

공공자전거 종합현황

2018. 12.



서울시설공단

공공자전거운영처

목 차

1. 사업개요	1
2. 일반현황	8
3. 운영 · 관리현황	10
4. 기타 통계자료	12

공공자전거운영처

I 사업 개요

□ 업무연혁

- 2010. 11 ~ 2015. 4 : 서울시 공공자전거 시범운영(자전거 440대)
- 2015. 9.19 : 확대구축 후 시범운영(2대 거점, 자전거 967대)
- 2016. 3. 1 : 공단 운영 개시(5대 거점, 자전거 2,000대)
- 2016. 7. 1 : 공공자전거 확대 운영(11개 자치구, 자전거 5,600대)
- 2017. 5 ~ : 공공자전거 추가 확대 운영(25개 자치구, 자전거 16,000대)
 - 1단계 : 자전거 11,600대, 대여소 910개소 규모
 - 2단계 : 자전거 16,000대, 대여소 1,290개소 규모
- 2018. 4 ~ : 공공자전거 추가 확대 운영(25개 자치구, 자전거 20,000대)
 - 자전거 20,000대, 대여소 1,540개소 규모

□ 관련법령

○ 자전거이용 활성화에 관한 법률 제10조의2

- 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 자전거 이용 편의를 증진하기 위하여 공영자전거 운영사업(공중의 이용에 제공하기 위하여 지방자치단체가 소유 또는 관리하는 자전거를 이용자로부터 사용료를 받고 대여하는 사업을 말한다)을 할 수 있다.

○ 서울시 자전거이용 활성화에 관한 조례 제12조의2



- 시장은 자전거이용 활성화를 위하여 공공자전거를 구비하고 이를 대여할 수 있는 시설을 설치·운영할 수 있다. 이 경우 시장은 공공자전거 대여소간 상호호환이 가능한 공공자전거 무인대여시스템으로 구축·운영할 수 있다.
- 시장은 제1항에 따른 공공자전거 시스템 등의 설치·운영을 공공기관 또는 민간에게 위탁할 수 있으며, 예산의 범위에서 그 비용을 지원할 수 있다.

□ 위수탁 경과

- 공공자전거 확대 구축·운영 계획(서울시장 방침, '14.11.18.)
- 서울형 공공자전거 민간위탁 계획(행정1부시장 방침 제301호, '15.8.7.)
- 서울시의회 민간위탁 동의안 가결('15.12.21.)
 - “서울특별시 공공자전거 설치·운영 민간위탁 동의안”
- 서울특별시 공공자전거 설치운영 민간위탁 협약 체결 알림('16.2.25.)
 - 위탁기간 : 2016. 3. 1. ~ 2018. 12. 31. (2년10개월)
- 서울특별시 공공자전거 관리운영 대행 협약 체결에 따른 협약체결 조치('16.12.30.)
 - 대행기간 : 2017. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. (2년)
- 서울특별시 공공자전거 관리운영 대행 협약 체결에 따른 협약체결 조치('18.12.31.)
 - 대행기간 : 2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31. (2년)

□ 시설물 현황



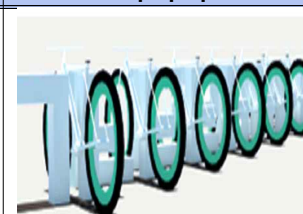
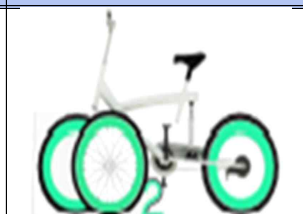
- 서울형 공공자전거 브랜드

심 볼	명 칭	브랜드
	따릉이	

- 자전거 디자인

기본형	이색형	
		



- 대여소 디자인

기본형	이색형		
	도심순환	가나다	O2 Station
			

○ 시스템 구성도



○ 자전거 및 단말기 주요 제원

자전거		<ul style="list-style-type: none"> ·24인치 휠, 다운튜브형(L자형) 구조 ·도난방지 안장, 3단 기어(내장형), 갈매기형 핸들 ·허브 다이نام로 발전기, LED 전조등(조도센서 내장) ·바구니 및 후방 반사판, 케이블 내장형 구조
단말기		<ul style="list-style-type: none"> ·배터리 내장 : 발전기로 운행중 자동충전 ·GPS 내장 : 이동경로 저장(자전거 반납 시 센터 전송) ·WiFi 통신(단말기↔센터) : 펌웨어 업데이트, 원격제어 ·터치스크린, 음성안내(4개 국어) ·도난방지(충격시 경보음), 생활방수, 자외선 차단필름

○ 주요 시설물 현황(2018. 12. 31. 기준)

자전거 (대)	대여소 (개소)	거치대 (개)	상황실 (개소)	지역센터(개소)	보관소(개소)	차량(대) (배송/정비)
20,000	1,537	19,293	1	11 (상암, 중랑, 4대문, 여의도, 도봉, 사당, 잠실, 천왕, 훈련원, 영남, 천호)	3 (종묘, 용산, 구파발)	66 / 4

※ 업무용차량 5대(본사 3대, 관리소 2대) 포함 총 75대 보유

○ 상황실 및 지역센터, 자전거 보관소 상세 현황

구 분		구 성
본사 상황실 (3층, 103㎡)		·상황실 - 운영 1석, 상담 20석 ·콜시스템 1식 - 상담 라이선스 20user ·기타 - UPS 10KV 1대, 통신장비 7대(VPN, NMS, 스위치)
강북관리소		지역센터 4개소, 보관소 3개소
지역 센터 (4)	상 압 (460㎡)	·수리센터 - 수리대 8대, 부품창고 ·사무실, 휴게실, 탈의실, 탕비실 ※ 보관 가능대수 : 1,100대
	4대문 (15㎡)	·세종로주차장 지하 2층(구 관리사무실) ·사무실, 탕비실, 휴게실
	도 봉 (245㎡)	·도봉산역 환승센터 1층, 지하 1층 ·사무실, 휴게실 ※ 보관 가능대수 : 500대
	훈련원 (89㎡)	·훈련원 주차장 지하 2층 257호 ·사무실, 휴게실
보관소 (3)	종 묘 (109㎡)	·종묘주차장 지하 2층 상층 부속시설 창고 109㎡ ·사용목적 : 자전거 및 부품 보관 ※ 보관 가능대수 : 300대
	용 산 (2,380㎡)	·용산주차빌딩(지하 1층) ·사용목적 : 용산구 자전거 배송을 위한 지역센터 활용 및 자전거 보관 ※ 보관 가능대수 : 3,500대
	구과발 (300㎡)	·구과발역 환승센터(지하 2층) ·사용목적 : 은평구 자전거 배송을 위한 지역센터 활용 및 자전거 보관 ※ 보관 가능대수 : 400대
강남관리소		지역센터 7개소
지역 센터 (7)	중 랑 (500㎡)	·수리센터 - 수리대 4대, 자전거보관대 270개 ·사무실, 부품창고, 회의실, 휴게실, 탕비실 ※ 보관 가능대수 : 500대
	여의도 (18㎡)	·서울시 교통지도과 강서지역대내 컨테이너 ·사무실, 탈의실, 휴게실 ※ 보관가능대수 : 50대
	사 당 (13㎡)	·사당역 공영주차장 내 ·사무실, 휴게실
	잠 실 (14㎡)	·잠실역 공영주차장 지하 1층 ·사무실, 휴게실
	천 왕 (58㎡)	·천왕역 환승센터 지상 2층 ·사무실, 휴게실
	영 남 (5,465㎡)	·영남주차장 지하 2·3층 상·하부 5,465㎡ ·사용목적 : 배송차량 대기, 자전거 및 부품 보관, 자전거 조립 등 - 지상 1층 : 자전거 배송차량 대기 및 자전거 임시 보관 공간 - 지하 2층·3층 : 자전거 및 부품 보관, 자전거 조립 공간 등 ※ 보관 가능대수 : 6,600대
	천 호 (733㎡)	·천호주차장(지하 2층 천호역과 강동역 사이 연결통로) ·사용목적 : 강동구 자전거 배송을 위한 지역센터 활용 및 자전거 보관 ※ 보관 가능대수 : 1,100대

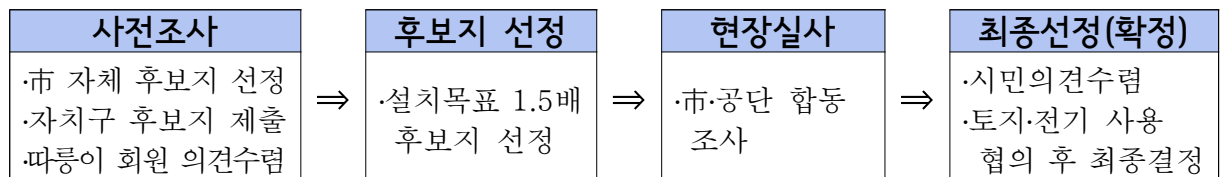
○ 대여소 설치기준 및 절차

<대여소 선정기준 및 절차>

▶ 대여소 설치 기준

- 기존 서울공공자전거의 이용형태에 따른 대여소 상호 연계성 고려
- 대중교통·다중이용시설(관공서 및 공공기관 등)·주요생활거점 위주
- 이용편의성 뿐만 아니라 보행·교통·인근 상권을 고려한 장소
- 횡단보도·버스정류장·건물 출입구 등 보행 안전 및 차로 등 주변환경 고려
- 대여소 설치로 인한 점포의 상행위 방해 예방 및 민원해소 고려

▶ 대여소 설치 절차



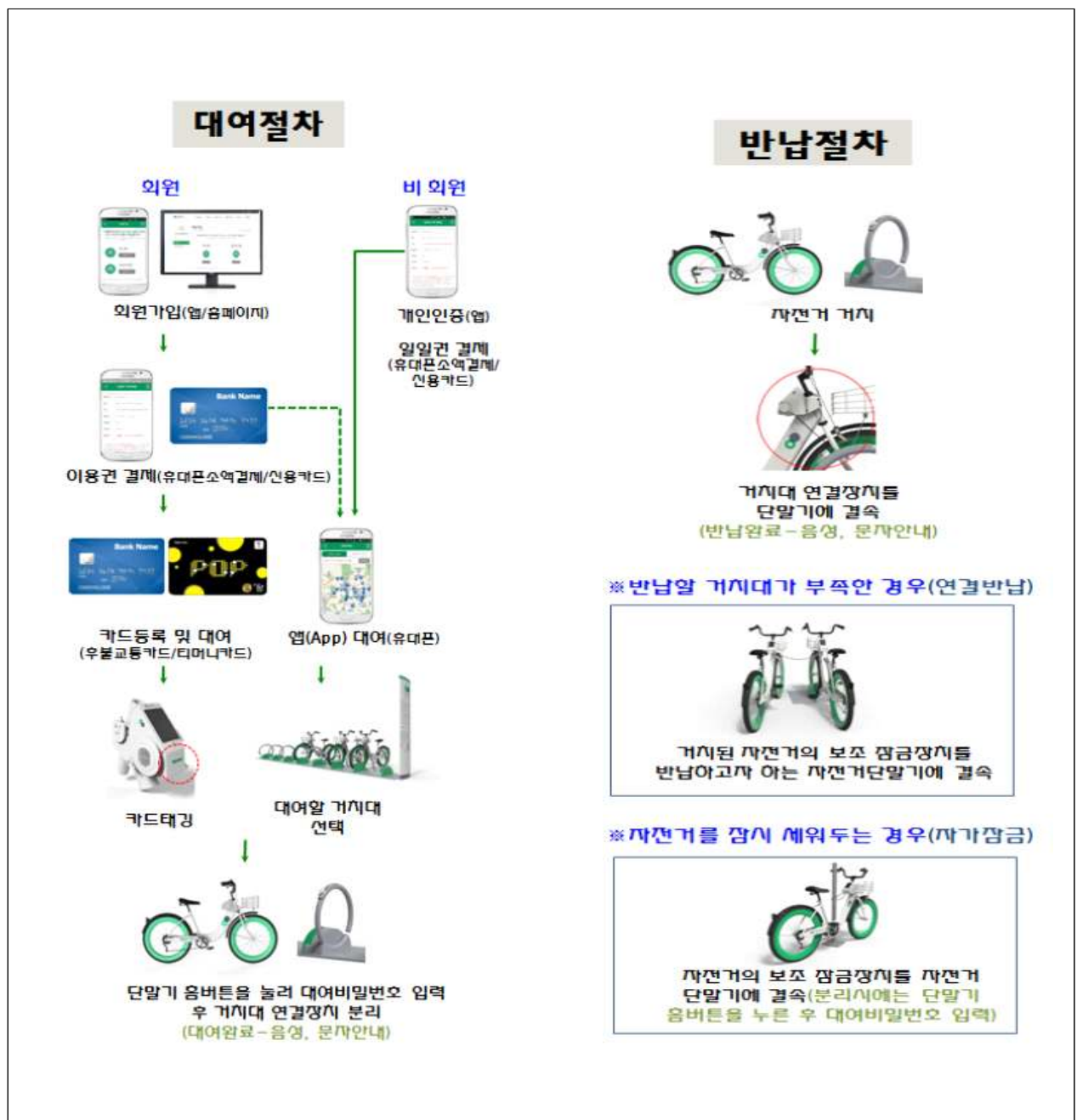
○ 대여소 및 거치대 현황(2018. 12. 31. 기준)

구 분		대여소(개소)	거치대(개)	비 고
총 계		1,537	19,293	
강북관리소	소 계	766	9,461	
	1. 강북구	39	451	
	2. 광진구	60	793	
	3. 노원구	67	850	
	4. 도봉구	35	423	
	5. 동대문구	51	653	
	6. 마포구	78	1,062	
	7. 서대문구	54	695	
	8. 성동구	63	780	
	9. 성북구	58	712	
	10. 용산구	40	558	
	11. 은평구	62	688	
	12. 종로구	64	715	
	13. 중랑구	52	616	
	14. 중 구	43	465	
강남관리소	소 계	771	9,832	
	15. 강남구	100	1,210	
	16. 강동구	58	773	
	17. 강서구	86	1,014	
	18. 관악구	52	652	
	19. 구로구	61	728	
	20. 금천구	44	540	
	21. 동작구	41	501	
	22. 서초구	87	1,214	
	23. 송파구	99	1,279	
	24. 양천구	54	663	
	25. 영등포구	89	1,258	

○ 대여소 및 자전거 실제 운영 현황

구 분	운 영 중												
	평 균	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
대여소 (개소)	1,284	1,044	1,052	1,163	1,257	1,290	1,290	1,290	1,290	1,328	1,328	1,536	1,537
자전거 (대)	9,618	6,213	7,185	8,831	8,571	8,236	11,796	11,041	11,345	9,746	10,483	11,909	10,063

□ 이용방법

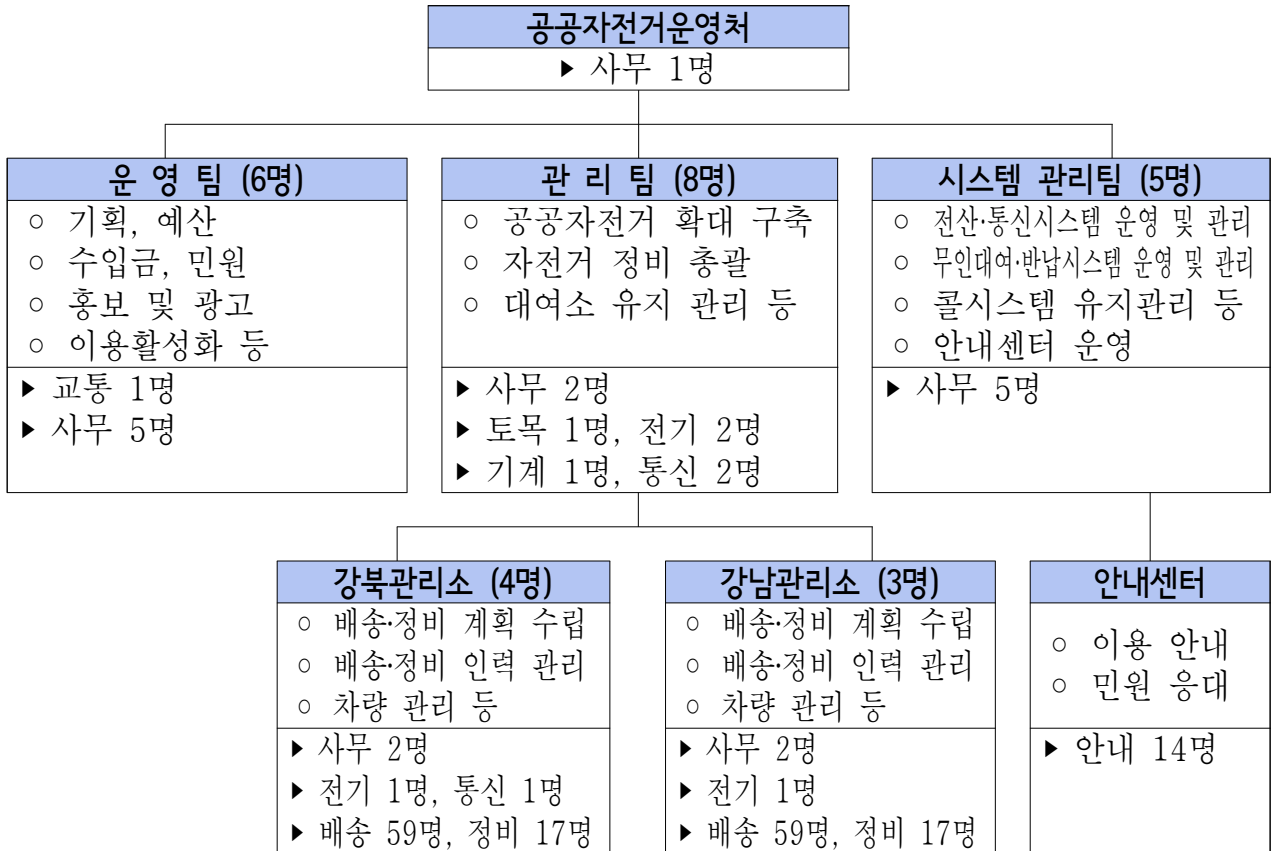


□ 2018년 핵심사업 개요

구 분	사 업 명	주 요 내 용	추진계획													
			계획수립	실행												
안전경영	자전거 안전사고 저감 방안	○ 이용시민 사고 감소를 위한 사전점검 안전 캠페인 확대 ○ 분배 직원 교통사고 안전교육 실시	1~2월	1~12월												
	내구연한 등급제를 통한 자전거 안전성 관리	○ 따릉이 내구연한불용처리 기준 마련을 통한 자전거 안전성 강화	1~3월	6~12월												
	공공자전거 운영 시스템 안정화 구축	○ 월간 정기점검, 수시점검, 특별점검, 보안점검 등 유지관리 실시를 통한 안정적인 운영 시스템 구축 ○ 장애 예방 및 장애 발생 시 신속한 조치로 이용시민 만족도 제고	1~2월	3~12월												
고객만족 경영	공공자전거 확대 구축을 통한 이용시민 서비스 확장	○ 기존 운영지역 중 이용 대비 운영 규모가 적은 지역 대여소 추가 설치 <table border="1"><tr><th>구 분</th><th>2017년</th><th>2018년</th><th>증 감</th></tr><tr><td>자전거</td><td>17,690대</td><td>20,000대</td><td>2,310대</td></tr><tr><td>대여소</td><td>1,276개소</td><td>1,540개소</td><td>264개소</td></tr></table>	구 분	2017년	2018년	증 감	자전거	17,690대	20,000대	2,310대	대여소	1,276개소	1,540개소	264개소	1~2월	3~12월
	구 분	2017년	2018년	증 감												
	자전거	17,690대	20,000대	2,310대												
대여소	1,276개소	1,540개소	264개소													
시민의견 분석 및 시민 심층 면접 조사를 통한 고객 만족도 제고	○ 이용시민 만족도 면접 조사 실사분석 및 불편 해소를 통한 서비스 만족도 제고 및 이용 활성화	2~3월	4~10월													
	시민과 함께하는 소통 프로그램 운영	○ 따릉이 봉사 프로그램 공단 직원 → 시민 확대 운영 ○ 지역 서포터즈 선발온라인 홍보 콘텐츠 및 오프라인 홍보방법 기획 등을 통한 따릉이 이용 활성화 방안 마련	2~3월	4~10월												
효율경영	공공데이터 개방을 통한 민간 앱 개발 활성화 지원	○ API 공개를 통해 따릉이 정보 서비스 제공을 희망하는 누구나 애플리케이션을 직접 제작할 수 있도록 지원	2~3월	4~11월												
청렴경영	전산화를 통한 현장관리 효율성 및 업무 투명성 제고	○ 공공자전거 관리자 페이지 자재 관리 시스템 개선·재구축 ○ 관리자 카드와 자전거 단말기를 통해 수잡보관되는 배송 데이터를 활용한 효율적 업무 프로세스 개발 및 정착	1~3월	5~10월												
감성경영	공공자전거 사업 맞춤형 감성 CS 교육	○ 이용시민 서비스 만족도 향상을 위한 직원 교육 실시 ○ 감정근로자 보호를 위한 힐링프로그램 운영을 통해 안정적인 서비스 제공	1~3월	4~12월												
	현장직원 성과 보상 체계 확립을 통한 근무의욕 강화	○ 현장직원(분배정비안내)의 객관적인 근무평가 기준 마련 및 포상을 통한 직원 사기 진작 및 일하는 분위기 조성	2~3월	6~7월, 12월												

□ 조 직

○ 조직도 : 1처 3팀 2관리소



□ 인 원 - 총 195명 (관리 29, 배송 118, 정비 34, 안내 14)

○ 정 원(163명) - 일반직 26명, 공무원 137명 ※ 계약직 88명 별도

○ 현 원(157명) - 일반직 29명, 공무원 128명 ※ 계약직 38명 별도
(단위: 명)

구 분	계	일 반 직							공무직	계약직
		소계	1급	2급	3급	4급 ~ 9급				
						사무	시설	설비		
정 원	163	26	1	2	3	12	2	6	137	38
현 원	157	29	－	1	3	14	1	10	128	
과부족	△6	3	△1	△1	－	2	△1	4	△9	

※ 일반직 휴직 1명(4급~9급 설비 1명), 교육 파견 1명(4급~9급 설비 1명) 포함

※ 공무원 정원 : 배송 85명, 정비 36명, 안내 16명

※ 계약직 정원 : 배송 58명, 정비 24명, 안내 6명(시간제)

※ 현 원 : 배송 공무원(80명)·계약직(38명), 정비 공무원(34명), 안내 공무원(14명)

○ 2018년 인력 운영 계획(정원 기준) : 총 251명(72명 증가)

(단위: 명, 괄호안은 증감)

구 분	2017년				2018년				증감
	소계	일반직	공무직	계약직	소계	일반직	공무직	계약직	
계	179	20	95	64	251	26(6)	137(42)	88(24)	72
사무실	20	20	—	—	26	26(6)	—	—	6
배송원	106	—	60	46	143	—	85(25)	58(12)	37
정비원	33	—	21	12	60	—	36(15)	24(12)	27
안내원	20	—	14	6	22	—	16(2)	6(—)	2

※ 성수기 대비 비수기 60% 인력 운영

○ 현장직원 인력 운영 계획

(단위: 명)

구 분	계	배송원	정비원	안내원	비 고
총인원	225	143	60	22	20,000대 운영 기준
비수기	137	85	36	16	성수기 대비 약 60% 인력 운영

○ 근무형태

구 분	인원(명)	근무형태	평 일	휴 일
계	251	—	—	—
일반직	26	일근	09:00~18:00	09:00~18:00
		상황근무	18:00~22:00	
배송원	143	시차교대 (3개조 2교대)	07:00~16:00 13:00~22:00	07:00~16:00 13:00~22:00
		야간 패트롤	16:00~익일 07:00	
정비원	60	일근	09:00~18:00	09:00~18:00
		오후	13:00~22:00	13:00~22:00
안내원	22	시차교대 (3개조 2교대)	07:00~16:00	07:00~16:00
			13:00~22:00	13:00~22:00

※ 휴일(주간) : 운영책임자 1명(일반직)

- 시스템 장애 초동조치, 민원응대, 고장·사고처리 등 긴급상황 대응 등 상황근무
- 배송 및 상담분야 관리

□ 예산편성 현황

- 2018년 세입예산 : 5,826백만원
- 2018년 세출예산 : 17,795백만원

□ 수입실적 및 사업수지 (2018. 12. 31. 기준)

- 市세입 : 56억원(성과목표 : 58.3억원) : 수지율 52%
- 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)	달성률 (B/A)
계	5,826 (5,826)	5,562	10,779	52%	95%

※ 수익적 지출 : 자본적 지출 제외

III 운영 · 관리 현황

□ 이용요금

(단위 : 천원)

이용기간	1일	7일	30일	180일	365일	단체권 (2~5명)
1시간권	1	3	5	15	30	인당 1
2시간권	2	4	7	20	40	인당 2

※ 2시간 정기권 운영 개시 ('18년 5월 1일부터)

※ 추가과금 : 1시간 초과 시 5분당 2백원 (2시간권은 2시간 초과 시 5분당 2백원)

※ 환승 마일리지 적립 : 자전거 이용 후 30분 이내에 버스/지하철 이용시 적립

(버스/지하철 이용 후 자전거 이용 시 동일)

- 1회 100포인트(원)/1일 최대 200포인트, 연간 최대 15,000포인트

- 1년권 회원만 적립 가능하며 적립된 마일리지는 1년권 구매 시 현금처럼 사용 가능

○ 기본대여시간

구 분	1시간권	2시간권
기본 대여시간	1시간	2시간
최대 연속 대여시간	4시간	6시간

※ 자전거 대여 후 기본 대여시간 초과 시 추가요금 부과(5분당 200원)

※ 대여시간이 길어질수록 자전거를 이용하지 않고 불필요하게 보유하는 시간도 길어질 수 있으며, 한정된 자전거 수량으로 운영하는 점을 감안하여 대여시간에 제한을 두고 있음

※ 최대 연속 대여시간 초과 후 반납되지 않을시 도난(분실) 자전거로 간주하여 경찰에 신고

☐ **이용시간 : 24시간**

※ 안내센터 07시~22시 운영 * 22시~익일 07시 : 120 다산콜센터 연결

☐ **이용지역 : 서울시 전역 - 25개 자치구**

☐ **이용대상 : 만 15세 이상**

○ 단, 만 19세 미만은 부모님(법정대리인) 가입 동의 필요

< 15세 미만 이용제한 이유 >

- 만 13세 이상부터는 보호자의 안전을 위한 의무준수 없이 자전거를 이용할 수 있으나, 이용자 안전 등을 고려하여 만 15세 이상만 이용이 가능하도록 하였음
- ※ 도로교통법 제11조(어린이 등에 대한 보호) ... 인명보호 장구 착용 의무
- ※ 대전시, 세종시 : 만 15세 이상 이용 가능 ※ 외국사례 : 파리(벨리브) 14세, 뉴욕(시티바이크) 16세
- 헬멧 크기 및 위생 등 고려하여 미비치 결정

☐ **환불규정**

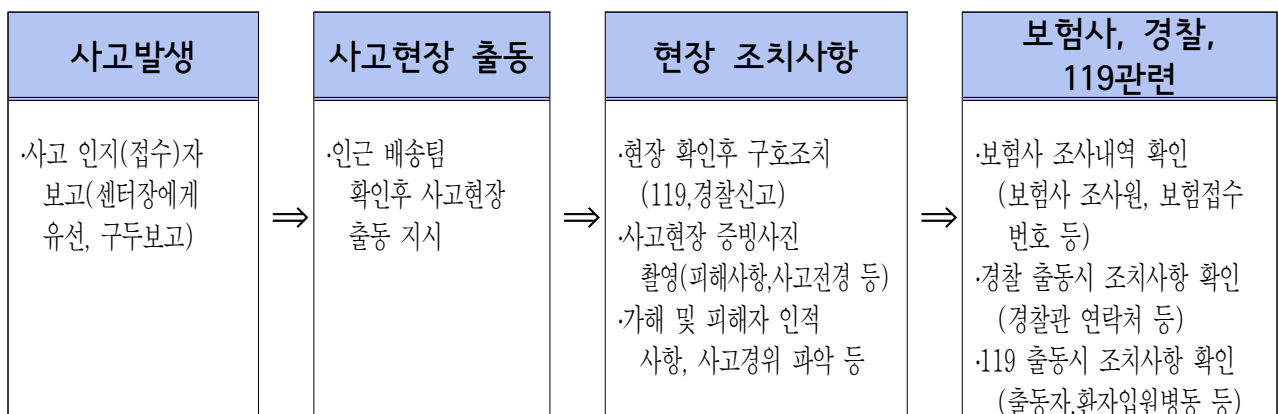
구 분		환불조건	환불불가
정기권	365일권	7일 이내 7일권 요금 공제 후 환불	5개월 초과시 환불 불가
	180일권	7일 초과시 30일권 요금 공제 후 환불	2개월 초과시 환불 불가
	30일권	7일 이내 7일권 요금 공제 후 환불	7일 초과시 환불 불가
	7일권	일일권 이용요금 공제 후 환불	2일 초과시 환불 불가
일일권		이용권 미사용시	이용개시 후

※ 이용권 유효기간은 결제일로부터 3년

○ **환불실적**

- '16년 : 393건 / '17년 : 1,473건 / '18년 12월 : 2,886건

☐ **사고처리 절차**



☐ 자전거보험 가입현황

구분	사고유형	보장한도	가입기간	가입대수
종합보험 (동부화재, KB손해보험 삼성화재 컨소시엄)	사 망	20백만원	'18.11.1 ~ '19.12.31 (1년 2개월)	13,000대 (20,000대 × 65%)
	후유장애	20백만원		
	치 료 비	5백만원		
	배상책임	30백만원		
영조물 손해배상 (한국지방 재정공제회)	대 인	1인당 1억원	'18.1.1 ~ '18.12.31(1년)	9,925대 (15,269대 × 65%)
	대 물	1사고당 3억원		

※ 확대 구축에 따라 기간별 가입대수 상이

☐ 보험금 지급 (2018. 12. 31. 기준)

- 지급 사고건 : 총 393건 - '18년 217건, '17년 159건, '16년 17건
- 총 지급건수 411건(종합 362건, 영조물 49건, 중복 지급 18건)

IV 기 타 통 계 자 료

☐ 운영 현황 (2018. 12월)

(총 회원수 : 1,093,580명)

구 분	이용건수	등록회원	수입금
당 월 (일평균)	500,814건 (16,155건)	11,845명 (382명)	164백만원 (5,292천원)
누 계 (일평균)	10,061,684건 (27,566건)	586,587명 (1,607명)	5,562백만원 (15,238천원)

☐ 정비내역 (2018. 1. 1. ~ 12. 31.)

- 발생사유 : 안전예방점검, 자전거이용자 부주의 등 (단위 : 건)

구 분		계	단말기	벨	핸들	브레이크	변속기	타이어	체인	체인커버	물받이	스탠드	기타
당월	예방점검	30,434	3,190	166	1,757	4,386	1,595	3,123	3,835	1,899	1,373	2,192	6,918
	경정비	5,106	312	192	13	663	93	878	140	20	757	79	1,959
누계	예방점검	337,746	47,661	9,383	22,201	45,650	20,048	34,184	34,290	18,686	15,957	23,979	65,707
	경정비	59,571	8,523	2,605	420	5,351	1,052	12,187	2,933	240	7,658	1,335	17,267

※ 예방정비 : 일일·정기 안전점검을 통한 정비 건수(타이어공기압, 체인 이상유무 등)

※ 기 타 : 에어주입, 바구니, 물받이, 단말기 락장치, 안장 등