

고객응대 실무자를 위한 고객서비스 로드맵

2022. 12.

목 차

구분	내 용	Page
I. 고객서비스(CS) 통합 매뉴얼		
II. 여객운송 제도 및 환승정책 관련		
1	여객 운임의 감면 제도(우대권 발급 대상자)	9
2	부산광역시 다자녀가정 운임 할인 정책	12
3	열차 내 자전거 휴대 승차	15
4	열차 내 휴대금지 품목 및 부가금	16
5	동일역 5분 이내 재개표 제도	18
6	여객운임 반환 제도	19
7	교통카드 이중개표(중복결제) 시 운임반환	21
8	부정승차 단속 및 부가운임 징수 관련	22
9	대중교통 시내환승 관련(버스, 동해남부선 등)	23
10	김해경전철 환승 관련	27
III. 승차권 및 교통카드 관련		
1	승차권 종류	29
2	도시철도 전용 유아용 무임 교통카드 출시	30
3	정기승차권, 주문제승차권, 단체승차권	31
4	교통카드 종류 및 캐시비 카드 관련	32
5	캐시비 카드(하나로, 마이비, 이비카드) 환불 관련	33
6	소득공제 및 현금영수증 관련	35
7	청소년 후불교통카드 관련	36
8	캐시비 교통전용카드(beeTOKEN) 관련 및 기타	37
9	복지교통카드	38

구분	내 용	Page
IV. 질서유지 및 안전 관련		
1	질서 저해 행위 단속(잡상인, 노숙인, 구걸자 등)	40
2	운송 거절 대상 추가 신설(여객운송약관 개정)	41
3	도시철도 보안관계 관련	42
4	휴대용 비상조명등 동작방법	43
5	부상에 대한 치료비 보상(치료비 부담기준, 귀책사유 등)	44
6	안전사고 보상관련 당부사항	45
7	역 구내 안전사고 관련 FAQ	46
8	영상정보처리기기 열람업무 처리 절차	48
V. 고객 편의 및 기타 사항		
1	정보공개 청구방법	49
2	승강장 반대방향 갈아탈 수 있는 역(현황)	51
3	유실물 취급과 관련된 사항	52
4	물품보관함 현황	53
5	역사내 봉사활동(신청절차, 대상 등)	55
6	문화행사 신청	57
7	역명(제정, 개정, 병행표기역명 등) 관련	58
8	4호선에는 어떤 차량이 운행되나요?	59
9	안전체험장을 이용하려면 어떻게 해야 되나요?	60
10	도시철도 4호선 탐방학습	61
11	고객사랑승차권 관리	63

I .	고객서비스(CS) 통합 매뉴얼												
답													
<p><input type="checkbox"/> 표준 응대 매뉴얼</p> <p>○ 직접 대면업무</p> <p>▶ 내방민원인 응대</p> <table> <tr> <td>맞이단계</td><td>① 역무실(고객센터)에 들어서면 신속하게 일어나서 응대 ② 목례와 인사말(무엇을 도와드릴까요? 등) 실시 ※ 친절·정감있는 응대 / 고객 대기상황 발생 시 양해멘트</td></tr> <tr> <td>응대단계</td><td>① 고객의 문의사항에 대해 집중 (방문목적 파악) ② 질문에 대한 명확한 답변 / 전문용어 사용 자제 ※ 반말투, 부적절한 호칭(저기요, 아줌마 등) 사용 금지</td></tr> <tr> <td>마무리 단계</td><td>① 고객(민원)의 업무가 해결되었는지 확인 ② 종료인사(안녕히 가십시오 등) 실시</td></tr> </table> <p>▶ 역사 등 순찰시 응대</p> <table> <tr> <td>도움요청시</td><td>① 목례와 인사말(무엇을 도와드릴까요? 등) 실시 ② 요청사항에 대한 명확한 답변 또는 업무처리 ③ 종료인사(안녕히 가십시오 등) 실시</td></tr> <tr> <td>질서저해자 발견시</td><td>① 질서저해자 등 발견 시 중단 요청 ▶ 고객님, 휴대금지품을 소지하고 승차할 수 없습니다. ▶ 선생님, 역사 내에서 물건을 팔 수 없습니다. ② 중단요청 거부 시 단호하게 응대 ▶ 선생님의 행동은 다른 고객님 이용에 불편을 유발합니다. ▶ 중단하지 않으면 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.</td></tr> </table> <p>○ 간접 대면업무</p> <p>▶ 게이트, 역무자동화기기, 승강설비 등 호출 응대</p> <table> <tr> <td>게이트 등 호출시</td><td>① 신속히 수신 후 인사말 실시 “무엇을 도와드릴까요?” ② 요청사항에 대한 명확한 답변 또는 업무처리 ※ 호출 수신시 “네~”, “말씀하세요~” 등 표현 자제</td></tr> </table>		맞이단계	① 역무실(고객센터)에 들어서면 신속하게 일어나서 응대 ② 목례와 인사말(무엇을 도와드릴까요? 등) 실시 ※ 친절·정감있는 응대 / 고객 대기상황 발생 시 양해멘트	응대단계	① 고객의 문의사항에 대해 집중 (방문목적 파악) ② 질문에 대한 명확한 답변 / 전문용어 사용 자제 ※ 반말투, 부적절한 호칭(저기요, 아줌마 등) 사용 금지	마무리 단계	① 고객(민원)의 업무가 해결되었는지 확인 ② 종료인사(안녕히 가십시오 등) 실시	도움요청시	① 목례와 인사말(무엇을 도와드릴까요? 등) 실시 ② 요청사항에 대한 명확한 답변 또는 업무처리 ③ 종료인사(안녕히 가십시오 등) 실시	질서저해자 발견시	① 질서저해자 등 발견 시 중단 요청 ▶ 고객님, 휴대금지품을 소지하고 승차할 수 없습니다. ▶ 선생님, 역사 내에서 물건을 팔 수 없습니다. ② 중단요청 거부 시 단호하게 응대 ▶ 선생님의 행동은 다른 고객님 이용에 불편을 유발합니다. ▶ 중단하지 않으면 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.	게이트 등 호출시	① 신속히 수신 후 인사말 실시 “무엇을 도와드릴까요?” ② 요청사항에 대한 명확한 답변 또는 업무처리 ※ 호출 수신시 “네~”, “말씀하세요~” 등 표현 자제
맞이단계	① 역무실(고객센터)에 들어서면 신속하게 일어나서 응대 ② 목례와 인사말(무엇을 도와드릴까요? 등) 실시 ※ 친절·정감있는 응대 / 고객 대기상황 발생 시 양해멘트												
응대단계	① 고객의 문의사항에 대해 집중 (방문목적 파악) ② 질문에 대한 명확한 답변 / 전문용어 사용 자제 ※ 반말투, 부적절한 호칭(저기요, 아줌마 등) 사용 금지												
마무리 단계	① 고객(민원)의 업무가 해결되었는지 확인 ② 종료인사(안녕히 가십시오 등) 실시												
도움요청시	① 목례와 인사말(무엇을 도와드릴까요? 등) 실시 ② 요청사항에 대한 명확한 답변 또는 업무처리 ③ 종료인사(안녕히 가십시오 등) 실시												
질서저해자 발견시	① 질서저해자 등 발견 시 중단 요청 ▶ 고객님, 휴대금지품을 소지하고 승차할 수 없습니다. ▶ 선생님, 역사 내에서 물건을 팔 수 없습니다. ② 중단요청 거부 시 단호하게 응대 ▶ 선생님의 행동은 다른 고객님 이용에 불편을 유발합니다. ▶ 중단하지 않으면 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.												
게이트 등 호출시	① 신속히 수신 후 인사말 실시 “무엇을 도와드릴까요?” ② 요청사항에 대한 명확한 답변 또는 업무처리 ※ 호출 수신시 “네~”, “말씀하세요~” 등 표현 자제												

▷ 전화응대

맞이단계	① 발신음 3회가 울리기 전 신속히 전화수신 ② 최초인사 실시 (인사말 + 소속 + 성명) ▶ 친절히 모시겠습니다. _____처(사업소) _____입니다. ※ 정확한 발음으로 친절한 응대
응대단계	① 고객의 문의사항에 대해 집중 (전화목적 파악) ② 질문에 대한 명확한 답변 / 전문용어 사용 자제 ※ 10초 이상 대기상황 발생시 양해표현 사용 / 반말투 사용금지
마무리 단계	① 고객(민원)의 업무가 해결되었는지 확인 ② 종료인사(감사합니다. 좋은 하루 되십시오 등) 실시 ※ 부적절한 어감의 종료인사 자제 (들어가이소~, 수고하이소~)

○ 대면 · 비대면 응대 시 유의사항

- ▷ 문제고객에 대한 무조건적인 사과 금지
- ▷ 규정에 명시되어 있지 않을 경우, 공사 차원 보상 금지

고객사랑 승차권	《여객운송규정 제22조의3》 공사의 명백한 귀책사유로 민원을 제기한 고객에게 고객사랑 승차권을 제작·교부할 수 있다. 다만, 제58조의 사유로 인한 경우 에는 그러하지 아니하다.
여객운임 반환	《여객운송규정 제58조》 여객이 여행시작 후 열차의 운행불능 등의 사유로 인하여 여행을 계속할 수 없을 때에는 여객운임반환을 청구할 수 있다.
사상사고 보상	《사상사고 처리규정 제12조》 공사와 사상자간 책임소재가 모호할 경우에는 별표*의 사상사고 책임판정기준표에 의하여 결정할 수 있다.
※ 「고객사랑승차권 관리계획 알림」 영업처-4116(2021.4.28.)호 ※ 「사고보상 및 민원처리 관련 협조요청(알림)」 영업처-11050(2021.11.18.)호	

- ▷ 매뉴얼에 따른 고객응대로 갈등 · 분쟁 발생 시 불이익 금지
- 사실관계 소명서 작성 객관적 파악을 위해 직원입장 청취

**『친절한 응대와 정확한 안내는 기본적인 사항이나
과도한 친절을 강요하는 것은 지양해야 하며,
서비스 매뉴얼에 따른 업무처리 준수해야 함』**

□ 악성(고질) 민원 응대표준

○ 직접 대면업무

[1단계] 자제 · 중지 요청	① 정중한 어조로 자제 요청 ▶ 화가 나셨겠지만, 차분히 말씀해 주시면 도와 드리겠습니다. ▶ 저희가 도와드릴 방법을 찾아보겠으니 진정해 주십시오. ② 단호한 어조로 중지 요청 ▶ 계속해서 폭언 욕설을 하시면 도와드리기 어렵습니다. ▶ 이런 말씀과 행동(폭행, 성희롱 등)을 중단해 주시기 바랍니다.
[2단계] 증거확보	③ 녹음, 녹화 고지(CCTV, 바디캠, 스마트폰 촬영·녹음 등) ▶ 지금부터 정확한 상담과 신변보호를 위해 모든 내용을 녹음(녹화) 하겠습니다. ※ 증거수집에 대한 조치 통보, CCTV 촬영 구역으로 유도
[3단계] 법적조치 구두경고	④ 법적 조치 가능함을 안내 ▶ 이런 행위는 차후 법적으로 처벌(폭력, 모욕, 협박 등)을 받을 수 있습니다. ▶ 향후 고발, 고소 등 법적조치가 가능함을 미리 알려드립니다.
[4단계] 응대종료	⑤ 문제 상황 지속 시 업무중단권 고지 및 관리자(당무책임자) 호출 ▶ 더 이상 고객님의 도와드릴 수 없어 응대를 중단하겠습니다. ▶ 지금부터는 다른 직원이 응대하겠습니다. ⑥ 관리자(당무책임자) 상황 정리, 사안별 경찰 인계 또는 퇴거조치 ※ 악성고객(민원인)과 응대직원 분리조치
[5단계] 상황종료 사후대응	⑦ 보고 및 사후정리 ▶ 동향보고 작성, 조직 보고체계에 따라 사안보고 ▶ 악성고객 응대직원 최소 30분 휴식 부여 ⑧ 2차민원 제기 및 법적조치 등 ▶ 동일건 2차민원 제기 시 응대 거부 및 정식민원 접수안내 ▶ 확보된 증거로 사업소·법무팀 통해 고발조치 시행

※ 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등 건강장해 예방조치)

사업주는 고객 등 제3자의 폭언등으로 고객응대근로자에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하여야 한다.

※ 산업안전보건법 제52조(근로자의 작업중지)

근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.

○ 비대면 업무 (전화통화 등)

[1단계] 자제·중지 요청	① 정중한 어조로 자제 요청 ▶ 화가 나셨겠지만, 차분히 말씀해 주시면 도와 드리겠습니다. ▶ 저희가 도와드릴 방법을 찾아보겠으니 진정해 주십시오. ② 단호한 어조로 중지 요청 ▶ 계속해서 폭언 욕설을 하시면 도와드리기 어렵습니다. ▶ 이런 말씀(폭행, 성희롱 등)을 중단해 주시기 바랍니다.
[2단계] 증거확보	③ 전화 녹음 조치(녹음 사전고지) ▶ 지금부터 정확한 상담을 위해 모든 내용을 녹음 하겠습니다. ※ 녹음불가 전화기 사용 시 민원담당자(640-7006) 연결(안내)
[3단계] 법적조치 구두경고	④ 법적 조치 가능함을 안내 ▶ 욕설이나 성희롱은 법적으로 처벌 받을 수 있습니다. ▶ 향후 고발, 고소 등 법적조치가 가능함을 미리 말씀드립니다.
[4단계] 통화종료	⑤ 문제 상황 지속 시 통화 종료 ▶ 중지 요청에도 폭언·성희롱이 계속되어, 매뉴얼에 따라 제가 먼저 통화를 종료하겠습니다.
[5단계] 상황종료 사후대응	⑦ 보고 및 사후정리 ▶ 동향보고 작성, 조직 보고체계에 따라 사안보고 ▶ 악성고객 응대직원 최소 30분 휴식 부여 ⑧ 2차민원 제기 및 법적조치 등 ▶ 동일건 2차민원 제기 시 응대 거부 및 정식민원 접수안내 ▶ 확보된 증거로 사업소·법무팀 통해 고발조치 시행

※ 반복(억지)전화 및 장시간 통화 발생시

- 정중한 어조로 중지 요청
▶ 고객님, 추가로 안내드릴 사항은 없습니다.
- 반복적인 상담 정중히 거절 및 상담종료 안내
▶ 앞서 말씀드린 바와 같이 추가로 안내드릴 사항은 없습니다. 양해 부탁드립니다.
▶ 더 이상 안내해드릴 사항이 없습니다. 매뉴얼에 따라 통화를 종료하겠습니다.

※ 상급자(기관장 등) 통화요구 발생시

- 문의사항 재차 답변
▶ 답변내용 중 이해되지 않는 부분 말씀해 주시면 다시 설명 드리겠습니다.
▶ 상급자가 답변해도 같은 내용을 말씀드릴 수밖에 없음을 양해 부탁드립니다.
- 정식민원 접수 안내
▶ 바로 통화연결은 어렵습니다. 보고체계에 따라 정식민원 접수를 도와드리겠습니다.

□ 정식민원 접수 방법

○ 민원신청 방법 안내

VOC	공사 홈페이지(www.humetro.busan.kr) - 고객의 소리(민원)
국민신문고	국민신문고 포털(www.epeople.go.kr) - 민원신청
우 편	부산광역시 부산진구 중앙대로 644번길 20(범천동) 고객홍보실
전화 / 팩스	Tel: 051-640-7004 - 민원담당자 연결 / Fax: 051-640-7010
콜센터	Tel: 1544-5005 - 정식민원 접수 요청
구 술 (직접접수)	① 민원성립요소인 1)성명, 2)주소, 3)연락처 기재 ② 민원요지 파악 및 답변 받을 방법(SMS, 전화, 우편 등) 확인 ③ 통합정보시스템 - VOC관리 - 등록 - 오프라인등록 ※ 필요시 「 고객의 소리(민원) 등록 요청서 」 활용 (p.10)

※ 작성예시

- 2021.11.25.(목) 14:00경 개금역 역무실 내방으로 직접 접수된 민원입니다.
- 민원 답변은 전화 및 SMS로 요청하였습니다.
- 이하 민원내용
- 1호선 열차 내 광고방송 송출 불편 및 음량조절 가능한지 문의
- 열차 내 에티켓 준수 방송 횟수 증대 요청

2021년 11월 25일 목요일

HUMETRO 고객의 소리

오프라인등록

① 오프라인 등록 클릭

② 접수채널, 민원인 인적사항, 민원요지 등 입력

VOC채널: ☐ 콜센터 ☐ VOC개선과제 ☐ 여론환 ☐ 우편,팩스 ☐ 전화 ☒ 직접접수 ☐ 외부기관 ☐ 기타 채널

VOC분야: VOC유형: E-mail:

*고객명: 연방: 대: *성별: ☐ 남 ☐ 여

전화번호: 이동전화: 010-1234-5678 구분: 기타인원

주소: 47353 우편번호 검색 부산 부산진구 중앙대로644번길 20(범천동)

*응답구분: ☐ 개시판 ☐ 우편 ☐ 팩스 ☒ 전화 ☐ E-mail ☒ 기타 SMS

*제목: 1호선 열차 방송관련 문의 등

*내용: 1. 2021.11.25.(목) 14:00경 개금역 역무실 내방으로 직접 접수된 민원입니다.
2. 민원 답변은 전화 및 SMS로 요청하였습니다.
3. 이하 민원내용
- 1호선 열차 내 광고방송 송출 불편 및 음량조절 가능한지 문의
- 열차 내 에티켓 준수 방송 횟수 증대 요청

II-1. 여객운임의 감면 제도 : 우대권 발급 대상자 관련

답

○ 여객운임 감면제도의 의의

- 근 거 : 여객운송규정 제11조
- 주요내용 : 법령 또는 사장이 필요하다고 인정하는 때에 여객운임의 일부 또는 전부를 감면하는 제도
- 일부감면 : 단체승차권(10%), 주문체승차권(15%), 출입우대권(20%) 등

○ 무임 대상자

지급 대상	본 인	보호자 1인	유족 및 동반가족 1인
경로우대자	○	×	×
장애인	○	중증 장애인의 보호자 ○ ※ 장애등급제 폐지 ('19.07.01.)	×
국가유공자	상이자○ 포상자×	상이1급 국가유공자의 보호자 ○	현충일 ○
독립유공자	○	보호 없이 활동이 어려운 독립유공자의 보호자 ○	3.1절 ○ 광복절 ○
광주민주유공자	○	장애1급 민주유공자의 보호자 ○	×

- 경로우대자(만 65세 이상의 자)
- 장애등급제 폐지 시행과 관련 여객운송약관 제6조 개정('2019.12.)
- 국가유공자중 포상을 받은 자는 현충일에 지급대상자 해당
- 재외국민 국내거소신고증(재외국민용 주민등록증, 2016.07.01.부터) 소지한 만65세 이상인 경우 무임대상자 해당
- *외국국적동포 국내거소신고증 소지자는 해당 안 됨. 단, 거소지가 부산광역시이며 체류자격이 **F-5인 경우**(부산시 거주 영주권자)는 무임대상이며 복지카드 발급 가능

참고 : 부산 거주 65세 이상 영주권자 복지교통카드 발급 알림
(영업팀-368, 2010.01.21.)

※ 2016.7.1.부터 재외국민 국내거소 신고번호 사용이 전면 중지되고
재외국민 주민등록제도가 시행됨에 따라, 재외국민용 주민등록증
우대권발급기 인식 가능

※ 참고 : 65세이상 재외국민, 외국국적동포 무임 관련 참고사항

구 분	재외국민	외국국적동포
대 상	국외 영주권자	국외 시민권자
무 임	무임대상	무임대상 아님
복 지 교 통 카 드	발급불가 (우대권 교부대상)	발급불가
특 이 사 항	◦국내거소신고제 폐지('2016.7.1) - 재외국민용 주민등록증으로 발급전환	단 ①거소지가 부산광역시 , ②체류자격이 F-5인 경우 무임대상이며, “복지교통카드 발급” 가능 (부산시 거주 영주권자)
우대권 발급기	◦ 재외국민 국내거소 신고증 인식 불가(폐지) ◦ 재외국민용 주민등록증 인식 가능	◦ 인식불가

○ 영주자격에 부합하는 사람(F-5)

(출입국관리법 시행령 [별표 1의3], '19.12.24.개정)

- 외국인 투자자(50만 달러이상)로서 5명 이상의 국민 고용
 - 재외동포 체류자격(F-4)으로 2년 이상 체류
 - 국외에서 일정 분야의 박사학위 취득자로 국내기업에 고용
 - 국내 대학원에서 박사학위를 취득한 사람
 - 대한민국에 특별한 공로가 있다고 인정되는 사람 등등
- 총 18가지 사유 중 어느 하나에 해당

※ 참고 : 국가유공자 대상구분 전산코드 (보훈번호 앞 2자리)

전산코드 (보훈번호)	대상구분	비고	전산코드 (보훈번호)	대상구분	비고
11	애국지사 (건국훈장 1~3등급)	우대권대상	41	재일의용	
12	애국지사 (건국훈장 4등급)	우대권대상	42	재일의용 유족	
13	애국지사 (건국훈장 5등급)	우대권대상	51	4·19혁명 상이	우대권대상
14	순국선열 유족 (건국훈장 1~3등급)		52	4·19혁명 상이 유족	
15	애국지사 유족 (건국훈장 1~3등급)		54	4·19혁명 유족	
16	순국선열 유족 (건국훈장 4등급)		55	4·19혁명 공로	
17	애국지사 유족 (건국훈장 4등급)		56	4·19혁명 공로 유족	
18	순국선열 유족 (건국훈장 5등급)		61	공상공무원	우대권대상
19	애국지사 유족 (건국훈장 5등급)		62	공상공무원 유족	
43	애국지사포장	우대권대상	64	순직공무원 유족	
44	애국지사표창	우대권대상	71	특별공로상이	우대권대상
45	포장순국 유족		74	특별공로순직 유족	
46	포장애지 유족		81	반공귀순상이자	우대권대상
47	표창순국 유족		82	반공귀순상이자 유족	
48	표창애지 유족		84	5·18민주사망(행불)유 족	
20	희생자력		85	5·18민주 부상	우대권대상
21	전상군경	우대권대상	86	5·18민주 부상 유족	
22	전상군경 유족		87	5·18민주 희생	
23	공상군경	우대권대상	88	5·18민주 희생 유족	
24	공상군경 유족		※ 보훈번호 81, 82는 현재 6·18자유상이자, 6·18자유상이자 유족으로 명칭변경 (신·구 유공자증 동시사용) ※ 즉, 국가유공자증 우대권 대상은 유족이 아닌 본인중에서 애국지사와 상을 입은 자를 대상으로 하며, 상이등급이 없는 20 희생자력, 31 무공수훈, 33 보국수훈, 41 재일의용, 55 4·19혁명 공로, 87 5·18민주 희생자는 발급대상에서 제외됨		
26	전몰군경 유족				
28	순직군경 유족				
31	무공수훈				
32	무공 유족				
33	보국수훈				
34	보국 유족				

II-2.

부산광역시 다자녀가정 운임할인 정책

답

○ 다자녀가정 운임할인 정책의 의의

- 근 거 : 부산광역시 저출산대책 및 출산장려지원 조례 제8조
- 주요내용 : 출산장려지원을 위해 다자녀가정에 가족사랑카드 발급

○ 도시철도 운임 할인 대상 “다자녀가정” 의미 변경
[영업처-12163(2020.11.25.)]

개 정 안

제6조(여객운임의 감면)

- ① (생략)
1. (생략)
2. 할 인

가. 부산시 다자녀 가정 구성원 : 부산광역시에 주소를 둔 세 자녀 이상의 가정(다만, 자녀 중 한 명 이상이 19세 미만인 경우만 해당한다)의 구성원으로서 부산광역시 시가 발급·증명한 카드에 등재된 여객에 대하여는 운임의 50% 범위 내에서 할인 할 수 있습니다.

※ 세대원 중 주소 이전 시 혜택 없음.

○ 대상자 확인 웹사이트(부산광역시 가족사랑카드 조회)

- 주 소 : <https://familycard.busan.go.kr/flcBpass/flcCardList.do>
- 이용방법 : 별도 로그인 필요 없으며, 대상자 확인 시 세대주명 표시
- 담당부서 : 부산광역시 출산보육과 051)888-1566

○ 할인을 : 보통승차권 50% 할인(보통승차권 어른 운임 대비)
다자녀 가족사랑교통카드 이용시 교통카드승차권 요금의 50%

구 분	다자녀가정운임		정상운임		비고
	보통승차권	카드승차권	보통승차권	카드승차권	
1 구간	700원	650원	1,400원	1,300원	50% 할인
2 구간	800원	750원	1,600원	1,500원	

※참고 : 가족사랑카드 발급 관련 사항

- **할인조건** : 가족사랑카드 소지고객에 한함
- **신청방법** : 가족사랑카드
 - ㄱ 신청기관 : 부산시 행복복지센터(신분증 지참 방문 신청), 모바일신청
 - ㄴ 신용카드 : 신한카드 홈페이지, 전화신청(080-700-2108)
- ※유효기간 : 2017.12.1. 이후 발급 카드부터는 막내자녀 기준
만 18세까지 유효기간 설정(카드 뒷면 표기)
기존 발급 카드는 3년 설정, 이후 갱신 시 위 사항적용

발 급 처	기 능	신청 방법
부산광역시 출산보육과	다자녀 신분확인	· 주소지 읍·면·동 주민센터 방문 신청(성인 세대원, 신분증 지참) <div> <div>카드 신청 (다자녀가정)</div> ⇒ <div>발급승인 (주민센터)</div> ⇒ <div>카드발급 (출산보육과)</div> ⇒ <div>카드교부 (구군→ 주민센터)</div> </div> ○ 모바일 가족사랑카드 발급사용(22.4.~) : 현재 안드로이드폰만 설치 가능 <div> <div>비패스 앱 다운로드 후 실행</div> ⇒ <div>부산시민, 다자녀 인증 및 로그인</div> ⇒ <div>모바일 가족사랑카드 선택 발급</div> </div>
신한카드	신분확인 +결제가능	· ARS(080-700-2108) · 신한카드 홈페이지 ↳ www.shinancard.com : 카드→신용카드→공공→지역특화카드 · 사진삭제/카드내 다자녀가정 유효기간 추가 · 카드종류 - 신용카드: 연회비 해외용(12,000원), 국내용(7,000원), 1회이상 사용 시 익년도 면제 - 체크카드: 연회비 없음(단, 신한은행 또는 우체국통장 보유) - 청소년(만13세~만18세이하) 후불교통 체크카드 발급

○ 유의사항

- 할인권을 이용하시기 위해서는 다자녀가정 구성원임을 증명하는 ‘가족사랑카드’를 휴대하고 도시철도를 이용
- 다자녀구성원 확인을 위해 역무원이 관련 신분증 제시 요구 시 가족사랑카드 및 주민등록증 등 신분증 제시에 협조
- 후불제 다자녀 가족사랑카드는 GATE통과시 할인요금(50%) 즉시 적용 및 경광등 색상(노랑)표출

○ 모바일 가족사랑카드 발급 관련 사항 [영업처-4905(2021.05.21.)]

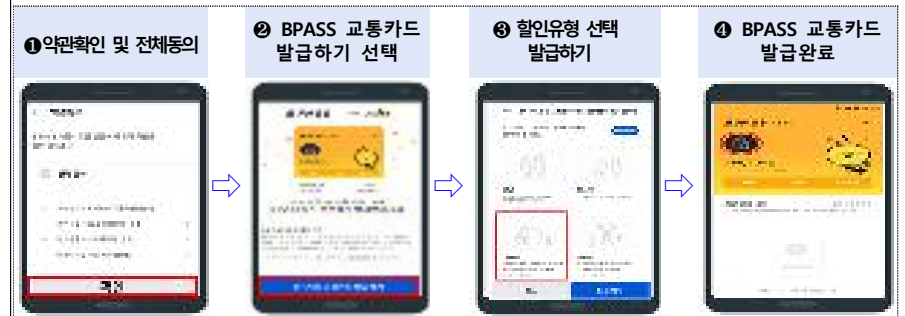
- 개선사항: 2021. 5. 20.(목)부터 적용

구 분	기 존	확 대
모바일카드 발급대상자	다자녀가정 세대의 부모	다자녀가정 세대 부모 및 14세 이상 자녀
실물카드 신청기관	거주지 행정복지센터	부산시 내 모든 행정복지센터

○ 「모바일 가족사랑카드」 시행 [영업처-2991(2022.4.5.)]

- 발급절차 : BPASS앱 설치, 모바일가족사랑카드 발급, 교통카드 발급
- 사용방법 : 다자녀교통카드(cashbee) 충전 후 도시철도 요금 지급

※ 선불식, 안드로이드 폰만 가능, 와이파이(wifi)망 대신 일반 모바일데이터 사용 권장



○ 기대효과

- 다자녀 세대원의 도시철도 운임할인 이용 편의 개선
(기존) 종이승차권 발권 또는 별도 신용카드 → (개선) 모바일 교통카드
- 교통카드 기능 탑재로 **모바일 가족사랑카드 활성화**
- 카드 분실 등으로 인한 부정사용 방지 등

II-3. 열차 내 자전거 휴대 승차

답

○ 자전거 휴대승차 개요

- 근 거 : 여객운송약관 제14조(휴대품의 금지 및 제한)
- 주요내용 : 각 변의 길이의 합이 150cm 또는 중량이 25kg을 초과하는 물품은 휴대할 수 없으나 예외에 해당

접이식 자전거(허용)	비접이식 자전거(예외적 허용)
<p>“접힌 상태의” 접이식 자전거</p> <p>※ 여객운송약관 개정 (2019.12.1.부터 시행)</p>	<p>※ 2012. 7. 1(일)부터 전호선 토·일·공휴일 영업 시간대 휴대승차 가능</p> <p>■ 휴대승차 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> - 외부 ↔ 승강장 : 엘리베이터 또는 계단 이용 - gate 통과 : 와이드 gate 이용 - 열차탑승 : 차량의 맨 뒤칸 지정운영

※ 여객운송약관 제14조 2

- 개 요 : 휴대품 제한 특례 및 준수사항
- 주요내용 : 자전거의 휴대허용(토요일, 법정공휴일, 사장 지정일)
- 준수사항
 1. 지정한 위치(차량의 맨 뒤칸)에만 승차하여야 합니다.
 2. 역 구내 및 열차 내에서는 자전거를 타고 이동할 수 없습니다.
 3. 안전사고 예방을 위하여 에스컬레이터, 휠체어리프트를 이용할 수 없습니다.
 4. 그 밖에 열차운행에 지장 또는 다른 여객에게 피해를 주지 않도록 하여야 합니다.
- 위 반 : 제14조에 따라 부가금 징수

○ 참고 : 평일 비접이식 자전거 탑승 제한 사유

- 평일의 경우 최근 1일 고객이 100만명에 근접하는 등 열차 내 혼잡도가 높아져 안전 등의 사유로 자전거 휴대승차 허용의 어려움이 있음.

II-4. 열차 내 휴대금지 품목 및 부가금

답

○ 전동차 내 휴대금지품(여객운송약관, 2019.12.1.개정)

- **위해물품**, 기타 여객에게 위해를 끼칠 염려가 있는 것
(위해품→위해물품 ; 철도안전법 제42조의 용어 반영)
- 난로 및 곤로 → 승차 중 사용하지 아니하는 것은 휴대 가능
- 사체
- 동물. 다만 애완동물은 전용 이동장에 넣어 이동장 안이 보이지 않게 하고, 불쾌한 냄새가 나지 않도록 한 경우와 장애인이 동반한 장애인 보조견은 예외로 한다.
- 불결 또는 악취로 인하여 다른 여객에게 불쾌감을 줄 우려가 있는 물품
- 기타 차량을 훼손할 우려가 있는 물품
- 각 변의 길이의 합이 150cm이상 또는 중량이 25kg 이상의 기준을 초과하는 물품 →운동 또는 오락용구로 길이가 2m 이내의 것, 휠체어는 휴대 가능

○ 휴대금지품을 휴대하고 승차한 경우 : 부가금 징수

- **위해물품** : 10만원 이하
- **위해물품 이외의 금지품** : 1구간 기본운임의 10배
- **기타 제한품** : 1구간 기본운임

개정 여객운송규정('19.12.1.부터) 제14조

: 휴대금지품 및 제한품 휴대 시 부가금 징수 규정을 명시

* 고객 고지를 강화

○ 참고 : 전용 이동장에 넣지 않은 애완동물 등 동물의 휴대승차를 금지하고 있는 사유

- 도시철도는 1일 이용객이 80만명을 수송하는 대중교통수단으로써 개개인의 기호 보다는 다수의 편의, 안전 등을 우선시할 수밖에 없음
- 도시철도는 대부분 지하에서 운행되고 있는 점, 객차마다 안내요원을 둘 수 없는 점을 감안할 때 털, 짖는 소리, 배설물 등으로 다른 고객의 불편을 초래할 가능성이 높고, 개 알레르기 등 개를 싫어하는 고객과의 다툼도 발생할 수 있음

※ 참고 : 여객운송규정 제62조 관련 위해물품 목록

[별표5] 위해물품(제62조 관련) <개정 2019.9.27.>

종 류	품목별 내역
화약류	「총포·도검·화약류 등 단속법」에 따른 화약·폭약·화공품과 그 밖에 폭발성이 있는 물질
고압가스	섭씨 50도 미만의 임계온도를 가진 물질, 섭씨 50도에서 300킬로파스칼을 초과하는 절대압력(진공을 0으로 하는 압력을 말한다. 이하 같다)을 가진 물질, 섭씨 21.1도에서 280킬로파스칼을 초과하거나 섭씨 54.4도에서 730킬로파스칼을 초과하는 절대압력을 가진 물질이나, 섭씨 37.8도에서 280킬로파스칼을 초과하는 절대가스압력(진공을 0으로 하는 가스압력을 말한다)을 가진 액체상태의 인화성 물질
인화성 액체	밀폐식 인화점 측정법에 따른 인화점이 섭씨 60.5도 이하인 액체나 개방식 인화점 측정법에 따른 인화점이 섭씨 65.6도 이하인 액체
가연성 물질류	○ 가연성고체 : 화기 등에 의하여 용이하게 점화되며 화재를 조장할 수 있는 가연성 고체 ○ 자연발화성 물질 : 통상적인 운송상태에서 마찰·습기흡수·화학변화 등으로 인하여 자연발열하거나 자연발화하기 쉬운 물질 ○ 그 밖의 가연성물질 : 물과 작용하여 인화성 가스를 발생하는 물질
산화성 물질류	○ 산화성 물질 : 다른 물질을 산화시키는 성질을 가진 물질로서 유기과산화물 외의 것 ○ 유기과산화물 : 다른 물질을 산화시키는 성질을 가진 유기물질
독물류	○ 독물 : 사람이 흡입·접촉하거나 체내에 섭취한 경우에 강력한 독작용이나 자극을 일으키는 물질 ○ 병독을 옮기기 쉬운 물질 : 살아 있는 병원체 및 살아 있는 병원체를 함유하거나 병원체가 부착되어 있다고 인정되는 물질
방사성 물질	「원자력안전법」 제2조에 따른 핵물질 및 방사성물질이나 이로 인하여 오염된 물질로서 방사능의 농도가 킬로그램당 74킬로베크렐(그램당 0.002마이크로큐리) 이상인 것
부식성 물질	생물체의 조직에 접촉한 경우 화학반응에 의하여 조직에 심한 위해를 주는 물질이나 열차의 차체·적하물 등에 접촉한 경우 물질적 손상을 주는 물질
마취성 물질	고통이나 불편함을 발생시키는 마취성이 있는 물질이나 그와 유사한 성질을 가진 물질
총포·도검류 등	「총포·도검·화약류 등 단속법」에 따른 총포·도검 및 이에 준하는 흉기류
그 밖의 위해물질	화학변화 등에 의하여 사람에게 위해를 줄 수 있는 물질

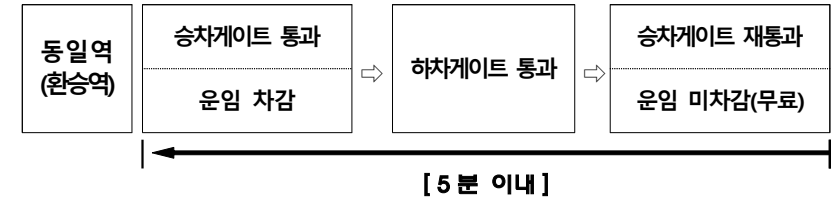
II-5.

동일역 5분 이내 재개표

답

○ 동일역(환승역 포함) 5분 이내 재개표시(승차→하차→승차)

- 방향착오 등 5분 이내 게이트 재개표시 운임 무료(여객운송규정 제41조)
- 여객운송약관 제11조, 제12조 : 1회 기본운임 차감면제 신설, 규정현실화 (‘19.12.1.부터)



- 환승역 경우 : 동일역으로 적용

(예시) 1호선 연산역 게이트 승차 → 1호선 연산역 게이트 하차 → 3호선 연산역 게이트 승차

- 열차 이용 중 하차 후 재승차 등 동일역이 아닌 경우 미해당

※ 교통수단간 환승규칙 변경사항 없음

○ 대상 승차권 : 교통카드 사용시 적용 (종이승차권 제외)

구 분	종 류	5분 이내 재승차 시	비 고
교통카드	선·후불	운임 미차감	재승차 1회로 제한 (동일역 5분 이내)
	복 지	승차제한 15분 미적용	
	정기권	사용횟수 미차감	

※ 2회 재개표 경우 : 정상운임(사용횟수) 차감 (복지카드 15분내 재승차 불가)

※ 종이승차권 처리 방법(참고 사항)

잘못된 방향의 게이트로 입장한 고객이 재개표 전에 직원 호출버튼 등을 이용하여 신고한 경우 현행과 같이 직원권(역출입권), 비상출입문 등을 사용하여 반대 방향으로 입장할 수 있게 조치

II-6. 여객운임 반환 제도

답

○ 여객운임의 반환

- 근거 : 여객운송규정 제52조
- 반환사유
 1. 주문제 정액승차권으로서 훼손으로 인하여 사용 불가능
 2. 사은용을 목적으로 대량 구입한 주문제승차권의 잔량이 발생
 3. 단체승차권 : 여행시작전, 통용기간내인 경우에 여행을 취소
 4. 7일 승차권 또는 1개월승차권이 불필요하게 되었을 때

※ 수수료 공제

: 제2호 규정에 의하여 여객운임을 반환할 때에는 반환운임 (발매금액) 10%에 해당하는 수수료를 공제(단체승차권 제외)

○ 주문제 승차권 반환

◆ 주문제 정액승차권 여객운임 반환 시 유의사항 ◆

☞ 훼손으로 사용 불가능한 주문제 정액승차권 반환 시

- ▶ 수수료 공제 안함
(단, 발매 시 15% 할인되므로 액면금액에서 15% 공제 후 반환)
- ◎ 금액 계산 = 액면금액 × 0.85

▶ 여객운임반환확인서 작성함

☞ 사은용으로 대량구입한 뒤 행사 종료 후 남은 주문제 정액승차권 반환 시

- ▶ 수수료 공제함(발매 시 15% 할인된 금액에서 수수료10% 공제 후 반환)
- ◎ 금액 계산 = 액면금액 × 0.85 × 0.9

▶ 여객운임반환확인서 작성함

☞ 우리공사에서 제공한 승차권 반환 시

- ▶ 수수료 공제 안함(발매 시 15% 할인되므로 액면금액에서 15% 공제 후 반환)
- ◎ 금액 계산 = 액면금액 × 0.85

※ 운임인상으로 인한 승차권 반환은 15% 공제하지 않고 액면금액으로 반환

▶ 여객운임반환확인서 작성함

※ 1개월승차권 운임반환 일람표 [별표6] 관련

(단위 : 원)

사용 횟수	잔여횟수	반환금액	사용횟수	잔여횟수	반환금액
0	60	59,900	31	29	19,600
1	59	58,600	32	28	18,300
2	58	57,300	33	27	17,000
3	57	56,000	34	26	15,700
4	56	54,700	35	25	14,400
5	55	53,400	36	24	13,100
6	54	52,100	37	23	11,800
7	53	50,800	38	22	10,500
8	52	49,500	39	21	9,200
9	51	48,200	40	20	7,900
10	50	46,900	41	19	6,600
11	49	45,600	42	18	5,300
12	48	44,300	43	17	4,000
13	47	43,000	44	16	2,700
14	46	41,700	45	15	1,400
15	45	40,400	46	14	100
16	44	39,100	47	13	0
17	43	37,800	48	12	0
18	42	36,500	49	11	0
19	41	35,200	50	10	0
20	40	33,900	51	9	0
21	39	32,600	52	8	0
22	38	31,300	53	7	0
23	37	30,000	54	6	0
24	36	28,700	55	5	0
25	35	27,400	56	4	0
26	34	26,100	57	3	0
27	33	24,800	58	2	0
28	32	23,500	59	1	0
29	31	22,200	60	0	0
30	30	20,900	-	-	-

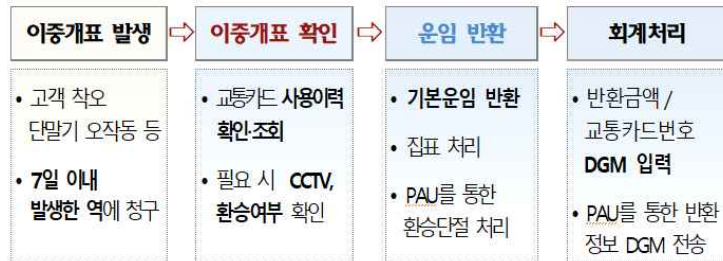
※ 반환금액 산식 : 1개월권 운임(60,000원) - (1,300원 × 사용횟수) - 수수료(100원)

끝수처리 기준 : 100원 미만은 100원으로 올림

II-7. 교통카드 이중개표(중복결제) 시 운임반환

답

□ 이중개표 시 운임반환 시행



□ 이중개표 적용범위

- 동일인이 소지한 **2장 이상**의 교통카드(선후불·복지교통·정기권 카드 등)가 **동일역에서 5분 이내 2회 이상 개표**(결제)된 경우

이중개표 운임반환 대상

- ① 2개 이상의 선후불교통카드 동시(5분 이내) 개표 시 → 카드 기본운임 반환
- ② 선후불교통카드와 정기권이 동시(5분 이내) 개표 시 → 카드 기본운임 반환
- ③ 선후불교통카드와 복지교통카드가 동시(5분 이내) 개표 시 → 카드 기본운임 반환
(단 선후불교통카드로 타 교통수단으로 환승한 경우 반환 불가)
- ④ 환승할인적용카드와 선후불교통카드 동시(5분 이내) 개표 시 → 카드 기본운임 반환

* 버스, 부산김해경전철, 동해선 등 타 기관에서 개표된 경우 반환 불가

□ 운임반환

- 반환조건 * 반환 교통카드 분석 후 반환조건 등 보완 계획

- 이중개표 후 **7일 이내** 발생한 역에 운임반환 요청한 경우
- 동일인 소지의 교통카드 **2장 사용이력 조회**(PAU 또는 영업처(7283, 7284) 또는 교통카드사 콜센터·홈페이지 또는 **카드이비**) 후 이중개표에 해당되는 경우
- 필요시 CCTV, 환승여부(③의 경우) 등 확인

※ 예외적 운임반환

- 무임대상자가 소지한 선후불교통카드가 **개표(결제)**된 경우 반환 대상 ③에 준하여 카드 기본운임 반환, 단 **승차 이후에는 반환 불가**

- 반환금액 : 교통카드 기본운임(1구간) 원칙

II-8. 부정승차 단속 및 부가운임 징수 관련

답

○ 부가운임 징수의 법적근거

- 철도사업법 제10조 1항

철도사업자는 열차를 이용하는 여객이 정당한 승차권을 소지하지 아니하고 열차를 이용한 경우에는 승차구간에 상당하는 운임 외에 그의 **30배의 범위** 안에서 부가운임을 징수할 수 있다.

- 부산교통공사 설치 조례 제10조

공사는 도시철도를 이용하는 여객이 정당한 승차권을 소지하지 아니하고 도시철도를 이용하는 경우에는 철도사업법 제10조 제1항에 따른 부가운임을 징수할 수 있다.

- 여객운송규정 제54조(부가운임) 및 여객운송약관 제8조(부가운임)

○ 부정승차 대표적 유형(여객운송규정 제54조 참조)

- 승차권을 소지하지 않고 출입하는 경우
- 사용자격이 없는 자가 할인승차권 등을 사용하는 경우 등.
- 기타 부정승차의 수단으로 승차권을 사용하였을 때

○ 부가운임 : [교통카드 운임 기준]

(단위 : 원)

구 분	구 간	교통카드	부가운임		비 고
어른	1	1,300	승차	39,000	※ 1차 계도대상(유의)
			하차	40,300	
청소년	1	1,050	승차	31,500	○ 만15세 이하의 미성년자 -1차 단속 시:계도/보호자에게 필히 통보 승차시 : 승차권 구입 후 승차안내 하차시 : 출장권발매
	2	1,200	하차	37,200	
어린이	1	650	승차	19,500	-2차 단속 시 부가운임 징수/보호자 통보 선행
			하차	20,150	
	2	750	하차	23,250	

○ 징수방법

- 즉시 징수 원칙 : “**여객운임영수증 교부 및 필요시 현금영수증 발급**”
- 다만 현금 미소지 등으로 즉시 징수가 곤란한 경우 7일 기한으로 부가운임납부안내장 발부
⇒ 단속역 계좌입금 또는 가까운 역을 방문하여 납부

Ⅱ-9. 대중교통 시내환승(버스, 동해선 등)

답

○ 부산시내 환승할인 개요

구 분	내 용
대상카드	선불(하나로, 마이비, 이비, 티머니, 캐시비)카드, 후불교통카드
환승시간	선(先)수단 하차 후 30분 이내에 후(後)수단 승차
환승횟수	2회까지(교통수단 총 3회까지 이용)
총 운임	이용수단 중 가장 높은 운임

○ 환승운임 예시(2022년 업무통계편람 기준)

- 도시철도(1구간) ↔ 일반버스 환승

고객별	도시철도 → 일반버스		일반버스 → 도시철도		총 운임
	도시철도	환승운임	일반버스	환승운임	
어 른	1,300원	0원	1,200원	100원	1,300원
청소년	1,050원	0원	800원	250원	1,050원
어린이	650원	0원	350원	300원	650원

- 도시철도(1구간) ↔ 급행버스 환승

고객별	도시철도 → 급행버스		급행버스 → 도시철도		총 운임
	도시철도	환승운임	급행버스	환승운임	
어 른	1,300원	400원	1,700원	0원	1,700원
청소년	1,050원	300원	1,350원	0원	1,350원
어린이	650원	550원	1,200원	0원	1,200원

-- 도시철도(1구간) ↔ 동해선(부산구간) 환승 *부산구간:부전~월내

고객별	도시철도→동해선(부산구간)		동해선(부산구간)→도시철도		총 운임
	도시철도	환승운임	동해선(부산구간)	환승운임	
어 른	1,300원	200원/10km (부산구간)	1,300원 + 200원/10km (부산구간)	0원	1,300원(기본운임) + 추가운임(부산구간)
청소년	1,050원	150원/10km (부산구간)	1,050원 + 150원/10km (부산구간)	0원	1,050원(기본운임) + 추가운임(부산구간)
어린이	650원	100원/10km (부산구간)	650원 + 100원/10km (부산구간)	0원	650원(기본운임) + 추가운임(부산구간)

-- 도시철도(1구간) ↔ 동해선(울산구간) 환승

고객별	도시철도→동해선(울산구간)		동해선(울산구간)→도시철도		총 운임
	도시철도	환승운임	동해선(울산구간)	환승운임	
어 른	1,300원	200원/10km (부산구간) + 200원/10km (울산구간) + 200원	1,300원 + 200원/10km (부산구간) + 200원/10km (울산구간) + 200원	0원	1,300원(기본운임) + 추가운임(부산+울산) + 200원(광역운임)
청소년	1,050원	150원/10km (부산구간) + 150원/10km (울산구간) + 150원	1,050원 + 150원/10km (부산구간) + 150원/10km (울산구간) + 150원	0원	1,050원(기본운임) + 추가운임(부산+울산) + 150원(광역운임)
어린이	650원	100원/10km (부산구간) + 100원/10km (울산구간) + 100원	650원 + 100원/10km (부산구간) + 100원/10km (울산구간) + 100원	0원	650원(기본운임) + 추가운임(부산+울산) + 100원(광역운임)

- 도시철도(1구간) ↔ 김해(양산)일반버스 환승(‘20.01.버스요금 변경)

고객별	도시철도 → 김해(양산)일반버스		김해(양산)일반버스 → 도시철도		총 운임
	도시철도	환승운임	일반버스	환승운임	
어 른	1,300원	650원	1,450원	500원	1,950원
청소년	1,050원	260원	950원	360원	1,310원
어린이	650원	150원	700원	100원	800원

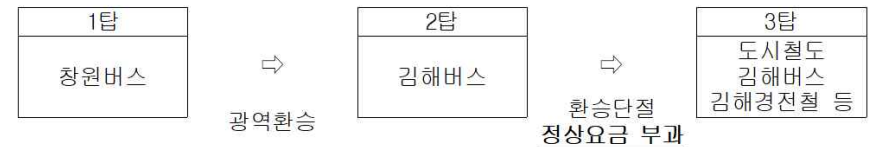
- 도시철도(1구간) ↔ 부산김해경전철(1구간)

고객별	도시철도 → 부산김해경전철		부산김해경전철 → 도시철도		총 운임
	도시철도	환승운임	부산김해경전철	환승운임	
어 른	1,300원	500원	1,300원	500원	1,800원
청소년	1,050원	260원	1,000원	310원	1,310원
어린이	650원	100원	650원	100원	750원

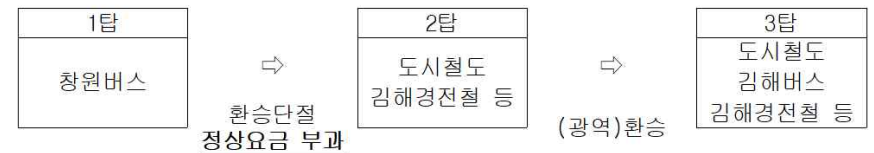
참고 : 경상남도 창원-김해간 광역 환승 할인제도 시행
(영업처-10285,2019.11.01.)

- 시 행 일 : 2019.11.01.(금)부터
- 주요내용 : 창원시 ↔ 김해시 버스 간 1회 광역환승
(무료, 30분 이내)
- 관련사항
 - 1) 도시철도 ↔ 창원버스 간 환승할인 없음.
 - 2) 창원버스 탑승 후 김해버스를 제외한 타 교통수단(김해경전철, 도시철도 등) 이용 시 환승할인 없음.

(예시 1) 창원버스 → 김해버스 → 도시철도, 김해버스, 김해경전철 등



(예시 2) 창원버스 → 도시철도, 김해경전철 등 → 도시철도, 김해버스, 김해경전철 등



※ 예시 2) 2탑 → 3탑의 경우 현재 대중교통 환승 케이스와 동일하게 진행됨

Ⅲ-1. 승차권 종류(2022년 업무통계편람 기준)

답

○ 승차권의 종류

구 분	종 류	운 임	비 고
교통카드	어 른	1구간	1,300
		2구간	1,500
	청 소 년	1구간	1,050
		2구간	1,200
	어 린 이	1구간	650
		2구간	750
	정 기 권	7일권	21,000
		1개월권	60,000
	출입우대권(월)		62,000
	복지교통카드		무임
종 이 권	역출입승차권		무임
	역출입권		무임
	직 원 권		무임
	어 른	1구간	1,400
		2구간	1,600
	청 소 년	1구간	1,150
		2구간	1,300
	어 린 이	1구간	700
		2구간	800
	출 장 권	어 른	1,500
		청소년	1,200
		어린이	750
	1 일 권		5,000
	단 체 권(1구간 1인당)		1,170
	주문제승차권(1구간 1매당)		1,190
	우 대 권		무임
	고객사랑승차권		무임

○ 유의사항

- 2017. 5월 1일 요금인상
- 청소년 종이승차권은 2010. 5월 도입
- 고객사랑 승차권은 공사의 귀책사유로 고객에게 불편을 준 경우 발급
- 출장권은 고객이 승차권을 분실하고 직원에게 신고한 경우 발급
- 청소용역원 출입우대권의 경우 월 운임 30,000원

Ⅲ-2. 도시철도 전용 유아용 무임 교통카드 출시

답

○ 추진 목적

- ✓ 유아기 ‘올바른 도시철도 타기’ 교육 및 습관 형성으로 유아 자존감 높임
- ✓ 유아에게 친숙한 도시철도 이미지 각인으로 잠재고객 확보 기대

○ 신청 및 수령방법

- ① 부산교통공사 홈페이지(www.humetro.busan.kr) 접속, 본인인증
- ② 이용안내 > 승차권예약 > 유아용 교통카드 선택
- ③ 요구사항 입력 / 신청인·유아 성명, 수령역 등 / 가족관계증명서 첨부
- ④ 구입대금 입금 ※ 카드 2,000원, 분실방지용 케이스(목걸이 줄 포함) 3,000원
- ⑤ 수령일자에 수령역 방문, 본인 증명 및 카드 수령

○ 사용 방법 등

- 도시철도 게이트 승·하차 시 교통카드 리더기에 태그
- 2인 동시 사용 금지를 위해 1회 승차 태그 후 15분 이내 재사용 불가
- 도시철도 이외 버스, 김해경전철, 동해선과의 환승 불가
- 게이트 태그 시 유아에게 친숙한 음원 송출, 경광등 적색 점등
- 사용 유효기간 설정으로 만 6세 초과되는 시점부터 자동 사용 중지됨
- ※2016년 금일 이전 출생자는 만 6세 초과로 신청 불가(2022년 기준)
- ※만 6세 초과시 카드 사용 불가하며 어린이용 교통카드로 사용 불가

○ 신청 자격

- 주민등록 상 만 6세 미만 유아와 동거중인 가족 누구나(중복신청 불가)

Ⅲ-3. 정기승차권, 주문제승차권, 단체승차권

답

○ 정기승차권

종 류	운 입	이 용
1일권	5,000원	발매 당일 구간 및 횟수 제한없이 사용
7일권	21,000원	7일간 구간 제한 없이 20회까지 사용
1개월권 (30일)	60,000원	30일간 구간 제한 없이 60회까지 사용

※ 정기승차권 반환 기준

- 1일권 : 미사용시에만 현금반환(훼손된 승차권 재발급 가능)
- 7일권 : 환불금액=21,000원-(1,300×사용횟수)-수수료 100원
→ 17회 이상 사용한 경우 반환금액 없음
☞ 보충일로부터 7일이 경과한 경우 반환불가
- 1개월권 : 환불금액=60,000원-(1,300×사용횟수)-수수료 100원
→ 47회 이상 사용한 경우 반환금액 없음
☞ 보충일로부터 1개월(30일)이 경과한 경우 반환불가

○ 주문제승차권

- 개인이나 단체, 기업체 등에서 홍보, 판촉 또는 사은용으로 승차권을 대량 주문할 때에는 15% 할인(종이승차권 기준)
- 정액권 : 30매 이상인 경우, 최저 5,000원권부터 1,000원 단위로 발매
- 보통권 : 200매 이상인 경우 발매

○ 단체승차권

- 요 건 : 20명 이상인 경우
- 운 입

구 분	할 인 율
어른	10%(교통카드 기준)
청소년(중.고등학생 포함)	"
어린이(초등학생, 유아단체 포함)	"

○ 단체승차권 반환 수수료(발매금액의 10%) 폐지

[영업처-12163(2020.11.25.)]

Ⅲ-4. 교통카드 종류 및 캐시비 카드 관련

답

○ 종 류

- 선불 : 일반, 청소년, 어린이(하나로, 마이비, 티머니, 캐시비)
- 후불 : 일반(국민카드 등 9개사 19종), 청소년 후불교통카드('20.04.27.~)
※ 하나로카드 및 마이비카드 신규 발급 불가(환불 가능)

○ 캐시비 카드 관련

- 사용지역
 - 1) 도시철도 : 수도권, 부산, 대전, 대구, 광주 (대구 지하철 무인 충전 X)
 - 2) 버 스 : 전국교통카드 통용지역 시내버스, 마을버스, 경기시외버스, 충남시외버스, 경남시외버스, 전국시외버스(KSCC 운영 지역)
- ※ 사용불가지역 안내(경남) : 창녕군, 고성군, 남해군, 하동군, 산청군, 함양군, 거창군, 함천군 (2019년 2월 기준)
- 3) 택 시 : 전국 캐시비 서비스 가맹 택시

- 소득공제 : 카드사 홈페이지 등록 시 등록 일부러 소득공제 혜택

- 카드종류

- 1) 일 반 용 : 기존 교통카드와 동일한 방식으로 사용
- 2) 청소년용 : 보충기 카드구매 후 10일 이내에 홈페이지에 개인정보입력
* 미입력 시에도 최초 10일간은 청소년 요금 적용 후 일반요금 적용
- 3) 어린이용 : 편의점(세븐일레븐, CU, GS25, 미니스톱)이나, 캐시비 스티커가 부착된 충전가맹점에서 카드구입 가능
* 홈페이지에 개인정보 등록 / 어린이·청소년 구분이 없는 통합전종 카드의 경우 편의점에서 구입 시 생년월일 등록

Q. 처음에는 어린이, 청소년 요금이 부과되었는데 갑자기 일반 요금이 부과되요. (캐시비 홈페이지 FAQ 참조)

- A. 첫 충전 후 10일 이내 할인 미등록시 일반요금으로 전환됩니다.
권종에 맞게 할인등록 진행하시면 영업일 기준 3일 이후 다시 어린이/청소년 요금으로 적용받으실 수 있습니다.

* 할인미등록의 경우가 아니라면 고객센터로 연락 (캐시비 고객센터 :1644-0006)

Ⅲ-5. 캐시비 카드(하나로, 마이비, 이비카드) 환불 관련

답

- 캐시비 고객센터
- 전화번호 : 1644-0006

Q. 캐시비 카드가 고장났어요. 환불은 어떻게 받나요?

A. 카드 외형상 이상은 없으나 기능상의 문제로 단말기에서 인식이 불가능한 카드인 경우 캐시비 가맹 편의점에 비치된 환불봉투 또는 홈페이지 환불봉투 출력 서비스를 이용해 카드 동봉 후 우편 접수 하시면 됩니다.

- 공사에서는 환불봉투 지급하지 않음
- 외형상 훼손(휘어짐/금/노후/편칭/DIY분해)이 있을 경우 잔액만 환불 가능
- <https://www.cashbee.co.kr/cb/cstmlInfo/custCntrRepay.do>

Q. 사용중인 캐시비 카드의 충전 잔액을 환불 받고 싶어요.

- A. 인식 가능한 카드는 가맹점에서 전액 환불가능하며 소정의 환불 수수료를 공제 후 현장에서 현금으로 지급(카드는 반환)
- 편의점 : 잔액 2만원 이하 환불 가능, 환불 수수료 500원 (CU는 3만원 이하 환불 가능)
 - A T M : 잔액 50만원 이하 환불가능, 환불 수수료 500원 (신한/우리)
 - 단, 환불봉투를 통해 접수 시 실물카드는 반환되지 않으며 카드값도 환불되지 않음(전량 폐기).
- 또한 충전금은 부분 환불이 불가하며, 전액 환불만 가능.

Q. ATM 환불은 어떻게 하나요?

A. 신한은행, 우리은행, 롯데 ATM기기에서 캐시비 환불 메뉴를 통해 정상 캐시비카드 잔액 환불이 가능합니다. ATM을 통해 환불할 경우 현금 환불이 아닌 계좌로 이체처리 됩니다.

- * 신한은행, 우리은행의 경우 해당은행 계좌가 있어야 가능
- * 교통카드 인식이 가능한 일부 ATM 기기에서만 처리가능

○ 미인식 카드의 환불(상세내용)

미인식카드	카드명칭	보증기간	처리방법
고장카드 (기능상 인식 불가)	캐시비카드	2년	카드구입비용 + 카드잔액
	(구)이비카드	1년	카드구입비용 + 카드잔액
	마이비/하나로카드	1년	새카드 + 카드잔액
파손카드 (카드 외형상 훼손)	캐시비/ 이비/ 마이비/ 하나로	-	카드잔액

○ 고장(파손) 카드 환불 소요기간

- 환불봉투 이용하여 발송 시, 발송 후 당사도착 환불까지 최대 4주 소요됩니다.

Ⅲ-6. 소득공제 및 현금영수증 관련

답

○ 현금영수증 발급 사이트 변경 안내 (영업처-2058, 2020.02.26.)

- 사이트명 : Toss Payments 현금영수증
- 사이트주소 : <https://taxadmin.tosspayments.com:8004/index.jsp>

○ 정기승차권 현금영수증 안내

- 발급절차
 - 1) 국세청 홈텍스(www.hometax.go.kr) → 조회/발급
 - 2) 현금영수증 발급수단 → 소비자 발급 수단 관리
 - 3) 카드번호 입력란에 카드번호 13자리 등록(10자리인 경우 앞 111 추가)
- 내역확인 : 로그인⇒ 조회/발급 ⇒ 현금영수증조회⇒ 사용내역조회 ⇒ 월별내역조회
- 입력예시 : 고객님의 카드 번호가 "5432154321"일 경우

직접입력(최대5장)

2686	-	***	-	**	-	
1112	-	686*	-	*****	-	*
	-		-		-	
	-		-		-	

※ 정기승차권을 등록하면 2~3일 후 최근 18개월 동안의 현금영수증 사용내역을 “소급” 하여 적용 가능

- 소득공제 : 교통카드(마이비, 하나로 카드 등)
 - 각 카드사 홈페이지 회원 등록
 - 등록 시점 이후부터 공제 가능

Ⅲ-7. 청소년 후불교통카드 관련

답

1. 청소년 후불교통카드 발급가능 대상

- ☐ 법정대리인의 동의를 받은 만 12세 이상 만 18세 미만의 청소년
 - 다만, 기존에 후불교통카드를 발급받은 만 18세 이상 19세 미만 청소년도 후불교통카드를 재발급*받을 경우 청소년요금 적용 가능
 - * 기존 후불교통카드는 권종(일반/청소년/어린이) 구분이 없어 성인요금만 적용
- 부정사용 방지 및 이용한도 관리를 위해 발급 가능 매수는 전체 카드업권* 내 총 1매로 제한(* 체크카드를 발급하는 검영은행 포함)

2. 신청하는 방법

- ☐ 전국 영업점(카드사, 은행) 방문 후 청소년 후불교통카드 발급신청서 및 법정대리인 동의서를 작성하고, 기타 필요 서류를 함께 제출하여 신청
- 다만, 영업점이 없는 일부 카드사의 경우, 카드사 대표전화로 발급 신청 후 기타 필요 서류는 팩스 또는 이메일로 제출

3. 청소년 후불교통카드 신청 시 필요서류

- ☐ 후불교통카드 발급신청서 및 법정대리인 동의서 작성 후 청소년 본인의 신분증과 아래의 필요 서류를 제출
- ①법정대리인 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권 등), ②주민등록등본 또는 가족관계증명서, ③ 청소년 기준 상세 또는 특정 기본증명서 등

<본인확인서류> (택 1)	<법정대리인 제출서류>
1. 주민등록증 2. 여권(또는 학생증* or 청소년증) * 주민등록번호 뒷자리가 미표기된 경우 주민등록등본 추가	1. 법정대리인 동의서 - 미성년자 카드발급 및 대리변제 동의 2. 가족관계증명서(또는 주민등록등본) 3. 기본증명서(미성년자 기준 상세 또는 특정) 4. 신분증

4. 이용 시 유의사항

- ☐ 청소년 후불교통카드의 매월 이용한도는 원칙적으로 5만원으로 설정되며,카드 결제일에 이용대금이 정상 출금되지 않을 경우 교통카드 사용이 불가능할 수 있음.
- ☐ 또한, 청소년 후불교통카드는 여신전문금융업법 제15조에 따라 타인에게 양도할 수 없으며, 이를 위반할 경우 형사처벌 대상이 될 수 있음.

Ⅲ-8. 캐시비 교통전용카드(beeTOKEN) 관련 및 기타

답

- 시행일시 : 2013. 04. 12(금)
- 특 징 : 등록 후 분실 시 “환불 가능”
- 판 매 처 : 편의점 등 일반보충상(우리공사 판매하지 않음)
- 사용가능 : 도시철도, 버스, 마을버스(택시는 제외)
 - ※ 교통전용 선불카드로 편의점 등 기타 가맹점 사용불가
- 특징(환불절차 등)
 - 교통카드 홈페이지(www.cashbee.co.kr) 회원가입 및 환불계좌 등록
 - 카드분실시 홈페이지 또는 교통카드 고객센터에 신고하면 익일 18시 기준으로 환불액을 확정하고 3일 이내 카드미사용 잔액 입금
 - 그 외 환승할인 등 사용방식은 기존 선불 교통카드와 동일
 - 환불 시 카드 재사용 불가

카 드 사 진



※ 기타 : 타지역 카드(티머니카드) 보충 가능한 장소

- 역사 내 카드 충전기에서 충전가능(2014.11.29.~)
- 부산시내 GS 25시 등 주요편의점 및 일반보충상 등 약 1000여개소의 가맹점 있습니다.

Ⅲ-9. 복지교통카드

답

- 특 징 : 도시철도 무임승차가 가능한 교통카드
(버스, 유로도로 등 이용요금 부과)
- 신청대상 : 주민등록기준 부산시 거주 만 65세 이상 경로우대자
(거소지가 부산광역시이며 체류자격 F-5포함),
장애인, 국가 유공자
- 신청방법
 - 선 불 식 : 부산은행 전 영업소(부산지점)
 - 후 불 식 • 신한카드
 - ┐ 만65세이상 - 신한은행/신한카드(부산시내)
 - └ 장애인 - 거주지 읍면동 주민센터
 - └ 국가유공자 - 부산지방보훈청 (보훈대상자)
 - 롯데카드 : 경로우대자, 장애인 - 롯데카드사

※ 대리인 신청은 장애인(중증), 국가유공자(상이1급)에 한해서 가능

- 유의사항 : 선불, 후불카드 중 1개만 사용가능, 새로 발급받은 카드 사용 시점에 이전카드는 자동정지

※ 참고 신규 복지카드 발급에 따른 업무협조 요청

[영업처-5466, 2019.07.01.]

- 주요내용 : 보건복지부에서 추진하는 장애등급제 폐지 시행('19.07.01.)으로 변경된 신규 복지카드가 '19.07.01.부터 발급
- 변경내용 : 재발급(신규 발급 시) 장애등급 폐지된 신규 복지카드 발급

구 분	현 재	신 규 (변경)
복지카드	장애 1~3급	장애정도 중증
	장애 4~6급	장애정도 경증

※ 양산시 복지교통카드 시행

- 이용시기 : 2012. 1. 21(토)
- 신청장소 : 양산시 주민등록등본상 읍/면/동 주민자치센터
- 카드수령 : 신청기관에서 수령(청소년, 어린이용은 우편발송)
- 종 류 : 어르신교통카드, 복지교통카드(장애인), 국가유공자교통카드
- 대리접수 : 어르신(주민등록등본상 동거세대원), 장애인(중증), 국가유공자(상이1급)에 한해서만 대리 신청 가능
- 재 발 급 : 양산시 주민자치센터(부산은행은 부산시 복지교통카드만 담당)

※ 복지교통카드로 부산김해경전철 이용 가능

- 장애인, 국가유공자에 부산복지교통카드로 이용가능(무임)
- 장애인, 국가유공자가 아닌 65세 이상 어르신은 어른 운임을 징수
- 복지교통카드가 없으신 장애인, 국가유공자는 자격·신분증으로 1회용 무임승차권(토큰) 발매 이용

※ 기명식 복지교통카드 발급 시행

- 시행시기 : 2012. 8. 1부터
- 대 상 : 신규,재발급 복지교통카드(어르신, 장애인, 국가유공자)

※ 기 발급된 복지교통카드는 현행 무기명 방식 유지(교체×)

- 표기방식 : 카드 좌측하단에 성명, 생년월, 성별코드(01.02) 인쇄

※ 성별코드 : 01(남자), 02(여자)

예) 홍길동 1940년 2월생 남자 ⇒ 홍길도 400201

홍길순 1941년 10월생 여자 ⇒ 홍길순 411002

IV-1.

질서 저해 행위 단속(잡상인, 노숙인, 구걸자 등)

답

○ 단속근거

- 철도안전법 제47~49조
- 부산광역시 도시철도사무의 위탁에 관한 규칙 (규칙 제 3654호, 2009. 8. 5 공포)

○ 단속방법

- 2014. 4. 14.부터 도시철도 보안관계 운영 중
- 열차 출입문 상단 종합관제소 연락처 또는 공사대표전화번호 이용 고객 신고 시 최근접 역 직원 출동하여 단속

○ 여객열차에서의 금지행위(철도안전법 제47조)

- 여객출입 금지장소에 출입하는 행위
- 정당한 사유 없이 운행 중에 비상정지버튼을 누르거나 승강용 출입문을 여는 등 철도차량의 장치 또는 기구 등을 조작
- 물건을 여객열차 밖으로 던지는 행위
- 흡연, 술을 마시거나 약물을 복용, 다른 사람에게 위해 행위
- 성적 수치심을 일으키는 행위 등

→ 운전업무종사자, 여객승무원 또는 여객역무원은

“위 금지행위의 제지, 금지행위의 녹음·녹화 또는 촬영 가능”

(철도안전법 제47조 제2항 신설 2018.06.12.)

○ 철도종사자의 직무상 지시 준수(철도안전법 제49조)

- 열차 또는 철도시설을 이용하는 사람은 이 법에 따라 철도의 안전·보호와 질서유지를 위하여 하는 철도종사자의 직무상 지시에 따라야 한다.
- 누구든지 폭행·협박으로 철도종사자의 직무집행을 방해하여서는 아니된다.

IV-2.	운송 거절 대상 추가 신설(여객운송약관 개정)
답	
<p>○ 개정이유</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국토교통부의 법령해석(‘20. 5. 25.) 반영 - 도시철도 이용객의 지속적인 ‘마스크 착용 의무화’ 요구 반영 - 마스크 착용 홍보·계도 및 마스크 착용 요청에 따르지 않는 여객의 운송거절(하차 요구)을 위한 명확한 근거 마련 <p>○ 개정내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운송거절 대상에 국가 등의 감염병 예방을 위한 조치를 따르지 않는 경우 신설 [영업처-6560(2020.06.25.)] <p>제15조(운송거절, 퇴거, 고발대상 행위) 공사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 여객에 대하여는 운송을 거절하거나 역 밖으로 나가게 할 수 있습니다.</p> <p>19. 국가, 지방자치단체 또는 공사의 감염병 예방을 위한 조치(마스크 착용 등)를 따르지 않는 경우 (신설)</p> <p>○ 시행일자 : 2020. 6. 25.부터</p>	

IV-3.	도시철도 보안관계 관련(2022. 12. 현재)
답	
<p>2014. 4. 14. 도시철도 보안관계 시행. 운영중임 → 영업처-3326(2014.4.8.), 제1운영사업소-2511(2014.4.8.)</p> <p>○ 주요임무임무</p> <ul style="list-style-type: none"> - 열차, 역사 내 순찰을 통한 범죄 예방 및 기초질서 확립 - 도시철도 질서 저해자 단속 - 안전저해 요소 발견 시 초동조치 후 관계기관 및 소속부서장 보고 - 시행 : 2014. 4. 14(월) <p>○ 근무현황</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근무인원 : 41명 - 근무형태 : 구간별 갑반, 을반 격일 교대근무 - 근무시간 : 평일 09:00~22:00, 휴일·공휴일 08:00~22:00 	

IV-4. 휴대용 비상조명등 동작방법

답

○ 설치현황

- 설치장소 : 지하역사
- 설치간격 : 보행거리 25m이내 마다 3개 1조로 설치
- 설치높이 : 0.8m ~ 1.5m

○ 동작방법



- ① 보관함 앞 커버를 ⇒ 방향으로 당겨서 연다.
- ② 휴대용조명등을 꺼낸다.
(자동으로 조명이 켜지고 경고음 울림)
- ③ 휴대용 조명등을 이용하여 안전한 장소로 이동한다.

※ 유의사항

☞ 반드시 비상상황에만 사용할 것

IV-5. 부상에 대한 치료비 보상(치료비 부담기준, 귀책사유 등)

답

1. 치료비 등 비용부담 기준

- 사고가 사상자의 귀책사유로 발생한 경우 : 사상자 측
- 사고가 공사의 귀책사유로 발생한 경우 : 공사 측

2. 사고가 사상자 귀책사유로 발생한 경우라도 다음 사항에 해당 하는 경우 사고수습 대책 심의위원회의 심의를 거쳐 공사가 비용을 부담 할 수 있음

- 사상자와 부양의무자 또는 가족 중에서 부담능력이 없을 경우
- 사회 상규 상 비용부담의 필요성이 인정될 경우

3. 사상사고의 귀책이 분명하지 않을 경우 제2항 준용

[사상사고 책임판정 기준]

구 분	사 고 유 형
공사책임	1. 열차사고로 인한 여객사상 2. 열차분리 및 차량구름 사고로 인한 여객사상 3. 도시철도, 차량 기타 시설물의 설치 또는 관리소홀로 발생한 사고 4. 도시철도 종사원의 과실이 명백한 사고
공사면책	1. 운행중인 열차에 접촉행위 2. 실족 사고 3. 출입문 개폐사고 4. 승강기 이용시 부주의 사고 5. 자살 및 자해행위 6. 열차 투석사고 7. 선로횡단 및 보행사고 8. 터널내 무단출입 사고 9. 승강장 유아방치 10. 전차선 주의사항을 위배하여 발생한 감전사고 11. 도시철도 지역 내에서 사전 승인없는 공사 또는 부당한 작업행위로 인하여 발생한 사고 12. 제 3자에 의거 발생한 사고 13. 기타 본인과실로 기인된 사고 및 직원의 지시명령에 위배된 사고

IV-6.	안전사고 보상관련 당부사항
답	<p>※관련 근거</p> <p>○ 사상사고 처리규정</p> <p>제4조(역내에서의 사상사고 처리) ① ~ 역장은 다음 각 호의 처리를 하는 한편 사고의 원인, 상황 등을 명확히 파악하고 증거 또는 참고할 자료를 수집하여야 한다.</p> <p>1. 신속한 응급처치 및 의료기관 이송 2. 관계부서에 보고 (중략)</p> <p>8. 영상정보처리기기 등을 통한 사고원인 규명을 위한 증거 자료 확보</p> <p>제13조(비용부담) ① 사고처리에 필요한 제비용은 다음 각 호와 같이 부담한다.</p> <p>1. 사고가 사상자의 귀책사유로 발생한 경우 : 사상자 측</p> <p>2. 사고가 공사의 귀책사유로 발생한 경우 : 공사 측</p> <p>3. 사고가 공사와 사상자의 책임이 경합되었을 경우 : 상호간의 책임비율에 따라 각각 부담</p> <p>4. 사고가 제3자에 의해 기인되었을 경우 : 사상자 측</p> <p>※ 당부 사항 [영입처-6849, 2020.07.06. 참조]</p> <p>○ 동향보고 시 사고 원인·상황 등을 구체적으로 파악 후 작성</p> <p>☞ 사고자 주최 상태인 경우 반드시 기재</p> <p>☞ 사고지점 사고유발 요소(물기·이물질·토사물 등) 유무·날씨 등 기재</p> <p>☞ 우천 시 미끄럼 방지 매트 및 주의 안내판 설치한 경우, 해당 내용 기재</p> <p>※ 역 구내 넘어짐·발빠짐 사고 발생 시 필히 동향보고 작성</p> <p>※ 본인 부주의, 제3자에 의해 발생한 안전사고(당사자 간 합의사항)는 보상 대상이 아님.</p> <p>○ 역 구내 사상사고 발생 시 담당자에게 CCTV영상 등 증거자료 전달 철저</p> <p>○ 고객 문의 시 보상금 관련 단호·확정적 표현 지양</p> <p>☞ 예) 치료비는 전액 다 드리니까, 먼저 치료를 받으시고 등 표현 지양</p>

IV-7.	역 구내 안전사고 관련 FAQ
답	<p><Q1> 응급처치 요령·방법·범위 등이 알고 싶어요</p> <p>☞ 사고 현장 출동 → 사고 현장 통제 → 유관기관 신고 → 구급대원 사고내용 인계 (부상정도, 시간대별 증상, 기실시한 조치사항 등 전달)</p> <p>☞ 가벼운 찰과상의 경우, 본인의 요청이 있을 시 응급 의료함 내 약품을 활용하여 응급처치 실시</p> <p>☞ 골절이 의심되거나 본인 지병에 의한 쓰러짐 및 기타 중대한 부상이 예상되는 경우, 119 신고하여 구급 상담원에게 사고자의 증상에 대해 상세히 설명. 이후 상담사의 조치 지시에 따름</p> <p><Q2> 유관기관에 신고해야 하는 사고인지 판단하기 힘들어요</p> <p>☞ 사고자의 의식 불명 또는 응급을 요하는 상황인 경우 즉시 신고</p> <p>☞ 경미한 사고의 경우, 사고 당사자 본인의 요청이 있을 시 신고</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">안전사고 발생 시, 응대요령 (예시)</p> <p>step 1. 사고자의 안부 묻기 예시) “고객님, 괜찮으십니까? 어디가 불편하신가요?”</p> <p>step 2. 필요한(원하는) 조치사항에 대해 묻기 예시 1) “고객님, 간단한 응급처치를 도와드릴까요?” (경미한 부상) 예시 2) “고객님, 평소 가지고 있던 지병이 있으셨나요?” 예시 3) “고객님, 119에 신고를 도와드릴까요?”</p> <p>step 3. 유관기관 신고하기 예시) “OO역 OO지점에 응급환자가 발생하였으니, 신속히 출동해 주시기 바랍니다.” (이후 사고자의 증상 등에 대하여 상세히 설명)</p> <p>step 4. (필요시) 보호자에게 연락 취하기 예시) “고객님, 연락 가능한 보호자 분이 있으실까요?”</p> <p>※ 직원 개인정보(연락처) 노출 방지를 위해, 사고자 본인의 휴대폰 또는 사무실 일반전화이동하여 보호자에게 연락</p> </div>

<Q3> 인적사항 문의 시 고객님께서 불만을 표현하시는 경우 어떻게 응대해야 하나요

☞ 개인정보 제공 미동의 시 재차 문의 불요, 육안으로 식별 가능한 사항 (성별, 연령대 등) 및 ‘개인정보 제공 미동의’ 문구 동향보고 기재

사고자 인적사항 문의 관련 민원사례

사례 1. 역 직원이 사고자의 인적사항에 대해 물어보지 않은 것에 대한 불만

- 사고보상 합의 단계에서 자주 발생하는 민원
- 역 직원이 별다른 응급처치 없이 사고자를 방치해 두었다고 인식
- 이것이 역 직원의 과실 책임이라는 논리로 이어짐

사례 2. 역 직원이 사고자의 인적사항에 대해 물어 본 후 별도의 연락이 오지 않은 것에 대한 불만

- 인적사항을 물어본 것이 추후 연락(사고보상 및 안부문의 전화)이 있을 것이라 생각
- 시일이 경과하여 왜 담당자로부터 연락이 없느냐고 항의

결론 및 응대요령 (예시)

결론 1. 안전사고 발생 시, 사고자 인적사항 확보

결론 2. 인적사항 확보 시, 사고 관련 단순 참고하기 위함임을 고지

예시) “고객님, 괜찮으시다면 성함과 연락처를 말씀해 주실 수 있으십니까? 저희가 따로 연락을 드리지는 않을 수도 있지만, 사고와 관련하여 참고하기 위해 필요한 절차이니 협조해 주시면 감사하겠습니다.”

<Q4> 역 직원이 파악하지 못한 [시일이 경과한] 사고에 대해서 보상 [또는 민원] 문의 시, 어떻게 해야 하나요

☞ 사실관계 파악 후, 담당자 사실 통보 및 동향보고 작성

시일 경과 사고 관련 보상 요구 시 응대요령 (예시)

step 1. 민원 고객 응대

예시) “고객님, 저희가 사고에 대해서 파악되지 못한 상태라 사실관계 파악 후 다시 연락 드리겠습니다.”

step 2. 사고 관련 사실관계 파악

- 사고 관련 CCTV 영상이 있다면 확보 후 담당자 송부
- CCTV 영상이 없다면, 사고 당시 역 직원이 사고 사실을 인지하지 못한 사유 파악

step 3. 담당자 사실 통보 및 동향보고 작성

IV-8.

영상정보처리기기 열람업무 처리절차

답

구 분	처리부서	주요내용
주요 용어 정의	관련근거 「영상정보처리기기 설치운영지침」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 정보주체 : 녹화된 영상정보의 주체가 되는 사람 ■ 열람 : 영상정보를 시각적으로 확인(시청)시켜 주거나 파일 또는 출력물 형태로 교부하는 행위 ■ 외부기관 : 경찰서·소방서 등 공익과 관련된 업무를 수행하는 공공기관, 사회단체, 언론기관
정보주체의 본인영상 열람 요청 (고객, 시설물 이용자)	역사 차량 기지 안전관리처 통신 관제 BTC교육원 운전취급실	<ul style="list-style-type: none"> ■ 본인 여부 확인 : 주민등록증, 운전면허증, 여권 등 ■ 영상정보 청구 및 승인서(별지 제1호) 검토·결재 <ul style="list-style-type: none"> - 단순 열람(시각적으로만 확인) ⇨ 역장/부장 전결 - 영상 복사·교부 요청 ⇨ 해당 부서장 전결 <ul style="list-style-type: none"> ※ 정보주체 이외의 자는 얼굴을 알아볼 수 없도록 마스크 처리 후 교부 ■ 기록 관리(별지 제2호)
외부기관(제3자)의 열람 요청 (경찰, 소방 등 다른 법률에 관련규정이 있거나, 범죄수사, 재판업무 수행 등)	“	<ul style="list-style-type: none"> ■ 열람 요청 문서(전자문서 포함) 수신·확인 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 언론기관 및 사회단체 등은 고객홍보실 경유 ■ 정당한 대리인 여부 확인 : 주민등록증, 신분증 등 ■ 영상정보 청구 및 승인서(별지 제1호) 검토·결재 <ul style="list-style-type: none"> - 단순 열람(시각적으로만 확인) ⇨ 역장/부장 전결 - 영상 복사·교부 요청 ⇨ 해당 부서장 전결 <ul style="list-style-type: none"> ※ 정보주체 이외의 자는 얼굴을 알아볼 수 없도록 마스크 처리 후 교부 단 경찰 수사목적 열람 시 마스크 생략 가능 ■ 기록 관리(별지 제2호)
공사 내부부서의 열람 요청 (안전관리처, 감사실 등 사고 현황파악 및 조사, 감사 목적)	“	<ul style="list-style-type: none"> ■ 영상정보 청구 및 승인서(별지 제1호) 검토·결재 <ul style="list-style-type: none"> - 단순 열람(시각적으로만 확인) ⇨ 역장/부장 전결 - 영상 복사·교부 요청 ⇨ 해당 부서장 전결 <ul style="list-style-type: none"> ※ 관련 직원 이외의 자는 얼굴을 알아볼 수 없도록 마스크 처리 후 교부 ■ 기록 관리(별지 제2호)

V-1. 정보공개 청구방법은 ?

답

- 공사에서 보유하고 있는 각종 정보를 열람하거나 복사본을 요청하려면 정보공개 청구

‘정 보’ 정의

- 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서(전자문서 포함)·도면·사진·필름·테이프·슬라이드 및 그 밖에 이에 준하는 매체 등에 기록된 사항

※ 관련법령 : ‘공공기관의 정보공개에 관한 법률’

□ 정보공개 청구방법

○ 온라인 청구

“정보공개 청구/조회/취하”는 정보공개시스템에서 진행“

- 공사 홈페이지(www.humetro.busan.kr) 첫화면
‘정보공개’ ⇒ ‘정보공개제도’ ⇒ “정보공개청구”
⇒ 정보공개시스템(www.open.go.kr)로 이동

○ 기타방법

- 정보공개청구서 서식을 작성하여 우편이나 팩스 또는 직접방문하여 청구하셔도 됩니다.

□ 정보공개청구서 접수후 처리절차

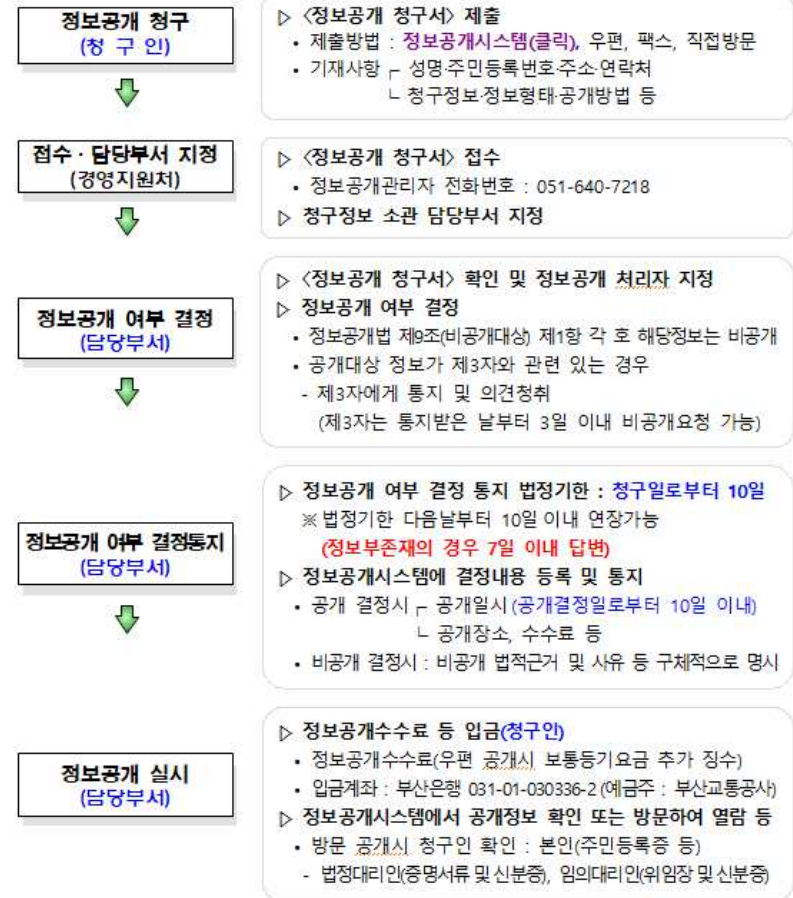
- 공개/부분공개/비공개 결정통지(청구서 접수일로부터 10일 이내)
- 청구정보 실제 공개(공개/부분공개 결정일로부터 10일 이내)

□ 자세한 내용은

○ 정보공개 책임관

구 분	부서/직위	연락처
정보공개책임관	경영지원처장	051-640-7215
정보공개담당	경영지원처	051-640-7218

※ 부산교통공사 정보공개 업무처리 절차



<비(부분)공개 결정 시 불복방법>

- ▷ (결정통지서 받은 날) 또는 (정보공개 청구 후 20일이 경과한 날)부터 30일 이내 이의신청
 - 정보공개심의회 개최하여 공개 여부 결정
 - 이의신청일로부터 7일 이내 결정 통지(7일 이내 범위에서 기한 연장 가능)
- ▷ 이의신청 절차 거치지 않고 행정심판 청구 또는 행정소송 제기 가능

V-2.	승강장 반대방향 갈아탈 수 있는 역 현황
답	

구분	계	1호선	2호선	3호선	4호선
계	58	10	24	10	14
섬식역	22	대티,서대, 중앙,범내골	호포,2서면,문전, 2수영,장산	3수영,미남, 만덕,3덕천, 대저	미남,낙민,금사, 석대,영산대,동부산 대학,고촌,안평
		4	5	5	8
통로 연결역	36	괴정,부산진, 서면,양정, 시청,연산	동원,2덕천, 개금,동의대,가야, 부암,전포,문현, 지게골,못골,대연, 경성대부경대,남천, 금련산,광안, 해운대,남양산, 부산대양산캠퍼스	망미,배산, 물만골, 종합운동장, 체육공원	동래,수안, 충렬사,명장,서동, 반여농산물시장
		6	19	5	6

V-3.	유실물 취급(센터위치, 신고방법, 습득시 처리절차 등)
답	

- 센터위치 : 서면역 고객센터 내(전화 051-640-7339, 051-678-6191)
(서면역 대합실 1,2호선 교차지점)
- 근무인원 : 직원 1명, 공익근무요원 3명 / 책임자 서면역장
- 운영시간 : 09:00 ~ 18:00(월~금)
- 유실물 신고방법
 - 열차출발 직후 분실 사실을 알게 된 경우→즉시 고객센터로 신고
 - 분실 사실을 늦게 알게 된 경우→종착역 또는 유실물서비스센터로 신고
 - 열차번호를 기억합니다.
 - 하차시간을 기억합니다.
 - 하차한 차량의 위치(몇번째 칸)를 기억합니다.

○ 유실물 처리 절차



- 홈페이지 > 도시철도이용안내 > 유실물센터(유실물현황) 코너에 접속하면 유실물 보관여부 확인 가능

※ 부산김해경전철 유실물센터 안내

- 전화번호 : 055-310-9600
- 운영시간 : 09:00~18:00
- 운영시간 이후(공휴일 포함) : 대사역(055-310-9609)

V-4. 물품보관함 현황(2022. 12. 공사홈페이지 기준)

답

㉔ 물품보관함 사이즈 및 기본요금 현황

호선	위탁 운영업체	계약기간 (연월일)	사이즈(가로 x 세로 x 깊이) 단위:cm			사이즈별 기본가격 (원)		
			소	중	대	소	중	대
1 호선	동하락카 (T.441-2100)	17.5.11~ 22.5.10	42×40 ×60	42×55 ×60	42×80 ×60	2,000	3,000	5,000
2 호선	DS시스템 (T.010-2828- 7741)	17.9.1~ 22.8.31	42×40 ×60	42×55 ×60	42×80 ×60	2,000	3,000	5,000
3·4 호선	(주) 에스엠디지털 락커 (T.010-6587- 5409, 010-4197- 3729)	18.2.1~ 21.1.31	42×36 ×60	42×60 ×60	42×90 ×60	2,000	3,000	5,000

① 당일 자정(24:00)을 기해 추가요금 적용

예) 23:50분에 소형 물품보관함 사용시 기본 2,000원에 24:00시를 기하여 2,000원이 추가되어 4,000원이 됩니다.

㉔ 역사별 물품보관함 수량

• 1호선

① 호선	소	중	대	① 호선	소	중	대
다대포해수욕장	10	8	4	동매	10	8	
하단	26		4	괴정	20		2
동대신	16			토성	16		4
자갈치	84		16	남포	88		20
중앙	24		4	부산	80		22
초량	16			부산진	16		
범내골	10	16	2	서면(1)	84		24
부전	24		2	양정	24		2
시청	24		2	연산(1)	28		4
동래(1)	24		4	명륜	16		2
온천장	20		2	부산대	60		8
정전	12		2	남산	12		2
노포	24		2				
계	768	32	134				

• 2호선

② 호선	소	중	대	② 호선	소	중	대
장산	10	12	4	해운대	75	6	38
동백	16		4	백스코 (사립미술관)	22	2	2
센텀시티	36		14	수영(2)	24		4
광안	30	3	8	금연산	22	2	2
남천	16		2	경성대-부경대	32		8
대연	20		2	국제금융센터· 부산은행	8		2
전포	8		6	서면(2)	63	6	28
가야	8			동의대	16		2
개금	12		2	냉정	12		2
주례	8		2	사상(2)	40	3	10
모라	16		2	덕천(2)	24		4
양산	16	3					
계	534	37	148				

• 3호선

③ 호선	소	중	대	③ 호선	소	중	대
수영(3)	10	6		망미	10	6	
백산	10	6		연산(3)	20	6	
거제(3)	10	6		종합운동장	10	6	4
사직	10	12	4	미남(3)	10	6	
만덕	10	6		남산정	10	6	
속등	10	6		덕천(3)	30	6	4
구포	10	6		강서구청	5	3	
대저(3)	5	3					
계	170	90	12				

• 4호선

④ 호선	소	중	대	④ 호선	소	중	대
동래(4)	5	3		수안	5	3	
충렬사	5	3		영선대	5	3	
윗반송	5	3		안평	5	3	
계	30	18	0				

V-5.

역사내 봉사활동

"부산교통공사 청소년자원봉사"

부산교통공사에서는 청소년들의 건강한 인성형성 및 사회 공동체 의식 함양을 위해 자발적인 봉사활동 참여를 기다리고 있습니다. 청소년 여러분의 많은 참여 바랍니다.

· 문의 : 휴메트로콜센터 1544-5005

· 담당자 : 051-640-7011

· 2017년 7월부터 봉사활동 실적을 보다 편리하고 공식적으로 관리하기 위하여 1365

자원봉사 포털 사이트를 통해 확인서 발급 절차를 진행합니다.

· 원활한 봉사활동 확인서 발급을 위해 1365 자원봉사 포털 사이트(www.1365.go.kr)에 회원가입 후 신청 바랍니다.



① 실명확인

[로그인/아이핀/휴대폰인증]

※ 보호자 이름으로 실명확인 가능

② 예약 신청하기

(봉사자정보/일자/호선/역/시간 선택)

※ 1365 자원봉사 포털 ID 필수 입력

③ 예약 확인하기

(유의사항 확인)

① 신청 역 고객센터 도착

② 출석확인

③ 사전교육 후 봉사활동 실시

① 담당자 확인 및 봉사활동 인증

② 확인서 발급

1365 자원봉사 포털 사이트에서 발급

(주말·공휴일 제외, 봉사활동 완료 3일 후 부터 발급 가능)

☐ 청소년 자원봉사 신청시 유의사항

· 홈페이지를 통한 온라인 신청만 가능합니다.

· 봉사활동은 주말만 가능하며, 봉사활동 시간은 오전 9시~12시, 오후 2시~5시까지만 가능합니다.(1일 최대 3시간)

· 봉사활동 신청 및 취소는 봉사활동일 기준 1일전까지만 가능합니다.
(취소하지 않고 불참 시 7일간 봉사활동 신청이 되지 않습니다.)

· 청소년자원봉사는 중고생(대학생, 초등학생 제외)만 신청 가능합니다.
※ 청소년 이름으로 실명인증이 어려운 경우, 보호자 이름으로 실명인증하여 신청하면 됩니다.

· 신청서 작성 시 참가자 성명란에 꼭 "실제 자원봉사 할 학생이름"을 써줘야 실제 봉사자 이름으로 확인서가 발급됩니다.

· 연락처 작성 시 1365 자원봉사 포털 사이트에 등록된 연락처로 입력하시기 바랍니다.

· 복장은 교복을 원칙으로 하되, 날씨 및 기온변화 등을 고려하여 외투 등 추가 착용 가능합니다.

① 신종코로나바이러스 감염증 확산 방지를 위해 2020년 2월 12일 (수) 부터 청소년자원봉사활동을 잠정중단 하오니 이용에 착오 없으시기 바랍니다.

정확한 재개 일정은 코로나바이러스 확산 추이 등을 종합적으로 검토하여 추후 홈페이지를 통해 공지할 예정입니다. 감사합니다.

○ 잠정중단일 : '20.02.12(수).

참고 : 청소년 자원봉사활동 대상 역사

[2022년 고객의 소리 FAQ 기준]

○ 1호선(22역)

연번	역명	신청인원	연번	역명	신청인원
1	신평역	4	12	양정역	4
2	하단역	4	13	시청역	4
3	고정역	4	14	연산역(1)	4
4	토성역	4	15	교대역	4
5	자갈치역	4	16	동래역	4
6	남포역	4	17	명륜역	4
7	중앙역	4	18	온천장역	4
8	부산역	4	19	부산대역	4
9	범일역	4	20	장전역	4
10	서면역(1)	4	21	구서역	4
11	부전역	4	22	노포역	4

○ 2호선(18역)

연번	역명	신청인원	연번	역명	신청인원
1	장산역	4	10	부암역	4
2	해운대역	4	11	동의대역	4
3	동백역	4	12	개금역	4
4	센텀시티역	4	13	냉정역	4
5	수영역(2)	4	14	주례역	4
6	광안역	4	15	사상역(2)	4
7	남천역	4	16	덕천역(2)	4
8	경성대부경대역	4	17	화명역	4
9	대연역	4	18	양산역	4

○ 3호선(7역)

연번	역명	신청인원	연번	역명	신청인원
1	망미역	4	5	남산정역	4
2	종합운동장역	4	6	구포역	4
3	사직역	4	7	대저역	4
4	미남역	4			

○ 4호선(3역)

연번	역명	신청인원
1	동래역(4)	4
2	영산대역	4
3	동부산대학역	4

V-6.

문화행사 신청

답

- 행사장소 : 도시철도 전 역사 내 시설(소방 관련시설, 임대매장 등) 및 고객의 동선에 지장을 주지 않는 범위내의 모든 장소
- 승인대상 : 공공기관 및 비영리 법인단체, 학교, 상업성이 없는 개인 등
- 승인분야 : 공연,전시,건강검진,체험행사,캠페인 등 비영리, 공익성 문화행사
- 승인가능행사
 - 개인 또는 단체의 건전한 취미활동 행사
 - 공익성 및 공공성이 포함된 홍보 캠페인
 - 지역주민과의 유대를 강화 할 수 있는 행사
 - 학교의 동아리 활동 등 비상업적인 행사
 - 기타 공사에서 승인한 행사
- 승인 불가 행사
 - 영리를 목적으로 하는 모든 행사
 - 홍보캠페인을 빙자한 회원 모집 행사
 - 사기업의 영업행위 및 홍보활동(회원모집, 물품증정 등)
 - 모금 및 상행위 등 활동(단 공사에서 승인한 행사는 제외)
 - 이용객에게 불편 및 불쾌감을 주는 행사(지나친 소음발생, 다수의 민원발생 행위 등)
 - 안전사고의 우려가 있는 행사
 - 선교를 목적으로 하는 종교 관련 행사
 - 사회적 이슈가 되는 캠페인 관련 행사
- 신청기한 :
 - 행사일 10일전까지,1개월 이내의 행사만 신청가능
 - 캠페인은 역당 1개월내 5일 초과 불가, 동일행사 경우 2개역까지 신청 가능
- 승인절차
 - 문화행사(홈페이지) 신청 → 적합성 심사 → 승인 및 불가 → 행사진행
 - 서면역,연산역,미남역 공연행사는 잠정 중단(실내 공연 재개 보류)
 - 행사일정은 협의조정 후 홈페이지의 공연일정 안내에 게시

V-7.

역명(제정, 개정, 병행표기역명 등) 관련

답

- 역명 제·개정 기준
 1. 일반적으로 가장 많이 불려지는 명칭
 2. 해당지역과 연관성이 뚜렷하고 지역실정에 부합되는 명칭
 3. 행정동명, 법정동명, 옛 지명 및 자연마을 명칭
- 역명 제·개정 절차
 - 지역주민 및 관련기관의 의견수렴과 역명심의위원회 심의의결을 통해 결정
 - 역명심의위원회 : 공무원, 시의원, 향토사학자 등 전문가 11인 이내
 - ※ 공사 추천 4인, 부산시 추천 3인, 시의회 추천 3인
- 병행표기역명
 - 공공기관 등 공익적 성격을 띠고 있는 기관명은 역명심의위원회 심의·의결 결과에 따라 무상표기
 - 일정기준에 부합되는 사립대학, 종합병원, 백화점 등 다중이용 상업시설은 경쟁입찰을 통해 사용료를 부담하는 조건으로 유상표기
- 주관부서 : 신설구간(건설계획처), 운영구간(영업처)

V-8.	4호선에는 어떤 차량이 운행되나요?
답	
<p><input type="checkbox"/> 기존 전동차보다 작고 버스보다는 큰 국내최초 고무차륜 형식의 경량전철 차량이 운행됩니다.</p> <p><input type="checkbox"/> 차량의 특징</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 저소음, 친환경 차량 : 복잡한 도심형 도시철도차량 ○ 고무차륜형식 차량 : 국토해양부 정책개발 차량 (세계4번째, 국내 최초) ○ 완전무인운전 차량 : 10년 이상 상업운행 실적을 보유한 검증된 시스템 ○ 탈선우려 없음 : 탈선이 불가능한 측방안내방식 차량 	

V-9.	안전체험장을 이용하려면 어떻게 해야 되나요?
답	
<p><input type="checkbox"/> 안전체험장 운영장소</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 노포차량사업소(1호선) ○ 호포차량사업소(2호선) <p><input type="checkbox"/> 신청방법</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인터넷 신청 공사홈페이지 > 고객참여 > 도시철도체험학습 > 예약신청 ○ 안내문의 <ul style="list-style-type: none"> - 노포차량사업소(1호선) : 051-509-4313 - 호포차량사업소(2호선) : 055-370-0111 <p><input type="checkbox"/> 운영기준</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대 상 : 유치원(만5세 이상)초·중·고등·대학생 및 일반인 단체(1회 20~60명) ○ 개방시간 : 매주 월요일 ~ 금요일(10:00~16:00 공휴일제외) ○ 소요시간 : 1시간 30분 [홍보 및 안전교육(30분), 견학(20분), 체험 및 실습(40분)] ○ 운임부담 : 신청자 부담(체험은 무료) 	

V-10. 도시철도 4호선 탐방학습

답

○ 신청방법

- 공사 홈페이지에서 견학코스 신청하고 담당자 승인 후 단체 승차권을 이용하여 견학 실시
공사홈페이지 > 고객참여 > 도시철도체험학습 > 예약신청
- 예약문의 : 경전철사업소(051-605-0116)

○ 경전철홍보관

· 운영기준

- 대상 : 유치원(만 5세 이상), 초·중·고·대학생, 일반인 단체, 유관기관 종사자 등 (1회 20명 이상, 1회 관람인원이 40명 이내일 때 충분한 설명이 가능합니다.)
- 개방시간
 - 경전철 홍보관 : 월~금(10:00~17:00), 공휴일·공사 지정 휴일 제외
 - 휴메트로 테마공원 : 09:00~18:00 (단, 동절기 이용가능시간: 09:00~17:00)
- ① 홍보관 이용자 중 단체를 제외한 일반 이용(20명 내)은 개방시간 내 자율 관람 가능

· 안내순서

안평차량기지에 도착하면 직원이 친절히 안내해 드립니다.



○ 동래읍성 임진왜란 역사관

· 기본현황

- 위치 : 4호선 수안역 대합실(지하 1층)
- 규모 : 대합실 전체 3,806㎡ 중 전시면적 1,029㎡(311평)
- 시설물 : 동래읍성, 임진왜란 특별 전시관 무기체험 및 영상전시실
- ① 전시품목 : 동래부순철도, 활갑, 해자 등 397점, 기획전시 11점 등



○ 탐방학습 패키지

· 역사와 미래가 공존하는 4호선으로 탐방학습 오세요!

어린이 및 청소년들이 부산의 역사가 스며있는 동래읍성 임진왜란 역사관 및 총렬사 등을 둘러보고, 세계 4번째 미래형 도시철도 무인경전철의 우수성을 동시에 경험해 볼 수 있는 4호선 탐방학습 패키지 코스에 여러분을 초대합니다.

· 운영기준

- 대상 : 단체 20인 이상
- 일자 : 화요일~금요일
※ 매주 월요일 : 동래읍성임진왜란역사관 휴관
- 개방시간 : 10:00~17:00

· 안내순서

- 단체승차권(20인 이상) 1매로 A코스 또는 B코스를 선매적으로 이용



○ 휴메트로 테마공원

· 기본현황

- 위치 : 안평차량기지 입구
- 규모 : 7,624.70㎡(2,310평)
- 식재 : 소나무, 철쭉 외 37종 14,210주
- 시설물 : 놀이시설 외 9종(화장실 1개소)

· 주요시설

- 잔디마당 : 목재스탠드 및 잔디광장(660㎡, 200평)
- 숲돌이 축구장 : 천연를 잔디 어린이 풋살장(375㎡, 114평)
- 모험놀이시설 : 어린이용 놀이 시설
- 어드벤처 놀이시설 : 조합놀이대 등 어린이 종합 놀이터

V -11. 고객사랑 승차권 관리 계획

답

□ 고객사랑 승차권 관리계획

○고객사랑 승차권 지급 후 지급사유 운영사업소 통보 : 전 역

- 민원사항(공사귀책사유), 고객사랑 승차권 지급수 및 잔고

[주요 민원사항 영업처 통보]

○고객사랑승차권 지급 시 주의사항

- 열차운행불능 및 열차운행 지연(제58조)의 사유로 고객사랑승차권 지급 불가

【여객운송규정】

제22조의3(고객사랑승차권의 교부) ① 공사의 명백한 귀책사유로 민원을 제기한 고객에게 고객사랑승차권을 제작·교부할 수 있다. 다만, 제58조의 사유로 인한 경우에는 그러하지 아니하다.

제58조(열차운행불능 및 지연등 경우의 처리) 여객이 여행시작 후 열차의 운행 불능 등의 사유로 인하여 여행을 계속 할 수 없을 때에는 여객운임반환을 청구할 수 있다