

1

복지교통카드 관련

답

□ 복지교통카드 관련

○ 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

○ 양산시 복지교통카드 시행

- 신청장소 : 양산시 주민등록등본상 읍/면/동 행복복지센터

○ 부산김해경전철

- 장애인, 국가유공자에 부산복지교통카드로 이용가능(무임)

- 65세 이상 어르신은 어른 운임을 징수

2

단체승차권, 정기승차권, 주문제승차권

답

□ 단체승차권 (2023.5.15. 제도 변경)

- 20인 이상 동일한 구간 및 경로를 함께 여행하는 경우 발매
- 공사 홈페이지 단체승차권 예약→역에 방문하여 현금으로 납부

구 분	할인율(교통카드기준)	비고
어른(만 19세 이상)	10%	종이승차권 기준 할인율: 18~20%
청소년(만13세 이상, 18세 이하)	10%	
어린이(초등학생, 유아단체 포함)	10%	

- ※ **내용 삭제** : 어른, 청소년, 어린이 순으로 20명당 1명씩 무임 삭제
- 운임납부 후 여행시작 전, 통용기간 내 여행취소 시 수수료 없음 (여행개시일 경과 시 운임 환불 불가)

□ 정기승차권 (2023.5.15. 제도 변경)

종 류	운 임	이 용
7일권	21,000원	7일간 구간 제한 없이 20회까지 사용
1개월권 (30일)	60,000원	30일간 구간 제한 없이 60회까지 사용
1일권	한시적 발매중지	'23.8.~: 모바일 앱 형태 정기승차권(1일) 도입 예정

□ 주문제 승차권 (2023.4.1. 폐지)

- 주문제 승차권 반환 : 2023.5.15.~ 12.31.

- (수 수 료) 면 제: 공사 사정에 의한 사용 중단으로 부과 면제
- (반환방법) 전액 현금 환불: 액면금액 사용잔액에 할인율(15%) 공제 후 반환
* **여객운임반환확인서** 작성
- (반환산식) 환불금액(원) = 액면금액 사용잔액(원) × 0.85
 - * 잔액확인이 불가능한 경우: 고객진술을 기반으로 잔액 산정
 - ** 운임조정의 경우: 조정 전·후와 동일하게 기 발행한 액면금액 사용잔액 기준 반환

3

물품 보관함 관련

답

□ 물품보관함 크기 및 요금 현황

구분		소	중	대	특대
기본가격(원)		2,000	3,000	4,000	5,000
사이즈(cm) (너비·높이·깊이)	구형	30×42×55	40×42×55	50×42×55	60×42×55
	신형	37×27×55	37×37×55	37×57×55	37×87×55

* 1호선 신형 물품보관함 설치 역사 : 자갈치, 남포, 부산, 범내골, 서면, 시청, 연산, 동래, 부산대

□ 추가요금

구형 현금만 가능	당일 자정(24:00이후) 요금(소 2,000원/ 중 3,000원/ 대 5,000원)이 추가되며 추후에 물품을 찾을 때 납부 예) 23:50분에 소형 물품보관함 사용 시 기본 2,000원에 24:00시를 기하여 2,000원이 추가되어 4,000원이 됩니다			
	구분	기본 요금	추가 반복 요금1 4시간 이후 12시간까지 1시간마다 반복 추가 과금	추가 반복 요금2 12시간 이후 12시간마다 반복 추가 과금
신형 현금카드 가능	소형	2,000	+300	+2,000
	중형	3,000	+400	+3,000
	대형	4,000	+500	+4,000
	특대형	5,000	+600	+5,000

□ 역별 물품보관함 현황

* 공사 홈페이지>이용안내>편의시설>물품보관함

역명	소	중	대	특대	역명	소	중	대	특대
다대포해수욕장	10	8		4	다대포항	10	8		2
동매	10	8		2	하단	10	16		4
괴정	10	8		4	동대신	10	4		2
토성	10	8		4	자갈치	34	42	4	27
남포	33	45		42	중앙	10	16		4
부산	18	52	6	36	초량	10	8		4
부산진	10	8		4	범일	10	16		4
범내골	6	8		4	서면(1)	36	60	12	34
부전	10	12		4	양정	10	8		2
시청	6	10		3	연산(1)	6	14		5
동래(1)	9	14		6	명륜	10	8		2
온천장	10	8		4	부산대	12	26		9
장전	10	8		2	남산	10	8		2
노포	10	8		2	1호선 물품보관함 위탁운영업체 : 위드락카(051-440-2100)				
계	340	439	22	222					

4

유실물 센터

답

☐ 유실물 센터 관련 (공사 홈페이지 기준)

- 센터위치 : 서면역 고객센터센터 내(대표전화 640-7339)
(서면역 대합실 1·2호선 교차지점)
- 근무인원 : 직원 1명, 공익근무요원 4명
- 운영시간 : 09:00 ~ 18:00(월~금)

☐ 유실물 응대 요령

○ 역 내 유실물

- 승객) 즉시 역무안전실 신고
- 역) 해당역 확인 요청 및 유실물센터 · LOST 112 안내

○ 열차 출발 직후 분실 사실 인지한 경우

- 승객) 즉시 역무안전실 신고
- 역) 열차 이용시간, 이용 위치(몇 번째 칸) 확인 후 유실물 수배

○ 분실 사실을 늦게 알게 된 경우

- 종착역 또는 유실물센터 신고, LOST 112 안내

☐ 유실물 현황 조회

○ 경찰청 유실물 통합포털 운영(LOST 112)

- 공사 홈페이지 > 이용안내 > 유실물센터 > LOST 112

5

정보공개 청구방법(정기권 카드 이용내역 조회 요청 등)

답

□ 정보공개 청구방법(정기권 카드 이용내역 조회 요청 등)

○ 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 직접 방문하여 청구 가능

○ 정보공개청구서 접수후 처리절차

- 정보공개 여부 결정 통지 법정기한 : 청구일로부터 10일

6

정기승차권 등 현금영수증 안내

답

□ 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

□ 소득공제 : 교통카드(마이비, 하나로 카드 등)

- 각 카드사 홈페이지 회원 등록
- 등록 시점 이후부터 공제 가능

7

환승유형별 환승운임

답

- 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	동해선(부산구간)	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)

※ 추가운임(동해선) : 부산구간 10km 초과 시 10km 마다 부과하는 운임

- 도시철도(1구간) ↔ 동해선(울산구간) 환승

고객별	도시철도→동해선(울산구간)		동해선(울산구간)→도시철도		총 운임
	도시철도	동해선(울산구간)	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)

※ 추가운임(동해선)

- 부산구간(부산~월내) 10km 초과 시 10km 마다 부과하는 운임
- 울산구간(월내~태화강) 10km 초과 시 10km 마다 부과하는 운임

※ 광역운임(동해선)

- 부산구간과 울산구간을 연속하여 10km 초과 시 부과

- 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

8

캐시비 카드 환불 관련

답

□ 캐시비 고객센터

- 전화번호: 1644-0006 (상담시간: 평일 09시~18시)

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 접수하시면 됩니다.

*외형상 훼손(휘어짐/금/노후/편칭/DIY분해)이 있을 경우 잔액만 환불 가능

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)
- 신한/우리ATM : 잔액 50만원 이하 환불가능(환불 수수료 500원)
- 단, 환불봉투를 통해 접수가 가능하나 실물카드는 반환되지 않으며 카드값도 환불되지 않음(전량 폐기)
또한 충전금 부분 환불 불가하며, 전액 환불만 가능

9

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
(5분 내 동일역 재개표 가능)
- 도시철도 이외 버스, 김해경전철, 동해선과의 환승 불가
- 사용 유효기간 설정으로 만 6세 초과되는 시점부터 자동 사용 중지됨

○ 신청 자격

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

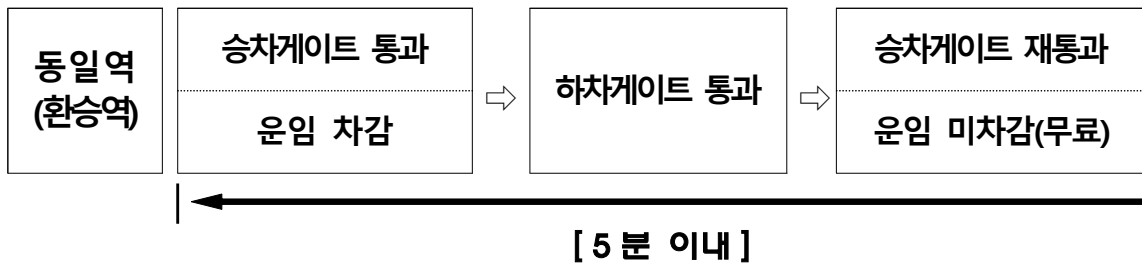
10

동일역 5분 이내 재개표

답

○ 동일역(환승역 포함) 5분 이내 재개표시(승차→하차→승차)

- 방향착오 등 5분 이내 게이트 재개표시 운임 무료



- 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

○ 대상 승차권 : 교통카드 및 QR 종이승차권

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	
승 차 권	QR승차권	재개표 가능	

11

교통카드 이중개표(중복결제) 운임 반환

답

○ 교통카드 이중개표(중복결제) 시 운임 반환

- 동일인이 소지한 2장 이상의 교통카드가 동일역에서 5분 이내 2회 이상 개표(결제)된 경우, 발생일 포함 7일 이내 발생한 역에 운임반환 청구가능

○ 반환 조건

- 동일역에서 개표(결제): 개표한 역이 서로 다른 경우 해당되지 않음
- 2개 이상의 교통카드 사용, 2회 이상 개표된 경우

- ① 2개 이상의 선후불카드 동시(5분 이내) 개표 시
- ② 선후불교통카드와 정기권이 동시(5분 이내) 개표 시
- ③ 선후불교통카드와 복지교통카드 동시(5분 이내) 개표 시
(단, 선후불교통카드로 타 교통수단으로 환승한 경우 반환 불가)
- ④ 환승할인적용카드와 선후불교통카드(5분 이내) 개표 시

카드
기본운임
반환

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

- 선후불교통카드, 정기권, 복지교통카드, 모바일앱카드 등 반드시 사용 기록 확인 가능한 교통카드여야 함. (종이승차권, 우대권 비해당)
- 이중개표 발생일을 포함하여 7일 이내 청구한 경우

○ 예외적 운임반환

- 무임대상자가 소지한 선후불교통카드가 개표(결제)된 경우 반환대상 ③에 준하여 카드 기본운임 반환
단, 승차 이전에 발생 역으로 알리는 경우에 한하여 반환 (승차 이후에는 반환 불가)

12

여행방향 착오 등에 대한 처리

답

○ 근거 : 여객운송약관 제11조의2 (2023.4.1. 신설)

- ① 여객이 여행방향 착오 등의 사유로 최초 개표 후 5분 이내 동일한 역에서 동일한 승차권(QR승차권, 카드승차권 및 정기승차권)으로 다시 개표하는 경우 1회에 한하여 승차권의 기본운임 부과 또는 횡수 차감을 면제합니다.
- ② 여객이 착오 등의 사유로 목적지를 지나친 경우에는 그 사실을 직원에게 사전에 신고하여 사실여부가 인정되었을 때에 한하여 정당한 방향으로 재입장 할 수 있습니다.

13

열차 내 자전거 휴대 승차

답

○ 자전거 휴대승차 개요

- 주요내용 : 각 변의 길이(길이, 너비, 높이)의 합이 150cm
또는 중량이 25kg을 초과하는 물품은 역구내 또는
열차 내 휴대할 수 없으나, 예외에 해당

* 근거 : 여객운송약관 제14조, 제14조2

접이식 자전거(허용)	비접이식 자전거(예외적 허용)
“접힌 상태의” 접이식 자전거	<p>※ <u>2012년 7월부터 전호선 토·일·공휴일</u> <u>영업 시간대 휴대승차 가능</u></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 뒀칸 지정 운영

- 준수사항

1. 지정한 위치(차량의 맨 뒀칸)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.

14

부산광역시 다자녀가정 운임 할인 정책

답

○ 도시철도 운임 할인 대상 “다자녀가정”

여객운송약관

제6조(여객운임의 감면)

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 부산광역시가 발급·증명한 카드에 등재된 여객에 대하여는 운임의 50% 범위 내에서 할인 할 수 있습니다.

※ 세대원 중 주소 이전 시 혜택 없음.

○ 할인조건 : 가족사랑카드 소지고객에 한함

○ 가족사랑카드 신청방법

┌ 신청기관 : 부산시 행복복지센터(신분증 지참 방문 신청), 모바일신청

└ 신용카드 : 신한카드 홈페이지, 전화신청(080-700-2108)

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

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