I·SEOUL·U
너와 나의 서울

공공자전거 종합현황

2019. 10.

서울시설공단 | 공공자전거운영처

목 차

1. 사업개요 1

2. 일반현황 8

3. 운영 · 관리현황 10

4. 기타 통계자료 12

공공자전거운영처

Ⅰ 사 업 개 요

☐ 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

○ 2019. 6 ~ : 공공자전거 추가 확대 운영(25개 자치구, 자전거 25,000대)

- 자전거 25,000대, 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.

▢ 대행 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.)

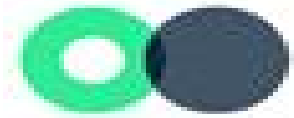
- 대행기간 : 2017. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. (2년)

○ **서울특별시 공공자전거 관리운영 대행 협약 체결에 따른 협약체결 조치**('18.12.31.)

- 대행기간 : 2019. 1. 1. ~ 2020. 12. 31. (2년)

▢ 시설물 현황

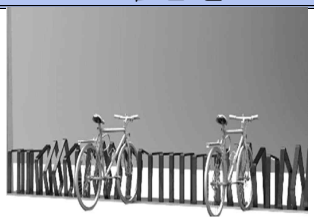
○ **서울형 공공자전거 브랜드**

심 볼	명 칭	브랜드
	따 릉 이	

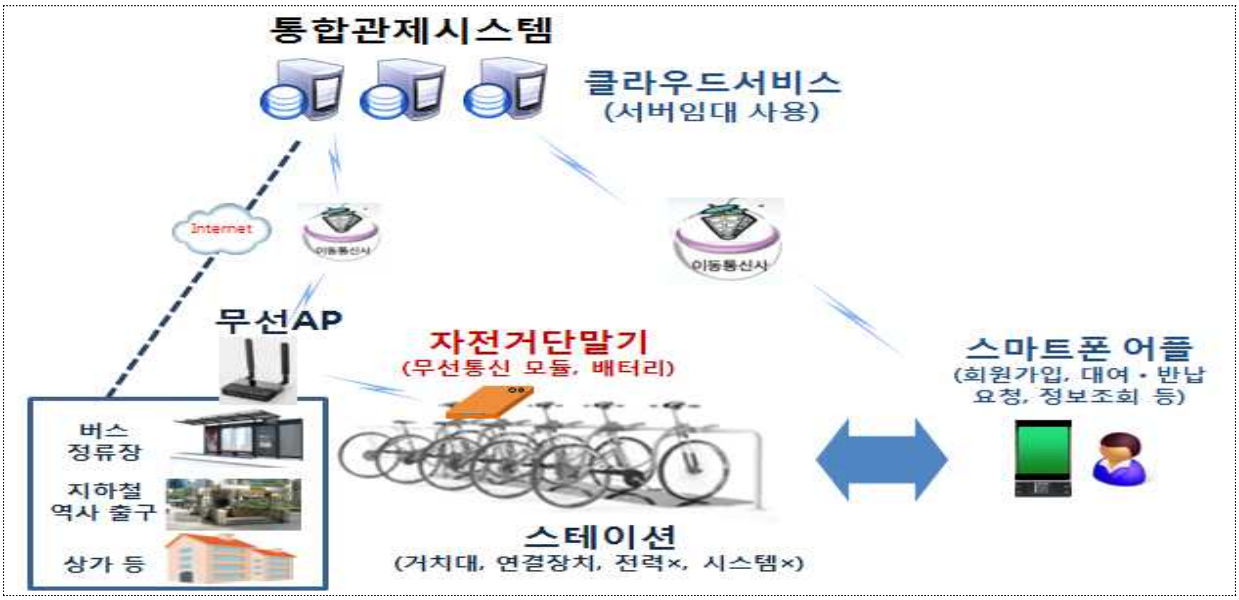
○ **자전거 디자인**

기본형	이색형	
		

○ **대여소 디자인**

기본형	이색형		
	도심순환	가나다	O2 Station
			

○ 시스템 구성도



○ 자전거 및 단말기 주요 제원

자전거		·24인치 휠, 다운튜브형(L자형) 구조 ·도난방지 안장, 3단 기어(내장형), 갈매기형 핸들 ·허브 다이나모 발전기, LED 전조등(조도센서 내장) ·바구니 및 후방 반사판, 케이블 내장형 구조
단말기		·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 (2019. 10. 31. 기준)

자전거(대)	대여소(개소)	거치대(개)	콜센터(개소)	지역센터(개소)	보관소(개소)	차량(대)(배송/정비)
25,000	1,540	19,293	1	13 (상암, 중랑, 4대문, 도봉, 훈련원, 이수, 사당, 개화, 잠실, 천왕, 영남, 천호, 여의도)	3 (종묘, 용산, 구파발)	94 / 6

※ 업무용차량 5대(본사 3대, 관리소 2대) 포함 총 105대 보유

○ 콜센터 및 지역센터, 자전거 보관소 상세 현황

구 분		구 성
콜센터 (103㎡)		· 콜센터 : 운영 1석, 상담 36석 · 콜시스템 1식 : 상담 라이센스 33user · 기타 : UPS 10KV 1대, 통신장비 7대(VPN, NMS, 스위치)
강북관리소		지역센터 5개소, 보관소 3개소
지역센터 (5)	상 암 (460㎡)	· 서울월드컵경기장 남측 브릿지 ***사용료 지급 : 연간 27백만원** **· 강북공공자전거관리소 / 정비센터** ※ 보관 가능대수 : 1,100대
	중 랑 (500㎡)	· 중랑물재생센터 내 ***사용료 지급 : 연간 38백만원** **· 정비센터** ※ 보관 가능대수 : 500대
	4대문 (15㎡)	· 세종로주차장 지하 2층 (구 관리사무실)
	도 봉 (245㎡)	· 도봉산역 환승센터 1층, 지하 1층 ※ 보관 가능대수 : 500대
	훈련원 (89㎡)	· 훈련원 주차장 지하 2층 257호, 190호 **· 정비센터** ※ 보관 가능대수 : 150대
보관소 (3)	종 묘 (109㎡)	· 종묘주차장 지하 2층 상층 부속시설 창고 ※ 보관 가능대수 : 300대
	용 산 (2,380㎡)	· 용산주차빌딩 지하 1층 ※ 보관 가능대수 : 3,500대
	구파발 (300㎡)	· 구파발역 환승센터 지하 2층 ※ 보관 가능대수 : 400대
강남관리소		지역센터 8개소
지역센터 (8)	이 수 (443㎡)	**· 강남공공자전거관리소 / 정비센터**
	사 당 (13㎡)	· 사당역 공영주차장 내
	개 화 (814㎡)	· 개화역 환승센터 1층 **· 정비센터**
	잠 실 (14㎡)	· 잠실역 공영주차장 지하 1층
	천 왕 (58㎡)	· 천왕역 환승센터 지상 2층
	영 남 (5,565㎡)	· 영남주차장 지하 2·3층 상·하부 **· 정비센터** ※ 보관 가능대수 : 6,600대
	천 호 (733㎡)	· 천호역 공영주차장 (지하 2층 천호역과 강동역 사이 연결통로) ※ 보관 가능대수 : 1,100대
	여의도 (18㎡)	· 서울시 교통지도과 강서지역대내 컨테이너 ※ 보관가능대수 : 50대

○ 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

사전조사	⇒	후보지 선정	⇒	현장실사	⇒	최종선정(확정)
·市 자체 후보지 선정 ·자치구 후보지 제출 ·따릉이 회원 의견수렴		·설치목표 1.5배 후보지 선정		·市·공단 합동 조사		·시민의견수렴 ·토지·전기 사용 협의 후 최종결정

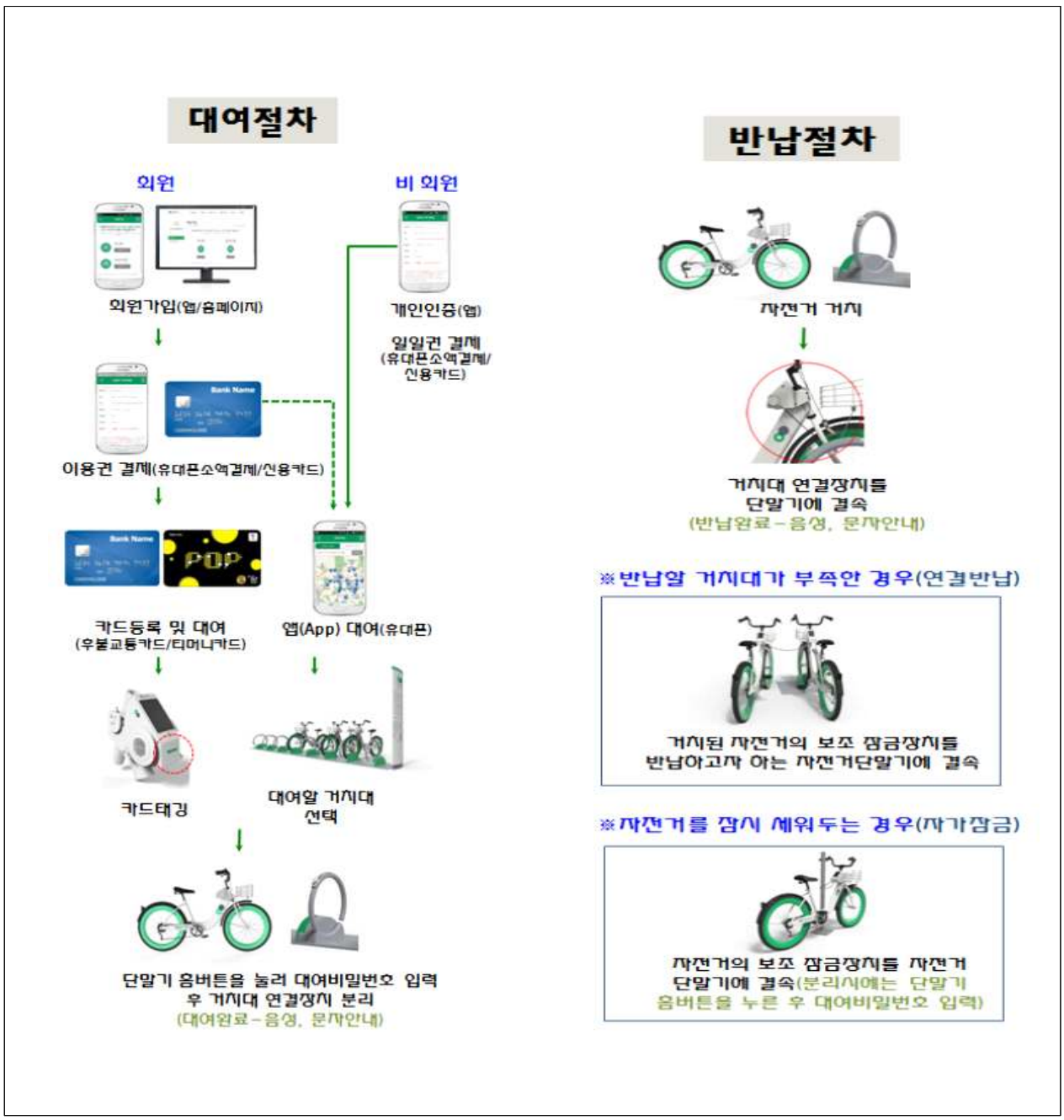
○ 대여소 및 거치대 현황 (2019. 10. 31. 기준)

구 분		대여소(개소)	거치대(개)	비 고
총 계		1,540	19,293	
강북관리소	소 계	769	9,461	
	1. 강북구	39	451	
	2. 광진구	60	793	
	3. 노원구	67	850	
	4. 도봉구	35	423	
	5. 동대문구	51	653	
	6. 마포구	81	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
대여소(개소)	1,540	1,537	1,540	1,540	1,540	1,540	1,540	1,540	1,540	1,540	1,540
자전거(대)	12,711	10,523	10,782	12,669	14,407	13,704	14,015	13,771	12,807	11,361	13,066

▢ 이용방법



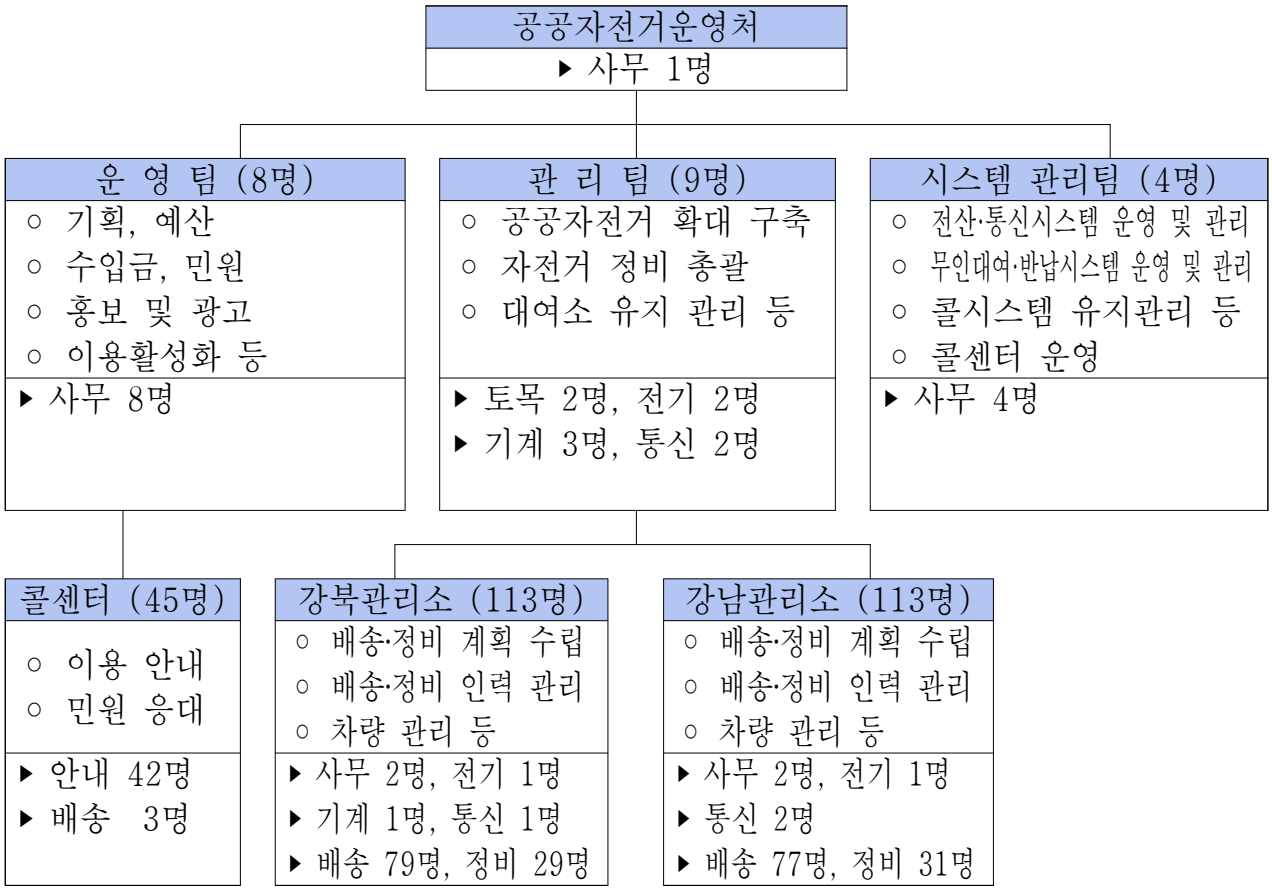
▢ 2019년 주요사업 개요

<table>
<tr><th rowspan="2">구 분</th><th rowspan="2">사 업 명</th><th rowspan="2">주 요 내 용</th><th colspan="2">추진계획</th></tr>
<tr><th>계획수립</th><th>실행</th></tr>
<tr><td rowspan="2">안전
경영</td><td>시민과 함께하는
자전거 안전교육</td><td>○ 따릉이 이용시민 대상 자전거 안전교육 실시
○ 따릉이 이용방법 및 장애 발생 시 상황별 조치사항 등 안내</td><td>1~3월</td><td>4~10월</td></tr>
<tr><td>대여소 내 안전 캠페인 홍보문구 설치</td><td>○ 이용수요가 많고, 안전사고가 우려되는 대여소를 선정하여 안전캠페인 홍보문구 설치</td><td>1월</td><td>2~6월</td></tr>
<tr><td rowspan="6">고객
만족
경영</td><td>공공자전거 확대 구축을 통한 이용시민 서비스 확장</td><td>○ 촘촘한 대여소 설치를 통한 대중교통과의 연계성 및 주거지역 접근성 강화
<table><tr><th>구 분</th><th>2018년</th><th>2019년</th><th>증 감</th></tr><tr><td>자전거</td><td>20,000대</td><td>30,000대</td><td>10,000대</td></tr><tr><td>대여소</td><td>1,540개소</td><td>2,140개소</td><td>600개소</td></tr></table></td><td>2~5월</td><td>6~11월</td></tr>
<tr><td>상담품질 제고를 위한 콜시스템 개선</td><td>○ 기능별 역할분리(서버 5대 운영)를 통한 콜시스템 구축
○ 시민과 소통하는 상담 프로그램 구축
- SMS(문자발송), MO(사진전송) 서비스 등</td><td>1~2월</td><td>4~6월</td></tr>
<tr><td>이용자 안전 민 편의성 확보를 위한 자전거 품질 업그레이드</td><td>○ 안장 높이조절장치 간편조절 방식으로 개선
○ 태양광 충전 후미등 장착</td><td>-</td><td>8~12월</td></tr>
<tr><td>이용자가 편리한 앱기능 개선 및 마일리지 확대</td><td>○ 사용자 편의성 향상을 위한 메뉴 검색 및 퀵메뉴 적용
○ 환승 마일리지 적립 대상 확대(2020년)
- (기존) 365일권 → (변경) 정기권 전체</td><td>1~3월</td><td>4~11월</td></tr>
<tr><td>서울 명소 따릉이 길 발굴 및 홍보</td><td>○ 테마별 자전거길(한강, 고궁, 전통시장 등) 안내 팜플렛 제작 및 배포</td><td>2~3월</td><td>3~12월</td></tr>
<tr><td>그림자 조명을 활용한 따릉이 대여소 홍보</td><td>○ 홍보효과를 극대화할 수 있는 대여소를 선정하여 그림자 조명을 활용한 따릉이 홍보 및 자전거 안전수칙 안내</td><td>1~2월</td><td>3~12월</td></tr>
<tr><td rowspan="2">효율
경영</td><td>행복한 골목, 따릉이 자전거방 운영</td><td>○ 서울시와 자치구 협업을 통한 어르신 따릉이 봉사단 운영
○ 소규모 민간 자전거 대리점에 따릉이 정비 업무 위탁을 통한 골목상권 활성화</td><td>1월</td><td>2~12월</td></tr>
<tr><td>배송·정비 효율화를 위한 보관소 및 센터 확충</td><td>○ 따릉이 확대 구축에 따른 지역센터 및 정비센터, 자전거 보관소 추가 확보</td><td>-</td><td>2~12월</td></tr>
</table>

II 일 반 현 황

□ 조 직

○ 조직도 : 1처 3팀 2관리소



□ 인 원 - 총 294명 (사무·기술 33, 배송 159, 정비 60, 안내 42)

○ 정원(216명) - 사무·기술직 31명, 자전거관리직 185명 ※ 계약직 70명 별도

○ 현원(216명) - 사무·기술직 33명, 자전거관리직 183명 ※ 계약직 78명 별도

(단위: 명)

구 분	계	일반직								계약직
		소계	1급	2급	3급	4급 ~ 8급			자전거 관리직	
						사무	시설	설비		
정 원	216	31	1	2	3	12	3	10	185	78
현 원	216	33	-	1	5	13	2	12	183	
과부족	-	2	△1	△1	2	1	△1	2	△2	
비근무	4	1	-	-	-	1	-	-	3	
실근무 인원	212	32	-	1	5	12	2	12	180	
실과부족	△4	1	△1	△1	2	-	△1	2	△5	

※ 비근무 : 교육파견 1명 (4급~8급 사무 1명), 휴직 3명 (자전거관리직 3명)

※ 자전거관리직 정원 : 배송 104명, 정비 48명, 안내 33명

※ 현 원 : 배송 일반직(102명)·계약직(57명), 정비 일반직(48명)·계약직(12명),안내 일반직(33명)·계약직(9명)

○ **2019년 인력 운영 계획** (정원 기준) : **총 286명** (35명 증가)

(단위: 명)

구 분	2018년				2019년				증감
	소계	일반직	공무직	계약직	소계	일반직		계약직	
						사무·기술직	자전거 관리직		
계	251	26	137	88	286	31	185	70	35
사무실	26	26	-	-	31	31	-	-	5
배송원	143	-	85	58	162	-	104	58	19
정비원	60	-	36	24	60	-	48	12	-
안내원	22	-	16	6	33	-	33	-	11

○ **현장직원 인력 운영 계획**

(단위: 명)

구 분	계	배송원	정비원	안내원	비 고
총인원	255	162	60	33	25,000대 운영 기준
비수기	185	104	48	33	성수기 대비 약 70% 인력 운영

○ **근무형태**

구 분	인원(명)	근무형태	평 일	휴 일
계	286	-	-	-
사무·기술직	31	일근 (휴일 상황근무)	09:00~18:00	09:00~18:00
배송원	162	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
안내원	33	시차교대 (3개조 2교대)	07:00~16:00 13:00~22:00	07:00~16:00 13:00~22:00

※ 휴일 상황근무 : 콜센터 운영 책임자 1명 (사무·기술직)
· 시스템 장애 초동조치, 민원응대, 고장·사고처리 등 긴급상황 대응 등 상황근무
· 배송 및 상담분야 관리

☐ 예산편성 현황

○ 2019년 세입예산 : 7,128백만원
○ 2019년 세출예산 : 32,448백만원

☐ 수입실적 및 사업수지 (2019. 10. 31. 기준)

○ 市세입 : 87억원 (성과목표 : 71.2억원)

○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)	달성률 (B/A)
계	7,128(7,128)	8,717	23,241	38%	122%

※ 수익적 지출 : 자본적 지출 제외

III 운영 · 관리 현황

☐ 이용요금

(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	인당 2,000

※ 2시간 정기권 운영 개시 ('17년 5월 1일부터)
※ 추가과금 : 1시간 초과 시 5분당 2백원 (2시간권은 2시간 초과 시 5분당 2백원)
※ 환승 마일리지 적립 : 자전거 이용 후 30분 이내에 버스/지하철 이용 시 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

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

▢ 이용지역 : 서울시 전역 - 25개 자치구

▢ 이용대상 : 만 15세 이상

< 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	2018년	2019년
환불(건)	393	1,437	2,886	4,147

▢ 사고처리 절차

사고발생	⇒	사고현장 출동	⇒	현장 조치사항	⇒	보험사, 경찰, 119관련
·사고 인지(접수)자 보고(센터장에게 유선, 구두보고)		·인근 배송팀 확인후 사고현장 출동 지시		·현장 확인후 구호조치 (119,경찰신고) ·사고현장 증빙사진 촬영(피해사항,사고전경 등) ·가해 및 피해자 인적 사항, 사고경위 파악 등		·보험사 조사내역 확인 (보험사 조사원, 보험접수 번호 등) ·경찰 출동시 조치사항 확인 (경찰관 연락처 등) ·119 출동시 조치사항 확인 (출동자,환자입원병동 등)

Ⅳ 기 타 통 계 자 료

☐ 운영실적

○ 개 요 (2015. 9. 19. ~ 2019. 10. 31.)

회원가입		이용건수		이용시간	이용거리
총 계	일평균	총 계	일평균		
1,721,760명	1,145명	33,473,509건	22,256건	평균 27분	평균 4.6㎞

○ 이용실적

(단위 : 건) *( )은 일평균

구 분	2015년 9~12월	2016년	2017년	2018년	2019년
이용건수 (일평균)	113,708 (1,093)	1,611,631 (4,403)	5,031,039 (13,784)	10,061,684 (27,566)	16,655,447 (54,788)