

# 공공자전거운영처

## I 사 업 개 요

### □ 업무 연혁

- 2010. 11월 ~ 2015. 4월 : 서울시 공공자전거 시범운영(자전거 440대)
- 2015. 09. 19. : 확대구축 후 시범운영(2대 거점, 자전거 967대)
- 2016. 03. 01. : 공단 운영 개시(5대 거점, 자전거 2,000대)
- 2016. 7월 : 공공자전거 확대 운영(11개 자치구, 자전거 5,600대)
- 2017. 5월 : 공공자전거 추가 확대 운영(25개 자치구, 자전거 16,000대)
- 2018. 4월 : 공공자전거 추가 확대 운영(자전거 20,000대, 대여소 1,540개소)
- 2019. 6월 : 공공자전거 추가 확대 운영(자전거 25,000대, 대여소 1,540개소)
- 2020. 6월 : 공공자전거 추가 확대 운영(자전거 29,500대, 대여소 2,085개소)
- 2020.11월 : 새싹따릉이 2,000대 시범운영
- 2020.12월 : 공공자전거 추가 확대 운영(자전거 37,500대, 대여소 2,228개소)
- 2021.12월 : 공공자전거 추가 확대 운영(자전거 40,500대, 대여소 2,600개소)

### 《 대 행 경 과 》

- 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 설치·운영 민간위탁 협약 체결 알림('16.2.25.)
  - 위탁기간 : 2016. 3. 1. ~ 2018. 12. 31. (2년 10개월)
- 서울특별시 공공자전거 관리·운영 대행 협약 체결에 따른 협약체결 조치('16.12.30.)
  - 대행기간 : 2017. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. (2년)
- 서울특별시 공공자전거 관리·운영 대행 협약 체결에 따른 협약체결 조치('18.12.31.)
  - 대행기간 : 2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31. (2년)
- 서울특별시 공공자전거 관리·운영 대행 협약 체결에 따른 협약체결 조치('20.12.31.)
  - 대행기간 : 2021. 1. 1. ~ 2025. 12. 31. (5년)

## ☐ 근거 법령

### ○ 자전거 이용 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 자전거 이용 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.

## ☐ 서울형 공공자전거 브랜드

심볼	명칭	브랜드
	따릉이	

## ☐ 주요 시설물 현황 (2022. 10. 31. 기준)

자전거 (대)	대여소 (개소)	거치대 (개)	콜센터 (개소)	지역센터 (개소)	보관소 (개소)	차량 (대)
41,500	2,706	32,633	1	·정비센터(7) : 이수,영남,개화,학여울 상암,중랑,훈민원 ·기타배출(4) : 도봉,4대문,천왕,천호	3 (종묘, 용산, 구파발)	152 ·배출 : 139 ·정비 : 8 ·일반 : 5

○ 자전거, 단말기, 대여소 등

구 분		디자인	수 량	주요제원
자전거	일반		36,500대	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 24인치 휠</li> <li>· 도난방지 안장(일부 레버식 안장 조절 장치), 3단 기어(내장형), 갈매기형 핸들</li> <li>· 허브 다이ना모 발전기, LED 전조등 (조도센서 내장)</li> <li>· 바구니 및 후방 반사판, 케이블 내장형 구조</li> </ul>
	새싹		5,000대	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 20인치 휠, 탑튜브 보강 구조</li> <li>· 도난방지 안장(일부 레버식 안장 조절 장치), 3단 기어(내장형), 갈매기형 핸들</li> <li>· 허브 다이나모 발전기, LED 전조등 (조도센서 내장)</li> <li>· 바구니 및 후방 반사판, 케이블 내장형 구조</li> </ul>
단말기	QR		38,560대	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 배터리 용량 : 6,700 mAh</li> <li>· 방수규격 : IP65</li> <li>· 통신방식 : LTE-cat. m1 무선 통신</li> <li>· 충전방식 : 허브 다이나모 발전기를 통한 일부 자동 충전</li> <li>· 기 타 : 배터리 탈·부착 가능, 자전거 위치 정보 제공</li> </ul>
대여소	LCD형		1,210개소	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 통신 방식</li> <li>- 대여</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">단말기</div> <div style="margin: 0 5px;">↔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">휴대전화</div> <div style="margin: 0 5px;">↔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">서버</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>(BLE)</span> <span>(LTE)</span> </div> <li>- 반납</li> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">비콘</div> <div style="margin: 0 5px;">↔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">단말기</div> <div style="margin: 0 5px;">↔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">서버</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <span>(BLE)</span> <span>(LTE)</span> </div> <p>※ 거치대에 별도의 잠금장치 없음</p>
	QR형		1,496개소	<p>※ 거치대에 별도의 잠금장치 없음</p>

※ 구형 LCD단말기 미폐기 2,500대 별도

※ 아트따롱이(서울문화재단 기부) 365대 포함

○ 콜센터 및 지역센터, 자전거 보관소 현황

구 분		용 도	위 치
콜센터(103㎡)		· 따릉이 콜센터	· 청사 3층
강북관리소		지역센터 5개소, 보관소 3개소, 간이정비소 1개소	
지역 센터 (5)	상 암 (1,021㎡)	· 관리소 · 배송센터 · 정비센터	· 서울월드컵경기장 남측 브릿지
	중 랑 (500㎡)	· 배송센터 · 정비센터	· 중랑물재생센터 내
	4대문 (5,100㎡)	· 배송센터	· 세종로주차장 지하2층, 6층
	도 봉 (245㎡)	· 배송센터 · (간이정비)	· 도봉산역환승센터 1층, 지하 1층
	훈련원 (89㎡)	· 배송센터 · 정비센터	· 훈련원주차장 지하 2층 257호, 190호
보관소 (3)	종 묘 (109㎡)	—	· 종묘주차장 지하 2층 상층 부속시설 창고
	용 산 (2,380㎡)	—	· 용산주차빌딩 지하 1층
	구과발 (300㎡)	—	· 구과발역환승센터 지하 2층
강남관리소		지역센터 6개소, 간이정비소 2개소	
지역 센터 (6)	이 수 (443㎡)	· 관리소 · 배송센터 · 정비센터	· 서초구 방배동 438-22
	개 화 (814㎡)	· 배송센터 · 정비센터	· 개화역환승센터 1층
	천 왕 (58㎡)	· 배송센터 · (간이정비)	· 천왕역환승센터 지상 2층
	영 남 (5,565㎡)	· 배송센터 · 정비센터	· 영남주차장 지하 2·3층 상·하부
	천 호 (733㎡)	· 배송센터 · (간이정비)	· 천호역 공영주차장 내
	학여울 (221㎡)	· 배송센터 · 정비센터	· 학여울역 공영주차장 지하3층

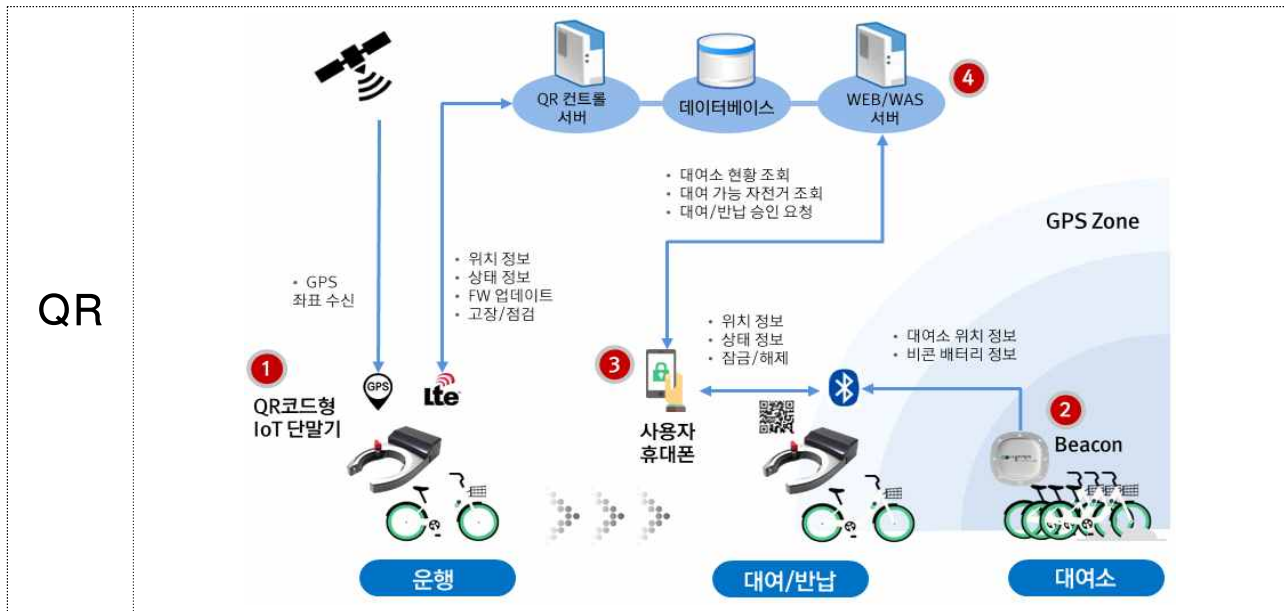
※ 천왕센터, 천호, 도봉센터는 간이정비소로 활용

○ 차량 현황 : 총 152대

구 분	총 계	업무용	정비	배송	비 고
총 계	152대	5대	8대	139대	전기차 8대(배송)
본 사	3대	3대	—	—	—
강북 관리소	75대	1대	4대	70대	전기차 5대(배송)
강남 관리소	74대	1대	4대	69대	전기차 3대(배송)

## □ 주요 시스템 구성

### ○ 시스템 구성도



### ○ 대여 및 반납 절차



## □ 2022년 주요사업 개요

구 분	사 업 명	주 요 내 용	추진계획	
			계획수립	실행
안전	“이용시민 안전 강화를 위한” 따릉이 라이딩 안전성 제고	○ 노후 자전거 교체 - 프레임 보강, 시인성개선 타이어평크방지 등 적용 ○ 체인가드 효과분석 등 고도화 추진	1~2월	1~12월
	“안전사고 제로화를 위한” 현장직원 근로제공 안전성 제고	○ 배송차량 안전성 강화 - 후면 안내판, 리프트 개선 등 ○ 정비센터 화재예방 설비 구축	1~2월	3~6월
청렴	“현장 근무 만족도 제고를 위한” 근로자 휴게공간 개선 시행	○ 현장 근로환경 전수조사 ○ 근로자 요구사항 반영한 근로환경 개선 - 휴게시설 의무설치 기준 적용 ○ 근로만족도 조사 실시	1~3월	4~12월
현장	“배치 불균형 해소를 위한” 자전거 배송 시민 참여제 도입	○ 市 자전거 이용 조례 개정 추진 ○ 마일리지 지급 기준 정립 ○ 앱 상 마일리지 부여 시스템 개발	1~3월	4~12월
	“효율적 자전거 품질 관리를 위한” 정비업무 관리체계 재편성	○ 자전거단말기 통합정비체계 구축 운영 - 통합정비교육 시행, 시스템 구현 ○ 따릉이포 모집운영(일평균 3건이상 정비)	1~3월	1~12월
	“시민중심 대여 환경 조성을 위한” 따릉이 거치대 배치 조정	○ 자전거 이용률 분석 등 수요조사 ○ 비선호 대여소 거치대 철거(이전) - 선호 대여소 보행불편 민원 모니터링	2~3월	3~9월
소통	“가상 서비스 대중화를 위한” 따릉이 메타월드 서비스 고도화	○ 메타월드 서비스 고도화 - 상품, 이벤트 아이템 지급, VR교육 등 ○ 메타월드 서비스 고도화	1~3월	1~12월
	“투명책임의 대여소 관리를 위한” 따릉이 배차시간 안내문 시행	○ 이용수요 비대칭 대여소 선정 ○ 따릉이 배차 안내 및 점검안내판 시범설치	1~2월	3~12월
혁신	“만관 협업 구축을 통한” 공공자전거 기업 마케팅 강화	○ 따릉이 대량쿠폰 판매 홍보 - 수입 창출 : 연간 4억원(예상)	1~2월	3~12월
	“자전거 품질 개선을 위한” 따릉이 스탠드 개발 연구	○ 스탠드 운영방식 검토 및 시범적용 - 안전성, 거치 효율, 전도 예방 등	1~3월	4~11월



## □ 사업운영 성과

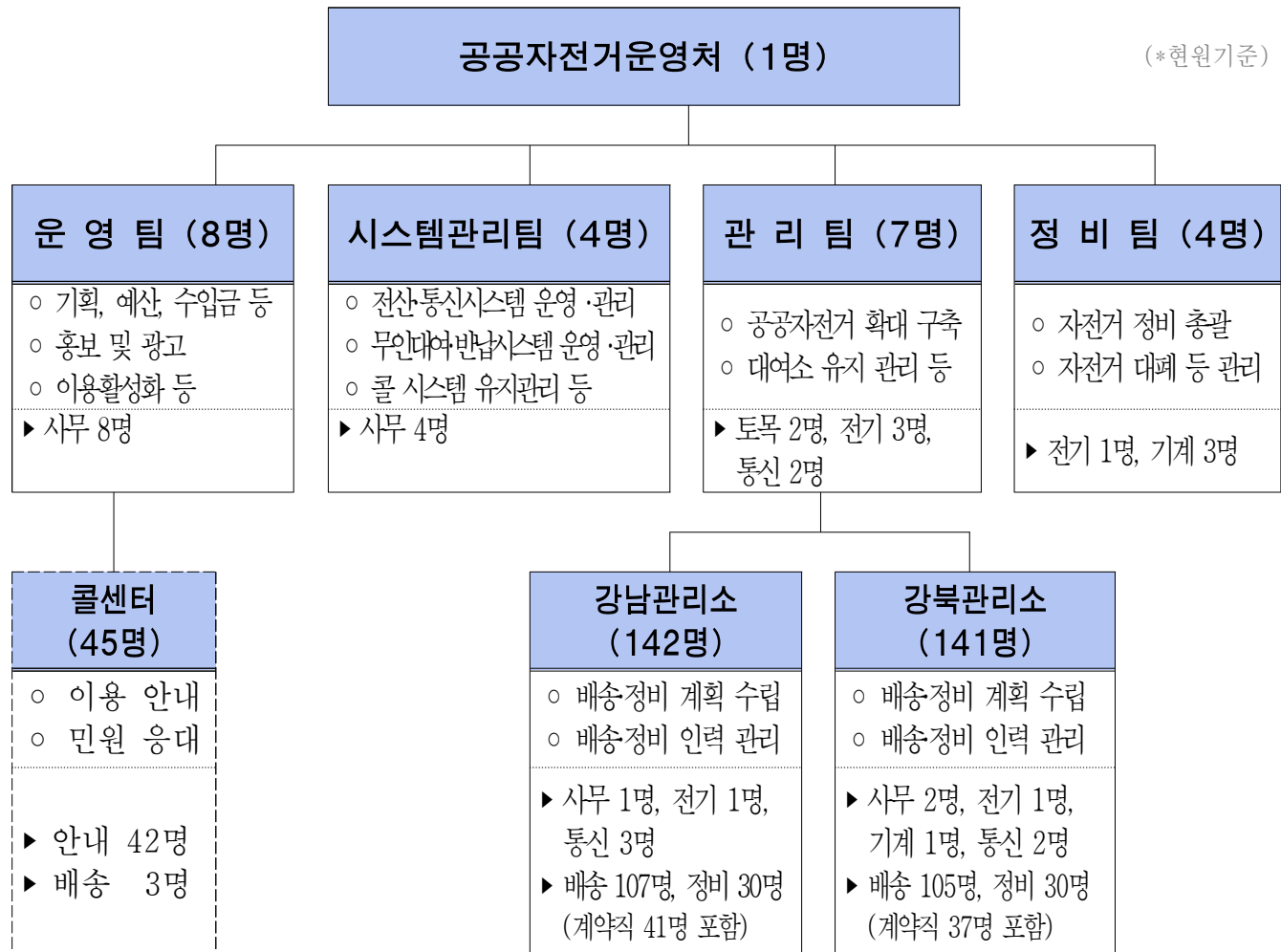
\*( )은 일평균

구 분	계	2015년 (9~12월)	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년 (1~10월)	비고
회원가입(명)	3,712,420	34,162	177,180	386,607	495,631	636,274	1,055,725	518,798	408,043	
누 적	-	34,162	211,342	597,949	1,093,580	1,729,854	2,785,579	3,304,377	3,712,420	-
일평균	(1,428)	(328)	(484)	(1,059)	(1,358)	(1,743)	(2,884)	(1,421)	(1,342)	
이용실적(건)	127,005,013	113,708	1,611,631	5,031,039	10,061,684	19,074,794	23,705,176	32,053,367	35,353,614	
누 적	-	113,708	1,725,339	6,756,378	16,818,062	35,892,856	59,598,032	91,651,399	127,005,013	-
일평균	(48,848)	(1,093)	(4,403)	(13,784)	(27,566)	(52,260)	(64,768)	(87,817)	(116,295)	

## □ 연도별 수지율

- 2022년 세입예산 : 14,553백만원
- 2022년 세출예산 : 32,433백만원

## □ 조직 현황 : 1처 4팀 2관리소 (2022. 10. 31. 기준)



## □ 인력 현황

### ○ 정/현원 현황

(단위: 명)

구 분	계	사무·기술	자전거관리직				계약직			
			소계	배송	정비	안내	소계	배송	정비	안내
정 원(A)	271	33	238	136	60	42	78	78	—	—
현 원(B)	274	35	239	137	60	42	78	78	—	—
과부족(B-A)	3	2	1	1	—	—	—	—	—	—
비근무인원(C)	6	2	4	4	—	—	—	—	—	—
실근무인원(B-C)	268	33	235	133	60	42	78	78	—	—

※ 비근무인원 : 6명(휴직5, 교육파견1)

※ 직무별 정원(일반+계약) : 배송(214명), 정비(60명), 안내(42명)



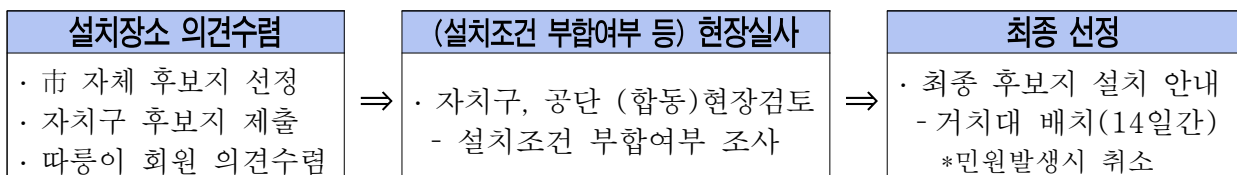
### III 운영 · 관리 현황

□ 대여소 설치 현황 : 2,706개소 (거치대 32,633개)

구 분	강 북		구 분	강 남	
	대여소(개소)	거치대(개)		대여소(개소)	거치대(개)
소 계	1,283	15,057	소 계	1,423	17,576
1. 종로구	106	1,275	15. 양천구	109	1,375
2. 중 구	87	1,010	16. 강서구	187	2,622
3. 용 산구	91	1,108	17. 구로구	106	1,277
4. 성동구	90	1,010	18. 금천구	73	846
5. 광진구	85	1,109	19. 영등포구	149	1,941
6. 동대문구	81	1,024	20. 동작구	75	932
7. 중랑구	95	1,008	21. 관악구	78	943
8. 성북구	82	957	22. 서초구	144	1,773
9. 강북구	58	619	23. 강남구	166	1,790
10. 도봉구	73	821	24. 송파구	214	2,563
11. 노원구	132	1,541	25. 강동구	122	1,514
12. 은평구	97	1,085	-		
13. 서대문구	83	984			
14. 마포구	123	1,506			

#### 《 대여소 선정기준 및 절차 》

##### ▶ 대여소 위치선정 절차



##### ▶ 설치조건

- (주요시설물 인근지역) 대중교통 연계 가능, 유동인구 많은 지역
- (보행권 통행 공간확보 가능) 거치대수 5대 이상, 유효보도폭 2m 이상 확보 등
- (보도시설물 등과의 상충고려) 영업(상가) 민원 고려, 어린이보호구역, 강변, 교량 및 하천변 설치 불가, 장애인 점자블록 침해시 설치 불가 등
- (기타) 바닥평탄성 및 경사도, 대여소 간격, 배송차량 주정차 및 진입 등 가능여부

## □ 운영현황

- 이용시간 : 24시간 ※ 콜센터 24시간 운영
- 이용지역 : 서울시 전역
- 이용대상 : 만 13세 이상
  - ※ (기존) 만 15세 이상 → (변경) 만 13세 이상 (2020.11.30.~)

### < 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
- ※ 상법 제732조(15세미만자등에 대한 계약의 금지) ... 15세 미만 사망담보 보험계약 불가
- ※ 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

## ○ 이용요금

### - 이용권별 요금

(단위 : 원)

이용기간	1일	7일	30일	180일	365일	단체권 (2~5명)
1시간권	1,000	3,000	5,000	15,000	30,000	인당 1,000
2시간권	2,000	4,000	7,000	20,000	40,000	-

※ 2시간 정가권 운영 개시 ('17년 5월 1일부터)

※ 추가과금(최대 3만원) : 1시간 초과 시 5분당 2백원 (2시간권은 2시간 초과 시 5분당 2백원)

※ 환승 마일리지 적립 : 자전거 이용 전·후 30분 이내에 버스/지하철 이용 시 적립

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

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

### - 기본 대여시간

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

※ 최대 연속 대여시간 초과 시, 도난(분실) 자전거로 간주하여 경찰에 신고

※ 한정된 자전거 수량을 감안하여 불필요한 보유 시간을 최소화하기 위해 대여시간에 제한을 두고 있음

## ○ 환불 규정

### - 환불 조건

구 분		환불조건	환불불가
고객 원인	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
공단 원인	365일권	월할계산	전산장애, 통신장애, 대여소 임시폐쇄, 자전거 부족 등
	180일권		
	30일권	일할계산	
	7일권		
	일일권	전액환불	

※ 이용권 유효기간은 결제일로부터 3년이며, 미사용권에 대해서는 전액환불 실시

## □ 사고 처리 절차 등 (자전거 이용 시민)

### ○ 사고 처리 절차

