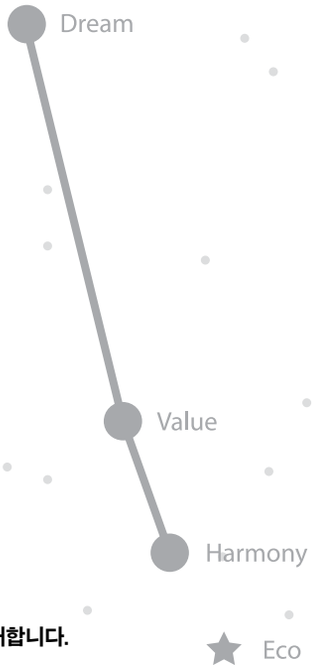
KORAIL SUSTAINABILITY REPORT 2008



Pyxis

_ 나침반자리

세 가지 미래에 하나가 더해져 밝은 내일로 안내합니다.
Dream, Value, Harmony에 더해진 Eco...
코레일은 미래를 향한 긴 항해에
없어서는 안되는 나침반자리입니다.

내일의 꿈, 가치, 조화, 그리고 환경을 위한 나침반

코레일 2008 지속경영보고서

Framework

보고서 정보

보고서 특성

코레일(KORAIL)의 첫 번째 지속경영보고서는 경제적, 사회적, 환경적 성과에 대하여 보고하고 있으며, 보고서의 신뢰성 확보를 위해 제3자 검증을 받아 결과를 수록하였습니다. 국문과 영문으로 발간되는 지속경영보고서는 코레일의 홈페이지에서도 다운로드 받으실 수 있으며, 코레일은 앞으로도 매년 지속경영보고서를 발간할 것입니다.

보고서의 범위와 기간

2005년 1월부터 2007년 12월까지의 성과를 담아 시계열 추세분석이 가능하도록 하였으며, 주요 활동 및 성과에 대해서는 2008년 성과 부분도 일부 포함하였습니다. 보고기준시점이 보고기간과 다른 경우 보고기준시점을 별도 명기하였으며, 일부 데이터 수집이 불가능한 경우나 2006년 이후 시작된 사업의 경우는 그 사유를 명시하고 해당기간의 성과를 보고하였습니다. 보고서 내 통화단위는 한국원화(₩)를 기준으로 하였으며, 정량적인 데이터 기준단위로 km, 톤, TEU 등을 사용하고 그 외의 단위는 수치와 병기하였습니다. 보고서에 실린 지속경영 성과는 본사와 국내 지사에 대한 것입니다. 해외지사는 사업소이기에 포함하지 않았습니다.

보고서 작성기준

본 보고서는 GRI (Global Reporting Initiative) G3 가이드라인과 BEST 가이드 라인을 기준으로 작성되었으며, G3의 업종별(Logistics & Transportation) 가이드라인을 참고하였습니다.

보고서 추가정보

본 보고서에 대한 추가적인 정보가 필요하거나 문의사항이 있으신 경우, 다음의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

홈페이지 www.korail.com

전자메일 sustainability@korail.com

전화 042. 609. 3852

팩스 042. 609. 4828

담당부서 경영혁신실 경영혁신팀

Contents
목차

1. **지속가능한 내일을 열어가는 코레일**
   - CEO 메시지 010
   - 이해관계그룹 012
   - 코레일에 대한 이해 014
   - 경영비전과 전략 023
   - 지속경영을 위한 노력 024

2. **100년의 역사를 넘어 새롭게 도약하는 코레일**
   - 혁신·창조 성과관리를 위한 체계 028
   - 지속적으로 진화해온 한국철도 029
   - 혁신경영 031
   - 창조경영 034

3. **사회와의 동반 성장을 꿈꾸는 코레일**
   - 경제 성과관리를 위한 체계 038
   - 경제비전 및 계획 039
   - 요약 재무제표 047

4. **조화로운 공생을 실천하는 코레일**
   - 고객만족을 위한 노력 050
   - 임직원을 위한 배려 058
   - 행복한 공존을 위한 실천 068
   - 안전한 레일을 위한 노력 080

5. **환경의 건강을 지키는 코레일**
   - 환경경영 성과관리를 위한 체계 090
   - 환경경영 현황 091
   - 환경경영을 위한 노력 096

6. **부록**
   - 제3자 검증보고서 102
   - 윤리헌장 104
   - ECO-RAIL 2015 105
   - 협회 및 단체가입 현황 106
   - 수상내역 107
   - GRI/BEST 인덱스 108
   - 독자의견 설문지 113

고유가 때문에 물류비 부담은 갈수록 늘어만 가고…
비용이 저렴하면서도 이용이 편리한 물류 시스템이 있다면 좋을텐데…
제품 개발이나 생산 부문에서는 뚜렷한 환경 개선 성과를 내고 있는데…
물류 부문에서도 환경성을 높일 수 있는 방안이 있다면 좋을텐데…
항공료는 너무 비싸고, 배로 보내면 너무 오래 걸리고…
해외로도 적당한 비용에 좀더 빨리 보낼 수 있는 방법이 없을까?

막히지 않아 버스보다는 빠르지만...
바쁜 출퇴근 땐 좀더 빠르게 갈 수 있는 급행전철이 생겼으면 좋겠다.
운전해서 가려면 피곤하고, 교통체증 때문에 오래 걸리고...
빠듯한 출장 일정에 편리한 KTX가 더 늘어나면 좋겠다.
가는 동안도 즐거운 여행은 없을까?
여행을 떠나면서부터 돌아올 때까지 알차게 즐길 수 있는 방법이 있을까?

1899년
낯선 기계음과 함께 사람들 앞에 모습을 드러낸 이래
칙칙폭폭 울리는 기차 소리는
만남을, 헤어짐을, 설레는 마음과 꿈을 담고 달렸습니다.

들리시나요?

향수 어린 증기기관차에서
시속 300km의 KTX에 이르는 100년의 거듭된 진화는
시대의 변화와 이해관계자들의 바람에

귀 기울인 결과입니다.

보이시나요?

공연이 열리는 전철역,
바에서처럼 와인을 즐기고
극장처럼 영화를 보며 가는 여행,
더 편리하고 효율적인 물류 시스템.

당신이 코레일에서 누리는 행복은
빠르고 정확하게 목적지에 도착하는 것만큼이나
편안한 여정을 함께 선사하기 위한

지속적인 고민의 결과입니다.

지속가능성은
목표와 그 목표에 도달하기 위한 과정을
동시에 고려하는 것입니다.

실천합니다.

나만이 아닌 우리를 생각하고,
지금 이 순간이 가져올
다음을 고민하는 것.

코레일은
철도가 우리 사회를 가치 있게 변화시키고
그 변화를 세계로 이어나가기를

꿈꿉니다.

시 작
합 니 다 .

이 보고서는
코레일이 들려주고, 보여주고 싶은 현재의 모습과
내일에 대한 약속을 담는 것으로 시작합니다.

그리고 코레일에 대해
여러분이 바라는 이야기를 듣기 위해
시작합니다.

당신의 꿈과 코레일의 꿈이 만나는
새로운 길을 지금부터

열 어 갑 니 다 .

1.1
CEO 메시지

한결같이 달려 온 109년이었습니다.
동맥처럼 펼쳐진 레일 위로 만남과 활력이 오간 시간들. 한국철도가 장장 109년을 달려오기까지 한결같이 철도를 아껴주신 여러분들께 코레일 가족의 마음을 모아 감사드립니다.

철도는 국가 기간산업으로서 국가경제의 동맥이자 국민의 충실한 발이었습니다. 이 땅 곳곳으로 변화의 에너지를 실어 날랐습니다. 레일 위로 근대화와 산업화의 시간이 흘렀습니다. 도로교통의 뒤안길에서 제자리 걸음하기도 버거운 시간 속에서도 철도는 변화를 멈추지 않았습니다.

고속철도 개통으로 빠름과 첨단기술의 위용을 보이기 시작한 지 4년여. 이제 우리는 Great KORAIL을 향해 달려가고 있습니다. KTX의 개통과 성공적 운영으로 속도혁명, 생활혁명을 가져왔을 뿐 아니라 우리 기술로 만든 고속열차도 상용화를 앞두고 있습니다. KTX시네마열차, 와인열차, 열차카페 등과 같은 새로운 고객서비스의 개발로 철도는 이제 단순한 이동수단이 아닌 국민 삶의 질을 높여주는 가치 있는 교통수단으로 변모하고 있습니다. IT기술을 발 빠르게 접목하여 세계 최초의 SMS티켓, 열차내 무선인터넷 서비스와 같은 기술적 향상도 이루었습니다. 코레일은 이러한 변화와 발전을 바탕으로 국가와 국민에게 더 많은 기여를 하기 위해 열과 성을 다할 것입니다.

현대사회는 에너지와 환경문제가 이슈이며, 국가경쟁력으로 직결될 뿐만 아니라 기업의 지속가능성을 담보하기 위한 선결요건이기도 합니다. 또한 정부에서도 저탄소 녹색성장을 천명한 바 있습니다.
이러한 시대적 조류를 볼 때, 철도이용의 편의를 높이는 것은 바로 국가경쟁력과 직결된다고 생각합니다. 에너지 효율성 측면에서 뿐만 아니라 환경비용, 교통혼잡비용 등 사회적 비용 절감효과가 뛰어나기 때문입니다. 그런 의미에서 철도가 대한민국 녹색성장의 동력이 되겠다는 코레일 가족의 염원을 'ECO-RAIL 2015' 비전으로 약속을 드렸습니다. 철도가 대한민국의 저탄소 녹색성장에 힘이 되는 길, 국민들이 보다 빠르고 편리하게 철도를 이용하는 길, 그 길이 곧 Great KORAIL로 가는 길입니다.

'Great KORAIL'을 달성하기 위해 '고객만족', '노사융합', '자립경영', '미래지향'을 전략으로 설정하였습니다. 눈에 보이는 반짝 성과로는 위대한 기업이 될 수 없다는 생각에서였습니다. 지속적으로 성과를 내고, 그 성과를 지켜가고, 눈에 보이지 않는 가치까지도 최고를 추구해야 위대한 기업으로 성장할 수 있을 것입니다. 오래 머무르고 싶은 철도, 집에서 출발하여 다시 집으로 돌아갈 때까지 편리하게 이용할 수 있는 철도, 기간산업으로서 국가발전에 기여하는 철도, 그런 철도의 모습을 보여줄 수 있도록 열과 성을 다할 것입니다.

앞으로 코레일은 에너지와 복지, 경제와 맑은 공기 그리고 새로운 일자리가 어우러진 대한민국, 그 풍요로운 품 안에서 우리 국민들이 신바람나게 엮어갈 새로운 미래를 펼쳐 보이겠습니다.

우리 코레일이 대한민국의 희망이 될 수 있도록 최선을 다할 것을 약속드리며, 위대한 코레일을 향한 열정에 관심과 애정을 부탁드립니다.

감사합니다.

“
Great KORAIL로
녹색성장을
국민과 함께 나누겠습니다.
”

Rail Network for
Bright Tomorrow

2008. 12.
코레일 사장직무대행
부사장 **심 혁 윤**

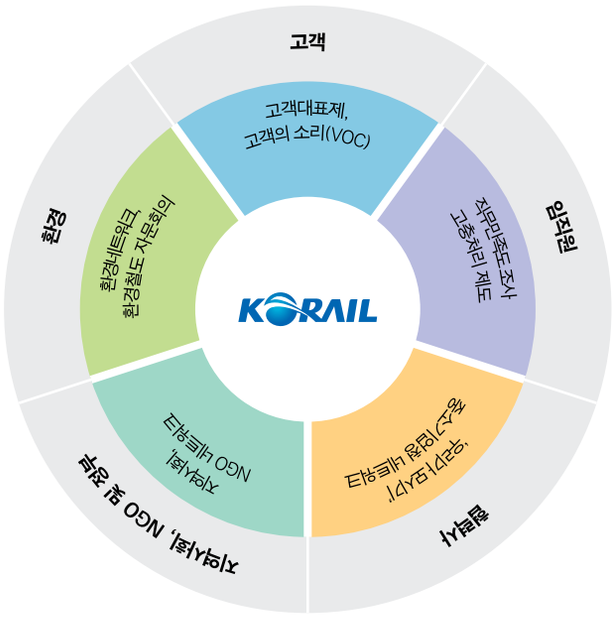
1.2
이해관계그룹

코레일의 경영활동에 영향을 미치는 주요 이해관계자를 맺고 있는 관계의 성격에 따라 고객, 임직원, 협력사, 지역사회와 NGO 및 정부, 환경 등 5개 그룹으로 분류하였습니다. 코레일은 이해관계그룹의 의견을 경영활동에 적극 반영함으로써 보다 나은 삶과 가치 있는 미래를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

고객

고객이란 정확하고 신속한 이동과 다양한 문화적 서비스를 원하는 구매고객을 의미합니다. 코레일은 고객의 다양한 요구를 반영하기 위해 고객군을 새롭게 정의하였으며, 의견을 적극적으로 반영할 수 있는 양방향 커뮤니케이션인 고객대표제를 활성화하였습니다. 이러한 실천적 고객참여활동을 통해 고객가치를 향상시켰을 뿐만 아니라, 지속경영의 기반을 확고히 다져나가는 계기를 마련하였습니다.

이해관계그룹별 커뮤니케이션 채널



임직원

코레일은 철도의 특성을 반영한 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 내부 이해관계자의 원활한 의사소통 기반을 마련하여, 상호 신뢰를 증진시켜 나가고 있습니다. 또한 임직원의 만족도 향상을 위해 개개인의 교육훈련 및 자기계발, 복지증진 제도, 사회형평적 인사 등 다양한 제도를 개선해 나가고 있습니다.

협력사

협력사는 승차권발매, 용역, 구매 등의 분야에서 코레일의 가치를 높여주는 고객입니다. 코레일은 협력사와의 신뢰성 향상을 위해 청렴옴부즈만, 공개입찰 확대 등을 시행하여 투명성 강화에 노력하고 있습니다. 또한 정례화된 간담회/설명회, 도우미 센터 등을 통한 체계적인 의견수렴과 신제품 공동개발, 기술지원, 인력지원, 판로지원 등 실질적인 상생관계 활성화에 최선을 다하고 있습니다.

지역사회 , NGO 및 정부

벽지노선 열차 운행과 교통약자에 대한 운임할인 등 공익적 수송서비스를 제공하고 있으며, 지역 네트워크 강화와 사회봉사단 활동을 전개하여 지역사회에 공헌하고, 러브펀드, 매칭그랜트(Matching-Grant)제도 등으로 실질적인 자금지원 확대를 꾀하고 있습니다. 또한 코레일만의 특화된 사회공헌 프로그램인 '희망을 찾아 주는 테마기차여행', '동절기 노숙인 아웃리치(Outreach)' 등을 활성화하여 지역사회 등에 보다 친숙하게 다가가기 위해 노력하고 있습니다.

환경

기후변화협약, 환경규제 강화 등 글로벌 환경 이슈에 대해 코레일은 환경경영의 필요성과 중요성을 인식하고 환경을 이해관계그룹으로 분류하였습니다. 이에 코레일은 전사적 환경경영을 실천하기 위해 조직의 역량을 강화하였으며, 환경오염 사전예방과 관리 효율화 방안을 마련해 나가려 합니다. 또한 내·외부 환경 커뮤니케이션을 통해 주기적으로 모니터링하여 녹색성장의 견인차 역할을 해나가겠습니다.

주요 이슈에 대한 이해관계그룹과의 대화

(● : 이해관계그룹의 관심 표시)

주요이슈		임직원	고객	협력사	지역사회, NGO 및 정부	환경
지속경영 일반	보고서 정보	●	●	●	●	●
	조직개요	●	●	●	●	●
	경영비전 및 전략	●	●	●	●	●
	한국 철도산업의 역할	●	●	●	●	●
	지속경영을 위한 노력	●	●	●	●	●
혁신창조	혁신 · 창조 경영	●	●	●	●	●
경제	경제성과	●	●	●	●	●
	경제비전 및 계획	●	●	●	●	●
	재무제표	●	●	●	●	●
고객	고객을 위한 경영	●	●	●	●	●
임직원	임직원을 위한 경영	●			●	●
윤리	윤리경영 시스템	●	●	●	●	●
	협력사를 위한 경영	●		●		
	지역사회를 위한 경영	●	●		●	●
안전	안전을 위한 경영	●	●	●	●	●
환경	환경경영 현황	●	●	●	●	●
	환경경영 성과	●	●	●	●	●
	환경을 위한 노력	●	●	●	●	●

1.3
코레일에 대한 이해

코레일은 철도운영에 관한 전문성과 효율성을 높이고 철도산업과 국민 경제발전에 이바지함을 목적으로 2005년 1월 1일 자본금 전액 정부출자로 설립된 공기업입니다. 벽지노선 운행과 교통약자에 대한 운임할인 등 공익적 수송서비스와 환경친화적인 교통서비스를 제공하고 있으며, 더 빠르고 편리한 철도, 고효율, 친환경, 안전한 철도를 실현하여 공기업으로서의 사회적 책임을 다하겠습니다.

한눈에 보는 코레일 (2008. 10 기준)

재무 (2007. 12. 31 기준)	총자산		14조 2,137억 원
	자본금		9조 2,893억 원
	매출액		3조 5,703억 원
	순이익		1,333억 원
영업 및 시설	영업거리	고속신선	240.4km
		일반열차 운행선	3,158.7km
		합계	3,399.1km(복선 1,403.5km, 전철 1,817.8km)
	열차운행횟수		3,051회(1일)
	역		640개(고속열차 정차역 23개, 경부선 12개, 호남선 11개)
	1일 열차운행횟수	고속철도(KTX)	140회(주말 181회)
		일반여객	457회(주말 465회)
		광역철도	2,086회
		화물열차	353회
	1일 수송량	고속철도(KTX)	102,000명
		일반여객	201,000명
		광역철도	2,350,000명
		화물열차	130,000톤
	선로길이		7,950km
	차량	고속철도(KTX)	920량
		일반철도	2,441량
조직	본사		5본부 4단 7실 65팀
	부속기관		17개 지사, 3개 철도차량관리단, 연구원, 인재개발원, 정보기술단, 특별동차운영단
	인원		31,678명
	본사 소재지		대전광역시 서구 선사로 139 정부대전청사 2동 1201호

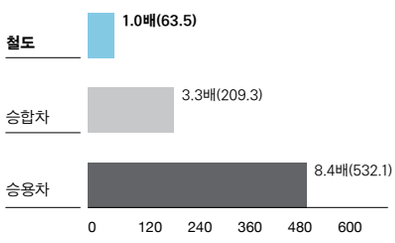
철도산업의 특성

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

교토의정서 발효에 따라 산업 전반에 걸쳐 온실가스 감축이 글로벌 이슈화 되고, 고유가에 따른 에너지 효율성이 중요하게 대두됨으로 인해 친환경성, 안전성, 투자효율성 등의 다양한 장점들을 지닌 철도산업이 지속가능한 친환경 교통수단으로 부각되고 있습니다.

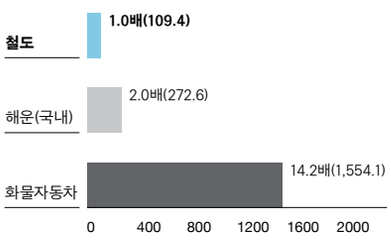
철도산업의 장점

단위당 에너지 소비량 _ 여객 (단위 : kcal/인km)



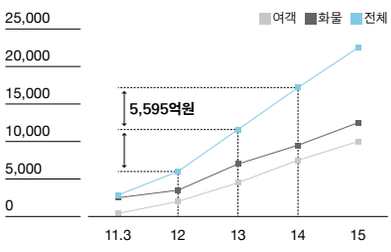
• 단위당 에너지 소비량=에너지소비량(kcal)/총 수송량(인km 또는 톤km)

단위당 에너지 소비량 _ 화물 (단위 : kcal/톤km)



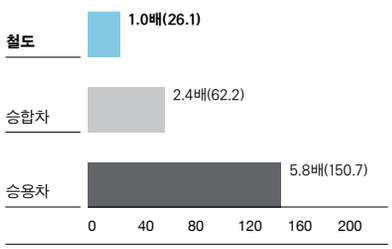
• 철도를 기준으로 교통수단별 에너지 소비량 비교

에너지 소비 절감액 (단위 : 억원/%)



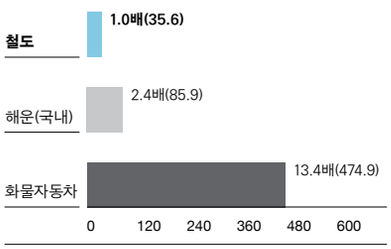
• 철도 수송분담률 증가에 따른 에너지 소비 절감액
(1% 증가시, 연간 5,595억원)

단위당 CO_2 배출량 _ 여객 (단위 : g·CO_2/인km)



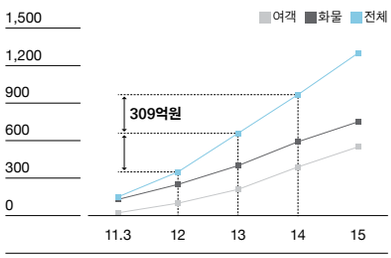
• 단위당 CO_2 배출량=이산화탄소 배출량(g)/총 수송량(인km)

단위당 CO_2 배출량 _ 화물 (단위 : kcal/톤km)



• 철도를 기준으로 교통수단별 CO_2 배출량 비교

CO_2 배출 저감액 (단위 : 억원/%)



• 철도 수송분담률 증가에 따른 CO_2 배출 저감액
(1% 증가시, 연간 309억원)

도로와 철도의 사회적 비용

(단위 : g/인-km당 배출량)

	대기오염		온실가스		소음		토지이용		교통사고		혼잡비용	계	
	도로	철도	도로	철도	도로	철도	도로	철도	도로	철도	도로	도로	철도
2000	113,310	2,865	57,518	1,249	18,766	677	89,939	6,947	91,788	11	112,525	483,856	11,749
2010	96,404	1,791	54,569	1,148	34,499	897	145,584	8,044	54,340	3	173,784	559,180	11,883

• 환경정책평가연구원(육상교통수단의 환경성 비교분석, 2002)

주요 사업

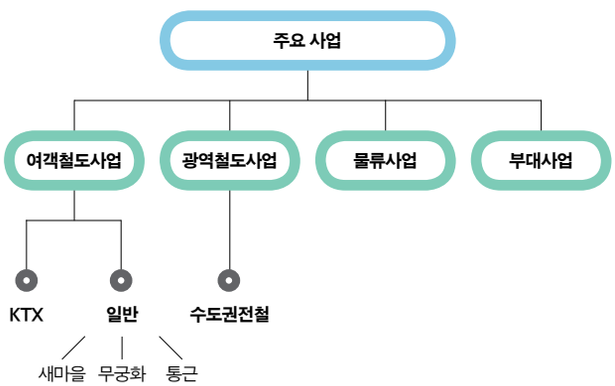
여객철도사업

여객사업본부의 간선여객 운영사업은 코레일의 핵심사업으로서 대표 브랜드인 KTX와 일반열차(새마을, 무궁화, 통근열차)로 전국을 연결하는 격자형 네트워크망으로 구성되었으며, 이 철도망은 경부축의 고속신선 240.4km와 일반선 3,158.7km로 총 영업거리 3,399.1km로 이루어져 있습니다. 일반열차의 경우 하루 457회 이상을 운행하며 중단거리 수송역할을 담당하고 있습니다.

특히 1992년 착공하여 12년의 노력 끝에 2004년 4월 1일 개통한 고속철도는 광명~대구간 238.6km의 고속신선과 기존경부선의 169.9km를 활용하는 1단계 구간을 개통하였습니다. 동시에 호남선 전철화 사업을 완공하여 호남을 축으로 하는 KTX 직결운행도 시작하였습니다.

KTX의 운행을 통해 철도산업의 경쟁력을 강화시키고, 만성 교통체증을 완화시킴으로써 교통수단간 역할이 효율적으로 재편되었습니다.

주요 철도사업 분류



광역철도사업

광역철도는 서울과 수도권 간의 연계교통을 확립하여 이동편의를 제공하고 있습니다. 주요 8개 노선인 총 293.3km 영업망을 통해 1일 2,086회 열차운행 및 235만명의 고객을 수송하고 있으며, KTX와 함께 코레일 여객운송사업의 2대 축을 이루고 있습니다.

광역철도망은 경부선(서울~천안 96.6km), 경인선(구로~인천 27.0km), 경원선(청량리~소요산 42.9km), 중앙선(용산~팔당 34.8km), 과천선(남태령~금정14.4km), 안산선(금정~오이도 26.0km), 분당선(수서~보정 27.7km), 일산선(지축~대화 19.2km)의 8개 노선이며, 그 외에 고속철도와 연계수송을 위한 셔틀전동열차로 운행하는 시흥~광명 4.7km 구간이 있습니다.

열차 운행시간 간격은 출퇴근시 2분에서 평시 15분까지 노선별, 수송수요에 따라 탄력적으로 운행하고 있으며, 여객이 가장 많은 경인선(구로~인천)에는 복복선으로 일반전동차와 급행전동차를 별도로 운행하고 있습니다.

물류사업

코레일의 물류사업은 글로벌 물류기업이라는 비전을 수립하여 2012년까지 철도수송 분담률을 10% 수준으로 높이기 위해 노력하고 있습니다.

2008년 6월 현재 전국 212개의 화물 취급역 및 3,059km의 영업거리를 갖추고, 일일 수송량 약 13만 톤, 연간 약 4,600만 톤 수송계획으로 국가 물류체계의 근간이 되고 있습니다.

특히, 전통적인 중량화물 수송에서 컨테이너 수송위주로 영업전략을 전환하여, 컨테이너 화물 2년 연속 100백만 TEU 이상 수송을 통해 국가 수출입물류 활성화에 일익을 담당하고 있습니다.

물류서비스 혁신을 위해 단순운송업에서 탈피하여 하역업 및 창고업 이외에 물류장비 임대업이나 화물터미널 운영사업으로 사업영역의 다각화를 적극 추진하고 있습니다.

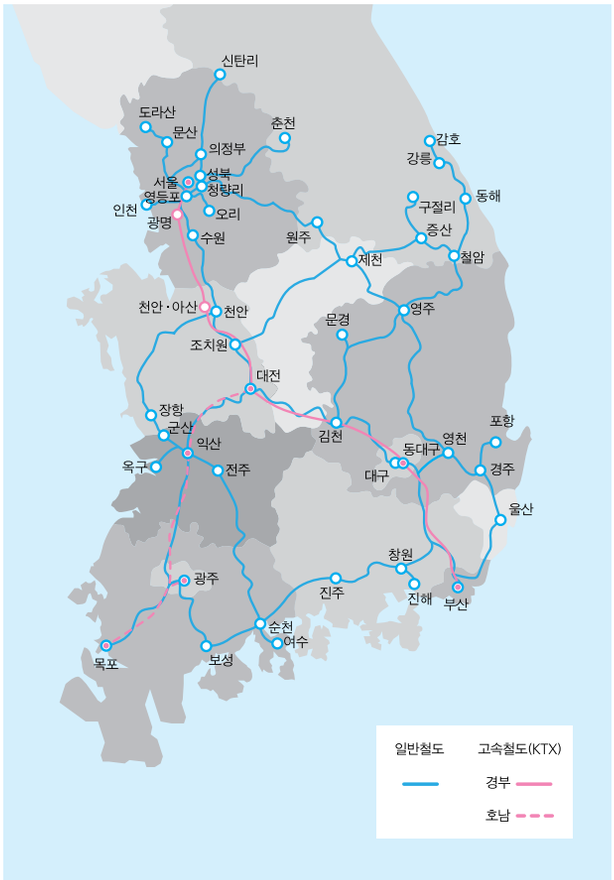
부대사업

철도운송사업 수익만으로는 경영개선에 한계가 있기 때문에 코레일은 기업의 수익구조를 다변화하고, 고객서비스 요구에 부응하기 위해 다양한 부대사업을 추진하고 있습니다.

현재 추진 중인 부대사업은 역시설 및 역세권 개발 등 자산개발사업, 역사 및 열차 내 판매, 물류사업, 주차장, 관광, 철도차량 유지보수, 철도시설물 유지관리 등이 있습니다.

부대사업 중에서 역세권, 복합역사, 철도 연변 부지개발 등 철도자산을 활용한 자산개발 사업을 중점적으로 추진하고 있으며, 이외에도 폐철도차량을 이용한 인공어초사업을 중소기업과 공동 개발·추진함으로써 해양환경 및 생태계 복원에 기여하고 있습니다.

한국철도 노선도



인재개발원

1905년 설립이래 100여년의 전통을 이어온 인재개발원은 2005년 공사전환과 함께 급속도로 변화하는 기업환경에 적합한 인재를 양성하기 위해 혁신교육, 리더십교육, 서비스교육 그리고 철도분야 직무전문 교육을 실시하고 있으며 계열사와의 전문지식 공유 및 협조체제 구축을 위한 교육과정도 지원하고 있습니다. 또한 일반인과 철도관련 분야의 종사자를 위한 교육과정도 개설하여 철도산업 전반에서 필요로 하는 기술력 향상에 기여하고 있습니다.

또한 2007년 3월 아시아 총회에서 만장일치로 승인하여 국제철도연수센터를 개원하였으며, 2008년 5월 제 1차 아시아철도연수센터네트워크 워크숍(15개국 200명)을 개최하여 아시아 지역의 철도기술격차 해소와 기술표준화를 주도해 나가고 있습니다.

- 2004년 개통 이후 3년 만에 총 이용객 1억명, 하루 평균 이용객 10만명을 넘어선 한국형 고속철도 KTX

- KTX와 함께 코레일 여객 운송사업의 2대 축을 이루며, 서울과 수도권 사이의 연계를 통해 시민들에게 이동편의를 제공하고 있는 광역철도

- 문전수송 시스템 확보, 컨테이너 수송 강화 등을 통해 국가 수출입물류 활성화에 일익을 담당하고 있는 코레일 물류사업

- 부대사업의 일환으로 추진 중인 용산역세권 개발 조감도

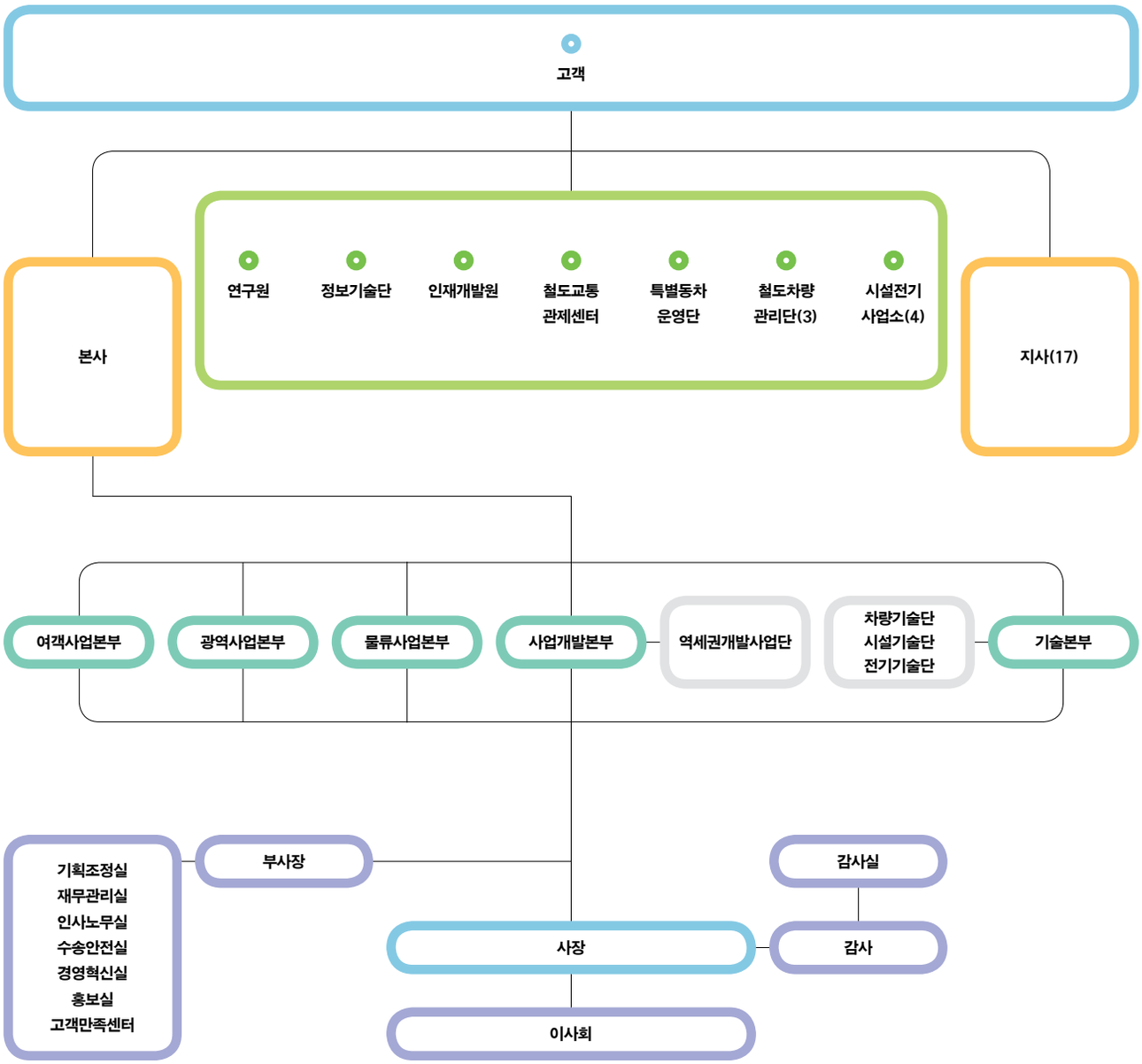
- 해양 환경 및 생태계를 복원하기 위해 중소기업과 공동 추진 중인 폐철도차량을 이용한 인공어초 사업

- 철도 인재 양성을 위한 인재개발원

조직 구성

조직은 본사의 5본부, 4단, 7실, 17개 지사로 구성되어 있으며, 부속기관으로 3개 철도차량관리단, 연구원, 인재개발원, 정보기술단, 특별동차운영단 등이 있습니다. 고객과 성과중심의 시장별 사업부 단위로 구성하였으며, 지사는 지역책임 단위 중심의 현장조직으로 운영하고 있습니다.

조직도



계열사 현황

저비용·고효율의 시너지 효과를 창출하여 철도 경쟁력을 강화하고, 경영수지를 개선하기 위해 철도차량 유지보수, 시설물 유지관리, 승차권 위탁발매 등을 담당하는 9개의 계열사를 운영하고 있습니다. 글로벌 운송기업 실현이라는 비전전략과 연계하여 유통, 광고, 물류, IT관광 등 핵심사업 위주의 새로운 성장 동력을 창출하기 위하여 계열사에 대한 기업공개를 추진 중에 있습니다.

계열사 현황 (2007. 12. 31 기준)

회사명	주요사업	자본금/출자금(백만원)	지분율	설립일
코레일애드컴(주)	광고대행업	200 / 196	98%	1994. 02. 08
코레일개발(주)	역세권 개발, 주차장업, 역무 위탁관리	1,079 / 600	56%	1996. 11. 27
코레일로지스(주)	물류사업	3,000 / 2,390	80%	2003. 12. 31
코레일투어서비스(주)	관광레저, 열차 내 서비스	2,000 / 1,020	51%	2004. 08. 11
코레일네트웍스(주)	승차권 위탁발매, 철도회원 관리, 컨텍센터 운영	6,223 / 5,692	91%	2004. 09. 21
코레일유통(주)	구내영업	910 / 910	100%	2004. 12. 02
코레일엔지니어링(주)	철도차량 유지보수	500 / 300	60%	2004. 12. 02
코레일트랙(주)	시설물 유지관리, 건널목 관리업	905 / 905	100%	2004. 12. 09
코레일전기(주)	철도전기시설 관리	500 / 500	100%	2004. 12. 09

해외사업소 현황

프랑스, 일본, 중국에 해외 주재 사업소가 있으며 관련기관과의 네트워크 구축과 철도의 정책, 서비스 경영전략 등 정보 조사 및 수집·분석 등의 주요업무를 수행하고 있습니다. 특히 일본과 중국 주재 사업소는 국제철도 복합일관 운송사업의 협의 지원 및 조사도 하고 있습니다.

프랑스
—
TEL. 33-1-4562-0144
FAX. 33-11-4562-0146

중국
—
TEL. 86-10-6466-7497
FAX. 86-10-6477-7498

일본
—
TEL. 81-50-7535-0228
FAX. 81-3-5350-0039

임대설비 및 위·수탁 운영

노반, 궤도, 전차선 등 열차운행에 필요한 제반 철도시설은 코레일의 임대 설비로 철도시설 관리자에게 사용료를 지불합니다.

또한 일반철도 유지보수, 철도교통관제, 일반철도 시설개량, 철도건널목 관리 등 코레일은 다양한 수탁 운영을 수행해 나가고 있습니다. 이를 통해 수익성을 올리는 동시에 국가의 역할을 대행하여 사회적 책임을 더하고 있습니다.

연도별 철도시설 사용료 지급내역 (단위 : 억원)

	2005	2006	2007
일반철도	3,341	3,273	4,351
고속철도	1,847	1,529	1,823

지배구조 현황

이사회 구성

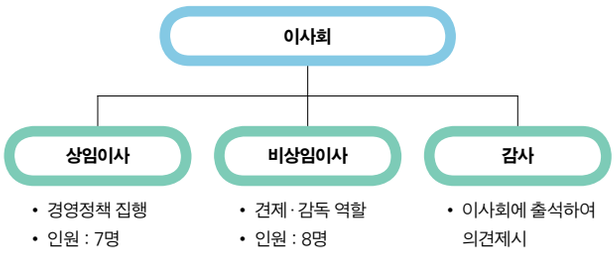
이사회 중심의 책임경영 체제를 구축하여 기업가치를 향상시키고, 비상임이사의 활발한 경영참여를 통하여 경영 신뢰도를 제고하고자 노력하고 있습니다. 이사회 운영시스템의 지배구조 개선을 추진하기 위해 임원추천위원회, 선임 비상임이사 제도를 신설하여 보다 합리적인 제도적 기반을 마련하였습니다. 또한 임원은 철저한 성과위주의 급여체계로 보상하고 있습니다. 성과급은 경영계약평가를 기초로 하며, 경영계약평가는 재무, 고객, 혁신, 교육 등에 대한 목표대비 실적에 가중치를 두어 평가하고 있습니다.

이사회는 최고경영자(CEO)를 포함한 상임이사 7명과 각 분야의 전문가인 비상임이사 8명으로 구성되어 있습니다. 비상임 이사의 전문지식과 위기관리 능력을 활용하여 이사회의 원활한 운영을 도모하는 동시에 비상임이사 비중을 50% 이상으로 하여 경영진에 대한 견제 역할 기반도 마련하였습니다. 또한 비상임이사 중 30% 이상을 여성으로 구성하여 사회형평적 인사를 위해 노력하고 있습니다.

이사회 소집

이사회는 매달 1회 정례적으로 개최하고, 임시 이사회는 재적이사 1/3 이상 요구시 개최합니다. 또한 이사회 결정의 공정성을 높이기 위해 안건과 이해관계가 있는 이사의 의결은 불가하며, 이사회 재적

이사회 구성



이사의 과반수 찬성을 통해 의결됩니다. 지속적으로 이사회의 참석률과 개최횟수, 심의 안건이 증가하고 있어 경영전반에 대한 관심도와 경영개선을 위한 적극적인 활동을 보여주고 있습니다.

비상임이사 운영

이사회 의결안건에 대한 적정성 제고와 원활한 이사회 운영을 도모하는 전문소위원회는 경영소위원회, 사업소위원회, 기술소위원회 등 분야별로 구성하였으며, 주요 사업내용과 현안사항에 대해 자문역할을 5회 수행하였습니다. 또한 이사를 본사 및 지사, 부속기관의 담당 이사로 지정하고 간담회 및 주요행사에 초청하여 정책에 대한 의견을 듣도록 하였습니다.

이사회 명단 (2008. 11. 기준)

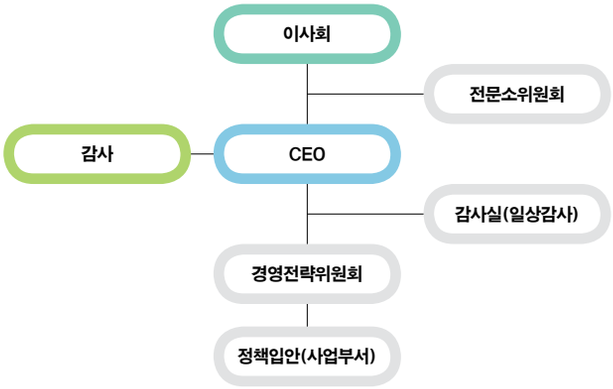
	임기	성명	이력
상임이사	2008. 11 ~ 2010. 11	심혁윤	코레일 부사장, 전)국토해양부 철도정책관
	2008. 11 ~ 2010. 11	이천세	코레일 여객사업본부장, 전)대전지사장
	2008. 11 ~ 2010. 11	박춘선	코레일 광역사업본부장, 전)강원지사장
	2007. 08 ~ 2009. 08	최한주	코레일 물류사업본부장, 전)기획조정본부장
	2008. 08 ~ 2010. 08	김종섭	코레일 사업개발본부장, 전)코레일 수도권북부지사장
	2007. 08 ~ 2009. 08	박재근	코레일 기술본부장, 전)차량기술단장
비상임이사	2005. 01 ~ 2008. 12	김동건	현)서울행정대학원 교수, 정책평가 분야, 전)철도구조개혁심의 위원장
	2005. 01 ~ 2008. 12	윤영진	현)계명대학교 행정학과 교수, 정책평가 분야, 전)한국행정학회 이사
	2005. 09 ~ 2008. 09	류근관	현)서울대학교 경제학 교수, 재무기업 분야, 전)국제통화기금 방문교수
	2007. 02 ~ 2010. 02	권순직	현)'MPC21', 홍보혁신 분야, 전)동아일보 국장
	2008. 01 ~ 2009. 12	김치중	현)법무법인 바른법률 변호사, 법률분야, 전)서울고등법원 부장판사
	2008. 01 ~ 2009. 12	김성은	현)경희대 국제경영학부 교수, 회계분야, 전)국무조정실 정책평가위원
	2008. 01 ~ 2009. 12	임영희	현)(사)민주공제회 운영이사, 문화분야, 전)(주)드림미즈 이사
	2008. 08 ~ 2010. 08	권순욱	현)법무법인 로고스 변호사, 전)서울지방검찰청 부장검사

	임기	성명	이력
감사	2008. 07 ~ 2010. 07	김해진	코레일 감사, 전)경향신문 기획사업본부장

이사회 결의

	2005	2006	2007
개최횟수(회/년)	11	16	20
참석률(%)	86	91	94
심의안건(건)	49	88	119
의결(건)	31	48	89
보고(건)	18	40	30

이사회 의사결정 과정



임원추천위원회

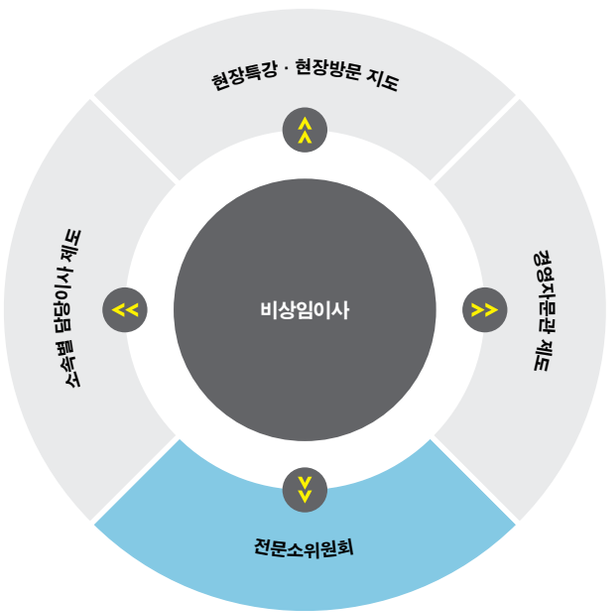
임원 선임을 보다 투명하게 진행하기 위해 '공공기관의 운영에 관한 법률'에 따라 비상임 이사(5인 이내)와 이사회에서 선정한 외부인원(3인 내외)으로 임원추천위원회를 구성하였습니다.

임원을 새로 선임할 경우, 공개모집을 원칙으로 후보자 선정관련 심사기준, 절차 및 방법 등을 공개하여, 투명하고 공정한 심사가 되도록 하였습니다. 또한 직원과의 원활한 커뮤니케이션 및 의견 반영을 위해 7인으로 구성된 직급별 직원대표자 회의를 통해 추천된 위원을 외부위원으로 선임하고 있습니다.

지속경영 성과관리

코레일은 지속경영 활동 및 성과관리를 위해 이사회에서 주요 정책결정 및 감독을 담당하고 있습니다. 또한 다양한 위원회를 통해 원활한 운영을 도모하고 있습니다. 윤리경영위원회에서는 이해관계자에 대한 주요 정책을 심의하고, 경영전략위원회, 투자심의위원회를 통한 코레일의 경영관련 주요사항에 대한 사전 심의·의결을 수행하고 있습니다. 향후 지속경영 관련 성과를 관리하고 평가할 수 있는 전문위원회를 구성하여 경제, 사회, 환경적인 차원에서의 관리를 체계적으로 추진할 계획입니다.

비상임이사 전문성 활용시스템



경영소위원회	사업소위원회	기술소위원회
경영 법률전문가 중심 • 행정(윤영진) • 법률(권순욱) • 기업경영(김성은)	경제·언론·법률 중심 • 경제(류근관) • 언론(권순직) • 법률(김치중)	철도산업 및 문화전문가중심 • 철도 및 학회(김동건) • 문화(임영희)

리스크관리

사전심의 체계

상임이사 및 주요간부로 구성된 경영전략위원회(2007년 23회 개최, 안건수 125개)는 이사회에 안건상정 10일 전에 내부 사전심의를 하고 있습니다. 중요한 안건인 경우, 이사회 상정 7일 전에 전문소위원회에서 심의를 거치도록 함으로써 리스크 방지 등 합리적 정책결정에 대한 사전심의 체계를 강화해 나가고 있습니다.

전사적 리스크관리 시스템

코레일은 위기발생시 신속 정확한 대처를 위한 통합관리의 필요성을 인식하고 위기관리 실태 진단 및 평가를 거쳐 위기관리 우선순위를 정하여, 전사적 위기관리체계(ERM)를 구축하였습니다. 위기관리 체계는 지속경영을 위한 기반을 더욱 공고히 하여 국가경제와 국민생활 및 정부기능 유지에 중요한 역할을 담당할 것입니다.

전사적 리스크 관리 분야

위기관리 우선순위	분야	위기유형	전담부서
1	재난리스크	자연재난	시설기술단 토목시설팀
		인적재난	수송안전실 안전관리팀
		철도테러	기획조정실 비상계획팀
		전사시스템 마비	정보기술단
2	커뮤니케이션 리스크	언론보도 피해	홍보실 언론홍보팀
3	갈등리스크	영업환경 변화에 따른 고객과의 갈등	여객사업본부 여객계획팀
		사업개발 관련 이해관계자와의 갈등	사업개발본부 사업계획팀
4	경영리스크	투자위험(신규투자, 해외투자)	기획조정본부 전략기획팀
		재무위험(환율, 금리, 유동성 악화, 신용등급 변동)	재무관리실 자금팀

재무 리스크 관리 분야

	내용
환율위험	• 외환위험노출(Exposure), 환율시장 위험관리(VaR)의 정기보고체계 확립 • 분기별 재무위험관리위원회 개최를 통한 대비방안 수립 및 전문가 협조체계 구축 • 비상시 외환스왑의 조기헤지(Rewinding) 허용
금리위험	• 부채 듀레이션(Duration), 금리시장 위험관리(VaR)의 수시보고체계 확립 • 고정금리 부채와 변동금리 부채의 포트폴리오(Portfolio) 수시변경전략을 수립하여 고정금리 비중을 75.7%에서 83.8%로 확대 • 국제 신용등급 획득으로 국내 채권시장 불안시에 해외에서 외화표시부 채권을 직접 조달하여 위험 분산
유동성 위험	• 유동성 관리를 위해 유동성 자금을 분석하여 관리 기준 700억원 도출 • 유동성 위험 조기경보체제 운영 • 유동성 부족 상황을 대비하여 3개 은행과 저금리 6,000억원의 단기차입 약정실행
신용등급 변동위험	• 정기적인 기업설명회 개최를 통해 공사채 물량소화, 가산금리(Spread)인하, 공사 신인도를 제고하여 국제신용등급이 A3에서 A2로 상향조정-무디스(Moody's)

1.4
경영비전과 전략

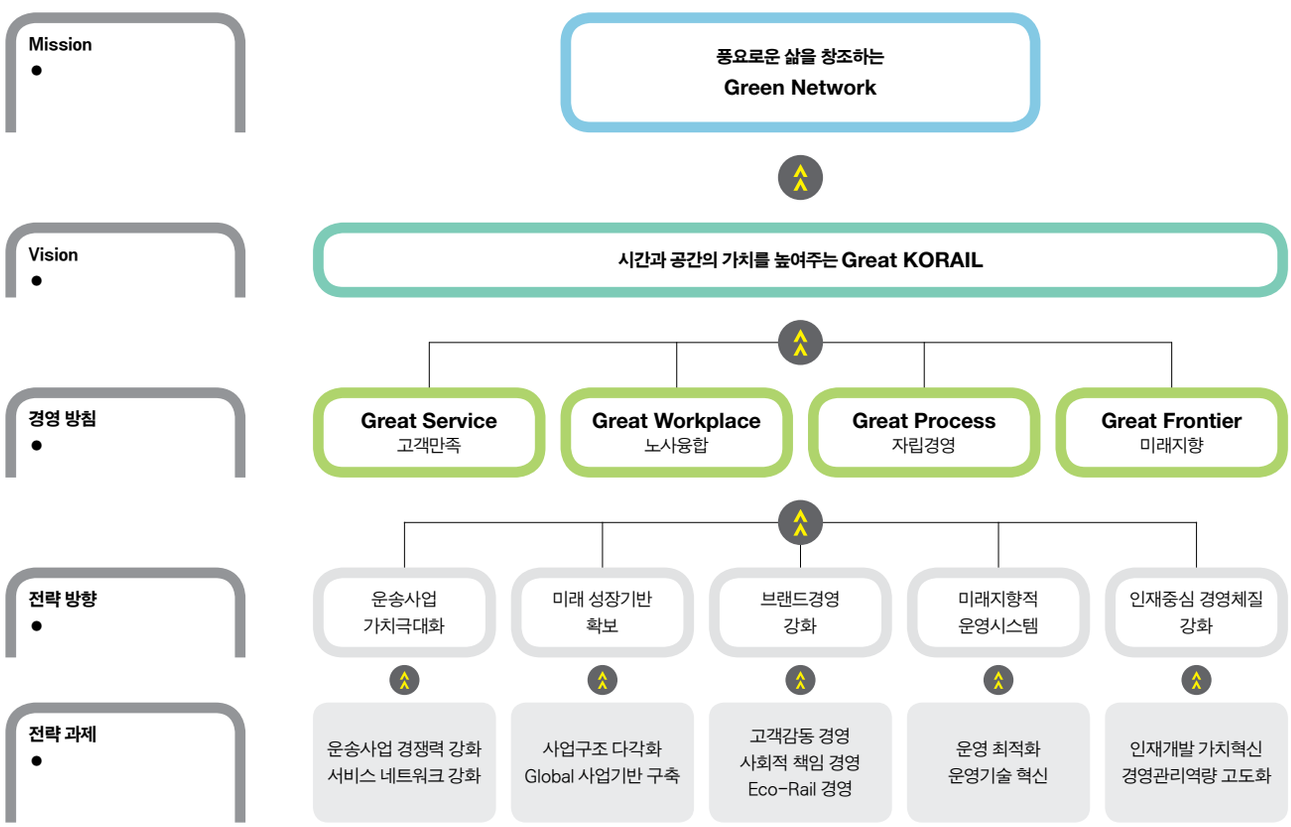
코레일은 '시간과 공간의 가치를 높여주는 Great KORAIL' 이라는 비전 아래, 철도를 통해 고객의 성공을 견인하고 국가 경쟁력을 높이는데 기여하고자 노력하고 있습니다. 더 빠르고 편리한 이동을 통한 경제적인 부가가치의 창출과 지속가능한 지구를 위한 환경적 영향의 최소화, 그 과정에서 연계되는 모든 이해관계자에 대한 배려의 실천이라는 기업의 소명을 충실히 이행해 나가겠습니다.

기업 미션

코레일은 이해관계자가 꿈꾸는 맑고 투명한 환경, 편안하고 행복한 세상을 실현하고자 '풍요로운 삶을 창조하는 Green Network'를 미션으로 설정하였습니다.

또한 '시간과 공간의 가치를 높여주는 Great KORAIL' 이라는 비전 실현을 위해 고객만족경영, 노사융합, 자립경영 기반구축, 미래지향적 경영이라는 경영방침을 적극적으로 실행하고자 합니다. 이를 통해 경영합리화만이 아닌 사회공헌과 경제적 발전, 인류의 행복에 공헌하는 지속경영 체계를 완성해 나가겠습니다.

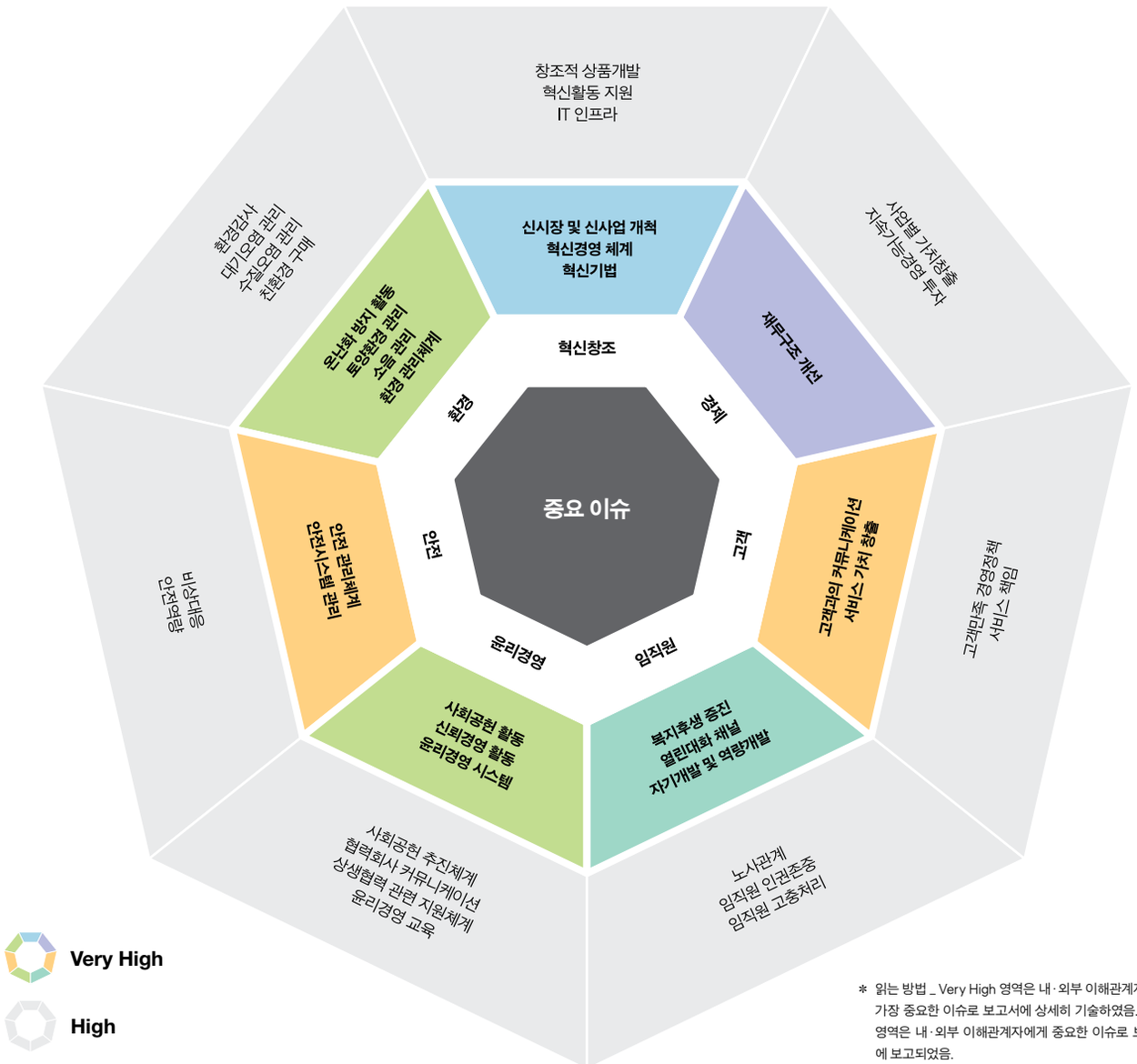
Great KORAIL의 체계



1.5
지속경영을 위한 노력

지속경영을 위한 중요이슈를 파악하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 공사의 사내정책, 직·간접적인 경제효과, 내부 이해관계자 설문/인터뷰, 지속경영 국내외 규범 및 기준, 공사와 유사한 조직에 대한 해외선진기업의 벤치마킹, 최근 1년간 보도된 코레일 관련 기사 검색의 6개 테스트를 통해 중요이슈를 도출하고, 평가를 통해 도출된 이슈는 보고서에서 상세히 기록되어 있습니다.

중대성 평가결과



* 읽는 방법 _ Very High 영역은 내·외부 이해관계자에게 가장 중요한 이슈로 보고서에 상세히 기술하였음. High 영역은 내·외부 이해관계자에게 중요한 이슈로 보고서에 보고되었음.

지속경영 성과

		지표	2005	2006	2007
경제	성장성	1인당매출액(억원)	1.02	1.04	1.08
	안정성	부채비율(%)	70.3	68.9	72.0
	수익성	ROE(%)	△7.01	△6.45	1.43
	효율성	연도별 비용절감 실적(억원)	686	719	1,425
	기업가치	KORAIL 기업브랜드(순위)	70	57	52
		브랜드 사용료(억원)	-	13.0	26.4
	혁신경영	지식등록(건수)	7,174	21,286	28,801
	창조경영	국제운송매출액(억원)	-	5	20
		관광틈새수익(억원)	18.1	27.3	123.0
사회	고객	국가고객만족도(NCSI)(점수)	64	67	75
		공기업 고객만족도(점수)	74	78	86
		정시운행률(%)	95.9	95.6	96.9
		VOC 처리만족도(점수)	-	80.7	82
	임직원	조직문화 지수(점수)	-	59	66.4
		교육인원(명)	33,157	93,687	135,082
	윤리경영	청렴지수(10점 만점)	6.82	7.72	9.01
		사이버윤리교육 이수율(명, %)	- / -	12,122 / 38	10,306 / 70
		기타윤리교육 이수율(명, %)	300 / 1	4,284 / 14	12,621 / 54
	협력사	건의사항(횟수)	36	50	23
		중소기업 제품구매(억원)	-	7,849	5,784
		기술개발제품 구매액(백만원)	-	13,988	15,336
		구매조건부 개발제품 구매액(백만원)	1,606	9,097	6,198
	지역사회	사회봉사 활동(1인당 시간)	8.27	10	12.9
		장애인생산품 구매액(백만원)	-	474	1,898
		여성기업제품 구매액(백만원)	-	117	312
		장애인 고용수/고용률(명, %)	706 / 5.2	692 / 4.1	706 / 3.1
		여성인력 고용수/고용률(명, %)	2,693 / 7.9	2,814 / 8.4	2,625 / 8.0
	안전	운전사고(건/백만km)	0.35	0.28	0.26
		인적사고(명/백만km)	1.30	1.12	1.10
		시설고장(건/백만km)	6.42	3.78	2.92
		차량고장(건/백만km)	0.12	0.11	0.11
환경	온난화방지	전철화율(%)	49.2	53.6	53.6
		전기 절감량(천Kwh)	증 244,010	증 48,669	증 66,860
		대기 환경투자비용(억원)	840	341	546
	토양	토양정화 사업(백만원)	4,500	5,786	2,663
		토양 환경투자비용(백만원)	613	654	864
	소음	소음 최고예상층 낮/밤 평균(dB)	59 / 58	60 / 57	58 / 56
	수질	폐수량/객차 하수량(톤/년)	1,570 / 238	1,214 / 113	1,156 / 99.5
		수질 환경투자비용(백만원)	749	649	528
	폐기물	폐기물 발생량(일반/지정)(톤/년)	17,289 / 3,358	30,895/ 2,604	19,808 / 1,846
		폐기물 환경투자비용(백만원)	246	341	546
	캠페인	친환경 상품 구매비율(%)	70.5	70.6	71.9
		친환경상품 구매액(억원)	-	34	77
		개인컵 소지(명)	-	11,037	17,561
		교통사고 예방 캠페인(개소/명)	735 / 8,820	920 / 10,623	952 / 11,430

innovation & creation

chapter 2

틀을 깨는 상상,
내일에 대한 꿈이 더 나은 미래를 현실로 만듭니다.
생각의 틀을 깨고 코레일이 또 한번의 도약을 시작합니다.

코레일에게 도로와 항공, 해운은 최고의 네트워크를 위해 협력하는 파트너입니다.
이미 육상, 해운과의 협력을 통해 비용은 절감되고 이용은 편리한 물류시스템이 갖추어져 있고,
자동차나 버스에서 내려 바로 철도를 이용할 수 있는 복합환승체계가 구축되고 있습니다.
코레일의 지속적인 창조와 혁신을 통해 새로운 내일이 열립니다.

100년의 역사를 넘어 새롭게 도약하는 코레일

2.0	혁신·창조 성과관리를 위한 체계
2.1	지속적으로 진화해온 한국철도
2.2	혁신경영
2.3	창조경영

dream

network

Disclosure on Management Approach

혁신·창조 성과관리를 위한 체계

비전 및 전략 >>

시간과 공간의 가치를 높여주는 Great KORAIL이라는 경영전략과 연계된 4대 혁신전략을 비전 달성의 원동력으로 삼아 '기업다운 기업을 만들어 국민과 함께 행복인프라 공유'라는 혁신목표를 수립하였습니다. 또한 혁신기업문화를 조성하여 혁신성과 창출과 혁신의 체질화를 위해 노력하고 있습니다.

추진과제 >>

혁신역량 Level-up과 핵심인재양성 등을 통해 실천하는 혁신과 책임경영을 달성하고, 성과주의 조직문화 등에 직원의 공감대 형성과 참여를 확산시켜 나가고 있습니다.
이를 위해 핵심사업과 성장사업에 역량을 집중하고 고객가치경영을 실천하고자 15대 아젠다 도출과 72개 세부과제를 수립하였습니다.

담당조직 >>

- 전사차원에서는 경영혁신실이 혁신 추진전략 및 실행계획, 관리, 진단, 성과관리 등을 담당하고 있으며, 지사차원에서는 경영관리팀이 담당하고 있습니다.
- 본사에서 전략기획팀, 인사기획팀, 고객지원팀, 고객만족센터, 전략홍보팀, 언론홍보팀, 연구원 등이 분야별 전담기능을 담당하고 있습니다.
- 그밖에 열린경영혁신위원회는 사회적 요구수준의 경영혁신 과제 발굴 및 자문을 수행해 오고 있습니다.

중대성 평가 _ [IPS Materiality Test Model™]을 통한 중대성 평가결과, 신시장 및 신사업 개척, 혁신경영 체계, 혁신기법 등이 가장 중요한 이슈로 도출되었고, 혁신활동지원, IT인프라 등이 중요이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

Medium >>

High >>

창조적 상품개발
혁신활동 지원
IT 인프라

Very High >>

신시장 및 신사업 개척
혁신경영 체계
혁신기법

Materiality >>

주요성과 및 추진계획

	항목	주요성과			계획	비고
		2005	2006	2007	2008	
혁신경영	청렴지수(점수)	6.82	7.72	**9.01**	9.35	333개 기관 중 상승률 1위
	공기업 고객만족도(점수)	74	78	**86**	87	
	조직문화지수(점수)	–	59	**66.4**	67	
	지식등록(건수)	7,174	21,286	**28,801**	30,000	
	개선전문가 양성(인원)	365	79	**241**	300	한국의 경영대상 경영품질종합대상 5년 지속수상
창조경영	국제운송매출액(억원)	–	5	**20**	30	
	관광틈새수익(억원)	18.1	27.3	**123.0**	302	

2.1
지속적으로 진화해온 한국철도

1899년 개통 이래 철도는 한국의 근현대사와 궤를 같이 하며 우리 사회의 발전을 위한 토대를 다져왔습니다. 전국을 반나절 생활권으로 연결하고, 한국형 고속열차인 KTX의 수송분담률을 높여 편리한 교통환경 형성에 일조하고 있으며, 지역 균형발전에 기여하고 있습니다. 순수 국내기술로 완성된 KTX-II의 운행과 함께 철도는 또 한 번의 진화를 앞두고 있습니다.

1899년 : 한국 최초의 철도

신문, 우편, 전화와 함께 근대화의 4대 기수로 1899년 9월 18일 한국 최초의 철도가 개통되었고, 당시 시속 20km의 속도로 노량진과 제물포간 33.2km를 1시간 30분 동안 달렸습니다.

1945년 광복 이전까지 1905년 경부선, 1906년 경의선, 1914년 호남선과 경원선, 1931년 장항선, 1942년 중앙선이 일본에 의하여 개통되었으며, 이는 일본의 전략적 목적으로 건설된 것으로 일본의 식민지 경영에 따른 물자수송에 이용되었습니다.

1945년 광복 이후~1950년대 : 한국철도

1945년 광복직후 당시 남한의 철도는 총 연장 3,378km, 영업거리 2,642km, 기관차 488대, 객차 1,280대, 화차 8,424량, 역 300개, 종업원 55,960명이었지만, 1950년대에 발발한 한국전쟁은 국내의 모든 인프라를 파괴시켰고 수많은 인명피해를 가져왔습니다.

군수물자 및 피난민의 수송 등은 한국전쟁 때 철도가 담당했던 주요 임무였기에 당시 철도에 대한 피해가 많았습니다.

한국전쟁 정전 이후 철도는 복구와 재건에 주력해 파괴된 노선의 복구와 차량의 도입 등으로 활력을 되찾아갔습니다. 1959년 8월에는 처음으로 국산객차를 제작하는데 성공하였습니다.

1960~1970년대 : 전국을 1일 생활권으로

1960년대에 들어서면서 경제개발계획에 따라 사회간접자본 확충의 필요성이 증대되었고, 산업철도의 건설과 지역사회 개발에 막대한 투자가 이루어지기 시작하여 철도는 1960년대부터 시작된 고도 성장기에 물자수송의 주도적 역할을 담당하였으며, 1961년에 여객은 53%, 화물은 88.2%의 수송을 담당하였습니다. 1969년 고성능 기관차의 도입으로 서울~부산간 운행시간이 4시간 45분대로 이루어짐으로써 전국을 1일 생활권으로 만들었습니다.

1978년에는 철도기술의 해외진출과 동력차의 국산화를 이룩하는 등 1970년대까지 철도는 눈부신 발전을 해왔지만, 고속도로의 개통과 자동차 교통의 발달로 그동안 독점적 지위를 차지하고 있던 철도의 역할이 감소되어 심각한 어려움을 겪기도 했습니다.

1980~1990년대 : 철도의 중요성 인식

1980년대 들어서 차량의 국산화에 힘을 기울여 기관차 및 각종 차량을 자체 생산하게 되었고 1989년 서울역 민자역사의 개관을 시작으로 철도역은 단순히 승·하차의 개념에서 벗어나 쇼핑과 문화를 아울러 즐길 수 있는 복합공간으로 재탄생하였습니다.

1990년대 이후 고객만족 CS (Customer Satisfaction)와 전사생산보전 R-TPM (Railroad-Total Productive Maintenance) 활동 등을 통해 품질경영을 추진하면서 자동차 중심의 교통시스템에 맞서 수준 높은 서비스와 안전성 확보를 위한 혁신활동을 지속해 왔습니다.

● 1899년 열린 경인선 개통식

2000년대 : 고속철도 시대

장거리 교통수단

2004년 4월, KTX의 개통으로 전국이 반나절 생활권이 되었으며 경제기반이 침체기였던 부산은 고속열차로 인하여 하루 여객수송 능력이 대폭 증가되었습니다. 이로 인해 부산은 동북아 물류 허브로 재도약할 수 있는 기회를 가질 수 있게 되었습니다.

KTX 개통초기인 2004년 1일 평균 이용고객이 7만 2천 명에서 3년이 지난 지금 10만 2천 명으로 44.1% 증가하였습니다. 이용객이 증가함에 따라 개통 초기 63%에 불과했던 좌석 이용률도 최근 주중 76.5%, 주말 78.1%로 향상되어 중장거리 교통수단의 중심축으로 자리잡아 가고 있습니다.

지역 균형발전

KTX는 기존의 여행관념을 바꿔 놓는 계기가 되었으며, KTX를 이용한 당일관광이 가능해짐으로써 지방관광지 개발이 활기를 띠게 되었습니다. 또한 연계 교통수단의 지속적인 확충과 지방자치단체의 전략적 관광상품 개발을 통해 지역경기 활성화에 기여하고 있습니다.

새로운 생활문화 창출

KTX가 기여한 가장 큰 생활의 변화는 당일 출장문화입니다. 당일출장은 시간과 비용을 절감해 주고 기업과 기업, 기업과 공공기관 간의 불공정한 접대문화를 줄이는데 기여를 하고 있으며, 코레일은 당일출장문화에 활력을 불어넣기 위해 정기권 할인발행 등 적극적인 마케팅을 실시하고 있습니다.

국내 기술수준 향상

국내 기술로 완성된 KTX-II는 상업운행속도 300km/h, 최대속도 330km/h이며, 시험운행에서 순간 최대속도 402km/h에 도달하였습니다. KTX-II는 국산화율 95%로 핵심부품인 모터, 추진제어장치, 차체, 대차, 열차제어 시스템 등을 모두 국산화하는데 성공하였으며, 세계에서 4번째로 순수 자국 기술로 제작한 고속열차입니다.

주요 연혁

2009
- KTX-Ⅱ 운행예정

2007. 12
- 남북철도 열차운행

2005. 01
- 한국철도공사 설립

2004. 04
- 고속철도 개통

1963. 09
- 철도청 발족

1899. 09
- 국내 철도 도입 및 개통

2.2
혁신경영

코레일은 철도경영의 내외부적인 한계를 극복하고 경영 효율성을 높이기 위해 혁신경영에 앞장서고 있습니다. 고객중심경영을 기치로, 고객 서비스헌장을 제정하고 철도-전사생산보전(R-TPM) 활동과 6시그마 활동을 통해 품질경영에 주력하고 있으며, 업무 프로세스와 고객 서비스 개선을 위한 IT 인프라 구축을 통해 고객 편의성 및 임직원 업무 효율을 지속적으로 높여가고 있습니다.

철도경영의 내부적 한계

우리나라의 도로위주 교통 투자정책에 의해 1960년대 300km에 불과하던 고속도로는 현재 2,923km로 9.3배 확장되었습니다. 그러나 철도는 1960년대 3,032km에서 2003년 3,140km로 40년 동안 4% 증가하는데 그쳤습니다. 친환경적인 철도 인프라보다 자동차를 위주로 하는 교통정책은 환경오염과 교통체증에 따른 물류비 증가, 온실가스 배출, 에너지 과다소비 등의 문제점을 발생시킵니다. 실제로 환경과 관련한 국제 흐름을 선도하고 있는 유럽의 경우, 유럽연합(EU)의 교통인프라 투자부문 중 철도가 월등한 우위를 보이고 있습니다.

1992년 6월, 경부고속철도 건설이 시작된 이후 개통 때까지 투입된 예산은 총 10조원으로 이중 5.5조원은 고속철도 인프라 구축에 투입되었으며, 4.5조원은 차량구입과 시운전 등에 투입되었습니다. 이후 지속적으로 제기된 철도 구조개혁을 위해 시설과 운영을 분리하는 과정에서 운영을 담당하는 코레일과 시설을 담당하는 한국철도시설공단이 탄생하게 되었습니다. 이에 따라 코레일은 한국철도시설공단 측에 10년간 매년 6천억원 이상의 선로사용료를 지불하게 되었으며, 건설부채이자를 포함하여 연간 7~8천억원을 지출하고 있습니다. 사실상 고속철도 건설과 운영에 소요된 모든 비용을 코레일이 부담하게 됨으로써 연간 1조원에 달하는 KTX의 운송수입 대부분이 고속철도 건설비용으로 소요되게 되었습니다. 코레일은 정부에 지원을 요청하고, 내부적으로는 강력한 혁신활동을 전개하여 경영효율화를 통한 경영구조 개선에 총력을 기울였으며, 최고경영자(CEO)의 강한 의지로부터 이어지는 코레일의 혁신경영 활동은 뿌리경영을 거쳐 Great KORAIL의 제창에 이르렀습니다.

한계 극복을 위한 혁신경영 전개과정

코레일은 경영구조 개선을 위한 혁신경영의 일환으로 1994년 고객만족을 최고의 가치로 하는 고객중심경영을 도입하여, '코레일 고객서비스헌장'을 제정하고 이를 토대로 총체적 품질경영 활동을 추진하고 있습니다. 1997년부터 품질경영의 일환으로 철도-전사생산보전(R-TPM) 활동을 추진하고 있으며, 1999년에는 정부기관 최초로 지식경영 시스템을 도입하여 지속적으로 업무 효율성을 높여 왔습니다. 2000년에는 6시그마경영을 도입하여 프로세스 혁신을 통한 총체적 품질 관리를 시작했으며, 2004년 '행정기관 지식관리시스템 운영실태 평가 대통령상'을 수상하여 지속적인 개선노력과 성과를 인정받았습니다. 또한 산재되어 있던 지식관련 시스템을 통합, 일원화하는 한편 각종 제도를 하나로 정비하여 분산된 시스템에서 발생하는 비효율성을 크게 개선하는 등 노력을 지속하고 있습니다. 2008년 5월에는 한국지식경영학회로부터 지식경영 활동이 활발한 공공기관으로 선정되어 '대한민국 지식경영상'을 수상하였으며, 해외에 국내 우수활동사례로 소개될 예정입니다.

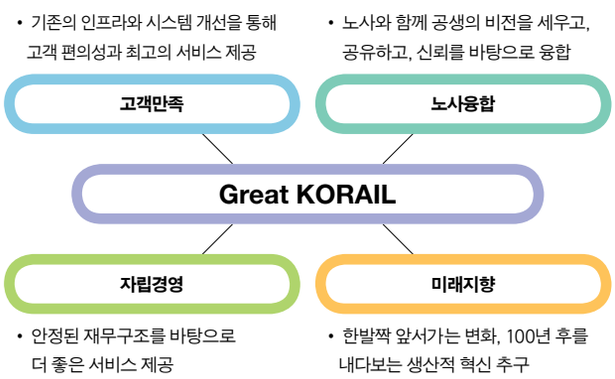
혁신경영 체계 및 성과

최고경영자(CEO)의 경영방침

뿌리경영을 넘어 지속적으로 성과를 내고 눈에 보이지 않는 가치까지 최고를 추구하는 Great KORAIL이 되기 위해 고객만족경영, 노사융합, 자립경영기반 구축, 미래지향적 경영을 나아가야할 방향으로 선언하였습니다.

혁신 추진조직 • 전사적 혁신 추진을 위해 경영혁신실을 운영하고 있으며, 최고경영자(CEO)와 경영혁신 코디네이터가 혁신 비전과 방향을 제시하고 코레일의 경영혁신 활동을 총괄주관하고 있습니다. 정규조직 이외에 비정규조직으로 내부에 코레일 주니어보드와 외부에 열린경영혁신위원회 등을 운영하고 있으며, 이들 조직은 정기적인 회의를 통해 주요 안건들에 대한 의견을 제시하고 코레일의 혁신활동을 지원하고 있습니다.

경영방침



혁신기법

경영혁신실은 혁신과제를 체계적으로 발굴·실행·지원하는 역할을 수행하며, 과제관리 시스템을 통해 혁신과제를 각 부서 및 프로젝트별로 배분합니다. 각 실행부서는 부여받은 혁신과제에 대한 이행계획을 수립하고 과제를 추진한 후 혁신활동에 대한 피드백과 평가를 받게 됩니다. 이와 같은 체계를 기반으로 코레일은 다음과 같은 혁신기법을 도입하여 활용하고 있습니다.

고객접점부문의 고객만족(CS)활동 • 1994년부터 시작된 고객만족 활동을 통해 고객이 직간접적으로 경험하는 모든 서비스에 대한 기준을 통합하여 '고객 서비스헌장'을 제정하고, 높은 수준의 서비스 품질이 유지되도록 제도화하였습니다. 서비스헌장에 명시된 50여개의 중점관리 항목의 이행수준은 분기별로 공개하여 지속적인 유지·향상에 힘쓰고 있습니다.

비접점부문의 품질관리활동 • 1997년부터 철도-전사생산보전(R-TPM) 시스템 도입, '불량 ZERO', '고장 ZERO', '사고 ZERO'를 목표로 비접점부문인 기술, 안전 분야에서의 품질경영 활동을 시행하였습니다. 또한 2001년부터 품질분임조 활동을 통하여 열차의 정시성과 안전성을 확보하는 등 운송 시스템의 효율성을 높이고 있으며, 여러 외부기관으로부터 우수사례로 선정되어 지속적인 벤치마킹과 기법 전수가 이루어지고 있습니다.

총체적 품질경영시스템인 6시그마 • 2000년부터 총체적 품질경영 시스템 완성을 목표로 6시그마를 도입하여 운영하고 있습니다. 인재개발원에 품질경영기법 관련 교육과정을 개설하여 매년 200여명의 개선전문가를 양성하고 있으며, 온라인 개선전문가 교육과정을 개설

혁신 추진조직

하여 품질경영에 관심이 있는 직원들의 자발적 참여를 유도하고 있습니다. 특히 개선과제의 평가와 공유를 위해 실행위원회와 평가위원회를 운영하고 있으며, 실시간 과제 수행 및 승인이 가능한 6시그마 프로젝트 관리시스템인 PMS(Project Management System)를 구축하여 과제를 체계적으로 관리함으로써 매년 약 80여개의 개선과제 완료 및 약 300억원의 비용절감 효과를 거두고 있습니다. 또한 6시그마 품질경영 활동을 ERP와 연계하여 품질경영의 시스템화를 추진하고 있으며, 6시그마 및 품질경영 개선활동, 지식 제안 등의 활동을 통해 연간 1,600억원의 비용절감 및 수익창출 효과를 거두는 한편, 공공기관은 물론 민간 유수기업으로부터 벤치마킹 모델이 되고 있습니다.

IT 인프라

업무혁신 및 프로세스 개선 • 전사적 자원관리(ERP) 시스템을 구축하여 경영분야(KOVIS), 영업분야(통합정보시스템, IRIS), 사무분야(업무관리시스템, Rail I) 등 분야별 정보자원의 통합화를 통해 기획단계부터 운영, 사후관리에 이르기까지 전 사이클에 대한 디지털 경영체계를 구축하였습니다. 특히 ERP시스템을 통해 경영의 투명성을 확보하고 사업부별 책임경영 체계를 구축하여 급변하는 경영환경에 효율적으로 대응하고 있습니다. 업무관리 시스템을 도입하여 각 단계별 의사결정을 투명하게 공개하고 있으며, 통합정보화 환경을 구축하기 위해 전사정보관리체계(ITA/EA) 2단계 사업을 추진 중입니다.

정보공유 및 커뮤니케이션(Communication) • 코레일 전 계열사에 내부 업무포털(Internal-Business Portal)을 구축하여 접근 편의성을 개선하고, 본사와 계열사간 상호 유기적 협조 및 정보공유 체계를 마련하였으며, 수평적 커뮤니케이션(Communication) 채널의 일환으로 사내방송시스템을 운영하고, 고객의 다양한 의견을 정책에 반영하고자 정책고객관리시스템을 활용하고 있습니다.
또한 지식경영 및 제안관리시스템의 지속적인 고도화를 추진하여 제안·지식의 생산 및 공유를 활성화하고, 서비스 경진대회, 지식제안 발표회, 경영혁신 페스티벌 등 온·오프라인을 통해 다양한 정보공유 채널을 확보함으로써 지식정보화 사회에 대한 코레일의 경쟁력을 향상시켜 나가고 있습니다.

고객접점 서비스 • 고객 요구에 맞는 정보서비스를 제공하기 위해 최접점의 홈페이지를 사용자 중심으로 개편하였으며, 콜센터(철도고객센터)와 고객의 소리시스템(VOC)을 연계하여 고객의 불만과 요구사항을 신속히 해결하고자 노력하고 있습니다. 또한 Home-Ticket, SMS티켓, 승차권 우편배달 서비스 등 유비쿼터스 기반의 최점단 IT 기술을 활용하여 다양한 승차권 구입 서비스 체계를 구축함으로서 고객 편의성을 높여가고 있습니다.

정보보호 • 코레일은 고객 개인정보 보호 및 보다 안전한 업무 환경 구축을 위해 웹 방화벽, 침입차단·탐지 시스템 설치 등 정보보호에 대한 지속적인 투자를 통해 고객 불안을 해소하기 위해 노력하고 있으며, 데이터 등의 정보자원 보호를 위해 백업관리시스템 등을 운영하고 있습니다. 이에 개인정보보호 위반 및 고객데이터 분실과 관련된 불만건수가 없습니다.

정보화 발자취

1970~1980

정보화 도입기

- 1970. 02 전자계산사업소 발족 (대통령령 제4601호)

1981~1999

접점고객 만족기(정보화 혁신기)

- 1999. 01 지식경영시스템 구축
- 1996. 03 전산개발 담당(정보기획과) 신설, 철도운행정보시스템(KROIS) 운영개시
- 1988. 08 철도청 EDPS 개발위원회 설치(훈련 제2292호)
- 1981. 10 승차권 전산발매 개시 (새마을호)

2000~2005

프로세스 혁신기(지식기반기)

- 2005. 05 철도경영혁신 ERP 사업착수
- 2005. 01 ERP 기획실 발족
- 2004. 04 고속철도 통합정보시스템(IRIS) 운영개시
- 2002. 01 PMS 시스템 구축

2006~

가치 혁신기(지능기반기)

- 2007. 07 ITA/EA 구축 1차사업 시행
- 2007. 01 KOVIS(ERP) 시스템 운영개시

2.3
창조경영

철도는 국토의 균형적인 개발과 에너지 효율성·안전성·수송효율성·환경친화성 등의 장점을 고루 갖추고 있으며, 도로에 비해 토지 효율성은 10배, 에너지 효율성은 8배 이상 높습니다. 코레일은 러시아와의 철도운영 MOU 체결과 남북간 화물열차 운행 실시 등을 통해 반도의 지역적 한계를 넘어 대륙으로 이어지는 철도연결을 위한 기반을 다져나가고 있습니다.

동북아 물류

한반도 종단철도의 복원 및 대륙철도 연결사업은 남북한 사이의 본격적인 인적·물적 교류를 위한 교통인프라의 구축, 동북아시아 역내 시장의 촉진, 한국의 유라시아 대륙 진출기반 구축, 남북간 긴장완화와 통일의 기반으로서 공동번영과 평화정착에 중대한 전환점 역할 등의 의미를 함축한 사업입니다. 또한 지금까지 한국철도는 철도의 장점인 장거리 대량운송의 이점을 살릴 수 없었으나, 대륙을 가로지르는 거대한 철도망을 통해 지리적인 제약없이 영업망을 확보해 나갈 수 있는 계기를 마련할 수 있게 되었습니다.

남북간 철도

남북간 철도운행은 남북철도의 연결의미만 있는 것이 아니라 시베리아 횡단철도(TSR, Trans-Siberian Railway)와 중국 횡단철도(TCR, Trans-China Railway), 한반도 종단철도(TKR, Trans-Korea Railway)의 연결로 현재까지의 섬 철도에서 벗어난 동북아 물류기지로의 발전에 중요한 의미를 가집니다.

2006년 5월 13일 남북열차 운행에 합의하고, 2007년 5월 17일 역사적인 남북열차 시험운행을 개시하여 문산에서 개성까지 27.3km 거리의 경의선은 남측에서 차량을 운행하고, 제진에서 금강산까지 25.5km의 동해선은 북측에서 운행을 주관하였습니다.

2007년 10월 4일 남북정상 열차운행 합의를 통해 2007년 12월 11일 남북열차 개통이 이루어져 문산-판문(봉동)간 화물열차 운행을 12월 11일부터 매일 1회 운행하고 있습니다.

남북열차 운행의 경제적 효과는 인천-남포간 해상 수송시 1TEU(20피트 컨테이너)당 운임 720달러 수준, 경의선 철도를 통해 수송할 경우는 우리나라 수도권에서 평양 간 물류비 약 200~250달러 수준으로 약 600달러~550달러의 물류비 절감효과가 있습니다. 2006년 남북간 교역액 13.5억달러로 2000년의 4.3억달러 대비 3배 이상 신장하는 추세를 보았을때, 철도수송을 통한 물류비 절감효과는 비약적으로 증가될 것으로 예상됩니다.

향후 남북 총 교역량 2,200만톤(2006년) 중 대북지원 물량 약 75만톤을 철도 수송으로 전환하는 것을 추진하는 한편, 2010년 말 8~10만명에 달할 것으로 전망되고 있는 개성공단 내 근로인력의 출퇴근을 철도로 수송하여 남북열차 운행에 활성화를 도모할 계획입니다.

문산-판문(봉동)간 화물열차 운행

• **SLL (Southern Limit Line)** : 남방한계선 / **NLL (Northern Limit Line)** : 북방한계선 / **MDL (Military Demarcation Line)** : 군사한계선

시베리아 횡단 철도(TSR, Trans-Siberian Railway)

2006년 3월, 블라디보스토크에서 한국철도공사 사장, 북한철도성 철도상, 러시아철도공사 사장 등 3국의 철도 CEO들이 철도문제의 현안인 TKR-TSR(한반도 종단철도와 시베리아 횡단철도)연결 시범운행, TKR(한반도 종단철도) 현황파악 및 상징적 운행, 3국간 운임체계 검토 및 기술교류 등 향후 남북철도와 대륙철도 연결을 위한 준비과정을 안건으로 상정하여 한·러 철도운영 양해각서를 체결하고, KTX 운영노하우와 신기술 제공 등 철도운영에 관한 정책과 정보를 체계적으로 공유하기로 약속하였습니다.

나아가 한국을 출발해 TSR을 경유, 유럽 도시를 관통하는 전세 열차 운영에 대해서도 검토를 하였으며 남·북·러 3국의 철도운영에 관한 의장성명이 발표되었습니다. 이러한 의장성명은 직전에 열렸던 3자회담의 화답인 동시에 2001년 이후 중단되었던 TKR-TSR(한반도 종단철도와 시베리아 횡단철도) 연결회담의 진일보라 할 수 있습니다.

2007년 6월 코레일은 러시아 모스크바에서 러시아철도공사와 '부산-나진-하산구간'을 시베리아횡단철도(TSR)와 연결해 한·러간 합작물류사업을 실현한다는 양해각서(MOU)를 체결하고, 2008년 하반기부터 시범운송에 나서기로 했습니다. 하지만 남북간 합의가 이루어지지 않아 부산에서 나진까지 이어지는 한반도 종단철도(TKR)을 사용하지 못하고, 일단 부산항에서 나진항까지는 해상으로 컨테이너를 운송한 뒤 북·러 국경을 철도로 넘는 방식을 채택하게 되었습니다. 러시아와 함께 두만강 나진 철도 재건, 나진항 컨테이너 터미널 건설, 인프라 구축 사업에 적극 참여해 나진항과 시베리아 횡단철도 연결이 이뤄질수 있도록 노력할 계획입니다.

현재 해상을 통해 한국에서 모스크바까지 운송할 경우 35일 정도가 걸리지만 부산항-나진항-하산-TSR을 이용하면 21일만에 도착해 운송시간이 대폭 단축되는 효과가 있고, 한국과 러시아 양국간 경제교류의 폭이 확대되는 것은 물론 물류비 절감에 기여함으로써 한국 물류업계 활성화에 도움이 될 것입니다. 또한 한·중 합작물류회사를 설립하고, 화차를 북한에 임대하여 조·중간 철도수송을 계획하여 국제물류 사업을 추진하기로 2007년 11월 합의하였습니다. 향후 북한과 철도협력을 강화하여 남·북·중을 연계하는 국제철도 물류사업으로 확대할 계획입니다.

한·일 RSR(Rail Sea Rail) 서비스

2006년 12월, 수출입 컨테이너의 연간 철도수송 실적이 100만TEU를 돌파하였습니다. 이 수치는 수출입에 사용되는 컨테이너 물량의 9.9% 수준에 불과하지만 최근 5년간 연평균 8.5%의 뚜렷한 성장세를 기록하고 있습니다. 철도분담률이 1% 올라가면 약 8천억원 이상의 국가 물류비가 절감되는 효과가 있으며, 장기적으로 볼 때 철도분담률이 늘어갈수록 국가경쟁력이 높아지는 결과로 이어집니다. 한국과 일본은 수출입 컨테이너 화물을 철도 중심으로 연결하는 '국제복합일관운송사업'을 본격적으로 추진하기 위해 2006년 9월, 일본 화물철도 주식회사((주)JR화물)와 양해각서를 체결하고 실무협의를 진행하여, 일본에서 주로 유통되고 있는 12피트 컨테이너 화물을 국내 철도 및 해상으로 운송할 수 있는 Multi-Con(12피트 컨테이너 3개를 적재할 수 있는 40피트형 용기)에 적재 수송 가능여부를 정밀검토하였습니다.

복합운송주선업(Forwarder)역할을 할 코레일로지스(주)와 일본통운, 그리고 해상운송을 담당할 선사 등과 전략적 제휴를 통해 이 서비스가 실행된 2007년 3월부터 항공 운송보다 저렴한 가격으로 기존 컨테이너선보다 빠른 속도로 일본에 화물을 보낼 수 있게 되었습니다. 서울에서 도쿄까지 60시간 이내에 문전배송(Door to Door)되는 서비스인 동시에 소량, 다품종, 다빈도 화물에 적합한 수송 방식인, 한일 RSR서비스의 성공적 도입에 힘입어, 2006년 5억원에 불과했던 국제운송매출액은 2007년에는 20억원의 매출 증대 효과를 보임으로써 국제철도 물류영업 시대를 대비할 수 있는 초석을 마련하게 되었습니다.

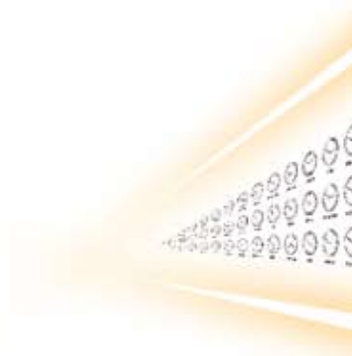
한반도 종단철도를 복원하고, 시베리아를 넘어 유럽으로 향하는 대륙철도를 연결하는 교두보로서 2007년 운행을 재개한 남북철도

economic value

chapter 3

레일이 연결되는 곳에는
새로운 가치가 생겨납니다.
코레일이 시간과 공간의 가치를 높여갑니다

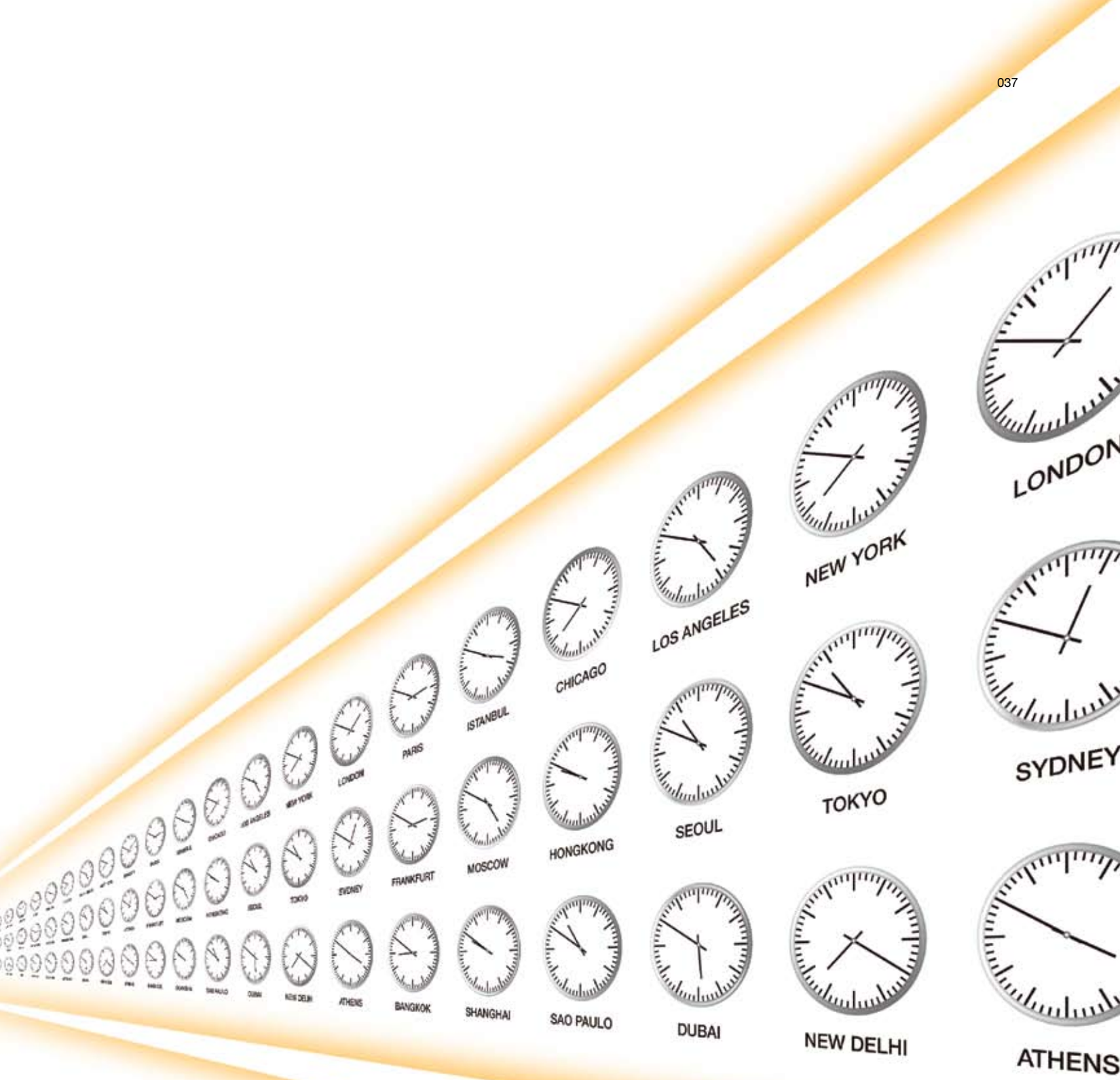
KTX의 장거리 구간 교통 분담률 56.4%, 전국이 반나절 생활권으로 이어졌습니다.
용산 역세권 개발수입 기대효과 58조, 지역 경제가 활성화됩니다.
물류비용 자동차의 50%, 고객의 경쟁력이 높아집니다.
기업이 사회에 대해 가지는 책임의 시작은 경제적 가치 창출을 통한 기여입니다.
코레일이 만드는 가치가 커질수록 사회에 더해지는 가치의 폭도 넓어집니다.



사회와의 동반 성장을 꿈꾸는 코레일

3.0 경제 성과관리를 위한 체계
3.1 경제비전 및 계획
3.2 요약 재무제표

value


LONDON
NEW YORK
LOS ANGELES
CHICAGO
ISTANBUL
PARIS
LONDON
NEW YORK
SYDNEY
TOKYO
SEOUL
HONGKONG
MOSCOW
FRANKFURT
SYDNEY
TOKYO
ATHENS
NEW DELHI
DUBAI
SAO PAULO
SHANGHAI
BANGKOK

network

Disclosure on Management Approach

경제 성과관리를 위한 체계

비전 및 전략 >>

코레일의 비전을 바탕으로 '미래성장을 위한 기업가치 향상'을 재무부문의 경영전략으로 도출하였습니다. 재무 경영전략에 따라 재무구조의 건전성과 가치경영 체계의 구축을 통하여 기업가치 극대화 추진전략을 수립, 실행하고 있습니다.

추진과제 >>

재무관리 목표의 추진전략을 역량강화 및 위기관리 문화정착, EVA 체계 확산 등으로 기존 중장기 재무전략을 수정·보완하여 실천함으로써 지속경영을 위한 체계를 완성해 나가려 합니다.

담당조직 >>

- 전략기획팀은 중장기 경영전략에 근거한 중장기 재무전략 수립을 담당합니다.
- 재무관리실은 재무전반에 대한 체계도의 설정·실행을 담당합니다.
- 투자심의실무위원회는 경영전략과 부합성, 법적 기술적 타당성의 예산심의를 담당합니다.
- 투자심의위원회는 사업리스크 관리를 위해 투자여부, 투자규모, 투자시기 및 사업내용의 적정성 등 본심의를 담당합니다.

중대성 평가 _ [IPS Materiality Test Model™]을 통한 중대성 평가결과, 재무구조 개선 등이 가장 중요한 이슈로 도출되었고 사업별 가치창출, 지속경영 투자 등이 중요이슈로 도출되었습니다. 이러한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

Medium >>

High >>

사업별 가치 창출
지속경영 투자

Very High >>

재무구조 개선

Materiality >>

주요성과 및 추진계획

	항목	주요성과			계획
		2005	2006	2007	2008
성장성	1인당매출액(억원)	1.02	1.04	**1.08**	1.17
수익성	ROA(%)	△4.3	△3.8	**0.9**	5.8
	ROE(%)	△7.0	△6.5	**1.6**	9.8
	당기순이익(억원)	△6,062	△5,260	**1,333**	1,403
안정성	부채비율(%)	70.3	68.9	**72.0**	79.8
	유동비율(%)	81.3	54.1	**96.4**	111.7
기업가치	EVA(억원)	△13,129	△11,857	**△7,780**	△1,023
	브랜드 사용료(억원)	0	13.0	**26.4**	20

3.1
경제비전 및 계획

KTX의 개통 이후 3년간 총 이용객은 1억 명을 돌파했으며, 일 평균 이용객의 수는 10만 명을 넘습니다. 현재 장거리 구간에서 KTX는 50%를 상회하는 교통 분담률을 보이고 있습니다. 코레일은 운송 부문의 경쟁력을 더욱 강화하는 한편, 역세권 개발 등의 사업 다각화와 물류 사업 육성, 전사적인 비용 절감 등을 통해 재무구조를 개선하고 경제적 가치 창출 기반을 더욱 굳건히 하기 위해 노력하고 있습니다.

중장기 재무 계획

'시간과 공간의 가치를 높여주는 Great KORAIL'이라는 기업비전을 체계적이고 효율적으로 달성하기 위해 재무구조 개선을 통한 경영정상화 기반을 마련하고, 지속경영을 추진해 나간다는 중장기 로드맵을 설정하였습니다.

로드맵 1단계(2007년)인 '재무구조 개선' 목표를 달성하기 위해 통합적 재무계획을 수립하고, 역세권개발 계획과 경영계획 시스템을 활용한 긴급사태별 대책(Contingency Plan)을 정립하였습니다. 또한 업무혁신과 재무위험관리시스템을 구축하여 위험관리를 확대하고, 경제적 부가가치(EVA) 체계를 전사차원으로 확대하여 EVA 지표에 대한 가치창출요인(KVD) 분석을 통해 상시 모니터링함으로써 EVA 체계의 기반을 마련하였습니다.

2단계(2008~2010년)는 경영정상화의 기반을 마련하기 위해 지속경영 계획을 수립하고, 상품의 경쟁력, 신규사업 추진역량 강화, 위기관리문화 확산 등 경영관리 체계의 강화 및 확산에 집중할 계획이며, 3단계(2011년~)는 글로벌 종합운송기업으로 도약을 위한 지속경영 체계 확립을 목표로 하고 있습니다.

재무정책 중장기 로드맵

성장성 _ 사업별 영업실적

여객사업(KTX)

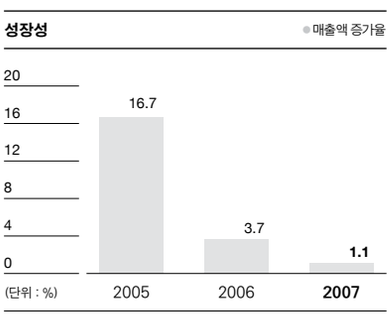
코레일은 글로벌 이슈인 온난화 방지와 정부의 철도중심 교통체계의 재정립 및 시간가치를 중요시하는 사회 변화와 고객의 기대수준 향상 등의 환경을 세밀히 분석하였습니다. 이러한 환경분석을 바탕으로 케이티엑스(KTX) 중심의 열차운행 체계, 성장 주력상품의 역량 집중, 고객중심의 서비스 품질 개선 등을 통하여 운송사업의 효율 및 수익, 서비스 향상을 실현하고자 노력하였습니다.

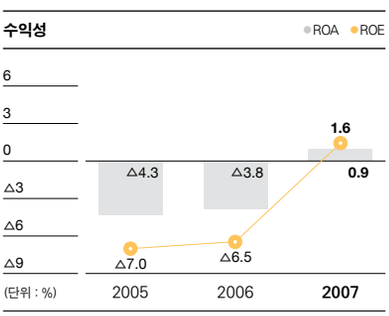
효율적인 수송체계를 달성하기 위해서는 우선적으로 KTX의 안정적인 운영시스템이 요구되었습니다. 이에 전차선을 국내 기후조건에 적합하도록 설계하고 악천후에도 전력공급이 가능하도록 하였습니다. 또한 모든 전기설비 상황의 24시간 감시를 위해 중앙전력사령실에 원격제어 설비를 구축하고, 수송수요 및 공급을 고려한 KTX 운행계획을 수립하여 수송 수요 편차를 보완하였습니다.

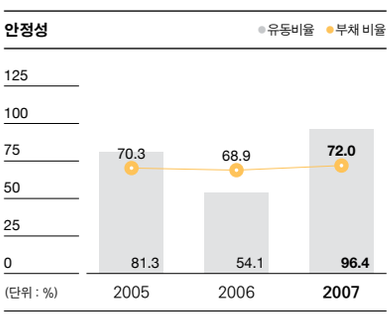
광역철도사업

광역철도망 8개 노선 중 경부선, 경인선, 경원선 등 3개 노선을 이용하는 수도권 출퇴근 고객들의 시간가치 욕구를 반영하여 급행전동열차의 운행을 확대하였습니다. 특히 경인선 급행전동열차의 1일 운행회수는 211회로서 출·퇴근시 2.7분에 1대씩 운행하여 수송수요별 탄력적으로 운행을 하고 있습니다. 서울시 버스(2004. 07. 01부터)와 경기도 버스(2007. 07. 01부터)와의 통합요금제 시행으로 75%의 고객이 교통카드를 이용하고, 역에서는 정기권 카드를 발급함으로써 카드사용으로 인한 역무자동화 이용률이 확대되고 있어 역 운영의 효율성을 향상시키고 있습니다. 또한 광역철도의 매표창구와 상품판매 매장을 결합하는 통합서비스역을 현재 148개역 중 25개역을 운영함으로서 역의 기능 개선과 운영의 효율화를 추진하고 있습니다.

경제적 성과 추이







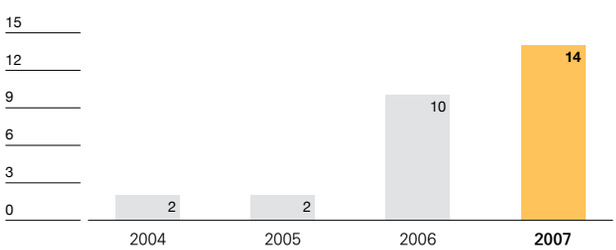
● 한국형 고속철도 KTX

● 시민들의 편리한 출퇴근을 위해 급행열차를 확대운영하고 있는 광역철도

물류사업

복합일관 운송체계 • 철도산업의 문전수송 약점을 개선할 목적으로 계열사(코레일로지스) 셔틀차량의 지속적 확대 및 24시간 상시하역 체계를 구축·운영하고 있으며, 철도 CY (Container Yard) 계열사 위탁운영역을 4개에서 11개역으로 확대하여 철도중심 물류수송체계 구축을 위하여 노력하고 있습니다. 또한 국가기간교통망계획에 대량물량이 발생하는 전국 항만과 산업단지 철도 인입선 구축계획을 반영하였고 화물취급장 확보 노력을 계속하였습니다. 이러한 노력의 결과로 계열사 복합일관 운송매출액이 2006년 344억원에서 2007년 435억원으로 26.4%의 매출신장을 가져왔습니다.

열차단위판매 열차수 (단위 : 열차 수)



고객 맞춤형 열차단위 판매(Block-Train) • 변화하는 물류시장 환경에 대응하기 위해서 고객 맞춤형 열차단위 판매(Block-Train) 사업을 2004년에 도입하였습니다. 열차단위 판매(Block Train) 사업은 중간역에서 도중 입환을 하지 않고 출발역에서 도착역까지 직송체계로 운영됨으로써 물류시간과 비용을 단축하는 장점을 지니고 있습니다. 또한 고객이 원하는 이용 시간에 수송이 이루어짐으로써 높은 고객만족도를 보이고 있습니다. 도입 이후 2006년 10개 열차에서 2007년 14개 열차로 확대하여 현재 연간 매출액 164억원으로 전체 컨테이너 매출액의 약 16.7%를 차지하게 되었습니다. 다른 나라에 비해 직통 운송구간이 짧아 중장기 수송수단으로서 강점을 살리지 못하고 매년 수송 분담률이 적어지는 현실에서 한국형 열차단위판매(B/T) 운영은 효율적인 물류수송 체계를 마련하는 계기가 되었습니다.

물류사업 부문별 매출 (단위 : 억원)

	2005	2006	2007
복합일관수송계열사 3PL 매출액	198	344	**435**
열차단위판매 매출액(컨테이너내 매출 비중)	23.4(2.8%)	56.6(6.2%)	**164(16.7%)**

● 효율적이고 안정적인 물류체계 구축

● 물류시간 및 비용 단축의 효과가 있는 열차단위판매 사업 운영

부대사업

범정부적 차원에서 철도경영 개선을 위한 부대사업 추진에 공감대가 형성되면서, 코레일의 자산개발부지 및 전국 네트워크망을 활용할 수 있는 내부 역량을 최대한 발휘하여 종합자산개발사업을 신 수익모델로 정하고 성장 동력을 확대해 나가고 있습니다.

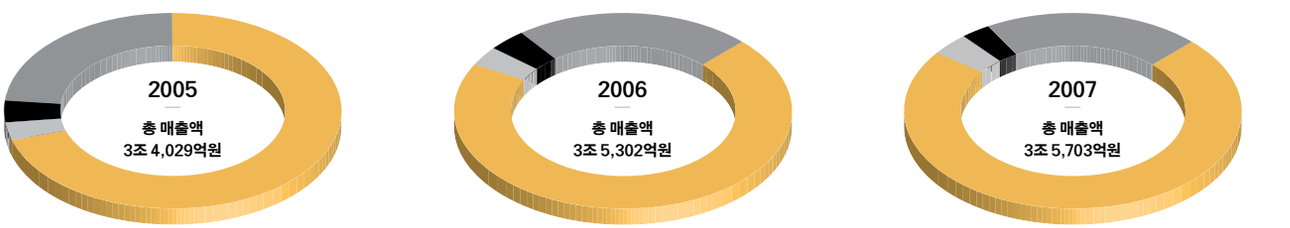
역 주변 및 산재된 철도시설을 통폐합하여, 현대화 및 종합 단지를 조성하고 있으며, 현재 역세권 개발 사업은 용산, 수색, 대전 등 7개 지역에서 진행 중에 있습니다. 특히 용산역세권 개발사업은 2006년 철도경영개선 사업의 일환으로 출발하여 코레일의 핵심사업으로 추진되고 있으며, 그 추진과정에서 해당 지자체인 서울시와 협의를 통하여 한강과의 자연친화적 조화를 이루는 개발프로젝트 수립으로 역세권 개발의 모델이 되고 있습니다. 코레일은 기존철도 역사를 첨단 복합역사로 개발하는 사업도 추진하고 있습니다. 또한 철도연변 부지를 지역발전과 연계하여 주거·업무·상업시설로 개발하는 방안도 추진하여 현재 해운대 우동 등 3개소가 개발 중에 있으며, 앞으로 철도 연변 부지에 대한 개발을 증대할 계획입니다. 마지막으로 말레이시아 철도차량 컨설팅사업으로 코레일의 기술력을 입증 받고 있으며 이에 텍사스 T-bone, UAE의 철도건설등 해외진출을 적극 추진하고 있습니다.

사업별 매출 추이 (단위 : 억원)

		2005	2006	2007	2008(계획)
여객사업		13,854	14,255	15,150	**16,488**
(KTX 매출액)		(8,375)	(9,038)	(10,137)	**(11,111)**
광역사업		4,667	4,667	5,176	**5,506**
물류사업		3,118	3,195	3,524	**3,776**
부대사업	부대사업	662	822	881	**928**
	용산역세권	–	–	3,736	**18,003**

• 용산역세권 수익은 투자자산처분이익으로, 결산서상에는 영업외수익에 포함

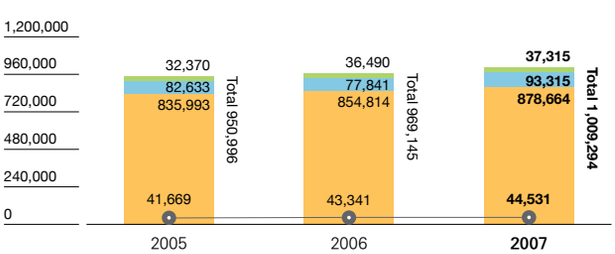
매출액과 매출구성비



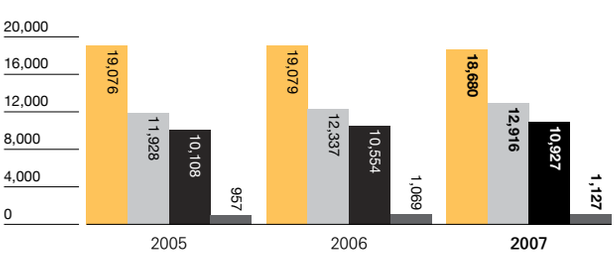
● 운송사업	72.4% (24,636)	● 운송사업	72.6% (25,613)
● 부대사업	2% (662)	● 부대사업	2.3% (822)
● 일반수탁	2.4% (817)	● 일반수탁	2.4% (836)
● 유지보수 수탁	23.2% (7,914)	● 유지보수 수탁	22.7% (8,031)

● 운송사업	**74.8% (26,712)**
● 부대사업	**2.5% (881)**
● 일반수탁	**2.0% (737)**
● 유지보수 수탁	**20.7% (7,373)**

수송량 ●KTX(천명) ●일반(천명) ●광역전철(천명) ●화물(천톤)



수송거리



여객수송거리(●간선(백만인km) ●광역(백만인km)) **화물수송거리(** ●일반화물(백만톤/km) ●컨테이너(천TEU))

• 측정기법, 경영정보시스템(EIS), 수송통계시스템(OLAP)

수익성

재무구조 개선을 위한 노력

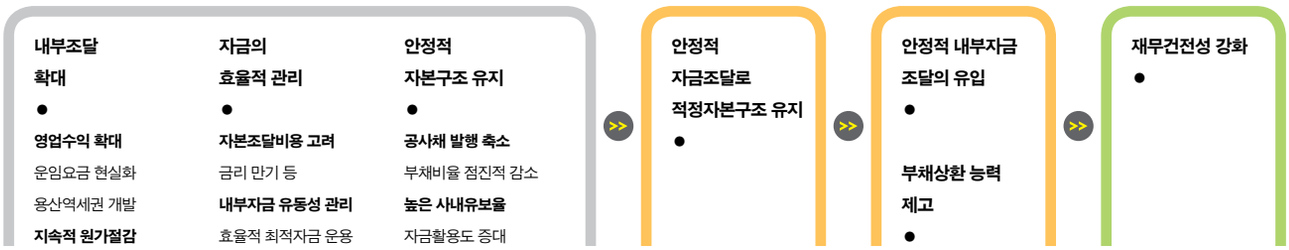
부채비율 축소를 통한 재무건전성 강화를 위해 내부조달 확대, 자금의 효율적 관리, 안정적 자본구조 유지 등을 내용으로 중장기 자금조달 전략을 수립하였습니다.

용산역세권 개발 • 용산역세권사업은 투자비가 28조 1,918억원이 소요되고, 향후 개발 수입은 30조 8,769억원, 사업전체 세후수익은 2조 5,852억원으로 전망되며, 코레일은 25% 지분출자를 하여 6,000억원 이상의 투자수익이 기대되고 있습니다.
또한 용산역세권 개발에 따른 토지양도비 8조원과 분납이자 수익 1조 2천억원이 2007년부터 2015년까지 매년 안정적으로 분할유입이 예상됨에 따라 외부조달 규모 축소가 가능하여 재무구조 개선이 현실화되고 있습니다.

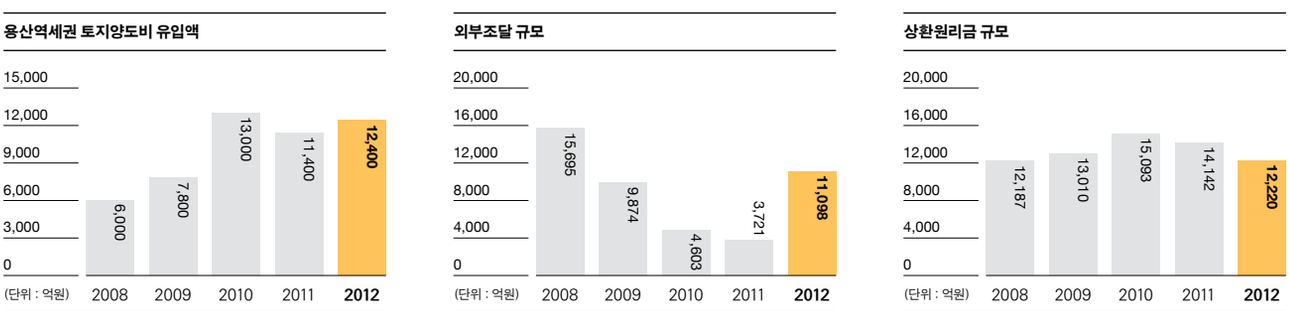
위기관리시스템 •

전사적 위기관리시스템(ERM: Enterprise Risk Management) _ 전사적 관점에서 효율적으로 예측가능한 위험관리 체계를 2단계로 구축하고 있습니다. 2006년은 준비단계로 사업부별 위기대응 체계구축과 전사적 자원관리(ERP) 시스템에 의한 전사적 위험관리를 검토하였으며, 2007년 1단계로 전사적 위험관리 전담팀 구성을 통한 조직 전체 리스크 예방 및 사후관리 감독체제를 구축하여 위험별 매뉴얼을 작성하고 단계별 위험관리 체계 기반을 마련하였습니다.
2008년 2단계로 ERM시스템 도입 및 위기관리 정착과 조기경보시스템 운영을 통해 전사적 위험관리체계를 완성할 계획입니다.

중장기 자금조달 전략수립 체계도



재무구조 개선 전망



신규사업 리스크관리 _ 코레일의 전사적이고 체계적인 사업 리스크 관리 체계를 정립하여, 무분별한 사업 추진을 예방하는 한편 사업 과정과 결과의 전방위적 사업리스크 관리를 강화해 나가기 위해 투자심의위원회, 투자심의실무위원회를 신설하였습니다. 투자심의규정 제정을 통하여 기존의 유사기능을 통폐합하였으며 부대사업, 해외사업, 신규운송사업 등 사업특성별 리스크관리 체계를 일원화하였습니다. 예산반영 단계에서는 투자심의실무위원회의 심사를 거치고, 집행단계에서는 투자심의위원회의 심의를 거치도록 함으로써 사업추진 과정에서 리스크관리를 강화하였습니다.

리스크관리 조직구성

투자심의위원회	• 본심의 – 투자여부, 투자규모, 투자시기 및 사업내용의 적정성 등을 심의 – 위원장: 부사장 – 위원: 당연직위원 내부 7명과 외부전문가 3인으로 구성
투자심의실무위원회	• 예산심의 – 임무: 경영전략과 부합성, 법적, 기술적 타당성 심의 – 위원장 및 위원 구성: 기획조정본부장 외 5~10명 – 위원: 1~3급 직원 중, 전문성을 소지한자(전문직, 회계사 등) 중 위원장이 5~10명 지정

가치경영(VBM) 모형운용 •

경제적 부가가치(EVA) 체계 수립 _ 2005년 EVA 시스템을 도입하기 위해 가치경영모형 구축방안 연구와 코레일 특성에 맞는 투하자본(IC: Invested Capital), 세후순영업이익(NOPAT: Net Operating Profit After Tax), 가중평균자본비용율(WACC)을 산정하여 전사가치구조 분석을 실시하였습니다.

2006년에는 전사적 자원관리(ERP)시스템과 연계하여 전사 경제적 부가가치(EVA) 관리제도를 도입하고, 2007년은 변화하는 비즈니스 환경에 신속하게 대처하고 전사적인 유연성을 실현하기 위해 가치경영 체계 모델에 따른 경제적 부가가치(EVA) 체계를 재설정하였습니다.

경제적 부가가치(EVA)경영 추진 _ ERP 시스템과 연계하여 비용(COST)센터, 이익(Profit)센터별 관리로 원가절감 및 수익창출을 유도하고, 책임단위별 권한과 책임에 부합하는 성과측정 및 내부거래 기준을 확립하여 EVA 3개년 추이가 개선되어 가고 있습니다.

가치경영 추진 조직구성

관리조직	담당부서	주요 수행업무
전사 관리회계 조직	기획조정실 재무관리실 본사 참모(staff) 조직	• 책임회계 및 경제적 부가가치(EVA) 제도 총괄관리 • 전사 비용절감 계획 및 내부 거래제도 기준관리 • 책임단위 성과평가 등
사업부 관리회계 조직	사업부별 계획팀 (여객, 광역, 물류, 차량, 시설, 전기 등)	• 지사 예산편성 및 목표설정 • 사업부의 책임회계 및 시스템 필요정보 종합 • 사업부 및 지사 실적 분석
지사 관리회계 조직	지사경영관리팀 – 사업부별 예산관리	• 지사 책임회계 및 EVA시스템 필요정보 종합 • 목표달성을 위한 투자 및 비용집행에 대한 통제 • 지사 실적에 대한 분석

지속경영을 위한 장기 투자

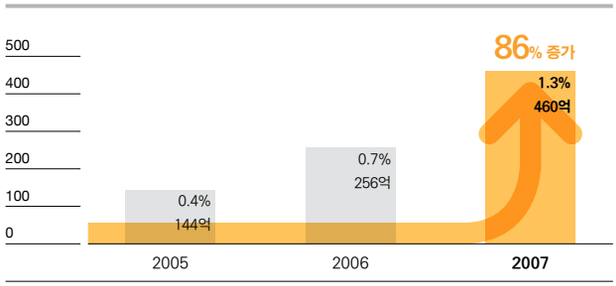
연구개발 투자(R&D) • '철도운영 핵심기술 확보를 통한 차세대 BIZ 모델 창출'을 목표로 13대 핵심과제를 추진하고 있습니다. 13대 핵심과제 중 정부의 온실가스 감축 목표 하에 자발적인 감축 목표 수립 및 시행방안을 제시하여 친환경적 기술개발 토대와 에너지 효율성을 제고하였습니다. 또한 2015년까지 '철도사고 ZERO화' 목표에 따른 안전관리, 차량분야, 전기분야, 시설분야로 나누어 철도 안전 및 유지보수 최적화를 위한 연구개발을 추진하여, 각 분야별 성과로 운행장애는 12.1%, 차량고장은 21.2%, 시설고장은 22.7%의 감소가 이루어졌습니다. 또한 연구개발의 효율성을 알 수 있는 지식재산권 및 국제특허 출원·등록도 확대되었습니다. 연구개발 투자를 2006년도 투자율 0.7%에서 2007년도는 1.3%로 확대하였으며, 향후 지속적으로 미래성장동력 확보를 위한 기술개발 및 실용화에 역량을 집중해 나가겠습니다.

중장기투자 • 성장동력 확보 및 지속경영을 위한 중장기 투자계획을 재설정하여, 차량투자 계획으로 총 1조 8,147억원을 투자하고 경부고속철도 2단계 개통 및 전라선 전철화에 대비하여 총 19편성의 KTX-Ⅱ 차량구입 계약을 체결하였습니다. 또한 탈선방지 및 곡선부 주행속도 향상을 위한 신기술 차량인 틸팅열차와 광역철도망 계획 및 폐기차량 대체를 위한 신선차량인 전동차(EMU), 전기동차 등을 구입할 계획입니다. 이와 함께 용산차량 시설기지 이전 비용, 역사 현대화, 무인자동화 등 인력효율화와 연계한 투자와 경영정보 통합관리시스템의 안정적 운영을 위한 정보기술아키텍쳐(ITA), 지능형 열차제어시스템(MBS), 차상신호시스템(ATP) 구축을 위해 총 2조 8,905억원의 투자계획을 가지고 있습니다.

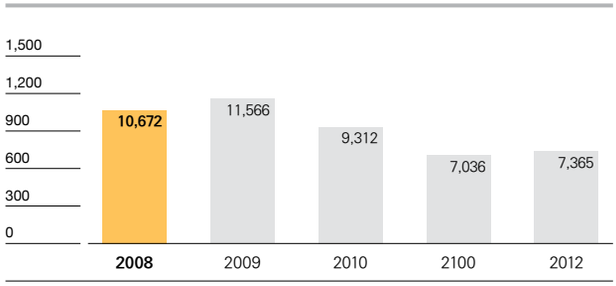
철도 분담률에 따른 CO_2 배출 저감량

철도 수송 분담률		CO_2 배출 감축량(천톤)	배출량 저감에 의한 절감예산(백만$)
여객	8%	92.3	33.26
	10%	1,679	60.46
	12%	2,434	87.66
화물	14%	1,484	53.45
	17%	2,802	100.89

연도별 R&D 투자액 (단위 : %, 억원)



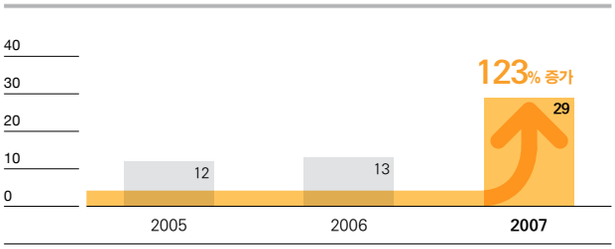
연도별 투자 규모 계획 (단위 : 억원)



● 2009년 출시될 KTX-Ⅱ

● 연구개발 투자(R&D)

특허 출원등록 실적 (단위 : 건)



특허 · 실용신안 출원등록현황 (단위 : 건)

	2006	2007
국제특허	–	1
특허	13	29
실용신안	3	3
합계	16	33

정부지원 현황 • 코레일은 국토해양부(전 건설교통부)로부터 PSO 보상, 철도공사 자구개선 지원, 철도 자동화시설 지원, 철도 차량구입, 내장재 교체를 지원받고 있으며, 또한 국토해양부(전 건설교통부)와 한국철도시설공단으로부터 수탁받아 국가 소유재산인 선로의 유지보수 등 수탁사업을 하고 있습니다.

정부지원 내역 (단위 : 억원)

	2005	2006	2007
정부 보상 및 지원사업	5,615	5,515	**7,724**
PSO 보상	3,000	3,486	**2,850**
철도공사 자구개선 지원	1,000	996	**3,571**
철도 자동화시설 지원	–	–	**1,000**
철도 차량구입	1,212	709	**303**
내장재 교체	403	324	**–**
정부 및 공단 수탁사업	3,854	3,643	**2,752**
국토해양부 수탁사업	1,766	1,709	**2,197**
시설공단 수탁사업	2,088	1,934	**555**
합계	9,469	9,158	**10,476**

3.2
요약 재무제표

요약 손익계산서

(단위 : 억원)

	2005	2006	2007
손익현황			
영업수익(매출액)	34,029	35,302	**35,703**
영업비용(매출원가+판매관리비)	39,402	40,639	**42,117**
영업손익	△5,373	△5,337	**△6,414**
영업외수익	2,499	4,087	**9,474**
영업외비용	3,188	4,010	**3,182**
법인세차감전순이익	△6,062	△5,260	**△122**
법인세비용	–	–	**△1,455**
당기순이익	△6,062	△5,260	**1,333**
사업군별 매출			
운송사업	24,636	25,613	**26,712**
부대사업	662	822	**881**
일반수탁사업	817	836	**737**
유지보수수탁사업	7,914	8,031	**7,373**

요약 대차대조표

(단위 : 억원)

	2005	2006	2007
유동자산	13,648	5,900	**13,446**
비유동자산	126,811	131,746	**128,691**
자산총계	140,495	137,646	**142,137**
차입부채	52,415	48,487	**49,545**
기타부채	5,580	7,670	**9,940**
부채총계	57,995	56,157	**59,485**
자본금	86,408	93,051	**92,893**
자본잉여금	–	–	**–**
이익잉여금(결손금)	△6,062	△11,321	**△9,989**
자본조정	2,154	△241	**△252**
자본총계	82,500	81,489	**82,652**

social value

chapter 4

바이올린의 아름다운 음색은
현의 조화로운 어울림에서 시작됩니다.
코레일은 함께 사는 삶, 조화로운 공생을 꿈꿉니다.

건강한 사회가 기업의 존재가치를 높이고, 임직원의 열정이 기업의 성공을 부릅니다.

협력사와의 상생을 통해 성장의 기반을 다지고, 고객과 주주의 성원을 통해 성장해 갑니다.

수익의 배분과 환원을 통해 공생의 유기적인 네트워크가 조화롭게 어우러집니다.

공생의 사전적 의미는 '서로 도우며 함께 사는 삶'입니다.

코레일은 사전 속에서가 아닌 현실에서 공생을 실천하고자 합니다.

조화로운 공생을 실천하는 코레일

4.1 고객만족을 위한 노력
4.2 임직원을 위한 배려
4.3 행복한 공존을 위한 실천
4.4 안전한 레일을 위한 노력

harmony

network

Disclosure on Management Approach

고객 성과관리를 위한 체계

비전 및 전략 >>

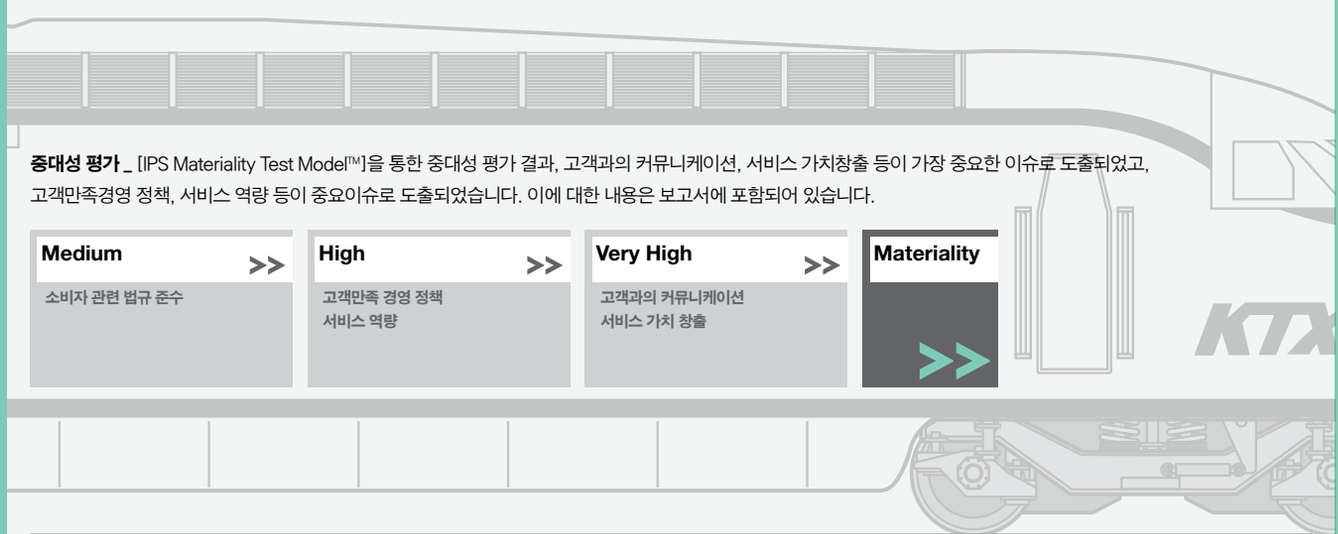
코레일은 비전과 연계하여 최고의 교통서비스 경쟁력 확보를 사업목표로 설정하고, 고객의 가치를 창조하는 고객만족(CS) 혁신, 인적서비스 역량 강화, CS 프로세스의 체계화를 통한 서비스 레벨 업(Level-up), 고객에 대한 사회적 책임 등을 CS의 전략적 방향으로 설정하였습니다.

추진과제 >>

고객의 의견을 적극적으로 수렴하고 반영하여 고객 맞춤 서비스를 개발·제공하고, 프로세스 개선 및 인적서비스 역량 강화를 통한 고객만족경영을 고객이 체감할 수 있도록 향상시켜 나가고 있습니다. 또한 고객의 요구를 서비스현장에 반영하고 공개함으로써 사회적 책임을 다하기 위한 노력도 충실히 이행해 나가고 있습니다.

담당조직 >>

- 고객만족센터는 코레일의 부분별 고객만족(CS) 총괄조정 및 서비스 전략 기획·조사·평가를 담당하고 있습니다.
- CS실무팀은 서비스별 자사의 CS에 관한 총괄기획 및 실적관리와 지사 내 CS 운영관리위원회 관리를 담당하고 있습니다.



중대성 평가 _ [IPS Materiality Test Model™]을 통한 중대성 평가 결과, 고객과의 커뮤니케이션, 서비스 가치창출 등이 가장 중요한 이슈로 도출되었고, 고객만족경영 정책, 서비스 역량 등이 중요이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

Medium >>	High >>	Very High >>	Materiality >>
소비자 관련 법규 준수	고객만족 경영 정책 서비스 역량	고객과의 커뮤니케이션 서비스 가치 창출	

주요성과 및 추진계획

	항목	주요성과			계획
		2005	2006	2007	2008
고객 만족도	국가고객만족도(NCSI)(점수)	64	67	**75**	81
	공기업 고객만족도(점수)	74	78	**86**	87
서비스 평가	역/열차 서비스 모니터링(점수)	83	90	**94**	94
	VOC 처리만족도(점수)	-	80.7	**82**	85
맞춤형	교육횟수	9	61	**70**	70
CS강화 교육	대상인원	731	3,131	**3,355**	3,500
서비스 다양화	자가발권율/금액(%, 억원)	7.7 / 1,824	10.0 / 2,307	**15.3 / 3,620**	19.1 / 4,519

4.1
고객만족을 위한 노력

코레일은 고객만족경영을 목표로 고객이 바라는 서비스를 파악하여 개선해 나가고 있습니다. 이를 통해 고객 서비스헌장 제정, 차량 정비, 안전성, 정시운행률 개선 등의 성과를 거두었으며, 고객 모니터링 결과를 토대로 기획한 테마열차 상품 또한 이용고객들의 호응을 얻고 있습니다. 또한 고객대표제 및 고객의 소리(VOC)를 활성화하고, 접점 서비스 개선을 위해 임직원 대상의 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

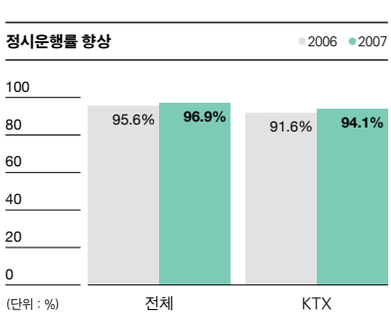
고객 정의

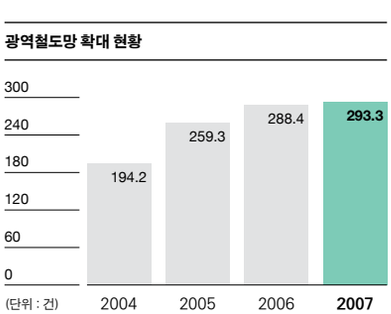
KTX 개통 등 영업환경 변화에 따라 고객의 요구가 다양화된 환경을 반영하여 고객을 4개의 유형으로 재정의 하였습니다. 새로 정의된 고객군은 열차를 이용하는 고객, 계열사 및 협력사, 임직원, 정부 및 일반국민입니다. 코레일은 고객군의 유형별 요구가치에 맞는 서비스를 제공하는데 역량을 집중하고, 이를 기반으로 고객의 가치를 창조할 수 있는 다양한 고객만족(CS) 혁신 사업을 추진하고 있습니다.

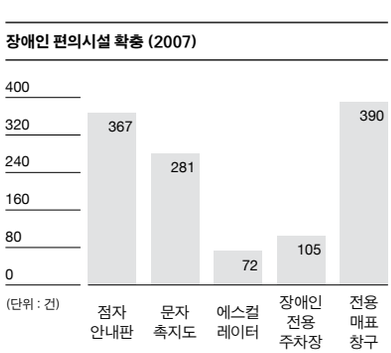
고객 유형별 차별화된 고객만족 서비스 제공

	열차를 이용하는 고객 (구매고객)	계열사 및 협력사 (가치전달고객)	임직원 (가치생산고객)	정부 및 일반국민 (가치흐름고객)
요구가치	• 빠른 서비스 • 즐거움이 있는 열차 여행 • 안전한 서비스	• 정보공유를 통한 협력방안 모색 • 서비스 전문성 교육 • 선택과 집중을 통한 서비스 미흡요소 개선 • 공정한 거래시스템 구축	• 보람된, 신나는 일터 조성 • 우수서비스에 대한 객관적 보상 • 상하좌우간 커뮤니케이션 통로 확보	• 공익서비스 확대 • 교통약자에 대한 배려
서비스 제공	• 정시운행 확보 • 신속한 서비스 대응력 • 다양한 상품개발	• 협력체제 및 one-stop 지원체제 활성화 • 공동교육활성화 • 간담회 정례회	• 근무형태의 다양화 • 경력개발 시스템 • 우수서비스 인센티브 • 주니어보드, korail tv개국 등 열린 조직 문화조성	• 열차접근성 확보 • 사회봉사활동 • 장애인 편의시설 확충 • 벽지노선 열차 운행 • 교통약자 운임할인

고객만족을 위한 개선현황



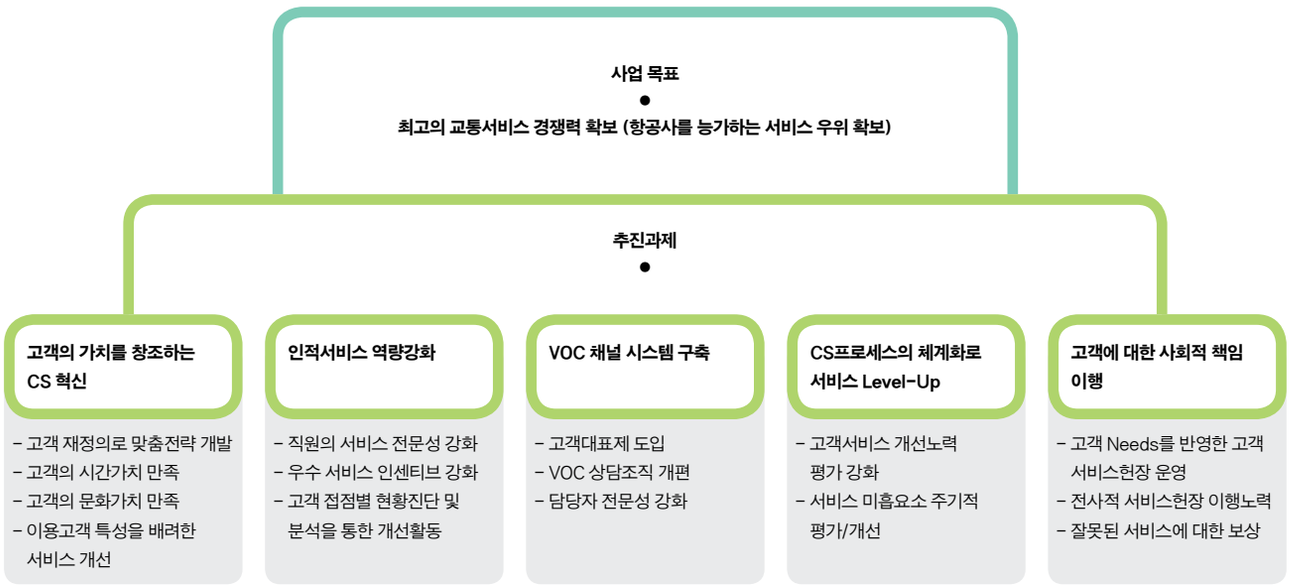




고객만족경영 추진 체계

코레일은 '최고의 교통서비스 경쟁력 확보'라는 고객만족경영 목표를 달성하기 위해 고객만족 서비스 핵심 역량과 서비스 시스템 정착을 통한 서비스 극대화를 이루어 나가고자 합니다. 이를 위해 고객의 가치를 창조하는 CS 혁신, 인적서비스 역량 강화, CS 프로세스 체계화를 통한 서비스 Level-up, 고객에 대한 사회적 책임 이행, VOC 시스템 구축 등의 추진과제를 성실히 이행해 나가고 있습니다.

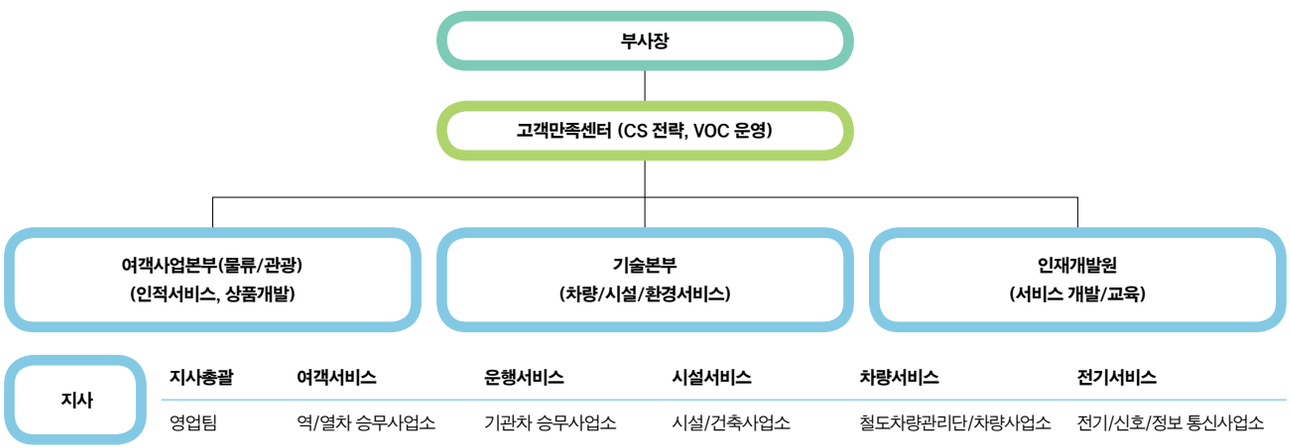
고객만족경영 사업목표 및 추진과제



고객만족경영(CS) 담당 조직

코레일의 CS활동은 고객만족센터의 주관 아래, 본사는 사업별 3개 본부의 부서별 CS 리더가 업무를 수행하고, 지사는 서비스별 6개 부서에서 실무를 담당하는 구조로 운영되고 있습니다.

고객만족경영 담당 조직



고객만족경영

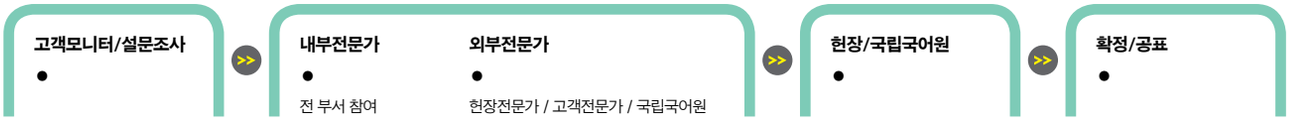
코레일은 모든 사업 및 영업활동에 있어 해당 국가 및 지역의 제반 법규를 준수하고 국내외 상거래 관습을 존중하고 있으며, 서비스 관련 법률 및 법규를 위반한 사항이 없습니다. 고객의 안전을 최우선으로 생각하고, 신속·정확한 정보제공을 위해 노력하고 있으며, 한국광고자율심의기구의 '광고자율심의규정'을 따르고 있습니다. 광고활동과 관련해서도 법률 및 법규를 위반한 사실이 없습니다.

고객 서비스헌장

고객 서비스헌장에는 코레일이 고객에게 제공하는 핵심적인 서비스에 대한 약속과 잘못된 서비스에 대한 보상이 공표되어 있습니다.

1998년 제정 이후 내·외부 영업 환경변화에 따라 다양한 고객 요구를 수렴하고 분석하여 고객의 눈높이에 부합하도록 개정하여 왔으며, 현재 적용되고 있는 헌장은 2007년 10월, 4번째로 개정된 것입니다. 주요 개정 내용은 기업의 사회적 책임 이행을 전문에 표명하고, 핵심이행 기준 중심으로 86항목 150개 기준을 59항목 92개 기준으로 간소화하였으며, 서비스 이행 기준의 82%를 계량화한 것입니다. 또한 제공된 서비스에 대한 평가와 잘못된 서비스의 시정 및 보상 내용을 포함한 분기별 이행실적을 2007년부터 공사 홈페이지(www.korail.com)에 게시하여 지속적인 모니터링과 피드백을 진행하고 있습니다. 고객 서비스헌장을 중심으로 코레일은 고객만족과 더불어 고객 가치를 창조하고자 최선을 다해 노력하고 있습니다.

헌장 개정 추진 프로세스



고객서비스 헌장 이행실적(요약)

항목	이행기준	실적(2007년 연간 실적)
안전성	열차주행거리(백만km)당 운전사고 및 인적사고 전년대비 10% 이상 감소	운전사고 : 0.25건(24.2% 이상 감소)
	2007년 목표 : 운전 사고 0.33건, 인적사고 1.40건 이하	인적사고 : 1.10명(21.4% 이상 감소)
신뢰성	천재지변, 사고를 제외하고 여객열차를 100% 계획대로 운행	100%
정확성	여객열차 정시운행율 96% 이상, KTX 5분 이상, 일반열차 10분 이상 늦지 않도록 운행	KTX 94.1% / 일반열차 97.8%
편리성	95% 이상의 고객이 5분 이내 승차권을 구입할 수 있도록 노력	주요역 승차권 구입 대기시간 공개
	철도고객센터 전화 응답률 평균 80% 이상 유지	61.2%
	소지품 분실시 최대한 찾아드리도록 노력	54,005건
쾌적성	열차(객차) 모니터링 시행 및 미흡한 점 개선을 통한 쾌적한 여행환경 유지	93.8점
친절성	우수 접객직원에 대한 고객의 칭찬	2,108건
사회공헌 활동	교통약자를 위한 10% 우선 좌석 배정	15%
	러브펀드, 포인트 기부 실적 및 봉사활동의 경제적 가치	26억 원
	고객을 위한 정례적 사은행사	313건
잘못된 서비스 보상	KTX는 예정시각보다 20분 이상, 일반열차는 40분 이상 늦게 도착하였을 경우 현금 또는 운임할인증으로 보상	81,078건
	전동열차가 1시간 이상 지연되었을 경우, 마지막 열차가 30분 이상 지연된 경우 보상	해당사고 없음
	좌석중복시 운임요금 반환	해당사고 없음
	민원처리지연시 예상처리기한 안내	1,458건
고객의 소리	인터넷, 엽서, 전화, 팩스 등을 통한 고객의견 수렴	47,576건
	우수제안고객 보상	110건
	고객의 소리 처리만족도	82.0점

고객의 요구가치

빠른 이동서비스 • 고객을 더 잘 알고 가까워지기 위해 고객만족도 조사, 접점진단 및 고객집단면접 등을 분석한 결과, 빠른 서비스(정시운행, 매표대기시간 단축)라는 고객의 핵심 요구가치를 도출하였습니다. 정시운행률 향상을 위해 KTX의 핵심부품 교체 및 개량을 통해 차량고장을 방지하고, 멀티형 관제사의 역량강화 교육 등을 실시하여 정시운행률을 95.6%에서 96.9%로 개선하였습니다. 또한 고객 만족을 위해 고객 서비스현장의 정확성 항목의 매표대기시간 이행기준을 7분에서 5분으로 강화하고, 서비스 품질의 목표치를 상향 조정하였습니다. 그리고 승차권 구입 편리성을 향상시키기 위해 자동발매기 재배치와 우체국 발매서비스(2007.1) 실시 등 체감 서비스를 개선해 나가고 있습니다.

정시운행률 향상을 위한 핵심추진실적

개선과제명	추진내용	담당부서
KTX MB*정상기능 회복	핵심부품의 교체 및 개량으로 차량고장 방지	차량기술단
멀티형 관제사 양성	멀티형 관제사제도 정립 및 역량강화교육	철도교통관제센터

• MB: Motor Block

다양한 문화서비스 • KTX 시네마 _ 고객의 요구에 부합하는 문화여행서비스를 창출하기 위해, 세계 최초로 시속 300km의 KTX에 영화관 개념을 도입하여 코레일의 브랜드 가치를 향상시켰습니다.
KTX 시네마는 상품기획 및 개발시에 사업리스크를 해결하기 위해 고객대표 모니터링을 실시하는 한편, 영화사와 전략적 제휴를 체결하여 투자비를 확보하였으며, 고속운행 화면떨림 현상을 제어하는 진동방지 기술 등을 개발하여 적용하였습니다.

지방자치단체와의 상생협력 문화서비스 _ 지자체와의 협력을 통해 2007년 4월부터 산악자전거(MTB) 레포츠 열차(2007년 이용고객 57,913명), 2007년 7월부터 강릉·동해·삼척 역간 해안절경을 80분간 감상하는 바다열차(2007년 이용고객 11,220명)를 운영하여 고객의 요구에 부합하는 서비스를 제공하고 있습니다. 그밖에도 와인열차, 레이디 버드(Lady Bird), 스키관광 열차 등의 특화된 서비스 상품을 제공하고 있습니다.

• 세계 최초로 고속열차에 영화관 개념을 도입하고, 고속운행시 화면떨림 현상을 제어하는 기술을 적용한 KTX 시네마

• 강릉·동해·삼척 역간 해안절경을 80분간 감상할 수 있는 바다열차

• 페달을 밟아 철로 위를 달리는 네바퀴 자전거인 레일바이크를 타고 즐거워하는 아이들

• 와인 시음과 함께 와인 만들기 체험, 소나무숲 산책, 국악박물관 관람 등 다채로운 이벤트를 즐길 수 있는 와인열차

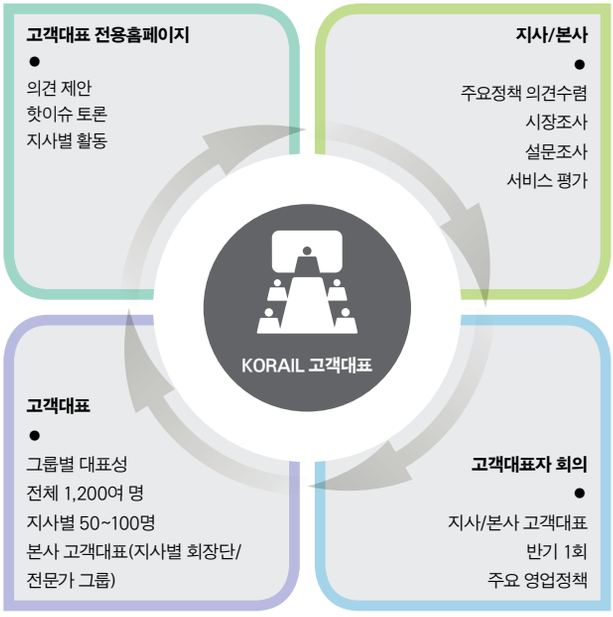
• 까페 등의 편의시설과 노래방기기, 이동식도서관, 전망칸, 소그룹 및 가족전용 객실 등 특화된 서비스를 제공하는 레이디버드

• 강원랜드 하이원 스키장과 연계하여 겨울철 스키시즌에 운영되는 테마열차로, 열차 안에 스키 적재공간이 마련되어 있으며 캐리커쳐 서비스 등 다양한 이벤트를 제공하는 스키열차

고객대표제

고객서비스 수준을 정확하게 평가하고 고객의 소리를 반영하기 위한 제도로 1997년 고객모니터제 등을 거쳐 2003년부터 2006년까지 전사모니터제를 도입하여 운영하였으며, 2007년에는 다양한 영업활동으로 인한 리스크의 모니터링을 위한 쌍방향 커뮤니케이션 채널 확보의 일환으로 코레일 프로슈머 제도인 고객대표제를 운영하게 되었습니다.

고객대표제 운영시스템

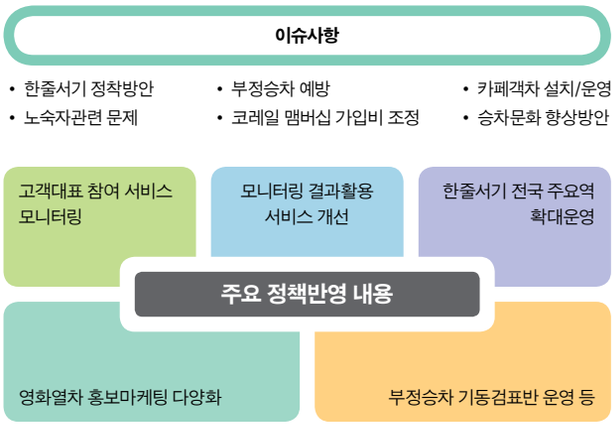


고객대표 모집 및 운영

구성	일반고객과 NGO 등 정책고객을 지역과 연령별로 안배
모집	본인신청(일반) 및 전문가 추천방식으로 참여도와 전문성 제고
역할	철도 운영의 전 영역에 고객의견 반영을 위한 적극적 활동 유도
운영	반기, 분기, 상시 활동 채널을 구축하여 상시 열린 고객채널 확보
피드백	과제관리카드(처리현황 공개) 상하반기 결산모임(결과 공개)
인센티브	참여시 현금성 포인트 및 테마열차 이용 상품권 등 제공

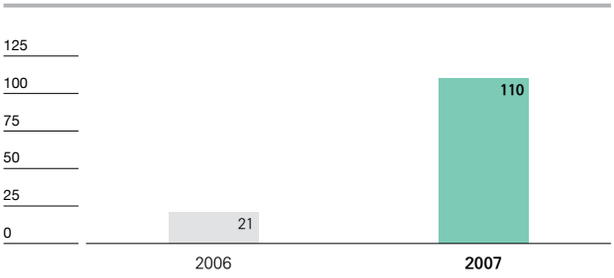
코레일은 총 1,200명으로 구성된 고객대표그룹을 학생그룹(Red Group), 주부그룹(Green Group), 사회적 약자그룹(Yellow Group), 기획력분석력 그룹(Blue Group), 지역사회·NGO그룹(White Group)으로 구성하여 특정계층 및 연령대에 편중되지 않은 사회 각계의 다양한 의견을 듣고자 노력하고 있습니다. 또한 온·오프라인 상시체계를 구축하고, 상·하반기 결산모임 개최 등을 통해 현장의 생생한 의견을 수렴하여 고객만족경영 실천을 위해 노력하고 있습니다. 또한 2007년 투명경영을 위한 정보공개 243건 중 공개 86건, 부분공개 27건이 이루어졌으며, 홈페이지 제도 개선 제안마당 운영으로 2007년 총 등록건수 1,200건 중 제안을 채택한 건수 3건, 중장기 검토 3건이 반영되었습니다.

고객대표제를 통해 도출된 이슈의 주요 정책반영 내용



고객제안 보상건수

(단위 : 건)



고객의 소리(VOC)

고객 의견의 반영현황을 관리하기 위해 개선관리 카드제도를 운영하고 있으며, 고객 불만을 적극적으로 청취하기 위해 현장에서 불만사항을 청취한 직원이 직접 개선을 건의할 수 있도록 고객의 흘린 한마디 담기(Want Slip)제도를 업무포탈 내에 신설(2008. 02)운영하고 있습니다. 그 결과 2008년 VOC 개선과제 선정위원회를 운영하여 VOC로 제기된 고객의견 78건 중 52건을 채택하여 28건을 완료하고, 24건의 고객의견을 반영하기 위해 추진 중에 있습니다.

또한 고객의 소리를 데이터베이스(DB)화하여 업무포탈 내 중요 고객의 소리(VOC)를 기상도(발생위험, 발생, 확산위험, 확산)로 표시하였습니다. 이를 통해 분야별 사전 대응이 가능하도록 월별 민원 예고제를 우선 시행하고 단계적으로 주별 예고제로 전환할 계획입니다.

고객불만사항 주요 개선내용

	고객의 소리(VOC)	개선사항
2007. 05	홈페이지 여객운송약관 상시 표출	예약화면 왼쪽 하단에 여객운송약관 등재
2007. 10	연계교통 홍보 및 안내 요청	홈페이지 메인화면에 배너 설치
2007. 04	구 KTX 패밀리 회원에 대한 안내 부족	보상 및 확인방법 안내문구 강화
2007. 10	홈티켓 인쇄테스트 안내 강화	홈티켓 인쇄 테스트 재발행 방법 안내 강화
2007. 05	홈페이지 내 예약보관금 반환배너 설치	홈페이지 메인에 바로가기 메뉴 설치

개선의견 관리 프로세스

의견제시(고객대표)	전용 홈페이지 / 의견등록 게시판 / 지사별 등록
⌄⌄	
의견분석(지사 담당자)	지사별(매월)
⌄⌄	
개선과제 선정(여객사업부)	팀회의 / 주관부서 검토 요청 / 개선과제카드 공유
⌄⌄	
의견회신 및 공지(피드백)	의견 회신 / 우수의견 선정 / 의견등록, 게시판

인적서비스 역량

고객만족 서비스 혁신의 틀을 재정립하기 위해 2004년 고객만족도 조사결과, 서비스 혁신 프로젝트 전담팀 활동 및 우수 기업 벤치마킹을 실시하였습니다. 그 결과로 인적서비스 역량강화의 필요성이 대두되었고, 적극적으로 역량강화 실행 프로그램을 실시하게 되었습니다. 임직원들의 자발적인 참여를 통한 고객만족경영 실현을 위해 교육훈련을 확대 강화하였으며, 고객만족을 지향하는 조직문화를 형성하기 위해 2006년부터 우수 친절직원(주간/월간)의 미담사례를 공유하고 보상을 실시하였습니다. 그 결과, 2007년 고객의 소리를 통해 접수된 친절직원 현황은 2,108건이며, 이 중 주간 친절직원 115명, 월간 친절직원 14명을 포상하였습니다. 그 외에도 고객 서비스 품질 향상의 전진기지로 '최고의 역(Best Station)'을 선정하여 사장 표창, 포상금을 지급하였습니다.

또한 서비스 매니저, CS코치 양성 등과 접점 인적서비스 강화를 위한 고객만족(CS) 관리자 심화 교육 및 워크숍을 시행하고 서비스 매니저를 132명에서 256명으로 확대 운영하였으며, 계열사와 함께 CS역량 교육 및 현장맞춤형 교육인 '출동 서비스아카데미'를 활성화하였습니다.

개선관리카드 (단위 : 건)

	건수	내용
고객대표(고객지원팀)	3	고객대표 홈페이지 개선 (게시판 신설, 지사별 분류, 메모기능) 각종 행사에 고객대표 참여기회 제공
서비스(여객마케팅팀)	1	아산역 환승할인 안내
서비스(유통관리팀)	1	SMS티켓 이용가능 승차권의 정확한 안내
서비스(열차영업팀)	1	야간열차 객실 안내 방송의 탄력적 운영
대구지사 영업팀	1	동대구역 출구측 홈티켓 전용출구 위치 변경

서비스 교육 시행현황 (단위 : 명)

	교육인원
접점직원	615
비접점직원	305

CS 프로세스

공기업 고객만족도, 고객의 소리 처리만족도, 서비스 모니터링 등을 내부 경영평가에 연계하여 인센티브를 차등지급하여 CS 참여도 제고 및 피드백을 실시하고, 자체 혁신평가에 고객만족도 향상을 위한 노력도를 반영하였습니다. 또한 자체 역/열차 모니터링을 시행하여 서비스 품질 상향평준화를 추진하고, 코레일 서비스 평가시스템(KSC)을 통해 집계된 역/열차의 변화도 모니터링 체크리스트에 따라 시스템을 조정·반영하여 서비스 품질을 관리하고 있습니다.

사회적 약자 이동편의시설

시각장애우가 보다 편리하게 철도를 이용할 수 있도록 돕기 위하여, 특수송신기를 통해 역사의 주요 개소를 음성멘트로 안내하는 설비인 시각장애우 음성유도기를 설치하였습니다. 설치 진행현황은 2007년 20개역 440대입니다.

또한 역 구내 장애인리프트 인근에 역무실 직원과 통화할 수 있는 비디오폰을 설치하였습니다. 비디오폰은 2007년 기준 안산역 외 7개역 19대에 설치되어 있습니다. 또한 이동이 불편한 장애우를 위한 장애인용 자동개집표기를 2007년에 52개역 132대 설치하여 운영 중입니다.

사회적 약자 이동편의시설 구축현황 (단위 : 개역/대)

	수
음성유도기	20 / 440
비디오폰	7 / 19
자동개집표기	52 / 132

● 접점 인적서비스 강화를 위한 지속적인 고객만족(CS) 관련 교육을 통해 CS 역량을 키워가고 있는 코레일 임직원들

● 친절직원, 최고의 역(Best Station) 등 임직원 친절도를 높이기 위한 코레일의 노력에 적극 동참하고 있는 임직원들

● 장애인을 위한 편의설비

Disclosure on Management Approach

임직원 만족경영 성과관리를 위한 체계

비전 및 전략 >>

코레일은 시간과 공간의 가치를 높여주는 Great KORAIL의 비전과 연계하여 전문인재육성, 능력과 성과중심, 바람직한 노사문화 등을 목표로 정책을 추진하고 있습니다.

추진과제 >>

능력과 성과에 기반을 둔 인사 및 보상체계, 역량중심의 교육체계 등을 통해 전문인재를 육성하고, 삶의 질 향상을 위한 선택적 복지 정책 등을 통해 임직원 만족도 제고를 추진하고 있습니다. 이러한 추진활동과 더불어 사내 커뮤니케이션 활성화, 노사 공동의식 형성 등 바람직한 노사문화 정착을 위해 꾸준히 실천하고 있습니다.

담당조직 >>

- 인사노무실은 전사 총무, 인사 기획 및 운영, 노사협력 및 복리후생을 담당하고 있습니다.
- 인재개발원은 전사 교육훈련 기획과 집행을 통해 전략적 인재양성을 담당하고 있습니다.

중대성 평가 _ [IPS Materiality Test Model™]을 통한 중대성 평가 결과, 복리후생 증진, 열린 대화채널, 자기개발 및 역량개발 등이 가장 중요한 이슈로 도출되었고, 노사관계, 임직원 인권존중, 임직원 고충처리 등이 중요이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

Medium >>	High >>	Very High >>	Materiality >>
고용안정 차별근절	노사관계 임직원 인권존중 임직원 고충처리	복리후생 증진 열린대화 채널 자기개발 및 역량개발	

주요성과 및 추진계획

	항목	주요성과			계획
		2005	2006	2007	2008
임직원 교육훈련	조직문화 지수(점수)	-	59.0	**66.4**	67.0
	교육예산(억원)	48	62	**90**	120
	교육인원(명)	42,071	91,954	**118,504**	170,000
	공통역량 교육(예산(억원)/인원)	171 / 726	25 / 17,564	**30 / 38,935**	33 / 45,000
	리더십역량 교육(예산(억원)/인원)	1 / 520	2 / 1,381	**5 / 6,196**	5 / 1,257

4.2
임직원을 위한 배려

기업의 소중한 자산인 임직원에 대한 배려와 신뢰의 공유가 기업과 나아가 사회를 지속가능하게 합니다. 코레일은 기회가 평등하게 배분되고, 성과에 따른 평가와 보상이 공정하게 이루어지며, 임직원 개개인이 스스로의 역량을 키워 회사와 함께 성장하고, 건강하게 삶을 즐길 수 있는 회사, 회사와 가정, 노와 사가 대립이 아닌 이해와 화합으로 어우러지는 일터를 꿈꿉니다.

좋은 일자리 제공

임직원 구성

코레일의 전체 임직원 수는 2007년 기준 31,678명이며, 평균 근속연수는 14.7년입니다. 사회형평적 인재채용 관리를 통해 공기업으로서 사회적 책임을 다하고 있으며, 철도 분야의 전문 인력을 중심으로 채용을 지속적으로 확대할 예정입니다.

직급별 임직원 현황 (단위 : 명)

	여성	장애인	국가유공자	지방인재	이공계	전체
임원	–	–	–	2	3	**7**
간부	15	4	3	482	250	**632**
사무직	287	32	16	8,767	2,910	**895**
영업직	1,642	188	118	242	112	**9,184**
기술직	34	16	9	1,281	1,168	**1,481**
현장기술직	244	462	226	18,037	10,531	**19,936**
별정직	1	–	–	5	1	**6**
특정직	119	–	–	124	31	**137**
총계	2,342	702	372	28,940	15,006	**31,678**

임직원 구성 현황 (단위 : 명)

		2005	2006	2007
고용	정규직	30,963	30,499	**31,678**
	계약직	3,020	2,972	**1,484**
	여성 관리자 수	16	18	**18**
	평균 근속연수(년)	14.0	13.4	**14.7**
	총 임직원 수	33,983	33,471	**32,818**
채용	여성	339	34	**339**
	장애인	8	–	**18**
	지방인재	1,089	123	**712**
	이공계	2,131	70	**597**
	전체 채용 인원	2,874	166	**889**
이직	이직률(%)	1.6	3.2	**2.9**

평등 고용원칙 준수

윤리강령(제2장 8조, 제6장 3조)에 따라 성별·학력·연령·종교·출신지역·신체장애 등에 의한 차별을 금지하고 있습니다. 교육 및 승진에 있어 개인의 능력과 자질에 따른 균등한 기회를 부여하며 성과와 업적에 대해 공정하게 평가하고 보상하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 신입사원 채용시에는 응시연령 및 지역제한을 폐지하여 차별 없는 열린 채용을 실천하고 있으며, 2005년부터 지방인재 채용인원, 2006년부터 이공계 전공인력 채용인원을 지속적으로 확대하고 있습니다. 2007년 12월 말 기준으로, 임직원 평균 근속연수는 14.7년이며 신입사원 초임은 약 2,600만원입니다. 남자의 평균임금은 5,614만원이며, 여자의 평균임금은 4,835만원으로 타 공사와 비슷한 수준입니다.

여성인력 활용과 편의 제공 • 남녀 간의 평등한 기회보장과 여성의 직업능력 개발 및 고용촉진을 위하여 2007년부터 양성평등 채용 목표제를 도입하여 최종 517명(채용계획 507명 초과)을 채용하였습니다. 또한 2005년부터 여성인력 능력개발 기회의 실질적인 확대 및 여성우대 정책 강화를 위하여 채용·보임 등을 통해 본사/지사 정규직 여성인력 규모를 지속적으로 확대하였습니다. 그 결과 2007년 여직원의 기획·스탭 부서 보임이 600명으로 전년대비 33% 증가하였습니다. 코레일은 여직원 지위향상 및 복지증진을 위하여 여직원 법정근로 준수 및 생리/태아 검진 휴가제도 운영, 산전·후 휴가 및 유·사산 휴가 시행(남성 직원의 유급보호휴가 포함), 남녀 공통 육아휴직(1년) 운영 및 임금지급(기본급1/2), 육아휴직급여(월 50만원), 산전·후 휴가급여(90일분), 출산비 지급 등을 실시하고 있습니다. 2007년에는 직장보육시설 건립 확대를 통해 육아보육 지원 시스템을 개선하였으며, 매년 1~2개소 건립을 추진하고 있습니다.

장애인 고용기회 확대 • 코레일은 장애인 고용기회를 확대하기 위해 채용 우대방안을 시행하고 있습니다. 목표비율 미달시 공채인원의 5%를 구분 모집하고, 장애인이 근무가능한 분야의 채용인원 중 2%를 구분 모집하였으며, 정부기관의 추천을 받아 특별채용 등을 실시하였습니다. 그 결과, 2007년 장애인 고용촉진법 및 직업훈련법에 의한 법정 의무고용비율 2%(393명) 대비 1.6%p 초과한 총 702명을 채용하였습니다.

지방인재 및 이공계 채용 기회 확대 • 2005년부터 지방소재 학교를 대상으로 지방인재 채용목표제를 실시하여 채용비율을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다. 2005년 전체 채용인원 2,874명 중 38%인 1,089명, 2006년 전체 166명 중 74%인 123명, 2007년 전체 889명 중 712명을 채용하여 80% 수준으로 확대되었습니다.

비정규직의 정규직화 • 비정규직의 처우 개선을 위하여 2007년 일반직 7급 및 특정직을 신설하여 공기업 최대 1,392명을 정규직으로 전환하였으며 기존 정규직과 동일한 인사관리를 적용하고 있습니다.

임직원 인권 존중

코레일은 근로기준법과 국제노동기구의 아동노동 및 강제노동 금지 규정을 준수하고 있습니다. 또한 단체협약과 취업규칙에 따라 인권 및 근로조건과 관련한 규정을 준수하고 있습니다. 임직원의 인권보호를 위하여 윤리강령 제2장 8조에 따라 성희롱 예방 규정을 준수하고, 고충처리 절차에 따라 인사고충, 산업안전, 복지고충 등의 임직원 고충사항을 처리하고 있습니다.

2005년부터 1급 이상 간부급 임직원 전원을 대상으로 기업 윤리경영의 이해에 대한 교육을 실시한 것을 시작으로, 2006~2007년까지 전 임직원을 대상으로 윤리경영 교육을 실시하였습니다. 2008년부터는 역할과 책임을 기준으로 교육대상을 구분하여, 사원급/중간관리자급/간부급별로 차별화된 코레일형 윤리경영을 실시하고 있습니다. 또한 윤리 및 성희롱 예방교육을 연중 실시하여 법정필수이수과정으로 교육을 진행하고 있습니다.

인재육성과 성과중심의 인사관리

인사관리의 공정성과 전문성

2007년 인사관리 방향으로 글로벌 경쟁력을 갖춘 인재 선발·육성 및 성과·역량 중심의 인사관리 실천을 정하였습니다. 인사관리의 공정성과 전문성을 향상시키기 위해 3단계에 걸친 중장기 세부 추진계획을 수립하여 실천하고 있습니다.

인재육성 목표와 전략

인재육성 목표	혁신 지향적 전문 인재육성		
인재육성 전략	**개인과 조직의 변화 지원**	**역량강화 (공통/리더십/직무)**	**자기 주도적 평생학습**
	개인과 조직의 변화와 혁신으로 고성과 창출	역량모델링을 통한 역량별 교육체계	e-learning, 현장중심의 학습 조직화, 사업전략과 연계된 교육
인재육성 기반	**교육 인프라 선진화** 인적자원관리(HRM)와 유기적인 연계↔역량중심 교육체계↔교육계획·실행↔분야별 전문인재 관리체계		

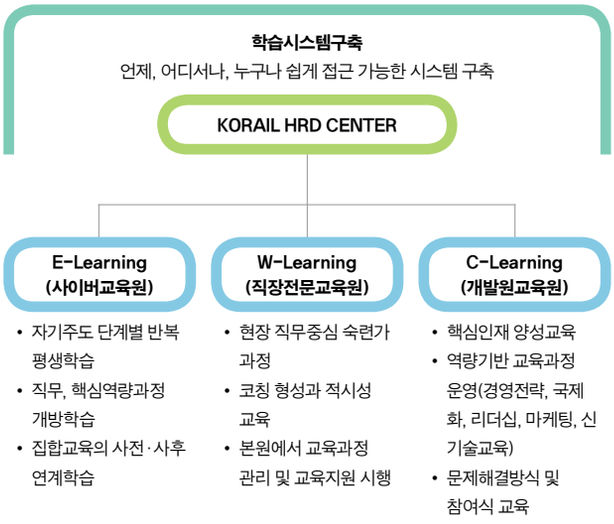
인재양성 시스템

분야별 전문인재(specialist)의 전략적 육성을 위하여, 분야별·계층별 역량모델링을 통한 역량중심의 교육체계를 구축하고 교육성과의 효과성 제고를 위한 육성목적별 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

교육훈련 체계 • 역량중심 교육체계 구축을 통한 인적자원 경쟁력 강화를 위하여 2005년 중장기 인재양성 계획을 수립하고 2007년 교육혁신을 통해 인재개발 전략을 재편하였습니다. 이를 통해 상시학습문화 정착을 위한 교육이수학점제를 도입하고, 역량별(공통역량, 리더십역량, 직무역량, 개인역량) 교육 프로그램을 다양화하여 역할 단계별로 제공하고 있습니다.

교육훈련 현황 • 공통역량 교육은 역량모델링을 통해 선정된 4가지 공통역량(고객지향, 혁신적 사고, 팀워크, 윤리성)의 역량별 행동특성 등을 고려하여 교육과정을 설계하고 있으며, 이를 통해 윤리경영 및 청렴도 교육, 조직 활성화, 변화관리, 고객만족경영 등의 과정을 전사원이 연 1회 이상 이수할 수 있도록 하고 있습니다.

교육체계도



리더십역량 교육 _ 직급별로 수행해야 할 역할에 따라 전략형 리더(1급-2급), 성과형 리더(3-4급), 셀프리더로 구분하고, 전략형 리더 양성을 위하여는 전략적 사고, 비전제시형 교육과정을, 중간 리더급이 해당되는 성과형 리더 양성과정으로는 대인관계능력 및 코칭능력 향상을 위한 커뮤니케이션 스킬 과정 등을 운영하고 있습니다. 아울러 신입사원들에게는 문제해결 기법을 중심으로 한 교육과정을 제공하고 있습니다.

교육체계 개발 방향

- 역량 단위로 교육프로그램 제공
- 역량별 교육프로그램의 다양화(On, Off Line 동시 제공)

- 역량 단계별 교육과정 세분화
- 기본과정 / 심화과정의 2단계로 구성

- 직원별 공통적으로 필요한 역량에 대한 공통역량교육 프로그램 제공
- 각 직렬별 LRM 제공

직무역량 교육 _ 업무유사성을 고려하여 12개 분야(경영기획, 영업기획, 영업, 차량기획, 차량기술, 시설기획, 시설기술, 전기기획, 전기기술, 부대사업, 기술개발, 특수)로 직무 분야를 세분화하고, 직무수행을 위한 필요역량(전문지식 및 기술, 규정관련지식, 유연성/적응성 등)에 맞춘 맞춤형 직무교육을 운영하고 있습니다.

외국어/정보화 교육 _ 직원들의 글로벌 IT역량 배양을 위해 87개의 사이버 외국어 강좌를 개설하여 연중상시 제공하고 있으며, 국내외 공인정보화 자격증 취득과정을 운영하고 있습니다.

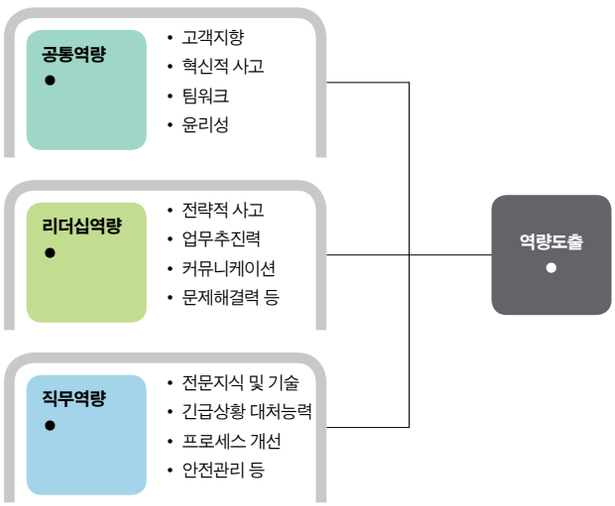
기타 교육 _ 정보보안 및 성희롱 예방교육 등 법정필수 교육을 상설 운영 중이며, 임직원 만족이 곧 업무능률 향상로 직결된다는 인식 아

인재양성 추진 로드맵

		2007	2008	2009~2010
단계		기반조성기	도약발전기	심화성숙기
인재육성방향		성과중심의 HRD 추진체계 구축	핵심/기반인력의 전략적 육성	인재상 구현
중점추진 과제	변화와 혁신의 선도적 역할	• 인재상 정립 • 윤리경영, 조직활성화, 변화혁신과정 확대 • 계층별 리더십 교육 도입	• 분야별 전문인재육성 • 인재 Pool 관리 • 사내 강사의 양성	• 분야별 전문가 및 글로벌 전문가 • 단계적 배출 • 교육컨설팅 사업진출
	역량중심 교육체계 구축	• 역량별 교육과정 개발(공통/리더십/직무) • 분야별 LRM 설계	• 역량진단프로그램도입운영 • 역량별 LRM 정비 • 교육성과분석 Tool 개발	• 인재양성 체계 정착 • 역량진단에 의한 개인별 특성에 맞는 • 역량개발
	평생학습 기반 조성	• 신기술교육강화 • 경력개발계획 시행 • 생애설계교육 도입 • 학습조직 운영도입 • 역량별 E-Learning 확대	• 맞춤형 직무전환 교육프로그램 운영 • 멘토링제 도입을 통한 학습지원 체계 구축 • 학습조직활동 활성화	• 학습하는 기업문화 정착 • 사내대학운영 • E-Learning 사업진출

래 재테크 강좌 등 연령별(45세 이하, 45세 이상, 퇴직예정자 등) 생애 설계(Life Plan) 과정도 운영하고 있습니다.

역량 중심의 교육체계



교육현황 및 계획

	교육인원(명)	교육시간	교육비	
		1인당(시간)	공사전체(억원)	1인당(천원)
2005	33,157	21	76	238
2006	93,687	60	62	194
2007	135,082	88	79	247
2008	170,000	111	120	375

• 교육시간 산정 : 1인당 평균 교육수강 실적, 1과정당 21시간 기준

교육훈련 제도는 임직원들의 상시학습 체계 구축과 자기계발 노력 정도에 따른 공정한 인사평가를 위해 교육학점이수제를 도입하여 운영하고 있습니다.

전문인력 확보

코레일은 철도에 적합한 우수역량을 갖춘 인재 확보를 위하여 2006년 신입사원 채용 및 교육전략을 수립하고 이를 실천에 옮기고 있습니다. 인턴십을 제공하여 실무 이론과 현장 경험을 쌓을 수 있는 기회를 제공하고 있으며, 2007년부터 신입사원 채용 시 기존 인턴제도의 임용 전 교육방식에서 연수/수습형 인턴방식으로 전환하였습니다. 또한 우수인력 확보를 위한 채용시스템을 구축하여 채용 업무의 신속화 및 효율화를 도모하고, 정보제공 보강, 채용 FAQ 보완, 편의프로그램 개발(SMS, E-mail 발송 등) 등을 통해 입사 지원자들에게 질 높은 서비스를 제공함으로써 긍정적인 기업 이미지 형성과 우수인력 확보를 도모하고 있습니다. 2008년에는 역량면접 방식(평가센터)을 도입하여 프리젠테이션, 심층면접, 집단토의 등의 다양한 면접 툴을 개발함으로써 차별화된 분야에 적합한 인재를 선발하기 위한 노력을 계속하고 있습니다.

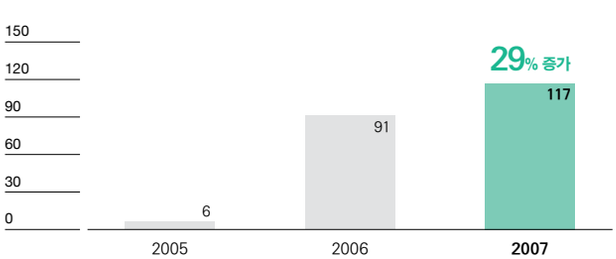
경력개발 시스템 운영

그동안 코레일은 책임자 양성 중심의 경력개발과 순환보직 방식의 경력개발 시스템 운영에 있어 체계적인 경력개발 기준 및 절차 등이 부족하였습니다. 직무역량 향상 및 직무전문가 육성, 조직과 개인의 요구를 조화시킨 경력개발 시스템 마련을 위해 2007년부터 경력개발 시스템 운영과제에 따라 경력개발 트랙(Track) 및 표준이동경로(Career Path)를 운영하고 경력상담시스템인 경력개발계획 및 경력상담을 운영하고 있습니다.

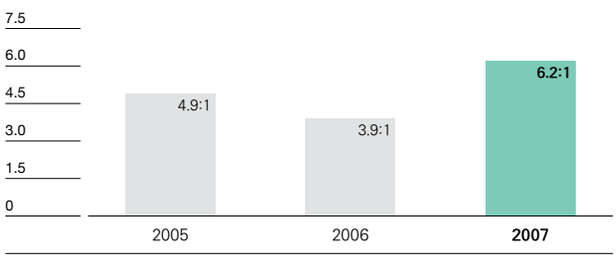
성과중심의 보직운영

코레일은 능력과 성과중심의 인사기반을 마련하기 위하여 직급과 직위를 분리한 역량중심의 인사운영을 도모하고 있습니다. 2007년부터 인사발탁, 인사장벽 철폐, 성과주의 파견제도를 새롭게 실시하였으며 2005년부터 실시한 직위공모방식을 지속적으로 확대하여 공개경쟁 기반을 조성하였습니다. 그 결과, 2007년 16명에 대한 인사발탁이 시행되어 3급을 2급 팀장급에 임명(4명), 3급이 2급 업무 수행(8명), 3급 중 업무실적 우수자를 2급으로 특별승진(4명)되었습니다. 또한 직렬간 교차보직(12명) 및 타직렬 전환(49명)이 이루어졌으며, 직위공모 수는 2006년 대비 29% 증가, 경쟁률은 전년 3.9:1에서 6.2:1로 증가하였습니다.

직위공모 수 (단위 : 건)



직위공모 경쟁률



공정한 평가문화

코레일은 업무능력 및 성과에 대한 공정하고 객관적인 평가를 통해 능력과 성과중심의 인사관리를 실현하고 있습니다. 2005년부터 업적/역량 평가 및 보상 추진전략을 수립하여 평가내용 및 대상을 지속적으로 확대하고 평가결과에 따른 연봉지급 대상 및 연봉인상 방식을 발전시켜 왔습니다.

2007년부터 2급 이상 업적/역량평가 체계를 구축하여 종합적으로 평가 및 피드백하고, 평가결과를 5단계로 분류하여 보상에 반영하고 있습니다. 평가제도의 객관성 및 신뢰성을 제고하기 위하여 업적평가 60%, 다면평가 20%, 청렴도 평가 10%, 위원회 평가 10%로 구성하여 종합적으로 평가하고 있습니다.

업적/역량 평가 및 보상 추진전략

추진단계	~2006	2007	2008
평가	근무평점	2급 이상 업적/역량 평가	2급 이상 업적/역량 평가
연봉대상	2급 이상	2급 이상 및 전문직	2급 이상 및 전문직
연봉인상	동등 인상	차등 인상 실시	차등 인상폭 확대

성과와 연동된 보상체계

연봉제형 임금구조를 정립하기 위하여 2005년부터 연봉지급 대상 및 연봉인상 방식을 확대시켜왔습니다. 2007년부터 연봉제 대상자의 정기승급제도를 폐지하고 연봉 밴드화 도입, 직책별(직무등급별 : Broadband) 기본연봉 차등제(누적식)를 시행하였습니다. 또한 인센티브 차등을 개인/조직 평가와 연계하여 차등 폭을 2006년 대비 10% 확대하였으며, 연봉제 대상자를 전문직 2급 이상에서 전문직 3급 이하로 확대 적용하였습니다. 코레일은 능력 및 성과에 따른 기본연봉제도를 점진적으로 확대하여 개인목표관리를 통한 성과주의 문화를 확산하고자 합니다.

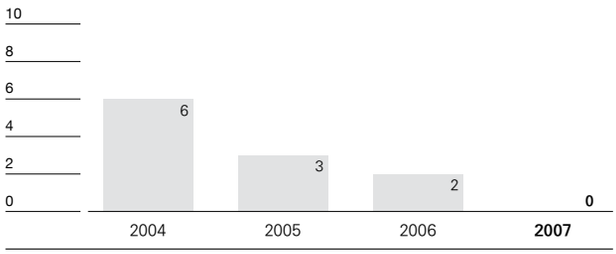
직원의 보건안전 관리

산업안전보건위원회 운영

산업안전보건위원회는 현장 안전보건을 관리하는 최고 의결기구로 임직원의 보건, 안전을 최상의 상태로 유지하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위하여 안전, 보건 관련 주요 사항을 처리하고 있으며, 2007년 3회의 협의회의를 거쳐 신체검사 및 특별적성검사와 관련된 안건을 협의하였습니다.

코레일은 근로자의 정기적인 건강진단 결과를 통해 추적검사 등의 적절한 작업환경 개선 조치를 취하는 등 국제노동기구(ILO) 협약을 준수하고 있으며, 수송안전실 내에 산업안전보검팀을 두어 임직원의 보건, 안전을 최상의 상태로 유지하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위한 안전, 보건 관련 주요사항을 처리하도록 하고 있습니다.

직무사고 사망자 현황 (단위 : 명)



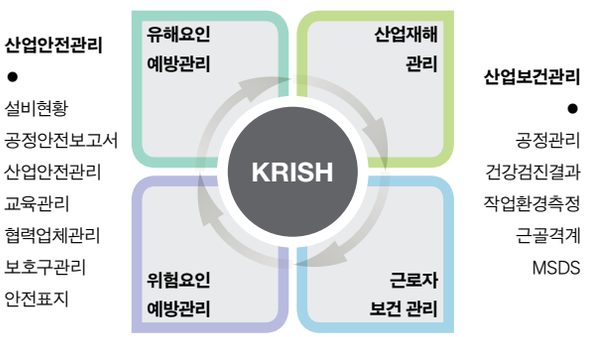
산업안전보건팀 주요활동

- 산업안전보건 관련 계획의 수립 및 총괄
- 산업안전보건 관련 사규의 제정관리
- 산업재해 분석 및 예방대책 수립
- 산업안전보건에 관한 교육 및 지도점검
- 중앙산업안전보건위원회 운영에 관한 업무
- 건강진단 실시계획 수립(본사 건강진단업무 포함)
- 기타 산업안전보건 관련 법령에 의한 산업안전업무

산업안전보건 시스템 구축

2007년 철도 산업안전보건 시스템(KRISH; Korean Railroad Industrial Safety & Health)을 구축하여 안전보건 체계를 강화하였습니다. 분산된 안전보건 정보를 통합하여 기준체계를 확립하였으며, 시스템에 의한 예방활동 중심의 기능을 강화하고 전사자원관리 시스템(ERP)과의 정보 연계로 업무 효율성을 높이고 있습니다.

산업안전보건 시스템



산업안전보건 관리체계 정비

공사체제 전환 이후 산업안전보건의 중요성이 더욱 부각되고 이슈화됨에 따라 산업안전보건 관리 제도 및 조직을 정비하였습니다.

2006년 7월 산업안전보건 분야 업무를 안전관리 규정에서 분리, 별도 규정으로 체계화하여 제정·시행하였으며, 지사 및 부속기관에 25개, 62명의 전임 안전관리자를 배치, 운영하여 자율안전 여건을 마련하는데 주력하였습니다. 2007년에는 현업기관의 산업안전보건 업무 이행 실태를 점검하고, 산업안전보건 법령 이해도 측정 및 산업안전 역량강화 워크숍을 개최하여 산업안전보건 관리 역량강화에 힘쓰고 있습니다.

철도운행 자격관리

인적오류 예방을 위한 철도운행 관련 종사자의 기본요건 확보를 위해 기관사 및 관제사를 대상으로 신체 적성검사를 시행하였으며, 불합격자에 대해 당해 보직 불가, 책임도가 낮은 직무로의 전보 등의 조치를 취하였습니다.

승무적합성 검사를 통해 승무 전 피로정도와 질병유무, 음주여부를 확인점검 후 조치를 취하여 승무직전의 인적 적합성을 확인하고 있으며, 운행 조건 등에 대한 안전교육을 시행하고 있습니다. 차종별(KTX, 디젤기관차, 전기기관차, 전기동차) 으뜸기관사를 선발하여 학습동기를 부여하고 운전기술 향상을 도모하고 있으며, 관제사 업무수행능력 평가를 지속적으로 실시하고, 관제사 예비자원을 확보하여 실무수습교육을 시행하고 있습니다.

산업안전보건 관리 역량강화

활동사항	
현업기관의 산업안전보건 업무 이행실태 점검 (2007. 5)	• 산업안전보건 마인드 확산 및 산업안전보건법 이행실태 점검 (17개 지사 및 철도차량관리단) • 산업안전보건 관리 이행실태 및 보건관리 실태 등을 파악하고 현지지도
산업안전보건 법령 이해도 측정 (2007. 10)	• 대상 : 관리감독자, 안전관리자, 보건업무 담당자 등 223명 • 방법 : On-Line 상 일괄 측정 • 결과 : 평균 89.6점 획득(상급 수준으로 평가)
산업안전 역량강화 워크숍 개최 (2007. 11)	• 전문교수를 비롯한 내 · 외부 전문가를 초빙하여 전문지식 습득 및 토론 • 대상 : 안전관리자 및 보건업무 담당자 등 62명

승무적합성 검사

산업안전보건 교육

산업안전보건 교육(산업안전보건법 제 72조 : 관리감독자에 대한 법적의무교육)을 준수하여 산업안전보건 교육 프로그램을 개발, 교육을 실시하고 있습니다.

사이버 교육 • 2007년부터 사이버 교육과정을 개설하여 관리감독자 총 4,656명을 대상으로 6주 40시간의 교육을 실시하였습니다.

산업재해 교육 • 산업안전보건 업무 실무용 핸드북을 발간하여 산업안전보건 법령 등에 대한 이해를 증진시키고 실무에 활용할 수 있도록 하였을 뿐만 아니라, 철도사고 사례집 및 분석보고서를 발간하여 직원들의 안전관리에 대한 경각심 및 안전의식을 높이고 재발방지에 활용하였습니다.

복지제도

복리후생 제도

코레일은 임직원의 건강과 안전, 행복을 추구하고 있습니다. 임직원의 요구를 파악하여 삶의 질을 향상시키기 위한 수요자 위주의 선택적 복지제도 등 다양한 후생복지 제도 및 시설을 운영하고 있으며, 공제조합 운영 및 철도새마을 금고 운영을 통해 금융 안정을 지원하고 있습니다. 보증제도완화(3인→1인), 대부자격 완화(조합원 가입 후 1년 이상→1개월 이상), 대부신청 방법 개선(지사경유 신청→본인이 우편으로 본사에 신청) 등의 제도 개선이 시행되었습니다.
또한 임직원들의 육아부담 경감을 위해 보육시설을 설치·운영하고 있으며, 지방에 근무하고 있는 직원 자녀의 학습 지원과 쾌적한 환경 제공을 목적으로 직원 자녀 기숙사를 운영하고 있습니다.

복리후생제도

	주요 내용
법정보험	4대 법정보험(건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험)
전 직원 공통 적용	경조비, 재해 부조금, 교육비, 장학금, 동호회비, 업무 외 단체 상해보험, 의료비
시설지원	사원주택, 자녀기숙사
선택적 복리제도	2007년 개정 시행 • 직원가족 승차증을 직원가족 할인증으로 대체 및 기타 복지제도 통폐합
위탁계약 및 비정규직 대상	정규직 수준으로 개선 • 휴가제도, 경조비, 교육비, 의료비, 철도장학금 지급 • 사원주택 및 관사입주, 직원 자녀 기숙사 입주 • 선택적 복리제도, 단체 상해보험 가입

퇴직급여제도 • 공사 전환으로 인해 변경된 퇴직급여 적용은 20년 이상자의 경우 공무원 퇴직급여(연금 포함) 지급, 20년 미만자의 경우 연금수급권 보장을 위한 공무원 연금법 특례 적용으로 불이익을 보완하였으며, 전체 임직원 중 공무원 연금수급자는 34%, 공무원 연금 특례적용자는 57%, 연계자(공무원 재직기간을 공사 재직기간에 포함하여 공사 퇴직금 수령)는 9%입니다. 코레일은 2005년 12월부터 시행된 퇴직급여제도 도입을 위하여 2007년 1월부터 3월까지 컨설팅을 실시하였으며, 2007년 2/4분기 정기 노사협의회 안건으로 퇴직연금제도 도입 후 희망자에 한하여 확정급여형 우선가입을 제안하였습니다.

가족친화경영

코레일은 임직원 가정의 안정을 위하여 근무환경 개선을 위한 노력을 지속해왔습니다. 2007년 노사 한마음, 한가족 공동행사를 추진하여 상호 이해와 협조를 바탕으로 한 노사화합 분위기 강화와 한가족으로서의 일체감을 함양하였으며, 2007년 2월에는 설맞이 노사가 함께하는 1사1촌 나눔장터를 개최하였습니다. 또한 노사 파트너십 재정지원 사업을 추진하여 2007년 6월 충북지사와 노동교육원 협정서를 체결하였습니다. 그밖에 신뢰회복 프로그램으로 노사한마음 체육행사 및 자연보호 캠페인 공동전개, 노사관계 발전 및 신뢰회복 대토론회, Together Korail 세미나, 노사간부워크숍 등을 지원하였습니다.

건전한 노사관계

노동조합 현황

코레일은 노동조합 결사자유의 권리를 존중하며, 노동조합 및 대표기구 결성을 보장하고 있습니다. 노동조합은 1947년 전국철도 노동조합으로 설립되었으며 2006년 산별노조인 전국운수산업 노동조합으로 전환되었습니다. 임직원들은 유니온 숍(Union Shop) 협약에 따라 입사와 동시에 조합원으로 가입되며, 기간제 근로자는 자유의사에 따라 조합에 가입할 수 있습니다. 2007년 12월 31일 기준으로 정규직 근로자 중 77.9%(25,006명)와 기간제 근로자 33.2%(393명)가 노동조합에 가입되어 있습니다. 또한 임직원은 부당노동행위에 대해 국가 행정기관인 노동위원회와 법원의 구제제도를 통해 도움을 받을 수 있습니다.

최근 3개년 노사관계 현황

	주요 노사관계 사항
2005	최소인력으로 근무체제 전환 탄력적 근로시간제 도입 기능직과 일반직 통합 연금불이익 문제 해소 평화적 체제전환 무분규
2006	정기협약과 특별협약, 중재제정 통합 갱신(교섭비용 최소화) 경력중심의 근무평정 요구 배제(경력평정 60% 요구 → 30% 합의) 기관사 근무체계 도입(108년 지속된 근무체계 변경) 산업안전 기준 강화 및 설비의 연차적 확충 합의 해고자 전원복직 및 비정규직 차별 철폐를 파업사유로 3/1~4일까지 4일간 파업
2007	임금협상 교섭횟수(16회) 및 교섭기간(17일) 단축 명절휴가비 축소(임금체계 단순화 토대 구축) 근무실적에 따른 수당체계 도입 무분규

열린 대화 채널

'근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률'에 따라 노사협의회를 설치하여 27개 지사와 3개 관리단 315개 사업소를 운영하고 있습니다. 또한 복리후생 증진을 위한 '후생복지위원회'와 근무복 및 안전보호구의 개선을 위한 '피복제정 및 보호구선정위원회'를 설치하여 상설 협의체로 운영하고 있습니다. 당사는 2007년부터 고충처리 사이버 상담실을 운영 중이며, 접수된 상담에 대해서는 2일 이내에 신속하게 신뢰성 있는 회신을 보내도록 하여 노사 간의 원활한 의사소통을 위해 노력하고 있습니다.

중앙노사협의회 • 노사협의회는 노사 간의 공식적인 대화채널로, 중앙노사협의회는 2006년까지 연 1회 실시되었으며 2007년부터 연 2회 개최하고 있습니다. 코레일은 노사 간의 참여와 협력을 통하여 노사 공동발전을 추구하며 근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률을 준수하고 있습니다.

본사 노사협의체 • 본사 분야별 노사협의체로 직종별 노사협의, 산업안전보건위원회, 후생복지위원회, 노사공동위원회를 두어 노사 간 대화채널의 다양화를 통해 노사현안이 단체교섭안건으로 집중화되는 것을 방지하고, 임금협상이나 신규제도 도입은 중앙노사협의회를 통해 운영하고 있습니다. 2007년 한 해 동안 본사 분야별 노사협의는 총 59회(직종별 노사협의 41회, 산업안전보건위원회 3회, 후생복지위원회 11회, 노사공동위원회 4회) 이루어졌으며, 지사 노사협의는 정기 노사협의회 96회, 노사 현안협의 190회, 노사 간담회 403회가 이루어졌습니다. 또한 ERP 운영, 해고자 비정규직 보호 관련 사항을 논의하기 위한 특별협의체를 운영하고 있습니다.

고충처리 제도

2005년부터 고충처리 제도를 도입, 고충처리 상담실을 운영하여 임직원의 고충사항을 파악하고 있습니다. 2006년 사이버 시스템을 구축하고 2007년부터 본격적인 사이버 상담실 운영을 통한 고충처리를 실시하여 전년대비 고충건수가 45% 감소하였습니다. 고충처리는 지사 및 관리단, 본사 소속 고충처리위원이 담당하고 있으며, 접수된 고충사항에 대해서는 반드시 피드백을 실시하고 있습니다.

고충처리 현황 (단위 : 건)

	인사	산업안전	복지	기타	합계
접수	444	10	166	20	**640**
처리	318	10	164	20	**512**

임직원 만족도

GWP (Great Work Place: 일하기 좋은 직장) 개념에 기반한 직무만족도 조사를 신뢰, 자부심, 재미의 3개 항목으로 분류하여 조사하고 있습니다. 2006년까지는 공사 내부의 비정기적, 비정형적인 방식으로 실시되어왔으나, 2007년부터 외부 전문기관을 통해 연 1회 정형화된 지표를 적용하여 조사를 하고 있습니다.

코레일은 GWP 조직문화 활동을 통한 직무만족도 향상을 위해, 중장기 추진전략을 바탕으로 세부 추진계획을 실행하여 신뢰지수를 지속적으로 높이기 위해 노력할 것입니다. GWP 조직문화 혁신은 리더십 액션 변혁, 조직문화 액션을 양대 축으로 하는 지속적이고 반복적인 활동을 통해 실행해나갈 계획입니다.

2007 GWP 신뢰지수 결과

	종합지수	신뢰	자부심	재미
종합지수	51	46	73	52

대화채널 개요

노사협의 내용 (2007)

협의안건	주요내용	추진결과
신규제도 도입	선택적 복지제도 도입	• 직원가족 승차증을 직원가족 할인증으로 대체 및 기타 복리제도 통폐합
	임금제도 개선	• 임금제도 개선 사전협의를 통해 교섭에서 합의 발판 마련
생산성 향상	인력운영 합리화	• 인력합리화를 통한 정원 780명 감축을 통해 2008년 인건비 392억원 축소 : 분야별 인력합리화를 통해 930명을 감축하고 사업량 증가 등에 따른 신규소요 인력 150명을 자체 충당
	조정수당 세부 시행방안 마련/시행	• 인력운영과 연계된 세부 시행방안 마련을 위해 수차례에 걸쳐 분야별 노사실무 협의를 진행하여 의견 접근을 이루어 냄
	'관청형 역'을 '수익형 신개념 역'으로 탈바꿈	• 전국에 18개 신개념 역 도입
	기관사 1인 승무 시행	• 전차선이 부설된 전구간 시범운행
복리 증진	비정규직 근로자의 정규직 전환 및 근로조건 개선	• 경력사원 특별 채용(일반직 6급, 197명) • 1,392명 정규직 전환 • 처우개선 : 정규직과 동일기준 적용
	지사단위 노사협의 성과	• 출장건강검진 시행(부산 지사) • 하계휴양소 설치(17개 지사 시행) • 구내식당 운영개선(수도권 철도차량관리단) • 공동 체육시설 설치(대구지사)
노사관계 강화	노사 한마음/한가족 공동행사 기획 및 동참	• 설맞이 노사가 함께 하는 자매농촌 농산물판매 장터 • 노사 파트너십 재정지원 사업 추진 • 웨딩수호천사 봉사활동(노사합동)

Disclosure on Management Approach

윤리경영 시스템·협력사·지역사회 성과관리를 위한 체계

비전 및 전략 >>

코레일형 윤리경영 기업문화 정착을 위해 외부전문가 자문과 전사 의견 수렴 및 윤리경영위원회 심의를 거쳐 '사회적 책임 강화를 통한 지속경영 구현'이라는 목표를 정하였습니다. 이러한 목표아래 '윤리경영 시스템', '신뢰경영', '나눔경영'이라는 전략과제별 발전 추진전략 및 실천과제를 수립하고, 윤리경영 역량강화와 확산에 집중하고 있으며, 장기적으로 지속경영 제고를 위하여 노력하고 있습니다.

추진과제 >>

- 윤리경영 시스템은 윤리규범 실효성 제고, 감독조직 역할강화, 공감대 확산을 주요 추진전략으로 삼아 윤리경영 시스템 내재화를 추진하는 단계입니다.
- 협력사와의 신뢰경영을 위해서는 경영공시, 정책실명제 등을 통한 투명경영과 중소기업 지원체계 구축, 협력사 윤리경영 실천협약 등을 통한 협력사와의 공존공영을 실천하고 있습니다.
- 지역사회와의 나눔경영을 위해서는 사회공헌 네트워크 구축 및 민간단체와의 파트너십 활성화를 통해 사회공헌 기반 강화를 추진하는 한편, 재원확보를 통한 나눔경영 정착에 역량을 집중하고 있습니다.

담당조직 >>

- 이사회에서는 윤리경영의 주요 정책 결정 및 감독을 담당하고 있습니다.
- 윤리경영위원회에서는 이해관계자에 대한 주요 정책 심의를 담당하고 있습니다.
- 경영혁신실은 공사 윤리경영 주요 정책 결정을 지원하고 추진계획을 관리하며 주요 업무의 종합적인 조성 역할을 담당합니다.
- 지사 및 철도차량관리단별 위원회는 본사 차원의 구성과 별도로 지사 및 철도차량관리단별 20개의 소윤리위원회를 구성하여 해당 소속별 현안 문제를 담당합니다.
- 윤리경영 리더는 소속별 팀장급 34명이며, 소속팀의 실정에 맞는 실천 프로그램 개발을 담당합니다.

중대성 평가 _ [IPS Materiality Test Model™]을 통한 중대성 평가 결과, 사회공헌 활동, 신뢰경영 활동, 윤리경영 시스템 등이 가장 중요한 이슈로 도출되었고, 사회공헌 추진체계, 협력사 커뮤니케이션, 상생협력 관련 지원체계, 윤리경영 교육 등이 중요이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

Medium >>	High >>	Very High >>	Materiality >>
윤리경영 법규준수	사회공헌 추진체계 협력사 커뮤니케이션 상생협력 관련 지원체계 윤리경영 교육	사회공헌 활동 신뢰경영 활동 윤리경영 시스템	

주요성과 및 추진계획

	항목	주요성과			계획	비고
		2005	2006	2007	2008	
윤리경영	청렴지수(10점 만점)	8.62	7.72	**9.01**	9.35	
	사이버윤리교육 이수율(명, %)	- / 0	12,122 / 38	**10,306 / 70**	4,675 / 84	이수율은 누적치
	기타윤리교육 이수율(명, %)	300 / 1	4,284 / 14	**12,621 / 54**	90,999 / 337	이수율은 누적치
협력사	중소기업 제품구매(억원)	-	7,849	**5,784**	4,730	
	기술개발제품 구매액(백만원)	-	13,988	**15,336**	11,980	
	구매조건부 개발제품 구매액(백만원)	1,606	9,097	**6,198**	9,577	
지역사회	장애인 생산품/여성기업 제품(억원)	-	5 / 117	**19 / 312**	- / 123	장애인 생산품은 품목별 7~20% 이상 구매
	사회봉사 활동(1인당 시간)	8.27	10	**12.9**	14	
	장애인 고용수/고용률(명, %)	706 / 5.2	692 / 4.1	**706 / 3.1**	706 / 3.1	
	여성인력 고용수/고용률(명, %)	2,693 / 7.9	2,814 / 8.4	**2,625 / 8.0**	2,607 / 8.1	

4.3
행복한 공존을 위한 실천

지역사회와 협력체계를 위한 기업의 노력은 동반 성장을 통한 파이 확대로 이어지고, 나눌 수 있는 몫이 커지는 순환적 상생관계를 구축하게 됩니다. 코레일은 부패 방지와 임직원 청렴도 향상을 위한 윤리경영 체계를 강화하고, 협력사와의 공정하고 투명한 관계 구축을 위해 힘쓰는 한편, 전사적인 사회봉사단을 조직하여 나눔의 실천을 통해 레일로 이어지는 행복한 세상을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

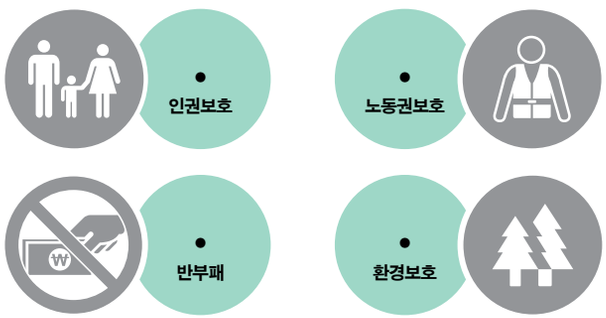
윤리경영 시스템 강화를 위한 노력

코레일은 윤리경영 시스템 구축을 토대로 실효성 제고와 공감대 확산을 위해 윤리경영 실천규정 제정, 청렴도 평가, 온·오프라인 교육 등을 연도별 계획에 따라 실행하고 있으며, 관련법규를 위반한 사실이 없습니다. 코레일은 임직원 개인의 정치적인 견해를 존중하지만 윤리강령 제4장 2조에 의거, 부당하게 정치에 관여하지 않으며, 정당·정치인·선거후보자 등에게 불법적인 기부금 또는 경비를 제공하지 않습니다.

윤리경영 추진시스템

또한 2007년 5월, 기업으로서 지켜야 할 기준에 부합하기 위해 자발적 국제 협약인 UN 글로벌 컴팩트(Global Compact)에 가입하여 인권, 노동권, 환경보호 및 반부패에 관한 10대원칙을 준수할 것을 대내외에 공식적으로 밝히고 사회적 책임의 실천을 다짐하였습니다.

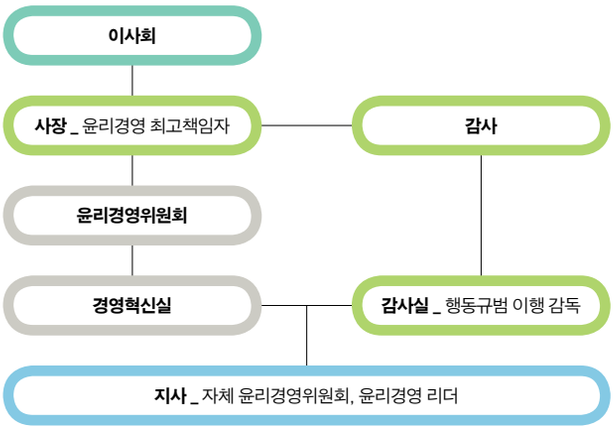
UN 글로벌 컴팩트(Global Compact) 4대원칙



조직체계의 역할 강화

윤리경영위원회는 윤리경영의 주요 정책 결정 및 감독을 담당하고 있으며, 윤리경영 시스템 강화를 위해 윤리경영 감독조직 역할 강화, 행동현장 실천, 공감대 형성 등에 역량을 집중하고 있습니다.

윤리경영 감독조직



윤리경영위원회 • 내·외부 전문가 10명으로 구성된 윤리경영위원회는 이해관계자에 대한 주요 정책 심의를 담당하고 있습니다. 위원회 운영 활성화를 위해 윤리경영위원회 운영 지침을 제정하여 위원의 임기를 연임이 가능한 2년제로 확대하고, 격월 1회로 회의 개최를 정례화하였습니다. 이러한 활동결과, 2006년도 2회 개최에서 2007년도 5회 개최(12건 심의)로 증가하였습니다.

청렴옴부즈만 • 청렴옴부즈만은 공기업으로서는 최초로 2006년에 도입한 회의체로서 주요 사업의 전 과정을 제 3자의 시각으로 조명하고 피드백함으로써 깨끗하고 공정한 거래질서를 확립하기 위해 만들어졌습니다. 학회, 전문기술사, 시민단체 등 3인의 외부 전문가로 구성된 청렴옴부즈만은 용역사업과 물품구매사업 등에 대한 심의 역할을 담당하고 있으며, 월 2회 회의를 열고, 월 1회 현장방문을 실시하고 있습니다. 그 결과, 현장점검을 총 7회 실시하고, 제도 개선과제를 23건 도출하여 그 중 19건을 제도 개선에 반영하였으며, 상·하반기 옴부즈만 활동실적 보고서를 발간하여 최고경영자(CEO)에게 대면보고를 하였습니다. 이러한 노력을 인정받아 국가청렴위 주관의 Clean wave 공동사업으로 선정되었으며, 해외 우수사례 발표 등을 실시하였습니다.

부패 사전예방 활동 및 사후 통제시스템

내부통제 자체평가시스템(CSA) • 감사실에서는 잠재된 리스크를 조직 구성원 스스로 발굴하여 개선시키는 자체감사시스템 운영을 위해 2005년 11월 선진 예방감사 기법인 '내부통제 자체평가시스템(CSA)'을 도입하고, 2006년부터 3회에 걸쳐 CSA 촉진자 양성을 위한 워크숍을 개최하였습니다. 또한 잠재된 위험 개선방안 도출 및 경영목표 달성에 대한 효율적인 지원과 경영리스크 최소화를 위해 2006년에 본사 21개팀과 지사 3개팀, 2007년도에는 본사 및 지사 전체 43개 소속을 대상으로 CSA 촉진회의를 시행하였습니다.

2007년 하반기에는 전사적 위기관리 시스템(ERM) 구축 추진을 위한 모니터링을 강화하고, 위기관리 활동에 대한 진단 및 평가 방안을 수립하여 관리하였으며, CSA 촉진활동으로 자율적 반부패·청렴도 향상 업무프로세스 과제를 선정하여 청렴 우수실적 발굴을 적극적으로 추진하였습니다. 내부통제 자체평가시스템(CSA)의 성공적인 운영결과, 한국감사협회 주관의 포럼에서 '감사실 혁신 및 CSA 활동 사례'를 발표하는 기회를 가졌으며, 부패방지시책 종합평가 결과 최우수 기관으로 선정되었고, 청렴도 상승률 1위를 기록하였습니다.

윤리경영 시스템 추진과제

발전단계	도입/역량강화기 (2005~2006)	도약/확산기 (2007~2008)	정착기 (2009~2010)
	• 윤리경영 시스템 구축	• 윤리경영 시스템 강화	• 윤리경영 시스템 고도화
윤리규범 실효성 제고	윤리헌장, 윤리강령, 행동강령	윤리경영 실천 규정 제정 계열사와 통합 윤리규범 제정 지속경영보고서 작성 및 발전, 글로벌 컴팩트(Global Compact) 가입 기반 구축	지속경영 보고서 GRI 등록 및 글로벌 컴팩트(Global Compact) 가입 (실행력 제고)	국내외 "기업윤리경영표준"에 부합하는 가이드라인 구축/실천 • 윤리경영 통합규정 제정 (관련규정 통합) • ISO26000
감독조직 역할 강화	윤리경영위원회, 반부패추진기획위원회, 경영혁신실, 감사실, 윤리리더 운용	감독조직 운영 활성화 간부급 청렴도 평가 및 반영 윤리경영 수준 자체진단 지표 개발 및 진단		
공감대 확산	교육훈련, 홈페이지구축, 윤리자가진단, 윤리실천서약	사이버 교육프로그램 개발 변화관리 프로그램 개발 계열사/협력사 워크숍 정례화		

윤리경영 활동 발자취

2005

윤리경영 마스터플랜 수립

- 윤리헌장, 행동강령 제정
- 감독조직 구축(윤리경영위원회 및 경영혁신실 신설)
- 교육훈련을 통한 공감대 공유 (Off-line위주)

2006

윤리경영 마스터플랜 수정보완

- 윗물 맑기 운동으로 임원직무청렴계약제도 시행
- 위로부터 아래로의(Top down) 혁신을 위한 간부청렴도 평가
- 주요사업의 부조리 등 경영위험 사전통제를 위해 청렴옴부즈만 제도 도입
- Cyber 윤리경영 교육프로그램 개발(12,000명 이수)로 전직원 공감대 확산

2007

윤리경영 3C • 시스템 강화

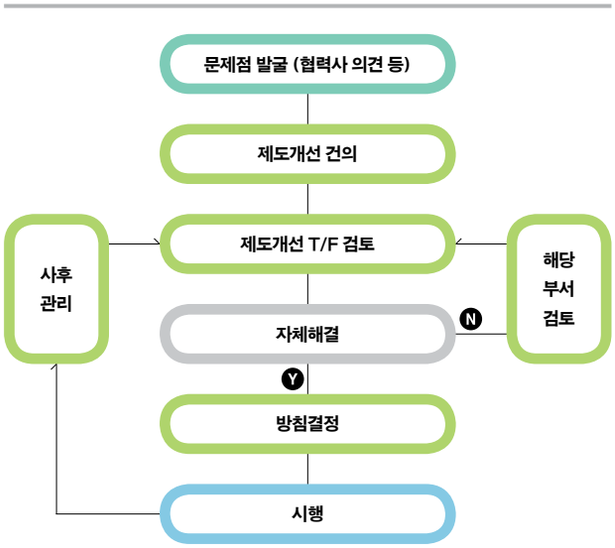
- 3C시스템 강화를 위해 윤리경영위원회 산하에 청렴혁신 T/F팀 신설
- 부패 사전예방 및 사후통제 시스템 강화
- 청렴옴부즈만 제도의 실효성 제고
- 현장중심의 정기적 활동 전개 및 운영시스템 개선
- 윤리자기점검 시스템 운영

• 3C : Compliance check organization(감독조직), Code of conduct(행동헌장), Consensus by ethic education(공감대 조성)

내부 공익신고제 • 내부 공익신고제를 실시하여 자유로운 부패신고 및 접수를 시행하고 있으며, 신고자 보호를 위한 방안을 수립하였습니다. 또한 모든 임직원의 부패방지 서약을 받아 부정부패 발생의 사전방지를 위해 노력하고 있으며, 클린카드제를 도입하여 법인카드를 사용한 접대행위를 금지하고, 부정사용처를 지정하여 운영하고 있습니다.

윤리경영 요소반영 경영지원 시스템 개발 • 2006년 10월, 업무관리시스템(Rail-i)을 통해 업무처리과정 기록 및 부서 개인별 업무일정을 공개하여 의사결정의 투명성과 책임성을 강화하였습니다. 2007년 1월에는 재무회계 인사 등 경영자원의 최적화 및 관리 투명성 제고를 위한 전사자원관리(ERP)시스템(KOVIS)을 구축하여 운영함으로써 시스템을 통한 투명성을 강화하였습니다.

제도개선 프로세스



내부업무 자체 청렴도 조사 (단위 : 점수)

대상	1차	2차
계약관리	9.13	8.96
각종승인	8.71	8.80
재산임대	8.95	9.04
건설공사	9.09	9.24
합계	**9.04**	**8.98**

클린콜 제도 개선 및 요구사항 (단위 : 건)

	반영	미반영(안내)	합계
코레일	3	4	7
용역	1	-	1
구매	5	6	11
기타	2	5	7
합계	**11**	**15**	**26**

청렴 취약분야 제도개선 • 공사, 입찰, 계약 등 청렴 취약분야의 제도를 집중적으로 개선하기 위해 태스크포스(Task Force)팀을 구성하였습니다. 협력사 포함 다양한 이해관계자의 의견을 분석하여 3차에 걸친 협의를 통해 15개 최종과제 중 8개 개선사항을 채택, 시행하였으며, 부패 개연성이 높은 부서에서 5년 이상 근무자는 순환보직시키는 인사 쇄신을 단행하였습니다.

임원직무청렴계약 • 경영 최일선의 책임자인 임원이 청렴의무 위반으로 형사처벌시 별도의 경제적 제재를 가하는 것을 내용으로 하는 임원직무청렴계약제도를 시행하고 있습니다.

간부청렴도 평가 • 솔선수범해야 할 간부들의 직무윤리 실천상태를 점검하고, 개인별 평가결과를 최고경영자(CEO)의 인사자료로 활용할 목적으로 본사의 팀장급 이상 간부, 지사장 및 철도차량관리단장 등의 직무윤리 상태점검을 외부 전문기관에 의뢰하여 실시하였습니다. 평가 결과, 간부청렴도가 2006년도 88.6점에서 2007년 94.0점으로 전년대비 크게 상승하였습니다.

자체 청렴도 조사 • 협력사 및 고객을 대상으로 표본추출 설문지 전화조사 방식을 사용하여 자체 청렴도 조사를 실시한 결과, 청렴도가 8.98점에서 9.04점으로 상승한 것으로 나타났습니다. 조사는 객관적인 평가를 위해 외부 전문조사기관에 의뢰하여 실시하였으며, 2007년 4월과 7월의 2차례에 걸쳐 시행하였습니다.
1차 조사결과 제기된 협력사 이의제기의 어려움을 개선하기 위해 클린콜(Clean Call) 제도를 활성화하여 민원사항에 보다 적극적으로 대응하고 있으며, 2차 조사 후에는 잠재적인 부패위험요소의 사전차단을 위해 부패방지 제도 및 시스템 개선에 집중하고 있습니다.

클린콜(Clean Call) 제도 • 건설공사, 재산임대, 각종승인, 계약 등과 관련하여 협력사에 대한 담당직원의 친절성, 공정성, 이의제기 용이성, 제도 및 절차의 문제점 및 만족도 등을 상시 전화 모니터링하여 부패요인 등을 발굴하고, 투명성 제고 및 청렴도 향상을 도모하기 위하여 2007년 2월부터 클린콜 제도를 시행하고 있습니다. 클린콜을 통해 접수된 불만사항은 데이터베이스(DB)화 하여 분야별 제도개선으로 연계되도록 하고, 클린콜 접수를 위한 전용 E-Mail (cleancall@korail.com)을 개설하여 협력사의 이의제기가 용이하도록 하였습니다.

윤리교육

임직원 공감대 강화와 올바른 윤리의식 제고를 위해 온·오프(On-Off) 라인을 이용하여 다양한 교육을 실시하였으며, 청렴교과목(청렴과 부패)을 인재개발원 74개 전 교육과정에 개설하였습니다. 현재 계약·회계 담당자 등 고객 접점인력 1,349명과 청렴담당자, 팀장

급이 코레일 청렴학교 교육과정을 수료하였으며, 외부 전문가 초빙을 통한 소속 부서별 자체 교육을 강화하여 2006년 12,000명(전체 임직원의 36%), 2007년 22,428명(전체 임직원의 70%)이 교육을 이수하였습니다.

협력사와의 신뢰경영

협력사의 특성

코레일은 승차권 발매 대리점·용역사·구매·자산임대 등의 거래관계에서 공정경쟁의 원칙을 준수합니다. 입찰부터 사후관리까지 공사와 계약을 체결한 모든 협력사와의 투명한 거래를 위한 활동을 추진하고 있으며 이를 통해 국가경제 활성화에 기여하고자 합니다.

협력사의 지속경영 이슈

코레일이 시행하는 용역·물품구매 등의 입찰 및 계약체결 등에 있어 평등한 기회를 제공하고, 윤리강령 및 행동강령에 따라 공정하고 투명한 거래를 실천하기 위해 협력사 대표와 청렴실천 협약을 체결하였습니다. 또한 코레일은 협력사 중 여성 또는 장애인이 대표인 기업 등의 구매율을 높여 여성과 장애인의 경제활동을 돕고 경제발전에 기여하고자 합니다. 2007년 중소기업 제품 구매비율은 총 구매금액의 40%에 해당하는 5,784억원으로, 중소기업청과 협의하여 목표치로 설정한 31.4%를 초과한 결과입니다. 코레일은 중소기업 지원을 위한 실질적인 방안을 적극적으로 실천하여 중소기업과 공존공영을 추구하고 있습니다.

중소기업 제품 구매비율 (단위 : 억원, %)

	2005	2006	2007
중소기업 제품 구매	-	7,849	5,784
장애인 생산품 우선구매	-	5	19 / 23.7
기술개발 제품	-	139	153
여성기업 제품	-	117	312

신뢰경영 중점 추진과제

신뢰경영 발전 1단계(도입/역량강화기)는 투명경영을 위한 제도적 기반 마련을 목표로 경영공시, 조달/계약의 공정성 강화 등 중점 추진과제를 이행하였습니다. 2단계(도약/확산기)는 이해관계자 신뢰성 제고를 목표로 계열사 정책(사업)실명제 도입 및 정착, ERP시스템 구축, 협력사 윤리경영 실천협약 체결 등을 통해 대국민 신뢰도 제고를 달성할 수 있도록 중점 추진 중에 있습니다. 3단계(정착기)는 투명경영 정착을 통해 이해관계자와의 신뢰관계를 넘어 상생경영 구현을 목표로 실천과제를 수행할 계획입니다.

신뢰경영 중점 추진과제

신뢰경영을 위한 노력

2005년 공정한 거래질서 확립과 협력사와의 공감대 형성을 목적으로 협력사 초청간담회 및 경영공시, 전자계약 전면시행 및 수의계약 조건 강화 등 투명경영을 위한 제도적 기반 마련을 추진하였습니다. 2006년에는 간담회 정례화, 중소기업 지원 및 신기술 제품 구매 등을 통해 중소기업 지원을 위한 실질적 방안을 적극적으로 실천하여 중소기업과의 동반자적 관계 구축을 위해 노력하였습니다. 2007년에는 중소기업과 함께 성장하는 코레일을 목표로 자금지원, 기술지원, 판로지원, 인력지원의 4가지 지원영역에서 실행과제를 추진하였습니다.

신뢰경영 활동 발자취

2005

투명경영을 위한 제도적 기반마련

- 이해관계자의 신뢰제고
- 협력사 초청 간담회 개최
  (개최 1회 / 건의사항 36건 / 검토·회신)
- 중소기업 지원을 위한 '실용기술 운용지침' 제정
- 정책 및 사업실명제 시행
- 전자계약 전면시행 및 수의 계약 조건 강화

2006

중소기업 지원을 위한 실질적 방안 실천

- 중소기업 지원체계 구축
- 협력사 간담회 정례화 및 확산(개최 13회 / 건의사항 83건 / 검토·회신)
- 중소기업 지원체계 구축(업무메뉴얼 발간, 중소기업청과 협약체결)
- 중소기업과의 공동연구 및 신제품 개발
- 구매조건부 신제품 개발사업 지속추진
- 공공구매론 추진계획 수립 및 시행
- 중소기업제품 구매확대

2007

중소기업과의 동반 성장

- 중소기업과의 상생경영 강화
- 공공구매론 촉진을 위한 시스템 연계
- 성과공유제 적극 이행
- 분야별·소속별 협력사 간담회 별도 시행(수시)
- 중소기업 자금지원, 기술, 판로, 인력지원
- 코레일(본사/지사) _ 중소기업청 협력체계 강화

협력사 간담회 • 최고경영자(CEO) 주관 '협력사 초청 우리가 모시기' 간담회를 반기 1회로 정례화하여 협력사의 의견을 수렴하는 자리로 정착시키고 있습니다.

공개입찰 및 전자조달시스템 • 코레일은 소액의 구매물품에 이르기까지 모든 구매과정의 전면적인 프로세스를 개선하고 공개입찰을 강화하였습니다. 또한 수의계약시에 발생할 수 있는 부조리를 원천적으로 차단하기 위한 전자조달시스템을 운영하고 있으며, 이를 통해 '2005년 전자계약 10대 우수기관'에 선정되는 등 공공기관의 우수사례로 여러 차례 소개된 바 있습니다. 전자조달시스템 운영은 기존 조달업체가 가격경쟁력을 갖추도록 유도할 뿐 아니라 새로운 업체의 시장진입과 기술경쟁력 확보에 도움이 되고 있으며, 인지세 면제에 따른 경비 절감액만 연간 6억원에 이르는 재무적 효과 또한 창출하고 있습니다.

사업실명제 • 각종 사업정책의 제정과 시행시에 실명제를 도입하여 운영하고 있습니다. 사업실명제는 사업시행 방향을 제시하는 한편, 시간이 지나 책임소재가 불분명해지는 상황을 방지하여 명확하고 책임있는 업무수행을 위한 제도입니다. 정책입안자 및 결재자의 실명을 사전정보공개와 연계하고, 접점분야의 경우 서비스실명제를 시행하여 민원의 접수부터 처리과정에 이르기까지 담당직원의 실명을 일일이 명시하고 있습니다. 철도차량의 경우 정비실명제를 실시하여 책임건수를 통한 도중고장이나 안전사고를 예방하고 있으며, 용역실명제, 공고실명제를 실시하여 이해관계자에 대한 책임과 신뢰성을 제고하고 있습니다.

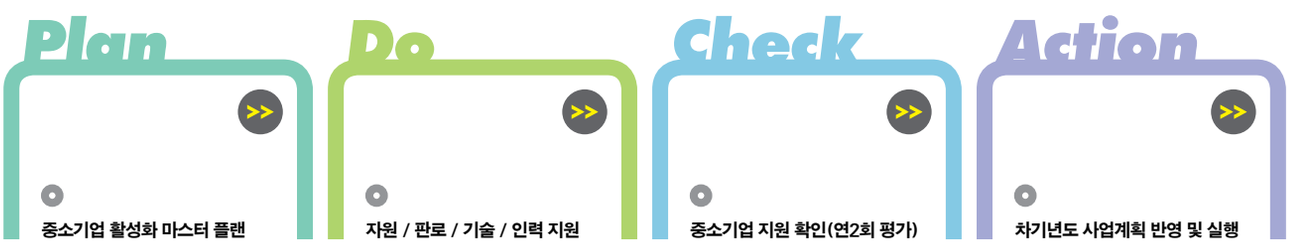
협력사 간담회 현황 (단위 : 건 / 회)

	2005	2006	2007
CEO 주관 협력사 초청 간담회 개최(회)	1	1	2
건의사항 / 반영 / 안내(건)	36	50	23 / 8 / 11
지사/철도차량관리단별 협력사 간담회 개최(회)	–	12	22

정보 공개 • 전자결재시스템의 전자캐비넷과 홈페이지 사전정보공개방과 연동하여 협력사의 건의사항 검토결과 등을 공개하는 것으로 2006년도에 52건을 공개하였습니다. 또한 30억원 이상 규모의 주요 9개 건설공사(2006년)의 입찰, 계약, 과업 수행 전 과정을 홈페이지에 공개하여 투명경영을 강화해 나가고 있습니다.

중소기업 지원 체계 • 코레일은 중소기업 입장에서는 기술력 향상을 통해 우수제품을 생산하여 수익향상을 달성하고, 코레일의 입장에서는 고품질·저원가 부품의 적기확보 및 부품의 국산화를 통해 국가 경제에 기여하는 동시에 공기업의 사회적 책임을 실천하기 위한 중소기업 지원계획을 수립하여 운영하고 있습니다. 자금·판로·기술·인력의 지원 및 성과 공유와 제품 구매 등의 실질적인 지원을 실천하고, 연 2회 지원현황을 평가하여 내부 경영평가 및 차기년도 사업계획에 반영하고 있으며, 이를 통해 중소기업의 경쟁력을 강화하고 중소기업과 성과를 공유할 수 있는 사업의 발굴 및 지원을 위해 노력하고 있습니다. 그 결과 중소기업 지원의 일환으로 운영 중인 공공구매론 규모가 2006년 2건, 10억원에서 2007년 71건 48억원으로 확대되었으며, 장애인 생산품, 기술개발 제품, 여성기업 제품 등의 구매 실적도 증가하고 있습니다. 또한 중소기업과의 공동연구 및 신제품 개발에 성과공유제를 도입하여 철도차량 인공어초사업, KTX 영화객차운행, 와인트레인 운행 등의 사업을 실행하고 있으며, 중소기업청과의 협력체계도 강화해 나가고 있습니다.

중소기업 지원시스템



중소기업 지원현황

(단위 : 억원, 건, 명)

	2005	2006	2007
중소기업 제품 구매	–	7,849	5,784
장애인 생산품	–	5	19
기술개발 제품	–	139	153
여성기업 제품	–	117	312
기술개발 채택과제(건, 억원)	15 / 21.4	7 / 9.4	8 / 13.2
기술개발시 인력지원(인원)	–	–	240
신기술 우선구매	49	230	–

지역사회와의 나눔경영

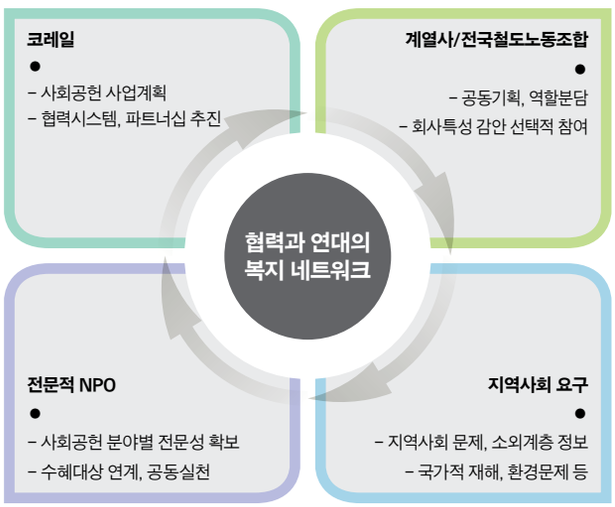
활동하는 지역사회 특성 및 이슈

코레일은 지역사회의 일원으로서 국가와 지역사회의 문화적·경제적 발전에 기여하기 위해 노력하고 있습니다. 그 일환으로 나눔경영 활동에 관심을 가지고, 코레일만의 특화된 사회공헌 프로그램을 개발하여 사회적 약자 대상의 테마열차여행 프로그램을 시행하고 있습니다. 또한 지자체, NGO와의 파트너십 강화를 통한 소외이웃 지원, 환경보호 활동 등을 중점적으로 전개하고 있습니다.

사회공헌 비전

존경받는 코레일의 실현을 위해 현장밀착형, 체계적·지속적, 지역사회 기여를 이념으로 전략적 사회공헌 활동을 추진하고 전문단체와의 파트너십을 구축하여 코레일로 이어지는 행복한 세상을 만들어 나가고자 합니다.

사회공헌사업 협력시스템 구축



나눔경영 중점 추진과제

나눔경영 발전 1단계는 사회공헌 기반 강화 및 공감대 확산을 목표로 하는 도입·역량 강화기로 전담부서 신설, 봉사단체 발굴, 민간단체 파트너십 강화 등의 중점 실천과제를 실행하는 한편, 전략적 테마 프로그램 개발 전략과제인 사회적 약자의 열차운임 할인, 노숙인 아웃리치 등을 시행하였습니다.

2단계는 도약·확산기로 사회적 약자와 함께하는 테마열차여행 등 특화된 사회공헌 프로그램 개발 및 민간단체와의 파트너 사업확대, 러브펀드 운용활성화, 매칭그랜트 제도 도입을 중점 추진하였습니다. 2009년부터 시작되는 3단계는 나눔경영을 기업문화로 정착하여 이해관계자로부터 존경받는 코레일이 되기 위해 충실히 이행해 나가겠습니다.

사회공헌 사업의 공감대 형성 및 활성화 기반 조성을 위해 근무 중 봉사활동 인정제도를 시행하고 있으며, 신입사원 교육과정에 사회봉사 교육과 체험활동 신설 및 자원봉사 실적관리 시스템을 구축하고, 사

협약체결 NGO

NGO	협력사업
대한적십자사	노숙인 아웃리치팀 운영, 역사 내 공동모금함 운영
한국해비타트	아름다운 마을 가꾸기
한국자원봉사협의회	KORAIL 러브포인트(Love-Point) 모금 및 운용
사회복지공동모금회	역사 내 공동모금함 운영, 모금액 지정기탁

회봉사에 참여한 임직원의 안전관리를 위해 상해보험 가입을 추진하는 등 다양한 지원을 통해 임직원의 자발적인 동참을 유도하고 있습니다. 또한 대한적십자사, 한국해비타트, 한국자원봉사협의회, 사회복지공동모금회 등 NGO와 협약체결을 하여 나누미 네트워크 파트너십을 구축하였습니다.

봉사단을 통한 전사적 사회공헌활동

다양한 채널을 통해 의견을 수렴하고, 사회봉사단의 운영방안 등 주제별 토의와 설문조사를 실시한 결과를 반영하여 지사별 코레일 사회봉사단이 발족하였습니다.

봉사단 구성 및 현황 • 코레일 봉사단은 단장(사장), 고문(감사 및 외부인사), 부단장(부사장), 사무국장(경영혁신실장), 간사 및 본사 봉사단과 지역봉사단으로 구성되어 있습니다. 운영위원회는 외부 및 내부의 인원으로 구성되어 있으며, 사회공헌 활동 주요 추진계획, 재원사용 계획, 사랑의 성금운영 및 매칭그랜트 금액 배부율, 기타 봉사단의 운영에 관한 주요사항 등을 결정하는 역할을 담당하고 있습니다.

사무국은 주무부서가 속한 경영혁신실에 설치·운영되고 있으며, 수행업무는 사회공헌 활동 프로그램 개발 및 교육·지도, 인터넷 사이트 운영 등입니다. 봉사단체 수와 봉사인원은 2005년 135개 단체, 8,080명, 2006년 333개 단체, 13,280명, 2007년 390개 단체, 17,000명으로 지속적인 확대 추세를 보이고 있습니다.

● 어려운 이웃들의 주거환경 개선을 위한 집수리 봉사활동

● 거동이 불편한 노인 및 장애인 등을 대상으로 실시하고 있는 이발, 가사도우미 등의 봉사활동

나눔경영 중점추진과제

발전단계	도입/역량강화기 (2005 ~ 2006)	도약/확산기 (2007 ~ 2008)	정착기 (2009 ~ 2010)
사회공헌 기반강화	전담부서 신설, 봉사단체 발굴, 민간단체 파트너십 강화	코레일 사회봉사단 발족 등 전사 사회공헌 네트워크 구축/강화 노사공동 프로그램 구축 등 공감대 확산 민간단체 등 대외 파트너십 강화 러브펀드 운용 활성화 매칭그랜트 제도 도입 매칭그랜트 확대 등 재원 확보 및 운용 효율성 제고	• 나눔경영의 기업문화로 정착 • 존경 받는 KORAIL 구현
전략적 테마 프로그램 개발	노숙인 아웃리치, 청소년봉사단, 1사1촌 자매결연	사회적 약자와 함께 하는 "테마열차여행" 등 특화된 사회공헌 프로그램 개발/시행 민간단체 파트너 사업 확대 공익연계 마케팅 강화	

나눔경영 활동 발자취

2005

나눔경영 확산

- 사회공헌 사업 추진체계 정립
- NGO 협력체계 구축
- 아웃리치(Outreach) 봉사팀 발족(1개역)
- 농촌사랑 1사 1촌 자매결연
- 사회적 약자의 열차운임 공공할인

2006

나눔경영 활성화 기반 조성

- 코레일 사회봉사단 창단
- 근무시간 중의 봉사활동 시간 인정(참여인원 62%)
- 특화된 사회봉사 활동(테마 기차여행 연중 시행)
- 러브펀드 조성
- 매칭그랜트(Matching-Grant)제도 도입
- 아웃리치(Outreach) 봉사팀 발족(5개역)

2007

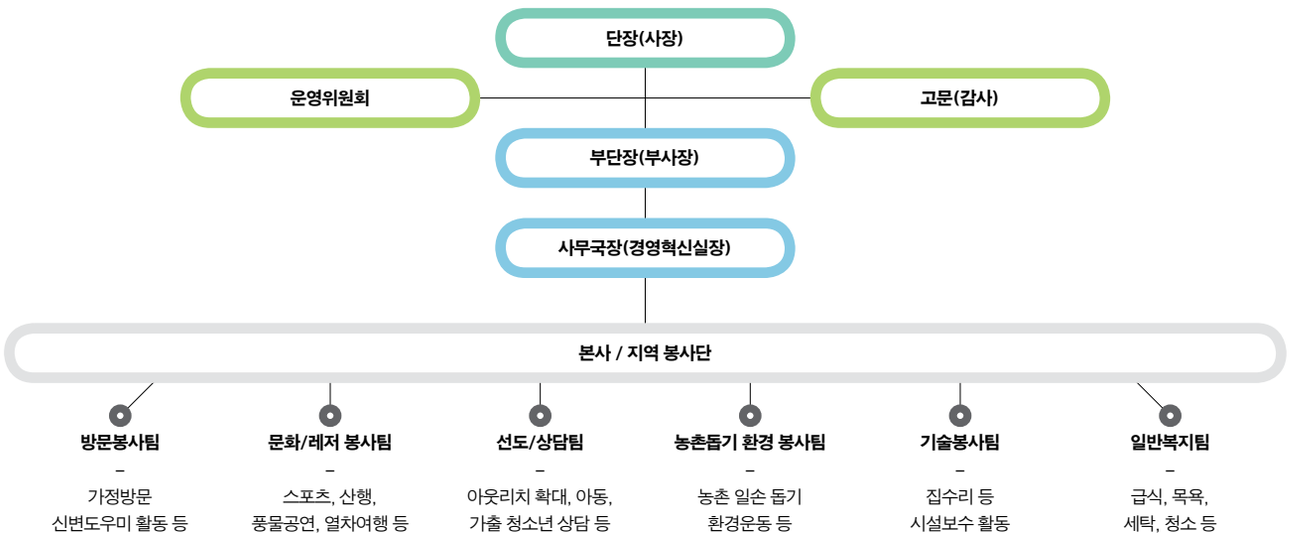
코레일 나눔문화 확산

- 태안 기름유출사고 다각적 지원
- 코레일 나누미 네트워크 파트너십 강화
- 특화된 사회봉사 활동 중점 시행
- 사회봉사 활동 재원확대
- 연인원 137,489명, 활동시간 416,711시간, 지원금액 11억 6,341만원, 전년대비 참여인원 4%, 활동시간 24%, 지원금액 15% 증가

농촌 봉사활동

역사에서 기거하는 노숙인에게 단속위주의 관리대신, 지원의 손길을 펼치는 아웃리치 프로그램 운영

사회봉사단 조직도



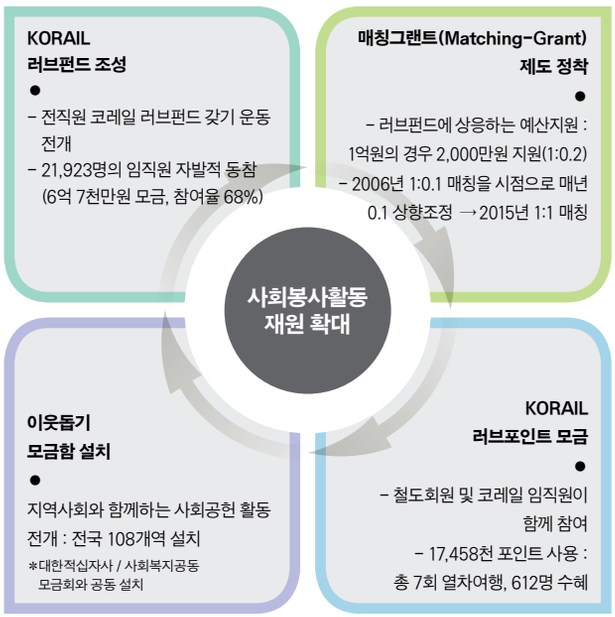
재원조성 프로그램 • 코레일 러브펀드는 직원들이 자발적으로 1계좌 1,000원씩 가입하여 계좌수에 따라 매월 급여에서 공제되는 사회공헌 활동 기금입니다. 매칭그랜트는 코레일 러브펀드에 비례하여 회사에서 후원금을 지원하는 제도로 2007년 매칭률은 20%이며, 2015년 100%를 목표로 매년 10%씩 늘려나갈 예정입니다. 이외에 코레일과 대한적십자사, 사회복지 공동모금회 공동으로 이웃돕기 모금함을 설치하고, 철도회원 및 코레일 임직원이 함께 참여하는 코레일 러브포인트 모금이 있습니다.

코레일의 특화된 사회봉사프로그램

공공할인, 벽지노선 열차운행 • 코레일은 열차 운임의 공공할인을 통해 사회적 약자의 이동권을 지원하고 있으며, 장애인 및 노약자의 이동권 보장을 위해 2007년까지 13개 역사에 승강설비 18대를 설치하였습니다. 또한 벽지노선 열차 운행 등 공익적 수송서비스를 지속적으로 수행하여 사회적 책임을 이행하고 있습니다.

테마기차여행 • 사회적 약자와 함께하는 테마기차여행 프로그램을 운영하고 있습니다. 테마기차여행은 전국 각 봉사단별로 월별 테마를 정하여 근로전환 노숙인, 장애인, 독거노인, 소년소녀 가장, 새터민 등을 대상으로 매월 1회 이상 운영하고 있습니다.

재원조성 프로그램



아웃리치(Outreach) • 동절기 노숙인 아웃리치(Outreach)팀은 단속위주의 관리에서 탈피하여 적극적인 지원활동 전개를 통해 열차 이용고객을 보호하고, 노숙인의 위급상황 시에 나눔사랑을 실천하였

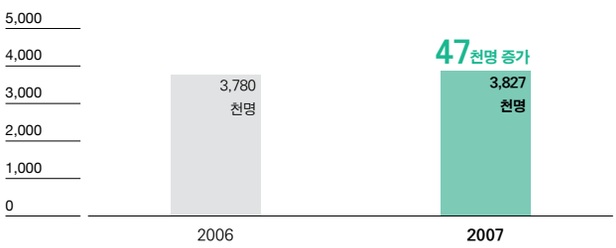
습니다. 2006년 서울역에서 연 183명의 참여로 시작하여 5개역(서울역, 영등포역, 수원역, 대전역, 부산역) 747명 참여로 확대 운영하고 있으며, 연말연시 성금을 노숙인 전문기관에 동절기 활동비로 지정기탁하기도 하였습니다.

농촌사랑 1사 다촌 자매 결연 • 코레일의 가족봉사팀이 참여하는 농촌체험(Farm Stay) 프로그램을 통해 전국 70여개 마을의 농민과 함께하는 사랑나눔을 실천하였으며, 철도의사협회의 자매결연 마을 의료봉사 지원 및 명절 전 장터 개설 및 생산농산물 판매지원을 실시하였습니다.

레일로 이어지는 코레일 빌리지 아름다운 마을 가꾸기 • 코레일의 인적 자원을 활용하여 전국의 철도 연변에 거주하는 극빈자 및 독거노인 등 사회적 약자 중 108세대의 주거환경을 개선하였습니다. 이외에도 다양한 비영리단체들과 파트너십을 구축하여 청소년 자원봉사, 생명나눔헌혈, 환경보호 등을 비롯한 나눔경영을 실천하고 있습니다.

기타활동 • 이 밖에도 철도퇴직자로 구성된 시니어 봉사팀(행복나누미)은 대전지역에 결성하여 대전 현충원 환경봉사 및 복지관 한문교실을 운영하고, 철도인 가족으로 구성된 가족봉사팀이 전국7팀이 구성되어 초등학교 방과후 보육교실 등을 봉사하고 있으며, 정보화 봉사단이 지역사회 정보화 소외계층을 대상으로 컴퓨터 교육 등 정보화 교육 및 컴퓨터 보급을 지속적으로 확대해 가고 있습니다. 또한, 유조선 사고로 인한 서해안 기름피해 지역의 복구를 위해 철도를 이용하는 자원봉사자에게 철도 무임운송 및 할인혜택을 지원하여 1,852명(KTX, 새마을, 무궁화 합계)이 이용하였습니다.

장애인 철도이용 증가



테마기차여행 운영현황

	2005	2006	2007
횟수(회)	1	31	86
수혜인원(명)	30	1,277	2,757
지원액(백만원)	3	100	149

사회공헌 영역별 활동실적(2007년)

	지원금액(천원)	총 시간	참여인원
선도상담	19,470	3,735	747
나눔/헌혈	484,418	198,600	99,300
방문봉사	58,391	25,308	6,327
일반복지	150,479	55,492	13,873
기술봉사	60,230	13,080	2,180
문화/레저/건강	295,000	44,496	5,562
농촌돕기	78,149	27,800	3,475
환경/재해복구	17,271	48,200	6,025

● 소아암 투병 중인 어린이들에게 작은 기쁨을 주기 위해 실시된 자연생태체험 여행

● 사회적 약자들과 함께하는 테마기차여행 프로그램 '해피트레인'

Disclosure on Management Approach

안전 성과관리를 위한 체계

비전 및 전략 >>

안전관리의 목표는 '글로벌 톱(Global Top) 안전관리 체계구축'으로 설정하였습니다. 목표를 달성하기 위해 균형성과지표(BSC)인 고객, 재무, 프로세스, 학습/성장의 4가지 관점으로 방향을 설정하였습니다.

추진과제 >>

안전관리를 위한 제도 개선 및 유형별 안전대책을 수립·시행하고, 안전관리 교육, 자격관리 및 비상대처능력 등 직원의 안전관리 역량을 향상시키며, 철도 안전시설 확충 및 차량점검을 통해 안전경영 체계를 확고히 다져나가고 있습니다.

담당조직 >>

- 수송안전실은 열차 운행계획의 총괄 및 조성, 안전지도사 운용 및 관리를 담당합니다.
- 지사 및 부속기관에 신설한 안전전략회의를 통해 소속의 불안전요인 사전 발굴·예방 및 자율적 안전관리를 수행하고 있습니다.

중대성 평가 _ [IPS Materiality Test Model™]을 통한 중대성 평가 결과, 안전관리 체계, 안전 시스템 관리 등이 가장 중요한 이슈로 도출되었고, 비상대응, 안전역량 등이 중요이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

Medium >>	High >>	Very High >>	Materiality >>
	비상대응 안전역량	안전관리 체계 안전 시스템 관리	

주요성과 및 추진계획

	항목	주요성과			계획
		2005	2006	2007	2008
안전관리	운전사고(건/백만km)	0.35	0.28	**0.26**	0.24
	인적사고(건/백만km)	1.30	1.12	**1.10**	1.03
	운행장애(건/백만km)	3.79	3.18	**2.79**	2.63
	시설고장(건/백만km)	6.42	3.78	**2.92**	2.37
	차량고장(건/백만km)	0.12	0.11	**0.11**	0.10

4.4
안전한 레일을 위한 노력

코레일은 많은 인원과 물량을 수송하는 열차 운행에 필요한 책임을 자각하고, 철도 안전에 만전을 기하고 있습니다. 정부 및 산하기관과의 협력을 통해 재난 공조체계를 구축하였으며, 열차 안전운행을 위한 다양한 시스템을 도입하고 승강장에는 안전설비를 설치하였습니다. 또한 임직원을 대상으로 안전교육을 실시하는 한편, 세계 안전기구가 인증하는 국제적 수준의 철도안전전문가를 양성하고 있습니다.

안전관리 추진체계

코레일은 Global Top 안전관리 체계 구축을 목표로 고객과 재무, 프로세스, 학습 및 성장의 4개 분류에 따른 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.

전략 추진 체계도

안전관리 중장기 로드맵

안전관리 중장기 로드맵

중장기 로드맵은 성과피드백과 경영환경 분석결과를 바탕으로 1단계(2007년)는 철도 안전경영 및 관리체계의 구축과 함께 철도종사자의 역량 강화를 통한 안전관리 성장기반을 확보하고, 2단계(2008년~2010년)는 안전경영 체계강화, 위기대응능력 향상 등을 통해 기반역량을 강화하여 안전경영을 구체적으로 실현하며, 3단계(2011년~)는 안전경영, 관리, 운행 등의 고도화로 Global Top 안전관리 체계를 달성해 나가고자 합니다.

안전관리 추진활동

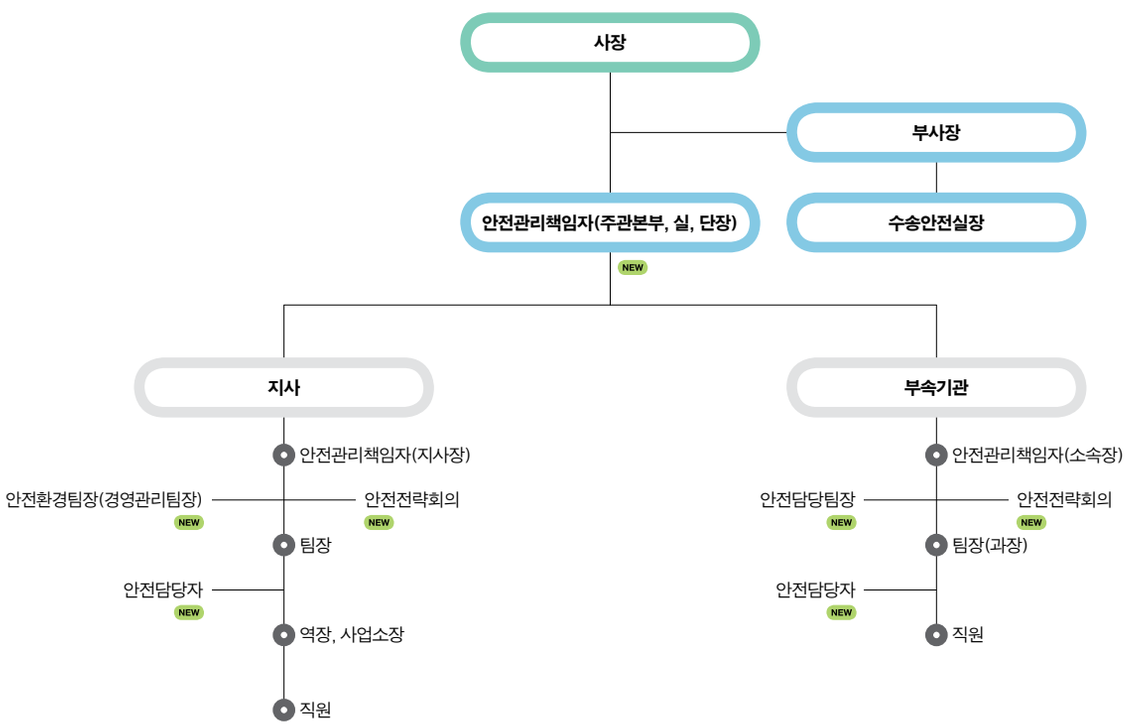
안전관리 체계

안전관리 종합계획 • 철도교통의 안전성 인식, 철도안전법, 기술발전 등 환경변화에 능동적으로 대처하기 위하여 이사회 의결을 거쳐 철도안전종합시행계획을 수립하였습니다.

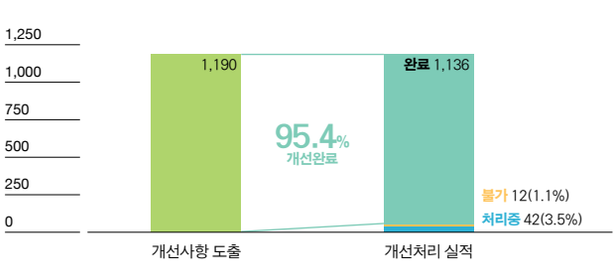
이를 바탕으로 철도안전종합계획의 결정권을 부사장에서 사장으로 격상시켰으며, 업무부서별 안전관리 책임자를 지정하여 철도안전관리의 책임을 강화하였습니다. 또한 각 지사, 부속기관에 안전담당자

철도안전관리 체계도

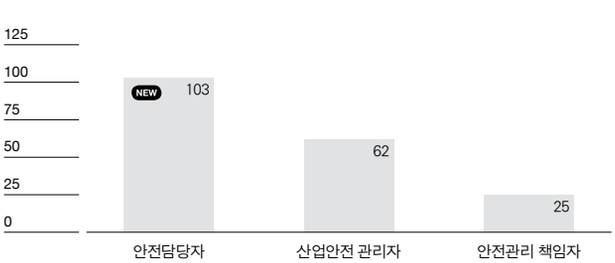
NEW 2007년 신설



안전전략회의 개선실적(2007년) (단위 : 건)



철도 안전관리자 현황(2007년) (단위 : 명)

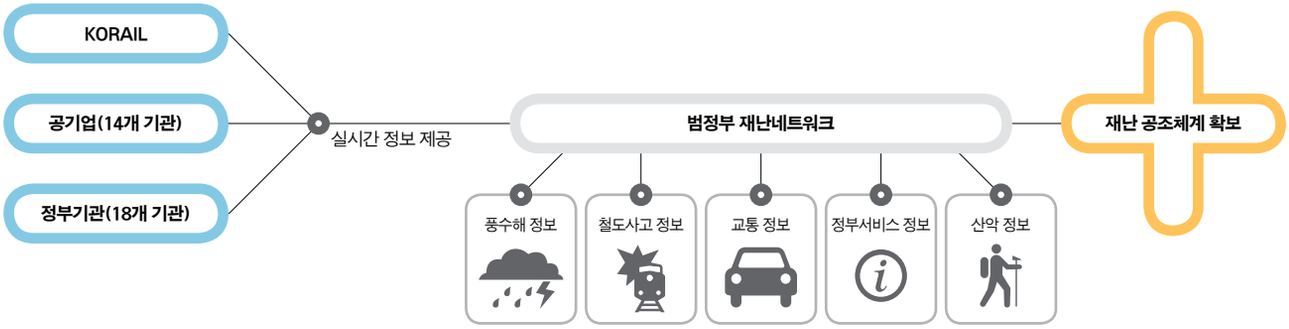


제도를 신설하여 실행력 및 의사소통 기능을 보강하고, 지사와 부속기관에 안전전략회의를 도입하여 소속의 불안전요인 사전 발굴·예방 및 자율적 안전관리를 유도하고 있습니다.

비상대응 체계 • 국가재난관리 기본계획에 의거하여 코레일은 33개 기관 간 협약을 체결하고, 열차지연정보 제공, SMS정보 제공 등 프로그램 개발과 함께 공동대응 기반을 마련하여 국민의 생명과 재산을 보호하기 위해 최선을 다해 노력하고 있습니다.
또한 비상사태 발생에 대비한 조치를 체계화하기 위해 분야별·단계별 비상대응지침 메뉴얼을 작성하였습니다.

운행선 및 산업안전관리 • 수송안전실 내의 안전관리팀과 산업안전보건팀이 안전상태를 최상의 수준으로 유지하고, 안전관련 주요사항을 처리하는 활동을 합니다.

범정부 재난네트워크



정기·수시 안전점검 _ 사고 가능성을 방지하기 위해 정기·수시 안전점검 및 지도 활동을 통해 현장실태의 안전수준 확인 및 개선을 지속적으로 수행해 나가고 있습니다.
자체 종합안전 심사 _ 137개 부서를 대상으로 철도운영, 차량 및 시설 안전관리 전반에 대한 종합적인 심사를 실시하여 소속단위의 안전관리를 향상시키고 있습니다.
심사에는 전문 심사위원 12명이 참여하여 분야별 개선방안 및 안전조치를 제시하며, 안전관리 우수사례 발굴 및 전파도 병행하고 있습니다. 이러한 자율적 안전점검 활동을 통해 철도사고 발생률을 지속적으로 낮추고 있습니다.

안전관리 주요활동

안전관리팀
- 전사 안전관리제도 개선 및 연구
- 철도안전종합시행계획의 수립 및 총괄
- 국가안전관리 세부집행계획에 관한 업무
- 비상대응계획의 수립 및 운영
- 안전관련 교육 및 홍보에 관한 업무
- 안전지도사 운용에 관한 업무
- 각종 안전점검 및 사전예방활동
- 안전에 관한 대내외 심사 및 평가
- 무사고 제도 및 운영에 관한 업무
- 기타 재난 및 안전관련 법령에 의한 안전업무

산업안전보건팀
- 산업안전보건관련 계획의 수립 및 총괄
- 산업안전보건제도 개선 및 연구
- 산업재해분석 및 예방대책의 수립
- 산업안전보건에 관한 교육 및 지도점검
- 중앙산업안전보건위원회 운영에 관한 업무
- 건강진단 및 사후관리(본사 건강진단업무 포함)
- 기타 산업안전보건 관련 법령에 의한 산업안전보건 업무

정기/수시 안전점검 및 지도활동

공사현장 안전점검

공사현장 안전관리 실태 및 운전취급 실태 점검
(2007. 01~03)

재난시설물 안전점검

특정관리 시설물 일제조사
중점 관리대상 시설물 점검
(반기)

개별규정에 의한 안전점검

분야별 점검규정에 의한 안전점검 및 안전진단
(일, 월, 분기, 반기, 년)

연중 상시 자율적 안전점검 및 지도활동

안전관리규정에 의한 점검

소속 안전관리 실태에 대한 점검
(일일 및 매월 4일)

개통 전 점검, 계절별 점검

개통전 점검, 계절별 점검
신설/개량선 개통 전 사전점검 및 계절별 점검
(발생시, 매계절별)

종합안전심사

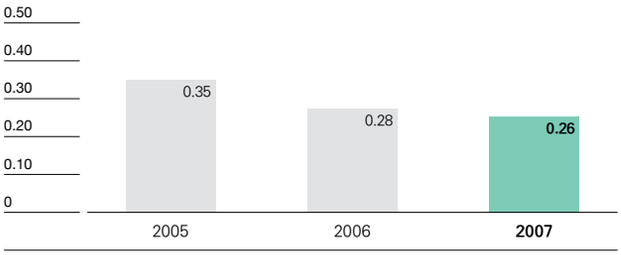
소속의 안전관리 실태 전반에 걸쳐 점검
(2007. 10~11)

취약시기 안전활동

설, 추석 등 대수송기간 및 재해 우려 악천후 활동
(2007. 02 / 2007. 09)

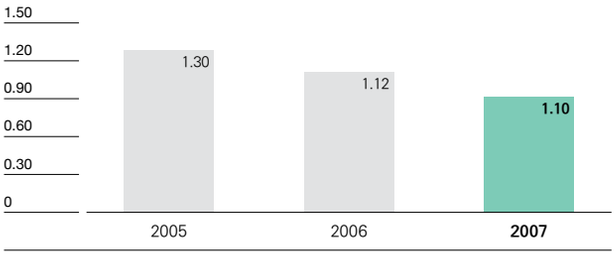
운전사고 발생현황

(단위 : 건/열차, 주행거리 : 백만km)



인적사고 발생현황

(단위 : 건/열차, 주행거리 : 백만km)



개선방안 제시 및 안전조치서

(단위 : 건)

		공통	영업	승무	차량	시설건축	전기	관제	합계
개선방안 제시		10	8	8	6	8	8	2	50
안전조치서	시정지시	–	–	26	–	31	2	–	59
	현지시정	–	–	–	38	–	52	–	90
	개선권고	–	–	3	–	–	22	–	25
	개선사항	–	32	3	–	–	–	–	35
합계		**10**	**40**	**40**	**44**	**39**	**84**	**2**	**259**

열차 안전운행 시스템

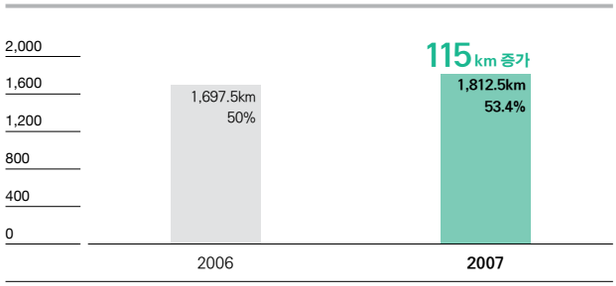
열차집중제어장치(CTC: Centralized Traffic Control System) • 철도교통관제센터에 있는 관제사가 광범위한 지역 내의 모든 열차운행 상황을 파악한 후 열차진로를 원격 제어하여 열차를 일괄 통제하는 장치로, 열차운행 현황을 실시간 파악할 수 있으며, 신속·정확한 대응이 가능해 더욱 안전한 열차운행을 할 수 있습니다.
1968년 중앙선(망우~봉양)에 최초 도입된 이래, 2008년 6월 기준 설치율은 영업거리 대비 57%이며, 코레일은 2012년까지 설치율을 72.2%까지 높이는 것을 목표로 열차운행의 안전성 확보를 위한 노력하고 있습니다.

지진감지시스템 • 코레일은 고속철도 운행구간 선로변에 지진계측설비를 설치하여 지진정보 및 기상청으로부터 수신한 전국 관측소의 지진정보를 고속관제실의 중앙감시장치를 통해 관리하고 있으며, 지진 발생시 위험 경보를 송신하여 지진규모에 따른 열차운영 통제기준 하에 대처하고 있습니다.

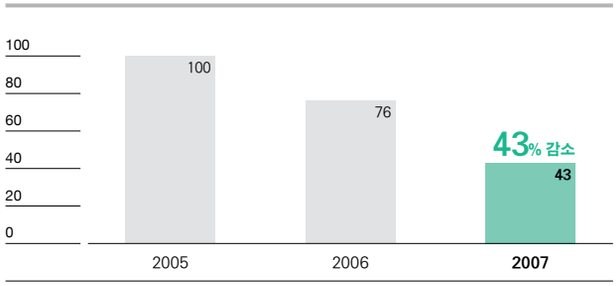
고속선 종합감시제어시스템 • 고속철도 운행구간의 외부인 침입 및 테러위협 등 이례사항 발생에 대비하여, 주요시설물(터널 및 교량) 56개소에 156대의 감시카메라를 설치(2007. 04 기준)하여 고속관제실에서 실시간으로 관리하고 있습니다.

자동폐색장치(A.B.S: Automatic Block System) • 진행 중인 열차에 정지·진행·주의·감속(減速) 등 진로에 대한 사항을 지시하여 열차 충돌 또는 추돌을 방지하는 장치입니다. 현재 설치율은 72%(2,452km)입니다.

CTC 구축률 (단위 : km, %)



고속철도 운행장애 발생현황 (단위 : 건)



열차자동정지장치(ATS: Automatic Train Stop System) • 열차를 운행하는 기관사가 악천후로 인하여 전방의 신호현시 상태를 확인하기 곤란하거나, 졸음운전 등으로 인해 신호 지시속도를 초과 또는 신호체계를 무시하고 운행할 경우, 자동으로 열차를 정지 또는 감속하도록 하는 장치로 현재 전구간에 설치하여 운영하고 있습니다.

열차자동제어장치(ATC: Automatic Train Control System) • 열차속도의 고속화 및 열차운행의 고밀도화에 따라 기관사의 시력에 의존하는 운행체계의 한계를 극복하기 위하여, 지상의 열차운행 조건을 궤도회로 또는 정보전송장치를 통해 차상(기관차)으로 전송,

지진규모에 따른 단계별 열차운행 통제기준

		경보시	지진이 지난 것으로 판단시	최초 열차 운행 후	90km/h 이하 운행 후	검측 점검 시행 후
적색경보(65gal 이상)	고속선	운행정지	30km/h 이하	90km/h 이하	170km/h 이하	정상운행
	기존선			65km/h 이하	65km/h 이하	
황색경보(40~65gal)	고속선	운행정지	90km/h 이하	이상없을 시 정상운행		정상운행
	기존선		30km/h 이하			

차내에 허용속도를 표시하고 초과할 경우 자동으로 열차를 정지 또는 감속시키는 장치로 2008년 코레일 영업구간 중 약 9%에 설치되어 있습니다.

궤도회로 기능감시 장치(TLDS: Track Circuit Detection System) • 궤도회로 상태를 중앙컴퓨터로 실시간 감시하는 정보장치로, 감시결과를 기록한 정보를 통해 장애상태를 재생, 분석하여 동종의 장애를 예방합니다. 총 19개소 중 4개소에 설치완료하였습니다.

열차무선방호장치(TRPS: Train Radio Protection System) • 2006년 4월 발생한 경부선 남성현역 구내 차량 굴림사고 발생에 따른 안전조치 방안으로 고속철도(KTX)에 열차무선방호장치(TRPS: Train Radio Protection System)를 설치하였습니다. 열차무선방호장치는 현재 KTX 46편성, 92대에 설치되어 있으며, 열차고장 및 탈선시에 기관차 내 비상경보를 통해 인접구간에 운행 중인 열차에 통보하여 자동정지시키도록 하는 장치입니다.

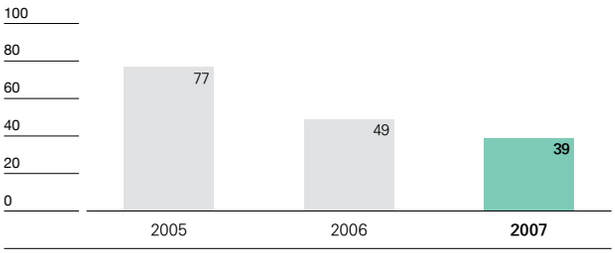
시설물 안전관리

승강장 안전설비 • 사회적 안전수준 충족 및 여객 안전확보를 위해 승강장에 안전설비를 설치하고 있습니다. 안전설비 중 안전발판은 47개역, 승강설비는 13개역, 비상유도등은 10개역에 설치되어 있으며, 스크린도어는 2006년 1개역에 설치하였으나 2007년부터 10개역에 설치 중에 있습니다.

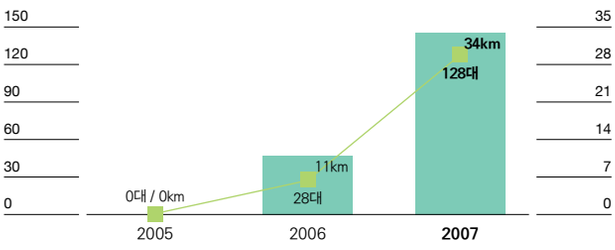
영상감시장치 • 영상감시장치와 화재탐지설비 간 연계 시스템을 구축하여 화재발생 장소를 실시간 모니터링하고 안전설비를 지속적으로 보강하고 있습니다. 현재 수도권 지하역 총 33개소 중 11개소 설치를 완료하였습니다.

또한 승강장에서의 고객 안전을 위해, 전동차 운전실에 승강장 확인용 무선영상시스템을 설치하였습니다. 2007년 분당선 및 중앙선 36개역과 전동차 44차량에 편성하였으며, 수도권 전철 지하구간 및 중앙선(용산~팔당) 30개역과 전동차 17차량에 확대시행할 계획입니다. 그 밖에 안전울타리를 매해 11.2km씩 지속적으로 확대설치할 계획이며, 열차 운행선로변 취약시설에 교량·교측보도 및 안전난간을 2006년 22개소에서 2007년 122개소로 확대·설치하였습니다.

시설고장 발생건수 (단위 : 건)



고속선 영상감시 설치 현황 ● CCTV ● 울타리감지



안전관리 역량

자율적 안전관리 • 종사원의 사고를 예방하기 위해 사고와 관련한 경험을 공유하여 개선 또는 교육에 활용하는 준사고제도를 운영하고 있습니다. 또한 코레일 안전점검 표준 목록을 개발하여 제공하였으며, 다각적인 홍보 및 캠페인을 통해 철도 안전홍보를 위해 노력하는 한편, 관제사·기관사·운전취급자 등 핵심종사자에 대한 무재해 운동을 자율적으로 시행하였습니다.

사이버 교육(E-Learning) • 교육과정의 전문화, 내용의 표준화를 통한 질적 향상과 교육업무 부담의 경감, 교대 및 승무원에 대한 집합교육의 문제점을 해결하기 위하여 관리감독자를 대상으로 사이버(Cyber) 교육과정을 신설하였습니다. 2006년도에 산업안전보건 관리감독자 교육을 위하여 분야별(영업, 운전, 시설, 차량, 전기) 컨텐츠를 개발하고, 2007년 3월부터 9월까지 4,656명의 관리감독자를 대상으로 6주간 사이버 교육을 실시하였습니다.

2007년, 노동부(한국직업능력개발원)로부터 'B'등급을 획득하였으며, 분야별 내부전문가로 구성된 교육과정 튜터를 선정(2007. 01), 고품질의 컨텐츠를 제공하여 교육의 질적 향상을 꾀하고 업무 공백요인을

방지하였습니다. 또한 안전관리 업무 담당자 및 예정자의 자질향상을 위해 분야별 안전 전문지식에 대한 교육을 시행하였습니다.

국제철도안전전문가 • 국제철도안전전문가를 양성하기 위하여 미국에만 개설되어 있던 교육과정을 국내에 개설, 2년에 걸친 교육을 실시하여 총 32명이 세계안전기구가 인증하는 국제철도안전관리전문가 자격증을 취득하였습니다. 자격을 취득한 인원은 코레일 본사 및 안전스탭으로 근무하고 있으며, 코레일은 국제적 수준의 안전관리 능력을 갖춘 인력을 지속적으로 양성하여 국내 철도의 안전수준을 한층 높여가고 있습니다.

분야별 안전 전문지식 교육과정

	인원(명)	교육내용
안전관리와 사고조사 (신규개설)	31	철도안전법, 산업안전보건법, 사고복구 및 수습 등
산업안전보건관리	31	무재해운동 추진, 직무 안전보건 관리, 운행 안전관리 등
관제사 경력자교육	26	운전규정, 열차계획, 사고조치 및 급보요령 등
시설물 안전점검	54	시설물 상태 및 구조 평가, 건축물 안전진단 등
기상 및 방재실무	44	방재종합대책, 기상관리업무, 재난실무지식 등

● 안전한 운행을 위해 24시간 감시체제를 갖추고 운행상황을 모니터링하는 관제센터

● 터널감시설비

● 스크린도어

● 국제철도안전관리 전문가 양성 프로그램 운영을 통해 2년간 32명의 전문가 배출

● 세계철도연맹(UIC) 서울 정례회의

● 비상대응 훈련

environmental value

chapter 5

잎맥은 물과 영양분의 이동을 통해
식물의 건강을 지킵니다.
코레일은 환경의 건강을 지킵니다.

승객 1인당 CO_2 배출량 자동차의 17%, 화물 수송의 경우 7%, 수송 효율성 도로의 8배.
철도를 가장 친환경적인 운송 수단이라 부르는 이유입니다.
인류의 삶은 사람과 물자의 이동을 통해 영위됩니다.
더 많은 레일이 놓이고 더 많은 열차가 오갈수록 지구가 지켜집니다.
우리가 사는 세상의 지속가능성이 조금 더 높아집니다.

환경의 건강을 지키는 코레일

5.0 환경경영 성과관리를 위한 체계
5.1 환경경영 현황
5.2 환경경영을 위한 노력

green

network

Disclosure on Management Approach

환경경영 성과관리를 위한 체계

비전 및 전략 >>

코레일은 교통수단으로서의 친환경성을 지속적으로 발전시키고, 환경친화적인 교통정책의 실천을 충실히 수행하기 위해, 최고경영자의 의지가 담긴 환경경영 선언과 ECO-RAIL 2015 전략을 수립하였습니다. 친환경 목표를 기반으로 세부 활동계획을 활발히 전개함으로써 21세기 친환경 시대를 선도해 나가고자 노력하겠습니다.

추진과제 >>

- 친환경 인프라(Eco-Design), 친환경 운영(Eco-Operation), 친환경 정책투자(Eco-Investment)를 과제로 삼아 녹색성장을 추진해 나갈 것입니다.
- 환경 규제와 환경성 검토를 통한 시스템 구축을 통해 환경경영 활동을 활성화해 나가고 있습니다.
- 환경 역량 향상을 위해 UN 글로벌 컴팩트(Global Compact) 가입을 통한 환경 커뮤니케이션 확대, 환경친화적 기술의 도입 및 활용, 환경보전 활동 및 그린서비스 강화 등을 수행해 나가고 있습니다.

담당조직 >>

- 전략기획팀은 환경경영 전략수립, 환경팀은 환경정책 전략수립 및 환경개선을 위한 관리와 각 부서 및 사업소의 환경관리 업무조정을 통해 환경업무 전반을 담당하고 있습니다.
- 17개 지사와 3개 철도차량관리단은 각 팀별 환경업무 전임 담당자를 지정하여 운영하고 있습니다.

중대성 평가 _ [IPS Materiality Test Model™]을 통한 중대성 평가 결과, 온난화 방지 활동, 토양환경 관리, 소음 관리, 환경관리 체계 등이 가장 중요한 이슈로 도출되었고, 환경감사, 대기오염 관리, 수질오염 관리, 친환경 구매 등이 중요이슈로 도출되었습니다. 이에 대한 내용은 보고서에 포함되어 있습니다.

Medium >>	High >>	Very High >>	Materiality >>
환경교육 환경보전 활동 및 캠페인 유해물질 관리	환경감사 대기오염 관리 수질오염 관리 친환경 구매	온난화 방지 활동 토양환경 관리 소음 관리 환경관리체계	

주요성과 및 추진계획

	항목	주요성과			계획	비고
		2005	2006	2007	2008	
온난화 방지	전철화율(%)	49.2	53.6	**53.6**	54.2	목표 : 2010년 66.4%
토양 관리	토양정화 사업(백만원)	4,500	5,786	**2,663**	188	2008년은 토양 정밀조사만 실시
소음 관리	소음(지면위) 낮 평균(dB)	59	60	**58**	-	소음진동규제법(한도)(단위 : dB)
	소음(지면위) 밤 평균(dB)	58	57	**56**	-	주거지역 : 낮 70, 밤 65 상업지역 : 낮 75, 밤 70
수질 관리	폐수량/객차 하수량(톤/년)	1,570 / 238	1,214 / 113	**1,156 / 99.5**	1,100 / 99.1	
	수질 환경투자비용(백만원)	749	649	**528**	680	
폐기물 관리	폐기물 발생량(일반/지정)(톤/년)	17,289 / 3,358	30,895/ 2,604	**19,808 / 1,846**	19,500 / 1,795	
	폐기물 환경투자비용(백만원)	246	341	**546**	160	
공기질 관리	공기질 관리 역사 수(개)	50	50	**51**	51	공기질 기준치 만족
환경상품	친환경상품 구매비율(%)	70.5	70.6	**71.9**	84	
	다회용컵 비치(개)	-	7,614	**14,211**	14,500	
	개인컵 소지(명)	-	11,037	**17,561**	17,600	
환경교육	전 직원 대상 환경교육(회/년)	2	4	**4**	6	
	철도환경자문회(회/년)	2	2	**2**	2	
캠페인	교통사고 예방 캠페인(개소/명)	735 / 8,820	920 / 10,623	**952 / 11,430**	960 / 11,520	

5.1
환경경영 현황

코레일은 철도의 수송분담률을 2019년까지 2배 향상시키겠다는 ECO-RAIL 2015 환경전략을 수립하고, 연계 및 환승시스템의 혁신, 친환경 기술 채택, 투자 확대 및 청정열차 개발 등의 계획을 추진하고 있습니다. 또한 지속적인 노력을 통해 에너지 및 수자원의 투입과 온실가스 및 폐기물의 배출량을 줄이고 있으며, 환경적 영향이 적은 에너지로의 대체 비율 및 재활용량을 늘려나가고 있습니다.

환경경영 체계

환경방침

미래 세대의 가능성을 제약하지 않으면서, 인류의 삶의 질을 높이는 동시에 환경적 영향을 최소화하는 지속가능발전 개념에 대한 전 세계적인 공감대가 형성되고 있습니다. 코레일은 지속가능발전의 개념에 공감하고, 최고경영자의 환경을 위한 지속적인 투자와 환경 저해요인을 최소화하기 위한 강한 실천의지를 환경방침에 담아 선언하였습니다.

ECO-RAIL 2015 전략

ECO-RAIL 2015의 기본방향은 환경친화적이고 에너지 효율성이 높은 철도 수송분담률을 2019년까지 2배 향상시켜 저탄소 녹색성장을 통해 국가경제에 기여하고자 합니다.

ECO-RAIL 2015 전략

ECO-RAIL 2015 중장기 추진계획

Eco-Design

- Eco-Station
- 연계·환승시스템 혁신
- 차세대 전기차량 확대
- 열차속도 향상
- 좌석급행전동차 도입

Eco-Operation

- Eco-Driving
- 편의시설 확충
- 녹색환경 조성
- 탄소배출권 거래제 참여
- LED 등 친환경 기술 채택
- 물류 문전수송서비스 강화

Eco-Investment

- 전철화 등 철도투자 확대
- 광역철도망 확충
- 고속철도망 확충
- 하이브리드 등 청정열차 개발
- 철도수송 전환 유도정책 시행(Eco-Policy)

연차별 투자계획

추진과제		연차별 투자계획(억원)								
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	합계
Eco-Design	Eco-Station(친환경 역사)	–	–	250	70	250	126	56	671	1,423
	연계 · 환승시스템 혁신 *	–	856	2,030	6,975	9,968	21,498	8,316	4,553	54,196
	차세대 전기차량 확대 *	3,719	2,568	6,644	5,225	15,898	10,774	3,143	3,602	51,573
Eco-Operation	Eco-Driving(에너지 절약)	27	27	23	0.9	지속추진				78
	편의시설 확충 *	42	623	1,396	799	4,894	451	431	461	9,098
	녹색환경 조성	33	74	86	85	85	85	85	85	618
	탄소배출권 거래제 참여	1.5	46	2	1	1	0.5	–	–	52
	LED 등 친환경기술 적용	–	96	245	246	245	240	차량구입비에 포함		1,072
	물류 문전수송서비스 강화	45	19	47	250	28	208	11	256	864
Eco-Investment	전철화 등 철도투자 확대 *	30,463	42,469	83,026	7,407	26,932	14,668	17,498	70,937	293,400
	광역철도망 확충 *	1,136	1,429	1,345	1,426	1,460	1,791	1,025	1,098	10,710
	하이브리드 등 청정열차 개발 *	–	43	110	170	165	87	–	–	575
합계		35,467	48,250	95,204	22,655	59,926	49,928	30,565	81,663	423,659

• * : 정부와 공동 추진을 계획하고 있는 사업

● 2015년까지 총 투자 금액 : 약 41조원(코레일 자체투자 : 6조원, 정책투자 : 35조원)

환경 관리

리스크 관리

전 사업영역에서 환경분야(대기, 수질, 폐기물, 소음·진동 관리 등)에 영향을 미치는 환경성을 검토·평가하여 개선해 나가고 있습니다. 또한 세계적으로 이슈화되고 있는 지구온난화의 주범인 CO_2 저감을 위해 지속적인 모니터링을 실시하고 이를 토대로 배출권거래제에 참여할 계획입니다. 특히 열차충돌에 따른 유류 누출 및 화재로 인한 인명과 재산 피해를 최소화하기 위한 환경사고 대응 비상훈련을 각 소속별로 시행하고, 환경사고 대응 메뉴얼을 제작하여 배포하였으며, 환경사고 제로화를 위한 경각심 고취와 개인별 대응요령 숙지를 통해 신속한 복구체계 확립 기초를 다지고 있습니다.

환경감사

PDCA (Plan-Do-Check-Action) 싸이클에 기초하여 시행하고 있는 환경관리 업무는 환경지도 활동과 환경성과 평가를 통해 각 소속기관의 활동을 총괄감독하고, 이를 내부 경영평가에 반영하는 내부감사 시스템을 통해 문제점을 파악하고 해결방안을 모색하고 있습니다.

에너지경영시스템(EMS: Energy Management System) 운영체계

환경보호단체
- 환경감사(친환경 수행평가)

+

내외부 규제시스템
-

외부 _ ISO 14001 규격

내부 _
1. 내부 감시자에 대한 법적 선발요건 명시화
2. 관련 법률과 규제, 다른 요구사항들을 관리할 수 있는 주기적인 전문관리자 양성 및 교육
3. 관련법과 규제요건에 대한 매뉴얼 준비 및 자가검사를 의무사항으로 규제

>>

배출 사업소
-

PDCA (Plan / Do / Check / Action) 수행을 통한 지속적인 환경관리 시스템 개선 및 내부 환경감사 수행

환경관리 시스템 흐름도

Plan >>
- **공식 환경정책 및 실천계획**

Do >>
- **환경보존 활동**

Check >>
- **점검 및 오류 수정**

Action >>
- **EMS 재검토**

- 토양오염사고 대응 비상훈련

- 가스환경사고 대응 비상훈련

환경영향 저감

에너지 사용량

코레일에서 사용하는 주요 에너지원은 디젤기관차, 디젤동차의 동력원인 경유와 전철에 사용되는 전철전력과 그 밖에 일반전력이 있으며, 경유 사용을 줄이고 전력사용량을 확대함으로써 환경오염을 감소시키고 있습니다.

에너지별 사용현황 (단위 : *kl*, kwh)

		2005	2006	2007
경유(*kl*)		275,628	250,370	**232,108**
전력사용량 (kwh)	전철전력	1,652,055	1,700,724	**1,767,584**
	일반전력	401,351	395,717	**410,905**

대기오염 배출량

철도에서 발생하는 대기오염 물질은 도장공정, 부품세척 공정 등에서 발생하는 VOCs류 및 액체 mist류 등과 기관차 검수공정에서 발생하는 분진 및 매연입니다.

용수 사용량 및 재사용량

자원절약 캠페인 실시, 절수용 수도설비 설치 등을 통해 용수 사용량 절감을 위한 개선활동을 지속적으로 전개하여 매년 사용량을 줄여 나가고 있습니다. 추후 처리시설을 거친 중수의 화장실 위생용수 및 조경수 이용과 빗물이용시스템 구축 등을 추진할 계획입니다.

용수사용량 및 재사용량 (단위 : m^3/년)

	2005	2006	2007	공급원
상수도 사용량	6,006,385	6,259,964	**5,917,010**	상수도
지하수 사용량	577,012	593,184	**538,440**	지하수
공업용수 사용량	165,734	169,827	**166,800**	공업용수
중수 사용량	19,749	22,869	**21,307**	
용수 절감량	743,233	824,641	**949,588**	

폐수량 및 오수량

철도 사업장에서 발생하는 수질오염 물질은 폐수와 오수로 분류되며, 발생원인은 철도차량 검수 및 세차과정에서 발생하는 폐수, 열차의 화장실에서 발생하는 오수와 생활오수로 구분할 수 있습니다.

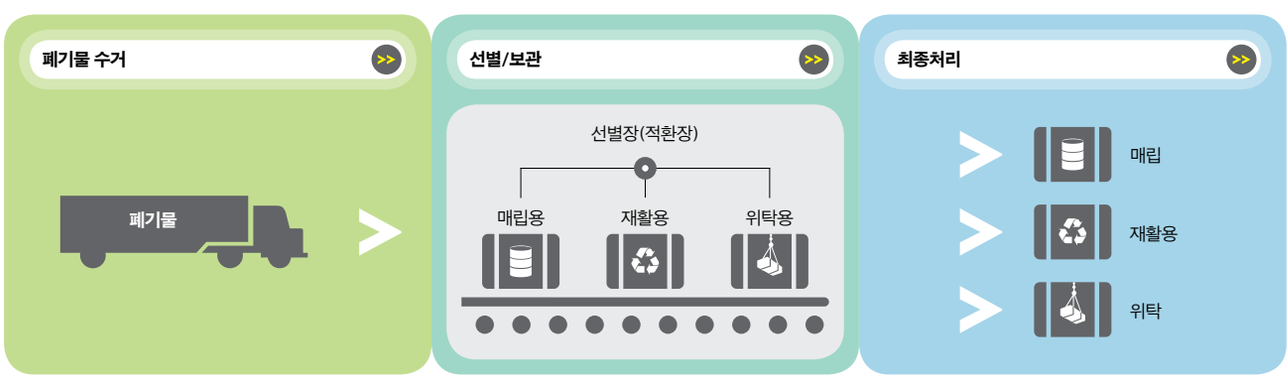
폐수량 및 오수량 (단위 : m^3/년)

	2005	2006	2007
폐수량	1,570	1,214	**1,156**
객차오수량	238	113	**100**
생활오수량	3,324,173	3,439,710	**3,479,917**

폐기물 및 재활용

코레일은 폐기물 감량화 및 배출 최소화를 위하여, 본사와 현장의 유기적 관계 구축 및 위탁처리업체에 대한 철저한 관리를 기본 원칙으로 사업장에서 발생되는 폐기물에 대해 법정 요구수준 이상의 자체 처리기준을 수립하여 적용하고 있습니다. 폐기물 처리업체에 대해서는 처리능력을 검토한 후 위탁처리하여 사업장 발생 폐기물의 불법적인 처리가 발생하지 않도록 하고 있으며, 임직원을 대상으로 지속적인 교육을 실시하여 폐기물 관리수준을 높이고 있습니다.

폐기물 처리 프로세스



폐기물 처리 • 폐기물은 선별장(적환장)에서 재활용, 위탁용으로 구분하여 선별 보관함으로써 최종적으로 위탁처리업체에 보내는 것과 재활용할 수 있는 폐기물을 나누어 처리하고 있습니다.

폐유 재생처리 • 코레일은 폐윤활유, 폐유를 폐기하던 방식에서 유종 본래의 목적으로 재활용 할 수 있는 것은 유종 본래의 성질·목적으로 사용하고, 폐기관유처럼 열화되어 본래의 목적으로 사용 할 수 없는 기름은 난방용 정제유로 재활용해 나갈 것입니다.

환경법규 준수 및 환경투자

환경법규 준수

코레일은 환경정책기본법, 대기환경보전법, 수질 및 수생태계 보전에 관한 법률, 토양환경보전법 등 관련 법규를 준수하고 있습니다. 환경 관련 법규내용을 최소 수준의 요구사항으로 인식하고 법적인 규제보다 더욱 엄격한 공사 자체기준을 설정하여 준수하고 있으며, 최근 3년간 환경법규 위반사례 및 유출사고가 없습니다.

폐기물 발생량 및 재활용량 (단위 : ton/년)

	2005	2006	2007
사업장 폐기물(일반)	17,278	30,353	**19,773**
사업장 폐기물(지정)	1,786	1,472	**1,007**
재활용 폐기물	1,572	1,674	**874**

재활용 처리실적 (단위 : 톤)

		2005	2006	2007	2008(계획)
재활용 (열차)	종이류	559	557	559	560
	플라스틱	85	96	103	100
	캔류	162	135	124	130
	병류	200	162	139	140
	기타	15	7	5	5
	합계	**1,021**	**957**	**930**	**935**
재활용 (역사)	종이류	781	843	1,195	1,200
	플라스틱	128	159	158	160
	캔류	337	375	333	340
	병류	433	437	367	370
	기타	90	305	194	200
	합계	**1,769**	**2,119**	**2,247**	**2,270**

환경관련 투자 (단위 : 백만원)

	2005	2006	2007
토양	613	654	**864**
수질	749	649	**528**
대기	840	341	**546**
폐기물	246	158	**498**
토양정화 사업	4,500	5,786	**2,663**
합계	6,948	7,588	**5,099**

폐유 재생처리

5.2
환경경영을 위한 노력

코레일은 탄소 배출량이 적은 전기차량 비율을 높이고, 철저한 관리를 통해 철도 운행과정에서 발생하는 환경적 영향을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 또한 도로, 항공, 해운 등과의 연계를 통해 교통수단 전반에 걸친 환경부하 저감을 위해 지속적인 노력을 기울이고 있으며, 내외부 이해관계자들과의 협력을 통해 정보를 공유하고, 환경을 개선해 나가고 있습니다.

기후환경 대응

친환경 에너지 사용을 위한 노력

국외 철도기관들은 기후변화협약 대응을 위해 2000년대 초부터 지구온난화 관련 프로그램을 가동하여 이산화탄소 배출을 저감하고 있습니다. 코레일 역시 GHG (Green House Gas) 프로토콜 기준에 따라 자구적인 대책을 세워 이산화탄소 등의 온실가스 배출 저감을 위해 노력할 계획이며, 환경 보전 및 고유가 시대에 따른 에너지 절약 측면에서 다각적인 검토를 거쳐 항구적인 연료절감 체계를 구축해 나가고 있습니다. 그 일환으로 환경적인 부담이 큰 동력원을 이용하는 디젤차량을 전기차량으로 전환하여 철도 에너지 사용의 친환경성을 높였습니다.

디젤차량의 대체

이산화탄소를 많이 배출하는 디젤차량에 대해 2010년까지 내구연한도래 차량의 폐차 및 전기차량으로의 교체를 추진하여 이산화탄소 배출량을 저감시킬 계획입니다. 또한 전기차량인 KTX의 운행횟수를 늘려 디젤차량의 운행을 줄이는 방식으로 이산화탄소의 배출을 줄이고 있습니다.

철도 차량부문 이산화탄소 배출량 (단위 : 천톤CO_2/년)

	2005	2006	2007
배출량	1,387	1,336	**1,349**

• 2007년 철도차량 운행의 증가로 인해 증가

온실가스 발생량 (단위 : t-CO_2/년)

	2005	2006	2007
전력	870	888	**923**
경유	714,787	649,285	**601,926**

노후차량 폐차계획 (단위 : 량)

	2006	2007	2008	2009	2010
전기동차	34	–	–	32	38
디젤기관차	7	8	20	20	20
디젤동차	10	4	10	66	24
객차	2	11	7	–	–
화차	851	250	332	10	28

신조차량(전기차) 도입계획 (단위 : 량)

	2006	2007	2008	2009	2010
고속차량	–	–	100	–	–
전기기관차	10	31	23	22	15
전기동차	270	60	210	656	780
화차	210	–	197	260	–

에너지 효율 향상 및 대체 에너지원의 활용

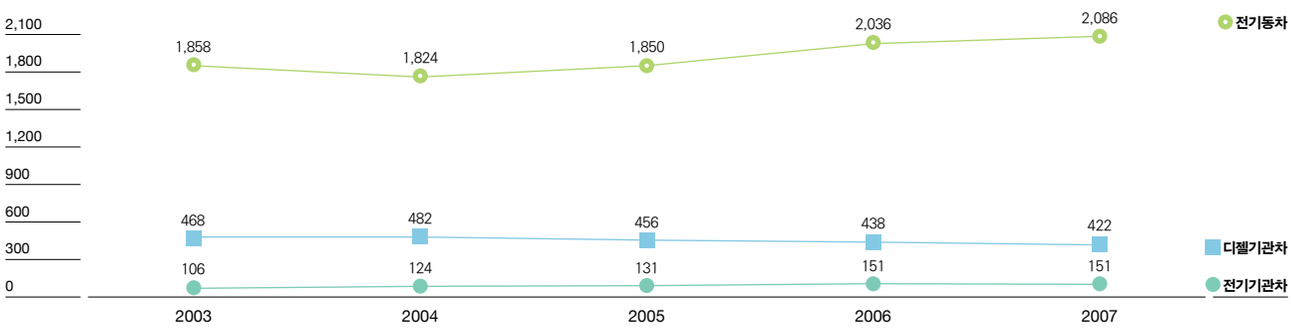
에너지 이용 효율화 시스템 구축을 통해 직·간접적으로 대기오염 배출 감소를 위해 노력하고 있습니다. 또한 기술개발 및 프로세스 개선을 통한 에너지 절감을 위하여, 디젤기관차 배기연돌 자동덮개 및 새마을 동차 주엔진 자동정지시스템을 개발하여 실용화하였습니다. 전력 부문에서 에너지 사용량 절감은 이산화탄소 저감실적으로 활용할 수 있기 때문에 차량의 경량화, 차량 내 냉난방 및 조명 시스템 개선을 통해 고객 불편을 최소화하면서 이용효율을 높여 에너지를 절

전기사용량 및 절감량 (단위 : 천kwh, 백만원)

	2005	2006	2007
일반전력 사용량(천kwh)	401,351	395,717	**410,905**
전철전력 사용량(천kwh)	1,652,055	1,700,724	**1,767,584**
전기사용 절감량(천kwh)	(증) 244,010	(증) 48,669	**(증) 66,860**
전기사용 절감액(백만원)	(증) 13,593	(증) 4,310	**(증) 6,019**

• 전기차량 증가로 인해 전기사용량 증가

에너지 효율향상을 위한 기반시설 확충



경유 사용 기관차	지속 >> 교체	전기 사용 기관차

약하는 방안에 대한 연구가 진행 중입니다. 향후 심야전기의 활용도를 높이고, 신규역사 건설시 신·재생 에너지를 이용한 자체 전력발전 시스템을 구축할 예정이며, 사무실 전기소비량을 줄이기 위한 캠페인도 전개할 계획입니다.

인터모달(Intermodal) 시스템 추진

코레일은 철도와 다른 수송기관을 통합시키는 인터모달 시스템을 추진하여 수송기관 전체에서의 환경부하 저감을 위해 노력하고 있습니다. 물류수송 확대를 위해 기존의 육상교통 시스템에 철도와의 연계성을 높여 이산화탄소 배출량 저감뿐 아니라 이용편의성 또한 증대시키고 있으며, 셔틀버스 운행, 자전거 전용주차장 구축 등을 통해 근거리 이동시에도 철도 이용도를 높이기 위해 노력하고 있습니다.

토양오염 관리

철도 토양오염 지역은 급유시설 주변지역 및 중유에 의한 오염지역으로 크게 나눌 수 있습니다. 코레일은 사전적 예방조치로 각 사업장의 토양오염 유발시설에 대한 오염도 검사를 정기적으로 시행하고 있으며, 선로 낙유방지를 위한 오일팬(FRP), 롤패드 설치 또는 콘크리트 포장, 선로의 오염자갈 교체 등 다양한 방법을 통해 토양 및 지하수 오염을 방지하고 있습니다.

토양정화 사업은 1단계 실시설계 단계시에 설계연속성, 지반안정성, 시설계획조사, 공법실증시험을 통해 사업계획을 수립하고, 2단계에서는 토양정화 및 복원을 목표로 오염지하수 추출시스템, 수처리 및 세정제 주입시스템 등을 통해 정화작업을 진행하며, 3단계는 효율평가, 토양오염도, 지하수질 확인검증, 사후관리 표준지침을 실시하는 모니터링 및 검증단계로 마무리됩니다.

2002년부터 2007년까지 중장기 토양보전 계획에 의해 제천차량사업소, 부산철도차량관리단, 부산역, 수도권철도차량관리단 순으로 정화사업이 완료되었습니다. 토양정화 사업 전 측정한 오염 분포도는 복원공정을 통해 완료 후 검사결과 800ppm까지 감소되었습니다. 토양정화 후에는 사업장 주변지역의 정기적인 토양오염도 측정 및 지하측정공에 집수된 지하수질의 오염여부를 파악하여 지속적으로 배출 추이를 관리하고 있으며, 사용하지 않는 폐공은 지자체에 신고하여 토양환경을 철저히 관리하고 있습니다.

● 철도와 버스의 환승을 일원화한 인터모달 시스템 추진

● 토양정화 활동

소음·진동 관리

철도 소음·진동 저감을 위한 노력

정부의 철도산업 구조개혁에 따라 철도청이 코레일(한국철도공사)과 한국철도시설공단으로 분리되면서 코레일은 철도 영업에 전념하고 시설유지보수 업무는 수탁시행하고 있으며, 철도시설공단은 철도시설 자산관리와 방음벽 설치 업무를 담당하고 있습니다.

코레일은 열차 운행시 발생되는 소음진동을 최소화하기 위하여, 사고 등 긴급한 경우를 제외하고는 열차의 기적을 울리는 것을 제한하고 있으며, 장대레일 부설 및 방지체결구 설치 등 궤도보강 작업과 함께 연차적으로 디젤기관차를 소음이 적은 전기기관차로 교체하고 있습니다. 또한 한국철도시설공단과 긴밀히 협조하여 방음효과가 크고 환경친화적인 방음벽을 설치하는 등 철도소음·진동 저감을 위해 노력하고 있습니다.

철도소음 측정망 운영

환경부에서는 2004년부터 철도소음 저감정책에 활용할 목적으로 도심지역 중 철도소음으로 인한 피해가 예상되는 34개 지점을 선정하여 철도소음 측정망을 설치·운영 중에 있습니다.

1일 평균 열차 운행횟수는 2005년 이후 증가하다 감소하였으며, 평균 소음도는 1~2dB 정도의 소폭이지만 지속적으로 감소되는 추세입니다. 이는 장대레일화, 전기기관차 교체 및 방음시설 설치 등 철도소음 저감대책을 지속적으로 추진한 결과입니다.

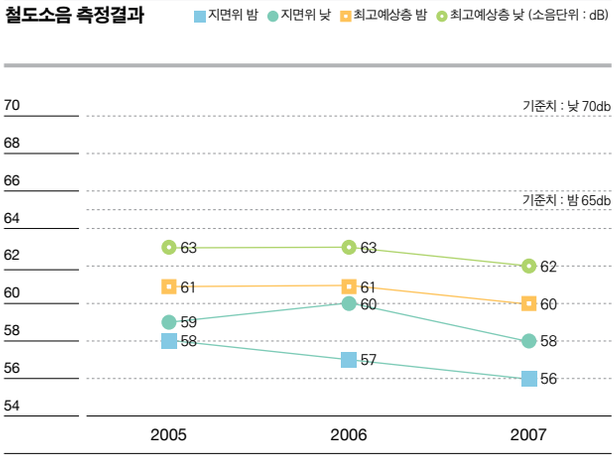
철도 운행현황 (단위 : 량)

	2005	2006	2007
디젤차량	1,047	1,018	994
전기차량	1,981	2,237	2,237
고속철도	920	920	920

권역별 소음측정 지점현황 (단위 : 회)

	수도권	영남지역	호남지역	대전지역	강원지역
측정지점(개수)	8	9	8	5	4
2007년 1개 지점당 1일 평균 열차운행 횟수	598	162	66	229	70

철도소음 측정결과



철도 소음분야 연차별 기본계획

철도 소음기준 설정 및 평가방법 합리적 검토

- **2007** >>
  - **환경부, 국토해양부**(전 건설교통부)
  - 철도제작차 소음실태조사 및 평가방법 연구(~2009)
- **2008** >>
  - **환경부**
  - 철도소음 환경기준 설정
- **2010~** >>
  - **환경부, 국토해양부**
  - 철도제작차 소음기준 설정

철도 소음관리 강화

- **2006** >>
  - **국토해양부**(전 건설교통부)
  - 철도차량 등 발생원 소음 방지대책 강구
- **2007** >>
  - **환경부, 국토해양부**(전 건설교통부)
  - 철도변의 방음대책 강구
- **2008** >>
  - **환경부**
  - 철도소음 자동모니터링 설치
- **2010~** >>
  - **환경부, 국토해양부**
  - 철도변 교통소음 규제지역 지정·운영

철도변 생활소음 줄이기 추진

환경부는 국토해양부 등 관계부처 합동으로 2006년부터 2010년까지 5년계획의 생활소음 줄이기 종합대책을 수립하여 추진하고 있습니다.

코레일도 철도변 생활소음 피해를 줄이기 위한 세부 추진계획을 수립하여 적극추진하고 있으며, 이를 통해 철도의 친환경적인 이미지 향상과 철도 주변에 거주하는 주민들의 삶의 질 향상에 기여하겠습니다.

친환경적 푸른 철길 조성

철도 소음저감을 목적으로 설치된 방음벽에 의해 철길 주변 경관의 조망권이 제한됨으로써 철도 여행의 쾌적성이 저하되어 담쟁이덩굴, 넝쿨장미를 식재하고 방음림을 조성하는 등 미관을 개선하는 동시에 친환경적인 푸른 철길 조성을 위해 노력하고 있습니다.

● 친환경적인 푸른 철길 조성

대기오염 관리

코레일은 차량도장 작업시 발생되는 대기오염 물질 배출저감을 위해 노력하고 있으며, 인체에 무해하고 깨끗한 대기환경 관리를 위한 시설물의 설비보완 및 유지보수를 지속적으로 추진하고 있습니다.

철도에서 발생하는 대기오염은 도상공정, 부품세척공정 등에서 발생하는 VOCs류와 액체 mist 및 기관차 검수공정에서 발생하는 분진과 매연이 주요인입니다. 코레일은 이들 요인의 법적기준치 이내 관리를 위하여 노력하고 있으며, 사규에 의한 환경관리 규정과 환경성 검토 등을 통하여 대기오염 방지시설 구축을 확대하고 있습니다.

또한 경유자동차(대기환경보전법 31조에 의한 배출가스 보증기간이 지난 자동차)의 배출가스 저감장치 부착, 저공해 엔진 개조와 저공해 자동차 표지 부착 시행에 따라 정부에서 국고보조 시범사업으로 추진 중인 경유차 배출가스 저감을 위한 LPG 엔진 개조사업에 참여하여 업무용 차량을 LPG 차량으로 개조 중이며 지속적으로 참여할 계획입니다.

다중이용시설에 대한 실내 공기질 관리

지하역사 및 지상역사 중 2,000m^2 이상의 철도역사 대합실을 관리하는 소속장은 관할 역사 내의 실내공기질을 측정하여 지자체에 실내공기질 관리현황을 보고하고 있습니다. 소속장은 실내공기질 측정 및 개선사업 추진현황의 지도·점검을 통해 실내 공기질 관리에 최선을 다하고 있습니다. 또한 지속적인 시설물의 관리를 통하여 보다 양호한 실내 공기질을 위해 노력할 것입니다.

현재 코레일이 관리하고 있는 51개 역사(지하역사 33개, 지상역사 17개)의 실내공기질 측정결과(2007. 12), 모든 역사에서 법정 기준치를 만족하고 있으며, 쾌적한 역사환경 유지를 위해 2007년까지 26개 역사에 공기조화기 개량사업 및 환기닥트 청소, 공기여과필터 교체를 완료하였습니다. 또한 공조설비의 가동을 최적의 상태로 유지하기 위해 환기닥트 청소 및 공기여과필터 교체를 지속적으로 시행할 예정이며, 역사 내 '청소기동반'을 편성·운영하여 먼지발생 저감을 위해 최선을 다할 것입니다.

수질오염물질 관리

전국의 폐수처리장은 총 45개소로 차체 정화 후 환경기준에 적합하게 방류하고 있으며, 모든 소속기관이 환경부 권장사항인 자가측정을 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한 사업장에서 주변수계로 배출되고 있는 폐수 및 하수 처리수가 하천 수질과 생태계에 미치는 영향을 파악하기 위해 자체적으로 주기적인 측정을 시행하여 사전오염 예방에 만전을 기하고 있으며, 발생된 하수는 위탁 또는 자가 처리하고 있습니다.

유해화학물질 관리

코레일에서 사용하고 있는 유해화학물질은 축전지용 황산, 폐수처리약품, 도장용 페인트 등으로, 이들 물질은 외부 유출 및 작업자의 피해방지를 위하여 물질안전보건수칙에 준하여 관리하고 있습니다. 취급하는 모든 유해화학물질에 대한 물질안전보건자료(MSDS: Material Safety Data Sheet)를 작성하여 유해화학 물질에 대한 잘못된 정보로 인한 사고가 발생하지 않도록 관리하고 있으며, 각 사업장은 물질안전보건자료를 게시하여 임직원과 공유하는 한편, 정기적인 교육을 통해 화학물질의 유해성과 위험성을 알리고 있습니다.

이해관계자와의 협력을 통한 환경 개선

친환경적인 공급관계 구축

친환경상품 구매촉진 활성화 • 2005년 7월 환경부의 친환경상품 구매촉진에 관한 법률 시행에 따라 친환경성이 우수한 제품을 우선적으로 구매하고 있으며, 2007년 친환경상품 구매실적은 71.9%로 정부기관 평균을 상회하고 있습니다. 또한 2007년 친환경상품 카탈로그 등을 각 소속기관에 배포하고 이에 관한 사항을 교육하여 친환경 상품 구매활성화를 위해 적극 노력하고 있습니다.

고객과 지역사회를 위한 노력

폐휴대폰 회수 캠페인 실시 • 2007년 폐기물의 재활용 필요성에 대한 국민 인식을 제고하고, 폐휴대폰으로 인한 환경오염과 자원낭비를 방지하기 위해 환경부와 공동으로 폐휴대폰 회수 캠페인을 실시하여 전국 11개 고속철도 정차역에서 사용하지 않는 휴대폰을 수거하고, 휴대폰 본체 1대당 열차 운임 20% 할인권 1장을 지급하는 캠페인을 진행하였습니다. 고객들의 높은 호응으로 당초 계획(1만 5천여대)보다 273% 초과한 4만 1천여대를 수거하였으며, 회수된 폐휴대폰은 한국전자산업환경협회를 통해 중요 부속품을 추출하는 작업을 거쳐 자원으로 재활용되었습니다.

역광장 소공원 조성 • 고객 및 지역주민들이 쾌적한 쉼터로 이용할 수 있는 친환경적인 공간을 제공하기 위해 현재 47개 역에 역광장 소공원을 조성하였습니다. 역광장을 이용한 공원은 지속적으로 증설할 계획이며, 나아가 지역문화의 장소로 개발할 예정입니다.

환경정보 공개 • 홈페이지(www.korail.com)에 환경경영 컨텐츠를 운영 및 관리하고 있으며, 지속적으로 환경 데이터를 업데이트하여 홈페이지를 방문하는 이해관계자에게 환경경영 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 코레일의 전반적인 환경경영 현황, 환경오염 예방, 환경경영 정책 등을 수록한 환경경영 보고서를 발간하여 홈페이지에도 게재하고 있습니다.

환경회의 • 매년 2회의 철도환경자문회를 통해 국내외 환경동향을 분석하고 환경정책 수립현황 및 정보를 전문가, NGO 등 다양한 이해관계자들에게 공개하여 환경 커뮤니케이션을 강화해 나가고 있으며, 코레일이 나아갈 미래의 환경정책 방향에 대한 자문을 받아 환경개선 계획 및 방안 수립시 반영하고 있습니다.

임직원 참여를 통한 환경 개선

환경보전활동 및 캠페인 • 매년 환경보전 활동을 통해 임직원들의 의식고취를 독려하고 기업의 환경적 공헌을 홍보하고 있습니다. 1사 1산 1강 가꾸기 운동, 국토대청결 운동, 무인역 가꾸기 등을 통하여 주요 사업장 인근의 산과 하천에 대한 지속적인 정화활동을 전개함으로써 자연을 보호하고, 지역주민들과의 유대를 강화해 나가고 있습니다.

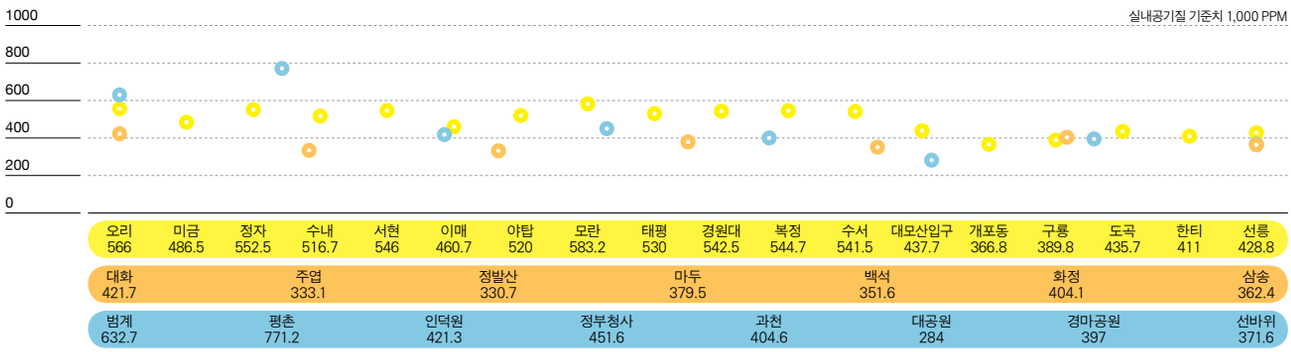
환경지도원의 활동 • 주요 사업장의 환경관리 운영에 대한 결함과 환경적인 부적합 사항을 파악하고 개선하기 위하여 본사 및 지사에 환경지도원을 지정하여 정기적인 조사 및 점검을 실시하고, 점검결과 지적된 부적합 사항은 시정 및 예방조치를 통해 지속적으로 개선하고 있습니다.

● 폐휴대폰 회수 캠페인

● 주민들의 쉼터로 이용할 수 있도록 하기 위해 부산역에 조성된 역광장 소공원

지하역사 CO_2 배출량

분당선 일산선 과천선



ISO 14001 인증획득 • 현재 환경관리의 모범적 모델인 부산철도철도차량관리단(2002. 06), 대전철도철도차량관리단(2002. 11), 수도권철도철도차량관리단(2003. 10)이 ISO 14001을 획득하였으며, 사후관리 및 인증갱신 심사를 통해 인증을 유지하고 있습니다. 코레일은 ISO 14001 인증 확대를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

환경교육 • 전 직원을 대상으로 환경의식 고취와 현장에 적합한 환경업무 기능 향상을 위한 환경교육을 실시하고 있습니다. 현재 환경관리반과 ISO실무 운영반을 운영 중이며, 환경전담자에 대해서는 내부 교육 및 외부 위탁교육 과정을 통하여 환경관리능력 배양에 주력하고 있습니다.

환경보호 마인드의 확산 및 전파 • 고속철도 운행으로 더욱 향상된 환경친화적 교통수단으로서 선도적 역할을 수행하는 동시에 고객 및 임직원의 친환경 마인드 확산을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 대외적으로 친환경 철도교통의 장점을 알리는 리플렛을 열차 내에 배포하는 등 환경을 우선하는 코레일의 정책을 홍보하고 전파하기 위한 활동도 전개하고 있으며, 대내적으로는 환경, 교통, 정부, 학·협회, 시민단체 동향 파악을 통해 제도, 신기술 등 환경관련 정보 공유 및 환경 마인드를 향상하기 위해 적극적인 활동을 추진하고 있습니다.

스킨스쿠버 동아리 회원들의 환경정화 활동

ECO-RAIL 2015 포스터

철도환경자문회의

임직원을 대상으로 실시한 환경전문가 초청 특강

6.1
제3자 검증보고서

'코레일 2008 지속경영보고서' 경영진 귀중

산업정책연구원(이하 '검증인')은 코레일로부터 '코레일 2008 지속경영보고서(이하 '보고서')의 특정 정보에 대한 독립적인 '제3자 검증기관'으로서 검증을 요청 받았습니다. 본 보고서에 포함된 정보의 수집과 작성, 정보수집 시스템 및 내부통제의 유지에 대한 책임은 코레일에게 있습니다. 본 검증의 목적은 코레일이 작성한 보고서의 정보 및 주장이 중대한 오류나 편견을 담고 있는지와 정보수집 시스템의 작동여부에 대하여 독립적 의견을 제시하는데 있으며, 이에 따라 다음과 같은 제3자 검증보고서를 제출합니다.

검증배경 및 범위

보고서에서 코레일은 지속경영과 관련한 노력, 성과 및 향후 계획에 대하여 보고하고 있으며, 본 검증인은 다음과 같은 사항을 검증하였습니다.

- 합리적 검증 : '경제성과'에 수록된 재무정보가 코레일 2007년도 재무제표에 대한 감사보고서에서 적절히 추출되었는지 검토
- 제한적 검증 : '지속가능한 내일을 열어가는 코레일', '100년의 역사를 넘어 새롭게 도약하는 코레일', '사회와 동반 성장을 꿈꾸는 코레일', '조화로운 공생을 실천하는 코레일', 환경의 건강을 지키는 코레일', '부록'에 수록된 정보가 적절하고 중대한 오류나 편견을 담고 있는지 검토

* 합리적 검증은 제한적 검증보다 상위수준의 검증임

검증기관 독립성(Independence)

본 검증인은 본 보고서에 포함된 주요 사항에 대한 작성에 참여하지 않았으며, 회사의 어떠한 영향력 이해상충으로부터 거리를 둘 수 있는 독립성과 자율성을 지니고 있습니다. 또한 검증인은 코레일의 운영활동 전반에 걸쳐 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

검증기준(Criteria)

본 검증인은 (1) AA1000AS 검증기준*의 3대 항목(중대성, 완전성, 대응성), (2) GRI 지속경영보고서 작성가이드라인 G3 버전**, (3) BEST 가이드라인(BEST Sustainability Reporting Guidelines)*** 에 의거하여 검증을 진행하였습니다.

* AA1000AS(Assurance Standard)는 영국에 소재한 사회책임경영 관련 비영리기관인 AccountAbility에서 1999년에 사회적, 윤리적인 회계, 감사, 보고에서의 질을 향상하여 조직 전반적인 성과와 책임성을 증진시키고자 개발된 지속경영보고서 검증기준입니다.

** GRI(Global Reporting Initiative) 지속경영보고서 작성 가이드라인은 1997년에 국제적 환경단체연합인 환경책임경제연합(CERES)과 유엔환경계획(UNEP)이 합작하여 제정한 지속경영보고서 작성 가이드라인으로, 2006년 10월 개정판 G3 버전을 공식 발표했습니다.

*** BEST 가이드라인(BEST Sustainability Reporting guidelines)은 국내 지식경제부, 대한상공회의소, 산업정책연구원이 공동으로 개발한 보고서 가이드라인으로서 기업의 보고 수준을 단계별(5단계)로 파악할 수 있습니다.

검증방법 및 검증범위(Work undertaken and Scope)

본 검증인은 다음과 같은 과정을 통해서 본 보고서의 중대성, 완전성, 대응성을 확인하였습니다.

- 보고서 정보 및 정보 수집 시스템에 대한 검토(사내 지속경영 조직, 시스템, 활동 검토)
- 데이터 샘플링 및 고위험 영역을 파악하여 주요 보고서 정보, 내부정책, 문서 및 정보 시스템에 대한 집중 검토
- 보고서에 수록된 재무정보와 감사보고서의 일치 여부 검토
- 지속경영보고서 작성 및 보고서 정보 담당자를 대상으로 한 임직원 인터뷰

IPS ASSURED SUSTAINABILITY REPORT
I|P|S
산업정책연구원 검증 지속경영 보고서

1) 산업정책연구원(IPS: The Institute for Industrial Policy Studies)
산업정책연구원은 1993년 설립되어 2002년부터 윤리경영, 사회책임경영, 지속경영 관련 분야에서 경험을 쌓은 전문기관이며, 본 검증인 7인(조동성, 신철호, 이석영, 박성필, 이동원, 안지연, 김용인)은 경영전반, 회계, 환경 등 전공자로서 국내 주요 대학 교수진 및 지속경영 자문에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가입니다.

검증의견(Conclusions)

상기의 검증절차에 따라 다음과 같은 검증의견을 밝힙니다. 본 검증인은 보고서에 실린 보고내용이 중대한 오류나 편견을 담고 있지 않은 것으로 파악합니다. 검증결과를 본 검증보고서에 포함시켰으며, 세부 검증결과 및 향후 권고사항은 코레일에 제출하였습니다.

중대성(Materiality): 본 보고서는 경제, 사회, 환경에 걸쳐 코레일에게 가장 중요한 정보를 포함하고 있는가?

본 검증인은 코레일이 가장 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 코레일은 중대성 평가를 통해 주요한 이슈를 파악하고 이에 맞게 경제, 사회, 환경에 걸쳐 보고하였으며 향후 지속가능한 성장에 대한 계획과 목표를 보고하였습니다. 다만, 향후에는 핵심 이슈를 지속적으로 파악할 수 있도록 중대성 평가가 좀 더 체계화되고 정착될 수 있도록 할 것을 권고합니다.

완전성(Completeness): 본 보고서에 수록된 정보가 신뢰할 수 있고, 이를 뒷받침하는 수집 시스템이 완전하고 타당한가?

본 검증인은 코레일의 지속경영 성과를 측정하는 정보수집 시스템이 타당하며, 이에 따라 수록된 데이터 역시 신뢰할 만하다고 판단합니다. 중대성 평가 결과에 따라 도출된 중대 이슈와 지속경영 주요성과 지표가 일치하여 경영성과 측정이 통합되어 있는 것을 알 수 있었습니다. 다만, 사회 및 환경 부분에서 측정·관리시스템을 보다 정교화하고, 지속경영 성과에 대한 측정 및 평가 시스템을 보완할 것을 권고합니다.

대응성(Responsiveness): 본 보고서는 코레일의 이해관계자에게 중요한 정보를 포함하고 있는가?

본 검증인은 코레일이 고객, 임직원, 협력사, 지역사회, NGO 및 정부, 환경을 이해관계그룹으로 보고 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 운영하여 이해관계자의 중요한 정보를 파악하고자 노력하고 있다고 판단합니다. 다만, 향후 보다 심층적으로 이해관계자의 의견을 수렴하기 위해 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 다양화하고, 커뮤니케이션에 대한 대응방안 및 향후 계획을 보다 구체적으로 명시할 것을 권고합니다.

본 검증인은 본 보고서의 BEST 기준 보고율 및 정보의 심도를 고려한 결과, BEST 가이드라인 5단계 중 정착형인 제4단계를 96.3% 충족하고, GRI 기준에 의하여 단계별 충족사항을 검토한 결과 A+에 해당한다고 판단합니다.

향후 고려되어야 할 사항

본 검증인은 코레일의 첫 번째 지속경영보고서인 '코레일 2008 지속경영보고서'가 가이드라인에 맞춰 충실히 보고하고자 노력한 것을 알 수 있었습니다. 하지만 차후 보고서에서 더 나은 지속경영 성과 및 보고를 할 수 있도록 다음을 권고합니다.

- 내·외부 이해관계자의 관심 사항이 충분히 반영되고, 이슈의 위험도와 영향 등이 고려되어 중대한 이슈가 도출될 수 있도록 중대성 평가를 보다 정교화할 것을 권고합니다.
- 정량적인 정보의 비중을 높이고 경제, 사회, 환경의 각 영역 간 균형 있는 정보를 제공할 것을 권고합니다.
- 이해관계자의 의견 수렴을 위하여 설문, 인터뷰 등은 물론 이해관계자의 참여 방식을 다양화하여 그 결과를 보고할 것을 권고합니다.
- 지속경영 전담 조직을 강화하고 데이터 수집 및 관리 시스템 보강을 통해 보고서 작성의 효율성과 보고 데이터에 대한 신뢰성을 높이도록 권고합니다.

본 검증보고서 및 별도로 제출된 권고서한을 바탕으로 코레일이 보다 체계화된 지속경영 및 보고서 발간 시스템을 수립하고 개선해 나갈 것을 권고합니다.

2008년 11월 20일

(사)산업정책연구원 지속경영연구센터장

서울대학교 경영대학 교수

조동성

6.2
윤리헌장

한국철도는 그동안 국가의 대동맥으로서 국가교통발전을 선도해 왔음을 자랑스럽게 생각 한다.
이제는 우리는 철도공사 출범과 더불어 '흑자경영을 통한 취업선호 1위 기업 달성'을 비전으로 설정하고 고객 최우선의『고객중심경영』, 경영혁신으로 부가가치를 창출하는『가치창조경영』, 사회적 존경을 받는『신뢰경영』을 기업이념으로『풍요로운 삶을 창조하는 Green Network』를 구현하고자 한다.
이에 우리는 모든 임·직원이 지켜야할 올바른 행동과 가치판단의 기준으로서『KORAIL 윤리헌장』을 제정하고 적극 실천할 것임을 다짐한다.

하나, 우리는 철도공사의 비전과 경영이념을 공유하고,『따뜻한 마음』,『열린사고』,『열정적행동』을 사원정신으로 제반 법규를 준수하여 공정하고 투명하게 업무를 수행한다.

하나, 우리는 고객만족없이 존재할 수 없다는 인식하에 고객의 의견을 존중하고 최상의 서비스를 제공하여 고객의 절대적인 신뢰를 확보한다.

하나, 우리는 기업가치를 제고하며, 투명하고 공정한 거래로 상호신뢰와 협력관계를 구축한다.

하나, 우리는 끊임없는 기술개발을 통하여 지속가능한 발전을 구현함으로써 철도발전과 국가발전에 기여한다.

하나, 우리는 사회봉사 활동을 적극 실천하고, 전국적인 철도네트워크를 활용하여 국가와 지역사회 발전에 공헌한다.

하나, 우리는 환경친화적인 철도구현으로 인류의 소중한 자산인 환경을 적극 보호한다.

2005. 3. 2
KORAIL 임직원 일동

UN Global Compact

2007년 5월 가입을 통한 국제기업윤리 표준으로 제시되고 있는 각종 가이드라인에 대한 코레일의 실천의지를 표명 및 적극 이행함으로써
지속가능한 글로벌 기업으로서의 가치 증대를 위해 노력하고 있습니다.
코레일은 UN Global Compact의 4대 핵심지표인 인권보호, 노동권보호, 반부패지지, 환경보호를 지지하며, 앞으로 이를 적극 실천할 것입니다.

"기후 보호(Caring for Climate: The Business Leadership Platform) 선언" 지지 및 적극 실천 약속

6.3
ECO-RAIL 2015

코레일은 저탄소 녹색성장을 견인하는 푸른 동맥으로서 에너지와 복지, 친환경이 어우러진 풍요로운 녹색 강국 안에서 국민들이 새로운 미래를 펼쳐갈 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

ECO RAIL 2015

ECO-RAIL Way to the Future

코레일이 만들어가는 풍요로운 녹색 미래

우리는,

전국을 2시간대로 연결하여 국민의 이동편의를 높이겠습니다.

우리는,

수송분담률을 2배로 향상하여 친환경 교통복지를 제공하겠습니다.

우리는,

친환경 투자 확대로 연간 14만 명의 일자리를 창출하겠습니다.

우리는,

이산화탄소 배출량 10% 감축으로 푸른 경제를 만들겠습니다.

이러한 약속을 성실히 이행하여 국민에게 사랑받는 Great KORAIL 시대를 열어가겠습니다.

2008. 10. 15

KORAIL 임직원 일동

6.4
협회 및 단체가입 현황

국내 가입단체

- UN Global Compact 한국협회
- 공기업투명사회협약실천협의회
- 공공혁신포럼
- 공기업학회
- 한국철도학회
- 한국행정학회
- 서울행정학회
- 철도산업위원회
- 한국지식경영학회
- 대한교통학회
- PATA(아시아태평양관광협회)한국지부
- 한국산업기술진흥협회
- 한국능률협회
- 한국표준협회
- 한국생산성본부
- 공공기관감사혁신포럼
- 감사협회

해외 가입단체

- UN Global Compact
- UIC(국제철도연맹 2003 정회원 가입활동)
- 한·중·몽 철도교류협력
- 한·러 철도교류협력
- WCRR(국제철도학술대회)
- EURAIL SPEED(고속철도 국제회의)
- CCTST(TSR 국제운송조정협의회 2003년부터 정회원 가입활동)
- 한일철도교류협력(국토교통성, JR큐슈, JR동일본)
- SGS 인증원

6.5
수상내역

주요 인증 및 수상 내역(최근 3개년 현황)

2008

- 한국의 경영대상 경영품질대상 종합대상 5년 지속수상
- 투명사회상 수상
- 품질경쟁력 우수기업 선정(6년 연속)
- 전국품질경영대회 대통령상 수상(9년 연속)
- 국가 생산성 대상 수상
- 대한민국 지식경영상 수상
- 환경부 국토대청결운동 유공기관 수상
- 대한민국 커뮤니케이션 대상 '편집상' 수상(코레일 사보)
- 반부패 대상 수상
- 메세나 창의상 수상
- 우수 사회봉사 단체상
- 정부혁신평가 6단계 인증
- 청렴도 상승률 1위

2007

- 반부패시책평가 최우수, 대통령상 수상
- 전국품질분임조 경진대회 대통령상 수상(6년 연속)
- 국내 서비스기업 최초 KTX서비스 품질 국제인증 (SGS Qualicert)
- 한국의 경영대상 경영품질대상 종합대상 4년 지속수상
- 정부혁신평가 국무총리상 수상
- 철도고객센터 서비스 품질지수 공공부문 1위
- 한국 아이디어 경영컨퍼런스 입상
- 대한민국 광고 대상 수상
- 전국품질경영대회 대통령상 수상(8년 연속)
- 고객 서비스 헌장 기획예산처 우수사례 선정
- 무디스 신용등급 상승 A3
- 컨택센터 고객만족부문 대상 수상
- WSO 국제철도 안전 전문가 자격 취득
- 차량분야 ISO 9001 인증(갱신)

2006

- KTX 한국 100대 브랜드 선정
- 전국품질경영대회 대통령상 수상(7년 연속)
- 국가고객만족도(NCSI) 초고속 상승
- 한국산업 서비스 품질지수(KSQI) 공공부문 1위(2년 연속)
- CQM 인증 획득
- 국제 공인 시험기관 인증 획득

6.6
GRI/BEST 인덱스

보고 | 일부보고 | 보고안됨 | 해당사항없음

	지표번호	지표내용	충족여부	해당 페이지	관련 BEST
		기업개요			
전략 및 분석	1.1	지속가능성과 관련된 조직, 전략에 관한 최고의사결정자의 선언		10, 11	A_1
	1.2	주요 위험 및 기회요소		15, 22	A_2
조직 프로파일	2.1	기업명		2	A_3
	2.2	주요 브랜드, 제품, 서비스		16	A_4
	2.3	주요부서, 운영회사, 자회사, 제휴사 등을 포함한 조직의 운영 구조		18, 19	A_5
	2.4	본사/본부 소재지		14	A_7
	2.5	주요 사업장의 국가 수와 국가명		18, 19	A_7
	2.6	소유권의 성격과 법적 형태		14	A_8
	2.7	서비스를 제공하고 있는 시장		16, 17	A_9
	2.8	조직 규모(종업원, 순매출, 총자본, 제품과 서비스 등)		14	A_10
	2.9	규모, 구조, 소유구조를 고려한 보고기간동안의 주요변화		25	B_8
	2.10	보고기간동안 수상내역		106	CO8
보고서 요소	3.1	보고기간		2	B_3
	3.2	최근 보고서 발간일자			B_8
	3.3	보고주기		2	B_6
	3.4	보고서 또는 보고서 내용에 관한 문의처		2	B_9
	3.5	보고서에 포함될 내용을 정의하기 위한 절차		24	B_4
	3.6	보고범위		2	B-1
	3.7	보고서 범위를 제한하는 특이 요소		2	B-2
	3.8	합자회사, 일부소유자회사, 리스설비, 아웃소싱한 운영, 그리고 기타 상황들의 기간별 비교와 보고 조직간의 비교에서 중요한 사항에 대한 보고 근거		19	A_6
	3.9	데이터 측정기술과 계산방식		2	-
	3.10	이전 보고서에 제공된 정보의 재인용의 효과, 재인용의 이유			-
	3.11	보고의 범위, 측정방법 상의 주요한 변화			B_5
	3.12	GRI 보고서 내용의 각 구성 요소의 위치를 파악하는 표		107	B_10
	3.13	보고서에 대한 독립적 신뢰를 제공하는 데 도움이 되는 정책과 현재 관행		102	B_7
지배구조와 협력	4.1	전략 설정이나 감독과 같은 특정 업무에 대한 책임을 지는 최고 위원회를 포함하는 지배구조		20, 21	GR1
	4.2	CEO가 이사회 의장을 겸임하는지 명시		20, 21	GR1 GR3
	4.3	단일 이사회 구조를 가지고 있다면 독립적으로 구성된 사외 이사 수		20, 21	GR2
	4.4	주주와 종업원이 최고 지배조직에 건의, 권고사항을 전달하는 매커니즘		20, 21	GR12
	4.5	CEO, 상급관리자, 경영진의 보수와 조직성과간의 관계		20, 21	GR7

보고 | 일부보고 | 보고안됨 | 해당사항없음

	지표번호	지표내용	충족여부	해당 페이지	관련 BEST
기업개요					
지배구조와 협력	4.6	이사회 이해관계 충돌을 피하는 프로세스	보고	20, 21	GR13
	4.7	이사회 구성원들이 경제, 환경, 사회적 이슈에 기반한 조직의 전략방향을 이끌어 가는데 필요한 전문지식이라고 판단하는 프로세스	보고	20, 21	GR4
	4.8	내부적으로 개발된 미션이나 가치 진술문, 행동강령, 경제, 환경, 사회 성과와 관련된 원칙, 실천 정도	보고	104, 105	-
	4.9	경제적, 환경적, 사회적 성과 관련 위험과 기회의 규명 및 관리를 포함하는 최고 지배 구조의 절차	보고	20, 21	GR5
	4.10	최고 지배구조의 성과, 특히 경제, 환경, 사회 성과에 대해 평가하는 프로세스	보고	20, 21	GR6
	4.11	예방 접근이나 원칙을 천명하고 있는지, 어떤 방식으로 언급하고 있는지에 대한 설명	보고	22	GR11
	4.12	자발적인 경제적, 환경적, 사회적 헌장과 일련의 원칙들, 또는 이니셔티브 중 참여하고 있는 내용	보고	104, 105	GR10
	4.13	협회, 국가, 국제 조직내 주요 회원	보고	106	A_11
	4.14	조직에서 활동 중인 이해관계자 리스트	보고	12	C_1, C_2
	4.15	주요 이해관계자들의 파악과 선정에 대한 근거	보고	24	C_1
	4.16	형태별, 이해관계자 그룹별 협의의 빈도로 본 이해관계자 협의에 대한 접근 방식	보고	12, 13	C_2
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기되어온 중요 이슈 대응 방법 및 결과	보고	12, 13	C_3
경제성과					
	EC	Disclosure on Management Approach		38	
경제성과	EC1	경제가치 창출과 분배 (총수익, 운영비, 종업원 급여, 기부, 지역사회투자, 이익잉여금, 투자자와 정부 보상 포함)	보고	25	EC1
	EC2	기후변화로 인한 조직활동의 재무적 영향과 다른 위험과 기회요인	보고	15, 96	EC2
	EC3	연금제도에서 사측부담 범위	보고	63	EC3
	EC4	정부지원금	보고	46	EC5
시장	EC5	주요사업지역에 대해서 현지의 최저임금과 비교한 신입사원의 임금	보고	59	EM4
	EC6	주요사업지역에서 현지조달 정책, 실적, 비중	보고안됨		EC4
	EC7	현지고용절차와 상급관리자의 현지인 비율	일부보고	60	EC4
간접경제효과	EC8	공공이익을 위한 투자와 서비스 제공	보고	17, 45	EC6
	EC9	간접 경제 영향	보고	16	EC7
환경성과					
	EN	Disclosure on Management Approach		90	
자재	EN1	사용자원의 총 무게나 부피	일부보고	94	EV10
	EN2	재활용 자원 이용 비율	보고	94, 95	EV11
에너지	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비	보고	94	EV7
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비	보고	94	EV8
	EN5	절약과 효율성 개선으로 인해 절약된 에너지	보고	15, 96	EV5
	EN6	에너지 효율, 재생 에너지에 기초한 제품 및 서비스 제공을 위한 노력과 이러한 노력의 결과로 인한 에너지 소비 저감	보고	96	EV5
	EN7	간접 에너지 소비와 사용 저감을 위한 노력	보고	96	EV5, EV25
물	EN8	취수량 및 물 사용량	보고	94	EV9
	EN9	취수로 인하여 심각하게 영향을 받는 수원	일부보고	92	EV20
	EN10	재순환, 재사용되는 물의 비율과 총부피	보고	92	EV18

보고되지 않은 지표에 대한 사유설명

-

3.2, 3.10, 3.11 : 첫번째 보고서 발간입니다.

EC6 : 전자공시시스템을 통한 입찰자격의 동등부여로 특정지역 구매우대정책은 없습니다.

보고 | 일부보고 | 보고안됨 | 해당사항없음

	지표번호	지표내용	충족여부	해당 페이지	관련 BEST
환경성과					
생물다양성	EN11	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내 관리하는 소유, 임대, 관리하는 땅의 위치와 크기			EV22
	EN12	생물 다양성이 있는 서식지 및 보호지역 내에서의 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향			EV22, EV26
	EN13	보호하거나 복원해야 할 서식지역			EV27
	EN14	생물다양성에 대한 영향을 관리하는 전략, 현재 활동, 미래 계획			EV6, EV26
	EN15	멸종위기동식물 중 조직의 활동에 영향을 받는 종의 수			EV28
배출물, 폐수, 폐기물	EN16	직, 간접 온실가스 배출량		94, 96	EV12
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량			EV13
	EN18	온실가스 배출량을 감소시키려는 노력과 성과		96	EV4
	EN19	오존파괴물질 배출량		99	EV14
	EN20	NOx, SOx 등 중요 대기 배출량		15	EV15
	EN21	총 폐수배출량과 수질		94	EV17
	EN22	형태별, 최종처리방법별 총폐기물량		94, 95	EV16
	EN23	유출사고 총횟수와 유출량		95	EV21
	EN24	바젤 협약에 명시된 위험하다고 생각되는 모든 폐기물의 운송, 수입, 수출 중량과 국제적으로 거래된 폐기물의 비율		94	EV29
	EN25	폐수배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지 명칭, 규모, 보호대상 및 생물다양성 가치		99	EV19
제품 및 서비스	EN26	제품 및 서비스의 환경적 영향과 영향 축소의 범위를 관리하는 노력		96~101	EV23
	EN27	제품 사용기간의 종료시점에서 재생가능한 제품의 비율			EV24
준수	EN28	환경규제 위반 건수, 벌금, 처벌		95	EV31
운송	EN29	조직운영과 물류에 사용된 제품, 상품, 원료 운송의 중대한 환경적 영향		15	EV30
전체	EN30	전체환경보호 비용 지출과 투자		25, 90, 92, 95	EV1
노동성과					
	LA	Disclosure on Management Approach		58	
고용	LA1	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황		59, 60	EM1
	LA2	나이, 성별, 지역에 따른 종업원 수 및 이직률		59, 60	EM5
	LA3	상근직에게만 제공되는 혜택		65	EM20
노사관계	LA4	단체협상결과의 적용을 받는 종업원의 비율		65, 66	EM12
	LA5	운영상의 변화에 사전 고지기간		66	EM13
보건과 안전	LA6	보건과 안전 프로그램 평가 및 개선을 돕는 노사가 공동으로 참여하는 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력의 비율		63, 64	EM14
	LA7	부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자수		63, 81	EM19
	LA8	심각한 전염성 질병에 노출된 종업원과 그 가족, 지역사회 구성원들을 돕기 위한 교육, 훈련, 예방, 위험 관리 프로그램		63~65	EM18
	LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항		63~65	EM15
훈련과 교육	LA10	종업원 유형별 1인당 한해 평균 훈련 시간		62	EM27
	LA11	지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램		62	EM28
	LA12	정기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 종업원의 비율		62	EM29
다양성과 평등한 기회	LA13	성별, 나이, 소수자 등 다양성 지표에 따른 종업원과 지배기구의 구성		59, 60	EM2
	LA14	종업원 유형별 남녀의 평균 임금 비율		59	EM3

보고되지 않은 지표에 대한 사유설명

- EN11, EN12, EN13, EN14, EN15 : 철도 구조개혁에 따라 운영은 코레일이 담당하고 시설은 한국철도시설공단이 담당하고 있습니다.(해당없음)
- EN17 : 기타 간접온실가스 배출량(자가용 출퇴근을 버스로 이동할 때 배출량 감소 관리 등)을 관리하고 있지않으나 향후 체계를 구축하여 관리하겠습니다.
- EN27 : 서비스업이기 때문에 재생가능한 제품비율은 없습니다.

보고 | 일부보고 | 보고안됨 | 해당사항없음

	지표번호	지표내용	충족여부	해당 페이지	관련 BEST
인권성과					
	HR	Disclosure on Management Approach		58, 68	
경영관행 차별 근절	HR1	인권 조항을 포함하거나 인권심사를 받는 주요투자계약 비율			PN2
	HR2	인권 심사를 받은 주요 공급자나 협력사의 비율		73	PN3
	HR3	인권관련정책 및 절차에 대한 종업원의 교육상태		60	EM30
	HR4	차별사례		60	EM7
결사의 자유	HR5	결사 및 단체협상의 자유를 위반한 사례		65-67	EM8
아동노동	HR6	아동노동 사례		60	EM9
강제 강요노동	HR7	강제 또는 강요 노동 사례		60	EM10
보안관행	HR8	인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력의 비율			EM31
원주민의 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치		75-79	CO2
사회성과					
	SO	Disclosure on Management Approach		68	
지역사회 부패	SO1	지역사회 영향을 평가하고 관리하기 위한 프로그램과 사례		75-79	CO2
	SO2	부패 위험이 분석된 사업단위의 수 및 비율		71	CO5
	SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율		72, 73	CO5
	SO4	부패 사건에 대한 조치		71, 72	CO5
공공정책	SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여		69	CO6
경쟁저해행위	SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액		69	CO7
부당경쟁행위	SO7	부당 경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치건수 및 그 결과		73, 74	CS3
법규위반	SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수		69	CO9
제품책임 성과					
	PR	Disclosure on Management Approach		50	
고객건강과 안전	PR1	제품 및 서비스의 전과정에서 고객의 건강과 안전을 향상하기 위한 절차		50	CS4
	PR2	제품 및 서비스의 고객 건강과 안전 관련 규제 위한 사례의 횟수와 형태		53	CS11
제품 및 서비스 라벨링	PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율		53	CS5
	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 건수		53	CS12
	PR5	고객 만족도 설문조사의 결과를 포함한 고객만족과 관련된 절차		55-57	CS9
마케팅 커뮤니케이션	PR6	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법, 표준, 자발적 규범을 지키기 위한 절차와 프로그램		53	CS13
	PR7	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 규제 위반 사례의 횟수와 형태		53	CS14
고객보호	PR8	고객개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만건수		53	CS15
	PR9	고객 사생활 침해에 관한 실증된 불만사항 수		53	CS12

보고되지 않은 지표에 대한 사유설명

-

HR1 : 현재 인권심사를 받는 주요투자계약 비율을 없으나 향후 인권조항을 포함하는 투자계약을 실시하도록 하겠습니다.

HR8 : 현재 인권보호를 위한 윤리강령, 성희롱 예방 등의 교육을 실시하고는 있으나 보안인력 비율에 대한 데이터는 관리하지 않고 있습니다. 향후 이에 대한 성과도 관리하여 보고하도록 하겠습니다.

보고 | 일부보고 | 보고안됨 | 해당사항없음

	지표번호	지표내용	충족여부	해당 페이지	관련 BEST
		물류운송 부문			
정책	LT3	환경영향관리에 대한 정책 및 프로그램 기술 1) 지속 가능한 운송수단을 위한 이니셔티브(예시. 하이브리드카 등) 2) 관련법 변경 3) 노선계획		45, 92, 96	
에너지	LT4	재생가능한 에너지원 사용 및 에너지 효율성 향상을 위한 이니셔티브 기술		92, 96	
대기오염	LT5	도로운송과 관련된 도시의 대기배출을 통제하는 이니셔티브 기술 (예시: 대체 연료의 사용, 차량정비의 빈도수, 운행방법 등)		40, 96	
혼잡	LT6	교통혼잡 영향을 관리하기 위해 실행되는 정책 및 프로그램(예시: 피크시간 외 시간대의 분배 활성화, 신규 도심 교통 체제 도입, 대체 운송 방식에 의한 배송 비율)		30, 54, 97	
소음/진동	LT7	잡음관리 혹은 완화를 위한 정책 및 프로그램 기술		98, 99	
운송인프라 개발	LT8	보고 조직의 주요 운송기반 자산(예시. 철도) 및 부동산의 환경 영향 기술과 환경영향 평가 결과 보고		97, 98	
근로자 패턴	LT9	근로시간 및 휴식시간을 결정하는 사내 정책 및 프로그램과 휴게시설 및 선단 운영 근로자의 휴가제도에 대한 기술		65	
	LT10	원거리 근무자에 대한 개인 커뮤니케이션을 가능하게 하는 시설 제공에 대한 기술		65	
약물중독	LT11	약물 중독 관련 프로그램 및 정책 기술 (예시: 캠페인, 교육)		63, 64	
안전	LT12	운송거리 백만 킬로미터당 운전자 및 제 3자의 교통사고 사망률		80	
운송 접근성	LT14	우편 서비스의 공공 접근성을 위한 정책 및 프로그램 기술 (예시: 메일 박스와 우체국과의 거리)			
인도주의적 프로그램	LT15	지역 혹은 글로벌 차원의 물류 운송 핵심 역량을 활용하여 인도주의적 지원을 한 사례 (예시: ton수송량, 월간 인원수, 지출, 시장가치, 재앙 에 대한 사전준비 및 대응을 위한 현물 기부)		77, 79	
노동	LT16	모집 및 채용에 대한 선정기준과 ILO 국제 기준과의 관계 설명		59, 60	
임직원 보장	LT17	정규직과 비정규직으로 고용된 사람들의 지속적인 고용과 소득보장을 제공하기 위해 도입된 제도 기술		60	

GRI Application Level

●

코레일은 더 나은 지속경영보고서를 위한 여러분의 제언을 기다립니다. 코레일의 지속경영과 2008 지속경영보고서에 대한 의견을 아래의 엽서에 작성하시어 팩스(042. 609. 4828) 또는 우편을 이용해 보내주시면 감사하겠습니다.

6.7 독 자 의 견 설 문 지

1. 귀하는 다음 중 어디에 속하십니까?

□ 임직원 □ 협력회사 □ 공무원 □ NGO 등 사회단체 □ 지속경영 전문가
□ 미디어 □ 학계 □ 기타 ( )

2. 코레일 지속경영보고서에 무엇을 찾고 싶으십니까?

□ 회사소개 □ 지속경영 전반 □ 재무성과 □ 환경경영 □ 사회책임경영
□ 고용현황 및 근무현황 □ 고객경영 □ 사업협력사 상생 □ 이해관계자와 커뮤니케이션

3. 다음 내용에 얼마나 동의하시는지 체크하여 주시기 바랍니다.

	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
사용한 용어가 명확하고 이해하기 쉽다.	□	□	□	□	□
중요한 이슈를 충분히 다루고 있으며, 유익한 정보를 제공한다.	□	□	□	□	□
보고서의 내용이 믿을 만하다.	□	□	□	□	□
디자인이 보기 좋고 내용의 이해를 돕는다.	□	□	□	□	□

4. 어떤 부분을 더 보충하기를 바라십니까?

□ 회사소개와 지속경영 □ 경제부문 □ 사회부문 □ 환경부문

5. 고귀한 정보를 참고토록 하겠습니다.(부문: 경제/사회/환경/내부 고객만족 등)

□ 본 보고서에서 가장 인상적으로 읽은 부문은? ( )
□ 상대적으로 더 보강되기를 원하는 내용은? ( )
□ 참고해 볼만한 유익한 내용은? ( )
□ 본 보고서에 대한 만족도? □매우 그렇지 않다 □그렇지 않다 □보통이다 □그렇다 □매우 그렇다

6. 기타 코레일 지속경영보고서에 대한 의견을 자유롭게 적어 주십시오.

여러분의 협조에 감사드립니다.

풀칠하는 곳

보내는 사람

이름

전화번호

E-mail

주소

□□□ – □□□

풀칠하는 곳

받는 사람

KORAIL

302-701 **대전광역시 서구 선사로 139 정부대전청사 2동 1201호**

Telephone 042. 609. 3852

Facsimile 042. 609. 4828

E-mail sustainability@korail.com

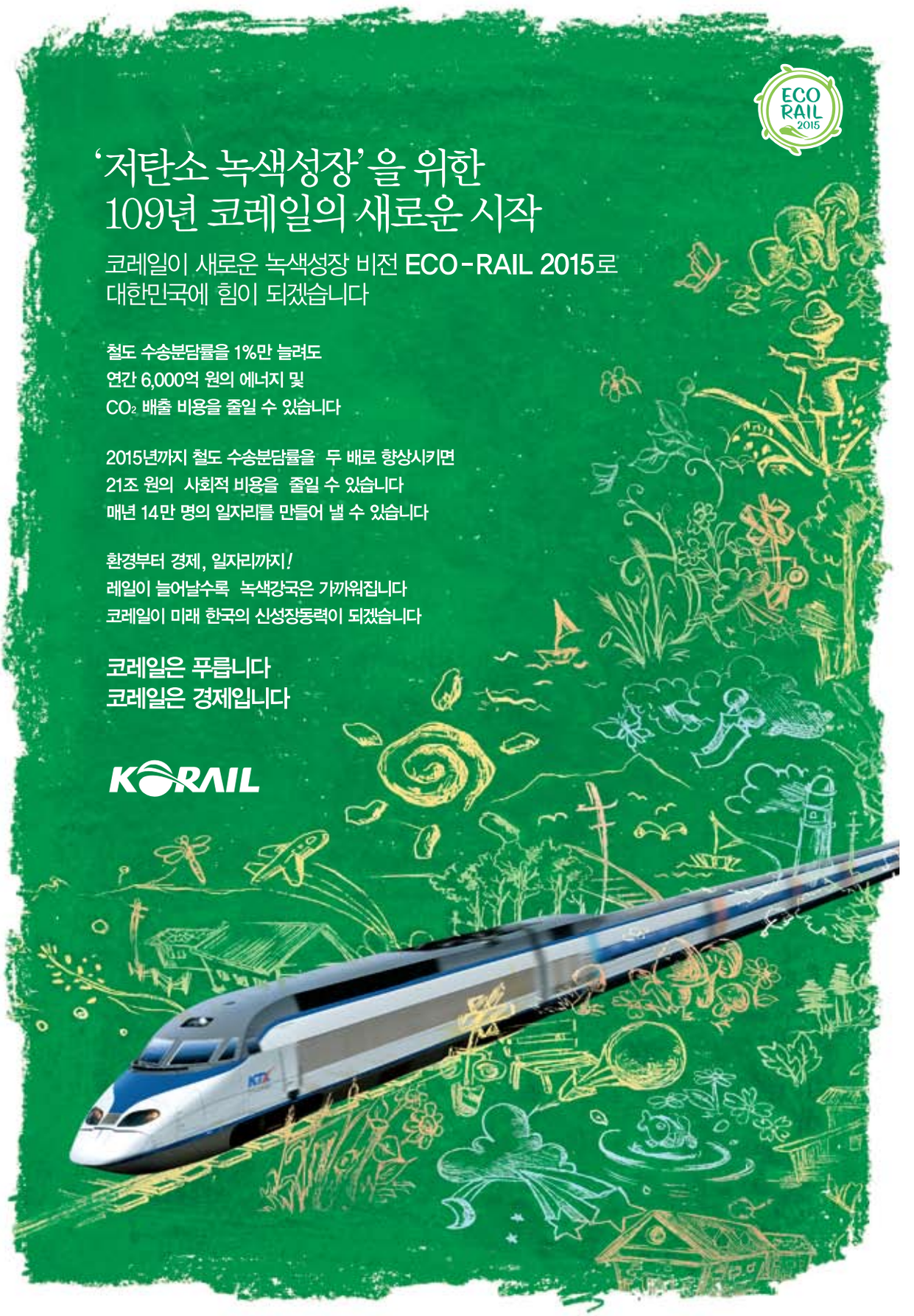
www.korail.com

풀칠하는 곳

ECO RAIL 2015

ECO-RAIL Way to the Future

코레일이 만들어가는 풍요로운 녹색 미래


ECO RAIL 2015
'저탄소 녹색성장'을 위한
109년 코레일의 새로운 시작
코레일이 새로운 녹색성장 비전 ECO-RAIL 2015로
대한민국에 힘이 되겠습니다
철도 수송분담률을 1%만 늘려도
연간 6,000억 원의 에너지 및
CO_2 배출 비용을 줄일 수 있습니다
2015년까지 철도 수송분담률을 두 배로 향상시키면
21조 원의 사회적 비용을 줄일 수 있습니다
매년 14만 명의 일자리를 만들어 낼 수 있습니다
환경부터 경제, 일자리까지!
레일이 늘어날수록 녹색강국은 가까워집니다
코레일이 미래 한국의 신성장동력이 되겠습니다
코레일은 푸릅니다
코레일은 경제입니다
KORAIL

내일의 꿈, 가치, 조화, 그리고 환경을 위한 나침반

코레일 2008 지속경영보고서

KORAIL
코레일

302-701 **대전광역시 서구 선사로 139 정부대전청사 2동 1201호**
Telephone 042. 609. 3852
Facsimile 042. 609. 4828
E-mail sustainability@korail.com

www.korail.com

본 보고서는 친환경 재생용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.