



본 보고서는 친환경용지에 콩기름으로 인쇄되었습니다.



발 간 등 록 번 호

홍보문화-02-20081-01

2019-20 한국철도
지속가능경영보고서

2019-20 한국철도 지속가능경영 보고서

CONNECTING THE PEOPLE,
THE WORLD AND THE FUTURE



사람·세상·미래를 잇는 대한민국 철도



Connecting
the People,
the World and
the Future

People

World

Future

KORAIL
한국철도

(34618) 대전광역시 동구 중앙로 240
한국철도공사 www.korail.com 홍보문화실 문화홍보처 Tel : 042)615-3162

KORAIL
한국철도

KORAIL

About this Report

한국철도는 '사람, 세상, 미래를 잇는 대한민국 철도'의 미션을 완수하기 위하여 끊임없이 노력하며, 그 과정에서 다양한 경제·환경·사회적 가치를 창출하고 있습니다. 이러한 활동 및 성과는 지속가능경영보고서를 통해 투명하게 공개하여 이해관계자와의 소통 채널로 활용하고 있습니다. 한국철도는 2008년부터 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있으며, 본 보고서는 한국철도가 발간하는 열두 번째 지속가능경영보고서입니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 및 ISO 26000을 기준으로 작성되었으며, GRI Standards의 핵심적(Core) 부합 방식을 준수하였습니다. 또한, 중대성 평가를 통해 도출된 중요 이슈를 중심으로 수록하였으며, 중요 이슈에 대한 경영접근방법을 포함하고 있습니다.

보고범위와 기간

본 보고서는 2019년 1월부터 2019년 12월까지 한국철도 본사와 지역본부의 지속가능경영 활동을 중심으로 보고하였으며, 일부 계열사의 활동을 포함하고 있습니다. 정량적 성과의 경우 변화 추이를 파악할 수 있도록 2017~2019년의 3개년 수치를 공개하였으며, 적시성 측면에서 의미가 있다고 판단되는 2020년 상반기 활동도 일부 포함하였습니다. 아울러 중대성 평가를 통해 도출된 핵심이슈들이 한국철도의 가치사슬 내에 있는 주요 이해관계자들에게 미치는 영향을 식별하여 해당 내용을 함께 수록하였습니다. 보고기간 중 규모, 구조, 기준연도, 소유와 관련된 전년 대비 중요한 변경사항은 없으며, 데이터 산정 및 내용기술과 관련된 일부 변경사항은 각주로 별도 표기하였습니다. 또한, 전년 보고 이후 변동된 사항이 없는 일부 성과와 정보는 이해를 돕기 위하여 재기술하였습니다.

보고서 검증

보고서 내용의 정확성과 신뢰도를 제고하기 위하여 독립적인 외부 기관으로부터 검증을 받았습니다. 제3자 검증기관은 본 보고서가 GRI Standards의 핵심적(Core) 부합 방식을 준수하였음을 확인하였습니다.

보고서 추가정보

지속가능경영보고서는 한글판과 영문판으로 발간되며 홈페이지에서 PDF 파일로 다운로드할 수 있습니다. 본 보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하시거나 궁금한 사항이 있으신 경우 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.



한국철도공사 홍보문화실 문화홍보처

> 주소 [34618] 대전광역시 동구 중앙로 240
> 전화 042-615-3162

> 홈페이지 www.korail.com
> 이메일 graynest@korail.com

Contents

지속가능경영 보고 조직

A P P E N D I X



"지속가능경영 보고서 발간을 위해 도와주신 모든 분들께 감사드립니다."



‘공공철도’의 가치와 국민의 안전을 지키며,
‘언택트, 뉴 노멀’ 시대의 미래 철도를 준비하겠습니다.

포스트 코로나, 뉴 노멀의 시대, 한국철도는 흔들리지 않고 나아가겠습니다.

2020년, 한국철도는 코로나19로 시작된 전례 없는 시련과 도전의 시간을 보내고 있습니다. 열차 이용객은 절반 이하 수준으로 줄었고, 1조원이 넘는 영업적자까지 예상되고 있습니다. 우리사회의 생활양식과 가치체계가 근본부터 달라진 변화의 시대입니다. 한국철도는 철저한 방역과, 선제적 안전 예방활동, 강도 높은 구조개혁을 바탕으로 ‘코로나 19 위기 극복’과 ‘한국판 뉴딜’ 등 당면한 과제를 지혜롭게 풀어가겠습니다. 100년이 넘는 시간 동안 흔들림 없이 대한민국 철도의 역사를 써내려왔던 것처럼 앞으로 다가올 미래 역시 흔들리지 않고 나아가겠습니다.

모두가 안심하고 이용할 수 있는 ‘안전한 철도’를 만들겠습니다.

한국철도는 ‘코로나19’ 방역에 모든 역량을 쏟고 있습니다. 국민이 안심하고 다시 열차에 이용하도록 하기 위함입니다. 감염증 확산 방지를 위해 매일 역과 열차를 방역하며 마스크 착용 의무화와 손소독제 사용 캠페인을 벌이고 있습니다. 초유의 영업적자에 직면하여 모든 것을 절약하고 있는 어려운 여건이지만 국민의 안전과 직결된 안전투자만 큼은 계획대로 추진하고 있습니다. 올해에만 노후차량 교체, 시설물 개량 등 지난해 대비 70% 가량 안전투자 규모를 늘려, 약1조7천억원을 투자 했습니다. 무엇보다 사고예방을 위해 ‘안전하지 않으면 운행하지 않는다, 안전하지 않으면 작업하지 않는다’는 원칙을 지켜나가겠습니다. 이같은 원칙을 적용한 결과 올해 발생한 기록적인 수해에서 단 한건의 사고도 발생하지 않았습니다. 앞으로도 철도 안전에 대한 무한한 책임감과 사명감으로 사고 방지와 시스템 개선 등 국민과 직원 모두가 안전한 철도를 만들기 위해 최선을 다하겠습니다.

강도 높은 구조 개혁과 조직혁신을 통해 미래 성장동력을 확보하겠습니다.

경영위기를 극복하고 비대면 사회를 유연하게 맞이하기 위해 지속적인 구조 개혁과 조직혁신, 경영 효율화를 달성하겠습니다. 이를 위해 본사 조직을 효율화하고, 전국 12개 지역본부를 통·폐합하여 조직 탄력성을 확보하여, 근무체계의 개선과 안전 및 신규분야 인력 확충 등에 활용할 계획입니다. 아울러 미래 성장 동력을 확보하기 위해 남북·대륙 및 해외철도 시장을 활발히 개척하여 신규시장 진출에 박차를 가하겠습니다. 정부 정책과 발을 맞추고, 관련 국가와의 교류 협력을 강화하여 동아시아 철도공동체의 기반을 닦아 나가겠습니다.

4차 산업 혁명시대, ‘한국판 뉴딜’을 선도하겠습니다.

철도는 저탄소·친환경 교통수단이자 4차 산업혁명 시대를 견인할 수 있는 잠재력을 지녔습니다. SOC분야 디지털뉴딜을 위해 선로 및 설비에 IoT 센서를 설치하고 자동검측, 원격감시 시스템을 구축하겠습니다. 빅데이터, VR 등 신기술을 과감히 도입해 가겠습니다. 또한 철도 인프라를 활용한 태양광 발전사업, 수소하이브리드 열차운용 등 그린 뉴딜 기술 개발에도 속도를 내겠습니다. 국민이 보다 안전하고 편리하게 철도를 이용할 수 있도록 철도산업 혁신에 앞장서겠습니다.

‘국민의 철도’, ‘공공철도’의 가치를 되새기겠습니다.

공공철도로서 보편적 철도 서비스 제공과 지역경제 활성화를 위해 힘쓰겠습니다. 교통약자를 위한 공공할인 제도와 예매편의를 강화하고 벽지노선 주민의 교통편익 향상에도 노력하겠습니다. 코로나19와 자연재해로 침체된 지역경제에 활력을 불어넣기 위해 관광상품 개발과 할인제도를 확대하고 있습니다. 역 주변 ‘쪽방촌’ 주거환경 개선과 창업공간 마련 등 도시재생사업에도 적극 참여하고 있습니다. 공공의 이익을 위해 사회적경제기업과 상생 협력 체계를 강화하고 청년과 취업취약계층을 위한 좋은 일자리 창출에도 힘쓰겠습니다.

철길이 나란히 뻗어있는 것처럼, 길은 나란히 함께 걸을 때 더욱 아름답습니다. 한국철도가 여기까지 올 수 있었던 가장 큰 힘은 이해관계자 여러분들의 애정 어린 질타와 진심어린 사랑이었습니다. 앞으로도 한국철도가 나아가는 길에 변함없는 성원과 아낌없는 지지를 부탁드립니다. 감사합니다.

2020년 8월
한국철도 사장
손병석

손병석

코로나19 대응을 위한 한국철도의 노력



코로나19로 인해
우리의 일상은 많이 달라졌습니다.

마스크와 손 소독제는 생필품이 되었고, 다수가 이용하는 공간에 대한 불안감이 커졌습니다. 한국철도는 국민의 막연한 불안을 안심으로 바꾸고 모든 이용객이 안전하게 철도를 이용할 수 있도록 철저한 방역 체계를 유지하고 있습니다.



한국철도의 코로나 방역

모든 철도역을 매일 2회, 주요역은 6회 이상 철저히 소독하며, 이용객의 손이 자주 닿는 곳에 향균필름을 부착하여 간접 접촉을 예방하고 있습니다. 역사의 주요 이동통로, 맞이방 및 승강장에 손 소독제를 비치하고 종합안내소와 매표 창구에는 '투명간막이'를 설치하여 고객과 역직원의 접촉을 최소화하고 있습니다. 또한, 주요 95개역에 106대의 열화상 카메라를 설치하는 등 촘촘한 방역 체계를 구축하고 있습니다. 열차 방역에도 총력을 기울이고 있습니다. 열차가 차량기지에 입·출고할 때와 도착역에서 운행을 종료할 때마다 방역 및 소독을 진행하며, KTX는 일평균 4.5회, ITX-새마을과 무궁화호는 매일 2회 이상 집중 방역을 이어가고 있습니다.

한편, 한국철도는 사회적 거리두기를 적극 동참하며 공익적 역할을 다하고 있습니다. 열차 좌석 배정 시 창측을 우선 배정하여 이용객 간 인접좌석 이용을 최소화하고, 출퇴근 시간에 운영하는 자유석 지정 객실을 전면 확대하였으며, 주요 10개역 주 출입구 승차고객과 도착고객 동선을 분리하였습니다. 유흥 시설 밀집지역 집단감염 예방 동참을 위해 주말과 공휴일에 운행하는 KTX와 ITX-청춘 일부 열차를 감축하였고, 심야 전동열차 운행시간을 1시간 단축 하였습니다. 3월 28일부터 해외입국자 전용 KTX칸과 공항버스를 운행하며, 한국철도 인재개발원 숙사를 해외입국자 임시거주시설로 제공하는 등 해외

입국자의 사회적 거리두기를 적극 지원하고 있으며, 직원들의 감염 예방을 위해 시차출퇴근제 및 재택근무를 시행하고, 상반기 신입사원 채용 필기 시험을 6월까지 2차례 조정하는 등 정부의 방역지침에 따라 사회적 거리두기를 적극적으로 실천하며 코로나19 확산 방지에 만전을 기울이고 있습니다. 이같은 한국철도의 코로나19 대응 노력은 국제적인 우수사례로 인정받아 UN ESCAP(아시아태평양경제사회위원회)와 OSJD(국제철도협력기구)가 공동 주관한 화상세미나에서 노하우를 공유했습니다.

이밖에도 역사 내 입점매장의 임대료 및 영업료를 감면하고 여행사의 판매 수수료를 전액 감면하는 등 코로나19로 인한 소상공인 및 중소기업의 피해 지원에 앞장서며 국가경제의 활력을 되살리는 데 힘을 보태고 있습니다.

코로나19로 인한 경영악화로 항공, 버스 등 타 교통수단은 운행감축과 중단을 결정하고 있지만, 한국철도는 국민의 이동권 보장을 위한 최후의 보루로서 모든 열차와 광역철도 운행 감축을 최소화하고 있습니다. 1년 365일, 하루 24시간 국민과 만나는 한국철도는 코로나19가 종식되는 그 순간까지 국민 모두를 위한 공공철도로서 맡은 바 책임을 다하며 국민과 함께 코로나19를 극복해 나가겠습니다.



열화상 카메라 설치(서울역)



출입구동선분리(용산역)



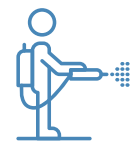
UN ESCAP-OSJD 웨비나 노하우공유



마스크착용 캠페인

한국철도의 코로나19 대응 노력

철저한 방역 체계 구축



역사 소독
매일 2회 이상
(주요역 매일 6회)



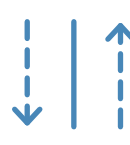
열차 방역
KTX 일평균 4.5 회
(ITX-새마을과 무궁화호 매일 2회 이상)



열화상 카메라 설치
주요 90개 역 100개



역사 내 손 소독제 비치
항공필를 부착



출입구 승차고객
도착고객 동선 분리

사회적 거리두기 실천



출퇴근시간
자유석 지정 객실 확대



철도인재개발원,
해외입국자 임시거주시설로 제공



신입직원 채용시험
6월로 연기

코로나19 피해극복 지원



역사 매장 임대료 및 구내 영업료
20% 감면



전국철도노동조합, 노사 공동으로
대구시에 2억 원 기부

의료인들의 고마운 발걸음, 한국철도가 응원합니다

한국철도는 코로나19 최전선에서 고군분투하는 의료인들에게 힘을 실어주고자 코로나19 의료지원을 위해 이동하는 의료인들에게 모든 종류의 열차를 무료로 지원하고 있습니다. 의료봉사자 철도 무임 수송은 2월 28일부터 시작되었으며 2020년 상반기까지, 총 3,355명의 의료진이 열차를 타고 이동하였습니다.

한국철도는 의료인들이 이동시간 동안 편안한 휴식을 취할 수 있도록 일반실과 특실을 함께 제공하고 있으며, 철도역 주차장도 무료로 사용할 수 있도록 지원하는 등 의료인들의 편의를 높이고자 노력하고 있습니다. 또한, 의료봉사자가 역 창구에서 증빙서류를 제시하면 모든 열차를 무료로 이용할 수 있도록 이용 절차를 최소화하고, 이미 운임을 지불한 경우 1년 안에 전액 환불조치 받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

이밖에도 홈페이지, 스마트폰 앱 '코레일톡'에 코로나19 의료봉사자를 응원하는 내용을 안내문으로 띄우고, 역에 해당 홍보물을 부착하는 등 의료봉사 참여를 지속적으로 독려하였습니다.

국민의 건강을 위해 헌신하는 의료봉사자들이 있기에 우리는 조금씩 건강한 일상을 되찾아가고 있습니다. 앞으로도 한국철도는 열차 무료 지원을 이어가며 코로나19 확산 방지를 위해 전국에서 봉사하는 의료인들의 고마운 발걸음을 응원하겠습니다.

코로나19 의료봉사자 지원

무료 열차

2020년 상반기까지 의료봉사자 3,355명 이용



KTX 이용객 2,906명



일반열차 이용객 449명

기타 지원



철도역 주차장 무료 지원



역 내 의료봉사자 응원 문구 부착



이용절차 최소화

OSJD 서울 사장단회의 개최

대륙철도의 UN총회라 불리는 '34차 OSJD 사장단회의'(19.4.8~4.12)가 서울에서 개최되었습니다. 전 세계 20개 국가의 대표단 포함 국내외 약 300여 명의 철도관계자가 참석하여 대륙철도의 경쟁력을 높이기 위한 다양한 의제를 논의하였습니다. 제 34차 OSJD 사장단회의는 대한민국이 2018년 정회원으로 가입한 후 정회원 신분으로 처음 개최 및 참석한 국제철도회의로 한국철도는 회의를 통해 회원국 간의 협력을 강화하였을 뿐 아니라 남북 대륙철도 연결에 대한 OSJD 회원국의 강한 지지를 확인하였습니다.



1

공공기관 최초 '제로페이' 도입

모바일 간편결제 서비스 '제로페이'를 공공기관 최초로 전국 철도역사 매장에 도입하였습니다. 이로써 전국 철도역 매장 이용 시 제로페이 결제가 가능하며, 열차 승차권 역시 역 창구와 모바일 앱 '코레일톡'에서 제로페이를 구입할 수 있습니다. 안드로이드용에 이어 아이폰용 '코레일 제로페이'를 출시한 한국철도는 소상공인과 소비자의 상생을 도모하며, 이들의 편의를 높일 수 있는 서비스 제공을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.



2

청년구직자 지원 확대

한국철도는 청년 실업을 극복하기 위해 차별화된 프로그램을 실시하며 공기업으로서의 사회적 가치 실현에 앞장서고 있습니다. 2019년에는 청년들의 취업역량 강화를 위해 체험형 인턴을 대상으로 철도자격증 무상교육을 실시하여 총 320명의 청년 구직자들의 교육을 지원하였습니다. 또한, '중소벤처기업 청년-장병 채용박람회'를 열어 800여 명의 구직자들을 대상으로 맞춤형 취업 지원 프로그램을 진행하며 내일을 준비하는 청년들의 발걸음에 힘을 보태주었습니다.



3

'KTX N카드' 혜택 확대

합리적인 가격으로 KTX를 이용할 수 있는 횡수차감형 모바일 할인카드 'KTX N카드'의 혜택과 종류가 확대되었습니다. 'KTX N카드'는 구간과 횡수를 지정해 최대 40%까지 KTX 승차권을 할인 받을 수 있는 횡수차감형 모바일 할인카드입니다. 한국철도는 2명이 2개 구간을 지정해 함께 이용하는 'KTX N카드 2인용'과 1명이 3개 구간을 지정해 사용하는 '3구간용'을 추가 출시하여 이용객들의 편의를 높였습니다.



4

동반성장 박람회 개최

중소기업, 소상공인, 사회적기업과의 동반성장 방안을 모색하기 위해 '동반성장 박람회'를 개최하였습니다. 이번 박람회에서는 협력 상품 전시, 기술상담회 등이 진행되었으며, 동반성장을 위한 한국철도의 사업 성과와 대표 협력사의 우수사례 발표도 이어졌습니다. 한국철도는 협력사와 함께 성장할 수 있는 방안을 지속적으로 마련하여 건강한 철도 산업 생태계를 구축할 것을 다짐하였습니다.



5

2019 재난대응 안전한국훈련 실시

대구 고모보수기지에서 민·관·군 합동으로 '2019년 재난대응 안전한국훈련'을 실시하였습니다. 이번 훈련은 지진으로 인한 낙석으로 터널을 지나는 KTX 열차가 탈선하고, 화재가 일어난 상황을 가정하여 진행되었으며, 신속한 인명구조와 초기대응, 유관기관 협업체계 강화에 초점을 맞추었습니다. 한국철도는 국민이 안심하고 철도를 이용할 수 있도록 유관기관과의 협업체계를 한층 더 강화하여 비상대응능력을 높여나갈 것입니다.



6

국제표준 안전보건경영시스템 ISO 45001 인증

한국철도는 본사에 대한 안전보건경영시스템 국제표준(ISO 45001) 인증을 획득하였습니다. 본 인증을 위해 한국철도는 국제표준에 맞게 안전관리체계를 재정비하였으며, 작업환경과 설비 전반에 걸쳐 위험 요인을 발굴하는 등 체계적인 안전 품질 관리를 위해 노력해왔습니다. 앞으로도 철도 현장에서 산업재해 예방 관리 체계가 보다 확고히 자리 잡을 수 있도록 안전품질 관리에 최선을 다하겠습니다.



7

KTX, 친환경 교통수단 대내외 입증

호남선 KTX가 친환경성에서 높은 평가를 받아 '2019 올해의 녹색상품' 서비스 부문에 선정되었습니다. 또한, 서울과 강릉을 잇는 강릉선 KTX가 '탄소발자국' 인증을 획득하며 철도의 친환경성을 다시금 인정받았습니다. 탄소발자국은 환경부가 저탄소 친환경 제품에 부여하는 인증으로, 이번 인증 취득을 통해 강릉선 KTX가 탄소배출량을 줄이는 친환경 교통수단임을 다시 한 번 대내외에 입증하게 되었습니다.



8

24시간, 365일

한국철도는 잠들지 않습니다

**폭염과 혹한, 한낮과 심야에도
꼭 해야만 하는 일입니다**

1월 26일 새벽 2시, 전신주 위 체감 온도 영하 35도,
아무리 옷을 겹쳐 입어도, 전신주 위 칼바람은 매섭기만 합니다.
8월 1일 오후 2시, 그늘 한점 없는 자갈밭 선로 위 온도는
영상 50도를 훌쩍 넘어갑니다. 가만히 서 있기만 해도 버티기 힘들지만,
폭염 속 변형될 수 있는 레일 상태는 꼭 확인해야만 합니다.

**하루 350만 명의 책임감,
한국철도는 항상 내일을 준비합니다**

하루 350만 명이 이용하는 철도,
단 한 건의 사고도 국민들에게 큰 불편을 안겨주기에,
한국철도의 모든 직원들은 안전한 철도 운영을 위해 큰 책임감을 짊어지고 있습니다.
한국철도의 모든 직원들은 국민들이 휴식을 취하고 있는 시간에도
내일의 새로운 운영을 위해 24시간 잠들지 않고 최선의 노력을 다하고 있습니다.

Company Overview

Company
Profile

Business
Portfolio

Vision &
Strategy

Let's KORAIL

기업 개요

주주구성 (2019년 12월 31일 기준)



대한민국 철도의 역사는 곧 한국철도공사의 역사입니다. 1894년 철도국 창설, 1899년 경인선의 힘찬 기적소리가 울리며, 대한민국 철도의 역사가 시작됐습니다. 그 후 한국철도공사는 100년이 넘는 역사를 이어오며, 전국 방방곡곡 철길을 따라 사람과 물자를 연결하고, 대한민국의 성장을 이끌어 왔습니다. 앞으로도 한국철도는 대륙으로 이어질 철길을 통해, 한반도 평화의 주춧돌을 놓고, 대한민국의 사람과 물자가 세계로 뻗어나가는 미래를 준비하겠습니다.

기업명	한국철도공사(KORAIL)	주무기관	국토교통부
사장	손병석	기관유형	시장형 공기업
설립일자	1894년 6월 28일 (한국철도공사 출범: 2005년 1월 1일)	총자산	22조 6,606억 원
본사소재지	대한민국 대전광역시 동구 중앙로 240	영업이익/ 당기순이익	△108,304백만 원 / △46,922백만 원
설립근거	한국철도공사법 (법률 제7052호, 2003년 12월 31일)	임직원 수	29,281.5명

*조직정보: 2020년 06월 30일 기준(임직원 2019년 기준) / 재무정보: 2019년 12월 31일 기준(K-IFRS연결)

시설 및 수송현황 (2019년 12월 31일 기준)

차량현황
16,180량

- > KTX 1,530량
- > 기관차 429량
- > 객차 821량
- > 디젤기중기 15량
- > 동차 2,913량
- > 화차 10,359량
- > 발전차 113량

영업거리

- > 철도거리 **4,087.1**km (총 99개 노선)
- > 복선거리 **2,573.7**km (63.1%)
- > 전철거리 **2,990.1**km (72.1%)

1일 평균수송실적

- > 여객 **360.4**만 명
- > 화물 **7.9**만 톤

역
698개

- > 보통역 346개
- > 간이역 306개
- > 조차장 2개
- > 신호장·신호소 44개

1894 조선 공무아문 철도국 창설
1899 노량진~제물포 33.2km 경인철도 개통

2004 고속철도 개통
2005 한국철도공사 출범
2010 경부고속철도 2단계 개통
경전선 KTX 영업 개시

2017 강릉선 KTX 개통 / 포항-영덕 동해선 개통
2018 OSJD 정회원 가입
2019 OSJD 서울 사장단회의 개최
한국철도공사 약칭, 우리말인 '한국철도'로 사용

1800's

1900's
1974 수도권전철 개통
(서울-수원, 구로-인천, 용산-성북)

2000's
2011 전라선 KTX 영업 개시
2015 호남고속철도 개통 / KTX 동해선(포항) 운행
2016 경강선 광역전철 개통 / 동해선 광역전철 개통

1894~2019 한국철도가 걸어온 길

조직 현황



해외 지사 현황



한국철도는 프랑스, 중국, 러시아, 필리핀, 탄자니아에 해외지사를 운영하면서 국제 교류협력 강화와 해외사업 확대를 통해 글로벌 경쟁력을 제고하고 있습니다. 또한, 정부의 신(新)북방 정책을 동아시아철도공동체를 실현하고자 국제철도연맹(UIC)과 국제철도협력기구(OSJD)에 직원을 파견하여 남북철도 연결에 대비한 대륙철도 연선국과의 네트워크를 구축하며 협력 체계를 강화하고 있습니다. 프랑스지사는 유럽 철도 선진국과 네트워크를 구축하여 철도차량 부품을 효율적으로 조달되도록 지원하며, 중국지사는 유라시아 대륙철도 연계운행을 대비하여 대륙철도 연선국과의 교류협력 및 중화권 관광객 유치, 차량부품 직구매 등의 사업을 추진 합니다. 2018년 8월 설립된 러시아지사는 남·북·러 철도 협력사업과 한반도중단열차(TKR)-TSR(시베리아횡단열차) 연계운행을 위한 각종 공동 연구 및 조사를 진행하고 있습니다. 한편, 한국철도는 선진 철도기술과 운영 노하우를 기반으로 필리핀과 탄자니아에서 지사를 운영 하면서 철도운영 컨설팅 등 사업 수행과 해외철도시장 개척을 추진하고 있으며, 향후 해외 사업 대상 지역 및 범위를 지속적으로 확대해 갈 계획입니다.

계열사 현황

한국철도는 사업별 전문성을 확보하기 위해 계열사를 두고 있습니다. 계열사 간 사업조정을 통해 경쟁력을 강화하며 그룹 경영의 시너지 효과를 창출합니다. 또한, 계열사의 수익기반을 보다 견고하게 하여 지속가능한 성장을 지원합니다.

기업명	대표자	사업내용	정원(명)	자본금(억 원)	2019년 매출액(억 원)	지분율(%)
코레일유통(주)	박종빈	상업시설 운영, 광고매체 운영	492	100	3,128	100.0
코레일로지스(주)	윤양수	철도연계 물류사업	797	77	476	92.1
코레일관광개발(주)	김순철	관광레저, 유통/승무사업	1,400	40	644	51.0
코레일네트웍스(주)	강귀섭	역무관리 및 고객센터 위탁, 주차장 운영	1913.8	72	967	89.5
코레일테크(주)	임재익	선로·전기시설 관리, 철도차량 보수	5,257	19	2,035	97.3
(주)SR	권태명	수서고속철도운송사업 및 부대사업	667	2,500	6,670	41.0

* (참고사항) (주)SR은 준시장형 공기업으로 변경 지정(19.02.11.)

주요 사업



운송 및 수송
여객사업
• 열차운행을 통한 여객 운송사업
• 철도관광 인프라 구축을 통한 철도관광상품 개발·운영
광역철도사업
• 광역전철 및 ITX-청춘여객운송사업
• 민자철도 및 경쟁입찰 노선 운영유지보수(O&M) 사업
종합물류사업
• 컨테이너, 시멘트, 철강 등 운송사업
• 하역, 보관, 창고사업



여객사업 주요 성과 (2019.12.31. 기준)	
이용객 수	141,192 천 명
1일 열차운행(화~목 기준)	613회
1일 평균 수송량	39만 명
1일 평균 매출	6,944백만 원
열차정시율	고속 99.8%
	일반 99.5%



광역철도사업 주요 성과 (2019.12.31. 기준)	
이용객 수	1,189,213천 명
1일 열차운행(화~목 기준)	2,562회
1일 평균 수송량	322.2만 명
1일 평균 매출	2,162백만 원
출퇴근 시간 단축	급행 확대 26회
	시간 단축 22분

사업 분야

한국철도는 안전하고 편리한 철도 서비스를 통해 국민의 행복을 실현하고, 철도산업 및 국민 경제 발전에 이바지하고자 최선을 다하고 있습니다. '대한민국의 내일, 국민의 코레일'이라는 비전 아래 고도화된 서비스를 제공하며 다양한 사업영역에서 목표를 실현해나가고 있습니다.



사업 개발
자산개발사업
• 역사, 역세권, 철도연변부지 등 공사의 자산을 활용한 개발·운영사업
해외사업 & 국제협력
• 해외철도 컨설팅 및 운영유지보수(O&M) 사업, 중고 기관차 수출, 국제철도 연수사업
• 대륙철도 진출 노력



유지 및 보수
철도차량 정비·임대 및 시설 유지·보수사업
• 철도차량 정비 및 임대
• 철도 시설물 유지보수 운영·관리
• 선로, 전철전력, 신호 등 구조물 유지·보수



여객사업

한국철도는 여객사업을 통해 고속열차(KTX)와 일반열차(ITX-새마을, 무궁화호 등) 등 간선여객 열차를 운행하여 운송서비스를 제공하며 열차운행 및 여객수송, 철도관광 관련 인프라 구축 및 상품 개발로 수익을 창출합니다. 또한, 안전을 최우선의 가치로 삼으며, 고객에게 정확하고 보편적인 철도운송 서비스를 제공함으로써 국민경제 발전과 교통복지를 실현하고 있습니다. 나아가 열차운영 확대, 연계환승체계 확충, 교통약자를 위한 서비스 확대 등 국민의 교통편의를 제고하며, 철도의 공공성 강화에도 앞장서고 있습니다.

광역철도사업

광역철도는 1974년 29개 역으로 시작되어, 2019년 261개 역에서 하루 평균 약 320만 명이 이용하는 명실상부한 수도권 시민의 발로 자리매김 하였습니다. 한국철도는 고객 편의를 높이기 위해 급행열차를 확대하고, 최소화 된 동선체계 구축, 연계환승체계 개선, 광역철도망 확충으로 고객의 시간가치를 제고하고 있습니다. 또한, 신설노선의 지속적인 확충과 서비스 혁신을 통해 국민의 사랑과 신뢰를 받는 광역철도가 되고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

종합물류사업

한국철도는 컨테이너, 시멘트, 철강 등을 핵심 품목으로 하는 화물운송사업과 하역, 보관, 창고 사업 등을 기반으로 하는 종합물류서비스를 운영합니다. 효율이 높고 친환경적인 철도는 장거리 화물운송과 대량 화물수송에 가장 이상적인 운송수단입니다. 이에 한국철도는 국가산업 발전에 밀거름이 되는 원자재 운송의 물류비를 절감하고, 대륙철도시대 선도를 위한 경쟁력을 확보하고자 철도 수송에 적합한 상품 개발 및 수송체계 개선에 집중하고 있습니다.



종합물류사업 주요 성과 (2019.12.31. 기준)					
화물수송	1일 열차운행 (화~목 기준)	1일 평균 수송량	1일 평균 매출	매출액	
				화물운송	종합물류
28,664천 톤	208회	7.9만 톤(화물)	807백만 원	3,384억 원	375억 원

자산개발사업

한국철도는 부가가치가 높은 자산개발을 통해 경영개선에 기여하고자 역사를 중심으로 다양한 생활서비스 사업을 추진하고 있습니다. 또한, 주변 지역을 개발하여 지역 상권과 문화 활성화에 기여함으로써 국민 생활의 가치를 높이고 있습니다. 한국철도는 미래사업 육성 및 정착을 통해 새로운 성장 동력을 창출함으로써 조직의 지속 가능성을 확보하고, 사업을 다각화하여 새로운 가치를 실현하는 데 중점을 두고 있습니다.

자산개발사업 주요 성과 (2019.12.31. 기준)		
자산개발 수익	자산활용 수익	합계
77억 원	1,571억 원	1,648억 원

해외사업 & 국제협력

한국철도는 120년간 쌓아온 철도운영 노하우와 기술력을 바탕으로 해외사업을 추진합니다. 해외철도 사업의 개발 및 운영, 해외철도 및 국제철도기구와의 협력을 통해 우수한 철도 기술력을 세계로 알리고 있습니다. 2018년 한국철도는 남북철도 운영 TF를 구성하여 남북철도의 현황을 파악하고 관련 자료를 수집하는 등 남북 간 상호신뢰 구축을 위해 노력해왔습니다. 이어 6월에는 국제철도협력기구(OSJD)에 정회원으로 가입하여 협정국 28개 대륙철도 국가로 진출할 수 있는 거점을 확보하였으며, 2019년 국제철도협력기구(OSJD) 사장단회의를 서울에서 개최하는 등 한국철도가 남북철도를 통해 대륙으로 뻗어나갈 새로운 시대를 준비하고 있습니다. 앞으로도 한국철도는 우수한 기술력을 바탕으로 해외 진출 국가를 점차 확대하고 추가 사업을 지속적으로 발굴하며 성장 동력을 확보할 계획입니다.

해외사업 주요 성과 (2019.12.31. 기준)	
해외사업 수익	신규사업 수주



76억 원



135억 원

해외사업 수주실적(누적) (2019.12.31. 기준)		
국가 수	사업 수	수주액(누적)



18개국



58개



825억 원



철도차량 정비·임대 및 시설 유지·보수 사업

한국철도는 안전한 열차 운행을 위해 과학적인 철도차량 정비와 시설물 관리 체계를 구축하였습니다. 계절에 따른 재난 및 환경 요인을 반영한 시설물 관리체계를 구축하고, 유지보수체계를 ICT 기반으로 전환하는 등 업무프로세스를 고도화하여 열차 장애 및 사고를 예방하고 있습니다. 또한, 노후시설물 개량 및 성능개선활동을 지속적으로 추진하여 차량 고장률과 시설 장애율을 최소화함으로써 국민이 안심하고 이용할 수 있는 안전한 철도를 구현하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

시설 유지·보수사업 주요 성과 (2019.12.31. 기준)		
차량고장률	시설장애율	KTX 고장률
0.074건/백만km (13,430천km 운행마다 1건 고장)	1.333건/천km (25건/18,759*km) *총 선로+전차선가선 연장	0.060건/백만km (16,646천km 운행마다 1건 고장)

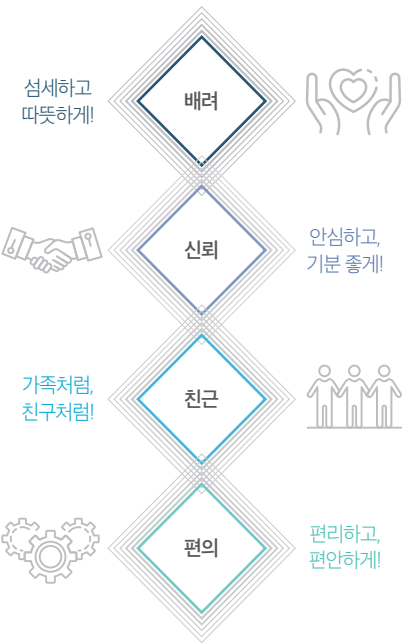
경영가치체계

한국철도는 ‘대한민국의 내일, 국민의 코레일’이라는 비전 아래 안전하고 편리한 철도 서비스를 제공하며 국민 행복 증진과 사회적 책임을 강화하고 있습니다. 또한, 남북 대륙철도 연결과 미래 성장 동력을 확보하여 대한민국 철도의 새로운 시대를 주도적으로 이끌어 나가기 위해 최선을 다하고 있습니다.

서비스 슬로건



서비스 핵심가치



코레일 경영가치체계

미션	사람·세상·미래를 잇는 대한민국 철도
비전	VISION 2025 대한민국의 내일, 국민의 코레일

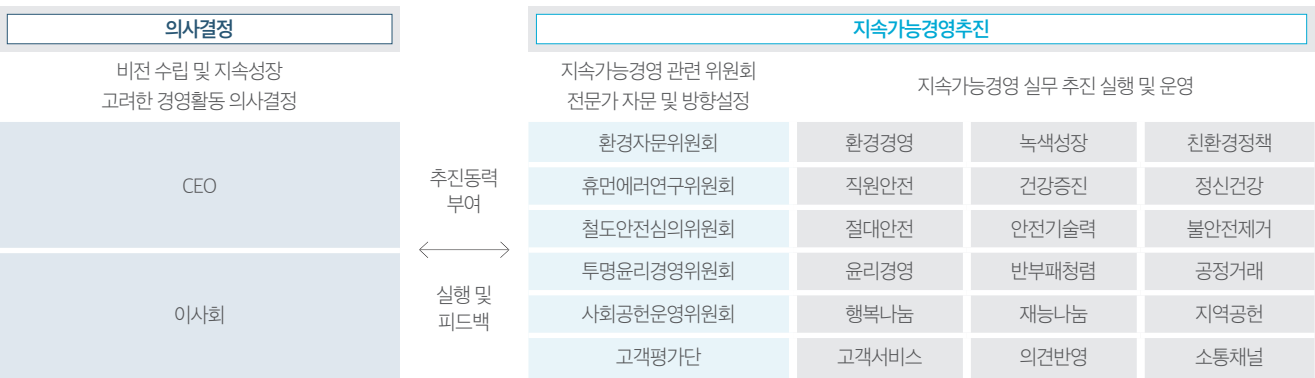
핵심가치	안전		고객		소통	
경영방침	안전한 철도		편리한 철도		국민의 철도	
5대 전략방향	스마트 철도안전	철도 공공성 강화	가치 중심 고객서비스	미래 성장 동력	기업문화 혁신	
전략과제	철도 안전관리 체계 첨단화	코레일형 사회적 가치 실현	철도 네트워크 운영 최적화	미래핵심기술 내재화	투명하고 공정한 책임경영	
	예방 중심의 안전투자 확대	보편적 서비스 강화	연계교통서비스 구축	다원사업 포트폴리오 개선	상생적 노사관계 추진	
	사람 중심의 철도안전 강화	철도 환경·에너지 관리 개선	ICT 기반 철도 서비스 가치화	남북·해외철도 사업기반 구축	좋은 일터 만들기	
	철도 안전의식·문화 제고	좋은 일자리 확대	재무 건전성 강화	최적의 미래철도망 구축	IT기반의 업무 프로세스 개선	

지속가능경영 가치체계

한국철도는 ‘국민의 안전과 생명을 지키는 것’을 공공철도의 사명으로 여기며, 특화된 사회적 책임 활동을 통해 사회적 가치를 실현, 지속성장을 추구합니다. 한국철도의 지속가능경영 활동은 주관부서인 홍보문화실 문화홍보처를 중심으로 10개의 분과에서 운영되며, 분과별 내외부 전문가로 구성된 위원회에서 경제, 사회, 윤리, 환경 등 기업의 지속가능성에 대한 실행과제를 발굴·이행합니다. 한국철도는 지속가능경영의 전략 및 로드맵을 지속적으로 점검하고 리스크에 선제적으로 대응하며 지속가능경영을 전사적으로 실천하고 있습니다. 또한, 다양한 이해관계자들과 소통하며 이들의 의견을 경영활동에 적극 반영하여 철도산업의 미래가치를 창출해 나가고 있습니다.

지속가능경영 비전 및 전략					
비전	사람·세상·미래를 잇는 대한민국 철도				
전략	Trust (신뢰)	Responsibility (책임)	Ardor (열정)	Innovation (혁신)	Nature (자연)
	반부패 청렴문화 확산, 윤리의식 내재화 등 기업과 구성원의 윤리문화 확산을 통한 정도경영으로 신뢰받는 기업으로 성장	철도에 특화된 사회공헌활동 추진을 통해 지역사회와의 상생 발전에 기여하고, 중소기업 기술지원 등 동반성장 정책의 적극적 추진으로 공기업으로서의 책임 완수	열린 고용문화, 균등한 기회 제공 등 차별 없는 인사정책 실현과 고충처리 확대, 직원건강관리 등을 통한 임직원 만족으로 공사 발전에 모든 역량을 집중할 수 있는 기반 조성	인적·물적 서비스 개선, 안전도 향상 등 고객을 위한 각종 정책의 지속적인 혁신으로 세계 최고의 철도 기업으로 성장	친환경 정책 추진 및 온실가스 감축 등을 통한 저탄소 녹색성장 실현, 각종 환경오염 예방을 통한 녹색철도 위상 강화

지속가능경영 추진 프로세스



지속가능경영 추진 부서 및 역할			
전략체계	주요분과	역할 및 중점관리분야	추진부서
신뢰받는 기업	지속분과	지속가능경영 총괄 및 대외대응 / 각 분야 추진실적 점검 및 컨설팅 / 인식수준 향상 및 홍보강화	문화홍보처
	청렴분과	반부패 청렴 정책 및 제도운영 / 임직원 윤리의식 내재화(교육, 제도개선 등) / 청렴 지원 및 인센티브 강화	청렴조사처
사회적 책임완수	사회공헌분과	사회적가치실현분과 / 전사 사회적가치실현활동 총괄 / 철도 업무 공공성 강화 · 국민체감형 사회적가치 성과창출	사회가치처
	동반성장분과	동반성장 정책수립 및 추진 / 구매조건부 신제품 개발 등 중소기업 지원 정책총괄	물자관리처
열정적인 조직구현	인사분과	근로기준법 준수 및 정부정책 총괄 / 무차별 공정 인사(채용, 등용 등) / 직원역량개발 프로그램 운영 / GWP 구현을 위한 복지정책 운영	인사운영처 복지후생처
	보건분과	산업재해 예방정책 총괄 / 직원의 신체적, 정신적 건강관리 프로그램 운영 및 지원	산업안전TF
고객만족 혁신기업	고객분과	고객 서비스 향상 정책 수립 및 추진 / 고객소통채널 활성화 및 의견수렴 / VOC 처리 및 정보보호 시스템 운영	서비스혁신처
	안전분과	철도안전 관련 정책 수립 및 추진 / 고객 안전관리 시스템 운영	안전계획처
친환경 녹색철도	환경분과	환경업무 정책 수립 및 총괄 / 폐기물 관리체계 수립 및 실행 / 친환경기술 도입 및 활용	환경경영처
	에너지분과	에너지절약 정책 수립 및 총괄 / 에너지 효율 프로그램 운영 / 신재생에너지 개발 및 활용 / 온실가스 배출 절감 정책 추진	

Sustainability Issues

한국철도,
대한민국을
잇다

한국철도,
고객을
잇다

한국철도,
철도가족을
잇다

한국철도,
지역사회를
잇다

Let's KORAIL

한국철도, 대한민국을 잇다



모두가
안심하는
안전한 철도

대한민국을
대표하는
미래의 철도

국민을 향한
사회적가치 실현

모두가 안심하는 안전한 철도

Business & Social Context

자연재해와 더불어 여름철 폭염 등의 이상기후 발생이 증가함에 따라 철도 안전이 위협받는 사례가 늘고 있습니다. 더욱이 철도운행에 있어서는 사소한 부주의가 대형사고로 이어질 수 있기 때문에 안전관리는 한국철도에 중요한 이슈입니다. 이에 한국 철도는 안전을 기본 사명으로 삼고, 정시보다 안전을 최우선의 가치로 여기는 안전문화를 확립하고 있습니다. 국민의 안전을 위해 위험요인을 사전에 차단하는 예방 중심의 안전체계를 구축하였으며, 첨단 기술을 적극 도입하여 가장 안전한 철도 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다. 또한, 돌발적인 재난·재해에 신속하고 정확하게 대응하기 위해 안전 인력을 확대, 역량을 강화하고 있으며 사이버 안전 관리를 위해 정보보안 관리체계를 고도화하는 등 국민 모두가 안심하는 안전한 철도를 구현하고자 최선을 다하고 있습니다.

Progress

- ✓ 현장중심 철도안전문화 확산
- ✓ 이송객 안전사고 예방 위한 안전설비 확충
- ✓ 첨단기술을 활용한 스마트 안전시스템 구축
- ✓ 정보보안 인프라 고도화

Future Plan

- ✓ 현장 참여형 예방적 안전시스템 구축
- ✓ 국민 안전을 위한 설비 지속 확충
- ✓ 첨단기술 기반 시설물 확대로 안전 강화
- ✓ 전방위적 정보보안체계를 통한 안전한 철도서비스 지속 제공

2019-2020 Key Performance



안전관리율*
*고객피해건수/백만km

1.982



차량고장률*
*차량고장건수/백만km

0.074



시설장애율*
*시설장애건수/천km

1.333건



개인정보 유출사고
사이버 침해사고

ZERO

Link to SDGs



Related Stakeholders

임직원 / 고객 / 정부

Related Department

안전경영본부

사람중심 안전경영

근로자 안전

현장중심 철도안전문화 확산

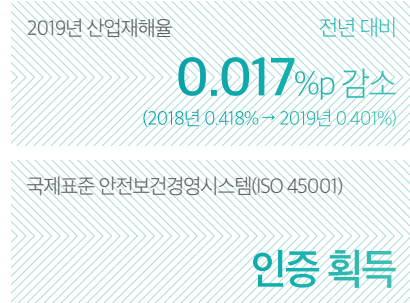
한국철도는 세계 최고 수준의 철도안전성을 유지하고자 현장 중심의 철도안전관리를 강화하였습니다. 이를 위해 '안전 최우선'을 경영 방침으로 선포하고 CEO가 솔선수범하여 안전활동에 참여하였으며 산업안전처, 철도시설안전합동혁신단 등 안전관리 전담조직을 신설하여 사고·장애에 관한 제도를 지속적으로 개선하였습니다. 또한, 기업 최초로 노사대표가 참여하는 철도 안전경영위원회를 운영하여 안전 관리 안건을 집중 토의함으로써 현장 특성에 맞는 안전관리 체계를 구축하였습니다. 더불어 안전보건 인력을 증원하고 역량 강화를 위해 실무교육을 실시하였으며, 국제표준 안전보건경영시스템(ISO 45001)을 도입하여 산업재해 위험요인을 체계적으로 파악·관리하고 있습니다. 나아가 근로환경 개선을 위한 투자를 확대하고, 안전한 작업시간 확보, 근로현장 위험성평가를 철저히 시행하여 불안요인을 사전에 제거하는 등 산업재해 예방을 위해 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 이밖에도 철도 사고예방 유공자 포상 등을 통해 근로자들의 동기부여를 확산하며 현장중심 철도안전문화가 정착되도록 노력하고 있습니다.

근로자가 공감하는 안전 일터 실현

한국철도는 하청 근로자의 안전을 확보하기 위해 위험상황 발생 시 작업 중지를 요청하는 제도(Safety Call)를 마련하였으며, 선로작업자의 안전 확보를 위해 열차접근앱을 고도화하여 열차 접근 시 신속하게 경보를 확인할 수 있도록 지원하였습니다. 또한, 근로자의 생명과 안전을 보장하는 맞춤형 안전설비를 구축하였습니다. 추락사고를 예방하기 위해 고소작업에 필요한 안전발판을 2,106개소에 설치하고, 안전시설을 320개소에 확충하였으며 감전사고 예방을 위해 고체절연형 배전반을 설치, 검전기를 개별 지급하는 등 근로 환경을 반영한 안전설비 구축에 집중하였습니다. 이러한 노력의 결과 2019년 추락·감전으로 인한 직무사상 사고는 전년 대비 50% 감소하였습니다. 이밖에도 한국철도는 아간 선로작업자의 안전을 확보하기 위해 시인성이 향상된 안전조끼를 지급하였으며, 인력 증가를 감안하여 근로자 처소를 확충하고 노후된 처소를 개선하는 등 근로자를 위한 안전한 일터를 조성하며 사람과 예방 중심의 안전체계를 구축해 나가고 있습니다.

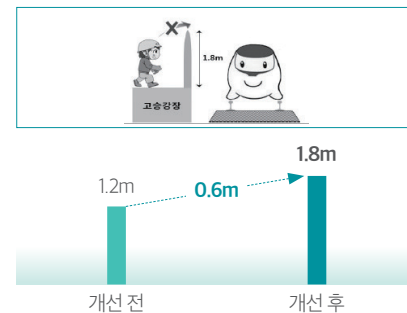
열차접근 첨단 안전장비 도입

선로작업자의 안전을 확보하기 위해 열차접근앱을 연계한 첨단장비를 도입하였습니다. 기존 열차접근앱의 경우 열차가 접근할 경우 경보음만 작동해 현장에 소음이 있을 경우 근로자들이 이를 인지하지 못하는 어려움이 있었습니다. 이를 개선하기 위해 한국철도는 열차접근앱을 고도화하고 앱 기반 첨단 안전장비를 도입하였습니다. 선로작업자와 기관사가 상호 운행선 상황을 미리 인지할 수 있도록 열차접근 경보앱(단말기)의 기능을 개선하고 직원뿐 아니라 외부업체까지 함께 사용하도록 지원하였습니다. 또한, 작업 시 소음에 의한 경보음 미인지 상황을 방지하기 위해 진동으로 열차 접근을 감지할 수 있는 안전모 스피커 등 웨어러블 장비를 도입하고, 경음기와 LED 경광등을 설치하여 근로자의 안전을 더욱 강화하였습니다. 그 결과 철도운행과 관련된 직무사고는 전년 대비 28.6% 감소하였으며, 사고·장애로 인한 총 열차 지연시간은 40.9% 감소하는 성과를 거두었습니다.



추진성과	
철도운행과 관련된 직무사고	사고·장애로 인한 총 열차 지연시간
전년대비 28.6% 감소 (*18년 7건 → *19년 5건)	40.9% 감소 (*18년 786시간 → *19년 464시간)

안전펜스 상황



이용객 안전 확보를 위한 역 열차 내 사고 예방 활동

- 역·열차 내 AED 확대 설치**
 - 설치역 8개 증가(63개 → 71개)
 - AED 33대 추가설치(546대 → 579대)
 - 현업직원 3,633명 정기교육 시행
- 승강기 안전 이색홍보**
 - '3D 홀로그램' 설치, 고객 이목 집중
 - 승강기 이용시 안전체감도 향상
 - 안전캠페인 합동 시행(승강기안전공단)
- 역내 사고예방 설비 개선**
 - 역주행 등 사고방지를 위한 승강기 보조브레이크 662대 설치
 - 고상홈 안전펜스 높이업(74개역)

협력사 안전

협력사의 안전을 제고하기 위해 안전관리체계를 강화하고 있습니다. 한국철도는 협력사 선정 시 사고유발 업체의 참가를 제한하고, 안전 수준이 높은 업체 참여를 유도하는 등 협력사의 안전 의식 제고를 위해 노력하고 있습니다. 또한, 협력사의 정규직 비율을 심사 항목에 반영하여 고급인력이 많은 우수기업과 계약을 체결함으로써 시공 품질을 강화하였습니다. 나아가 협력사 직원을 위한 안전관리 지원을 강화하여 무사고 철도사업장을 실현해나가고 있습니다. 한국 철도는 선로공사 위험성을 낮추기 위해 고압 인접공사에 전기철도안전관리자를 33% 확대 배치하였으며, 1천만 원 미만의 소보수공사 보험료 적용을 지원하는 등 사회적 책임을 이행 하였습니다. 공사를 감독하는 건설사업관리용역을 전년대비 49% 확대하여 감독 업무 가중으로 인한 안전사고 발생을 사전 방지하였으며, 외부업체 작업자도 열차접근을 확인할 수 있도록 열차접근경보앱이 설치된 모바일 단말기를 공사개소별로 지급하였습니다. 이밖에도 작업 중인 선로에 열차가 진입하지 못하도록 열차진입방지장치를 확대 설치하는 등 도급사업의 안전 확보에 집중하였으며, 그 결과 2019년 협력사 직원 사망사고 제로화를 달성하였습니다.

고객 안전

열차 이용객의 안전사고를 예방하기 위해 안전설비를 확충하고 있습니다. 폭염을 대비하여 100개 역 승강장과 91개 역 맞이방에 냉방ZONE을 확대 설치하였으며, 에스컬레이터와 엘리 베이터를 신설·교체하였습니다. 또한, 역주행 방지를 위한 승강기 보조브레이크를 622대 설치 하고 안전펜스의 높이를 0.6m 상향하여 74개 역에 설치하는 등 역내 사고예방을 위한 설비를 개선하였으며 그 결과 2019년 여객·공중사상사고 최소화를 달성하였습니다. 이밖에도 승강기 안전 확보를 위해 이용객의 이목을 집중시키는 안전 문구를 '3D 홀로그램'으로 설치하였으며, 역·열차 내 AED 33대를 추가 설치하고 역 직원 및 승무원을 대상으로 심폐소생술 교육을 시행한 결과 2019년 용산역, 대곡역, 광명역 등에서 23명의 고객을 구호하였습니다. 철도안전 대국민 캠페인도 전개하였습니다. 국민과 함께 교통안전문화를 조성하고자 약 5만 8백여명이 참가한 제5회 대한민국산안전산업박람회에서 철도안전을 홍보하였으며, 철도 교통안전캠페인에 8,732명이 참가하는 등 철도교통안전에 대한 이해를 높일 수 있도록 지원 하였습니다. 국민안전의식 제고 및 확산으로 2019년 철도자살자는 5년 평균 대비 52% 감소 하였습니다.

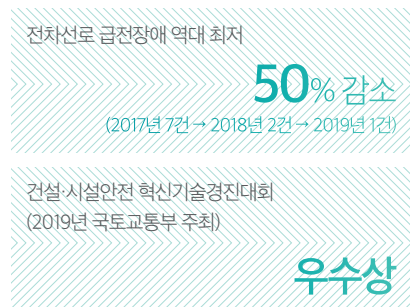
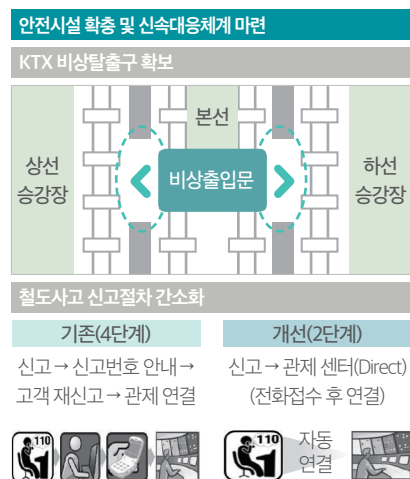
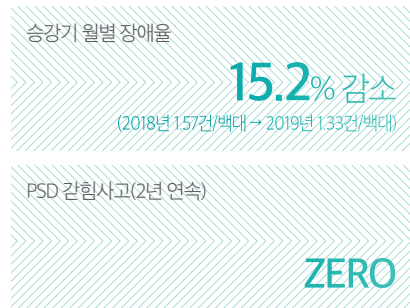
Focus Issue 한국철도 임직원 안전실천 결의 다짐 대회

한국철도는 2019년 11월 4일 '임직원 안전실천 결의 다짐대회'를 개최하여 관행 타파 및 안전실천 각오를 다졌습니다. 이날 행사에는 손병석 한국철도 사장을 포함한 모든 직원이 참여하여 철도의 핵심가치이자 최우선 과제인 안전을 위해 '규정과 수칙 절대 준수, 확인과 협의 철저, 가장 안전한 방법 선택' 등을 결의하였습니다. 또한, 대전충남본부 전기사업소 직원들이 작업 전 사고 사례와 위험 요인을 공유한 후, 안전 부분을 강화한 작업 매뉴얼에 따라 전차선 부품 교체 과정을 보여주는 작업을 시연하였습니다. 손병석 한국철도 사장은 "안전에 대해서는 어떠한 상황, 어떠한 조건에도 타협이 있을 수 없다"며 "직원들 스스로 안전을 실천하겠다는 명확한 의지를 가져줄 것"을 당부하였습니다.



한국철도 안전실천 결의 다짐대회

열차 및 시설 안전



철도안전시설 확충

누구나 안전하게 이용할 수 있는 철도공간을 조성하기 위해 철도 안전시설을 확충하였습니다. 광역철도 고승강장의 울타리 높이를 개선하여 운행선 진입을 사전 차단하였으며, 선로 내 무단 침입을 예방하고자 드론 장착용 열화상 카메라를 도입하여 동물, 사람의 접근을 차단하고 있습니다. 또한, 열차 접촉사고 예방을 위해 방호울타리 설치를 확대, 2022년까지 전면차단을 목표로 시설을 확충하고 있으며, 승강장과 전동차 사이가 100mm 이상인 15개 역에 안전발판을 설치하여 승하차 시 발빠짐 사고를 예방하고 있습니다. 이례상황 발생 시 신속하고 안전하게 대처할 수 있는 대응체계도 구축하였습니다. KTX 비상정차 시 신속한 탈출을 위해 8개 역에 방호벽 비상출입문을 설치하였으며, 승강장안전문(PSD) 전문조직을 신설하여 고장 즉시 대응할 수 있는 역량을 강화하였습니다. 이밖에도 철도사고 발생 등 '110'으로 응급상황을 신고할 경우, 관제센터로 바로 연결되도록 신고절차를 간소화하였으며, 관제센터 원격방송 시스템을 구축하여 사고 시 중앙에서 전 역사로 관련 내용을 일괄 안내방송하고 있습니다.

첨단기술 기반의 시설물 안전

드론, IoT 등 첨단기술을 철도 유지보수시스템에 도입, 확대하여 철도 안전성을 강화하였습니다. 한국철도는 드론을 사용한 시설 점검을 활성화하기 위해 전문 인력을 양성하였으며, 인력 점검이 어려운 철도시설물에 드론을 활용하여 심층 점검을 실시, 위험개소 드론 점검을 36% 확대하는 등 안전점검 수준을 제고하였습니다. 한편, 이상기후 대비 안전성을 확보하고자 IoT 기술을 도입하여 전차선의 처짐 정도를 초음파센서로 실시간 검측하고 무선통신을 통해 결과를 전송하여 전차선의 장력 처짐 현상을 사전에 예방하였으며, 레일 온도 원격 검측을 통해 레일 온도 상승 시 자동 살수되는 시스템을 구축, 레일 변형을 예방하였습니다. 이로 인해 2019년 전차선로 급전장애는 기존 대비 50% 감소, 역대 최저치를 기록하였으며 레일절손으로 인한 장애는 제로화를 달성하였습니다. 또한 폭염기간 열차서행률은 전년 대비 73% 감소하였습니다. 이밖에도 인공지능 기술을 적용하여 철도 전차선 까치집을 자동으로 찾아내는 시스템을 구축하였으며 국내 최초 95% 정확도의 인공지능 알고리즘을 개발하여 철도 유지보수의 정확도와 효율성을 높이는 데 이바지하였습니다. 본 사례로 한국철도는 2019년 국토교통부가 주최하는 건설·시설안전 혁신기술 경진대회에서 우수상을 수상하였습니다.

재난 안전

재난관리시스템 구축

한국철도는 철도 운영의 노하우와 과학적 분석기법을 토대로 재난 및 이례사항 발생 시 신속하게 대응할 수 있는 재난관리시스템을 고도화하였습니다. 특히, 선제적 예방 중심의 재난 관리를 통해 국민이 안심할 수 있는 안전관리체계를 구축, 안전문화를 확산하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 재난대응 단계를 4단계로 분류하고 단계별 역량 강화를 위한 과제를 실천하며 고객 안전 확보에 만전을 기하고 있습니다.



재난관리 역량강화

재난 시 국민의 안전과 생명을 보호하기 위해 재난대응 단계를 예방, 대비, 대응, 복구로 분류하고 각 단계별 역량을 강화하고자 노력하고 있습니다. 건설·운영간 협업 전담조직인 철도 시설안전합동혁신단을 구성하고 안전인력을 증원하였으며, 철도 인프라 개선을 통한 안전 확보를 위해 안전투자를 확대하여 철도차량 교체 및 시설유지보수 등을 시행하고 있습니다. '재난 대비'를 위해 IoT 기반의 스마트 재난안전관리 시스템을 구축하고 재난대응 프로세스를 유형·주체·시간대별로 세분화하는 등 예방 중심으로 안전 패러다임을 전환하였습니다. 강릉선 KTX 탈선 등 '재난 대응'을 위해 대국민 신뢰회복에 중점을 둔 전사 안전강화대책을 마련하였습니다. 안전한 사고복구 및 골든타임 확보를 위해 상황판단팀을 운영하였으며, 사고·장애 시 고객이동 안내체계를 구축, 열차운행정보를 공유하는 등 고객의 불편을 최소화하는 데 역량을 집중하였습니다. 또한, 국가위기대응연습, KTX탈선훈련 등 비상대응훈련을 강화하였습니다. 한편, 신속한 '재난 복구'를 위해 현장대응팀을 운영하고 신속한 구호조치를 통해 고객사상자가 발생하지 않도록 만전을 기하였으며 태풍 등 재난발생 시 연계수송을 시행하여 철도 운송 기능을 유지하는 등 재난관리 역량을 강화하며 국민 안전 제고에 이바지하였습니다.

사이버 안전

정보보안전략

한국철도는 완벽한 사이버 공격 대응체계를 구축하고자 정보보안 전략 방안을 수립하였습니다. '개인정보 유출사고 ZERO, 사이버 침해사고 ZERO'를 목표로 보안의식 제고, 개인정보 보호, 정보보안 관리체계 강화, 정보보안 인프라 고도화를 추진하였습니다. 그 결과 2019년 개인정보 유출사고 0건, 기술적 사이버 침해사고 0건 등의 성과를 달성하였습니다.

정보보안 추진활동

개인정보 보호를 강화하여 국민의 소중한 정보자산을 보호하고 있습니다. 한국철도는 보안 문화가 정착될 수 있도록 내부 경영평가에 정보보안 지표를 추가하고, 보안 영역의 전문성 강화를 위해 본사 임직원을 대상으로 보안사고 예방교육을 진행하였으며 사이버 대응 모의 훈련을 실시하여 위기 대응 역량을 제고하였습니다. 또한, 개인정보 수집에서부터 관리, 제공, 파기까지 각 단계별 보안을 강화하였습니다. 이를 위해 개인정보 보호 사규 및 절차를 개정하고, 개인정보 위탁 계약서를 강화, 업무 PC 내 불필요한 개인정보는 파기·암호화 하는 등 1,700만 개인정보의 철저한 보안을 위해 노력하고 있습니다. 이밖에도 4년 연속 정보보호관리체계(ISMS) 인증을 받는 등 정보보안 관리체계를 강화하여 사이버위협 대응력을 높였으며, 침해사고 예방을 위해 빅데이터 보안관제를 전 시스템으로 확대, 승차권 단말기 보호시스템을 도입하는 등 정보보안 인프라를 고도화하였습니다. 앞으로도 한국철도는 전방위적인 정보보안 체계 정비를 통해 개인정보 보호 및 사이버 안전을 실현해나갈 것입니다.



대한민국을 대표하는 미래의 철도

Business & Social Context

한국철도는 대한민국의 미래를 이끌어 갈 국민의 철도로서 철도 고유의 자산과 경쟁력을 활용하여 새로운 성장동력을 확보하고자 노력하고 있습니다. 화물 운송사업의 한계를 극복하고, 철도 자산의 공익적 활용을 증대하며, 남북 대륙철도 진출로 대한민국의 사람과 물자가 세계로 뻗어나가는 내일을 꿈꾸고 있습니다. 나아가 세계 최고 수준의 철도기술을 활용하여 해외철도시장의 폭넓은 개척 등 지속가능한 미래를 열기 위해 최선을 다하고 있습니다.

Progress

- 수송서비스 확대 및 물류시스템 운영 최적화로 운송사업 수익 창출
- 철도 자산을 활용한 가치 창출 극대화
- 남북·대륙철도 진출 기반 강화
- 해외철도 신규시장 개척

Future Plan

- 고객사에게 최적화된 철도물류 프로세스 구축 및 운영
- 철도 자산을 활용한 지속적인 가치 창출
- 대륙철도 진출 및 해외사업 확대를 위한 교류 및 국제협력 네트워크 강화

2019-2020 Key Performance



국제철도협력기구(OSJD)

시장단 회의 개최



역사개발 수익 창출

50억 원



해외사업 수익 창출

76억 원

Link to SDGs



Related Stakeholders

정부 / 임직원

Related Department

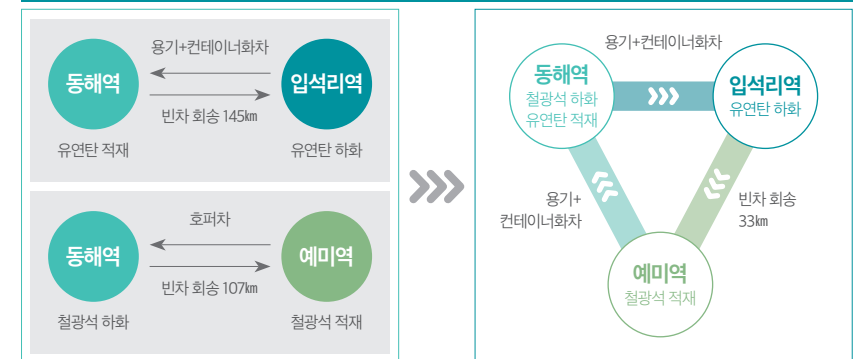
해외남북철도사업단 / 물류사업본부
사업개발본부

물류사업

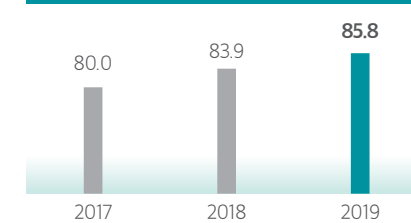
수송서비스 확대

한국철도는 철도물류의 효율성을 높이고 경쟁력을 제고하기 위해 수송서비스를 확대하였습니다. 운송사에 대한 의존도가 높던 기존 마케팅 방식에서 벗어나 화주 대상의 마케팅을 전개하였으며, 탄력적 운임 및 열차 시간대 조정 등 고객사의 요구사항을 적극 반영하여 프로세스를 개선해 만족도를 제고하였습니다. 또한, 소수 직원이 고객사를 전담하던 기존 방식에서 1인 1고객 전담제로 상담 체계를 변경하고, 수송량 증대 TF를 구성해 운영하는 등 기존 수송서비스의 한계를 극복하기 위해 노력한 결과 경제성장률의 지속적인 하락 등 부정적인 요소에도 불구하고 2019년 국가 성장기반 품목 97만 톤을 유치하는 성과를 거두었습니다. 아울러 한국철도는 철도물류 수송 프로세스를 개선하였습니다. 왕복수송체계를 구축하여 호퍼차와 용기·컨테이너화차로 운행되던 수송용기 방식을 용기·컨테이너 수송용기 방식으로 변경, 2개의 편도 수송을 1개의 왕복수송 체계로 통합함으로써 빈차 회송을 219km 줄였습니다. 이를 통해 화차 부족이 해소되어 수송량이 14만 톤 증가하는 등 수요에 대한 안정적인 대응을 통해 열차의 생산성을 한층 높였습니다.

왕복수송체계



화물열차 정시운행률 (단위: %)



물류시스템 운영 최적화

산업구조 변화에 따른 철도수송의 수요 감소 등 물류환경변화에 대응하고자 물류시스템 운영을 최적화하였습니다. 시장상황을 반영하여 화물열차의 운행횟수를 연간 730회 줄이는 등 열차 운행체계를 전면 개편하였으며, 실시간 운행 모니터링 시스템을 구축하여 정시운행률을 전년 대비 1.9%p 높였습니다. 기관사 1인 승무 화물열차를 확대하고, 고속·장대 열차의 운행을 늘려 열차운행의 효율성을 제고하였습니다. 한편, 잉여화차를 비영업용으로 전환하여 화차의 유지보수비를 줄이고, 화물취급역 수를 84개 역으로 줄여 거점 수송체계를 강화하는 등 화차 및 역 운영 방식을 개선하였습니다. 이밖에도 수송량, 업무량에 맞게 조직을 재편성하고 마케팅 및 역 활동별 모니터링을 강화하며 물류사업의 지속가능한 성장기반을 마련하고자 노력하였습니다. 그 결과 2019년 영업비용은 2018년 대비 569억 원 감소하였으며, 영업계수는 5.3%p 개선되었습니다.

이해관계자 및 잠재고객과의 소통채널 확대

물류산업의 다각화와 급변하는 트렌드에 대응하기 위해 외부 소통채널을 확대하였습니다. 물류사업 심의위원회 및 학계·연구계 워킹그룹 등을 구성하여 국내 이해관계자들과의 소통을 강화하였으며, 국제철도협력기구(OSJD) 화물분과 및 동아시아 철도포럼 등에 참여하여 해외 소통채널을 구축하였습니다. 또한, 미래 잠재고객을 확보하고자 물류산업 청년채용 박람회에 참가하는 등 물류산업 전반에 걸친 마케팅 채널 확대로 대외 경쟁력을 한층 더 높였습니다.

물류사업 이해관계자 소통채널		
국내	국외	잠재고객
<ul style="list-style-type: none"> 물류사업 심의위원회 구성('19.4월) 학계·연구계 워킹그룹 구성('19.9월) 민·산·학계 전문가 토론회 및 정보 교류회 	<ul style="list-style-type: none"> OSJD 화물분과 및 동아시아 철도포럼(4회) RZD와 정기적 소통체계 구축 한·폴, 한·중 MOU 체결 	<ul style="list-style-type: none"> 물류산업 청년채용 박람회 참여 (국토교통부, 고용노동부 주최) → 철도물류의 현재와 미래 소개 및 채용 상담 등

철도자산 가치 창출

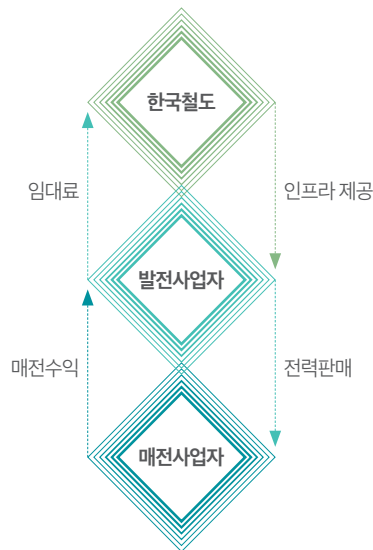
철도 건물을 활용한 민간 태양광 사업

한국철도는 철도자산인 건물을 적극 활용하여 민간 태양광 사업을 추진하고 있습니다. 역사 등 건물 지붕을 대상으로 선정된 후 민간 발전 사업자를 대상으로 입찰을 시행하며 선정된 사업자와 임대 협약을 체결, 철도 건물 제공에 따른 임대료를 받는 방식으로 진행하고 있습니다. 2019년에는 시흥·병점 차량사업소와 부산역 선상주차장을 대상으로 선정하여 입찰을 시행, 임대 협약을 체결하며 태양광 사업을 지원하였습니다. 이로 인해 연간 3,468MW의 친환경 에너지를 생산한은 물론 56명의 일자리를 창출하였으며 2021년부터 20년 간 총 30억 원의 임대수익을 확보하였습니다. 한국철도는 앞으로도 보유한 인프라를 적극 활용하여 사회적·경제적 가치를 지속적으로 창출해나겠습니다.

핵심역세권 개발

한국철도는 서울역 등 핵심역세권을 대상으로 역세권 개발사업을 추진하고 있습니다. 서울역 북부 역세권의 사업성 개선을 위해 서울시와 협업하여 공공기여 비율을 완화하였으며, 사업자 선정 후 협약을 체결, 향후 강북의 대표적인 고밀복합 플랫폼을 조성할 계획입니다. 용산병원 부지의 사업성을 높이기 위해 용산구와 협업하여 종합병원 폐지, 문화재 복합 활용 등 개발 제약 항목을 해결하였으며, 용도지역 상향 후 사업자를 공모하여 협약을 체결하였습니다. 또한, 한국철도는 용산 역세권 개발을 위해 서울시와 공식 협의체를 운영하여 개발 지침을 협의하였으며, 환경전문공공기관에 위탁하여 토양오염정화사업을 착수하였습니다. 더불어 수색역세권 및 광운대역세권 개발을 위해 서울시와 협약을 체결하고 개발 본격화에 나섰습니다. 수색역세권 DMC역사 개발은 현재 추진중으로, 이후 철도시설부지 개발을 진행할 예정입니다. 광운대역세권 개발은 2017년 사업자를 선정하여 인·허가를 추진하고 있으며, 2021년에 착공할 계획입니다. 앞으로도 핵심역세권 개발을 확대하여 경제에 활력을 제공하고 철도운영에 힘쓰겠습니다.

태양광 사업 추진



역세권 개발



성균관대 복합역사 개발 전후



성균관대역 개발후



역사개발 및 시설개선

철도를 이용하는 국민들의 시설개선 요구를 반영하여 노후역사 개선 및 주차장 확충 사업을 추진하였습니다. 한국철도는 성균관대역사 복합개발 사업을 통해 출입구를 증설하고 승강 설비를 신설하여 고객의 이동편의를 한층 높였습니다. 또한, 금천구청역의 복합개발을 위해 LH와 공동으로 용역을 시행하여 도입가능 시설을 분석하고 개선 방안 등을 검토하였습니다. 이밖에도 망월사역, 방학역, 신이문역 등 9개의 노후역사에 대한 개선 사업도 착수하였으며 2023년까지 시설 개선을 완료할 계획입니다. 한국철도는 노후하고 협소한 역사를 현대화된 복합역사로 개발함에 따라 2019년 50억 원의 수익을 달성하였습니다. 한편, 자동차와 철도의 연계를 통한 환승편의를 제공하기 위해 주차빌딩 개발 계획을 수립하여 운영하고 있습니다. 한국철도는 광명역 주차장 개발을 위해 민간투자사업자를 선정하여 2019년 12월 착공하였으며, 광주송정역 및 전주역의 주차빌딩 개발을 결정하고 각각 설계용역을 착수였습니다. 광명역, 광주송정역, 전주역의 주차빌딩이 준공되면 주차면수는 총 2,684면이 증가, 연 78억 원의 수익이 창출될 것으로 기대하고 있습니다.

철도유휴부지 개발

역세권에 청년·서민을 위한 주거시설 부족으로 도심공동화 현상이 가속화됨에 따라 한국철도는 교통이 편리한 역 인근 유휴부지에 청년·서민을 위한 양질의 주거시설을 공급하고 있습니다. 2020년 8월 왕십리역에 임대주택 299호를 공급할 예정이며, 부평역 인근에 오피스텔 1,208호의 건축 인허가를 완료, 2020년 착공할 예정입니다. 영등포역 인근에는 도시형생활주택 145호를 착공하였으며 2021년 준공 예정에 있습니다. 이밖에도 지자체 및 LH와 협업하여 금천구청역, 신이문역, 일산역 등 인근 유휴부지에 공공주택 건설을 추진하는 등 한국철도는 철도자산을 활용한 지속적인 가치창출 활동을 통해 사회적 역할을 수행하며 앞으로도 더욱 노력하겠습니다.

남북·대륙 및 해외 철도사업

남북·대륙철도 진출기반 강화

한국철도는 한반도 철도와 대륙철도의 연계운행 기반을 마련하기 위하여 정부정책에 적극 협조하고, 유라시아 대륙철도 운영국 및 국제 철도기구와의 교류협력을 강화하는 등 다각도의 노력을 기울이고 있습니다.

2019년 4월에는 20개국 300여명이 참석한 국제철도협력기구(OSJD) 사장단회의를 성공적으로 개최하여 한국철도의 위상을 제고하였고, OSJD 정부협정 2종과 협약 7종에 대한 해석서를 제작하여 대륙철도 운행을 위한 사규 제·개정 등의 기틀을 마련하였으며, 대한민국 정부의 OSJD 정부 협정 가입을 위한 노력에도 적극 협력하고 있습니다. 또한, 국제열차 운송 프로세스 구축을 위하여 정부부처 및 유관기관과의 협력 워크숍을 개최하는 등 국제열차 운행방안을 지속적으로 논의하고 있으며 이에 대한 실행방안으로 「국경역 모의훈련계획」 및 「국제여객·화물열차 세부운행계획」을 마련하는 등의 대륙철도 운행을 위한 실제적인 준비에 힘쓰고 있습니다.

OSJD 사장단 회의



남북-대륙철도 진출을 위한 소통

국민과 함께
공감대 조성
<ul style="list-style-type: none"> • 민간기업 간담회(2, 6, 10월) • 남북철도 관람구역 신설(5월, 의왕 철도박물관) • 부산국제철도기술산업전(6월) <ul style="list-style-type: none"> * 동아시아 철도 토크 콘서트 • 학술분야 관심도 제고(3, 9, 11월) <ul style="list-style-type: none"> * 한국정책학회 등 3회 참여

정부와 함께
실행기반 강화
<ul style="list-style-type: none"> • 동아시아 철도공동체 포럼 및 정책 세미나 지원(4회) • 정부정책 지원 및 지방자치 단체·유관기관 협력 구축 <ul style="list-style-type: none"> * 남북철도협력 정부회의(12회) * 부산시 등 4개 기관

대륙과 함께
교류협력 파트너십 구축
<ul style="list-style-type: none"> • 한·폴 철도 MOU 체결(4월) • 한·불 철도 기술 교류회(5월) • 한·러 철도협력회의(9월) <ul style="list-style-type: none"> * 남북러 시범운송 추진방안 논의 • 한·중 철도 MOU 체결(11월) <ul style="list-style-type: none"> * 화물운송 및 제3국 시장 공동개발

해외사업 영업수익 연평균성장률 기준
연 **6%** 성장
(2015년 60억 원→2019년 76억 원)

나아가 남북대륙철도 관련 동향정보를 지속적으로 전사에 공유하며 공감대를 형성하고, 2014년부터 대륙철도 전문가 양성 교육을 연3회 시행하는 등 대륙철도 전문가 양성에도 노력하고 있습니다. 한편, 한국철도는 민간기업과의 간담회, 철도박물관 남북철도 관람구역 신설, 대륙철도 노선도 제작, 제진역 평화·통일 교육체험장 열차유치 및 한국정책학회 참여 등 대륙철도 연계운행에 대한 국민 공감대를 조성하기 위해 다각적으로 노력을 기울임과 동시에 동아시아 철도공동체 포럼 및 정책 세미나 참여 등을 통한 정부 및 유관기관과의 협력체계를 구축하며 국민, 정부, 유라시아 대륙의 철도운영국 및 관련 기관들과의 소통 또한 한층 더 강화해 나가고 있습니다. 나아가 한국·폴란드 철도 MOU 체결, 한국·프랑스 철도 기술 교류회, 한국·러시아(RZD) 공동연구 및 한·러 철도협력회의에 참석하는 등 글로벌 파트너십을 지속적으로 구축하여 한국철도의 우수성도 세계에 알리고 대륙철도 연계운행을 대비한 진출 기반을 차분하게 준비, 강화하고 있습니다.

해외철도 신규시장 개척

한국철도는 해외시장을 전략적으로 개척하기 위해 현재 진출한 국가를 대상으로 추가 사업을 발굴하고 있습니다. 아시아 권역에서는 기술 컨설팅에서 운영사업으로 사업 영역을 확대해 나가고 있습니다. 현재 필리핀 마닐라 Metro 7호선 기술자문 사업을 수행중이며, 동 노선의 운영유지보수사업 참여를 위해 필리핀 지사를 설립하여 전문가를 파견하고 기술인력을 증원하는 등 사업 역량을 강화해나가고 있습니다. 또한, 필리핀 지사를 거점으로 주변국인 미얀마, 방글라데시로 시장을 확장하여 차량구매 컨설팅을 수행하고, 민간기업과 함께 신규사업 입찰에 참여하는 등 추가 시장을 효율적으로 개척해나가고 있습니다. 한편, 아프리카 권역은 철도건설 컨설팅에서 신사업 분야로 개발을 추진하고 있습니다. 한국철도는 민간기업과 함께 탄자니아 중앙선 철도기술자문 사업을 공동 수행하고 있으며, 추가사업으로 기관사 교육훈련 등 연계 사업을 추진하고 있습니다. 또한, 민간기업과 함께 나미비아의 철도 타당성 조사 사업을 발굴하고 입찰에 공동으로 참여하면서 신규시장을 개척해 나가고 있습니다. 이밖에도 해외사업 규모의 점진적 확대를 위해 대외 협력체계를 구축하고 내부 역량 강화에도 역량을 집중하고 있습니다. 공단·철도연 등과 철도산업 해외진출지원 협의체를 구성하여 운영하고 있으며, 해외사업 직무역량 강화를 위한 사내 교육을 신설하여 운영했습니다. 그 결과 한국철도의 해외 영업수익은 지속적으로 성장하여 2015년 60억 원에서 2019년 76억원으로 연평균성장률(CAGR) 6%를 기록하고 있으며, 2019년 한 해 동안 국제 입찰참여 3건, 신사업 개발 4건, 공적 개발원조 사업 5건을 발굴하는 등 성과창출을 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있습니다.

해외 권역별 거점 확장 전략

* 대륙별 거점 확보 후 주변국 진출

국민을 향한 사회적가치 실현

Business & Social Context

한국철도는 공공성 강화를 핵심가치로 삼고 있습니다. 철도 자산을 적극 활용하여 일자리를 창출하고, 사회적 약자의 자립을 위한 채용을 확대하는 등 국민 모두를 위한 양질의 일자리가 많아지도록 노력하고 있습니다. 또한, 사회 소외 계층을 배려한 철도서비스 체험 프로그램을 시행하고 교통약자를 위한 공공할인 및 교통 사각지대 주민을 위한 공공형 교통수단을 확대하며 국민 모두가 편리하고 편안한 철도서비스를 이용할 수 있도록 앞장서고 있습니다. 나아가 사회적 기업, 중소기업 등 다양한 사회공동체와 상생·협력을 실천하며 공유가치 창출에 집중하고 있습니다. 앞으로도 한국철도는 섬세하고 따뜻한 시선으로 국민을 향한 사회적 가치를 실현하며 국민과 함께 발전해 나가겠습니다.

Progress

- ✔ 업을 활용한 일자리 창출
- ✔ 청각장애인 일자리 자원매장 오픈
- ✔ 교통소외지역을 위한 공공형 교통수단 확대
- ✔ 교통약자 접근성 향상, 운임부담 완화
- ✔ 사회적경제기업에 대한 지원체계 강화

Future Plan

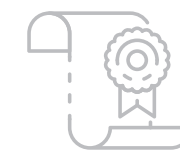
- ✔ 양질의 일자리 지속적 창출
- ✔ 청각장애인 일자리 자원매장 확대
- ✔ 벽지노선 활성화 계획 차질 없이 추진

2019-2020 Key Performance



민간부문 일자리 창출

11,420명



'2019 대한민국 사회공헌대상'
일자리창출분야

대상 수상



공공할인 수혜인원

연간 122만명

Link to SDGs



Related Stakeholders

국민 / 정부

Related Department

미래전략실 / 재무경영실 /
여객사업본부

사회적 가치 실현

사회적 가치 실현 전략체계

한국철도는 ‘철도 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현’을 목표로 5대 전략방향을 세우고 이를 체계적으로 실현할 수 있는 14개의 추진과제를 선정하여 사회적 가치를 창출하고자 노력하고 있습니다.

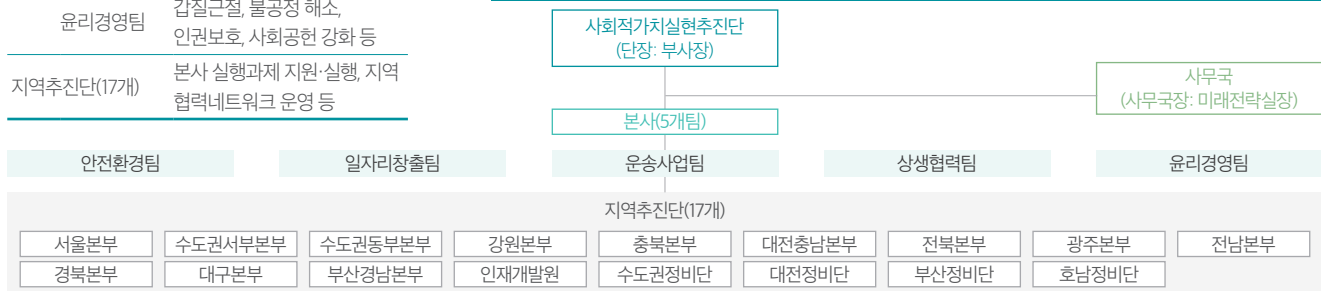
사회적 가치 실현 목표 및 추진과제					
목표	철도 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현				
전략 방향	스마트 안전, 친환경 철도 구현	사회통합형 일자리창출	보편적 철도서비스 강화	상생협력 및 지역발전	소통과 신뢰의 윤리경영
목표	스마트 안전관리 시스템 구축	내부 일자리 창출	철도중심 국민 이동권 강화	철도 상생협력 기회 확대	신뢰받는 청렴한 철도 구현
	노후철도 안전투자 확대 친환경 철도 구현	민간 일자리 창출 일자리 질 개선	교통약자 맞춤형 서비스 구현 공익활동 등 서민 교통비 절감	상생협력 비즈니스 플랫폼 구축 지역경제 활성화 기여	지역과 함께 성장하는 사회공헌 확대

주요 임무	
구분	주요임무
사무국	실행과제 발굴·점검, 추진단·네트워크 운영 총괄
안전환경팀	안전관리 시스템화, 산업재해예방, 미세먼지 감축 등
일자리창출팀	비정규직 해소, 신규채용, 민간분야 일자리 개발 등
본사 (5팀 24명)	운송사업팀 수송체계, 운임제도, 환승체계 등 철도이용편의 증진
상생협력팀	중소기업·사회적경제기업 판로확대, 지역경제활성화 등
윤리경영팀	갑질근절, 불공정 해소, 인권보호, 사회공헌 강화 등
지역추진단(17개)	본사 실행과제 지원·실행, 지역 협력네트워크 운영 등

추진 조직

한국철도는 부사장을 단장으로 하는 ‘사회적가치실현추진단’을 조직하여 사회적 가치 실현에 앞장서고 있습니다. 추진단은 운영을 총괄하는 미래전략실을 중심으로 본사의 5개 팀과 17개의 지역추진단으로 구성되어 있습니다. 안전환경팀, 일자리창출팀, 운송사업팀, 상생협력팀, 윤리경영팀 등 본사의 5개 팀은 정부경영평가 계량목표 및 특화사업 등 평가대응 업무를 수행합니다. 또한, 17개의 지역추진단은 본사의 실행과제를 지원하고, 지역 협력네트워크 구축 및 활성화 업무를 진행하고 있습니다. 한국철도는 사회적가치실현추진단을 주축으로 실행력을 제고하며 공공을 위한 사회적 가치 실현에 앞장서고 있습니다.

사회적가치실현추진단 조직도



추진 경과

국정과제와 연계된 사회적 가치 실현 등을 위해 전담조직인 미래전략실 사회가치처를 조직하여, 한국철도 고유의 사회적 가치 개념을 정립, 업무의 추진방향을 설정하였습니다. 신 비전 선포식을 기점으로 철도 공공성 회복 및 강화를 위한 사회적 가치 실현을 경영목표 전면에 배치하였고, ‘중장기 사회적 가치체계’ 구축을 완료하였습니다.

일자리 창출

한국철도의 업을 활용한 일자리 창출

한국철도는 외자부품 국산화 및 조달사업 등 업을 활용한 사업을 진행하여 민간부문 일자리 창출을 주도하였습니다. 철도기술 국산화 추진 및 국가 R&D 연구과제 수행, 해외시장 진출 등을 통해 중소기업의 성장기반을 구축하며 407명의 일자리를 창출하였으며, 철도사업 관련 부품 구매 및 철도차량구매 개조 등 조달사업을 추진하여 8,258명의 일자리를 창출하였습니다. 또한, 승강기유지보수 등 전문적 직무 영역의 위탁사업을 통해 956명의 일자리를 창출하고, 역세권 개발과 관광상품 및 연계교통서비스를 활성화하여 1,758명의 일자리를 창출하는 등 2019년 총 11,420명의 민간일자리를 창출하였습니다. 한편, 한국철도는 사내벤처를 양성하여 철도 대표 브랜드를 사업화하는 등 기존의 틀을 깬 새로운 방식으로 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 공모를 통해 3개의 벤처팀(K-모형팀, 레일셀팀, 명품자판기팀)을 구성한 한국철도는 공사 브랜드 및 아이디어를 바탕으로 신사업을 추진하고 있습니다. 2019년에는 K-모형팀이 한국형 고속열차를 정밀하게 축소한 철도 모형을 생산·판매하여 사전예약 5일 만에 매출 1억 원을 넘기는 성과를 거두었으며, 이를 통해 직접고용 6명을 포함, 총 56명의 일자리를 창출하였습니다.

민간일자리 창출 성과



사회적 약자를 위한 일자리 창출

한국철도는 청각장애인의 일자리 창출을 위해 2019년 12월, 부산시·한국철도시설공단(주)SR·한국장애인고용공단과 업무협약을 체결하고 청각장애인 네일케어 매장인 ‘섬섬옥수’를 부산역에 오픈하였습니다. 한국철도 최초의 장애인 일자리 지원매장인 ‘섬섬옥수’는 네일케어 전문 교육을 이수한 청각장애인 6명이 운영하는 곳으로 당일 열차표를 소지한 고객에게 무상으로 네일케어 서비스를 제공합니다. 한국철도는 본 사업을 통해 6명의 직접일자리와 30명의 간접 일자리를 창출하였으며, 향후 청각장애인 일자리 창출 활성화를 위해 서울역 등으로 브랜드 매장을 확대할 계획입니다.

Best Practice

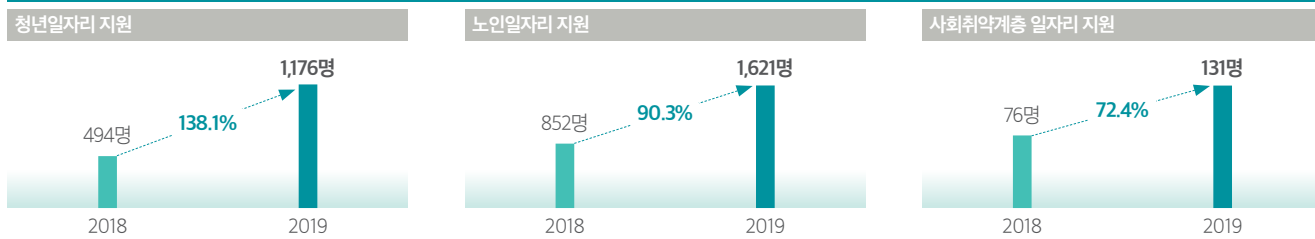
‘2019 대한민국 사회공헌대상’
일자리창출분야
대상 수상

한국철도는 '18년부터 비정규직 6,753명의 정규직화, 청년구직자 대상 철도기술자격증 무상교육 실시, 청각장애인인 운영하는 네일케어 서비스 추진' 등 청년과 여성, 사회적 약자를 위한 일자리 창출에 따른 노력을 인정받아 '2019 대한민국 사회공헌 대상'에서 일자리창출분야 대상인 사회부총리상(교육부장관상)을 수상하였습니다. 한국철도는 앞으로도 사회적 약자의 자립을 위한 일자리 창출을 통해 사회적 가치 실현에 앞장서겠습니다.

취업취약계층을 위한 일자리 창출

한국철도는 철도 자산인 역사를 활용하여 노인, 노숙인, 저소득층, 청년 등 취업애로계층에게 일자리 및 경력개발의 기회를 제공하였습니다. 노인을 역사 내 안전 및 질서유지 도우미로 고용하여 1,573명의 일자리를 창출하였으며, 철도박물관에서 무급으로 봉사했던 노인 문화해설사 48명에게 교통비 및 식비 등을 지원하여 근로의욕을 고취시켰습니다. 또한, 노숙인 대상 일자리 제공을 위해 서울역 광장에서 진행하는 환경 미화사업을 대전역 및 청량리역으로 확대하여 75명의 일자리를 창출하였으며, 역사 주차장 내 출장 세차서비스를 3개 역에서 25개역으로 범위를 확대하여 50명의 일자리 창출 효과를 거두었습니다. 나아가 우수한 아이템을 가진 청년 창업자에게 매장운영권을 부여하는 청년창업매장 지원사업을 통해 16명의 일자리를 창출하였습니다. 한국철도는 앞으로도 사회적 약자의 자립을 지원하는 다양한 일자리 사업을 운영, 확대하여 공공기관으로서의 사회적 책임을 충실히 이행하겠습니다.

취업취약계층 일자리 지원 성과

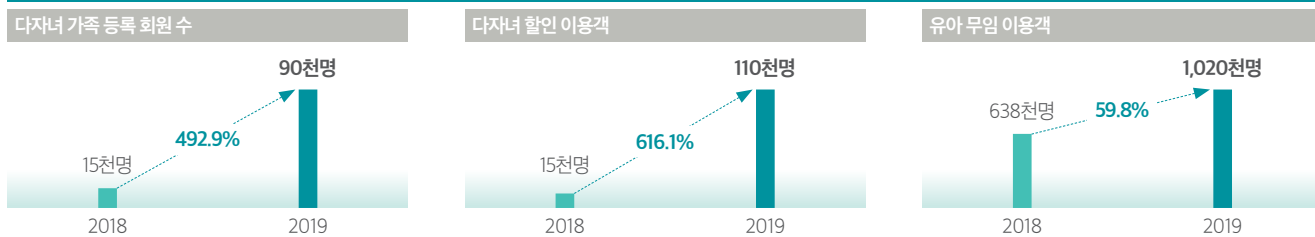


보편적 철도 서비스

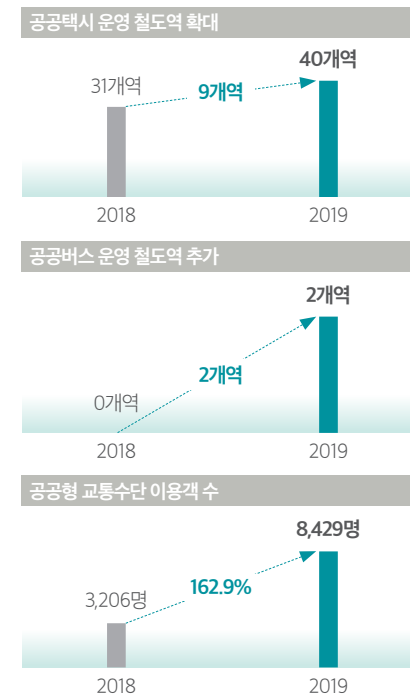
사회 소외계층을 위한 KTX 체험 프로그램

한국철도는 평소 KTX를 이용할 기회가 적은 부·울·경 지역의 노인 및 장애인을 대상으로 KTX를 무료로 체험할 수 있는 'KTX 소망체험 승차권'을 운영하였습니다. 이는 'KTX를 한번 타보는 것이 소원'이라는 한 부산 어르신 소망을 반영하여 기획한 것으로, 한국철도가 제작한 KTX 체험 승차권을 기업 및 지자체가 구매하여 사회적 교통약자에게 무상 제공하는 방식으로 진행되었습니다. 이를 통해 3,547명의 고객이 KTX를 체험하고 1,321명이 도착지와 연계된 여행 프로그램을 이용하는 등 총 4,868명이 KTX 소망체험 승차권을 이용하였습니다. 앞으로도 국민의 제안을 적극 반영하여 철도 이용에 소외되는 국민이 없도록 보편적 철도 서비스 구축에 더욱 힘쓰겠습니다.

공공할인 주요성과



공공형 교통수단 확대 성과

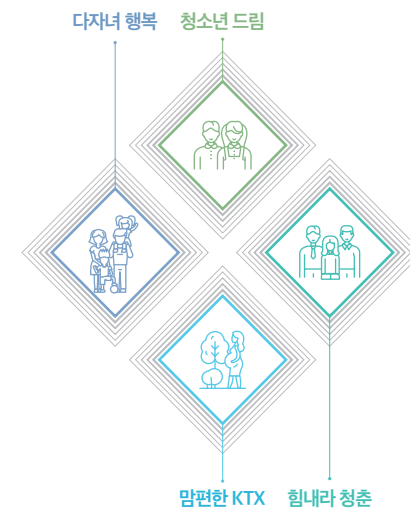


교통약자를 위한 공공할인 운영

한국철도는 임산부, 다자녀가족 등 교통약자의 운임 부담을 줄이기 위해 공공할인 영역을 확대하고 있습니다. KTX를 이용하는 임산부 가족의 편의를 높이기 위해 '맘편한 KTX' 상품 혜택을 확대하여 임산부뿐 아니라 임산부의 보호자 1인까지 일반실 운임으로 특실을 이용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, '다자녀 행복' 상품의 등록 기준을 자녀 3명 이상에서 2명 이상으로 완화하고, 등록 가족 중 최소 3명 이상 이용 시 어른 운임의 30%를 할인하고 있습니다. 이밖에도 무임으로 이용할 수 있는 유아 연령을 만 4세 미만에서 6세 미만으로 늘려 수혜대상을 확대한 결과 교통약자 공공할인 수혜인원은 2018년 69만 6천명에서 2019년 122만 명으로 증가하였습니다.

교통 사각지대 주민을 위한 공공형 교통수단 확대

교통 사각지대 주민의 철도 이용 편의를 높이기 위해 공공형 교통수단을 확대하였습니다. 한국철도는 2018년, 버스 운행 횟수가 적고 정류장까지의 거리가 멀어 철도 이용에 어려움을 겪던 주민들의 이동 편의를 위해 지자체에서 운영하는 공공택시와 철도역을 연계하는 서비스를 도입하였습니다. 이후 2019년, 공공택시 연계 철도역을 기존 31개 역에서 40개 역으로 확대하고, 공공버스를 신규 도입하여 2개의 철도역에서 서비스를 개시하는 등 공공형 교통수단 서비스를 확대하여 교통 소외지역 주민들의 철도역 접근성을 한층 더 높였습니다. 철도연계 서비스 이용객 수는 2019년 8,429명으로 전년 대비 162.9% 증가하였습니다. 한국철도는 향후 서비스를 지속적으로 확대하며 철도 공공성 제고에 힘쓸 계획입니다.



벽지노선 활성화

한국철도는 지역과 환경에 상관없이 국민 모두가 보편적인 철도서비스를 제공받을 수 있도록 벽지노선 활성화에 힘쓰고 있습니다. 정선선, 경북선 등 인구가 감소되는 지역을 중심으로 철도관광벨트를 활성화하고자 특색 있는 관광열차를 추가 개발할 계획을 마련하였습니다. 또한, 지자체와 협업하여 분천역(산타마을), 득량역(추억의 거리), 연산역(어린이 문화체험), 삼탄역(힐링숲) 등 간이역을 테마역으로 조성하고 지역 관광자원과 연계하여 관광명소로 탈바꿈하는 데 기여하는 등 벽지의 철도 발전을 위해 노력하고 있습니다. 향후 이색적인 철도 관광 개발, 철도 테마파크 조성, 벽지노선용 레일버스 개발 등을 추진하여 벽지노선 활성화에 이바지할 것입니다.

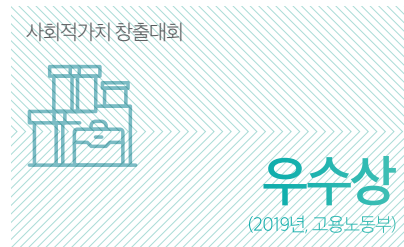
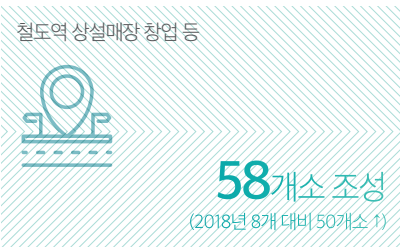
IT 취약계층을 위한 다이렉트 콜 서비스 도입

누구나 쉽게 승차권을 구입할 수 있도록 IT 취약계층 고객을 위해 다이렉트 콜 서비스를 도입 하였습니다. 다이렉트 콜 서비스는 경로·국가유공자·장애인 등 우대예약서비스 가입자가 철도고객센터로 전화를 걸면 자동응답시스템(ARS)을 거치지 않고 바로 상담원과 연결되는 서비스입니다. 만 70세 이상의 철도회원 가입자는 자동으로 우대예약서비스에 등록되도록 지원하여 IT취약계층의 편의를 높였습니다.

사회적경제 생태계 지원

사회적경제기업 상생협력 추진방향

사회적기업, 협동조합, 마을기업, 자활기업 등 사회적경제기업에 대한 상생협력 및 지원체계를 강화하고 있습니다. 이를 위해 한국철도는 사회적경제기업을 대상으로 철도 역사 내 유휴공간 등을 사용하여 역·지역별 특성을 반영한 매장 및 생활문화 공간을 조성할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 주차장 등 역사 내 공간에 맞는 일자리 창출을 목표로 협력사업을 추진하며, 철도의 대표 업인 관광사업과 연계한 사회적기업을 발굴하여 판로개척을 지원하는 등 사회적경제기업과 상생협력을 강화하며 사회적경제 자립생태계 육성에 이바지하고 있습니다.



역 공간 활용 판매 창업지원

한국철도는 철도 역사 공간을 적극 활용하여 사회적경제기업의 판매 및 창업을 지원하고 있습니다. 지역본부 및 역별 활용 가능한 공간을 조사하여 기업 및 지자체, 사회적 경제지원 센터에 공간 활용을 제안하는 방식으로 역사 내 새로운 상설공간 및 팝업스토어를 조성하고 있습니다.

2019년에는 경의선 능곡역의 커뮤니티센터를 비롯하여 전국 역 공간에 사회적경제기업의 홍보 및 제품판매를 위한 20개의 매장을 개점하였으며, 경전선 조성역 등 전국 역사에 작업실 및 문화생활 공간 9개소를 오픈하였습니다. 또한, 추석명절 시 전국 12개 주요역에 120여 개의 사회적기업과 협동조합이 참여하는 팝업스토어를 열어 특별 판매전을 진행하였습니다. 이밖에도 수요가 있을 경우 전국 역별 폴리마켓과 요일장터를 수시로 개최하며 철도역을 창업의 공간, 나아가 국민 삶의 터전으로 확장시켜 나가고 있습니다.



자활기업 역사 출장세차 사업



맞춤형 자립 생태계 육성

한국철도는 철도공간에 맞는 대표 협력사업을 발굴하여 사회적기업 육성 및 판로를 지원하고 있습니다. 자활기업의 출장세차사업을 지원하기 위해 역 주차장에 주차 및 세차 작업 공간을 제공하고, 역사에 출장세차 관련 홍보물을 게시, 철도 이용고객에게 주차비와 세차비를 할인 하는 등 적극적인 지원을 이어가고 있습니다. 자활기업 출장세차사업은 '18년 시범사업으로 3개소에서 진행되다가 2019년 전국 29개소로 확대되었으며 이로 인해 60명의 일자리가 창출되는 등 지속적으로 발전하고 있습니다.

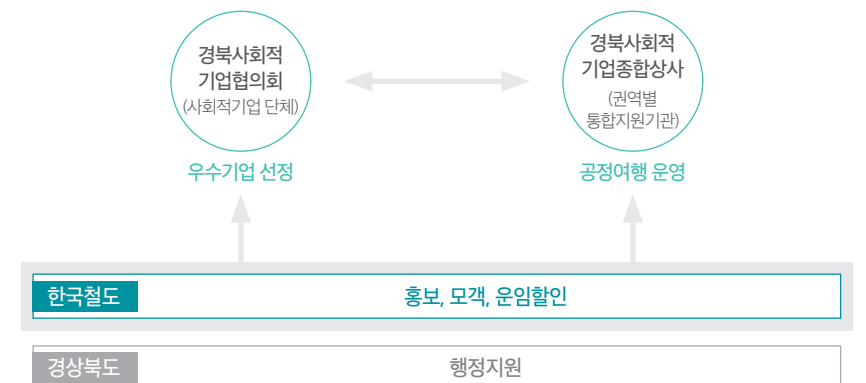
한편, 한국철도는 미혼모들의 생계 및 양육을 지원하기 위해 역사 내에서 음식점을 운영할 수 있도록 영업공간을 제공하고 부산시, 초록우산어린이재단과 함께 기술 교육 및 육아돌봄을 지원하고 있습니다. 부산역에 문을 연 라멘집 '소당 한그릇'을 지원하기 위해 매출 수수료를 절반으로 낮추고 영업장 운영 전반에 대한 컨설팅을 진행하였으며, 미혼모들이 운영하는 부산역 소당카페의 경우 2019년 예비사회적기업으로 육성, 10명의 일자리를 창출하는 성과를 거두었습니다.

이밖에도 한국철도는 사회적기업가를 양성하며 청년 창업 육성 및 일자리 창출에 이바지하고 있습니다. 가좌역에 소셜벤처 육성공간을 두고 있으며, 경산역 키친랩을 통해 청년들에게 외식업에 대한 실전 경험의 장을 제공함으로써 사회적기업가 육성을 지원하는 등 공간 맞춤형 특화사업 개발로 사회적 가치 구현활동을 적극적으로 펼쳐나가고 있습니다.

철도 공정여행 도입

한국철도는 관광사업과 연계한 사회적 기업을 발굴, 육성하기 위해 철도 공정여행을 도입하였습니다. 먼저 경상북도를 철도 공정여행의 도입 지역으로 선정하고, 사회적기업 여행사 등과 함께 협업하여 서울-영주 간 공정여행 상품을 시범 운영하였으며, 이후 안동-경주, 포항-봉화 등 철도와 연계한 공정여행 상품을 추가 운영하여 사회적 기업의 관광분야 판로 개척을 지원 하였습니다. 2019년 철도 공정여행을 이용한 고객은 총 800명이며, 여행사를 포함, 지역을 대표 하는 체험·숙박·음식점 등 16개의 사회적기업을 발굴하는 성과를 거두었습니다. 한국철도는 앞으로도 사회적 가치가 높은 관광분야에 사회적기업이 적극 진출할 수 있도록 다양한 지원을 이어갈 계획입니다.

철도 공정여행 협업체계



한국철도, 고객을 잇다



고객을 위한
편리한 철도
서비스

고객을 위한 편리한 철도 서비스

Business & Social Context

최근 고객의 니즈가 다변화되고 국가 기간교통망을 운영하고 있는 기관으로서 공공역할에 대한 기대가 커짐에 따라 고객관련 이슈가 중요해졌습니다. 이에 한국철도는 국민 모두가 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 철도환경을 조성하여 공공성을 확보하고자 노력하고 있습니다. 고객의 의견을 반영한 상품을 개발하고, 고객의 입장에서 고민하며 서비스 품질을 점차 높여가고 있습니다. 또한, 세계 최고 수준의 정시 운행으로 고객의 시간가치를 높이는 등 안전에 기반한 최상의 고객 서비스를 제공하며 고객 만족을 넘어선 고객 감동을 실현해나가고 있습니다.

Progress

- ✓ 고객의 소리(VOC) 분석 체계 강화로 서비스 개선 추진
- ✓ 포털사 및 SNS 연계로 생활밀착형 승차권 예매서비스 개발
- ✓ 내외부 시스템 확충 및 서비스 개선으로 고객편의 향상
- ✓ 열차지연요인 발굴 및 개선으로 정시운행 제고

Future Plan

- ✓ 고객 소통 강화 및 니즈 지속 반영
- ✓ 포털사 및 SNS 연계 승차권 예매서비스 적극 시행
- ✓ 철도 연계교통체계 활성화를 통한 경쟁력 제고

2019-2020 Key Performance



냉방 불량 VOC

전년 대비 **65.7%** 감소



포털사 및 SNS 연계

승차권 예매서비스 개발



6년 연속
(KTX 99.82% 일반열차 99.51%)

세계 최고 정시율 달성

Link to SDGs



Related Stakeholders

고객

Related Department

여객사업본부 / 고객마케팅단

고객 커뮤니케이션

고객의 소리(VOC) 분석 고도화를 통한 VOC 대응력 강화

한국철도는 고객의 목소리를 반영한 서비스 개선 및 품질 제고를 통해 고객 만족을 이끌어내고자 노력하고 있습니다. 고객의 의견을 체계적으로 분석하기 위해 VOC 웹 분석 시스템을 자체 구축하였습니다. 이를 통해 반복적으로 접수되거나 향후 발생할 여지가 있는 고객불편사항 등을 확인하여 신속하게 서비스를 개선해 나가고 있습니다. 또한, VOC 개선 실태를 지속적으로 모니터링하며 Weekly VOC News를 발행하여 이슈별 주요 성과를 공유하는 등 고도화된 VOC 시스템을 기반으로 철도서비스의 품질을 지속적으로 제고하고 있습니다. VOC 분석체계를 바탕으로 고객불만 접수가 많은 추석연휴를 대비하여 사전 예방활동을 펼친 결과 2019년 추석연휴 일평균 VOC는 전년 대비 22.4% 감소하였습니다. 더불어 여름철 냉방불량으로 인한 VOC 감소를 위해 폭염대비 냉방장치 특별 점검 및 정비를 진행하여 2019년 냉방불량 VOC가 전년 대비 65.7% 감소하는 성과를 거두었습니다.

고객의 소리(VOC) 분석을 통한 서비스 개선 프로세스

Plan 적시성 있는 VOC 분석 <ul style="list-style-type: none"> 매주·월·반기 및 이슈 분석 VOC 웹 분석 시스템 자체 구축 * VOC 통계기능 강화 	Do VOC 사전대응 및 개선 <ul style="list-style-type: none"> 신속한 대안 검토, 서비스 개선 HOT-VOC 회의, 내부직원 공유 * 서비스 VOE 익명제 운영
Action 평가 및 환류활동 <ul style="list-style-type: none"> VOC 예방 직원 표창 Weekly VOC News, 성과공유 * VOC 개선성과 대국민 홍보 	Check VOC 개선실태 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> 지속적인 모니터링 및 통제관리 주요 이슈별 결과 분석 및 공유 * 실태 점검 및 현장 컨설팅(반기)

고객의견 수집 결과

한국철도는 반복 민원을 줄이고 고객의 불편사항을 최소화하기 위해 고객의 의견을 적극 수집하여 신속하게 개선사항을 도출하고 있습니다. 고객이 체감할 수 있는 서비스 개선을 통해 국민 모두가 편리하게 이용할 수 있는 철도 환경을 조성하여 고객 만족을 넘어선 고객 감동을 실현하고자 노력하고 있습니다.

“고객의 소리를 듣고, 이렇게 바꾸었습니다!”

<p>"KTX 화장실 '단형' 버튼이 안보이고, 의자와 테이블이 더러워요"</p>	<p>"어르신은 고객센터 전화가 어려워서요"</p> <p>"제가 코레일톡으로 구매한 열차의 지면발표음 안하나요?"</p>	<p>"승차권 환불 위약금이 부담스러워요"</p> <p>"환승승차권 위약금 적용기준 개선"</p> <p>"KTX는 지면발표음이 20분부터인데 왜 일반열차는 40분부터인가요?"</p>	<p>"코레일톡에서 승차권 변경할 수 있게"</p> <p>"매번 똑같은 구간 입력 귀찮아요"</p>
<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> 화장실 잠금장치 일제 개선 청소인원 증원 및 스팀청소 신설 	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> 경로우대예약자 상담원 직통 연결 이례상황 시 정보공유 시스템 구축 * SMS 및 코레일톡 Push 알림 	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> 승차권 구매 당일 환불위약금 무료 선·후행 열차별 출발시각 기준 적용 일반열차 지연배상기준 조정(KTX와 동일) * (기존) 40분 이상 → (개선) 20분 이상 	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> 출발 3시간 전까지 시간·좌석 등 변경가능 온라인 간편구매 서비스 시행

서비스 품질 향상

보다 편리한 승차권 구입서비스

한국철도는 승차권 구입 및 환불 프로세스를 간소화하여 고객의 편의를 제공하고 있습니다. 홈페이지와 코레일톡에서 간편현금결제, 카카오페이, PAYCO 등 간편하게 승차권을 구입할 수 있도록 다양한 결제수단을 제공하고 있습니다. 또한, 네이버 검색창과 카카오톡을 통해 승차권 조회 및 예매가 가능하며, N페이와 카카오페이를 사용하여 승차권을 구매할 수 있는 'SNS 연계형 승차권 예매서비스'를 개발하여 2020년 상용화할 계획입니다. 이밖에도 카카오톡을 통해 승차권 구매 및 역 주차장 안내, 연계교통 안내 서비스가 가능한 생활밀착형 철도 서비스를 개발하는 등 빠르게 성장하는 온라인 플랫폼 시장 트렌드에 발맞춰 고객 편의를 고려한 철도 서비스를 확대해나가고 있습니다. 또한 한국철도는 정기이용 고객들에게 최적화된 승차권 구입서비스를 제공하기 위해 스마트폰 앱 '코레일톡'의 기능을 개선해 나가고 있습니다. 고객이 사전에 등록된 열차 예매정보를 코레일톡 Push 알림을 통해 전달, 이를 확인한 고객이 반복된 예매 정보를 입력하지 않고 승차권을 바로 구입할 수 있는 'Push 원터치 간편 구매 서비스'를 도입하였습니다. 한편, 금융결제원과 협력하여 실시간 환불처리 방식을 도입함에 따라 기존 최대 7일까지 지연되었던 환불처리를 실시간으로 처리하는 등 지속적인 시스템 개선을 통해 고객 편의를 높이고 있습니다.

할인상품 출시로 고객부담 완화

한국철도는 교통이 혼잡한 수도권 내 짧은 구간을 KTX로 저렴하게 이용할 수 있는 'KTX 5000 특가' 할인상품을 운영하여 수도권 출퇴근 고객의 운임 부담을 완화하였습니다. 기존 운임보다 40% 할인된 가격으로 이용 가능하며 서울역에서 광명역까지 15분, 서울역에서 행신역까지 20분이 소요되는 등 다른 교통수단보다 최대 1시간 가량 이동시간을 단축시켜 수도권 출퇴근 고객들로부터 호응을 얻었습니다. 또한, 한국철도는 주말부부와 출장고객을 위한 고객 맞춤형 'KTX N카드'를 추가로 출시하였습니다. 'KTX N카드'는 구간과 횟수를 지정해 최대 40%까지 KTX 승차권을 할인 받을 수 있는 횡수차감형 모바일 할인카드입니다. 한국철도는 기존의 1인용 N카드 고객들의 의견을 반영하여 2명이 2개 구간을 지정해 함께 이용하는 'KTX N카드 2인용'과 1명이 3개 구간을 지정해 사용하는 '3구간용'을 출시하여 열차를 많이 이용하지 않는 고객은 물론 출장이 잦은 직장인의 운임 부담을 줄였습니다.

멤버십 라운지



쾌적한 철도환경 조성

고객이 깨끗하고 편리한 철도시설을 이용할 수 있도록 편의시설을 지속적으로 개선해나가고 있습니다. 한국철도는 전국 5개역(서울·용산·대전·동대구·부산)의 멤버십 라운지를 리뉴얼하여 개인공간을 확대하고 열차운행표시기(TIDS)와 공기청정기, 스피드 게이트 등을 설치, 고객의 편의를 제고하였습니다. 또한, 쾌적한 화장실 환경을 조성하기 위해 미끄럼방지 타일, LED 조명, 에티켓벨 등을 설치하였으며, 일부 역의 경우 누구나 화장실을 쉽게 찾을 수 있도록 화장실 입구에 대형 픽토그램을 설치하고 칸마다 안전손잡이를 두는 등 세심한 곳까지 고객의 입장을 배려하였습니다. 이러한 노력의 결과 '제2회 아름다운 화장실' 시상식에서 대구역(대상), 평창역(은상), 안락역(동상)이 각각 수상의 영예를 안았습니다.

전동휠체어 리프트



교통약자를 배려하는 편의시설 확충

한국철도는 교통약자의 이동권을 강화하기 위해 편의시설을 확충하였습니다. 장애인의 열차 이용 편의성을 높이고자 전동휠체어 리프트와 전동휠체어 급속충전기를 확대 설치하였습니다. 또한, 노후되거나 훼손된 시각장애인 점자표지판을 모두 정비하였으며, 승강장 안전문에 휠체어 장애인석 위치 안내 표지를 설치하였습니다. 나이가 에스컬레이터, 엘리베이터 등 승강설비를 확충하고, 임산부배려석 안내 표지를 추가 부착하였으며 유아동반 고객의 편의를 위해 수유실을 확대 설치하였습니다. 이처럼 한국철도는 교통약자를 위한 편의시설을 확충하여 누구나 쉽고 편리하게 열차를 이용할 수 있는 철도환경을 조성하고자 지속적으로 노력하고 있습니다.

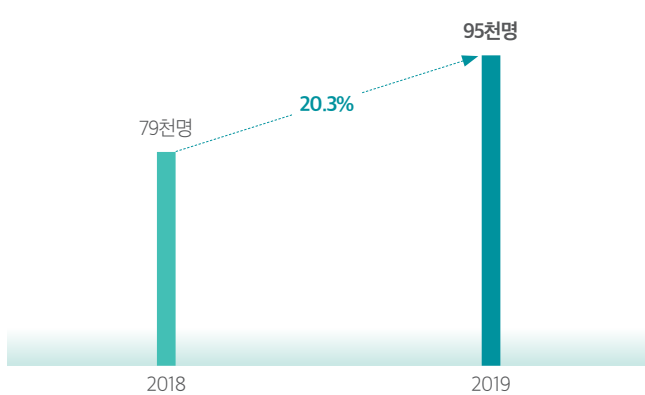
고객 시간가치 향상

접근성 강화한 철도 교통망 구축

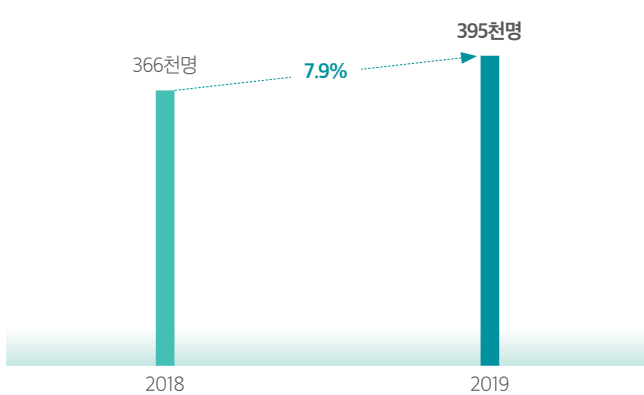
한국철도는 철도중심의 연계교통 서비스를 활성화하여 고객의 편의는 물론 시간가치를 높이 고자 노력하고 있습니다. 해외여행 선호도가 증가하는 추세에 맞춰 광명역 도심공항터미널에 에어부산이 신규 입점함으로써 인천공항에 취항한 국내 모든 항공사를 입점, 인천공항에서의 이용 편의를 제고하였습니다. 또한, 이용고객 100만 돌파 이벤트 등 다양한 이벤트를 진행하여 도심공항 이용을 촉진한 결과 체크인서비스 및 리무진 버스 이용객 모두 증가하는 성과를 거두었습니다.

한편, 한국철도는 자동차공유 업체인 '그린카'와 제휴를 맺고 스마트폰 앱 '코레일톡'으로 열차 승차권부터 여행지 카셰어링까지 한 번에 예약할 수 있는 통합예약서비스를 출시하였습니다. 또한, 서비스의 이용 구간을 전국 141개역 649곳으로 확대한 결과 2019년 카셰어링 이용객은 총 2,832명으로 2018년 대비 131%가 증가하였습니다. 앞으로도 한국철도는 고객이 접근하기 쉬운 철도 교통망을 구축하여 철도가 교통의 허브로서 그 역할을 다할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

체크인서비스 이용객



리무진 버스 이용객

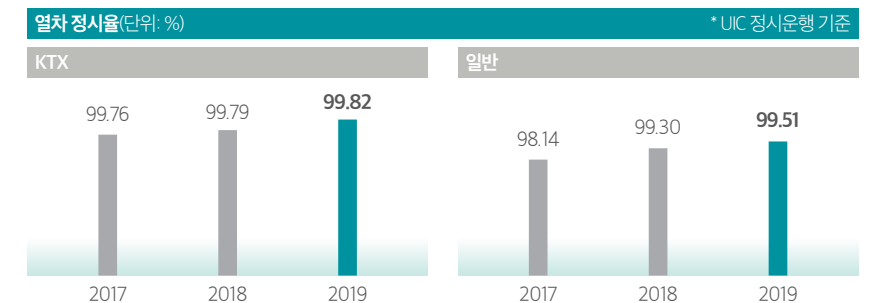


철도비상사태 대응훈련



KTX 정시율 향상

한국철도는 열차운행의 안전을 먼저 확보하면 정시율은 함께 향상한다는 인식으로 열차운행 시스템의 안전강화에 집중하였습니다. 이를 위해 맞춤형 안전컨설팅을 진행하고 열차운행 장애 발생 시 대처능력을 향상할 수 있는 비상대응훈련을 실시하였습니다. 또한, 신규차량 운행 매뉴얼을 제작, 응급조치능력 배양을 위한 맞춤 교육을 진행하여 승무원의 역량을 강화하였으며, 노선 신설에 맞춰 운행장치를 업데이트 하는 등 열차운행의 안전을 제고하여 정시율을 관리하고자 노력하였습니다. 더불어 열차 지연을 유발하는 핵심요인을 분석하여 상습지연열차를 집중 관리 하고 여름철 선로온도 상승을 막고자 IoT 기반의 실시간 레일온도 무인측정시스템을 추가로 도입하는 등 맞춤형 해소방안을 추진하여 정시운행을 제고하였습니다. 이러한 노력의 결과 2019년 KTX 정시율은 99.82%로 한국철도는 '6년 연속 세계최고 정시율'을 달성하였습니다.



일반열차 정시율 향상

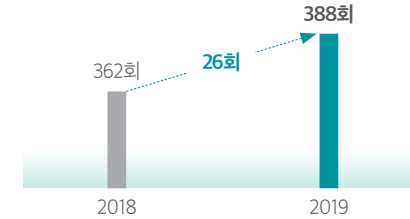
일반열차의 설비 및 신호체계를 개선하여 열차운행속도를 높임으로써 정시율을 제고하였 습니다. KTX와 일반열차의 경합으로 인한 지연을 해소하기 위해 금천구청역에 선로전환기를 신설하여 열차의 신호기 밖 대기를 해소하였습니다. 또한, 정차 및 출발대기 시 속도제한을 없애고자 인필발리스*를 설치, 위치를 조정하고, 장내신호체계를 3현시(진행, 주의, 정지)에서 5현시(진행, 감속, 주의, 경계, 정지)로 변경하여 열차 속도를 향상, 지연시간을 단축시켰습니다. 이와 더불어 열차 스케줄을 조정하여 고객의 안전을 강화하고 서비스를 개선하는 활동을 통해 궁극적으로 열차 지연을 예방하였습니다. 그 결과 일반열차 정시율은 전년대비 0.21%p 상승한 99.51%를 달성하였으며, 지연시간은 일평균 518분이 단축되는 등 한국철도는 고객과의 시간 약속을 준수하고자 최선을 다하였습니다.

급행열차 운행 확대로 고객 통행시간 단축

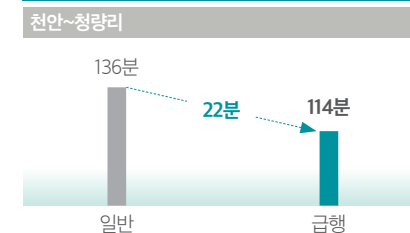
한국철도는 고객의 통행시간을 단축하기 위해 경부선 급행열차 26회를 증편하였으며 30분 간격의 규칙적인 운영을 유지하고 있습니다. 또한, 일반열차를 급행열차로 전환하여 출퇴근 시간을 22분 단축하는 등 고객의 시간가치를 높였습니다. 더불어 급행열차의 구간을 서울, 용산역에서 청량리역까지 연장하여 환승 시보다 통행시간을 9~11분 단축시켰으며, 수도권 외곽지역의 도심접근성을 높였습니다. 이밖에도 수요가 많은 금정역과 성균관대역에 급행 열차를 추가 정차하여 2019년 승하차인원 기준, 일 33만 명 고객의 환승 편의를 제고하였습니다. 앞으로도 한국철도는 차량 확보와 시설 개량 등을 통해 철도 인프라를 확대하여 고객의 시간 가치를 높일 수 있도록 힘쓰겠습니다.

* 인필발리스(제어자상자) : 선로에 설치되어 신호조건을 차량에 제공하는 통신장치

급행열차 운행 증편



통행시간 단축



한국철도, 철도가족을 잇다



협력사와
같이가는
동반성장

구성원을 위한
행복한 일터

협력사와 같이가는 동반성장

Business & Social Context

한국철도는 중소기업사와 협력하여 함께 성장하고 공정하게 나누는 상생의 생태계를 만들어 가는 것이 공공기관의 중요한 역할이라 여기고 있습니다. 이를 위해 '철도상생플랫폼'을 통한 공공 기술개발과 철도핵심부품의 국산화 등을 추진하며 협력사의 경쟁력을 제고하고 있습니다. 또한, 입찰자 중심의 계약 프로세스를 구축하고, 임금직접지급제를 확대하여 협력사 근로자의 임금체불을 방지하는 등 공정하고 투명한 거래문화를 조성하여 중소기업사의 지속 성장을 견인하고 있습니다. 앞으로도 한국철도는 상생의 비즈니스 모델을 구축하고, 동반성장과 공정거래를 위한 제도적 기반을 마련하여 건강한 철도산업 생태계 조성에 앞장서겠습니다.

Progress

- ✓ 동반성장 박람회 개최로 협력사업의 실행력 강화
- ✓ 중소기업 및 소상공인 지원사업 확대
- ✓ 우수 중소기업과의 해외시장 동반진출
- ✓ 중소기업과 공동기술개발 및 개발신제품 구매
- ✓ 중소기업의 공정하고 안정적인 활동기반 마련

Future Plan

- ✓ 구매조건부 문턱과제 사업 추진으로 중소기업 공동기술개발 확대
 - ✓ 국산화 기술개발 개발 품목 단계별 공개 등 민간공동투자기술개발 확대
 - ✓ 중소기업과의 해외 시장 개척을 위한 지원사업 추진
- 철도차량 부품 제작 협력사 일본 조달상담회 개최 및 해외 지사를 활용한 국내 중소기업 홍보 지원사업 등

2019-2020 Key Performance



제로페이 철도역사 가맹점

1,188 개소 도입



중소기업과의 국산화·신기술 개발

15건 달성



철도부품 국산화율

85% 달성

Link to SDGs



Related Stakeholders

협력사

Related Department

재무경영실

협력사 동반성장

동반성장 추진체계

한국철도는 철도산업의 성장과 건강한 산업 생태계 구축을 위해 협력사와 상생을 기반으로 하는 동반성장을 추진하고 있습니다. 이를 위해 '국민 공감 협력사업 확대', '협력사 및 소상공인 판로 확대지원', '기술협력 강화로 협력사 혁신성장 견인'을 3대 추진방향으로 삼으며 동반성장을 전략적으로 실행해나가고 있습니다. 또한 협력사와의 쌍방향 소통창구 철도상생플랫폼 운영으로 중소기업과의 공동 기술개발을 강화하고 다양한 경영지원 사업으로 체감 할 수 있는 동반성장 사업을 추진하였습니다. 앞으로도 한국철도는 정부의 동반성장 정책을 적극 반영하여 중소기업의 성장과 지역경제 발전에 선도적인 공기업이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

동반성장 추진 전략

2020년 동반성장 추진목표

중소기업의 성장과 지역경제 발전에 중심이 되는 한국철도

추진방향 & 추진과제



철도역사 입점 소상공인 지원

제로페이 도입

- 공기업 최초
- 소상공인 지원(수수료0원) 결제 시스템
- 철도역사 가맹점 1,188개소 도입

브랜드K 입점

- 정부지정 중소기업 우수제품 (39개)
- 주요역사 4개역 입점
- 중소벤처기업부장관 감사패 수상

철도역사 입점 소상공인 지원

철도 인프라를 이용하여 중소기업 및 소상공인을 위한 지원사업을 확대하고 있습니다. 한국철도는 중소벤처기업부가 우수 중소기업들을 모아 만든 공동브랜드인 '브랜드 K'의 제품 판매를 지원하기 위해 주요 역사인 서울역, 대전역, 동대구역, 광주역 내 '중소기업 명품마루'에 '브랜드K Zone'을 조성하여 상품홍보 및 판로 지원에 앞장서고 있습니다. 또한, 중소벤처기업부 및 금융기관과 협력하여 공공기관 최초로 모바일 간편결제서비스인 '제로페이'를 도입하였습니다. 전국 213개 역 975개 매장에서 사용 가능한 제로페이를 통해 소상공인은 수수료 부담을 낮추게 되었으며, 소비자는 소득공제 등의 혜택을 누릴 수 있게 되었습니다.

Focus Issue 동반성장 박람회 개최

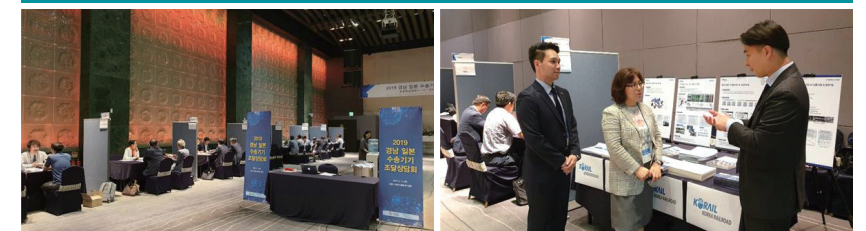
협력사와의 동반성장을 위한 방안을 모색하고 협력사업의 실행력을 강화하기 위해 2019년 9월 대규모 동반성장 박람회를 개최하였습니다. 본 행사에는 한국철도를 포함하여 중소기업중앙회, 중소벤처기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단 등 7개 기관과 전국 200여 개의 협력사가 참석하였습니다. 상생경영을 필두로 열린 박람회에서는 한국철도가 중소기업, 소상공인, 사회적기업과 함께 진행한 사업성과 및 대표 협력사의 우수 사례 발표가 이루어졌으며, 기술 협력사의 홍보부스가 따로 마련되어 우수 상품이 전시되었습니다. 또한, 신기술 관련 협력사와 한국철도 담당자가 1:1로 상담할 수 있는 기술상담회도 진행되었습니다. 한국철도는 이날 중소벤처기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단, 한국사회적기업진흥원과 '중소기업·소상공인·사회적기업의 혁신성장을 위한 동반성장·상생협력 협약'을 체결하고 협력사업 활성화를 위한 구체적인 방안을 논의하는 등 상생협력을 향한 결의를 다졌습니다.



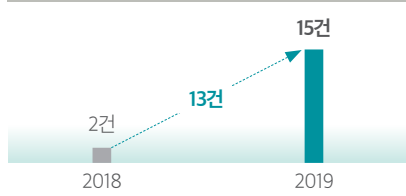
해외시장 동반진출

한국철도는 국내 철도기업의 해외시장 진출을 지원하기 위해 2019년 6월, 코트라(KOTRA)와 업무협약을 체결하고, 중소기업의 판로 확대 및 해외진출에 필요한 역량을 적극 지원할 것을 합의하였습니다. 또한, 경상남도과 코트라(KOTRA)가 주관한 '일본 수송기기 조달상담회'에서 철도부품 협력사와 일본 바이어가 원활하게 사업협의를 이뤄낼 수 있도록 사전에 1:1 매칭을 주선하였으며, 협력사의 제품 홍보를 위한 부스를 설치하여 통역서비스 및 기술 상담을 제공하는 등 행사에 참가한 중소기업들의 일본 시장 판로 확대를 지원하였습니다. 이를 통해 11개의 협력사가 수출계약을 추진하여 60만 달러의 수출계약을 완료하는 성과를 거두었습니다. 이밖에도 민간기업과 함께 탄자니아 중앙선 건설 컨설팅을 공동 수행하는 등 협력사의 해외수주 견인 및 일자리 창출에 기여하며 해외시장 동반진출에 박차를 가하고 있습니다.

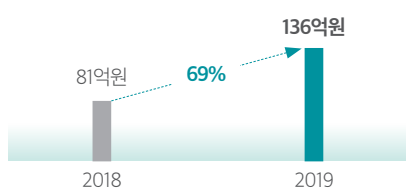
일본 수송기기 조달상담회



중소기업과의 국산화



국산화·신기술품목 구매



철도상생플랫폼 홈페이지



철도부품 국산화 공동개발

중소기업과의 기술개발 및 상생협력을 통해 철도핵심부품의 국산화를 이루어내고 있습니다. 2019년 한국철도는 철도기술 국산화를 위해 협력사의 기술개발 역량을 강화하고자 46개 철도부품 협력사에 기술교육을 시행하고 28개 부품납품 협력사를 대상으로 찾아가는 컨설팅을 진행하였습니다. 포털사이트를 통해 중소기업의 신기술 등을 제안 받을 수 있는 철도상생 플랫폼을 운영하여 기술 과제를 꾸준히 발굴하고, 기술개발 컨설팅 제도를 운영하는 등 협력사와의 소통을 확대하여 국산화 7건, 신기술 8건 총 15건의 국산화·신기술 개발실적을 달성하였습니다. 또한, 136억 원 가량의 국산화·신기술 제품을 구매하여 중소기업의 초기 시장을 견인하고자 노력하였습니다. 한국철도는 중소기업과의 유기적 협업을 통해 철도산업의 경쟁력을 강화하고 공동기술 개발에 집중한 결과 철도부품 국산화율 85%를 달성하였으며, 이러한 노력을 인정받아 '산업통상자원부장관 표창'을 수여하였습니다.

공정한 경제 질서 확립

입찰자 중심 계약 프로세스로 공정계약문화 확산

한국철도는 계약 프로세스를 입찰자 편의 중심으로 개선하여 공공기관의 공정계약문화를 선도하고 있습니다. 2018년, 2차 이하 계약업체의 원활한 경영활동을 지원하기 위해 대금 지급기한을 최대 40일에서 5일로 단축(MRO 물품)한데 이어 2019년에는 입찰자의 관심사항을 반영하여 코레일 전자조달시스템(www.ebid.korail.com)을 일부 개편하고 입찰 프로세스를 변경하였습니다. 전자조달시스템 개편으로 업체는 계약실적증명서를 보다 신속하게 발급받을 수 있으며, 기술제안서 및 전자입찰취소신청서 접수 시 방문 및 이메일 접수뿐 아니라 온라인 접수도 가능하게 되었습니다. 또한, 국제·지방세·국민연금납입확인서의 확인 절차도 기존 서류 제출 방식에서 행정정보망을 이용한 온라인 방식으로 변경하는 등 한국철도는 입찰자 중심으로 프로세스를 개선하며 공정계약문화 확산에 이바지하고 있습니다.

협력사 근로자의 임금체불 방지를 위한 노력

근로자의 임금체불을 방지하기 위해 2018년부터 임금직접지급제를 전면 도입하여 운영하고 있습니다. 임금직접지급제는 발주자가 임금, 하도급대금 등을 전자적 대금지급시스템인 '하도급 지킴이'를 통해 직접 지급하는 제도로 건설사의 인출을 제한하고 근로자 계좌로의 송금만 허용하는 임금체불 사전 예방 제도입니다. 한국철도는 본 제도의 수혜근로자 범위를 건설공사에서 모든 공사로 확대하였으며, 2019년 전국 94개소 공사현장을 대상으로 시행 현황을 일제히 점검하였습니다. 또한, 2019년 하도급감독관제를 도입하고 52개의 2차 협력사 공사현장에 전담인력을 편성하여 하도급 불공정 행위를 점검하고 있습니다. 아울러 건설근로자의 출퇴근을 카드로 체크하는 전자카드제를 도입하는 등 임금체불 피해가 발생하지 않도록 철저히 감독하고 있습니다.

구성원을 위한 행복한 일터

Business & Social Context

한국철도의 발전은 곧 인재의 발전에서 시작됩니다. 한국철도는 직원 개개인의 잠재된 역량을 발굴함은 물론, 구성원 모두가 마음껏 능력을 펼치며 행복한 성취감을 느낄 수 있도록 다양한 제도를 시행하고 있습니다. 또한, 공정하고 투명한 채용 절차를 통해 열린 고용을 실시하며, 구성원으로 하여금 일과 삶의 균형을 유지하여 자아실현은 물론 최고의 성과를 창출해낼 수 있도록 적극적으로 지원하고 있습니다.

Progress

- ✔ 직무능력 중심의 열린 고용 문화 확산
- ✔ 구성원 역량 강화를 위한 맞춤형 교육 실시
- ✔ 일과 삶의 균형 문화 조성
- ✔ 노사상생의 조직문화 구축

Future Plan

- ✔ 고품질 채용제도 확립
- ✔ 워라밸 실현을 위한 복지후생서비스 확대
- ✔ 신뢰와 공감을 기반으로 한 노사상생의 문화구축
- ✔ 한국철도 핵심가치 실현을 위한 미래인재 육성

2019-2020 Key Performance



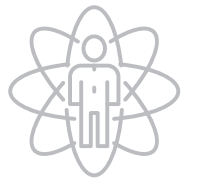
국내 유일

철도 관제·차량정비 교육기관 지정



여성가족부 11년 연속

가족친화기업 인증



2019년 노사소통지수

3.60

Link to SDGs



Related Stakeholders

임직원

Related Department

인재경영실



공정한 인사

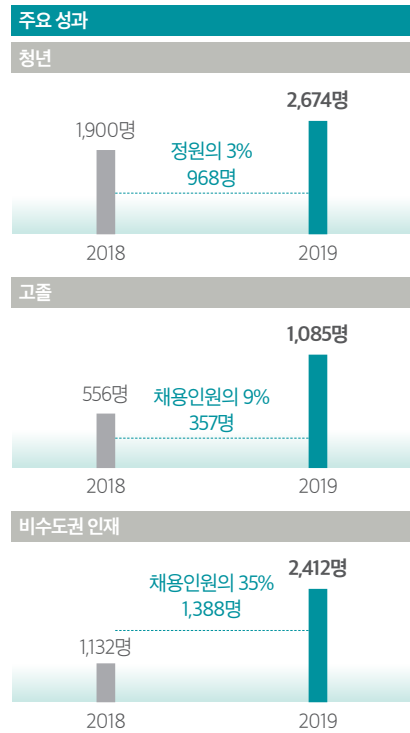
인재상

한국철도는 ‘사람지향소통인·고객지향전문인·미래지향혁신인’이라는 인재상을 모든 인사 과정의 지향점으로 삼으며, 한국철도의 핵심가치를 실현할 수 있는 통섭형 인재 양성에 집중하고 있습니다.

한국철도 인재상		
사람지향소통인 사람중심의 사고와 행동을 하는 인성, 열린 마음으로 주변과 소통하고 협력하는 인재	고객지향전문인 내외부 고객만족을 위해 지속적으로 학습하고 노력하여 담당분야의 전문성을 갖춘 인재	미래지향혁신인 코레일의 글로벌 경쟁력을 높이고 현실에 안주하지 않고 발전을 끊임없이 추구하는 인재

공정한 채용 프로세스

한국철도는 국가직무능력표준(NCS) 기반의 직무능력 중심 평가를 통해 신규인력을 선발하고 있습니다. 2019년에는 채용 유형에 따른 차별화된 채용절차를 진행하였습니다. 일반공채 전형 시 직무별 전공시험 도입을 위한 시험절차 및 특성화·마이스터고 졸업자를 위한 고졸채용 제도를 개편하였습니다. 또한, 현장 특수 직무에 한하여 현장에 적합한 경력직 인재를 선발하는 등 직무에 적합한 인재 채용에 중점을 두었습니다. 채용절차의 투명성 및 신뢰성을 확보하기 위해 채용세칙을 제정하고, 채용 전 과정에 걸친 주무부처 협의 및 채용인사위원회를 통해 내부 채용 시스템을 지속적으로 개선하며 비리 가능성을 원천 차단하고자 노력하고 있습니다.



채용 전략 체계도

추진방향	한국철도에 적합한 고품질 채용제도 확립		
추진전략	채용비리 가능성 원천 차단	무결점 채용절차로 개편	
목표	<ul style="list-style-type: none"> 외부전문가, 주무부처, 인사위원회 활용 채용세칙 제정으로 투명성·신뢰성 제고 피해자 구제 및 부정행위자 처리 방안 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 채용 유형별 채용절차 개선 * 공개채용, 고졸, 현장전문가, 체형형 인턴 사회적 약자를 위한 제한경쟁 채용 시행 	
성과지표	인사운영만족도	채용인원, 사회형평적 채용인원	사회적가치 기여도
한류	제도개선 실적점검(CEO)	채용인사위원회(신설) 채용점검위원회(신설)	신입사원 적응력 제고를 위한 설문조사

사회 형평적 채용

한국철도는 사회적 약자 및 취업 취약계층을 위한 사회형평적 채용을 확대하고 있습니다. 상하반기 채용과는 별도로 장애인 및 보호자를 대상으로 한 제한경쟁채용을 추진하였으며, 장애인 제한경쟁채용의 지원자격을 상이유공자에서 일반장애인으로 확대하였습니다. 또한, 지역의 우수인재 채용을 위해 권역별 채용을 진행하고, 고졸자 채용 확대를 위한 제도를 마련하는 등 전형별 맞춤형 우대 방안을 도입하여 정부가 권장한 청년·고졸·지역인재의 채용목표를 초과 달성하였습니다.

임직원 역량 강화

인재개발 운영체계

한국철도의 인재개발 비전은 ‘통섭형 인재양성을 통해 국민의 코레일 실현’으로, 이를 달성하기 위해 임직원의 교육 니즈와 성과 환류에 기반한 체계적인 인재개발 운영체계를 구축하고 있습니다.

한국철도 인재상				
HRD 미션	한국철도 핵심가치를 실현하기 위한 차세대 리더의 체계적 육성			
HRD 비전	통섭형 인재양성을 통해 국민의 한국철도 실현			
인재상	사람지향소통인	고객지향전문인	미래지향혁신인	
	사람중심의 사고와 행동을 하는 인성, 열린 마음으로 주변과 소통하고 협력하는 인재	내외부 고객만족을 위해 지속적으로 학습하고 노력하여 담당분야의 전문성을 갖춘 인재	코레일의 글로벌 경쟁력을 높이고 현실에 안주하지 않고 발전을 끊임없이 추구하는 인재	
HRD 전략	HRD 조직발견	미래성장동력 확보	성과창출형 HRD	공감/소통의 조직문화 조성

분야별 전문교육과정 지원

관리 자원	추진목표	추진실적
	스텝 직무 전문성 강화	회계분야 자격증 과정(111명), 마이크로 e-러닝(248명)
	안전 전문가 및 전사 관심 제고	안전분야 자격 보유자 양성(98명), 안전훈련(10,883회)
영업 기술	추진목표	추진실적
	여객·물류사업 역량 강화	해외 운영사 위탁교육(10명), 화물 원격 취급자 양성(6명)
	전문자격 및 원천기술 확보	기능장 보유자 양성(71명), 해외 제작사 위탁교육(115명)

구성원 맞춤형 교육

직급별 업무에 필요한 능력과 자질을 충분히 배양할 수 있도록 구성원 맞춤형 교육을 시행하고 있습니다. 한국철도는 신규직원의 직무교육기간을 9일에서 21일로 대폭 확대하고, 기술분야 숙련자와의 멘토링 프로그램을 강화하여 신규직원이 조직과 업무에 빠르고 순조롭게 적응할 수 있도록 지원하였습니다. 간부 후보의 역량개발과 자질 검증을 위해 승진 심사 전 2박 3일간 사전교육을 진행하였으며, 리더십 및 핵심가치 등 인성 함양 위주의 강의를 편성하여 바람직한 성장에 대한 방향성을 제시하였습니다. 간부 승진자 과정의 커리큘럼도 한층 강화하였습니다. 승진 후 3주간 진행되는 전문직무교육에서는 노무, 회계 등 실사례 중심의 교육 과정을 운영하며 승진자의 문제해결능력을 제고하고 있습니다. 이밖에도 분야별 핵심인재 양성을 위해 국내외 전문교육과정의 지원을 확대하는 등 구성원 역량을 지속적으로 개발, 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.

제9회 국토교통 교육훈련 경연대회

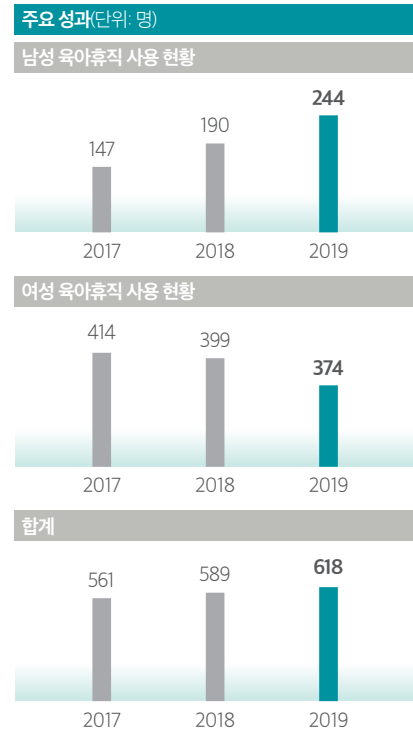
국토교통부 장관상 수상

2019 대한민국 사회공헌대상

교육부 장관상 수상

철도전문인력 양성

한국철도는 철도산업을 이끌어 나갈 철도전문인력을 양성하기 위해 전문교육훈련 플랫폼을 구축하였습니다. 교육을 위한 전용 실습장 및 첨단 모의 실습장비를 설치, 운영하는 등 분야별 교육 인프라를 구축하였으며, 철도교육의 전문성을 제고하고자 전담부서를 설치, 전문 강사진을 강화, 직무 수준별 과정 및 교재를 설계하여 교육의 품질을 높였습니다. 한국철도는 철도교육의 전문성과 공공성을 인정받아 국내 유일 철도 관제·차량정비 교육기관으로 지정되는 등 전문 교육기관으로서의 위상을 다시 한 번 제고하였습니다.



일과 삶의 균형

복리후생제도

한국철도는 합리적이고 공정한 보수체계를 운영하여 임직원에게 안정된 생활환경을 지원하고, 복지 체감률과 만족도를 높일 수 있는 복지제도를 운영하고 있습니다. 정부의 복리후생 지침을 100% 준수하는 복지제도를 실천하며, 정기적으로 직원들의 니즈를 파악하여 비금전적 복지 서비스를 확충, 피복포인트제를 도입하는 등 직원 복지 향상을 위해 노력하고 있습니다. 한국철도는 고졸자 및 비정규직에 대해서도 이러한 복리후생제도를 동일하게 적용하며 고용 형태에 따른 차별 없는 복지제도를 운영하고 있습니다. 앞으로도 임직원의 눈높이에 맞춘 복리후생제도를 운영하며 직원 개인의 건강과 자긍심까지 배려하는 복지환경 조성에 앞장 서겠습니다.

복리후생제도	
산업안전	<ul style="list-style-type: none"> 직원단체보험 가입(업무상 재해 시 최고 3억 원 보상) 직원 건강검진 실시(현업 매년 1회, 사무직 2년 1회)
생활보장	<ul style="list-style-type: none"> 학자금 지원(고교생 무상 지원, 대학생 무이자 대부) 장학회, 자녀기숙사 및 직장보육시설 운영 사원주택 운영
기타 복리후생 지원	<ul style="list-style-type: none"> 경조사비, 재해 부조비, 장례용품 지원 연수시설(낙산, 무창포) 운영 체육대회 및 사내 동호회 지원 법정보험 지원: 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험

가족친화 기업문화

한국철도는 일과 가정생활의 양립을 통해 임직원이 업무에 몰입하며 효율적으로 근무할 수 있는 환경을 조성하고자 유연근무제를 활성화하고, 출산전후휴가, 육아휴직, 보육지원 등을 제공하고 있습니다. 배우자 출산휴가 기간을 5일에서 10일로 확대하였으며, 자녀돌봄휴가를 연 2회 사용 가능하도록 개선하고, 모성보호시간을 신설, 직장 어린이집을 운영하는 등 육아환경 지원을 위한 제도를 강화하고 있습니다. 또한, 수·금요일 정시퇴근제, 시차출근제, 유연근무제 신청 절차 간소화 등을 통해 퇴근 후 개인적인 삶에 충실하고 가족과 함께 보낼 수 있는 시간을 확보하도록 장려하고 있습니다. 임직원의 필요에 집중하며 조직문화를 개선한 결과 한국철도는 여성가족부로부터 11년 연속 가족친화기업 인증을 받았습니다.

장시간 근로 해소를 위한 근무체계 개편 노력

근무체계를 기존 3조2교대 방식에서 4조2교대로 개편하여 직원들의 장시간 근로를 해소하고 있습니다. 근로조건 개선을 통해 연간 근로시간은 2,046시간에서 1,945시간으로 기존 대비 101시간(4.9%) 단축되었으며, 3조2교대 근무체계 상 계속되던 연속 야간근무가 사라져 직원들의 피로감 해소 및 안전 확보에 기여하였습니다. 또한, 근로시간 단축에 따른 필요 인력을 충원하여 양질의 일자리를 창출하기도 하였습니다. 장시간 근로 해소를 통해 일과 생활에 대한 균형을 찾을 수 있도록 지원한 한국철도의 근무체계 개편은 고용노동부 우수사례로 선정되는 성과를 거두었습니다.

장시간 근로 해소 일·생활의 균형 실천

고용노동부 우수사례수상



회합의 노사문화

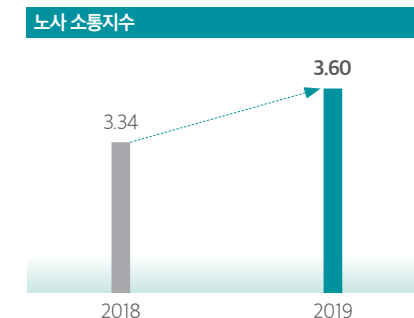
노사관계 전략

한국철도는 화합과 협력을 통해 상생의 노사관계를 실현하고 공기업 노사관계의 롤모델을 정립하고자 노력하고 있습니다. 2019년에는 새로운 노사관계 토대를 구축하기 위해 '노사관계 기준 재정립, 소통과 공감형성 강화, 노사관계 관리역량 확보' 등 3대 전략을 구축하여 추진하였습니다. 이를 위해 노사협의회, 단체교섭 등 노사협의체의 유효성을 검토, 운영방법을 개선하여 합리적인 노사관계의 기준을 마련하였으며 양방향 소통채널을 활성화하여 수평적 소통 문화를 강화하였습니다. 또한, 노무여건 변화 등 노사관계의 변화를 효과적으로 관리할 수 있는 관리 역량을 확보하였습니다. 그 결과 부족인건비 해소, 안전 작업시간 확보, 정부가이드라인을 준수한 임금협약 체결, 보수제도의 합리적 개선, 비정규직 6,584명의 정규직화 등의 성과를 창출하였습니다.



노사커뮤니케이션

한국철도는 공감과 스킨십 프로그램을 운영하여 상생의 노사문화를 만들어가고 있습니다. 이를 위해 '직무공감, 세대공감, 조직문화'에 대한 영상 프로그램을 제작하여 방영함으로써 세대 및 직급 간의 차이를 서로 인정하고 공감하는 계기를 마련하였습니다. 또한, 노사 간 스킨십 프로그램 확대를 통해 현장단위 성공체험을 공유하였으며, CEO의 현장 취임식, CEO와 함께하는 직원가족 공감행사, 신입사원 간담회, 직원 설문조사 등 수평적 소통채널을 한층 더 강화하여 조직 내 공감대 확산에 주력하고 있습니다. 아울러 직장 내 괴롭힘 방지 및 성희롱 예방에 관한 사규를 개정하고, 고충신고를 위한 외부상담 핫라인을 개설, 지역상담실을 5개소로 확대하는 등 고충신고가 용이한 시스템을 구축해 나가고 있습니다. 한국철도는 구성원 모두가 적극적으로 참여할 수 있는 소통 체계를 통해 노사 간 효율적인 소통이 이뤄질 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.



고충처리 제도 및 인프라 확충	
제도 및 인프라	추진노력
제도확충	직장 내 괴롭힘 방지 및 성희롱 예방 등 사규개정, 홍보, 교육시행
상담원 역량강화	고충상담원 상담스킬 교육(56명), 외부전문가 위촉
고충신청 용이성	외부상담 핫라인 개설, 지역상담실 5개소 확충

한국철도, 지역사회를 잇다



지역사회와
함께하는 따뜻한
나눔

다음세대를 위한
친환경 철도

지역사회와 함께하는 따뜻한 나눔

Business & Social Context

한국철도는 지역사회와 함께 발전하고 성장하는 것을 사회적 책무로 여기고 있습니다. 지역사회와 함께 건강한 공동체를 만들어 지속가능한 성장기반을 구축하고 긍정적인 사회가치를 창출할 때 한국철도의 가치 역시 높아질 것이라 기대합니다. 이에 한국철도는 업의 특성을 살려 지역사회의 장기적인 발전에 기여하는 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. 또한, 지역사회의 공동체 문제 해결에 앞장서며, 지역경제 활성화에 이바지하는 등 공공기업으로서의 공공성 제고와 사회적 가치 실현에 앞장서고 있습니다.

Progress

- ✔ 관광상품 개발, 운임할인을 통한 국내 관광 활성화
- ✔ 정부, 지자체와 협업을 통한 관광객 유치로 지역경제 활력 부여
- ✔ 사회공헌 3대 핵심분야 지속 추진
- ✔ 해피트레인 수혜 확대

Future Plan

- ✔ 지역사회와 협력 강화로 소외계층 복지증진
- ✔ 직원동참·노사공동 사업운영으로 사회적 책임 이행 문화 구현
- ✔ 업의 특성에 맞는 특화된 사회공헌 프로그램 지속
- ✔ 외부 파트너십을 통한 사회공헌활동 지속

2019-2020 Key Performance



1인당 사회공헌 시간

9.46시간



'해피트레인' 누적 수혜인원

15만명 돌파



지역사회 생산유발효과

100백억 원

Link to SDGs



Related Stakeholders

지역사회 / 국민

Related Department

미래전략실 / 여객사업본부 / 고객마케팅단

지역경제 활성화

국내 철도관광을 통한 지역경제 활성화

한국철도는 운임을 파격적으로 할인해주는 ‘힘내자 KOREA!’ 특가상품을 출시하여 이용객 유치에 박차를 가함으로써 지역사회의 경제 활성화에 기여하였습니다. 운임의 최대 50%를 할인해주는 인터넷특가를 비롯하여 4인이 KTX 전 구간을 9만 9천원에 이용할 수 있는 소그룹 할인, 광복절 기념 광복특가, 외국인 10% 할인 상품 등을 내놓아 큰 호응을 얻었습니다. 2019년 인터넷특가 이용객은 308천명으로 전년대비 17.2%가 증가하였으며, KTX 파격특가 할인상품 출시로 인한 지역경제 활성화 효과는 89.6억 원에 달합니다.

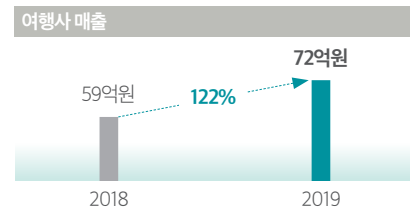
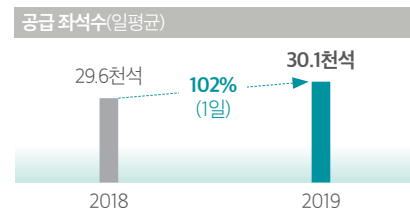
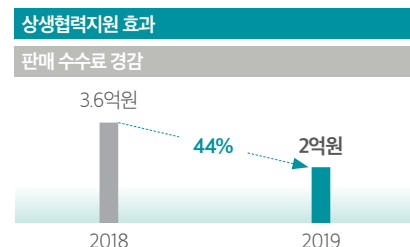
또한, 원하는 지역을 권역별로 자유롭게 여행할 수 있도록 KTX와 일반열차를 3일간 무제한 이용할 수 있는 ‘팔도레일패스’를 출시하였습니다. 지자체 관광 상품과 연계된 ‘팔도레일패스’는 호남권을 시작으로 향후 전국으로 확대될 예정입니다. 청춘 여행의 상징인 ‘내일로패스’의 활성화를 위해 지역별 봄 여행주간에 맞춘 ‘춘계 내일로’를 추가 출시하였으며, 외국인 전용 철도패스인 ‘코레일패스’ 판매 창구를 20곳으로 늘리고 관광전용열차의 운행횟수를 확대하는 등 지역사회와 함께 상생할 수 있는 모델을 지속적으로 개발하고 있습니다.

이밖에도 농촌진흥청과 자자체가 협력하여 농촌체험 ‘농뚜레일’ 상품 및 어촌지역 섬 관광 상품을 출시하였으며, 중소기업벤처사업부와 협업하여 팔도장터열차 및 지역테마열차를 개발, 운행하며 전통시장 활성화에 이바지하고 있습니다. 아울러 교육부와 함께 수험생 전용 패스인 ‘패스인’을 개발하는 등 정부, 지자체 등과 활발한 협업으로 철도 관광객을 유치하며 지역경제에 활력을 불어넣고 있습니다.

중소여행사 협력으로 국내여행 활성화

한국철도는 중소여행사와 상생을 도모하고, 철도관광산업 활성화를 위해 직접 기획한 패키지 상품을 여행사에 공급하는 B2B사업을 진행하고 있습니다. 2019년 3월에는 한국여행업협회 (KATA)와 지역관광 활성화 및 외국인관광객 유치를 위한 업무협약을 맺었으며, 3차례 정기 간담회를 개최하여 협력 방안을 마련하였습니다.

국내여행에 대한 외국인 관광객 수요에 맞춰 2019년 ITX-청춘 열차와 외국인 전용 관광택시를 묶은 신개념 여행상품 ‘드림투어 청춘’을 출시하고, 여행사와 협력하여 외국인 관광객들이 춘천시 명소를 자유롭게 여행할 수 있는 관광상품을 운영하였습니다. 이밖에도 정동진 해돋이 열차, 정선 5일장 열차, 환상선 눈꽃열차, 자전거 열차 등 대표 기차여행 상품을 여행사와 공동으로 개발하여 국내여행 활성화에 이바지하고 있습니다.



중소여행사의 경영 부담을 줄이기 위해 철도관광 상품 운영에 따른 판매대행 수수료를 4%에서 2%로 낮추었으며, 우수여행사를 대상으로 한국철도 홈페이지 내 광고게재 비용을 전면 무료화 하였습니다. 또한, 중소여행사의 핵심인력들의 장기 근무를 독려하고자 15개 여행사 우수 직원 30명에게 감사패와 포상금을 수여하는 등 여행사와 동반자적 협력관계를 유지하고 있습니다. 한국철도는 이러한 노력을 인정받아 2019년 6월 한국여행업협회로부터 감사패를 받았습니다.

산불피해지역 지원

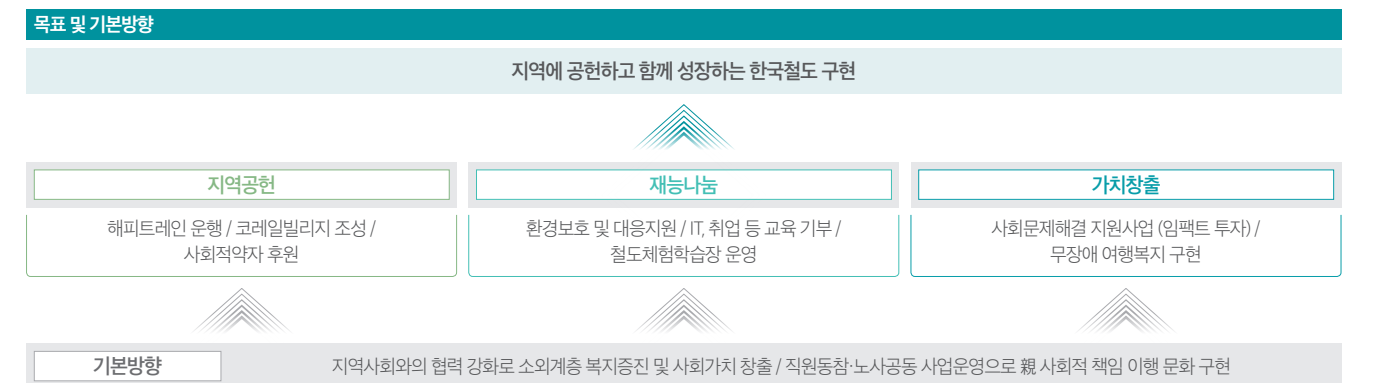
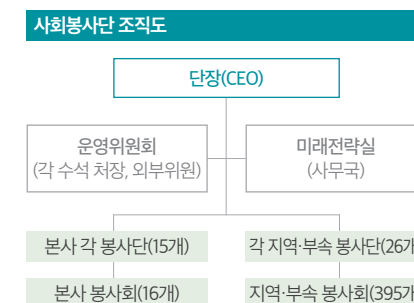
한국철도는 대형 산불로 고통을 겪는 강원지역의 경제회복에 보탬이 되기 위해 강릉선 KTX 할인과 자원봉사자 열차 운임 감면 등 다양한 지원에 나섰습니다. 산불 발생 후 관광객 감소 등 경기 침체가 우려되는 강원 지역의 추가 피해를 막기 위해 2019년 4월 10일부터 30일까지 강릉선 KTX 전 구간 운임을 30% 할인(54만명의 철도운임 지원으로 447억원의 지역경제 활성화 효과)하였으며, 산불 피해 구호를 위해 열차를 이용하는 자원봉사자들에게는 전국 모든 열차의 운임을 일시적으로 감면하였습니다. 또한, 산불로 삶의 터전을 잃은 주민들이 안정을 찾을 수 있도록 낙산연수원 시설을 제공하고, 재난구호 성금 1억 원을 기탁하는 등 전사 차원에서 이재민 돕기에 총력을 다하였습니다.

사회공헌활동

사회공헌활동 추진체계

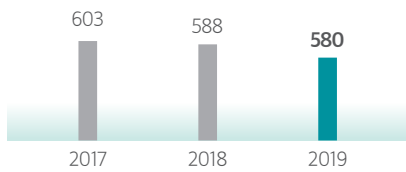
추진 체계

한국철도는 대한민국을 대표하는 공공기업으로서 사회적 책임을 다하며 지역사회와의 상생을 기반으로 하는 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. ‘레일로 이어지는 행복한 세상’이라는 슬로건 아래 재능나눔, 행복나눔, 지역공헌 등 사회공헌활동을 3대 핵심분야로 나누어 실천하고 있습니다. 사회공헌활동의 실행력을 높이기 위해 내부 임직원으로 구성된 ‘코레일사회봉사단’을 조직하여 운영 중이며, 사회공헌 포털 사이트를 구축하여 임직원의 봉사활동 실적을 관리하고 있습니다. 또한, 사회복지공동모금회, 초록우산 어린이재단 등 외부 파트너십과 긴밀한 협업을 통해 사회공헌활동의 전문성을 높이고 있습니다.

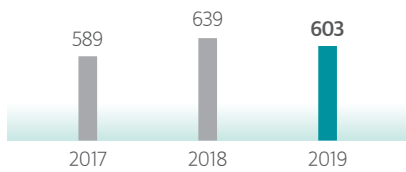


사회공헌활동 자원(단위: 백만 원)

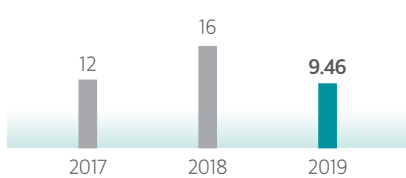
사랑의 성금



매칭 그랜트

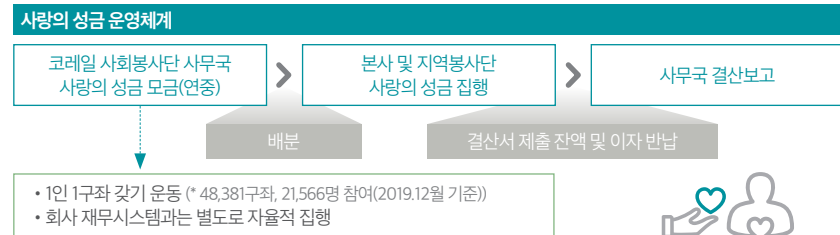


1인당 사회공헌 시간(단위: 시간/인)



추진 자원

한국철도 임직원들은 사회공헌활동을 위한 자원 마련을 위해 2006년 1월부터 '사랑의 성금 (KORAIL Love-Fund) 1구좌 갖기 운동'을 전개하였습니다. 이를 통해 임직원들은 매월 급여에서 원하는 금액을 자발적으로 기부하고 있습니다. 십시일반 모금한 사랑의 성금은 소외계층 지원 등 수혜자를 위한 사업에 사용되며 한국철도는 관련 자료를 공개하여 투명하게 운영합니다. 또한, 사랑의 성금에 1:1로 매칭하여 공사 예산으로 후원하는 '매칭 그랜트(Matching Grant)'를 도입하여 사회공헌활동 사업 시 중요한 재원으로 사용하고 있습니다.



레일로 이어지는 행복한 세상: 재능나눔

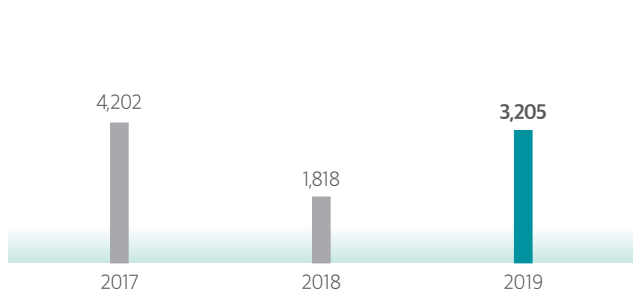
내일(Rail)-하우스

내일(Rail)하우스는 한국철도 임직원의 기술력 재능 나눔으로 전국 철도 주변에 거주하는 소외 계층 및 사회적 약자의 주거시설을 방문하여 생활공간을 개선하는 활동입니다. 침체되어 가는 사업인 코레일빌리지의 재활성화를 위하여 '내일(Rail)-하우스'로 명칭을 변경하여 다양한 직렬의 직원들이 벽체보강, 보일러교체, 바닥시공 등을 제공하여 열악한 주거환경을 개선하는 사업을 추진하여 한국철도의 또다른 대표 사회공헌 프로그램으로 육성하고 있습니다.

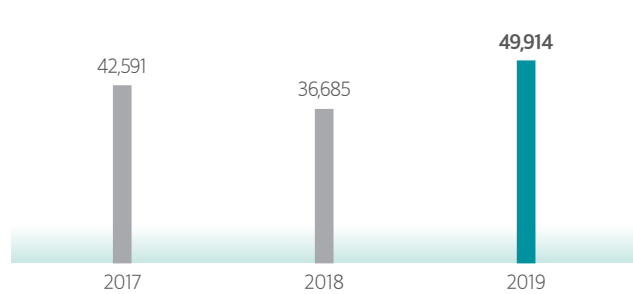
철도체험학습장

철도의 풍부한 인프라를 활용하여 청소년에게 직무 및 문화체험, 진로상담 등 다양한 체험의 장을 제공합니다. 미래의 주역인 청소년들이 다양한 체험을 통해 적극적으로 진로를 탐색할 수 있도록 전국 18개소에 철도체험학습장을 지정하여 기차역, 차량정비단, 박물관 등을 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 친환경 첨단산업으로 바뀌고 있는 철도산업에 대해 미래세대의 관심을 제고하고자 교육박람회 등의 행사도 진행하고 있습니다. 또한, 자유학기제와 연계하여 직무 체험 및 진로 상담을 지원하고 있습니다. 2019년에는 총 10,267명의 청소년이 철도체험 학습장에 방문하여 다양한 체험활동을 하였습니다.

내일하우스 수혜인원(단위: 명)



철도체험학습장 체험인원(단위: 명)



주요역사 공연



코레일 심포니 오케스트라

문화를 충분히 누릴 수 없는 문화소외계층을 위해 서울역, 용산역, 부산역 등 주요 역사와 예술의전당 등 전문 공연장에서 다양한 공연을 펼치며 클래식 문화공연의 관람기회를 제공하고 있습니다. 이를 위해 2012년 재능나눔형 오케스트라를 창단하였으며 오디션을 통해 단원을 모집하여 재능을 기부하는 형식으로 지역사회 나눔을 실천하고 있습니다.

Focus Issue 문화예술 교육 프로그램 '칙칙폭폭 기차학교' 개최

한국철도 철도박물관은 2019년 10월 30일부터 이틀 간 경기 지역 어린이 100여 명을 초청하여 문화예술 교육 프로그램인 '칙칙폭폭 기차학교'를 진행하였습니다. 철도와 과학의 만남을 주제로 열린 이번 행사에서 아이들은 눈높이에 맞는 과학 실험소와 기차 운전 실험 등을 통해 기차에 담긴 과학 상식과 원리를 풀어내는 시간을 가져습니다. 이밖에도 KTX트릭아트 포토존 및 제복 입어보기 체험이 진행되었으며, 실제로 운행했던 증기 기관차와 대통령 전용열차, 실제 크기 모형의 차세대 고속열차 등이 전시되어 아이들의 호기심을 충족시키며 좋은 반응을 이끌어냈습니다. 이번 행사는 지역사회 어린이들에게 맞춤형 교육 프로그램을 제공하여 지역 내 문화공간으로서의 역할을 다하고자 마련되었습니다. 앞으로도 철도박물관은 연간 20만 명이 찾는 철도문화의 명소로서 공기업의 사회적 가치를 실현하며 지역 문화예술의 거점 공간으로서의 역할에 최선을 다할 것입니다.

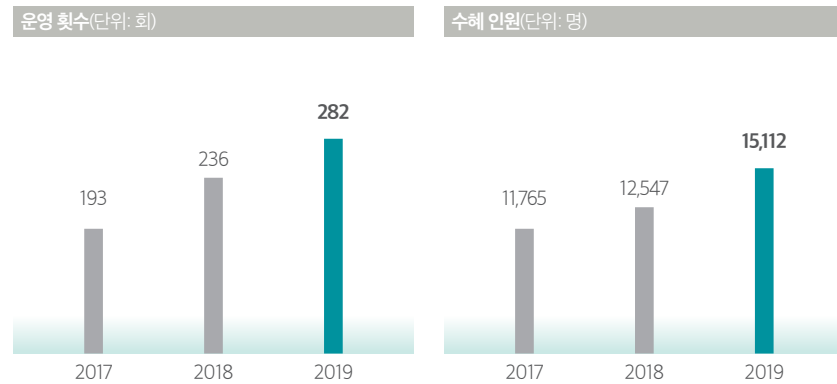


레일로 이어지는 행복한 세상: 행복나눔

해피트레인

해피트레인은 철도만의 교통인프라를 활용하여 여행의 기회가 적은 보육원 아동, 독거노인, 장애인, 새터민 등 사회취약계층에게 기차여행을 제공하는 한국철도의 대표적인 사회공헌 프로그램으로 2019년 기준 누적 수혜자가 15만 명을 돌파하였습니다. 한국철도는 2019년 ‘해피트레인 공모전’을 개최하여 30개의 사회취약계층 지원 기관에 총 4,500만원 상당의 기차여행 경비를 지원하였습니다. 이밖에도 장애학생 및 배려계층 어린이 대상 기차여행 행사를 진행하였으며, 총 282회에 걸쳐 15,112명의 사회취약계층이 행사에 참여하였습니다.

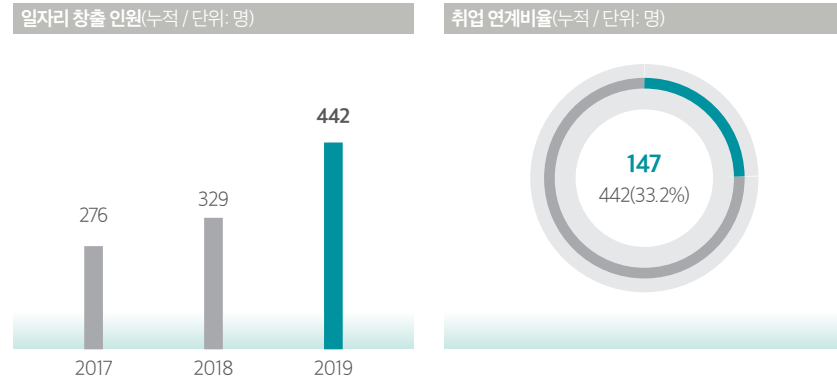
해피트레인 운영 실적



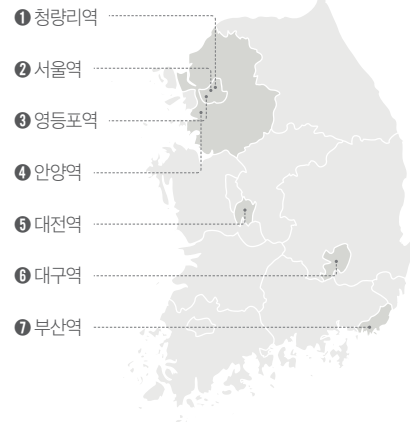
노숙인 희망 프로젝트

한국철도는 노숙인의 경제적 자립과 노동의지 자활을 지원하기 위해 자립·자활 회복 프로그램 및 직업능력 향상 프로젝트를 진행하고 있습니다. 2012년부터 시작된 노숙인 희망프로젝트는 자활의지가 있는 역 광장 노숙인에게 단기 일자리 및 안정적인 취업연계 기회를 제공해 왔습니다. 현재까지 442명의 노숙인 일자리(누적)를 창출했으며, 그중 147명은 사회적 기업 등 안정적인 일자리로 취업연계되는 성과를 거뒀습니다. 앞으로도 한국철도는 노숙인의 자활 의지를 높이고, 안정적인 일자리를 연계하여 사회성 회복에 기여하겠습니다.

노숙인 희망 프로젝트 운영 실적



사업 시행역



희망철도재단

희망철도재단은 2016년 2월, 공공부문 최초로 노사가 공동으로 힘을 합하여 설립한 이후 ‘재능나눔, 지속가능, 지역공헌’이라는 핵심가치 아래 소외계층 지원, 철도문화체험 등 다양한 사회공헌활동을 실천하고 있습니다. 재단은 지역별 특성을 감안한 사회공헌활동을 중점적으로 발굴하고 있으며 소외계층과 다문화 가정, 이주가정 어린이, 남북 실향민 등을 대상으로 통일 꿈나무 지원 사업과 통일열차 체험 등 체계적인 사회공헌활동을 펼치고 있습니다. 2017년에는 임직원의 급여 자투리를 모아 희망을 주는 노사 공동 사회공헌 프로젝트를 시행하였으며 2017년 4월부터 월평균 약 13,000명이 약 650만원에 해당하는 재원을 모았습니다. 이 재원은 소외계층 나눔 활동을 위해 사용되었으며 총 48회에 걸쳐 1,842명이 수혜를 받았습니다.

레일로 이어지는 행복한 세상: 지역공헌

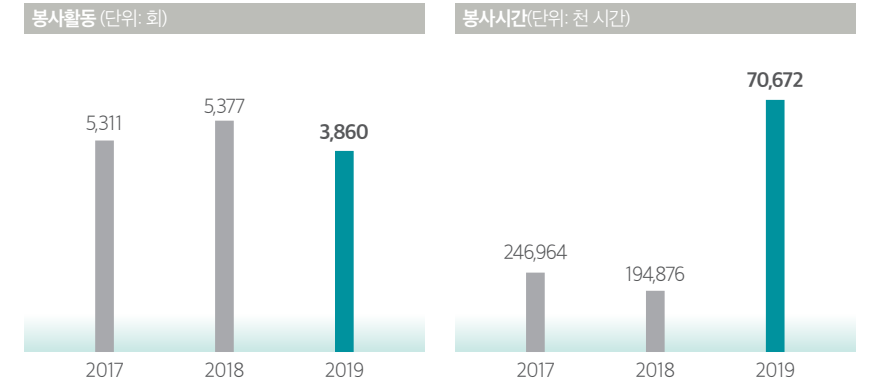
공익상품 출시 및 운영

한국철도는 사회적 약자 및 저소득 소외계층을 위한 맞춤형행상품을 제공하고 있습니다. 지역 보육원과 협력하여 보육원생을 대상으로 DMZ 철원관광을 진행하는 ‘사랑여행’, 저소득층 청소년 대상 직업체험프로그램인 ‘꿈꾸는 아이들’, 비행청소년 대상의 숲속 치유프로그램 ‘숲으로 가는 행복열차’, 기초생활수급자에게 자유여행을 제공하는 ‘문화누리 레일패스’ 등 다양한 공익상품을 운영하며 공기업으로서의 공적역할을 강화함은 물론 지역사회에 온기를 더하는 따뜻한 나눔을 실천해나가고 있습니다.

지역 밀착형 봉사활동

매년 설과 추석 기간에 소외계층을 대상으로 명절 제수용품 지원하며 성금을 전달하는 등 사랑 나눔 행사를 꾸준히 이어가고 있습니다. 또한, 자연재해에 따른 피해지역이 발생할 경우 적극적인 구호활동과 성금 기탁으로 지역사회의 어려움을 함께 나누고자 노력하고 있습니다. 이밖에도 저소득계층에게 연탄과 류류 등을 지원하고 어려운 이웃을 위해 김치 담그기 행사를 실시하고 있습니다. 전국 지역봉사단의 봉사활동 횟수는 2019년 3,860회이며, 총 봉사시간은 70,672천 시간을 기록하였습니다.

지역봉사단 활동 성과



냉방용품 지원



다음세대를 위한 친환경 철도

Business & Social Context

철도는 이용할수록 자연과 환경을 보호할 수 있는 친환경 교통수단입니다. 한국철도는 철도의 탁월한 에너지 효율성을 활용하여 전 세계 기후변화행동에 동참하며 공기업으로서 환경 보전에 대한 책임을 다하고자 세밀한 부분까지 친환경 활동을 추진하고 있습니다. 다음세대에 지속가능한 환경을 물려주기 위해 2025년까지의 환경경영 중장기 로드맵을 구축하여 실행하고 있으며, 사업장의 환경오염물질 배출을 최소화하고자 환경오염 방지시설을 설치하고 개량사업에 적극 투자하고 있습니다. 또한, 온실가스 감축, 미세먼지 저감 종합대책 강화 등 정부 규제 기준보다 엄격한 관리를 통해 친환경경영을 적극 실천하고 있습니다.

Progress

- ✔ 신(新)기후체제에 따른 스마트 환경관리 고도화
- ✔ 미세먼지 저감 위한 종합대책 강화
- ✔ 환경오염 방지시설의 설치 및 개량 사업 진행
- ✔ 정부의 온실가스·에너지 감축목표량 달성

Future Plan

- ✔ 환경규제 기준보다 높은 수준의 환경관리 목표수립 및 관리 고도화
- ✔ 대외 인증을 통한 철도의 친환경성 확대
- ✔ 환경설비 확충을 통한 철도 공공성 강화
- ✔ 그린 뉴딜 환경사업 적극 발굴

2019-2020 Key Performance



온실가스·에너지 정부목표량 대비
(정부 목표량: 222만 톤, 배출량 160만 톤)

62만 톤 감축



강릉선 KTX

‘탄소발자국’ 획득



공공기관 최초

‘올해의 녹색상품’ 8년 연속 수상

Link to SDGs



Related Stakeholders

지역사회 / NGO

Related Department

안전경영본부

환경관리체계

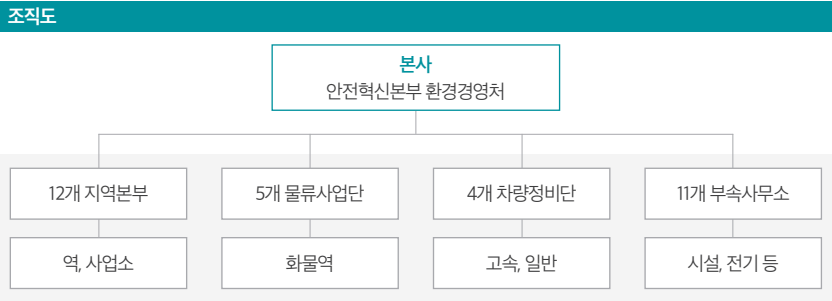
비전 및 전략

한국철도는 ‘친환경 녹색철도 구현’이라는 환경 비전 아래 ‘스마트 환경 관리를 통한 철도 공공성 강화’를 목표로 3대 전략과 14대 추진과제를 선정하여 환경보전에 대한 책임을 다하고 있습니다. 또한 2025년까지의 환경경영 중장기 로드맵을 구축하고 전략목표 및 세부 실행과제를 선정하여 이행해 나가고 있습니다. 아울러 정부의 뉴딜 정책에 맞추어 철도의 친환경 정책을 더욱 확대하고 온실가스 감축정책에도 적극 기여하여 한국철도의 위상이 강화될 수 있도록 스마트 환경경영에 최선을 다하고 있습니다.

환경 비전 및 전략			
비전	친환경 녹색철도 구현		
목표	스마트 환경 관리를 통한 철도 공공성 강화		
3대 전략	온실가스·에너지 목표관리 준수를 통한 신(新) 기후체제 적응	환경 인프라 스마트 관리 고도화	친환경 경영활동 활성화
14대 과제	온실가스 감축 목표 달성 기후변화 적응체제 구축 탄소경영활동 극대화 에너지이용 고도화 폐기물 적법처리 고도화	토양정화사업 관리 강화 수질환경 관리 고도화 화학물질 취급·관리 체계화 철도 소음관리 체계 구축 신(新) 환경규제 대응체계 구축	환경지도·컨설팅 활성화 대기 및 실내공기질 저감·관리 강화 친환경 나눔 경영 활성화 친환경 경영 소통을 통한 사회적 가치 구현

추진조직

한국철도는 친환경경영의 원활한 추진과 실행력 제고를 위해 본사 안전혁신본부 내에 환경전담 부서를 두고 현업소속의 12개 지역본부, 5개 물류사업단, 4개 차량정비단, 11개 부속사무소에 있는 담당자들과 유기적인 네트워크를 구축하여 소통하고 있습니다. 또한, 외부 관계 기관과의 네트워크를 적극 활용하여 업무 소통을 강화함으로써 효율적이고 능동적으로 환경관리 업무를 추진하고 있습니다. 이밖에도 업무 담당자의 전문성 강화를 위해 자체 OJT 교육, 환경부 위탁 교육을 진행하는 등 변화하는 환경에 선제적으로 대응하고자 노력하고 있습니다.



폐기물보관장 설치



폐수처리 탱크 교체



환경시설투자

한국철도는 역, 사업소 등의 환경오염물질 배출을 최소화할 수 있는 환경설비의 스마트 관리를 위해 폐기물, 수질, 대기, 실내공기질, 소음·진동 등의 환경오염물질 배출 방지시설을 설치하고 개량사업을 지속적으로 추진하고 있습니다. 이를 통해 환경오염 배출원 관리와 관련법을 철저히 준수함으로써 환경리스크 예방에 앞장서고 있습니다. 또한, 환경설비를 꾸준히 개선하고, 관리자의 전문역량을 높이는 등 친환경 철도구현을 위해 인적·물적 인프라를 강화해 나가고 있습니다.

환경영향 최소화

실내 공기질 관리

한국철도는 쾌적한 철도환경을 구축하기 위해 미세먼지관리 TF팀을 운영하여 매월 추진 실적을 관리하고 있으며, 미세먼지 저감·관리를 위한 종합대책을 마련하여 구체적인 실행안을 추진하는 등 실내공기질 관리를 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

철도역사 내 공기질 관리를 위해 공조설비 개량 및 필터 교체, 방풍문 설치, 청소 주기 강화 등 다각적인 노력을 이어가고 있으며, 2020년까지 모든 지하역사에 스마트공기질관리시스템을 설치하여 미세먼지를 보다 효과적으로 제어할 계획입니다. 또한, 철도차량 내부의 공기질 개선을 위해 주기적으로 공기질을 측정·관리하고 있으며, 열차의 냉난방 필터와 객실 환기 설비, 화장실 등을 청결히 하여 환경부의 권고기준 이하 수준으로 열차를 쾌적하게 관리·운영하고 있습니다. 더불어 모든 열차의 공기조화시스템 필터를 집중 점검하고 이상이 있는 필터를 전면 교체하는 등 공조시스템 점검을 한층 더 강화하여 열차 내 쾌적한 공기가 순환될 수 있도록 관리하고 있습니다. 그 결과 2019년, 환경부인증 공인가관을 통해 전 역사 및 차량의 미세먼지를 측정된 결과, 기준치 이내로 쾌적하게 관리되고 있음을 확인하였습니다.

Best Practice

미세먼지 줄이는

‘스마트공기질관리시스템’ 설치 추진

한국철도는 지하역사 내 미세먼지 저감 및 관리를 위해 2020년까지 모든 지하역사에 ‘스마트 공기질 관리시스템’을 구축할 계획입니다. 본 시스템은 정교한 공기질 자동측정기의 초미세먼지 농도 측정값에 따라 공기청정기를 자동으로 가동시켜 미세먼지를 제거하는 시스템입니다. 한국철도는 역사 내 미세먼지를 효과적으로 줄일 수 있는 자동 제어 시스템을 적극 활용하여, 이용객이 체감할 수 있는 수준으로 역사 내 공기질을 개선해나갈 계획입니다.

소음·진동 관리

철도소음은 열차의 추진장치에 의한 기계소음, 레일 구름에 의한 전동소음, 열차 전두부 및 팬터 그래프에 의한 공력소음, 기타 운행 시 발생하는 소음(기적취명, 경보음 등)으로 구분됩니다. 한국철도는 열차 운행 시 발생하는 소음·진동을 최소화하기 위해 열차 제작단계부터 실내·외 소음 권고기준을 적용한 저소음 차량을 도입하였으며, 긴급한 경우를 제외하고는 열차 기적 사용을 제한하고 있습니다.

KTX 필터 집중 점검



소음저감을 위한 방음벽



소음측정을 통한 소음관리



또한, 장대레일 부설 및 방진 체결구를 지속적으로 설치하고 선로 건설 및 개량 시 방음·방진 시설 설치 등에 대해 한국철도시설공단과 적극적으로 협의하며 선로변 소음 저감을 위해 노력하고 있습니다. 이밖에도 도심지역 중 철도소음을 대표할 수 있는 40개 지점에 대해 환경부 철도소음측정망을 관리하여 소음기준 초과가 예상되는 지점에 장대레일 개량 및 방음시설 점검 등을 진행합니다. 나아가 소음민원이 상승 발생하는 개소에 대해 관리카드를 도입, 현장점검 및 모니터링을 강화하여 철도소음 저감을 위한 선제적인 노력을 이어가고 있습니다.

철도 소음 진동 저감 노력

기계소음		전동소음	
기계소음이 큰 디젤기관차를 저소음차량(EMU, 전기자동차)으로 교체		레일 간 이음매가 없는 고장량의 장대레일로 개량	
기존	개선	기존	개선
공력소음		기타운행소음	
차량도입 시 ISO-3095기준에 의거 차량설계·제작에 반영, 공력소음을 저감하고 있습니다. * ISO-3095: 철도적용 소음측정 국제규격		인구밀집지역과 관련하여 기적 취명 자체 등 승무원 특별 교육 시행	

토양관리

한국철도는 ‘환경부 오염우려지역(철도시설) 토양·지하수 환경조사’를 이행하여 토양오염 개연성이 높은 철도 부지의 토양정밀조사를 실시하고 오염기준을 초과하였을 경우 자발적으로 토양복원을 이행하고 있습니다. 토양복원 후 재발방지를 위해 2년 주기로 자율적 토양오염 검사를 실시하고, 지하배관의 지상화 등 체계적인 시설 개선 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 특정토양오염관리대상시설에 대한 현장지도 및 컨설팅을 진행하는 등 토양환경 보전을 위한 적극적인 노력을 이어가고 있습니다. 그 결과 환경부에서 토양오염 추세를 파악하기 위해 지정한 철도용지 토양측정망 21개 지점은 모두 토양오염우려 기준치 이내로 유지하고 있습니다.

한편, 한국철도는 철도부지 내 임대부지에 대한 토양환경평가 활용을 사규로 제정하여 철도 용지에서 발생하는 토양오염 정화책임에 대한 리스크에 선제적으로 대응하고 있으며, 소속 환경관리자를 대상으로 토양환경점검 체크리스트를 제작·배포하는 등 토양관리 실무 이해도를 높이는 활동을 통해 토양오염의 조기 발견 및 정화를 촉진하고 있습니다.

토양오염정화 프로세스



수질관리

한국철도에서 배출되는 수질오염물질은 철도차량 등의 수선, 세차, 세척 과정에서 발생하는 폐수와 열차 화장실에서 발생하는 오수 그리고 차량검수 시설과 역 운영시설 등에서 발생하는 생활하수로 나뉩니다. 열차 정비 및 사업장 등에서 발생하는 오수 및 폐수는 수질오염방지 시설을 통해 물리화학적 처리를 거쳐 오염물질이 제거되며 이로써 주요오염물질의 배출농도는 배출허용기준 이내로 관리되고 있습니다. 한편, 수질오염방지시설 및 폐수배출시설의 적정 운영 상태를 점검하기 위해 자체 환경기술인 또는 외부업체를 통해 수질오염물질을 측정·관리하며, 예기치 않은 환경 문제의 경우 환경관리사의 신속한 현장 지원을 통해 면밀하게 관리하고 있습니다. 이밖에도 폐수처리시설에서 사용하는 주요화학약품 중 유해화학물질로 규정된 수산화나트륨(5%이상)의 사용을 중지하고 대체 정화약품을 사용함으로써 친환경 폐수처리 프로세스를 구축하는 등 수질관리 전반에 대한 적극적이고 체계적인 활동을 이어가고 있습니다.

폐기물관리

한국철도는 열차와 역 등에서 발생하는 폐기물의 적정 처리와 배출 감소를 위해 모든 사업장에 폐기물 분리, 보관장을 설치하여 운영하고 있습니다. 역 사업소별로 폐기물 관리자를 지정하여 폐기물 감량 목표를 설정하고 외부 위탁교육 등을 통해 폐기물 관리자의 전문성을 제고하고 있습니다. 또한, 재활용 가능 폐기물을 적극 발굴하고, 폐기물 배출자 신고와 환경부 올바른 시스템 등록, 발생폐기물 실적 보고 등 적법한 절차에 따라 폐기물을 처리하며, 사업장 폐기물을 성상별로 분리·보관·처리하는 등 배출자의 의무사항을 철저히 이행하고 있습니다. 열차와 역 등에서 발생하는 생활폐기물은 재활용 폐기물 선별작업을 진행하여 폐기물 감소에 이바지 하고 있으며, 폐공기필터·폐제륜자 철편 분리, 폐목재류 연료 사용 제공 등 폐자원 재활용에도 적극 앞장서고 있습니다. 한편, 한국철도는 ‘1회용품 절감에 앞장서는 친환경 녹색철도’를 목표로 ‘2030년까지 페플라스틱 발생량을 50% 감소’하기 위해 전사 차원의 1회용품 줄이기 운동을 활발히 전개하는 등 친환경 활동을 통한 지속가능한 성장을 실현해나가고 있습니다.

1회용품 줄이기 추진체계				
목표	1회용품 절감에 앞장서는 친환경 녹색철도 2030년까지 페플라스틱 발생량 50% 감소			
	2022년까지 1회용품 35% 줄이기			
분야	제도변경	임대매장 협업 (자발적 참여 유도)	열차 플라스틱 줄이기 (증정품 포장지 변경 및 분리배출 철저)	전직원 동참 (1회용품 줄이기 운동)
세부 추진과제	임대매장(코레일유통) 동참 유도	비닐봉투(코레일유통) 사용억제	열차내 증정품 포장재질 변경 *무료 증정품 포장지 변경(비닐→종이)	개인립 및 손수건 갖기 운동
	임대매장(전문점) 동참 유도	플라스틱 빨대 사용억제 (재질변경 및 사용억제)	생수병 비닐커버 재질변경	회의시 다회용품 적극 사용
	구매부서 1회용품 구매하지 않기	매장내 1회용품 사용금지	고객을 상대로 한 홍보 (영상표출, 방송 등) 시행	우산빗물제거기 설치 확대
	폐기물 재활용 철저			행사 기념품 재활용품 선물 증정

Best Practice

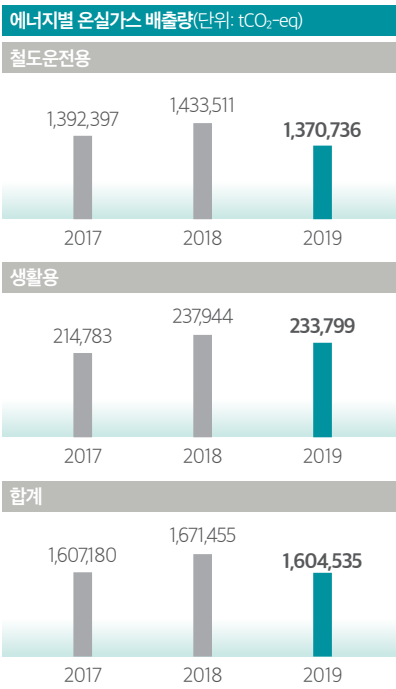
강릉선 KTX

친환경 인증

‘탄소발자국’ 획득

한국철도가 서울과 강릉을 잇는 ‘강릉선 KTX’의 ‘탄소발자국’ 인증을 획득하였습니다.
KTX로 서울-강릉 구간을 이동할 때 1인당 발생하는 탄소배출량(16.0kgCO₂)은 같은 거리를 승용차로 이용할 때의 절반 수준(29.91kgCO₂)으로 한국 철도는 KTX의 높은 친환경성을 입증 받아 본 인증을 획득하였습니다. 탄소발자국은 환경부가 저탄소 친환경 제품이나 서비스에 부여하는 인증입니다.

한국철도 자체 온실가스 감축 목표량(단위: tCO ₂ -eq)			
	예상배출량	배출목표량	감축목표량
2020	2,451,873	2,378,317	73,556
2021	2,510,518	2,436,203	74,315
2022	2,633,766	2,554,753	79,013

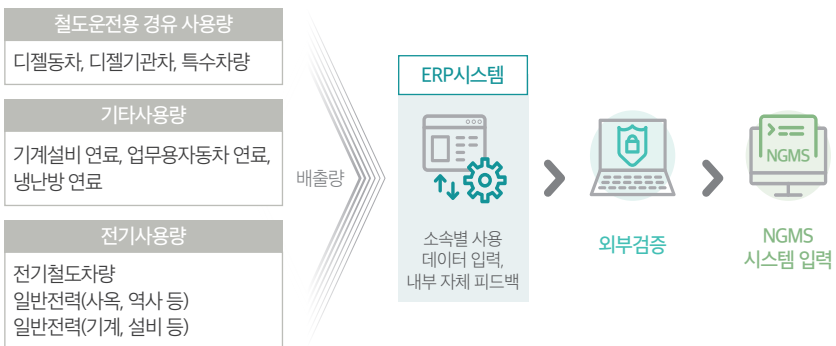


기후변화 대응

온실가스 관리 시스템

한국철도의 온실가스 주요 배출원은 운전용에너지와 철도시설물 운영을 위한 생활에너지로 구분되며, 전체 사업장에 대한 온실가스 배출량을 파악하고 관리하기 위해 ‘온실가스 인벤토리’를 구축 운영하고 있습니다. 또한, 월별·분기별 온실가스 사용량에 대한 피드백 및 중장기 온실가스 감축 목표를 수집·관리하는 등 정부의 온실가스 감축목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

온실가스 인벤토리



온실가스 감축현황

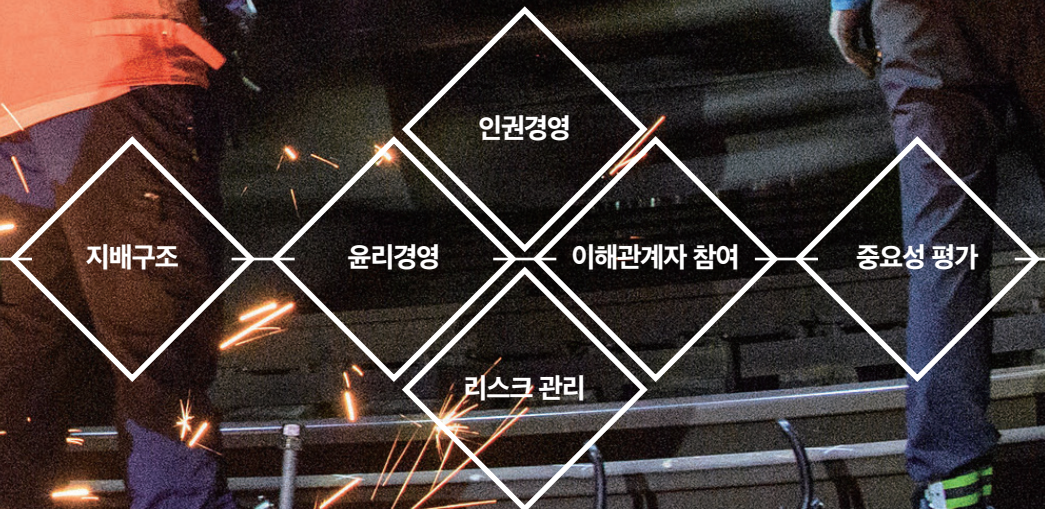
한국철도 사업장에서 배출되는 온실가스는 철도운전용 온실가스와 내외부 고객의 안전·편의 시설 이용에 따른 온실가스이며, 이중 철도운전용 온실가스가 한국철도 전체 온실가스 배출량의 87%를 차지하고 있습니다. 한국철도의 2019년도 전사 온실가스 배출량은 1,604,515tCO₂-eq로 정부배출목표(2,227,202tCO₂-eq) 대비 27.95%(622,667tCO₂-eq)를 감축하였으며, 이로써 정부의 온실가스 감축노력에 적극 부응하였습니다.

온실가스 감축현황(단위: tCO ₂ -eq)				
	배출허용량	배출량	감축량	감축률(%)
2017	2,000,571	1,607,180	393,391	19.66
2018	1,941,126	1,671,454	269,672	13.90
2019	2,227,202	1,604,535	662,667	27.95

에너지별 온실가스 배출량

한국철도는 에너지 사용 비율이 높은 철도차량 운전용 에너지와 생활에너지(냉·난방) 사용을 온실가스 환산계수가 낮은 간접배출(전력 사용)로 대체 및 전환하는 등 온실가스 감축 및 배출 저감을 위해 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 신설선 개통, 역사 신축 및 증·개축 등 에너지 소비량의 증가원인이 매년 늘어나고 있음에도 불구하고 효율적인 에너지관리를 통해 온실가스 배출량을 준수하고 있습니다.

Sustainability Management System



Let's KORAIL

이사회 구성

이사회 현황

한국철도의 최고 의사결정기구인 이사회는 공사의 주요 전략과 정책에 관한 의사결정과 경영 현안에 대한 감독 및 경영지원을 담당하고 있습니다. 이사회는 CEO를 포함하여 상임이사 7명과 비상임이사 8명 등 총 15명으로 구성되며, 선임 비상임이사가 의장직을 수행하여 지배구조의 독립성을 확보하고 있습니다. 한국철도는 출범 최초로 여성의장을 선출하고, 여성 비상임이사를 3명 임명하는 등 이사회 내 여성대표성을 제고하고 있습니다.

이사회 소집 및 의결

이사회는 정기이사회와 임시이사회로 나뉘며 정기이사회는 월 1회, 임시이사회는 이사회 재적이사 3분의 1 이상의 요구가 있을 경우 개최됩니다. 공정한 이사회 운영을 위해 재적이사 과반수의 찬성으로 의결하며, 이사회의 안전과 특별한 이해관계가 있는 이사는 해당 안전의 의결에 참여할 수 없도록 정관에 명시하고 있습니다.

이사 선임 프로세스

한국철도는 공공기관 운영 법률 제25조(공기업 임원의 임명) 및 내부 임원추천위원회 규정을 준수하여 공정하게 임원을 선임합니다. 비상임이사와 외부위원으로 구성된 임원추천위원회가 후보자 추천 관련 제반사항을 결정하며, 임원 후보 추천은 공개모집, 이해관계자 추천후보 배제, 회의록 공개 등을 원칙으로 진행하여 임원추천위원회의 공정성을 확보하고 있습니다.

이사 선임 프로세스			
사장	상임감사위원	선임 비상임이사	비상임이사
임원추천위원회(복수추천)	임원추천위원회(복수추천)	공공기관운영위원회 심의·의결	임원추천위원회(복수추천)
↓	↓	↓	↓
공공기관운영위원회 심의·의결	공공기관운영위원회 심의·의결		공공기관운영위원회 심의·의결
↓	↓		↓
국토교통부장관 제청	기획재정부장관 제청		국토교통부장관 제청
↓	↓		↓
대통령 임명	대통령 임명	기획재정부장관 임명	기획재정부장관 임명

이사회 구성(2020. 7. 기준)			
상임이사			비상임이사
성명	성별	직위	성명 성별 주요 경력 직위
손병석	남	사장	김정선 여 (주)네오코스구조엔지니어링 대표 선임비상임이사/이사회 의장
강성수	남	상임감사위원	김정근 남 (사)세계노동운동사연구회 이사장 비상임이사
정왕국	남	부사장	오건호 남 내가만드는복지국가 공동운영위원장 비상임이사
전찬호	남	경영기획본부장	이충남 남 산경에너지신문 부사장/대기자 비상임이사
조대식	남	광역철도본부장	박공우 남 법률사무소 시우 대표 비상임이사
			김현민 여 안세회계법인 공인회계사 비상임이사
			강주연 여 송파여성경력이음센터장 비상임이사

*상임이사 2인 공석

*비상임이사 1인 공석

이사회 운영

이사회 운영

이사회는 한국철도의 경영, 정책, 환경 이슈에 대한 의사결정과 리스크 관리에 참여하고 있습니다. '이사회 활성화 및 사회적 가치 실현을 위한 의사결정 지원'을 목표로 경영건제 활성화 및 정책결정 내실화를 추구하며 적극적인 참석과 의사 개진을 도모합니다.

이사회 운영목표 및 실행과제			
운영목표	사회적 가치 실현을 위한 이사회 중심의 의사결정체계 확립		
운영방향	운영 활성화	비상임이사 역할 강화	여성 대표성 제고
	<ul style="list-style-type: none"> 중요안전 소위원회 심의 의사결정능력 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 비상임이사 참여 활성화 정책제언 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> 이사회 여성 비율 확대 여성 이사 역할 강화
평가·환류	이사회 운영	실적점검	피드백
	<ul style="list-style-type: none"> (정기) 매월 1회 (임시) 긴급의안 발생시 	<ul style="list-style-type: none"> (월별) 계량실적 (분기별) 비계량 성과 	<ul style="list-style-type: none"> 개인별 성과평가 차기 이사회 운영계획 반영

이사회 내 소위원회

이사회는 소위원회를 운영하여 분야별 핵심 현안에 대한 전문적인 논의를 진행하며 경영 리스크 예방을 위해 노력하고 있습니다. 한국철도는 총 3개의 소위원회를 두고 있으며 2019년 '철도안전 소위원회'를 신설하여 안전 분야의 전문성을 강화하고 있습니다. 2019년 소위원회는 총 24회 개최되었으며 이를 통해 자산개발 및 예산안 등에 대한 이사회의 합리적인 의사결정 능력을 제고하였습니다.

이사회 내 위원회		
구분	역할	구성
철도안전 소위원회	안전정책 및 사업 등 철도안전진전 관련 사항 논의 및 의사결정	비상임이사 2인, 상임이사
기획재정 소위원회	경영목표, 조직, 예산 등 정책 수립 관련 사항 논의 및 의사결정	비상임이사 3인, 상임이사
사업 소위원회	신규사업, 영업·수송정책, 안전 등 사업운영 관련 사항 논의 및 의사결정	비상임이사 3인, 상임이사

비상임이사 역할 강화 및 전문성 활용

비상임이사의 전문성을 제고하고 경영참여를 확대하기 위해 직무교육, 경영현안 보고, 안전 사전심의회 강화, 현장경영활동 등을 시행하고 있습니다. 또한, 주요 안전 외 경영현안 상시 보고를 위한 비상임이사 회의를 개최하고, SNS 등 상시 채널을 구축하여 경영전반에 대한 자료 요구 및 질의사항에 적극 대응하고 있습니다. 나아가 비상임이사의 개인별 성과관리지표를 도입하여 분기별 평가 및 우수활동 비상임이사를 선정하는 등 적극적인 경영참여에 대한 동기를 부여하고 있습니다. 이밖에도 비상임이사의 전문성을 활용하여 내부 임직원을 대상으로 특강을 시행하는 등 비상임이사와 직원 간의 소통 활성화를 위해 다각적인 노력을 이어가고 있습니다.

윤리경영 추진체계

추진전략

한국철도는 국민이 체감하는 윤리경영 우수기관으로 도약하기 위해 ‘2022년 종합청렴도 1등급’이라는 목표 하에 체계화된 윤리경영 추진체계를 구축하였습니다. 또한, 임직원의 자발적인 윤리의식 내재화를 위해 윤리헌장, 윤리강령, 임직원 행동강령 등을 제시하고 있으며, 전사의 조직역량을 반부패·청렴문화 조성에 집중하는 등 윤리규범을 준수하는 바람직한 공기업 상을 정립하며 윤리경영 실천에 힘쓰고 있습니다.

윤리경영 체계도			
슬로건	열차는 빠르고 안전하게! 우리는 바르고 공정하게!		
목표	국민이 체감하는 청렴경영 선도 공기업으로 도약 (2020년 종합청렴도 2등급, 부패방지사책평가 1등급 달성)		
추진전략	청렴경영 추진체계 강화	국민 경제분야 불공정 개선	부패취약분야 선제적·자율적 개선
전략과제	세부 추진과제	전략과제	세부 추진과제
① 청렴경영 추진체계 강화	1. 고위직 책임성 강화로 청렴경영 구현	③ 부패취약분야 선제적·자율적 개선	13. 자체 대국민 공모전의 투명성·공정성 제고
	2. CEO 3無 경영철학 공감대 조성		14. 공정한 설계공모 심사를 위한 공공건축가 제도 도입
	3. 고위직 직무청렴성 성과체계 강화		15. 공공재정 집행 사업의 투명성 확보
	4. 청렴경영을 위한 전사 청렴혁신활동 추진		16. 회계제도 개선으로 회계 투명성 확보
	5. 청렴도 제고를 위한 평가제도 개선		17. 안전분야 부패사각지대 원천 차단
② 국민 경제분야 불공정 개선	6. 고객에게 불합리·불공정한 규제 완화	④ 신고자 보호 및 청렴문화 확산	18. 부정승차 방지를 통한 정정당당 철도이용 질서 확립
	7. 철도사업 규제 완화를 통한 균등한 참여기회 보장		19. 신고자 보호 강화로 부패신고 활성화
	8. 계약분야 공정거래문화 정착		20. 고객만족도 조사 방해 등 공익저해행위 방지
	9. 철도파트너 상생의 시장생태계 구현		21. 공직자 청렴교육 강화
③ 부패취약분야 선제적·자율적 개선	10. 민간분야 불공정 행위 차단		22. 갑질근절 노력 추진
	11. 공정한 채용을 위한 제도 개선		23. 청렴 민관 거버넌스 활동 내실화
	12. 내부 심의위원회 투명성·공정성 제고		24. 민간분야 청렴문화 확산

추진체계

한국철도는 윤리경영의 실행력 제고를 위해 미래전략실을 중심으로 감사실, 인재경영실, 안전경영본부로 구성된 윤리경영 추진조직을 운영합니다. 또한, 윤리경영의 확장과 내부건제 강화, 청렴업무에 대한 집중도를 높이기 위해 윤리경영위원회와 투명경영위원회를 구성하여 윤리경영의 전문성을 확보하고 있습니다. 향후 윤리경영위원회는 시민단체와 외부전문가를 포함하는 위원회로 강화될 계획입니다.

윤리경영 추진 체계



윤리경영 활동 및 성과

윤리문화 내재화 활동 및 성과

한국철도는 투명한 윤리경영 확립과 조직 내 윤리문화 내재화를 위해 2019년 윤리경영 전담 부서를 신설하고 윤리경영 추진체계를 한층 고도화하였습니다. 또한 직원별 차별화된 윤리 교육으로 전 직원의 윤리수준을 향상시키고 있습니다. 고위직의 개인평가 항목에 반부패 지표를 강화하고, 갑질 행위가 적발되는 경우 감점이 되는 항목을 추가하였으며, 실제 부패 행위 사례를 바탕으로 직원이 직접 제작한 청렴웹툰 리플릿을 일반 직원들에게 배포하여 윤리수준 향상에 대한 필요성을 강조하였습니다. 그 결과 2019년 반부패인식도 조사결과에서 고위직부패도는 2018년 대비 14.1%p 감소하였으며, 반부패인식수준은 2018년 대비 0.8점 상승하였습니다. 조직 및 인사관리에서도 투명성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 공정한 채용을 위해 채용인사위원회를 신설하고 시험감독관 및 면접위원을 무작위로 배정하고 있으며, 채용비리 피해자에게는 임용 기회를 제공하는 등 투명한 채용제도를 통해 국민의 신뢰를 이끌어내고 있습니다. 그 결과 권익위원회에서 발표한 종합청렴도가 2018년 8.24점에서 2019년 8.42점으로 0.18점 상승하였으며, 인사혁신처가 주관하는 채용부문 인사혁신 우수사례에 선정되는 성과를 거두었습니다.

신고 활성화 노력

임직원의 자발적인 신고 활성화를 통해 청렴문화를 조성하고자 피해자가 안심하고 신고할 수 있는 안심신고변호사제를 공기업 최초로 운영하고 있습니다. 안심신고변호사제는 외부변호사의 대리 신고로 신고자의 정보를 원천 차단할 수 있도록 설계되었으며 익명성이 강화된 제도입니다. 또한 부패행위 피해자가 신고에 따른 정신적 피해 등 불이익을 받을 경우 위로금을 지급하는 부패신고자 위로금 제도를 마련하였습니다. 그 결과 2019년 비윤리적 행위에 대한 신고 건수는 2018년 대비 35% 증가하였습니다. 또한, 윤리진단 참여자 포상을 도입하고 사내 청렴아이디어 공모를 실시하는 등 윤리문화 정착에 대한 임직원의 자발적인 참여를 독려하고 있습니다.

윤리 및 준법 상담채널 운영

다양한 윤리·준법 상담채널을 운영하여 부정부패 신고의 접근성을 제고하고 있습니다. 내부에 부패추방센터, 바르미신고방, 안심신고변호사 등의 신고채널을 두고 있으며, 감사 및 청렴 정책에 대해 자문을 받을 수 있는 감사정책자문단, 청렴시민감사관 등을 외부 상담채널로 운영하고 있습니다. 또한, SNS를 통해 실시간 상담 가능한 청탁금지법 실시간상담소를 운영하는 등 열린 상담채널을 구축하여 부정부패 근절에 이바지하고 있습니다.

윤리·준법 상담채널

내부	외부	SNS	대외소통
부패추방센터·바르미신고방 / 안심신고변호사(2인)	감사정책자문단(22인) / 청렴시민감사관(5인)	청탁금지법 '실시간상담소'	민관협력 청렴사회협의회 / 국민대상 청렴문화 활동
갑질·부패·행동강령 위반 여부 상담·신고(68건) / 법률상담(13건) 및 대리신고(1건)	감사자문(13회) / 정책자문간담회(2회) / 제도개선(3건) / 청렴정책 제언(5회) / 실지감사(2회)	카톡플러스 등 SNS 활용 즉시 상담·답변(68건)	공기업청렴협의회(4회) 및 대전시 청렴협의회(2회) / 어린이 청렴기자여행(45명) / 고객대상 청렴캠페인(5회)

임직원 권리 존중 제도	
지침	내용
취업 규칙	제5조(균등대우) 제52조(배치 및 승진) 제10조(채용의 원칙)
인사규정	제6조(균등대우) 제23조(직원의 채용)
단체협약	제46조(개인정보의 수집 및 보호) 제47조(인권보호 및 차별금지) 제80조(남녀평등과 모성보호) 제136조(비정규직의 보호)

인권경영 추진체계

인권경영 추진

한국철도는 인권 친화적인 경영활동을 실천하고 기업에 의해 발생할 수 있는 인권침해를 예방하기 위해 인권경영 추진체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한, 인권경영의 체계적인 실행을 위해 인권경영 4단계 추진 로드맵을 구축하였으며, CEO를 위원장으로 하는 인권경영위원회를 조직하고, 인권현장 및 인권경영지침을 제정하였습니다. 나아가 인권영향평가를 실시, 구체적인 구제절차를 마련하는 등 인권경영의 조직적, 법률적, 제도적 기반을 공고히 다지고 있습니다.



인권경영위원회 구성	
구분	구성
내부위원	CEO, 미래전략실장, 경영기획본부장, 감사실장, 여객사업본부장
외부위원	노동조합*(1), 인권전문가(2), 고객(1), 협력사(1), 취약계층대표**(1)

* 노동조합은 이해관계를 고려하여 외부위원에 포함

** 아동인권전문가 섭외

인권경영위원회 구성 및 운영

한국철도는 CEO를 포함한 경영진과 외부 전문가 4명으로 구성된 인권경영위원회를 조직하여 인권경영 관련 주요 정책을 협의·심의합니다. 인권경영위원회에는 인권전문가, 고객, 협력사, 취약계층 대표 등 다양한 이해관계자가 참여하여 인권경영 전반에 대한 현안을 심도 있게 논의하고 있습니다. 국가인권위원회의 권고에 따라 외부위원을 과반으로 구성하였으며, 연1회 정기 위원회를 개최, 필요에 따라 수시회의를 개최합니다. 2019년 열린 인권경영위원회에서는 공사에서 처음으로 실시한 인권영향평가 결과를 심의하고 갑질 근절대책과 직원 고충처리 서비스 확충방안을 논의하는 등 책임있는 인권경영 실현에 노력하고 있습니다.

인권경영 추진활동

인권영향평가 실시

한국철도는 기업과 관련된 이해관계자들의 인권보호 및 인권증진을 위해 인권영향평가를 실시하였습니다. 인권영향평가에 대한 임직원의 이해도를 높이기 위해 찾아가는 설명회를 실시하고, 외부 전문가에게 평가 체크리스트에 대한 자문을 구하여 총 156문항을 보완하였습니다. 또한, 9등급 평가 산식을 마련하는 등 평가 기준을 객관화하였습니다. 인권영향평가 결과는 인권전담부서 및 외부 전문가, 인권경영위원회의 검토 및 검증을 거쳐습니다. 그 결과 91% 항목에서 인권환경에 대한 부정영향요소가 낮다는 결과가 도출되었습니다. 향후 한국철도는 평가범주를 기관운영평가 외에 주요사업평가로 확대하는 등 인권영향평가를 전문화·고도화하여 인권보호 정책을 강화할 계획입니다.



인권구제 실효성 강화

조직 내 인권구제의 실효성을 확보하기 위해 피해자가 신뢰하는 고충처리제도 구현에 힘쓰고 있습니다. 한국철도는 2019년 괴롭힘 금지법이 시행됨에 따라 취업 규칙을 개정하고, 조직 내 괴롭힘에 대한 진단을 실시하였으며, 현장소회교육 및 노사소식지 안내문에 관련 사항을 게재하여 인권구제에 대한 임직원들의 의식을 제고하였습니다. 또한, 괴롭힘·성희롱 전담 신고처리가 보다 신속하고 체계적으로 진행될 수 있도록 피해자 신고방식을 전화, 인터넷 및 모바일, 대면으로 확대하였으며, 24시간 상담 가능한 챗봇 서비스를 도입하였습니다. 나아가 권역별 전문상담사 고충상담실을 신설하여 피해 사실을 즉시 알릴 수 있는 시스템을 마련하였습니다. 이밖에도 사내TV방송을 통해 인권구제 관련 기획 프로그램을 방영하고 직급별 맞춤형 인권교육과 성희롱예방교육을 진행하는 등 한국철도는 임직원들의 인권의식 향상과 인권친화적인 조직문화 형성을 위해 다양한 노력을 이어가고 있습니다.

인권침해 신고 제도

한국철도는 공사 및 소속 임직원의 인권침해와 차별행위를 신고할 수 있는 채널로 인권침해 신고제도를 운영하고 있습니다. 임직원 및 공사의 이해관계자 중 경영활동과 관련하여 인권침해를 당했거나 고용과 관련하여 불리한 대우를 받았을 경우 신고할 수 있습니다. 신고는 온라인 또는 우편으로 가능하며, 신고 접수 시 구제기구에 해당 내용을 통지하고, 이후 구제기구 또는 감사실에서 조사를 실시합니다. 인권침해나 차별행위가 인정될 경우 피 신고인 또는 관련 소속의 장에게 시정 및 개선 등의 구제조치 이행을 권고하고 있으며 신고인이 어떠한 불이익도 받지 않도록 신고인, 피해자, 피해사실 등 신고 내용의 비밀을 철저히 보장합니다.

결사 및 단체교섭의 자유 보장

한국철도는 직원들의 결사 및 단체교섭의 자유를 보장합니다. 노동조합 대표에게 활동수행에 필요한 정보를 적시에 제공하며 직원의 정당한 노동조합활동 보장을 위해 조합운영에는 일체 개입하지 않고 있습니다.








차별금지

한국철도는 성별, 학력 및 경력에 따른 차별을 일체 금지하며 신체적 결함, 인종, 문화 등의 이유로 채용 및 보수, 복지후생에서 불합리한 대우를 받지 않도록 규정하고 있습니다. 취업 규칙 및 인사규정에 따라 임직원 모두에게 공정한 평가와 평등한 기회를 보장하며, 블라인드 채용을 실시하고 채용인사위원회를 신설하여 채용절차의 모든 과정을 환류하며, 공정하고 투명한 채용 방안을 추진해나가고 있습니다. 이밖에도 채용유형과 관계없이 신규채용부터 고졸 입사자, 대졸 입사자에게 차별없는 동일한 기준을 적용하며, 비정규직 처우는 동종업계의 유사직무 정규직과 동일 기준의 보수 제도를 적용하여 형평성 및 공정성을 강화하였습니다. 한편, 한국철도는 철도운송사업 특성에 따른 여성 채용의 한계를 극복하기 위해 여성관리자 양성에 힘쓰며 조직 내 여성의 지위를 강화하고 있습니다. 양성평등의 기업문화를 조성하고자 대외 여성 리더 네트워크 구축을 지원하며, 다양한 여성리더십 역량 강화 프로그램을 진행하여 여성 관리자 확대를 위해 노력하고 있습니다.

한국철도 노동조합 현황(2019.12.31. 기준)		
전국철도 노동조합		
조합원수	설립일	상급단체
21,498명	1945.11.1	민주노총 / 전국공공운수 노동조합연맹
한국철도공사 노동조합		
조합원수	설립일	상급단체
2,408명	2017.2.14	한국노총 / 한국철도·사회산업 노동조합
코레일 노동조합		
조합원수	설립일	상급단체
11명	2012.12.31	-
민주철도 노동조합		
조합원수	설립일	상급단체
159명	2017.10.11	-
철도공사 노동조합		
조합원수	설립일	상급단체
203명	2019.9.23	-

리스크 관리 체계

한국철도는 불확실한 기업 환경 및 경영활동에서 발생하는 리스크를 체계적으로 관리하여 지속가능한 성장 기반을 마련하고자 합니다. 철도운영이라는 업의 특성을 고려하여 리스크 유형을 경영위기 리스크와 재난위기 리스크로 구분하고, 위험 요인에 대한 사전 관리 및 신속한 사후 대응을 통해 리스크로 인한 피해를 최소화하고자 노력하고 있습니다. 효율적인 대응 체계를 위해 전담부서를 지정하고 있으며, 재난위기에 대비하기 위해 사장을 본부장으로 하는 비상대책기구를 운영합니다. 한편, 재무·비재무적 위험요인을 사전에 파악하여 효율적인 투자 관리가 이뤄질 수 있도록 제도 및 관리시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 이밖에도 경영 전략위원회, 금융위험 관리위원회, 투자·사업심의위원회, 해외사업 리스크관리위원회, 철도 안전심의위원회 등 각종 위원회를 운영하며 철도운영의 안정성 강화에 힘쓰고 있습니다.

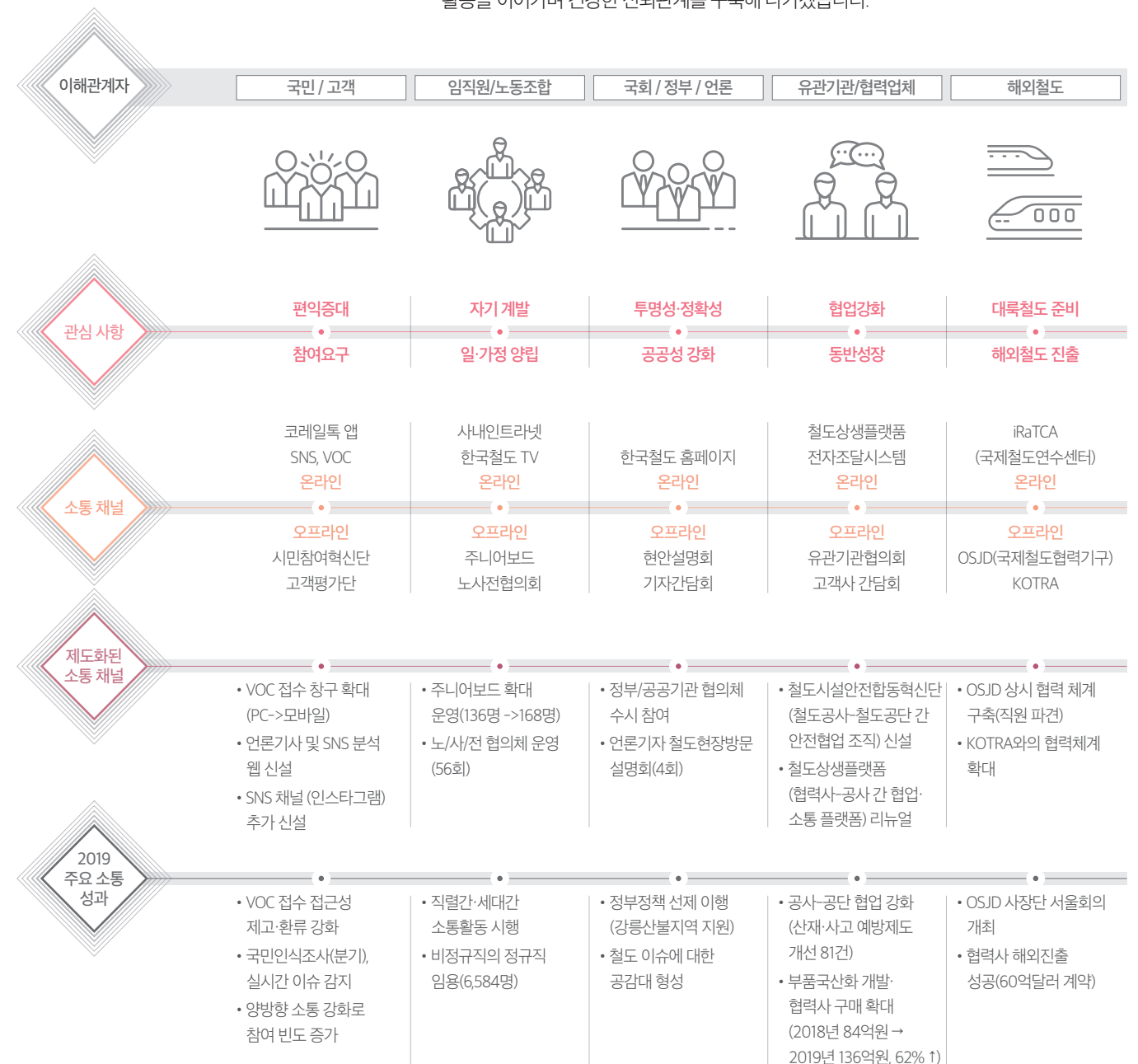
리스크 분류						
경영위기				재난위기		
						
투자위험	재무위험	정보보안	커뮤니케이션 위험	자연재난	인적재난	철도테러
기획조정본부 (전략기획처)	재무경영실 (자금처)	미래전략실 (IT전략처)	홍보문화실 (언론홍보처)	시설기술단 (토목시설처)	안전경영본부 (안전관리처)	안전경영본부 (비상계획처)

경영/재무위험 관리시스템			
위험구분	관리대상	제도·규정	관리시스템
재무위험	시장 리스크	금융위험관리규정 / 위기대응매뉴얼	영업정보시스템(BS)
	유동성 리스크	내부회계관리규정	전자자원관리시스템(KOVIS)
	투자 리스크	금융위험관리위원회 / 투자·사업심의위원회 해외사업 리스크관리위원회	종합금융정보시스템(KoFIS) 내부회계시스템(ICAN)
영업위험	영업 리스크	철도안전심의위원회 비상대응매뉴얼	안전경영시스템



이해관계자 커뮤니케이션

한국철도의 미래 가치를 높이기 위해서는 이해관계자와의 소통과 협업이 무엇보다 중요합니다. 한국철도는 이해관계자의 성향을 관심도와 영향도에 따라 국민/고객, 임직원/노동조합, 국회/정부/언론, 유관기관/협력업체, 해외철도 등 5가지 그룹으로 분류하고 그룹별 맞춤형 소통 채널을 운영하여 지속가능경영 이슈에 대해 공유하고 있습니다. 2019년에는 소통·환류 시스템을 마련하여 이해관계자의 니즈를 섬세하게 살피고, 의견을 적극 반영하고자 노력하였습니다. 앞으로도 한국철도는 다양한 이해관계자들과의 원활한 소통 및 협력을 통해 지속가능경영 활동을 이어가며 건강한 신뢰관계를 구축해 나가겠습니다.



이해관계자 인터뷰



철도 물류사업의 경쟁력을 높여야
지속가능한 성장할 수 있음

구교훈 교수 / 배화여자대학교 국제무역학과

한국철도는 물류 부문의 성과가 저조하여 경쟁력이 낮아지고 있습니다. 행정체계 및 의사결정과정 측면에서 공공성을 지나치게 강조하여 다소 아쉬우며, 물류부문의 비즈니스적 사고가 부족한 점이 아쉽습니다. 이에 한국철도가 지속가능한 성장을 하기 위해서는 철도 물류사업에 대한 경쟁력을 제고해야 하며, 물류부문에 대한 인적 혁신과 물적 투자가 이루어져야 합니다. 여객과 물류를 명확하게 분리하여 여객부문은 공공성 유지 및 강화, 물류부문은 규모의 경제와 효율화를 함께 추구하면서 경쟁력 강화와 이윤창출을 추구해야 합니다. 이와 함께 인력운영도 지역, 본부, 지사 간 균형적으로 배치될 필요가 있습니다. 또한 사회적 책임 이행차원에서 물류부문의 실현가능하면서 장기적 인 비전 제시가 필요합니다.



지역의 사회적 약자에 대한 배려
현황과 계획을 다루어야 함

박용훈 사무처장 / 대전 사회복지공동모금회

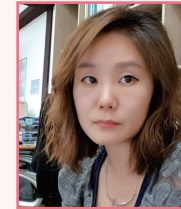
한국철도는 대전지역에서 사회복지공동모금에 가장 적극적으로 참여하는 규모있는 공공기관으로, 지역 공공기관들도 한국철도 지역사회 활동에 대한 기대가 상당히 높습니다. 특히 한국철도 만이 갖는 자체적인 사업 콘텐츠(해피트레인 등)를 활용한 지역사회 기여활동 아이디어는 매우 바람직합니다. 앞으로는 문화 콘텐츠를 중심으로 한 지역사회 기여활동이 다양한 방식으로 전개되기를 희망합니다. 또한 고객 대면 서비스를 제공하는 한국철도의 직원들이 사회복지 분야 종사자들을 위한 CS교육 등을 제공하는 것도 공사가 고려해 볼 수 있는 사회적 약자를 위한 활동으로 여겨집니다. 지속가능경영보고서에는 한국철도가 사회적 약자를 위한 배려 현황과 앞으로의 계획이 담기기를 바랍니다. 코로나 사태가 엄중할 때 의료인과 자원봉사자를 위하여 열차 비용을 제공한 것은 매우 칭찬받아 마땅한 사례입니다. 향후에도 소방관, 미화원들을 비롯한 사회복지 종사자들을 위한 지속적인 지원이 이루어졌으면 합니다.



고객 안전이 가장 중요하며,
조직 내부는 미래에 필요한
핵심기술을 내재화 하고
비즈니스 모델을 혁신해야 함

이용상 교수 / 우송대학교 철도 경영학과

한국철도는 사실상 100년이 넘는 기업으로 세계적인 철도기업으로 더욱 성장할 수 있는 유산과 가치가 충분한 기업입니다. 철도의 안전성을 강화하고 미래 신성장사업을 확대한다면 지속가능할 수 있다고 여겨집니다. 한국철도의 안전분야에 대한 인식은 높은 편이라고 판단됩니다. 그러나 운영의 모든 가치 배분을 안전에 두면서 모든 부서와 조직에 안전에 대한 실질적 책임과 인식이 스며들기를 바라고, 이것이 일종의 문화로 자리잡아 비용지출이 아닌 투자의 개념으로 안전을 바라보면 좋겠습니다. 현재 여객분야는 세계적인 경쟁력을 보유하고 있으나, 향후 남북철도, 더 나아가 대륙철도 시대가 도래하는 만큼 한국철도가 글로벌 경쟁력을 갖춰야만 지속가능한 경영을 실현할 수 있을 것입니다.



철도를 중심으로 한 역사·문화
콘텐츠를 활용한 지역사회 참여 및
기여활동이 강화되어야 함

황혜진 대표이사 / 대전공공미술연구원

한국철도는 본사가 대전에 위치한 지 오래되었으나 대전지역에 대한 역사·문화적 이해도와 기여도가 낮은 것이 다소 아쉽습니다. 대전지역 공공기관들(연구단지, 테크노파크, CNCITY에너지, 대전도시철도공사, 각종 출연기관)은 지역사회에 기여하기 위한 노력이 상당한 수준이지만, 한국철도는 이에 비하면 다소 부족한 편으로 지역주민들이 한국철도가 어떠한 활동을 하고 있는지 인식하지 못하고 있습니다. 이에 행정장벽을 낮춰 지역사회 주민, 활동가들과 자주 소통하면서 지역사회에 대한 이해도를 높이고 다양한 의견을 수렴하여 문화 콘텐츠를 중심으로 한 활동을 전개할 필요가 있습니다. 이러한 점에서 공사의 지속가능경영을 위해서 철도의 역사와 문화가 담긴 한국철도 120년의 역사를 요약하고 본사가 위치한 대전지역에서 철도가 갖는 의미가 담기기를 희망합니다. 이를 통해 향후 한국철도가 추진하고자 하는 지역사회 기여활동이 역사·문화 콘텐츠를 중심으로 지속될 것이라는 장기적인 목표설정이 필요합니다.



중소기업의 성장을 위해 핵심
철도차량부품 국산화를 적극
추진해야 함

배은석 팀장 / 씨에스아이엔테크

한국철도는 국내 철도차량 운영기관을 대표하는 곳으로 규정, 절차, 규격, 물류정보 등이 매우 잘 정비되어 있어 신뢰도와 투명성이 높습니다. 한국철도는 철도차량부품 국산화를 통해 부품을 제작하는 중소기업들의 성장을 도모하고, 이를 통해 내수시장을 활성화 하며 해외시장 진출을 지원할 필요가 있습니다. 한국철도에서는 국토교통부, 중소벤처기업부 등의 국가 R&D 과제와 '철도기술 실용화 지원사업'이라는 자체 R&D 지원을 통하여 기술개발을 독려하고 '성과공유제 표준계약'을 통하여 R&D의 성과를 참여기업과 나누고 있습니다. 이는 한국철도에게도 부품의 국산화를 통해 비용을 절감하고 해외제작사 대비 빠른 조달기간으로 적기에 철도차량의 유지보수를 가능하게 하여 안전성 및 가용성을 높게 됩니다. 국내 부품 제작 업체는 R&D 기술 개발 시 한국철도의 구매로 이어지는 사업화가 가능하기 때문에 의욕적으로 기술개발에 매진할 수 있게 합니다. 이러한 정책은 한국철도와 중소기업의 지속 가능한 동반성장을 위해 반드시 필요합니다.



장애인 고용 확대를 준비하고 장애인
고객·장애인 임직원의 안전을 적극
고려해야 함

김현종 센터장 / 한국장애인고용공단

한국철도는 시각장애인 대상 음성유도기, 장애인 전용 예매좌석, 장애인 취업 관련된 내용, 장애인 콜택시 관련 내용, 사회 형평적 채용 등이 장애인 고용 관련 비교적 잘하고 있는 것으로 보입니다. 한국철도는 현재 타 공기업 대비 장애인 의무고용을 잘 하고 있습니다. 그런데 최근 공공기관 장애인 의무고용율 상향(2022년 3.6% -> 2024년 3.8%) 및 장애인고용관련 경영평가(계량, 비계량) 상향 반영과 관련하여 한국철도에서 선제적인 장애인고용 일자리 확보를 위한 준비가 요구됩니다. 이와 함께 현재 추진 중인 철도역사 내 공공 유휴공간을 활용한 장애인 일자리 확대 프로젝트와 같이 혁신적이고, 사회적 가치를 확대 및 확산 할 수 있는 일자리 창출을 위해 선제적으로 고민해야 할 것입니다. 추가로 철도를 이용한 장애인승객들이 다른 교통수단으로 환승 시 겪게되는 여러 제약요소들을 개선하고, 승무원들에게 장애인에 대한 인식개선 교육도 필요할 것으로 보입니다. 향후에도 한국철도가 장애인 일자리 제공을 지속하고, 역 단위 커뮤니티 공간을 제공하기를 희망합니다.

중요성 평가 프로세스

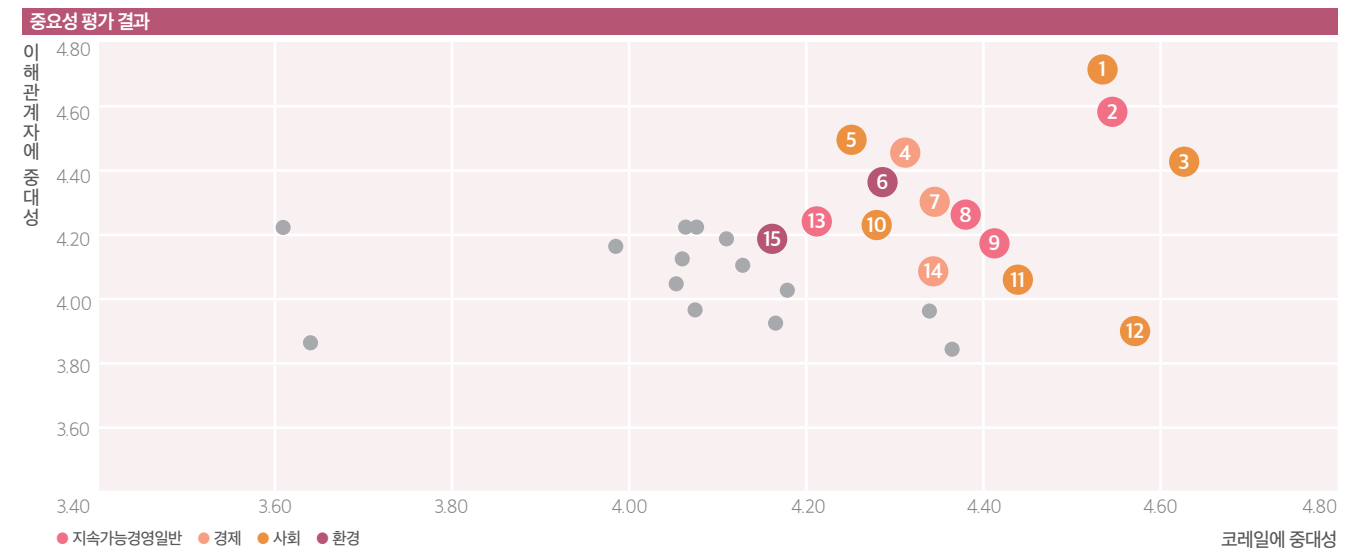
코레일은 ISO 26000과 GRI Standards에서 권고하는 지속가능성(Sustainability Context), 중대성(Materiality), 완전성(Completeness), 이해관계자 참여(Stakeholder Inclusiveness) 원칙에 근거하여 중요성 평가를 실시하여 공사의 지속가능경영 중요 이슈를 도출하였습니다. 코레일의 지속가능성 중요 이슈를 중심으로 보고서의 목차 및 내용을 구성하였으며, 관련 정보를 충실히 담아내고자 노력하였습니다.

중요성 평가 프로세스



중요성 평가 결과

코레일의 이해관계자들은 코레일의 다양한 지속가능성 이슈들에 대해 중요도를 평가하였으며, 코레일은 중대성 평균이 높은 15개를 지속가능경영 중요 이슈로 선정하였습니다. 2020년 임직원 및 이해관계자들이 코레일의 지속가능경영을 위해 중요하게 선택한 주제에는 ‘고객 안전보건’, ‘직장의 안전 및 보건’, ‘실내 공기질 및 위생 방역’ 등과 같은 코로나19와 관련하여 고객 및 직원의 보건과 밀접하게 연관이 되어 있는 이슈들이 상위로 도출되었습니다. 작년 상위에 있던 인권존중, 일과 삶의 균형과 지배구조 이슈는 전년도 대비 순위가 하락하였으며, ‘재무구조의 안정성 및 건전성’과 ‘철도 환경 에너지 관리 개선’이 올해 신규 이슈로 선정되었습니다.



외부 이해관계자	
NO.	이슈
1	고객안전보건(안전한 철도 운행, 차량 및 시설 안전성 확보)
2	윤리 및 법규 준수
3	고객만족제고 (스마트 서비스, 보편적 서비스, 편리한 서비스 등)
4	공정한 계약 및 조달 (담합 등 불공정 거래행위 금지, 공정가격입찰)
5	직장의 안전 및 보건
6	실내 공기질 및 위생 방역
7	미래 신성장사업 확대 (미래 핵심기술 내재화, 비즈니스 모델 혁신 등)
8	경제·사회·환경적 리스크 관리
9	온실가스 감축 및 대기질 관리(미세먼지 등)
10	정보보안 및 고객 개인정보보호

내부 이해관계자	
NO.	이슈
1	직장의 안전 및 보건
2	일과 삶의 균형
3	윤리 및 법규 준수
4	고객안전보건 (안전한 철도 운행, 차량 및 시설 안전성 확보)
5	인권 존중 및 차별금지
6	지배구조의 투명성 및 전문성
7	경제·사회·환경적 리스크 관리
8	임직원 다양성 존중 및 평등한 기회 제공
9	미래 신성장사업 확대 (미래 핵심기술 내재화, 비즈니스 모델 혁신 등)
10	상생적 노사관계 추진

중요 이슈 및 보고서 목차 구성				
No.	중요 이슈	보고서 목차	보고 경계	19년 순위
1	고객안전보건 (안전한 철도 운행, 차량 및 시설 안전성 확보)	모두가 안심하는 안전한 철도	내부	1
2	윤리 및 법규 준수	윤리경영	내부	2
3	직장의 안전 및 보건	구성원을 위한 행복한 일터	내부	3
4	공정한 계약 및 조달 (담합 등 불공정 거래행위 금지, 공정가격입찰)	협력사와 같이가는 동반성장	내부	11
5	고객만족제고 (스마트 서비스, 보편적 서비스, 편리한 서비스 등)	고객을 위한 편리한 철도 서비스	내부	8
6	실내 공기질 및 위생 방역	다음세대를 위한 친환경 철도	내부/외부	7
7	미래 신성장사업 확대 (미래 핵심기술 내재화, 비즈니스 모델 혁신 등)	대한민국을 대표하는 미래의 철도	내부	13
8	경제·사회·환경적 리스크 관리	리스크 관리	내부/외부	9
9	지배구조의 투명성 및 전문성	지배구조	내부	6
10	정보보안 및 고객 개인정보보호	모두가 안심하는 안전한 철도	내부	10
11	인권보호 및 차별금지	인권경영	내부	4
12	일과 삶의 균형	구성원을 위한 행복한 일터	내부	5
13	이해관계자 참여(소통채널 확대, 관심사 대응)	이해관계자 참여	내부/외부	14
14	재무구조의 안정성 및 건전성(수익성 관리)	Business Portfolio	내부	신규
15	철도 환경 에너지 관리 개선	다음세대를 위한 친환경 철도	내부	신규

이해관계자 상위 10대 이슈

설문조사를 통해 내외부 이해관계자가 코레일의 지속가능성을 위해 중요하게 생각하는 이슈를 분석하였습니다. 외부이해관계자는 ‘고객안전보건’을, 내부이해관계자는 ‘직장의 안전 및 보건’을 선정했듯이 내외부 이해관계자 모두 최근 사회적 분위기를 반영하여 ‘안전 및 보건’을 코레일의 지속가능경영의 중요한 이슈로 판단하고 있습니다.

Appendix

지속가능경영
성과

제3자 검증의견서

GRI, ISO 26000
Index

UN SDGs
이행현황

수상실적 및
가입단체

UNGC 가입 및
지지

지속가능경영
보고조직

지속가능경영 성과

경제성과

요약 연결 재무상태표

구분	단위	2017	2018	2019
자산	유동자산	억 원	17,134	16,267
	비유동자산	억 원	181,649	204,901
	자산총계	억 원	198,783	221,168
부채	유동부채	억 원	28,545	38,558
	비유동부채	억 원	120,262	116,974
	부채총계	억 원	148,807	155,532
자본	납입자본	억 원	102,510	103,215
	결손금	억 원	(92,279)	(93,479)
	기타자본구성요소	억 원	38,348	54,289
	비지배지분	억 원	1,397	1,611
	자본총계	억 원	49,976	65,636

요약 연결 포괄손익계산서

구분	단위	2017	2018	2019
매출액	억 원	57,867	63,268	64,014
매출원가	억 원	59,177	60,101	61,439
매출총이익	억 원	(1,310)	3,167	2,575
판매비와관리비	억 원	3,389	3,506	3,658
영업이익	억 원	(4,699)	(339)	(1,083)
기타수익	억 원	146	233	665
기타비용	억 원	901	709	588
기타이익(손실)	억 원	(1,402)	1,140	1,397
금융수익	억 원	1,324	645	572
금융원가	억 원	5,285	4,530	3,789
관계기업과공동기업관련이익	억 원	(811)	205	339
법인세차감전계속영업순이익(손실)	억 원	(11,628)	(3,355)	(2,487)
법인세비용	억 원	(3,073)	(2,305)	(2,018)
계속영업손실	억 원	(8,555)	(1,050)	(469)
중단영업손익	억 원	-	-	-
당기순이익(손실)	억 원	(8,555)	(1,050)	(469)
지배기업의 소유주에게 귀속되는 당기순이익(손실)	억 원	(8,744)	(1,267)	(566)
비지배지분에 귀속되는 당기순이익	억 원	189	218	97
기타포괄손익(세후)	억 원	9,453	16,007	(2,557)
총포괄이익(손실)	억 원	898	14,957	(3,026)
지배기업의 소유주에게 귀속되는 자본	억 원	716	14,735	(3,114)
비지배지분	억 원	182	221	88

경제적 가치 창출 및 배분					
구분	단위	2017	2018	2019	비고
경제적 가치 창출(A)	억 원	52,853	58,690	59,901	
매출액	억 원	50,572	55,545	56,027	
금융수익, 자산매각 등	억 원	2,281	3,145	3,874	
분배된 경제적 가치(B)	억 원	52,535	53,732	55,168	
임직원	억 원	26,499	24,824	26,614	임금, 수당, 복리후생비, 퇴직급여등
협력사	억 원	24,219	26,352	26,017	시설사용료, 위탁수수료 등
투자자	억 원	3,880	3,714	3,258	이자비용
정부기관	억 원	(2,914)	(6,011)	(1,682)	국세, 법인세, 지방세 등
고객/지역사회	억 원	851	911	961	사회공헌, KTX공공할인 등
잉여 경제적 가치(A-B)	억 원	318	4,958	4,733	

사회성과						
구분		단위	2017	2018	2019	
임직원						
고용	총 임직원 수	명	26,352	26,983	29,281.5	
	기간제 근로자 직원수(여)	명	70(2)	55(1)	55(1)	
	연령별 직원 수	25세 미만	명	186	309	722.5
		25~34세	명	2,604	3,824	5,736.25
		35~44세	명	6,677	6,040	6,455.375
		45~54세	명	12,619	12,634	12,810.75
		55세 이상	명	4,266	4,176	3,556.625
	장애인 고용(의무고용률 3.2%)	명(%)	858(3.1)	920(3.2)	971(3.1)	
	고령자 고용(의무고용률 6.0%)	명(%)	5,521(19.7)	4,191(14.5)	5,287(16.8)	
	평균 근속 연수	년	18.6	17.8	16.1	
채용	총 신규채용 인원 수	명	1,059	2,185	3,965.5	
	연령별 신규채용	20세 이하	명	106	91	63
		21~25세	명	416	648	417
		26~40세	명	436	976	1,869
		31~35세	명	75	210	361
		36~40세	명	18	138.5	265.5
		41세 이상	명	8	121.5	990
	지역별 신규채용	수도권(서울,인천,경기)	명	531	1,053.5	1,553.5
		비수도권	명	528	1,131.5	2,412
퇴직	퇴직율(%)	%	2.0	4.8	4.8	
여성인력	여성 직원 수	명	2,974	3,230	3,454	
	여성 고용(의무고용률 9.97%)	%	10.64	11.16	12.21	
	여성관리자 수(비율)	명(%)	288(8.58)	322(9.37)	365(10.48)	
	신규 채용 여성수(비율)	명(%)	218(20.6)	402.5(18.4)	595(15)	
유연근무제	시간선택제(전환)	명	183	271	184	
	탄력근무제(사차출퇴근+집약근무형)	명	2,297	4,326	4,633	

구분		단위	2017	2018	2019	
육아휴직제	여성 사용 현황	명	414	399	374	
	남성 사용 현황	명	147	190	244	
교육	교육예산	백만 원	8,051	8,373	8,582	
	1인당 교육비	천 원	306	303	301	
	정규 교육인원	명	78,094	53,686	62,547	
	교육과정	개	507	530	671	
이사회						
운영실적	개최횟수	회	12	13	11	
	의결안건	건	22	37	29	
	참석률	%	90.2	93.2	95.9	
	사전심의율	%	100	100	100	
	수정의결 안건(비율)	건(%)	1(4.5)	3(8.1)	4(13.8)	
	보고안건	건	9	11	13	
소위원회	개최횟수	회	13	15	24	
	상정안건수	건	29	38	38	
비상임이사	비상임이사 발언비중	%	57.0	65.0	79.7	
노사관계						
협력	노사협력수준	점	3.35	3.52	3.70	
윤리 및 인권						
반부패	부패방지시책평가	등급	1	2	2	
인권	내부신고	건	30	51	69	
청렴	종합청렴도	점	8.18	8.24	8.42	
고객						
커뮤니케이션	불만 VOC 접수현황	건(%)	13,373(28.7)	11,941(29.8)	12,195(29.3)	
정시운행률	고속열차 정시운행률	%	99.76	99.79	99.8	
	일반열차 정시운행률	%	98.14	99.30	99.5	
협력사						
지원	중소기업제품 구매	억 원	8,014	7,269	7,224	
	중소기업 구매 비율	%	76.0	80.8	86.4	
	성과공유 사업실적	건	16	64	50	
	협력이익공유 사업('18년부터 시행)	건	-	1	3	
지역사회						
기금조성	러브펀드	백만 원	603	588	580	
	매칭 그랜트	백만 원	589	639.7	603	
봉사시간	지역봉사단 봉사시간	천 시간	246,964	194,878	70,672	
	1인당 봉사시간	시간	12	15	9.46	
사회공헌	코레일빌리지 수혜인원	명	4,202	1,818	3,205	
	철도체험학습장 체험인원	명	42,591	7,705	10,267	
	코레일오케스트라 공연횟수	회	11	8	9	
	해피트리인	운영횟수	회	193	236	282
		수혜인원	명	11,765	12,547	15,112
	노숙인 희망 프로젝트	일자리수	개	40	45	75
		참가자 수	명	59	56	113

구분			단위	2017	2018	2019
공공활인 서비스	노인	인원	천 명	7,375	7,858	8,322
		할인금액	억 원	331	361	390
	어린이	인원	천 명	3,728	3,792	2,700
		할인금액	억 원	464	476	313
	장애인	인원	천 명	3,927	3,946	3,984
		할인금액	억 원	307	309	307
	국가유공자	인원	천 명	341	348	360
		할인금액	억 원	71	70	70
안전						
안전관리	안전관리율		건/백만km	1.565	1.404	1.982
	휴먼에러율		건/백만km	0.388	0.342	0.571
투자	안전투자		억 원	7,291	8,343	10,033
교육	직무역량 교육	법정 재난안전관리 교육	명	62	47	45
		초기대응 통합교육	명	61	90	51
		안전담당자 CDP교육	명	88	160	167
		안전 직무교육	명	161	198	193
		개인 심리상담	명	324	176	113
	정신건강 심리상담	찾아가는 심리상담	명	253	70	254
		성격알기 가족 프로그램	명	153	143	156
		철도안전 적성검사	최초검사	명	2,718	3,565
	정기검사		명	1,904	1,058	2,521
안전문화	안전문화 수준평가*		점	79.6	80.4	82
사고	여객 공중사상사고		명	66	52	33
	개인정보 유출사고		건	0	0	0
	사이버 침해사고		건	0	0	0

* 안전문화 수준평가는 2년 주기로 시행하였으나, 2018년부터 매년 시행으로 변경

환경성과

구분		단위	2017	2018	2019
투자					
환경시설 투자	수질	건수(신설)	건	23	23
		금액	백만 원	278	270
	대기	건수(신설)	건	7	15
		금액	백만 원	23	114
	토양	건수(신설)	건	7	9
		금액	백만 원	330	966
	폐기물	건수(신설)	건	5	9
		금액	백만 원	180	412
녹색제품구매	녹색제품 구매 금액	백만 원	2,589	7,126	1,707
	녹색제품 구매율	%	93.74	89.15	91.47

구분			단위	2017	2018	2019	
교육							
교육	자체교육		회(명)	3(90)	3(105)	3(110)	
	외부기관 교육		회(명)	15(78)	17(135)	20(148)	
환경영향관리							
에너지 사용량	철도운전용 경유		TJ	4,223	4,207	3,990	
	철도운전용 전력		TJ	21,908	22,780	21,834	
	생활전력		TJ	4,012	4,439	4,378	
	냉·난방연료		TJ	278	324	289	
	업무용 자동차		TJ	72	73	83	
	계		TJ	30,493	31,823	30,574	
온실가스 배출량	철도운전용 경유		tCO ₂ eq	328,384	327,131	310,303	
	철도운전용 전력		tCO ₂ eq	1,064,013	1,106,380	1,060,433	
	생활전력		tCO ₂ eq	194,870	215,583	212,640	
	냉·난방연료		tCO ₂ eq	14,859	17,197	15,335	
	업무용 자동차		tCO ₂ eq	5,054	5,164	5,824	
	계		tCO ₂ eq	1,607,180	1,671,455	1,604,535	
	감축량	배출허용량	tCO ₂ eq	2,000,571	1,941,126	2,227,202	
		배출량	tCO ₂ eq	1,607,180	1,671,454	1,604,535	
		감축률	%	19.66	13.90	27.95	
수질오염물질 처리	폐수처리량	m ³	189,041	232,935	208,233		
	객차오수량	m ³	82,058	71,879	70,502		
폐기물 처리	사업장일반폐기물	톤	3,696	3,144	4,228		
	지정폐기물	톤	2,653	2,023	1,815		
환경영향관리							
소음	지면 위	낮	Leq dB(A)	56	58	56	
		밤	Leq dB(A)	54	53	53	
	최고치 예상충	낮	Leq dB(A)	59	59.5	59	
		밤	Leq dB(A)	57	58.5	57	
실내공기질							
철도역사	미세먼지	지하	μg/m ³	69	78	72.4	
		지상	μg/m ³	61	59	65	
	이산화탄소	지하	ppm	523	527	509	
		지상	ppm	488	571	579	
	포름알데하이드	지하	μg/m ³	9	24	18	
		지상	μg/m ³	12	18	14	
	일산화탄소	지하	ppm	1	1	1	
		지상	ppm	1	1	1	
철도차량	미세먼지	광역철도	μg/m ³	66	77	105	
		일반열차	μg/m ³	55	60	61	
	이산화탄소	광역철도	혼잡	ppm	1,048	1,241	1,251
			평상	ppm	1,263	1,394	1,062
		일반열차	혼잡	ppm	1,225	1,163	1,509
			평상	ppm	1,351	1,365	1,309

한국철도 경영진 귀중

산업정책연구원(이하 ‘검증인’)은 제3자 검증기관으로서 한국철도의 ‘2019-2020 지속가능경영보고서 (이하 ‘보고서’)에 대한 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

책임성 및 목적

본 보고서에 포함된 지속가능경영 성과 정보와 모든 서술 및 주장에 대한 책임은 공사에 있습니다. 검증인은 보고서 내에 존재할 수 있는 오류나 편견, 정보수집시스템의 작동 여부를 확인하고 지속가능경영 이슈 도출 프로세스를 검토하여 보고서 품질 개선을 위한 전문적 의견을 제시 하는데 목적을 두고 있습니다.

검증유형 및 수준

검증인은 본 보고서 검증에 관한 국제기준으로 AA1000AP(2018)¹⁾, ISAE3000²⁾, GRI Standards³⁾ 을 참조하였습니다.

검증범위	보고서의 경제, 환경, 사회적 측면의 성과 및 목표
검증유형 및 수준	Type II - 중위수준(Moderate level)
검증기준	• AA1000AP(2018) 4대 원칙 적용 여부 확인을 위한 'IPS Assurance Manual' TM • ISAE3000 기반의 성과지표 신뢰성 검토를 위한 'IPS Performance Indicators Assurance Criteria' TM • GRI Standards의 '핵심적 부합'(Core Option) 방법

검증절차 및 수행업무

검증인은 다음 절차를 통해 ①보고내용의 포괄성, 중대성, 대응성, 영향도 원칙 적용 여부, ②수룩된 성과정보의 신뢰성, ③GRI Standards 부합 방법 적용을 확인하였습니다.

- 한국철도의 중요 이슈 도출 프로세스 및 결과 검토
- 이해관계자 참여 프로세스 검토
- 재무제표를 제외한 경제, 환경, 사회적 측면의 정량성과 원천 데이터 표본 검토
- 경제, 환경, 사회적 측면 주요 정성성과에 대한 근거자료 확인
- 보고서 내용의 GRI Standard 지표 적용 확인

검증인은 검증절차 수행과정에서 공사 내 보고서 작성 담당자와의 서면질의 및 답변서 확인을 진행하였으며, 한국철도의 보고서 작성 담당자는 검증인의 수정요청과 의견을 적절하게 수용하였습니다.

검증의견

검증인은 서면질의 및 답변서 확인을 통해 한국철도와 보고서 수정에 관해 논의하였으며, 수정요청 및 권고 사항 반영 결과를 확인하기 위하여 보고서의 최종본을 검토하였습니다. 이를 통해 검증인은 보고서에서 다음 검증 원칙에 위배되는 내용, 그리고 검증 범위에 포함된 성과정보와 진술, 주장 등에서 중대한 오류나 편견이 담겨있다는 증거를 발견할 수 없었습니다.

> 포괄성_Inclusivity

한국철도의 이해관계자 참여 계획과 프로세스는 적정한가?

검증인은 한국철도가 지속가능경영을 추진함에 있어서 다양한 이해 관계자와의 소통과 협업의 중요성을 인식하고 있으며, 이를 실제 경영 활동에 반영하기 위한 프로세스를 구축하고 있는 것으로 파악하였습니다. 특히 해외철도를 새로운 이해관계자로 추가 분류하여 5개 그룹의 특성에 맞는 소통 방안을 마련하여 의견을 청취하고, 이를 지속가능경영 활동에 반영하고자 노력하고 있음을 확인하였습니다. 검증인은 이 과정에서 중요한 이해관계자가 누락되었음을 발견하지 못하였습니다.

> 중대성_Materiality

보고서는 한국철도공사의 경제, 환경, 사회적 측면 이해관계자에게 가장 중요한 정보를 제공하고 있는가?

검증인은 한국철도가 이해관계자와 공사의 경영활동에 영향을 미치는 중요 이슈를 도출하고 해당 이슈에 대한 관리 현황을 적절하게 공개 하고 있음을 확인하였습니다. 특히 매년 보고서 준비 과정에서 'ISO 26000 이행 수준 진단'과 이해관계자 인터뷰를 거쳐 새로운 지속가능성 이슈를 식별하고, 담당TF회의를 거쳐 우선순위를 결정하는 방식은 공사가 채택한 표준화된 '중요성 평가 프로세스'인 것으로 판단됩니다. 검증인은 이 과정에서 공사의 중요한 지속가능경영 정보가 누락되었음을 발견하지 못하였습니다.

> 대응성_Responsiveness

보고서는 이해관계자의 요구와 관심에 적절하게 대응하고 있는가?

검증인은 공사가 핵심 이해관계자별로 다양한 소통 채널을 운영하고 있으며, 수집한 의견을 중심으로 중요 보고 이슈를 도출하고 있음을 확인하였습니다. 특히 보고서의 테마를 구성하는 '코로나 19 극복, 한국철도가 함께합니다', '모두가 안심하는 안전한 철도', '윤리경영', Business Portfolio는 내·외부 이해관계자의 관심도가 높은 주제를 반영

하고 있음을 확인할 수 있었습니다. 검증인은 이 과정에서 공사가 이해 관계자의 요구와 관심에 적절히 대응한 것으로 판단합니다.

> 영향도_Impact

한국철도는 이해관계자에게 미치는 경제, 환경, 사회적 영향을 평가하여 보고서에 공개하고 있는가?

검증인은 한국철도가 보고서를 통해 고유사업 추진 단계에서 '토양환경 평가', '안전문화 수준 평가', '취업유발 효과 분석', '지역사회 경제 활성화 효과 분석' 결과 등을 제시함으로써 경제, 환경안전, 사회적 영향도를 적절히 측정·공개하고 있는 것으로 확인하였습니다. 또한 인권경영 추진 과정에서 직원 및 협력사 대상 인권실태조사를 실시하여 기관운영 및

주요사업 측면의 이해관계자에게 미치는 사회적, 환경적 영향과 위험 요인을 분석하고 있음을 확인하였습니다.

> GRI Standards 부합 방법

검증인은 보고서가 GRI Standards의 일반공시표준(GRI 102)의 핵심적 부합 방법을 따르고 있는 것으로 확인하였습니다. (In accordance with the GRI Standards: Core option)

> 성과지표에 대한 신뢰성

검증인은 보고서에 포함된 성과정보에서 공사에 대한 이해관계자의 판단에 영향을 미치는 편견이나 중대한 오류를 발견할 수 없었습니다. 검증인이 확인한 주요 성과정보는 다음과 같습니다.

카테고리	이슈	성과정보
Business Portfolio	고객을 위한 편리한 철도 서비스	광역철도 출퇴근 시간 22분 단축
Vision & Strategy	윤리 및 법규 준수	투명경영윤리위원회 운영 현황
모두가 안심하는 철도	고객안전보전 (안전한 철도 관리, 시설 및 차량 안전성 확보)	• 안전관리율: 1.967(건/열차주행거리 백만km) 차량고장률: 0.074(건/열차주행거리 백만km) 시설고장률: 1.333(건/열차주행거리 천km) • 철도안전경영위원회 운영 현황
협력사와 같이가는 동반성장	공정한 계약 및 조달	전국 94개 공사 현장 불공정 행위 점검 현황
구성원을 위한 행복한 일터	직장의 안전 및 보건	• 노사소통지수 : 3.60 • 신규 3,966명 채용
지배구조	지배구조의 투명성 및 전문성	비상임이사 성과관리 운영 현황
대한민국을 대표하는 미래의 철도	미래 신성장 사업 확대 (미래 핵심기술 내재화, 비즈니스 모델 혁신 등)	• 해외사업 영업수익 연평균 6% 성장 • 국가 성장기반 품목 97만톤 유치

* 40개 이슈에 관한 정성(17개) 및 정량(23개) 성과지표를 검토하였으며 검증의견서에는 일부 성과지표만 기재

권고의견

검증인은 보고서가 ①공사의 '경영가치체계' 및 '지속가능경영 가치체계', '사회적 가치 실현 전략체계', '환경관리체계'와 연계한 핵심 주제를 반영 하였고, ②지속가능경영 관련 성과를 균형적 관점에서 보고하였으며, ③이해관계자 참여 프로세스를 통해 공사 내·외부의 주요 관심사안을 적절히 반영하고자 노력하였으며, ④사회적 가치 창출, 인권경영, 지속 가능발전목표(SDGs), UNGC 원칙 등 국내외 지속가능성 아젠다를 중심으로 공사의 경제, 환경, 사회적 성과와 계획을 투명하게 공개하고자 노력한 점을 높이 평가합니다.

향후 발간될 보고서에서는 다음 사항을 고려할 것을 권고합니다.

- 명확성(Clarity): 경영관리 결과(outcome)로 나타나는 각종 영향(impact), 효과(effect) 등에 관한 산출 근거 및 산식 또는 사용 계수에 대한 근거 설명
- 정확성(Accuracy): 집계시점, 공시대상에 따라 차이가 발생할 수 있는 인원 현황 등의 기초 데이터 관리 체계 확보
- 비교가능성(Comparability): 성과지표 공개 시 국토부 산하 공공기관 또는 산업 내 벤치마크 데이터와 비교 가능한 형태로 제시
- 신뢰성(Reliability): 공공기관의 성과를 평가하는 주요지표인 고객만족도 조사 결과에 대한 투명하고 정확한 공개

검증인의 독립성

검증인은 공사와 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계를 맺지 않고 있으며 보고서에 대한 검증업무 이외에는 보고서 작성 과정에 관여하지 않았습니다.

검증인의 적격성

산업정책연구원은 국내 기업과 공공기관의 지속가능성보고서 검증을 수행하는 '제3자 검증기관'이며, 보고서 검증에 참여한 검증단은 경영, 회계, 환경, 사회학 전공자로서 윤리경영, 사회책임경영, 지속가능경영 관련 분야에서 다년간 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가로 구성 되었습니다.

2020년 8월

(사)산업정책연구원 대표이사 이사장 조 동 성

조 동 성



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-24



1) AA1000 - AccountAbility Principles 2018: 영국 소재 비영리 단체인 AccountAbility가 기업의 사회적 책임과 지속가능개발의 검증을 위해 제정한 지속가능성보고서 검증 표준 시리즈로서 검증 원칙을 설명 지난 2018년 기준 AA1000APS(2008)에 영향도(Impact) 원칙을 추가하여 개정함

2) International Standard on Assurance Engagements 3000: 국제회계사연맹이 제정한 '역사적 재무정보에 대한 감사 또는 검토 이외의 인증업무기준'

3) GRI는 1997년 환경책임경제연합(CERES)과 유엔환경계획(UNEP)이 제정한 국제 비영리 가구로서 2000년 다국적 기업의 지속가능성보고서 작성 기준인 GRI 가이드라인을 제정. 2000년 공급망, 지배구조, 윤리 및 청렴도, 반부패, 온실가스 및 에너지를 중심으로 개정된 G4를 거쳐 2016년 GRI Standards로 보다 체계화된 가이드라인을 발표

공통주제(Universal Standards)		
Disclosures	페이지	외부검증
Organizational profile		
102-1	조직명	17
102-2	활동, 브랜드, 제품 및 서비스	17
102-3	본사 위치	17
102-4	사업 지역	17
102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	17
102-6	시장 영역	19-20
102-7	보고 조직의 규모	17
102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	17-18
102-9	공급망	18
102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	18
102-11	사전예방 원칙 및 접근	67-72
102-12	외부 이니셔티브	97-98
102-13	협회 가입 현황	99
Strategy		
102-14	최고 의사 결정권자 성명서	5-6
Ethics and integrity		
102-16	조직의 가치, 원칙, 표준 및 행동규범	21-22
102-17	윤리 관련 자문 및 고충처리 메커니즘	58, 78-80
Governance		
102-18	지배구조	75-76
102-22	최고의사결정기구 및 이사회 구성	75
102-23	최고의사결정기구 의장의 경영자 직위 겸임 여부	75
102-24	최고의사결정기구 임명 및 선정 절차와 기준	75
102-26	최고의사결정기구의 역할, 가치, 전략	76
102-27	최고의사결정기구의 경제, 환경, 사회적 주제에 대한 전문성 제고 방안	76
102-29	경제적, 환경적, 사회적 영향 파악 및 관리	76
102-30	리스크관리 절차의 효율성	81
102-33	중요 사안에 대한 보고	76
102-34	중요 사안의 특성 및 총 보고횟수	76
Stakeholder engagement		
102-40	이해관계자 그룹 목록	82
102-41	단체협약	58, 79
102-42	이해관계자 파악 및 선정	82
102-43	이해관계자 참여 방식	45, 82-84
102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제 및 관심사	45, 82-84
Reporting practice		
102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사 리스트	18
102-46	보고내용 및 토픽의 경계 정의	86
102-47	중대 이슈 리스트	86
102-48	정보의 재기술	About This Report
102-49	보고의 변화	About This Report
102-50	보고 기간	About This Report
102-51	최근 보고 일자	About This Report
102-52	보고 주기	About This Report
102-53	보고서에 대한 문의처	About This Report
102-54	GRI 스탠더드 적용 옵션	About This Report
102-55	GRI 인덱스	95-96
102-56	외부 검증	93-94

토픽별 주제(Topic-specific Standards)			
Disclosures	페이지	페이지	외부검증
GRI 200 경제 Economic topics			
GRI 201 경제적 성과	201-1	직접적인 경제가치 창출과 분배	89
	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 자원활동	11-12
	203-2	중요한 간접경제효과	11-12
GRI 203 간접경제효과	103	Management Approach	60
	204-1	지역 공급업체에 지출하는 비율	61
GRI 204 조달관행	103	Management Approach	77
	205-1	부패리스크평가	77
GRI 205 반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	78
	205-3	확인된 부패사례와 이에 대한 조치	78
GRI 206 반독점행위	206-1	반독점행위 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	없음
GRI 300 환경 Environmental topics			
GRI 302 에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	92
	302-2	조직 외 에너지 소비	92
GRI 305 배출	103	Management Approach	67
	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 1)	72
	305-2	간접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 2)	72
	305-5	온실가스(GHG) 배출 감축	72
GRI 306 폐수 및 폐기물	306-1	수질 및 도착지별 폐수량	92
	306-2	유형 및 처리방법별 폐기물 종량	92
GRI 308 공급업체 환경평가	103	Management Approach	67
	308-2	공급망에서 환경에 미치는 부정적인 영향 및 조치	69-70
GRI 400 사회 Social topics			
GRI 401 고용	401-1	신규채용 및 이직자 수 및 비율	55, 89
	401-2	상근직에게만 제공하는 복리후생	57
	401-3	육아휴직	57, 90
GRI 403 산업안전보건	103	Management Approach	26
	403-1	산업보건안전 관리프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	27
	403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	27
	403-3	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	27
	403-4	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	58
GRI 404 교육훈련	404-2	근로자의 역량강화 및 경력관리를 위한 프로그램	56
GRI 405 다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	75
GRI 412 인권평가	103	Management Approach	79
	412-1	인권검토 또는 인권영향평가 대상 사업장	79
	412-2	인권 정책 및 절차에 대한 임직원 교육	79
GRI 413 지역사회	413-1	지역사회 참여활동, 영향평가 및 개발 프로그램을 수행하는 사업장	61-62
GRI 416 고객안전보건	103	Management Approach	26
	416-1	제품 및 서비스 부문의 고객 건강 및 안전영향평가	12, 22, 26, 28, 30, 91
	416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	없음
GRI 418 고객개인정보보호	103	Management Approach	44
GRI 418 고객개인정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	30
	419-1	사회 경제 영역에서 법규 미준수	없음

지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)는 UN이 지속가능한 발전에 위협이 되는 요인을 완화·제거하기 위해 수립한 종합적 행동 및 글로벌 협력 아젠다입니다. 이는 경제·사회의 양극화, 각종 사회적 불평등 심화, 지구환경 파괴 등을 퇴치 한다는 것을 주 내용으로 하고 있으며, 향후 2030년까지 국제사회가 달성해야 할 17개의 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 한국철도는 지속가능한 발전을 위해 UN 지속가능발전목표를 적극 지지하며, 사업을 영위하는 과정에서 지속가능발전목표를 함께 달성하기 위해 최선을 다하고 있습니다.



건강한 삶과 복지

- 유연근무제 활성화
- 일·가정 양립문화 조성
- 합리적인 복지후생제도 운영

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

깨끗한 물과 위생

- 수질오염물질 관리
- 폐수처리시설 용수 재이용

6 CLEAN WATER AND SANITATION

사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화

- 안전 최우선 경영

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

지속가능한 소비

- 중소기업 제품 구매
- 친환경 제품 구매

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

평화, 정의 실현

- 윤리경영 시스템
- 부패방지 제도 및 교육
- 개인정보보호 및 정보보안

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

빈곤의 퇴치

- 내일 하우스 (소외계층 생활공간 개선)
- 공공할인

1 NO POVERTY

양질의 교육

- 임직원 교육 훈련
- 전사 안전의 날 지정

4 QUALITY EDUCATION

지속가능한 에너지 제공

- 신재생에너지 도입
- 온실가스 감축
- 에너지 절감 활동
- 탄소 배출권 거래제 대응

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

불평등 해소

- 차별 없는 채용 및 인사
- 사회형평적 채용 시행

10 REDUCED INEQUALITIES

기후변화 영향 방지

- 온실가스 인벤토리 구축
- 온실가스 에너지위원회 운영
- 환경성적표지 탄소발자국 '저탄소인증' 획득

13 CLIMATE ACTION

글로벌 파트너십

- UNGC 가입 및 지지
- UIC(국제철도연맹) 정회원국 활동
- OSJD(국제철도협력기구) 정회원국 활동
- 한일 철도교류협력(국토교통성, JR구슈, JR동일본)

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

기근 퇴치와 식량 안보

- 사랑의 성금제도 운영
- 해피트레인

2 ZERO HUNGER

성평등과 여성 인권 신장

- 차별 없는 채용 및 인사
- 양성평등 제도 시행
- 여성관리자 확대 목표제도

5 GENDER EQUALITY

지속가능한 경제성장과 양질의 일자리

- 열린채용
- 선진적 노사문화
- 민간부문 일자리 창출
- 경제가치 창출 및 배분

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

지속가능한 도시 및 거주지 조성

- 지역 사회공헌활동
- 지역경제 활성화

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

육상 생태계 보호

- 하수 및 폐수 관리
- 생태계 보호

15 LIFE ON LAND

한국철도는 2007년 5월 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 가입 후, UNGC의 4대 분야 10대 원칙 지지를 선언하였으며 이를 준수하고 있습니다. 인권, 노동, 환경, 반부패와 관련한 UNGC의 10대 원칙은 세계인권선언(1948), 국제연합 부패방지협약(2003) 등의 선언과 협약에서 유래하며, UN은 기업이 이를 지지함으로써 10개의 보편적 원칙을 준수하도록 권고하고 있습니다. 앞으로도 한국철도는 사업을 영위하는 과정에서 인권, 노동, 환경, 반부패와 관련한 다양한 이슈를 체계적으로 관리할 것을 약속합니다.



원칙	보고페이지
인권	
원칙 1 기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다.	78~79
원칙 2 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	
노동규칙	
원칙 3 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,	79
원칙 4 모든 형태의 강제노동을 배제하며,	
원칙 5 아동노동을 효율적으로 철폐하고,	
원칙 6 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	
환경	
원칙 7 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	67~71
원칙 8 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	
원칙 9 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	
반부패	
원칙 10 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	76~77

수상내역

년도	수상내역	주관
2017	올해의 녹색상품(ITX-새마을)	(사)한국녹색구매네트워크
	공공기관 통합공시 우수기관	기획재정부
	제 19회 대한민국 브랜드 대상 우수상	산업정책연구원
	2017 태국 방콕 국제 지식재산 발명혁신 기술전시회 금상	National Research Council of Thailand
	대한민국 안전사진 공모전 safety together 수상	대한산업안전협회
	2017 태국 방콕 국제 지식재산발명·혁신·기술 전시회 금상 수상	National Research Council of Thailand
	제어시스템 사이버공격 대응 실전훈련' 최우수 기관	국가정보원
	공공분야 사이버보안 경진대회 특선	산업통상자원사이버안전센터
	2017 대한민국 나눔 국민대상 보건복지부 장관 표창	보건복지부
	대한민국 커뮤니케이션 대상 특별상(코레일 사보)	(사)한국사보협회
	국제 비즈니스 어워드 금상	IBA(국제 비즈니스 어워드)
	국토교통 교육훈련 경연대회 최우수상	국토교통부
2018	CDP 기후변화 대응 우수기업 탄소경영특별상(4회)	CDP
	올해의 녹색상품(V-Train)	(사)한국녹색구매네트워크
	2018 안전보건 UCC 대상	안전보건공단, CBS
	2018 정부혁신 우수사례 경진대회 최우수 사례 대통령상 수상	행정안전부
	2018 자살 예방의 날 기념식 '자살 예방·생명사랑 유공 부문' 보건복지부 장관상	보건복지부
	2018 국제비즈니스대상(International Business Awards, IBA)금상(코레일 사보)_2년 연속	IBA(국제 비즈니스 어워드)
	2018년 안전보건사례 UCC공모전 대상 및 특선 수상	고용노동부, CBS방송국
	2018 스마트 건설기술·안전대전 시설안전분야 최우수상 수상	국토교통부
	대한민국 사랑받는 기업 정부포상 장관상 수상	산업통상자원부
	2018 'CEO 명예의 전당' 지속가능 부문 수상	산업정책연구원
	'공공기관 노사관계 합리화 유공' 고용노동부 표창 수상	고용노동부
	2018 평창 동계올림픽 및 패럴림픽 유공 대통령 표창 수상	문화체육관광부
2019	사회적경제 판로지원 한국사회적기업진흥원장 감사패 수상	한국사회적기업진흥원
	2019 대한민국 사회공헌대상(교육부장관상)	대한민국사회공헌대상조직위원회
	2019 올해의 녹색상품(호남선 KTX)	한국녹색구매네트워크
2020	IF 디자인 어워드 2020 금상	IF디자인

협력단체

국내	국외
<div>• 한국표준협회</div> <div>• UN글로벌컴팩트한국협회</div> <div>• 한국철도학회</div>	<div>• 한국전기철도기술협력회</div> <div>• 감사협회</div> <div>• 한국능률협회</div> <div>• 한국물류협회</div> <div>• 한국생산성본부</div> <div>• 철도산업위원회</div> <div>• OSJD(국제철도협력기구)</div> <div>• UIC(국제철도연맹)</div> <div>• UNGC(유엔글로벌컴팩트)</div> <div>• CCTT(유라시아횡단 운송조정협의회)</div>



"지속가능경영 보고서 발간을 위해 도와주신 모든 분들께 감사드립니다."

