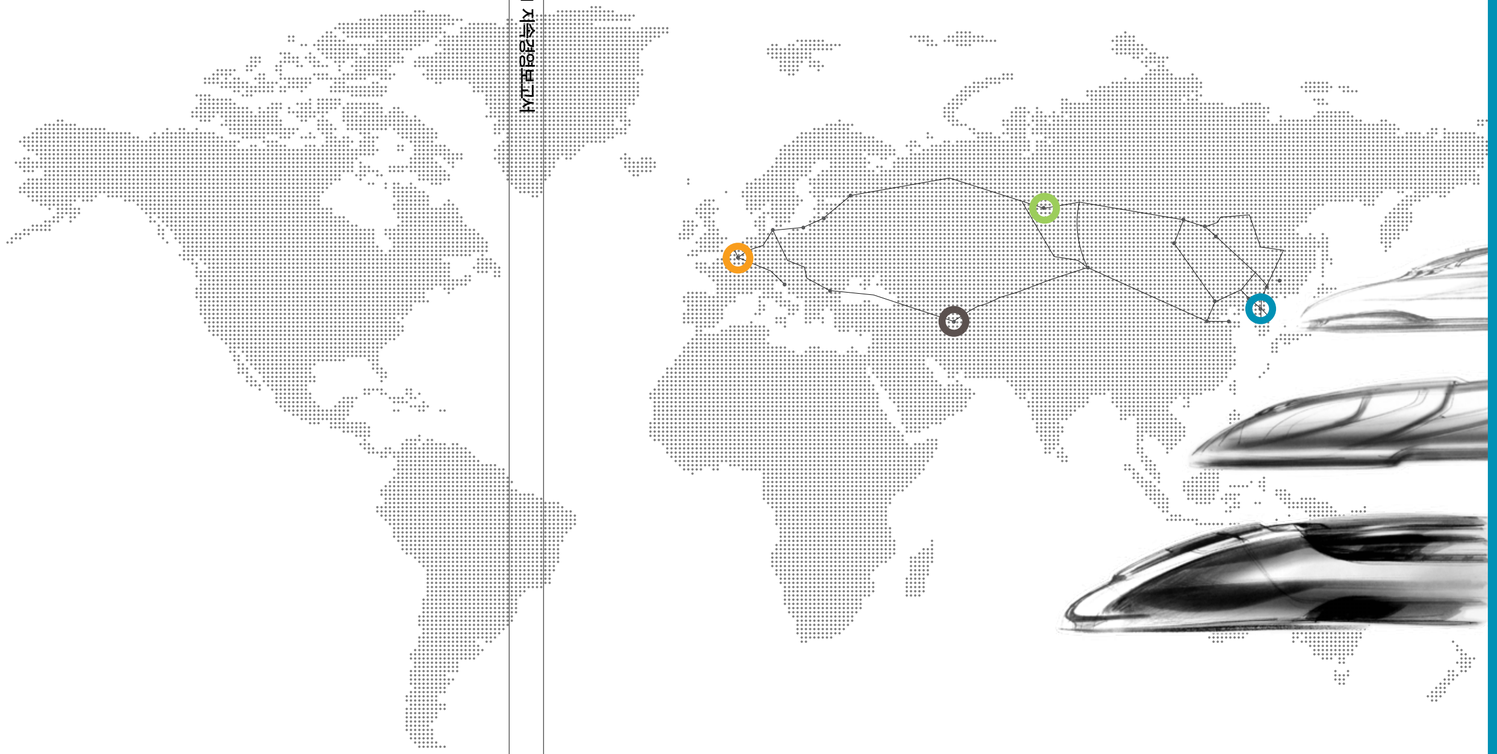
This report is printed on eco-friendly paper using soybean ink.

발 간 등 록 번 호
경영혁신-02-12305-01

KORAIL 2011 지속경영보고서

국민기업 Korail

KORAIL 2011 지속경영보고서



ABOUT THIS REPORT

보고서 특징

KORAIL은 2008년 지속경영보고서 첫 발간 이래, 2011지속경영보고서를 통하여 그 4회째 발간을 맞이합니다. 이 보고서는 KORAIL의 경제 · 사회 · 환경에 대한 지속경영 이행 성과를 공개하고, 향후 추진방향 및 활동을 이해관계자들에게 약속하고 있습니다. KORAIL은 매년 지속경영보고서 발간을 통하여 이해관계자들에게 다가가고 보다 원활히 소통하는 공기업이 되겠습니다.

보고서 작성기준

이 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1 가이드라인에 의거하여 작성하였으며 ISO 26000 7대 핵심주제와 유엔글로벌콤팩트의 10대 원칙에 대한 이행성과를 보고하고 있습니다.

경제성과의 경우 KORAIL은 2010년 1월 국제회계기준을 도입하여 2011년 1월 이후의 연차 보고기간부터 적용함에 따라 전년 보고 내용과 수치가 다를 수 있습니다. 회계기준에 따른 수치 변화가 있을 경우에는 내용을 명시하였습니다. 통화단위는 대한민국 원화(₩)를 기준으로 작성하고 모든 정량 데이터는 수치와 기준단위를 병기하였습니다.

보고기간 및 보고경계

보고기간은 2011년 1월 1일부터 2011년 12월 31일까지이며, 중요한 추진내용이나 변동사항이 있는 경우에 한해 2012년 1분기의 내용을 포함하였습니다. 보고서에 실린 지속경영활동 및 성과는 본사와 지역본부에 대한 내용이며 계열사의 지속경영 활동을 일부 보고하고 있습니다.

검증

보고서에 수록된 모든 정보는 한국표준협회의 제3자 독립검증 절차를 거쳤으며, GRI G3.1 적용수준은 A+에 해당함을 확인하였습니다.

보고서 추가정보

KORAIL의 지속경영보고서는 한글판과 영문판으로 발간되었으며, 홈페이지에서 PDF파일로 다운받으실 수 있습니다. KORAIL의 지속경영 활동과 관련한 자세한 사항은 홈페이지 경영공시를 통해 확인하실 수 있습니다.

KORAIL 한국철도공사

[300-720] 대전광역시 동구 중앙로 240 한국철도공사
(http://www.korail.com) 경영혁신실 창의혁신처
042-615-3202 / 02-361-8278 / sustainability@korail.com

사회적 책임을 다하는 친환경 글로벌 녹색문화 서비스기업으로

110여 년의 세월 동안 국민의 믿음직한 발 역할을 충실히 수행해 온 KORAIL은 정시운행률과 안전성에서 세계 1위로 인정 받는 등 세계 최고 수준의 서비스를 제공하는 경쟁력 있는 기업으로 발전하였습니다. KORAIL은 이제 고객을 최우선으로 생각하는 안전중심 경영체계 확립, 상생의 노사문화 창출, 협력사와의 동반성장, 지역사회 발전에의 기여 등 다양한 이해관계자가 만족하는 지속경영을 펼쳐 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하며 친환경 글로벌 녹색문화 서비스 기업으로 성장하겠습니다.

2011

KORAIL
지속경영보고서

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

KORAIL의 지속경영 활동 및 보고서에 관해 궁금하신 사항이 있으시면, 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

담당부서: 경영혁신실, 창의혁신처
전 화: 042-615-3202
팩 스: 02-361-8278
이 메 일: sustainability@korail.com

CONTENTS

약속을 지키는 안전한 국민철도 KORAIL
탄소배출이 적은 친환경 교통수단 KORAIL
풍요로운 미래를 여는 국민기업 KORAIL

PRELUDE
CEO 메시지 08
2011년 지속가능경영뉴스 10
기업 개요 12
경영가치 체계 17
지배구조 19

OUR SUSTAINABLE WAY : 코레일의 지속경영
중대성 평가 프로세스 22
핵심성과지표 24
KORAIL의 투명 · 윤리 경영 26
리스크 매니지먼트 29

OUR CREATION OF VALUE : 경제 성과
철도산업 경쟁력 강화 34
KORAIL의 경제 성과 38
국민과 공유하는 경제가치 창출 40

OUR CITIZENSHIP : 사회 성과
감동을 전하는 고객만족 경영 44
행복한 일터를 위한 인간중심 경영 50
공정사회 구현을 위한 상생 경영 57
희망을 함께하는 나눔 경영 60

OUR GREEN RAILROAD : 환경 성과
지구를 생각하는 친환경 철도 66
안전을 약속하는 편안한 철도 80
품질을 보장하는 준비된 철도 84

APPENDIX
협회 및 단체가입 현황 / 수상 실적 87
ISO 26000 이행수준 진단 보고서 88
제 3자 검증의견서 90
GRI G3.1 / ISO 26000 Index 92
KORAIL 계열사 현황 97
KORAIL 연혁 100
독자 설문지 101
GRI Application Level Check

약속을 지키는
안전한 국민철도 KORAIL

먼 곳에 갈 때면 타게 되는 KORAIL에 오르면 언제나 부모님 생각이 납니다.
빠르게 스쳐 지나가는 차 창 밖의 아름다운 풍경, 박자에 맞춰 귓가를 간질이는
나지막한 기차 바퀴 소리, 좌석에서 몸으로 전달되는 기분 좋은 느낌의 작은
흔들림으로 마음이 평안해 지면, 언제나 지켜주시고 챙겨주시는 부모님을 자주
찾아 뵙지 못하는 미안함과 늘 마음 속 깊이 자리잡고 있는 그리움이 사무칩니다.

**KORAIL은 세계 최고 수준의 정시운행률과 안전성으로
국민의 시간과 안전을 지킵니다.**

[정시운행률]

99.7%

[100만km당 사고건수]

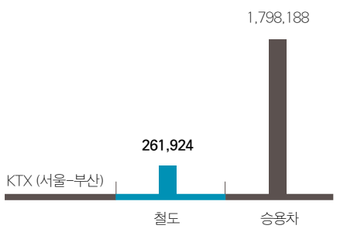
0.066건

정시운행률과 안전성 세계 1위(2012년 세계철도연맹 발표)

탄소배출이 적은 친환경 교통수단 KORAIL

기후변화는 인류 전체가 대응해야 할 과제입니다. 그래서 출장을 갈 때는 항상 KORAIL입니다. 시간을 절약해 주는 것도 그렇고, 온실가스 배출량이 승용차에 비해 1/7수준인 저탄소 교통수단으로 공인 받은 친환경적인 철도이므로 믿을 만 합니다. 서울에서 부산을 기차로 가면 자동차에 비해 소나무 11그루를 심는 효과를 거둘 수 있다고 하니 KORAIL을 자주 이용해 지속가능한 세상에 기여하겠습니다.

KORAIL은 온실가스와 에너지 소비를 줄여 국민의 녹색생활 실천을 적극적으로 지원합니다.

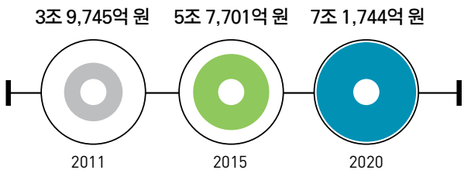


교통수단별 온실가스 배출량 환산톤(톤 CO_2)

풍요로운 미래를 여는 국민기업 KORAIL

철도선진국이 된다는 것은 안전하고 풍요로우며 지속가능한 세상을 만드는 일입니다. 전국 어느 곳이나 2시간 이내에 갈 수 있는 편리한 나라, 잘 갖춰진 철도 물류인프라로 저렴하게 화물을 운송해 경제가 강한 나라, 가까운 역마다 풍성한 생활문화 공간이 있어 즐겁고 행복한 나라, 미래의 철도선진국 대한민국, 더 나아가 세계철도시장을 주도하는 KORAIL을 기대합니다.

KORAIL은 지속가능한 성장을 선도하는 글로벌 운송기업으로서 세계철도시장을 주도하겠습니다.



KORAIL 경영성과 목표 (매출액)

CEO 메시지

존경하는 이해관계자 여러분!
올해로 4번째 발간하는 지속경영보고서로 이해관계자 여러분과 진심어린 소통의 기회를 마련하게 되어 매우 기쁘게 생각합니다.

도로교통의 상대적 발달로 한동안 침체기에 있던 철도는 저탄소 녹색성장 시대의 도래와 함께 새로운 부흥기를 맞고 있습니다. 이를 계기로 KORAIL은 2004년 KTX의 개통 이후 지속적인 고속철도 노선을 확충하여 고속철도 비수혜지역 해소를 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

세계적인 경기침체 등 경영환경 위기를 극복하고 더욱 다양해지는 고객의 욕구를 충족하기 위해 "고객, 환경, 미래와 소통하는 국민기업 KORAIL"이라는 새로운 기업비전을 선포하고 세계적인 수준의 지속가능한 기업이 되기 위하여 다각적인 노력을 하고 있습니다.

안전하고 편안한 KORAIL
2012년 국제철도연맹(UIC)에서 발표한 자료에 의하면 KORAIL은 세계철도운영국 중 안전성(100만Km당 사고건수, 0.066건)과 고속열차 정시운행률(99.7%) 부문에서 세계 1위를 달성하였습니다. KORAIL은 여기에 안주하지 않고 보다 체계적이고 과학적인 안전중심경영체계 확립과 휴먼에러관리 등을 통해 고객이 안심하고 편안하게 열차를 이용할 수 있도록 해 나가고 있습니다.

이해관계자와 상생하는 KORAIL
KORAIL은 유엔글로벌콤팩트의 원칙을 지지하며 매년 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000의 이행성과 점검을 시행하고 있습니다. 또한 지속가능경영을 정착시킴으로써 경제·사회·환경에 대한 가치들을 실현해 나갈 수 있다고 생각하며, 이는 이해관계자가 만족하는 경영활동을 의미합니다. 고객에게 사랑 받는 철도, 상생의 노사문화 창출, 협력사와의 동반성장, 지역사회 발전에 대한 노력 등 KORAIL은 이해관계자의 만족과 행복을 적극 추구해 나가겠습니다.

친환경 글로벌 운송기업 KORAIL
철도는 친환경 녹색교통수단으로서 향후 유라시아 대륙으로 뻗어 나가는 핵심운송수단이 될 차세대 성장동력입니다. KORAIL은 통합 기술형 핵심인재 양성 및 철도 기술력 축적으로 미래성장동력을 확보하고, 정부정책 및 글로벌 환경에 적극 대응하여 친환경 글로벌 종합운송기업으로 도약하기 위해 최선을 다하겠습니다.

지속가능환경 기반을 창출하는 KORAIL
KORAIL은 창의적이고 혁신적인 업무 추진으로 지속성장을 위한 기반조성에 힘을 기울이고 있습니다. 또한 생산적이고 스마트한 조직 문화를 조성하고 전 종사원이 참여하는 현장혁신활동을 펼치고 있습니다. 새로운 철도 시대의 주역으로 국민과 이해 관계자의 신뢰를 최우선 가치로 삼아 지속가능한 기업 창출에 최선을 다하겠습니다.

친애하는 이해관계자 여러분!
KORAIL은 향후에도 적극적인 소통을 통해 여러분의 의견을 경영에 반영하고, 지역사회와 환경을 생각하는 경영활동을 통해 사회적 책임을 다하겠습니다.

지금까지의 성과가 이해관계자 여러분들의 아낌없는 관심과 배려로 이루어진 것임을 잊지 않을 것이며, 앞으로도 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

고객 · 환경 · 미래와 소통하는

국민기업 KORAIL

한국철도공사 사장
정 창 영
정 창 영

2011년 지속가능경영뉴스

역량 및 성과우수자 88명에 대한 발탁승진

KORAIL은 건전한 경쟁문화 조성을 통해 조직의 경쟁력을 강화하여 국민기업 KORAIL을 구현하고 국민편익을 고려한 철도서비스를 제고하기 위하여 역량과 성과 위주로 우수 인재를 발탁 · 승진하였습니다.

용산국제업무지구 기공식

KORAIL은 부동산 경기침체와 사업초기 막대한 토지비 부담에 따른 사업성 우려 등으로 인한 중단 위기를 극복하고, 용산역세권 개발사업을 정상화하였습니다.

안전보건경영시스템 국내외 인증 획득

KORAIL은 안전보건관리를 체계적 · 과학적으로 운영하기 위해 2011년 전 사업장을 대상으로 안전보건경영시스템 국내 인증(KOSHA 18001)을 획득하고, 고속철도 관련 주요 6개 사업장은 국내인증 외 국제인증(OHSAS 18001)을 추가로 획득하여 대외적 공신력을 확보하였습니다.

안전성&정시율 세계 1위

KORAIL은 글로벌 수준의 철도 안전성을 확보하기 위해 UIC세계 철도 통계 연감을 기준으로 하여 철도 사고율 및 정시율을 관리하고 있습니다. 2012년 세계철도연맹의 발표에 의하면 KORAIL은 안전성 및 정시율 부문에서 세계 1위를 달성하였습니다. KORAIL은 이러한 결과에 만족하지 않고, 세계 최고 수준의 서비스를 제공하도록 하겠습니다.

KORAIL 트위터 119개 정부기관 중 영향력 1위

KORAIL은 여러 교통정보 트위터 계정과 연계해 출퇴근 시간대의 열차 운행상황 등을 트위터를 이용하여 실시간으로 전달하고 있으며, 이러한 SNS를 고객과의 소통채널로 활용하고 있습니다.

친환경산업 육성 및 저탄소 녹색성장유공 기후변화대응 부문 대통령 표창 수상

KORAIL은 탄소성적표지 인증, 녹화운동, 온실가스 인벤토리 및 환경경영정보시스템 구축을 전사적으로 추진한 결과, 제4회 그린스타트 경연대회에서 친환경산업육성 및 저탄소 녹색성장을 선도하는 기업으로 인정받아 대통령표창을 수상하는 등 국내의 대표적인 친환경 기관으로 평가 받고 있습니다.

공기업 최초 소비자중심경영 대통령상 수상

KORAIL은 CEO를 위원장으로 하는 자율관리조직을 구성하고 고객만족경영협의회를 운영하는 등 고객만족 경영체계를 최적화하였으며 2011년 12월, KORAIL은 다시 한번 공기업 중 최초로 소비자중심경영(CCM) 재인증을 획득하고 대통령상을 수상하였습니다.

글로벌 스탠더드 경영대상 사회책임경영부문 대상 수상

KORAIL은 2011년 다양한 사회공헌 활동(472개의 봉사단체, 29,559명의 봉사인원 활동)으로 '2011 나눔실천 유공기관'으로 선정되어 보건복지부 장관상을 수상하였으며, '글로벌 스탠더드 경영대상' 사회책임경영부문 대상을 수상하였습니다.

기업 개요

KORAIL은 1899년 창립이래 국가의 대표 운송수단으로서의 역할을 다해 왔습니다. KORAIL은 친환경 교통수단으로써 앞으로도 우리 사회의 지속 가능한 가치 창출을 위해 노력하겠습니다.

KORAIL 현황

KORAIL은 '철도산업발전기본법' 및 '한국철도공사법'에 근거하여 철도운영의 전문성과 효율성을 높임으로써 철도산업과 국민경제 발전에 기여하기 위해 설립되었습니다. KORAIL은 친환경 교통수단으로 대량수송이 가능한 장점을 살려 미래 교통의 중심적인 역할을 하고자 합니다.

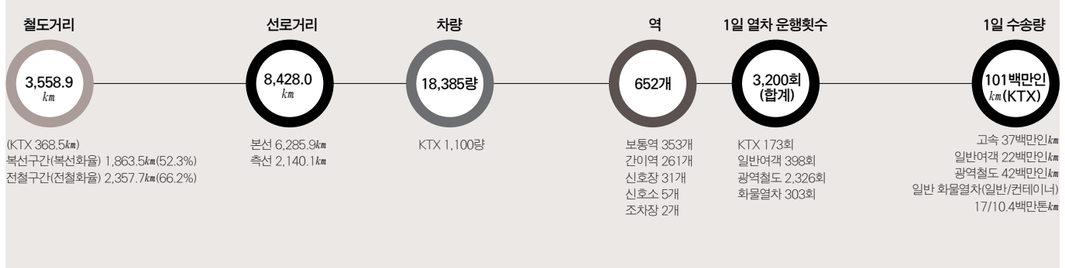
KORAIL은 2011년 기준 총 652개역에서 90개의 노선을 운영하고 있으며 1일 3,200회 운행하였습니다. 철도거리는 3,558.9km(고속신선 368.5km, 일반선 3,190.4km)이며 복선화율은 52.3%, 전철화율은 66.2%입니다.

일반현황

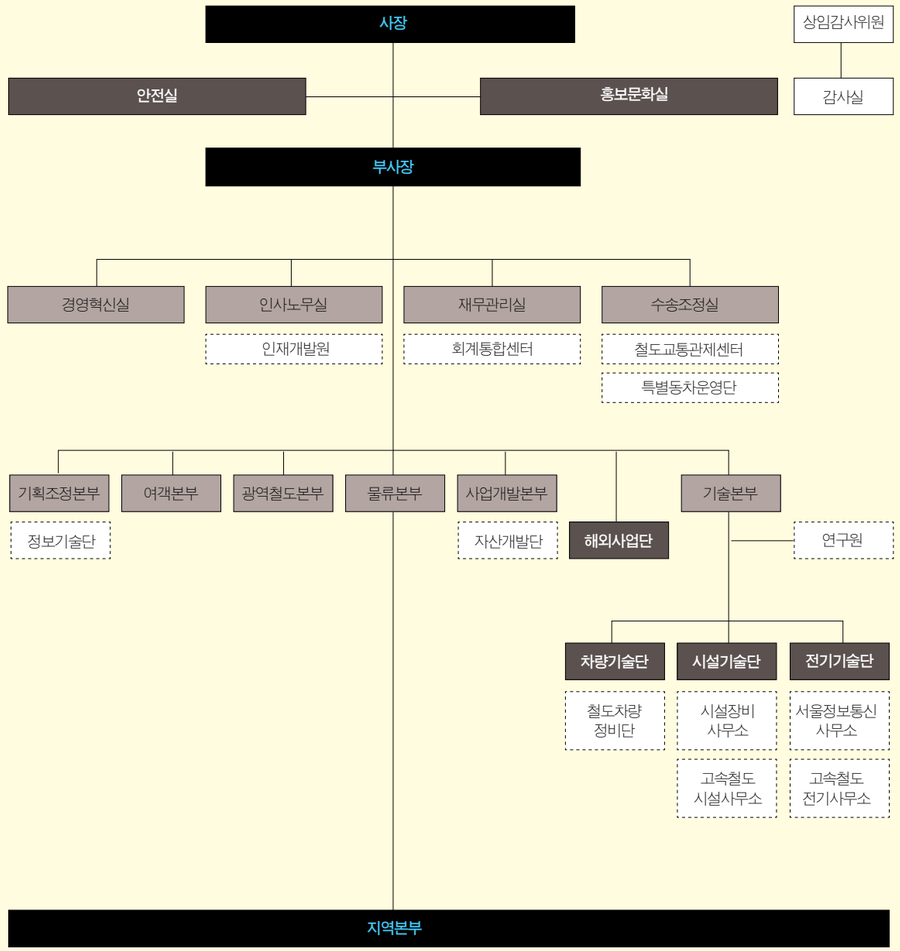
회사명	한국철도공사(KORAIL)
설립일	1899년 9월 (한국철도공사 출범: 2005년 1월 1일)
본사	대전광역시 동구 중앙로 242
대표이사	정창영
조직	본사: 6본부 7실 5단 62처 소속기관: 15개 부속기관, 12개 지역본부
임직원 수	29,479명
자산	19조 1,183억 원
부채	10조 8,068억 원
매출액	3조 9,745억 원
당기순이익	3,123억 원

영업 및 시설현황

2011. 12. 31 기준



조직구성



*지역본부 (12) : 서울, 수도권서부, 수도권동부, 강원, 충북, 대전충남, 전북, 광주, 전남, 대구, 경북, 부산경남
*본사: 6본부 7실 5단 62처
*소속기관: 12개 지역본부, 15개 부속기관

기업 개요

계열사 현황

KORAIL은 사업구조를 다각화하여 신성장 동력을 개발하고 철도 경쟁력을 강화하기 위하여 6개 계열사를 설립하였습니다. KORAIL은 계열사에 대해 자율경영을 기반으로 경영효율을 높여 동반성장을 실현하고자 합니다. 계열사 간의 유사 중복사업을 조정하여 전문기업화를 추구하고 계열사의 자립경영기반을 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

회사명	정원(명)	자본금(억 원)	지분률(%)
KORAIL유통㈜	300	20	100.0
KORAIL로지스㈜	94	77	92.1
KORAIL관광개발㈜	979	20	51.0
KORAIL네트웍스㈜	1,325	72	89.5
KORAIL테크㈜	49	19	97.3
KORAIL공항철도㈜	445	2,700	88.8

해외주재 현황

KORAIL은 고속철도 운영국가로서 프랑스 파리에 주재를 두고 있습니다. 목적은 SNCF와의 기술교류, 훈련교섭 및 KTX부품의 효율적 구매이며, 해외 선진철도기관, 국제철도기구(UIC 등)와의 교류협력 관계구축은 물론 정기적 업무보고를 통해 유럽철도정책, 경영정보, 철도기술의 동향을 분석 · 보고하고 있습니다.

주 소 : 14, rue Mademoiselle 75015 PARIS, FRANCE
전화번호 : +33-1-4562-0142 , 070-4222-7377
팩스번호 : +33-1-4562-0146

주요 사업분야

철도산업은 차량, 전기, 시설, 신호, 정보, 운영 시스템이 서로 긴밀하게 연결되어 있는 첨단 기술 집적 산업으로 국민의 일상생활과 국가 경제에 있어 필수적인 기반산업입니다.

사회간접자본 산업으로 기업 가치를 높이기 위해서는 높은 수준의 초기 시설 투자와 자동화, 무인화 등 운영상의 첨단 기술을 통한 관리가 필요합니다. 특히 철도 건설 및 시설의 확충은 철강, 토목, 전자 장비를 비롯해 기계부품까지 각종 기반산업을 활성화하여 고용창출 및 경제적인 파급효과를 일으킵니다.

KORAIL의 사업영역은 운송사업과 비운송사업으로 구분됩니다. 운송사업은 여객사업, 광역철도사업, 물류사업이 해당되며, 비운송사업은 다원사업과 해외 및 기술사업이 해당됩니다.

여객사업

철도거리	KTX 368.5㎞, 일반열차 3,190.4㎞
1일 운행횟수	KTX 평일기준 173회(주말 192회), 일반열차 평일기준 398회 (주말 394회)
1일 수송실적	KTX 37백만인㎞, 일반열차 22백만인㎞
매출액	18,641억 원

KTX_산천

광역철도사업

철도거리	12개 노선 484km
1일 운행횟수	평일기준 2,326회(주말 1,941회)
1일 수송실적	일평균 273만 명, 42백만인km
매출액	5,977억 원

광역철도 운행

여객사업

간선여객 운영은 KORAIL의 가장 핵심적인 사업으로 여객본부가 담당하고 있습니다. 2011년 12월 말 기준 KTX와 일반열차(새마을, 무궁화, 통근열차)가 운행하는 영업거리는 총 3,558.9km로 고속신선이 368.5km, 일반선이 3,190.4km입니다. 전국적으로 총 652개의 역이 있으며, KTX의 1일 열차운행 횟수는 주중에 173회, 주말 192회를 운행하여 연간 59,130회를 운행하고 있습니다.

2004년 개통한 KTX는 개통 운행 5년여 만에 누적 승객 2억명을 돌파하였으며, 신규노선 개통과 함께 다양한 마케팅 전개를 통해서 여객수송량이 전년대비 10%이상의 성장을 보이고 있습니다. 이는 KTX가 단순한 이동수단이 아니라 국민의 생활 트렌드를 바꾸고 새로운 문화를 형성할 만큼 파급력이 있다는 것입니다. 특히, 2011년에는 글로벌 경기침체와 국내물가상승, 저가항공사 출현 등의 어려운 여건임에도 불구하고, 환경친화적인 녹색철도를 부각시키고 다양한 마케팅활동을 통해서 역대 최대규모인 매출 1조 8,641억원을 달성하기도 하였습니다.

KORAIL은 고객이 이용하기 편리한 역을 만들기 위해 역중심의 교통광장을 조성하고 시내버스 및 리무진버스의 확충, 렌터카 서비스를 통한 고객의 연계환승체계를 구축하였습니다. 또한 KORAIL 자전거 열차 운행과 자전거주차장 및 보관대 확충을 통해 자전거-철도 연계 활성화를 위한 인프라를 확대하는 등 철도 중심의 연계환승체계 서비스를 강화하였습니다.

광역철도사업

불안정한 국제 유가의 흐름속에서 일상적인 이동수단으로서의 철도에 대한 관심과 선호가 높아지고 있습니다. 광역철도는 타 교통수단에 비해 비용과 시간 면에서 절약됨은 물론 안전과 친환경까지 고려한 수송수단으로서 도시와 도시를 이어주며 수도권 대중교통의 중심축을 이룹니다. KORAIL은 현재 12개 노선을 운영하고 있으며, 총 484.0km의 영업망과 하루 2,349회 열차 운행으로 일평균 273만 고객의 수송을 담당하고 있습니다.

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

KORAIL에서는 수인선, 경의선, 분당선 연장 등 광역노선을 지속적으로 확대하는 한편, 노선 간 직결 운행, 수도권 외곽에서 도심권 진입시간 단축을 통한 속도경쟁력 제고를 위한 급행전동열차 운행 확대, 국내최초의 2층형 좌석급행열차 ITX-청춘 운행('12.2월), 고객의 니즈에 부합하는 다양한 관광열차 운행 등 새로운 서비스 확대를 위해 노력하고 있습니다.

기업 개요

물류사업

운영내용	134개 화물취급역
운행횟수	화물열차 평일 기준 290회 (주말 241회)
1일 수송실적	일평균 11만여 명, 일반화물 17백만 톤km, 컨테이너 10.4백만 톤km
매출액	3,461억 원

물류사업

물류사업

경제성장, 지역균형 발전 등 국가 경쟁력 강화에 중추적 교통수단으로 역할을 해 온 철도물류는 현재 1일 290개 열차를 운행 중이며, 134개 화물취급역에서 컨테이너, 양회 등 일평균 11만여 톤을 수송하고 있습니다. 2010년 철도물류는 '저탄소 녹색성장'이라는 국가성장정책에 부응하고, 친환경 고효율 지향의 물류 트렌드에 대응하여 'Green 물류체계 실현'에 역량을 집중하였습니다. 전환교통보조금(50억원 규모) 제도, 녹색철도 화물마일리지 제도(기본 : 1kg당 3원)를 신설함으로써 철도로의 Modal-Shift 촉진을 위한 제도적 기반을 마련하였고, 물류기업, 운송사, 오피니언 리더 등과의 지속적인 교류로 '화물 기차태우기' 범국민 확산 분위기를 조성하였습니다.

시장조사 및 고객니즈 분석결과를 바탕으로 비수기 양회 열차단위상품 개발과 저수요 시간대 수요창출을 위한 탄력운임 확대 등 시장지향적으로 마케팅 전략 패러다임을 전환하였고, 철도물류의 한계를 극복하고자 고객맞춤형 열차(Block Train)와 셔틀용 화물자동차를 연계시켜 고객이 원하는 시간대에 목적지까지 도달하는 안정적 Door-to-Door 서비스를 확대(셔틀차 234→286대)하였습니다.

또한 미래 성장동력원 확보를 위해 국제항공물류 철도수송 네트워크 구축과 하역장비 운영(R/S 4대)을 개시하였고, 특히, 보유자원의 최적운영을 위해 화차종별 소요량 변화로 발생한 여유화차를 다용도 품목 화차로 개조 · 운영(100량)하여 화차수급 불균형을 해소하였습니다. 이와 함께 미래 물류 청사진 정립을 위한 '중장기 마스터플랜' 마련 등 글로벌 종합물류 기업으로의 도약을 위한 준비에 만전을 기하였습니다.

다원사업

추진내용	자산을 활용한 역세권 개발 등 부동산 개발사업과 유통, 광고사업 강화

용산역세권 개발

다원사업

다원사업은 철도역을 중심으로 이루어지는 다양한 생활 서비스 사업입니다. KORAIL은 다원사업을 활성화하여 수익구조 다변화 및 지속성장을 위한 신성장동력 개발을 추진하고 있습니다.

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

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

해외사업 발굴에서 수주까지 체계적 기반을 마련하고자 해외사업을 담당하고 있는 글로벌 비즈니스센터를 해외남북사업처, 국제협력처(해외주재, 국제철도연맹), 해외사업개발팀(브라질 사업단, 리비아사업단)으로 확대 · 운영하였습니다.

경영가치 체계

KORAIL은 국민에게 보다 나은 삶과 최상의 철도서비스 제공을 가치로 세계 최고의 수준의 철도기업으로 나아가고 있습니다.

CEO의 KORAIL 비전 설명

고객에 대한 KORAIL 다짐 선언

비전 및 중장기 경영전략 추진 체계

KORAIL은 인류의 소중한 생활터전인 자연환경을 보호하고 안전한 운송서비스와 다양한 다원사업을 통해 국민 모두에게 더 나은 삶과 가치 있는 미래를 제공하며 국제적인 철도 네트워크를 구축하는 것을 주된 임무로 인식하고 있습니다. 이를 위해 철도의 주인인 국민을 만족시키고 사회적 공헌과 지속성장의 기반을 다지기 위해 이해관계자들과 막힘없이 소통하는 국민기업으로 재탄생하고자 "고객, 환경, 미래와 소통하는 국민기업 KORAIL"을 비전으로 수립하고 경영목표를 설정하였습니다.

또한 이러한 경영목표를 달성하기 위해 "국민편익서비스 증대", "녹색안전철도 구현", "미래성장동력 확충", "첨단운영기술 선도"의 4대 전략방향 설정 및 12 전략과제를 마련해 KORAIL의 모든 역량을 모아 추진하고 있습니다.

Mission	안전하고 풍요로운 삶을 창조하는 Green Network			
Vision	고객, 환경, 미래와 소통하는 국민기업 KORAIL			
경영방침	고객지향	사회책임	창의혁신	인재경영
경영목표 (2020)	고객만족도 (PCSI) 99.1점	철도사고율 0.055건/백만km	신성장사업 매출액 6,159억원	핵심인재양성 540명
	철도수송분담률 27.3%	지속가능경영 지수 97점	계열사 매출액 18,932억원	R&D 투자비 1,264억원
4대전략	국민편익 서비스 증대	녹색안전철도 구현	미래성장동력 확충	첨단운영기술 선도
전략과제	고객감동 구현	절대안전체계 강화	다원사업 활성화	인류인재 육성
	경영효율화	노 · 사 · 국민 상생	계열사 사업 최적화	핵심기술 확보
	철도운송사업 강화	윤리 · 환경경영 실현	기술사업 최적화	성과중심 책임 경영체계 확립

경영가치 체계

KORAIL 비전 선포식

전략방향 및 경영목표

4대 전략	추진방향	경영목표(2020년)
국민편익 서비스증대	– 고객 밀착형 서비스, 지역문화 중심의 驛 기능 강화 – KTX수혜지역, 직결운행확대, 연계·환승시스템 혁신 및 고객편의시설 확충	고객만족도 99.1점, 철도수송분담률 27.3%
녹색안전 철도구현	– 현장 중심 안전관리 강화, 안전성 검증제도 활성화 – 지역경제 활성화에 기여, 業에 기반한 나눔경영 지속 실천	철도사고율 0.036건/백만km, 지속가능경영지수 97점
미래성장 동력확충	– 전략적 역세권·유휴부지 개발, 해외사업 전문인력 육성 – 계열사와의 인적교류 확대·전문성 강화	신성장사업 6,195억원, 계열사매출액 18,932억원
첨단운영기술 선도	– 국가 R&D 참여 확대, 강화를 통한 원천기술 확보 – 전문 핵심인재 양성, 기술교육 이수제 구축강화	R&D투자비 1,264억원, 핵심인재 양성 540명

지배구조

KORAIL의 이사회는 투명하게 운영되며 의사결정 과정에 경제 · 사회 · 환경적 요소를 고려하여 우리사회의 지속가능한 발전에 기여하고자 합니다.

주주 및 지배구조

KORAIL은 철도여객 및 화물운송사업 등을 목적으로 한국철도공사법에 따라 철도산업발전법에 의거하여 설립된 공기업으로 모든 경영활동은 공공기관 운영에 관한 법률 및 상법에 따라 운영하고 있습니다. 2011년 기준 자본금은 9조 5,814억 원이며 정부가 100% 소유하고 있습니다.

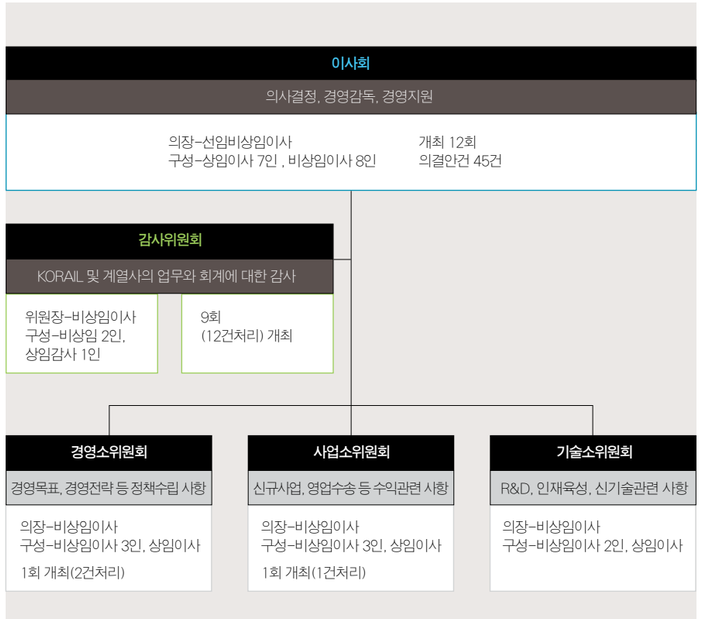
이사회 구성

KORAIL은 투명하고 책임 있는 경영을 실천하고 독립성을 확보하여 선진 지배구조를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. KORAIL의 이사회는 대표이사를 포함한 상임이사 7명과 비상임이사 8명으로 구성되어 있으며 선임비상임이사가 이사회 의장을 맡고 있습니다. 이사회는 KORAIL의 최고 의사결정 기구로 주요 전략 및 정책에 대한 의사결정, 경영감독 및 경영지원을 담당하고 있습니다.

KORAIL은 이사회 내부에 감사위원회를 비롯해 경영소위원회, 사업소위원회, 기술소위원회를 두어 전문적인 경영제언을 듣고 있습니다. 감사위원회는 경영전반에 대한 독립성을 확보한 기구로 경영활동 참여를 통해 견제와 지원 기능을 수행하고 있습니다.

이사회

이사회 구성

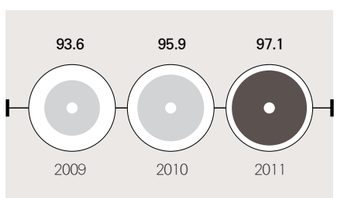


지배구조

이사회 구성원

구분	이름	성별	직책
상임이사	정창영	남	사장
	박원관	남	상임감사위원
	팽정광	남	부사장
	김복환	남	여객본부장
	조성연	남	광역철도본부장
	이건태	남	물류본부장
	신승창	남	기술본부장
비상임이사	김영섭	남	(현)법무법인 태평양 고문
	이종훈	남	(현)선진회계법인 대구지점 대표
	김주섭	남	(현)한영SDS고문
	한명철	남	(전)한나라당 강서구(을) 위원장
	함대영	남	(전)건설교통부 항공안전관리관
	유재흥	남	(전)국군정보사령부 여단장
	김희중	남	(전)서울경제신문 부장
	채한철	남	(전)서울지방경찰청 차장

이사회 참석률 단위: %



이사회 운영 및 활성화

KORAIL은 자율 · 책임경영에 기반을 둔 이사회 운영체계를 구축하고자 노력하고 있습니다. 이사회는 매월 1회 정기적으로 개최되며, 전문 소위원회 운영을 통해 중요 정책에 대한 안건심의를 강화하였습니다.

또한 경영현안에 대한 특별보고를 활성화하여 효율적인 의사결정을 지원하고 있으며, 2011년 철도안전, 물류 활성화, 용산 역세권 개발에 대한 9회의 특별보고를 진행하였습니다. 2011년 이사회 참석률은 97.1%, 비상임이사 발언비중은 56%입니다. 안건결정시 이해관계상 충돌이 있는 경우, 해당 이사는 의사결정에 참여하지 않고 있습니다. 또한 이사회 임원 선정시 자격검증 임원추천 위원회를 통해 전문성과 자격을 갖춘 이사를 선임하고 있습니다.

이사회 안건 단계별 사전 심의제도 운영 현황

구분	기능 및 역할	실적
경영전략위원회 (경영전략실무위원회)	이사회 안건의 사전 심의로 이사회 효율성 제고	개최횟수: 19회 심의안건: 64건
투자심의위원회 (투자심의실무위원회)	30억 이상 투자 사업의 사업타당성 분석을 위한 심의	개최횟수: 6회, 심의안건: 10건
일상감사	내부통제시스템을 통한 리스크 사전 제거	모든 이사회 상정 안건
비상임이사 사전설명 및 보고	비상임이사의 안건 이해도 증진 및 전문적 의견 수렴	사안 발생 시 수시
전문 소위원회	전문성 활용을 통한 안건 심의 고도화	개최횟수: 3회, 심의안건: 4건

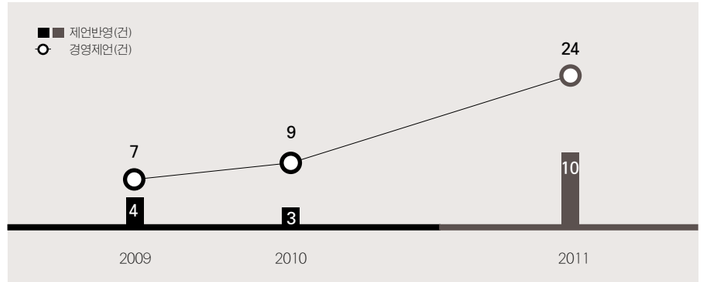
비상임이사 전문성 활용 강화

비상임이사는 철도산업의 특수성과 전문성을 이해할 수 있는 인력으로 건설/교통, 법률/노동, 문화/복지, 금융/회계 분야의 전문가로 구성되어 있으며, 임원추천위원회의 추천과 공공기관 운영위원회의 심의를 거쳐 기획재정부 장관이 임명합니다.

2011년 비상임이사는 13개 소속의 현장을 방문하여 16회의 현장체험 및 특강을 진행하여 현업과의 소통을 강화하였으며, 비상임이사의 전문지식을 활용하여 직무분야별 특화된 정책 결정을 지원하는 경영자문관 제도와 소속 · 조직별 맞춤형 경영지원이 가능한 코칭(Coaching) 제도를 운영하여 경영효율성을 높였습니다.

KORAIL은 비상임이사의 정책제언에 대한 피드백을 통해 이행실적을 모니터링 할 수 있도록 하여 비상임이사의 역할을 강화하고 있습니다. 2011년 24건의 비상임이사 경영제언이 있었으며 10건이 반영되었습니다.

비상임이사 경영제언 및 반영건수



보상 및 평가

기관장과 상임감사위원 등의 평가는 '공공기관의 운영에 관한 법률' (이하 공운법) 제 15조, 제 48조에 따른 '공공기관 기관장 경영계약 이행실적 평가' 및 동법 제 36조에 따른 '상임감사 · 감사위원 직무수행실적 평가' 기준에 따라 기관장의 경영책임성을 강화하고, 직무수행의 적정성 및 책임성을 제고하기 위해 당해연도(1.1~12.31) 경영계약 이행노력과 직무수행 노력과 성과를 평가하고 있습니다.

기관장을 포함한 상임이사의 보수는 위 '공운법' 제 33조(임원의 보수기준)' 및 '공공기관 기관장 및 감사 보수체계 개편지침(2008년 6월, 기획재정부)'의 기준을 준수해야 하며, 기본연봉과 성과연봉 등으로 구성되며, 최종적으로 이사회 의결을 거쳐 확정됩니다. 비상임이사의 보수는 내부규정에 따라 적정 기준금액을 지급합니다. 아울러, 기관장의 성과연봉은 기관경영평가와 기관장의 경영계약서 평가결과에 따라 기본연봉의 0%~200% 범위로 제한하고 있으며, 상임감사위원과 기타 상임이사는 직무수행평가 및 기관경영평가에 따라 0%~100% 범위로 성과연봉이 확정됩니다.

중대성 평가 프로세스

RECOGNIZING SOCIAL RESPONSIBILITY

미디어 분석

KORAIL과 관련하여 2010년부터 2011년까지 미디어 매체에서 다루어진 3,246 개 유효기사를 분석하여 KORAIL의 지속가능성 이슈를 파악하고 보고이슈 선정에 활용하였습니다. 언론에 주로 노출된 이슈는 소비자 이슈, 지역사회 참여와 발전 그리고 기후변화에 대응 활동 등으로 조사되었습니다.

ISO 26000 이행 수준 진단

KORAIL의 지속경영 이행수준은 ISO 26000 체크리스트를 활용하여 제 3자 독립기관인 한국표준협회가 진단하였습니다. 진단을 통한 시사점은 보고이슈 도출에 활용되었습니다.

지속가능성 트렌드&임팩트 분석

지속경영 이슈들을 내부 설문조사를 거쳐 KORAIL이 중점적으로 대응해 나가야 할 방향을 점검하였습니다. KORAIL은 경쟁 심화, 제품 및 서비스의 안전성, 고객의 정보 보안, 고객 건강 및 안전, 인재 확보의 중요성 강화 공공정책 수립에 대한 참여, 수익창출 및 배분, 고객만족 활동 및 제품 정보 제공, 정보보안 및 보안 등의 이슈에 중점 대응이 필요한 것으로 나타났습니다.

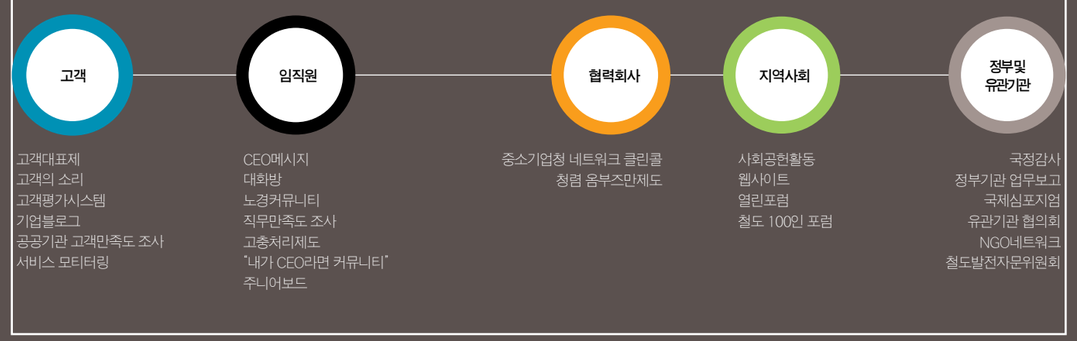
STAKEHOLDER IDENTIFICATION AND ENGAGEMENT

KORAIL의 이해관계자

KORAIL의 이해관계자는 고객, 임직원, 협력회사, 지역사회, 정부 및 유관기관으로 사업에 영향을 미치는 범위와 정도를 고려하여 식별되며, 각 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다.

이해관계자 의견수렴

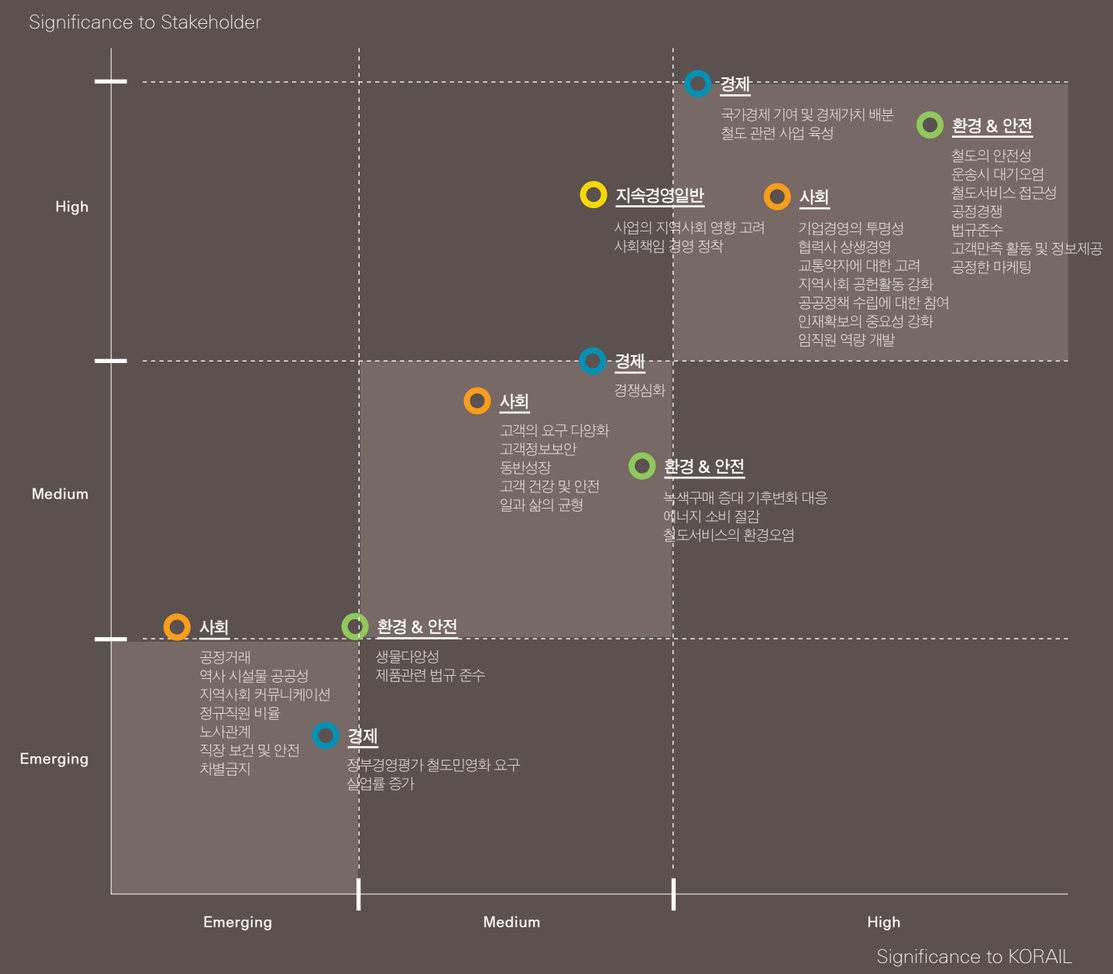
지속경영보고서의 보고이슈는 이해관계자의 참여과정을 거쳤습니다. 1차 활동으로 이해관계자별 전문가 인터뷰를 실시하고, 2차 활동으로 이해관계자 대상 설문조사를 실시하였습니다. 이 결과는 중요성 평가단계에 반영되었습니다.



MATERIALITY TEST

중대성 평가 결과

KORAIL은 분석 단계를 거쳐 도출된 다양한 이해관계자의 이슈들을 중대성 평가를 통해 중요도에 따라, 세 그룹(High, Medium, Low)으로 분류하였습니다.



핵심성과지표

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

		지 표	2009	2010	2011	2012 목표
경제	사업확충	철도거리누계(km)	3,377.9	3,557.3	3,558.9	3,917.2
		철도복선화율(%)	43.9	49.6	52.3	56.1
	기업가치	국제신용등급(Moody's)	A2	A1	A1	A1
		1인당 매출액(백만원)	113	121	134	163
		해외사업매출액(억원)	2.5	1.65	1.7	201
사회	고객만족	공기업고객만족도(점)	88.1	92.6	92.3	94.0
		KTX정시운행률(%)	98.3	98.1	99.8	99.8
		고객의소리 처리만족도(점)	75.5	72.7	80.2	83.0
	경영투명성	종합청렴도(점)	8.93	8.90	8.56	9.15
		이사회참석률(명,%)	93.6	95.9	97.1	98.0
		정보공개율(%)	88.2	90.5	85.0	90.0
	협력사파트너십	중소기업제품구매액(억원)	8,810	7,387	5,677	6,831
		기술개발제품구매액(억원)	149	188	211	364
		구매조건부 개발제품구매액(억원)	279	114	298	300

		지 표	2009	2010	2011	2012 목표
사회	사회공헌	사회봉사활동(1인당 시간)	9.32	12.67	6.30	8.00
		장애인생산품구매액(억원)	11	12	13	15
		여성기업제품구매액(억원)	542	520	524	512
	인간존중	장애인 고용비율(%)	3.50	3.10	3.0	3.0
		여성인력 고용비율(%)	8.10	8.23	8.47	8.47
	인재양성	교육시간(1인당)	89	85	108	116
환경 · 안전	환경보호	토양정화사업(백만원)	767	909	2,262	3,201
		친환경상품구매액(억원)	72	103	87	50
		철도전철화율(%)	55.9	60.4	66.2	68.9
	안전도	철도사고율(건/백만km)	0.092	0.066	0.070	0.066
		산업재해율(%)	0.458	0.368	0.289	0.349

KORAIL의 투명 • 윤리 경영

KORAIL은 세계 최고 수준의 윤리문화를 정착하고, 이를 협력사에까지 확산해 나감으로써 우리 사회의 사회적 책임이행을 촉진해 나가고 있습니다.

사회분야 경영방식 공시
Disclosure on Management Approach

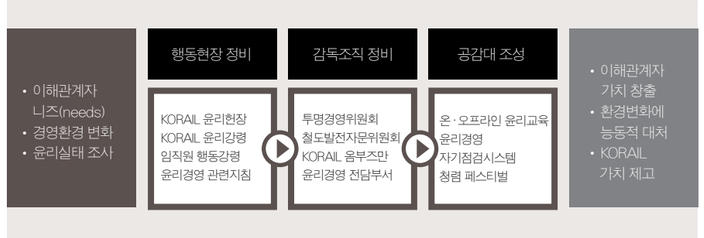
Aspect in detail	관리 측면	중장기 추진 방향 기술	2011년 성과
Local communities	지역사회	지역사회의 자립성을 제고	사업의 지역사회 영향력을 평가하여 사회공헌 프로그램을 추진
Corruption	부패	전 조직에 걸친 청렴문화 확산	부패위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율: 없음 반부패 정책 및 절차에 대한 교육: 24,694명 부패사건에 대한 조치: 5건
Public policy	공공 정책	국가경제에 기여하는 방향의 정책 장려	공공정책에 대한 입장, 로비참여 활동: 없음 정당, 정치인에 대한 현금/현물 기부 총액: 없음
Anti-competitive behavior	경쟁 저해 행위	시장의 질서를 유지하는 정책 방향 추구	부당경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과: 없음
Compliance	법규 준수	공기업으로서 제반 법규준수는 최소한의 역할	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수: 없음

추진체계

KORAIL은 경영정보를 투명하게 공개하고 글로벌 최고 수준의 윤리기업 문화를 정착하여 책임경영을 구현하고자 합니다. 국내 최고의 윤리경영으로 공기업의 윤리경영을 선도하기 위하여 로드맵에 따라 추진하고 있으며, 윤리경영 활동을 진단하고 점검하기 위해 KoBEX SM, 종합청렴도, 부패방지시책, 부패발생건수를 핵심지표로 관리하고 있습니다. KORAIL은 체계적인 윤리경영 시스템과 차별화된 윤리경영 활동을 통해 청렴문화를 내재화하여 글로벌 윤리경영을 선도하고자 합니다.

윤리경영 시스템

KORAIL은 윤리경영 시스템을 구축하고 고도화하여 부패개연성을 차단하고 예방적 윤리경영을 위한 실행력을 제고하고자 합니다. KORAIL의 윤리경영은 행동헌장(Code of Conduct), 감독조직(Compliance check Organization), 공감대 조성(Consensus by ethics education)으로 구분하며, 행동헌장에 따른 원칙을 준수하고 환경변화에 따라 조직 및 제도정비를 실시하며 다양한 교육 프로그램과 윤리점검시스템을 통해 평가 및 개선이 이루어집니다.



청렴홍보대사 특강(경희대 김성은 교수)

자랑스러운 감사인 상 수상(박원관 상임감사위원)

윤리규범 및 방침

KORAIL은 윤리강령, 임직원 행동강령, 감사인 윤리헌장, 감사인 윤리실천강령 등 윤리규범 및 지침을 준수하고 있습니다. 안전을 중시하는 경영이념과 ISO 26000의 7대 핵심주제를 반영하여 2011년 11월 윤리헌장을 개정하고 윤리 이행표준을 강화하여 행동강령을 개정하였습니다. 또한 신고자 범위 및 보상금을 확대하는 공익신고제도 관련 지침 등 부패행위 예방시스템 및 징계제도를 정비하여 실천력을 제고하였습니다.

윤리경영 추진조직

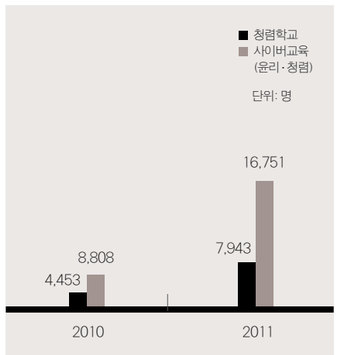
KORAIL은 반부패 · 청렴대책 실적을 점검하는 투명경영위원회의 역할을 강화하여 실행력을 높이고 사후관리를 강화하였습니다. 청렴업무를 효율적으로 추진하고자 반부패 · 청렴 전담조직 및 인력을 보강하여 감찰인력을 8명에서 15명으로 증원하였으며, 20명의 준감사인을 선발하여 임직원 행동강령 위반사례를 보고하고 불합리한 제도의 개선을 건의하는 등 반부패 추진력을 강화하였습니다.

윤리경영 추진조직

조직	기능	실적
투명경영위원회	반부패 · 청렴대책 실적 점검 등	위원회 개최(1회)
투자심의위원회	사업투자 심의를 통해 투자결정의 합리성 제고	위원회 개최(6회)
반부패추진위원회	청렴업무 추진 및 이행실태 평가	월 1회
KORAIL옴부즈만	경영의 투명성 강화 및 고객가치 향상	현장점검(2회), 협의회(1회), 제언 건수(10건)

KORAIL의 투명 • 윤리 경영

윤리경영 교육 참여 인원



청렴도 현황

구분	2009	2010	2011
종합청렴도	8.93	8.90	8.56
부패방지시책평가	매우 우수	우수	우수
관리자 청렴도	9.16	9.86	9.88
부패발생건수	0	2	5

윤리경영 교육

KORAIL은 전 임직원을 대상으로 청렴교육을 의무화하고 교육훈련을 체계화하여 반부패 · 청렴 인식을 향상시키고자 하였습니다. 윤리경영 교육은 기초 사이버(Cyber) 교육, 직무관련 교육, 청렴학교 교육으로 운영되며, 실무자 역량강화를 위한 윤리심화교육, 청렴지도자 및 전문가 과정을 운영하고 있습니다.

2011년 CEO는 전 소속 및 계열사를 대상으로 윤리경영 특강(17회)을 실시하고 협력사 및 임직원에게 청렴서신을 발송(2회)하여 윤리메시지를 공유했습니다. 이외에도 상임감사 및 외부전문가 특강을 통해 반부패 · 청렴의식을 공유하였습니다.

차별화 프로그램

KORAIL은 부패취약분야에 대한 지속적인 개선활동을 통하여 경영투명성을 확보하고자 하며 자율적으로 제도를 개선하여 예방중심의 윤리경영을 실천하고 있습니다.

KORAIL은 2011년 공기업 최초로 법인카드 포인트 적립 서비스를 도입하여 부패 개연성을 차단하였으며, 법인카드의 사용범위 · 절차, 부정사용에 대한 제재 등의 운영지침을 제정하여 회계투명성을 강화하였습니다. 또한 부패영향평가를 시행하여 사규에 내재된 부패 유발요인을 사전 발굴하여 제거하고 반부패 신고제도를 개선하여 방만 경영을 예방하는 등 차별화된 프로그램을 개발 · 운영하고 있습니다.

KORAIL은 전 소속의 윤리 · 청렴활동을 내부경영평가 지표에 반영하여 윤리경영 성과에 대한 보상체계를 확립하였습니다.

윤리경영 모니터링

KORAIL은 윤리경영활동 모니터링과 평가를 강화하여 윤리 · 청렴활동의 품질을 제고하고자 하였습니다. 행동강령 이행실태 점검(연2회)과 소속별 자체 이행실태 점검(연4회)을 비롯하여 2011년 17회의 상시 암행감찰 활동을 실시하고 평가 및 조사결과를 반영하였습니다.

1. 협력사 윤리경영 모니터링

협력사를 대상으로 청렴도 등을 조사하는 클린콜을 운영하였으며 분기별 피드백을 통해 소속별 내부경영평가에 반영하였고, 공기업 최초로 알선 · 청탁신고방인 부패추방센터를 개설하여 부패근절을 위한 예방활동을 하였습니다. 또한 2011년 부패추방센터를 통해 98건의 부패행위가 신고되었으며, 262건의 행동강령 상담을 진행하였습니다.

2. 자체 청렴도 조사

KORAIL은 2급 이상 직원을 대상으로 자체청렴도를 조사하여 임직원의 청렴수준을 강화하였으며 국민권익위의 청렴도 및 부패방지시책평가, KoBEX SM 등을 통해 윤리경영 성과를 관리하고 있습니다.

리스크 매니지먼트

KORAIL은 사전예방 원칙에 따라 경영상 발생할 수 있는 경제 · 사회 · 환경적 리스크를 관리하고 있습니다.

리스크 관리 체계

1. 전사적 위기관리

KORAIL은 사전 예방의 원칙으로 리스크에 대한 진단과 평가, 통합관리를 위해 전사적 위기관리 체계(ERM)를 구축하여 경영/재무위험뿐만 아니라 재난, 커뮤니케이션, 갈등위험의 4개 분야에 대한 9개 위기유형을 관리하고 있습니다. 위기 유형별 매뉴얼에 따라 전담관리부서(기획조정본부)에서 상시 통합적인 관리를 하고 있으며 감사실의 진단평가를 연 2회 실시하여 운영실태를 관리하고 있습니다.

재무 · 경영상의 가격위험은 BIS 영업정보시스템 및 물가안정대책회의(기획재정부)를 통해 관리하고, 환율, 금리, 유동성 위험요인은 재무위험관리시스템과 재무위험관리위원회를 통해 관리하며, 재무위험관리시스템의 접근성을 확대하는 등 시스템 개선으로 운영리스크를 차단하였습니다.

위기에 대한 선제적인 대응을 위해 재무예산시스템을 구축하고 통합경영체계를 구축하여 2011년부터 국제회계기준(IFRS: International Financial Reporting Standards)을 적용하여 관리하고 있습니다. 또한 상시 모니터링시스템인 '만리경'을 통해 KORAIL 정보시스템을 감사하고 133개의 위험 시나리오를 운영하여 사고를 예방하고 있습니다.

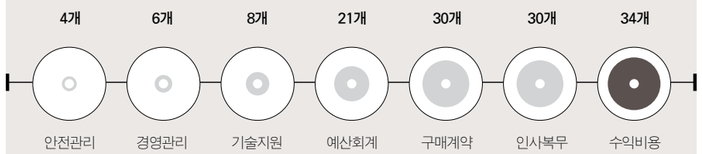
리스크 매니지먼트

상시모니터링 프로세스

2. 상시모니터링시스템

상시모니터링시스템인 '만리경'의 본격적인 활용을 위해 전담조직을 확대하여 경영리스크를 상시 예방감사하고 있습니다. 대량의 업무 정보를 실시간으로 분석(자산 · 물품관리, 근태관리, 구매계약, 수익관리 분야 및 철도운임정보가 수록된 KOVIS 모니터링)하고, 핵심 리스크와 이례사항에 대해 특정감사를 실시하여 192억원의 예산절감과 455건의 행정상 조치를 취하였습니다.

133개 리스크 시나리오 현황



• 상시모니터링 시스템(만리경-萬里鏡)
KOVIS(ERP) 등 정보시스템에서 발생하는 대량의 데이터를 전수(全數) 검사하고, 모든 감사대상거래-프로세스-시스템의 핵심리스크를 상시 모니터링하여 이례사항(부정징후 등)발생 시 담당 감사인에게 경보하는 시스템

3. 방만경영 예방 시스템

경영상 발생하는 불합리하고 관행적인 업무처리의 대대적인 혁신을 위하여 철도특성에 맞는 방만경영 예방 추진체계를 구축하고 정기적으로 '방만경영 예방위원회'를 개최하여 리스크 관리 실적을 점검하고 있습니다. 이를 통해 물품구매 및 관리프로세스를 전반적으로 개선하여 237억원의 예산절감 및 12억원의 조달 수수료 절감효과를 가져왔습니다.

또한 전 임직원이 참여하는 내부통제자체평가(Control Self Assessment)를 도출하여 개선방안을 자율적으로 마련하여 통제하고 있으며, 방만경영 예방과제와 연계하여 공기업의 효율성 강화에 대한 외부이해관계자의 강력한 요구를 충족시키고 있습니다.

재난 리스크 관리

철도테러에 대한 리스크는 CEO의 각별한 관심과 지도하에 철도테러방호지침을 제정(2005년)하여 방호책임, 방호인력 · 장비 확보, 상황보고체계, 경보단계별 조치사항 및 테러유형별 조치매뉴얼을 적극 이행하여 철저하게 관리하고 있습니다.

G20 정상회의 공로 감사패 수상

본사, 지역본부 및 부속기관별 대테러업무를 담당하는 직원이 보직되어 있으며, 년초에 본사에서 철도테러예방활동 추진계획을 작성하여 시달하고 각 역 · 소단위까지 자체 추진계획을 작성하여 교육 · 훈련 · 점검 등을 실질적으로 이행함으로써 테러 대비 활동에 만전을 기하고 있습니다. 고속선 주요 구조물에 대한 감시 활동을 위한 영상감시제어시스템이 구축(2007년)되어 있고,

역구내에서유관기관 합동 대테러 모의훈련

대테러 전문가 초빙교육

고속선 주요역(서울역 등 7개역)에 CCTV 전담 감시요원이 배치(2004년) 되어 있으며, 테러 예방 관련장비인 방폭가방(23개), 휴대용금속탐지기(12개), 발신자 표시 및 녹음전화기(512대) 및 투명쓰레기통(3,029개)을 운용하고 있습니다.

또한 매년 국정원 등에서 대테러전문강사를 초빙하여 역 · 소의 대테러 관련직원 등을 대상으로 교육을 실시하고 있으며, 유관기관과의 주기적인 합동 대테러 모의훈련을 실시하여 테러대응능력을 향상시키고 경찰청 등 유관기관과의 MOU 체결로 긴밀한 협조 및 공조체제를 구축하였습니다. 역구내 및 열차내 각종 매체를 활용하여 적극적으로 대테러 홍보를 실시하고 있으며, 전열차 전역사를 대상으로 대테러보험을 가입하여 철도테러에 적극적으로 대비하고 있습니다.

안전 리스크 관리

1. 전사적 위험도 평가(Risk Assessment) 실시

KORAIL은 철도 현장에 잠재되어 있는 위험요인을 도출 · 관리하기 위해 전사적 위험도 평가를 실시하고 있습니다. 현장에 잠재된 위험요인은 현장 직원들이 가장 잘 알고 있다는 취지하에 각 소속장들을 중심으로 취약개소, 주요시설, 각종 작업매뉴얼 등 안전관리 전반에 대해 자체 종합 안전점검을 실시 후 도출된 위험요인에 대하여 리스크 평가를 실시합니다. 발생빈도와 심각도에 따라 리스크가 낮은 위험요인은 역 · 사업소에서 자체 안전과제로 선정 후 관리하고 있으며, 리스크가 높은 위험요인은 지역본부 및 본사차원에서 안전과제화 후 관리하고 있습니다.

2011년 KORAIL은 전사적 위험도 평가를 실시하여 총 7,677개의 위험요인을 안전과제화하여 관리하고 있으며, 리스크 평가 결과 위험도가 높은 과제부터 안전예산을 우선 투자하고 있습니다.

안전개선과제 현황

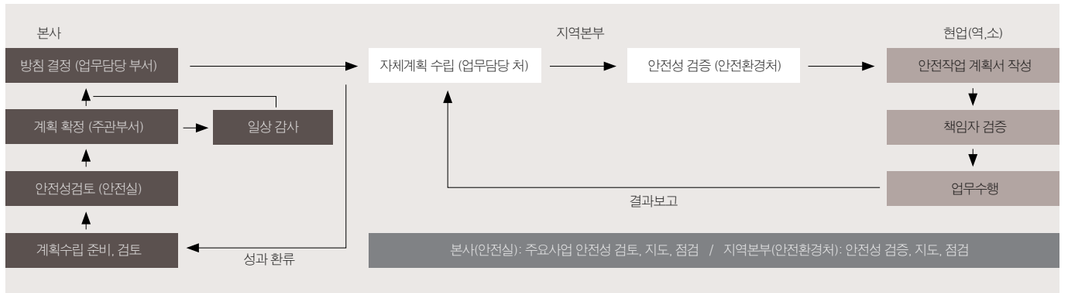
단위: 건

분야	과제
계	7,677
안전관리 효율화 및 제도개선	1,465
종사자 안전역량 강화	2,739
철도시설 안전성 향상	2,651
철도차량 안전성 향상	719
철도안전 홍보확대	103

2. 공기업 최초 안전성 검증제도 도입 · 운영

또한 공기업 최초로 '안전성 검증' 제도를 도입하여 정책 수립 단계부터 위험요인을 제거할 수 있는 선제적 안전관리 프로세스를 구축 · 운영하고 있습니다. 사업발주 후 감독자 책임이었던 안전을 설계부터 확인 후 추진하도록 제도화하여 2011년 공사 · 용역 등 5개 분야, 183건의 안전성 검증을 시행하여 위험요인을 최소화하였습니다.

선제적 안전관리 프로세스



2020년
글로벌 녹색 문화
서비스 기업

OUR CREATION OF VALUE

[경제 성과]

DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH

KORAIL을 통해 창출되는 경제적 가치는 시장의 균형적 발전을 위한 사회의 가치로 환원되고 있습니다.

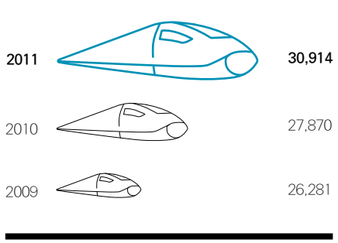
Aspect in detail	중장기 추진 방향 기술	2011년 성과
Economic performance (경제성과)	고객, 환경, 미래와 소통하는 국민기업 KORAIL	매출액: 3조 9,745억 원 직원 보상: 1조 9,513억 원 기부금: 206억 원 정부 보조금 수혜 실적: 6,915억 원
Market presence (시장지위)	협력사와의 상생 및 시장의 균형적 발전 추구	신입사원 임금: 2,437만원 (남, 여 동일) 현지구매 정책: 협력사 동반성장 정책에 따라 공정한 납품기회 제공 현지인 우선 채용: 전국 각 지역에 임직원 분포
Indirect economic impacts (간접 경제 효과)	KORAIL은 국가의 산업, 물류, 교통의 대표수단으로서의 공익을 추구함	공익을 우선한 인프라 투자 활동과 효과: 철도건설 및 시설확충은 각종 기반사업을 활성화하여 고용창출 및 경제 파급효과 유발

철도산업 경쟁력 강화

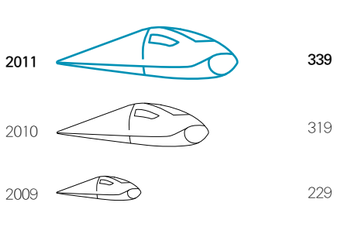
열차종별 매출 현황

구분	KTX	일반열차	광역열차	화물열차
매출액 (억 원)	13,853	4,797	5,977	6,287
비중(%)	44.8	15.5	19.3	20.3

운송사업 매출액 단위: 억 원



관광상품 운영 실적-수송수익 단위: 억 원

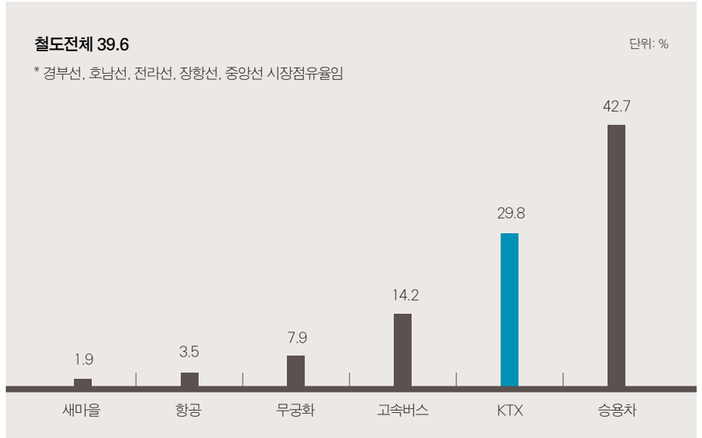


KORAIL은 여객사업, 광역철도사업, 물류사업, 다원사업 4개 사업분야에 걸친 국민의 기대사항을 최적화하여 경쟁력을 제고함으로써 철도산업의 경쟁력을 강화해 나가고 있습니다.

KORAIL은 설립목적에 부합하도록 철도운영에 관한 사업의 전문성과 효율성을 높임으로써 국민경제 발전에 이바지하고자 합니다. KORAIL의 비전인 '고객, 환경, 미래와 소통하는 국민기업 KORAIL'을 달성하기 위하여 주요사업인 운송사업이 세계 최고 수준이 되어야 한다는 목표를 가지고, OECD국가 중 철도분야의 노동생산성이 KORAIL보다 높은 최상위 그룹의 국가 수준까지 도약하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 철도경쟁력을 강화하고 최적의 열차운행 체계를 구축하여 운송사업을 효율화하고, 마케팅 전략을 강화하여 운송수익을 극대화할 수 있도록 추진하고 있습니다.

2011년 운송사업의 매출액은 3조 914억 원으로 KORAIL 전체 매출의 77.8%를 차지하고 있습니다. 여객수송량은 1,118,618천 명(KTX 50,309천 명, 일반열차 71,457천 명, 광역전철 996,852천 명), 화물수송량 39,217천 톤입니다.

2011년 주요노선 교통시장 점유율



여객사업

KORAIL은 국민의 교통편의와 안전을 최우선으로 하여 열차운행의 최적화, 철도 중심의 녹색 교통체계를 구현하고자 하며, 교통연계 환승체계의 지속적인 개선을 통해 고객이 이용하기 편리한 환경을 만들도록 노력하고 있습니다.

KORAIL은 열차패턴을 개선하여 고객편의를 증진하고자, KTX는 장거리 위주, 일반열차는 단거리로 구분하여 KTX와 일반열차의 환승 편의를 고려하였으며, 노선 및 시간대별 승차인원을 분석하여 최적의 열차운행체계를 구축하였습니다. 또한 철도관광 활성화를 위해 대표적인 기차여행 관광상품을 개발 · 운영하고 젊은 층을 대상으로 한 '내일로' 티켓을 판매하는 등 철도관광 마케팅을 통해 339억 원의 관광수익을 달성하였습니다. 아울러 '레일크루즈 해랑', '코리아 레일패스' 등 외국인 관광객 유치를 위한 마케팅 활동을 강화하여 2011년 외국인 관광상품 이용객이 72,387명으로 전년(64,283명) 대비 12% 증가하였습니다.

광역철도 이용 고객수

단위: 명

연도	이용고객
2011	996,852
2010	948,832
2009	912,586

광역철도사업

수도권의 대표적인 대중적 서민교통수단으로 자리매김한 광역철도는 지속적인 영업망 확충 및 이용자 편의 제고로 매년 이용 고객이 증가하고 있습니다. 또한 지자체 등과의 협력을 통해 역 접근성 개선, 특화된 역사 환경 조성 및 연계교통체계를 확충해 나가고 있으며, 지역행사 등 주요 외곽노선의 다양한 관광 인프라를 활용한 신규 수요 창출에 많은 노력을 기울이고 있습니다.

계절 및 노선별 특성을 반영한 임시 전동열차 운행 등 즉시성 있는 수송 서비스를 제공하고 있으며, 열차지연을 예방하고자 주요노선에 대한 표준 운전시각을 측정, 열차운행시각을 조정하는 한편, 최근 급변하는 고객의 요구 수준에 맞추어 차내 자전거 휴대승차를 확대함은 물론, 광역 스마트폰 어플을 개발, on-line 기반의 여행정보 제공으로 다양하고 차별화된 서비스를 제공하는 등 광역철도 이용환경 개선을 위해 노력하였습니다.

또한 쾌적한 차내 환경을 조성하고자 전동열차내 조명 및 냉방장치 기능 개선에 지속적인 투자를 하고 있으며, 역사 내 편의시설을 시범 운영 하는 등 세심하고 배려 깊은 서비스 제공에 노력하고 있습니다. 미래 도시교통의 선두주자인 광역철도는 대중교통 중 가장 환경친화적인 교통수단으로써 그 가치를 더할 것이며, 더욱 빠르고 편리한 앞선 서비스는 계속 이어지도록 노력하겠습니다.

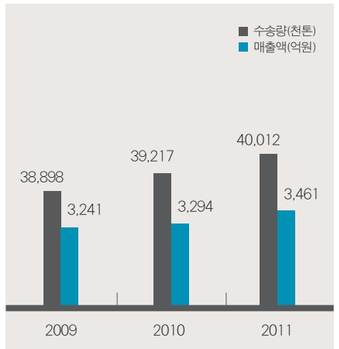
물류사업

KORAIL은 시장환경 분석을 통해 제도개선과 신규상품을 개발하고 운영하여 선진 녹색물류의 기반을 마련하고자 노력하고 있습니다. 컨테이너 수송구간별 가격경쟁력을 분석하여 탄력할인제도의 전면 개선으로 철도화물의 경쟁력을 제고하였으며, 친환경 녹색성장의 정부정책에 부응하고자 철도수송으로 전환하는 기업을 지원하기 위해 녹색철도 화물마일리지 제도 도입과 전환교통보조금의 적극적인 활용으로 녹색물류 활성화에 기여하였습니다.

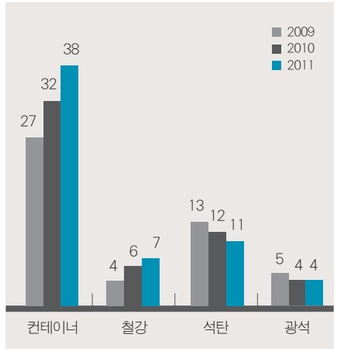
친환경 교통수단인 철도운송은 정시성과 안전성 측면의 장점을 가지고 있지만 구조적으로 셔틀운송 및 하역작업이 수반되는 단점이 있어, 이를 극복하기 위해 셔틀운송용 화물자동차를 확대하여 운용하고, 국제항공화물의 철도수송 네트워크를 구축하여 연계수송을 강화하고 있습니다. KORAIL은 컨테이너, 철강 등 수송역량 증대를 위한 투자를 확대하고 물류시장 운송패턴 분석으로 수송체계를 다변화하는 등 시장환경에 대응한 상품개발을 통해 신규물량을 유치함으로써 수송수익을 증대하였습니다.

철도산업 경쟁력 강화

화물수송 실적



품목별 수송량 변화



다원수익현황

단위: 억 원

구분	2009	2010	2011
다원수익	917	1,077	1,318
다원수익 비중	2.5%	2.6%	2.3%

특히, 고객맞춤형 상품개발을 통해 2011년 10월부터 현대모비스의 수출용 컨테이너를 철도로 수송하는 성과를 거두었습니다. 대규모 생산공장의 물량전체를 철도수송으로 전환한 최초의 사례로 수출물량의 원활한 수송을 위해 전용열차(주 5회)를 설정하여 운행하고 있습니다. 이를 통해 연간 22억원(18,000TEU)의 수익증대효과와 도로수송 대비 연간 1,470만kg의 탄소배출 저감효과로 녹색물류를 선도하고 있습니다.

KORAIL은 물류수송 효율화를 위해 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 수요발생시 산발적으로 수송되었던 군화물에 대해 열차단위 집결수송체계를 구축함으로써 열차운용 효율화와 함께 수송리드타임을 단축(4~5일→3~4일)하여 수송서비스 품질을 제고하였습니다.

또한 화물열차 조성시 발생되는 중복업무를 발굴하고 개선하여 출발대기시간을 단축(△25분)하였고, 수송구간별 특성을 반영한 고효율의 전기기관차 재배치(18개 열차)를 통해 수송능력을 증대하는 등 최적의 화물열차 운행을 위해 노력하고 있습니다. 더불어, 노선 · 역 · 열차별 지연사유를 관리하고, 중장기 정시운행률 목표를 설정하여 지속적으로 열차지연을 개선하는 등 수송서비스 향상을 위해 노력하고 있습니다.

· 여유화차 활용도 제고를 통한 효율화 노력

최근 주요 산업의 변화에 따른 석탄수요의 감소와 컨테이너 수요의 증가 등 품목별 수송수요의 변화로 화차종별 수급의 불균형이 발생되어 이를 해결하기 위한 노력이 필요하게 되었습니다. 컨테이너, 철강 등의 수송량이 최근 지속적으로 증가하고 있어 화차가 부족하여 수송에 차질을 빚고 있는 반면에, 석탄을 수송하는 무개화차는 수송량의 감소로 유지비만을 발생시키는 여유량이 발생되었습니다. 이러한 화차수급의 불균형을 해소하기 위해 석탄을 수송하던 무개화차를 컨테이너 수송용도로 개조(100량)하고 관련부서와의 협의를 통해 3차례의 안전성 검증(사전 기술적 검토→적하 · 유동시험→운행시험)을 거쳐 사업에 투입하여 운용하고 있습니다.

KORAIL은 여유화차의 개조를 통해 컨테이너의 증가된 수송수요로 인한 화차부족현상을 일부 해소함으로써, 연간 70억 원의 수익을 증대하였으며, 이와 더불어 컨테이너 화차의 신규도입비용 80억원을 절감하는 등 경영개선에 기여했습니다. 또한 이러한 성과를 인정받아 2012년 1월 감사원의 모범사례로 선정되어 대내외에 KORAIL의 효율화 노력을 널리 알리는 계기가 되었습니다.

다원사업

다원사업은 철도 운송사업 외에 철도와 연계된 서비스 사업을 의미하며, 수익은 자산 임대료, 유통수익, 유통수익, 광고수익, 기타 해외사업 및 회의실 임대, 교통카드 충전수수료 등에서 발생합니다. 2011년 다원사업의 매출액은 1,250억 원을 달성하여 전체 매출의 2.3%를 차지하고 있습니다.

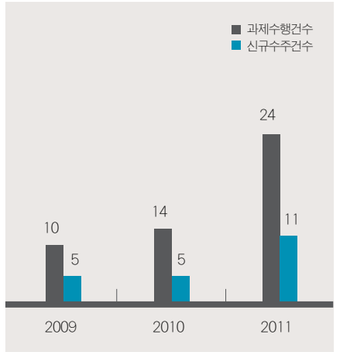
1. 다원사업 활성화

선진 철도기업에서는 다원사업의 활성화로 경영을 개선하여 운송사업의 한계를 극복하고 있습니다. KORAIL은 다원사업을 활성화하여 경영흑자를 유지하고자 철도고객 뿐만 아니라 일반인을 대상으로 적극적인 서비스를 제공하여 철도고객으로 확보하고자 노력하였습니다. KTX 오송역 웨딩홀 및 컨벤션홀을 오픈하여 임대수익 7억 원을 창출하는 등 2011년 324억 원의 유통수익을 달성하였습니다. 또한 광고규제를 개선하여 철도차량의 외부광고가 허용됨에 따라 2011년 광고수익이 전년(180억 원)대비 18.3% 증가한 213억 원을 달성하였습니다. 뿐만 아니라 폐 역사(화랑대역)를 열차 체험장으로 조성하는 등 노후건물을 임대공간으로 활용하여 2011년 359억 원의 임대수익을 올렸습니다. 향후에도 전국 역을 대상으로 적극적인 개념의 사업모델을 확산하여 추진해 나갈 계획입니다.

유통 및 역무사업 일원화를 위한 계열사 경쟁력 강화

구분	변경 전 사업 영역	변경 후 사업 영역
KORAIL유통㈜	국철역 역무+ 상품판매(17개 역)	유통사업 (상품판매)주력
KORAIL 네트웍스㈜	광역전철역 역무+ 상품판매(51개 역)	역무업무 주력

국가 R&D 과제 수행 건수 및 신규 수주 건수



2. 신규 다원사업 확대

철도 고객에게 다양한 서비스를 제공하기 위해서는 역 주변의 개발이 필요합니다. 선진 철도의 주력사업은 부동산 개발사업으로 이를 통해 유통사업이나 광고사업 등 다른 다원사업의 범위로 확장될 수 있어 다원사업 수익증대의 핵심사업으로 인식되고 있습니다. KORAIL은 철도부지의 사업성을 향상시키고자 철도 자투리땅을 활용한 개발사업모델을 정립하고, 2011년 동대구역 철도부지, 왕십리역 유휴부지, 영등포 사원아파트의 개발을 통해 158억 원의 개발이익금을 창출하였으며 추가적인 수익창출을 위해 개발부지 협상을 지속적으로 추진하고 있습니다.

또한 부동산 경기 침체, 자금난 등으로 인한 역세권개발사업의 위기를 극복하기 위해 지속적으로 주요 출자사 실무임원회의를 통해 사업정상 방안을 협의하고 지역주민과의 대화를 진행하였으며, 유동성문제를 해결하여 사업정상화를 달성하였습니다.

더불어 글로벌 철도기업과 협력체계를 구축하여 해외사업 활성화를 위한 역량강화에 주력하기 위해, 2012년 1월 해외사업규정을 제정하여 탄력적인 예산운영 및 현지 에이전트 활용을 위한 규정을 마련하였습니다. 컨설팅, 컨소시엄에 참여하여 철도운영 노하우를 활용해 공동사업을 추진하고 해외시장에 철도 운영기술을 수출하여 해외사업의 안정적인 수익창출을 목표로 노력하고 있습니다.

KORAIL 다원사업수행은 대부분 계열사에 의해 수행되고 있습니다. 기존에는 역 분류에 따라 각 계열사가 상품판매와 역무서비스를 동시에 진행을 해왔으나, 사업수행 방식을 핵심사업영역에 따라 구분하여 계열사 간의 중복사업을 조정하고 역무와 유통사업을 일원화하였습니다. 2011년 6월 계열사 간부급까지 성과연봉제를 확대하여 계열사 책임경영체계를 강화하였으며, 향후 계열사 특화사업으로 매출을 확대하여 계열사 자립을 추진할 계획입니다.

3. 전략적 R&D 투자

KORAIL은 철도 핵심기술의 개발로 인한 기술력 선점을 통해 글로벌 철도 기술시장에 진출하고 있습니다. 2011년 국가 R&D사업 24건을 수행하여 핵심기술에 대한 지적재산권(특허등록 5건, 특허출원 3건)을 확보하였으며, 향후 실용화를 통해 2,181억 원의 비용이 절감될 것으로 기대됩니다. 철도 주요 부품을 개발하여 철도기술력을 축적하고 외자구매비용을 절감하기 위해 2011년 12월 KORAIL 최초 '국가 R&D연구단'을 유치하였으며, 핵심기술 국산화를 본격적으로 추진하여 미래 철도의 경쟁력을 확보하고자 합니다.

또한 운송사업 효율성 제고를 위한 수요예측 연구와 철도사업의 경쟁력 제고를 위한 내부 연구과제를 수행하여 KORAIL의 정책 및 사업을 지원하고 있으며, 2011년 수익창출, 안전성 향상, 에너지 환경, 서비스 향상 등에 대한 31건의 정책 지원과제를 수행하였습니다. KORAIL은 R&D 재원을 지속적으로 확충하고 핵심기술의 국산화, 첨단기술 확보에 투자를 집중할 계획입니다.

KORAIL의 경제 성과

KORAIL은 기후 변화 및 자원부족 등 글로벌 도전과제를 사업 발전의 계기로 삼아 지속가능한 기업이 되도록 하겠습니다.

사업 추진 전략

1. 위기와 기회

KORAIL은 지속가능한 경영을 통해 전세계적인 경기침체 및 재정불안, 에너지 및 자원부족, 기후변화 등의 위기에 대응하고자 합니다. 최근에는 기업의 사회적 책임이 강화되고 정부의 녹색성장 정책, 철도중심의 녹색교통 정책이 추진되고 있으며, 더불어 고객의 니즈(needs)가 다양화되고 철도안전과 기술력 향상에 대한 요구가 강화되고 있습니다.

이에 따라 KORAIL은 편리하고 안전한 철도를 만들어 국민들에게 최상의 서비스를 제공하고, 신뢰와 협력을 통해 지역경제 및 사회에 기여할 수 있는 영업정책을 펼치고 있습니다.

또한 다가올 미래를 위해 신성장동력사업을 발굴하는 한편 세계 최고 수준의 첨단 철도운영 기술을 선도하고, 정부정책에 부합하는 전략을 수립하여 철도중심의 교통체계를 강화하고자 합니다. KORAIL은 우리나라 교통의 핵심인프라인 철도산업의 선진화를 위하여 성장동력을 강화하고 효율화를 추진하고 있습니다.

2. 중장기 경영전략 재정비

2011년 4월 정부의 제2차 국가철도망 구축계획이 확정되는 등 대내 · 외 경영환경의 변화에 따라 경영가치를 재설정하고 중장기 전략을 수정 · 보완하였습니다. KORAIL은 고객밀착형 서비스 증대, 지역문화 중심의 驛기능을 강화하고 철도인프라를 적극적으로 활용하여 KTX 수혜지역 · 직결운행 확대, 연계 · 환승시스템의 혁신 등을 추진하고 있습니다. 특히 핵심적인 사업전략으로 고속철도, 다원사업, 해외사업을 성장 동력 사업으로 정하고 자원 및 인력을 중점 배분하는 계획을 수립하였으며, 광역철도, 일반철도, 물류사업 효율화 사업으로 정해 원가절감이나 인력효율화 등을 추진하고 있습니다.

KORAIL은 2020년까지 세계 최고의 우량기업을 목표로 철도사고 0.036건/백만km(2011년 기준 0.070건/백만km), 新사업매출 6,195억원(2011년 기준 1,291억원), 여객수송분담률 27.3%(2010년 기준 22.5%), 영업흑자 1조원 등을 경영목표로 설정하고 목표 달성을 위해 노력하고 있습니다.

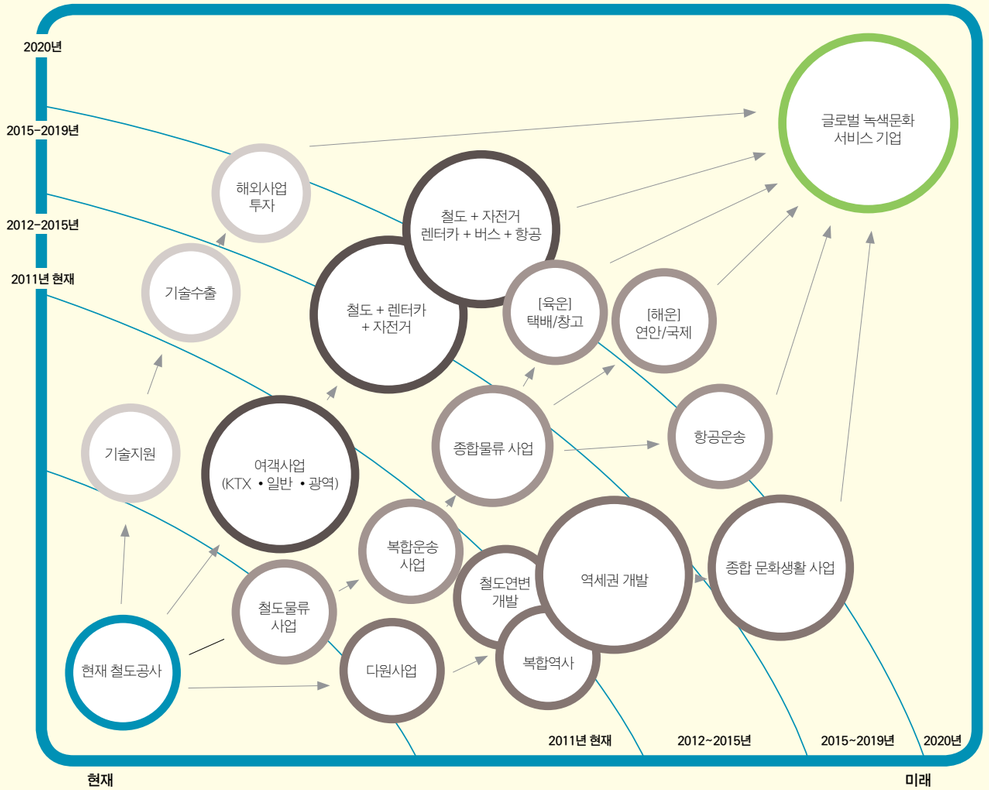
고객, 환경, 미래와 소통하는 국민기업 KORAIL

2012	2014	2020	
0.066	0.059	0.036 건/백만km	철도사고율
1,891억	2,625억	6,195억	신사업매출
22.9%	23.3%	27.3%	여객수송분담률
4.6조	5.3조	7.2조	영업수익
2,310억원	2,664억	1조	영업흑자

정부보조금 현황(2011년)

단위: 억 원

사업명	금액
민간경상보조	
공익서비스(PSO)보상	2,825
기관사인력양성	-
전환교통지원	30
자구개선지원	-
민간자본보조	
수송차량구입	757
전동차내장재교체	-
철도자동화시설지원	1,000
철도이용편익시설확충	-
철도역환승동선개선	20
합계	6,915



재무상태표
(2011년 12월 31일)

단위: 백만원

과목	금액
자산	
유동자산	1,063,768
비유동자산	18,054,501
자산총계	19,118,269
부채	
유동부채	2,507,508
비유동부채	8,299,302
부채총계	10,806,810
자본	
자본금	9,576,563
결손금	(1,290,176)
기타자본	25,072
자본총계	8,311,459
부채와 자본총계	19,118,269

손익계산서
(2011년 1월 1일부터 2011년 12월 31일까지)

단위: 백만원

과목	금액
매출액	3,974,485
매출원가	4,320,296
매출총이익	(345,811)
기타수익	7,731
판매비와 일반관리비	176,595
기타비용	61,056
기타이익	1,317,898
영업이익	742,167
금융손익	(107,964)
법인세비용	322,184
당기순이익	312,333

국민과 공유하는 경제가치 창출

KORAIL의 경제가치 창출은 서민경제와 긴밀하게 연관되어 있습니다. 철도를 통해 지역경제 활성화, 일자리 창출 및 물가안정에 기여하는 등 공유가치 창출에 앞장서겠습니다.

경제적 가치 배분

KORAIL은 사업의 경쟁력을 강화하고 성장 동력을 발굴하여 매출을 증대시키기 위해 노력하고 있습니다. 또한 경영활동을 통해 창출된 가치를 이해관계자에게 공정하게 배분하여 사회적 책임을 수행하고 있으며, 2011년 임직원, 주주, 정부, 협력회사 및 지역사회에 46,317억 원을 환원하였습니다.

이해관계자와의 경제적 가치 배분

단위: 억 원

지출	임직원	인건비	급여, 제수당, 퇴직급여 및 복리후생비	19,513
	지역사회	기부금 및 사회공헌 비용	기부금	206
	정부기관	세금	조세공과금 및 법인세	3,331
	주주 및 투자자	배당금	이자비용(4,274억 원), 배당금(533억 원)	4,807

간접 경제 효과

1. 지역경제 활성화

KORAIL은 지역의 관광인프라를 활용하여 고용 및 관광수요를 창출하고 지역경제를 활성화하였습니다. 2011년 화천군 산천어 축제와 연계한 테마사업을 추진하고 철도 테마파크를 만들어 3.7억 원의 신규 관광수요를 창출하였습니다.

철도 테마파크 협약

2. 일자리 창출

KORAIL은 양질의 일자리를 창출하여 공기업의 사회적 책임을 다하고자 과감한 투자사업을 추진하여 고용을 확대하였습니다. 또한 지자체 및 관련기관과 철도연변 녹화사업을 추진하는 등 민간과의 협력모델을 개발하여 단순업무 위탁 등 소극적 일자리 창출에서 벗어나 체계적인 모델을 정립하였으며, 대규모 역세권 개발사업 등 장기적 관점의 일자리 창출 기반을 확보하기 위해 노력하였습니다.

일자리 창출을 통한 지역경제 활성화

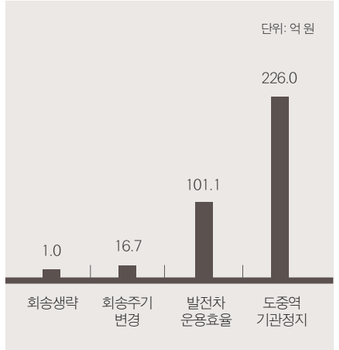
단위: 명

구분	대상	고용인원	
		2010	2011
민간 외부위탁	차량정비, 건축물 유지보수 등	3,929	4,002
투자사업 집행	차량 · 시설, 유지보수, 개량사업, 방호업무	21,906	27,016
민간부문 파트너십	친환경 녹색사업 추진	–	610

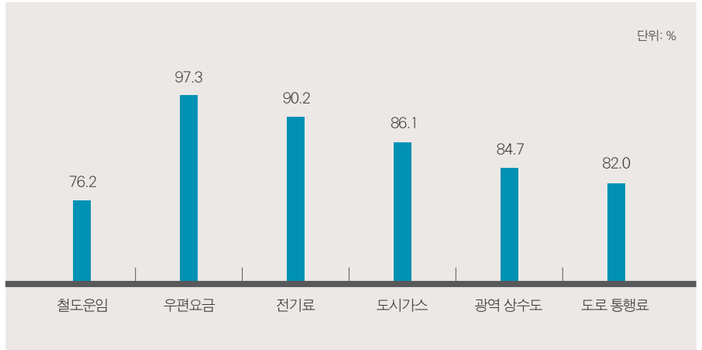
3. 물가안정 기여

2007년 이후 소비자 물가 및 국제유가 인상으로 연간 약 7%의 운임 인상요인이 발생하였으나, 서민들의 부담을 줄이고자 지난 4년간 운임을 동결해왔습니다. KORAIL의 원가보상률은 76.2%로 공공요금 최저 수준이며 지속적으로 운임을 동결할 수 없는 상황에 따라 2011년 일반열차(KTX 제외) 운임을 최소화하여 인상했습니다. KORAIL은 그 동안의 운임 동결과 인상폭을 최소화함으로써 물가안정에 기여하였으며, 내부적으로 지식제안 등의 혁신활동을 통해 각 분야별 운전용 연료 등을 절감하여 약 345억 원의 물가안정 효과를 창출했습니다.

분야별 운전용 연료 절감 실적

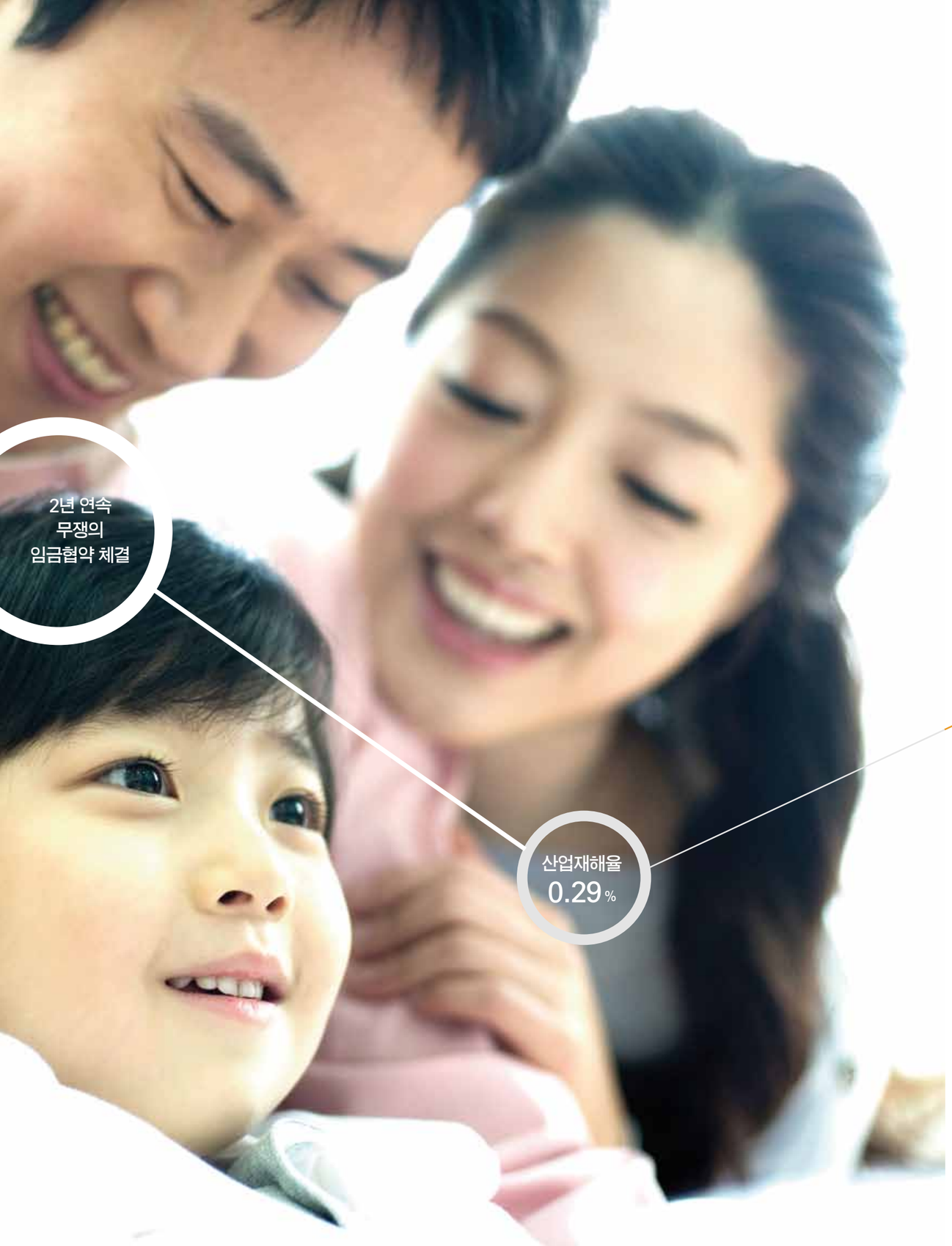


공공요금 최저수준의 원가보상률



[경영전반_서울대학교 경영대학 김수욱 교수]

KORAIL은 공기업이라는 한계에도 불구하고 외부변화와 위기요인에 체계적으로 대응할 수 있는 전략, 정책, 내부 환경을 바탕으로 조직이 효율적으로 운영되는 기관입니다. 앞으로도 KORAIL이 사회적 책임을 다하고 지속가능한 경영을 성공적으로 실천하기 위해서는 철저하게 고객지향적 경영과 오픈 이노베이션을 추구해야 하겠습니다. 미래에 민간 기업과의 경쟁을 준비하는 차원에서 고객중심의 경영 마인드를 가지고 빠르게 변화하는 고객들의 요구사항에 적극적으로 대응해야 합니다. 새로운 형태의 제품, 서비스 및 비즈니스 모델을 개발하고 혼자가 아닌 더불어 발전하는 혁신 경영을 강화해야 하겠습니다. 최근 안전과 녹색경영에 대한 국민들의 관심이 높아지고 있습니다. 이런 이슈에 대하여 개선된 서비스를 제공하는 것이 KORAIL의 역할이라고 생각합니다.



전자 입찰 비율
98.6%

OUR CITIZENSHIP
[사회 성과]

DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH

KORAIL은 유엔 인권선언 및 규약 등 국제사회의 이니셔티브를 지지 및 준수합니다. 노동 관행, 인권, 사회, 서비스의 책임성 제고를 통하여 보다 행복한 사회를 만드는데 앞장서 나가겠습니다.

노동분야 경영방식 공시

Aspect in detail	중장기 추진 방향 기술	2011년 성과
Employment (고용)	고용의 안정성 보장	지역별 인력 현황(지구별): 서울 11,299명, 대전 4,994명, 부산 5,826명, 순천 8,148명, 영주 4,212명 직원 이직 건수 및 비율: 이직률 2.5% 임시직에는 제공하지 않고 상근직에만 제공하는 혜택: 전직원에게 균등한 복지 제공
Labor/ management relations (노사관계)	원만한 노사문화 구축	2011년 무쟁의 임금협약 실현 단체교섭 적용 대상 직원 수: 22,204명 중요한 사업 변동사항 통보: 단체협약에 따라 사업상 중요한 변화 발생시 임직원에게 통보
Occupational health and safety (직장 보건 및 안전)	직장의 안전 및 보건활동 강화	노사공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율: 산업안전보건위원회는 전직원을 대표함 부상, 손실일수, 직업병, 결근 및 업무관련 재해 건수: 재해 발생자 86명, 산업재해율 0.29% 심각한 질병에 관한 직원 및 가족을 위한 프로그램: 임직원 및 가족에 대한 건강검진 지원 제공
Training and education (교육 및 훈련)	자기계발의 기회 확대	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간: 교육인원 113,037명, 인당교육시간 93시간, 인당교육비 307천원 퇴직직원 지원 직무교육 및 평생학습 프로그램: 퇴직연금 제도 운영
Diversity and equal opportunity (다양성 및 평등한 기회)	여성 직원의 권리 보장	이사회 구성원: 15명(남성), 0명(여성) 직원 구성현황: 남 26,922명 / 여 2,487명 여성 관리직 인원수 130명(전체 관리직의 4.2%)
Equal remuneration for women and men (성별에 대한 평등한 보상)	평등한 근로 문화	직원 범주별 남녀 직원간 기본급: 2,437만원으로 동일 제반 복리후생: 전직원 차별 사항 없음

감동을 전하는 고객만족 경영

KORAIL은 고객감동을 주요 경영방침으로 정하고 고객과 함께하는 고객만족 활동을 펼치고 있습니다. 또한 교통약자배려 및 문화서비스를 추진하는 등 다양한 방법을 통하여 고객에게 다가가겠습니다.

고객만족경영체계

1. 고객만족 추진전략

KORAIL은 철도를 이용하는 고객과 물류를 이용하는 고객을 대상으로 체계적인 고객만족경영 활동을 추진하고 있으며 고객의 의견을 수렴하여 서비스를 강화하고자 노력하고 있습니다.

2009년 소비자중심경영(CCM) 인증제도를 도입하여 고객지향의 문화를 확산하고 관련 시스템을 구축하였으며, 이를 통해 상품 및 서비스 품질의 향상을 도모하고 고객 불만을 신속하게 해결하여 고객의 신뢰를 얻고자 하였습니다. 이 같은 노력의 결실로 2009년 공기업 중 최초로 소비자중심경영(CCM) 인증을 획득했습니다.

KORAIL은 고객감동을 경영방침의 하나로 정하고 사랑받는 철도, 안전하고 편리한 철도를 만들기 위해 경영혁신실 총괄 아래 고객만족경영을 추진하고 있으며, 고객서비스처와 고객만족 특성화 기구를 통해 적극적으로 실행하고 있습니다. 또한 CEO를 위원장으로 하는 자율관리조직을 구성하고 고객만족경영협의회를 운영하는 등 고객만족경영체계를 최적화하였으며, 2011년 12월, KORAIL은 다시 한번 공기업 중 최초로 소비자중심경영(CCM) 재인증을 획득하였습니다.

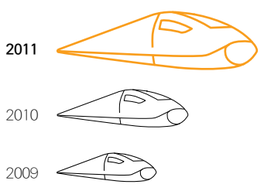
고객의소리 처리 현황

구 분	2009	2010	2011
총VOC	51,571	64,451	72,113
칭찬격려 (비율)	3,007(5.8)	4,136(6.4)	5,567(7.7)
불친절(비율)	4,474(8.7)	3,853(6.0)	2,180(3.0)
합 계(비율)	7,481(14.5)	7,989(12.4)	7,747(10.7)

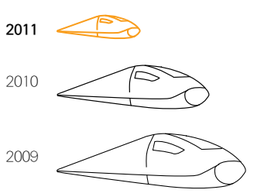
고객만족 관련 각종 통계 자료

구분		2009	2010	2011
고객서비스헌장 이행률		-	50/52	51/52
CS서포터 (건)		-	3,088	10,496
모니터링 (점)	역	96.04	94.74	96.93
	열차	96.64	97.19	98.59
	계열사	91.93	88.38	91.29
	전화	93.00	96	97.10
서비스 인증제	비기너(명)	7,687	2,066	1,688
	그린(명)	606	685	2,921
	블루(명)	-	386	495
	골드(명)	-	32	161
고객 만족도 조사현황	공기업고객만족도 (PCSI)	88.1	92.6	92.3
	국가고객만족도 (NCSI)	68	70	73
	철도서비스품질평가	-	77.6	-
	한국산업의 고객만족도(KCSI)	59.9	67.5	67.1
	한국산업의 서비스품질지수 (KSQI)	-	88	90

친절 고객의소리 현황 단위: 건



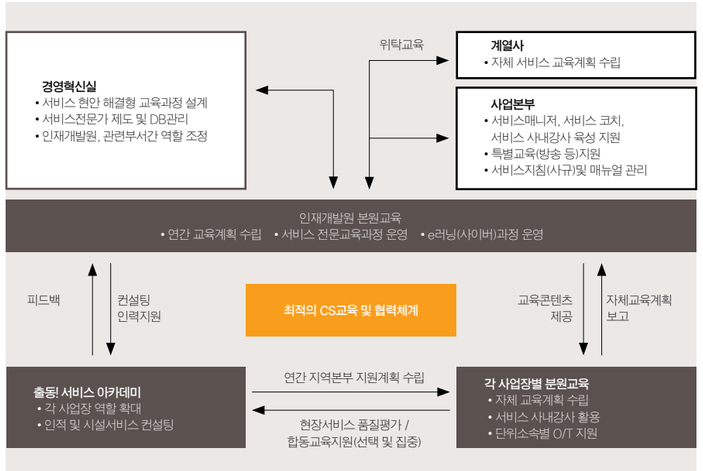
불친절 고객의소리 현황 단위: 건



2. 서비스 역량 강화

KORAIL은 서비스 내부 역량을 강화하여 고객의 만족을 높이고자 2010년 고객서비스 이행기준에 친환경 관련 기준을 새롭게 추가하고 서비스 수준을 강화하여 개정하였습니다. KORAIL은 접점 서비스 직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 고객서비스 역량을 진단하고 경영혁신실의 주도 아래 온 · 오프라인 교육과정을 운영하고 있으며 인적 및 시설서비스 컨설팅을 지원하여 전사적인 노력을 다하고 있습니다.

전일 접수된 고객의 소리(Voice of Customer)를 분석하여 주요 내용과 친절/불친절 사례를 임직원에서 전파하여 고객 의견을 빠르게 처리하고 직원의 서비스 역량을 강화하였습니다. 이러한 노력의 결과 2011년 전체 고객의소리 72,113건 중 친절에 대한 내용은 5,567건으로 전년 대비 1,431건 증가하였고, 불친절에 대한 내용은 2,180건으로 전년 대비 1,673건 감소되었습니다.



[고객_단국대학교 김상홍 석좌교수]

지방 출장이 잦은 관계로 KTX를 많이 이용하는 고객의 입장에서 바라보는 KORAIL은 친절하고 청결하며 조직 분위기가 좋은 기관이라는 느낌을 항상 갖고 있습니다. 과거에 비해 승객들이 이용할 수 있는 서비스와 배려가 다양해지기는 했으나, 열차를 이용하는 고객들이 실질적으로 필요로 하는 것을 파악하고 이를 개선하려는 노력이 조금은 더 필요하다고 생각합니다. 이 세상에 가장 소중한 것은 바로 인간의 생명입니다. 빠른 속도도 중요하지만 목적지까지 안전하게 도착하는 것이 더 중요하다고 생각합니다. 무사고, 사고율 0%를 위해 끊임없이 노력해야 하겠습니다. 현재에 만족하지 않고 향후 해외에 고부가가치의 철도기술을 수출할 수 있는 능력을 갖추고 고객중심의 긍정적 서비스 마인드를 가지고 지속적인 품질개선을 위해 노력해야 하겠습니다.

감동을 전하는 고객만족 경영

KORAIL의 고객서비스 헌장 및 이행실적은 홈페이지 (KORAIL 소개-경영혁신-고객서비스 헌장)에서 확인하실 수 있습니다.

고객만족도 조사 현황

단위: 점

구분		2009	2010	2011
VOC 관리시스템	VOC 처리만족도	75.5	72.7	80.4
서비스 모니터링	서비스 품질평가	95	94	96
고객 만족도	공공기관 고객만족도 (PCSI)	88.1	92.6	92.3
	국가고객 만족도 (NCSI)	68.0	70.0	73
	한국산업의 고객만족도 (KCSI)	59.9	67.5	67.1
	철도서비스 품질평가 (PT-CSI)	-	75.9	-
CS교육	CS교육 횟수(회)/ 인원(명)	138/ 4,584	236/ 8,854	10/ 1,883

정보공개처리 현황

단위: 건

청구건수	공개	부분공개	비공개	자료제공/ 이첩 등
549	330	47	64	108

모니터링 및 성과

고객만족경영 활동은 고객의 소리 관리시스템, 서비스 모니터링, 고객만족도 조사로 평가됩니다. 매월 고객의 소리 처리만족도를 조사하고 연2회 모니터링을 통해 서비스품질평가를 조사하며 매 분기별 다양한 고객만족도 조사를 실시하여 평가체계를 구축하였습니다.

KORAIL은 법률에 의한 기준보다 더 높은 수준의 서비스를 제공하고자 내부통제체제를 구축하고 철저한 사전예방을 하고 있으며, 지속적인 노력으로 2011년 '한국 소비자의 날' 소비자중심경영 유공 대통령 표창을 수상하였습니다.

고객만족을 위한 내부통제체제

구분	내부통제체제	담당부서
소비자불만 사전예방	서비스매니저 보상권한 확대	여객본부, 경영혁신실, 홍보실
	고객의 소리 사전 예고제	
	DAILY VOC 뉴스 공유	
	CS 서포터	
	웹 클리핑(Web Clipping)	
	SNS(Social Network Service)	
소비자불만 개선	HOT VOC 개선 실무자(처장)(경영진) 회의	경영혁신실
상품개발	상품개발 시 고객의견 반영 (VOC, 고객대표, 마케팅 경진대회)	여객본부, 광역철도본부, 물류본부
상품판매	접점 서비스 모니터링	경영혁신실
	고객대표 상시 모니터링	
	고객만족도 조사	
상품 품질개선	마케팅 자문회의	여객본부
서비스 품질개선	고객서비스헌장 이행실적 관리	경영혁신실
정보제공	FAQ 기능 강화	경영혁신실
	경영공시 활성화	
서비스 교육	CCM, CS, VOC 교육	인재개발원, 경영혁신실, 여객본부

열린 커뮤니케이션 시스템

1. 정보전달

KORAIL은 경영공시, 정보공개, 옴부즈만, 물류정보 등 다양한 시스템을 통해 고객에게 정보를 전달하고 있습니다. 또한 자발적이고 적극적인 공시로 신뢰성을 높이고 정확한 경영정보를 적시에 제공하고자 노력하고 있으며, 공시자료 5단계 검증을 통해 오류를 방지하고 있습니다.

2011년 8월 '사전정보공개운영계획'을 수립하고 정보공개에 대한 능동적인 대응을 위해 소속별 관리 책임자를 지정하여 권한과 책임을 부여하는 등 개선노력을 하였습니다. 2011년 549건의 사전정보공개 등록을 하였으며 441건의 정보공개 청구요청에 대하여 377건의 정보를 공개하였습니다. 정보공개 평균 결정기한은 3.86일로 전년(4.24일) 대비 단축되었습니다.

고객서비스 헌장

또한 2010년부터 윤리경영에 국한된 옴부즈만 활동범위를 고객만족분야까지 확대하여, 고객의 소리에 대한 개선 역량 및 신뢰성을 확보하기 위해 월1회 이상 현장점검 및 협의회를 개최하고 있습니다. 이외에도 소셜네트워크서비스(SNS: Social Network Service)를 운영하여 실시간으로 고객과 소통하여 정보 접근성을 높였습니다.

2. 고객의 소리(VOC) 활용

KORAIL은 철도서비스에 최적화된 VOC 프로세스를 운영하고 이를 적극 활용하여 서비스 품질을 향상시키고 있습니다. 고객의 의견을 수렴하는 VOC, 고객대표제, CS 서포터제 등을 운영하여 최상의 서비스 품질을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 다양한 VOC 채널을 통해 실시간으로 접수된 의견을 신속하게 해결하기 위해 VOC 통합관리시스템을 구축하고 전담부서를 확대 개편하여, 고객이 의견을 전달한 후 기다리는 시간을 단축하였습니다. 특히 법정기준보다 강화된 기준으로 인터넷/전화를 통한 민원은 1일 이내에 처리하고 팩스/우편민원일 경우에는 4일 이내에 처리하고 있으며, 고객이 민원 처리과정을 알 수 있도록 문자서비스(SMS)를 통해 진행상황을 안내하고 있습니다.

또한 적극적으로 고객의견을 수렴하고자 '고객대표제'를 운영하여 2011년 1,010명의 5기 대표가 1,588건의 의견을 등록하여 729건이 개선되었으며, 계열사를 포함한 KORAIL 직원이 고객의 입장에서 불편사항을 미리 찾아 개선하는 CS 서포터 제도를 운영하여 최상의 서비스를 제공하고자 하였습니다. 더불어 철도 물류 고객사를 대상으로 1인 1고객사 전담제를 통해 고객밀착형 소통을 강화하고 SNS를 통해 상시 정보를 공유하고 있으며 물류기지 견학 등을 통해 스킨십을 강화하고 있습니다.

VOC 현황

구 분	접수/처리[건]	만족도[점]	불친절률[%] (건)	지연처리율[%] (건/평균처리시간)
2009년	51,571	75.5	8.7 (4,474)	0.40 (184 / 22.2)
2010년	64,451	72.7	6.0 (3,853)	0.20 (132 / 21.5)
2011년	72,113	80.4	3.0 (2,180)	0.13 (95 / 9.5)
전년대비	7,662건 증가	7.7점 개선	3.0%p 감소 (1,673건↓)	0.07%p 감소 (37건↓ / 12h↓)

서비스 강화

1. 편리한 서비스

2011년 광역철도 역사 및 전동차 내에서 무선 인터넷 서비스를 제공하여 2010년 33개역에서 160개역 전동차 2,258량으로 무선인터넷 서비스를 확대하였습니다. KTX는 전 객실로 무선 인터넷 서비스를 확대하여 고객이 이동 중에도 업무나 엔터테인먼트 활동을 할 수 있도록 하였습니다.

감동을 전하는 고객만족 경영

또한 세계 최초로 다중원격 실시간 안내 시스템을 구축하여 이례사항이 발생했을 때 실시간 상황파악 및 전파 프로세스를 확립함으로써 현장의 모든 상황을 여객상황팀에서 통제하고 안내할 수 있도록 하였습니다. 이외에도 철도고객센터 외국인 전용 영어상담서비스를 시행하고 열차 내 도시락을 다양화 · 고급화하는 등 고객의 니즈를 충족시키고 이용하는데 편안함을 느끼도록 하였습니다.

Smile	Movement	Art	Relationship	Timely
미소로 시작하는 기본이 충실한 서비스	고객 동선 별 수준 높은 인적 서비스	예술적이고 고객동선을 고려한 공간 배치	고객과 소통하고 불편을 개선하는 서비스	시기적절한 여행정보 제공 및 정시운행

공항철도 서울역사

2. 교통연계서비스

KORAIL은 타 교통수단과 연계환승이 쉽도록 체계를 개선하여 이용하기 편리한 철도를 구현하였습니다. 대중교통 접근이 쉽도록 환승동선을 최소화하고자 지자체와 적극적인 협의를 진행하여 2011년부터 논산역, 증평역, 성환역의 연계환승체계를 개선하고 있습니다. 오송역은 시내버스 증편 및 주차장 확충을 완료하였으며 김천(구미)역은 대중교통을 확충하였습니다.

또한 렌터카 연계 상품을 통해 고객이 동대구역 등 전국 40개역에서 이용할 수 있도록 하였으며, 철도와 공항직통열차를 연계하고 자전거 이용고객을 위한 주차장 및 보관대를 확충하여 고객의 편의를 증진시켰습니다. 2011년 역 주변에 7,870대의 자전거 보관대를 확충하였으며 39개역 역사 내에 자전거 이동통로를 설치하였습니다. 아울러 철도와 대중교통, 렌터카, 공항직통열차, 자전거와의 연계서비스를 지속적으로 확대하여 고객에게 편의를 제공하고 나아가 녹색생활의 실천을 이끌고자 합니다.

교통약자 편의설비

편의설비	2011
전동리프트	82개역 205대
전동휠체어	6개 지자체 연계 21개역
점자안내판	7개역
음성유도기	7개역

3. 교통약자 배려서비스

교통약자는 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 자, 어린이 등 생활에 있어 이동에 불편을 느끼는 자를 말합니다. KORAIL은 교통약자가 철도를 편안하고 안전하게 이용하도록 매뉴얼을 개선하였으며 이례상황 발생시 안심안내 방송서비스를 제공하는 등 교통약자의 철도이용에 불편함을 해소하고자 하였습니다.

또한 휠체어 장애인의 이동편의를 위한 전동리프트(82개역 205대)를 설치하고, 장애인 전동휠체어 급속충전기(6개 지자체 연계 21개역), 점자안내판(7개역), 음성유도기(4개역) 등을 설치하여 장애물 없는 생활환경을 만들 수 있도록 하였습니다. 뿐만 아니라 교통약자에 대한 배려로 여천역 등 8개역에 수유방을 설치하고 역사 내 유아놀이방 등 편의시설을 추가하여 누구든지 편안하게 기차를 이용할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력하였습니다.

4. 최상의 IT기반 서비스

스마트폰 보급률이 높아지면서 스마트폰을 이용한 즉시성 있는 서비스를 제공하기 위해 KORAIL은 2010년 12월 스마트폰 애플리케이션을 개발하여 티켓리스 서비스 확대에 기여하고 있습니다. 티켓리스 서비스란 기존의 종이 티켓 대신 멤버십카드 또는 휴대폰 모바일 티켓만으로 입장이 가능한 서비스를 말합니다.

KORAIL 스마트폰 어플리케이션

KORAIL은 스마트폰 애플리케이션을 통해 승차권예매, 예약조회 및 발권뿐만 아니라 '가까운 역 찾기' 등의 정보를 제공하여 출시 2개월 만에 100만회 다운로드의 실적을 거두었습니다. 또한 수도권 전철의 운행정보와 주변정보를 제공하는 '광역철도 길라잡이'와 철도물류정보를 제공하는 '물류어플리케이션'을 통해 예약에서 운임정보까지 원스톱(One-Stop)서비스가 가능해져 고객의 편의를 돕고 역 업무도 경감시켰습니다.

KORAIL의 홈페이지 또한 고객이 이용하기 편리하도록 개편하여 '열차표 조회 및 구매 메뉴'를 전면에 배치하고, 외국인을 포함하여 누구나 비용부담 없이 인터넷이나 휴대폰을 이용해 예매할 수 있도록 개선하고 있습니다. 휴대폰 문자서비스(SMS) 티켓 서비스를 세계 최초로 시행하고, 홈 티켓(Home Ticket/ E-Ticket), 승차권 우편배달서비스 등 고객의 이용편의를 향상시키기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

5. 문화서비스

KORAIL은 보다 깨끗한 역을 고객에게 제공하며 단순히 기차표를 사는 역이 아닌 문화와 상품을 사고 즐기는 공간으로 만들기 위해 다양한 문화공연을 개최하고 있습니다. 2011년 문화공연 초청 이벤트 등 1,754건의 문화공연서비스를 제공하였습니다.

KORAIL 심포니 오케스트라

즐거운 KORAIL	서울역 오픈 콘서트홀 고품격 정기공연 주요 포털 연주 동호회 확대 각 지역본부 오픈 콘서트홀 운영
고품격 문화 KORAIL	문화공연 초청 및 할인이벤트 영화 시사회 초청 이벤트 책 읽는 KORAIL(우수도서 선정)
친근한 KORAIL	역무자동화 후 물리적으로 단절된 전철역의 역할 보완 및 소통창구 마련 역무실, 매표실 →고객지원실, 역장실→고객상담실
따뜻한 KORAIL	문화소외계층에게 실질적으로 도움을 주는 문화러브포인트 제도의 효율적 시행 소외계층을 위한 문화사업 전개

객실 디자인 개선

6. 녹색서비스

KORAIL은 고객이 머물고 싶은 고품격 철도 역사를 만들기 위해 불필요한 시설물을 최소화하고 고객동선을 개선하였으며, 공간특성을 고려한 환경미관 개선으로 깔끔하고 세련된 역사를 구현하고자 합니다. 2011년 256개역(1,279개소)을 대상으로 역 시설 및 영업환경 전반에 대한 특별점검을 실시하였습니다. '환경디자인개선위원회'를 운영하여 63개역에서 56건의 환경디자인을 개선하고 302개역(539개소)의 환경을 개선하였습니다.

또한 일반차량의 객실설비를 불연재로 교체하고 광역차량 전동차 객실통로문을 개량하는 등 고객편의를 위한 설비를 개선하여 고객만족도를 제고하였습니다.

행복한 일터를 위한 인간중심 경영

KORAIL은 임직원이 행복할 때 회사의 성과도 극대화 될 수 있다고 믿습니다. KORAIL의 모든 구성원은 존중 받아야 하며 임직원의 꿈과 회사의 비전이 함께 여물어가는 직장문화를 구현해 나가겠습니다.

인권분야 경영방식 공시
Disclosure on Management Approach

Aspect in detail	관리 측면	중장기 추진 방향 기술	2011년 성과
Investment and procurement practices	투자 및 조달 관행	협력사 선정시 지속경영 성과 고려	주요 공급업체의 인권심사 비율: 계약체결시 인권사항 고려함 인권관련 직원 교육 시수: 23,122명
Non-discrimination	차별 금지	성별, 나이, 장애 등을 불문 일체의 차별금지	총 차별 건수: 없음
Freedom of association and collective bargaining	결사 및 단체 교섭 자유	ILO 및 국내 노동법규 준수	결사 및 단체 교섭의 권리가 침해될 소지가 있다고 판단된 업무분야: 없음
Child labor	아동 노동	ILO 및 국내 노동법규 준수	아동노동 발생 위험이 높은 분야: 없음
Prevention of forced and compulsory labor	강제 노동	ILO 및 국내 노동법규 준수	강제노동 발생 위험이 높은 분야: 없음

임직원 현황

단위: 명

성별구분	2009	2010	2011
남성	28,183	27,501	26,992
여성	2,403	2,457	2,487
합계	30,586	29,958	29,479

단위: 명

연령별구분	2009	2010	2011
25세 미만	167	27	40
25-34세	6,523	4,989	4,407
35-44세	13,091	12,610	12,120
45-54세	9,613	10,088	10,466
55세 이상	1,192	2,244	2,446
합계	30,586	29,958	29,479

단위: 명

지역별구분	2009	2010	2011
서울지구	11,694	11,375	11,299
대전지구	5,057	5,036	4,994
부산지구	5,998	5,950	5,826
순천지구	3,310	3,228	3,148
영주지구	4,527	4,369	4,212
합계	30,586	29,958	29,479

* 파견자 등은 '서울지구' 포함

평등고용

1. 임직원 현황

KORAIL의 2011년 전체 임직원 수는 총 29,583명이며 임직원의 99.4%인 29,479명이 정규직입니다. KORAIL은 정부의 공기업 선진화 방침에 따라 핵심 업무 중심의 적정인력을 운영하도록 인력 효율화를 추진하고 있습니다. 업무집중화를 통해 분산된 업무를 통합하고 단위부서별 업무를 명확화 하여, 업무의 실행력을 높이고 인력을 효율적으로 관리 · 운영하고 있습니다.

형태별 고용현황

단위: 명

구분		2009	2010	2011
고용	정규직	30,586	29,958	29,479
	계약직	447	196	104
	여성관리자 수(2급 이상)	11	16	20
	평균근속연수(년)	16.5	17.0	17.2
	총 임직원 수	31,033	30,154	29,583
이직	이직률(%)	0	2.6	2.5

인권교육 현황

2. 인권존중

KORAIL은 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 및 ISO 26000 핵심주제에 따라 임직원의 다양성과 존엄성을 존중합니다. 근로기준법과 국제노동기구(ILO) 방침에 따라 아동노동 및 강제노동을 금지하며 단체협약과 취업규칙 등 대내외 임직원의 인권 및 근로조건과 관련한 규정을 준수하고 있습니다.

또한 임직원의 인권보호를 위해 성희롱 예방규정에 따라 매년 교육을 실시하고 있으며 임직원의 정치적 활동 및 지원을 금지하고, 인권관련 고충사항은 고충처리 절차에 따라 처리하고 있습니다.

3. 평등고용원칙 준수

KORAIL은 채용과 고용, 승진 등 인사관리 전반에 걸쳐 성별, 학력, 연령, 종교, 혈연, 출신지역, 신체장애 등에 의한 차별을 금지하고 있습니다. 공개 채용 시 학력제한을 철폐하고 성별이나 연령에 따른 불합리한 제한을 두지 않으며, 시험과목에 대학 수료 과목을 배제하고 일반상식, 한국사 등 고졸자 시험가능과목으로 대체하여 고졸자 채용을 확대하기 위해 노력하였습니다. 입사 후 학력에 관계없이 동일 직무를 수행하며 대졸자와 동일직급을 부여하고 있습니다. KORAIL의 신입사원 초임은 2,437만원으로 성별에 따른 차별 없이 임금 및 복지혜택을 지원하고 있습니다.

4. 사회적 약자 고용 확대

KORAIL은 사회형평적 인력채용을 시행하여 여성인력, 장애인, 취업보호대상자에 대한 법정 고용비율을 초과달성하고 있습니다. 2011년 총 여성인력은 2,505명(8.47%)으로 법정 의무고용비율인 5.67%를 상회하며, 신규 채용인원 중 27.5%(56명)를 여성인력으로 채용하였습니다. KORAIL은 여성의 능력개발 기회를 확대하고 여성근로자의 지위향상을 위해 노력하고 있으며, 2011년 여성 관리직은 130명으로 전체 관리직의 4.2%입니다.

또한 929명(3.1%)의 장애인이 근무하고 있으며 중증장애인의 경우 직무적합성 검토와 맞춤식 보직관리를 통해 최적의 근무여건을 조성하고 있습니다. 2011년 600명의 청년인턴을 선발하고 이 중 271명(계열사 70명 포함)을 정규직원으로 채용하여 사회형평적 고용노력을 적극적으로 이행하고 있습니다.

사회형평적 고용 현황

단위: 명

구분	2009	2010	2011
채용	9	103	204
여성	2	25	56
지역인재	5	63	120
특성화고	1	7	23
이공계	4	58	113
청년인턴 채용	139	500	600
여성인력 고용률(의무고용률 5.67%)	-	8.23%	8.47%
장애인 고용(의무고용률 3.0%)	-	3.1%	3.1%
고령자 고용(의무고용률 6.0%)	-	7.4%	8.4%

행복한 일터를 위한 인간중심 경영

인재육성

1. 핵심인재양성

KORAIL은 창조적이며 전문지식을 가진 글로벌 인재를 육성하기 위해 2011년 5월 전사 직무역량 평가를 실시하여 직무 중심으로 교육훈련을 개선하였으며, 핵심리더 및 글로벌 전문가 양성을 위한 교육 프로그램을 운영하여 2,080명을 배출하였습니다. 향후 분야별 전문가 양성과 철도운영기술 위주의 교육에서 통합기술형 인재와 철도산업을 선도할 핵심기술 인재(SE: System Engineer)를 양성하여 원천기술을 확보하고 해외사업에 진출하고자 합니다.

2. 기술력 향상 및 직무역량 강화

KORAIL은 첨단기술력 확보와 현업 직무역량 향상을 위한 교육훈련 시스템을 구축하였습니다. 2011년 5월 전사 직무역량 평가를 실시 하였으며, 8개지역 교육분원을 신설하고 전담교수(47명)을 배치하여 현장 중심의 직무역량 교육 기반을 구축하였습니다.

특히, 기술력 향상을 위해 미래철도를 선도할 통합기술형 핵심인재(System Engineer)와 분야별 핵심기술 전문가(Master Engineer)를 양성하고 기술분야의 기술교육 이수제 기반 전문교육 프로그램 개발을 완료하였습니다.

2011년 임직원 교육인원은 113,087명이며 인당 평균 교육시간은 108시간입니다. KORAIL은 미래 철도를 선도할 통합기술형 핵심인재(SE)를 중점적으로 양성하고 기술자격제 기반 전문교육 프로그램을 운영하여 분야별 핵심 전문가를 양성하기 위한 프로그램을 강화하였습니다.

연도별 교육실적

		2009	2010	2011
교육인원(명-수료자 기준)		100,739	90,796	113,087
인당 교육시간 (전체 수료자/ 평균현원×4일×7시간)	2급 이상	11	22	93
	3급 이하	89	85	108
인당 교육비(천 원)		300	250	307

KORAIL 낙산 연수원

성과 및 보상관리

1. 성과중심 문화

KORAIL은 능력과 성과중심의 공정하고 투명한 인사제도 및 보수체계를 운영하고자 2011년 3급 스탭 직원에 대해서도 연봉제를 확대도입하였고, 전체 계열사에까지 성과연봉제를 도입하여 정부정책에 적극 부응하였으며, 공정하고 투명한 성과보상 문화 확산에 노력하고 있습니다.

또한 2급 이상 간부직의 성과연봉제 시행으로 정부 경영평가 성과급이 2배 차등 지급되며, 내부 경영평가 및 당해 연도 경영 성과 기여도를 반영한 자체성과급을 신설하여 2배 차등 지급하고 있습니다. 아울러 연공서열적 승진심사를 능력 및 성과중심으로 개선하여 63명의 발탁인사를 시행하였습니다.

2. 업무성과 평가 강화

KORAIL은 효율적인 성과관리를 위해 MBO 성과평가 체계를 관리중심에서 성과중심으로 개선하였습니다. 경영목표와 연계한 적정한 목표를 설정하여 실행력을 강화하고 100% 전산화된 MBO 시스템으로 통합관리가 이루어져 공정성 및 수용도를 향상시켰습니다. 평가결과에 따라 우수성과자에 대한 인센티브를 강화하는 등 보상과 공유를 확대하여 성과중심의 운영프로세스를 강화하였습니다.

복지제도

1. 복리후생 체계

KORAIL은 임직원의 안정적인 삶과 업무의 만족도를 높이기 위해 2011년 후생복지 로드맵을 수립하여 복리후생제도를 체계적으로 관리하고 있습니다. 일과 가정의 조화로운 균형과 쾌적한 근로환경을 위한 다양한 지원을 하고 있으며, 직원의 의견을 조사하여 복지 포인트 구입품목 및 가맹점을 확대하는 등 직원 복지제도 개선을 위해 노력하고 있습니다. 그 결과 2011년 직원의 복지만족도는 83.2점으로 전년(78.3) 대비 4.9점이 향상되었습니다.

후생복지 로드맵

일과 가정의 조화	직장보육시설 운영 및 다자녀 출산용품 지원 육아휴직 : 1년, 휴직기간 기본급의 50% 지급 가족공감 2011 : CEO와 직원가족의 정기적인 만남 장례지원 : 경조화환 및 장례용품 등, 장례 토탈 서비스 제공
근로환경 개선	직원숙사 및 자녀기숙사 시설 개량 및 사택 운영 피복 디자인 및 재질 개선, 피복 관리시스템 구축 구내 식당 노후설비 교체 및 구입 지원
직원 니즈(Needs) 반영	선택적 복지제도 : 복지 포인트 구입품목 및 가맹점을 확대 퇴직금제도 : 퇴직연금 도입 확대 검토 직장동호회 활동 및 체육행사 지원

행복한 일터를 위한 인간중심 경영

KORAIL 가족동산

2011년 육아휴직 현황

단위: 명

	휴직	복직
남	30	30
여	184	11(*173)
합계	214	41

(* 미복직 인원: 육아휴직중)

산업재해 건수 및 재해율

구분	2009	2010	2011
근로자(명)	31,033	30,154	29,748
재해발생자(명)	142	111	86
산업재해율(%)	0.458	0.368	0.289

*산식=(재해발생자/근로자)*100

(근거: 근로복지공단 산업재해 승인현황)

2. 가족친화경영 확대

KORAIL은 가족친화제도를 모범적으로 운영하여 2010년 가족친화기업 인증을 받았으며 이를 지속적으로 확대시행하기 위해 노력하고 있습니다. 2011년 일과 가정의 조화를 위한 단시간 근로제를 도입하여 육아나 간병, 자기계발 등을 위해 33명이 단시간 근로자로 전환하였습니다. 또한 근무여건을 개선하기 위해 3조 2교대의 획일적인 근무체계를 5조 2교대로 근무체계를 개선하여 휴일 수가 2일 증가하였으며, 연속적인 야간 근무를 폐지하여 야간근무일이 감소하였습니다.

향후 지속적인 개인여가 및 자기계발을 촉진하고 업무량 편차 조절로 조직 효율성을 향상시킬 것으로 기대하고 있습니다. 또한 여성인력의 모성보호를 위한 보육시설이나 양육지원 등을 통해 여성인력의 복지증진을 위해 노력하고 있습니다.

2011년 복리후생제도 확대

구분	내용	기존	개선 또는 추진사항
일과 가정의 조화	유연근무제	탄력근로제 시행	단시간 근로제 추가시행
	보육시설	전국 4개소/ 271명 수용	전남지역 추가건립(정원확대)
	양육지원	육아휴직 시 승진, 보수 불이익 방지	다자녀 출산용품 지원
	휴가제도	가족 간호 휴직/동반유학	간부급부터 연가사용 장려
	주거안정	전국 1,105세대 원거리 근무자 또는 무주택자	사원아파트 리모델링
	가족의료비 지원	암, 백혈병, 1급 장애 시 의료비 일부 지원	희귀, 난치성 질병 지원 검토
	생활안정지원	공제조합/저금리 신용대출	운영수입 증가
근로환경 개선	자녀기숙사	수도권 202명 수용시설	식당 시설지원 및 개량
직원 니즈 반영	자기계발 지원	대학원 등록금 50% 지원 (대상자 선발)	KORAIL가족동산(자기계발코너)
	건강관리	협력병원 체결로 치료비 할인	추가 협약 체결
	콘도/휴양소	콘도 대여 300구좌, 수련원 2개소 137실	법인콘도 66구좌 추가 구입
	학자금	학자금 대여 및 철도장학재단 운영	기부금 추가 확보(4천만 원)

안전보건

1. 글로벌 수준의 자율안전 경영체계 도입

KORAIL은 안전보건관리를 체계적 · 과학적으로 운영하기 위해, 2011년 모든 사업장을 대상으로 안전보건경영시스템 국내인증(KOSHA 18001)을 획득하였으며, 고속철도 관련 주요 6개 사업장은 국내인증 외 국제인증(OHSAS 18001)을 추가로 획득하여 대외적 공신력을 확보하였습니다.

KORAIL은 OECD 국가 중 최저 수준의 산업재해율을 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 2011년에는 소속별로 산업재해 관리목표를 설정하고 그 결과를 내부경영평가에 반영하였으며, 전문가 초빙교육(2회), UCC 공모전 개최(25편), 관리감독자 법령이해도 측정(672명), 외부전문가와 합동 안전컨설팅 시행(2회) 등 다양한 산업재해 예방활동을 전개하였습니다. 그 결과 KORAIL의 2011년 산업재해율은 0.289%로 전년 0.368% 대비 0.079% 감소하였습니다.

2. 안전하고 쾌적한 작업환경 조성

KORAIL은 직원의 건강유지 및 증진과 안전사고를 예방하고 유해위험작업을 제거하기 위해 노력하고 있으며, 산업안전보건법 및 기타 관련법령을 성실히 이행하고 있습니다. 또한 근골격계 질환, 소음성 난청 및 유기화합물 중독 등 직업성 질병 예방을 위해 노력하고 있으며, 근로자의 정기적인 건강진단 결과를 통해 추적검사 등 적절한 조치를 취하고 있습니다.

특히 소음이나 분진 등 유해인자로부터 직원을 보호하기 위해 작업환경에 대한 측정을 연2회 정기적으로 실시하고 있으며 2011년 73명을 대상으로 근골격계 유해요인 조사자 양성교육을 실시하고 전 직원을 대상으로 건강검진을 시행하였습니다. 또한 임직원의 안전과 보건을 최상의 상태로 유지하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 산업안전보건위원회를 정기적으로 개최하여 안전 및 보건 관련 주요 사항을 처리하고 있습니다.

노사관계

단체협약체결

1. 노동조합 현황

복수노조가 시행됨에 따라 KORAIL의 노동조합은 전국철도노동조합(민주노총 소속), 한국철도산업노동조합(한국노총 소속)에 이어 2011년 한국철도공사노동조합이 설립되어 3노조 체제로 운영되고 있습니다. 전체 조합원 수는 22,204명(2011.12월 기준)이며, 전국철도노동조합 21,462명(96.7%), 한국철도산업노동조합 735명(3.3%), 한국철도공사노동조합 7명으로 구성되어 있습니다.

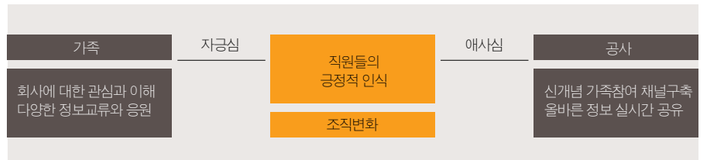
2. 상생의 노사문화

KORAIL은 2010년에 이어 2년 연속 무쟁의 임금협약을 체결하여 노사 상생관계를 굳건히 하는 계기를 마련하였습니다. 이는 노사관계 선진화 전략, 노사공동 프로그램 운영, 커뮤니케이션 활성화, 단체협약 합리화의 4가지 전략과제에 대한 협업체계 구축으로 실행력을 확보하고, 전 직원을 대상으로 한 소통채널 확충 및 노동조합과의 협의채널을 강화하여 전국에 산재한 사업장 특성을 극복하였으며, 지속적인 협의 노력과 노사 대표가 함께하는 스킨십 소통 및 간담회, 협력회의 등을 통해 무쟁의 임금협약을 체결할 수 있었습니다.

특히 가족포털 'KORAIL가족동산'을 통해 직원뿐만 아니라 가족과 함께하는 양방향 감성소통에 주력하여 실시간 경영현안을 공유하고, '직원의 소리', '내가 CEO라면...' 등 고충 및 의견수렴 채널을 통해 사전 갈등을 예방하고 소통을 강화하였습니다.

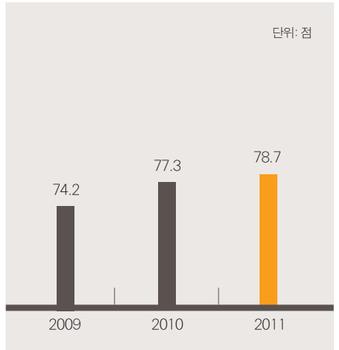
3. 가족까지 참여하는 온라인 감성소통채널 구축

공기업 최초로 직원뿐만 아니라 가족까지 참여하는 온라인 소통공간을 구축하여 가족들의 관심과 응원이 직원들의 애사심으로 발전되어 긍정적인 조직변화를 촉진하고 있습니다.

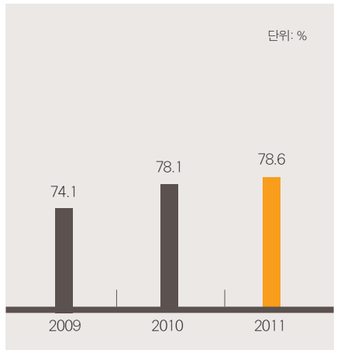


행복한 일터를 위한 인간중심 경영

직원고충처리 만족도 현황



노경상생지수 현황



4. 직원 고충처리 만족도 및 처리율 향상

외부 고객들에게 고품격 서비스를 제공하기 위해서는 내부직원의 만족이 선행되어야 합니다. KORAIL은 개인고충을 비롯한 현장소속의 애로사항을 VOK(Voice Of Korail members)로 명명하고 비밀을 보장할 필요가 있는 고충은 해피KORAIL 온라인 시스템으로 수렴하고 소속의 애로사항을 먼저 듣고 처리하는 'VOK 신속발굴 시스템' 운영을 통해 직원들의 고충처리 만족도가 향상되었습니다.

5. 노사공동 협의채널 및 현장중심 소통매체 강화

전국적인 사업장 특성을 고려한 현장중심 소통매체를 강화하고 철도안전을 위한 노사공동 협의채널 강화로 철도운영의 안전성 확보 및 2년 연속 무쟁의 임금협약 체결이라는 소중한 결과를 이루어 냈습니다.

전 직원 대상 소통채널 확충

인터넷	홈페이지(공식), 블로그, 카페 기능별 및 지역본부 홈페이지
업무 시스템	CEO대화방, 전자상담시스템, 고충처리시스템(해피KORAIL)
SNS	트위터, 페이스북
지면	소식지(함께가는 KORAIL, 주간인사리뷰), 포스터 경영, 서신, 게시물
전자신문	CEO 리포트, 지역본부 전자소식지
영상매체	사내방송, 영상물
소통 프로그램	CEO 현장경영, 간부급 현장체험, 자매결연, 소그룹미팅, 주니어보드

노사공동 협의채널 강화

협의체	설치목적	개최주기(실적)
철도안전특별협의회	노사공동 철도안전 확보	2회
철도안전 분야별TF	철도안전 세부사항 논의	수시
근무제도 개선TF	근무제도 다양화 논의	수시
후생복지위원회	후생복지사항 논의	수시(6회)
산업안전보건위원회	안전보건 전반 논의	수시(17회)
노사협의회	근로자 참여 및 협력 증진	분기 1회(289회)
보호구선정위원회	안전화 등 보호구 선정	품평회 시(2회)
피복제정위원회	근무복 및 작업복 선정	필요 시(15회)

6. 입직원 만족도

CEO현장경영, 간부 현장체험 활동, 본사와 현장 소속간의 자매결연 체결 활동 등 현장과의 밀착된 스킨십 경영 강화 및 일방적 전달이 아닌 직원들의 의견을 적극적으로 청취하는 양방향 소통활동 등으로 노사상생지수가 지속적으로 향상되었습니다.

공정사회 구현을 위한 상생 경영

KORAIL은 상생경영 전담팀을 신설하여 공정한 입찰, 협력사의 기술 · 교육 지원 및 지속경영 활동을 지원하는 등의 노력을 바탕으로 전사적 동반성장을 추구하고 있습니다.

협력사의 특성

KORAIL의 협력사는 승차권 발매 대리점과 용역, 공사, 구매, 자산임대 등의 거래관계에 있는 업체를 말하며, 모든 기업에게 평등한 기회를 제공하고자 입찰에서부터 공정, 사후관리 등의 전 과정에서 투명한 거래를 실천하고 있습니다. 또한 협력사와의 공정한 거래를 위해 공정거래 자율준수 의식을 확산하고 불공정 거래관행 및 제도를 지속적으로 개선해 나가고 있으며 2차 협력사를 위한 지원사업도 강화하고 있습니다.

공공부문의 동반성장을 선도하는 것을 목표로 KORAIL은 상생문화를 조성하고 협력사의 경영안정을 지원하며, 상호 경쟁력을 확보하기 위한 추진과제를 정하여 실천하고 있습니다.

동반성장 및 공정거래 협약식

상생문화 조성

1. 동반성장 및 공정거래 협약 성실한 이행

공기업 최초로 체결한 동반성장 및 공정거래 협약을 성실하게 이행하여 중소기업에 대한 자금지원 확대, 대금결제 조건 개선, 기술 및 교육훈련 지원 확대, 공공구매 활성화 등 각종 중소기업 지원정책을 체계적으로 추진하였으며 다양한 온 · 오프라인 커뮤니케이션 채널을 통해 의견을 수렴하여 동반성장 정책을 개발하고 보완하는데 반영하고 있습니다.

또한 2011년 11월 협약이 만료됨에 따라 계열사와 공동으로 협약기간을 연장하고 1,097개 협력사와 지속적인 동반성장 추진을 약속하였습니다.

2. 전사적 동반성장 실행 노력

KORAIL은 동반성장 업무의 전문성을 강화하기 위해 전담조직인 동반성장팀을 신설하여 정책방향을 설정하고 상생 프로그램을 개발 · 평가하고 있습니다. 또한 전사적인 실행력을 강화하기 위해 직원뿐만 아니라 임원과 계열사의 동반성장 노력까지 평가를 확대하였습니다. 이러한 노력에 따라 동반성장 및 공정거래 유공으로 대통령 표창을 수상하였으며, 지식경제부의 동반성장 추진실적 평가 결과 2년 연속 동반성장 우수기관으로 선정되었습니다.

중소기업 지원

1. 불공정 거래 개선

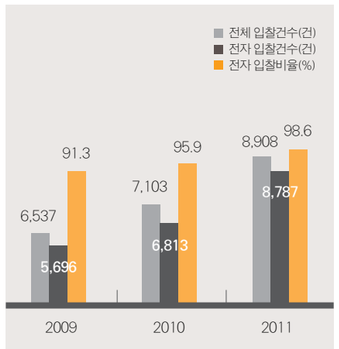
공정한 사회를 만들기 위해서는 일상 업무에서의 관행이나 제도 등 불공정 사항을 지속적으로 개선해나가는 것이 중요합니다. KORAIL은 균등한 기회와 공정한 경쟁을 보장하기 위해 2011년 '공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)'을 도입하여 내부 모니터링 등 감독체계를 구체화하였습니다.

관행적인 불공정 및 부패 유발 요인을 사전에 차단하기 위해 자율적으로 2단계 경쟁 입찰 집행기준, 철도광고영업지침 등 5개의 사규를 개정하고, 불법하도급을 예방하여 공정한 성과배분이 이루어질 수 있도록 하였습니다. 계약 건별 평가기준이 상이해 불공정 입찰 우려가 있었으나 배점유형, 평가항목, 평가방법, 제한기준을 명확하게 한 2단계 경쟁 입찰 규정을 제정하여 계약 투명성을 확보하였습니다.

공정사회 구현을 위한 상생 경영

또한 하도급 대금 직불제 및 지급 확인제도를 시행하여 100% 이행하였습니다. 불법 하도급을 예방하기 위해 불법 하도급을 방치하거나 신고하지 않은 경우 관련자를 징계양정에 따라 적극적으로 조치하고, 신고자의 신변보호 및 보복행위 금지를 위해 노력하여 공정한 거래문화를 조성하였습니다.

전자입찰 비율



2. 공개경쟁입찰 및 전자조달시스템

KORAIL은 모든 구매과정의 프로세스를 개선하여 공개경쟁입찰을 강화하고 있습니다. 2011년 계약업무를 통합하여 계약처에서 중앙조달계약을 담당하고 지방조달 공사 · 용역계약, 물품구매, 매각 등은 회계통합센터에서 담당하여 계약업무의 전문성을 강화하였습니다. 또한 그동안 수의계약으로 체결되던 광고물에 대해 공개경쟁입찰로 전환하여 업체선정의 투명성을 제고하였습니다.

또한 모든 협력사와 계약시에 청렴계약 특수조건에 따라 위반사항이 있는 협력사에게는 감점을 적용하여, 부패요인을 가진 기업은 선정과정에서 불이익을 주어 윤리적이고 투명한 문화를 만들고자 노력하고 있습니다. KORAIL은 모든 협력사를 대상으로 한 청렴계약서 및 부패방지계획 작성을 통해 반부패 청렴의지를 확산하고 있습니다.

3. 경영안정 지원

KORAIL은 중소기업과 상생하는 동반성장 문화를 조성하고자 중소기업의 경영안정을 지원하는 프로그램을 운영하고 있습니다. 2010년 10월부터 중소기업을 위한 온 · 오프라인 상담창구로 '협력사와의 동반센터'를 운영하고 있으며, VOC시스템 등 온라인 채널과 구매상담, 간담회, 세미나 등 오프라인 채널을 통해 제품홍보를 원하는 기업에 대한 진입 기회를 부여하고 철도시장에 대한 정보를 공유하여 판로개척을 지원하고 있습니다.

또한 중소기업 지원체계에 따라 장애인 생산품, 기술개발제품, 여성기업제품의 구매를 확대하고 있으며, 지역본부를 중심으로 사회적 기업의 지원을 활성화하여 2011년 6개 지역본부에서 8개 기관 및 기업과 MOU를 체결하고 4억 1,000만 원을 지원하였습니다.

동반성장 워크숍

중소기업 지원현황

항목	2009	2010	2011
전체 구매예산(억원)	15,596	14,173	10,488
중소기업제품 구매(억원)	8,810	7,387	5,677
기술개발제품 구매(억원)	149	188	211
구매조건부 신제품 구매(억원)	323	204	298
여성기업 구매(억원)	542	520	524
장애인생산품 구매액(억원)	11	12	13
중소기업 구매 비율(%)	49.0	52.1	54.1
여성기업 구매 비율(%)	3.0	3.7	5.0

4. 기술 및 교육 지원

KORAIL은 '국가인적자원개발 컨소시엄 Bridge 협약'을 체결하여 협력사에 전문기관 교육 프로그램을 제공하여 협력사 직원의 역량강화를 지원하고 있습니다. 현장 및 품질개선, 안전관리 교육 프로그램을 운영하고, KORAIL의 안전 · 환경 기술 노하우를 협력사에 전수하는 멘토 기업의 역할을 수행하여 중소기업의 경쟁력을 강화시키고 있습니다.

또한 KTX역 교통·시설 기반을 활용한 컨벤션 및 웨딩홀 사업에 지역 중소기업과 함께 진출하고, 기술개발을 함께 하는 등 공동사업을 통해 경쟁력을 강화하고 있습니다. 2011년 기술자료 임치제도를 도입하여 기술개발 지원사업의 신뢰도를 높였습니다.

동반성장 지원 프로그램 운영실적

지원항목		2009	2010	2011
금융지원	공공구매론(억원)	78	153	163
역량강화	기술전수업체(개)	-	-	5
	무료교육(시간)	-	-	840
공동 연구개발	건수, 참여기업(건, 개)	-	5/10	6/14
	중소기업 기술혁신 예산(억원)	-	42	37

5. 협력사 지속경영 활동 지원

KORAIL은 협력사의 지속경영 활동을 지원하여 철도산업의 지속경영을 선도하고자 합니다. 계약시 환경친화기업, 남녀고용평등우수기업, 기술혁신형중소기업, 신노사문화 우수기업 등 경제, 사회, 환경의 다양한 요인을 세부기준으로 정하여 평가 시 가점을 주고 있습니다. 또한 협력사를 대상으로 윤리경영 사이버교육을 운영하여 협력사 임직원 윤리의식을 강화하고 부패요인을 사전차단하여 청렴계약문화가 기업 전반에 뿌리내릴 수 있도록 하였습니다.

희망을 함께하는 나눔 경영

Rail로 이어지는 행복한 세상만들기

KORAIL은 따뜻한 지역사회를 만들어 가고자 합니다. 나눔경영을 통하여 다양한 사회공헌 활동사업을 추진함으로써 지역사회와의 소통을 원활히 하고 더 나아가 지역사회의 발전에도 기여할 수 있도록 노력해 나가겠습니다.

사회공헌 추진체계

1. 사회공헌 전략

KORAIL은 '레일(rail)로 이어지는 행복한 세상 만들기'라는 슬로건 아래 전담부서를 신설하여 전문적이고 체계적인 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. KORAIL의 사회공헌 활동은 전 직원이 참여하는 봉사단을 중심으로 지속적이고 실질적인 봉사활동을 지향하며 지역사회 발전을 위한 사회적 역할을 충실히 하고자 합니다.

또한 전문단체와의 협력을 통한 사회공헌 프로그램을 비롯하여, '해피트레인'등 KORAIL 만의 특색 있는 사회공헌 프로그램을 지속적으로 발굴하고 있습니다. KORAIL은 적극적인 참여를 바탕으로 나눔 경영의 추진 기반을 강화하고, 전국의 철도 네트워크를 활용한 사회공헌 프로그램을 다양하게 발굴해 지역사회를 위한 실천을 확대하고자 합니다.

전략방향	나눔실천 인프라 구축	전략프로그램 개발 및 운영	전문단체와 파트너십	홍보와 성과공유
실천과제	• 재원의 체계적 관리 및 효율성 제고 • 조직체계 정비 및 지원활동 강화	• 전사 공동프로그램개발 및 운영 • 노경 공동 프로그램 개발 및 운영	• 전문분야별 파트너십 강화 • 언론사와의 전략적 파트너십 구축	• 전략적 홍보 강화 • 사회공헌 성과 공유 및 평가체계 구축

2. 재원운영

KORAIL은 체계적인 사회공헌을 추진하기 위해 다양한 재원을 마련하고 임직원의 적극적인 참여를 통해 나눔역량을 강화하고자 합니다. KORAIL의 임직원은 공기업의 사회적 책임을 다하고자 2006년부터 임직원들이 자발적으로 스스로 가입한 구좌 수에 따라 매월 급여에서 공제되는 사회공헌 활동 기금인 '사랑의 성금(KORAIL Love-Fund) 1구좌(1,000원) 갖기 운동'을 전개하여 2011년 임직원의 79%인 23,348명이 자발적으로 동참하였습니다.

사랑의 성금에 비례하여 KORAIL에서 후원금을 지원하는 매칭그랜트(Matching Grant) 제도에 따라 2011년 5억 2,000만 원을 지원하였습니다. 사랑의 성금은 전사적 차원의 사회공헌 지원 사업 및 어려운 이웃돕기 등 수혜기관의 성금으로 쓰이며, 관련 자료를 공개하여 투명하게 운영하고 있습니다.

러브포인트는 한국자원봉사협의회에서 진행하는 장애인, 노인, 소년소녀가장, 외국인 노동자, 새터민, 노숙인 등의 권익을 위한 자원봉사, 사회복지, 문화프로그램에서 어려운 이웃이 철도를 이용할 때 사용됩니다. KORAIL은 사회공헌 조직 및 재원에 대한 투명성과 신뢰성을 강화하기 위해 2011년 사회봉사단 운영지침을 개정하였으며, 우수 봉사단체에 대한 포상 및 성과를 공유하여 실천을 강화하였습니다.

사회공헌 활동 재원모금 및 집행현황

	구분	2009	2010	2011
사회공헌 활동재원	사랑의 성금	27,844명(87.8%)	20,653명(68.9%)	23,348명(79.0%)
	매칭그랜트	2억 6,000만 원	4억 2,000만 원	5억 2,000만 원
	러브펀드	8억 6,000만 원	6억 8,000만 원	6억 7,000만 원
	러브포인트	4,360만 포인트	1,895만 포인트	1,988만 포인트
	이웃돕기 모금함	4,020천원	7,840천원	3,120천원
사회공헌 활동비 집행	농촌돕기	-	49,704천원	84,498천원
	문화교류	-	49,031천원	41,501천원
	환경봉사	-	10,621천원	32,254천원
	기부금 전달	-	34,217천원	379,108천원

*2010년부터 사회공헌포털시스템 구축으로 봉사유형 재분류

환경정화활동

3. 주요 성과

2011년 472개의 봉사단체와 29,559명의 봉사인원이 총 185,863시간 다양한 사회공헌 활동에 참여하여 1인당 6.3시간 참여하였습니다. KORAIL은 농촌사랑, 문화교류, 환경봉사 등 사회공헌 프로그램과 해피트레인 등 철도산업의 특성에 맞춘 차별화된 프로그램을 적극적으로 추진하였습니다. 사회공헌 프로그램에 대한 의견을 수렴해 프로그램을 운영하는데 반영하고자 2011년 수혜자 및 봉사단원을 대상으로 사회공헌 만족도 설문조사를 시행하였으며 수혜자의 97%, 봉사단원의 89%가 만족하고 있는 것으로 나타났습니다.

또한, 전사적인 사회공헌 활동을 추진하여 KORAIL은 '2011 나눔실천 유공기관'으로 선정되어 보건복지부 장관상을 수상하였으며, '글로벌 스탠더드 경영대상' 사회책임경영부문 대상을 수상하였습니다.

[지역사회_사회복지공동모금회 김운왕 사무처장]

KORAIL은 각 지역 본부를 중심으로 사회공헌 활동이 체계적으로 운영되고 있으며 직원들이 진정성을 가지고 열심히 참여해 주는 점을 높이 평가하고 싶습니다. 최근 중산층의 붕괴가 심각한 사회문제로 부각되고 있으며, 특히 광역시 단위에서의 빈부격차는 더욱 심화되고 있습니다. 공기업으로써 공익을 추구하는 KORAIL이 빈부격차를 해소하는 문제에 보다 많은 관심을 가지고 상생하는 파트너로써의 역할을 담당해 주길 바랍니다. 또한 재원의 한정으로 인해 지역 센터에서 진행되는 다문화가정의 아동 및 청소년들에 대한 투자와 지원에는 한계가 있습니다. 다문화가정 아이들의 인권이 보장되고 향후 성인이 되었을 때 이들이 사회와 잘 융화될 수 있도록 정책을 마련하고 실질적인 도움을 지원하는데 KORAIL이 적극적으로 동참해 주었으면 합니다.

희망을 함께하는 나눔 경영

해피트레인 활동

사회공헌 프로그램

1. 해피트레인

KORAIL의 대표적인 사회공헌 프로그램인 해피트레인은 KORAIL 임직원이 기부한 러브포인트를 활용해 문화 · 여행에 소외된 소외/취약계층을 대상으로 철도여행의 기회와 즐거움을 제공하는 프로그램입니다. 매월 각 봉사단별 테마를 정해 시행하고 있으며 2011년 총268회의 해피트레인을 운영하여 12,292명에게 기차여행의 기회를 제공하였습니다.

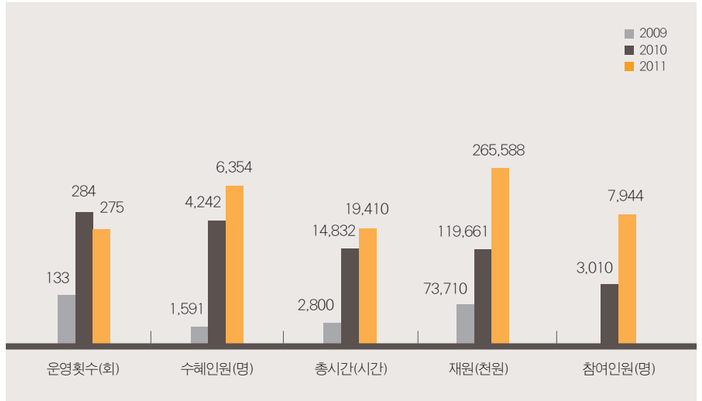
사회공헌 활동 재원모금 및 집행현황

	2009	2010	2011
운영횟수(회)	89	227	268
수혜인원(명)	5,441	9,296	12,292
총 시간(시간)	14,818	20,112	17,480
재원(천원)	97,162	316,472	370,298
참여인원(명)	-	2,250	5,511

KORAIL 빌리지 활동

2. KORAIL 빌리지 사업

KORAIL은 전국의 철도연변에 거주하는 소외계층에게 집수리나 공부방 리모델링 등을 진행하여 생활의 편의를 제공하고 있습니다. 특히 단순한 주거환경 개선활동 뿐만 아니라 2011년에는 학습 프로보노 활동으로 확대 추진하여 총 275회 시행하였습니다.



농촌사랑 활동

3. 사회공헌 추진 현황

KORAIL은 농촌사랑 활동, 소외계층을 위한 방문봉사 활동 및 문화 · 체육 지원 등 다양한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 실질적인 도움이 될 수 있는 사회공헌 활동을 위해 다양한 비영리 단체들과 파트너 관계를 맺고 재해복구, 청소년 자원봉사, 생명나눔, 헌혈, 환경보호 등을 추진하고 있습니다.

농촌사랑 활동은 인근 농촌지역과 연계하여 농번기 일손 돕기 등을 진행하는 '1사1촌' 활동으로 자매결연을 통한 특산품 판로개척 및 직거래 판매장 등을 전개하여 농촌지역의 실질적인 수익증대를 도모합니다. 또한 KORAIL 임직원은 외국인 이주여성 및 근로자, 독거노인들에게 경제적, 정서적 지원을 펼칠 수 있는 다양한 프로그램을 마련하고 문화 소외계층에게 문화 · 체육지원을 통해 정서적 풍요로움을 드리고자 합니다.

KORAIL은 철도 환경보전 주간을 지정하고 '1사1산1강 가꾸기 운동', '폐자원 집중 수거', '무인역 가꾸기' 등의 활동을 통해 철도주변 환경봉사를 하고 있으며, '친환경 녹색철도'를 조성하기 위해 지자체 및 기업체의 동참을 유도하고 활성화하였습니다. 철도변 공한지에 수림대를 조성하는 등 녹화사업을 시행하여 2011년 390개 개소에 수목식재 1,155만 그루를 심었습니다.

NGO	협력사업
대한적십자사- 헌혈뱅크	역사 내 공동 모금함 운영(80개 역)
한국자원봉사협의회- 해피트레인 프로그램	러브포인트 운영
다시서기 상담센터	노숙인 재활프로그램 지원
한국해비타트- KORAIL빌리지 공동진행	사업 멘토역할 수행
어린이재단- 해피트레인 프로그램	수혜대상자 선정 협조

	농촌돕기	방문봉사	교육 · 학습	문화교류	복지단체 · 자매결연	환경봉사	재해복구	헌혈
운영횟수(회)	187	368	123	82	2,594	572	38	561
수혜인원(명)	4,924	6,696	6,156	16,305	231,327	85,868	8,318	4,831
총 시간(시간)	16,859	12,047	2,297	4,190	78,578	24,114	2,863	4,362
참여인원(명)	2,628	2,873	699	933	19,115	8,107	380	1,218

2012년
온실가스 감축 목표
17만톤

OUR GREEN RAILROAD

[환경 성과]

DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH

KORAIL은 환경경영을 전사전략의 큰 축으로 삼고
생태계, 토지, 대기, 물 등 자연환경에 대한 영향을 최소화하여
지속가능한 발전에 기여하고자 노력하고 있습니다.

Aspect in detail	중장기 추진 방향 기술	2011년 성과
Materials (원료)	원료사용량을 줄이는 방향의 정책 추진	중량 또는 부피기준 원료 사용량: 에너지 소비량과 동일
Energy (에너지)	에너지 사용의 효율적 제고	1차 에너지원별 *직접 에너지 소비량: 7,679.502 TJ 1차 에너지원별 **간접 에너지 소비량: 22,346.053 TJ 절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량: 1,101 TJ 재생에너지 기반 서비스 공급 노력 및 에너지 감축량: 운전용 전력 저장장치 설치 등 연간 3,377MWH 절감
Water (용수)	용수 사용의 효율성 및 재사용률 제고	공급원별 총 취수량: 5,997,139톤 취수로 부터 영향을 받는 취수원: 팔당댐외 38개소 재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율: 17,371톤 / 0.3%
Biodiversity (생물다양성)	자연환경을 고려한 사업추진	생물다양성 가치가 높은 구역의 소유 토지위치 및 크기: 서울역 구내 등 390개소, 622,548m^2 사업의 생물 다양성에 대한 영향: 숲, 공원, 꽃길 조성으로 생물서식 환경 제공 보호 또는 복원된 서식지: 서울역 구내 등 390개소 생물 다양성 관리전략: 녹색철도 성장전략을 기반으로 한 녹색환경조성(철도녹화운동 추진)
Compliance (법규 준수)	환경법규를 준수함	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수: 0건
Transport (운송)	철도 운송을 통한 친환경성 제고	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 환경영향: 친환경 철도 이용
Overall (전체)	환경성 제고를 위한 설비투자 확대	환경보호 지출 및 투자총액: 4,108,284 천원

*운전용 연료 및 생활연료(유류,가스류)　**운전용 전기 및 생활전기, 냉난방(전기, 스팀)

지구를 생각하는 친환경 철도
[KORAIL의 환경경영]

KORAIL은 녹색경영 비전을 선포하고 전략과제를 수립, 녹색경영에 매진하고 있습니다.

비전 및 전략
철도 중심의 교통체계 구축을 통한 '저탄소, 녹색성장'을 달성하고 선진 철도기관 및 최고기업 수준의 고도화된 환경경영 정착을 위한 비전 달성에 최선을 다하고 있습니다.

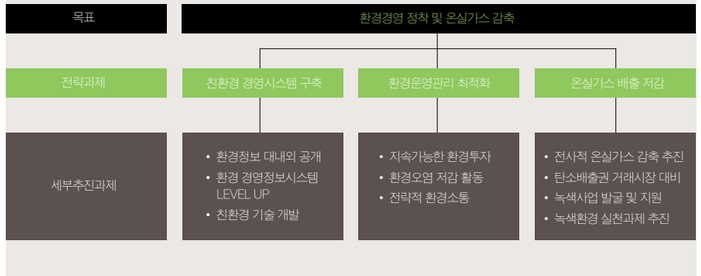
친환경 녹색철도

Low Carbon,
Green Growth

환경경영 비전

친환경녹색철도 구현

환경경영 부문 3대 전략과제
KORAIL은 기업의 사회적 책임과 환경경영 및 환경보전 실천에 바탕을 두고 전사적인 환경개선 활동을 추구함은 물론, 지구환경 · 기후변화에 대한 적극적인 대응을 통하여 새로운 선진 환경 가치 창출에 역점을 두고 있습니다.



[환경유관기관_한밭대학교 건설환경공학과 장철현 교수]

이산화탄소 배출을 줄이기 위한 인벤토리 구축 등 전 세계적으로 이산화탄소 절감이 큰 관심을 받고 있습니다. 이러한 트렌드에 대응하기 위해 KORAIL이 현재 추진하고 있는 환경관리시스템 및 에코경영은 공기업이 보여주는 우수사례로 꼽을 수 있습니다. 에너지 소비와 이산화탄소 배출을 줄이기 위한 KORAIL의 다양한 노력을 SNS 및 열차 내 방송 등을 통해 국민들에게 적극적으로 알리고, 경제성이 없는 분야에도 앞장서서 기술개발 및 투자 등의 다양한 접근 방법을 시도해 주길 바랍니다. 최근 주요 이슈인 에코경영을 앞으로 더욱 체계적이고 단계적으로 시행하여 철도가 외부에 미치는 환경적 영향을 적극적으로 관리, 개선함과 동시에 철도사업 기관 중 에너지 절감 노력을 선도적으로 실천하는 공기업이 되길 기대해봅니다.

지구를 생각하는 친환경 철도
[환경경영 시스템]

KORAIL은 환경관련 정보의 체계적인 분석 및 분야별 환경관리를 위해 환경경영시스템을 활용하고 있으며, 환경사고 발생 시 즉각적인 대응 리스크 관리체계 구축에도 최선을 다하고 있습니다.

환경경영정보시스템
철도환경 운영의 정량적 데이터 구축 및 전산화를 통하여 정보 분석 · 관리함으로써 신속한 의사결정을 지원하고자 도입하였습니다. 이 시스템은 온실가스 등 오염물질 배출 정보관리, 환경시설물 정보관리, 환경비용 관리 및 녹색제품 구매지원 체계로 구성되어 있습니다. 시스템을 활용하여 전국에 산재되어 있는 각 현업소속의 환경자원 및 정보 공유와 환경회계 시스템 구현을 통한 환경투자 및 시설관리 등에 신속한 의사결정을 지원합니다.

ISO 14001 인증 취득 소속

소속	취득날짜
수도권철도차량정비단	2003. 09
부산철도차량정비단	2002. 06
대전철도차량정비단	2002. 11

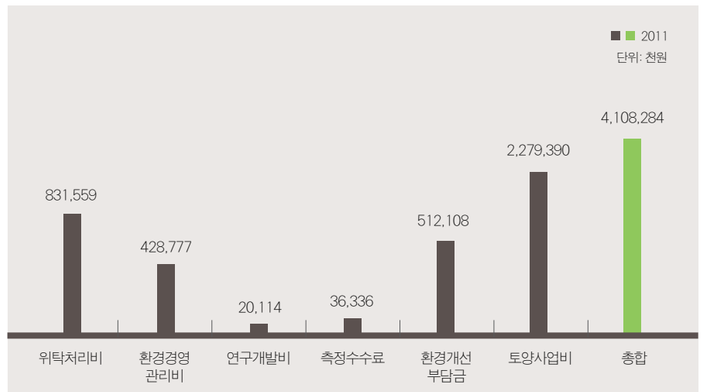
인증기관: 한국표준협회

ISO 14001 인증 획득
다양한 환경관련 기계 사용 소속인 차량정비단(수도권, 부산, 대전 철도차량)을 중심으로 ISO 14001 획득, 관리와 이를 유지하기 위한 사후 관리 및 인증 갱신 심사를 지속적으로 시행하고 있습니다. 또한 전사적인 환경인증을 받기 위한 노력을 전개해 나갈 계획입니다.

환경비용 관리
KORAIL은 환경비용투자의 효율성과 환경성과를 높이기 위한 전략적 수단으로 분야별 환경투자 · 비용을 분석 하고 있으며, 부서의 합리적 업무 수행과 설비투자 등 경영층의 효율적 의사결정을 지원하고 주요 이해관계자들에게 투명한 정보 제공에 노력하고 있습니다.

투명한 환경정보 공개
KORIAL은 홈페이지(www.korail.com)을 통해 환경경영 콘텐츠를 운영 · 관리하고 있으며 지속적으로 업그레이드된 각종 환경 데이터를 등록하여 홈페이지 방문자 및 고객에게 투명한 환경경영 정보를 공개하고 있습니다. 또한 KORAIL의 기후변화대응 노력, 환경경영 및 환경보호 활동 등을 수록한 환경경영보고서를 2006년부터 발간하여 고객과 이해관계자들에게 공유하고 있습니다.

환경비용



지구를 생각하는 친환경 철도
[온실가스 · 에너지 목표관리]

환경분야 경영방식 공시(대기배출물)
Disclosure on Management Approach

Emissions (대기배출물)

직간접 온실가스 총 배출량: 1,744,551톤CO_2-eq

기타 온실가스 배출량: 해당 공정 배출 없음

온실가스 감축사업 및 성과: 동력차 연료절약 및 절전 (80,145 톤CO_2-eq)

오존층 파괴물질 배출량: '12년 조사예정
NOX,SOX 및 주요 대기오염물질 배출량:
- NOX : 9,463 톤
- SOC : 0 톤 (철도 해당없음)
- CO : 1,932 톤
- VOC : 839 톤
- TSP : 274 톤
- PM_{10} : 260 톤

KORAIL은 온실가스 · 에너지 감축목표 달성을 위해 온실가스 · 에너지 위원회를 구성하고 체계적인 관리에 최선을 다하고 있으며, 앞으로도 저탄소 대표 교통수단으로 그 역할을 충실히 해 나가겠습니다.

온실가스 감축 중기목표

친환경 철도는 정부의 온실가스 에너지 목표관리에 따라 할당받은 2012년 온실가스 감축목표인 9.8천톤 보다 많은 17만톤의 자체 온실가스 감축목표를 수립하고 이를 달성하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

2012년도 정부 온실가스 감축목표 할당

구분	기준년도 배출량	2012년도 배출 BAU	감축률	2012년도 감축목표량	2012년도 배출허용량
온실가스배출량(tCO_2)	1,664,080	1,933,367	0.5%	9,876	1,923,491

KORAIL 중기 온실가스 감축목표

구분	2012	2013	2014	2015	2016
온실가스 배출 BAU (tCO_2)	1,933,387	2,060,211	2,102,976	2,164,468	2,296,966
온실가스 배출계획 (tCO_2)	1,767,091	1,839,466	1,886,249	1,945,174	2,043,668
온실가스 감축목표 (tCO_2)	166,296	220,745	216,727	219,293	253,298

온실가스 감축 체계 구축

온실가스 · 에너지 관리를 위해 부사장이 주관하고 주요 임원들이 참석하는 전사 온실가스 · 에너지위원회를 설치하였으며, 이를 실무적으로 지원하는 온실가스 · 에너지 실무위원회와 소속기관 온실가스 · 에너지 위원회를 구성, 운영하고 있습니다. 온실가스 산정 및 모니터링 검증 체계 구축을 통해 신속하고 신뢰성 있는 온실가스 활동 데이터를 수집, 관리하고 있습니다.

온실가스 인벤토리

온실가스 배출원은 철도 수송에 따른 철도 운전용에너지, 철도시설물 운영을 위한 생활에너지로 구분됩니다. 철도차량운행거리당 온실가스 배출량을 목표관리 기준년도(2007년~2009년도 평균) 0.90 kg/km 대비 2011년도에는 0.89 kg/km로 1.4% 감축하였습니다.

철도차량운행거리 당 온실가스 배출량

구분	2007	2008	2009	2010	2011
철도차량 온실가스 배출량 (천톤)	1,516	1,535	1,483	1,507	1,568
차량운행거리 (환산 car-억km)	16.6	17.1	16.5	16.8	17.6
kg/km	0.91	0.90	0.90	0.90	0.89

온실가스 배출현황

2011년도 온실가스 배출량은 174만 5천톤으로 기준년도 배출량 166만 4천톤 대비 4.7% 증가하였습니다. 이는 단위 수송당 온실가스 배출량이 타 교통수단에 비하여 매우 우수한 철도에 정부의 투자증가로 신규 철도노선 개통 및 철도차량 운행량이 증가한 결과입니다. 철도의 지속적인 운행량 증가는 교통부문 온실가스 배출량을 획기적으로 줄이는 가장 확실한 방법이 될 것입니다.

활동별 온실가스 배출량

단위: tCO_2eg

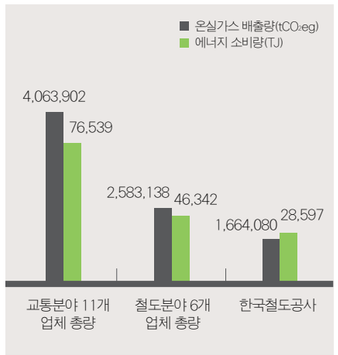
활동종별	2007	2008	2009	2010	2011
계	1,665,804	1,687,794	1,638,640	1,678,977	1,744,551
철도운전용 경유	697,257	680,930	601,306	585,563	562,192
철도운전용 전력	818,360	853,929	881,382	921,827	1,006,112
생활전력	120,633	119,326	127,582	142,483	151,529
냉난방연료	25,207	29,866	24,896	25,275	18,760
업무용 자동차	4,347	3,743	3,474	3,829	5,958

KORAIL은 정부가 온실가스 목표관리를 통해 관리하고자 하는 교통분야 11개 업체의 온실가스 총 배출량의 40.9%를 차지하고 있으며, 철도분야 6개 업체 배출량의 64.4%에 달해 KORAIL은 교통부문에서 온실가스를 관리할 수 있는 거의 유일한 수단입니다.

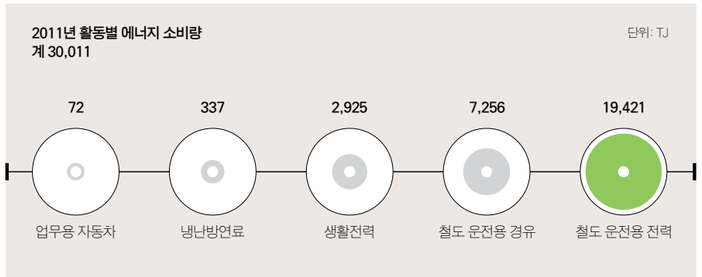
에너지 소비현황

KORAIL의 에너지 소비는 주로 철도차량 운전용 에너지에 집중되어 있습니다. 전체 에너지 소비량의 91%가 철도차량 운전용 에너지이며 나머지는 생활에너지로 역사 및 철도기지, 신호설비 등을 유지 관리하기 위한 생활전기와 냉난방연료, 업무용 자동차연료 등이 있습니다. 특히, 전기철도차량의 증가로 인해 철도운전용 전력사용량이 지속적으로 증가하고 반면 오염발생량이 높은 철도운전용 경유 사용량은 점차 줄어들고 있습니다.

교통분야 기준년도 온실가스 배출량 및 에너지 소비량 비교



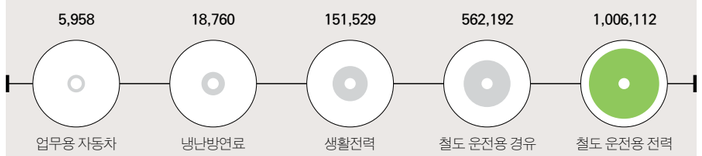
2011년 온실가스 배출량 및 에너지 소비량



지구를 생각하는 친환경 철도
[온실가스 · 에너지 목표관리]

2011년 활동별 온실가스 배출량
계 1,744,551

단위: tCO_2eg



활동별 에너지 소비량

단위: TJ

활동종별	2007	2008	2009	2010	2011
계	27,029	28,136	27,710	28,597	30,011
철도운전용 경유	8,405	8,788	7,760	7,558	7,256
철도운전용 전력	15,797	16,484	17,013	17,794	19,421
생활전력	2,329	2,303	2,463	2,750	2,925
냉난방연료	443	513	428	449	337
업무용 자동차	55	48	46	46	72

탄소배출권 모의거래 시행

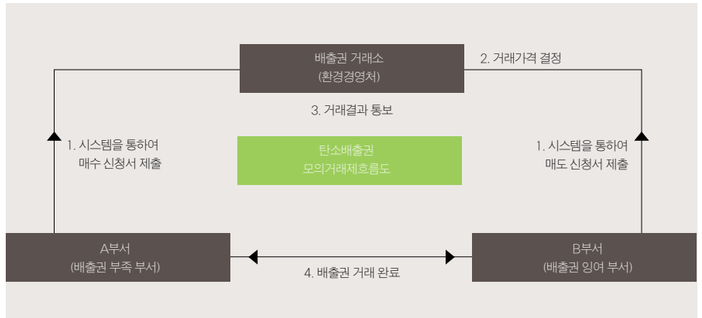
2015년 배출권거래제 시행에 대비하여 자체 탄소배출권 모의거래제를 시행하여 사전경험 습득과 전사적 역량 강화 및 효율적인 온실가스 감축 활동으로 에너지 절약을 시행하고 있습니다. 전사적 탄소배출권 모의거래의 정량적 효과로는 2011년 한해 동안 38억원의 에너지절감효과를 거두었습니다.

모의거래 효과

기준	2010	2011
대상소속	본사 건물	지역본부 및 부속기관
온실가스 감축량	31tCO_2eg	20,840tCO_2eg
비용절감	21백만원	3,814백만원

사내 탄소배출권 모의거래 시상

KORAIL의 운영 프로세스



환경분야 경영방식 공시(제품 및 서비스)
Disclosure on Management Approach

Products and services (제품 및 서 비스)

제품의 환경영향 감소 제품 및 서비스의 환경영향 저감 활동 및 성과: 운행열차의 탄소성적표지 인증(3개)

녹색제품 구매 금액: 87억 원

판매된 제품 및 관련 포장재 재생비율: 해당없음

철도분야 최초 탄소성적표지 인증

철도서비스의 운영 및 철도차량 정비 등 전과정에서 발생하는 온실가스 배출량을 관리하고 고객들에게 환경부 탄소성적표지로 공인된 우리공사의 온실가스 배출량을 제공하여 저탄소 소비문화 확산에 기여하고 있습니다.

탄소성적표지 인증

철도분야 최초로 KORAIL의 대표적인 운행노선인 KTX 서울-부산 구간에 대한 탄소성적표지 인증을 취득하고, 이어 도시철도인 경춘선 상봉-춘천 구간과 철도물류에 대해서도 탄소성적표지 인증을 취득하였습니다. 이는 철도를 이용하는 고객과 물류기업에게 정확한 온실가스 배출 정보를 제공하여 고객의 녹색생활실천 및 온실가스 · 에너지 목표관리를 지원하고자 하는 적극적인 KORAIL의 노력입니다.

탄소성적표지 인증은 KORAIL이 제공하는 철도서비스 전과정에 대하여 철저한 온실가스 · 에너지 관리가 이루어지고 있다는 것에 대한 정부의 공식적인 인증으로, 자동차 대비 온실가스 배출량이 획기적으로 앞서는 저탄소 철도의 친환경성을 공인받은 결과입니다.

탄소성적표지 인증내역

인증내역	온실가스 총 배출량	1km당 배출량	수준	인증 로고
KTX(서울-부산) 1인 편도 수송기준	9.98kg	24.5g	승용차 대비 1/6.9	
경춘선(상봉-춘천) 1인 편도 수송기준	2.09kg	25.7g	승용차 대비 1/6.5	
철도물류1톤 1km 수송기준	45.1g	45.1g	화물차 대비 1/6.7	

탄소성적표지 인증구간 도로대비 연간 온실가스 감축 효과

구간	온실가스 원단위(CO_2)		구간별 철도 운송량	교통수단별 온실가스 배출량 환산(톤 CO_2)	온실가스감축효과 (톤 CO_2)
KTX(서울-부산)	철도	24.5g/인.km	10,690,773 천인. km	261,924	1,536,264
	승용차	168.2g/인.km		1,798,188	
경춘선(상봉-춘천)	철도	25.7g/인.km	894,743 천인. km	22,995	127,501
	승용차	168.2g/인.km		150,496	
철도물류	철도	45.1g/Ton.km	9,996,495 천톤. km	450,842	2,544,108
	화물차	299.6g/Ton.km		2,994,950	

지구를 생각하는 친환경 철도
[전사적 에너지 효율화]

KORAIL 영업이익(약 4조 9천억원)의 11%를 차지하는 에너지 소비 비용을 효율적으로 관리하기 위하여 철도차량 운전용에너지와 역사 등의 생활에너지로 이원화 관리 체계를 구축하여 경영효과를 극대화하고 있습니다.

내복입기 캠페인

경영진의 에너지 절약 의지

경영진은 생활에너지 10% 절감 달성을 위한 강력한 의지를 표방하기 위하여 절전 실천 동참 결의 대회를 시행하였습니다.

전사적 에너지 절약 의식 고취

전직원이 동참하는 에너지 절전실천서약을 통하여 에너지절약 의식을 고취하였으며, 그린리더 양성교육(환경부 주관)을 통하여 에너지 멘토 인력 풀을 구성하여 운영하고, 내복입기운동 등의 각종 캠페인을 통하여 대국민 에너지절약 홍보활동을 시행하고 있습니다.

철도차량 운전용 에너지 절약

KORAIL 에너지 소비에 91%를 차지하는 철도차량 운전용 에너지의 체계적 관리를 통하여 철도선진화 목표 달성에 최선을 다하고 있습니다. 추진활동으로는 열차의 경제적운전법(ECO-driving) 추진, 동력차량의 공회전 방지, 차량검수 공회전 방지 등 다양한 에너지 절약활동을 시행하고 있습니다.

운전용 에너지 절약 현황

구분	추진 실적(백만원)	
	2010	2011
합계	10,343	11,224
가동정지 활동	8,786	9,559
발전차 연결 생략	1,162	1,276
동력차 무화회송	395	389

운전용 에너지 절감 활동

디젤동력차량 유전소비량 절약 강화 및 철도차량의 효율적 운영을 통해 연간 112억원의 에너지 비용 절감을 달성 하였습니다.

일반열차 객실 LED 조명 보급 현황

단위: 량, 백만원

구분	2010	2011	합계
교체량	200	56	256
절감 금액	155	43	198

객실 LED

선도적 LED 조명 보급 확대

전기에너지 절약을 위하여 기존의 건물에 대한 LED 조명 보급뿐만 아니라 열차 내 객실 조명을 LED 조명으로 보급하고 있습니다.

전동차 객실 LED 조명 보급 현황

단위: 량, 백만원

구분	2009	2010	2011	2012(예상)	합계
교체량	360	380	380	750	1,870
절감 금액	107	113	113	223	556

친환경 전기차량 도입

디젤차량 대비 3배의 에너지 효율이 높은 전기차량을 우선 충당 운행하여 운전용 에너지 효율의 극대화를 추진하고 있습니다.

구분	차량별 환산키로(천km)		
	2009	2010	2011
합계	1,654,407(100%)	1,681,095(100%)	1,760,895(100%)
디젤차량	604,963(37%)	594,873(35%)	570,645(32%)
전기차량	1,049,444(63%)	1,086,222(65%)	1,190,250(68%)

운전용 전력 저장장치 운영

운전용 전력의 효율적 이용을 위하여 경부고속선 용정구분소에 고속열차용 전력 저장장치를 운영하여 회생전력의 재사용으로 연간 약3억원(3,377MWh)의 에너지 비용 절감효과를 얻고 있습니다.

생활에너지 절약

공기업 선진화 목표달성을 위하여 전직원이 동참하는 녹색생활실천 및 선도적 에너지절약 활동에 적극 동참하여 42억원의 생활에너지를 절약하였습니다.

항목	추진 제목	추진 실적
1	시험실 열에너지를 활용한 사무실 난방	약48백만원(56mwh)
2	조명타워 조정장치 개발 및 운영기준 마련	약2.4억원(2,620mwh)
3	전사 탄소배출권 모의거래를 통한 에너지 절약	약38억원(44,706mwh)
4	최대전력제어 시스템 운용	약63백만원(729mwh)
5	주간예고 수요조정제도 참여	약12백만원(15mwh)
6	업무시설 및 역사 내 등기구 LED 조명 교체	약39백만원(387mwh)

에너지절약 과제 관리

KORAIL은 에너지절약 극대화를 위하여 에너지절약 아이디어 및 과제 공모전을 시행하고 있으며 선정된 우수 과제는 실질적 추진을 통하여 경영효율화에 이바지하고 있습니다.

추진년도	추진 과제	비용 절감
2010	여객전용 입환기 운용시간 조정(5개역)	137백만원
2010	전후동력새마을동차(PP) 화송운전시 연료절감	44백만원
2010	화물열차 운행개편(운행패턴세분화)	1,789백만원
2010	디젤기관차 유전속도 조정	68백만원
2010	발전차 정기검수시 시험운전시간 단축	3백만원
2010	운전용 경유 잔유 수거를 위한 방지턱 설치	33백만원
2011	발전차 수온센서 측정을 위한 시험기 제작	10백만원
2011	RDC 열차 입고 화송시 운전용 연료 절감	8백만원

지구를 생각하는 친환경 철도
[환경운영 관리 고도화]

KORAIL은 기업의 이윤보다 환경을 먼저 생각하는 친환경 선진 경영으로 능동적인 환경인프라 구축 및 환경관리에 최선을 다하고 있습니다.

지속적인 환경 인프라 구축

친환경적 교통수단으로서의 지속성장을 위하여 철도 시설물 유지보수 시 발생되는 각종 오염물질의 적법한 처리와 해당 공정 프로세스 개선 및 분야별 환경리스크 관리에도 아낌없는 투자를 하고 있습니다.

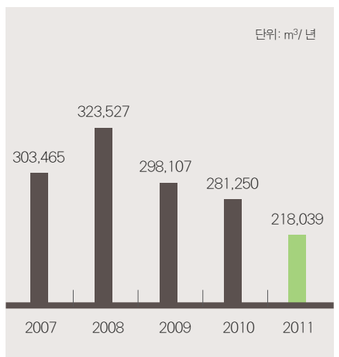
환경시설 투자

사업장에서 발생되는 환경오염물질 배출을 최소화하기 위해 환경오염방지시설 개량 및 설치를 지속적으로 시행하여 미래 환경가치 창출을 위해 적극적인 환경투자에 노력을 기울이고 있습니다.

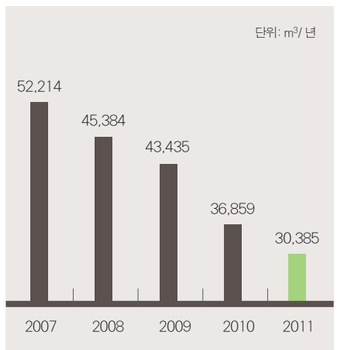
단위: 백만원

구분	2008	2009	2010	2011
총합계	826	1,025	403	268
대기	–	–	305	–
소음	–	–	13	–
수질	571	769	61	239
토양	90	222	–	29
폐기물	165	34	24	–

폐수 처리량



객차 오수량



수질관리

수질오염물질 배출 현황

철도 사업장에서 발생하는 수질오염물질은 철도차량 세척 및 정비 공정에서 발생되는 폐수, 열차 화장실에서 발생되는 오수, 그리고 각 시설물에서 발생되는 생활하수로 구분됩니다.

배출수 수질 관리

공공수역의 수질보전을 위하여 사업장에서 발생되는 오 · 폐수는 위탁 또는 자가 처리하여 자연수계로 배출하고 있습니다. 또한 환경기술인을 선임하여 처리시설의 기능이 정상적으로 유지될 수 있도록 관리하고, 주기적인 수질 모니터링 시행으로 방류수 수질기준 준수를 위한 노력을 기울이고 있습니다.

수자원의 효율적 관리

KORAIL은 기후변화 및 향후 물 부족 문제에 선제적으로 대응하기 위하여 절수용 수도설비 확충 및 절수 캠페인 시행 등 수자원 절약을 위한 노력을 추진하고 있습니다. 이러한 노력에는 친환경 수자원 확보 및 지속 가능한 수자원 이용을 도모하기 위하여 역사 및 차량기지 지붕면 등에 내린 빗물을 모아 이용할 수 있도록 빗물이용시설을 설치 · 운용하여 기후변화에 대비한 친환경 녹색생활을 실천하고 있습니다.

또한 급수시설의 동파방지를 위한 시설개량을 통해 동절기 불필요한 수자원 낭비를 방지하고 있으며, 수도 토출구에 절수용 디스크 부착 및 휴대용 수압측정기 제작 · 운용으로 연간 약 3억 5천만원의 용수절감 성과를 기대할 수 있습니다.

빗물이용 시설의 구성

집수시설	처리시설	저류시설	송수, 배수 시설
집수면 (지붕 등)	침전조	저류조	급수펌프
루프트레인	초기빗물 처리장치	처리수조	상수보급 설비
홈통받이	여과조	–	급수관
집수관	소독장치	–	활용설비 계측 및 제어 설비

특히 폐수처리시설을 통해 정수한 방류수를 철도차량 세척수, 화장실 위생용수 및 화단 조경수로 재이용하고 있으며, 향후에도 친환경 수자원 확보를 위한 용수절감 프로그램을 지속적으로 추진할 계획입니다.

대기관리

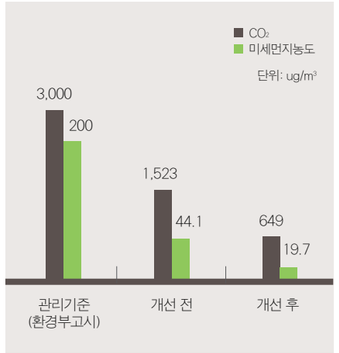
대기오염물질 관리

철도에서 발생되는 대기오염물질은 철도차량의 검수 및 도장과정에서 발생하는 먼지, 탄화수소(THC)와 철도차량의 운행시 발생되는 매연 등이 있습니다. 이러한 대기오염 물질을 관리하기 위하여 환기설비 및 철도차량에 대한 지속적인 점검과 방지시설 설치 및 개량 등을 시행하고 있습니다.

다중이용시설 실내공기질 관리

다중이용시설인 지하역사 및 지상역사(연면적 2,000㎡ 이상인 대합실)에 대하여 정기적으로 실내공기질을 측정하여 관할 지자체에 보고하고 있으며, 지하 공조설비 관리, 냉방설비 일제점검, 역사 환기시설 관리 등 지속적인 점검 및 개량을 통하여 고객이 안심하고 이용할 수 있도록 실내공기질 관리에 만전을 기하고 있습니다. 그 결과로 실내공기질 관리 대상 64개 전 역사(지상 29역, 지하 35역)가 법정 기준치 이내로 관리되고 있습니다.

KTX 객실 공기질 개선



대중교통수단 실내공기질 관리

KORAIL에서 운영하는 열차는 대중교통수단 실내공기질 관리 가이드라인에 따라 실내공기질을 측정하고 있으며, 공기질 권고기준에 적합하게 관리하고 있습니다. 또한 열차 객실의 청정공기를 유지하기 위하여 피톤치드* 효과를 유발하는 공기정화 필터 설치 및 공기공급 용량 설비 증대 등 객실 공기질 향상에 노력하고 있습니다. 그 결과 KTX 객실 공기질 개선을 위한 공조장치 개선으로 미세먼지농도를 기존 44.1㎍/m³에서 19.7㎍/m³ 로 감소 시켰습니다.

일반 객차중 하부탑재형 공조장치의 구조적인 문제점을 흡입덕트 개량 및 토출공기 덕트 교체(66량)로 객실 내부 공기질 개선에 힘쓰고 있습니다.

• 피톤치드(Phytoncide): 숲 속의 식물들이 만들어 내는 살균성을 가진 모든 물질을 통틀어 지칭하는 말.

토양관리

토양측정망

환경부는 전국적인 토양오염실태 및 오염추세를 파악하기 위하여 전국에 1,521개의 측정망을 설치 · 운용하고 있으며, 철도 부지의 토양오염도를 상시 모니터링하고 있습니다.

KORAIL은 환경부와 철도용지 토양측정망 정보를 공유하며 연도별 오염도 변화추이를 지속적으로 개선, 관리하는 등 토양오염방지를 위하여 노력하고 있습니다. 그 결과 환경부에서는 철도용지 측정지점을 기존 36개소에서 24개소로 축소하여 변경 · 고시하였습니다.(2011년 3월 31일)

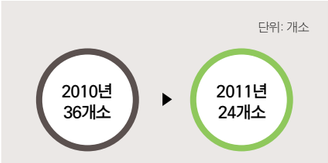
지구를 생각하는 친환경 철도
[환경운영 관리 고도화]

철도용지 토양측정망 토양오염도 변화추이 (환경통계연감)

단위: mg/kg

연도별	Cd	Cu	As	Hg	Pb	Cr^{+6}	Zn	Ni	F	CN	TPH
기준치	60	2,000	200	20	700	40	2,000	500	800	120	2,000
2009	0.097	4.276	0.390	0.035	6.177	0.080	87.285	6.251	211.577	0.009	31.039
2010	1.231	26.497	6.602	0.027	32.669	0.100	102.658	12.793	257.035	0.008	51.195

연도별 토양측정망 현황



역구내 등 토양오염우려개소 관리

철도차량의 낙유, 차륜 도유기에서의 윤활유 분사 및 선로전환기 도유 등 다양한 유류 사용으로 인한 토양오염의 예방 관리에 만전을 기하고 있습니다. 이러한 유류 사용개소의 관리방안으로 차량대기가 빈번한 개소 및 차량 입출고선에 대하여 선로용 유흡착포 설치, 도상 치환 등 오염방지활동을 시행하고 있으며, 선로전환기에 사용되는 윤활유를 생분해성 윤활유 도입 및 무도유 분기기 개발을 추진하고 있습니다.

소음 및 진동관리

철도교통 소음측정망 현황

환경부에서는 2004년부터 도심지역중 철도소음을 대표할 수 있는 35개 지점을 권역별로 선정하여 철도소음 측정망을 구축 · 운영 중에 있습니다.

권역별 지점현황

단위: 개소

구분	계	수도권	영남 지역	호남 지역	대전 지역	강원 지역
측정지점	35	9	9	8	5	4

분야별 소음저감 대책

기계소음

기계소음이 큰 디젤전기기관차를 저소음차량(전기동차 298량, EMU246량)으로 교체 투입하고 있습니다.

전동음

철도공단과 협의 하에 2015년까지 본선 3,998km 중 3,689km(92%)의 레일을 이음매가 없고 고중량의 장대레일 설치 · 계량을 하고 있습니다.
※ 장대레일 : 길이가 200m 이상인 레일

공력소음

차량도입 시 ISO-3095 기준에 의거 차량 설계 · 제작에 반영 공력소음을 저감하고 있습니다.
※ ISO-3095 : 철도적용 소음 측정 국제규격

기타 운행소음

인구밀집 지역 관련하여 기적 취명 자제에 대하여 승무원 특별교육을 시행하며, 철도소음 저감을 위한 연구용역(11건)을 시행하는 등 운행소음 저감을 위해 노력하고 있습니다.

환경분야 경영방식 공시(폐수 및 폐기물)
Disclosure on Management Approach

Effluents and Waste (폐수 및 폐기물)

배출지별 폐수 배출량 및 수질: 218,039m^3
총 폐기물 배출량: 3,054톤
유해물질 유출건수 및 유출량: 0건

폐기물 처리 현황

단위: 톤/년

구분	2009	2010	2011
사업장폐기물 (일반)	2,642	1,520	1,520
지정폐기물	1,002	1,161	1,534
재활용폐기물	768	806	777

건설폐기물 처리현황 제외

생활폐기물 재활용 처리현황

단위: kg/년

구분	열차 재활용	역사 재활용
합계	268,448	2,028,233
종이류	150,157	767,910
플라스틱	59,857	332,378
캔류	20,029	336,352
병류	32,185	372,453
기타	6,220	219,140

폐기물 관리

폐기물 저감활동

폐기물 감량화를 위하여 폐기물 배출 실명제, 분리 배출 시간 지정운영, 폐기물 재활용 등을 지속적으로 시행하고 있으며, 폐기물 성상별 적정 보관을 준수하고 있습니다. 특히 사업장에서 발생되는 폐기물에 대해 법에서 요구하는 처리기준을 엄격하게 적용하여 위탁처리하고 있으며, 직원들의 적극적인 동참을 유도하기 위하여 임직원에 대한 교육과 소속 평가시 폐기물 절감에 대한 노력도를 평가하고 있습니다. 연도별 사업장에서 발생되는 폐기물 처리 현황은 아래와 같습니다.

폐기물 재활용

역사 및 사업소 단위에서 발생되는 생활 폐기물은 분리수거를 통한 폐기물 저감과 여러 홍보용 폐 현수막을 수거하여 쇼핑백, 앞치마로 제작하여 고객에게 사은품으로 증정하는 등 자원 재활용에도 앞장서고 있습니다.

음식물쓰레기 줄이기

역 · 사업소에서 발생되는 음식물 쓰레기 저감을 위하여 잔반없는 날을 지정하여 우수 직원에게 머그컵을 증정하고 있으며 에코식단제를 통해 남는 식재료는 식품나눔 봉사 활동에 참여하고 있습니다.

폐유 재생사업 지원

열차의 기관실 및 기타 기계류 등에서 발생하는 폐윤활유 재활용을 위하여 전문기업에 (2008년 사내 벤처 공모 · 선정) 기술개발 지원을 하였습니다. 사업중 발생되는 폐기물의 저감과 재활용률을 향상시키기 위하여 소속별로 다양한 폐기물 재활용 아이디어들을 활용하여 폐기물 배출을 최소화하는데 적극 동참하고 있습니다.

지구를 생각하는 친환경 철도
[철도 녹화 사업]

KORAIL은 저탄소 녹색성장의 일환으로 녹색환경조성을 위하여 역광장, 선로변 등 공한지에 이해관계자들과 합동으로 녹화사업을 추진함으로써 푸른 철길 조성에 앞장서고 있습니다.

꽃길 조성

무궁화 식수 활동

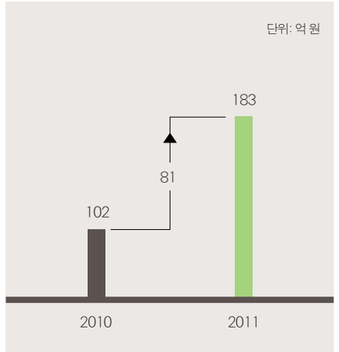
환경친화적 푸른철길 조성
철도소음 저감을 목적으로 설치된 방음벽에 담쟁이 넝굴, 사철나무, 수목의 높이별 조성 등을 통하여 환경친화적인 푸른 철길을 만들어가고 있습니다.

환경친화적 푸른 철길 조성으로 철도소음 저감효과와 함께 철도를 이용하시는 고객에게 편안하고 쾌적한 철도여행의 즐거움을 줄 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 아름다운 녹색여행 조성 및 온실가스 상쇄활동으로 선로변, 역 광장에 도시 숲 조성사업 등 철도녹화사업을 추진하고 있습니다.

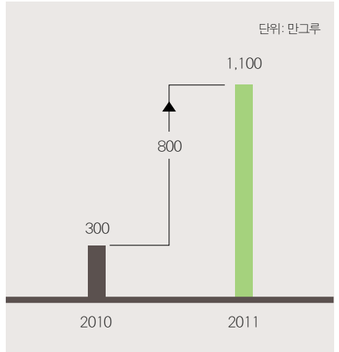
녹화사업 추진성과
KORAIL 및 99개의 민간기업과 지자체가 동참하여 총 361개소 115십만 그루의 녹화사업을 추진하였습니다.

사업명	2010		2011	
	개소	식수 그루	개소	식수 그루
합계	361	7,892,291	390	11,549,331
수림대 조성(그루)	154	310,829	129	299,938
방음벽 녹화(그루)	18	24,800	11	3,502
꽃단지 조성(본)	189	7,556,662	250	11,245,891

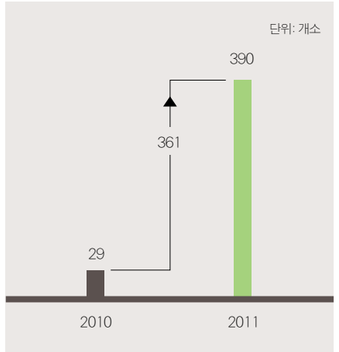
사업비절감 증가(126%)



식재수량 증가(37%)



녹화개소 증가(8%)



지구를 생각하는 친환경 철도
[녹색구매]

KORAIL은 『녹색제품구매 촉진에 관한 법률』에 의거한 녹색소비 활성화를 위하여 사규에 반영하여 녹색구매에 적극 동참하고 있습니다.

연도별 녹색제품 구매율

구분	실적		비율(%)
	총구매 (백만원)	녹색 상품 구매(백만원)	
2008	10,010	7,194	71.84
2009	12,894	10,352	80.28
2010	11,339	8,977	79.17
2011	10,690	8,734	81.70

녹색구매 촉진 결의 대회

녹색제품 실적관리
소속별 연 2회씩 녹색제품 구매실적을 분석하여 구매향상 실적관리를 시행하고 있으며, 2011년 한해동안 시스템 구축(2회), 규정반영(3회), 설계용역 시방서 반영(79회), 제도개선(10회), 교육(105회), 구매이행 지시(30회) 등 녹색제품 구매에 노력하였습니다. 그 결과로 2011년 정부경영평가 녹색제품 의무구매 이행 평가결과 92.62점을 획득(전년 대비11.02점 상승) 하였습니다. 또한 각종 용역 계약서, 공사 시방서 등 입찰공고 시 녹색제품 우선사용에 대하여 명문화 하고 있으며, 연간 추진하고 있는 녹색제품 구매계획에 의거하여 구매실적을 상시모니터링 할 수 있도록 시스템(MRO, ERP) 구축 · 개선을 하고 있습니다.

KORAIL은 자원 절약과 환경오염을 줄일 수 있는 녹색제품 구매를 실천함으로써 제품의 사용단계에서 환경영향 최소화와 환경복원비용을 절감하여 사회적 비용을 줄이는데 동참하고 있습니다.

녹색제품 판매
역사내 계열사에서 판매중인 KTX 캐릭터 상품(도시락, 스푼, 컵 등)을 옥수수 전분으로 만든 생분해수지로 녹색제품을 제작 판매하여 녹색산업 발전에 기여하였습니다.

녹색구매 홍보
기업공시를 통하여 상시 연도별 녹색제품 구매실적 및 계획을 공시하고 있으며, 범국민적 녹색소비 장려 홍보에 역사 전광판, 객실 내 모니터 및 방송을 통하여 녹색제품 구매 동참을 유도하고 있습니다. 녹색제품 구매 이행을 위한 실천 서약 및 결의대회와 이행 확인서를 작성하여 전직원의 녹색제품 구매 의식 향상에도 힘쓰고 있습니다.

또한 녹색제품 구매 촉진을 위해 그린카드 사용 등에 대하여 KORAIL 홈페이지 및 전국의 역사를 활용한 홍보에도 적극적으로 앞장서고 있습니다.

• 포스터 1,160장, 리플렛 49,600장, 배너 110개 활용 홍보

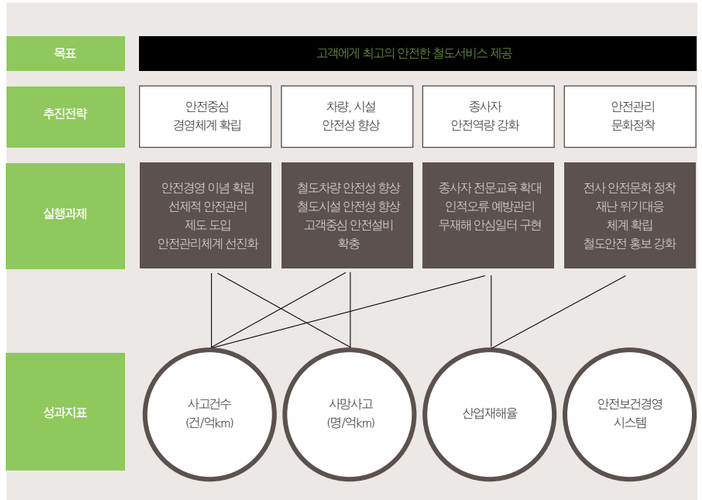
안전을 약속하는 편안한 철도

KORAIL은 고객에게 최고의 안전성을 갖춘 철도 서비스 제공을 목표로 하고 있습니다. 선제적 안전 관리를 통하여 보다 편안한 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다.

안전중심 경영체계

KORAIL은 선진안전관리시스템을 도입하여 안전중심 경영체계를 확립하고 과학적 분석과 시스템 관리를 통해 안전한 철도서비스를 제공하고자 합니다. 2011년 KORAIL은 CEO의 강력한 의지에 따라 '안전'을 최상위 경영가치로 정하고, 대내 · 외 경영평가에 안전지표의 비중을 강화하여 조직운영의 기반을 마련하였습니다. 절대안전체계 유지를 위해 2011년 5월 사장 직속의 안전실을 신설하여 안전업무를 전문화하고, 전 분야를 망라한 안전 개선과제 316개를 도출하여 추진하고 있습니다. 아울러 실행력 확보를 위해 철도안전관리추진위원회(위원장 부사장)에서 매주 안전 개선과제와 안전 현안사항 등에 대해 점검하였습니다.

KORAIL은 임직원의 안전역량을 강화하고 차량 및 시설의 안전성을 향상시켜 글로벌 수준의 목표를 달성하고자 합니다. 정부의 철도안전종합계획 목표보다 강화된 목표를 설정하여 2015년까지 열차운행거리 1억km당 철도사고건수 및 사망자수를 10% 감축하고자 합니다. 또한 OECD 주요국 중 세계 1위 수준의 산업재해율(일본 산업재해율 0.230) 달성을 목표로 설정하고, 전 사업장을 대상으로 안전보건에 대한 국내 · 외 인증을 받아 무재해 사업장을 구현하고자 추진 중에 있습니다.

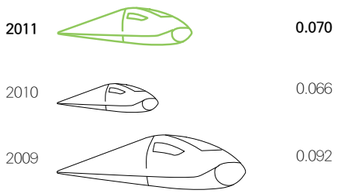


선제적 안전관리

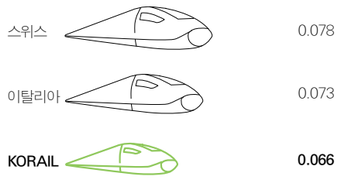
KORAIL은 예방중심의 철도안전을 실현하기 위해 '안전성 검증'을 제도화하여 안전 중심의 업무체계를 정립하였습니다. '안전성 검증'제도의 도입 전에는 사업 시행단계에서 사업본부 주관으로 계획 · 관리하여 객관적인 안전성을 검토하기에 미흡했으나, 도입 이후에는 사업의 계획수립 단계에서 안전성 검증을 의무화하여 안전성을 확보한 후 사업을 시행하도록 하였습니다.

KORAIL은 공기업 최초로 안전관리체계를 활용한 위험도 분석 기법을 업무절차에 반영하였으며, 안전성 검증 절차, 기준, 방법 등 시행규정을 제정하여 제도화하고 2011년 11월 실무매뉴얼을 배포하여 실행기반을 마련하였습니다. 또한 유지보수작업에 있어 위험수준별 책임자가 이중확인(double check)을 하도록 하고 유지보수작업 체크리스트를 재정비하여 안전관리 체계를 강화하였습니다.

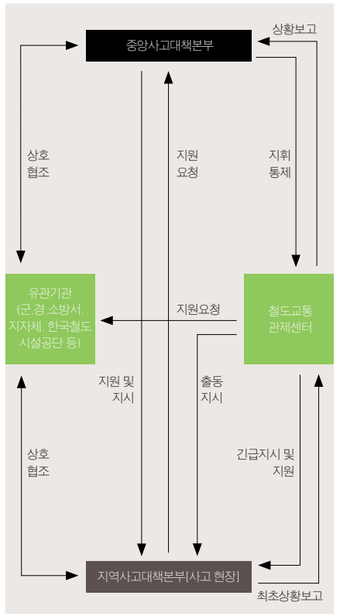
철도사고율 단위: 사고건수/백만km



해외철도 사고 비교(2010년) 단위: 사고건수/백만km



재난위기 대응체계



선진 안전관리체계 도입

KORAIL은 위험도 평가 기반의 철도안전관리시스템(SMS: Safety Management System)을 통하여 위험요소와 안전관리 문제점을 사전에 발굴 · 개선함으로써 사고와 피해를 최소화하고 있습니다. 2011년 KORAIL은 SMS를 더욱 고도화하기 위하여 항공분야 안전관리체계를 벤치마킹 후 KORAIL에 접목할 안전 개선과제를 도출(74개)하여 추진함으로써 철도 안전관리 수준을 격상하였습니다. 아울러, 한국철도시설공단이나 도시철도 운영기관 등 대외 기관과의 협력체계를 통해 사고사례 공유 및 사고복구 협조체제를 강화하여 철도건설 및 운영의 안전을 확보하기 위해 노력하고 있습니다.

KORAIL은 글로벌 수준의 철도 안전성을 확보하기 위해 UIC세계철도 통계연감을 기준으로 하여 철도사고율을 관리하고 있습니다. 철저한 안전관리 노력을 통하여 2010년 UIC 기준 철도사고율 0.066을 달성하여 안전성 세계 1위를 달성하였으며, 2011년에도 철도사고율 0.070을 달성하여 세계 1위를 달성할 전망입니다. KORAIL은 이러한 결과에 만족하지 않고 차량, 시설물의 사소한 결함요인도 분석 · 관리하여 사고의 싹을 사전에 차단하는 노력을 계속해 나갈 계획입니다.

재난 위기대응 체계 확립

KORAIL은 재해유형별(풍수해 · 설해 · 지진) '위기관리 표준 매뉴얼'을 제정하고 방재대책 시스템을 구축하여 재해를 예방하고, 재해유형 단계별 비상훈련을 실시하여 신속한 복구체계를 확립함으로써 열차의 안전운행을 확보하고자 합니다. 정부와 KORAIL간, 본사와 지역본부간의 매뉴얼 용어가 다르고 고속선 내의 지휘체계가 불명확하여 신속한 대응이 어려웠으나, 다양한 위기상황에 대한 유형별 훈련을 실시하고 위기대응 매뉴얼을 재정비하여 고속선 내 위기상황 시 지휘체계를 확립하였습니다.

안전을 약속하는 편안한 철도

2011년 국내 최장 금장터널 내 열차(KTX) 화재사고 대응훈련을 실시하고 유관기관과 합동 비상대응훈련을 17회(2,148명) 실시하여 협력체계를 강화하였습니다. 탈선, 충돌, 테러 · 화재 유형별 종합훈련을 25회 실시하여 다양한 위기상황에 대한 위기대응능력의 향상으로 안전하고 신속한 복구체계를 확립하여 2011년 5월 재난관리평가 우수기관으로 선정되어 국무총리표창을 수상했습니다.

안전을 위한 고속철도 점검

차량 · 시설물 안전성 강화

1. 철도차량 안전성 향상

KORAIL은 철도차량의 안전운행을 확보하기 위해 매월 1회 고장Zero추진위원회를 개최하여 고장의 근본원인을 분석 후 맞춤형 안전대책을 수립 · 추진하였습니다. 2011년 고속차량의 피로도 증가에 따른 장애가 일시 증가하자 신속한 검수를 위해 열차운행 체계를 개편하여 검수 편성을 확대하였습니다.

KTX는 교체주기가 도래된 노후부품을 전량 교체하였으며, KTX-산천은 제작결함에 따른 하자 조치를 신속히 완료하고 제작사 품질관리 조직을 강화하였습니다. 또한 차량고장 발생 시 적기에 보수작업이 시행되도록 조달리드타임을 2~4일로 개선하여(기존 7~14일) 안정적인 부품 공급 체계를 구축하고 주요 부품에 대한 관리를 강화하였습니다. 그 결과 고속차량 고장이 22건(3분기)에서 9건(4분기)으로 감소하였습니다.

재난대응훈련

2. 철도 시설 안전성 향상

KORAIL은 50년 이상 된 노후화 철도구조물(46%)을 개량하고 유지보수 체계를 개선하여 안전 관리를 고도화하였습니다. 내부적으로는 유지보수 관련 규정 및 매뉴얼을 정비하고 선로전환기 유지보수 체크리스트를 개발하여 열차 탈선예방을 위한 점검 기준을 마련하였으며, 업체 적격 심사 기준을 강화하여 외부요인에 의한 철도사고 근절을 유도하였습니다.

고속선 궤도틀림 발생을 예방하기 위해 레일연마, 도상안정제 살포 등 선로 안정화 작업을 집중적으로 시행하였습니다. 그 결과 레일표면 결함이 해소되었으며, 열차진동 감소 등의 성과를 거두었습니다.

3. 안전설비 확충

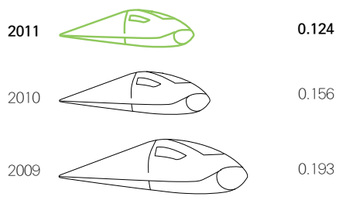
KORAIL은 철도 이용객과 교통약자의 안전사고를 예방하기 위해 안전설비를 지속적으로 확충하고 있습니다. 객실 설비를 불연성 제품으로 교체하는 작업을 진행해왔으며 승강장 내 추락 사고를 막기 위해 스크린도어를 확충하고 166개 역에 안전펜스, 안전발판, 비상정지버튼을 설치하였습니다.

비상대응훈련

또한 29개역에 시각장애인을 위한 음성 유도기(144대) 설치, 12개 역에 이동이 불편한 사람을 위한 승강기 및 에스컬레이터를 설치하여 교통약자가 철도를 이용하는 데 어려움이 없도록 노력하고 있습니다. 뿐만 아니라 철도 건널목에 관리원을 배치하고 출구측 차단 검지장치 및 지장물 검지장치를 설치하는 등 철도건널목 사고를 예방하기 위한 안전관리를 강화하였습니다.

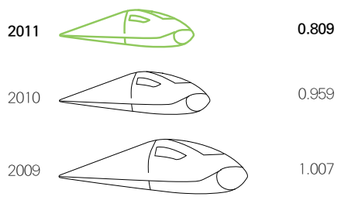
운전사고-열차사고 및 건널목 사고

단위: 건수/열차주행/백만km



인적사고-여객 및 공중(작업원 포함) 사망사고

단위: 건수/열차주행/백만km



2011년 분야별 동종 및 유사사고 예방을 위한 대책

구분	인적오류	개선내용
관제사	신호취급 확인 및 조작판 감시 소홀 운전취급자와의 협의 소홀	상설교육장 운영 (3년 미만자) 관제사와 유지보수자 간의 상호교류(27명) 사고수습 조치훈련 실시(월2회)
기관사	신호 · 진로확인 소홀, 임의운전 운전취급업무 소홀, 정지위치 어김	KTX기장 및 기관사 선발기준 강화 휴대전화 사용금지 조항 신설(6월) FTS기능향상 (고장조치 구현)
신호취급자	신호 · 진로의 잘못취급 업무협의 및 운전정보전달 미흡	지적확인 환호응답 교육훈련(2회) 이선진입방지설비 구축(6개소)
열차승무원	기기 확인소홀 및 취급 미숙 출무지연	음주자에 대한 처벌기준 강화 승무적합성 및 출무확인 강화
유지보수자	순회점검 및 입환 차단작업 소홀 차량검수 소홀	유지보수 이중확인 체계 구축 분야별 제작사 위탁교육 및 기술교류

안전역량 강화

1. 전문성 제고 및 안전교육 확대

KORAIL은 철도안전은 기술력이 바탕이 되어야 한다는 생각으로 철도산업 전반의 기술력 향상을 위해 노력하고 있습니다. 핵심기술인재 양성을 위해 2011년 기술아카데미 센터를 설립, 통합형 기술인재(SE : System Engineer)와 분야별 기술전문가(ME : Master Engineer) 교육 과정을 마련하고 현장 직원들을 대상으로 기술이수제를 도입하여 기술력 향상을 위한 교육환경을 조성하였습니다. 또한 인재개발원 전 교육과정(55개)에 안전을 공통과목으로 편성하여 안전 의식을 제고하였습니다.

2. 인적오류 예방 관리 강화

KORAIL은 인적오류로 인한 사고 및 장애를 예방하기 위해 노력하고 있습니다. 열차 안전운행과 직결되는 관제사, 기관사 등 주요직원들의 인적오류를 분석, 동종 및 유사사고 예방을 위한 개선 대책을 마련하여 책임감 있는 업무처리가 이루어질 수 있도록 하였습니다.

특히, 기관사의 부주의로 인한 사고 및 장애를 방지하기 위해 KTX 기장 및 기관사의 선발기준을 강화하였습니다. 고속철도차량면허 취득 순서별로 임용되는 것을 개선하여 임용 전 실무수습 완료 후 엄격한 평가를 시행하여 적성에 맞지 않거나 수준에 미달할 경우 임용대상에서 배제하고 있습니다.

아울러 장내신호기 하부 정거장 역명 표기 등 인적오류를 예방할 수 있는 설비를 구축하고, 사고 예방 유공직원에 대해서는 인센티브를 확대 시행하고 있습니다.

품질을 보장하는 준비된 철도

KORAIL은 체계적인 품질관리를 통하여 보다 높은 품질로서 고객에게 편안함을 드리고자 노력하고 있습니다.

제품분야 경영방식 공시 Disclosure on Management Approach			
Aspect in detail	관리 측면	중장기 추진 방향 기술	2011년 성과
Customer health and safety	고객 건강 및 안전	고객의 안전을 최우선 가치로 설정	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계: KTX 객실 공기질 개선 (공조장치 개선, 역사 실내공기질 개선)
Product and service labelling	제품 및 서비스 라벨링	서비스 정보제공으로 고객의 알권리 제고	절차상 필요한 제품 및 서비스의 정보 유형: 홈페이지에 승차권 관련 정보 공지
Marketing communications	마케팅 커뮤니케이션	마케팅의 공정성 유지 및 관련 법규 준수	마케팅 규제 및 자발적 규칙 준수 프로그램: KORAIL 특성상 광고 없음 마케팅 커뮤니케이션 관련 자발적 규칙 위반 건수: 없음
Customer privacy	고객개인정보 보호	고객의 프라이버시 보호 추구	고객 정보보호 위반 및 데이터분실 관련 제기된 불만 건수: 없음 개인정보보호법 준수: 정보기획처에서 전담관리
Compliance	법규 준수	공기업으로서 제반 법규준수는 최소한의 역할	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 위반으로 부과된 벌금 액수: 없음

차량 품질관리

KORAIL은 무결점 고속차량을 만들기 위해 열차운행모니터링, 고장개소 실시간 개선, 주기도래 부품 적기교체 등의 방지활동을 추진하고 있으며, 매월 고장통계를 분석하고 고장Zero추진위원회를 개최해 점검하고 있습니다. 2011년 6월 5개년 고장원인 분석을 통해 차량고장 Zero 대책을 수립하였으며, 차량고장에 대한 책임의식을 고취시키기 위해 소속별 목표설정을 하고 관리하도록 하였습니다. 신규 도입차량에 대한 철저한 제작관리를 위해 초기단계인 설계에서부터 집중관리를 하여 차량제작에서부터 유지보수까지 체계적인 품질관리 시스템의 적용이 가능해졌습니다. KORAIL은 현장 품질관리 개선활동으로 철도차량 성능을 향상시키기 위해 노력하고 있으며 이런 노력의 결과로 품질경영대회 대통령상을 12년 연속 수상하였습니다.

주기도래 부품 적기교체

유지보수 기술선진화를 위한 자동화 시스템

구분	개선 전	개선효과
궤도선형 검측기 도입	인력 위주의 궤도틀림 점검	• 궤도선형검측 자동화를 통해 궤도품질의 과학적이고 객관적인 평가 가능 • 효율적인 선로보수로 보수주기 연장
핸드 타이템퍼 도입	철도의 도상을 다지는데 사용되는 비터(Beater)에 의한 인력보수	• 도상 다짐작업의 기계화 • 업무효율 증대
전기설비기술지원시스템 확충	• 인력에 의한 점검 및 측정 • 전기설비 현장 분산관리	• 점검 및 측정 업무 자동화 • 현장설비의 중앙 집중관리 가능 • 인력 효율화
전기 원격검침 시스템 구축	검침업무 인력에 의존	• 검침업무의 자동화 • 인력효율화 • 전력사용량 상시 모니터링 가능

전기 원격검침 시스템 구축

전기설비기술지원시스템 확충

시설물 품질관리

KORAIL은 시설물의 노후화 및 시공 · 자재 품질 저하로 인한 고장을 방지하기 위해 총체적인 안전진단을 실시하였습니다. 고속선 취약개소에 대한 특별점검을 통해 잠재적 위험요인을 도출하고 철도안전위원회의 활동으로 안전진단을 실시하여 불안전 요소 110건을 해소하고 철도안전 기반을 조성하였습니다.

또한 1일 364회 운행하는 전국 최대 열차운행 구간(노량진~금천구청역간)의 시설물 피로 누적에 따른 고장을 개선하고자 레일을 개량하고 침목을 교환하는 등 집중적인 개량을 추진하였습니다.

전기시설물 품질관리

KORAIL은 노후시설물 개량에 대한 중요성 및 시급성을 관계기관과 협의하고, 선택과 집중을 통한 효율적 개량을 위해 일산선 지축변전소 노후설비 및 수도권전철 운행구간 중 마모한계에 근접한 전차선로와 노후 무정전전원장치 46개소를 개량하는 등 안정적 시설물 관리/운영에 노력하였습니다.

또한 철도교통관제센터와 국가위기상황실간 모니터링 시스템을 구축하여, 주요 16개 철도역의 76개소 종합영상을 국가위기상황실에서 모니터링함으로써 재난 등 위기상황에 신속히 대처할 수 있도록 하였습니다.

전라선 익산~여수, 분당선 죽전~기흥 및 부산신항 등 신규 개통구간의 차질 없는 유지보수를 위해 개통 전 사전점검 및 설비 안전성 검증, 보완을 한국철도시설공단과 합동을 시행하였으며, 유지보수 조직 신설 및 인력의 효율적 재배치 등 개통 후 유지보수 계획을 면밀히 검토하여 운영에 차질이 없도록 노력하는 등 시설물 유지관리에 만전을 기하였습니다.

'전기원격검침시스템' 구축을 통해 기존에 인력으로 수행하던 전기검침 업무를 자동화함으로써 효율적 인력운영은 물론 전력사용량 상시 모니터링을 통해 자율적인 전기에너지 절약을 실천하였으며, '전기설비기술지원시스템' 확충으로 분산 관리되던 각종 전기설비를 중앙집중 관리함으로써 현장설비 점검과 진단의 자동화(고장추이 분석 등)를 실현, 과학적인 유지보수 체계를 구축하였습니다.

APPENDIX

협회 및 단체 가입 현황 / 수상 실적
ISO 26000 이행수준 진단 보고서
제 3자 검증의견서
GRI G3.1 / ISO 26000 Index
KORAIL 계열사 현황
KORAIL 연혁
독자 설문지
GRI Application Level Check

협회 및 단체가입 현황 / 수상 실적

협회 및 단체 가입 현황

[국내]
- UN Global Compact 한국협회
- 한국철도학회
- 한국지식경영학회
- 한국생산성본부
- 기업소비자전문가협회
- 공공혁신포럼
- 한국행정학회
- PATA(아시아태평양 관광협회) 한국지부
- 공공기관감사혁신포럼
- 한국전기철도기술협력회
- 공기업학회
- 서울행정학회
- 한국능률협회
- 감사협회
- 대한교통학회
- 철도산업위원회
- 한국표준협회
- 한국물류협회

[해외]
- UN Global Compact
- WCRR(국제철도학술대회)
- SGS인증원
- UIC(국제철도연맹)
- EURAIL SPEED(고속철도 국제회의
- 한 · 중 · 몽 철도교류 협력
- CCTST(TSR 국제운송 조정협의회)
- 한 · 러 철도교륙협력
- 한일철도교류협력
  (국토교통성, JR큐슈, JR동일본)

주요 수상실적

- 콜센터 서비스 2011년 KS(Korea Industrial Standard) 서비스 인증 획득
  2011년 12월 한국표준협회(KSA) 콜센터 서비스 부문
- 한국 소비자의 날 소비자중심경영 유공 대통령 표창 수상(공정거래위원회)
- 소비자중심경영(CCM) 재인증 획득(공정거래위원회-한국소비자원)
- 대한민국인터넷소통대상 공기업부문 대상(한국인터넷소통협회)
- LACP 스포트라이트 어워즈 지속가능경영보고서부문 금상수상 및 종합부문
  Top 70위(전세계 1,500여개 출품작 중)
- 국가브랜드 대상 '혁신경영' 분야 대상 수상(중앙일보 이코노미스트)
  '2011년 한국에서 가장 존경받는 기업' 도시철도 분야 1위 달성(한국능률협회)
- 동반성장 · 공정거래 유공대통령 표창(4.1) 공정거래 위원회
- 신기술 실용화 판로지원 유공 지식경제부
- 동반성장 추진실적 평가 최우수 공기업 지식경제부
- 중소기업 기술협력 우수기관 선정 중소기업청
- '2011 친환경산업 육성 및 저탄소 녹색성장 유공' 기후변화대응 부문 대통령 표창
- 지식경제부 주최 제33회 에너지절약 촉진대회에서 국무총리 표창

KORAIL ISO 26000 이행수준 진단 보고서

KORAIL 경영진 및 이해관계자 귀중

진단 기준

한국표준협회는 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO 26000에 의거하여 『사회적 책임 이행수준 진단 체크리스트』를 개발하였습니다. ISO 26000 체크리스트는 사회적 책임 이행에 대한 프로세스와 7대 핵심주제 (조직 거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영 관행, 소비자 이슈, 지역사회 참여와 발전)에 대한 성과진단을 포함합니다. 한국표준협회는 ISO 26000 체크리스트에 따라 KORAIL의 사회적 책임 이행수준을 진단하였습니다.

진단 범위

한국표준협회는 KORAIL의 전반적인 대내 · 외 활동 및 중장기 전략, 사회적 책임 활동, 지속경영 전략 이행 프로세스 등에 대한 진단을 실시하였습니다. 진단 결과는 관련 정책을 포함한 내부문건, 성과데이터 및 산출시스템을 검토하여 평가하였습니다.

진단 방법

한국표준협회는 지속경영보고서 발간과 관련된 각 부서의 내부 이해관계자를 통하여 1차 자체 진단을 수행하였습니다. 2차 진단은 검증단이 KORAIL 본사를 방문하여 진단 평가에 대한 내부문건 확인 및 담당자 인터뷰를 통해 실사를 진행하였습니다.

진단 결과

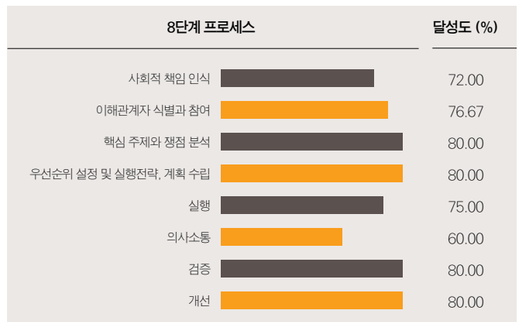
KORAIL은 진단결과 총점 1000점 만점 중 876.9점을 획득하여, ISO 26000 사회적 책임 이행 Ⅳ단계에 해당함을 확인하였습니다. 이는 사회적 책임 이행에 대한 조직구성원들의 인식 수준이 높고 조직의 운영 시스템, 정책과 관행이 정비되어 있음을 의미합니다.

핵심 주제	총 배점	진단점수
프로세스	360	272
성과	640	604.9
합계	1000	876.9

I. 사회적 책임 프로세스 진단: 272점 획득 / 360점 만점

KORAIL의 사회적 책임 프로세스는 CEO의 지속경영에 대한 실행의지를 바탕으로 대 · 내외적으로 사회책임경영을 선포하고 관련활동을 강화하는 등 전반적인 이행 수준이 양호합니다. 특히 지속경영 보고서 발간, 지속경영 지수를 통한 성과관리, 그리고 상설기구 운영을 통한 이해관계자의 의견청취가 긍정적인 것으로 평가되었습니다.

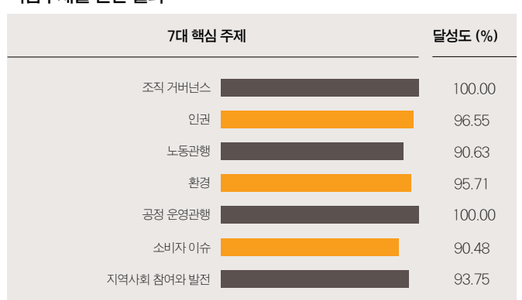
프로세스 진단 결과



II. 7대 핵심 주제 진단: 604.9점 획득 / 640점 만점

KORAIL은 ISO 260007대 핵심주제의 기대사항에 대한 이행수준이 전반적으로 우수합니다. 특히 조직 거버넌스와 공정운영 관행의 이행수준이 우수하며, 인권과 지역사회 참여와 발전에 대한 이행수준도 양호한 것으로 평가되었습니다. 주제별 세부 진단결과와 개선 권고사항은 아래와 같습니다.

핵심주제별 진단 결과



III. 분야별 개선 권고사항

주제별 세부 진단결과에 따른 개선 권고사항은 아래와 같습니다.

1. 조직 거버넌스

KORAIL은 이사회 및 경영전략회의 등 최고 의사결정기구를 통하여 전사 전략 중 하나인 '사회적 책임 강화'와 관련한 이슈를 점검하고 있습니다. 최고경영진의 의사결정을 통한 사회적 책임 이행을 지속적으로 유지 · 발전해 나갈 것을 권고합니다.

2. 인 권

KORAIL은 독립된 실사 주체를 통하여 조직, 협력사, 계열사를 대상으로 정기적으로 인권관련 실사를 시행하고 직장내 괴롭힘 파악, 예방조치, 사후처리 등의 실천노력이 우수한 것으로 평가되었습니다. 향후 윤리강령에 인권사항을 명문화하여 체계화해 나아갈 것을 권고합니다.

3. 노동관행

KORAIL은 임시직 고용 및 사고발생률이 하락세에 있으며, 직원 정신건강 관리 시스템의 도입 추진이 긍정적입니다. 향후 계열사 및 협력사를 포괄하는 안전저감 목표를 수립하고 성과를 관리해 나갈 것을 권고합니다.

4. 환경

KORAIL은 환경전담조직 및 환경경영정보시스템을 구축하여 환경성과를 전산관리하고 있습니다. 특히 온실가스 목표관리 계획을 수립하고 디젤기관차를 전기기관차로 전환하는 등 서비스의 친환경성을 제고하고 있습니다. 또한 철로주변 동물이동성 보장 및 녹화운동 추진은 긍정적으로 평가됩니다. 향후 자원 재활용 등 지속가능한 자원 이용 및 자연서식지 복원 활동을 강화해 나갈 것을 권고합니다.

5. 공정운영 관행

KORAIL의 공정운영 관행 실행은 매우 우수한 것으로 평가됩니다. 국민권익위원회 평가결과 우수기관으로 선정되었으며, 반부패 청렴활동을 위한 사규, 행동강령 등을 제정하고 교육과 홍보활동을 통하여 촉진하고 있습니다. 향후 ISO 26000의 관점에서 이를 보다 체계화하고, 협력업체에 대한 사회적 책임 활동 지원 프로그램 개발을 권고합니다.

6. 소비자 이슈

KORAIL은 고객정보관리시스템을 운영하여 소비자를 관리하고, 개인정보 관리 지침을 수립하는 단계에 있습니다. 향후 승객에 대한 보건 및 안전강화 활동 수립, 지속가능소비 등 소비자 교육 프로그램 운영을 권고합니다.

7. 지역사회 참여와 발전

KORAIL은 지역별 발전협의회를 구성하여 지역사회의 의견을 수렴하고 있습니다. 사회공헌 활동은 상승세에 있으며 지역사회 주민 고용사업 등 일자리 창출 활동이 긍정적으로 평가됩니다. 향후 지역사회 대학 및 연구기관과 연계한 기술개발 추진 또는 지역 문화유산 보호활동 등 중장기적 관점의 지역사회와의 발전 활동을 추진해 나갈 것을 권고합니다.

진단 결론

KORAIL은 사회적 책임 활동을 조직의 전 단계로 확산해 가는 단계에 있으며, ISO 26000 대응을 위한 제도 마련 및 이행 수준이 전반적으로 우수한 것으로 평가되었습니다. 보다 높은 수준을 달성하기 위해서는 사회와의 대화를 실시하는 등 보다 정례화된 채널을 통하여 이해관계자의 의견을 통합적으로 관리하고, 기대사항에 대해 명확한 커뮤니케이션이 요구됩니다. 특히 ISO 26000의 기대사항을 임직원의 성과에 반영함으로써 사회적 책임 이행에 대한 통합적 실행력을 제고해 나갈 것을 권고합니다.

2012년 8월 1일
한국표준협회 회장
김 창 룡

제 3자 검증의견서

KORAIL 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 KORAIL로부터 『2011 KORAIL 지속경영보고서』(이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증 수행을 요청받았습니다. 검증인은 KORAIL이 작성한 보고서에 포함된 정보 및 성과 데이터에 대한 산출 시스템과 근거를 통해 타당성을 검토하고 독립적인 검증 의견을 제시합니다. 보고서의 모든 주장과 보고정보의 수집, 분석 및 정리에 대한 책임은 KORAIL에 있습니다.

독립성

검증인은 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에는 KORAIL과 어떠한 이해관계도 없으며 검증 수행에 대한 독립성과 자율성을 보장합니다.

검증표준 및 수준

검증인은 AA1000AS (2008) 검증표준과 ISO 26000, GRI G3.1 가이드라인을 적용하여 검증을 수행하였습니다. 보고서 평가에는 AA1000AS (2008)의 검증원칙인 포괄성, 중요성 및 대응성의 원칙을 적용하였고, 검증수준은 특정 성과정보의 산출 절차에 근거한 신뢰성을 포함하는 일반수준(Moderate level)으로 검증되었습니다.

검증유형 및 범위

검증인은 AA1000 검증표준(AA1000AS)에 따라 유형2 (Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였습니다. 유형2 검증은 AA1000AS (2008)의 보고책임 원칙 준수에 대한 평가 및 보고서에 담긴 지속경영 성과정보의 신뢰성에 대한 평가를 제공합니다.

검증의 범위는 2011년 1월 1일부터 2011년 12월 31일까지 보고기간 동안 보고서에 수록된 정보이며, 현장검증은 KORAIL 본사에 제한하여 시행하였습니다.

검증방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련된 정보, 자료 및 증거를 수집하고 검증을 수행하였습니다.

- KORAIL 본사 방문 및 담당자 인터뷰
- 이해관계자 식별, 참여, 중요성 평가 등 보고 프로세스 검토
- 지속경영 성과 관련 내부 관리시스템 검토
- 공공기관 경영평가보고서 등 내부문서 및 기초자료의 추적 검토
- 재무성과에 대한 감사보고서와의 일치 여부 검토
- GRI G3.1 가이드라인에 따른 경영방식 공시 및 적용수준 검토

검증결과 및 의견

검증인은 보고서에 수록된 내용에 대한 검토의견을 제시하였으며, 필요한 경우에는 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 검증인은 검증활동을 통해 보고서에 수록된 지속경영 활동이 내용상의 중대한 오류나 편견 없이 보고되었음을 파악하였습니다. 또한 보고서 작성 국제기준인 GRI G3.1의 적용수준이 A+에 해당함을 확인하였습니다.

검증인은 AA1000AS (2008) 검증원칙에 의거하여 다음의 의견을 제시합니다.

포괄성

지속가능성 이슈에 대한 책임감 있고 전략적인 대응활동 수행 및 그 대응방법을 개발하는 과정에 있어서, KORAIL의 이해관계자 참여 수준을 평가하였습니다.

검증인은 KORAIL이 이해관계자 그룹별 커뮤니케이션 채널을 운영하여 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다. 또한 그 프로세스가 적절한 방식으로 운영되고 있다고 판단하였니다.

중요성

KORAIL이 이해관계자에 영향을 미칠 수 있는 중요한 정보를 보고서에 포함시켰는지를 평가하였습니다.

검증인은 KORAIL이 보고이슈를 선정하는 과정에서 중요성 평가 프로세스가 적절하게 수행되었으며, 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았음을 확인하였습니다.

대응성

KORAIL이 이해관계자의 관심이 높은 중요한 지속가능성 이슈에 대응하고 있는지, 이에 대한 대응활동이 보고서를 통해 원활히 커뮤니케이션 되고 있는지를 평가하였습니다.

검증인은 KORAIL이 이해관계자에게 중요한 지속가능성 이슈에 대해 적절하게 대응하고 있다고 판단하였습니다.

분야별 의견 및 개선권고사항

KORAIL이 지속경영을 전사차원에서 전략적으로 추진함에 있어서, 이해관계자의 지속가능성 이슈에 적절히 대응하고 이를 효과적으로 커뮤니케이션 하도록 다음사항에 대한 검토를 권고합니다.

지속경영 전반

KORAIL의 지속경영은 도입 초기단계 있으며, 지속경영 중장기 전략 및 실행 로드맵을 구축하여 이해관계자 참여, 중요이슈 도출 및 관련활동 실행, 보고서 발간을 통한 커뮤니케이션 활동 등 지속경영 전반을 전사 경영전략 추진체제와 통합 운영할 것을 권고합니다

- 이해관계자 커뮤니케이션을 전사차원에서 관리하여, 이해관계자 참여를 통해 지속가능성을 제고해 나갈 것을 권고합니다.
- 지속경영 중 · 장기 추진계획을 통해 구체적인 목표를 설정하고, 그에 따른 이행 경과를 보고하여 대응성을 제고해 나갈 것을 권고합니다.

경제분야

KORAIL은 경제성과 창출과 분배 등 경제분야 전반을 독자에게 충실히 전달하고 있습니다. 향후 일부 이해관계자 그룹과 이슈가 되고 있는 소송에 관한 사안 등의 진행경과를 보고서에 반영함으로써 보고의 편의성을 제고해 나갈 것을 권고합니다.

환경분야

KORAIL은 지속경영보고서 및 환경보고서의 별도 발간을 통하여 최근 관심도가 높은 기후변화 대응 및 에너지 절감 성과를 비롯하여, 실내 공기질 관리 이슈 등 환경분야 성과를 상세히 기술하고 있습니다. 향후 환경경영 전략목표와 세부 추진과제의 연계성 강화, 안전 측면에서의 노력과 성과 공개를 강화할 것을 권고합니다.

사회분야

KORAIL은 사회분야 전 영역에 걸쳐 지속경영 성과를 상세히 공개하고 있습니다. 향후 지속경영 성과에 대한 실사를 강화하고 KORAIL의 영향권 내에 있는 관련 조직들도 지속경영 성과를 함께 창출해 나갈 수 있도록 정책방향을 펼쳐 나갈 것을 권고합니다.

KORAIL은 사회적 책임 국제표준인 ISO 26000에 따라 사회적 책임을 인식하고 실행하여 국민기업으로서 회사의 공익성과 지속가능성을 더욱 제고해 나갈 수 있을 것입니다. 향후 ISO 26000의 이행을 조직 전반에 걸쳐 내재화하여 국민기업으로서 사회적 책임을 선도하는 조직으로서 가치를 제고해 나갈 것을 권고합니다.

2012년 8월 1일
한국표준협회 회장
김 창 룡

김 창 룡

한국표준협회는 1962년 산업표준화법에 의거 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속경영, KS · ISO인증 등을 기업에 보급 · 확산하고 있는 지식서비스기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, GRI 지정교육기관, AA1000 검증기관, 대한민국지속가능성지수(KSI) 운영기관, UN CDM운영기구, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.

GRI G3.1/ ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 일부보고 ○ 보고안됨 ⊖ 해당사항없음

세부내용		보고 정도	보고 페이지	비고	ISO 26000
이해관계자 참여원칙					6.8.2
경계 프로토콜					6.6.5
전략 및 분석					
1.1	최고 의사 결정권자 (예: CEO, 회장 또는 동급 임원)가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	●	pp. 8-9		6.2
1.2	주요 영향, 위험 요인 및 기회에 대한 기술	●	pp. 8-9		6.2
조직 프로필					
2.1	조직 명칭	●	pp. 12		
2.2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	●	pp. 14-17		
2.3	주요 사업부서, 운영 회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 보고 조직의 조직 구조	●	pp. 13		6.2
2.4	본사/본부 소재지	●	pp. 12		
2.5	보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	●	pp. 14		
2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태	●	pp. 19		
2.7	대상 시장 (지역별 구분, 사업 분야, 고객/수익자 유형)	●	pp. 12		
2.8	보고 조직의 규모	●	pp. 12		
2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	●	pp. 19		
2.10	보고 기간 중 수상 내역	●	pp. 87		
보고 매개변수					
3.1	보고 대상 기간 (예: 회계 연도/달력 연도)	●	About this report		
3.2	가장 최근 보고서 발간 일자 (존재하는 경우)	●	About this report		
3.3	보고 주기 (매년, 격년 등)	●	About this report		6.2
3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	●	About this report		
3.5	보고 내용 정의 프로세스	●	pp. 22-23		
3.6	보고 경계 (예: 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)	●	About this report		
3.7	보고 범위 또는 보고 경계 상의 구체적인 제한사항	●	About this report		
3.8	합작 회사, 자회사, 임대 시설, 외주 업무 등 기간별 또는 조직간 비교 가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준	●	About this report		
3.9	성과 지표 등 기타 정보 수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정 기법 및 계산 기준	●	About this report		
3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유	●	About this report		
3.11	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정 방식 상의 큰 변화	●	About this report		
3.12	보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표	●	pp. 92-96		
3.13	외부 검증을 구하기 위한 정책 및 현재 활동. 외부 검증의 범위와 기준. 보고 조직과 검증기관 간의 관계	●	pp. 90-91		7.5.3

● 보고 ◐ 일부보고 ○ 보고안됨 ⊖ 해당사항없음

세부내용		보고 정도	보고 페이지	비고	ISO 26000
지배구조, 책임 및 참여					
4.1	조직의 지배구조 - 전략 수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함	●	pp. 19		6.2
4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부	●	pp. 19		6.2
4.3	이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수와 성별 명시	●	pp. 20		6.2
4.4	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	●	pp. 21		6.2
4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상(부서별 구성 포함)과 조직의 성과 (사회/환경 성과 포함) 간의 관계	●	pp. 20		6.2
4.6	이사회 내의 이해 관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	●	pp. 20		6.2
4.7	경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성 및 이사회에 의한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스 (성별 및 다양성지표들을 포함)	●	pp. 20		6.2
4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	●	pp. 17-18		6.2
4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차 - 관련 위험 요소 및 기회, 국제적으로 합의된 표준, 행동 강령 및 원칙 준수 포함	●	pp. 8		6.2
4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	●	pp. 21		6.2
4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	●	pp. 29-31		6.2
4.12	경제/환경/사회 헌장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	●	pp. 21		6.2
4.13	협회 (예: 산업 협회) 및 국가별/국제적 정책 기구 멤버십 획득 현황	●	pp. 87		6.2
4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	●	pp. 22-23		6.2
4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	●	pp. 22-23		6.2
4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	○	pp. 22-23	2015년까지 보고 예정입니다.	6.2
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	●	pp. 22-23		6.2
경제부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)			pp. 33		
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 - 예: 수익, 영업 비용, 직원 보상, 기부, 지역사회 투자, 이익잉여금, 자본비용, 세금 등	●	pp. 40		6.8/6.8.3/6.8.7 /6.8.9
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	pp. 38		6.5.5
EC3	연금 지원 범위	●	pp. 43, 53	확대도입 검토중에 있습니다.	6.4.4/6.8
EC4	정부 보조금 수혜 실적	●	pp. 38		
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 성별 임금 비율	●	pp. 51		6.4.4/6.8
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	○	pp. 33	공급사에 동등한 기회를 부여하고 있습니다.	6.6.6/6.8/6.8.5 /6.8.7
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	○	pp. 33	특정지역에 대한 우선채용은 없습니다.	6.8/6.8.5/6.8.7
EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과 (지원 형태구분 포함)	●	pp. 38, 40		6.3.9/6.8/6.8.3 /6.8.4/6.8.5/6.8.6 6.8.7/6.8.9
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	●	pp. 40		6.3.9/6.6.6/6.6.7 /6.7.8/6.8/6.8.5 /6.8.6/6.8.7/6.8.9

GRI G3.1/ ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 일부보고 ○ 보고안됨 ⊖ 해당사항없음

세부내용		보고 정도	보고 페이지	비고	ISO 26000
환경부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)			pp. 65, 68, 77		
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	●	pp. 65		6.5/6.5.4
EN2	재생 원료 사용 비율	●	pp. 65		
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비	●	pp. 65, 69-70		
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	●	pp. 65, 69-70		
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	●	pp. 65, 72-73		
EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/ 서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	●	pp. 65, 72-73		
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	●	pp. 65, 72-73		
EN8	공급원별 총 취수량	●	pp. 65, 74		
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	●	pp. 65, 74		
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	●	pp. 65, 74		
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	●	pp. 65		6.5/6.5.6
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	●	pp. 65		
EN13	보호 또는 복원된 서식지	●	pp. 65		
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	●	pp. 65		
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹 (IUCN) 지정 멸종 위기종 (Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도주요 제품과서비스의 중대한 환경적 영향	⊖	-		
EN16	직 · 간접 온실가스 총 배출량	●	pp. 65, 68-69		6.5/6.5.5
EN17	기타 간접 온실가스 배출량	●	pp. 65, 68-69		
EN18	가스 감축사업 및 성과	●	pp. 65, 68-69		
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	○	pp. 65, 68	2012년 조사예정입니다.	6.5/6.5.3
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량	●	pp. 65, 68		
EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	●	pp. 65, 74-75		
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	●	pp. 65, 77		
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	●	pp. 65, 77		
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	⊖	-		
EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	●	pp. 65		6.5/6.5.4/6.5.6
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	●	pp. 65, 71-73		6.5/6.5.4/6.6.6 /6.7.5
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	⊖	-		6.5/6.5.4/6.7.5
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금 전적 제재 건수	●	pp. 65		6.5
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	●	pp. 65		6.5/6.5.4/6.6.6
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	●	pp. 65, 67		6.5

● 보고 ◐ 일부보고 ○ 보고안됨 ⊖ 해당사항없음

세부내용		보고 정도	보고 페이지	비고	ISO 26000
노동부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approac)					
LA1	성별 고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	●	pp. 43		6.4/6.4.3
LA2	신규직원 채용 그리고 직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	○	pp. 43, 50	연령별, 성별, 지역별 이직률 데이터는 산출하지 않고 있으며, 향후 2015년까지 보고예정입니다.	
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택 (사업장 중요지역별)	●	pp. 43, 51		6.4/6.4.3/6.4.4
LA4	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	●	pp. 43, 55		6.4/6.4.3/6.4.4 /6.4.5/6.3.10
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간 (단체 협약에 명시 여부 포함)	●	pp. 43		6.4/6.4.3/6.4.4 /6.4.5.4/6.4.3 /6.4.4/6.4.5
LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	●	pp. 55-56		6.4/6.4.6
LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별 및 성별)	●	pp. 43, 54, 80		
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담,예방 및 위험 관리 프로그램	●	pp. 54-55		6.4/6.4.6/6.8 /6.8.3/6.8.4/6.8.8
LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	●	pp. 55-56		6.4/6.4.6/6.8 6.8.3/6.8.4/6.8.8.4 /6.4.6/6.8/6.8.3 /6.8.4/6.8.8
LA10	직원 형태별 및 성별 일인당 연평균 교육시간	●	pp. 25, 43, 52		6.4/6.4.7.
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	●	pp. 53		6.4/6.4.7/6.8.5
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 성별 비율	●	pp. 51, 53		6.4/6.4.7
LA13	이사회 및 직원의 직원 범주(형태)별 구성 현황 (성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	●	pp. 43		6.3.7/6.3.10 /6.4/6.4.3
LA14	사업의 중요위치에 따른 직원 범주 별 여성직원의 남성직원 대비 기본급 및 보상 비율	●	pp. 51		6.3.7/6.3.10 /6.4/6.4.3/6.4.4
LA15	육아휴직 이후 성별 복직 및 유지비율	●	pp. 54	노동법상 보호하고 있습니다.	6.3.7/6.3.10/6.4 /6.4.3/6.4.4
인권부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)			pp. 50		
HR1	인권 보호에 대한 관심을 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약과 계약 건수 및 비율	●	pp. 50		6.3/6.33/6.3.5 /6.6.6
HR2	주요 공급업체, 및 계약업체 및 기타 협력사들의 인권 심사 비율	●	pp. 50		6.3/6.3.3/6.3.5 /6.4.3/6.6.6
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수 (교육이수 직원 비율 포함)	●	pp. 50		6.3/6.3.5
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	●	pp. 50		6.3/6.3.6/6.3.7 /6.3.10/6.4.3
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다거나 위반된다고 판단된 업무분야 및 주요공급자 그리고 해당 권리를 보장하기 위한 조치	●	pp. 50		
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 중요공급자 그리고 아동 노동을 효과적으로 폐지하기 위한 조치	●	pp. 50		6.3/6.3.3/6.3.4/ 6.3.5/6.3.7/6.3.10
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 중요공급자 및 그리고 모든 형태의 강제 노동 근절을 위한 조치	●	pp. 50		
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	⊖	-	해당 데이터는 산출하지 않으며 2015년까지 보고 예정입니다.	6.3/6.3.5/ 6.4.3/6.6.6
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	⊖	-		6.3/6.3.6/6.3.7 /6.3.8/6.6.7
HR10	인권 심리(審理) 그리고/또는 인권 영향 평가를 받는 사업장의 비율 및 개수	●	pp. 50		
HR11	공식적인 민원처리 방법에 의해 접수, 제기 및 해결된 인권 관련 민원의	●	pp. 50, 56		

GRI G3.1/ ISO 26000 Index

● 보고 ◐ 일부보고 ○ 보고안됨 ⊖ 해당사항없음

세부내용		보고 정도	보고 페이지	비고	ISO 26000
사회부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)			pp. 26		
SO1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	●	pp. 26		6.3.9/6.8/6.8.5 /6.8.7*/6.6.7
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	●	pp. 26		6.6/6.6.3
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	pp. 26, 28		
SO4	부패 사건에 대한 조치	●	pp. 26		
SO5	공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	●	pp. 26		6.6/6.6.4/6.8.3
SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●	pp. 26		
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	●	pp. 26		6.6/6.6.5/6.6.7
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금 전적 제재 건수	●	pp. 26		6.6/6.6.7/6.8.7*
SO9	지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 끼치는 사업	⊖	-	부정적 영향을 끼치는 사업분야를 보유하고 있지 않습니다.	
SO10	사업활동에 있어서 지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 예방 및 완화하기 위한 조치	●	pp. 60-63		
제품부문 경영방식 공시 (Disclosure on Management Approach)			pp. 84		
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	●	pp. 80-85		6.3.9/6.6.6/6.7/ 6.7.4/6.7.5
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)	●	pp. 84		
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	●	pp. 84		6.7/6.7.3/6.7.4/ 6.7.5/6.7.6/6.7.9
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)	●	pp. 84		
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	pp. 44-47		6.7/6.7.4/6.7.5/ 6.7.6/6.7.8/6.7.9
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	●	pp. 84		6.4/6.4.6
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제,표준 및 자발적 규칙 위반 건수	●	pp. 84		
PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	●	pp. 84		6.7/6.7.7
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	●	pp. 84		6.7/6.7.6

GRI G3.1 적용레벨 선언

2011 KORAIL 지속경영보고서는 GRI G3.1 가이드라인에 의거하여 작성하였으며, 적용레벨 등급을 'A+'로 자체선언합니다.
한국표준협회는 KORAIL의 2011년 지속경영보고서를 독립 검증하였으며, GRI G3.1 적용레벨이 'A+'에 해당함을 확인하였습니다.

	2002 가이드라인의거	C		C+		B		B+		A		A+
필수	자체 선언		외부검증보고서				외부검증보고서				외부검증보고서	✓
선택	제3자 확인											✓

KORAIL 계열사 현황

KORAIL유통

소개

KORAIL유통은 1936년 재단법인 철도강생회(후일 홍익회)로 시작하여 대한민국 철도 역사와 함께하면서 전국 기차역과 수도권 광역전철역 내에 스토리웨이 편의점을 비롯한 상업시설 및 광고매체를 운영하며 생활 속의 국민편의 증진에 노력하고 있는 KORAIL(한국철도공사)의 유통·광고 전문 계열사입니다.

주요사업

- **유통사업:** 전철 및 철도역사 내에서 상업 구축물을 설치하여 여객 또는 공중을 대상으로 상품판매 서비스 제공(편의점, 전문점, 자동판매기 등)
- **광고사업:** 철도시설물, 차량, 매장, 자동판매기를 이용한 광고매체 개발 또는 설치, 판매 및 관리 (디지털 광고 및 프로모션 광고 등)
- **자원유통사업:** 목호항만산업용재료선 및 하역(무연탄,석회석,백운석,철광석 등)

*1949년 항만하역 사업 개시, 1978년 하역시설 해양항만청 기부체납 후 임차사용 중

KORAIL로지스

소개

KORAIL로지스는 철도 중심의 일관운송시스템을 기반으로 철도물류운송 서비스 역할 증대 및 국제철도 화물운송 시스템 구축,국가물류 시스템 장애 시 대응하는 등 국가물류 경쟁력 제고를 위해 2003년 12월 31일 설립한 한국철도공사의 물류계열 회사입니다.

세계 최고의 Global 종합물류기업으로의 도약을 위하여 철도 물류인프라의 지속적인 확충과 철도수송 활성화를 주도하는 한편, 지속적인 고부가가치 신수익 모델을 창출하는 등 미래의 "Silk Road"를 열어갈 주인공으로서 선도적 역할을 해 갈 것입니다.

주요사업

- **철도연계운송사업:** 전국 주요물류거점운영 및 철도연계일관운송서비스
- **하역사업:** 부산진 1, 2, 3단지, 삽교CY, 부산신항 철송장 운영
- **포워딩사업:** 국가간 수출입 화물의 국제복합운송서비스
- **CFS사업:** 부산진, 부산신항역 CFS운영, 소량화물 보관, 적출 · 입 서비스

KORAIL 계열사 현황

KORAIL관광개발

소개

KORAIL관광개발은 '명품 철도관광, 1등 철도 서비스'의 비전 실현을 향해 오늘도 끊임없이 노력하는 회사입니다. 철도관광 업계 1위를 넘어 관광레저업계의 선도 기업 역할을 수행하며 종합관광레저기업으로의 도약과 동시에 KORAIL의 핵심 계열사로 성장하고 있는 회사입니다.

주요사업

- **관광여행사업:** 국내 및 해외 여행업
- **MICE사업:** 국제회의, 전시회, 이벤트 등 국내외 행사기획 및 진행
- **테마파크사업:** 정선 레일바이크, 곡성 기차마을, 삼척 바다열차 사업
- **승무서비스 사업:** KTX · 새마을호 열차내 승무서비스 사업
- **유통서비스 사업:** KTX 특실 물품 공급사업, KTX 열차내 판매서비스사업, 새마을 · 무궁화호「카페열차」사업
- **렌터카 사업:** 주요역 철도 이용객과 연계된 렌터카 사업

KORAIL네트웍스

소개

KORAIL의 대표적인 IT전문 계열사인 KORAIL네트웍스는 KORAIL멤버십 및 철도인프라 등을 이용하여 철도 경영 개선과 사업다각화로 수입원을 창출하고자 2004년 9월에 설립되었습니다. KORAIL네트웍스는 멤버십사업, 포인트 사업, 전자티켓사업, 철도승차권 인터넷예약서비스, 주차장 사업 등을 추진함으로써 고객에게 최고의 가치와 만족을 드리는 회사로 발전해 나아갈 것입니다.

주요사업

- 철도 승차권 위탁발매
- 광역전철역, 공항철도역, 신분당선 위탁관리
- 철도고객센터 위탁 운영
- 철도회원(KORAIL멤버십)의 철도이용편의를 위한 서비스 제공
- 포인트, VAN, 인터넷포털, 교통카드 등 관련 사업
- 주차장 개발 · 운영 및 역세권 개발사업

KORAIL테크

소개

KORAIL테크는 철도시설물의 관리주체로서 국가와 국민을 위해 업무를 수행하는 자긍심과 긍지를 가지고 국가의 신성장동력인 "저탄소 녹색성장"과 KORAIL이 추구하는 "녹색철도"를 건설하는데 이바지 하고 있습니다. 철도기술의 핵심분야인 철도시설물, 전기, 차량분야의 탁월한 전문 기술인력과 첨단장비를 보유하고 있으며 철도 이용고객의 안전과 편의를 위해 최선을 다한다는 사명감을 가지고 끊임없이 기술개발에 매진하고 있습니다.

또한 안전·정확·친환경적인 철도산업을 구현하는 미래 지향적인 기업으로서 안전제일과 미래 경영으로 공기업으로서 사회적 책임을 다할 것입니다.

주요사업

- 철도궤도공사 및 기존선, 고속선의 선로 유지관리와 시설물 안전진단
- 철도건널목 및 주요 시설물의 경비, 공사감리 전문업
- 철도공사에서 위탁하는 전철, 전력, 송변전, 신호, 통신, 소방설비의 공사 및 보수용역 사업
- 일반공공기관에서 발주하는 전기설비의 전기공사업, 설계 및 감리업, 정보통신공사업, 소방공사업, 소방시설관리업, 엔지니어링 기술영업, 전기기기제조업 등 수행
- KTX 경정비 및 일반객차 의자정비 사업
- 도시철도 전동차 정비사업
- 해외철도 철도차량 정비, 철도차량 부품제작 · 유지관리 사업

KORAIL공항철도

소개

KORAIL공항철도는 대한민국의 국제관문인 인천국제공항과 수도서울의 도심인 서울역을 잇는 국내유일의 특화된 철도입니다. 2007년 3월 23일 인천국제공항역 ~ 김포공항역간 1단계 구간을 개통한데 이어,2010년 12월 29일 서울역까지 전구간을 개통하여 서울역~인천국제공항역간 총 61km구간을 운행중에 있습니다. 오늘보다 나은 내일을 위해 고객감동의 철도경영을 철저히 실행함으로써 국민들로부터 사랑받는 KORAIL공항철도가 되겠습니다.

주요사업

- 인천국제공항역 ~ 서울역 간 철도서비스 운영
- 경의선 위수탁 사업

KORAIL 연혁

- 1899. 9 노량진-제물포 간 33.8㎞ 국내 최초 철도 개통
- 1963. 9 교통부 외청으로 철도청 발족
- 1974. 8 수도권(서울-수원, 구로-인천) 전철 개통
- 1992. 6 경부고속철도 착공
- 2004. 4 경부고속철도 개통 및 KTX(한국형 고속열차) 운행
- 2005. 1 한국철도공사 출범
- 2006. 10 아시아철도정상회의 개최
- 2007. 4 KTX 이용객 1억 명 돌파
- 2008. 5 국제철도연맹(UIC) 정례회의/ 세계철도학술대회(WCRR) 주최
- 2009. 11 국제철도연맹(UIC) 아시아 총회 개최
- 2010. 3 KTX-산천 운행
- 2010. 11 경부고속철도 2단계 완전 개통
- 2010. 12 경전선 복선전철(심랑진~마산) 개통/ KORAIL공항철도 완전 개통
- 2011. 10 전라선 용산-여수엑스포역 간 KTX 운행

KORAIL 2011 지속경영보고서에 대한 독자의견 설문서

KORAIL은 2011 사회적 책임 성과를 투명하게 공개함으로써 이해관계자 여러분들과 보다 원활히 소통하고자 『2011 KORAIL 지속경영보고서』를 발간하였습니다. KORAIL은 본 설문을 통하여 이해관계자 여러분들의 의견을 경청하고 향후 지속경영보고서 발간과 경영활동에 반영하고자 하오니, 여러분의 많은 의견을 부탁드립니다.

1. 귀하는 다음 중 어느 이해관계자 그룹에 해당하십니까?

☐ KORAIL임직원 ☐ 주주 ☐ 금융기관 ☐ 고객 ☐ 협력사 ☐ NGO
☐ 지역 주민 ☐ 학계 ☐ 정부 ☐ 언론 ☐ 연구기관 ☐ 기타 ( )

2. 귀하의 사회적 책임 관련 주요 관심영역은 무엇입니까? (복수 응답 가능)

☐ 이해관계자 커뮤니케이션 ☐ 조직 거버넌스 ☐ 인권 ☐ 노동관행 ☐ 환경 ☐ 공정운영관행
☐ 소비자 이슈 ☐ 지역사회의 참여와 발전

3. 이 보고서가 제공하는 정보의 충실도 및 유용성에 대해 평가해 주십시오.

	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
KORAIL의 경제성과	①	②	③	④	⑤
이해관계자 커뮤니케이션	①	②	③	④	⑤
감동을 전하는 고객만족경영	①	②	③	④	⑤
행복한 일터를 위한 인간중심경영	①	②	③	④	⑤
공정사회 구현을 위한 상생경영	①	②	③	④	⑤
희망을 함께하는 나눔경영	①	②	③	④	⑤
환경경영시스템	①	②	③	④	⑤
온실가스 · 에너지목표관리	①	②	③	④	⑤
전사 에너지 효율화	①	②	③	④	⑤
환경운영 관리 고도화	①	②	③	④	⑤
철도 녹화사업	①	②	③	④	⑤
녹색구매	①	②	③	④	⑤
안전을 약속하는 편안한 철도	①	②	③	④	⑤
품질을 보장하는 준비된 철도	①	②	③	④	⑤

4. KORAIL의 지속가능한 성장을 위해 가장 중요시해야 할 활동은 무엇입니까? 순서대로 번호를 적어주십시오. (불만족 ① ② ③ ④ ⑤ 만족)

	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
KORAIL의 경제성과	①	②	③	④	⑤
이해관계자 커뮤니케이션	①	②	③	④	⑤
감동을 전하는 고객만족경영	①	②	③	④	⑤
행복한 일터를 위한 인간중심경영	①	②	③	④	⑤
공정사회 구현을 위한 상생경영	①	②	③	④	⑤
희망을 함께하는 나눔경영	①	②	③	④	⑤
환경경영시스템	①	②	③	④	⑤
온실가스 · 에너지목표관리	①	②	③	④	⑤
전사 에너지 효율화	①	②	③	④	⑤
환경운영 관리 고도화	①	②	③	④	⑤
철도 녹화사업	①	②	③	④	⑤
녹색구매	①	②	③	④	⑤
안전을 약속하는 편안한 철도	①	②	③	④	⑤
품질을 보장하는 준비된 철도	①	②	③	④	⑤

5. 이 보고서에 대해 얼마나 만족하십니까?

매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

6. 이 보고서 또는 KORAIL의 경영활동에 대한 기대사항이 있으시면, 자유롭게 기술해 주십시오.

설문에 응해주셔서 감사합니다.

수신
홈페이지 : http://www.korail.com
전 화 : 042-615-3202
담당부서 : 경영혁신실 창의혁신처
이 메 일 : sustainability@korail.com
팩 스 : 02-361-8278

Global Reporting Initiative™

Statement
GRI Application Level Check

GRI hereby states that **KORAIL** has presented its report "KORAIL, the company of the people" (2011) to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 7 August 2012

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative

A+
GRI REPORT
GRI CHECKED

The "+" has been added to this Application Level because **KORAIL** has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: *Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 31 August 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*