가입하여 구좌수에 따라 매월 급여에서 공제되는 사회공헌 활동기금인 사랑의 성금(KORAIL LOVE FUND) 1구좌 갖기 운동을 전개하였습니다.

#### 사회공헌활동 개요

| 구분          | 2009         | 2010         |
|-------------|--------------|--------------|
| 참여인원        | 연 80,373명    | 연 111,071명   |
| 활동시간        | 총 285,176시간  | 총 379,812시간  |
| 지원금품        | 10억 7,700만 원 | 10억 9,500만 원 |
| 러브펀드        | 8억 6,000만 원  | 6억 5,449만 원  |
| 매칭그랜트       | 2억 6,700만 원  | 3억 8,795만 원  |
| 러브포인트 참여 현황 | 4,300만 포인트   | 3,548만 포인트   |

## 사회봉사 프로그램

### 2010년 코레일 사회봉사단 활동

#### 해피트레인

- 횡수 226회
- 수혜인원 9,256명
- 총시간 20,118시간
- 참여인원 2,256명

#### 코레일빌리지

- 횡수 291회
- 수혜인원 4,244명
- 총시간 22,884시간
- 참여인원 3,001명

#### 방문봉사

- 횡수 302회
- 수혜인원 2,921명
- 총시간 10,544시간
- 참여인원 2,257명

#### 교육 · 학습

- 횡수 96회
- 수혜인원 4,445명
- 총시간 1,933시간
- 참여인원 468명

#### 기부금 전달

- 횡수 50회
- 수혜인원 1,150명
- 총시간 379시간
- 참여인원 279명

#### 농촌돕기

- 횡수 380회
- 수혜인원 2,479명
- 총시간 35,277시간
- 참여인원 4,947명

#### 문화교류

- 횡수 282회
- 수혜인원 26,162명
- 총시간 9,511시간
- 참여인원 1,653명

#### 복지단체 · 자매결연

- 횡수 4,576회
- 수혜인원 237,084명
- 총시간 192,856시간
- 참여인원 70,090명

#### 재해복구

- 횡수 9회
- 수혜인원 2,204명
- 총시간 820시간
- 참여인원 138명

#### 헌혈

- 횡수 731회
- 수혜인원 701명
- 총시간 5,116시간
- 참여인원 1,708명

#### 환경봉사

- 횡수 1,432회
- 수혜인원 52,821명
- 총시간 80,375시간
- 참여인원 24,275명



- 농산물 팔아주기
- 환경캠페인(대청호 자연보호활동)
- 사랑의 연탄배달



코레일  
사회봉사  
프로그램

철도 네트워크를 활용한  
공동 사회공헌활동



GLORY 해피트레인



코레일 빌리지 사업



농촌사랑



방문봉사 · 일반복지



문화교류

환경봉사



기타사업

• 사회공헌포털 구축을 통해 활동성과를 공유함과 동시에 신속한 지원체계를 갖추고 있습니다. 2010년 7월에는 전국 주요역에서 '레일로 이어지는 행복+바자회'를 개최하였으며, 12월에는 42개 전 봉사단이 함께 '사랑나눔 캠페인'을 전개하여 지역 곳곳에서 사회적 책임을 다하였습니다. 이와 함께 호남선 연변에 노경공동으로 10,000그루 이상 꽃길을 조성하여 여행의 또다른 즐거움을 선사하였으며, 어려움을 이겨낸 장애인들로 구성된 충청남도 남부장애인복지관 소속 '희망울림 관악단'을 초청해 노경공동 음악회를 여는 등 사회공헌활동의 새로운 모델 발굴에도 노력하였습니다.

• 코레일의 대표 사회공헌활동으로 자리매김하고 있는 해피트레인은 철도직원 및 코레일 임직원이 기부한 러브포인트를 활용해 문화·여행에 소외된 소외/취약계층을 대상으로 철도여행의 기회와 즐거움을 제공하는 프로그램입니다. 매월 1회 이상 운영되고 있으며, 2010년에는 총 226회의 해피트레인을 운행하여 9,256명에게 기차여행의 기회를 제공하였습니다.

• 다양한 인적자원을 보유한 코레일의 특성이 발휘되는 사회공헌활동입니다. 코레일의 인적자원을 활용하여 전국의 철도연변에 거주하는 극빈자 및 독거노인 등 사회적 약자들을 대상으로 다양한 주거환경 개선활동을 진행하여 생활의 편의를 제공하고 있습니다. 2010년에는 총 3,001명 참여하여 291회 시행하였습니다.

• 일시적인 농촌봉사가 아닌 농민과 농협, 기업이 협력하여 실질적인 수익증대를 도모하는 새로운 모델의 코레일 농촌사랑 활동입니다. 인근 농촌지역과 연계하여 봄·가을 농번기 일손돕기는 물론, 해당지역 관내 거주 무의탁 노인의 집수리 등을 진행하는 '1사1촌' 활동과 함께 자매결연을 통한 특산물 판로개척 및 직거래 판매장 등을 진행하는 '어메니티(Amenity)' 활동을 전개하여 도시와 농촌간 상생운동의 활성화에 기여하고 있습니다.

• 거동이 불편한 이웃을 위한 방문봉사 활동과 외국인 이주여성 및 근로자, 독거노인들에게 경제적, 정서적 지원을 펼칠 수 있는 다양한 프로그램을 마련해 코레일 임직원들이 직접 찾아가 봉사합니다.

• 경제적인 지원 이외에도 문화 소외계층에게 문화·체육 지원을 통해 정서적 풍요로움을 안겨드리는데 앞장서고 있습니다.

• 매년 전사적인 환경보전활동을 시행함으로써 공공기관으로서의 사회적 책임 이행에 앞장서고 있습니다. '1사1산1강 가꾸기 운동', '폐자원 집중 수거', 철도 환경보전 주간 지정 및 운영, '무인역 가꾸기' 등의 활동을 통해 철도주변 환경봉사를 하고 있습니다. 코레일 전 직원 모두가 환경지킴이라는 사명감을 가지고 친환경 녹색 코레일의 가치 창출을 위해 노력하고 있습니다.

• 재해복구, 청소년 자원봉사, 생명나눔, 헌혈, 환경보호 등을 비롯한 다양한 비영리 단체들과 파트너 관계를 맺고 사업을 추진하고 있습니다.

- 코레일 빌리지
- 독거노인 방문봉사
- 1사1촌 농촌돕기











“서울에서 부산까지 소나무 열한 그루.”

그 어떤 운송수단보다 철도는 친환경적입니다.

그렇지만 우리가 실천 할 때 더 큰 의미가 있습니다.

코레일은 더 많은 국민들이 철도를 통해 녹색성장을 견인할 수 있는

그린 인프라를 갖출 것입니다

## 환경경영

## ECO-FRIENDLY MANAGEMENT

|                   | 2008           | 2009           | 2010           |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| 전철화율(%)           | 54.5           | 55.9           | 60.4           |
| 토양정화사업(백만 원)      | 767            | 909            | 2,248          |
| 소음(지면 위) 낮 평균(dB) | 59             | 59             | 59             |
| 소음(지면 위) 밤 평균(dB) | 57             | 57             | 57             |
| 폐수량/객차하수량(톤)      | 323,527/66,412 | 298,107/54,374 | 281,250/36,859 |
| 수질환경투자비용(백만 원)    | 619            | 895            | 61             |
| 폐기물발생량(일반/지정)(톤)  | 4,017/707      | 2,647/1,002    | 1,520/1,161    |
| 폐기물환경투자비용(백만 원)   | 337            | 87             | 25             |
| 실내공기질 관리역사(개)     | 63             | 63             | 64             |
| 친환경상품 구매액(억 원)    | 72             | 103            | 90             |

## 안전관리

## SAFETY MANAGEMENT

|                | 2008  | 2009  | 2010  |
|----------------|-------|-------|-------|
| KTX 정시운행률(%)   | 96.7  | 98.3  | 98.1  |
| 철도사고율(건/백만km)  | 2.155 | 1.981 | 1.616 |
| 산업재해(건)        | 82    | 76    | 63    |
| 차량고장률(건/백만km)  | 0.089 | 0.083 | 0.076 |
| 선로전기고장률(건/천km) | 4.293 | 3.797 | 3.058 |

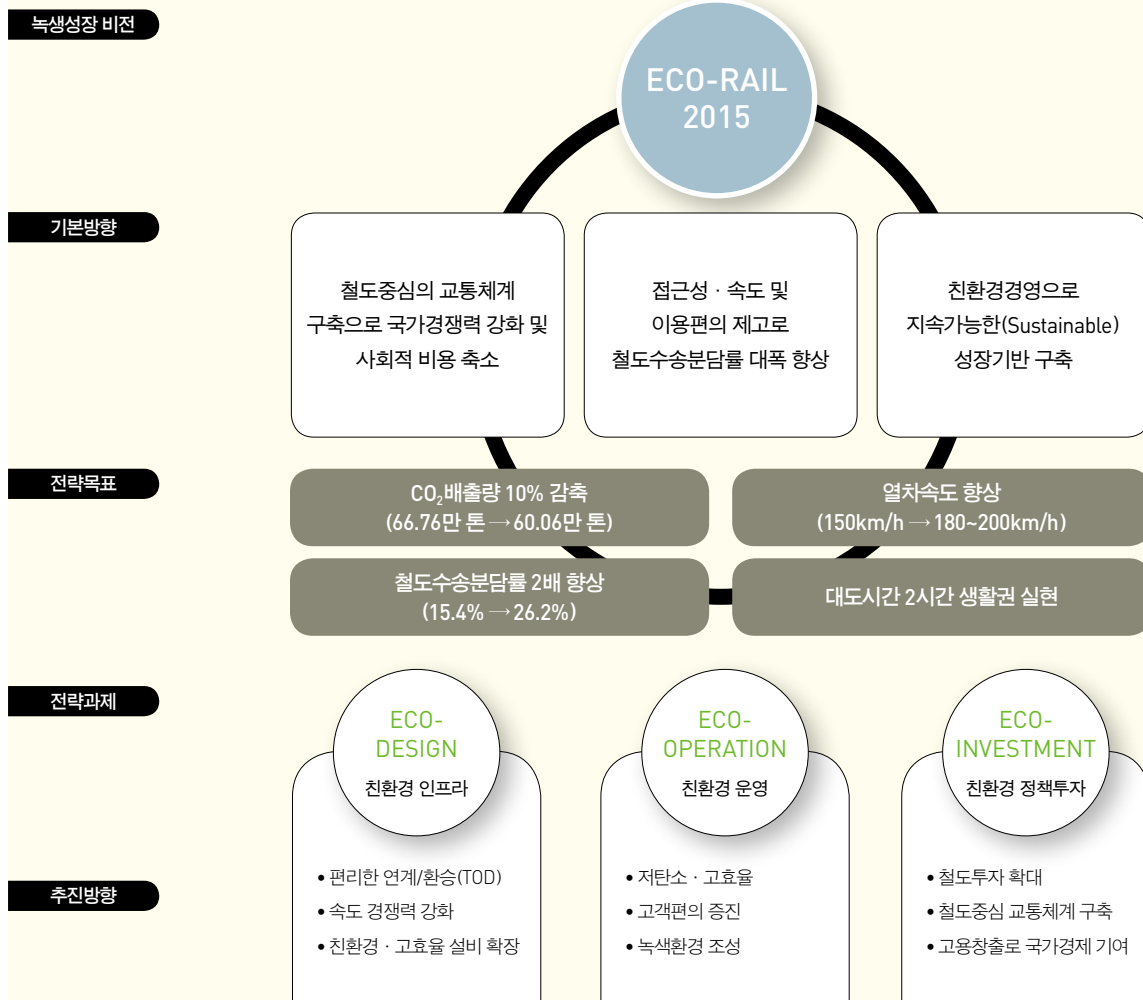
## 저탄소 녹색성장시대 – 환경을 살리는 지속가능한 철도가 더 빠르게, 더 새롭게, 대한민국을 녹색으로 물들입니다

### ECO-RAIL 2015 전략

● 철도는 에너지 효율성이 높고 지속가능한 교통수단입니다. 코레일은 국가정책인 저탄소 녹색성장을 선도하는 사명을 갖고 철도 수송 분담률을 꾸준히 향상시키고 있습니다.

코레일은 2008년 8월 환경친화적인 교통정책의 실천을 충실히 수행하기 위한 Green Network 녹색경영 비전인 'ECO-RAIL 2015'를 선포하였습니다. 이를 바탕으로 ●친환경 인프라(Eco-Design) ●친환경 운영(Eco-Operation) ●친환경 정책투자(Eco-Investment)의 3대 전략과 제와 16개 세부추진 과제들을 수행하며 환경경영을 실천하고 있습니다.

ECO-RAIL 2015 전략 로드맵



TOD(Transit Oriented Development) : 입체도시 개발과 토지이용이 가능하도록 지하, 지상, 공중을 포함한 일체적이고 입체적인 환승계획과 대중교통 중심의 개발(독일, 일본, 홍콩, 미국, 영국 등 선진 각국에서 채택)

## ECO-RAIL 2015 전략과제

### Eco-Design



신개념 '친환경 인프라' 탄생

연계·환승시스템 혁신

- 복합교통역사 건립(6개역)
- 중합교통광장 및 주차장 확충(36개소)
- 항만·산업단지 철도인입선 확충(17개 노선)

Eco-Station

- 자연채광, 지열시스템 등 무공해 에너지로 역사 운영(6개역)

좌석 급행전동차 도입

- 2011년 하반기 경춘선 도입(향후 확대 검토)

차세대 전기차량 확대

- KTX-산천 500량, EMU 398량, 전기관차 159량, 전기동차 794량

열차 속도 향상

- KTX-산천, EMU 및 고속화차 도입 등을 통한 열차속도 향상
- 주요 간선철도 180-200km/h로 고속화

### Eco-Operation



참다운 '녹색경영' 실현

편의시설 확충

- 역사 내 엘리베이터, 에스컬레이터, 무빙워크 설치(146개소)
- 승강장 스크린도어 설치(159개소)

에너지 절약

- 에너지 절약 추진(운전용 경우 94,323kl, 2,361억 원)

물류/문전수송 서비스 강화

- 연계 셔틀화물차 운용확대(2009년 234대 → 2012년 318대)
- B/T열차 운행확대(20개 → 40개)

LED 등 친환경 기술 적용

- LED 조명 채택(2,226개소)
- 공기조화장치 대체 개선(2,206량)

온실가스 규제 대응

- 탄소배출량 인벤토리시스템 구축 및 배출량 제3자 검증
- 종합환경관리시스템 구축·운영 등(CO<sub>2</sub> 배출량 10% 감축)

녹색환경 조성

- 철길 및 역사 주변 나무심기(8백만 그루 이상)
- 폐운활유 재생(600만 l)
- 인공어초 설치(140개)
- 환경보호 활동

운영시설 현대화

- 운전취급 집중화(205개소)
- 전기설비 기술지원시스템 구축(366개소)
- 철도전기설비 현대화(2,410개소)

### Eco-Investment



'친환경 교통체계' 완성

광역철도망 확충

- 광역철도거리 확대(2009년 395.4km → 2015년 723.2km)

전철화·복선화 등  
철도투자 확대

- 철도거리 확대(2009년 3,377.9km → 2015년 4,058.9km)
- 전철화율 확대(55.9% → 73.1%)

철도수송전환 유도

- 철도수송전환 유도정책 시행(환경친화적이고 에너지 효율이 높은 철도투자 확대 및 수송분담률을 2배로 향상시키기 위한 활동)

친환경 열차 개발

- 친환경에너지열차 개발
- 청정에너지(LNG) 철도차량 엔진 및 시스템 개발 등

# ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

72 환경성과 74 환경경영  
82 안전경영 88 품질경영

## 연도별 투자계획

| 추진과제                 | 2009<br>(실적) | 2010<br>(실적) | 2011<br>(계획) | 2012<br>(계획) | 2013<br>(계획) | 2014<br>(계획) | 2015<br>(계획) | 합 계     |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------|
| 연계·환승시스템 혁신          | 1,913        | 5,155        | 3,916        | 11,900       | 9,128        | 8,004        | 4,583        | 44,595  |
| 차세대 전기차량 확대          | 4,252        | 5,022        | 4,926        | 5,510        | 9,094        | 11,213       | 5,842        | 45,859  |
| [1] ECO-DESIGN 계     | 6,161        | 10,177       | 8,842        | 17,410       | 18,222       | 19,217       | 10,425       | 90,454  |
| 편의시설 확충              | 1,763        | 1,304        | 662          | 2,827        | 338          | -            | 291          | 7,185   |
| 녹색환경 조성              | 56           | 94           | 85           | 85           | 85           | 85           | 85           | 575     |
| 탄소배출권 거래제 참여         | 16           | 16           | -            | -            | -            | -            | -            | 32      |
| LED 등 친환경 기술 적용      | 60           | 83           | 162          | 69           | 109          | 34           | 34           | 551     |
| [2] ECO-OPERATION 계  | 1,895        | 1,497        | 909          | 2,981        | 532          | 119          | 410          | 8,343   |
| 전철화 등 철도투자 확대        | 20,939       | 16,329       | 20,181       | 26,749       | 38,034       | 41,659       | 49,695       | 213,586 |
| 광역철도망 확충             | 13,094       | 11,699       | 16,020       | 13,868       | 14,853       | 24,049       | 33,983       | 127,566 |
| 고속철도망 확충             | 17,626       | 18,487       | 24,239       | 38,909       | 40,273       | 38,404       | 9,057        | 186,995 |
| [3] ECO-INVESTMENT 계 | 51,659       | 46,515       | 60,440       | 79,526       | 93,160       | 104,112      | 92,735       | 528,147 |
| 합 계                  | 59,715       | 58,189       | 70,191       | 99,917       | 111,914      | 123,448      | 103,570      | 626,944 |

## ECO-RAIL 2015 전략과제별 추진성과

| 세부실행과제             |                           |                        | 2009      | 2010       |
|--------------------|---------------------------|------------------------|-----------|------------|
| ECO-DESIGN         | 1) 친환경 역사(Eco-Station) 건설 | • 자연채광(개 소)            | -         | 1          |
|                    | 2) 연계 · 환승시스템 혁신          | • 복합교통역사(억 원/개 역)      | -         | 3,700/1    |
|                    |                           | • 교통광장(억 원/개 역)        | 16/2      | 5.8/2      |
|                    |                           | • 자전거 주차장(억 원/면)       | 29/1,253  | 20.2/2,014 |
|                    |                           | • 통합물류체계(억 원)          | 1,864     | 1,429      |
|                    | 3) 차세대 전기차량 확대            | • KTX-산천 도입 투자(억 원/량)  | 1,889/60  | 2,790/130  |
|                    |                           | • EMU 도입 투자(억 원/량)     | 430/32    | -          |
|                    |                           | • EL 도입 투자(억 원/량)      | -         | 713/56     |
| • 전동차 도입 투자(억 원/량) |                           | 1,933/104              | 1,519/120 |            |
| ECO-OPERATION      | 1) 경제운전 등 에너지 절약(억 원)     |                        | 86        | 141        |
|                    | 2) 편의시설 확충                | • 엘리베이터, 에스컬레이터(억 원)   | 1,382     | 819        |
|                    |                           | • 스크린도어(억 원)           | 381       | 485        |
|                    | 3) 녹색환경 조성                | • 꽃나무 심기(억 원/만 그루)     | 43/121    | 82/789     |
|                    |                           | • 환경보호활동(억 원/개 소)      | 13/16     | 12/26      |
|                    | 4) 온실가스 관리시스템 투자(억 원)     |                        | 16        | 15.7       |
|                    | 5) LED 등 친환경 기술 채택        | • LED 조명 채택(억 원/량)     | 32/640    | 49/652     |
|                    |                           | • 공기조화장치 개선(억 원/량)     | 28/60     | 34/100     |
| 6) 물류, 문전 수송서비스 강화 | • 종합물류체계 확충               | 0.7                    |           |            |
|                    | • e-Logistics 구축          | 10                     |           |            |
| ECO-INVESTMENT     | 7) 전철화 등 철도투자 확대          | • 일반철도 건설사업(억 원)       | 20,939    | 16,329     |
|                    | 8) 광역철도망 확충               | • 광역철도 건설사업(억 원)       | 13,094    | 11,699     |
|                    | 9) 고속철도망 확충               | • 고속철도 건설사업(억 원)       | 17,626    | 18,487     |
|                    | 10) 하이브리드 등 청정열차 개발       | • R&D 투자비 확대(억 원)      | 0.5       | -          |
|                    | 11) 철도수송 전환 유도정책 시행       | • 사회적 공감대 형성을 위한 행사(건) | 4         | 1          |



## 환경관리시스템

● 코레일은 환경정책기본법, 대기환경보전법, 수질 및 생태계 보전에 관한 법률, 하수도법, 토양환경보전법 등 관련법규를 준수하고 있으며, 환경에 미치는 영향을 전 사업영역에서 검토·평가하여 개선해 나가고 있습니다. 또한 세계적인 환경이슈인 CO<sub>2</sub> 저감을 위해 지속적으로 모니터링을 할 수 있도록 환경정보시스템을 구축하고 있습니다. 2010년에는 환경사고 제로화를 위한 경각심을 고취시키고, 개인별 대응요령을 숙지하게 하여 신속한 복구체계 확립의 기초를 다지고자 환경사고 대응 매뉴얼을 제작, 배포하였습니다.

이러한 체계는 환경경영시스템모델(EMS)의 PDCA(Plan-Do-Check-Action) 사이클에 기초하여 시행되고 있으며, 모든 환경관리 업무는 환경지도 활동과 환경성과 평가를 통해 이루어집니다.

### 연도별 환경관련 투자

(단위 : 백만 원)

| 구분     | 2008 | 2009 | 2010  | 2011 계획 |
|--------|------|------|-------|---------|
| 토양     | 645  | 241  | 0     | 0       |
| 수질     | 620  | 895  | 61    | 700     |
| 대기     | 50   | 0    | 318   | 35      |
| 폐기물    | 337  | 87   | 25    | 0       |
| 토양정화사업 | 767  | 909  | 2,248 | 3,073   |

\* 폐기물 : 지속적인 투자로 기존 보관시설 등을 이용(역 및 사업소 등의 폐기물 보관시설 대부분이 설치 완료됨)

## 전사 환경경영 활동

### ● 기후변화대응

코레일은 기후변화 대응 및 에너지 효율화를 위한 전사적인 노력을 기울이고 있습니다. 특히 과도한 에너지 소비와 대기오염을 초래하는 디젤 철도차량을 전기 철도차량으로 단계적 대체해 나감으로써 CO<sub>2</sub>를 저감시킬 계획입니다. 이와 더불어 CO<sub>2</sub> 배출원단위가 가장 낮은 KTX 차량의 운행 횟수를 늘려 CO<sub>2</sub> 발생을 최대한 억제하고자 합니다. 2020년까지 LNG와 축전지 등 대체에너지를 이용한 하이브리드 철도차량 개발에도 적극 나서 저탄소 녹색성장을 견인하고 국내 수송부문의 사회적 비용을 줄이는 데 기여할 것입니다.

### ● 에너지 효율화

공공기관 선진화 추진의 일환으로 차량의 경량화, 차량 내 냉난방 및 조명시스템 개선 등을 통해 에너지 절약 및 이용효율을 향상시키기 위해 노력합니다. 또한 에너지 절약에 앞장서기 위해 전사적으로 에너지 절약 아이디어를 공모하여 채택된 아이디어를 실제로 추진하고 있습니다. 2010년 1월 'Save Energy 10%' 전략을 수립하고 목표(자체) 대비 전기에너지 19% 절감 및 LED 조명등 차량객실 852량, 역구내 조명 1,412개를 개량하였습니다. 향후 심야전기의 활용도를 높이고 신규 역사 건설 시 신재생 에너지를 이용한 자체 전력발전시스템을 구축할 예정이며, 사무실 전기소비량을 줄이기 위한 캠페인을 지속적으로 전개할 계획입니다.

### 열차종별 에너지 소비량

(단위 : MJ/인 · 톤km)

| 구분   | KTX   | 일반열차  | 광역철도  | 화물    |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 2008 | 0.170 | 0.519 | 0.190 | 0.465 |
| 2009 | 0.172 | 0.561 | 0.193 | 0.486 |
| 2010 | 0.163 | 0.532 | 0.205 | 0.473 |

### 열차종별 온실가스 배출량

(단위 : gCO<sub>2</sub>e/인 · 톤km)

| 구분   | KTX   | 일반열차  | 광역철도  | 화물    |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 2008 | 22.05 | 47.37 | 24.59 | 42.67 |
| 2009 | 22.29 | 52.08 | 26.96 | 44.92 |
| 2010 | 21.17 | 49.80 | 26.51 | 43.77 |

### 에너지별 사용현황

|        | 2008    | 2009      | 2010      |
|--------|---------|-----------|-----------|
| 경유(kl) | 244,081 | 217,057   | 209,492   |
| 전력사용량  | 전철전력    | 1,836,013 | 1,856,523 |
| (kwh)  | 일반전력    | 261,515   | 280,603   |
|        |         |           | 312,015   |

\* 에너지별 사용현황은 건물 냉난방 연료 및 업무용 자동차 연료, 기계설비용 연료가 제외된 값임

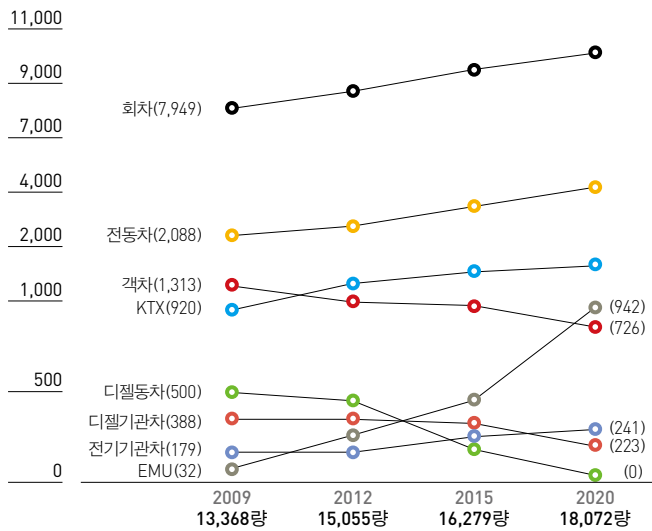


● 기후변화대응(그린스타트 스티커)

## ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

72 환경성과 74 환경경영  
82 안전경영 88 품질경영

연도별 철도차량 변화 추이  
(단위: 량)



에너지 절감형 전기차량 도입  
(단위: 량)

| 구분      | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 이후 |
|---------|------|------|------|---------|
| 간선형 전동차 | 32   | -    | -    | 366     |
| KTX-산천  | 60   | 130  | 50   | 250     |
| 전기기관차   | -    | 160  | -    | 187     |
| 전기동차    | 128  | 120  | 98   | 418     |

### ● 폐기물 재활용

코레일은 폐기물 감량 및 최소 배출을 위하여 폐기물 배출 실명제, 분리 배출 시간 지정운영, 폐기물 재활용 등 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 또한 폐기물 관리를 강화하기 위해 폐기물 성상별 적정 보관과 법정 보관 기간을 엄격히 준수합니다. 특히 사업장에서 발생하는 폐기물에 대해 법에서 요구하는 처리기준을 엄격하게 적용하여 위탁 처리하고 있으며, 위탁 처리업체에 대한 관리뿐만 아니라 임직원에 대한 교육도 철저히 시행하고 있습니다.



- 환경 조명장치 개선
- 태양열 발전(정동진역)
- 태양열 발전(구로역)

폐기물 발생량 및 재활용량  
(단위: 톤/연)

| 구분          | 2008  | 2009  | 2010  |
|-------------|-------|-------|-------|
| 사업장 폐기물(일반) | 4,017 | 2,642 | 1,520 |
| 사업장 폐기물(지정) | 707   | 1,002 | 1,161 |
| 재활용 폐기물     | 745   | 768   | 806   |

\* 이 데이터는 연도별 변동이 심한 건설폐기물과 폐침목 처리현황을 제외한 수치임  
(폐침목은 한국철도시설공단 물품임)

2010년 폐기물 재활용 처리실적 (단위: 톤/연)

| 종이류          | 플라스틱      | 캔류        | 병류        | 기타           |
|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|              |           |           |           |              |
| 열차<br>역사     | 열차<br>역사  | 열차<br>역사  | 열차<br>역사  | 열차<br>역사     |
| 210<br>1,061 | 56<br>275 | 61<br>382 | 55<br>442 | 2<br>334     |
| 합계           |           |           |           | 열차<br>역사     |
|              |           |           |           | 384<br>2,494 |

### ● 폐유 재사용

열차의 기관실 및 기타 기계류 등에서 발생하는 폐윤활유는 코레일의 특화된 기술을 통해 정제되어 재사용되고 있습니다. 코레일은 지난 2008년 사내 벤처 공모로 선정된 전문기업의 기술개발을 지원하여 폐유정화장치를 개발했습니다. 이를 통해 폐윤활유를 난방용 정제유로 정화함으로써 자원의 재활용, 에너지 사용 절감, 그리고 비용절감의 효과를 거두고 있습니다.

기존에 폐윤활유와 폐유를 매각하던 방식을 탈피하여 유종 본래의 성질과 목적에 따라 재활용할 수 있는 것은 그대로 사용하고, 열화되어 본래의 목적으로 사용할 수 없게 된 기름은 난방용 정제유로 재활용해 나갈 계획입니다.

2010년 폐유 재사용 실적

| 구분  | 난방용 정제유 공급 | 폐유 매각     | 예산절감      |
|-----|------------|-----------|-----------|
| 사업량 | 698,000리터  | 884,700리터 | 97,270천 원 |



## 이해관계자와 함께하는 환경개선활동

### ● 친환경제품 구매 활성화

생산·소비·폐기의 전 과정에서 환경오염을 저감하고, 뛰어난 환경성과 안전성뿐만 아니라 품질 면에서도 우수한 친환경상품을 우선적으로 구매하고 있습니다. 2010년 코레일의 친환경상품 구매실적은 79.2%이며, 지속적인 홍보와 교육을 통해 친환경 상품 애용과 구매 활성화에 적극 노력하고 있습니다. 또한 KTX 캐리어를 활용한 친환경 상품을 제작하여 판매하고 있습니다. 이들 제품은 옥수수 전분을 이용한 100% 생분해수지(Biocorn)로 만들어지며, 사용 후 땅에 매립하여도 2년 이내 완전히 분해되는 친환경 상품입니다.

### ● 환경정보 공개

코레일 홈페이지(www.korail.com)에서는 환경경영 콘텐츠를 운영·관리하고 있으며, 홈페이지를 방문하는 이해관계자에게 환경경영 정보를 공개하고 있습니다. 코레일의 전반적인 환경경영 정책 및 현황과 노력 등을 수록한 환경경영보고서를 발간하고 있으며 홈페이지에서 열람이 가능합니다.

### ● 환경회의

매년 2회에 걸쳐 시민환경단체 및 외부 환경전문가와 NGO로 구성된 환경자문위원회를 개최하여 국내외 환경동향을 분석하고, 환경정책의 수립 현황 및 정보를 이해관계자들에게 공개하여 환경 커뮤니케이션을 강화해 나가고 있으며, 철도의 친환경성과 우수성을 대외에 알리고 있습니다. 환경회의를 통해 얻어진 전문 지식들은 환경업무 방향 정립에 적극 반영됩니다.

### ● 임직원 환경교육

전 임직원들의 환경보전의식 강화와 환경 전문인력을 양성하고, 환경동향을 발빠르게 파악하여 대응할 수 있도록 다양한 환경교육을 시행하고 있습니다. 코레일의 환경교육은 환경보전교육과 전문교육, 녹색성장교육으로 나누어 실시되며, 자체·위탁교육으로 이루어집니다.

#### 2010년 환경교육 실적

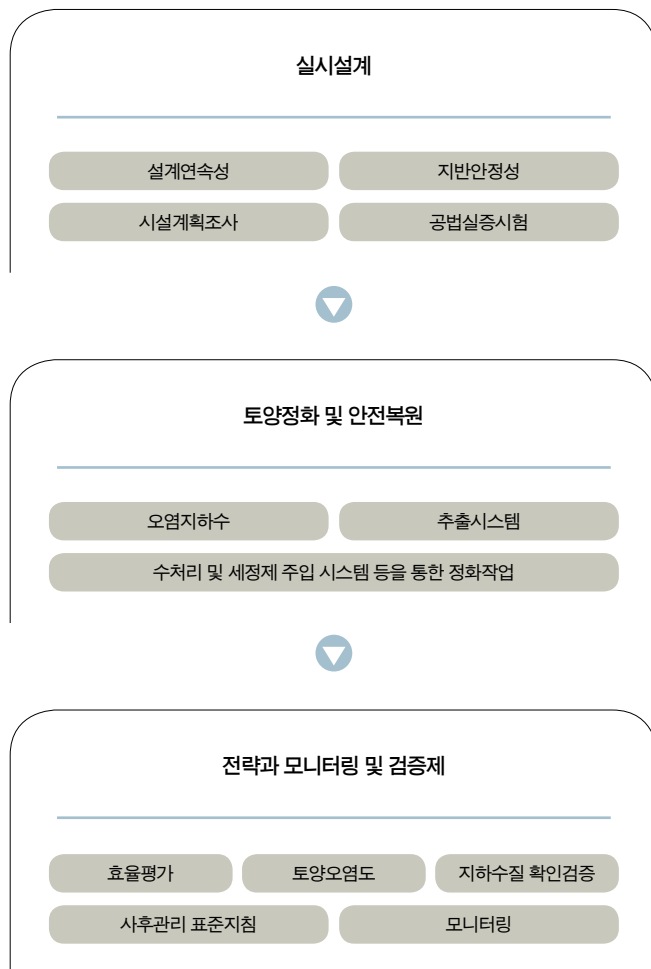
| 구분      | 내용              | 교육인원(명) | 비고        |
|---------|-----------------|---------|-----------|
| 자체      | 코레일 녹색성장학교 과정 등 | 7,598   |           |
| 위탁(집합)  | 실내환경관리 과정 등     | 25      | 국립환경인력개발원 |
| 위탁(사이버) | 환경행정기초 과정 등     | 934     | 국립환경인력개발원 |
| 합 계     |                 | 8,557   |           |

## 토양오염 관리

● 철도에 의한 토양오염은 급유시설 주변지역에서 집중 발생되며, 유류에 의한 오염이 주된 원인입니다. 코레일은 각 사업장에서 토양오염을 줄이기 위한 다양한 방법을 사용하고 있습니다. 대표적으로 선로에 낙유방지를 위한 토양오염 방지 오일팬(FRP), 롤패드 설치, 콘크리트 포장 등을 실천하고 있습니다. 또 선로의 오염된 토양, 자갈을 주기적으로 교체하여 유류나 중금속에 의한 토양과 지하수 오염을 최대한 방지하고 있습니다.

각 사업장의 토양오염 유발시설에 대한 오염도 검사를 주기적으로 시행하여 토양오염을 사전에 예방하며, 결과에 따라 지하측정공에 집수된 지하수질의 오염여부를 파악하여 지속적으로 배출추이를 관리하고 있습니다. 사용하지 않는 폐공은 지자체에 신고하여 토양환경을 철저히 관리하고 있습니다.

#### 토양정화사업 프로세스



## 소음 및 진동 관리

● 코레일은 열차운행 시 발생하는 소음·진동을 최소화하기 위하여 사고 등 긴급한 경우를 제외하고는 열차의 기적을 제한하고 있으며, 장대레일 부설 및 방진체결구 설치 등 궤도보강작업에도 힘쓰고 있습니다. 이와 함께 연차적으로 디젤 기관차를 소음이 적은 전기 기관차로 교체하여 소음과 진동을 줄여나갈 계획입니다.

한국철도시설공단과 긴밀한 협조하에 방음효과가 크고 친환경적인 방음벽을 설치하여 철도소음과 진동저감에도 노력하고 있습니다. 또한 방음벽으로 인한 철길 주변 경관의 조망권이 제한되고 철도여행의 쾌적성이 떨어지는 것을 최소화하고자 담쟁이덩굴, 넝쿨장미 식재 등으로 방음림을 조성하여 미적인 부분까지 신경을 기울여 친환경적인 철길조성에 노력합니다.

2004년부터 환경부에서 설치·운영하고 있는 철도소음측정망은 철도소음 저감정책의 일환으로 도심지역 중에서 철도소음으로 인한 피해가 예상되는 34개 지점을 선정하여 철도소음측정망을 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 장대레일 설치를 지속적으로 확대하여 소음 및 진동 저감에 노력하고 있습니다.

### 권역별 소음측정지점 현황

| 구분                            | 수도권 | 영남지역 | 호남지역 | 대전지역 | 강원지역 |
|-------------------------------|-----|------|------|------|------|
| 측정지점(개)                       | 8   | 9    | 8    | 5    | 4    |
| 2010년 1개 지점당 1일 평균 열차운행 횟수(회) | 616 | 164  | 60   | 255  | 58   |

## 수질오염 관리

● 코레일은 사업장 주변 수계로 배출되는 폐·하수처리에 대하여 주기적으로 자가측정을 시행하여 수질 오염을 사전에 예방합니다. 철도 사업장에서 발생하는 수질오염물질은 주로 철도 차량검수 및 정비공정에서 발생하는 폐수와 열차의 화장실에서 발생하는 오수 및 생활하수입니다. 발생한 하수는 위탁 또는 자가처리합니다.

이와 더불어 자원절약 캠페인, 절수용 수도설비 확충 등 용수절감 활동을 지속적으로 전개하여 해마다 용수사용량을 줄여 나가고 있으며, 처리과정을 거친 중수는 화장실 위생용수와 조경수로 재사용하고 있습니다.

### 용수사용량 및 재사용량

(단위: 천m<sup>3</sup>/연)

| 구분       | 2008  | 2009  | 2010  |
|----------|-------|-------|-------|
| 상수도 사용량  | 5,635 | 6,110 | 6,027 |
| 지하수 사용량  | 297   | 261   | 254   |
| 공업용수 사용량 | 105   | 91    | 106   |
| 중수 사용량   | 68    | 57    | 90    |

### 철도사업장 발생 폐수 및 오수량

(단위: m<sup>3</sup>/연)

| 구분    | 2008    | 2009    | 2010    |
|-------|---------|---------|---------|
| 폐수처리량 | 323,527 | 298,107 | 281,250 |
| 객차오수량 | 66,412  | 54,374  | 36,859  |



- 선로변 방음벽 설치 및 녹화사업
- 환경사고 대응 훈련
- 수질오염관리(환경시설물 운영)



## 대기오염 관리

● 철도에서 발생하는 대기오염물질은 철도차량의 검수 및 도장 과정에서 발생하는 먼지, THC와 철도차량의 운행시 발생하는 분진, 매연 등이 있습니다. 코레일은 이들 오염물질의 배출 저감을 위해 대기오염 방지시설을 설치하고, 철도차량 대기 시 엔진정지를 생활화하는 등 모든 사업장에서 오염물질 배출을 최소화하는 데에 힘쓰고 있습니다.

사규에 의한 환경관리규정과 환경성 검토를 통해 지속적인 시설 점검 및 자가 측정, 방지시설 설치와 개량을 시행하고 있습니다. 이와 함께 정부에서 국고보조 시범사업으로 추진 중인 경유차 배출가스 저감을 위한 LPG 엔진 개조사업에 참여하여 업무용 차량을 LPG 차량으로 개조하고 있습니다.

코레일의 다중이용시설인 지상역사(2,000m<sup>2</sup> 이상) 및 지하역사 대합실을 관리하는 소속장은 관할 역사의 실내공기질을 측정하여 지자체에 실내공기질 관리현황을 보고하고 있습니다. 2010년 현재 코레일이 관리하고 있는 64개 역사(지상역사 29개, 지하역사 35개)의 실내공기질 측정 결과 모든 역사에서 법정기준치를 충족하고 있습니다. 코레일은 모든 역사에 대하여 더욱 쾌적한 역사환경 유지를 위해 공기정화기 개량사업 및 환기덕트청소, 공기여과필터 교체를 지속적으로 시행하고 있습니다. 아울러 역사 내 '청소기동반'을 편성·운영하여 먼지 발생량 저감에 최선을 다하고 있습니다.

## 유해화학물질 관리

● 코레일에서 사용되는 유해화학물질은 축전지용 황산, 폐수처리약품, 도장용 페인트 등으로 이들 물질은 외부유출 및 작업자의 피해방지를 위하여 유해물질안전수칙에 준하여 관리됩니다. 취급하는 모든 유해화학물질에 대해서는 물질안전보건자료(MSDS: Material Safety Data Sheet)를 작성하여 임직원이 쉽게 인식할 수 있도록 게시하며, 유해화학물질의 잘못된 취급으로 인한 사고가 발생하지 않도록 하고 있습니다. 또한 정기적인 교육을 시행하여 화학물질의 유해성과 위험성에 대해 정확히 알리고 있습니다.

● 친환경 캐릭터 상품  
● 환경사랑 캠페인



### 2010년 역사 미세먼지 농도

(단위 : µg/m<sup>3</sup>)

| 지하역사 | 일산선 | 대화역 66.3  | 주엽역 122.0    | 정발산역 93.7  | 마두역 131.7 | 과천선      | 범계역 84.6  | 평촌역 103.1  | 인덕원역 115.8 | 정부청사역 123.5 | 경부선      | 수원역 77.9   |           |
|------|-----|-----------|--------------|------------|-----------|----------|-----------|------------|------------|-------------|----------|------------|-----------|
|      |     | 백석역 118.6 | 화정역 126.5    | 삼송역 96.6   |           |          | 과천역 98.4  | 대공원역 106.3 | 경마공원역 80.6 | 선바위역 113.4  |          | 영등포역 109.7 |           |
|      | 분당선 | 죽전역 72.8  | 오리역 107.7    | 미금역 106.3  | 정자역 103.2 | 수내역 98.6 | 서현역 114.1 | 이매역 84.0   | 아탑역 76.3   | 모란역 81.9    | 태평역 85.8 | 경원대역 87.0  | 북정역 106.2 |
|      |     | 수서역 99.2  | 대모산입구역 114.4 | 개포동역 101.6 | 구룡역 67.6  | 도곡역 88.1 | 한티역 103.9 | 선릉역 109.5  |            |             |          |            |           |

| 지상역사<br>(대합실 2,000m <sup>2</sup> 이상) | 서울역 51.9  | 용산역 50.3  | 대곡역 81.0 | 원당역 78.6 | 광명역 78.0 | 영등포역 89.5 | 부천역 78.0 | 부평역 78.0 | 주안역 78.0 | 제물포역 78.0 | 수원역 87.4 | 안양역 86.2  | 평택역 64.2 | 대전역 32.9 | 천안아산역 32.4 |
|--------------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|------------|
|                                      | 부산역 106.1 | 동대구역 72.9 | 대구역 56.0 | 구미역 38.2 | 구리역 48.2 | 덕소역 60.4  | 도농역 80.8 | 망우역 52.8 | 양원역 51.1 | 양정역 52.2  | 충랑역 40.4 | 청량리역 71.3 | 회기역 48.8 | 원주역 72.9 |            |

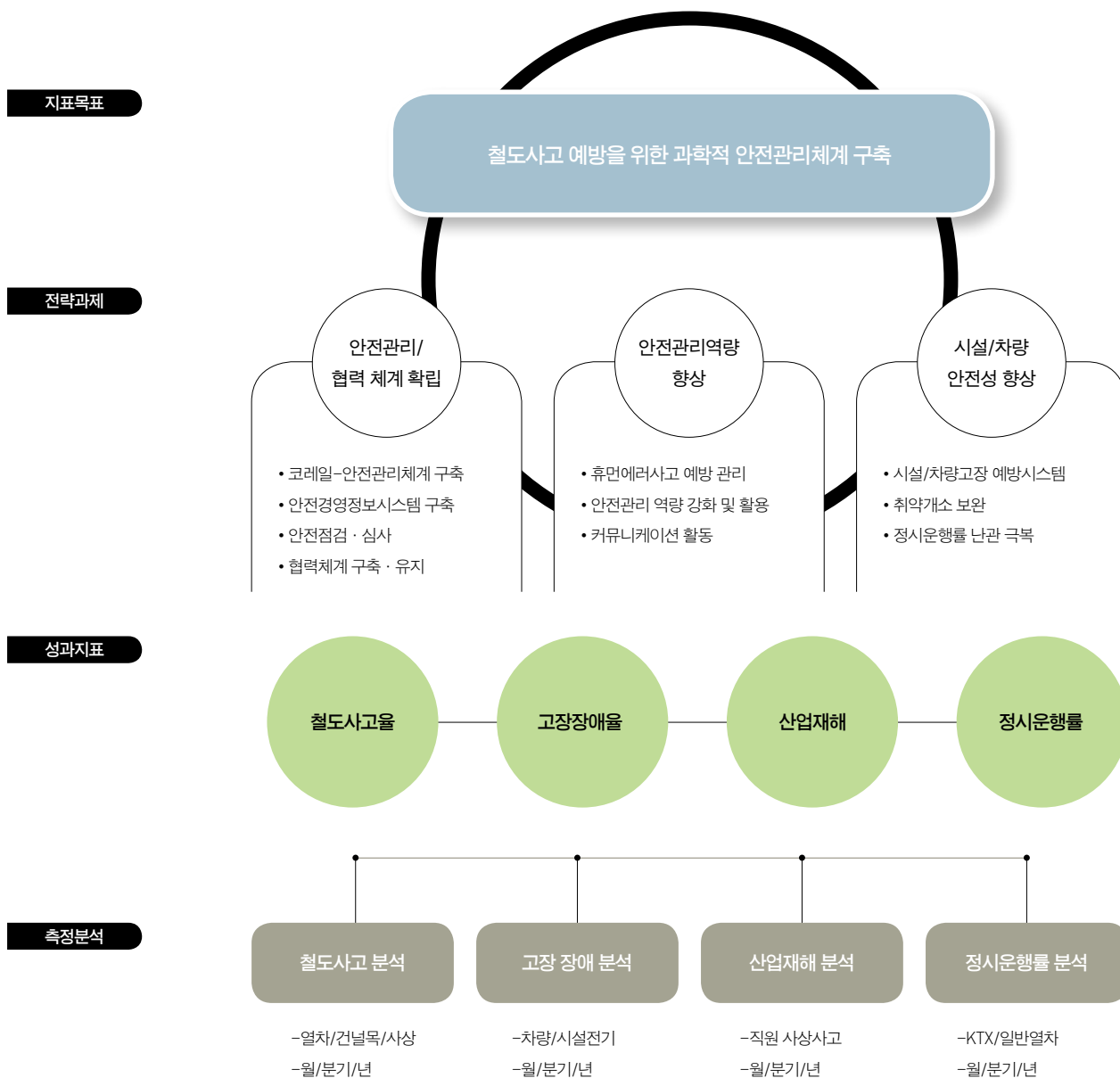




안전은 철도의 핵심가치이자 국민에게 제공하는 최상의 서비스입니다.  
전문적이고 체계적인 안전관리로 세계 1등 안전경영을 실천하겠습니다

## 안전관리 체계

- 코레일은 '체계적인 안전관리시스템의 구축'과 '종사자의 안전관리 역량 향상', 그리고 '시설물과 차량의 안전성 향상'을 통해 '세계 1등' 안전관리 수준을 유지하고자 전사적으로 노력하고 있습니다.



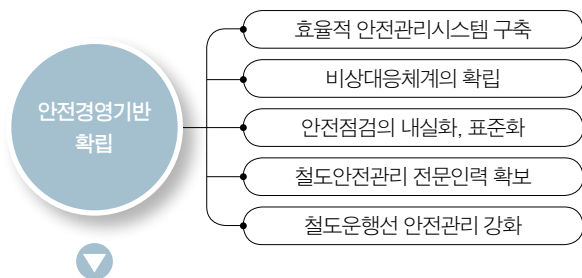
## 안전관리 중장기 로드맵

- '풍요로운 삶을 창조하는 그린 네트워크'로서 철도의 위상은 안전에서 완성됩니다. 코레일은 '체계적인 안전관리시스템의 구축'과 '종사자의 안전관리 역량 향상', 그리고 '시설물과 차량의 안전성 향상'을 통하여 '세계 1등'의 안전관리 수준을 향상 유지하기 위하여 전사적으로 노력을 경주하고 있습니다.

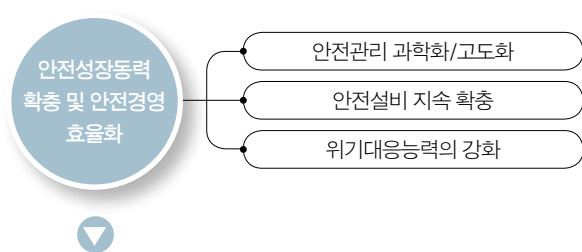
## 조직 및 운영

- 코레일은 세계 1등의 안전관리 수준 향상 및 유지를 위하여 책임안전목표제를 시행하여 '사장과 부서장 간 책임경영계약' 지표 및 부서 내부 경영평가 지표에 안전관리 추진목표를 부여하고 있습니다. 특히 2010년에는 경영진의 안전소통 노력 결과 안전옴부즈만 등 37건을 접수하였습니다. 또한 수송안전분야 철도발전전문위원회를 구성하여 전문가의 의견을 청취하고 공사 정책에 반영하고 있습니다.

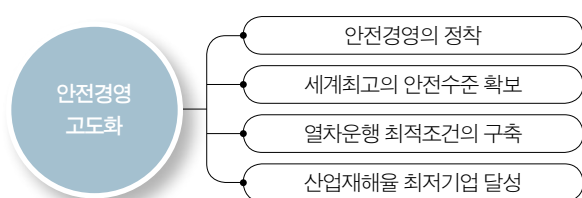
### AS WAS~2009



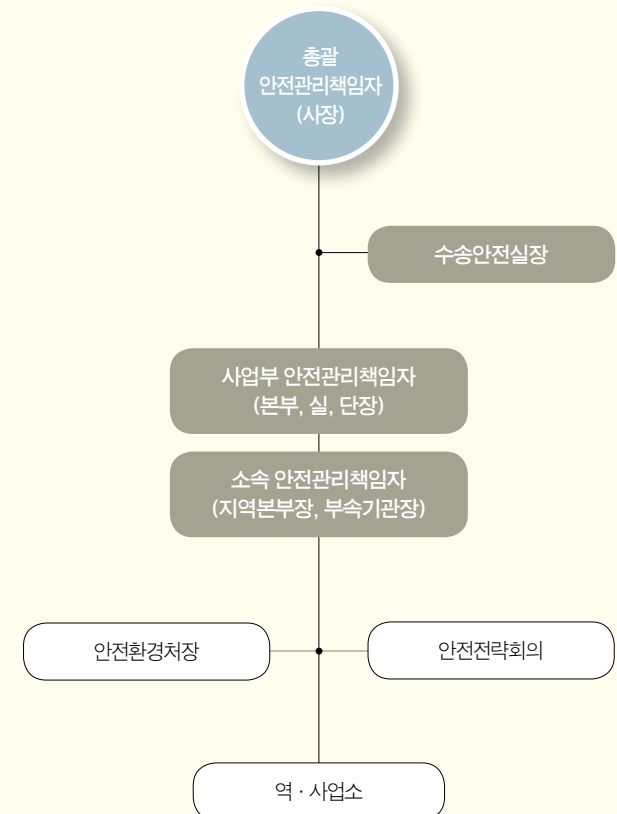
### AS IS 2010~2011



### TO BE 2012~



### 철도안전관리 조직체계



- 선로사고 복구 훈련
- 선로장애 발생에 따른 복구
- 대테러 대응훈련

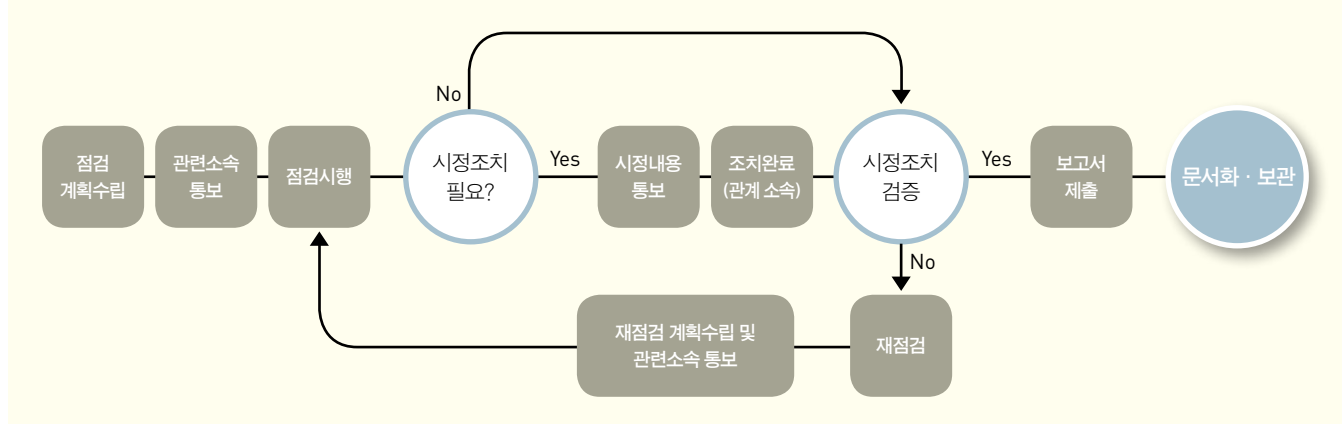


## 안전관리시스템

- 코레일은 2009년 국내철도운영기관 최초로 세계적으로 검증된 독일 SAP사의 안전환경보건관리(EH&S, Environment, Health & Safety) 시스템을 도입하였으며, 2010년에는 SMS(Safety Management System)를 구축 완료하였습니다.

SMS는 사전·예방중심의 안전관리 활동을 지원하기 위하여 시스템적, 과학적, 명시적 활동의 통합시스템입니다. 이로써 안전관리 기준을 통일하고 체계적인 안전관리를 통한 효율적 업무관리가 가능해졌습니다.

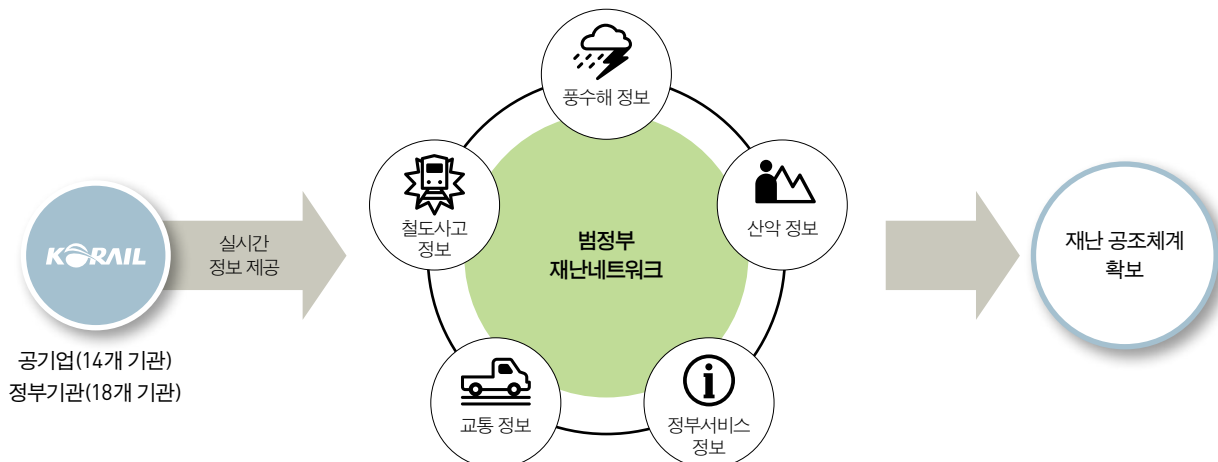
SMS 운영실태 점검(모니터링) 흐름도



## 재해재난에 대비한 비상대응체계

- 비상사태 발생 시 신속한 대응과 복구를 통해 국민의 생명과 재산을 보호할 수 있도록 신속하고 체계적인 대응시스템을 마련하고 있습니다. 코레일은 비상시 대책본부체제를 24시간 운영하고, 비상대응계획 및 보안된 매뉴얼과 지도정비, 유관기관과의 협조체계 구축, 사고 복구용 장비배치, 재해대책본부 상시 가동을 통해 비상상황에 대한 신속한 대처능력을 갖추고 있습니다.

재해재난이 발생했을 시 전 임직원에게 사건정보를 신속히 전파하기 위하여 문자전송시스템을 구축·운영하고 있으며, 71개 재난책임기관 간의 재난정보 공동연계를 위해 재난관리시스템에 사건정보를 제공합니다. 모든 언론과 국민은 ARS를 통해 사건정보를 제공받을 수 있습니다.



### ● 지진 대책

코레일은 시설물 내진성능평가 및 보강을 시행하여 지진에 대한 안전성을 확보하고 있습니다. 구조물에 대해 내진평가를 완료하였으며 주요 건축물과 구조물에 대한 단계적 보강에 나섰습니다. 또한 고속선 지진검측 설비를 구축하여 실시간으로 지진발생여부 수신 및 발생 즉시 해당구간 열차운행이 통제될 수 있도록 '지진감시시스템'을 구축하여 운영하고 있습니다.

코레일 2010년 지진발생을 가정하여 대외기관과 합동으로 세 차례에 걸쳐 훈련을 실시하였으며, 2011년에도 5월 중에 대전지구와 강원지구 등에서 훈련을 시행할 예정입니다. 특히, 강원지구에서 실시하는 훈련은 동해안 지진해일 발생을 가상하여 지자체 등과 합동으로 상황 전파, 대피, 구호구난, 복구훈련을 실시할 예정입니다.

지진규모에 따른 단계별 열차운행 통제 기준

|                | 적색경보<br>(65gal 이상) |           | 황색경보<br>(40~65gal) |           |
|----------------|--------------------|-----------|--------------------|-----------|
|                | 고속선                | 기존선       | 고속선                | 기존선       |
| 경보 시           | 즉시 정차              |           | 일단 정지              |           |
| 지진이 지난 것으로 판단시 | 30km/h 이하          | 30km/h 이하 | 90km/h 이하          | 30km/h 이하 |
| 최초 열차 운행 후     | 90km/h 이하          | 65km/h 이하 | 이상 없을 시 정상운행       |           |
| 90km/h 이하 운행 후 | 170km/h 이하         | 65km/h 이하 |                    |           |
| 검측점검 시행 후      | 정상운행               |           | 정상운행               |           |

### ● 집중호우 및 태풍 대책

2008년 3월 철도공사 재해규정 정비 및 수해복구 시행지침을 마련하여 대응체계를 확립하였으며 강우자동경보시스템 운영으로 실시간 강우정보를 확인할 수 있습니다. 특히 기상청 등 유관기관 및 업체 비상동원 체계를 구축하고 수해복구지침 매뉴얼을 배포하는 한편, 전 지역본부에 시스템구축 교육 및 비상시 대책본부체제를 상시 운영하여 자연재해로 인한 시설물 피해를 줄여나가고 있습니다.

### ● 폭설대책

코레일은 폭설에 대비하여 역장을 중심으로 합동제설반을 운영하고 있습니다. 합동제설반은 기상청에서 대설주의보가 발령되면 가동을 합니다. 또한 본사와 지역본부에도 제설반이 구성되어 지원체계를 갖추고 있습니다.

전동열차 출입문과 전기장치 등 눈이 얼어붙어 운행에 차질을 빚을 수 있는 곳에는 결빙방지장치를 설치하였고, 설비도 개량하였습니다. 또 열차의 운행진로를 결정하여 주는 선로전환기(switching)에도 자동 히팅(Heating)장치를 설치하여 폭설에도 열차가 안전하게 운행될 수 있도록 노력하고 있습니다.

### ● 폭염대책

지구온난화로 국지적인 폭염은 철도시설물에 나쁜 영향을 미칩니다. 폭염은 레일온도를 상승시켜 레일이 휘게 하거나 전차선이 늘어나는 등 열차 운행에 심각한 위험을 초래합니다.

코레일은 이러한 폭염으로 인한 열차 운행장애에 대비하여 선로와 전차선의 상태를 검측장비로 수시로 점검하고 있으며, 위험개소에는 즉시 보수작업을 시행하고 있습니다. 또한 고속철도에는 '레일온도검지장치'를 곳곳에 설치하여 레일온도 정보를 실시간으로 관제사에게 제공하고 있습니다. 관제사는 레일온도에 따라 고속열차의 속도를 줄이기도 하고, 필요시 운행을 중지 시킴으로서 열차 안전 운행을 보장합니다.



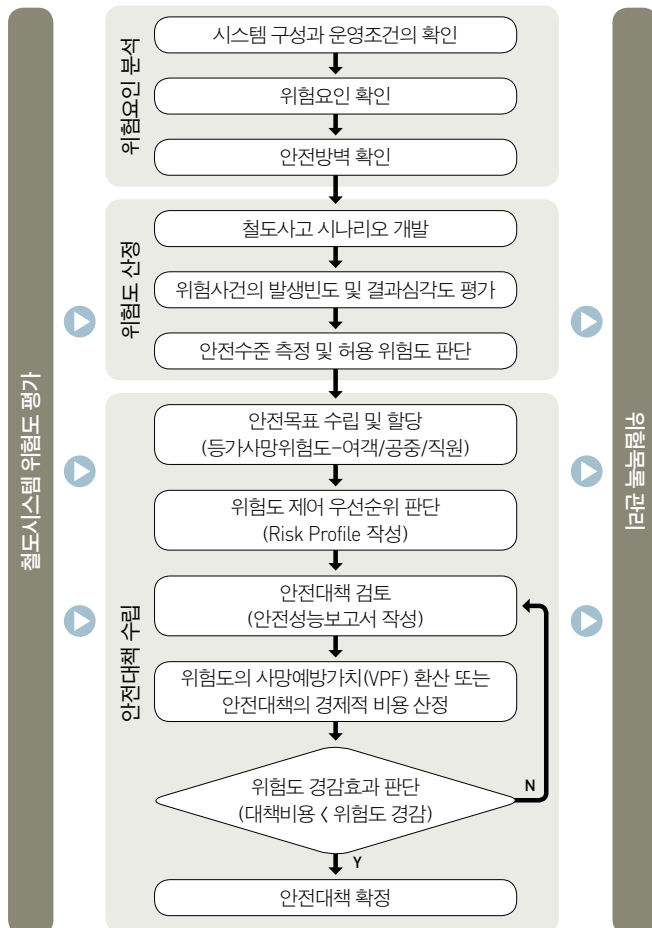
- 전차선 보수작업
- 기상관측설비
- 분기기 히팅장치



## 위험도 평가 기반 철도안전관리체계

● 코레일은 사전 예방적 · 과학적 · 시스템적인 위험도 기반의 안전 관리시스템(SMS)을 개발하였습니다. 이를 위해 최근에 발생한 철도 사고에 대한 위험도 평가를 하였고, 평가결과 위험도가 높은 위험요인들에 대한 경감대책도 마련하였습니다.

위험도 평가는 사상자가 발생한 철도사고를 사고유형별로 구분하고, 발생원인을 분류(철도종사자/철도차량 · 시설/제도 · 절차/환경)하여 위험요인을 분석합니다. 또한 위험요인별로 연간 발생빈도와 1건 발생시 결과피해를 등가사망자로 환산하여 위험도를 계산합니다. 위험도 값이 1 이상인 위험요인은 고위험도로 분류하여 위험수준을 낮출 수 있는 대책을 수립하고, 이를 안전계획에 반영하였습니다. 이외에도 비상사태 발생에 대비하여 비상대응체계를 갖추고 있으며, 코레일의 안전수준을 증진하기 위해 원인규명 중심의 안전사고 조사, 선진안전 문화 정착, 주기적인 안전성능 감시 및 성과보고, 외부기관과의 지속적인 협조활동도 전개하고 있습니다.



▶ : 위험도 평가활동 검증  
(위험분석, 위험도 산정, 안전수준 분석, 안전대책 타당성 검토 활동, 위험목록 관리)

## 전문적인 사고조사 분석과 안전 심사 · 평가 프로그램 운영

● 철저한 사고원인 조사를 통한 재발방지 대책을 수립하고자 안전조사 전담조직을 부사장 직속으로 두고 있으며, 명확한 사고원인 규명과 공정성 · 객관성을 확보하기 위하여 외부로부터 전문가를 초빙하여 '합동조사반'을 구성 · 운영하고 있습니다. 또한 자체 종합안전심사를 통해 안전관리 수준을 평가한 후 내부경영평가에 반영하고, 안전관리 우수사례와 무재해 달성 인증 등을 가점으로 반영합니다. 이를 통해 성과목표 달성에 대한 동기를 부여하고 전사 안전의식을 높여가고 있습니다.

철도사고에 대한 체계적 분석과 관리의 노력으로 코레일의 2010년 철도사고는 197건으로 전년 대비 39건 감소하였으며, UIC 철도사고 기준 우수한 안전수준을 유지하였습니다.

### 운전사고-열차사고 및 건널목 사고

건/열차주행(단위 : 백만km)



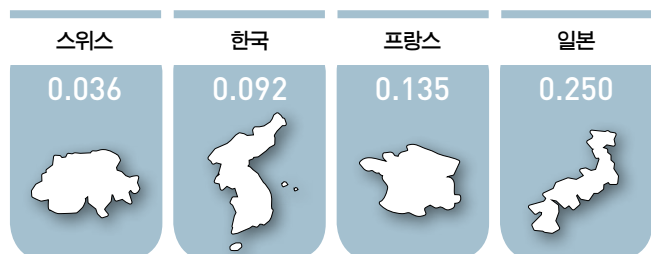
### 인적사고-여객 및 공중(작업원 포함) 사망사고

건/열차주행(단위 : 백만km)



### 해외철도 안전사고 비교

2009년 UIC 통계기준(단위 : 사고건수/백만km)



- 레일온도 감지장치
- 열차접근 확인장치





## 예측과 통제의 안전시스템

### ● 고속선 첨단안전시스템

고속선의 불안요인 정보를 철도교통관제센터에 실시간으로 전달해 열차의 운행을 통제하는 시스템입니다. 이 시스템은 △지장물, 낙석검지장치 △지진감지장치 △차속온도 검지장치 △보수차 횡단장치 △터널경보장치 △레일온도 검지장치 △끌림물체 검지장치 △분기기 히팅장치 등으로 이루어집니다.

### ● 고속선 종합감시제어시스템

교통관제센터 고속관제실에서 고속선 외부침입에 대비한 주요시설물을 24시간 감시, 통제할 수 있는 시스템입니다. 이에 따라 열차운행통제, 대응인력투입 등 현장상황에 따른 조치를 취할 수 있도록 합니다.

### ● 열차집중제어장치(CTC, Centralized Traffic Control)

광범위한 지역 내의 모든 열차운행 상황을 중앙센터에서 집중 감시하고 컴퓨터에 입력된 열차 운행계획에 따라 열차운행을 자동으로 원격 제어 하는 일괄통제장치입니다. 열차운행 현황을 실시간으로 파악할 수 있으며, 신속·정확한 대응이 가능합니다.

### ● 열차자동제어장치(ATC, Automatic Train Control System)

열차 안전운행에 필요한 속도정보를 레일을 통하여 연속적으로 차량의 컴퓨터에 전송하여 허용속도를 표시하며, 실제 운행속도가 허용속도를 초과하면 자동으로 비상제동이 체결되는 장치입니다.

### ● 궤도회로기능감시장치(TLDS, Track Circuit Detection System)

궤도회로 상태를 중앙 컴퓨터실로 실시간 감시하는 정보장치로 감시 결과를 기록한 정보를 통해 장애상태를 재생, 분석하여 동종의 장애를 예방합니다. 현재 고속선 73개소에 설치, 운용되고 있습니다.

### ● 열차무선방호장치(TRPS, Train Radio Protection System)

열차 고장 및 탈선 시에 기관차 내 비상경보를 통해 인접구간에 운행 중인 열차에 통보하여 자동 정지시키도록 하는 장치입니다. KTX 46편성, 92대를 포함 총 1,352대가 설치되어 있습니다.

### ● 열차안전운전안내시스템 및 차상신호시스템

신형 전기기관차의 안전운전을 위해 GPS를 이용하여 운행 중인 선로의 주요정보(정차역, 곡선예고, 선로분기점, 건널목, 위험개소 등)를 지원하기 위한 시스템입니다. 열차안전운행을 비롯하여 운행속도 향상, 운행의 효율성을 향상시키며, 현재 9개 노선 1,590km에 데이터베이스를 구축하고 있습니다.

### ● KTX 차속온도 검지시스템

고속선로에 차속온도 검지 장치를 설치하여 고속열차 운행중 차속의 온도를 상시 측정, 일정온도 이상으로 상승시 기장 및 관제실에 통보 하는 시스템입니다.

철도교통관제센터



## 품질경영

품질경영을 기반으로 철도인프라 신기술을 확보하고  
선진시스템을 적극적으로 구축해 나가겠습니다

### 품질관리 추진체계



### ● 선진철도를 위한 인력운영구조

코레일은 인력 위주의 철도시설 점검에서 벗어나 점검 및 관리의 자동화 시스템을 도입하여 효율화를 실천하고 있습니다. 과학적 유지보수 체계를 구축하고, 단순·반복업무와 전문분야 업무는 전문업체에게 위탁하여 생산성을 향상시키고 있습니다.

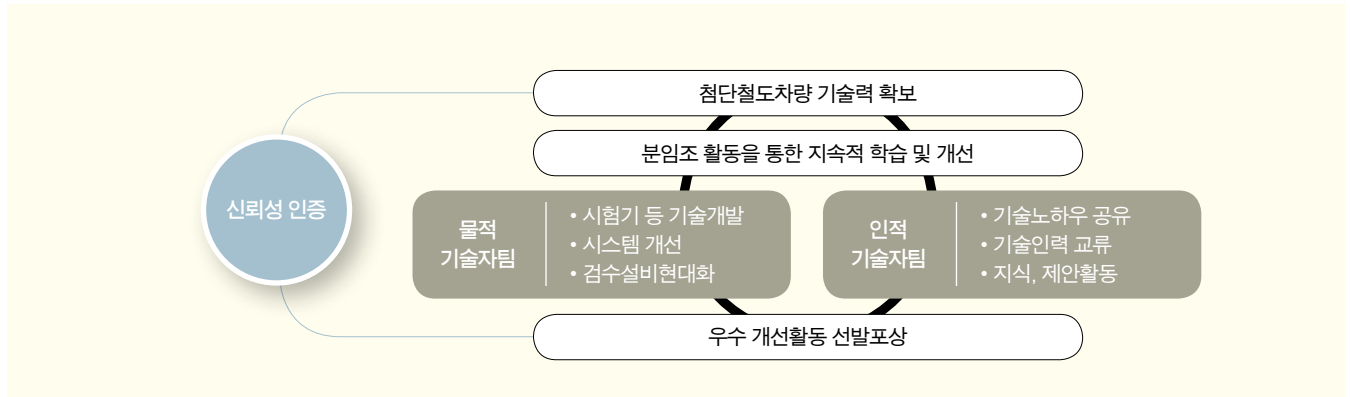
특히 점검 자동화 및 수도권 지하구간 전차선로 자동검측장비를 개선해 도입하였고 고속선 궤도회로 및 안전설비 작동 상태 등 기능감시장치를 활용하여 실시간으로 감시, 분석함으로써 저비용·고효율의 선진국형 유지보수시스템을 마련해 나가고 있습니다.



- 친환경분기기
- KTX\_OBCS
- KTX-산천 객실



## 세계적인 선진철도를 위한 품질경영



### ● 지속가능한 품질경영시스템

2000년부터 도입된 코레일의 품질경영시스템은 전사적인 품질개선 활동을 전국으로 확대 운영하여 정착시켰습니다. 이를 통해 품질분임조 11년 연속 대통령상을 획득하는 쾌거를 이루어내었고 대한민국 명장(16호)을 배출했습니다. 또한 4년 연속 국가생산성대회 부문 대상, 8년 연속 품질경쟁력 우수기업에 선정 고품질의 차량서비스 제공과 고객만족도 향상에 기여하는 기업으로 기업가치를 높여가고 있습니다. 특히 본사주도형 품질개선 활동은 직무역량강화 교육을 통해 현장 자발적 품질관리 운영으로 활성화되어 정착했으며 품질개선 우수직원 보상 및 분석자료 공유 등으로 활동성과의 질을 높여나가고 있습니다.

### ● 데이터에 의한 차량고장 예방·감축

데이터에 의한 예방활동으로 차량 고장 ZERO를 위한 추진체계를 수립하였습니다. 2015년까지 고장 ZERO 달성을 위해 차종별 예방정비를 실행하고 이를 통해 열차 정시운행률을 향상시켜 고객의 시간과 공간 가치제고에 기여하는 코레일이 되고자 노력하고 있습니다.

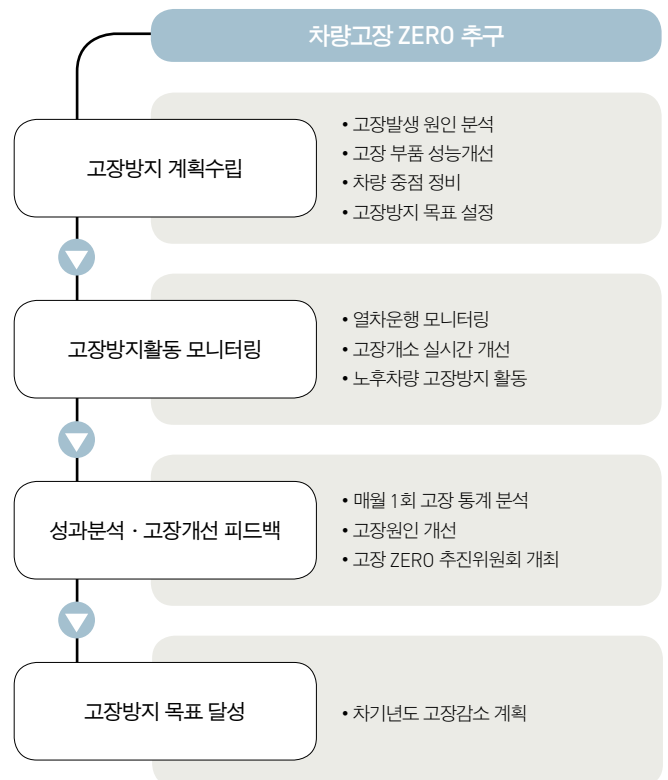
#### 차량고장률

(단위: 건/백만km)



- 국가품질경영대회
- KTMSYS
- KTX-산천

### 고장 ZERO를 위한 추진체계



### ● KTX-산천 안정화

KTX-산천에 사용되고 있는 주요 부품은 한국철도기술연구원의 주관으로 국내 산·학·연의 전문가들에 의해 국산화로 개발된 한국형 고속차량(G7)에서 장기간 시운전을 통하여 신뢰성이 검증된 부품입니다. 운행 초기 제작과정에서의 작업불량 등에 의한 고장에 대해서는 제작사와 합동으로 엔지니어링 기술위원회를 구성하여 조기 안정화를 위해 지속적으로 개선 중에 있습니다.

### ● 선진국형 궤도관리 의사결정시스템 및 자동검지시스템

고속선 궤도유지 관리시스템(KTMSYS, Korea Track Maintenance System)은 궤도 상태를 상시 모니터링하고 검측 데이터를 통합관리하고 궤도틀림 진전과 재료 열화를 예측하여 비용과 작업조건 측면에서 적기에 보수작업을 시행하는 예방보수 선진시스템입니다. 이를 통해 유지보수비용 연간 20% 절감 및 시스템 수입대체 효과 100억 원 등 유지보수의 최적화를 실현하고 있습니다.

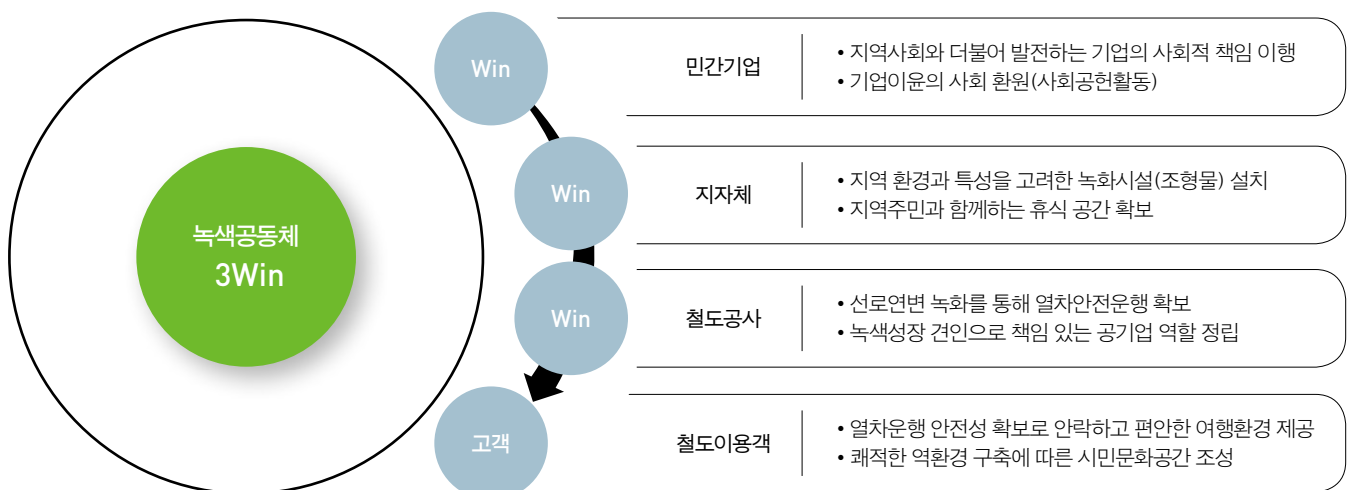
### ● 철도안전 Green 운동

2010년 코레일은 선로연변 불법 시설물 점유 등 안전저해 요인의 증가에 따른 환경개선 필요성을 깨닫고 선로연변을 녹지공간으로 조성하여 주변 소음차단 등 보다 쾌적한 환경을 제공하였으며, 민간기업, 지자체 등과 녹색안전 네트워크를 구축하여 녹색철도 구현에 노력하였습니다.

### ● 철도선진화를 위한 시설물 자동화·현대화 시스템 구축

현대화된 보선장비와 자동화된 검측업무로 최상의 선로 유지보수 품질을 추구합니다. 유지보수 인력을 정예화하고, 환경변화에 대처한 효율화된 보선장비 현대화를 통해 고품질 시설물을 유지하는 한편, 기존 인력 중심의 수동검측업무를 전용 자동화 점검장비 개발로 대체해 나가고 있습니다. 이렇게 시험차 및 계측기로 측정된 시설물 데이터는 KOVIS를 통해 입력·관리되며 장애 및 사고, 보수 사례를 전 직원이 공유하여 전사적인 안전관리체계 확립에 힘쓰고 있습니다.

| 구분            | 종 전  | 개선효과  |
|---------------|--|---|
| 전기설비 기술지원 시스템 |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 점검·측정업무의 과학화</li> <li>• 인건비 절감(10억 원)</li> </ul>             |
| 원격검침 시스템      |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전기검침 업무의 자동화</li> <li>• 인건비 절감(3.5억 원)</li> </ul>            |
| X-ray 정밀진단    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정밀진단이 곤란한 설비의 사전 장애 예방</li> <li>• 단로기 대당 5백만 원 절감</li> </ul> |







서문

한국철도공사(KORAIL) 2010 지속경영보고서 독자 귀중

한국능률협회인증원(KMAR)은 한국철도공사 2010 지속가능성 보고서(이하“보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 본 보고서의 작성 책임은 한국철도공사 경영자에게 있으며, 본 한국능률협회인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 정보에 대한 검증보고서를 발급하는 데 있습니다.

검증의 독립성

한국능률협회인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 한국철도공사의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

검증 범위

한국철도공사는 보고서에서 일부 사회적 책임 성과 및 경제적 책임 성과를 포함한 환경성과 활동에 대한 노력과 성과를 기술하고 있습니다. 검증은 독자들에게 다음과 같은 사항을 제공하기 위해 설계되었습니다.

- **경제분야**  
수행업무 및 결론부문에서 정의된 바와 같이 재무 실적 데이터가 한국철도공사의 2010년 개별 재무제표에 대한 감사보고서 및 경영평가보고서 상에서 적절히 추출되었는지 여부
- **환경 및 사회 분야**  
보고서의 담겨있는 환경 및 사회분야 정보가 적정하게 기술되었는지 여부

‘적정하게 기술되었다’는 것은 보고서의 내용이 실제 데이터 및 원천 정보를 적절하게 반영하여 일관성과 신뢰성을 갖고 작성되었다는 의미이며, 경제분야에 대한 합리적 검증은 수행 업무의 성격과 깊이 측면에서 제한적 검증보다 상위 수준의 검증입니다.

검증기준

한국능률협회인증원의 검증기준은 한국능률협회인증원의 검증기준에 따라 검증작업을 수행하였으며 International Auditing and Assurance Standards Board가 발행한 “International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000): Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”를 보조기준으로 사용하였습니다.

## 검증절차 및 결론

한국능률협회인증원은 합의된 검증 범위의 보고서 내용 사실여부와 보고된 데이터 및 보고서 작성을 위한 내부 프로세스를 아래와 같이 검증하였습니다.

- 보고기간 중 한국철도공사 관련 미디어 조사
- 데이터를 산출하는데 사용된 시스템과 프로세스 검토
- 내부 문서 및 자료 등에 대한 검토
- 공시된 활동 및 실적 관련 담당자 인터뷰

본 검증인은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 한국철도공사와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다.

- **경제적 성과**  
한국철도공사의 2010년 재무제표를 기준으로 비교하였으며, 보고서에 기재된 재무실적 관련 데이터는 한국철도공사의 2010년 개별 재무제표로부터 적절히 도출되었습니다.
- **환경 및 사회적 성과**  
한국철도공사의 환경 및 사회적 성과와 관련하여 수록된 정보는 적절하게 기술되었으며, 중대한 오류는 발견되지 않았습니다.

## 개선을 위한 제언

본 검증인은 한국철도공사가 발간한 2010년 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- 이해관계자의 기대사항을 반영한 중대성 평가 프로세스 개선
- 지속가능성 성과 및 보고 품질 향상을 위한 내부 커뮤니케이션 강화
- 보고 매뉴얼 개발을 통한 지속가능성 성과 보고 체계 강화



K. H. Park

2011. 5. 20

대표이사 박 기 호

● 표준공시안 | : 프로필

● 보고 ① 일부 보고 ○ 보고 안 함

| 프로필        | 내용  | 페이지      | 적용 | 제외이유 | 설명 |
|------------|---|----------|----|------|----|
| 1. 전략 및 분석 |   |          |    |      |    |
| 1.1        | 최고 의사결정권자가 보고조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문                            | 8-11     | ●  |      |    |
| 1.2        | 주요 영향, 위험요인 및 기회에 대한 기술   | 8-11, 42 | ●  |      |    |
| 2. 조직 프로필  |   |          |    |      |    |
| 2.1        | 조직명칭  | 15       | ●  |      |    |
| 2.2        | 대표 브랜드, 제품 및 서비스  | 19-22    | ●  |      |    |
| 2.3        | 주요 사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사를 비롯한 보고조직의 조직구조                            | 23-27    | ●  |      |    |
| 2.4        | 본사/본부 소재지   | 15       | ●  |      |    |
| 2.5        | 보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명 | 24-25    | ●  |      |    |
| 2.6        | 소유구조 특성 및 법적형태  | 14       | ●  |      |    |
| 2.7        | 대상 시장 (지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)                                     | 19-22    | ●  |      |    |
| 2.8        | 보고조직의 규모  | 15       | ●  |      |    |
| 2.9        | 보고기간 중 규모, 구조 또는 소유구조상의 중대한 변화                                      | 15       | ●  |      |    |
| 2.10       | 보고 기간 중 수상 내역   | 98       | ●  |      |    |
| 3. 보고 매개변수 |   |          |    |      |    |
| 3.1        | 보고대상 기간   | C2       | ●  |      |    |
| 3.2        | 가장 최근 보고서 발간 일자   | C2       | ●  |      |    |
| 3.3        | 보고주기  | C2       | ●  |      |    |
| 3.4        | 보고서 및 관련 내용에 대한 문의처   | C2       | ●  |      |    |
| 3.5        | 보고내용 정의 프로세스  | 36-37    | ●  |      |    |
| 3.6        | 보고경계  | C2       | ●  |      |    |
| 3.7        | 보고범위 또는 보고경계 상의 구체적인 제한사항   | C2       | ●  |      |    |
| 3.8        | 합작회사, 자회사, 임대시설, 외주업무 등 기간별 또는 조직간 비교가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준 | C2, 24   | ●  |      |    |
| 3.9        | 성과지표 등 기타 정보수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정 기법 및 계산 기준     | C2       | ●  |      |    |
| 3.10       | 이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유에 대한 설명                          | C2       | ●  |      |    |
| 3.11       | 이전 보고기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화                              | C2       | ●  |      |    |
| 3.12       | 보고서 내에서 표준공시 사항의 위치를 나타내는 표   | 94-97    | ●  |      |    |
| 3.13       | 보고서에 대한 외부 검증을 구하기 위한 정책 및 현재활동                                     | 92-93    | ●  |      |    |

| <div> <div>● 보고</div> <div>① 일부 보고</div> <div>○ 보고 안 함</div> </div> |   |        |    |      |    |
|---|---|--------|----|------|----|
| 프로필   | 내용  | 페이지    | 적용 | 제외이유 | 설명 |
| 4. 지배구조, 책임, 참여   |   |        |    |      |    |
| 4.1   | 조직의 지배구조 - 전략수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함                                     | 27-29  | ●  |      |    |
| 4.2   | 이사회 의장의 임원 겸직 여부 (임원인 경우 경영진 내에서의 역할과 의장에 임명된 이유도 명시)                             | 26     | ●  |      |    |
| 4.3   | 이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수                                     | 27     | ●  |      |    |
| 4.4   | 주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘  | 27     | ●  |      |    |
| 4.5   | 이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직의 성과 간의 관계  | 28     | ●  |      |    |
| 4.6   | 이사회 내의 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스  | 26, 28 | ●  |      |    |
| 4.7   | 경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스                              | 29     | ●  |      |    |
| 4.8   | 경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙                           | 16-17  | ●  |      |    |
| 4.9   | 이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차 - 관련 위험 요소 및 기회, 국제적으로 합의된 표준, 행동 강령 및 원칙 준수 포함 | 26-29  | ●  |      |    |
| 4.10  | 이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회 관련 성과를 평가하는 프로세스  | 26-29  | ●  |      |    |
| 4.11  | 사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명   | 75-78  | ●  |      |    |
| 4.12  | 경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브  | 31     | ●  |      |    |
| 4.13  | 다음과 같은 협회(예: 산업협회) 및 국가별/국제적 정책 기구 멤버십 획득 현황                                      | 100    | ●  |      |    |
| 4.14  | 참여한 이해관계자 그룹 목록   | 36     | ●  |      |    |
| 4.15  | 참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준  | 36     | ●  |      |    |
| 4.16  | 참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황   | 36-38  | ●  |      |    |
| 4.17  | 이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식  | 36-38  | ●  |      |    |

● 표준공시안 II : 경영접근 방식

| <div> <div>● 보고</div> <div>① 일부 보고</div> <div>○ 보고 안 함</div> </div> |                         |                      |    |      |    |
|---|-------------------------|----------------------|----|------|----|
| 경영방식  | 내용                      | 페이지                  | 적용 | 제외이유 | 설명 |
| 경제  | 경제측면의 경영접근방식의 공시        | 39-42                | ●  |      |    |
| 환경  | 환경측면의 경영접근방식의 공시        | 39, 73-76, 79        | ●  |      |    |
| 노동여건  | 노동여건 및 관행측면의 경영접근방식의 공시 | 39, 49, 58-59, 62-63 | ●  |      |    |
| 인권  | 인권측면의 경영접근방식의 공시        | 58                   | ●  |      |    |
| 사회  | 사회측면의 경영접근방식의 공시        | 30, 39, 49, 69       | ●  |      |    |
| 제품책임  | 제품책임측면의 경영접근방식의 공시      | 54, 57, 86           | ●  |      |    |

● 표준공시안III: 성과지표

● 보고 ① 일부 보고 ○ 보고 안 함

| 성과지표          | 내용   | 페이지    | 적용 | 제외이유         | 설명    |
|---------------|--|--------|----|--------------|-------|
| 경제            |  |        |    |              |       |
| EC1           | 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분  | 41-46  | ●  |              |       |
| EC2           | 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회                                      | 19     | ●  |              |       |
| EC3           | 연금지원 범위  | 62     | ●  |              |       |
| EC4           | 정부 보조금 수혜 실적   | 45     | ●  |              |       |
| EC5           | 주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율                                    | 58     | ●  |              |       |
| EC6           | 주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율  | -      | ○  |              | 해당 없음 |
| EC7           | 주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율                             | -      | ○  |              | 해당 없음 |
| EC8           | 공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과 (지원 형태구분 포함)                        | 55     | ●  |              |       |
| 환경            |  |        |    |              |       |
| EN1           | 중량 또는 부피 기준 원료 사용량   | 78     | ●  |              |       |
| EN2           | 재생원료 사용 비율   | 78     | ●  |              |       |
| EN3           | 1차 에너지원별 직접 에너지 소비량  | 77     | ●  |              |       |
| EN4           | 1차 에너지원별 간접 에너지 소비량  | 77     | ●  |              |       |
| EN8           | 공급원별 총 취수량   | 80     | ●  |              |       |
| EN11          | 보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기      | -      | ○  |              | 해당 없음 |
| EN12          | 보호구역 및 생물 다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물 다양성에 미치는 영향         | -      | ○  |              | 해당 없음 |
| EN16          | 직간접 온실가스 총 배출량   | 77     | ●  |              |       |
| EN17          | 기타 간접 온실가스 배출량   | -      | ○  | not material |       |
| EN19          | 오존층 파괴물질 배출량   | -      | ○  |              | 해당 없음 |
| EN20          | NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량                                       | 81     | ●  |              |       |
| EN21          | 최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질  | 80     | ●  |              |       |
| EN22          | 형태 및 처리방법별 폐기물 배출량   | 78     | ●  |              |       |
| EN23          | 중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량   | 81     | ●  |              |       |
| EN26          | 제품 및 서비스의 환경영향 저감 활동과 성과   | 75-76  | ●  |              |       |
| EN27          | 판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율   | -      | ○  |              | 해당 없음 |
| EN28          | 환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수                                     | -      | ○  |              | 해당 없음 |
| 사회: 노동여건 및 관행 |  |        |    |              |       |
| LA1           | 고용유형, 고용계약 및 지역별 인력 현황   | 58     | ●  |              |       |
| LA2           | 직원 이직 건수 및 비율 (연령층, 성별 및 지역별)                                      | 58     | ●  |              |       |
| LA4           | 단체 교섭 적용 대상 직원 비율  | 58, 65 | ●  |              |       |
| LA5           | 중요한 사업 변동사항에 대한 최소 통보 기간 (단체 협약에 명시 여부 포함)                         | 58, 66 | ●  |              |       |
| LA7           | 부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수 (지역별)                              | 63-64  | ●  |              |       |
| LA8           | 심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램 | 63-64  | ●  |              |       |
| LA10          | 직원 형태별 일인당 연평균 교육시간  | 60     | ●  |              |       |
| LA13          | 이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등 다양성 지표 기준)                          | 27, 58 | ●  |              |       |
| LA14          | 직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율   | 60     | ●  |              |       |



● 보고 ① 일부 보고 ○ 보고 안 함

| 성과지표              | 내용  | 페이지    | 적용 | 제외이유         | 설명      |
|-------------------|---|--------|----|--------------|---------|
| <b>사회 : 인권</b>    |   |        |    |              |         |
| HR1               | 인권 보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율                               | -      | ○  | not material | 보고되지 않음 |
| HR2               | 주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율  | -      | ○  |              | 해당 없음   |
| HR3               | 업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 관한 직원 교육시간(교육이수 직원 비율 포함)                             | -      | ○  |              | 해당 없음   |
| HR4               | 총 차별건수 및 관련 조치  | 58     | ●  |              |         |
| HR5               | 결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치             | 65-66  | ●  |              |         |
| HR6               | 아동 노동발생위험이 높은 사업분야 및 아동 노동근절을 위한 조치                                       | 58     | ●  |              |         |
| HR7               | 강제 노동발생위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치                                       | -      | ○  |              | 해당 없음   |
| <b>사회 : 사회</b>    |   |        |    |              |         |
| S01               | 업무활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성                | -      | ○  | not material | 보고되지 않음 |
| S02               | 부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율  | -      | ○  |              | 해당 없음   |
| S03               | 반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율  | 32     | ●  |              |         |
| S04               | 부패 사건에 대한 조사  | 31, 32 | ●  |              |         |
| S05               | 공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여   | -      | ○  |              | 해당 없음   |
| S08               | 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수  | -      | ○  |              | 해당 없음   |
| <b>사회 : 제품 책임</b> |   |        |    |              |         |
| PR1               | 개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시비율 | 50-57  | ①  |              |         |
| PR3               | 절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율                   | 56     | ●  |              |         |
| PR6               | 광고, 판촉, 스폰서십, 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적인 규칙 준수 프로그램                  | 57     | ●  |              |         |
| PR9               | 제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수                                    | -      | ○  |              | 해당 없음   |

## ● 보고되지 않은 항목에 대한 설명

|            |   |
|------------|---|
| EC6        | 전자공시시스템을 통한 입찰자격의 동등부여로 특정지역 구매우대정책은 없습니다.                                      |
| EC7        | 해외법인은 모두 국내에서 파견되며 현지인 채용은 없습니다. 이에 따라 본 사항은 해당사항이 없습니다.                        |
| EN11, EN12 | 철도 구조개혁에 따라 운영은 코레일이 담당하고, 시설은 한국철도시설공단이 담당하고 있습니다.                             |
| EN17       | 기타 간접온실가스 배출량(자가용 출퇴근을 버스로 이동할 때 배출량 감소 관리 등)을 관리하고 있지 않으나 향후 체계를 구축하여 관리하겠습니다. |
| EN17       | 오존층 파괴물질을 배출하지 않습니다.  |
| EN27       | 서비스업이기 때문에 재생 가능한 제품비율은 없습니다.   |
| EN28       | 보고기간 내 환경법규 위반 및 벌금부와 사례는 없습니다.   |
| HR1        | 현재 인권심사를 받는 주요 투자계약 비율은 없으나 향후 인권조항을 포함하는 투자계약을 실시하도록 하겠습니다.                    |
| S05        | 본 보고기간 내 공공정책에 대한 입장을 밝히거나 공공정책 수립 및 로비활동에 참여한 바가 없습니다.                         |
| S08        | 본 보고기간 내 법률 및 규제 위반으로 벌금이 부과되거나 비금전적 제재를 받은 바가 없습니다.                            |
| PR9        | 본 보고기간 내 제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제위반으로 벌금을 부과받은 바가 없습니다.                          |

| 주 제        | 쟁 점                           | 내 용  | 관련 페이지        |
|------------|-------------------------------|--|---------------|
| 6.2 조직지배구조 | 의사결정과정 및 구조                   | 사회적 책임을 다하기 위한 절차와 체계, 구조를 갖추고 있으며, 조직을 대표해 의사결정을 내리는 사람들의 권한, 책임, 능력 수준의 균형을 유지하고 있습니다.                             | 26-29         |
| 6.3 인권     | 주의의무                          | 기업의 활동, 혹은 긴밀하게 연결된 조직을 위한 인권영향을 식별, 방지하고, 대처하기 위해 실사를 실시하고 있습니다.  | 65-66         |
|            | 인권위험상황                        | 기업 운영 지역과 관련하여 인권위험 상황과 연관되었는지 판단하고, 인권쟁점을 다루기 위한 주의를 기울이고 있습니다.   | 58, 65-66     |
|            | 공모회피                          | 인권 침해에 대한 공모 가능성과 관련하여 공모의 위험을 깨닫고 예방하며 해결하고 있습니다.   |               |
|            | 고충처리                          | 이해관계자 및 조직의 사용을 위해 고충처리 프로세스를 수립하여 수행하고 있습니다.  | 58            |
|            | 차별 및 취약집단                     | 이해관계자를 차별하지 않으며, 직접적 혹은 간접적인 차별이 존재하는지 판단하고 있습니다.  | 58            |
|            | 시민적, 정치적 권리                   | 모든 개인의 시민권과 정치적 권리를 존중하고 있습니다.   | 65-66         |
|            | 경제적, 사회적, 문화적 권리              | 경제, 사회, 문화적 권리를 존중하는 데에 책임을 다하고 있습니다.  |               |
| 6.4 노동관계   | 직장에서의 기본 원칙과 권리               | 결사의 자유 및 단체교섭권을 보장하고, 강제 및 아동노동을 금지하고 있습니다. 또한 고용 및 직업에서의 차별을 금지하고 있습니다.   | 58, 65        |
|            | 고용 및 고용관계                     | 모든 근로자에게 균등한 기회가 보장되며, 어떠한 차별도 하지 않습니다.  | 58            |
|            | 근로조건 및 사회적 보호                 | 국내 법, 법규 및 단체교섭 합의사항에 따라 근로자의 권리를 존중하고 있습니다. 또한 일과 삶의 균형을 유지하는데 도움을 주고 있습니다.   | 58, 62        |
|            | 사회적 대화                        | 사회적 대화에 관한 규범 및 적용 가능한 단체교섭 구조의 중요성을 인식하고 있습니다.  | 65-66         |
|            | 직장에서의 보건 및 안전                 | 원칙에 근거한 산업안전 및 보건방침을 개발, 이행하고 있으며, 조직활동과 관련된 보건 및 안전위험을 분석하고 통제하고 있습니다. 이와 함께 안전과 보건과 관련한 중요한 사안들에 대해 교육을 실시하고 있습니다. | 63-64, 84     |
| 6.5 환경     | 인적 개발 및 직장 내 교육               | 모든 근로자에게 동등하고 비차별적인 방법으로 기술개발, 훈련 및 승진의 기회를 제공하고 있습니다.   | 59-61         |
|            | 오염 방지                         | 기업의 의사결정과 활동이 주변 환경에 미치는 측면과 영향을 식별하고 있습니다.  | 74            |
|            |                               | 중대한 오염원과 오염저감, 물 사용, 폐기물 발생 및 에너지 소비에 대해 측정, 기록하고 보고하고 있습니다. 또한 오염과 폐기물 발생을 방지하기 위한 조치를 이행, 적절한 관리를 보증하고 있습니다.       | 77-80         |
|            |                               | 국내법에 의해 금지되거나 국제 협약에 선호하지 않는 것으로 등록된 화학물질을 체계적으로 파악하고 사용을 피하고 있습니다.  | 81            |
|            | 지속가능한 자원 사용                   | 에너지 효율성, 수자원 보호 및 사용, 자원 이용 효율성, 제품의 자원사용 최소화를 고려하고 있습니다.  | 77-80         |
|            | 기후변화 완화 및 적응                  | 기업의 활동, 제품 및 서비스와 관련된 기후변화를 완화시키기 위해 직간접적 온실가스 배출원을 식별하고 책임의 범위를 정의하고 있습니다.  | 74-77         |
|            |                               | 기후변화와 연관된 피해를 피하거나 최소화하기 위한 기회를 파악하고 있으며, 기후변화 대처가 전략과제로 수행되고 있습니다.  | 74-77         |
| 6.6 공정운영관행 | 자연환경 보호 및 복원                  |  |               |
|            | 부패방지                          | 부패의 위험을 파악하고, 부패, 금품갈취 등을 저지하기 위한 정책 및 실천사항을 실행하고 있으며, 지도층이 모범을 보여 부패방지 정책들의 이행을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.                 | 30-32         |
|            | 책임 있는 정치 참여                   | 정치참여를 하고 있지 않습니다.  | N/A           |
|            | 공정 경쟁                         |  |               |
|            | 가치 사슬 내에서의 사회적 책임 활성화         | 관계를 맺고 있는 협력사에 사회적 책임의 쟁점에 대한 인식제고, 성공사례 및 추가적 지원 등을 통해 도움을 주는 방안을 고려하고 있습니다.  | 67-68         |
| 6.7 소비자 이슈 | 재산권 존중                        |  |               |
|            | 공정 마케팅, 사실적이고 공정한 정보와 공정계약 관행 | 주요 정보 누락, 부정하거나 불공정한 관행 등에 개입하지 않으며, 쉽게 접근하고 소비자가 선택한 정보를 기초로 비교할 수 있는 투명한 방법으로 관련 정보를 공유하고 있습니다.                    | 68            |
|            | 소비자의 보건 및 안전 보장               | 소비자의 건강과 안전을 보장하기 위해 노력하고 있으며, 관련된 사고가 발생한다거나, 또는 사건 발생의 빈도나 강도를 완화시킬 수 있도록 노력하고 있습니다.                               | 54, 56, 82-87 |
|            |                               | 잘못된 서비스 및 손실에 대한 보상을 제공하고 있습니다.  | 57            |
|            | 지속가능한 소비                      | 전과정을 고려하여 사회적, 환경적으로 유익한 제품과 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.   |               |
|            | 소비자 서비스, 지원, 불만 및 분쟁 해결       | 제품 및 서비스를 구매하거나 제공받은 후 발생하는 소비자의 요구를 해결하거나 사전 예방할 수 있는 조치를 취하고 있습니다.   | 50-53, 57     |
|            | 소비자 정보 보호 및 프라이버시             |  |               |
|            | 필수 서비스에 대한 접근                 | 가격과 요금을 정할 때, 허락된다면 필요한 사람들에게 보조금이 지급되는 요금제를 제공하고 있습니다.  | 55            |
|            | 소비자 시민 교육 및 인식                |  |               |

| 주 제            | 쟁 점          | 내 용   | 관련 페이지    |
|----------------|--------------|---|-----------|
| 6.8 공동체 참여와 발전 | 공동체 참여       | 지역사회 및 이해관계자들의 파트너십을 제고하며, 공동체 봉사를 위한 자원봉사자들을 지원하고 있습니다.                  | 69-71     |
|                | 교육 및 문화      | 취약계층 혹은 소외계층에 대해 인권을 존중하고, 문화적 활동을 장려하고 있습니다.                             | 70-71     |
|                | 고용창출 및 기능 개발 | 청년실업 해소, 여성인력, 장애인 고용, 고령자 고용 및 지방인재 채용 등 취약계층을 특별히 고려하여 고용창출에 기여하고 있습니다. | 58        |
|                | 기술개발 및 접근    |   |           |
|                | 부와 소득 창출     |   | 42-46     |
|                | 보건           |   |           |
|                | 사회적 투자       | 공동체 발전의 촉진을 고려해 자선활동을 포함한 사회적 투자를 수행하고 있습니다.                              | 67, 69-71 |

수상실적 및 협회, 단체가입 현황

2010년 코레일은 국내외 협회 및 단체 가입을 통해서 다양한 이해관계자의 목소리와 대내외 이슈에 귀를 기울여 왔으며, 이를 기업활동에 반영하기 위해 노력했습니다. 이 결과 다양한 분야에서 의미 있는 상을 수상하여 고객과 국민에게 그 노력을 인정받았습니다.

협회 및 단체 가입 현황

|                           |                             |                          |                                  |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| 국내                        |                             |                          |                                  |
| UN Global Compact<br>한국협회 | 공공혁신포럼                      | 공기업학회                    | 대한교통학회                           |
| 한국철도학회                    | 한국행정학회                      | 서울행정학회                   | 철도산업위원회                          |
| 한국지식경영학회                  | PATA(아시아태평양<br>관광협회) 한국지부   | 한국능률협회                   | 한국표준협회                           |
| 한국생산성본부                   | 공공기관감사혁신포럼                  | 감사협회                     | 한국물류협회                           |
| 기업소비자전문가협회                | 한국전기철도기술협력회                 |                          |                                  |
| 해외                        |                             |                          |                                  |
| UN Global Compact         | UIC(국제철도연맹)                 | 한·중·몽 철도교류협력             | 한·러 철도교류협력                       |
| WCRR<br>(국제철도학술대회)        | EURAIL SPEED<br>(고속철도 국제회의) | CCTST(TSR 국제운송<br>조정협의회) | 한일철도교류협력(국토교<br>통성, JR큐슈, JR동일본) |
| SGS인증원                    |                             |                          |                                  |

2010년 주요 수상 실적

- KTX 브랜드 순위 2009년 49위에서 2010년 34위로 상승 | Brand Stock Top Index
- 2010 대한민국 지속가능성 대회 지속가능성 지수(KSI) 1위 및  
우수 지속경영보고서상(KRCA) 수상 | 한국표준협회
- 친환경산업 육성 및 저탄소녹색성장 유공표창 | 환경부
- 정보공개 운영실태 평가 최우수기관 선정 | 국토해양부
- 국민신문고(옴부즈만) 우수기관 선정 | 국민권익위원회
- 공기업 고객만족도 우수기관 선정 | 기획재정부
- 전국품질분임조 경영대회 11년 연속 대통령상 수상
- 2010년 가족친화경영 인증제 공공기관 최고 AA등급 획득 | 여성가족부
- 인재개발원 녹색교육기관으로 지정 | 대통령 직속 녹색성장위원회
- 코레일관광개발 2010 문화관광대상 수상 | 문화관광연구학회

## “Oh! GLORY KORAIL”

코레일 작사 / 작곡

The musical score is written on four staves in 4/4 time. The lyrics are in Korean and are aligned with the notes. The first staff contains the first line of the song, the second staff the second line, the third staff the third line, and the fourth staff the fourth line. The lyrics are: 레고대 일위 에 피어나는 막은 세상, 객과 념 의만 어남을 소중하게, 룩넘어 세하, 푸른 강산 녹색 철도, 큰 강산 녹색 철도, 꿈을 깨는 눈 철도, 레일 국민위해 미래를 위해, 레일 영원히 함께 할 우리의 철도.

레고대 일위 에 피어나는 막은 세상  
객과 념 의만 어남을 소중하게  
룩넘어 세하  
푸른 강산 녹색 철도  
큰 강산 녹색 철도  
꿈을 깨는 눈 철도  
레일 국민위해 미래를 위해  
레일 영원히 함께 할 우리의 철도