

공공자전거 종합현황

2017. 12.



공공자전거운영처

목 차

1. 사업개요	1
2. 일반현황	10
3. 운영 · 관리현황	13
4. 각종 통계자료	15

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 20,000대)
 - 1단계 : 자전거 11,600대, 대여소 910개소 규모
 - 2단계 : 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 시스템등의 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 2017년 공공자전거 확대구축계획 통보('16.12.30)
 - 주요내용 : 공공자전거 6,000대, 대여소 460개소 이상 확대구축 등

□ 시설물 현황

○ 주요시설물 현황(2017. 12. 31. 기준)

자전거 (대)	대여소 (개소)	거치대 (개)	상환실 (개소)	지역센터(개소)	보관소(개소)	차량(대) (배송/정비)
16,000	1,028	13,118	1	7 (상암, 중랑, 4대문, 여의도, 도봉, 사당, 잠실)	5 (영남, 종묘, 천호, 용산, 구파발)	56 / 2

※ 업무용차량 5대(본사 3대, 관리소 2대) 포함 총 63대 보유

※ 예비자전거 1,688대 별도(네덜란드 기증 220대+2016년 사고이월 870대+서울시 500대+복지재단 인수 98대)



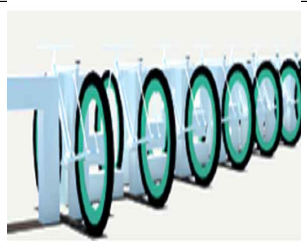

○ 서울형 공공자전거 브랜드

심 볼	명 칭	브랜드
	따 룹 이	



○ 자전거 디자인

기본형	이색형	
		

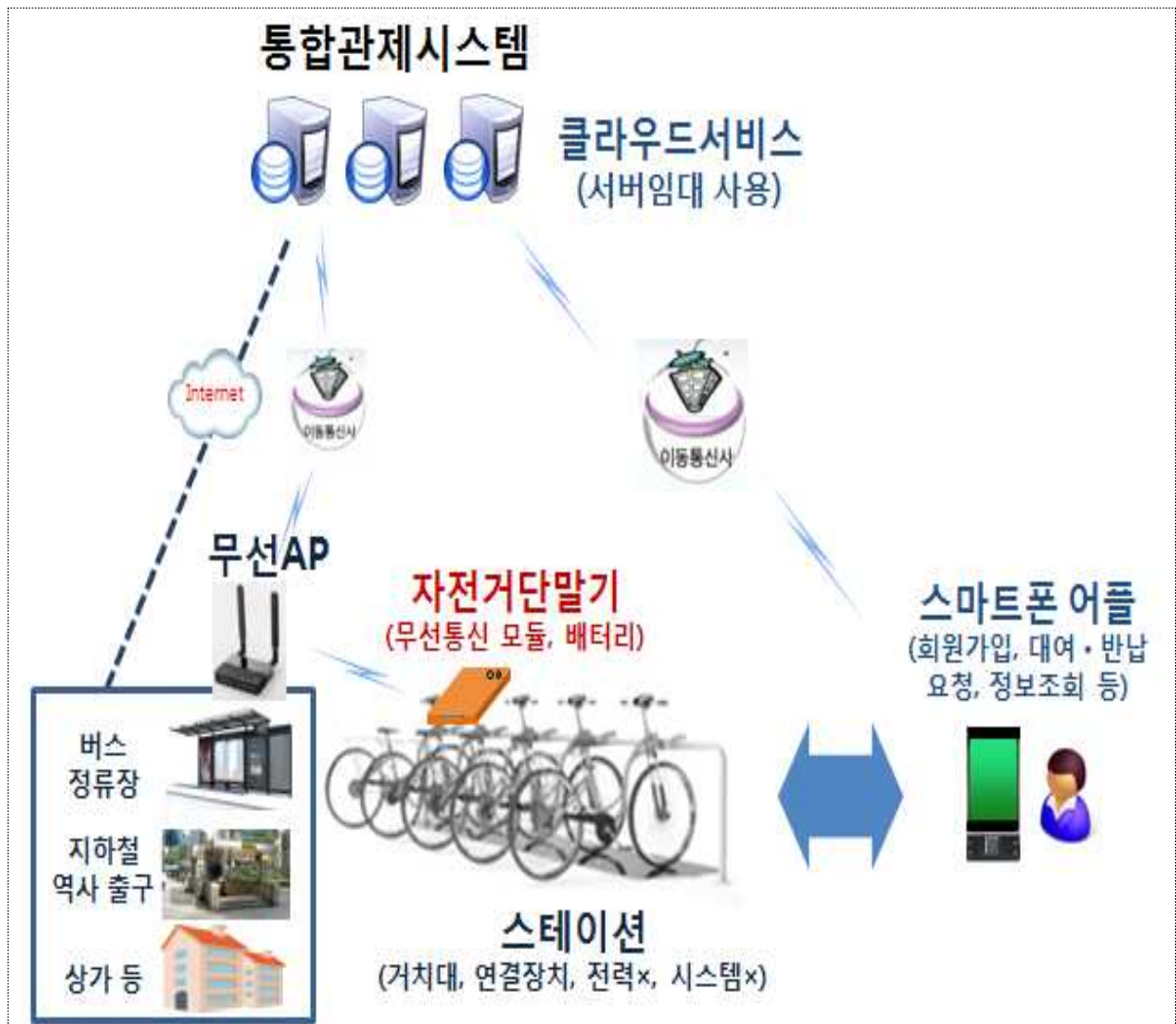
○ 대여소 디자인

기본형	이색형		
	도심순환	가나다	O2 Station
			

○ 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 다이내모 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

○ 시스템 구성도



○ 상황실 및 지역센터, 자전거 보관소 상세 현황

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

○ 대여소 및 거치대 현황(2017. 12. 31. 기준)

구 분		대여소(개소)	거치대(개)	비 고
총 계		1,028	13,118	
강북관리소	소 계	548	6,780	
	1. 강북구	28	333	
	2. 광진구	43	556	
	3. 노원구	37	505	
	4. 도봉구	15	200	
	5. 동대문구	36	475	
	6. 마포구	69	960	
	7. 서대문구	46	547	
	8. 성동구	54	659	
	9. 성북구	39	438	
	10. 용산구	24	322	
	11. 은평구	30	343	
	12. 종로구	53	586	
	13. 중랑구	40	488	
	14. 중 구	34	368	
강남관리소	소 계	480	6,338	
	15. 강남구	67	814	
	16. 강동구	43	605	
	17. 강서구	39	409	
	18. 관악구	33	417	
	19. 구로구	39	444	
	20. 금천구	31	395	
	21. 동작구	28	350	
	22. 서초구	58	898	
	23. 송파구	56	761	
	24. 양천구	17	243	
	25. 영등포구	69	1002	

○ 자전거 보유 및 운영 대수(2017. 12. 31 기준)

구 분	보유대수	운영중			보관소
		현장배치	센터보관	분실 및 파손	
대 수	16,000대	6,907대 (43%)	1,016대	31대	8,046대

※ 예비자전거 1,688대 별도(네덜란드 기증 220대+2016년 사고이월 870대+서울시 500대+복지재단 인수 98대)

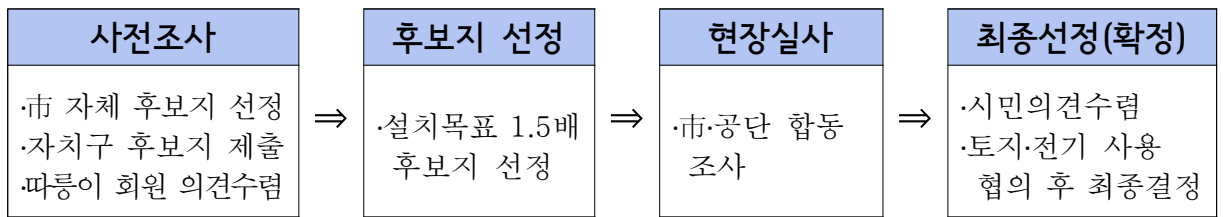
○ 대여소 설치기준 및 절차

<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



□ 이용방법



□ 2017년 핵심사업 개요

구분	사업명	주요내용	추진계획	
			계획수립	실행
안전경영	공공자전거 안전사고 예방체계 정립 및 강화	확대 구축에 따른 이용시민 증가로 인한 안전사고 발생요인 제거 및 예방점검을 통한 안전성 강화	1월	1~12월
	공공자전거의 배분 및 안전을 위한 야간 패트롤 운영	야간시간대 자전거의 도심 공동화 현상 및 사고, 시스템 장애 처리를 위한 야간 패트롤 운영으로 시민의 안전과 이용편의 향상에 기여	2~3월	4~12월
고객만족경영	공공자전거 확대 구축을 통한 이용시민 서비스 확장	대여소와 자전거 적기 확보를 통해 친환경 교통수단 활성화에 기여	1~2월	3~12월
	모바일 앱 개선을 통한 이용시민 만족도 제고	이용자 중심의 디자인을 적용한 모바일 앱 개선	10월 (1~8월 자료 수집)	'17.12월 ~ '18.4월
효율경영	공공자전거의 효율적 배송·분배를 위한 공간 확보	자전거의 효율적 분배를 위한 배송과 유동적인 이용수요에 대한 효과적 자전거 공급을 위한 지역별 거점 및 보관소 추가 확보	5~8월	9~12월
	빅데이터 분석을 통한 사업운영 효율화	대여소별 이용률, 자전거별 운행거리 등 다양한 빅데이터 분석을 통한 배송·정비 등 운영관리의 효율화	5~6월	7~12월
청렴경영	민간 청렴관점에서 공공자전거 사업 모니터링 체계 확립	서울시 공공근로 사업과 연계, 민간관리(대여소 환경지킴이)를 도입함으로써 시설관리 전반에 대한 객관적 모니터링 체계 확보	2월	2~6월
감성경영	공공자전거 홍보 마케팅 강화	대학생 파릉이 서포터즈 운영, SNS 관리 등을 통해 일상적 이야기를 담아내는 콘텐츠를 기획하고 제공함으로써 대시민 홍보 강화	4월	5~12월
	전문 CS교육 및 친절 브레인스토밍 운영	서비스품질 향상을 위해 직원 CS 맞춤교육을 실시하고, 직원간 브레인스토밍을 통해 상호소통과 피드백 문화를 형성함으로써 즐거운 근무환경 조성	1~2월	3~12월

□ 2017년 확대 운영 계획

- 확대규모 : 서울시 전역으로 확대(자전거 총 11,600대 / 대여소 910개소)
 - 2017년 자전거 6,000대, 대여소 460개소 추가 설치
 - 설치지역 : 14개 자치구(강남, 서초, 동작 등 미설치 자치구)

※ 2017년 2단계 확대구축

- 잔여예산 및 낙찰차액 등을 활용하여 추가 구축재원 확보
 - 2017년 하반기 자전거 8,400대, 대여소 380개소 추가 설치

- 운영인력 : 179명(94명 증가 / 현재 165명)
 - 관리 20명, 배송 106명, 안내 20명, 정비 33명
 - 증가내역 : 관리(15명→20명), 배송(43명→106명), 정비(12명→33명), 안내(16명→20명)
- 소요예산 : 239억원
 - 구축비 : 144억원(자전거·단말기 57억원, 대여소 설치 35억원, 기타 52억원)
 - 운영비 : 95억원(인건비 43억원, 운영관리 52억원)

(단위 : 백만원)

구 분	계	인건비	경비	대여소 설치 및 자전거 등 구매
확대시(11,600대 기준)	23,934	4,349	5,187	14,398
2016년(5,600대 기준)	5,849	1,504	1,991	2,354
증 감	18,085	2,845	3,196	12,044

- 11,600대 기준(소요예산 239억) : 추가 자전거 6,000대, 운영인력 179명(94명 증)
- ※ '16년도 예산 58억(대여소·자전거 3,000대 구축 예산 제외), 자전거 5,600대, 운영인력 85명

□ 2017년 월별 자전거 확대 계획

구 분	평균/계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
운영대수	10,033	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	11,600	11,600	11,600	11,600	11,600	20,000
추가대수	(+14,400)							(+6,000)					(+8,400)

□ 2017년 자전거 확대 추진실적 및 향후 계획

○ 상·하반기 공사·물품 발주 및 계약 완료 - 12,815백만원

(단위 : 백만원)

< 상 반 기 > (기 간 : 1 ~ 8월)				< 하 반 기 > - 1차 (기 간 : 8 ~ 12월)					
구 분 (수량)		소요예산	낙찰액 (낙찰률)	업체	구 분 (수량)		소요예산	낙찰액 (낙찰률)	업체
소계		8,403	7,373 (87.7%)	차량 포함	소계		6,711	5,442 (81.1%)	차량 포함
자전거 (6,000대)		2,066	1,676 (81.2%)	빅텍	자전거 (4,400대)		1,545	1,251 (81.0%)	빅텍
단말기 (6,000개) 무선 AP (460개)		3,966	3,688 (92.8%)	위트콤	단말기 (4,400개) 무선 AP (380개)		2,990	2,451 (82.0%)	빅텍
안내간판 (460개)		371	323 (89.0%)	이정 애드	안내간판 (380개)		306	270 (88.2%)	양지 기업
거치대 (6,000개)		1,483	1,193 (81.3%)	위트콤	거치대 (4,940개)		1,253	1,090 (87.0%)	위트콤
무선 AP 전기인입공사		89	79 (78.7%)	인산 씨엔씨	무선 AP 전기인입공사		356	128 (36.0%)	세진종합 이엔씨
배 송 차 량	봉고Ⅲ (1톤) (20대)	336	336	기아 자동차	배 송 차 량	봉고Ⅲ (1톤) (12대)	204	204	기아 자동차
	리프트 게이트 등	92	78 (84.9%)	금강 특장차		리프트 게이트 등	57	48 (84.2%)	인천 특장

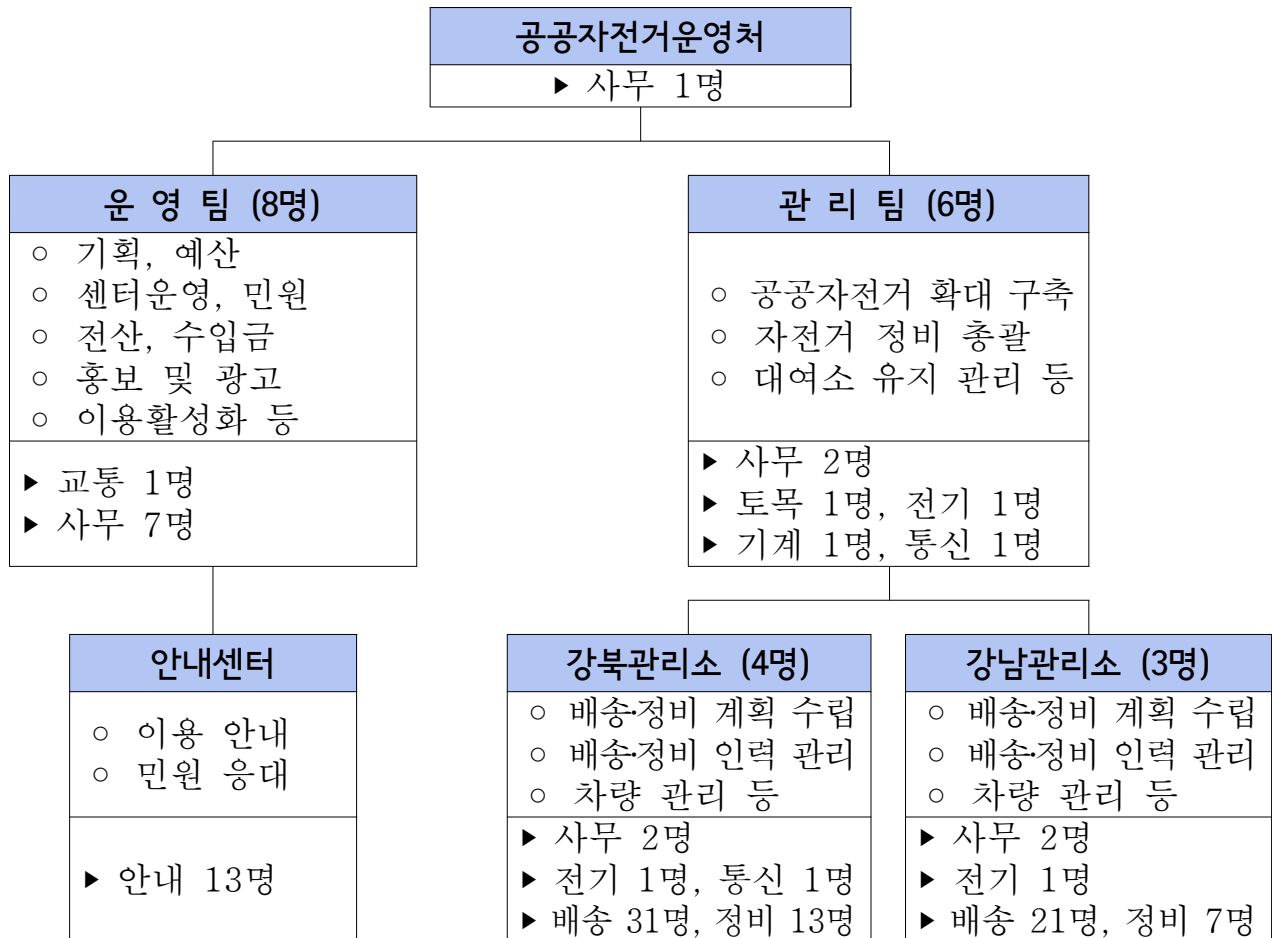
※ 2017년 하반기 2차 추진 中 : 자전거 2,310대(832백만원) + 단말기 830대(433백만원)

※ 대여소 1개소 설치 비용(거치대 13개 기준)

< 상 반 기 >	< 하 반 기 >
자전거 1대 : 762천원 - 자전거 279천원 + 단말기 483천원)	자전거 1대 : 706천원 (자전거 284천원 + 단말기 422천원)
대여소 1개소 : 4,423천원 - 무선 AP : 1,484천원 - 안내간판 : 637천원 - 거 치 대 : 2,080천원(160천원 × 13개) - 무선 AP 전기인입 : 222천원	대여소 1개소 : 4,957천원 - 무선 AP : 1,388천원 - 안내간판 : 645천원 - 거 치 대 : 2,587천원(199천원 × 13개) - 무선 AP 전기인입 : 337천원

□ 조 직

○ 조직도 : 1처 2팀 2관리소



□ 인 원 - 총 109명(관리 24, 배송 52, 정비 20, 안내 13)

○ 정 원(115명) - 일반직 20명, 공무원 95명 ※ 계약직 64명 별도

○ 현 원(109명) - 일반직 24명, 공무원 85명

(단위: 명)

구 분	계	일 반 직							공무직	계약직
		소계	1급	2급	3급	4급 ~ 7급				
						사무	시설	설비		
정 원	115	20	1	2	1	8	2	6	95	비수기(12~2월) 미운영
현 원	109	24	—	1	3	13	1	6	85	
과부족	△6	4	△1	△1	2	5	△1	—	△10	

※ 일반직 휴직 2명(4급~7급 사무 2명)

※ 공무원 정원 : 배송 60명, 안내 14명, 정비 21명(자전거 17명, 단말기 4명)

※ 계약직 정원 : 배송 46명, 안내 6명, 정비 12명(자전거 12명)

※ 현 원 : 배송 52명(공무직), 정비 20명(공무직), 안내 13명(공무직)

○ 비수기 인력운영

(단위: 명)

구 분	계	배송원	안내원	정비원	비 고
총인원	159	106	20	33	11,600대 운영 기준
비수기	95	60	14	21	성수기 대비 약 60% 인력 운영

○ 2017년 인력운영계획(정원 기준) : 총 179명(94명 증가)

(단위: 명, 괄호안은 증감)

구 분	2016년			2017년				증감
	소계	일반직	계약직	소계	일반직	공무직	계약직	
계	85	14	71	179	20(6)	95(95)	64(△7)	94
사무실	14	14	—	20	20(6)	—	—	6
배송원	43	—	43	106	—	60(60)	46(3)	63
안내원	16	—	16	20	—	14(14)	6(△10)	4
정비원	12	—	12	33	—	21(21)	12(—)	21

※ 성수기 대비 비수기 60% 인력 운영

○ 근무형태

구 분	인원(명)	근무형태	평 일	휴 일
계	179	—	—	—
일반직	20	일근	09:00~18:00	09:00~18:00
		상황근무	18:00~22:00	
배송원	106	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	33	일근	09:00~18:00	09:00~18:00
		오후	13:00~22:00	13:00~22:00
안내원	20	시차교대 (3개조 2교대)	07:00~16:00 13:00~22:00	07:00~16:00 13:00~22:00

※ 휴일(주간) 및 평일(야간) : 운영책임자 1명(일반직)

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

□ 예산편성 현황

○ 2017년 세입예산

(단위 : 백만원)

구 분 항	목	2016 목표(A)	2017 목표(B)	증 감 (B-A)	2017년 주요내용
총	계	980	3,190	2,210	11,600대 확대 구축
자전거	이용료	980	2,090	1,110	평균 운영대수 7,800대 기준
광고료		—	1,100	1,100	

○ 2017년 세출예산(간접관리비 369백만원 제외)

(단위 : 백만원)

구 분 항	목	2016 목표(A)	2017 목표(B)	증 감 (B-A)	2017년 주요내용
총	계	5,849	23,934	18,085	11,600대 확대 구축
인건비		1,504	4,349	2,845	일반직 20명, 공무원 95명, 계약직 64명 기준
경	비	1,991	5,187	3,196	○ 일반운영비(3,915) : 대여소 통신비, 전기료, 차량유지비, 자전거 보험료 등 ○ 복리후생비(1,002) ○ 수선유지비(2,761) : 자전거 부품비 등
자본적	지출	2,354	14,398	12,044	○ 자전거, 단말기 구매(5,700) ○ 대여소 구축(3,542)

○ 재정 신속집행 추진결과(2017.6.30. 원장 기준)

(단위 : 백만원)

목표액 (B)	현재집행(6.30)		최종집행(6.30)	
	집행액(C)	달성률(C/B)	집행액(D)	달성률(D/B)
6,891	7,821	113.5%	7,821	113.5%

□ 수입실적 및 사업수지(2017. 12. 31. 기준)

○ 市세입 : 31억원(성과목표 : 31.9억원) : 수지율 46% * 목표 23%

○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)	달성률 (B/A)
계	3,190 (3,190)	3,103	6,763	46%	97%
자전거 요금 수입	2,090	3,103	—	—	—
광고 수입	1,100	—	—	—	—

※ 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(5월 1일부터)

※ 추가과금 : 1시간 초과시 30분당 1천원(2시간 권은 2시간 초과시 30분당 1천원)

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

(버스/지하철 이용 후 자전거 이용시 동일)

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

- 1년권 회원만 적립 가능하며 적립된 마일리지는 1년권 구매시 현금처럼 사용 가능

○ 기본대여시간

구 분	일반권	프리미엄권
기본 대여시간	1시간	2시간
최대 연속 대여시간	4시간(8천원)	6시간(12천원)

※ 자전거 대여 후 기본 대여시간 초과 시 추가요금 부과(30분당 1,000원)

※ 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~익일07시 : 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

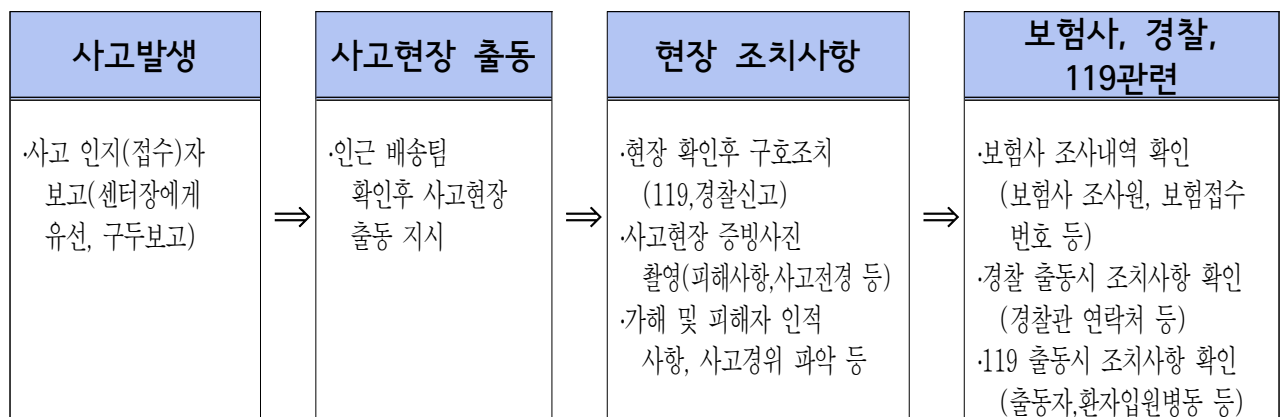
구 분		환불조건	환불불가
정기권	365일권	7일 이내 7일권 요금 공제 후 환불	5개월 초과시 환불 불가
	180일권	7일 초과시 30일권 요금 공제 후 환불	2개월 초과시 환불 불가
	30일권	7일 이내 7일권 요금 공제 후 환불	7일 초과시 환불 불가
	7일권	일일권 이용요금 공제 후 환불	2일 초과시 환불 불가
일일권		이용권 미사용시	이용개시 후

※ 이용권 유효기간은 결제일로부터 3년

○ 환불실적

구 분	2016년	2017년												
		누계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
환불(건)	393	1,437	19	18	24	86	137	72	87	263	160	231	249	91
환불금액 (천원)	3,536	11,573	94	74	82	499	692	733	679	2,467	1,376	1,869	2,161	847

□ 사고처리 절차



IV

각 종 통 계 자 료

□ 운영 현황(2017. 1 ~ 12월)

(1) 이용현황

(총 회원수 : 597,949명)

구 분	이용건수	등록회원	수입금
당 월 (일평균)	200,436건 (6,466건)	4,928명 (159명)	64백만원 (2,062천원)
누 계 (일평균)	5,031,039건 (13,784건)	386,607명 (1,059명)	3,103백만원 (8,501천원)

(2) 운영인력

○ 총 근무인원 : 107명(사무실 15명, 관리소 7명, 현장 85명) ※ 휴직 2 제외

- 현장인력 근무형태

- 정비원(20명) - 일근제(09:00~18:00), 오후 근무자 1명 당번 근무
- 분배원(52명) - 2개조 시차제 근무(07:00~16:00, 13:00~22:00)
※ 16:00~익일 07:00 야간 패트롤 운영(4팀) : 2017.4.1.~
- 안내원(13명) - 2개조 시차제 근무(07:00~16:00, 13:00~22:00)

(3) 시민의 소리

○ 홈페이지

- 주요내용 : 대여소 확대 요청 등 건의, 자전거 대여·반납, 추가과금 등 (단위 : 건)

구 분	계	회원가입	요금관련	홈페이지 (앱웹)	자전거 대여·반납	정책건의	기타
당월	단순문의 265 불만제기 73	-	34	13	74	109	35
누계	단순문의 9,359 불만제기 1,285	72	1,162	200	2,174	5,024	992
		-	168	86	632	357	115

※ 정책건의 : 대여소 추가 구축(민원인 위주) 등

※ 기 타 : 안장 높낮이 조절, 고장 신고, 환승 마일리지 적립, 분실물 신고, 자전거도로 문의 등

○ 전화상담

- 주요내용 : 자전거 대여·반납, 추가과금, 로그인 비밀번호 문의 등 (단위 : 건)

구 분	계	회원가입	요금관련	홈페이지 (앱웹)	자전거 대여·반납	정책건의	기타
당월	단순문의 3,701 불만제기 39	25	213	4	3,284	2	173
누계	단순문의 145,725 불만제기 3,123	4,895	10,711	1,182	111,480	162	17,295
		23	409	23	2,290	128	251

(4) 정비내역

○ 발생사유 : 안전예방점검, 자전거이용자 부주의 등

(단위 : 건)

구 분		계	단말기	벨	핸들	브레이크	변속기	타이어	체인	체인커버	물받이	스탠드	기타
당 월	예방점검	14,684	1,668	486	1,003	2,204	757	1,722	1,347	715	777	1,018	2,987
	경정비	2,685	420	140	8	193	59	231	65	5	590	37	937
누 계	예방점검	158,356	19,044	5,939	11,682	25,337	6,816	18,142	13,049	6,935	6,353	11,104	33,955
	경정비	28,886	3,174	2,197	452	2,822	644	4,702	541	137	5,739	641	7,837

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

※ 기 타 : 에어주입, 바구니, 물받이, 단말기 락장치, 안장 등

(5) 운영시스템 장애 현황 : 없음

(6) 자전거 보유 및 운영 대수

(2017.12.31. 09:00 기준)

구 분	보유대수	운영중			보관소
		현장배치	센터보관	분실/파손	
대 수	16,000대	6,907대 (45%)	1,016대	31대	8,046대

※ 예비 자전거 1,688대 별도

(7) 공공자전거 사고건수 : 총 143건(2017년 보험접수 기준)