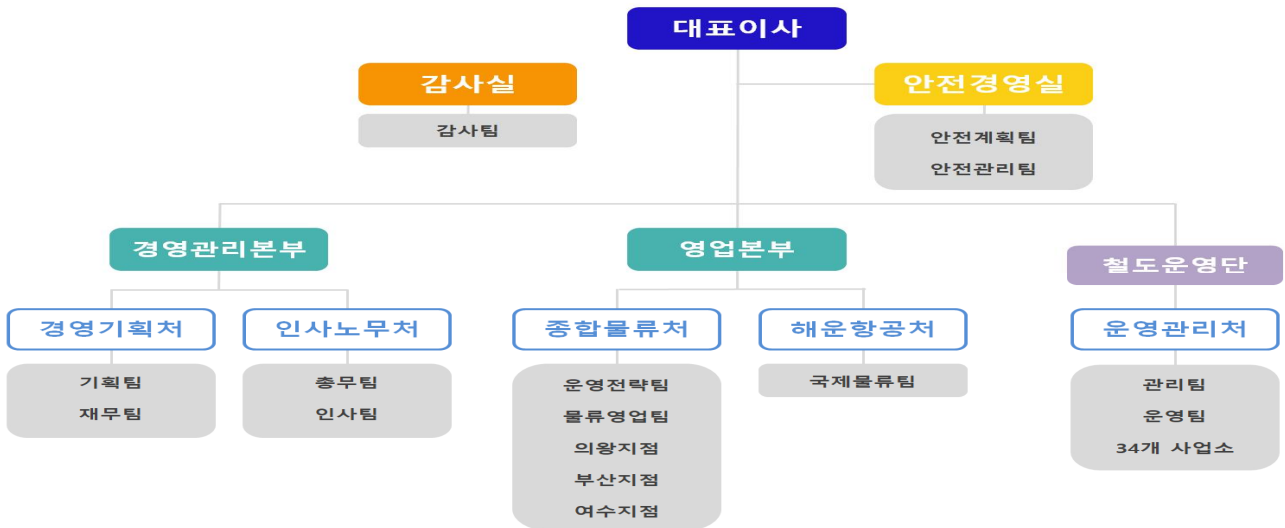

코레일로지스 기관 업무보고

2026. 1.

1. 기관 현황

① 기구 및 조직 현황

- 조직 : 본사(2본부·2실·1단·5처·12팀), 현업(3지점·3영업소·34개 사업소)



② 인원 현황

구 분	직급별	계	임원	1급	2급	3급	4급	5급	6급	공무직	계약직
	정 원	546	3	4	6	14	26	22	27	444	-
합계	현 원	883	3	2	6	13	24	19	29	69	718

- * 정·현원차 : 철도운영(전호·연료·구내운전)사업의 유관 경력자(60세 미만) 지원 부족으로 계약직(60세 이상) 채용 및 공무직 정원 반납에 따라 정·현원 차이 발생

③ 예산 현황

(단위 : 백만원, %)

구 분	2025 예산 (A)	2026년 예산 (B)	증 감 (B-A)	(B-A)/A
계	103,219	95,327	△7,652	△7.41%

④ 기관 주요 임무

- ☐ 철도 기반 종합물류 서비스 제공
 - 철도 연계 운송을 중심으로 하역·창고(CFS)·국제복합운송 주선 등 종합 물류 기능 수행
- ☐ 철도운영 지원 기능 수행
 - 구내운전, 전호, 연료 등 입환 업무 수행

2. 중점 추진과제 및 쟁점이슈

1 [추진과제] 철도 기반 통합물류 공공성 강화

- 철도물류 인프라를 활용한 공공성 기반 물류서비스 고도화
 - 도로→철도 전환으로 국가 물류 효율·탄소 감축 등 공공 가치 실현
 - 철도 하역서비스 제공으로 안정적 철도 물류 지원 강화

2 [추진과제] 현장 중심 철도운영 서비스 고도화

- 현장 안전과 운영 안정성 확보를 위한 무재해·정시성 관리 강화
 - 입환 운영 프로세스의 표준화 및 안정화로 현장 운영의 연속성 확보
 - 매뉴얼 기반 교육 지속 및 TBM 정착을 통해 예방 중심의 안전관리 강화

3 [추진과제] 예방 중심 안전관리 및 재난 대응 역량 강화

- 현장 중심 예방 안전관리 및 대응 역량 고도화
 - 안전보건 경영시스템(ISO45001) 운영 내실화 및 점검·환류 체계 강화
 - 위험도 기반 점검, 실습형 교육훈련 및 임직원 참여형 안전문화 확산

4 [추진과제] 공공 책임 강화를 위한 경영혁신 고도화

- 공공기관 책무 이행과 지속가능한 경영을 위한 혁신 체계 구축
 - 직무·성과 중심 인사·조직 운영과 디지털 혁신으로 공공서비스 역량 및 운영 효율성 제고
 - ESG·윤리·투명경영 내실화로 국민 신뢰 및 공공 책임 강화

5 [쟁점이슈] 대·내외 주요 쟁점이슈 없음

3. 경영관리실적 및 외부지적 개선

1 경영관리실적

□ 안전 및 재난관리

- (산업재해 예방 및 근로환경 개선) 산업재해 예방·근로환경 개선 등 현장 중심 안전관리로 무재해 달성 및 철도사고 감소
- (시설물·재난 대응 및 정보보안 관리) 시설물·재난 대응과 정보보안 강화로 선제적 위험 대응 및 안정적 현장 운영·자산 보호
 - * 교육-점검-피드백 기반 상시 안전관리 체계 운영으로 직원 안전 의식 제고

□ 지역경제 활성화 및 상생 노력

- 철도 물류 공공서비스를 지역 거점 중심으로 안정적으로 운영하여 지역 산업 활동과 국민 물류 이용 편의를 제고
- 물류·입환 현장 사업장에서 지역 인력을 활용하여 안정적인 일자리를 유지하고, 지역 경제와 공공서비스 지속성에 기여
- 중소기업 협력과 사회공헌 활동, 사회적기업 및 여성기업 구매지원 등을 통해 공공기관 책임 수행 및 지역 상생 가치 실현

□ 대국민 소통 노력

- (고객만족도 제고 노력) 공공 물류 서비스 고객 의견 수렴 및 개선 사항을 운영 전반에 반영
- (국민 인식 제고 및 소통 강화) 홈페이지·SNS 등으로 사업 현황·경영 성과 투명 공개, ALIO 기준 준수로 정보 누락·지연 없이 관리('25년 별점 제로)

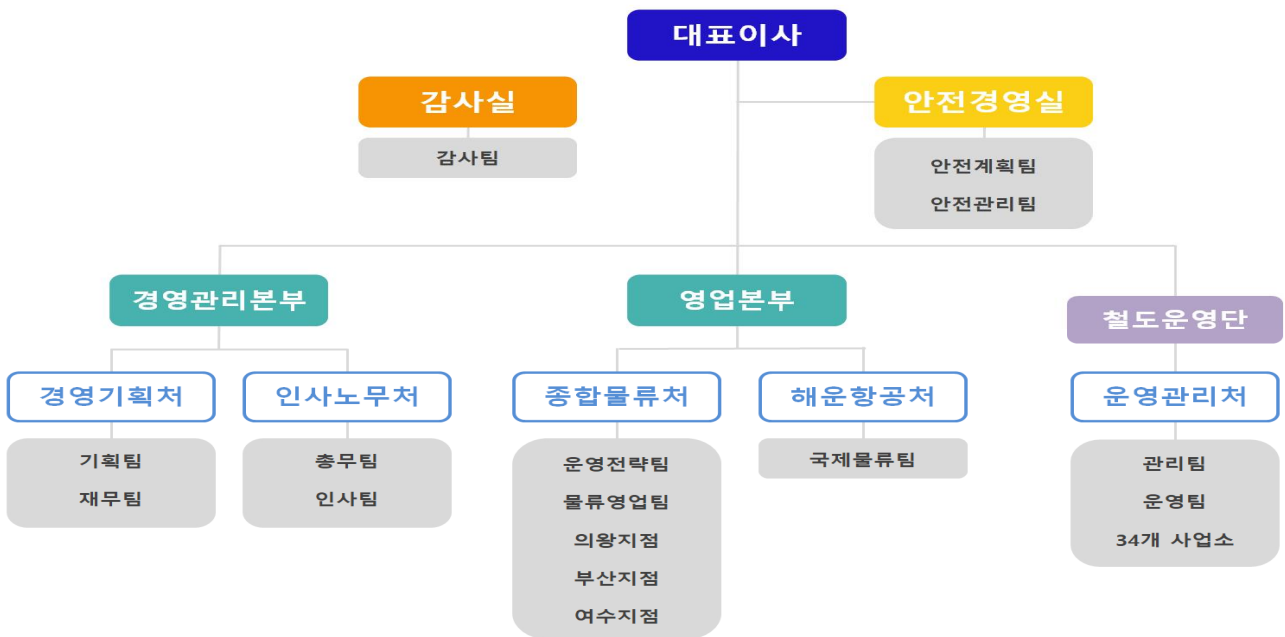
2 외부지적사항 개선 노력

□ '25년 국회·언론 등 지적사항 없음

I. 일반현황

1 기구 및 조직 현황

- 본사 : 2본부 2실 1단 5처 12팀
- 현업 : 3지점(3영업소), 34개 사업소



2 인원 현황

구 분	직급별	계	임원	1급	2급	3급	4급	5급	6급	공무직	계약직
합계	정 원	546	3	4	6	14	26	22	27	444	-
	현 원	883	3	2	6	13	24	19	29	69	718
본사	정 원	49	3	4	3	12	7	8	12	0	-
	현 원	61	3	1	4	8	8	7	12	4	14
지점 및 사업소	정 원	497	0	0	3	2	19	14	15	444	-
	현 원	822	0	1	2	5	16	12	17	65	704

3 예산 현황

(단위 : 백만원, %)

구 분	2025 예산 (A)	2026년 예산 (B)	증 감 (B-A)	(B-A)/A
계	103,219	95,567	△7,652	△7.41%

Ⅱ. '25년 평가 및 향후 업무추진방향

① '25년 성과 및 보완점

□ '25년 주요성과

○ 철도 기반 국가 물류기능의 안정적 유지

- * 철도연계 운송, 하역, 창고, 국제운송 주선 등을 통해 철도 기반 공공 물류기능을 안정적으로 수행
- * 외부 환경 변화와 물동량 변동 속에서도 철도 중심 물류체계의 연속성 확보
- * 국가 물류 인프라의 공공 기능을 안정적으로 담당

○ 철도운영 지원을 통한 서비스 안정성 확보

- * 구내운전, 전호, 연료 등 철도 운영 현장 업무를 주요 사업으로 수행
- * 철도 운영 현장 전반을 담당하여 열차 운행의 안정적 운영에 기여
- * 철도 운영 주체와의 기능 분담을 통해 철도 운영의 연속성 유지

○ 안전 경영 실현

- * 무재해 달성 및 철도사고 전년 대비 감소
- * ISO45001 유지, 위험성평가 기반 예방 중심 안전관리 체계 정착
- * 자기규율 예방체계 강화 및 현장 참여형 안전 문화 강화
- * 재난·재해 대응 매뉴얼 정비 및 실기 중심 교육 및 훈련 확대

○ 중장기 전략체계 재정립

- * 정책, 산업 환경 변화를 반영한 중장기 전략체계 전면 재정립
- * 전략-과제-KPI 연계를 통한 실행 중심 성과관리 기반 구축
- * 사업 특성과 공공성을 반영한 성과지표 체계 개편

○ 무분규 노사 관계 안정적 유지

- * 노사 간 상시 소통과 협의를 통해 5년 연속 노동쟁의 없는 노사 관계 유지
- * 임금, 단체협약 및 주요 제도 현안에 대해 협의를 거쳐 원만히 처리하여 조직 안정성과 현장 운영의 연속성 확보

○ 비상경영체계 운영

- * 대내외 환경 변화에 대응하여 비상경영체제를 운영하고 손익 분석 강화를 통해 사업별 수익 구조 점검
- * 손익 분석 결과를 바탕으로 현장 운영 방식 개선 및 불요불급 비용 절감으로 경영 효율화 추진
- * 원가 구조 개선을 통해 사업 운영의 안정성과 재무 관리 기반 강화

○ 직무·성과 중심 경영체계 운영 기반 마련

- * 직무 중심 인사 및 평가 체계 도입을 통해 역할과 책임 명확화
- * 성과와 평가 간 연계 강화를 통해 책임경영 기반 마련
- * 직무·성과 중심 운영을 위한 관리체계 정비

○ 인사·조직문화 및 윤리경영 강화

- * 임금체계를 직무 가치 중심으로 전환하고 보상 차등 구조를 단계적으로 정비
- * MBO 기반 목표-점검-평가 연계 성과관리 체계 정착
- * 자율학습·혁신리더 육성으로 독서경영 우수직장 2년 연속 인증(문화관광부)
- * 인권경영 인증 및 영향평가를 실시하고 고충처리 절차 정비를 통한 조직문화 개선

☞ **직장 내 괴롭힘·성비위 발생 0건 ('25년 기준)**

○ 지속가능한 성장을 위한 ESG경영

- * 청년 신규·인턴, 비수도권 지역인재, 장애인 의무고용률 초과 달성으로 사회적 책임 이행
- * 사회공헌 및 참여형 기부 활동으로 지역 상생 강화
- * 친환경 차량 교체(5대), 폐기 전자제품 재활용 등 녹색물류 실천으로 ESG 경영 실행력 강화

□ '25년 보완점

○ 수익 경영강화

- * 인프라 운영 효율화를 통한 사업별 수익성 관리 강화
- * 기존 사업 안정화를 기반으로 고부가·특수 물류 중심의 선택과 집중 전략 추진
- * 전문 인력 및 인프라 제약을 감안하여 외형 확대보다는 수익성 중심의 사업 운영 기조 정착으로 중장기 재무 안정성 제고

○ 물류서비스 고도화

- * 고객·화주 요구가 다변화됨에 따라 맞춤형·통합형 물류 서비스 제공 필요성 증대
- * 기존 운영 방식만으로는 서비스 가시성·편의성·신속성 측면에서 한계 존재
- * 물류 운영 전반에 대해 디지털 기반 관리체계 개선 및 단계적 고도화 필요

○ 중장기 전략체계 재정립

- * 전략의 실효성 제고를 위해 현장 단위 실행 주체와 관리 및 점검 체계 보완 필요
- * 전략과제 간 우선순위와 자원, 인력 배분 기준의 명확화 필요
- * 정책, 대외환경 변화에 따라 전략을 신속히 조정할 수 있는 상시 점검, 보완체계 미흡

○ 인사·조직문화 및 윤리경영 강화

- * 직무급제 도입 이후에도 직무 난이도, 책임 수준에 따른 임금 차등 폭이 낮아 보상 차별화에는 한계 존재
- * MBO 기반 성과관리 체계의 실효성 제고를 위한 목표 설정, 점검, 환류 기능 내실화 필요
- * 직원들의 근무 만족도 및 생산성 향상으로 이어지는 체감형 조직문화 정착 필요

○ ESG경영의 실질적 내재화

- * 환경·사회·지배구조 요소를 사업 운영 전반에 연계 관리하여 실효성 제고
- * ESG성과의 정량적 관리, 평가 체계 강화 필요
- * 형식적 수준을 넘어 운영 개선과 연계된 실행 중심 관리 체계 정착

2 향후 업무추진방향

□ 정부 정책 기조에 부합하는 철도물류 역할 강화

○ 친환경·공공 물류체계 구축 선도

- * 철도 전환 화물 선별 및 화주 맞춤 제안으로 도로→철도 물량 전환 추진
- * 철도 전환에 따른 탄소 감축 효과를 관리하여 정부 정책 성과 활용 기반 마련

○ 공공물류 안정성 확보를 위한 수행 기능 강화

- * 사회적 변화에 대비하여 비상·대체 수송 체계 사전 구축
- * 공공 목적의 물류 기능을 명확히 구분, 관리하여 안정적 운영 추진

□ 수익성과 공공성의 균형 있는 사업 운영

○ 사업 포트폴리오 고도화

- * 철도수송과 하역의 안정 운영 및 수익성 관리 기준을 설정하여 사업별 관리 강화
- * 중장기 계약 기반 안정적 물량 확보 전략으로 영업 구조 전환

○ 철도운송과 연계된 사업 경쟁력 강화

- * 하역·창고(CFS) 등 물류 인프라의 유휴 공간 활용 확대, 운영 체계 정비 등을 통해 생산성 및 운영 효율성 제고
- * 계약 및 정산 방식 개선을 통해 사업별 손익 구조의 투명성과 관리 효율 제고

□ 지속가능한 공공기관 경영 기반 구축

○ 안전·ESG 중심 경영 지속 추진

- * 현장 위험 요소 중심 예방형 안전관리 체계 강화, 성과를 경영평가·내부 지표와 연계
- * ESG 요소를 사업 기획 단계부터 반영하여 운영 기준 정착 추진

○ 수급업체 안전수준 향상

- * 수급업체 계약 전 안전수준 평가 이행 및 적용, 상·하반기 위험성 평가 등 안전 수준 향상 지원
- * 원·하청 공동 산업안전보건위원회 운영

○ 경영관리 체계 고도화를 통한 실행력 강화

- * 비용 구조를 재점검하여 고정비 관리 기준을 강화하고, 변동비는 운영 효율화를 통해 단계적 절감 추진
- * 선택과 집중 원칙에 따른 사업 구조 정비로 중장기 안정적인 흑자 기반 마련

Ⅲ. 중점 추진과제

① 철도 기반 통합물류 공공성 강화

□ 추진 배경

- 탄소중립 정책 확산에 따라 철도물류의 친환경 특성을 활용한 공공 기여형 물류 서비스 확대 필요성 증대
- 도로→철도 전환(Modal-Shift)을 통한 사회·환경적 비용 절감 필요

□ 주요 과제

- 안정적 철도하역 서비스 제공을 통한 철도물류 지원
 - * 국내 수·출입 물량의 원활한 철도 상·하차 지원으로 철도물류 공공성 제고
 - * 철도운송과 철도하역을 연계한 원스톱 철도물류서비스 제공
 - * 민간 물류사가 진입하기 어려운 철도하역 영역에 대해 공공기관으로서 안정적 서비스 제공
- 도로 → 철도 전환(Modal-Shift) 전략 추진
 - * 교통 혼잡 완화, 교통사고 위험 감소 및 사회·환경적 비용 절감에 기여
 - * 탄소중립 정책 연계 친환경 물류 수요 화주 중심 영업 확대
- 친환경 철도물류 서비스 확대
 - * 환경성적표지 인증을 활용한 공공·민간 대상 친환경 물류 제안 강화
 - * 탄소배출권거래제 대상 기업 중심의 친환경 인증 기반 맞춤형 서비스 확대

□ 기대효과

- 철도 기반 통합물류 확대를 통한 도로혼잡 완화, 환경 부담 저감 등 사회·환경적 편익 창출

2 현장 중심 철도운영 서비스 고도화

□ 추진 배경

- 철도 안전에 대한 사회적 기대 수준이 지속적으로 상승함에 따라, 사고·장애 발생 시 현장 운영 전반에 미치는 영향과 관리 책임 확대
- 운영 안정성 확보를 위한 사전 위험 관리의 중요성이 부각되면서, 사후 대응 중심관리에서 선제적 안전관리 체계로의 전환 필요성 대두
- 철도운영 안정성 확보의 핵심 요소로 현장 서비스 연속성과 운영 품질관리의 중요성이 부각
- 철도사고 및 산업재해를 사전에 예방하여 안정적인 현장 운영 환경을 유지하고, 공공기관으로서의 책임있는 역할 수행 필요

□ 주요 과제

- 입환·차량 운영 프로세스 안정화를 통한 공공 서비스 품질 확보
 - * 신규 채용자 및 작업 변경자 대상 사업장별 작업 매뉴얼 맞춤형 이론현장 교육 정례화
 - * 재직자 대상 월별 집합 교육 시 작업 내용별 매뉴얼 교육 병행 실시
 - * 현장 개선 아이디어 발굴·반영을 통해 작업 방법 개선 및 업무 능률 향상 추진
- 지적확인 교육 및 인적 오류 예방 체계 강화
 - * 지적확인 교육·평가를 연 4회 정례 운영하여 인적 오류 예방 체계 유지
 - * 착오·실수 예방을 위한 지적확인 동영상 교재 제작·배포 및 상시 교육 체계 구축
- 현장 인원 상시 적정 유지 및 근무 여건 개선
 - * 업무량 조사 결과를 위탁기관(코레일)에 적극 반영하여 적정 인원 확보 추진
 - * 신차종 배치·조정에 따른 업무량 증가 시 인원 재산정 노력
 - * 결원 발생 시 예비 인력·일용직 활용을 통한 업무 공백 최소화
- 위험성평가 기반 운영서비스 관리역량 강화
 - * 위험성평가 결과를 반영한 정기 교육 및 작업 전 TBM 정착
 - * 현장 산업재해 사례를 반영한 교육 자료 고도화로 예방 중심 안전관리 강화

- 현장 복지 및 근로 환경 개선을 통한 주인의식 제고
 - * 침실·휴게공간 부족 사업소(수색, 영주, 익산, 동해, 부산신항, 부산KTX) 편의시설 확충
 - * 노후 청소 환경 개선 및 현장 필요 비품·소모품 적기 지원
 - * 혹서기·혹한기 대비 온열질환·동상 예방 물품 지급
- 재난·이례 상황 대응 역량 강화를 통한 공공 서비스 중단 최소화
 - * 태업·재난 등 이례 상황 발생 시 신속 대응을 통한 열차 운휴 최소화 및 정시성 확보
 - * 본사·현장 수송 지원 인력(유경험자 12명 이상) 상시 확보
 - * 코레일 물류본부 및 관계 기관과의 협조 체계 유지

□ 기대효과

- 철도운영 서비스의 안전성·정시성 확보를 통한 공공 서비스 품질 안정화
- 철도사고 및 산업재해 예방으로 국민 신뢰 제고 및 공공성 강화
- 현장 근무 여건 개선을 통한 조직 안정성 및 지속 운영 기반 확보
- 안정적 철도운영 체계 구축을 통한 공공 서비스의 연속성·책임성 강화

3 예방 중심 안전관리 및 재난 대응 역량 강화

□ 추진 배경

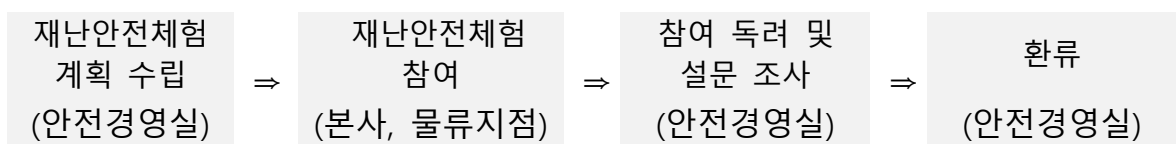
- 철도운영 환경과 작업 유형의 다변화로 현장 안전관리의 중요성과 관리 난이도 지속 확대
- 안전보건 경영시스템(ISO45001)의 현장별 맞춤형 체계 내실화 및 환류 강화 필요성 증대
- 사고 예방을 위한 위험도 기반 점검, 교육, 훈련 중심의 안전관리 강화 확대
- 재난, 이례적 상황에 대비한 실습 중심 대응 역량 강화와 임직원 참여 기반 안전문화 정착

□ 주요 과제

- 안전보건 경영시스템(ISO45001) 국제 표준 체계 인증 유지 및 환류
 - * 내부심사원 추가 양성 및 내부 심사와 병행한 사업장 별 시스템 교육 추진
 - * 내부 심사, 경영검토, 외부 기관 인증심사 등 체계 검증 및 개선·보완
- 안전지도사 안전활동·안전점검 체계 강화
 - * 사고 위험도와 사업장 특성을 반영하여 안전지도사 중심으로 계절별 점검과 수시 안전활동을 병행 운영
 - * 분기별 안전 워크숍 등을 통해 점검 방향과 계획 전파
- 재난 안전 대응 및 대처역량 강화
 - * 작업, 사업장 특성 등을 고려한 사고 중심의 대응 및 대처훈련 추진

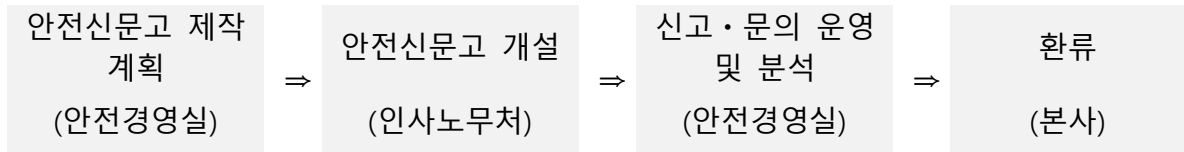


- * 전국 각지의 안전체험관을 활용한 실습 중심 체험 훈련 시행



○ 안전신문고 개선을 통한 안전·보건 소통문화 체계 강화

* 그룹웨어 연계 QR 및 링크 스티커 제작 배포를 통한 임직원 자율참여 확대



○ 지속가능한 안전문화 확립

* 건강증진 프로그램(걷기 운동 행사) 추진

* 위험성 평가, 작업 전 안전점검회의 자체 심사를 통한 우수 사업장 독려

* 심폐소생술, AED 교육 및 실습 훈련 확대

□ 기대효과

○ 안전보건 경영시스템(ISO45001) 기반 안전관리 체계 일관성 및 현장 적용력 강화

○ 안전지도사 중심 예방활동으로 현장 안전관리 실효성 제고

○ 재난, 사고 대응 역량강화를 통한 철도운영 안정성 확보

○ 임직원 참여형 안전문화 확산으로 지속 가능한 안전관리 기반 구축

4 공공 책임 강화를 위한 경영혁신 고도화

□ 추진 배경

- 대내외 경영 환경 변화에 대응하여 공공기관으로서의 책임을 충실히 이행하는 동시에 조직 경쟁력과 업무 효율성 제고 필요성 증대
- 인력 고령화 및 직무 전문성 격차 등 구조적 한계를 극복하고, 공정하고 투명한 직무 중심 인사·조직 운영 체계 확립 요구 확대
- 디지털 전환 가속화에 따라 공공 서비스 품질 제고를 뒷받침하는 데이터 기반 경영 체계 구축 필요
- ESG·윤리·투명경영 강화를 통해 공공기관의 사회적 책임과 국민 신뢰 제고 요구 증대
- 노사 상생, 인권 존중, 사회적 책임 실현을 통한 지속가능한 공공경영 기반 확립 필요

□ 주요 과제

- 직무가치 중심 직무급 차등폭 확대를 통한 권한과 책임성 강화
 - * 직무난이도와 책임수준에 따른 급여 차등 체계 고도화
 - * 직무유형별 자격요건과 인증기준의 표준화를 통한 직무전문가 양성
 - * CDP·IDP 기반 직무 단계별 교육 로드맵 구축 및 성과 중심 인사 운영
- 사회적 책임경영 실천을 통한 ESG경영 실행력 강화
 - * 지역사회 MOU협약기관(미혼모 협회, 서울시 등)과의 연계 공헌 지속
 - * 신뢰기반 협력적 노사관계 지속적 제고
 - * 중소기업 활성화를 위한 중소기업기술마켓 “상생추천협의체” 참여
- 공공 기능 중심 미래 조직 구조 최적화
 - * 국정과제 및 중장기 전략 이행을 위한 공공 기능 중심 조직 재편
 - * 영업 조직을 개편하여 고객 관리, 영업 전략 수립 및 시장 분석 기능을 강화
 - * 물류 영업 전담 조직의 기능 고도화를 통한 물류 영업 역량 강화

- 일·가정 양립 및 직원 중심 복리후생 강화
 - * 유연근무제 활성화(시차 출퇴근, 시간 선택제 등)를 통한 근로 만족도 제고
 - * 육아휴직 대체 인력 채용 확대를 통한 제도 실효성 강화
 - * 건강검진 지원 확대 및 단체 상해보험 보장 범위 확대로 직원 복지 질적 향상
- 디지털 기반 공공경영 혁신 가속화
 - * AI·DX 역량 강화를 위한 실무 중심 교육 정례화 및 LMS 기반 학습 관리 체계 구축
 - * ERP 통합 시스템(Amaranth10) 구축을 통한 행정 업무 연계성·효율성 강화
 - * 재무결제 프로세스 전산화 및 자동화를 통한 업무 오류 최소화 및 리스크 관리 강화
- ESG 기반 경영관리 체계 확립
 - * 성과 기반 예산 편성 및 사업 성과 분석 체계 구축으로 재정 운영 효율성 제고
 - * 이사회 운영 내실화 및 외부 전문가 중심 경영자문위원회 발족
 - * 국정과제 이행 실적 관리 체계화 및 주무 부처와의 정책 협력 강화
- 윤리·투명·상생 기반 공공경영 강화
 - * 전문 강사 윤리 교육 및 윤리 퀴즈 운영을 통한 청렴 문화 확산
 - * 경영 공시 사전 점검 강화로 공시 오류 ZERO 달성
 - * 공공 의무 구매 확대 및 지역사회 공헌 활동을 통한 사회적 책임 이행

□ 기대효과

- 공공 책무와 성과를 연계한 인사·조직 운영으로 조직 경쟁력 강화
- 디지털 기반 업무 혁신을 통한 행정 효율성 및 공공 서비스 품질 향상
- ESG·윤리·인권 경영 내실화를 통한 공공기관 신뢰도 및 사회적 가치 제고
- 노사 상생과 근무 만족도 향상을 통한 안정적 조직 운영 기반 마련
- 지속가능한 공공경영 체계 확립을 통한 중장기 성장 기반 확보

IV. 주요 쟁점이슈

1 ※ 해당사항 없음

V. 기관별 경영관리실적

① 안전 및 재난관리

○ (산업재해 예방 및 근로환경 개선)

- 철도물류 및 입환사업 현장의 작업 특성을 반영한 현장 중심 안전 관리체계를 구축·운영하여 중대재해 예방에 중점을 두었으며, 그 결과 산업재해 무사고를 달성
- 화물 취급·하역·운송·입환 과정에서 발생 가능한 주요 위험요인을 사전에 식별하고, 위험도가 높은 작업에 대해서는 작업별 관리 기준을 세분화하여 적용
- 정기·수시 현장 점검 결과를 바탕으로 사고 발생 가능성이 높은 장소를 집중 관리 개소로 지정하여 관리 강화
 - * 철도사고 발생 건수를 전년 4건에서 1건으로 3건 감소시키는 성과를 달성
- 교육-점검-피드백으로 이어지는 상시 안전관리 체계를 운영하여 근로자의 안전 인식을 지속적으로 제고하고, 사고 예방 중심 관리 기반을 강화

○ (시설물·재난 대응 및 정보보안 관리)

- 물류사업(CY·하역) 및 입환사업 현장 주요 시설과 장비에 대해 정기 점검을 실시하고, 점검 결과를 바탕으로 현장 안전 조치를 지속 실행
- 자연재해 및 사고 발생 시 신속 대응이 가능하도록 비상 대응 매뉴얼을 점검·보완하고, 유관 부서와의 협업 체계를 유지
- 정보보안 관리를 위해 내부 보안 규정을 정비하고, 개인정보 및 주요 정보자산 보호를 위한 상시 운영·점검 실시
- 재난·사고·사이버 위협에 대비한 선제적 대응 역량을 강화하여, 사고 발생 시 피해를 최소화하고 안전한 현장 운영 환경 유지

② 지역경제 활성화 및 상생노력

○ (지역경제 활성화 및 상생·협력 노력)

- 하역, CY·CFS 운영 및 셔틀 운송 등 물류사업을 지역 거점 중심으로 지속 수행하여 지역 기업의 물류 이용 편의성을 제고하고 관련 산업 활동을 지원
- 물류사업과 운영지원 분야에서 지역 중소기업 참여를 기반으로 단계적 협업을 추진하여 지역경제 활성화에 기여
- 입환사업(전호·연료·구내운전)을 지역 인력으로 상시 수행함으로써 철도 운영의 현장 공백을 방지하고 지역 내 안정적 일자리 유지 및 공공 인프라의 지속 운영에 기여
- 계약·발주 과정에서 공정거래 기준을 적용하고 반복 거래 가능한 업체 중심으로 안정적 거래 구조를 유지하며, 지속 가능한 협력 관계 형성을 통해 지역 상생과 경제 파급 효과를 제고
- 지역 관계기관과 상생협력 MOU를 체결하여 협력 기반을 마련하고, 급여 우수리 기부 제도를 포함한 연 12회의 기부·봉사 활동을 통해 지역사회 공헌 및 사회적 가치 실현
- 중소기업기술마켓 ‘상생추천협의체’ 참여 및 MOU 체결을 기반으로 물류·운영 분야에 적용 가능한 우수 중소기업의 기술·제품을 활용하여 공공기관 판로 확대 및 지역경제 활성화를 추진

③ 대국민 소통 노력

○ (고객만족도 제고 노력)

- 화주를 대상으로 정기적인 의견 수렴과 만족도 조사를 실시하여, 서비스 품질에 대한 인식 수준을 지속 점검하고 개선 필요 영역을 체계적으로 도출
- 고객만족도 조사 결과와 현장 민원 사항을 종합 분석하여 정시성, 대응 속도, 업무 편의성 등 구체적 개선 과제를 도출하고, 개선 결과를 운영 전반에 반영

- 직원들이 직접 고객사를 대면 방문하여 서비스 이용 경험과 만족도를 확인하고, 현장에서 제기되는 의견과 요청사항을 즉시 수집·반영하여 실질적 개선에 활용
 - 물류 운영 과정에서 발생하는 고객 불편 사항에 대해 담당 부서 중심으로 신속 대응 체계를 구축하고, 조치 진행 상황과 결과를 고객에게 환류하여 신뢰도 및 만족도를 동시에 향상
 - 고객 중심의 업무 프로세스를 단계적으로 개선하고, 개선 사항을 내부 평가 및 다음 주기 고객만족도 관리에 반영함으로써 지속적 서비스 품질 향상 기반 마련
 - 이러한 관리 체계를 통해 단순히 지표를 관리하는 수준을 넘어, 고객의 체감 경험과 만족도를 동시에 제고하고 장기적 관점에서 화주와의 신뢰 관계를 강화
- (국민 인식 제고 및 소통 강화)
- 철도물류의 공공적 가치와 친환경 수송수단으로서의 역할을 국민에게 알리기 위해 대국민 소통을 지속 강화
 - 홈페이지, SNS, 보도자료 등을 통해 주요 사업 추진 현황, 경영 성과, 공공기관 운영 정보를 투명하게 공개하여 국민 알 권리 충족
 - 철도물류 정책 및 사업 성과를 쉽게 이해할 수 있도록 정보 제공 방식의 접근성·가독성 개선 노력 병행
 - 지속적인 정보 공개와 소통을 통해 국민 인식도 제고 및 공공기관에 대한 신뢰도 향상에 기여

Ⅵ. 외부 지적사항 및 개선방안

1 지적사항명 (정당명, 언론사명 등)

※ 해당사항 없음

붙임

대통령 지시사항 추진상황

① 총괄 현황

※ 해당사항 없음