

## 달리는 열차에서 수백 명을 응대하는 직업

영화 <부산행>으로 보는  
철도승무원의 근무환경과 위험요소



영화 <부산행>은 자신의 목숨이 위태로운 순간에서도 승객 안전과 운항을 위해 고군분투하는 철도승무원의 노력을 엿볼 수 있는 영화이다. 영화 속에서 철도승무원은 좀비라는 극한 상황 때문에 힘들었지만, 재난이 아닌 일상적인 업무 속에서도 철도승무원의 근무환경은 녹록하지 않다.

글 공주영



©영화 <부산행> 공식 포스터

### #01 매번 달라지는 시간, 역마다 달라지는 승객

철도승무원의 역할은 KTX 개통 이전과 이후에 큰 차이가 있다. KTX가 개통하기 전에는 철도승무원의 주된 업무가 검표와 승차권 확인이었으나, 개통 이후에는 검표보다는 승차 전 고객 맞이, 운행 중 차내 순회 및 서비스 제공 등 승객 서비스 중심으로 변화했다. 철도승무원은 이동 중 승객을 응대한다는 점에서 항공승무원과 비슷해 보이지만, 실제 업무에는 큰 차이가 있다. 항공승무원은 출발부터 도착까지 탑승객이 그대로 유지되지만, 철도승무원은 정차 역마다 승객이 바뀌기 때문에 응대해야 하는 승객 수가 훨씬 많다.

또한 여러 객실을 오가며 장시간 서서 근무하고, 승객의 문의에 허리를 굽혀 응대하거나, 짐을 들어주는 서비스까지 제공한다. 이런 업무 환경으로 인해 하지정맥류, 허리디스크, 족저근막염 등 순환기계 및 근골격계 질환에 노출될 가능성이 높다. 실제로 2020년에는 KTX 승무원이 하지정맥류를 업무상 질병으로 인정받은 사례가 있었다. 당시 근로복지공단은 하루 5시간 이상 서서 근무하고, 하루 18,000보 이상 걷는 등 승무원의 업무 환경이 질환 발생에 영향을 미쳤다고 판단했다.

철도승무원의 또 다른 어려움은 불규칙한 근무 스케줄이다. 운행 시간이 일정하지 않아 불면증과 같은 수면장애와 만성피로에 시달리는 경우가 많다. 특히 교대근무와 야간근무가 반복되면 장기적으로 심장마비, 뇌경색, 심근경색 등 심뇌혈관계 질환을 유발할 위험도 커진다.

### #02 응급 상황 대처 능력까지, 스트레스 관리 필요

영화 <부산행>과 같은 재난 상황까지는 아니겠지만 여러 승객이 타고 내리면서 예기치 못한 응급상황이 생기기도 한다. 움직이는 열차 안에서 응급환자가 생기기도 하고, 난동을 부리는 승객이 나타나는 경우도 있다. 이때 철도승무원은 가장 먼저 상황에 나서 승객과 객실의 안전을 지키고 문제를 수습해야 한다.

04:50 / 25:10

■

■

▲



©영화 <부산행> 공식 스틸컷

이처럼 다양한 돌발 상황을 맞닥뜨리다 보면 철도승무원 은 정신적인 스트레스를 받을 수밖에 없다. 특히 승객의 무례한 행동이 반복될 경우 그 스트레스는 더 크게 쌓인다. 실제로 2015년에는 승객의 성희롱과 욕설로 인해 우울증과 공황장애를 앓게 된 KTX 승무원이 산업재해 인정을 받은 사례가 있었다. 당시 해당 승무원은 검표와 안내 업무 중 반말, 폭언, 성희롱 등으로 지속적인 정신적 고통을 겪었으며, 그 결과 우울증이 발생한 것으로 판단됐다. 철도승무원은 고객 서비스가 중심인 직무 특성상, 항상 친절할 태도와 표정 관리를 유지해야 한다. 육체적인 피로도 크지만, 수많은 승객을 응대하며 겪는 감정적 피로와 정신적 소모 또한 피하기 어렵다.

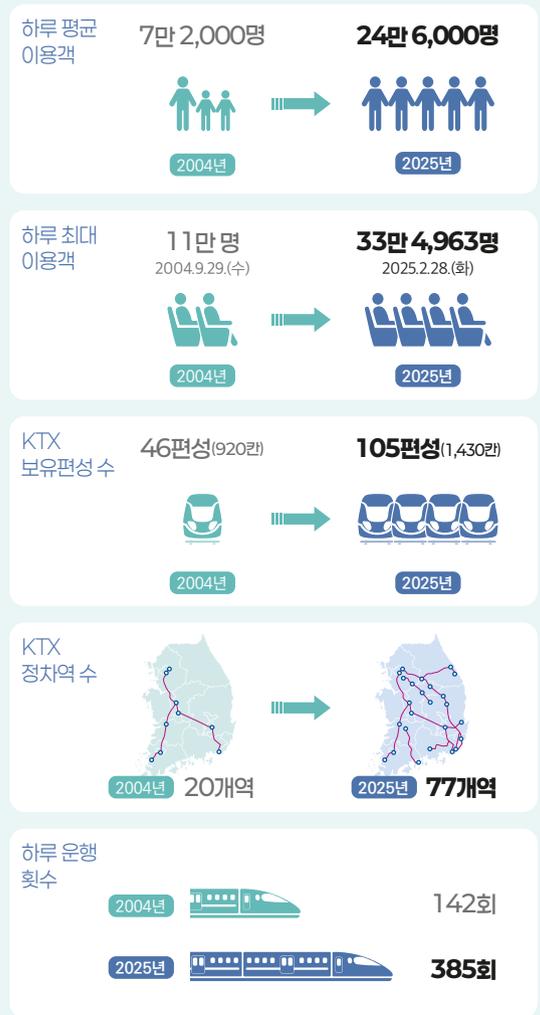
### #03 명절 대이동은 업무 과중의 시기

한국철도공사에 따르면 2025년 KTX 하루 평균 이용객은 24만 6,000명이다. 이런 일일 승객의 수는 명절이나 연휴 때 크게 늘어난다. 2025년 설 연휴 기간의 경우, 하루 평균 43만 명이 KTX를 이용했으며 설 당일인 1월 29일은 47만 명에 달했다. 설 당일만 보자면 2배 가까이 승객이 늘은 셈이다.

명절에 열차를 증편하고 승객이 늘어날수록 철도승무원의 업무강도는 세질 수밖에 없다. 그럼에도 철도승무원은 한국철도공사 자회사에서 고용하는 형태로 노동시간이나 후생복지 등의 처우를 제대로 받지 못하고 있는 실정이다. 이런 불합리에 대한 개선 요구로 2019년에는 KTX와 SRT 철도승무원들이 추석 연휴 기간에 파업을 하기도 했다.

철도는 단순한 교통수단을 넘어 국민의 안전과 편의를 책임지는 공공서비스이다. 열차가 달리는 동안 수백 명의 승객을 살피며 안전관리와 고객센터, 비상 대응을 맡고 있는 것이 철도승무원이다. 또다시 명절을 앞두고 장시간 고강도의 노동과 교대근무, 정신적·육체적인 긴장에 시달릴 철도승무원의 근무환경은 돌이켜 생각해 봐야 할 문제이다. 철도승무원의 전문성과 존엄을 존중할 때, 국민과 닿아 있는 철도 서비스에 대한 신뢰와 품질도 올라갈 수 있다.

### 늘어나는 KTX 운행 및 이용객



자료 출처 한국철도공사 보도자료