

민원 주요 FAQ

구분	분야	민원내용	답변내용
1	소독 (코로나19 방역 제외)	역사 내 소독은 어떻게 시행하고 있나요?	p.1
2		열차 내 소독은 어떻게 시행하고 있나요?	p.1
3	역사청소	역사의 청소 방식이 궁금합니다.	p.1
4		역사의 청소 빈도는 어떻게 되나요?	p.3
5	열차청소	열차청소 방식이 궁금합니다.	p.3
6		열차 청소 빈도는 어떻게 되나요?	p.5
7	역사_ 코로나19 방역	- 소독 방역 철저한가요? - 매일 소독하고 있나요?	p.6
8	열차_ 코로나19 방역	- 어떤 제품으로 방역을 하나요? - 코로나 관련 방역 횟수와 방법을 구체적으로 알려주세요	p.7

※ 민원 답변내용은 하단 참조

소독

① 역사 내 소독은 어떻게 시행하고 있나요?

「역사 내 청소서비스 업무위탁 협의서」 제5조 청소 및 방역 및 「감염병 예방 및 관리에 관한 법률 시행규칙」 제36조 4항에 의거하여 2개월 1회 이상 시행하고 있습니다. * 단, 4월~9월은 월 1회 이상

특히, 수유방은 수시로 적의 시행하고 있습니다.

소독

② 열차 내 소독은 어떻게 시행하고 있나요?

「감염병 예방 및 관리에 관한 법률 시행규칙」 제36조 4항

철도차량의 내부는 1일 1회 살균제·방취제·살충제를 살포하거나, 연막 소독을 실시하여 파리·모기·바퀴벌레 등의 해충이 없도록 방역과 소독을 시행하고 있습니다.

역사청소

③ 역사의 청소 방식이 궁금합니다.

(요약)	「역사 내 청소서비스 업무위탁 협의서」 「별표 1」 품질 목표 및 기준, 이하 1. 품질목표에 의거하여 청소를 시행합니다. 청소 업무범위는 승강장~화장실 등 「역사 내 청소서비스 업무위탁 협의서」 제4조 업무의 범위에 의거 청소를 시행하고 있습니다.
(상세)	[주요 시설물 청소 방법] 1) 화장실 청소 - T형 유리닦이 및 녹색 걸레로 유리 닦기 - 세면대, 수도꼭지, 세면기 내부, 세면대 하부 청소 - 손 건조기 물기 제거 및 필터 청소 - 소변기는 T-크린 세제로 1차, 락스로 2차 청소

-대변기는 T-크린 세제 및 락스로 청소하며 오물의 경우 극세사 걸레로 제거한 후 마른 걸레로 마감합니다.

2) 수유방 청소

- 수유방 청소는 기저귀 교환대, 수유방 내부를 청소하며, 장죽 수세미로 닦고 마른걸레로 마무리

3) 자동발매기 및 물품보관함

- 윗부분 청소는 세제로 세척한 깨끗한 극세사걸레로 닦은 다음 마른 극세사걸레로 마무리

- 뒷부분 및 전면 부분 먼지 제거

4) 게이트(개집표구) 청소

- 주1회 이상 구조토를 이용하여 광택 작업

- 매일 마른 극세사걸레로 닦아 광택을 유지

5) 에스컬레이터 청소

- 푸리원 세제 및 소독용 분무기를 이용하여 벨트 청소

- 바닥 세척용 야자 솔을 이용하여 바닥 청소

- 에스컬레이터 유리는 녹색 극세사걸레와 유리 세정제를 이용하여 청소

6) 엘리베이터 청소

- EV 내·외부 청소 및 불법 광고물, 불법 스티커 제거 시행

7) 계단 및 의자 청소

- 청소도구를 사용하여 먼지 및 세척

- 껌 및 스티커는 수시로 확인하여 제거

8) 맞이방 등 역사 내 바닥 청소

- 먼지 및 쓰레기 청소

- 기름걸레로 광택 유지하며, 음료수가 떨어져 있을 때에는 마포 걸레를 이용하여 청소

역사청소

④ 역사의 청소 빈도는 어떻게 되나요?

「역사 내 청소서비스 업무위탁 협의서」 「별표 1」 품질 목표 및 기준, 이하 2. 품질기준에 의거하여 청소를 시행합니다. 또한, 「역사 내 청소서비스 업무위탁 협의서」 제5조 청소 및 방역에 의거 청소 시행은 연중무휴 작업하며, 「역사 내 청소서비스 업무위탁 협의서」 제21조 품질목표 및 기준 이행에 의거 화장실의 경우 2시간마다 청소함을 원칙(‘한국철도’에서 요구 시 1시간마다 청소)으로 하되, 청결 유지 및 수시로 청결상태를 확인하고 있습니다.

열차청소

⑤ 열차청소 방식이 궁금합니다.

(요약)	열차의 청소는 차량의 내·외부를 깨끗하게 하기 위해 걸레로 닦기, 비로 쓸기, 먼지 털기, 물세척, 진공청소, 스팀청소, 약품세척, 소독, 오물수거 등의 작업으로 이루어져 있습니다. 청소주기를 기준으로 하여 다양한 종류의 청소를 시행하고, 청소 종류에 따라 청소 범위를 상이하게 두어 체계적인 관리가 이루어질 수 있도록 운영하고 있습니다.
(상세)	<p>[차종별 청소 종류 안내]</p> <p>1. <u>고속열차(KTX,SRT)</u></p> <p>청소주기(기간)를 기준으로 하여 반복신속청소(수시), 반복정상청소(1일), 중청소(1개월), 대청소(1년) 등의 청소가 시행되고 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none">* 반복신속청소: 열차운행계획에 따라 반복 운행하는 고속철도 차량에 대하여 반복 장소에서 시행* 반복정상청소: 일일 최초 영업운행 시작 전에 고속철도차량에 대하여 시행* 중청소: 고객에게 양호한 만족감을 제공하고, 이를 청소주기동안 유지하기 위해 고속철도차량의 시설·비품 등에 대하여 시행

- * 대청소: 고객에게 우수한 만족감을 제공하고, 이를 청소주기동안 유지하기 위해 고속철도차량의 시설·비품 등에 대하여 시행

2. 일반열차

청소주기(기간) 및 기준거리에 따라 전반청소(2개월), 일상청소(1일), 반복청소(200km 기준) 등의 청소가 시행되고 있습니다.

- * 전반청소: 약품세척, 물세척, 진공청소 및 실내바닥 연마 등 차량의 특성에 맞게 차량 전반에 걸쳐 묵은 때를 벗기기 위해 시행
- * 일상청소: 열차의 운행계획에 따라 사업에 편성되는 차량에 대하여 사업을 시작하기 전에 시행
- * 반복청소: 반복운행을 하는 열차에 평성된 차량에 대하여 시행

3. 전동열차

청소주기(기간)를 기준으로 하여 일상청소(1일), 전반청소(1개월) 등의 청소가 시행되고 있습니다.

- * 일상청소: 열차의 운행계획에 따라 사업에 편성되는 차량에 대하여 사업을 시작하기 전에 시행
- * 전반청소: 약품세척, 물세척, 진공청소 및 실내바닥 연마 등 차량의 특성에 맞게 차량 전반에 걸쳐 묵은 때를 벗기기 위해 시행

1. 고속열차(KTX,SRT)

운행중 종착역 정차시마다 반복신속청소를 시행하고 있으며, 운행종료 후 열차가 기지 내 입고시 객실, 화장실 등을 전반적으로 청소하는 반복 정상청소를 일 1회 시행중입니다.

2. 일반열차

객실 내부, 화장실 등을 전반적으로 청소하는 일상청소를 일 1회 시행중이며 기준거리(200km) 및 운행 계획에 따라 반복청소를 시행하고 있습니다.

3. 전동열차

운행중 종착역 정차시 및 운행계획에 따라 반복 청소를 시행하고 있습니다. 전동열차의 상판, 의자, 바닥 등의 전반적인 일상청소를 일 1회 시행중이며 한 달을 기준으로 보다 심층적인 전반청소를 시행하고 있습니다.

7 역사방역 관련

- 소독 방역 철저한가요?

- 매일 소독하고 있나요?

- 어떤 제품으로 방역을 하나요?

- 코로나 관련 방역횟수와 방법을 구체적으로 알려주세요

한국철도(코레일) 코로나-19 단계별 조치사항 적용에 의거 ‘심각단계’ 발령 시부터 ~ 별도조치시까지 소독 방역은 일 2회 이상, 고객 접촉 개소는 매일 소독 청소 실행하고 있습니다.

대상 청소 개소는 화장실, 맞이방, 승차권자동발매기 등 철도이용고객 편의시설입니다. 또한, 필요(한국철도 요청)시 역무실 및 직원 처소 등에 대한 소독 방역을 실시하고 있습니다.

소독 시 지급된 보호물품(마스크, 소독복, 보호장갑 등)을 착용하여 소독 하며, 지정된 소독제(퀴터플러스 알파액)를 사용하여 소독하고 있습니다.

- 1 단계 발령 시 : 일 2회
- 1.5단계 발령 시 : 일 2회
- 2 단계 발령 시 : 일 3회
- 2.5단계 발령 시 : 일 3회
- 3 단계 발령 시 : 일 4회

8 열차방역 관련

- 소독 방역 철저한가요?
- 매일 소독하고 있나요?
- 어떤 제품으로 방역을 하나요?
- 코로나 관련 방역횟수와 방법을 구체적으로 알려주세요

코로나-19 철도차량 방역대책 및 한국철도(코레일) 철도차량 특별방역 시행 기준에 의해 방역 및 소독을 시행하고 있습니다.

철도차량 주요 개소(객실,화장실,연결통로)를 중심으로 식약처 인증 소독약(퀴트플러스 알파액)을 사용하여 차량 전체 집중 방역을 실시하고 있습니다. 모든 열차는 고객이 이용하고 난 후 매회 방역이 이루어지고 있습니다. 좌석 및 바닥에 전용 분무기로 소독약을 분사하고 고객이 직접 접촉하게 되는 손잡이, 테이블 등은 손걸레를 사용하여 철저하게 소독하고 있습니다.