

# 2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가

최종보고서

- 충청남도 여객자동차터미널 운영자 부문 -

2012. 10



2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 최종보고서

- 충청남도 여객자동차터미널 운영자 부문 - 2012. 10



2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가  
최종보고서

— 충청남도 여객자동차터미널 운영자 부문 —

2012. 10





# 목 차

제1편 경영 및 서비스 평가 개요 .....	1
제1절 경영 및 서비스평가 개요 .....	3
1. 평가목적 .....	3
2. 법적근거 .....	3
3. 평가의 범위 .....	3
제2절 평가 수행 과정 .....	4
1. 평가 수행 절차 .....	4
2. 평가 일정 및 대상 .....	5
3. 평가단 구성 .....	5
제3절 2012년 경영 및 서비스평가 개선사항 .....	6
1. 경영평가 .....	6
2. 서비스평가 .....	6
제4절 평가체계 및 평가항목 .....	7
1. 평가체계 .....	7
2. 평가항목 .....	8
2.1 경영평가 .....	8
2.2 서비스평가 .....	9
제5절 평가 및 배점방법 .....	10
1. 평가방법 .....	10
2. 배점방법 .....	16
제2편 평가대상 교통운영자 현황 .....	23
제1절 여객자동차터미널 운영자(1군) 운영실태 현황 .....	25
제2절 여객자동차터미널 운영자(2군) 운영실태 현황 .....	26
제3편 평가항목 및 평가기준 .....	27
제1절 평가 항목 및 배점 .....	29

제2절 부문별 세부 평가 기준 ..... 30

- 1. 경영평가 부문 ..... 30
  - 1.1 경영관리 영역 ..... 30
  - 1.2 재무건전성 영역 ..... 36
- 2. 서비스부문 세부 평가기준 ..... 40
  - 2.1 안전성 영역 ..... 40
  - 2.2 편의성 영역 ..... 45
  - 2.3 고객만족 영역 ..... 47

제4편 경영 및 서비스 평가결과 ..... 49

제1절 여객자동차터미널 운영자(1군) 평가결과 ..... 51

- 1. 최종 평가결과 ..... 51
- 2. 경영부문 평가결과 ..... 52
  - 2.1 경영부문 평가결과 종합 ..... 52
  - 2.2 경영부문 영역별 평가결과 ..... 53
- 3. 서비스 부문 ..... 61
  - 3.1 서비스부문 평가 종합결과 ..... 61
  - 3.2 서비스부문 영역별 평가 결과 ..... 62

제2절 여객자동차터미널 운영자(2군) 평가결과 ..... 71

- 1. 최종 평가결과 ..... 71
- 2. 경영부문 평가결과 ..... 72
  - 2.1 경영부문 평가결과 종합 ..... 72
  - 2.2 경영부문 영역별 평가결과 ..... 73
- 3. 서비스부문 평가결과 ..... 81
  - 3.1 서비스부문 평가 종합결과 ..... 81
  - 3.2 서비스부문 영역별 평가 결과 ..... 82

제5편 고객만족도 평가 결과 ..... 91

제1절 여객자동차터미널운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과.... 93

- 1. 여객자동차터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과 ..... 94
- 2. 여객자동차터미널 운영자(1군) 차원별 분석 ..... 95
- 3. 여객자동차터미널 운영자(1군)의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교 ..... 97
- 4. 여객자동차터미널 운영자(1군)의 차원만족도 평가 결과 비교 ..... 98

제2절 여객자동차터미널운영자(1군)별 고객만족도 평가 결과 ..... 99

1. 천안터미널 .....	99
2. 공주종합버스터미널 .....	104
3. 보령종합터미널 .....	109
4. 아산시외버스터미널(주)청람개발 .....	114
5. 서산공용버스터미널 .....	119
6. 논산시외버스터미널 .....	124
7. 금산터미널 .....	129
8. 부여터미널(주)금남고속전용터미널 .....	134
9. 홍성터미널(리산개발) .....	139
10. 예산터미널 .....	144
11. 태안여객터미널 .....	149
12. 당진버스터미널 .....	154
제6편 결론 및 건의사항 .....	159
제1절 결론 .....	161
제2절 건의사항 .....	163
부록(평가결과표) .....	165

# 표 차례

<표 2-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 운영실태 현황 .....	25
<표 2-2> 여객자동차터미널 운영자(2군) 운영실태 현황 .....	26
<표 4-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 최종 평가결과 .....	51
<표 4-2> 여객자동차터미널 운영자(1군) 경영부문 평가결과 .....	52
<표 4-3> 여객자동차터미널 운영자(1군) 체불임금 평가결과 .....	53
<표 4-4> 여객자동차터미널 운영자(1군) 운영인력비율 평가결과 .....	54
<표 4-5> 여객자동차터미널 운영자(1군) 협업인력비율 평가결과 .....	55
<표 4-6> 여객자동차터미널 운영자(1군) 연간매출액 평가결과 .....	56
<표 4-7> 여객자동차터미널 운영자(1군) 산재보험요율 평가결과 .....	57
<표 4-8> 여객자동차터미널 운영자(1군) 경영개선노력 평가결과 .....	58
<표 4-9> 여객자동차터미널 운영자(1군) 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과 .....	59
<표 4-10> 여객자동차터미널 운영자(1군) 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과 .....	60
<표 4-11> 여객자동차터미널 운영자(1군) 서비스부문 평가결과 .....	61
<표 4-12> 여객자동차터미널 운영자(1군) 정류장소의 안전성 평가결과 .....	62
<표 4-13> 여객자동차터미널 운영자(1군) 운행관리원 배치여부 평가결과 .....	63
<표 4-14> 여객자동차터미널 운영자(1군) 버스정차대(베이)수 평가결과 .....	64
<표 4-15> 여객자동차터미널 운영자(1군) 차고지면적 평가결과 .....	65
<표 4-16> 여객자동차터미널 운영자(1군) 테러예방노력 평가결과 .....	66
<표 4-17> 여객자동차터미널 운영자(1군) 터미널 시설편의성 평가결과 .....	67
<표 4-18> 여객자동차터미널 운영자(1군) 터미널 이용편의성 평가결과 .....	68
<표 4-19> 여객자동차터미널 운영자(1군) 고객만족도 평가결과 .....	69
<표 4-20> 여객자동차터미널 운영자(1군) 서비스개선노력 평가결과 .....	70
<표 4-21> 여객자동차터미널 운영자(2군) 최종 평가결과 .....	71
<표 4-22> 여객자동차터미널 운영자(2군) 경영부문 평가결과 .....	72
<표 4-23> 여객자동차터미널 운영자(2군) 체불임금 평가결과 .....	73
<표 4-24> 여객자동차터미널 운영자(2군) 운영인력비율 평가결과 .....	74
<표 4-25> 여객자동차터미널 운영자(2군) 협업인력비율 평가결과 .....	75
<표 4-26> 여객자동차터미널 운영자(2군) 연간매출액 평가결과 .....	76
<표 4-27> 여객자동차터미널 운영자(2군) 산재보험요율 평가결과 .....	77
<표 4-28> 여객자동차터미널 운영자(2군) 경영개선노력 평가결과 .....	78
<표 4-29> 여객자동차터미널 운영자(2군) 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과 .....	79
<표 4-30> 여객자동차터미널 운영자(2군) 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과 .....	80
<표 4-31> 여객자동차터미널 운영자(2군) 서비스부문 평가결과 .....	81
<표 4-32> 여객자동차터미널 운영자(2군) 정류장소의 안전성 평가결과 .....	82
<표 4-33> 여객자동차터미널 운영자(2군) 운행관리원 배치여부 평가결과 .....	83

<표 4-34> 여객자동차터미널 운영자(2군) 버스정차대(베이)수 평가결과 .....	84
<표 4-35> 여객자동차터미널 운영자(2군) 차고지면적 평가결과 .....	85
<표 4-36> 여객자동차터미널 운영자(2군) 테러예방노력 평가결과 .....	86
<표 4-37> 여객자동차터미널 운영자(2군) 터미널 시설편의성 평가결과 .....	87
<표 4-38> 여객자동차터미널 운영자(2군) 터미널 이용편의성 평가결과 .....	88
<표 4-39> 여객자동차터미널 운영자(2군) 고객만족도 평가결과 .....	89
<표 4-40> 여객자동차터미널 운영자(2군) 서비스개선노력 평가결과 .....	90
<표 5-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	93
<표 5-2> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	95
<표 5-3> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	95
<표 5-4> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	96
<표 5-5> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	96
<표 5-6> 여객자동차터미널 운영자(1군)의 차원만족도 평가 결과 .....	98
<표 5-7> 천안터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	99
<표 5-8> 천안터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	101
<표 5-9> 천안터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	101
<표 5-10> 천안터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	102
<표 5-11> 천안터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	102
<표 5-12> 천안터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	103
<표 5-13> 공주종합버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	104
<표 5-14> 공주종합버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	106
<표 5-15> 공주종합버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	106
<표 5-16> 공주종합버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	107
<표 5-17> 공주종합버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	107
<표 5-18> 공주종합버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	108
<표 5-19> 보령종합터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	109
<표 5-20> 보령종합터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	111
<표 5-21> 보령종합터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	111
<표 5-22> 보령종합터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	112
<표 5-23> 보령종합터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	112
<표 5-24> 보령종합터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	113
<표 5-25> 아산시외버스터미널(주)청람개발 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	114
<표 5-26> 아산시외버스터미널(주)청람개발 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	116
<표 5-27> 아산시외버스터미널(주)청람개발 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	116
<표 5-28> 아산시외버스터미널(주)청람개발 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	117
<표 5-29> 아산시외버스터미널(주)청람개발 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	117
<표 5-30> 아산시외버스터미널(주)청람개발 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	118
<표 5-31> 서산공용버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	119

<표 5-32> 서산공용버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	121
<표 5-33> 서산공용버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	121
<표 5-34> 서산공용버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	122
<표 5-35> 서산공용버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	122
<표 5-36> 서산공용버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	123
<표 5-37> 논산시외버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	124
<표 5-38> 논산시외버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	126
<표 5-39> 논산시외버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	126
<표 5-40> 논산시외버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	127
<표 5-41> 논산시외버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	127
<표 5-42> 논산시외터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	128
<표 5-43> 금산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	129
<표 5-44> 금산터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	131
<표 5-45> 금산터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	131
<표 5-46> 금산터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	132
<표 5-47> 금산터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	132
<표 5-48> 금산터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	133
<표 5-49> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 ·	134
<표 5-50> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 ····	136
<표 5-51> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 ····	136
<표 5-52> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 ·	137
<표 5-53> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 ·····	137
<표 5-54> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 ·····	138
<표 5-55> 홍성터미널(리산개발) 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	139
<표 5-56> 홍성터미널(리산개발) 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	141
<표 5-57> 홍성터미널(리산개발) 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	141
<표 5-58> 홍성터미널(리산개발) 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	142
<표 5-59> 홍성터미널(리산개발) 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	142
<표 5-60> 홍성터미널(리산개발) 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	143
<표 5-61> 예산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	144
<표 5-62> 예산터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	146
<표 5-63> 예산터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	146
<표 5-64> 예산터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	147
<표 5-65> 예산터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	147
<표 5-66> 예산터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	148
<표 5-67> 태안여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	149
<표 5-68> 태안여객터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	151
<표 5-69> 태안여객터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	151
<표 5-70> 태안여객터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	152

<표 5-71> 태안여객터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	152
<표 5-72> 태안여객터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	153
<표 5-73> 당진버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	154
<표 5-74> 당진버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과 .....	156
<표 5-75> 당진버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과 .....	156
<표 5-76> 당진버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과 .....	157
<표 5-77> 당진버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과 .....	157
<표 5-78> 당진버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	158

# 그림 차례

<그림 5-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	93
<그림 5-2> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	94
<그림 5-3> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	97
<그림 5-4> 천안터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	99
<그림 5-5> 천안터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	100
<그림 5-6> 공주종합버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	104
<그림 5-7> 공주종합버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	105
<그림 5-8> 보령종합터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	109
<그림 5-9> 보령종합터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	110
<그림 5-10> (주)청람개발 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	114
<그림 5-11> 아산시외버스터미널(주)청람개발 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	115
<그림 5-12> 서산공용버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	119
<그림 5-13> 서산공용버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	120
<그림 5-14> 논산시외버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	124
<그림 5-15> 논산시외버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	125
<그림 5-16> 금산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	129
<그림 5-17> 금산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	130
<그림 5-18> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	134
<그림 5-19> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	135
<그림 5-20> 홍성터미널(리산개발) 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	139
<그림 5-21> 홍성터미널(리산개발) 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	140
<그림 5-22> 예산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	144
<그림 5-23> 예산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	145
<그림 5-24> 태안여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	149
<그림 5-25> 태안여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	150
<그림 5-26> 당진버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	154
<그림 5-27> 당진버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	155

# 제1편 경영 및 서비스 평가 개요

편집상 여백

## 제1절 경영 및 서비스평가 개요

### 1. 평가목적

- 대중교통 운영자의 경영 상태와 대중교통 운영자가 제공하는 서비스에 대한 평가를 통해 대중교통 운영자에 대한 합리적 지원근거를 마련하고, 재무 구조의 건전화 및 자율경쟁 등을 통한 서비스 개선을 도모하여 건전한 대중교통 육성·발전 및 대중교통의 이용을 활성화하기 위함

### 2. 법적근거

- 『대중교통의육성및이용촉진에관한법률』 제18조, 동법 시행령(이하“영”이라 한다) 제21~23조
- 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 요령(국토해양부훈령 제839호, 2012. 6. 26 개정)

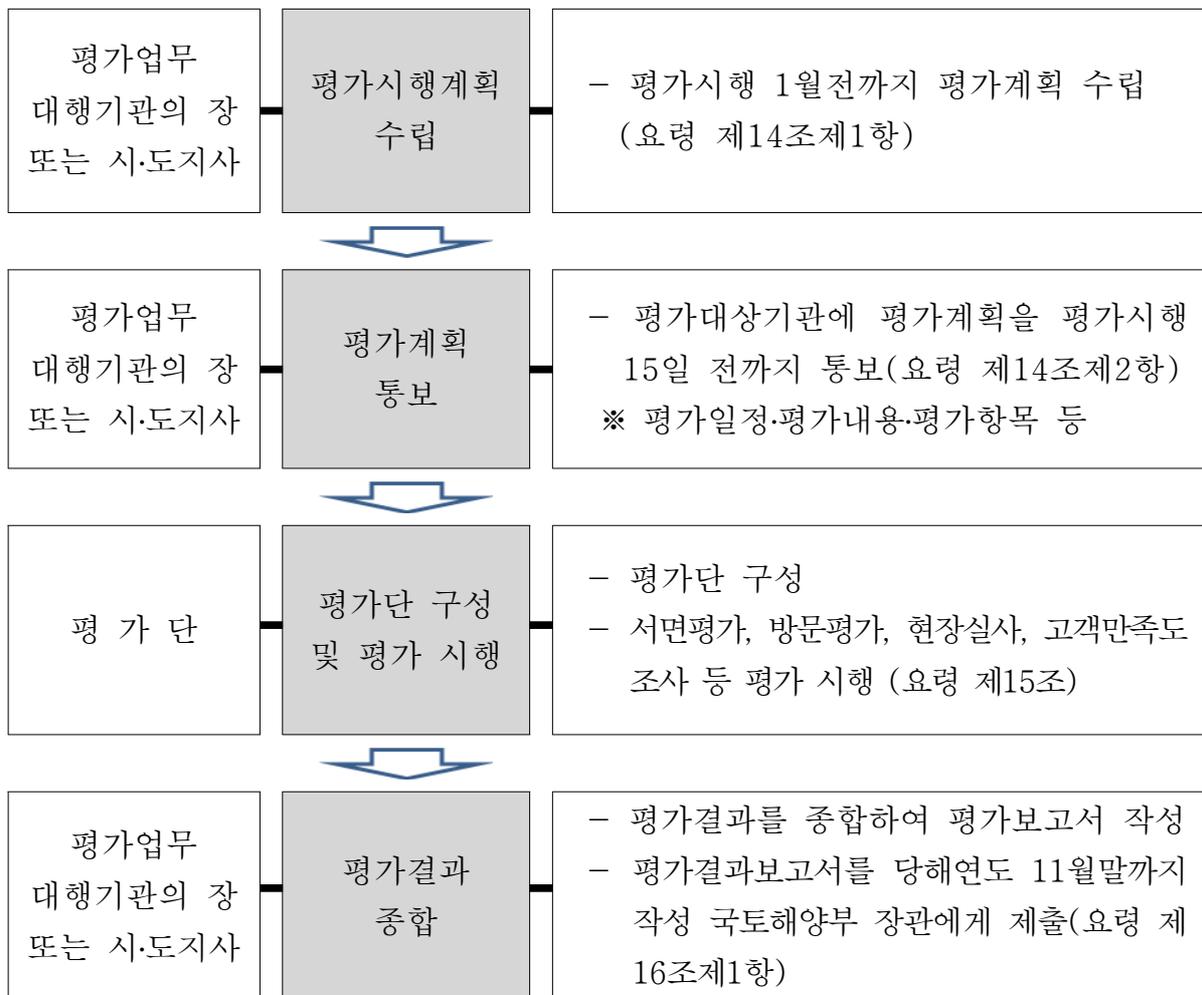
### 3. 평가의 범위

- 시간적 범위
  - 시행주기 : 2년(영 제22조제1항)
  - 2011년 12월 31일 기준
- 공간적 범위
  - 충청남도 시·군
- 내용적 범위
  - 본 평가의 내용적 범위는 『대중교통의육성및이용촉진에관한법률』 제18조와 동법 시행령 제22조 제4항 및 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 요령(국토해양부훈령 제839호)에서 정한 사항으로 함

## 제2절 평가 수행 과정

### 1. 평가 수행 절차

- 평가를 시행하기에 앞서 평가일정 및 평가내용 등이 포함된 평가계획을 수립하고, 평가 시행 15일 이전까지 평가대상 대중교통 운영자에게 통보
- 평가 업무를 효율적으로 시행하기 위하여 교통관련 기관·단체, 학계 전문가 등으로 구성된 평가단을 구성하여 평가를 수행



## 2. 평가 일정 및 대상

- 『대중교통의이용촉진및육성에관한법률』 시행령 제22조 제2항에 근거
- 고객만족도 설문조사는 1일평균이용자수가 1,000명 이상인 터미널을 대상으로 하며, 이를 여객자동차터미널 운영자(1군)로 칭함

구분	일정	터미널명	이용운수 업체수	1일운행 차량대수	1일평균 이용자수	연락처
1군	5.22 ~6.13 (23일)	천안터미널	24	1,120	13,600	620-7080
		공주종합버스터미널	6	430	3,500	855-2319
		보령종합터미널	8	253	2,500	936-5757
		아산시외버스터미널(㈜청람개발)	11	180	1,300	542-3520
		서산공용버스터미널	6	1,000	7,500	665-0465
		논산시외버스터미널	5	207	3,000	735-6344
		당진버스터미널	8	437	2,568	355-1129
		금산터미널	6	125	1,300	754-2100
		부여터미널(㈜금남고속전용여객터미널)	3	200	1,500	835-3515
		홍성터미널(리산개발)	6	188	1,380	632-2274
		예산터미널	7	180	1,300	333-2911
태안여객터미널	7	182	1,350	674-7202		
2군	5.22 ~6.13 (23일)	성환공용버스터미널	6	34	200	581-2263
		유구시외버스터미널	7	80	240	841-1025
		아산동양터미널(동양고속)	2	30	310	544-4880
		논산금호고속터미널	1	22	230	735-3677
		연무금호고속터미널	1	22	150	741-6670
		합덕버스터미널	8	80	380	363-0262
		삼교천버스터미널	7	98	330	362-6646
		서천임시정류소	4	62	120	956-0362
		장항여객정류소	6	106	340	953-0776
		청양시외버스터미널	7	113	480	943-7345
		광천터미널	7	80	160	641-2228
연기군종합터미널	6	56	280	864-1966		

## 3. 평가단 구성

- 평가단은 연구수행기관 내부와 외부(교통공학 및 회계학 전문가)로 구성

구분	일정	역할	내부 평가단	외부 평가단
여객 자동차 터미널	5.22 ~6.13 (23일)	조장	충남발전연구원 김원철 책임연구원 이상준 책임연구원	한밭대학교 김명수 교수 한밭대학교 박성환 교수 한국교통대학교 김진태 교수
		조원	충남발전연구원 오명택 연구원 김희영 연구원	한양대학교 교통사고분석센터 김남일 소장 대전발전연구원 이범규 책임연구위원 한국교통연구원 이재준 부연구위원

### 제3절 2012년 경영 및 서비스평가 개선사항

#### 1. 경영평가

평가영역	평가항목	항목별 가중치		영역별 가중치	비고
		현행	변경		
1. 경영관리	1-1. 경영개선 노력	5%	10%	60%	가중치 조정 (5%→10%)
	1-2. 터미널 편의시설 제공	55%	-		서비스평가 영역 이동
	1-3. 체불임금	-	10%		신설
	1-4. 운영인력비율	-	10%		신설
	1-5. 현업인력비율	-	10%		신설
	1-6. 연간매출액	-	10%		신설
	1-7. 산재보험요율	-	10%		영역 이동
2. 재무건전성	2-1. 부채비율	20%	20%	40%	
	2-2. 유동비율	20%	20%		

#### 2. 서비스평가

평가영역	평가항목	항목별 가중치		영역별 가중치	비고
		현행	변경		
1. 안전성	1-1. 정류장소의 안전성	20%	10%	35% (55%→35%)	가중치 조정 (20%→10%)
	1-2. 운행관리원 배치여부	15%	10%		가중치 조정 (15%→10%)
	1-3. 버스 정차대(베이)수	5%	5%		-
	1-4. 차고지 면적	5%	5%		-
	산재보험요율	5%	-		영역 이동
	1-5. 테러예방노력	-	5%		신설
2. 편의성	2-1. 터미널시설 편의성	-	15%	30%	신설
	2-2. 터미널 이용 편의성	-	15%		신설
3. 고객만족	3-1. 고객만족도	40%	30%	35% (45%→35%)	가중치 조정 (40%→30%)
	3.2. 서비스개선 노력	5%	5%		

## 제4절 평가체계 및 평가항목

### 1. 평가체계

- 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스 평가는 경영부문과 서비스부문에 대한 평가를 시행하여 이를 20:80의 가중치로 합산하여 종합평가 결과를 산출함
  - 평가내용은 평가부문-평가영역-평가항목 순으로 구성
  - 경영부문은 경영관리 및 재무건전성 영역에 대하여 평가함
  - 서비스부문은 대중교통 운영자의 특성을 고려하여 다음과 같은 영역에 대하여 평가함
    - 여객자동차 : 운행관리, 안전성, 고객만족 영역
    - 여객자동차터미널 : 안전성, 편의성, 고객만족 영역



## 2. 평가항목

### 2.1 경영평가

- 경영평가 부문은 경영관리와 재무건전성 영역으로 구분됨
- 경영관리는 체불임금, 운영인력비율, 현업인력비율, 연간매출액, 산재보험요율, 경영개선 노력으로 구성됨
- 재무건전성은 부채비율과 유동비율로 구성됨

평가영역	평가항목	평가기준
경영관리	체불임금	○ 급여, 상여, 제수당 등 급여 지급시기의 적정성
	운영인력비율	○ 총임직원수/일평균터미널이용버스 대수
	현업인력비율	○ (현업인원수/임직원수) × 100
	연간매출액	○ 임직원 1인당 매출액
	산재보험요율	○ 근로복지공단에서 결정한 산재보험요율
	경영개선노력	○ 원가절감, 매출증대노력 등 경영개선을 위한 노력
재무건전성	부채비율	○ 부채비율(부채/자기자본×100) 및 개선도
	유동비율	○ 유동비율(유동자산/유동부채×100) 및 개선도

## 2.2 서비스평가

- 서비스평가 부문은 안전성, 편의성, 고객만족 영역으로 구분됨
- 안전성은 정류장소의 안전성, 운행관리원 배치여부, 버스정차대수, 차고지면적, 테러예방 노력으로 구성됨
- 편의성은 터미널 시설편의성과 터미널 이용편의성으로 구성됨
- 고객만족은 고객만족도, 서비스개선 노력으로 구성됨

평가영역	평가항목	평가기준
안전성	정류장소의 안전성	○ 이용객들의 안전성을 보장할 수 있도록 승강장, 여객통로를 승차용 및 하차용으로 구분 여부 조사
	운행관리원 배치여부	○ 터미널 내 진·출입하는 자동차를 유도하는 운행관리원의 배치 여부 조사
	버스정차대수	○ 버스 정차대(베이)수/일평균 터미널 이용 버스 대수
	차고지면적	○ 차고지 면적/일평균 터미널 이용 버스 대수
	테러예방노력	○ 테러예방 구축 노력
편의성	터미널 시설편의성	○ 안내방송 및 전광 안내시설, 고객용 컴퓨터 및 TV, 화장실 및 이용자 대기실 등 편의시설의 설치 및 관리 상태에 대한 조사
	터미널 이용편의성	○ 홈페이지의 운영, 승차권 예매 및 결제시스템, 승차권 자동발매기 설치, 대중교통 안내 시스템 구축 등 이용 편의 제공에 대한 조사
고객만족	고객만족도	○ 이용고객의 만족도 및 전년대비 개선도를 평가 - 터미널 내·외부 청결도 - 매표원 및 직원의 친절도 - 안내표지와 예매 시스템의 적절성
	서비스개선 노력	○ 고객 서비스 향상을 위한 노력

## 제5절 평가 및 배점방법

### 1. 평가방법

- 평가방법은 서면평가, 방문평가(경영) 및 현장실사(서비스), 고객만족도 조사 등 다양한 평가방법을 적용함
- 공정하고 객관적인 평가를 위해서 평가영역 및 평가항목, 가중치는 대중교통 운영자의 특성을 고려하여 차등 적용함

#### 가. 서면평가

- 평가 대상 대중교통 운영자는 평가매뉴얼의 제출서식에 의한 서면자료를 제출하여야하며, 평가대상 대중교통 운영자가 제출한 자료에 대한 서면평가를 실시함

#### 나. 방문평가

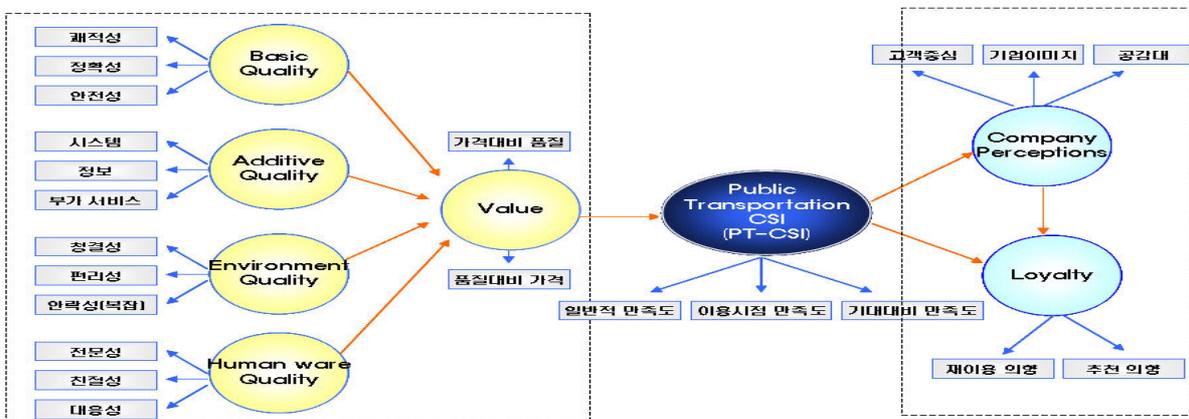
- 평가대상 대중교통 운영자가 제출한 서면평가 자료에 대한 검증을 위하여 대중교통 운영자를 직접 방문하여 작성내용에 대한 확인, 증빙자료 요구 등 신뢰도 향상을 위한 현실적인 평가를 실시함
- 방문평가 결과 제출한 서면평가 자료의 내용과 상이한 내용이 발견된 경우 서면평가 자료 수정 및 보완

#### 다. 현장실사

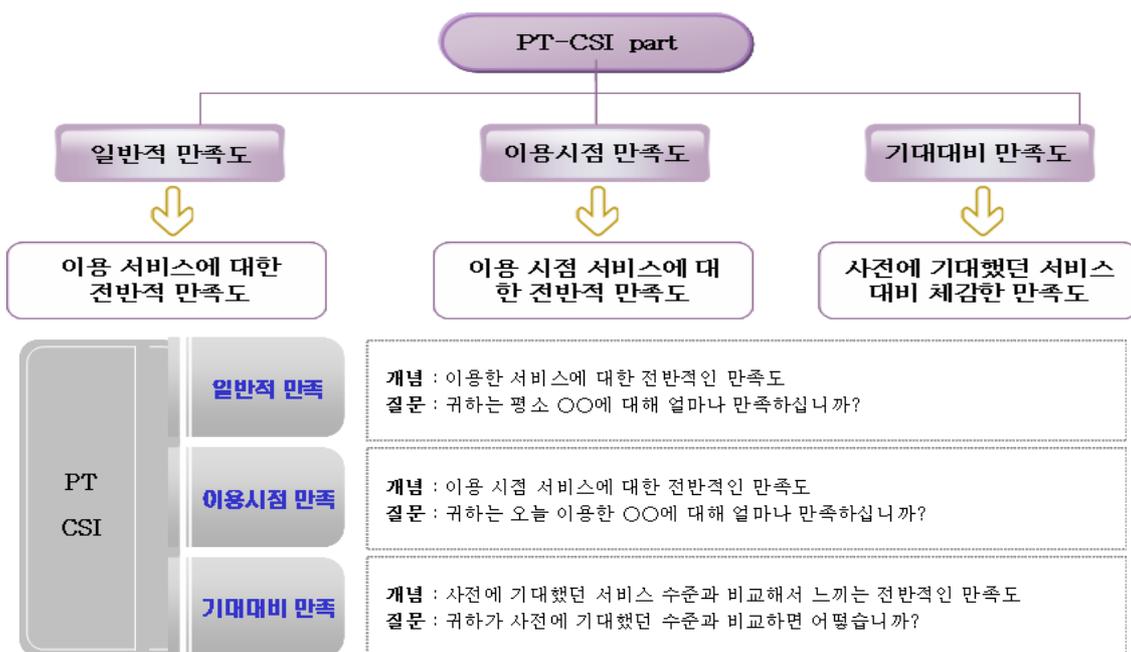
- 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(고속/시외/시내), 고객편의시설 제공 현황(터미널) 등에 대한 현장 확인 평가를 실시함

### 라. 고객만족도 설문조사

- 대중교통 운영자가 제공하는 서비스를 직접 이용하는 이용객을 대상으로 차량 및 시설의 청결도, 쾌적성, 편의성 등과 직원 및 운전자의 친절도 등에 대하여 평가 실시함
- 고객만족도 조사는 교통안전공단에서 특허 출원한 대중교통 고객만족도 (PT-CSI, Public Transportation- Consumer Satisfaction Index, 특허출원번호 10-2006-0128465) 모델을 적용하여 평가함
- 대중교통 고객만족도(PT-CSI) 모델 개요



### - 대중교통 만족도(PT-CSI) 차원만족도



경험 차원만족도



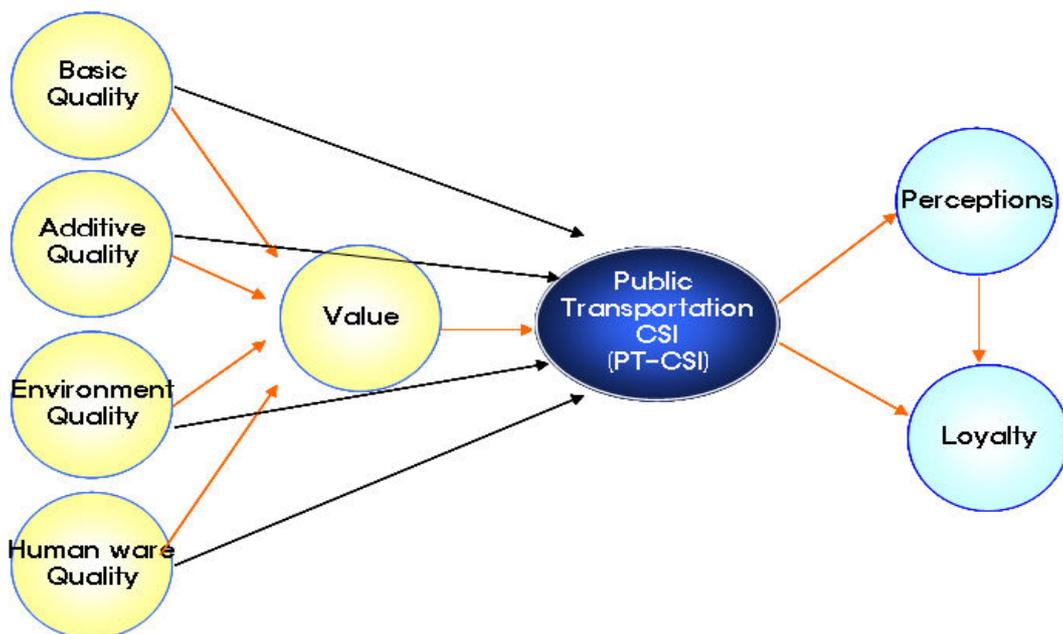
Basic Quality	쾌적성	<p>개념 : 서비스를 체험하는 중에 느낀 신체적 감정적 느낌</p> <p>측정항목 예 : 서비스를 체험하는 중에 느끼는 신체적인 쾌적함, 감정적인 편안함 정도</p>
	정확성	<p>개념 : 대중교통이 제공하는 시간적인 정확성</p> <p>측정항목 예 : 출발 및 도착시간, 환승 및 연계시 걸리는 시간, 배차간격 등</p>
	안전성	<p>개념 : 대중교통을 이용하면서 느끼는 안전성</p> <p>측정항목 예 : 승,하차/환승/대기 등 이동시의 안전성, 운행시의 안전성, 기계적인 안전성 등</p>
Additive Quality	시스템	<p>개념 : 환승 및 연계, 배차 간격 등 대중교통의 전체적인 시스템</p> <p>측정항목 예 : 환승 및 연계의 편리성, 배차간격의 효율성, 노선의 합리성 등</p>
	정보	<p>개념 : 대중 교통을 이용하면서 느끼는 정보의 획득 및 이용의 편리함</p> <p>측정항목 예 : 정보의 접근성, 이용의 편리성, 전달된 정보의 이해 용이성 등</p>
	부가서비스	<p>개념 : 대중 교통 특성에 맞게 제공되는 서비스 및 정보</p> <p>측정항목 예 : 기차, 전철, 버스, 고속버스 등에서 제공되는 서비스(영화, 라디오 등)</p>
Environment Quality	청결성	<p>개념 : 서비스 제공환경과 시설의 물리적인 쾌적한 정도</p> <p>측정항목 예 : 환기, 온도, 소음, 청소상태의 청결 등</p>
	편리성	<p>개념 : 서비스 제공환경,시설의 이용 편리성 정도</p> <p>측정항목 예 : 물적 시설의 이용 편리성, 이용하기에 편리한 입지 등</p>
	안락성	<p>개념 : 서비스 제공환경과 시설의 복잡 정도</p> <p>측정항목 예 : 대기실, 승차장 등 이용시 편안함 등</p>
Human ware Quality	전문성	<p>개념 : 서비스를 제공하는 접점에 있는 직원의 전문성</p> <p>측정항목 예 : 운전기사의 운전 전문성, 전철의 출발, 도착 운행의 능숙 정도 등</p>
	친절성	<p>개념 : 서비스를 제공하는 접점에 있는 직원의 친절성</p> <p>측정항목 예 : 역직원의 친절성, 운전기사의 친절성 등</p>
	대응성	<p>개념 : 서비스를 제공하는 접점에 있는 직원의 업무 처리 능력</p> <p>측정항목 예 : 업무처리의 신속성, 전달능력 정도 등</p>

충성도 차원 만족도

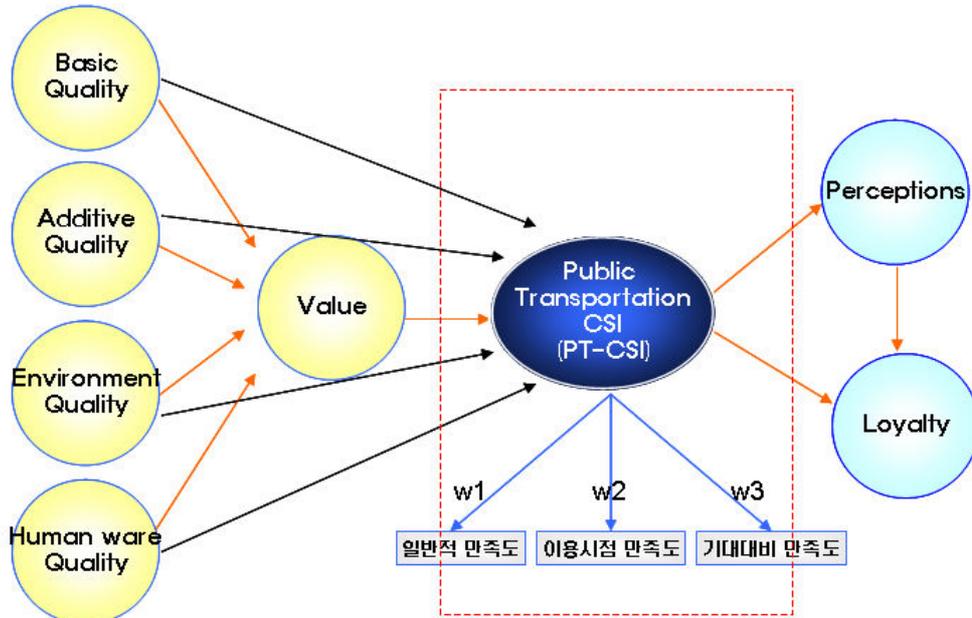


○ 대중교통 고객만족도(PT-CSI) 지수 산출방법

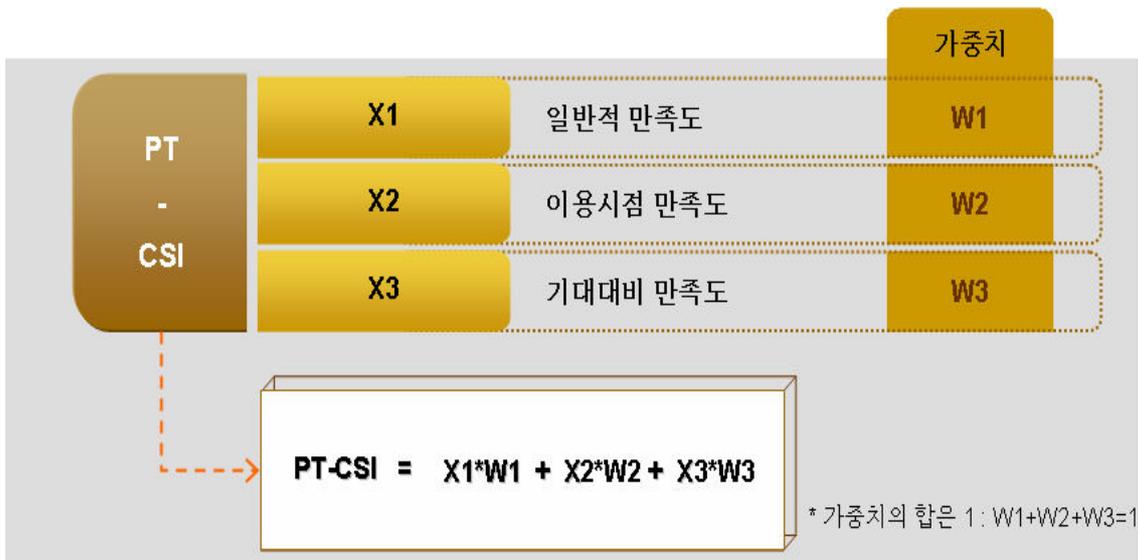
구조방정식 모델(Structural Equation Model) 이용하여 대중교통 서비스 구조에 대해 통계적으로 추정함



- PT-CSI는 일반적 만족도, 이용시점 만족도, 기대대비 만족도의 가중 평균을 통해서 산출함



- PT-CSI는 일반적 만족도, 이용시점 만족도, 기대대비 만족도 값만 반영하고, 중요도는 구조방정식 모델을 통해서 추정함



○ 척도(Scale) 제시 및 100점 환산방법-Interval Variable

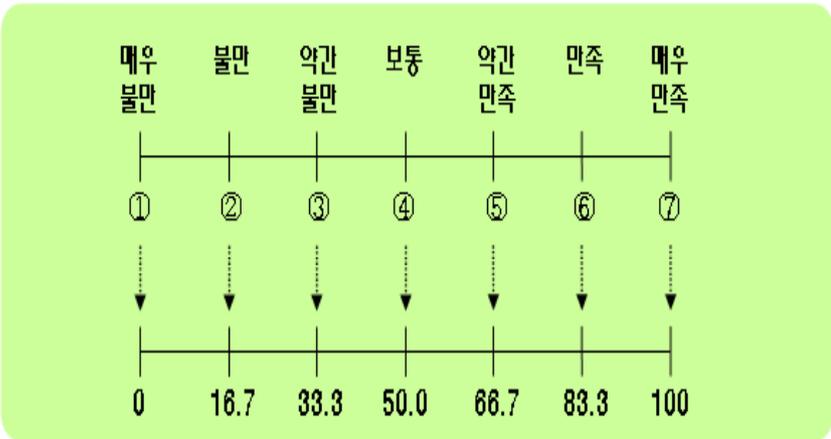
- 척도(Scale)는 응답자의 주관이 개입될 수 있으므로 각 구간마다 명확하게 명명(Wording)을 해주어야 하며, 대중교통 고객만족도의 경우는 변별력이 높은 7점 척도를 사용함
- 각 척도의 Interval에 100점을 균등하게 분할하여 환산하는 공식은 다음과 같음

**100점 환산 공식**

$$Y = \frac{X - 1}{N - 1} \times 100$$

여기서, N: 척도(5,7,10, ... ), X: 응답자가 평가한 점수, Y: 100으로 환산한 점수

**7-points scale**



○ 조사 표본

- 조사대상은 평가영역 사업별 해당 철도, 버스, 터미널을 주 2~3회 이상 이용하는 고등학생 이상 남녀를 대상으로 함
- 조사 표본은 노선여객버스, 여객자동차 터미널 이용고객 수에 비례하여 통계적인 대표성을 확보할 수 있도록 최소 30표본 이상으로 설정함

## 2. 배점방법

### 가. 용어의 정의

- **배점**은 전체지표 중 해당평가지표의 중요도를 반영하여 평가지표에 부여된 값으로 해당평가지표가 만점으로 평가될 경우 받을 수 있는 최대 점수를 의미
- **평점**은 평가지표에 대한 평가점수를 100%를 만점으로 표시한 점수로서 평가기준에 정의된 평가방법에 따라 점수를 산정
  - 평가지표의 평점은 0%미만이 되거나 100%를 초과할 수 없음
  - 둘 이상의 별도의 평점산식을 합산하여 지표의 평점을 산정하는 경우 각 산식의 평점은 0% 미만이 되거나 각 산식에 부여된 만점을 초과할 수 없음
- **득점**은 평가지표의 배점에 평점을 곱하여 산출된 평가점수로서 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 소수점 둘째 자리까지 표시함
- **상향지표**는 실적치가 높을수록 바람직한 방향을 나타내는 지표를 의미함
- **하향지표**는 실적치가 낮을수록 바람직한 방향을 나타내는 지표를 의미함
- **최대목표**는 평가지표가 도달할 수 있는 가장 좋은 목표를 의미하며, 실적이 최대목표보다 같거나 좋은 경우 평점은 100점 적용
- **최소목표**는 평가지표가 도달할 수 있는 가장 좋은 목표를 의미하며, 실적이 최대목표보다 같거나 나쁜 경우 평점은 0점 적용

### 나. 감점사항

- 서류제출 완료기간 이후 평가자료(추가자료 포함)를 제출할 경우, 최종평가 점수에서 지연일수 1일마다 0.5점씩 감함
- 평가관련 서류를 제출하지 않거나, 평가대상 시설물 등이 미설치된 경우 40%의 평점을 부여
- 각 평가지표에 해당하는 증빙서류 미제출시에는 미시행으로 간주하여 기본 점수(또는 최하등급) 부여

## 다. 계량상대평가

○ 계량상대평가는 평가대상 대중교통운영자의 실적을 동일 업종 내에서 상대 비교하여 평가하는 것이 적합한 항목에 적용하며, 경영 및 서비스 평가에서는 최대·최소목표 부여에 의한 상대평가 방법을 적용함

### ① 최대·최소목표 부여에 의한 상대평가

○ 최대·최소목표 부여에 의한 상대평가 방법은 동일 업종에서 가장 높은 실적을 나타낸 대중교통운영자의 실적치를 최대목표로 설정하고, 가장 낮은 실적치를 나타낸 대중교통운영자의 실적치를 최소목표로 설정하여 해당 대중교통운영자의 실적과 상대 비교를 통해 평가하는 방법임

○ 평가지표 가운데 수송승객 증가율, 영업수지비율 등 실적치가 높을수록 바람직한 상향지표에 대해서는 가장 높은 실적을 나타낸 대중교통 운영자의 실적을 최대목표로 설정하는 반면, 운행취소율, 교통안전도평가지수, 부채비율 등 실적치가 낮을수록 바람직한 하향지표는 가장 낮은 실적을 최대목표 설정함

○ 단, 동일 업종에 해당하는 평가대상기관의 수가 3개 미만인 경우에는 동일 시·도내 타 업종의 최대·최소목표를 적용하거나 이에 준하는 방법을 사용하여 평가함

### ② 목표달성도 계산

– 평가대상 기관의 목표달성도 평가는 다음과 같이 산출함

$$Y = \frac{(S_i - S_{\min})}{(S_{\max} - S_{\min})}$$

여기서,  $Y$  : 목표달성도(%),  $0 \leq Y \leq 1$

$S_{\max}$  : 동일업종 대중교통운영자의 해당지표에 대한 최대 실적치

$S_{\min}$  : 동일업종 대중교통운영자의 해당지표에 대한 최소 실적치

$S_i$  : 동일업종 대중교통운영자의 해당지표에 대한 업체  $i$ 의 실적치

○ 평점 계산

- 평점계산은 상향지표와 하향지표 모두 기본점수로 50점을 부여하고, 나머지 50점은 목표달성도에 따라서 평정함

최대·최소 목표부여 평점 :  $50\text{점} + (Y \times 50\text{점})$

○ 최대·최소 목표의 변경

- 최대·최소 목표에 해당하는 실적치가 특정 평가대상의 비정상적인 상태에 기인하거나 결과에 중대한 불균형을 야기할 경우에는 해당 실적을 제외한 차상위(차하위) 실적을 최대·최소목표로 설정하며, 극단치를 나타낸 평가 대상에 대해서는 최대·최소목표에 해당하는 기관에 준하는 평점을 적용할 수 있음
- 극단치 여부는 평가단에서 통계적 방법론에 의해서 판단하며, 항목의 성격과 발생 원인을 고려하여 결정함

**라. 계량절대평가**

① 계량절대평가

- 평가대상기관간의 상대 평가보다는 평가 기준에 의하여 절대 평가하는 것이 바람직한 경우에 적용하며, 평가항목별 산식에 따라 산출된 결과에 가중치를 적용해서 산출함

② 개선도 평가

- 대중교통운영자에 대한 경영 및 서비스 평가는 2년 단위로 시행하기 때문에 개선도 평가시 이전평가년도를 기준으로 개선도를 판단함

- 유동비율, 영업수지비율 등 실적치의 범위가 한정되지 않은 경우에는 이전 평가년도 실적에 비해서 10%를 향상(하향지표의 경우는 10%감소)시킨 경우를 개선목표로 부여함

$$\text{상향지표 개선도} = \frac{\text{평가년도 실적} - (\text{이전평가년도 실적} \times 90\%)}{\text{이전평가년도 실적} \times 20\%}$$

$$\text{하향지표 개선도} = \frac{(\text{이전평가년도 실적} \times 110\%) - \text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} \times 20\%}$$

- 고객만족도와 같이 실적 값의 범위가 0점~100점으로 제한되어 있는 항목의 경우에는 이전평가년도의 실적에 100점에서 이전평가년도의 실적을 뺀 값의 10%를 더한 값을 개선목표로 부여하여 평가함

$$\text{개선목표} = \frac{\text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} + [ (100 - \text{이전평가년도 실적}) \times 10\% ]}$$

### 마. 비계량 절대평가

○ 5등급 평점법

- 비계량 개선 노력의 경우는 평가자의 편향적 점수부여를 방지하기 위해 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과(40%)에 대해 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가함

등급	평점	등급별 평가기준
1 등급	100점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표에서 요구하는 평가내용을 충분히 만족하는 경우</li> <li>- 평가내용이 매우 적절하거나 매우 효과적인 경우</li> <li>- 특별한 개선노력의 결과로 과거 실적을 크게 상회하는 경우</li> <li>- 주어진 여건에서 최선을 다한 것으로 판단되고 노력정도가 객관적 자료에 의하여 현저하게 인정되는 경우</li> </ul>
2 등급	90점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표에서 요구하는 평가내용을 대체로 만족하는 경우</li> <li>- 평가내용이 대체로 적절하거나 대체로 효과적인 경우</li> <li>- 전기평가 대비 개선향상 등 상당한 노력이 인정되는 경우</li> <li>- 창의력을 발휘하여 자의적인 업무수행을 하였으나 개선의 여지가 일부 있는 경우</li> </ul>
3 등급	80점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표에서 요구하는 평가내용을 다소 만족하는 경우</li> <li>- 평가내용이 보편적인 경우</li> <li>- 과거에 비해 실적이 양호하거나 주어진 여건 하에서 당연히 기대되는 실적을 달성한 경우</li> </ul>
4 등급	70점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표에서 요구하는 사항에 미흡한 경우</li> <li>- 평가내용이 대체로 적절하지 않거나 대체로 효과적이지 않은 경우</li> <li>- 사업실적 미달, 예산낭비 요소 등이 발견되며, 부진사업에 대한 분석 및 개선노력이 미흡한 경우</li> <li>- 노력의 정도가 미흡하여 과거수준의 실적에 다소 미달하는 경우</li> </ul>
5 등급	60점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가지표에서 요구하는 사항을 결여할 뿐만 아니라 문제점에 대한 인식이 약하고, 대책 강구 의지가 없다고 인정되는 경우</li> <li>- 평가내용이 매우 적절하지 않거나 매우 효과적이지 않은 경우</li> <li>- 실적이 매우 불량하거나 집행 상 중대한 결점이 있는 경우</li> </ul>

- 평가 자료와 증빙자료를 검토하여 등급별 평가 기준에 근거하여 배점
- 자료 미제출시 또는 작성된 내용에 대한 증빙자료를 제출하지 않은 경우 40점을 기본 점수로 적용

### 바. 비계량 5단계평가

- 여객자동차 터미널 운영자의 터미널 이용 및 편의시설 제공 항목은 비계량 항목 이지만 제공 및 운영여부, 관리실태 등 평가 내용을 명확히 판단할 수 있는 경우에는 우수, 양호, 보통, 미흡, 불량 의 단계별 평가방법을 적용함

등급	평점	등급별 평가기준
우수	100점	- 각 항목별 평가내용에 맞게 시설 및 장비가 잘 구비되어 있고, 최적의 상태로 서비스를 제공할 수 있도록 운영이 이루어지고 있는 경우에 해당함
양호	90점	- 각 항목별 평가내용에 맞게 시설 및 장비가 잘 구비되어 있으나, 시설 등의 관리상태가 경미한 개선이 요구되는 비교적 양호한 경우에 해당됨
보통	80점	- 각 항목별 평가내용 중 일부만 해당되는 경우로서(예를 들어 시설 및 장비 중 일부시설만 구비), 최소한 이용이 가능한 상태로 운영이 되고 있거나 부분적 개선이 필요한 경우에 해당함  · 예를 들어 홈페이지 운영·관리의 경우, 홈페이지는 제작·운영하고 있으나, 홈페이지 운영 및 담당자 미지정, 업데이트가 이루어지지 않는 경우가 보통에 해당함
미흡	70점	- 각 항목별 평가내용에 맞는 시설 및 장비가 구비되어 있으나 정상적으로 작동되지 않는 경우에 해당하며, 운영이 원활하게 이루어지지 않아 이용이 불가능한 상태로서 적극적인 개선이 필요한 상태에 해당함
불량	60점	- 각 항목별 시설·장비가 구비되어 있는 경우로서 서비스가 매우 불량하여 시급한 개선이 요구되는 상태에 해당함

- 평가 자료와 증빙자료를 검토하여 등급별 평가 기준에 근거하여 배점
- 대중교통 운영자의 특성 및 규모 등에 의한 차이를 고려하기 위해 60점을 기본 점수로 하여 등급 부여

편집상 여백

## 제2편 평가대상 교통운영자 현황

편집상 여백

## 제1절 여객자동차터미널 운영자(1군) 운영실태 현황

- 여객자동차터미널 운영자(1군) 12개 터미널을 총 97개의 운수업체가 이용하고 있으며, 이 중에서 24개 운수업체가 이용하는 천안터미널의 이용률(점유율)이 가장 높음
- 여객자동차터미널 운영자(1군)를 이용하는 1일운행차량대수는 총 4,502대이며, 이 중에서 24.88%가 천안터미널에 집중되는 것으로 나타남
- 여객자동차터미널 운영자(1군)를 이용하는 1일평균이용자수는 총 40,798명이며, 이 중에서 33.33%가 천안터미널을 이용하는 것으로 나타남

<표 2-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 운영실태 현황

구분	지역	업체수		차량대수		이용자수	
		운수업체	점유율 (%)	1일 운행	점유율 (%)	1일 평균	점유율 (%)
천안터미널	천안시	24	24.74	1,120	24.88	13,600	33.33
공주종합버스터미널	공주시	6	6.19	430	9.55	3,500	8.58
보령종합터미널	보령시	8	8.25	253	5.62	2,500	6.13
아산시외버스터미널 ( <small>㈜청람개발</small> )	아산시	11	11.34	180	4.00	1,300	3.19
서산공용버스터미널	서산시	6	6.19	1,000	22.21	7,500	18.38
논산시외버스터미널	논산시	5	5.15	207	4.60	3,000	7.35
당진버스터미널	당진시	8	8.25	437	9.71	2,568	6.29
금산터미널	금산군	6	6.19	125	2.78	1,300	3.19
부여터미널 ( <small>㈜금남고속전용여객터미널</small> )	부여군	3	3.09	200	4.44	1,500	3.68
홍성터미널 ( <small>리산개발</small> )	홍성군	6	6.19	188	4.18	1,380	3.38
예산터미널	예산군	7	7.22	180	4.00	1,300	3.19
태안여객터미널	태안군	7	7.22	182	4.04	1,350	3.31
합계	-	97	100.0	4502	100.0	40798	100.0

## 제2절 여객자동차터미널 운영자(2군) 운영실태 현황

- 여객자동차터미널 운영자(2군) 12개 터미널을 총 62개의 운수업체가 이용하고 있으며, 이 중에서 8개 운수업체가 이용하는 합덕버스터미널의 이용률(점유율)이 가장 높음
- 여객자동차터미널 운영자(2군)를 이용하는 1일운행차량대수는 총 783대이며, 이 중에서 14.43%가 청양시외버스터미널에 집중되는 것으로 나타남
- 여객자동차터미널 운영자(2군)를 이용하는 1일평균이용자수는 총 3,220명이며, 이 중에서 14.91%가 청양시외버스터미널을 이용하는 것으로 나타남

<표 2-2> 여객자동차터미널 운영자(2군) 운영실태 현황

구분	지역	업체수		차량대수		이용자수	
		운수업체	점유율 (%)	1일 운행	점유율 (%)	1일 평균	점유율 (%)
성환공용버스터미널	천안시	6	9.68	34	4.34	200	6.21
유구시외버스터미널	공주시	7	11.29	80	10.22	240	7.45
아산동양터미널 (동양고속)	아산시	2	3.23	30	3.83	310	9.63
논산금호고속터미널	논산시	1	1.61	22	2.81	230	7.14
연무금호고속터미널	논산시	1	1.61	22	2.81	150	4.66
합덕버스터미널	당진시	8	12.90	80	10.22	380	11.80
삽교천버스터미널	당진시	7	11.29	98	12.52	330	10.25
서천임시정류소	서천군	4	6.45	62	7.92	120	3.73
장항여객정류소	서천군	6	9.68	106	13.54	340	10.56
청양시외버스터미널	서천군	7	11.29	113	14.43	480	14.91
광천터미널	홍성군	7	11.29	80	10.22	160	4.97
연기군종합터미널	세종시	6	9.68	56	7.15	280	8.70
합계	-	62	100.0	783	100.0	3220	100.0

## 제3편 평가항목 및 평가기준

편집상 여백

## 제1절 평가 항목 및 배점

○ 여객자동차터미널 운영자의 경영 및 서비스평가 항목 및 배점은 다음과 같음

평가 부문	평가 영역	평가항목	배점	항목성격	
경영 평가	경영 관리	1. 체불임금	10	계량상대평가	
		2. 운영인력비율	10	계량상대평가	
		3. 현업인력비율	10	계량상대평가	
		4. 연간매출액	10	계량상대평가	
		5. 산재보험률	10	계량상대평가항목	
		6. 경영개선노력	10	비계량절대평가항목	
			<b>소 계</b>	<b>60</b>	-
	재무 건전성	1. 부채비율	20	계량상대/절대평가항목	
		2. 유동비율	20	계량상대/절대평가항목	
				<b>소 계</b>	<b>40</b>
		<b>합 계</b>	<b>100</b>	-	
서비스 평가	안전성	1. 정류장소의 안전성	10	계량절대평가항목	
		2. 운행관리원 배치여부	10	계량절대평가항목	
		3. 버스정차대(베이)수	5	계량상대평가항목	
		4. 차고지면적	5	계량상대평가항목	
		5. 테러예방노력	5	계량상대평가항목	
			<b>소 계</b>	<b>35</b>	-
	편의성	1. 터미널 시설편의성	15	비계량 3단계 평가항목	
		2. 터미널 이용편의성	15	비계량 3단계 평가항목	
				<b>소 계</b>	<b>30</b>
	고객 만족	1. 고객만족도	30	계량절대평가항목	
		2. 서비스개선노력	5	비계량절대평가항목	
				<b>소 계</b>	<b>35</b>
			<b>합 계</b>	<b>100</b>	-
		<b>합 계</b>	<b>200</b>		

## 제2절 부문별 세부 평가 기준

### 1. 경영평가 부문

#### 1.1 경영관리 영역

##### 1. 체불임금

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 급여지급시기의 적정성을 평가(신설)
배 점	○ 10점
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (하항목표)
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일
평가산식 및 평가방법	○ 체불임금비율 = $\frac{\sum \text{지연지급일수}}{\text{급여지급회수}}$ ○ 체불임금비율은 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
항목구성 내 용	○ 급여 전액이 정해진 일자에 지급되어야 정상적으로 지급된 것으로 판단(일부분만 지급 시에는 지연으로 처리) ○ 기본급, 제수당, 상여금은 별도로 구분하여 지급회수를 각각 판단하여 산정함. - 제수당은 기본급과 상여금을 제외하고 운전자에게 지급되는 월차, 시간외수당 등 통상적으로 지급되는 수당을 의미 ○ 기본급, 상여금, 제수당 중 어느 항목이라도 1년 이상 지연해서 지급한 경우에는 미제출로 간주하며, 최대최소 산정 대상에서 제외함
조사방법 및 제출서류	○ 노사간 협의하여 단체협약 등에 설정된 급여지급 기준일과 급여지급대장 및 통장사본 등으로 실제 지급일을 확인

2. 운영인력비율

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 단위 일평균 터미널 이용버스대수 당 운영인력수를 평가(신설)
배 점	○ 10점
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (하향목표)
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<p>○ 운영인력비율 = <math>\frac{\text{운영인력수}}{\text{일평균 터미널 이용버스대수}}</math></p> <p>○ 평가대상기관의 운영인력비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p>
항목구성 내용	<p>○ 운영인력수 : 임원, 사무 관리직, 일반직(대표, 운행관리, 세차 등의 업무 담당) 등 재직 중인 정규직 임직원수를 말하며, 일용직 등은 제외함</p> <p>○ 일평균 터미널 이용버스 대수는 하루 동안 해당 터미널을 이용하는 버스의 평균대수</p>
조사방법 및 제출서류	○ 운영인력수는 평가대상기관의 직렬 구분 현황에 따라 직렬을 구분하고 해당하는 인원수를 기재

3. 현업인력비율

구 분	세 부 사 항										
평가목적	○ 현업중심의 인력 운영 및 인적자원 관리의 효율성을 평가(신설)										
배 점	○ 10점										
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표)										
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일										
평가산식 및 평가방법	○ 현업인력비율 = $\frac{\text{현업인원수}}{\text{임직원수}} \times 100$  ○ 평가대상기관의 현업인력비율이 가장 높은 실적치를 최대 목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가										
항목구성 내 용	○ 임직원수 : 임원, 사무 관리직, 일반직(매표, 운행관리, 세차 등의 업무 담당) 등 재직 중인 정규직 임직원수를 말하며, 일용직 등은 제외함  ○ 현업인력 : 매표 및 운행관리를 담당하는 직원 수 - 운행관리직원은 터미널내 안전사고 예방을 위해 차량유도 등의 업무를 담당하는 자를 의미										
조사방법 및 제출서류	○ 현업 인력과 비현업인력의 현원수를 기재하되, 현업인력 포함 범위를 상세하게 기재해야 하며, 평가대상기관의 조직도 및 인력 구성 현황 표를 제시  <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>임직원수</th> <th>현업인력</th> <th>비현업인력</th> <th>계</th> <th>비 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> ※ 현업에 대한 판단 기준이 평가대상 기관에 따라 상이할 경우, 조직 및 인력 구성 현황을 감안하여 평가단에서 판단	임직원수	현업인력	비현업인력	계	비 고					
임직원수	현업인력	비현업인력	계	비 고							

4. 연간매출액

구 분	세 부 사 항				
평가목적	○ 평가대상기관 임직원 1인당 매출액을 평가(신설)				
배 점	○ 10점				
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표)				
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일				
평가산식 및 평가방법	○ 임직원 1인당 매출액 = $\frac{\text{총매출액}}{\text{임직원수}}$				
항목구성 내 용	○ 총매출액은 손익계산서상의 매출액 금액  ○ 임직원수 : 임원, 사무 관리직, 일반직(매표, 운행관리, 세차 등의 업무 담당) 등 재직 중인 정규직 임직원수를 말하며, 일용직 등은 제외함				
조사방법 및 제출서류	○ 손익계산서상의 매출액을 기재  <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>손익계산서 매출액</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011년</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	구 분	손익계산서 매출액	2011년	
구 분	손익계산서 매출액				
2011년					

5. 산재보험요율

구 분	세 부 사 항								
평가목적	○ 평가대상기관의 산재보험요율을 통해 평상시 안전관리 능력을 평가								
배 점	○ 10점								
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (하항목표)								
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일								
평가산식 및 평가방법	○ 산재보험요율 항목은 평가대상기관 가운데 산재보험요율이 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소 목표로 설정하여 상대 평가								
항목구성 내 용	○ 산재보험요율은 평가대상기관의 2011년도 실적을 바탕으로 관할 근로복지공단에서 결정하여 통지한 2012년도 산재 보험요율을 의미								
조사방법 및 제출서류	<p>○ 관할 근로복지공단에서 발급한 산재보험요율 결정통지서, 산재보험 보험료 신고서를 통해서 확인</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>대상년도</th> <th>산재보험의 사업종류</th> <th>산재보험요율</th> <th>일반요율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2012</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	대상년도	산재보험의 사업종류	산재보험요율	일반요율	2012			
대상년도	산재보험의 사업종류	산재보험요율	일반요율						
2012									

6. 경영개선노력

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 원가절감, 매출증대 노력 등 경영개선을 위한 노력을 평가
배 점	○ 10점
항목성격	○ 비계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전전년도 및 전년도
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가대상기관에서 시행중인 경영 여건 개선을 위한 노력에 대해서 평가</li> <li>○ 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과 (40%)의 비율로 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 절대 평가</li> </ul>
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 승객수요 및 수입창출 노력</li> <li>○ 비용 및 원가절감 노력</li> <li>○ 재무구조 건전화를 위한 노력</li> <li>○ 기타 경영 개선을 위한 노력 등</li> </ul>
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개선 노력의 결과가 직접적으로 경영 개선에 기여한 성과를 수치화, 계량화할 수 있는 사항에 대해서 최대 3건 이내로 작성</li> <li>○ 개선사항명 - 목적 및 배경 - 추진실적 - 성과 및 기대효과 순으로 작성하되, 건별로 A4 2쪽 이내로 요약하여 작성</li> </ul>

## 1.2 재무건전성 영역

### 1. 부채비율

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관 부채비율과 이전평가기준년도 대비 부채비율의 개선도 평가
배 점	○ 20점 (부채비율 10점, 부채비율 개선도 10점)
항목성격	○ 부채비율 : 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목(하항목표) ○ 개 선 도 : 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일
평가산식 및 평가방법	<p>○ 부채비율에 대한 평가는 부채비율에 대한 상대 평가(10점) + 부채비율 개선도에 대한 절대 평가(10점)로 구분하여 시행</p> <p>- 부채비율(%) = <math>\frac{\text{부채}}{\text{자기자본}} \times 100</math></p> <p>- 부채비율 개선도 = <math>\frac{(\text{이전평가년도 실적} \times 1.1) - \text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} \times 0.2}</math></p> <p>○ 부채비율은 평가대상기관의 부채비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 개선도 득점방법 : 부채비율 개선도 × 항목 배점(10점)</p> <p>- 부채비율 개선도가 1.0 이상인 경우를 최대점(100점)으로, 0 이하인 경우를 최소점(60점)으로 하여 평가</p> <p>※ 회사의 신설·합병 및 자본잠식 등으로 인하여 이전평가년도 대비 개선도의 반영이 불가능한 경우에는 부채비율(10점)의 득점을 항목 배점인 20점으로 환산하여 배점</p>

구 분	세 부 사 항																																														
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부 채 : 대차대조표상 부채총액(유동부채+고정부채)</li> <li>○ 자기자본 : 대차대조표상 자본총액(자본금+자본잉여금+이익잉여금+자본조정 또는 자산총액-부채총액)</li> <li>○ 재무제표에 대한 용어 및 범위는 일반적으로 인정된 회계원칙(기업회계기준서)에 의함</li> </ul>																																														
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부채 및 자기자본 내역서                             <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">구 분</th> <th colspan="2">금 액(원)</th> <th rowspan="2">비 고</th> </tr> <tr> <th>2009년</th> <th>2011년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">부채비율</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">부채</td> <td>유동부채</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>고정부채</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>소 계</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">자본</td> <td>자 본 금</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>자본잉여금</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>이익잉여금</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>자본조정</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>소 계</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>○ 평가기준년도 전년도분(2011년) 및 이전평가년도 전년도분(2009년) 감사보고서, 결산서, 세무조정계산서의 양식 중 대차대조표, 이익잉여금처분명세서</li> <li>○ 사업부문이 여러 개인 경우 사업 부문별로 확정된 결산서류를 제출하는 것을 원칙으로 하나, 사업부문 분리가 곤란한 경우에는 통합 결산서류 제출</li> </ul>	구 분		금 액(원)		비 고	2009년	2011년	부채비율					부채	유동부채				고정부채				소 계				자본	자 본 금				자본잉여금				이익잉여금				자본조정				소 계			
구 분				금 액(원)			비 고																																								
		2009년	2011년																																												
부채비율																																															
부채	유동부채																																														
	고정부채																																														
	소 계																																														
자본	자 본 금																																														
	자본잉여금																																														
	이익잉여금																																														
	자본조정																																														
	소 계																																														

2. 유동비율

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관 유동비율과 이전평가기준년도 대비 유동비율의 개선도를 평가
배 점	○ 20점 (유동비율 10점, 유동비율 개선도 10점)
항목성격	○ 유동비율 : 최대최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상항목 표) ○ 개 선 도 : 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일 기준
평가산식 및 평가방법	<p>○ 유동비율에 대한 평가는 유동비율에 대한 상대 평가(10점) + 유동비율 개선도에 대한 절대 평가(10점)로 구분하여 시행</p> <p>- 유동비율 = <math>\frac{\text{유동자산}}{\text{유동부채}} \times 100</math></p> <p>- 유동비율 개선도 = <math>\frac{\text{평가년도실적} - (\text{평가년도실적} \times 0.9)}{\text{이전평가년도실적} \times 0.2}</math></p> <p>○ 유동비율은 평가대상기관의 유동비율이 가장 높은 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 개선도 득점방법 : 유동비율 개선도 × 항목 배점(10점) - 개선도가 1.0 이상인 경우를 최대점(100점)으로, 0 이하인 경우를 최소점(60점)으로 하여 평가</p> <p>※ 회사의 신설합병 등으로 인하여 이전평가년도 대비 개선도의 반영이 불가능한 경우에는 유동비율(10점)의 득점을 항목 배점인 20점으로 환산하여 배점</p>

구 분	세 부 사 항																																						
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유동자산 : 대차대조표상 유동자산(당좌자산+ 재고자산)</li> <li>○ 유동부채 : 대차대조표상 유동부채</li> <li>○ 재무제표에 대한 용어 및 범위는 일반적으로 인정된 회계원칙 (기업회계기준서)에 의함</li> </ul>																																						
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유동자산 및 유동부채 내역서</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">구 분</th> <th colspan="2">금 액(원)</th> <th rowspan="2">비 고</th> </tr> <tr> <th>2009년</th> <th>2011년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">유동비율</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">유동 자산</td> <td>당좌자산</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>재고자산</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>기타유동자산</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>소 계</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">유동 부채</td> <td>유동부채</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>소 계</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가기준년도 전년도분(2011년) 및 이전평가년도 전년도분 (2009년) 감사보고서, 결산서, 세무조정계산서의 양식 중 대차대조표</li> <li>○ 사업부문이 여러 개인 경우 사업 부문별로 확정된 결산서류를 제출하는 것을 원칙으로 하나, 사업부문 분리가 곤란한 경우에는 통합 결산서류 제출</li> </ul>	구 분		금 액(원)		비 고	2009년	2011년	유동비율					유동 자산	당좌자산				재고자산				기타유동자산				소 계				유동 부채	유동부채				소 계			
구 분				금 액(원)			비 고																																
		2009년	2011년																																				
유동비율																																							
유동 자산	당좌자산																																						
	재고자산																																						
	기타유동자산																																						
	소 계																																						
유동 부채	유동부채																																						
	소 계																																						

## 2. 서비스부문 세부 평가기준

### 2.1 안전성 영역

#### 1. 정류장소의 안전성

구 분	세 부 사 항										
평가목적	○ 이용객들이 안전성을 보장할 수 있도록 승강장, 여객통로를 승차용, 하차용으로 구분되어 있는지 여부 평가										
배 점	○ 10점										
항목성격	○ 계량절대평가 항목										
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 방문평가 시점										
평가산식 및 평가방법	<p>○ 승강장 및 여객통로의 승하차 구분 여부, 안내조치의 적절성을 평가</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">평 가 내 용 구 분</th> <th style="text-align: center;">점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>승하차용으로 구분(○), 적절한 안내조치(○)</td> <td style="text-align: center;">100점</td> </tr> <tr> <td>승하차용으로 구분(○), 적절한 안내조치(×)</td> <td style="text-align: center;">90점</td> </tr> <tr> <td>승하차용으로 구분(×), 적절한 안내조치(○)</td> <td style="text-align: center;">80점</td> </tr> <tr> <td>승하차용으로 구분(×), 적절한 안내조치(×)</td> <td style="text-align: center;">60점</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 승하차용으로 구분되고 방송/게시 등 적절한 안내조치가 있는 경우를 최대점으로, 승하차용으로 구분되지 않고, 적절한 안내조치도 없을 경우를 최소점으로 평가</p>	평 가 내 용 구 분	점수	승하차용으로 구분(○), 적절한 안내조치(○)	100점	승하차용으로 구분(○), 적절한 안내조치(×)	90점	승하차용으로 구분(×), 적절한 안내조치(○)	80점	승하차용으로 구분(×), 적절한 안내조치(×)	60점
평 가 내 용 구 분	점수										
승하차용으로 구분(○), 적절한 안내조치(○)	100점										
승하차용으로 구분(○), 적절한 안내조치(×)	90점										
승하차용으로 구분(×), 적절한 안내조치(○)	80점										
승하차용으로 구분(×), 적절한 안내조치(×)	60점										
항목구성 내 용	○ 승강장 및 여객통로는 승객이 승하차 지정장소 및 승하차를 위해 이동하는 통로를 의미함										
조사방법 및 제출서류	○ 정류장소의 안전성은 평가단이 터미널 방문평가지 현장실사를 통해 적합 유무를 판별하여 점수 부여										

2. 운행관리원 배치여부

구 분	세 부 사 항								
평가목적	○ 터미널 내 안전사고를 예방하기 위하여 터미널 내 진출입하는 자동차를 유도하는 운행관리원 배치 여부를 평가								
배 점	○ 10점								
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상항목표)								
평가기준일	○ 평가시행 전년도 1월 1일 ~ 12월 31일								
평가산식 및 평가방법	<p>○ 운행관리원수 = <math>\frac{\text{운행관리원수}}{(\text{연간이용객수}/365\text{일}/1,000\text{명})}</math></p> <p>※ 운행관리원수는 이용객 1,000명 당 운행관리원으로 산정</p> <p>○ 운행관리원수는 평가대상기관 가운데 가장 많은 운행관리원을 확보하고 있는 기관의 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대평가</p>								
항목구성 내 용	○ 운행관리원은 터미널내의 위험방지과 당해 터미널을 사용하는 자동차의 원활한 운행을 위해 배치한 운행관리원을 의미함								
조사방법 및 제출서류	<p>○ 평가대상기관의 연간이용객수 및 운행관리원수 확인</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">구 분</th> <th style="width: 25%;">연간이용객수</th> <th style="width: 25%;">운행관리원수</th> <th style="width: 25%;">비 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>인 원</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	구 분	연간이용객수	운행관리원수	비 고	인 원			
구 분	연간이용객수	운행관리원수	비 고						
인 원									

3. 버스정차대(베이)수

구 분	세 부 사 항						
평가목적	○ 이용객 편의증진을 위한 버스 정차대수 확보 여부를 평가						
배 점	○ 5점						
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표)						
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 방문평가 시점						
평가산식 및 평가방법	<p>○ 버스정차대수 = <math>\frac{\text{버스 정차대(베이) 수}}{(\text{일평균 터미널 이용버스 대수}/100)}</math></p> <p>※ 버스정차대수는 일일 이용버스 100대당 정차대(베이)수로 산정</p> <p>○ 버스정차대수 항목은 평가대상기관 가운데 가장 높은 기관의 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p>						
항목구성 내 용	<p>○ 버스정차대(베이)는 승객이 버스에 탑승하는 동안 버스를 정차 시키는 공간으로 구획으로 분리되어 있는 시설을 의미함</p> <p>○ 일평균 터미널 이용버스 대수는 하루 동안 해당 터미널을 이용하는 버스의 평균대수</p>						
조사방법 및 제출서류	<p>○ 버스정차대(베이)수와 일일평균 터미널 이용버스 대수를 확인</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">버스정차대(베이)수</th> <th style="width: 33%;">일일평균터미널 이용버스대수</th> <th style="width: 33%;">비 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	버스정차대(베이)수	일일평균터미널 이용버스대수	비 고			
버스정차대(베이)수	일일평균터미널 이용버스대수	비 고					

4. 차고지면적

구 분	세 부 사 항						
평가목적	○ 터미널 이용 원활화를 위한 적정 차고지 확보 여부를 평가						
배 점	○ 5점						
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상항목표)						
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 방문평가 시점						
평가산식 및 평가방법	<p>○ 차고지면적 = <math>\frac{\text{터미널 차고지 면적}(m^2)}{\text{일평균 터미널 이용버스 대수}}</math></p> <p>○ 차고지 면적 항목은 평가대상기관 가운데 가장 높은 기관의 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p>						
항목구성 내 용	<p>○ 차고지는 터미널을 운행하는 차량이 운행대기시간 동안 차량을 정차하는 공간을 의미함</p> <p>○ 일일평균 터미널 이용버스 대수는 하루 동안 해당 터미널을 이용하는 버스의 평균대수</p>						
조사방법 및 제출서류	<p>○ 차고지면적과 일일평균 터미널 이용버스 대수를 확인</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">차고지면적(m<sup>2</sup>)</th> <th style="width: 33%;">일일평균터미널 이용버스대수</th> <th style="width: 33%;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;"> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	차고지면적(m <sup>2</sup> )	일일평균터미널 이용버스대수	비고			
차고지면적(m <sup>2</sup> )	일일평균터미널 이용버스대수	비고					

5. 테러예방노력

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 테러예방 구축 및 노력을 평가
배 점	○ 5점
항목성격	○ 비계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전전년도 및 전년도
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가대상기관에서 시행 중인 테러예방을 위한 노력에 대해서 평가</li> <li>○ 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과(40%)의 비율로 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 절대 평가</li> </ul>
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 테러예방 체계 구축(조직도, 매뉴얼 등)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전전담인력의 비상상황 발생 시 보고체계</li> </ul> </li> <li>○ 테러예방 노력과 성과(교육, 시설 및 장비 구축 등)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임직원의 테러사고예방에 대한 관심, 의지 유무</li> <li>- 직원들의 테러예방·고객안전 마인드를 바탕으로 한 상황별 조치요령 숙지여부</li> <li>- 이용객 대피 및 안내 등 임무 숙지 여부</li> </ul> </li> <li>○ 기타 테러예방을 위한 노력 등</li> </ul>
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개선 노력의 결과가 직접적으로 테러예방 개선에 기여한 성과를 수치화, 계량화할 수 있는 사항에 대해서 최대 5건 이내로 작성</li> <li>○ 개선사항명 - 목적 및 배경 - 추진실적 - 성과 및 기대효과 순으로 작성하되, 건별로 A4 2쪽 이내로 요약하여 작성</li> </ul>

## 2.2 편의성 영역

### 1. 터미널 시설편의성

구 분	세 부 사 항																																																													
평가목적	○ 이용객 시설이용에 대한 편의 증진을 위한 터미널의 시설편의성 평가																																																													
배 점	○ 15점																																																													
항목성격	○ 비계량절대평가 항목																																																													
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 방문평가 시점																																																													
평가산식 및 평가방법	○ $\sum(\frac{\text{세부내용별 해당점수} \times \text{항목당 가중치}}{100}) \times \text{해당배점}(15\text{점})$																																																													
항목구성 내용	○ 터미널 시설편의성 현황 평가																																																													
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">세부항목</th> <th rowspan="2">가중치</th> <th colspan="5">평가 등급 (점수)</th> </tr> <tr> <th>우수 (100)</th> <th>양호 (90)</th> <th>보통 (80)</th> <th>미흡 (70)</th> <th>불량 (60)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>이용객 대기실</td> <td>25%</td> <td>전용 대기실 설치 관리상태우수</td> <td>전용대기실 설치 관리상태양호</td> <td>공동대기실 설치 관리상태보통</td> <td>공동대기실 설치 관리상태미흡</td> <td>관리상태 불량</td> </tr> <tr> <td>안내방송 및 LED 장치</td> <td>15%</td> <td>안내방송 및 LED 안내</td> <td>안내방송 및 LED안내 1개만 실시</td> <td>안내설시하나 관리상태 보통</td> <td>설치되었으나 고장등으로 사용불가</td> <td>안내 미설시</td> </tr> <tr> <td>화장실</td> <td>15%</td> <td>관리상태 우수</td> <td>관리상태 양호</td> <td>관리상태 보통</td> <td>관리상태 미흡</td> <td>관리상태 불량</td> </tr> <tr> <td>고객용 TV</td> <td>15%</td> <td>설치 및 관리상태 우수</td> <td>설치 및 관리상태 양호</td> <td>설치 및 관리상태 보통</td> <td>설치 및 관리상태 미흡</td> <td>미설치</td> </tr> <tr> <td>고객용 컴퓨터</td> <td>15%</td> <td>설치 및 관리상태 우수</td> <td>설치 및 관리상태 양호</td> <td>설치 및 관리상태 보통</td> <td>설치 및 관리상태 미흡</td> <td>미설치</td> </tr> <tr> <td>기타편의 시설설치 여부</td> <td>15%</td> <td>4개 이상 설치</td> <td>3개이상 설치</td> <td>2개이상 설치</td> <td>1개이상 설치</td> <td>미설치</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	세부항목	가중치	평가 등급 (점수)					우수 (100)	양호 (90)	보통 (80)	미흡 (70)	불량 (60)	이용객 대기실	25%	전용 대기실 설치 관리상태우수	전용대기실 설치 관리상태양호	공동대기실 설치 관리상태보통	공동대기실 설치 관리상태미흡	관리상태 불량	안내방송 및 LED 장치	15%	안내방송 및 LED 안내	안내방송 및 LED안내 1개만 실시	안내설시하나 관리상태 보통	설치되었으나 고장등으로 사용불가	안내 미설시	화장실	15%	관리상태 우수	관리상태 양호	관리상태 보통	관리상태 미흡	관리상태 불량	고객용 TV	15%	설치 및 관리상태 우수	설치 및 관리상태 양호	설치 및 관리상태 보통	설치 및 관리상태 미흡	미설치	고객용 컴퓨터	15%	설치 및 관리상태 우수	설치 및 관리상태 양호	설치 및 관리상태 보통	설치 및 관리상태 미흡	미설치	기타편의 시설설치 여부	15%	4개 이상 설치	3개이상 설치	2개이상 설치	1개이상 설치	미설치	계	100%					
	세부항목			가중치	평가 등급 (점수)																																																									
		우수 (100)	양호 (90)		보통 (80)	미흡 (70)	불량 (60)																																																							
	이용객 대기실	25%	전용 대기실 설치 관리상태우수	전용대기실 설치 관리상태양호	공동대기실 설치 관리상태보통	공동대기실 설치 관리상태미흡	관리상태 불량																																																							
	안내방송 및 LED 장치	15%	안내방송 및 LED 안내	안내방송 및 LED안내 1개만 실시	안내설시하나 관리상태 보통	설치되었으나 고장등으로 사용불가	안내 미설시																																																							
	화장실	15%	관리상태 우수	관리상태 양호	관리상태 보통	관리상태 미흡	관리상태 불량																																																							
	고객용 TV	15%	설치 및 관리상태 우수	설치 및 관리상태 양호	설치 및 관리상태 보통	설치 및 관리상태 미흡	미설치																																																							
	고객용 컴퓨터	15%	설치 및 관리상태 우수	설치 및 관리상태 양호	설치 및 관리상태 보통	설치 및 관리상태 미흡	미설치																																																							
기타편의 시설설치 여부	15%	4개 이상 설치	3개이상 설치	2개이상 설치	1개이상 설치	미설치																																																								
계	100%																																																													
	※ 기타편의시설은 교통약자 편의시설, 수유시설 등 터미널에 설치된 편의시설																																																													
조사방법 및 제출서류	○ 터미널 시설편의 제공은 평가단이 터미널 방문평가 시 현장실사를 통해 적합 유무를 판별하여 점수 부여																																																													

2. 터미널 이용편의성

구 분	세 부 사 항																																																													
평가목적	○ 이용객 이용편의 증진을 위한 터미널의 이용편의성 여부를 평가																																																													
배 점	○ 15점																																																													
항목성격	○ 비계량절대평가 항목																																																													
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 방문평가 시점																																																													
평가산식 및 평가방법	○ $\sum(\frac{\text{세부내용별 해당점수} \times \text{항목당가중치}}{100}) \times \text{해당배점}(15\text{점})$																																																													
항목구성 내 용	○ 터미널 이용편의성 현황 평가																																																													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">세부항목</th> <th rowspan="2">가중치</th> <th colspan="5">평가 등급 (점수)</th> </tr> <tr> <th>우수 (100)</th> <th>양호 (90)</th> <th>보통 (80)</th> <th>미흡 (70)</th> <th>불량 (60)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>홈페이지 운영·관리</td> <td>15%</td> <td>담당자지정/관리우수 (정기적인 업데이트 실시 등)</td> <td>담당자미지정/관리양호 (정기적인 업데이트 실시)</td> <td>담당자지정/관리보통 (자료 업데이트 미실시)</td> <td>담당자 미지정 관리미흡</td> <td>홈페이지 미구축</td> </tr> <tr> <td>현금영수증 발급 여부</td> <td>20%</td> <td>현금영수증 발급기설치 및 안내문 게시</td> <td>현금영수증 발급기설치 및 안내문 미게시</td> <td>현금영수증 발급기미설치 별도 발급</td> <td>현금영수증 발급기가 고장등으로 미활용</td> <td>시스템 미구축</td> </tr> <tr> <td>신용카드 결제시스템</td> <td>20%</td> <td>시스템구축 및 활용 안내문게시</td> <td>시스템구축 및 활용 안내문 미게시</td> <td>시스템구축 하였으나 미활용</td> <td>시스템 고장등으로 사용불가</td> <td>시스템 미구축</td> </tr> <tr> <td>전화인터넷 예매시스템</td> <td>15%</td> <td>2개시스템 구축/운영</td> <td>1개시스템 구축/운영</td> <td>2개시스템 구축되었으나 미활용</td> <td>고장등으로 사용불가</td> <td>시스템 미구축</td> </tr> <tr> <td>승차권 자동발매기</td> <td>15%</td> <td>시스템구축 및 활용 안내문게시</td> <td>시스템구축 및 활용 안내문 미게시</td> <td>시스템구축 하였으나 미활용</td> <td>고장등으로 사용불가</td> <td>미설치</td> </tr> <tr> <td>연계 운행정보 안내시스템</td> <td>15%</td> <td>설치및활용 관리우수</td> <td>설치및활용 관리양호</td> <td>설치및활용 관리보통</td> <td>설치및미활용 관리미흡</td> <td>미설치</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>100%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	세부항목	가중치	평가 등급 (점수)					우수 (100)	양호 (90)	보통 (80)	미흡 (70)	불량 (60)	홈페이지 운영·관리	15%	담당자지정/관리우수 (정기적인 업데이트 실시 등)	담당자미지정/관리양호 (정기적인 업데이트 실시)	담당자지정/관리보통 (자료 업데이트 미실시)	담당자 미지정 관리미흡	홈페이지 미구축	현금영수증 발급 여부	20%	현금영수증 발급기설치 및 안내문 게시	현금영수증 발급기설치 및 안내문 미게시	현금영수증 발급기미설치 별도 발급	현금영수증 발급기가 고장등으로 미활용	시스템 미구축	신용카드 결제시스템	20%	시스템구축 및 활용 안내문게시	시스템구축 및 활용 안내문 미게시	시스템구축 하였으나 미활용	시스템 고장등으로 사용불가	시스템 미구축	전화인터넷 예매시스템	15%	2개시스템 구축/운영	1개시스템 구축/운영	2개시스템 구축되었으나 미활용	고장등으로 사용불가	시스템 미구축	승차권 자동발매기	15%	시스템구축 및 활용 안내문게시	시스템구축 및 활용 안내문 미게시	시스템구축 하였으나 미활용	고장등으로 사용불가	미설치	연계 운행정보 안내시스템	15%	설치및활용 관리우수	설치및활용 관리양호	설치및활용 관리보통	설치및미활용 관리미흡	미설치	계	100%	-	-			-
	세부항목			가중치	평가 등급 (점수)																																																									
		우수 (100)	양호 (90)		보통 (80)	미흡 (70)	불량 (60)																																																							
	홈페이지 운영·관리	15%	담당자지정/관리우수 (정기적인 업데이트 실시 등)	담당자미지정/관리양호 (정기적인 업데이트 실시)	담당자지정/관리보통 (자료 업데이트 미실시)	담당자 미지정 관리미흡	홈페이지 미구축																																																							
	현금영수증 발급 여부	20%	현금영수증 발급기설치 및 안내문 게시	현금영수증 발급기설치 및 안내문 미게시	현금영수증 발급기미설치 별도 발급	현금영수증 발급기가 고장등으로 미활용	시스템 미구축																																																							
	신용카드 결제시스템	20%	시스템구축 및 활용 안내문게시	시스템구축 및 활용 안내문 미게시	시스템구축 하였으나 미활용	시스템 고장등으로 사용불가	시스템 미구축																																																							
	전화인터넷 예매시스템	15%	2개시스템 구축/운영	1개시스템 구축/운영	2개시스템 구축되었으나 미활용	고장등으로 사용불가	시스템 미구축																																																							
	승차권 자동발매기	15%	시스템구축 및 활용 안내문게시	시스템구축 및 활용 안내문 미게시	시스템구축 하였으나 미활용	고장등으로 사용불가	미설치																																																							
연계 운행정보 안내시스템	15%	설치및활용 관리우수	설치및활용 관리양호	설치및활용 관리보통	설치및미활용 관리미흡	미설치																																																								
계	100%	-	-			-																																																								
조사방법 및 제출서류	○ 터미널 이용편의 제공은 평가단이 터미널 방문평가 시 현장실사를 통해 적합 유무를 판별하여 점수 부여																																																													

### 2.3 고객만족 영역

#### 1. 고객만족도

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 실제 평가대상기관에서 제공하는 대중교통서비스를 이용하는 이용승객의 고객만족도 및 개선도 평가
배 점	○ 30점 (고객만족도 15점, 개선도 15점)
항목성격	○ 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 기간 동안 고객만족도 조사 시행
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객만족도는 이용승객의 만족도를 평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운전자 친절도</li> <li>- 차량 내외부 청결도</li> <li>- 차량 쾌적성·편의성 등</li> </ul> </li> <li>○ 개선도 = <math>\frac{\text{평가년도실적}}{\text{이전평가년도실적} + (100 - \text{이전평가년도실적}) \times 10\%}</math> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여</li> </ul> </li> <li>○ 득점방법 : (고객만족도 평점×항목 배점)+(개선도×항목 배점)</li> </ul>
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객만족도 조사는 대중교통 고객만족도 (PT-CSI, Public Transportation-Consumer Satisfaction Index) 모델 활용</li> <li>※ 이전평가년도에 고객만족도 조사를 실시하지 않았거나 PT-CSI 모델을 적용하지 않아 개선도 반영이 불가능한 경우에는 고객만족도(15점)의 득점을 항목 배점인 30점으로 환산하여 배점</li> </ul>
조사방법 및 제출서류	○ 해당 터미널을 연4회 이상 이용하는 만15세 이상 남녀를 대상으로 개별면접조사(Face To Face Interview) 시행

2. 서비스개선노력

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 고객서비스 향상, 승객편의 증진 등 서비스 개선을 위한 노력을 평가
배 점	○ 5점
항목성격	○ 비계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전전년도 및 전년도
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가대상기관에서 시행중인 고객 서비스 개선을 위한 노력에 대해서 평가</li> <li>○ 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과 (40%)의 비율로 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 절대 평가</li> </ul>
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 서비스 향상을 위한 노력</li> <li>○ 민원사항 개선을 위한 노력</li> <li>○ 승객편의 증진을 위한 노력</li> <li>○ 기타 서비스 개선을 위한 노력 등</li> </ul>
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개선 노력의 결과가 직접적으로 경영 개선에 기여한 성과를 수치화, 계량화할 수 있는 사항에 대해서 최대 3건 이내로 작성</li> <li>○ 개선사항명 - 목적 및 배경 - 추진실적 - 성과 및 기대효과 순으로 작성하되, 건별로 A4 2쪽 이내로 요약하여 작성</li> </ul>

## 제4편 경영 및 서비스 평가 결과

편집상 여백

## 제1절 여객자동차터미널 운영자(1군) 평가결과

### 1. 최종 평가결과

- 최종 평가결과는 경영 평가결과(100.0점)에 비중 20%와 서비스 평가결과(100.0점)에 비중 80%를 적용하여 100.0점 만점으로 환산 후 산출함
- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 73.15점으로 나타남
- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중에서 평균 73.15보다 높은 점수를 득한 운영자는 천안터미널, 보령종합터미널, 아산시외버스터미널(주청람개발), 논산시외버스터미널, 부여터미널(주금남고속전용여객터미널), 홍성터미널(리산개발), 예산터미널, 태안여객터미널, 당진버스터미널이고, 평균 보다 낮은 점수를 득한 운영자는 공주종합버스터미널, 서산공용버스터미널, 금산터미널로 나타남

<표 4-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 최종 평가결과

구분	경영평가(20%)	서비스평가(80%)	득점(100점)
천안터미널	87.95	81.36	82.68
공주종합버스터미널	35.00	69.85	62.88
보령종합터미널	79.88	73.47	74.75
아산시외버스터미널 (주청람개발)	78.96	75.72	76.37
서산공용버스터미널	35.00	70.32	63.25
논산시외버스터미널	65.67	75.20	73.29
금산터미널	35.00	65.10	59.08
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	78.09	72.04	73.25
홍성터미널 (리산개발)	79.05	76.71	77.18
예산터미널	78.18	77.23	77.42
태안여객터미널	81.35	74.62	75.97
당진버스터미널	78.71	82.40	81.66
평균	67.74	74.50	73.15

## 2. 경영부문 평가결과

### 2.1 경영부문 평가결과 종합

- 경영부문 평가는 경영관리 영역 60.0점과 재무건전성 영역 40.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 경영부문 평가 결과, 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균점수는 67.74점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 천안터미널, 보령종합터미널, 아산시외버스터미널(㈜청람개발), 부여터미널(㈜금남고속전용여객터미널), 홍성터미널(리산개발), 예산터미널, 태안여객터미널, 당진버스터미널이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 공주종합버스터미널, 서산공용버스터미널, 논산시외버스터미널, 금산터미널로 나타남
- 평가결과의 순위는 천안터미널이 경영관리 및 재무건전성 영역에서 고른 득점을 하여 88.99점으로 가장 우수한 것으로 나타남

<표 4-2> 여객자동차터미널 운영자(1군) 경영부문 평가결과

구분	경영관리(60점)	재무건전성(40점)	득점(100점)
천안터미널	56.27	31.68	87.95
공주종합버스터미널	25.00	10.00	35.00
보령종합터미널	47.96	31.92	79.88
아산시외버스터미널 (㈜청람개발)	47.03	31.92	78.96
서산공용버스터미널	25.00	10.00	35.00
논산시외버스터미널	44.67	21.00	65.67
금산터미널	25.00	10.00	35.00
부여터미널 (㈜금남고속전용여객터미널)	47.38	30.71	78.09
홍성터미널 (리산개발)	47.13	31.92	79.05
예산터미널	46.26	31.92	78.18
태안여객터미널	49.43	31.92	81.35
당진버스터미널	46.79	31.92	78.71
평균	42.33	25.41	67.74

## 2.2 경영부문 영역별 평가결과

### 가. 경영관리 영역

#### ① 체불임금

- 평가대상기관의 급여지급시기의 적정성을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 급여지급회수 대비 지연지급일수를 고려한 체불임금비율을 산출한 결과, 한 번도 지연지급하지 않은 여객자동차터미널 운영자는 천안터미널로 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-3> 여객자동차터미널 운영자(1군) 체불임금 평가결과

구분	지연 지급일수	지급횟수	체불 임금비율	평점	득점
천안터미널	0	28	0.00	100.00	10.00
공주종합버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
보령종합터미널	2	30	0.07	96.67	9.67
아산시외버스터미널 (㈜청람개발)	2	30	0.07	96.67	9.67
서산공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
논산시외버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
금산터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
부여터미널 (㈜금남고속전용여객터미널)	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
홍성터미널 (리산개발)	2	30	0.07	96.67	9.67
예산터미널	2	30	0.07	96.67	9.67
태안여객터미널	2	30	0.07	96.67	9.67
당진버스터미널	2	30	0.07	96.67	9.67

② 운영인력비율

- 평가대상기관의 단위 일평균 터미널 이용버스대수 당 운영인력수를 평가하는 것으로 평가대상기관의 운영인력비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 평가대상기관의 운영인력비율 평가결과, 당진버스터미널의 운영인력비율이 0.03으로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-4> 여객자동차터미널 운영자(1군) 운영인력비율 평가결과

구분	운영 인원수	일평균 터미널 버스이용대수	운영 인력비율	평점	득점
천안터미널	56	896	0.06	98.20	9.82
공주종합버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
보령종합터미널	11	253	0.04	99.18	9.92
아산시외버스터미널 (주청람개발)	8	130	0.06	98.25	9.82
서산공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
논산시외버스터미널	19	182	0.10	96.04	9.60
금산터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	9	193	0.05	99.01	9.90
홍성터미널 (리산개발)	8	188	0.04	99.22	9.92
예산터미널	9	180	0.05	98.84	9.88
태안여객터미널	15	182	0.08	97.17	9.72
당진버스터미널	12	437	0.03	100.00	10.00

③ 현업인력비율

- 현업중심의 인력 운영 및 인적자원 관리의 효율성을 평가하는 것으로 현업인력비율이 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가

- 평가대상기관의 현업인력비율 평가결과, 태안여객터미널의 현업인력비율이 3.0으로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-5> 여객자동차터미널 운영자(1군) 협업인력비율 평가결과

구분	현업 인원수	임직원수	현업 인력비율	평점	득점
천안터미널	35	20	1.75	79.17	7.92
공주종합버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
보령종합터미널	6	3	2.00	83.33	8.33
아산시외버스터미널 (주청람개발)	3	2	1.50	75.00	7.50
서산공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
논산시외버스터미널	8	11	0.73	62.12	6.21
금산터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	6	3	2.00	83.33	8.33
홍성터미널 (리산개발)	3	2	1.50	75.00	7.50
예산터미널	3	3	1.00	66.67	6.67
태안여객터미널	9	3	3.00	100.00	10.00
당진버스터미널	5	4	1.25	70.83	7.08

④ 연간매출액

- 평가대상기관 임직원 1인당 매출액을 평가하는 것으로 연간매출액이 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 평가대상기관의 연간매출액 평가결과, 천안터미널이 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-6> 여객자동차터미널 운영자(1군) 연간매출액 평가결과

구분	매출액 (천원)	임직원수	매출액 비율	평점	득점
천안터미널	35246446	20	1762322.32	100.00	10.00
공주종합버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
보령종합터미널	자료미제출	3	0.00	50.00	5.00
아산시외버스터미널 (주청람개발)	자료미제출	2	0.00	50.00	5.00
서산공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
논산시외버스터미널	382974	11	34815.82	50.99	5.10
금산터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	1478904	3	492968.04	63.99	6.40
홍성터미널 (리산개발)	자료미제출	2	0.00	50.00	5.00
예산터미널	자료미제출	3	0.00	50.00	5.00
태안여객터미널	자료미제출	3	0.00	50.00	5.00
당진버스터미널	자료미제출	4	0.00	50.00	5.00

⑤ 산재보험효율

- 산재보험효율은 평상시 안전관리 능력을 평가하는 것으로 2011년 실적을 바탕으로 근로복지공단에서 결정하여 통지한 산재보험효율에 대하여 산재보험효율이 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최대목표로 설정하여 상대 평가함
- 산재보험효율 평가결과, 논산시외버스터미널과 부여터미널(주금남고속전용여객터미널)의 산재보험효율이 9.80로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-7> 여객자동차터미널 운영자(1군) 산재보험요율 평가결과

구분	산재보험요율(%)	평점	득점
천안터미널	13.64	97.87	9.79
공주종합버스터미널	자료미제출	50.00	5.00
보령종합터미널	18.08	95.41	9.54
아산시외버스터미널 (주청람개발)	18.08	95.41	9.54
서산공용버스터미널	자료미제출	50.00	5.00
논산시외버스터미널	9.80	100.00	10.00
금산터미널	자료미제출	50.00	5.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	9.80	100.00	10.00
홍성터미널 (리산개발)	18.08	95.41	9.54
예산터미널	18.08	95.41	9.54
태안여객터미널	18.08	95.41	9.54
당진버스터미널	18.08	95.41	9.54

⑦ 경영개선노력

- 평가대상기관의 원가절감, 매출증대 노력 등 경영개선을 위한 노력을 평가하는 것으로 승객수요 및 수입창출 노력, 비용 및 원가절감 노력, 재구조건전화를 위한 노력, 기타 경영 개선을 위한 노력 등을 절대 평가함
- 평가대상기관의 경영개선노력을 비계량절대평가 방법에 의하여 평가한 결과, 천안터미널과 논산시외버스터미널이 10.0점 만점 중 8.75점을 득함

<표 4-8> 여객자동차터미널 운영자(1군) 경영개선노력 평가결과

구분	경영개선노력	평점	득점
천안터미널	3.50	87.50	8.75
공주종합버스터미널	자료미제출	0.00	0.00
보령종합터미널	2.20	55.00	5.50
아산시외버스터미널 (주청람개발)	2.20	55.00	5.50
서산공용버스터미널	자료미제출	0.00	0.00
논산시외버스터미널	3.50	87.50	8.75
금산터미널	자료미제출	0.00	0.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	3.10	77.50	7.75
홍성터미널 (리산개발)	2.20	55.00	5.50
예산터미널	2.20	55.00	5.50
태안여객터미널	2.20	55.00	5.50
당진버스터미널	2.20	55.00	5.50

## 나. 재무건전성 영역

### ① 부채비율

- 평가대상기관 부채비율과 이전평가기준년도 대비 부채비율의 개선도를 평가함
- 부채비율에 대한 평가는 부채비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 10.0점에 대한 상대 평가를 시행하고, 부채비율 개선도 평가는 10.0점에 대해 절대 평가함
- 부채비율 개선도가 1.0 이상인 경우 최대점(100.0점)으로, 0.0 이하인 경우 최소점(60.0점)으로 평가

- 부채비율과 부채비율 개선도의 평가결과, 논산시외버스터미널 20.0점 만점 중 16.0점으로 가장 높은 점수를 득함
- 평가당해년도의 부채비율 평가결과, 논산시외버스터미널의 부채비율이 62.9로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함
- 부채비율 개선도 평가결과, 개선도가 0.1인 논산시외버스터미널이 10.0점 만점 중 각각 6.0점을 득함

<표 4-9> 여객자동차터미널 운영자(1군) 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과

구분	부채비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		부채비율	개선도	소계
천안터미널	216.1	378.3	-0.13	60.00	9.68	6.00	15.68
공주종합버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
보령종합터미널	331.2	236.1	0.08	60.00	9.82	6.00	15.82
아산시외버스터미널 (주정람개발)	331.2	236.1	0.08	60.00	9.82	6.00	15.82
서산공용버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
논산시외버스터미널	105.1	62.9	0.10	60.00	10.00	6.00	16.00
금산터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	251.2	251.2	0.02	60.00	9.81	6.00	15.81
홍성터미널 (리산개발)	331.2	236.1	0.08	60.00	9.82	6.00	15.82
예산터미널	331.2	236.1	0.08	60.00	9.82	6.00	15.82
태안여객터미널	331.2	236.1	0.08	60.00	9.82	6.00	15.82
당진버스터미널	331.2	236.1	0.08	60.00	9.82	6.00	15.82

② 유동비율

- 평가대상기관 유동비율과 이전평가 기준년도 대비 유동비율의 개선도를 평가하는 것으로 평가대상기관의 유동비율이 가장 높은 실적치를 최대 목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 유동비율에 대한 평가는 유동비율 10.0점에 대한 상대 평가와 이전평가 기준년도 대비 유동비율 개선도 10.0점에 대한 절대 평가로 구분하여 시행

- 유동비율 개선도가 1.0 이상인 경우 최대점(100.0점)으로, 0.0 이하인 경우 최소점(60.0점)으로 평가
- 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과, 보령종합터미널, 아산시외버스터미널(㈜청람개발), 홍성터미널(리산개발), 예산터미널, 태안여객터미널, 당진버스터미널이 20.0점 만점 중 16.10점으로 높은 점수를 득함
- 평가당해년도의 유동비율 평가결과, 천안터미널이 33.33으로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함
- 유동비율 개선도 평가결과, 보령종합터미널, 아산시외버스터미널(㈜청람개발), 홍성터미널(리산개발), 예산터미널, 태안여객터미널, 당진버스터미널이 0.95로 높아 10.0점 만점 중 9.82점을 득함

<표 4-10> 여객자동차터미널 운영자(1군) 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과

구분	유동비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		유동비율	개선도	소계
천안터미널	73.75	33.33	-5.95	60.00	10.00	6.00	16.00
공주종합버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
보령종합터미널	18.87	23.09	0.95	98.20	6.28	9.82	16.10
아산시외버스터미널 (㈜청람개발)	18.87	23.09	0.95	98.20	6.28	9.82	16.10
서산공용버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
논산시외버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
금산터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
부여터미널 (㈜금남고속전용여객터미널)	57.48	55.16	-0.16	60.00	8.90	6.00	14.90
홍성터미널 (리산개발)	18.87	23.09	0.95	98.20	6.28	9.82	16.10
예산터미널	18.87	23.09	0.95	98.20	6.28	9.82	16.10
태안여객터미널	18.87	23.09	0.95	98.20	6.28	9.82	16.10
당진버스터미널	18.87	23.09	0.95	98.20	6.28	9.82	16.10

### 3. 서비스부문 평가결과

#### 3.1 서비스부문 평가 종합결과

- 서비스부문 평가는 안전성 영역 35.0점, 편의성 영역 30.0점, 고객만족 영역 35.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 서비스부문 평가 결과, 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 점수는 74.50점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 천안터미널, 아산시외버스터미널(㈜청람개발), 논산시외버스터미널, 홍성터미널(리산개발), 태안여객터미널, 당진버스터미널이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 공주종합버스터미널, 보령종합터미널, 서산공용버스터미널, 금산터미널, 부여터미널(㈜금남고속전용여객터미널로 나타남

<표 4-11> 여객자동차터미널 운영자(1군) 서비스부문 평가결과

구분	안전성 영역 (35점)	편의성 영역 (30점)	고객만족 영역 (35점)	득점 (100점)
천안터미널	28.16	28.05	25.14	81.35
공주종합버스터미널	25.00	25.65	19.20	69.85
보령종합터미널	29.32	25.05	19.10	73.47
아산시외버스터미널 (㈜청람개발)	30.25	23.85	21.62	75.72
서산공용버스터미널	25.00	25.73	19.59	70.32
논산시외버스터미널	27.58	24.60	23.02	75.20
금산터미널	25.00	21.53	18.57	65.10
부여터미널 (㈜금남고속전용여객터미널)	27.74	21.68	22.63	72.05
홍성터미널 (리산개발)	29.44	26.10	21.17	76.71
예산터미널	31.80	24.38	21.05	77.23
태안여객터미널	28.09	24.38	22.16	74.63
당진버스터미널	31.45	27.45	23.50	82.40
평균	28.24	24.87	21.40	74.50

### 3.2 서비스부문 영역별 평가 결과

#### 가. 안전성 영역

##### ① 정류장소의 안전성

- 이용객들이 안전성을 보장할 수 있도록 승강장, 여객통로를 승차용, 하차용으로 구분되어 있는지 여부를 평가하는 것으로 승하차용으로 구분되고 방송/게시 등 적절한 안내조치가 있는 경우를 최대점으로, 승하차용으로 구분되지 않고 적절한 안내조치도 없는 경우를 최소점으로 평가
- 정류장소의 안전성 평가결과, 여객자동차터미널 운영자(1군)의 정류장소 안전성은 승하차용으로 구분되고 안내조치가 적절하게 되어있어 모두 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-12> 여객자동차터미널 운영자(1군) 정류장소의 안전성 평가결과

구분	승하차 및 안내조치 적절성	평점	득점
천안터미널	100.00	100.00	10.00
공주종합버스터미널	100.00	100.00	10.00
보령종합터미널	100.00	100.00	10.00
아산시외버스터미널 (주정람개발)	100.00	100.00	10.00
서산공용버스터미널	100.00	100.00	10.00
논산시외버스터미널	100.00	100.00	10.00
금산터미널	100.00	100.00	10.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	100.00	100.00	10.00
홍성터미널 (리산개발)	100.00	100.00	10.00
예산터미널	100.00	100.00	10.00
태안여객터미널	100.00	100.00	10.00
당진버스터미널	100.00	100.00	10.00

② 운행관리원 배치여부

- 터미널 내 안전사고를 예방하기 위하여 터미널 내 진출입하는 자동차를 유도하는 운행관리원 배치 여부를 평가하는 것으로 운행관리원수는 평가대상기관 가운데 가장 많은 운행관리원을 확보하고 있는 기관의 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 운행관리원수는 이용객 1,000명 당 운행관리원으로 산정
- 운행관리원 배치여부 평가결과, 당진버스터미널의 운행관리원 배치여부가 10.37로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-13> 여객자동차터미널 운영자(1군) 운행관리원 배치여부 평가결과

구분	운행관리원수	연간이용객수	운행관리원수	평점	득점
천안터미널	55	5,670,985	3.54	67.07	6.71
공주종합버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
보령종합터미널	11	912,500	4.40	71.21	7.12
아산시외버스터미널 (주청람개발)	8	474,500	6.15	79.67	7.97
서산공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
논산시외버스터미널	3	949,000	1.15	55.56	5.56
금산터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
부여터미널 (주금남고속선용여객터미널)	2	527,129	1.38	56.68	5.67
홍성터미널 (리산개발)	8	503,700	5.80	77.95	7.80
예산터미널	9	504,245	6.51	81.41	8.14
태안여객터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
당진버스터미널	14	492,750	10.37	100.00	10.00

③ 버스정차대(베이)수

- 이용객 편의증진을 위한 버스 정차대수 확보 여부를 평가하는 것으로 버스정차대 항목은 평가대상기관 가운데 가장 높은 기관의 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 버스정차대(베이)는 승객이 버스에 탑승하는 동안 버스를 정차시키는 공간으로 구획으로 분리되어 있는 시설을 의미함
- 버스정차대(베이)수 평가결과, 예산터미널의 버스정차대(베이)수는 7.22로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-14> 여객자동차터미널 운영자(1군) 버스정차대(베이)수 평가결과

구분	베이수	일일평균 터미널 이용버스대수	버스 정차대수	평점	득점
천안터미널	28	896	3.13	71.63	3.58
공주종합버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
보령종합터미널	13	253	5.14	85.57	4.28
아산시외버스터미널 (주정람개발)	7	130	5.38	87.28	4.36
서산공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
논산시외버스터미널	8	182	4.40	80.43	4.02
금산터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	9	193	4.66	82.28	4.11
홍성터미널 (리산개발)	7	188	3.72	75.78	3.79
예산터미널	13	180	7.22	100.00	5.00
태안여객터미널	13	182	7.14	99.45	4.97
당진버스터미널	15	437	3.43	73.76	3.69

④ 차고지면적

- 터미널 이용 원활화를 위한 적정 차고지 확보 여부를 평가하는 것으로 차고지 면적 항목은 평가대상기관 가운데 가장 높은 기관의 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 차고지는 터미널을 운행하는 차량이 운행대기시간 동안 차량을 정차하는 공간을 의미함
- 차고지면적 평가결과, 예산터미널의 차고지면적은 38.34로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 3.66점을 득함

<표 4-15> 여객자동차터미널 운영자(1군) 차고지면적 평가결과

구분	터미널 차고지면적(m <sup>2</sup> )	일일평균 터미널 이용버스대수	차고지 면적	평점	득점
천안터미널	11,118	896	12.41	57.51	2.88
공주종합버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
보령종합터미널	3,495	253	13.81	58.36	2.92
아산시외버스터미널 (주청람개발)	1,809	130	13.91	58.42	2.92
서산공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
논산시외버스터미널	3,000	182	16.48	59.97	3.00
금산터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	2,945	193	15.26	59.23	2.96
홍성터미널 (리산개발)	2,202	188	11.71	57.09	2.85
예산터미널	6,901	180	38.34	73.20	3.66
태안여객터미널	3,701	182	20.34	62.31	3.12
당진버스터미널	3,800	437	8.70	55.26	2.76

⑤ 테러예방노력

- 평가대상기관에서 시행중인 테러예방을 위한 노력에 대해서 평가하는 것으로 테러예방 체계 구축(조직도), 임직원의 테러사고 예방에 대한 관심 및 의지 유무, 직원들의 테러예방·고객안전 마인드를 바탕으로 한 상황별 조치요령 숙지여부, 이용객 대피 및 안내 등 임무 숙지 여부 등을 평가
- 테러예방노력 평가결과, 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)는 조직도를 구축하여 테러예방체계 구축하였고, 임직원의 관심 또한 높은 것으로 나타나 모두 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-16> 여객자동차터미널 운영자(1군) 테러예방노력 평가결과

구분	테러예방노력	평점	득점
천안터미널	5.00	100.00	5.00
공주종합버스터미널	5.00	100.00	5.00
보령종합터미널	5.00	100.00	5.00
아산시외버스터미널 (주청람개발)	5.00	100.00	5.00
서산공용버스터미널	5.00	100.00	5.00
논산시외버스터미널	5.00	100.00	5.00
금산터미널	5.00	100.00	5.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	5.00	100.00	5.00
홍성터미널 (리산개발)	5.00	100.00	5.00
예산터미널	5.00	100.00	5.00
태안여객터미널	5.00	100.00	5.00
당진버스터미널	5.00	100.00	5.00

나. 편의성 영역

① 터미널 시설편의성

- 이용객 시설이용에 대한 편의 증진을 위한 터미널의 시설편의성 평가
  - 터미널 시설편의 제공은 평가단이 터미널 방문평가 시 현장실사를 통해 적합 유무를 판별하여 점수 부여
- 터미널 시설편의성 평가결과, 당진버스터미널이 87.50으로 상대적으로 가장 높아 15.0점 만점 중 13.13점을 득함

<표 4-17> 여객자동차터미널 운영자(1군) 터미널 시설편의성 평가결과

구분	터미널 시설편의성	평점	득점
천안터미널	87.00	87.00	13.05
공주종합버스터미널	77.00	77.00	11.55
보령종합터미널	75.50	75.50	11.33
아산시외버스터미널 (주청랍개발)	76.50	76.50	11.48
서산공용버스터미널	77.00	77.00	11.55
논산시외버스터미널	80.00	80.00	12.00
금산터미널	67.00	67.00	10.05
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	72.50	72.50	10.88
홍성터미널 (리산개발)	80.00	80.00	12.00
예산터미널	76.00	76.00	11.40
태안여객터미널	78.50	78.50	11.78
당진버스터미널	87.50	87.50	13.13

② 터미널 이용편의성

- 이용객 이용편의 증진을 위한 터미널의 이용편의성 여부를 평가
  - 터미널 이용편의 제공은 평가단이 터미널 방문평가 시 현장실사를 통해 적합 유무를 판별하여 점수 부여
- 터미널 이용편의성 평가결과, 천안터미널이 100.0으로 상대적으로 가장 높아 15.0점 만점 중 15.0점을 득함

<표 4-18> 여객자동차터미널 운영자(1군) 터미널 이용편의성 평가결과

구분	터미널 이용편의성	평점	득점
천안터미널	100.00	100.00	15.00
공주종합버스터미널	94.00	94.00	14.10
보령종합터미널	91.50	91.50	13.73
아산시외버스터미널 (주정잡개발)	82.50	82.50	12.38
서산공용버스터미널	94.50	94.50	14.18
논산시외버스터미널	84.00	84.00	12.60
금산터미널	76.50	76.50	11.48
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	72.00	72.00	10.80
홍성터미널 (리산개발)	94.00	94.00	14.10
예산터미널	86.50	86.50	12.98
태안여객터미널	84.00	84.00	12.60
당진버스터미널	95.50	95.50	14.33

## 다. 고객만족 영역

### ① 고객만족도

- 실제 평가대상기관에서 제공하는 대중교통서비스를 이용하는 이용승객의 고객만족도 및 개선도 평가로 분석은 대중교통고객만족도(PT-CSI, Public Transportation Consumer Satisfaction Index) 모델 활용
- 고객만족도 평가결과, 천안터미널이 69.23으로 평가되어 상대적으로 가장 높은 점수를 받아 30.0점 만점 중 20.77점을 득함

<표 4-19> 여객자동차터미널 운영자(1군) 고객만족도 평가결과

구분	PT-CSI	평점	득점
천안터미널	69.23	69.23	20.77
공주종합버스터미널	64.00	64.00	19.20
보령종합터미널	54.50	54.50	16.35
아산시외버스터미널 (주청람개발)	62.90	62.90	18.87
서산공용버스터미널	65.30	65.30	19.59
논산시외버스터미널	63.40	63.40	19.02
금산터미널	61.90	61.90	18.57
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	62.50	62.50	18.75
홍성터미널 (리산개발)	61.40	61.40	18.42
예산터미널	61.00	61.00	18.30
태안여객터미널	64.70	64.70	19.41
당진버스터미널	69.17	69.17	20.75

② 서비스개선 노력

- 평가대상기관의 고객서비스 향상, 승객편의 증진 등 서비스 개선을 위한 노력 평가하는 것으로 고객 서비스 향상을 위한 노력, 민원사항 개선을 위한 노력, 승객편의 증진을 위한 노력, 기타 서비스 개선을 위한 노력 등을 절대 평가
- 서비스개선노력 평가결과, 천안터미널이 상대적으로 가장 높은 3.5점으로 평가되어 5.0점 만점 중 4.38점을 득함

<표 4-20> 여객자동차터미널 운영자(1군) 서비스개선노력 평가결과

구분	서비스개선노력	평점	득점
천안터미널	3.50	87.50	4.38
공주종합버스터미널	0.00	0.00	0.00
보령종합터미널	2.20	55.00	2.75
아산시외버스터미널 (주정람개발)	2.20	55.00	2.75
서산공용버스터미널	0.00	0.00	0.00
논산시외버스터미널	3.20	80.00	4.00
금산터미널	0.00	0.00	0.00
부여터미널 (주금남고속전용여객터미널)	3.10	77.50	3.88
홍성터미널 (리산개발)	2.20	55.00	2.75
예산터미널	2.20	55.00	2.75
태안여객터미널	2.20	55.00	2.75
당진버스터미널	2.20	55.00	2.75

## 제2절 여객자동차터미널 운영자(2군) 평가결과

### 1. 최종 평가결과

- 최종 평가결과는 경영 평가결과(100.0점)에 비중 20%와 서비스 평가결과(100.0점)에 비중 80%를 적용하여 100.0점 만점으로 환산 후 산출함
- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(2군)의 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 60.18점으로 나타남
- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(2군) 중에서 평균 60.18보다 높은 점수를 득한 운영자는 성환공용버스터미널, 아산동양터미널(동양고속), 청양시외버스터미널, 삼교천버스터미널, 연기군종합터미널이고, 평균 보다 낮은 점수를 득한 운영자는 유구시외버스터미널, 논산금호고속터미널, 연무금호고속터미널, 서천임시정류소, 장항여객정류소, 광천터미널, 합덕버스터미널로 나타남

<표 4-21> 여객자동차터미널 운영자(2군) 최종 평가결과

구분	경영평가(20%)	서비스평가(80%)	득점(100점)
성환공용버스터미널	49.99	63.68	60.94
유구시외버스터미널	35.00	64.64	58.71
아산동양터미널 (동양고속)	75.55	74.18	74.46
논산금호고속터미널	44.68	62.38	58.84
연무금호고속터미널	35.00	63.18	57.54
서천임시정류소	35.00	57.23	52.78
장항여객정류소	35.00	57.43	52.94
청양시외버스터미널	77.66	69.13	70.84
광천터미널	35.00	54.83	50.86
합덕버스터미널	35.00	59.08	54.26
삼교천버스터미널	77.29	64.08	66.72
연기군종합터미널	52.28	66.07	63.32
평균	48.95	62.99	60.18

## 2. 경영부문 평가결과

### 2.1 경영부문 평가결과 종합

- 경영부문 평가는 경영관리 영역 60.0점과 재무건전성 영역 40.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 경영부문 평가 결과, 충청남도 여객자동차터미널 운영자(2군)의 평균점수는 48.95점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 성환공용버스터미널, 아산동양터미널(동양고속), 청양시외버스터미널, 삽교천버스터미널, 연기군종합터미널이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 유구시외버스터미널, 논산금호고속터미널, 연무금호고속터미널, 서천임시정류소, 장항여객정류소, 광천터미널, 합덕버스터미널로 나타남
- 평가결과의 순위는 청양시외버스터미널이 경영관리 및 재무건전성 영역에서 고른 득점을 하여 77.66 점으로 가장 우수한 것으로 나타남

<표 4-22> 여객자동차터미널 운영자(2군) 경영부문 평가결과

구분	경영관리(60점)	재무건전성(40점)	득점(100점)
성환공용버스터미널	39.99	10.00	49.99
유구시외버스터미널	25.00	10.00	35.00
아산동양터미널 (동양고속)	43.55	32.00	75.55
논산금호고속터미널	34.68	10.00	44.68
연무금호고속터미널	25.00	10.00	35.00
서천임시정류소	25.00	10.00	35.00
장항여객정류소	25.00	10.00	35.00
청양시외버스터미널	46.32	31.34	77.66
광천터미널	25.00	10.00	35.00
합덕버스터미널	25.00	10.00	35.00
삽교천버스터미널	45.95	31.34	77.29
연기군종합터미널	42.28	10.00	52.28
평균	33.56	15.39	48.95

## 2.2 경영부문 영역별 평가결과

### 가. 경영관리 영역

#### ① 체불임금

- 평가대상기관의 급여지급시기의 적정성을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 급여지급회수 대비 지연지급일수를 고려한 체불임금비율을 산출한 결과, 한 번도 지연지급하지 않은 여객자동차터미널 운영자는 논산금호고속 터미널로 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-23> 여객자동차터미널 운영자(2군) 체불임금 평가결과

구분	지연 지급일수	지급횟수	체불 임금비율	평점	득점
성환공용버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
유구시외버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
아산동양터미널 (동양고속)	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
논산금호고속터미널	0	36	0.00	100.00	10.00
연무금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
서천임시정류소	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
장항여객정류소	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
청양시외버스터미널	2	30	0.07	96.67	9.67
광천터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
합덕버스터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00
삽교천버스터미널	2	30	0.07	96.67	9.67
연기군종합터미널	자료미제출	자료미제출	자료미제출	50.00	5.00

② 운영인력비율

- 평가대상기관의 단위 일평균 터미널 이용버스대수 당 운영인력수를 평가하는 것으로 평가대상기관의 운영인력비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 평가대상기관의 운영인력비율 평가결과, 삽교천버스터미널의 운영인력비율이 0.02로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-24> 여객자동차터미널 운영자(2군) 운영인력비율 평가결과

구분	운영 인원수	일평균 터미널 버스이용대수	운영 인력비율	평점	득점
성환공용버스터미널	4	175	0.02	99.88	9.99
유구시외버스터미널	자료미제출	자료미제출	1.00	50.00	5.00
아산동양터미널 (동양고속)	4	24	0.17	92.53	9.25
논산금호고속터미널	15	182	0.08	96.83	9.68
연무금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	1.00	50.00	5.00
서천임시정류소	자료미제출	자료미제출	1.00	50.00	5.00
장항여객정류소	자료미제출	자료미제출	1.00	50.00	5.00
청양시외버스터미널	8	113	0.07	97.43	9.74
광천터미널	자료미제출	자료미제출	1.00	50.00	5.00
합덕버스터미널	자료미제출	자료미제출	1.00	50.00	5.00
삽교천버스터미널	2	98	0.02	100.00	10.00
연기군종합터미널	5	79	0.06	97.81	9.78

③ 현업인력비율

- 현업중심의 인력 운영 및 인적자원 관리의 효율성을 평가하는 것으로 현업인력비율이 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가

- 평가대상기관의 현업인력비율 평가결과, 성환공용버스터미널의 현업인력비율이 4.0으로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-25> 여객자동차터미널 운영자(2군) 협업인력비율 평가결과

구분	현업 인원수	임직원수	현업 인력비율	평점	득점
성환공용버스터미널	4	1	4.00	100.00	10.00
유구시외버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
아산동양터미널 (동양고속)	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
논산금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
연무금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
서천임시정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
장항여객정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
청양시외버스터미널	3	2	1.50	68.75	6.88
광천터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
합덕버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
삽교천버스터미널	1	1	1.00	62.50	6.25
연기군종합터미널	2	2	1.00	62.50	6.25

④ 연간매출액

- 평가대상기관 임직원 1인당 매출액을 평가하는 것으로 연간매출액이 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 평가대상기관의 연간매출액 평가결과, 성환공용버스터미널이 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-26> 여객자동차터미널 운영자(2군) 연간매출액 평가결과

구분	매출액 (천원)	임직원수	매출액 비율	평점	득점
성환공용버스터미널	72000000	1	72000000.00	100.00	10.00
유구시외버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
아산동양터미널 (동양고속)	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
논산금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
연무금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
서천임시정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
장항여객정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
청양시외버스터미널	자료미제출	2	0.00	50.00	5.00
광천터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
합덕버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
삽교천버스터미널	자료미제출	1	0.00	50.00	5.00
연기군종합터미널	자료미제출	2	0.00	50.00	5.00

⑤ 산재보험요율

- 산재보험요율은 평상시 안전관리 능력을 평가하는 것으로 2011년 실적을 바탕으로 근로복지공단에서 결정하여 통지한 산재보험요율에 대하여 산재보험요율이 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최대목표로 설정하여 상대 평가함
- 산재보험요율 평가결과, 연기군종합터미널의 산재보험요율이 9.60로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-27> 여객자동차터미널 운영자(2군) 산재보험요율 평가결과

구분	산재보험요율(%)	평점	득점
성환공용버스터미널	자료미제출	50.00	5.00
유구시외버스터미널	자료미제출	50.00	5.00
아산동양터미널 (동양고속)	13.28	97.96	9.80
논산금호고속터미널	자료미제출	50.00	5.00
연무금호고속터미널	자료미제출	50.00	5.00
서천임시정류소	자료미제출	50.00	5.00
장항여객정류소	자료미제출	50.00	5.00
청양시외버스터미널	18.08	95.31	9.53
광천터미널	자료미제출	50.00	5.00
합덕버스터미널	자료미제출	50.00	5.00
삽교천버스터미널	18.08	95.31	9.53
연기군종합터미널	9.60	100.00	10.00

⑦ 경영개선노력

- 평가대상기관의 원가절감, 매출증대 노력 등 경영개선을 위한 노력을 평가하는 것으로 승객수요 및 수입창출 노력, 비용 및 원가절감 노력, 재구조건전화를 위한 노력, 기타 경영 개선을 위한 노력 등을 절대 평가함
- 평가대상기관의 경영개선노력을 비계량절대평가 방법에 의하여 평가한 결과, 아산동양터미널(동양고속)이 10.0점 만점 중 9.50점을 득함

<표 4-28> 여객자동차터미널 운영자(2군) 경영개선노력 평가결과

구분	경영개선노력	평점	득점
성환공용버스터미널	자료미제출	0.00	0.00
유구시외버스터미널	자료미제출	0.00	0.00
아산동양터미널 (동양고속)	3.80	95.00	9.50
논산금호고속터미널	0.00	0.00	0.00
연무금호고속터미널	자료미제출	0.00	0.00
서천임시정류소	자료미제출	0.00	0.00
장항여객정류소	자료미제출	0.00	0.00
청양시외버스터미널	2.20	55.00	5.50
광천터미널	자료미제출	0.00	0.00
합덕버스터미널	자료미제출	0.00	0.00
삽교천버스터미널	2.20	55.00	5.50
연기군종합터미널	2.50	62.50	6.25

## 나. 재무건전성 영역

### ① 부채비율

- 평가대상기관 부채비율과 이전평가기준년도 대비 부채비율의 개선도를 평가함
- 부채비율에 대한 평가는 부채비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 10.0점에 대한 상대 평가를 시행하고, 부채비율 개선도 평가는 10.0점에 대해 절대 평가함
  - 부채비율 개선도가 1.0 이상인 경우 최대점(100.0점)으로, 0.0 이하인 경우 최소점(60.0점)으로 평가
- 부채비율과 부채비율 개선도의 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)이 20.0점 만점 중 16.0점으로 가장 높은 점수를 득함

- 평가당해년도의 부채비율 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)의 부채비율이 17.7로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함
- 부채비율 개선도 평가결과, 개선도가 0.08인 청양시외버스터미널과 삽교천버스터미널이 10.0점 만점 중 각각 6.0점을 득함

<표 4-29> 여객자동차터미널 운영자(2군) 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과

구분	부채비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		부채비율	개선도	소계
성환공용버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
유구시외버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
아산동양터미널 (동양고속)	17.7	17.7	0.02	60.00	10.00	6.00	16.00
논산금호고속터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
연무금호고속터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
서천임시정류소	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
장항여객정류소	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
청양시외버스터미널	331.2	236.1	0.08	60.00	9.78	6.00	15.78
광천터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
합덕버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
삽교천버스터미널	331.2	236.1	0.08	60.00	9.78	6.00	15.78
연기군종합터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00

② 유동비율

- 평가대상기관 유동비율과 이전평가 기준년도 대비 유동비율의 개선도를 평가하는 것으로 평가대상기관의 유동비율이 가장 높은 실적치를 최대 목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 유동비율에 대한 평가는 유동비율 10.0점에 대한 상대 평가와 이전평가 기준년도 대비 유동비율 개선도 10.0점에 대한 절대 평가로 구분하여 시행

- 유동비율 개선도가 1.0 이상인 경우 최대점(100.0점)으로, 0.0 이하인 경우 최소점(60.0점)으로 평가
- 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)이 20.0점 만점 중 16.10점으로 높은 점수를 득함
- 평가당해년도의 유동비율 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)이 65.40으로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함
- 유동비율 개선도 평가결과, 개선도가 0.95인 청양시외버스터미널과 삼교천버스터미널이 10.0점 만점 중 각각 9.82점을 득함

<표 4-30> 여객자동차터미널 운영자(2군) 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과

구분	유동비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		유동비율	개선도	소계
성환공용버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
유구시외버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
아산동양터미널 (동양고속)	127.23	65.40	-4.63	60.00	10.00	6.00	16.00
논산금호고속터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
연무금호고속터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
서천임시정류소	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
장항여객정류소	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
청양시외버스터미널	18.87	23.09	0.95	98.20	5.74	9.82	15.56
광천터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
합덕버스터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00
삼교천버스터미널	18.87	23.09	0.95	98.20	5.74	9.82	15.56
연기군종합터미널	자료 미제출	자료 미제출	자료 미제출	0.00	5.00	0.00	5.00

### 3. 서비스부문 평가결과

#### 3.1 서비스부문 평가 종합결과

- 서비스부문 평가는 안전성 영역 35.0점, 편의성 영역 30.0점, 고객만족 영역 35.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 서비스부문 평가 결과, 충청남도 여객자동차터미널 운영자(2군)의 평균 점수는 62.99점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 성환공용버스터미널, 유구시외버스터미널, 아산동양터미널(동양고속), 연무금호고속터미널, 청양시외버스터미널, 삽교천버스터미널, 연기군종합터미널이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 논산금호고속터미널, 서천임시정류소, 장항여객정류소, 광천터미널, 합덕버스터미널로 나타남

<표 4-31> 여객자동차터미널 운영자(2군) 서비스부문 평가결과

구분	안전성 영역 (35점)	편의성 영역 (30점)	고객만족 영역 (35점)	득점 (100점)
성환공용버스터미널	25.43	23.25	15.00	63.68
유구시외버스터미널	23.46	21.68	19.50	64.64
아산동양터미널 (동양고속)	30.73	23.70	19.75	74.18
논산금호고속터미널	23.00	24.38	15.00	62.38
연무금호고속터미널	21.00	22.80	19.38	63.18
서천임시정류소	21.00	21.23	15.00	57.23
장항여객정류소	23.00	19.43	15.00	57.43
청양시외버스터미널	28.81	22.58	17.75	69.14
광천터미널	21.00	18.83	15.00	54.83
합덕버스터미널	23.00	21.08	15.00	59.08
삽교천버스터미널	25.25	21.08	17.75	64.08
연기군종합터미널	24.47	23.48	18.13	66.08
평균	24.18	21.96	16.86	62.99

### 3.2 서비스부문 영역별 평가 결과

#### 가. 안전성 영역

##### ① 정류장소의 안전성

- 이용객들이 안전성을 보장할 수 있도록 승강장, 여객통로를 승차용, 하차용으로 구분되어 있는지 여부를 평가하는 것으로 승하차용으로 구분되고 방송/게시 등 적절한 안내조치가 있는 경우를 최대점으로, 승하차용으로 구분되지 않고 적절한 안내조치도 없는 경우를 최소점으로 평가
- 정류장소의 안전성 평가결과, 여객자동차터미널 운영자(2군)의 정류장소 안전성은 승하차용으로 구분되고 안내조치가 적절하게 되어있는 성환공용버스터미널, 유구시외버스터미널, 아산동양터미널(동양고속), 논산금호고속터미널, 장항여객정류소, 청양시외버스터미널, 합덕버스터미널, 삽교천버스터미널, 연기군종합터미널은 10.0점 만점 중 9.0점을 득함

<표 4-32> 여객자동차터미널 운영자(2군) 정류장소의 안전성 평가결과

구분	승하차 및 안내조치 적절성	평점	득점
성환공용버스터미널	90.00	90.00	9.00
유구시외버스터미널	90.00	90.00	9.00
아산동양터미널 (동양고속)	90.00	90.00	9.00
논산금호고속터미널	90.00	90.00	9.00
연무금호고속터미널	80.00	80.00	8.00
서천임시정류소	80.00	80.00	8.00
장항여객정류소	90.00	90.00	9.00
청양시외버스터미널	90.00	90.00	9.00
광천터미널	80.00	80.00	8.00
합덕버스터미널	90.00	90.00	9.00
삽교천버스터미널	90.00	90.00	9.00
연기군종합터미널	90.00	90.00	9.00

② 운행관리원 배치여부

- 터미널 내 안전사고를 예방하기 위하여 터미널 내 진출입하는 자동차를 유도하는 운행관리원 배치 여부를 평가하는 것으로 운행관리원수는 평가대상기관 가운데 가장 많은 운행관리원을 확보하고 있는 기관의 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 운행관리원수는 이용객 1,000명 당 운행관리원으로 산정
- 운행관리원 배치여부 평가결과, 청양시외버스터미널의 운행관리원 배치여부가 16.67로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-33> 여객자동차터미널 운영자(2군) 운행관리원 배치여부 평가결과

구분	운행관리원수	연간이용객수	운행관리원수	평점	득점
성환공용버스터미널	12	937,320	4.67	64.02	6.40
유구시외버스터미널	1	237,250	1.54	54.62	5.46
아산동양터미널 (동양고속)	4	160,337	9.11	77.32	7.73
논산금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
연무금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
서천임시정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
장항여객정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
청양시외버스터미널	8	175,200	16.67	100.00	10.00
광천터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
합덕버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	5.00
삼교천버스터미널	2	120,450	6.06	68.18	6.82
연기군종합터미널	자료미제출	자료부정확	0.00	50.00	5.00

③ 버스정차대(베이)수

- 이용객 편의증진을 위한 버스 정차대수 확보 여부를 평가하는 것으로 버스정차대 항목은 평가대상기관 가운데 가장 높은 기관의 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 버스정차대(베이)는 승객이 버스에 탑승하는 동안 버스를 정차시키는 공간으로 구획으로 분리되어 있는 시설을 의미함
- 버스정차대(베이)수 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)의 버스정차대(베이)수는 16.67 로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-34> 여객자동차터미널 운영자(2군) 버스정차대(베이)수 평가결과

구분	베이수	일일평균 터미널 이용버스대수	버스 정차대수	평점	득점
성환공용버스터미널	9	175	5.14	65.43	3.27
유구시외버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
아산동양터미널 (동양고속)	4	24	16.67	100.00	5.00
논산금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
연무금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
서천임시정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
장항여객정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
청양시외버스터미널	4	113	3.54	60.62	3.03
광천터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
합덕버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
삽교천버스터미널	2	98	2.04	56.12	2.81
연기군종합터미널	5	79	6.33	68.99	3.45

④ 차고지면적

- 터미널 이용 원활화를 위한 적정 차고지 확보 여부를 평가하는 것으로 차고지 면적 항목은 평가대상기관 가운데 가장 높은 기관의 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
  - 차고지는 터미널을 운행하는 차량이 운행대기시간 동안 차량을 정차하는 공간을 의미함
- 차고지면적 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)의 차고지면적은 82.63으로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-35> 여객자동차터미널 운영자(2군) 차고지면적 평가결과

구분	터미널 차고지면적(m <sup>2</sup> )	일일평균 터미널 이용버스대수	차고지 면적	평점	득점
성환공용버스터미널	1,487	175	8.50	55.14	2.76
유구시외버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
아산동양터미널 (동양고속)	1,983	24	82.63	100.00	5.00
논산금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
연무금호고속터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
서천임시정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
장항여객정류소	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
청양시외버스터미널	1,034	113	9.15	55.54	2.78
광천터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
합덕버스터미널	자료미제출	자료미제출	0.00	50.00	2.50
삽교천버스터미널	413	98	4.21	52.55	2.63
연기군종합터미널	1,372	79	17.37	60.51	3.03

⑤ 테러예방노력

- 평가대상기관에서 시행중인 테러예방을 위한 노력에 대해서 평가하는 것으로 테러예방 체계 구축(조직도), 임직원의 테러사고 예방에 대한 관심 및 의지 유무, 직원들의 테러예방·고객안전 마인드를 바탕으로 한 상황별 조치요령 숙지여부, 이용객 대피 및 안내 등 임무 숙지 여부 등을 평가
- 테러예방노력 평가결과, 충청남도 여객자동차터미널 운영자(2군) 중에서 연무금호고속터미널, 서천임시정류소, 광천터미널을 제외한 모든 여객자동차터미널 운영자는 비상연락망체계를 구축하여 테러예방에 노력하고 있는 것으로 나타나 5.0점 만점 중 4.0점을 득함

<표 4-36> 여객자동차터미널 운영자(2군) 테러예방노력 평가결과

구분	테러예방노력	평점	득점
성환공용버스터미널	4.00	80.00	4.00
유구시외버스터미널	4.00	80.00	4.00
아산동양터미널 (동양고속)	4.00	80.00	4.00
논산금호고속터미널	4.00	80.00	4.00
연무금호고속터미널	3.00	60.00	3.00
서천임시정류소	3.00	60.00	3.00
장항여객정류소	4.00	80.00	4.00
청양시외버스터미널	4.00	80.00	4.00
광천터미널	3.00	60.00	3.00
합덕버스터미널	4.00	80.00	4.00
삽교천버스터미널	4.00	80.00	4.00
연기군종합터미널	4.00	80.00	4.00

나. 편의성 영역

① 터미널 시설편의성

- 이용객 시설이용에 대한 편의 증진을 위한 터미널의 시설편의성 평가
  - 터미널 시설편의 제공은 평가단이 터미널 방문평가 시 현장실사를 통해 적합 유무를 판별하여 점수 부여
- 터미널 시설편의성 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)이 80.0으로 상대적으로 가장 높아 15.0점 만점 중 12.0점을 득함

<표 4-37> 여객자동차터미널 운영자(2군) 터미널 시설편의성 평가결과

구분	터미널 시설편의성	평점	득점
성환공용버스터미널	78.50	78.50	11.78
유구시외버스터미널	72.50	72.50	10.88
아산동양터미널 (동양고속)	80.00	80.00	12.00
논산금호고속터미널	78.50	78.50	11.78
연무금호고속터미널	74.00	74.00	11.10
서천임시정류소	69.50	69.50	10.43
장항여객정류소	69.50	69.50	10.43
청양시외버스터미널	77.00	77.00	11.55
광천터미널	65.50	65.50	9.83
합덕버스터미널	68.50	68.50	10.28
삽교천버스터미널	68.50	68.50	10.28
연기군종합터미널	78.50	78.50	11.78

② 터미널 이용편의성

- 이용객 이용편의 증진을 위한 터미널의 이용편의성 여부를 평가
  - 터미널 이용편의 제공은 평가단이 터미널 방문평가 시 현장실사를 통해 적합 유무를 판별하여 점수 부여
- 터미널 이용편의성 평가결과, 논산금호고속터미널이 84.0으로 상대적으로 가장 높아 15.0점 만점 중 12.60점을 득함

<표 4-38> 여객자동차터미널 운영자(2군) 터미널 이용편의성 평가결과

구분	터미널 이용편의성	평점	득점
성환공용버스터미널	76.50	76.50	11.48
유구시외버스터미널	72.00	72.00	10.80
아산동양터미널 (동양고속)	78.00	78.00	11.70
논산금호고속터미널	84.00	84.00	12.60
연무금호고속터미널	78.00	78.00	11.70
서천임시정류소	72.00	72.00	10.80
장항여객정류소	60.00	60.00	9.00
청양시외버스터미널	73.50	73.50	11.03
광천터미널	60.00	60.00	9.00
합덕버스터미널	72.00	72.00	10.80
삽교천버스터미널	72.00	72.00	10.80
연기군종합터미널	78.00	78.00	11.70

## 다. 고객만족 영역

### ① 고객만족도

- 여객자동차터미널 운영자(2군)는 일일이용객이 1,000명 수준에 미치지 못하여 고객만족도 조사를 시행하지 않았기 때문에, 대중교통고객만족도(PT-CSI, Public Transportation Consumer Satisfaction Index) 모델분석이 불가함
- 이에, 조사분석은 수행되지 않았으나, 고객만족도 30.0점 만점 중에서 15.0점을 득점한 것으로 적용함

<표 4-39> 여객자동차터미널 운영자(2군) 고객만족도 평가결과

구분	PT-CSI	평점	득점
성환공용버스터미널	미조사	50	15.00
유구시외버스터미널	미조사	50	15.00
아산동양터미널 (동양고속)	미조사	50	15.00
논산금호고속터미널	미조사	50	15.00
연무금호고속터미널	미조사	50	15.00
서천임시정류소	미조사	50	15.00
장항여객정류소	미조사	50	15.00
청양시외버스터미널	미조사	50	15.00
광천터미널	미조사	50	15.00
합덕버스터미널	미조사	50	15.00
삽교천버스터미널	미조사	50	15.00
연기군종합터미널	미조사	50	15.00

② 서비스개선 노력

- 평가대상기관의 고객서비스 향상, 승객편의 증진 등 서비스 개선을 위한 노력 평가하는 것으로 고객 서비스 향상을 위한 노력, 민원사항 개선을 위한 노력, 승객편의 증진을 위한 노력, 기타 서비스 개선을 위한 노력 등을 절대 평가
- 서비스개선노력 평가결과, 아산동양터미널(동양고속)이 상대적으로 가장 높은 3.80점으로 평가되어 5.0점 만점 중 4.75점을 득함

<표 4-40> 여객자동차터미널 운영자(2군) 서비스개선노력 평가결과

구분	서비스개선노력	평점	득점
성환공용버스터미널	0.00	0.00	0.00
유구시외버스터미널	3.60	90.00	4.50
아산동양터미널 (동양고속)	3.80	95.00	4.75
논산금호고속터미널	0.00	0.00	0.00
연무금호고속터미널	3.50	87.50	4.38
서천임시정류소	0.00	0.00	0.00
장항여객정류소	0.00	0.00	0.00
청양시외버스터미널	2.20	55.00	2.75
광천터미널	0.00	0.00	0.00
합덕버스터미널	0.00	0.00	0.00
삽교천버스터미널	2.20	55.00	2.75
연기군종합터미널	2.50	62.50	3.13

## 제5편 고객만족도 평가결과

편집상 여백

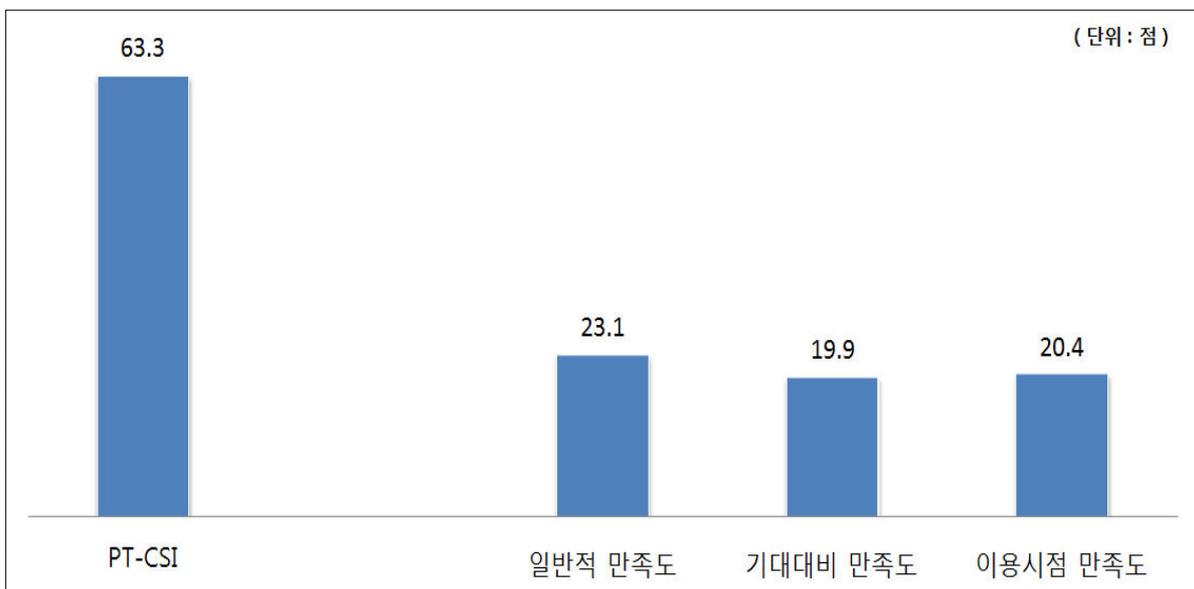
### 제1절 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체에 대한 고객만족도 (PT-CSI) 평가 결과는 63.3점으로 나타남

<표 5-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도(PT-CSI) 평가	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	63.3	23.1	19.9	20.4

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.1점, 사전 기대 대비 체감 만족도인 ‘기대만족도’는 19.9점, ‘이용시점 만족도’는 20.4점으로 나타남



<그림 5-1> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

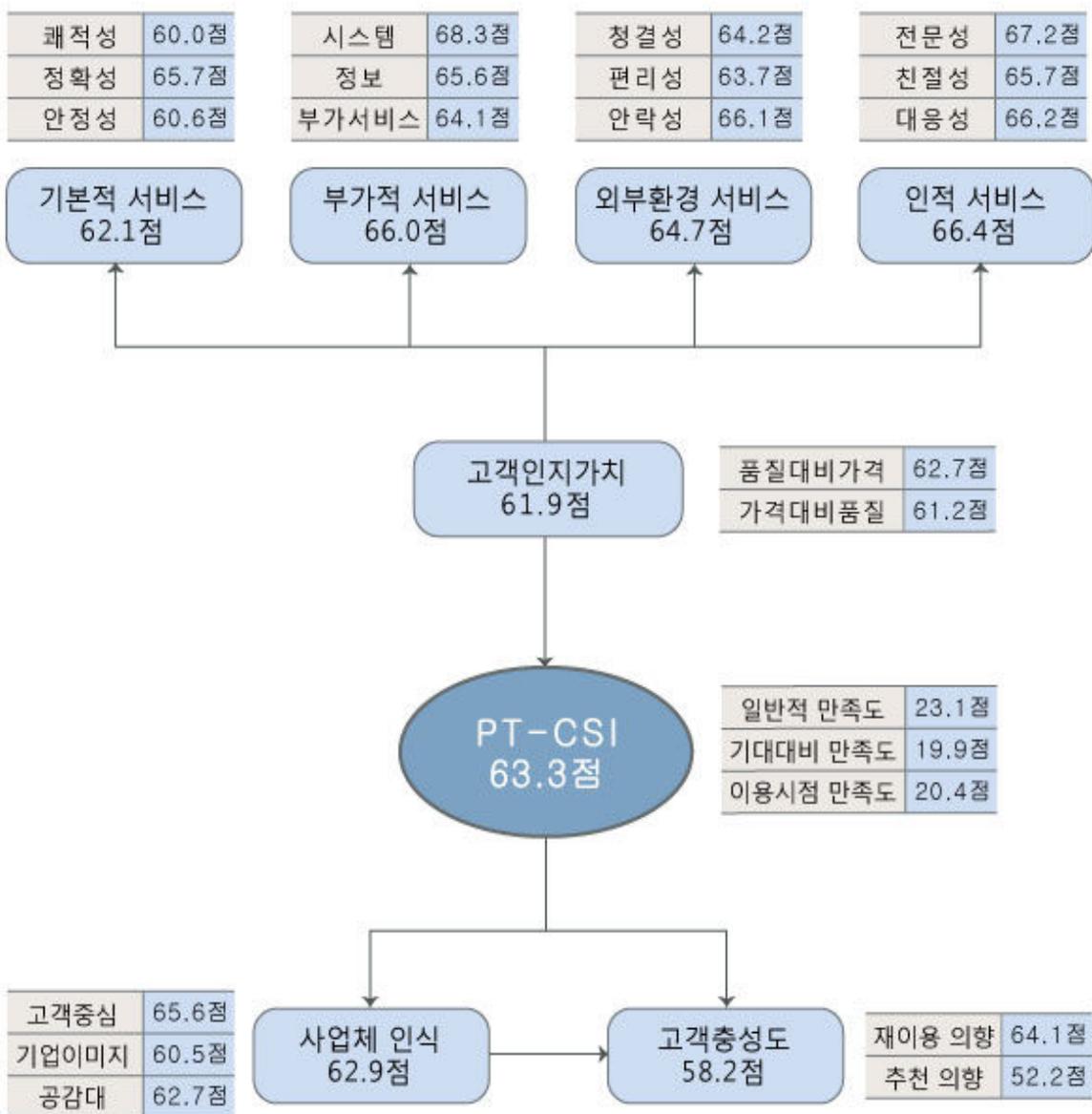
### 1. 여객자동차터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 인적 운영자(66.4점) > 부가적 운영자(66.0점) > 외부환경운영자(64.7점) > 기본적 운영자(62.1점) > 고객인지가치(61.9점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(62.9점) > 고객충성도(58.2점)



<그림 5-2> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 2. 여객자동차터미널 운영자(1군) 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(65.7점) 항목이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’(58.5점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-2> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	61.5
		터미널 내부 환경 쾌적성	58.5
		소 계	60.0
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	65.7
		소 계	65.7
	안전성	터미널 내 안전시설	60.6
		소 계	60.6
		소 계	62.1

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(71.9점)이 가장 높고, ‘터미널 부가운영자’(64.1점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-3> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	71.9
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	64.6
		소 계	68.3
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	66.7
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	64.5
		소 계	65.6
	부가운영자	터미널 부가운영자	64.1
		소 계	64.1
	소 계	66.0	

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘버스 이용 시 편안한 느낌’(66.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(61.2점)는 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-4> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	64.2	
		소 계	64.2	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	61.2	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	64.7	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	65.3	
		소 계	63.7	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	66.1	
		소 계	66.1	
				64.7

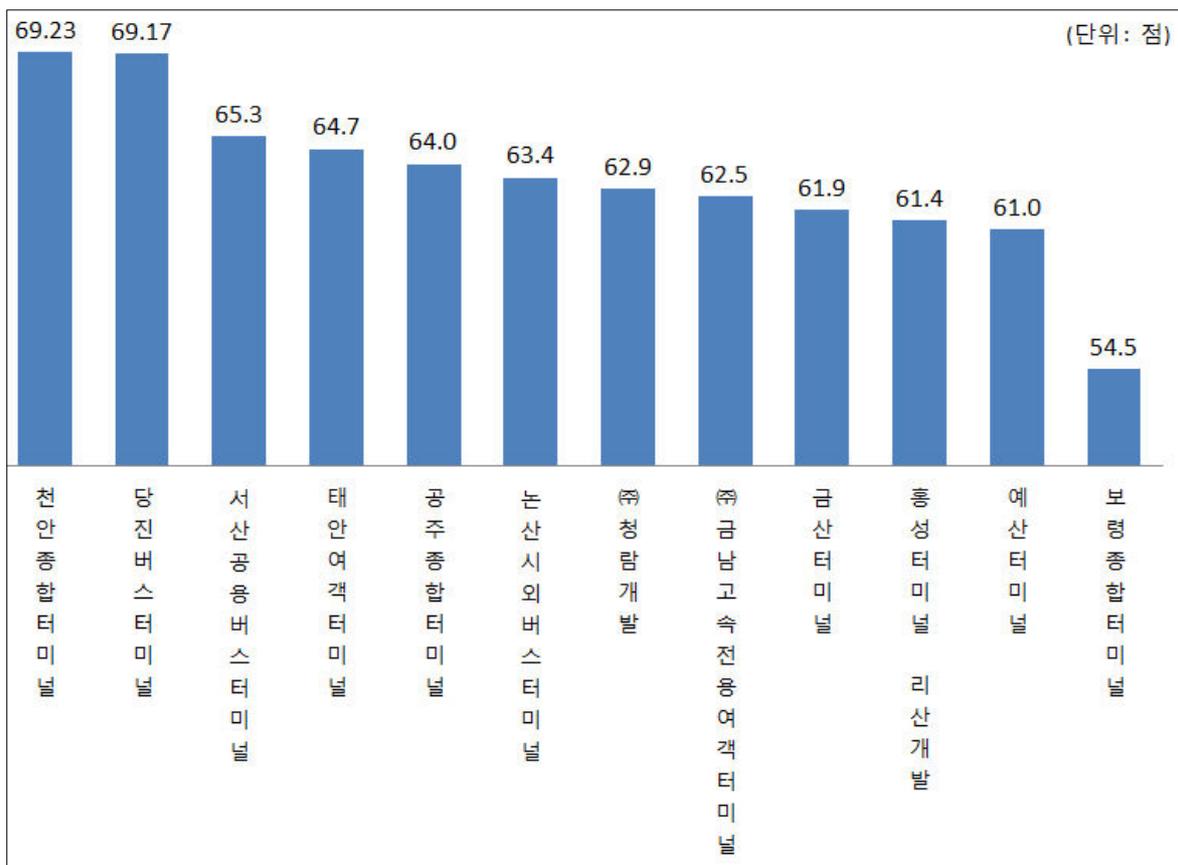
- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(67.7점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘직원의 버스운행 관련 지식 습득’ (66.8점) 측면이 뒤를 이음

<표 5-5> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	66.8
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	67.7
		소 계	67.2
	친절성	직원의 친절성	65.7
		소 계	65.7
	대응성	직원의 적극 대응성	66.2
		소 계	66.2

### 3. 여객자동차터미널 운영자(1군)의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교

- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 고객만족도(PT-CSI) 평가를 비교하면, ‘천안터미널’이 69.2점(69.23점)으로 가장 우수한 평가를 받아 1위를 차지함
- 다음으로 ‘당진버스터미널’(69.17점), ‘서산공용버스터미널’(65.3점), ‘태안여객터미널’(64.7), ‘공주종합버스터미널’(64.0점), ‘논산시외버스터미널’(63.4점) 순으로 높음
- 반면 ‘(주)청람개발’(62.9점), ‘(주)금남고속전용여객터미널’(62.5점), ‘금산터미널’(61.9점), ‘홍성터미널 리산개발’(61.4점), ‘예산터미널’(61.0점), ‘보령종합터미널’(54.5점)에 대한 만족도는 업체 평균 수준에 못 미치는 것으로 나타남



<그림 5-3> 여객자동차터미널 운영자(1군) 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

#### 4. 여객자동차터미널 운영자(1군)의 차원만족도 평가 결과 비교

- 차원만족도를 여객자동차터미널 운영자(1군)별로 비교하면, ‘천안터미널’에 대한 만족도 수준이 다른 업체에 비해 높게 형성되어 있는 것으로 나타남
- ‘태안여객터미널’의 경우 ‘기본적 운영자’ 차원이, ‘당진버스터미널’의 경우 ‘고객인지 가치’ 차원이 다른 업체에 비해 상대적으로 높음
- 반면, ‘보령종합터미널’과 ‘예산터미널’의 차원 만족도는 전반적으로 낮음

<표 5-6> 여객자동차터미널 운영자(1군)의 차원만족도 평가 결과

구분	운영자 경험 (Experience Part)					고객충성도 (Loyalty Part)	
	기본적 운영자	부가적 운영자	외부 환경 운영자	인적 운영자	고객 인지 가치	사업체 인식	고객 충성도
전체	62.1	66.0	64.7	66.4	61.9	62.9	58.2
천안터미널	69.9	72.5	68.7	68.5	65.6	70.6	62.8
공주종합버스터미널	59.3	63.1	63.8	69.3	61.3	62.8	58.2
보령종합터미널	49.1	57.8	52.3	60.3	54.9	55.1	47.5
아산시외버스터미널 (㈜정람개발)	59.5	65.7	61.6	64.8	61.5	63.3	59.3
서산공용버스터미널	63.7	68.1	64.0	64.7	66.0	63.4	60.0
논산시외버스터미널	61.3	66.5	68.6	68.5	60.8	63.0	58.2
금산터미널	61.9	65.0	63.6	64.8	62.8	60.9	58.2
부여터미널 (㈜금남고속전용여객터미널)	67.3	66.3	65.9	65.6	62.0	61.0	59.0
홍성터미널 (리산개발)	63.5	66.2	64.4	66.9	60.8	60.0	55.8
예산터미널	47.5	62.0	63.2	62.9	56.8	61.9	57.6
태안여객터미널	73.4	70.0	70.6	70.1	64.4	64.6	59.6
당진버스터미널	68.9	68.6	69.6	70.1	66.5	68.5	61.5

## 제2절 여객자동차터미널 운영자(1군)별 고객만족도 평가 결과

### 1. 천안터미널

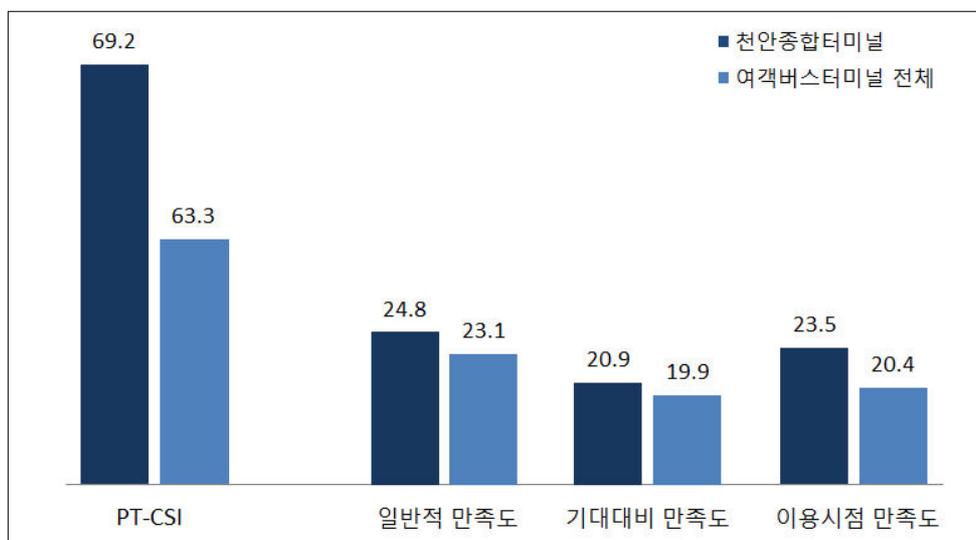
#### 가. 천안터미널 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 천안터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 69.2점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 1번째 순위에 해당됨

<표 5-7> 천안터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	69.2	24.8	20.9	23.5
순위	1	2	2	1

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.8점, ‘기대 대비 만족도’는 20.9점, ‘이용시점 만족도’는 23.5점으로 나타남
- 천안터미널의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 평균 만족도 수준에 비해 5.9점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-4> 천안터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

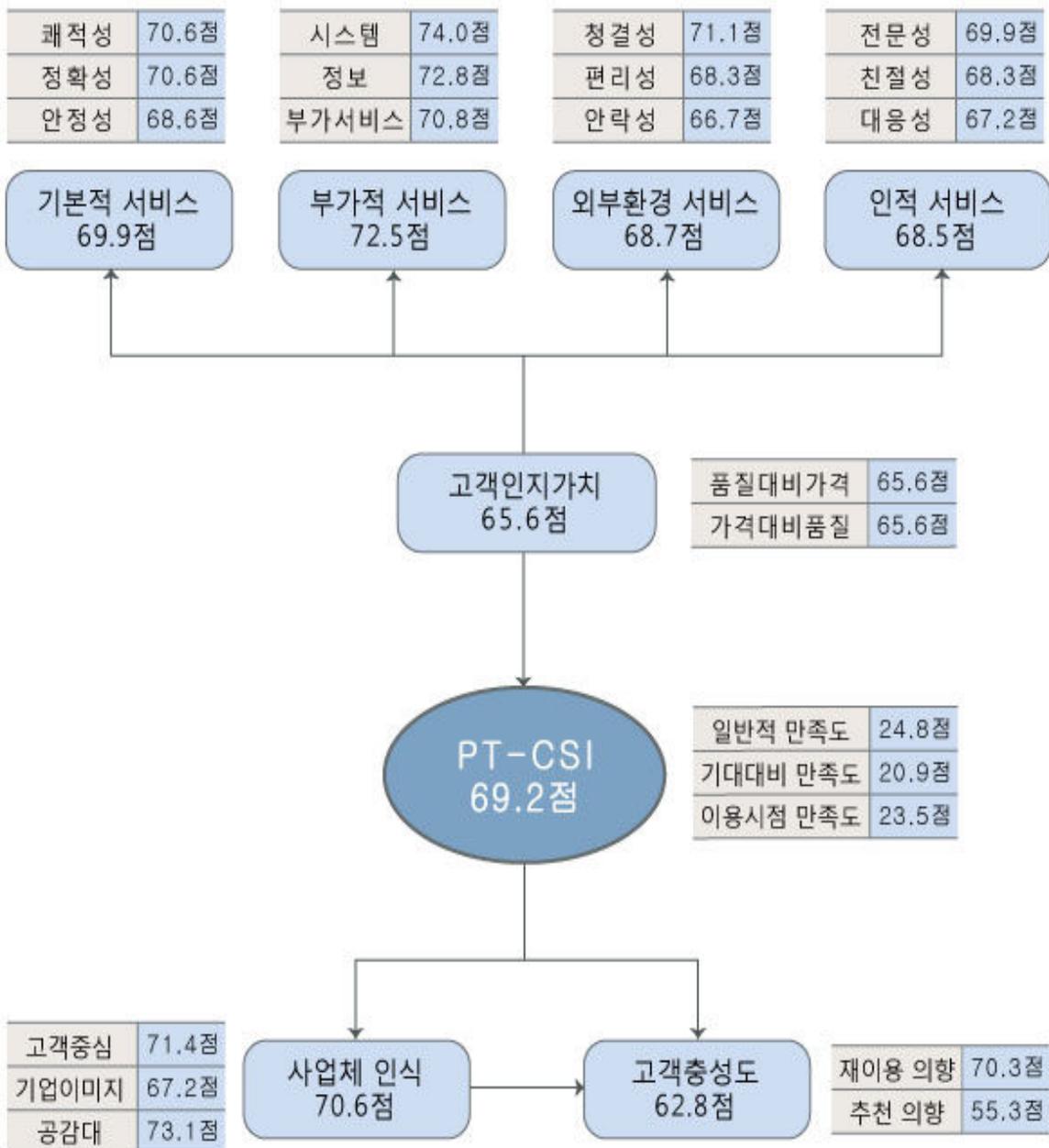
나. 천안터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 부가적 운영자(72.5점) > 기본적 운영자(69.9점) > 외부환경 운영자(68.7점) > 인적 운영자(68.5점) > 고객인지가치(65.6점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(70.6점) > 고객충성도(62.8점)



<그림 5-5> 천안터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 천안터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘터미널 내부 청결성’(72.2 점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고 있으며, 다음으로 ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(70.6점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내 안전시설’ (68.6점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-8> 천안터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	72.2
		터미널 내부 환경 쾌적성	68.9
		소 계	70.6
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	70.6
		소 계	70.6
	안전성	터미널 내 안전시설	68.6
		소 계	68.6
			69.9

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(78.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고 있음. 한편 ‘터미널의 시외버스 배차간격 적절성’(69.7 점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-9> 천안터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	78.3
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	69.7
		소 계	74.0
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	73.9
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	71.7
		소 계	72.8
	부가운영자	터미널 부가운영자	70.8
소 계		70.8	
			72.5

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘터미널 주변환경 쾌적성’(71.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(65.3점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-10> 천안터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	71.1	
		소 계	71.1	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	65.3	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	69.4	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	70.3	
		소 계	68.3	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	66.7	
		소 계	66.7	
				68.7

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(70.6점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘직원의 버스 운행 관련 지식 습득’ (69.2점) 측면이 뒤를 이음

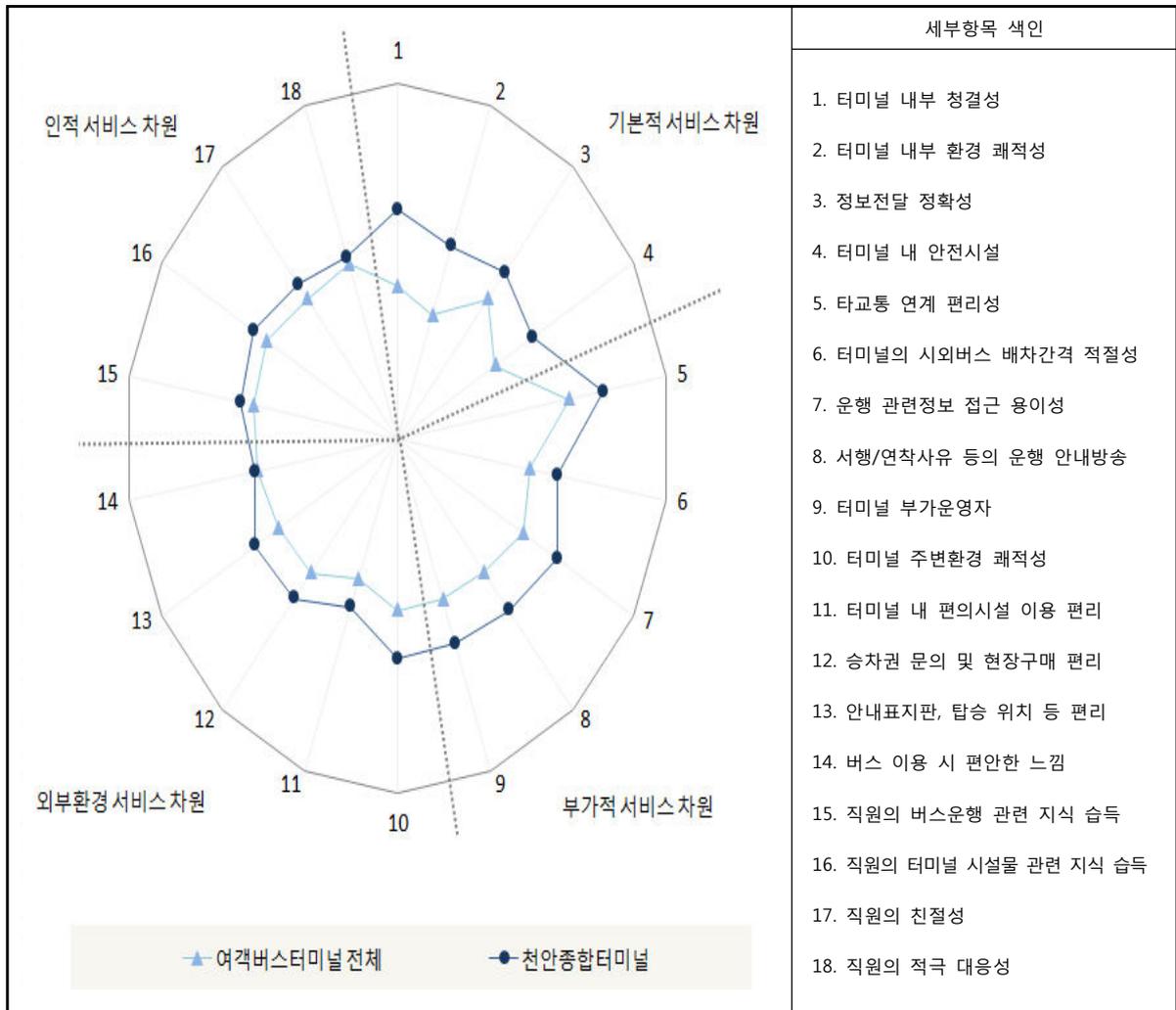
<표 5-11> 천안터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	69.2	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	70.6	
		소 계	69.9	
	친절성	직원의 친절성	68.3	
		소 계	68.3	
	대응성	직원의 적극 대응성	67.2	
		소 계	67.2	
				68.5

라. 천안터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 천안터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 수준보다 모든 부분에서 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘터미널 내부 청결성’, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’ 등의 항목에서 평균보다 매우 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-12> 천안터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2. 공주종합버스터미널

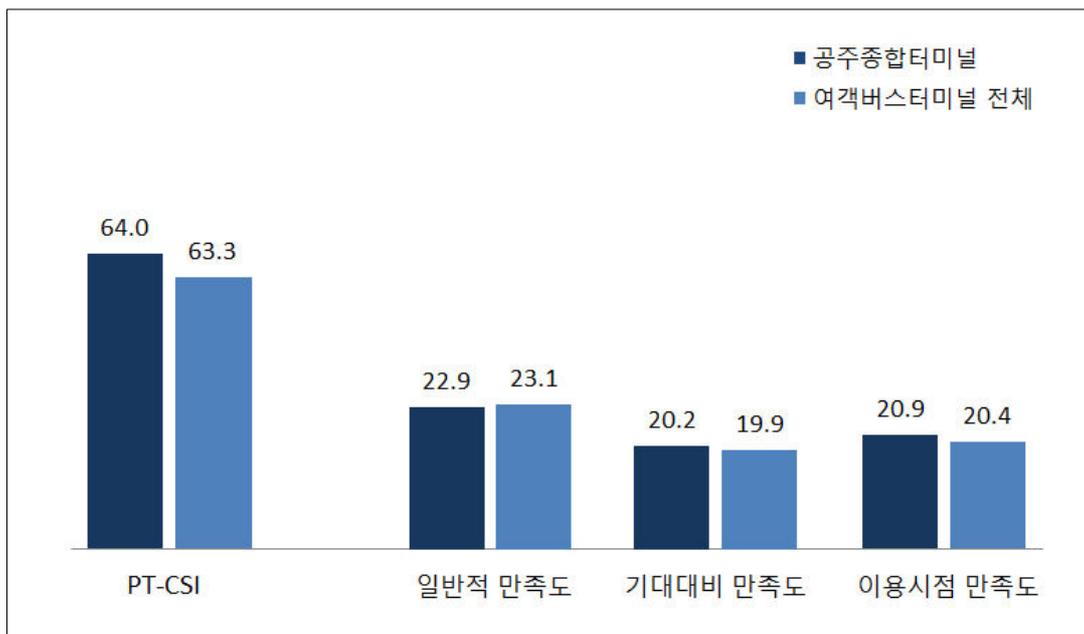
### 가. 공주종합버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 공주종합버스터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 64.0점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 5번째 순위로 나타남

<표 5-13> 공주종합버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	64.0	22.9	20.2	20.9
순위	5	8	6	4

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 22.9점, ‘기대 대비 만족도’는 20.2점, ‘이용시점 만족도’는 20.9점으로 나타남
- 공주종합버스터미널의 평가항목별 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 0.7점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-6> 공주종합버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

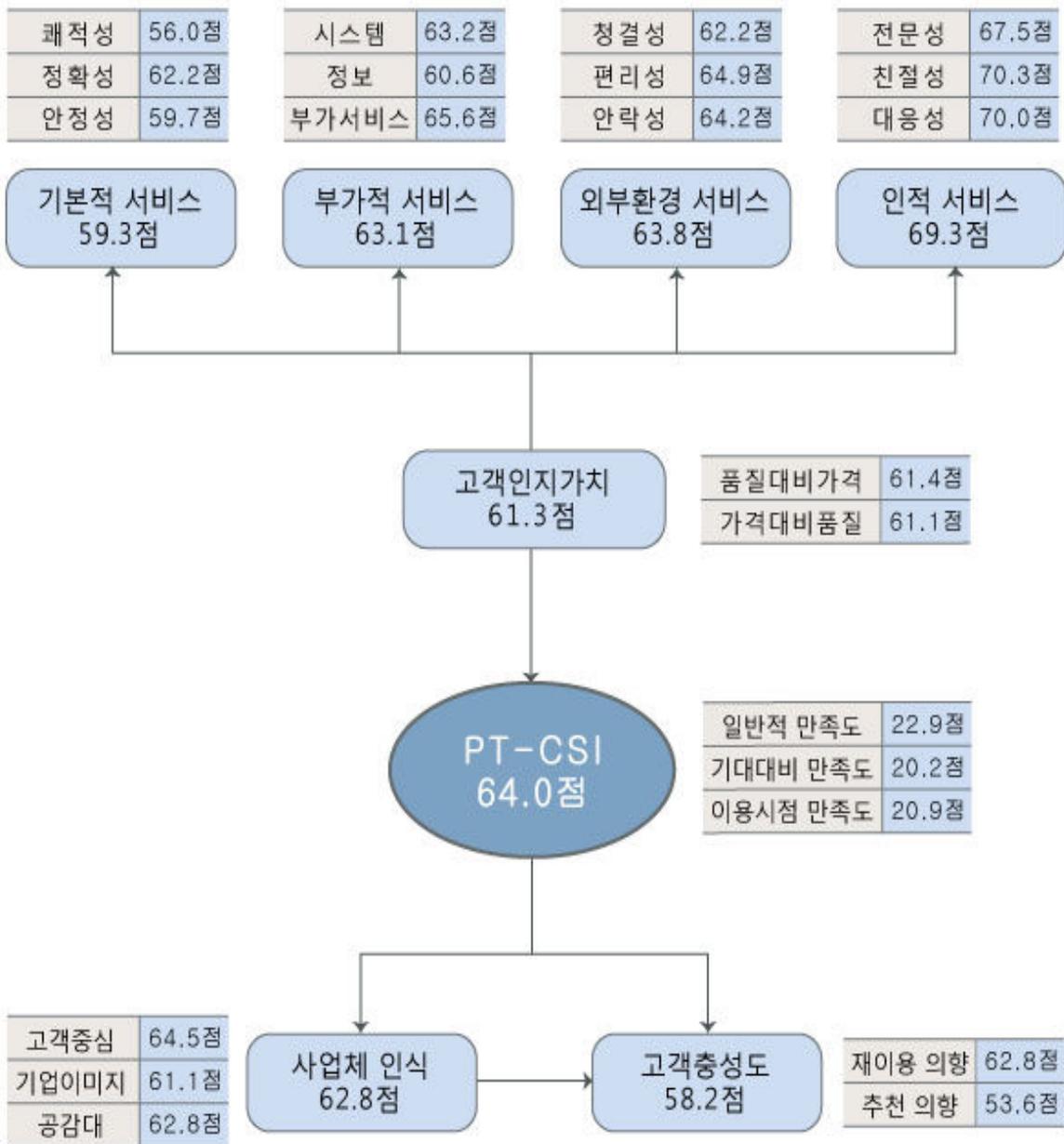
나. 공주종합버스터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 인적 운영자(69.3점) > 외부환경 운영자(63.8점) > 부가적 운영자(63.1점) > 고객인지가치(61.3점) > 기본적 운영자(59.3점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(62.8점) > 고객충성도(58.2점)



<그림 5-7> 공주종합버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 공주종합버스터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(62.2점) 항목이 우수한 평가를 받음. 반면, ‘터미널 내부 청결성’(55.3점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-14> 공주종합버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	55.3
		터미널 내부 환경 쾌적성	56.7
		소 계	56.0
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	62.2
		소 계	62.2
	안전성	터미널 내 안전시설	59.7
		소 계	59.7
			59.3

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(65.8점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송’(58.6점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-15> 공주종합버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	65.8
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	60.6
		소 계	63.2
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	62.5
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	58.6
		소 계	60.6
	부가운영자	터미널 부가운영자	65.6
		소 계	65.6
			63.1

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘승차권 문의 및 현장구매 편리’(66.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 주변환경 쾌적성’(62.2점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-16> 공주종합버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	62.2	
		소 계	62.2	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	62.8	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	66.1	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	65.8	
		소 계	64.9	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	64.2	
		소 계	64.2	
				63.8

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 친절성’(70.3점)이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘직원의 적극 대응성’(70.0점) 측면이 뒤를 이음

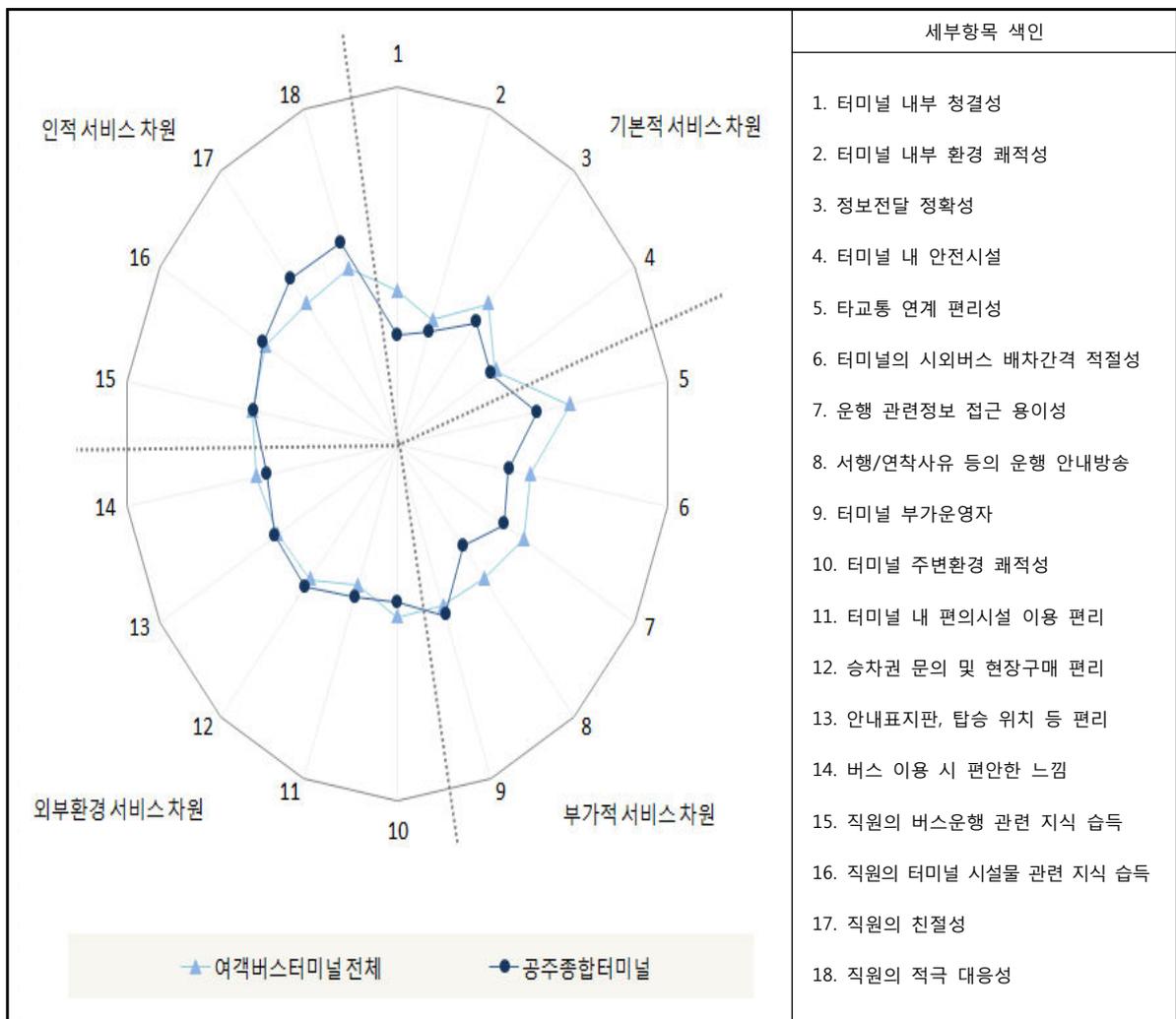
<표 5-17> 공주종합버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	66.7
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	68.3
		소 계	67.5
	친절성	직원의 친절성	70.3
		소 계	70.3
	대응성	직원의 적극 대응성	70.0
		소 계	70.0

라. 공주종합버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 공주종합버스터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 수준과 유사하거나 낮은 만족도 양상을 보임
- 특히 ‘터미널 내부 청결성’, ‘타교통 연계 편리성’ 등의 항목에서 평균 보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-18> 공주종합버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



### 3. 보령종합터미널

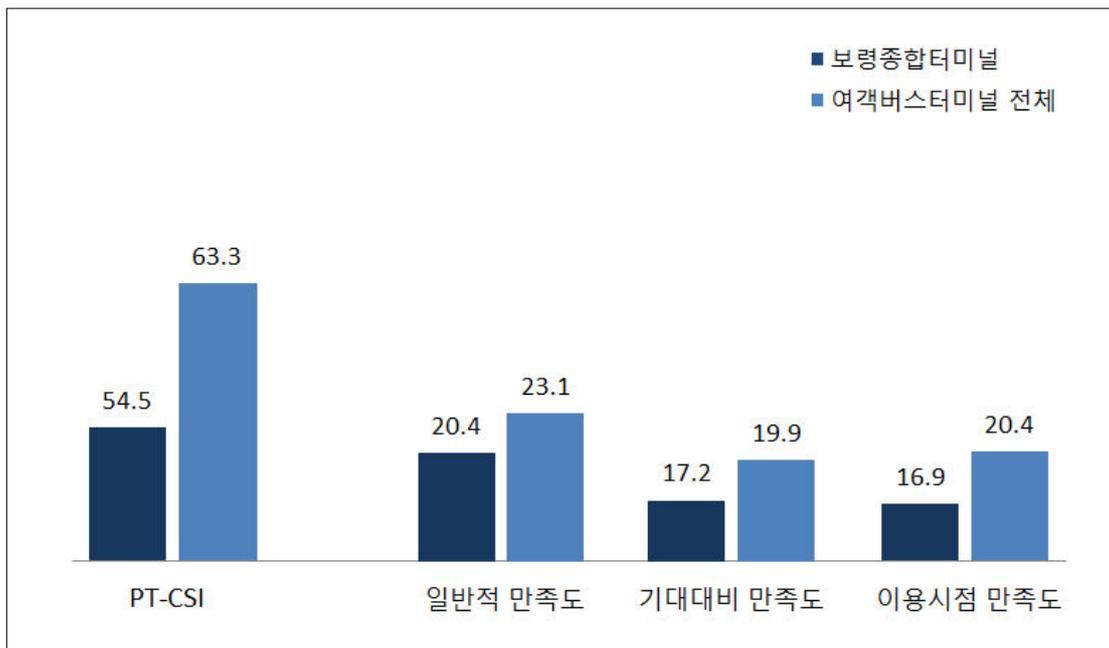
#### 가. 보령종합터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 보령종합터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 54.5점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 12번째 순위에 해당됨

<표 5-19> 보령종합터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	54.5	20.4	17.2	16.9
순위	12	12	12	12

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 20.4점, ‘기대 대비 만족도’는 17.2점, ‘이용시점 만족도’는 16.9점으로 나타남
- 보령종합터미널의 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도에 비해 8.8점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-8> 보령종합터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

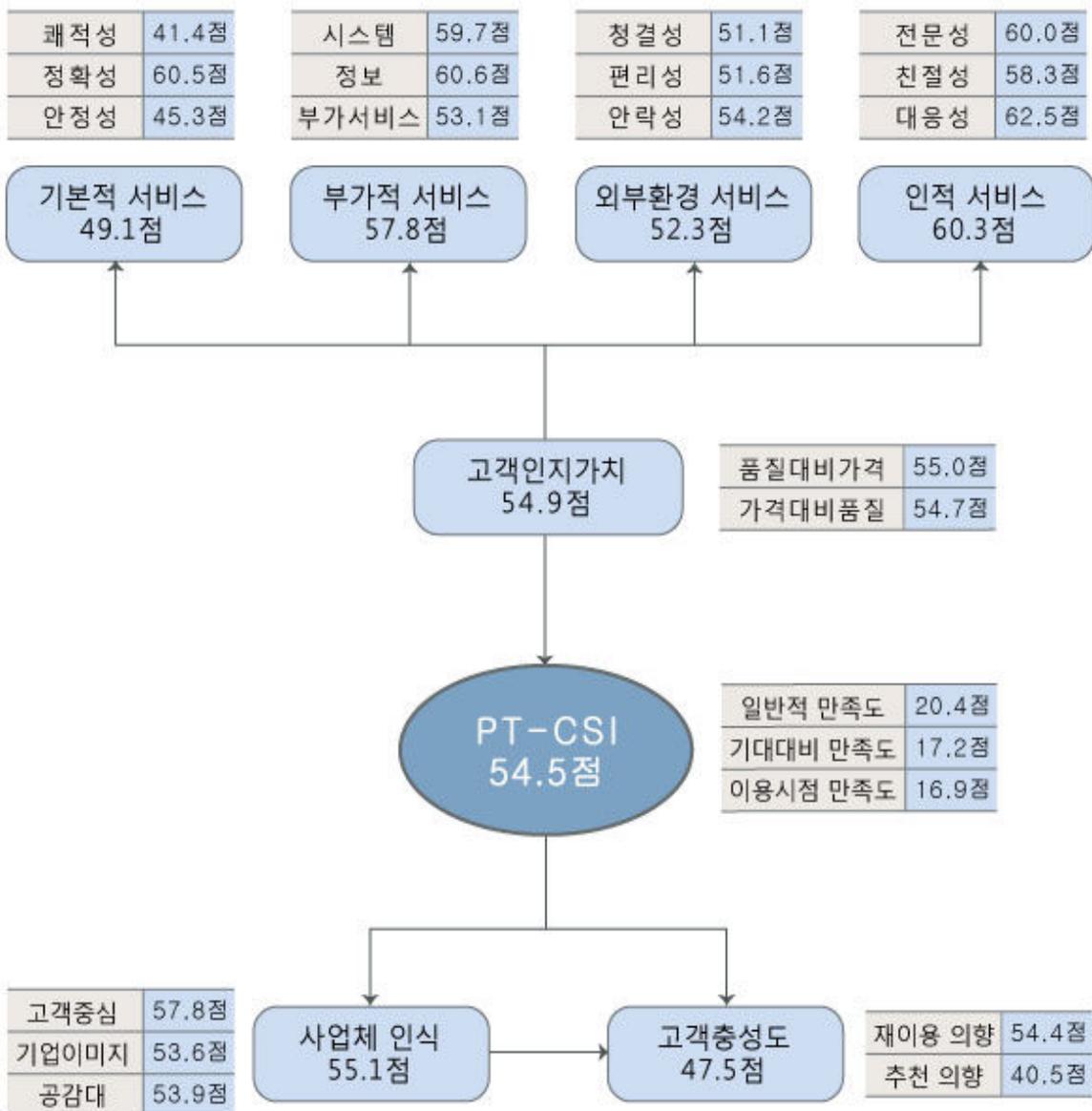
나. 보령종합터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 인적 운영자(60.3점) > 부가적 운영자(57.8점) > 고객인지가치(54.9점) > 외부환경 운영자(52.3점) > 기본적 운영자(49.1점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(55.1점) > 고객충성도(47.5점)



<그림 5-9> 보령종합터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 보령종합터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(60.5점) 항목이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’(41.1점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-20> 보령종합터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	41.7	
		터미널 내부 환경 쾌적성	41.1	
		소 계	41.4	
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	60.5	
		소 계	60.5	
	안전성	터미널 내 안전시설	45.3	
		소 계	45.3	
				49.1

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송’(62.5점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널 부가운영자’(53.1점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-21> 보령종합터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	60.6
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	58.9
		소 계	59.7
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	58.6
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	62.5
		소 계	60.6
	부가운영자	터미널 부가운영자	53.1
		소 계	53.1

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘버스 이용 시 편안한 느낌’(54.2점)에 대한 평가 결과가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(49.4 점)는 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-22> 보령종합터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	51.1	
		소 계	51.1	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	49.4	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	53.1	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	52.2	
		소 계	51.6	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	54.2	
		소 계	54.2	
				52.3

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 적극 대응성’(62.5점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(60.3점) 측면이 뒤를 이음

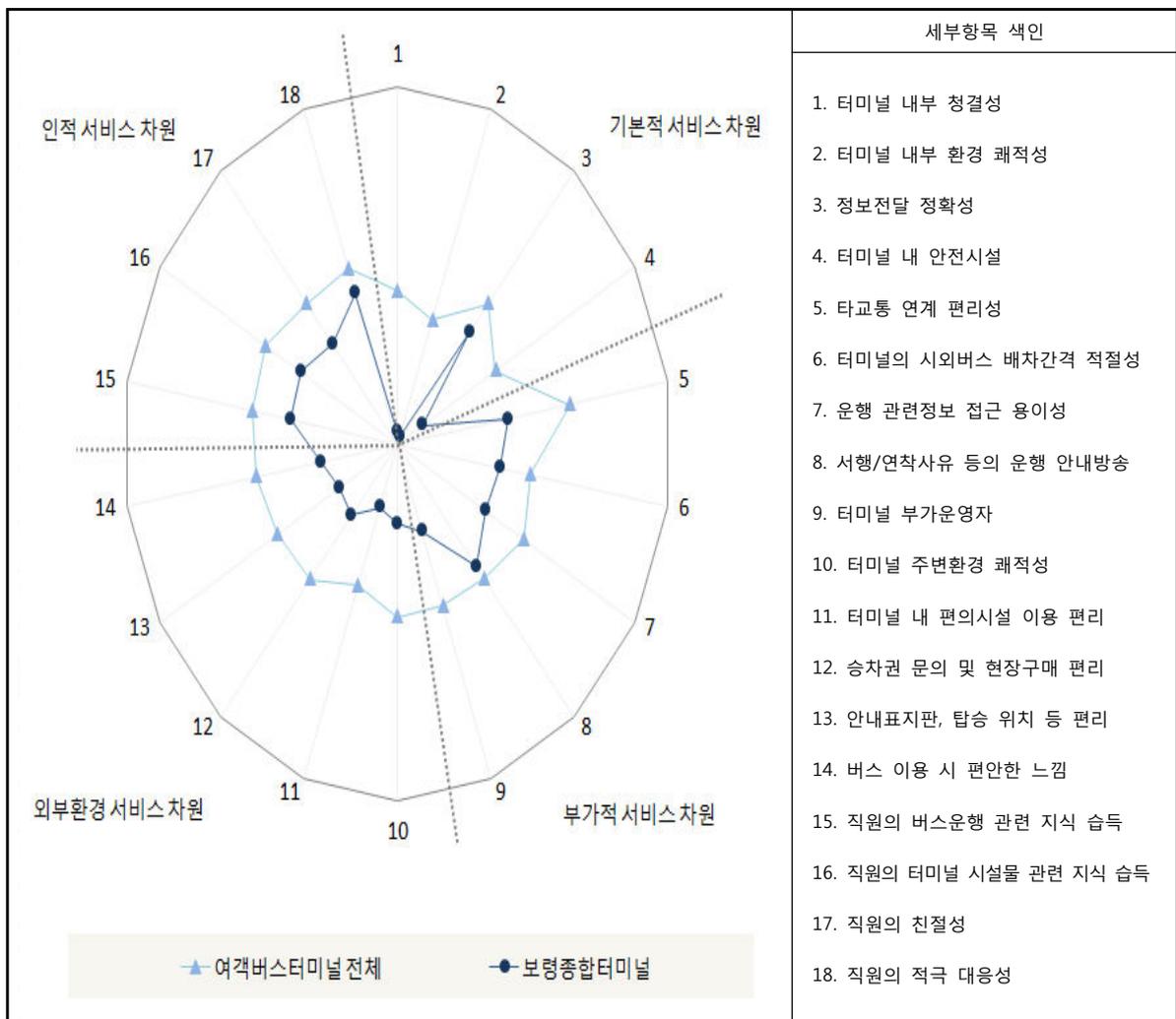
<표 5-23> 보령종합터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	59.7	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	60.3	
		소 계	60.0	
	친절성	직원의 친절성	58.3	
		소 계	58.3	
	대응성	직원의 적극 대응성	62.5	
		소 계	62.5	
				60.3

라. 보령종합터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 보령종합터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 수준보다 모든 부분에서 낮은 양상을 나타냄
- 특히 ‘터미널 내부 환경 쾌적성’, ‘터미널 내부 청결성’ 등이 평균보다 매우 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-24> 보령종합터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 4. 아산시외버스터미널(주)청람개발

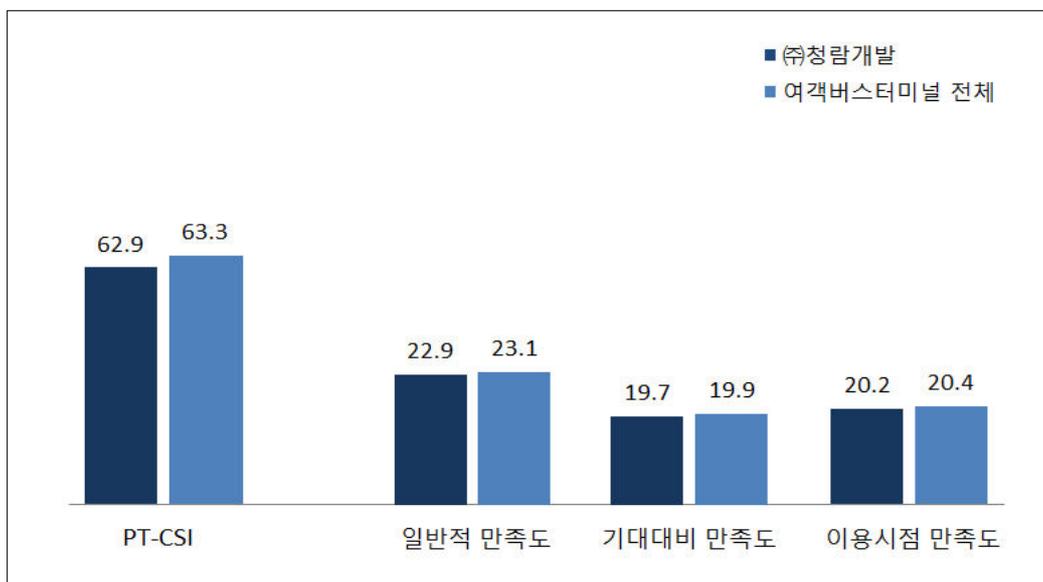
### 가. 아산시외버스터미널(주)청람개발 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 아산시외버스터미널(주)청람개발 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 62.9점으로 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 7번째 순위에 해당됨

<표 5-25> 아산시외버스터미널(주)청람개발 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	62.9	22.9	19.7	20.2
순위	7	7	8	6

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 22.9점, ‘기대 대비 만족도’는 19.7점, ‘이용시점 만족도’는 20.2점으로 나타남
- 아산시외버스터미널(주)청람개발의 평가항목별 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 0.5점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-10> (주)청람개발 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

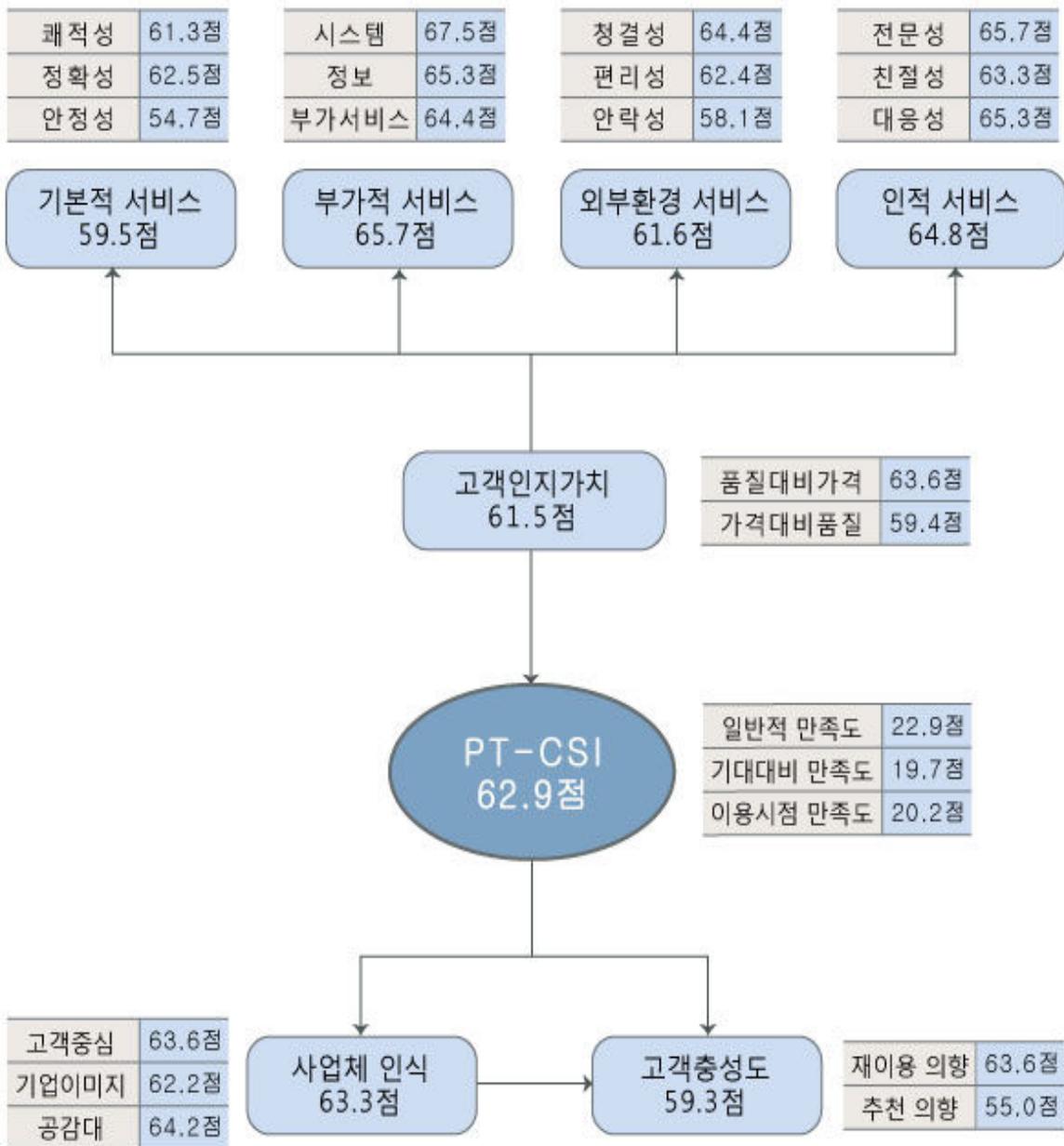
나. 아산시외버스터미널(주)청람개발 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 부가적 운영자(65.7점) > 인적 운영자(64.8점) > 외부환경운영자(61.6점) > 고객인지가치(61.5점) > 기본적 운영자(59.5점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(63.3점) > 고객충성도(59.3점)



<그림 5-11> 아산시외버스터미널(주)청람개발 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 아산시외버스터미널(주)청람개발 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘터미널 내부 청결성’(63.1점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(62.5점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내 안전시설’ (54.7점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-26> 아산시외버스터미널(주)청람개발 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	63.1
		터미널 내부 환경 쾌적성	59.4
		소 계	61.3
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	62.5
		소 계	62.5
	안전성	터미널 내 안전시설	54.7
		소 계	54.7
			59.5

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(70.6점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송’(61.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-27> 아산시외버스터미널(주)청람개발 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	70.6
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	64.4
		소 계	67.5
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	68.9
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	61.7
		소 계	65.3
	부가운영자	터미널 부가운영자	64.4
		소 계	64.4
		65.7	

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘승차권 문의 및 현장구매 편리’(66.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(56.7점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-28> 아산시외버스터미널(주)청람개발 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	64.4	
		소 계	64.4	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	56.7	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	66.1	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	64.4	
		소 계	62.4	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	58.1	
		소 계	58.1	
				61.6

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 버스운행 관련 지식 습득’(66.4점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘직원의 적극 대응성’(65.3점) 측면이 뒤를 이음

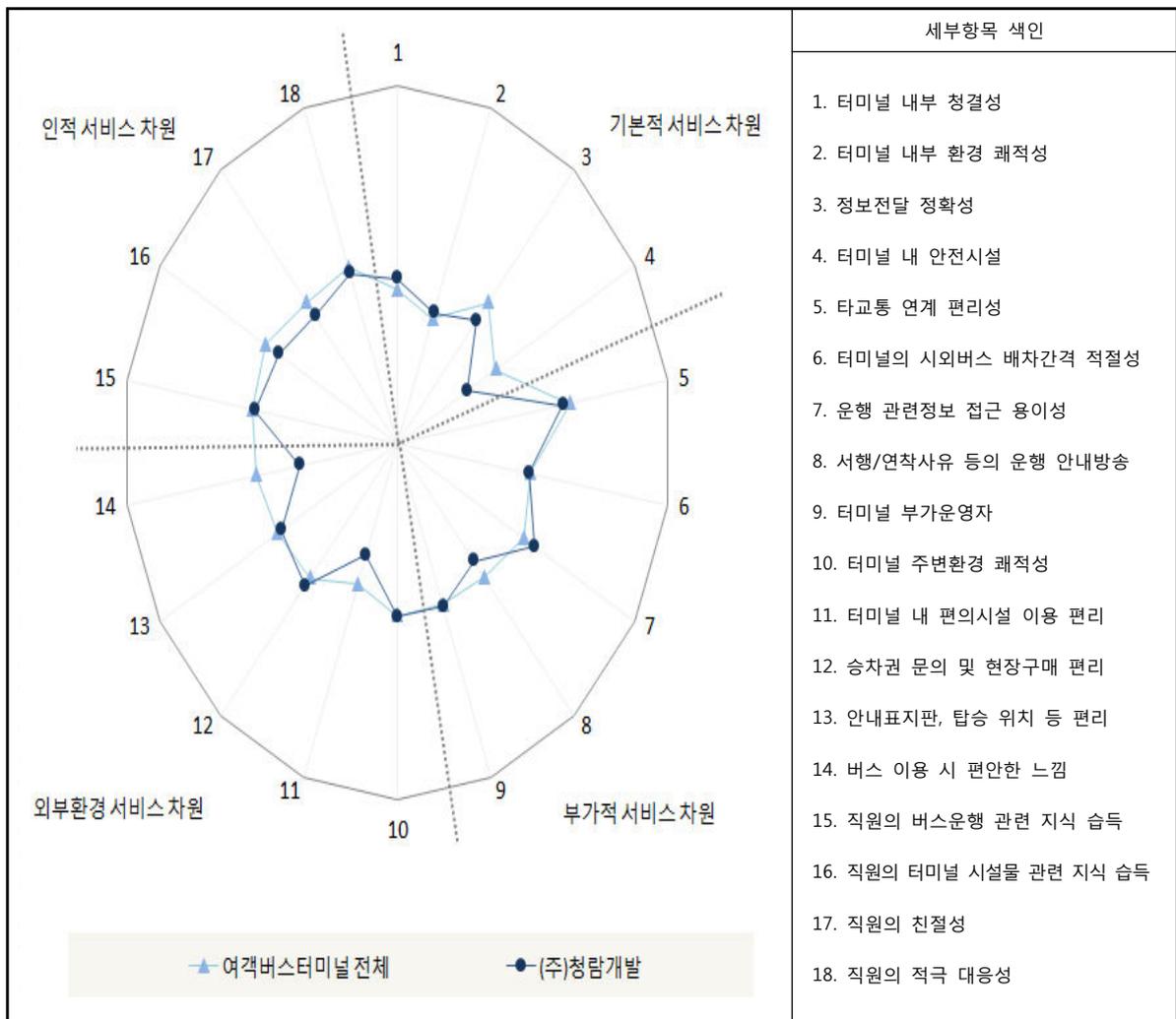
<표 5-29> 아산시외버스터미널(주)청람개발 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	66.4	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	65.0	
		소 계	65.7	
	친절성	직원의 친절성	63.3	
		소 계	63.3	
	대응성	직원의 적극 대응성	65.3	
		소 계	65.3	

라. 아산시외버스터미널(주)청람개발 세부항목별 만족도 수준 진단

- 아산시외버스터미널(주)청람개발 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균과 유사하거나 낮은 만족도 수준을 보임
- 특히 ‘버스 이용 시 편안한 느낌’, ‘터미널 내 안전시설’ 등이 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-30> 아산시외버스터미널(주)청람개발 세부항목별 만족도 수준 진단



## 5. 서산공용버스터미널

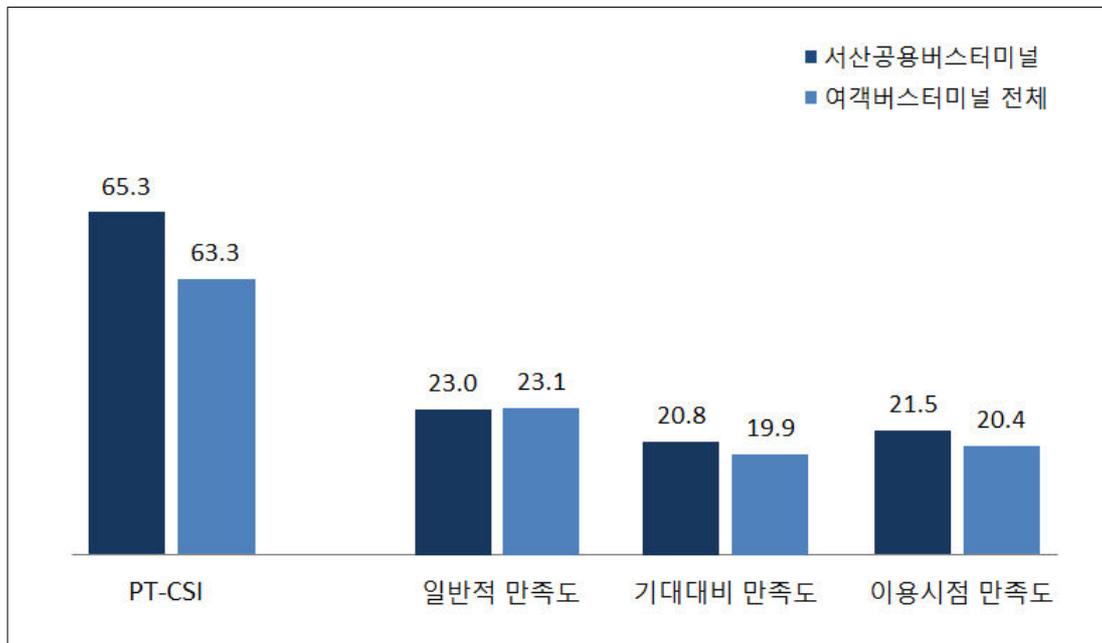
### 가. 서산공용버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 서산공용버스터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 65.3점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 3번째에 해당됨

<표 5-31> 서산공용버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	65.3	23.0	20.8	21.5
순위	3	6	3	3

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.0점, ‘기대 대비 만족도’는 20.8점, ‘이용시점 만족도’는 21.5점으로 나타남
- 서산공용버스터미널의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 2점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-12> 서산공용버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

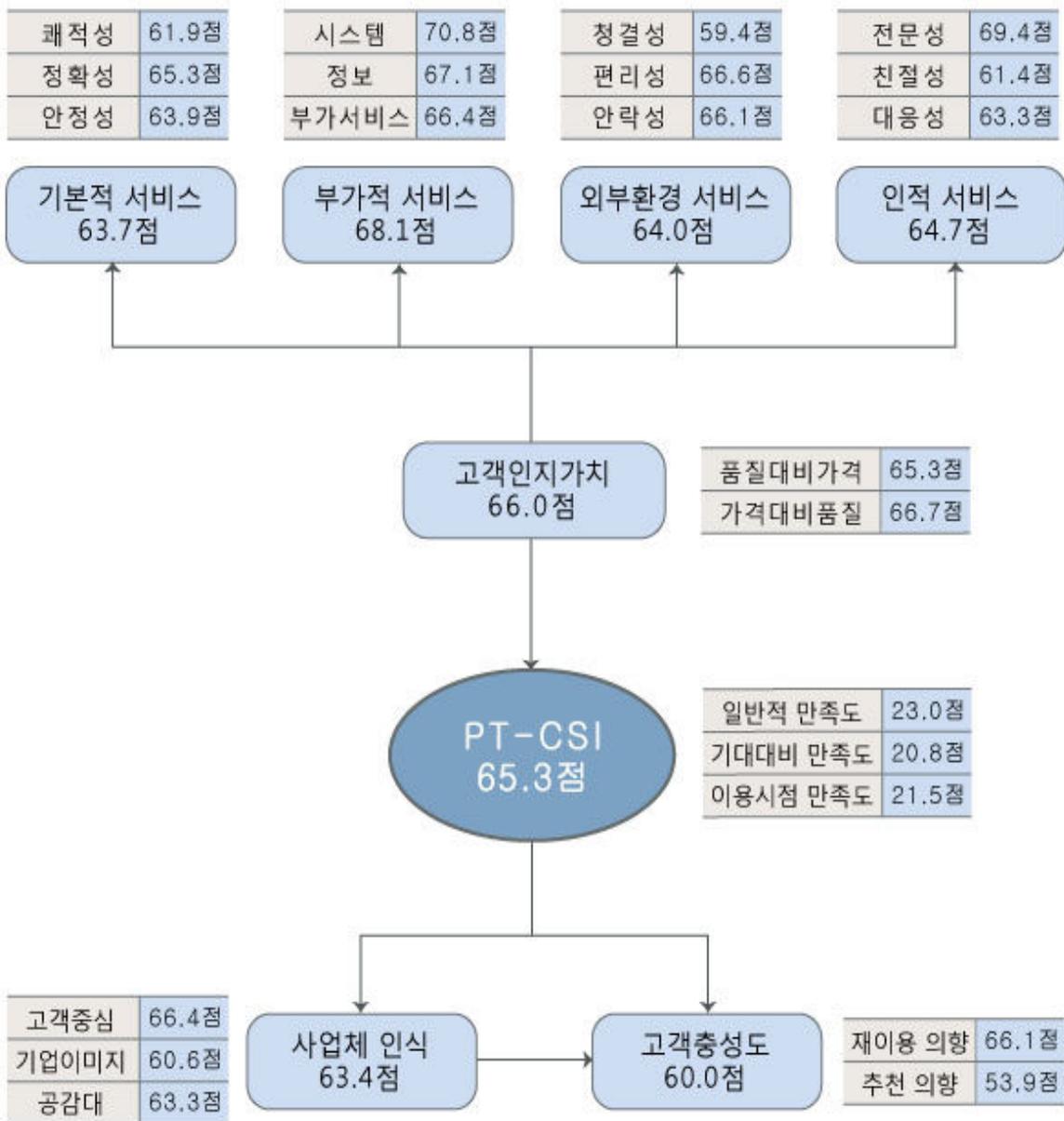
나. 서산공용버스터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 부가적 운영자(68.1점) > 고객인지가치(66.0점) > 인적 운영자(64.7점) > 외부환경 운영자(64.0점) > 기본적 운영자(63.7점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(63.4점) > 고객충성도(60.0점)



<그림 5-13> 서산공용버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 서산공용버스터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘터미널 내부 청결성’(65.3점) 항목과 ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(65.3점) 항목이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’(58.6점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-32> 서산공용버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	65.3
		터미널 내부 환경 쾌적성	58.6
		소 계	61.9
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	65.3
		소 계	65.3
	안전성	터미널 내 안전시설	63.9
		소 계	63.9
			63.7

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(72.8점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(65.0점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-33> 서산공용버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	72.8
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	68.9
		소 계	70.8
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	65.0
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	69.2
		소 계	67.1
	부가운영자	터미널 부가운영자	66.4
		소 계	66.4
			68.1

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘안내표지판, 탑승 위치 등 편리’(69.4점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 주변환경 쾌적성’(59.4점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-34> 서산공용버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	59.4	
		소 계	59.4	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	64.2	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	66.1	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	69.4	
		소 계	66.6	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	66.1	
		소 계	66.1	
				64.0

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 버스운행 관련 지식 습득’(72.5점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 반면 ‘직원의 친절성’(61.4점) 측면은 낮은 평가를 받음

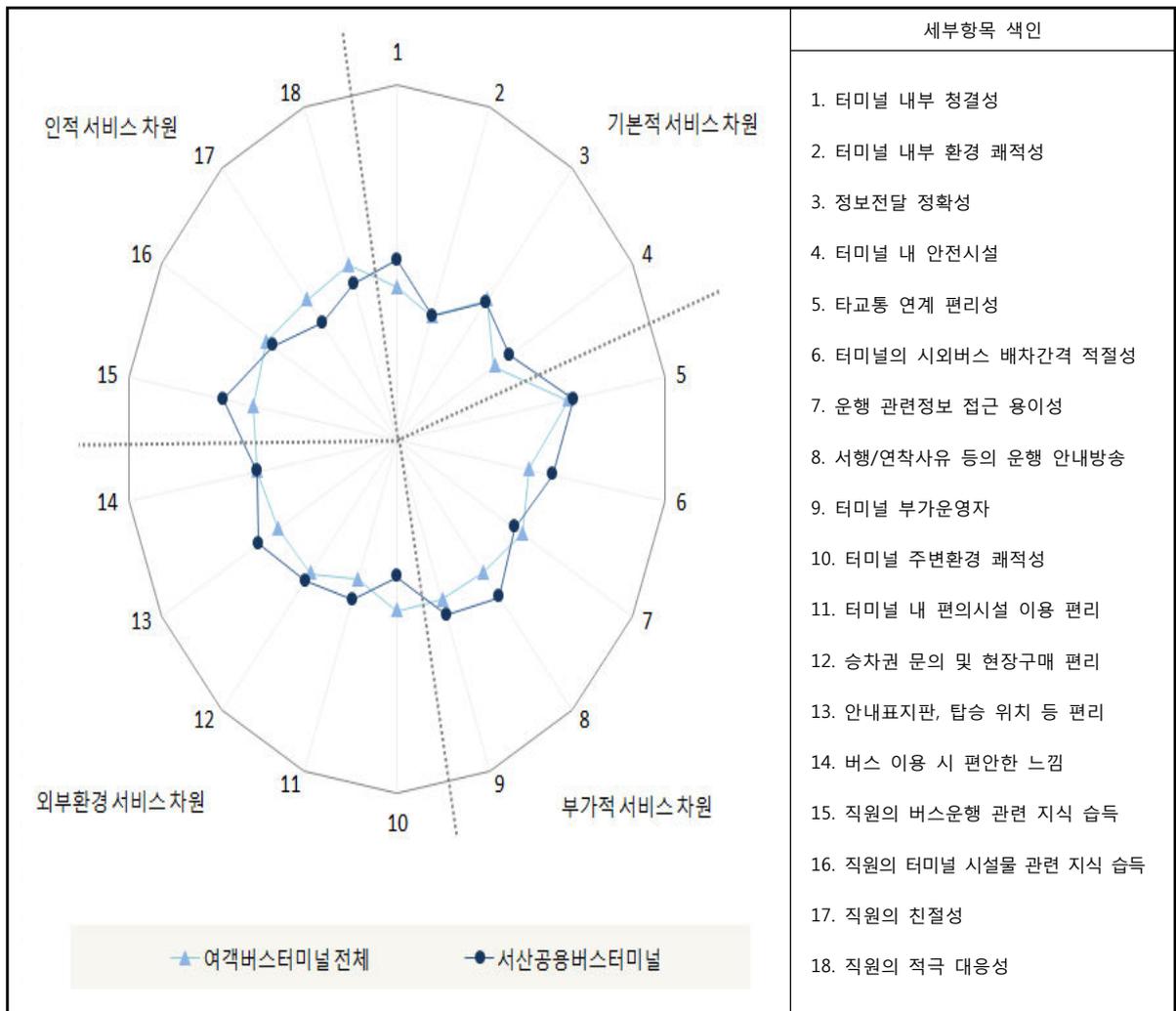
<표 5-35> 서산공용버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	72.5
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	66.4
		소 계	69.4
	친절성	직원의 친절성	61.4
		소 계	61.4
	대응성	직원의 적극 대응성	63.3
		소 계	63.3

라. 서산공용버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 서산공용버스터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차 터미널 운영자(1군)의 평균과 유사하거나 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘직원의 버스운행 관련 지식 습득’, ‘서행/연착사유 등의 운행 안내방송’ 등이 평균보다 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘터미널 주변환경 쾌적성’과 ‘직원의 친절성’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-36> 서산공용버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 6. 논산시외버스터미널

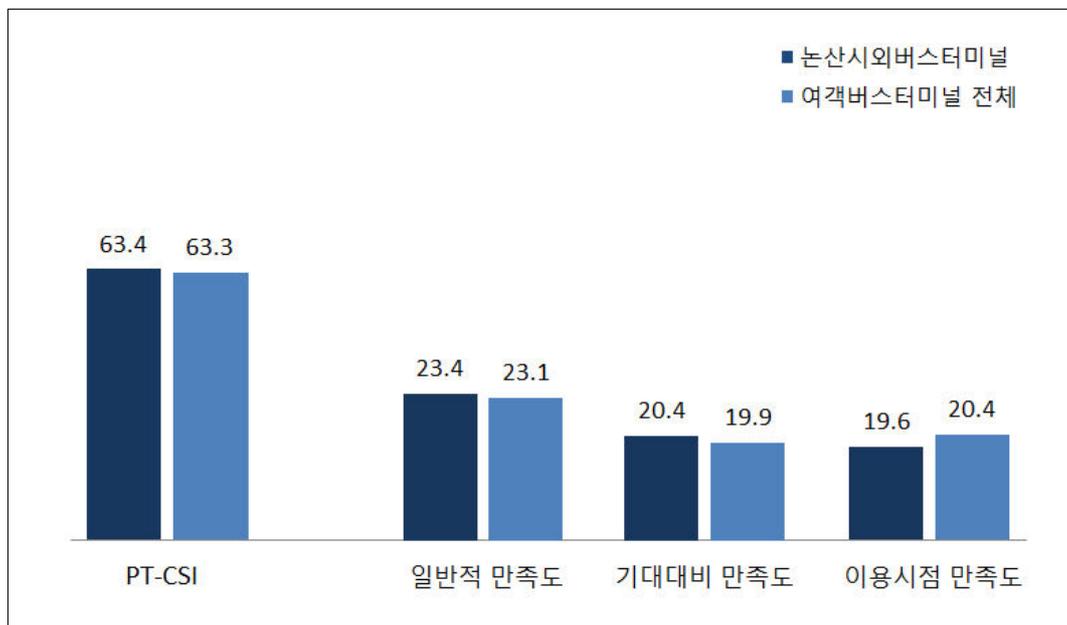
### 가. 논산시외버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 논산시외버스터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 63.4점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 6번째에 해당됨

<표 5-37> 논산시외버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	63.4	23.4	20.4	19.6
순위	6	4	4	9

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.4점, ‘기대 대비 만족도’는 20.4점, ‘이용시점 만족도’는 19.6점으로 나타남
- 논산시외버스터미널의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준과 유사하게 나타남



<그림 5-14> 논산시외버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

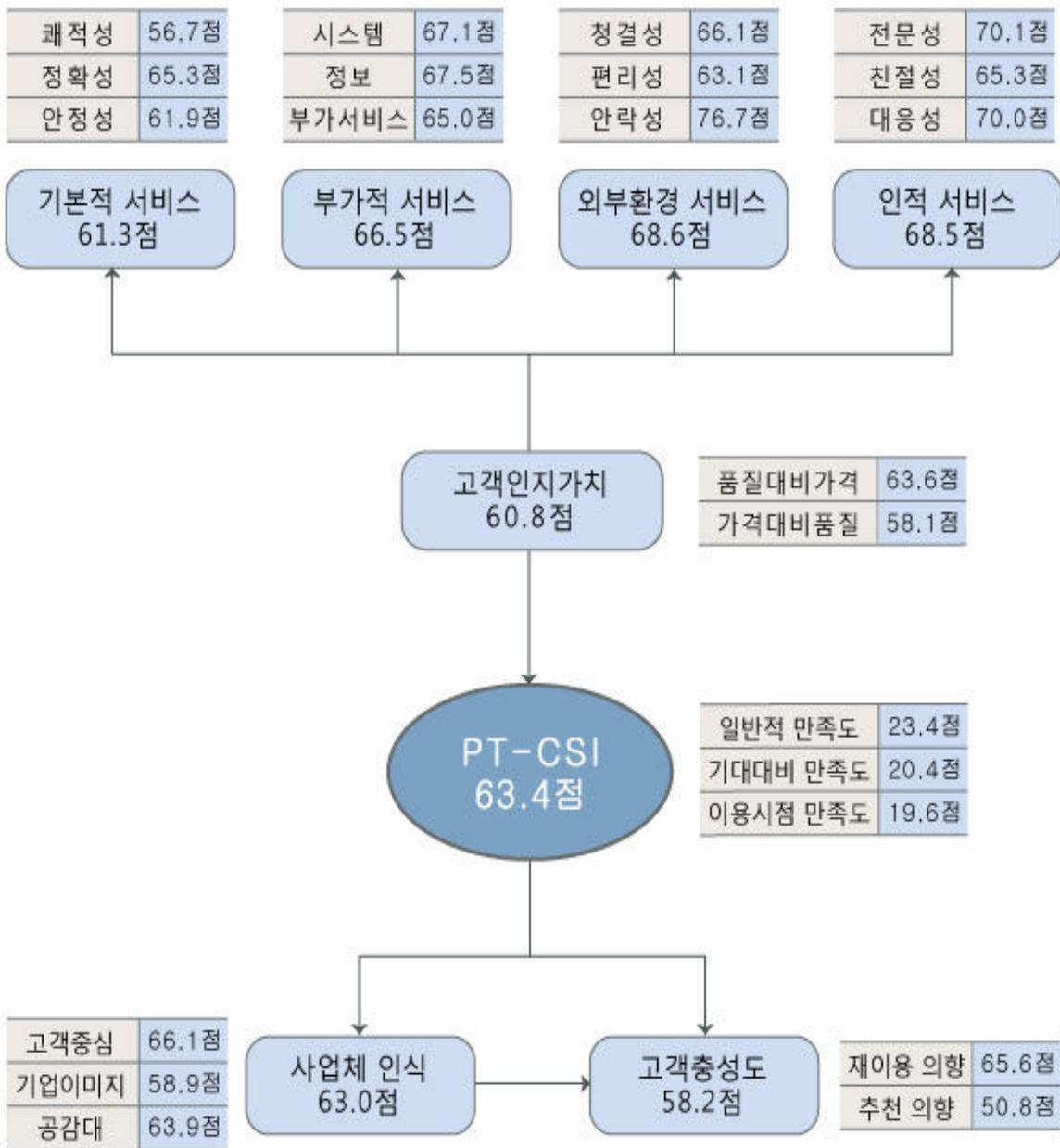
나. 논산시외버스터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 외부환경 운영자(68.6점) > 인적 운영자(68.5점) > 부가적 운영자(66.5점) > 기본적 운영자(61.3점) > 고객인지가치(60.8점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(63.0점) > 고객충성도(58.2점)



<그림 5-15> 논산시외버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 논산시외버스터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(65.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 반면, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’(52.8점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-38> 논산시외버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	60.6	
		터미널 내부 환경 쾌적성	52.8	
		소 계	56.7	
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	65.3	
		소 계	65.3	
	안전성	터미널 내 안전시설	61.9	
		소 계	61.9	
				61.3

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(69.7점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널 부가운영자’(65.0점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-39> 논산시외버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	67.2	
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	66.9	
		소 계	67.1	
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	69.7	
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	65.3	
		소 계	67.5	
	부가운영자	터미널 부가운영자	65.0	
		소 계	65.0	
				66.5

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘버스 이용 시 편안한 느낌’(76.7점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(61.1점)에 대한 평가는 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-40> 논산시외버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	66.1	
		소 계	66.1	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	61.1	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	63.3	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	64.7	
		소 계	63.1	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	76.7	
		소 계	76.7	
				68.6

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(71.9점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘직원의 적극 대응성’(70.0점) 측면이 뒤를 이음

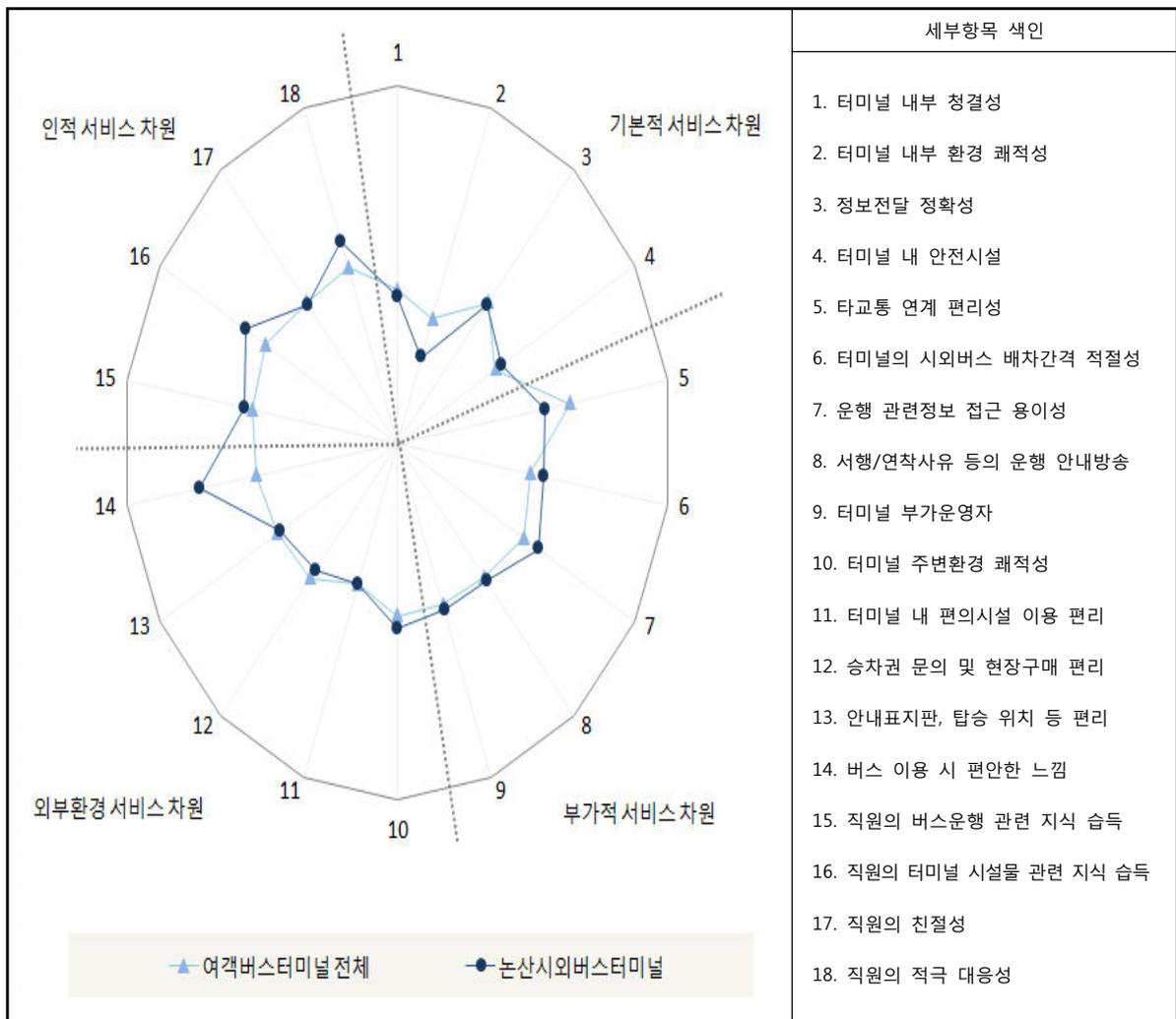
<표 5-41> 논산시외버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	68.3	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	71.9	
		소 계	70.1	
	친절성	직원의 친절성	65.3	
		소 계	65.3	
	대응성	직원의 적극 대응성	70.0	
		소 계	70.0	
				68.5

라. 논산시외버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 논산시외버스터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차 터미널 운영자(1군) 평균과 유사하거나 높은 만족도 수준을 보임
- 특히 ‘버스 이용 시 편안한 느낌’ 등이 평균보다 가장 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘터미널 내부 환경 쾌적성’과 ‘타교통 연계 편리성’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-42> 논산시외터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 7. 금산터미널

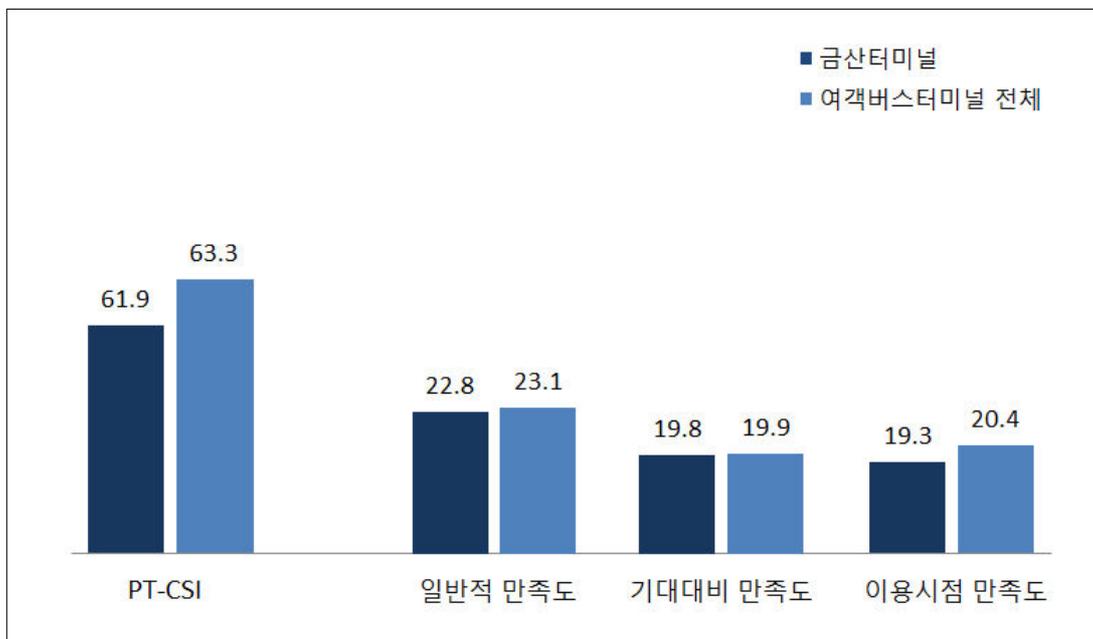
### 가. 금산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 금산터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 61.9점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 9번째 순위에 해당됨

<표 5-43> 금산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	61.9	22.8	19.8	19.3
순위	9	9	7	11

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 22.8점, ‘기대 대비 만족도’는 19.8점, ‘이용시점 만족도’는 19.3점으로 나타남
- 금산터미널의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 1.4점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-16> 금산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

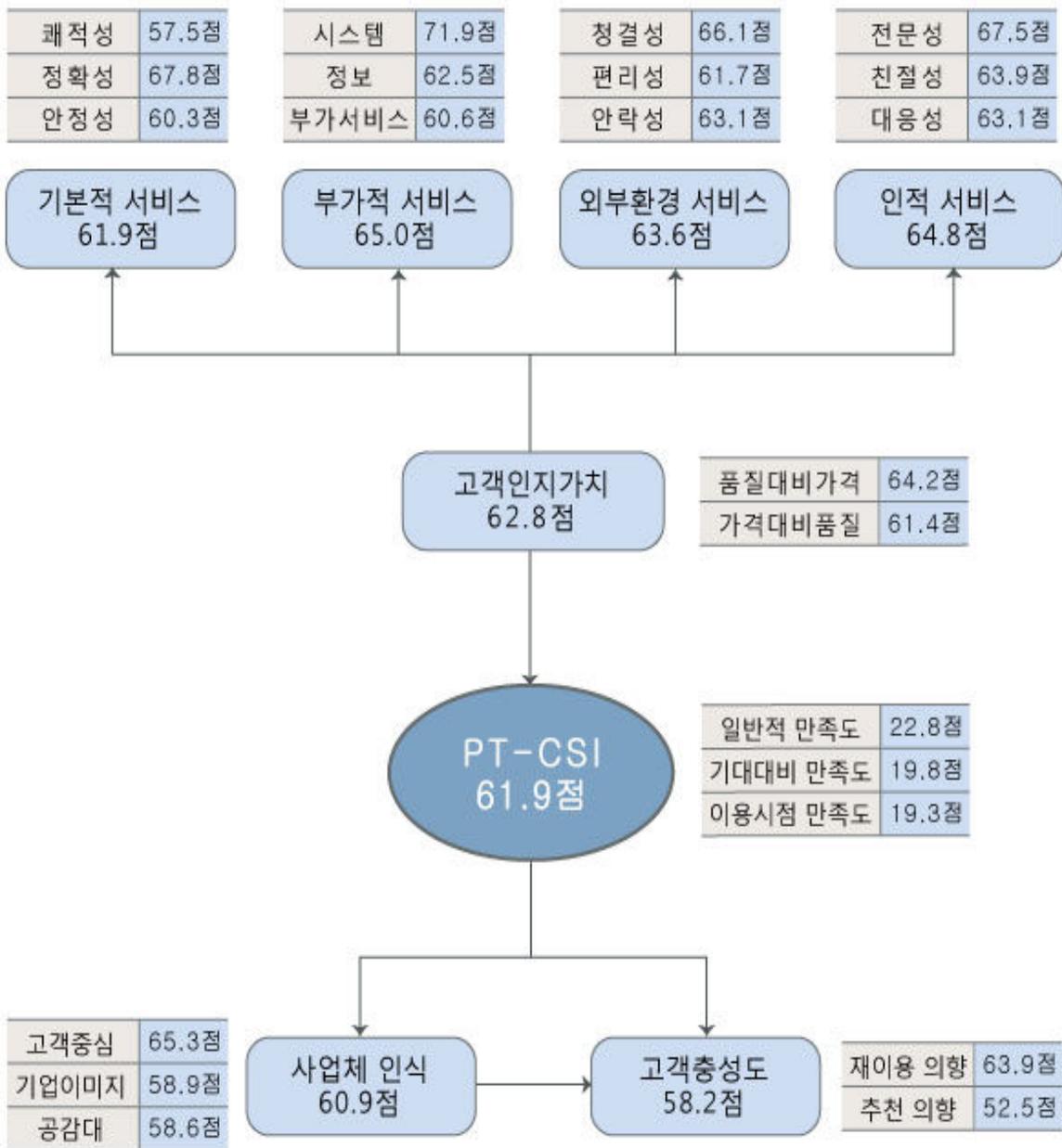
나. 금산터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 부가적 운영자(65.0점) > 인적 운영자(64.8점) > 외부환경 운영자(63.6점) > 고객인지가치(62.8점) > 기본적 운영자(61.9점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(60.9점) > 고객충성도(58.2점)



<그림 5-17> 금산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 금산터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(67.8점) 항목이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’(50.8점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-44> 금산터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	64.2	
		터미널 내부 환경 쾌적성	50.8	
		소 계	57.5	
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	67.8	
		소 계	67.8	
	안전성	터미널 내 안전시설	60.3	
		소 계	60.3	
				61.9

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(78.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널 부가운영자’(60.6점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-45> 금산터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	78.3	
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	65.6	
		소 계	71.9	
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	62.5	
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	62.5	
		소 계	62.5	
	부가운영자	터미널 부가운영자	60.6	
		소 계	60.6	
				65.0

- ‘외부환경 운영자’에서는 ‘터미널 주변환경 쾌적성’(66.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(58.1점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-46> 금산터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	66.1	
		소 계	66.1	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	58.1	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	64.2	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	62.8	
		소 계	61.7	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	63.1	
		소 계	63.1	
				63.6

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(67.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘직원의 버스 운행 관련 지식 습득’ (67.2점) 측면이 뒤를 이음

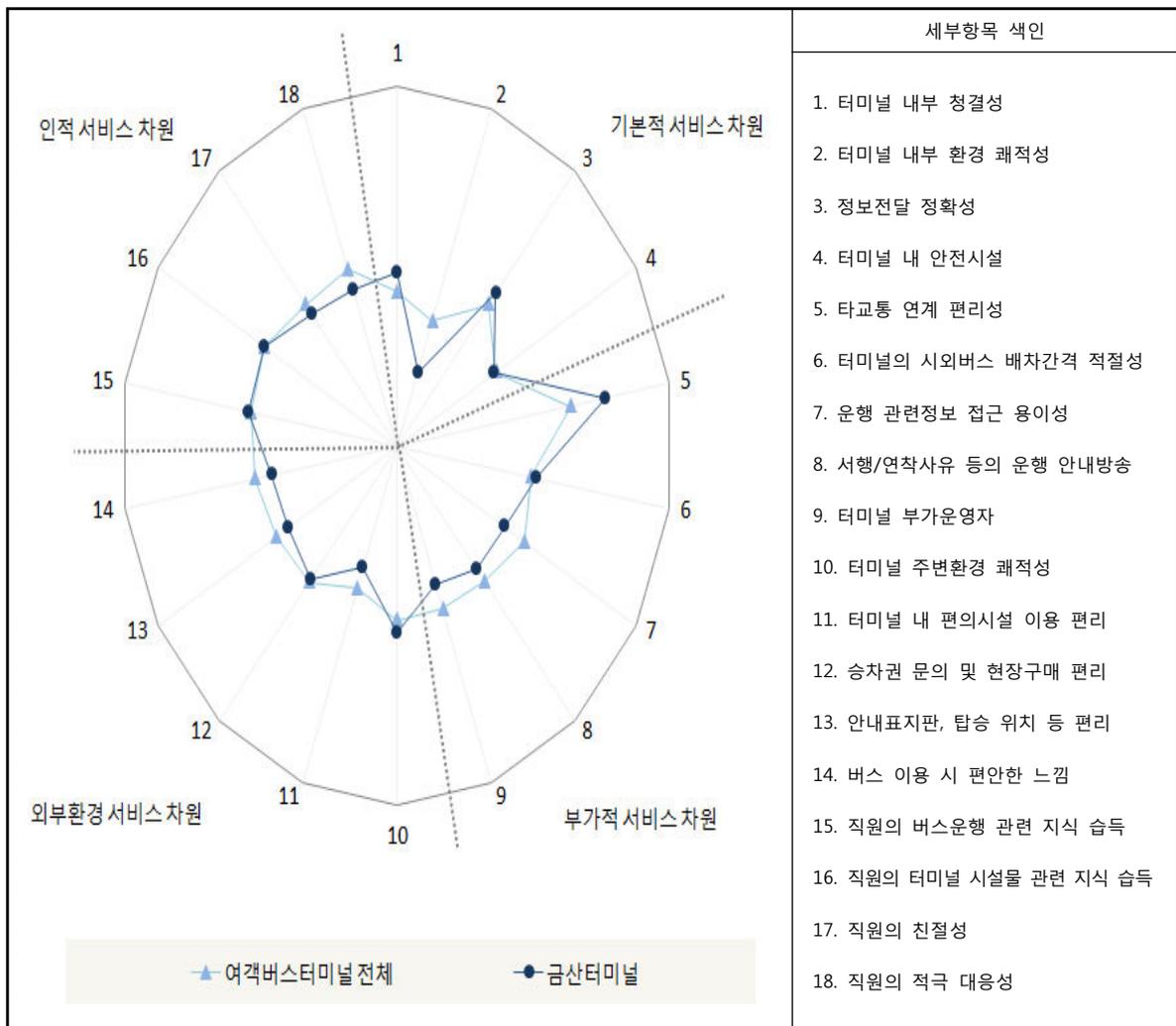
<표 5-47> 금산터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	67.2	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	67.8	
		소 계	67.5	
	친절성	직원의 친절성	63.9	
		소 계	63.9	
	대응성	직원의 적극 대응성	63.1	
		소 계	63.1	
				64.8

라. 금산터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 금산터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 수준과 유사하거나 다소 낮은 만족도 양상을 보임
- ‘타교통 연계 편리성’ 등은 평균보다 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘터미널 내부 환경 쾌적성’과 ‘운영 관련정보 접근 용이성’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-48> 금산터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 8. 부여터미널(주)금남고속전용터미널

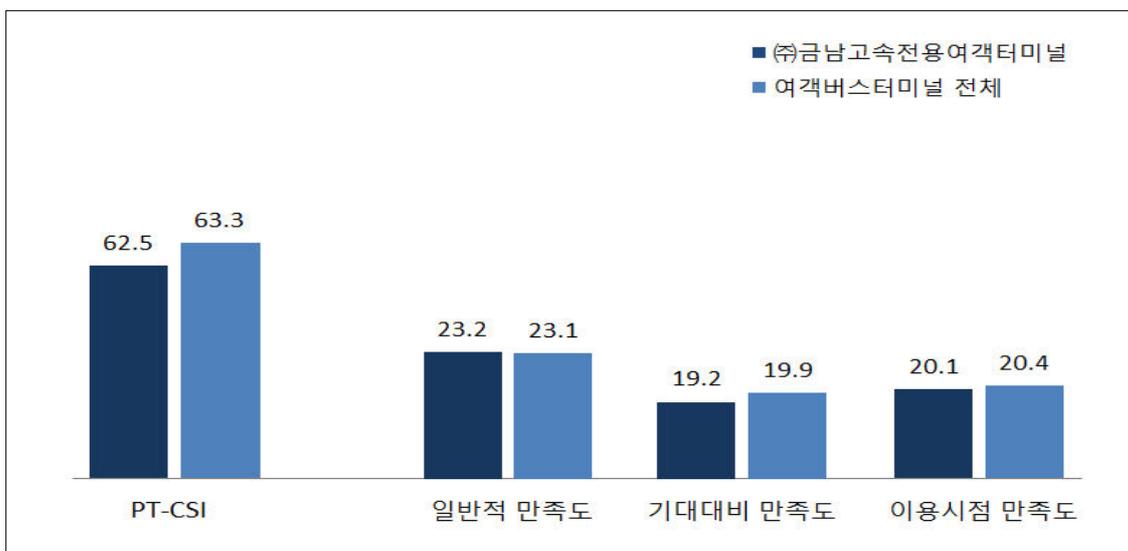
### 가. 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과는 62.5점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 8번째 순위에 해당됨

<표 5-49> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	62.5	23.2	19.2	20.1
순위	8	5	10	8

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.2점, ‘기대 대비 만족도’는 19.2점, ‘이용시점 만족도’는 20.1점으로 나타남
- 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 0.8점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-18> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

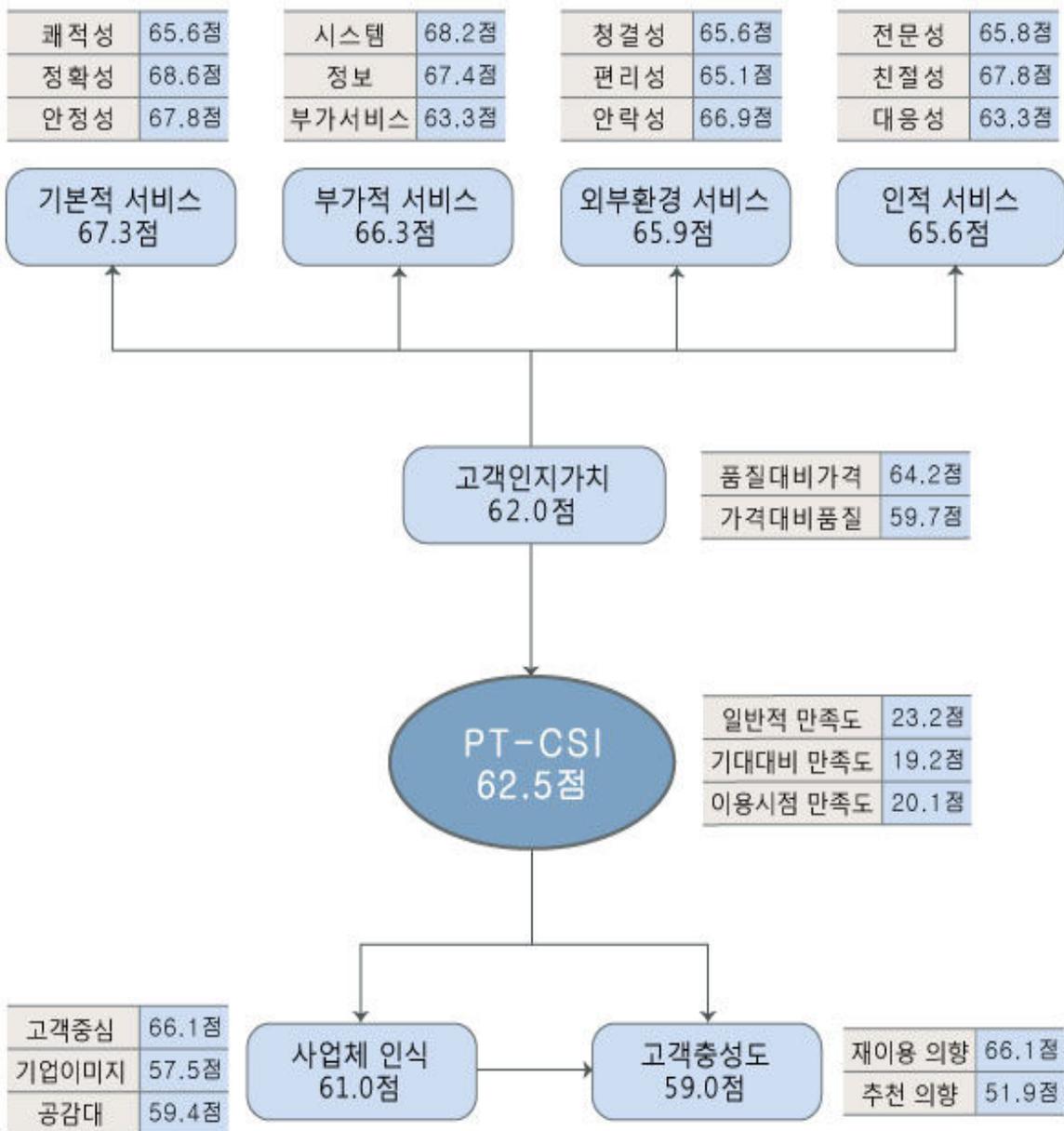
나. 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 기본적 운영자(67.3점) > 부가적 운영자(66.3점) > 외부환경 운영자(65.9점) > 인적 운영자(65.6점) > 고객인지가치(62.0점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(61.0점) > 고객충성도(59.0점)



<그림 5-19> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(68.6점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘터미널 내 안전시설’(67.8점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내부 청결성’(65.0점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-50> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	65.0
		터미널 내부 환경 쾌적성	66.1
		소 계	65.6
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	68.6
		소 계	68.6
	안전성	터미널 내 안전시설	67.8
		소 계	67.8
		소 계	67.3

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(71.4점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널 부가운영자’(63.3점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-51> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	71.4
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	65.0
		소 계	68.2
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	68.9
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	65.8
		소 계	67.4
	부가운영자	터미널 부가운영자	63.3
		소 계	63.3
		소 계	66.3

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘안내표지판, 탑승 위치 등 편리’(67.2점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(62.2점)는 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-52> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	65.6	
		소 계	65.6	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	62.2	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	65.8	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	67.2	
		소 계	65.1	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	66.9	
		소 계	66.9	
				65.9

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 친절성’(67.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(66.7점) 측면이 뒤를 이음

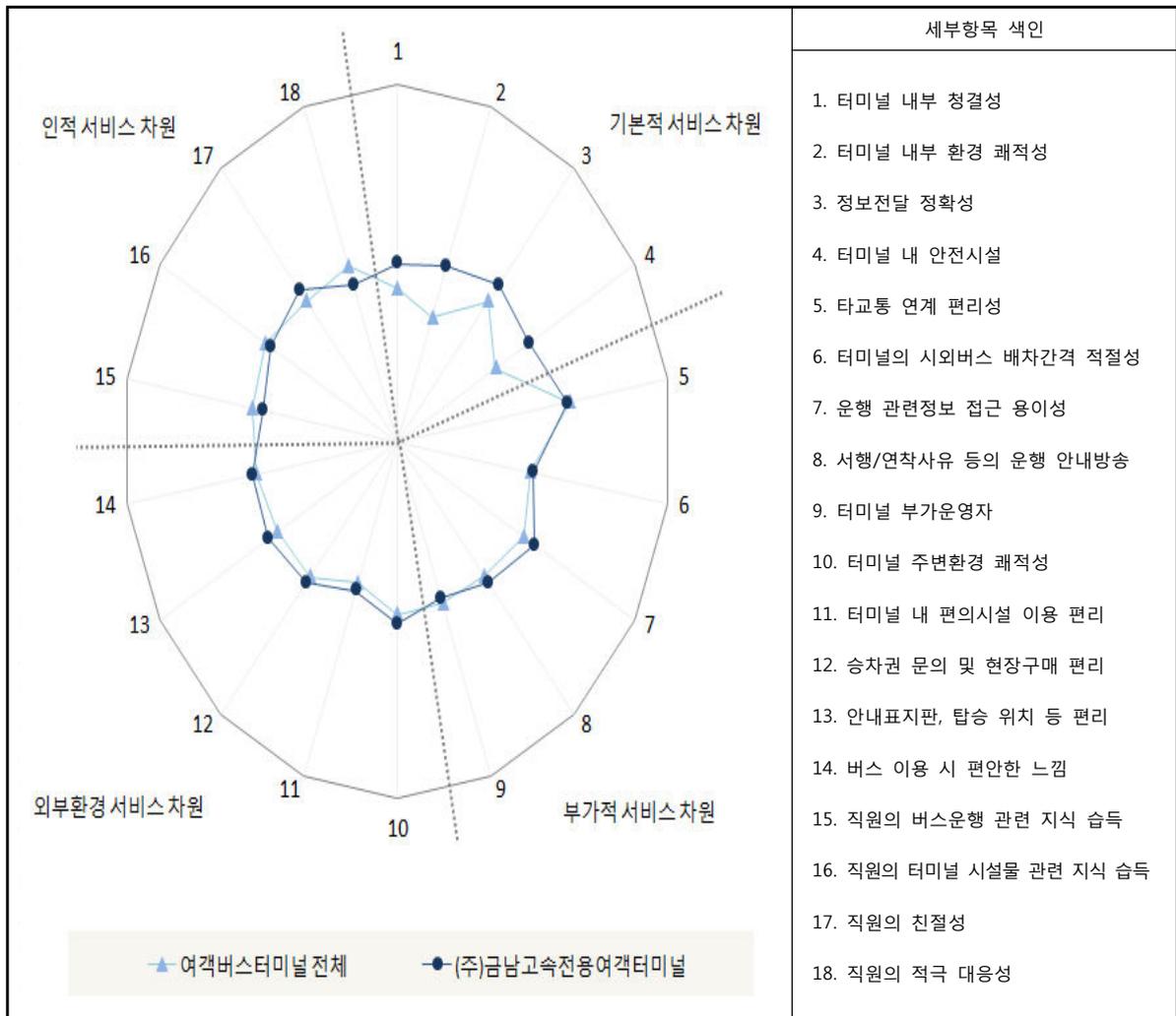
<표 5-53> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	65.0	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	66.7	
		소 계	65.8	
	친절성	직원의 친절성	67.8	
		소 계	67.8	
	대응성	직원의 적극 대응성	63.3	
		소 계	63.3	
				65.6

라. 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균보다 전반적으로 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘터미널 내부 환경 쾌적성’, ‘터미널 내 안전시설’ 등이 평균보다 가장 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘직원의 적극 대응성’과 ‘직원의 버스운행 관련 지식 습득’의 만족도는 상대적으로 평균과 가까운 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-54> 부여터미널(주)금남고속전용여객터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 9. 홍성터미널(리산개발)

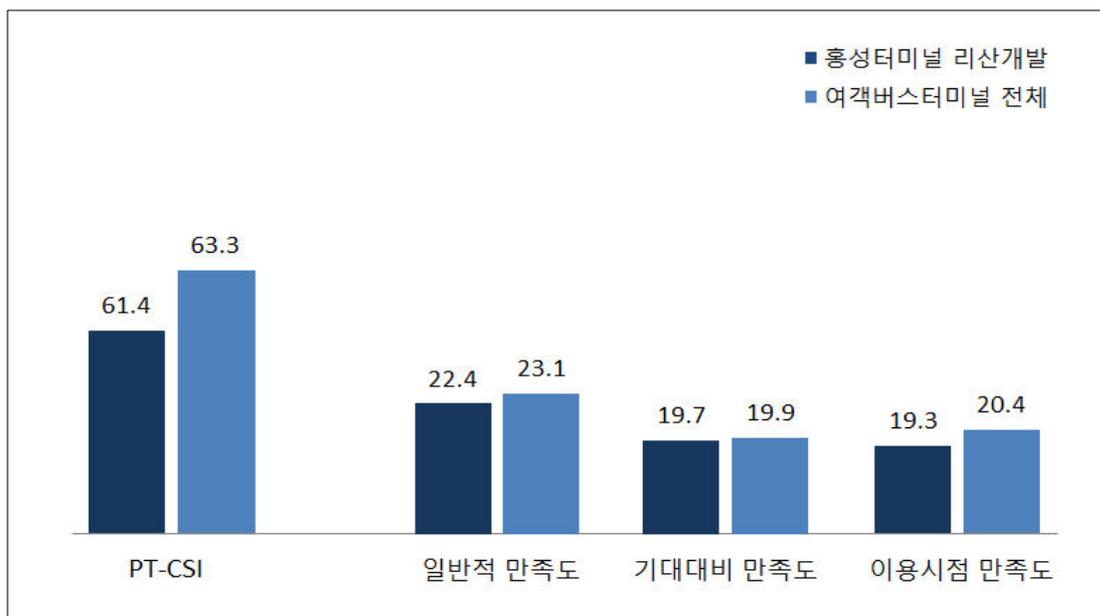
### 가. 홍성터미널(리산개발) 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 홍성터미널(리산개발) 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 61.4점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 10번째 순위에 해당됨

<표 5-55> 홍성터미널(리산개발) 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	61.4	22.4	19.7	19.3
순위	10	10	9	10

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 22.4점, ‘기대 대비 만족도’는 19.7점, ‘이용시점 만족도’는 19.3점으로 나타남
- 홍성터미널(리산개발)의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 1.9점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-20> 홍성터미널(리산개발) 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

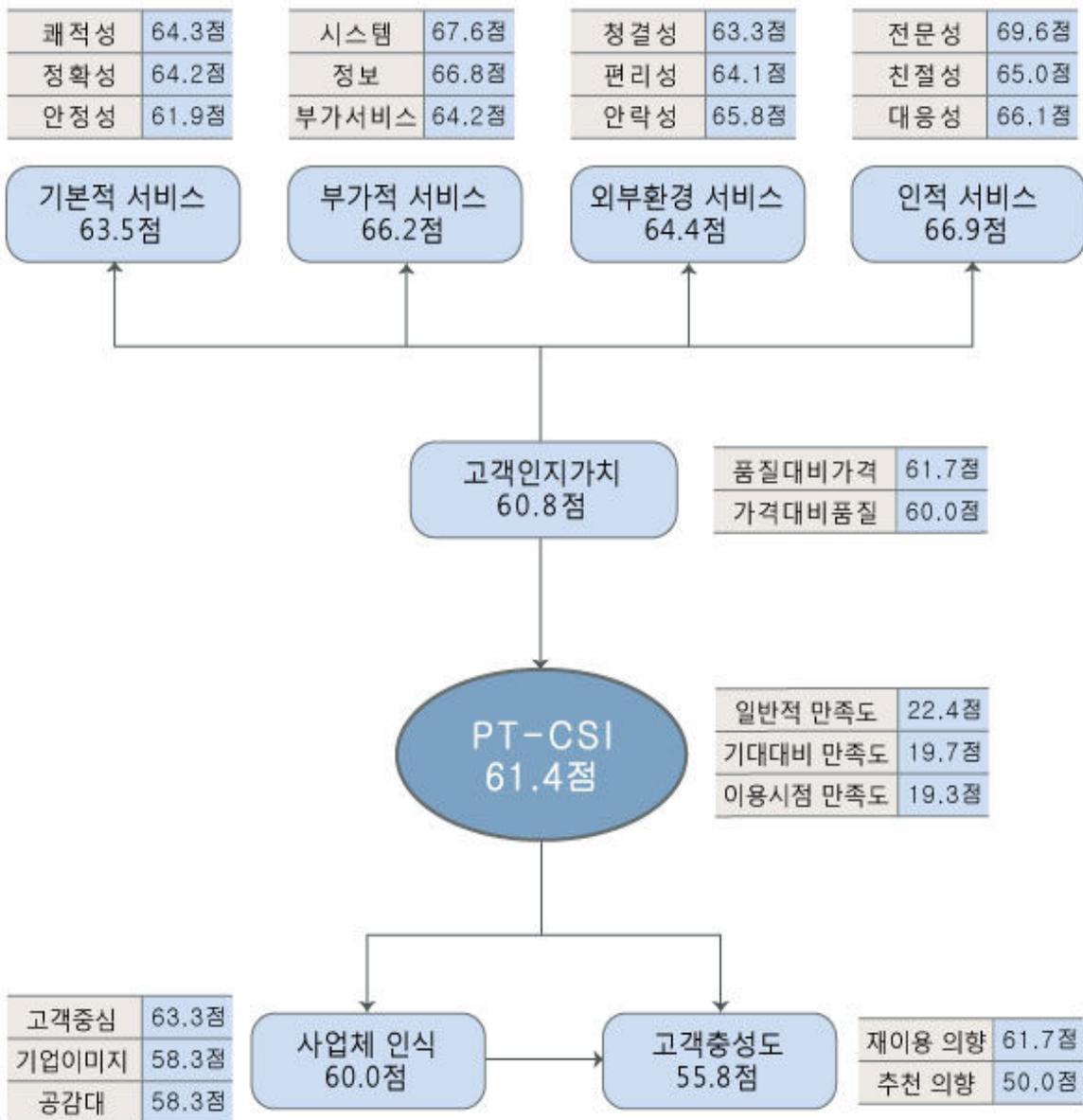
나. 홍성터미널(리산개발) 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 인적 운영자(66.9점) > 부가적 운영자(66.2점) > 외부환경 운영자(64.4점) > 기본적 운영자(63.5점) > 고객인지가치(60.8점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(60.0점) > 고객충성도(55.8점)



<그림 5-21> 홍성터미널(리산개발) 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 홍성터미널(리산개발) 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘터미널 내부 청결성’(66.4점) 항목이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내 안전시설’(61.9점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-56> 홍성터미널(리산개발) 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	66.4	
		터미널 내부 환경 쾌적성	62.2	
		소 계	64.3	
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	64.2	
		소 계	64.2	
	안전성	터미널 내 안전시설	61.9	
		소 계	61.9	
				63.5

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(72.5점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널의 시외버스 배차간격 적절성’(62.8점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-57> 홍성터미널(리산개발) 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	72.5
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	62.8
		소 계	67.6
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	69.4
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	64.2
		소 계	66.8
	부가운영자	터미널 부가운영자	64.2
		소 계	64.2

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘안내표지판, 탑승 위치 등 편리’(66.4점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘승차권 문의 및 현장구매 편리’(62.8점)는 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-58> 홍성터미널(리산개발) 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	63.3	
		소 계	63.3	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	63.1	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	62.8	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	66.4	
		소 계	64.1	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	65.8	
		소 계	65.8	
				64.4

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(70.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘직원의 버스 운행 관련 지식 습득’ (68.3점) 측면이 뒤를 이음

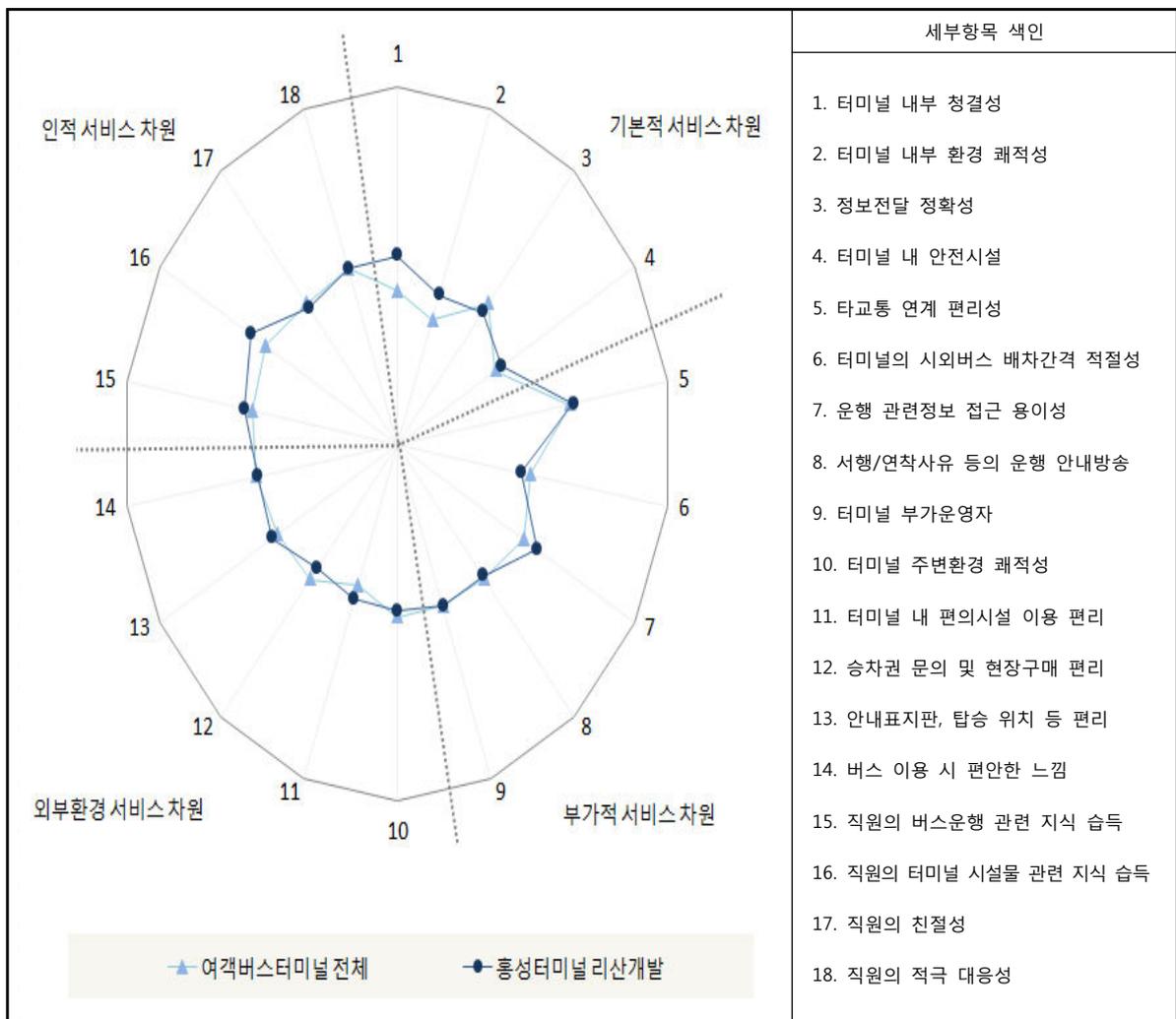
<표 5-59> 홍성터미널(리산개발) 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	68.3	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	70.8	
		소 계	69.6	
	친절성	직원의 친절성	65.0	
		소 계	65.0	
	대응성	직원의 적극 대응성	66.1	
		소 계	66.1	
				66.9

라. 홍성터미널(리산개발) 세부항목별 만족도 수준 진단

- 홍성터미널(리산개발) 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균과 유사하거나 높은 만족도 양상을 나타냄
- 특히 ‘터미널 내부 청결성’, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’ 등의 항목에서 평균보다 다소 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-60> 홍성터미널(리산개발) 세부항목별 만족도 수준 진단



## 10. 예산터미널

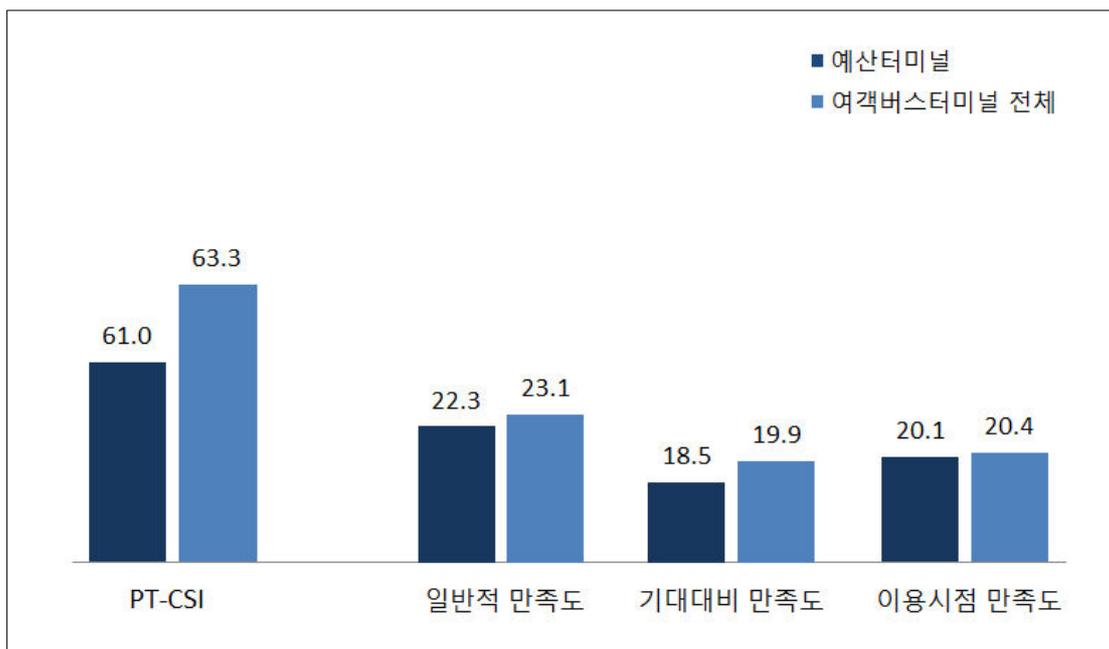
### 가. 예산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 예산터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 61.0점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 11번째 순위에 해당됨

<표 5-61> 예산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	61.0	22.3	18.5	20.1
순위	11	11	11	7

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 22.3점, ‘기대 대비 만족도’는 18.5점, ‘이용시점 만족도’는 20.1점으로 나타남
- 예산터미널의 평가항목별 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 2.4점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-22> 예산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

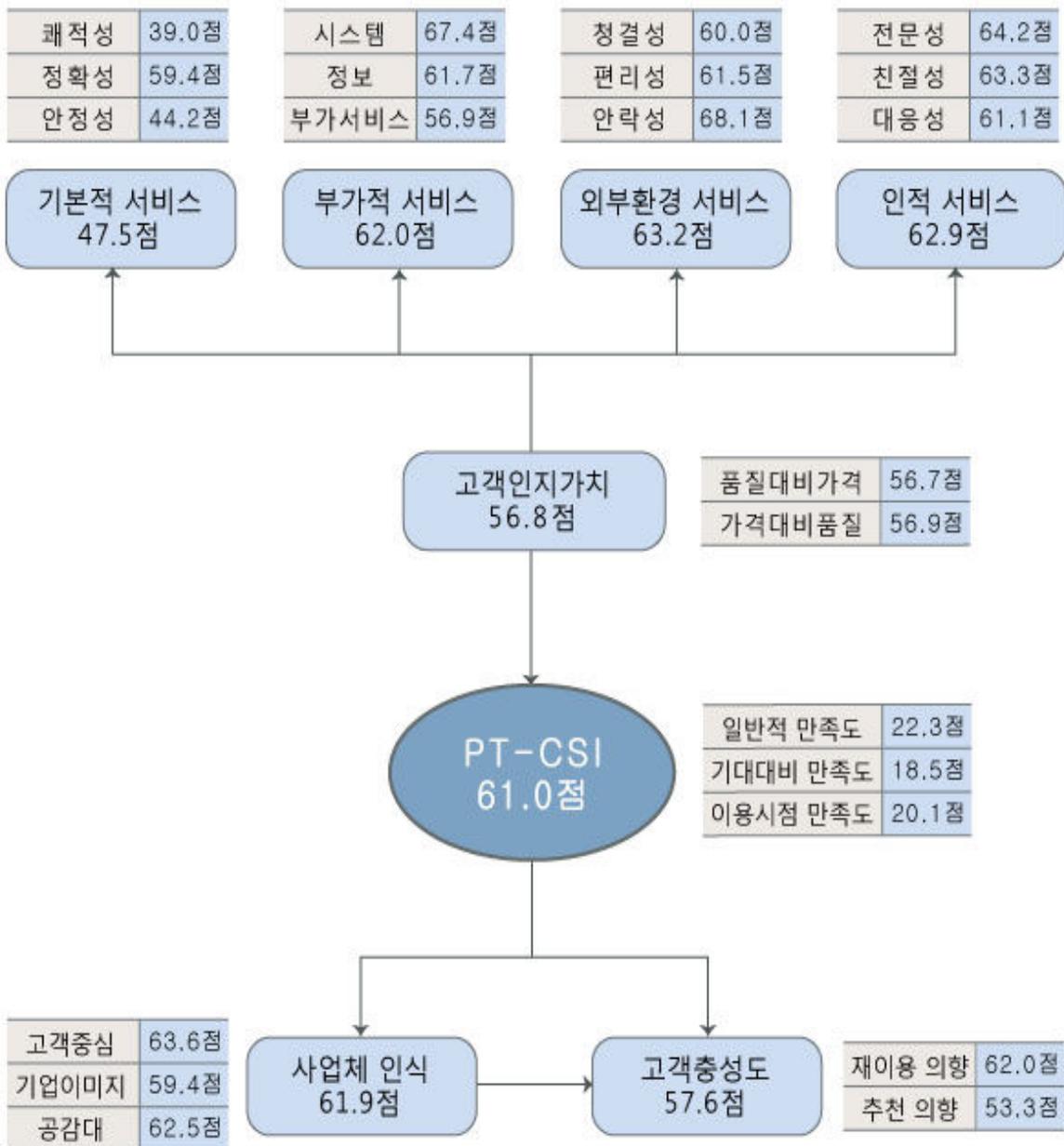
나. 예산터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 외부환경운영자(63.2점) > 인적 운영자(62.9점) > 부가적 운영자(62.0점) > 고객인지가치(56.8점) > 기본적 운영자(47.5점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(61.9점) > 고객충성도(57.6점)



<그림 5-23> 예산터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 예산터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(59.4점) 항목이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘터미널 내부 청결성’(37.5점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-62> 예산터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	37.5	
		터미널 내부 환경 쾌적성	40.5	
		소 계	39.0	
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	59.4	
		소 계	59.4	
	안전성	터미널 내 안전시설	44.2	
		소 계	44.2	
				47.5

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(70.6점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널 부가운영자’(56.9점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-63> 예산터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	70.6	
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	64.2	
		소 계	67.4	
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	63.1	
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	60.3	
		소 계	61.7	
	부가운영자	터미널 부가운영자	56.9	
		소 계	56.9	
				62.0

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘버스 이용 시 편안한 느낌’(68.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(57.8점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-64> 예산터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	60.0	
		소 계	60.0	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	57.8	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	64.7	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	61.9	
		소 계	61.5	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	68.1	
		소 계	68.1	
				63.2

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(64.4점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘직원의 버스운행 관련 지식 습득’ (63.9점) 측면이 뒤를 이음

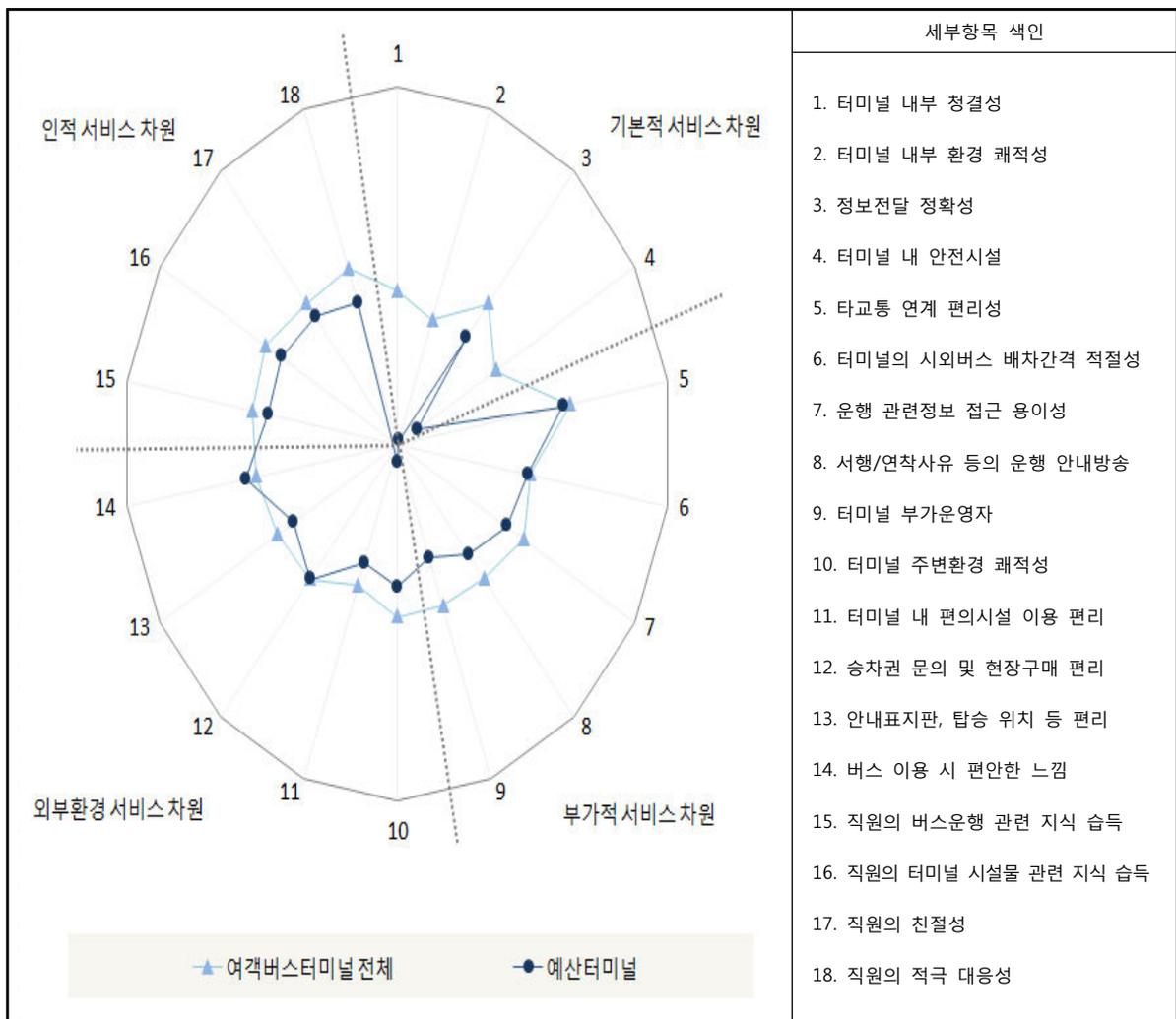
<표 5-65> 예산터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	63.9	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	64.4	
		소 계	64.2	
	친절성	직원의 친절성	63.3	
		소 계	63.3	
	대응성	직원의 적극 대응성	61.1	
		소 계	61.1	
				62.9

라. 예산터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 예산터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 수준보다 전반적으로 낮은 만족도 양상을 나타냄
- 특히 ‘터미널 내부 청결성’, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’, ‘터미널 내 안전 시설’ 등이 평균보다 매우 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-66> 예산터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 11. 태안여객터미널

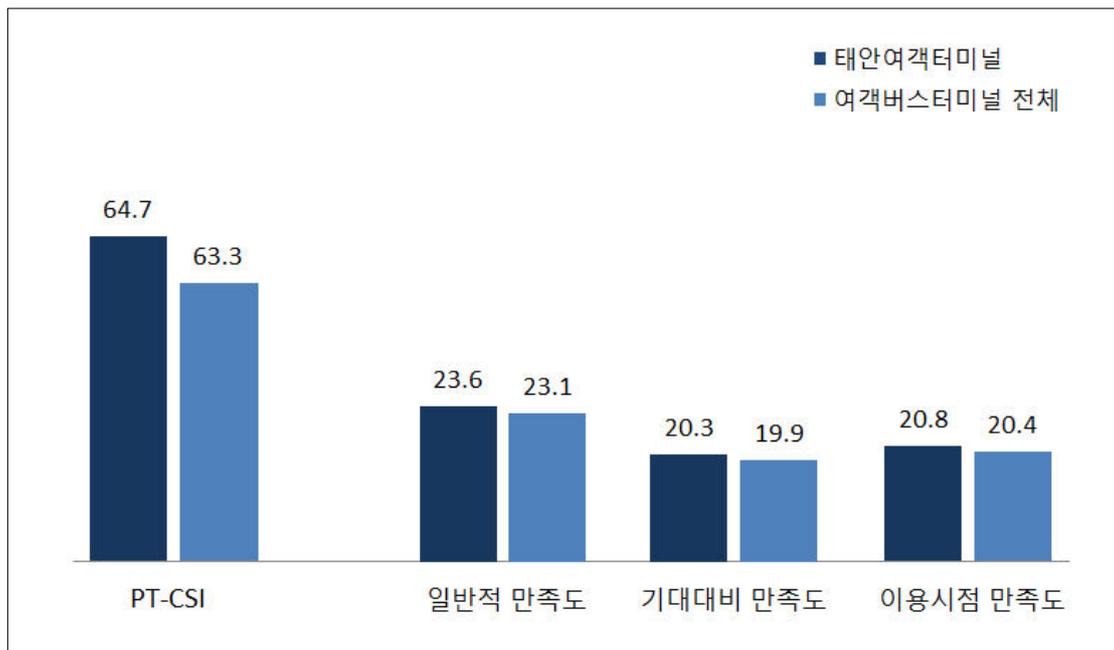
### 가. 태안여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 태안여객터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 64.7점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 4번째 순위에 해당됨

<표 5-67> 태안여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	64.7	23.6	20.3	20.8
순위	4	3	5	5

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.6점, ‘기대 대비 만족도’는 20.3점, ‘이용시점 만족도’는 20.8점으로 나타남
- 태안여객터미널의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 1.4점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-24> 태안여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

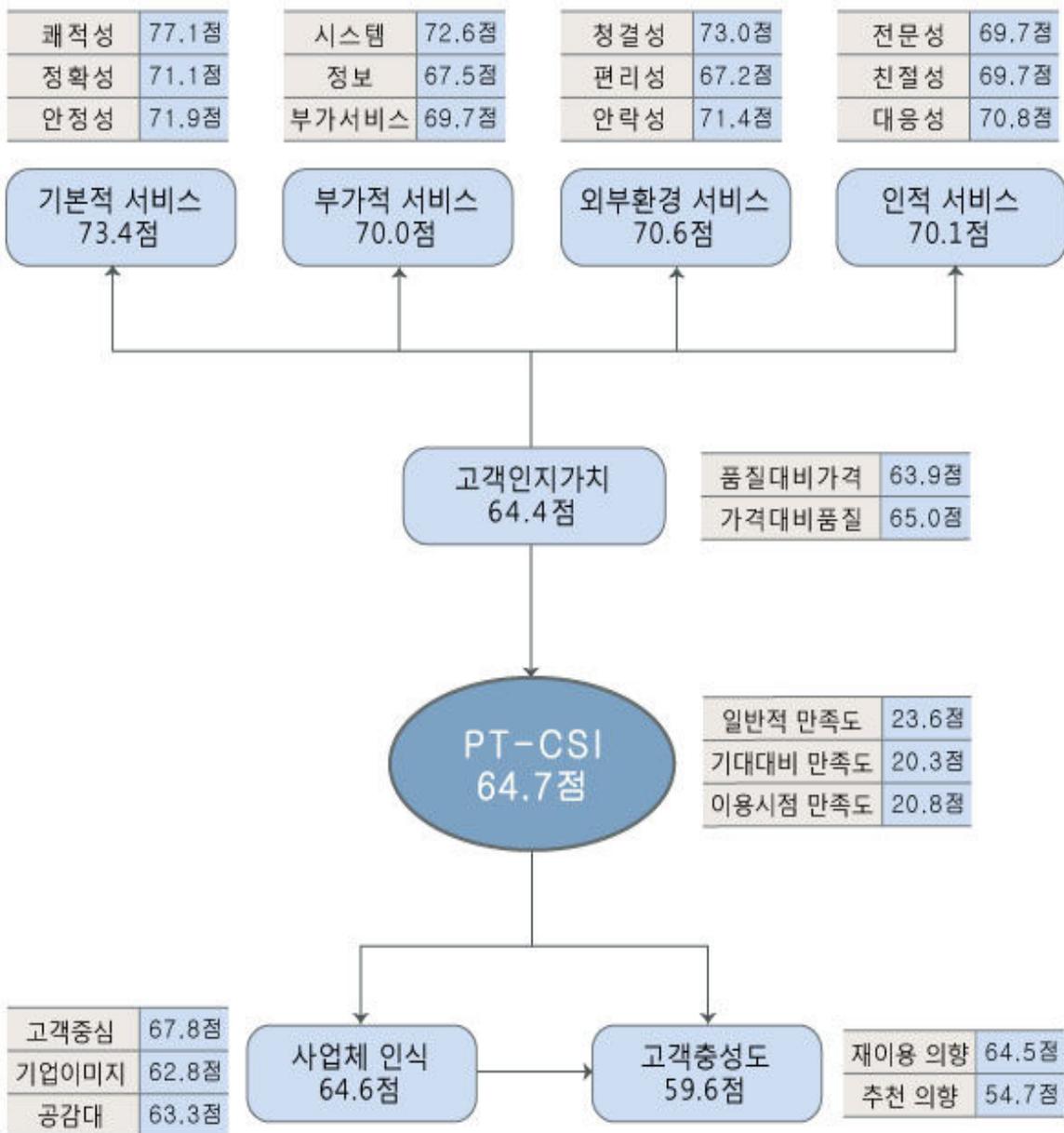
나. 태안여객터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 기본적 운영자(73.4점) > 외부환경 운영자(70.6점) > 인적 운영자(70.1점) > 부가적 운영자(70.0점) > 고객인지가치(64.4점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(64.6점) > 고객충성도(59.6점)



<그림 5-25> 태안여객터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 태안여객터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’(78.6점)이 가장 높고, 다음으로 ‘터미널 내부 청결성’(75.6점)의 만족도가 높음. 반면, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(71.1점)은 가장 낮음

<표 5-68> 태안여객터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	75.6
		터미널 내부 환경 쾌적성	78.6
		소 계	77.1
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	71.1
		소 계	71.1
	안전성	터미널 내 안전시설	71.9
		소 계	71.9

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(81.4점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널의 시외버스 배차간격 적절성’(63.9점)은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-69> 태안여객터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	81.4	
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	63.9	
		소 계	72.6	
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	68.3	
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	66.7	
		소 계	67.5	
	부가운영자	터미널 부가운영자	69.7	
		소 계	69.7	
				70.0

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘터미널 주변환경 쾌적성’(73.0점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘승차권 문의 및 현장구매 편리’(66.4점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-70> 태안여객터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	73.0	
		소 계	73.0	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	67.8	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	66.4	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	67.5	
		소 계	67.2	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	71.4	
		소 계	71.4	
				70.6

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득’(70.8점) 측면과 ‘직원의 적극 대응성’(70.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘직원의 친절성’(69.7점) 측면이 뒤를 이음

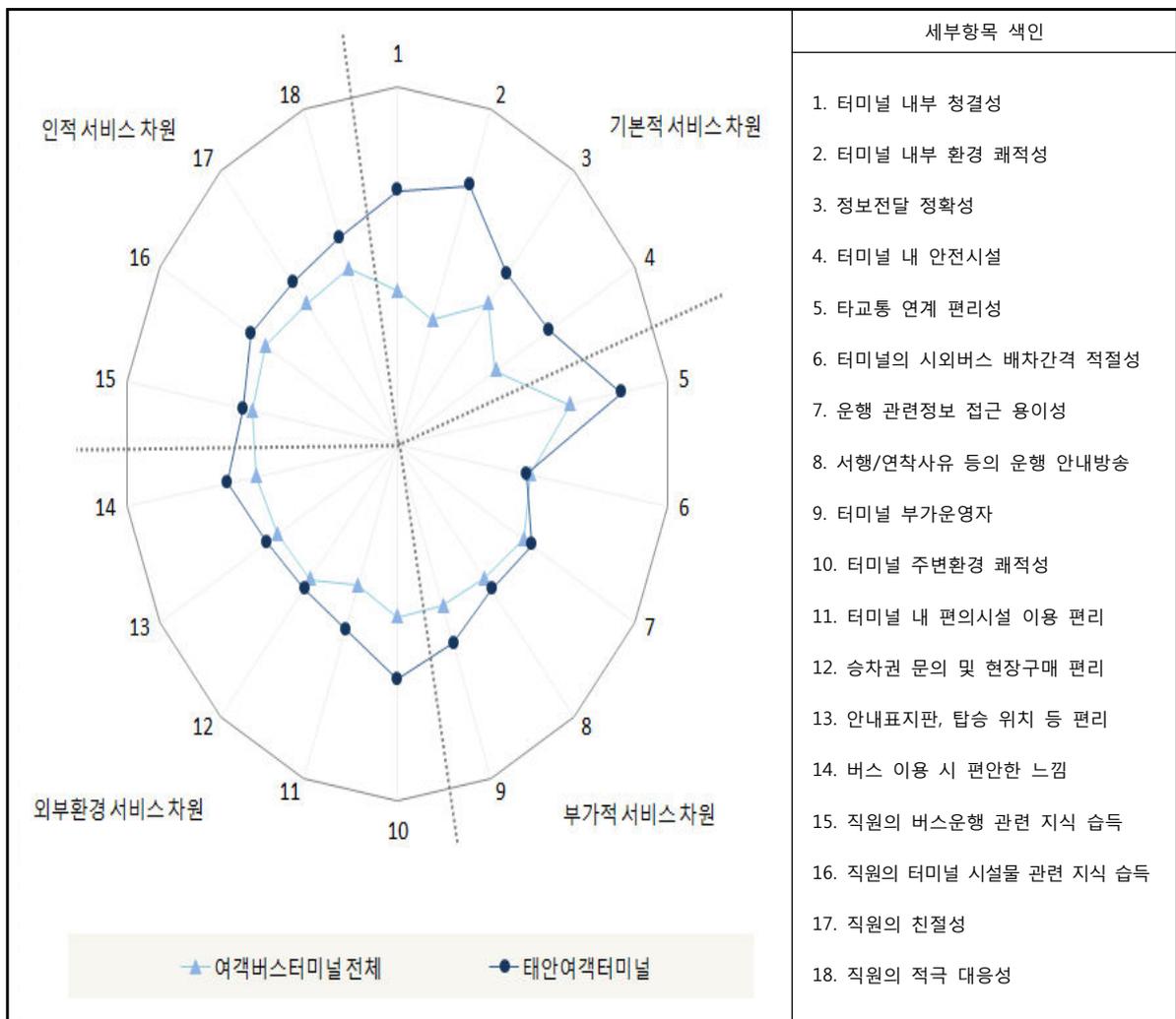
<표 5-71> 태안여객터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	68.6	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	70.8	
		소 계	69.7	
	친절성	직원의 친절성	69.7	
		소 계	69.7	
	대응성	직원의 적극 대응성	70.8	
		소 계	70.8	

라. 태안여객터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 태안여객터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균보다 대부분에서 높은 양상을 보임
- 특히 ‘터미널 내부 환경 쾌적성’, ‘터미널 내부 청결성’, ‘터미널 내 안전 시설’ 등의 항목에서 평균보다 매우 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-72> 태안여객터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 12. 당진버스터미널

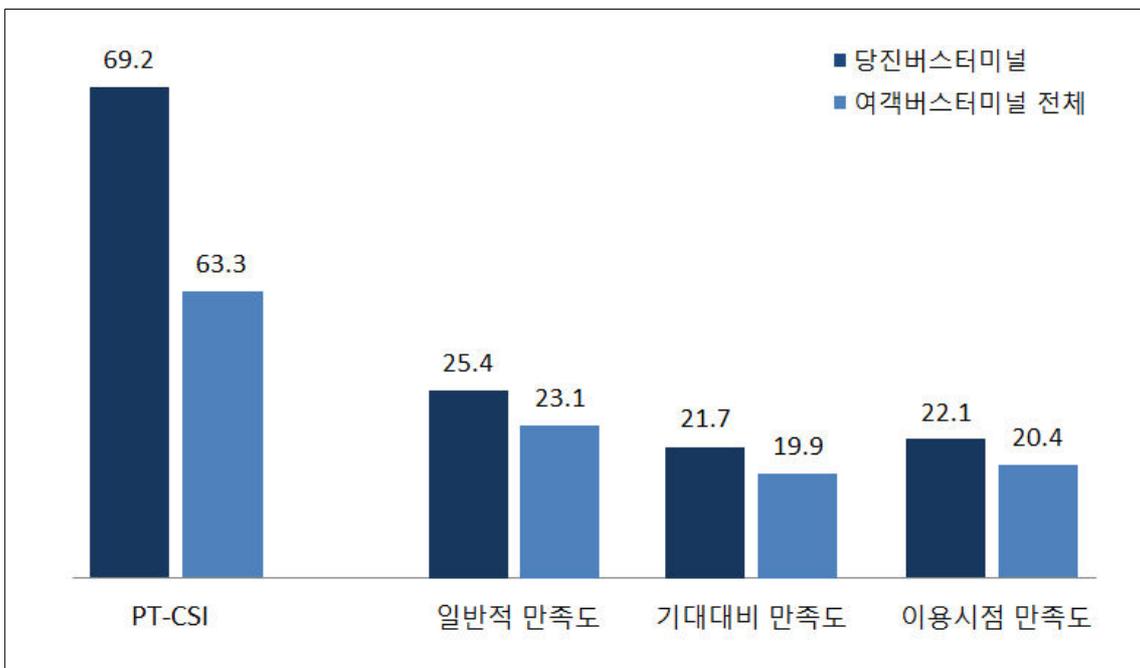
### 가. 당진버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 당진버스터미널 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가는 69.2점으로 이는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 중 2번째 순위에 해당됨

<표 5-73> 당진버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	69.2	25.4	21.7	22.1
순위	2	1	1	2

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용운영자 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 25.4점, ‘기대 대비 만족도’는 21.7점, ‘이용시점 만족도’는 22.1점으로 나타남
- 당진버스터미널의 만족도 수준은 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)의 평균 만족도 수준에 비해 5.8점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-26> 당진버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

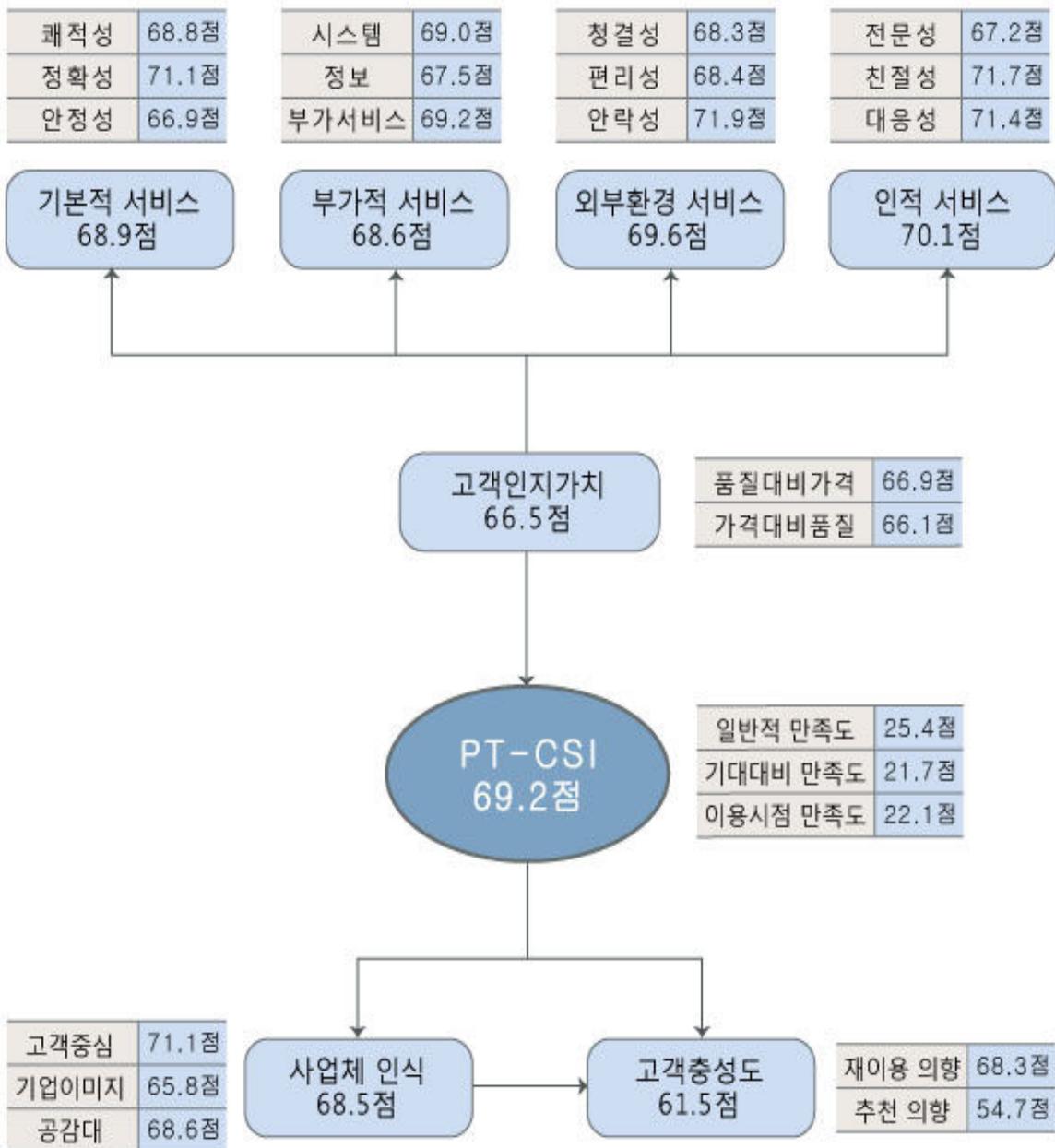
나. 당진버스터미널 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 운영자 경험 부문

- 인적 운영자(70.1점) > 외부환경 운영자(69.6점) > 기본적 운영자(68.9점) > 부가적 운영자(68.6점) > 고객인지가치(66.5점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(68.5점) > 고객충성도(61.5점)



<그림 5-27> 당진버스터미널 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 당진버스터미널 운영자 경험 차원별 분석

- ‘기본적 운영자’ 세부항목 중, ‘버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성’(71.1점)이 가장 높고, 다음으로 ‘터미널 내부 청결성’(70.8점)이 높음. 반면, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’(66.7점)에 대한 만족도는 가장 낮음

<표 5-74> 당진버스터미널 기본적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 운영자	쾌적성	터미널 내부 청결성	70.8
		터미널 내부 환경 쾌적성	66.7
		소 계	68.8
	정확성	버스출발 및 도착예정시간 정보전달 정확성	71.1
		소 계	71.1
	안전성	터미널 내 안전시설	66.9
		소 계	66.9
		소 계	68.9

- ‘부가적 운영자’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(73.9점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘터미널의 시외버스 배차간격 적절성’(64.2점)은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-75> 당진버스터미널 부가적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 운영자	시스템	타교통 연계 편리성	73.9
		터미널의 시외버스 배차간격 적절성	64.2
		소 계	69.0
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	69.2
		버스도착, 서행/연착사유 등의 운행 안내방송	65.8
		소 계	67.5
	부가운영자	터미널 부가운영자	69.2
		소 계	69.2
	소 계	68.6	

- ‘외부환경 운영자’ 에서는 ‘버스 이용 시 편안한 느낌’(71.9점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘터미널 내 편의시설 이용 편리’(65.6점)는 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-76> 당진버스터미널 외부환경 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
외부 환경 운영자	청결성	터미널 주변환경 쾌적성	68.3	
		소 계	68.3	
	편리성	터미널 내 편의시설 이용 편리	65.6	
		승차권 문의 및 현장구매 편리	68.6	
		안내표지판, 탑승 위치 등 편리	71.1	
		소 계	68.4	
	안락성	버스 이용 시 편안한 느낌	71.9	
		소 계	71.9	
				69.6

- ‘인적 운영자’ 차원에서는 ‘직원의 친절성’(71.7점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘직원의 버스운행 관련 지식 습득’(65.6점) 측면이 뒤를 이음

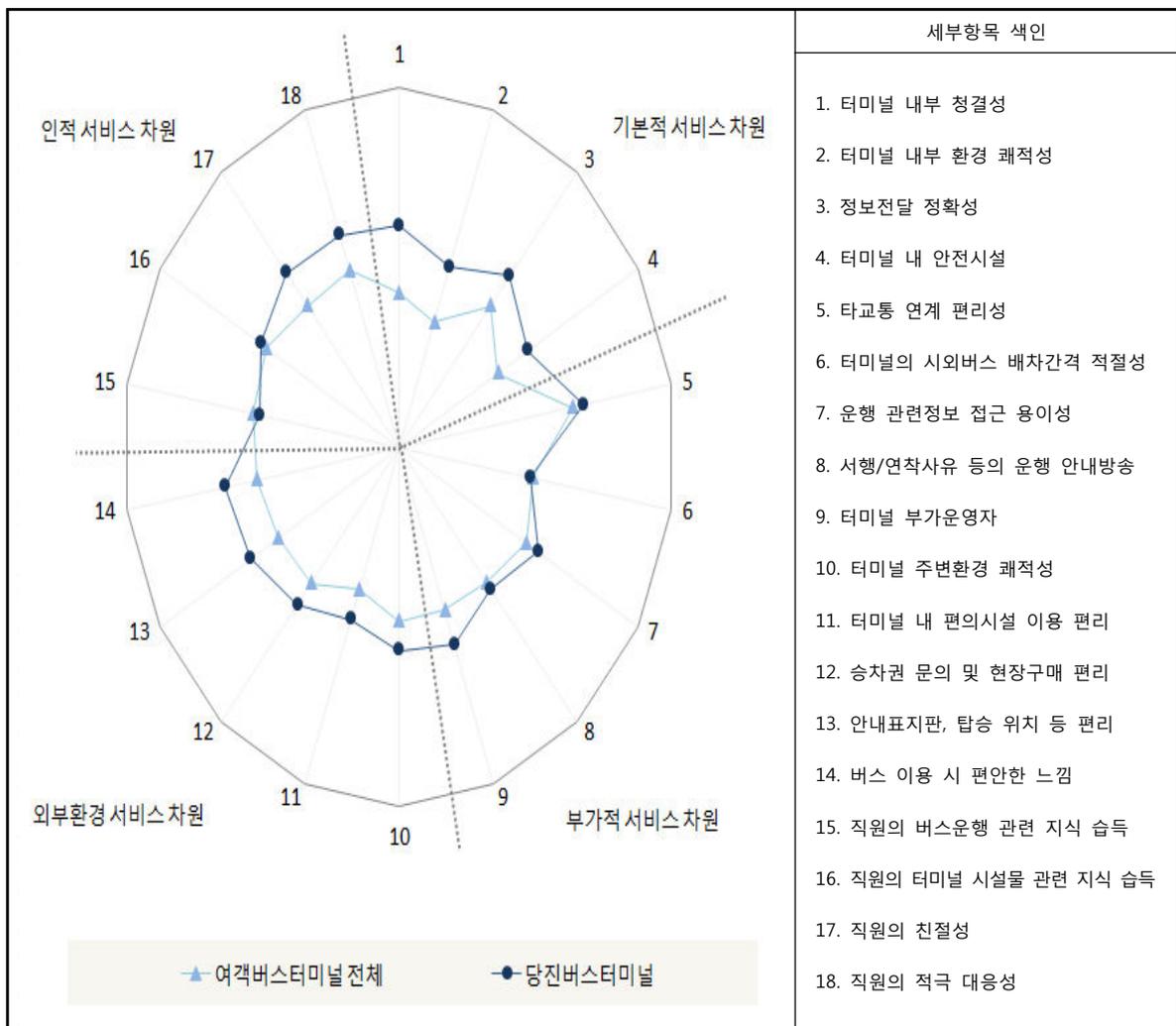
<표 5-77> 당진버스터미널 인적 운영자 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)	
인적 운영자	전문성	직원의 버스운행 관련 지식 습득	65.6	
		직원의 터미널 시설물 이용 관련 지식 습득	68.9	
		소 계	67.2	
	친절성	직원의 친절성	71.7	
		소 계	71.7	
	대응성	직원의 적극 대응성	71.4	
		소 계	71.4	
				70.1

라. 당진버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단

- 당진버스터미널 세부 운영자에 대한 만족도는 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군) 평균 수준보다 대부분의 항목에서 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘터미널 내부 청결성’, ‘터미널 내부 환경 쾌적성’ 등의 항목에서 평균보다 가장 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-78> 당진버스터미널 세부항목별 만족도 수준 진단



## 제7편 결론 및 건의사항

편집상 여백

## 제1절 결론

- 본 평가는 『대중교통의육성및이용촉진에관한법률』 제18조, 동법 시행령 (이하“령”이라 한다) 제21~23조 및 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 요령(국토해양부훈령 제839호, 2012. 6. 26 개정)에 의거하여 충청남도 24개 여객자동차터미널 운영자를 대상으로 실시하였음
  - 1일이용객수가 1,000명을 상회하는 여객자동차터미널 운영자 12개 업체를 대상으로 고객만족도 설문조사 수행(여객자동차터미널 운영자(1군))
  - 1일이용객수가 1,000명을 미만인 여객자동차터미널 운영자 12개 업체를 대상으로 서면평가, 방문평가, 현장실사만 시행(여객자동차터미널 운영자(2군))
  
- 평가결과는 대중교통 운영자의 경영 상태와 대중교통 운영자가 제공하는 서비스에 대한 평가를 통해 대중교통 운영자에 대한 합리적 지원근거를 마련하는데 활용됨
  
- 평가는 『2012 대중교통운영자에 대한 경영 및 서비스평가 매뉴얼』에 따라 경영평가 부문과 서비스평가 부문으로 구분하여 실시하였으며, 평가 결과에 각각 20:80의 비중을 적용한 후 종합평가를 실시하였음
  
- 평가방법은 서면평가, 방문평가(경영) 및 현장실사(서비스), 고객만족도 조사 등 다양한 평가방법을 적용하였고, 공정하고 객관적인 평가를 위해 평가영역 및 평가항목, 가중치는 대중교통 운영자의 특성을 고려하여 차등 적용하였음
  
- 경영평가는 경영관리 영역의 7개 평가항목과 재무건전성 영역의 2개 항

목 총 9개 평가항목으로, 서비스평가는 안전성 영역의 5개 평가항목, 편의성 영역의 2개 평가항목, 고객만족 영역의 2개 평가항목 총 9개 평가항목으로 구성되었음

- 특히, 고객만족 영역의 고객만족도는 1일이용객수가 1,000명을 상회하는 여객자동차터미널 운영자를 12개 업체를 대상으로 대중교통 운영자가 제공하는 서비스를 직접 이용하는 이용객에 대해 차량 및 시설의 청결도, 쾌적성, 편의성 등과 직원 및 운전자의 친절도 등에 대하여 평가 실시하고, 교통안전공단에서 특허 출원한 대중교통 고객만족도 (PT-CSI, Public Transportation- Consumer Satisfaction Index) 모델을 적용하여 평가하였음
  
- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(1군)를 대상으로 경영 및 서비스평가를 시행한 결과, 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 73.15점이고, 종합 순위는 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 천안터미널이 82.66점으로 가장 우수한 반면 금산터미널이 59.08점으로 가장 열악한 것으로 나타남
  - 경영관리 및 재무건전성 두 가지 영역으로 경영평가를 실시한 결과, 천안터미널이 경영관리 및 재무건전성 영역에서 고른 득점을 하여 88.99점으로 가장 우수한 것으로 나타남
  - 안전성, 편의성, 고객만족도 세 가지 영역으로 서비스평가를 실시한 결과, 세 가지 영역에서 고르게 득점한 당진버스터미널이 82.40점으로 가장 우수한 것으로 나타남
  
- 충청남도 여객자동차터미널 운영자(2군)를 대상으로 경영 및 서비스평가를 시행한 결과, 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 60.18점이고, 종합 순위는 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 아산동양터미널(동양고속)이 74.46점으로 가장 우수한 반면 서천임시정류소가 52.78점으로 가장 열악한 것으로 나타남

- 경영관리 및 재무건전성 두 가지 영역으로 경영평가를 실시한 결과, 청양시외버스터미널이 경영관리 및 재무건전성 영역에서 고른 득점을 하여 77.66 점으로 가장 우수한 것으로 나타남
- 안전성, 편의성, 고객만족도 세 가지 영역으로 서비스평가를 실시한 결과, 세 가지 영역에서 고르게 득점한 아산동양터미널(동양고속)이 74.18점으로 가장 우수한 것으로 나타남

## 제2절 건의사항

### ○ 시·도 조례 제정 필요

- 버스이용객이 매우 적은 시·군 지역의 터미널(정류소)의 경우에는 매표수입만으로 운영을 할 수 없을 정도로 영세하고 재정난에 봉착하여 정상적인 영업이 어려운 실정임
- 따라서, 영세한 소규모 터미널(정류소)에 서비스 개선을 위해 재정지원이 가능하도록 시·군 조례 제정이 필요함

### ○ 중앙정부의 지원체계 현실화 필요

- 충청남도 여객자동차터미널 운영자 특히 군지역 터미널은 자본잠식이 된 상태에서도 터미널 서비스를 개선하고 제공하는 노력을 보이고 있으며, 재정난이 어려운 상황에서도 평가에 최선의 협조를 다하고 있음
- 이를 반영한 듯 중앙정부는 평가우수기관에 대한 포상(법 제18조제3항), 대중교통육성을 위한 재정지원 우선권 부여(법 제18조제3항 및 제12조)의 평가결과 조치방안을 제시하고 있음
- 그러나, 중앙정부의 평가결과에 대한 조치방안은 전국의 여객자동차터미널 운영자를 대상으로 우위를 가리고 있으므로 충청남도와 같이 버스이용수

요가 급격히 감소되어 심각한 경영애로 상황에서 운영되고 있는 여객자동차터미널 운영자가 혜택을 받기는 어려운 구조임

- 따라서, 중앙정부의 최종평가 방식을 전국단위 보다는 광역시 또는 도 차원에서 지역단위별로 우위를 가리고 표창보다는 포상금에 대한 명확한 기준 정립을 중앙정부가 마련하여 여객자동차터미널 운영자가 실질적으로 경제적인 혜택을 받을 수 있도록 중앙정부 지원체계의 현실적인 개선이 요구됨

○ 교통약자를 위한 터미널 시설물 설치 지원 필요

- 최근 교통약자에 대한 관심은 두드러지고 있으나 교통약자가 대중교통을 이용하는 터미널에 교통약자를 위한 시설물 설치는 부족한 실정임
- 충청남도 대부분 터미널에 점자유도블럭 또는 경사로 시설물 등이 부적절하게 설치되어 있거나 또는 미설치되어 있어 교통약자의 접근성 및 이용성을 악화시키고 있음
- 따라서, 교통약자의 대중교통 이용편의를 도모하기 위해 규정된 교통약자의 터미널 시설물 설치를 위한 중앙정부 차원의 경제적 지원책이 필요함

## 제6편 평가결과표

편집상 여백

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	천안터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 천안터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		100.00	10.00
		총운영인력비율	10		98.20	9.82
		현업인력비율	10		79.17	7.92
		연간매출액	10		100.00	10.00
		산재보험요율	10		97.87	9.79
		경영개선노력	10		87.50	8.75
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			56.27
	재무 건전성	부채비율	20			15.68
		유동비율	20			16.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.68
<b>합 계</b>			<b>100</b>			87.95
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		67.07	6.71
		버스정차대수	5		71.63	3.58
		차고지 면적	5		57.51	2.88
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			28.16
	편의성	터미널 시설편의성	15		87.00	13.05
		터미널 이용편의성	15		100.00	15.00
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			28.05
	고객 만족도	고객만족도	30		69.23	20.77
		서비스개선 노력	5		87.50	4.38
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			25.14
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			169.31

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													0
	제수당													
	상여금													
	계													0
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1	0	0	100.00		10.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	56		896		0.06	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	0.06	98.20		9.82

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	35		20		1.75	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		79.17		7.92

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	35,246,446,380		20	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
	1,762,322,319	100.00		10.0

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			13.64			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	13.64	97.87		9.79

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.50	87.50		8.75

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	216.10			378.30		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	6.90	378.30	96.81		9.68
개 선 도	-	-	-0.13	60.00		6.00
합 계	-	-				15.68

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	73.75			33.33		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	33.33	100.0		10.00
개 선 도	-	-	-5.95	60.00		6.00
합 계	-	-				16.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	5,670,785		55		3.54	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1015	3.54	67.07		6.71

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	896		28		3.13	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	3.13	71.63		3.58

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	896		11,118		12.41	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70	12.41	57.51		2.88

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						90
안내방송 및 LED장치	15%						100
화장실	15%						90
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						90
계	100%						87
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	87.00	87.00				13.05	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						100
현금영수증 발급 여부	20%						100
신용카드 결제시스템	20%						100
전화·인터넷 예매 시스템	15%						100
승차권 자동발매기	15%						100
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						100
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	100.00	100.00				15.0	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		69.23	20.77
개 선 도			
합 계		69.23	20.77

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.50	87.50		4.38

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	공주종합버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 공주종합버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재무 건전성	부채비율	20			5.00
		유동비율	20			5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		100	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			25.00
	편의성	터미널 시설편의성	15		77.00	11.55
		터미널 이용편의성	15		94.00	14.10
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			25.65
	고객 만족도	고객만족도	30		64.00	19.20
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			19.20
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			104.85

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1.00	0	1.00	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출		자료미제출		1.00	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	1.00	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출		자료미제출		0	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.0

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출		자료미제출	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	62.90		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출		자료미제출			
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출		자료미제출			
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출		자료미제출			
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						90
화장실	15%						70
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						77
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	77.00	77.00				11.55	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						100
현금영수증 발급 여부	20%						100
신용카드 결제시스템	20%						100
전화·인터넷 예매 시스템	15%						100
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						94
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	94.00	94.00				14.10	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		64.00	19.20
개 선 도			
합 계		64.00	19.20

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	보령종합버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 보령종합버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	득점	평점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		99.18	9.92
		현업인력비율	10		83.33	8.33
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.41	9.54
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			47.96
	재무 건전성	부채비율	20			15.82
		유동비율	20			16.10
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.92
<b>합 계</b>			<b>100</b>			79.88
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		71.21	7.12
		버스정차대수	5		85.57	4.28
		차고지 면적	5		58.36	2.92
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			29.32
	편의성	터미널 시설편의성	15		75.50	11.33
		터미널 이용편의성	15		91.50	13.73
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			25.06
	고객 만족도	고객만족도	30		54.50	16.35
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			19.10
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			153.35

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1		0		0.07		96.67				9.67		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	11		253		0.04	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	0.04	99.18		9.92

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	6		3		2.00	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		83.33		8.33

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출		3	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	18.08	95.41		9.54

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		5.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.20			236.10		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	62.90	236.10	98.25		9.82
개 선 도	-	-	0.08	60.00		6.00
합 계	-	-				15.82

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	23.09	62.79		6.28
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				16.10

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	912,500		11		4.40	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	4.40	71.21		7.12

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	253		13		5.14	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	5.14	85.57		4.28

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	253		3,495		13.81	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70	13.81	58.36		2.92

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						80
계	100%						75.50
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	75.50	75.50				11.33	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						80
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						100
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						91.50
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	91.50	91.50				13.73	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		54.50	16.35
개 선 도			
합 계		54.50	16.35

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	아산시외버스터미널 (주)청람개발
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ①  충남발전연구원 조봉운 ①  충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 아산시의외버스터미널 (주)청람개발

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		98.25	9.82
		현업인력비율	10		75.00	7.50
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.41	9.54
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			47.03
	재무 건전성	부채비율	20			15.82
		유동비율	20			16.10
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.92
<b>합 계</b>			<b>100</b>			78.96
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		79.67	7.97
		버스정차대수	5		87.28	4.36
		차고지 면적	5		58.42	2.92
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			30.25
	편의성	터미널 시설편의성	15		76.50	11.48
		터미널 이용편의성	15		82.50	12.38
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			23.86
	고객 만족도	고객만족도	30		62.90	18.87
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			21.62
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			154.67

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값	최소값		실적치		평 점		배 점		득 점			
		1	0		0.07		96.67				9.67			

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	8		130		0.06	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	0.06	98.25		9.82

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	3		2		1.5	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		75.00		7.50

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출		2	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
	자료미제출	50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	18.08	95.41		9.54

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	5.50		5.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.2			236.10		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.3	62.90	236.10	98.25		9.82
개 선 도	-	-	0.08	60.00		6.00
합 계	-	-				15.82

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	23.09	62.79		6.28
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				16.10

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	474,500		8		6.15	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	6.15	79.67		7.97

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	130		7		5.38	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	5.38	87.28		4.36

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	130		1,809		13.91	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70	13.91	58.42		2.92

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						90
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						76.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	76.50	76.50				11.48	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						82.50
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	82.50	82.50				12.38	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		62.90	18.87
개 선 도			
합 계		62.90	18.87

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.0		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	서산공용버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 서산공용버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		-	0.00
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>		100	10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			
	편의성	터미널 시설편의성	15		77.00	11.55
		터미널 이용편의성	15		94.50	14.18
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			
	고객 만족도	고객만족도	30		65.30	19.59
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			105.32

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1		0		1		50.00				5.00		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출				1	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	1.00	50.0		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출		자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		50.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출		자료미제출	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	-		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	62.90		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	0	50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						90
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						80
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						77
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	77.00	77.00				11.55	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						100
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						100
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						94.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	94.5	94.5				14.18	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		65.30	19.59
개 선 도			
합 계		65.30	19.59

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	논산시외버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 논산시의외버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		96.04	9.60
		현업인력비율	10		62.12	6.21
		연간매출액	10		50.99	5.10
		산재보험요율	10		100.00	10.00
		경영개선노력	10		87.50	8.75
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			44.67
	재무 건전성	부채비율	20			16.00
		유동비율	20			5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			21.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			65.67
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		55.56	5.56
		버스정차대수	5		80.43	4.02
		차고지 면적	5		59.97	3.00
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			27.58
	편의성	터미널 시설편의성	15		80.00	12.00
		터미널 이용편의성	15		84.00	12.60
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			24.60
	고객 만족도	고객만족도	30		63.40	19.02
		서비스개선 노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			23.02
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			140.86

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													1
	제수당													
	상여금													
	계													1
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1	0	1	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	19		182		0.10	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	0.10	96.04		9.60

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	8		11		0.73	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		62.12		6.21

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	382,974,009		11	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
	34,815,819	50.99		5.10

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			9.80			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	9.80	100.00		10.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.50	87.50		8.75

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)				비 고	
	2009년		2011년			
부채총액						
자본총액						
부채비율	105.10		62.90			
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	62.90	62.90	100.00		10.00
개 선 도	-	-	0.10	60.00		6.00
합 계	-	-				16.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)				비 고	
	2009년		2011년			
유동자산						
유동부채						
유동비율					자료미제출	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09		50.0		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	949,000		3		1.15	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	1.15	55.56		5.56

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	182		8		4.40	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	4.40	80.43		4.02

### 4) 차고지면적 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	182		3000		16.48	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.340	8.70	16.48	59.97		3.00

### 5) 테러예방노력 (5점)

구분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						90
화장실	15%						90
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						80
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	80.00	80.00				12.00	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						80
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						90
계	100%						84
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	84.00	84.00				12.60	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		63.40	19.02
개 선 도			
합 계		63.40	19.02

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.20	80.00		4.00

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	금산터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 금산터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			25.00
	편의성	터미널 시설편의성	15		67.00	10.05
		터미널 이용편의성	15		76.50	11.48
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			21.53
	고객 만족도	고객만족도	30		61.90	18.57
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			18.57
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			59.08

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													1
	제수당													
	상여금													
	계													1
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1	0	1	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	1.00	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.3	62.9		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	3.54	50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계						
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						70
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						60
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						67
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	67.00	67.00				10.05	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						76.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	76.50	76.50				11.48	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		67.90	18.57
개 선 도			
합 계		67.90	18.57

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	부여터미널 (주)금남고속전용여객터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ①  충남발전연구원 조봉운 ①  충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 부여터미널 (주)금남고속전용여객터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		99.01	9.90
		현업인력비율	10		83.33	8.33
		연간매출액	10		63.99	6.40
		산재보험요율	10		100.00	10.00
		경영개선노력	10		77.50	7.75
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			47.38
	재무 건전성	부채비율	20			15.81
		유동비율	20			14.90
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			30.71
<b>합 계</b>			<b>100</b>			78.09
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		56.68	5.67
		버스정차대수	5		82.28	4.11
		차고지 면적	5		59.23	2.96
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			27.74
	편의성	터미널 시설편의성	15		72.50	10.88
		터미널 이용편의성	15		72.00	10.80
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			21.68
	고객 만족도	고객만족도	30		62.50	18.75
		서비스개선 노력	5		77.50	3.88
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			22.63
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			150.13

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													1
	제수당													
	상여금													
	계													1
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1	0	1	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	9		193		0.05	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	0.05	99.01		9.90

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	6		3		2.00	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		83.33		8.33

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	1,478,904,120		3	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
	492,968,040	63.99		6.40

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			9.80			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	9.80	100.00		10.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.10	77.50		7.75

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	251.2			251.2		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.3	62.9	251.2	98.09		9.81
개 선 도	-	-	0.02	60.00		6.00
합 계	-	-				15.81

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	57.48			55.16		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	55.16	88.97		8.90
개 선 도	-	-	-0.16	60.00		6.00
합 계	-	-				14.90

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	527,129		2		1.38	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.54	1.38	56.68		5.67

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	193		9		4.66	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	4.66	82.28		4.11

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	193		2,945		15.26	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70	15.26	59.23		2.96

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						80
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						72.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	72.50	72.50				10.88	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						100
현금영수증 발급 여부	20%						60
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						60
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						72
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	72.00	72.00				10.80	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		62.50	18.75
개 선 도			
합 계		62.50	18.75

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.10	77.50		3.88

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	홍성터미널 (리산개발)
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 홍성터미널 (리산개발)

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		99.22	9.92
		현업인력비율	10		75.00	7.50
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.41	9.54
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			47.13
	재무 건전성	부채비율	20			15.82
		유동비율	20			16.10
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.92
<b>합 계</b>			<b>100</b>			79.05
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		77.95	7.80
		버스정차대수	5		75.78	3.79
		차고지 면적	5		57.09	2.85
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			29.44
	편의성	터미널 시설편의성	15		80.00	12.00
		터미널 이용편의성	15		94.00	14.10
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			26.10
	고객 만족도	고객만족도	30		61.40	18.42
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			21.17
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			155.76

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1		0		0.07		96.67				9.67		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	8		188		0.04	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	0.04	99.22		9.92

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	3		2		1.50	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		75.00		7.50

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	18.08	95.41		9.54

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		5.5

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.20			236.10		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.3	62.90	236.10	98.25		9.82
개 선 도	-	-	0.08	60.00		6.00
합 계	-	-				15.82

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	23.09	62.79		6.28
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				16.10

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	503,700		8		5.80	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	5.80	77.95		7.80

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	188		7		3.72	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	3.72	75.78		3.79

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	188		2202		11.71	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70	11.71	57.09		2.85

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						90
화장실	15%						90
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						80
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	80.00	80.00				12.00	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						70
현금영수증 발급 여부	20%						100
신용카드 결제시스템	20%						100
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						100
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						94
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	94.00	94.00				14.10	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		61.40	18.42
개 선 도			
합 계		61.40	18.42

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	예산터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ①인  충남발전연구원 조봉운 ①인  충남발전연구원 김정연 ①인

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 예산터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		98.84	9.88
		현업인력비율	10		66.67	6.67
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.40	9.54
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			46.26
	재무 건전성	부채비율	20		100.00	15.82
		유동비율	20		81.41	16.10
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.92
<b>합 계</b>			<b>100</b>			79.05
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		81.41	8.14
		버스정차대수	5		100.00	5.00
		차고지 면적	5		73.20	3.66
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			31.80
	편의성	터미널 시설편의성	15		76.00	11.40
		터미널 이용편의성	15		86.50	12.98
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			24.38
	고객 만족도	고객만족도	30		61.00	18.30
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			21.05
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			155.408

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값	최소값		실적치		평 점		배 점		득 점			
		1	0		0.07		96.67				9.67			

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	9		180		0.05	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.0	0.03	0.05	98.84		9.88

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	3		3		1.00	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		66.67		6.67

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	18.08	95.40		9.54

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		5.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.20			236.10		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	62.90	236.10	98.25		9.82
개 선 도	-	-		60.00		6.00
합 계	-	-				15.82

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	23.09	62.79		6.28
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				16.10

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	504,245		9		6.51	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	6.51	81.41		8.14

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	180		13		7.22	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	7.22	100.00		5.00

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	180		6901		38.34	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70	38.34	73.20		3.66

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						70
안내방송 및 LED장치	15%						80
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						80
고객용 컴퓨터	15%						80
기타편의시설	15%						70
계	100%						76
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	76.00	76.00				11.40	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						70
현금영수증 발급 여부	20%						100
신용카드 결제시스템	20%						100
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						90
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						86.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	86.50	86.50				12.98	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		61.00	18.30
개 선 도			
합 계		61.00	18.30

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	태안여객터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 태안여객터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		97.17	9.72
		현업인력비율	10		100.00	10.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.41	9.54
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			49.43
	재무 건전성	부채비율	20			15.82
		유동비율	20			16.10
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.92
<b>합 계</b>			<b>100</b>			81.35
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		99.45	4.97
		차고지 면적	5		62.31	3.12
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			28.09
	편의성	터미널 시설편의성	15		78.50	11.78
		터미널 이용편의성	15		84.00	12.60
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			24.38
	고객 만족도	고객만족도	30		64.70	19.41
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			22.16
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			155.97

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1		0		0.07		96.67				9.67		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	15		182		0.08	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1	0.03	0.08	97.17		9.72

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	9		3		3.00	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		100.00		10.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	18.08	95.41		9.54

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		5.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.20			236.10		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	62.90	236.10	98.25		9.82
개 선 도	-	-	0.08	60.00		6.00
합 계	-	-				15.82

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	23.09	62.79		6.28
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				16.10

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	득 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	10.37	1.15		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	182		13		7.14	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	7.22	3.13	7.14	99.45		4.97

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	182		3701		20.34	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	38.34	8.70	20.34	62.31		3.12

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가	5.00	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						80
화장실	15%						90
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						78.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78.50	78.50				11.78	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						70
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						84
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	84.00	84.00				12.60	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		64.70	19.41
개 선 도			
합 계		64.70	19.41

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	당진버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ①인  충남발전연구원 조봉운 ①인  충남발전연구원 김정연 ①인

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 당진버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		100.00	10.00
		현업인력비율	10		70.83	7.08
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.41	9.54
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			46.79
	재무 건전성	부채비율	20			15.82
		유동비율	20			16.10
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.92
<b>합 계</b>			<b>100</b>			78.71
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		100.00	10.00
		운행관리원 배치여부	10		100.00	10.00
		버스정차대수	5		73.76	3.69
		차고지 면적	5		55.26	2.76
		테러예방노력	5		100.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			31.45
	편의성	터미널 시설편의성	15		87.50	13.13
		터미널 이용편의성	15		95.50	14.33
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			27.45
	고객 만족도	고객만족도	30		69.17	20.75
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			23.50
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			161.12

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1		0		0.07		96.67				9.67		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	12		437		0.03	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.03	0.03	100.00		10.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	5		4		1.25	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		70.83		7.08

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출		4	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.80	18.08	95.41		9.54

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		5.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.2			236.1		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	378.30	62.90	236.10	98.25		9.82
개 선 도	-	-	0.08	60.00		6.00
합 계	-	-				15.82

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	55.16	23.09	23.09	62.79		6.28
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				16.10

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	100.00	100.00		10.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	492,750		14		10.37	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	10.37	1.15	10.37	100.00		10.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	437		15		3.43	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	7.22	3.13	3.43	73.76		3.69

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	437		3800		8.70	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	38.34	8.70	8.70	55.26		2.76

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	5.0	100.00		5.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						100
화장실	15%						90
고객용 TV	15%						80
고객용 컴퓨터	15%						90
기타편의시설	15%						90
계	100%						87.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	87.5	87.5				13.13	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						70
현금영수증 발급 여부	20%						100
신용카드 결제시스템	20%						100
전화·인터넷 예매 시스템	15%						100
승차권 자동발매기	15%						100
연계은행정보 안내시스템	15%						100
계	100%						95.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	95.5	95.5				14.33	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		69.17	20.75
개 선 도			
합 계		69.17	20.75

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	성환공용버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 성환공용버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점	
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00	
		총운영인력비율	10		99.88	9.99	
		현업인력비율	10		100.00	10.00	
		연간매출액	10		100.00	10.00	
		산재보험요율	10		50.00	5.00	
		경영개선노력	10		0	0	
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			39.99	
	재무 건전성	부채비율	20			5.00	
		유동비율	20			5.00	
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00	
	<b>합 계</b>			<b>100</b>			49.99
	서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
			운행관리원 배치여부	10		64.02	6.40
버스정차대수			5		65.43	3.27	
차고지 면적			5		55.14	2.76	
테러예방노력			5		80.00	4.00	
<b>소 계</b>			<b>35</b>			25.43	
편의성		터미널 시설편의성	15		78.50	11.78	
		터미널 이용편의성	15		76.50	11.48	
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			23.25	
고객 만족도		고객만족도	30		50.00	15.00	
		서비스개선 노력	5		0	0	
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			15.00	
<b>합 계</b>			<b>100</b>			63.68	
<b>총 계</b>			<b>200</b>			113.67	

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1		0		1		50.00				5.00		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	4		175		0.02	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	0.02	99.88		9.99

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	4		1		4.00	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		100.00		10.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	72,000,000		1	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
	72,000,000	100.00		10.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)				비 고	
	2009년		2011년			
부채총액						
자본총액						
부채비율	자료미제출		자료미제출			
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.1	17.7		50.00		5.00
개 선 도	-	-				0
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)				비 고	
	2009년		2011년			
유동자산						
유동부채						
유동비율	자료미제출		자료미제출			
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	937,320		12		4.67	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54	4.67	64.02		6.40

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	175		9		5.14	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04	5.14	65.43		3.27

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	175		1,487		8.50	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21	8.50	55.14		2.76

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	4.00	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						90
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						78.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78.50	78.50				11.78	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						76.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	76.50	76.50				11.48	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	유구시외버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 유구시의외버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		54.62	5.46
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			23.46
	편의성	터미널 시설편의성	15		72.50	10.88
		터미널 이용편의성	15		72.00	10.80
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			21.68
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		90.00	4.50
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			19.50
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			99.64

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1	0	1	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	1.00	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.1	17.7		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	237,250		1		1.54	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54	1.54	54.62		5.46

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출					
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평가	4.00	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						80
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						72.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	72.50	72.50				10.88	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						60
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						72
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	72.00	72.00				10.80	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.60	90.00		4.50

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	아산동양터미널 (동양고속)
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ①인  충남발전연구원 조봉운 ①인  충남발전연구원 김정연 ①인

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 아산동양터미널 (동양고속)

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		92.53	9.25
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		97.96	9.80
		경영개선노력	10		95.00	9.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			43.55
	재무 건전성	부채비율	20			16.00
		유동비율	20			16.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			32.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			75.55
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		77.32	7.73
		버스정차대수	5		100.00	5.00
		차고지 면적	5		100.00	5.00
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			30.73
	편의성	터미널 시설편의성	15		80.00	12.00
		터미널 이용편의성	15		78.00	11.70
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			23.70
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		95.00	4.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			19.75
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			149.73

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1	0	1	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	4		24		0.17	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	0.17	92.53		9.25

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			13.28			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	13.28	97.96		9.80

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.80	95.00		9.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	17.7			17.7		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.1	17.7	17.7	100.00		10.00
개 선 도	-	-	0.02	60.00		6.00
합 계	-	-				16.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	127.23			65.40		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09	65.40	100.00		10.00
개 선 도	-	-	-4.63	60		6.00
합 계	-	-				16.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	160,337		4		9.11	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54	9.11	77.32		7.73

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	24		4		16.67	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04	16.67	100.00		5.0

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	24		1983		82.63	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21	82.63	100.00		5.00

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	4.00	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						100
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						80
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	80.00	80.00				12.00	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						100
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						78
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78.00	78.00				11.70	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계			15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.80	95.00		4.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	논산금호고속터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 논산금호고속터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		100.00	10.00
		총운영인력비율	10		96.83	9.68
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			34.68
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			44.68
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			23.00
	편의성	터미널 시설편의성	15		78.50	11.78
		터미널 이용편의성	15		84.00	12.60
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			24.38
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			15.00
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			107.06

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													0
	제수당													
	상여금													
	계													0
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1.00	0	0	100.00		10.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	15		182		0.08	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	0.08	96.83		9.68

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.10	17.70		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	63.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출		자료미제출			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		2.50

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출		자료미제출			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출		자료미제출			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	4.00	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						90
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						78.50
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78.50	78.50				11.78	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						100
승차권 자동발매기	15%						100
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						84
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	84.00	84.00				12.60	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계			15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	연무금호고속터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 연무금호고속터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경 영 관 리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재 무 건 전 성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서 비 스 평 가	안 전 성	정류장소의 안전성	10		80.00	8.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		60.00	3.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			21.00
	편 의 성	터미널 시설편의성	15		74.00	11.10
		터미널 이용편의성	15		78.00	11.70
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			22.80
	고 객 만 족 도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		87.50	4.38
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			19.38
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			98.18

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1.00	0	1.00	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	1	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	자료미제출		자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.10	17.70		5.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	80.00	80.00		8.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		5.00

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출		자료미제출			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21		50.00		5.00

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	3.00	60.00		3.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						74
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	74.00	74.00				11.10	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						100
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						78
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78.00	78.00				11.70	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.50	87.50		4.38

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	서천임시정류소
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 서천임시정류소

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		80.00	8.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		60.00	3.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			21.00
	편의성	터미널 시설편의성	15		69.50	10.43
		터미널 이용편의성	15		72.00	10.80
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			21.23
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			15.00
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			92.23

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.00		0				50.00				5.00		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	1.00	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	10.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.10	17.70		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	80.00	80.00		8.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	3.00	60.00		3.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						60
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						69.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	69.50	69.50				10.43	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						
현금영수증 발급 여부	20%						
신용카드 결제시스템	20%						
전화·인터넷 예매 시스템	15%						
승차권 자동발매기	15%						
연계은행정보 안내시스템	15%						
계	100%						
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	72.00	72.00				10.80	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	장항여객정류소
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 장항여객정류소

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서비스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			23.00
	편의성	터미널 시설편의성	15		69.50	10.43
		터미널 이용편의성	15		60.00	9.00
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			19.43
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			15.00
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			92.43

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1.00	0	1.00	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	1.00	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00	100.00	50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.10	17.70		5.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21		50.0		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	4.00	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						60
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						69.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	69.50	69.50				10.43	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						60
신용카드 결제시스템	20%						60
전화·인터넷 예매 시스템	15%						60
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						60
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	60.00	60.00				9.00	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	청양시외버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 청양시외버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		97.43	9.74
		현업인력비율	10		68.75	6.88
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.31	9.53
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			46.32
	재무 건전성	부채비율	20			15.78
		유동비율	20			15.56
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.34
<b>합 계</b>			<b>100</b>			77.66
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		100.00	10.00
		버스정차대수	5		60.62	3.03
		차고지 면적	5		55.54	2.78
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			28.81
	편의성	터미널 시설편의성	15		77.00	11.55
		터미널 이용편의성	15		73.50	11.03
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			22.58
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			17.75
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			146.79

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값	최소값		실적치		평 점		배 점		득 점			
		1.00	0		0.07		96.67				9.67			

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	8		113		0.07	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	0.07	97.43		9.74

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	3		2		1.50	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		68.75		6.88

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출		2	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	18.08	95.31		9.53

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		5.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.20			236.10		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.10	17.70	236.10	97.81		9.78
개 선 도	-	-		60.00		6.00
합 계	-	-				15.78

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09	23.09	57.42		5.74
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				15.56

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	175,200		8		16.67	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54	16.67	100.00		10.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	113		4		3.54	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04	3.54	60.62		3.03

### 4) 차고지면적 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	113		1,034		9.15	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21	9.15	55.54		2.78

### 5) 테러예방노력 (5점)

구분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평가	4.00	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						80
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						77
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	77.00	77.00				11.55	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						70
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						60
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						73.50
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	73.50	73.50				11.03	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	광천터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 광천터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		80.00	8.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		60.00	3.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			21.00
	편의성	터미널 시설편의성	15		65.50	9.83
		터미널 이용편의성	15		60.00	9.00
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			18.83
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			15.00
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			89.83

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1.00	0	1.00	40.00		4.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	1.00	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.1	17.70		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	80.00	80.00		8.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출					
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평가	3.00	60.00		3.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						70
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						70
고객용 TV	15%						60
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						65.50
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	65.50	65.50				9.83	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						60
신용카드 결제시스템	20%						60
전화·인터넷 예매 시스템	15%						60
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						60
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	60.00	60.00				9.00	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	합덕버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 합덕버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		50.00	5.00
		현업인력비율	10		50.00	5.00
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		50.00	5.00
		경영개선노력	10		0	0
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			25.00
	재무 건전성	부채비율	20		50.00	5.00
		유동비율	20		50.00	5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			35.00
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		50.00	2.50
		차고지 면적	5		50.00	2.50
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			23.00
	편의성	터미널 시설편의성	15		68.50	10.28
		터미널 이용편의성	15		72.00	10.80
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			21.08
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		0	0
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			15.00
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			94.08

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1.00	0	1.00	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계						
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	1.00	50.00		5.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	자료미제출					
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		50.00		5.00

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			자료미제출			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	100.00	50.00		5.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	자료미제출	0		0

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.10	17.70		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		50.00		2.50

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	자료미제출					
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21		50.00		2.50

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가				
점 수	40.00	80.00		4.00

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						70
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						70
고객용 TV	15%						80
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						68.50
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	68.50	68.50				10.28	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						60
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						72
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	72.00	72.00				10.80	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0	0		0

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	삼교천버스터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ① 충남발전연구원 조봉운 ① 충남발전연구원 김정연 ①

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 삼교천버스터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		96.67	9.67
		총운영인력비율	10		100.00	10.00
		현업인력비율	10		62.50	6.25
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		95.31	9.53
		경영개선노력	10		55.00	5.50
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			45.95
	재무 건전성	부채비율	20			15.78
		유동비율	20			15.56
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			31.34
<b>합 계</b>			<b>100</b>			77.29
서 비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		68.18	6.82
		버스정차대수	5		56.12	2.81
		차고지 면적	5		52.55	2.63
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			25.25
	편의성	터미널 시설편의성	15		68.50	10.28
		터미널 이용편의성	15		72.00	10.80
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			21.08
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		55.00	2.75
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			17.75
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			141.37

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금										2			2
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.00		0		0.07		96.67				9.67		

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	2		98		0.02	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	0.02	100.00		10.00

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	1		1		1.00	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		62.50		6.25

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출		1	
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			18.08			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	18.08	95.31		9.53

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		5.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율	331.2			236.1		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.1	17.70	236.10	97.81		9.78
개 선 도	-	-	0.08	60.00		6.00
합 계	-	-				15.78

### 2) 유동비율 (20점)

구 분	금 액 (원)					비 고
	2009년			2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율	18.87			23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09	23.09	57.42		5.74
개 선 도	-	-	0.95	98.20		9.82
합 계	-	-				15.56

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구 분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평 가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구 분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	120,450		2		6.06	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54	6.06	68.18		6.82

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	98		2		2.04	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04	2.04	56.12		2.81

### 4) 차고지면적 (5점)

구 분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	98		413		4.21	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21	4.21	52.55		2.63

### 5) 테러예방노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평 가	4.00	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						70
안내방송 및 LED장치	15%						60
화장실	15%						70
고객용 TV	15%						80
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						68.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	68.50	68.50				10.28	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						60
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						60
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						72
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	72.00	72.00				10.80	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.20	55.00		2.75

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (터미널)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차터미널사업
회 사 명	연기군종합터미널
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ①인  충남발전연구원 조봉운 ①인  충남발전연구원 김정연 ①인

## 경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 터미널명 : 연기군종합터미널

평가부문	평가영역	평가항목	배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금	10		50.00	5.00
		총운영인력비율	10		97.81	9.78
		현업인력비율	10		62.50	6.25
		연간매출액	10		50.00	5.00
		산재보험요율	10		100.00	10.00
		경영개선노력	10		62.50	6.25
		<b>소 계</b>	<b>60</b>			42.28
	재무 건전성	부채비율	20			5.00
		유동비율	20			5.00
		<b>소 계</b>	<b>40</b>			10.00
<b>합 계</b>			<b>100</b>			52.28
서비 스 평 가	안전성	정류장소의 안전성	10		90.00	9.00
		운행관리원 배치여부	10		50.00	5.00
		버스정차대수	5		68.99	3.45
		차고지 면적	5		60.51	3.03
		테러예방노력	5		80.00	4.00
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			24.47
	편의성	터미널 시설편의성	15		78.50	11.78
		터미널 이용편의성	15		78.00	11.70
		<b>소 계</b>	<b>30</b>			23.48
	고객 만족도	고객만족도	30		50.00	15.00
		서비스개선 노력	5		62.50	3.13
		<b>소 계</b>	<b>35</b>			18.13
	<b>합 계</b>			<b>100</b>		
<b>총 계</b>			<b>200</b>			118.36

# 경영부문

## 1. 경영 관리 영역 (60점)

### 1) 체불임금 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계													자료 미제출
평가점수		최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점							
		1.00	0	1.00	50.00		5.00							

### 2) 운영인력비율 (10점)

구 분	임직원수		일평균터미널 이용버스대수		운영인력비율	
계	5		79		0.06	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득점
	1.00	0.02	0.06	97.81		9.78

3) 현업인력비율 (10점)

구 분	현업인력수		비현업인력수		현업인력비율	
계	2		2		1.0	
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	50.00		62.50		6.25

4) 연간매출액 (10점)

구 분	매출액		임직원수	임직원당매출액
2011년	자료미제출			
평 가 점 수	실적치	평 점	배 점	득 점
		50.00		5.00

5) 산재보험요율 (10점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계			9.60			
평 가 점 수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100.00	9.60	9.60	100.00		10.00

6) 경영개선노력 (10점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.50	62.50		6.25

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						
자본총액						
부채비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	236.10	17.70		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

### 2) 유동비율 (20점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						
유동부채						
유동비율		자료미제출		자료미제출		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.40	23.09		50.00		5.00
개 선 도	-	-				
합 계	-	-				5.00

# 서비스부문

## 1. 안전성 (35점)

### 1) 정류장소의 안전성 (10점)

구분	승하차용으로 구분		적절한 안내조치	
(○, ×)	○		○	
평가	실적치	특 점	배 점	평 점
점 수	90.00	90.00		9.00

### 2) 운행관리원 배치여부 (10점)

구분	연간이용객수		운행관리원수		일일이용객 1,000명당 운행관리원수	
계	자료미제출					
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	1.54		50.00		5.00

### 3) 버스정차대(베이)수 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		버스정차대 (베이)수		대당 버스정차대 (베이) 확보 정도	
계	79		5		6.33	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	16.67	2.04		68.99		3.45

### 4) 차고지면적 (5점)

구분	일일평균터미널 이용버스대수		차고지면적(m <sup>2</sup> )		대당 차고지면적	
계	79		1,372		17.39	
평가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	특 점
점 수	82.63	4.21	17.37	60.51		3.03

### 5) 테러예방노력 (5점)

구분	평가등급	평 점	배 점	특 점
평가	4.0	80.00		4.00
점 수				

## 2. 편의성 (30점)

### 1) 터미널 시설편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
이용객 대기실	25%						80
안내방송 및 LED장치	15%						90
화장실	15%						80
고객용 TV	15%						90
고객용 컴퓨터	15%						60
기타편의시설	15%						70
계	100%						78.5
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78.50	78.50				11.78	

### 2) 터미널 이용편의성 (15점)

구 분	배 점	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
홈페이지 운영·관리	15%						70
현금영수증 발급 여부	20%						90
신용카드 결제시스템	20%						90
전화·인터넷 예매 시스템	15%						90
승차권 자동발매기	15%						60
연계은행정보 안내시스템	15%						60
계	100%						78
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78.00	78.00				11.70	

## 2. 고객만족도 (35점)

### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계			
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치		50.00	15.00
개 선 도			
합 계		50.00	15.00

### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.50	62.50		3.13