



「14 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스 평가용역」

- 최종연심회 -

김원철 책임연구원, Ph.D
2014. 12. 24
충남발전연구원 지역도시연구부

용역 개요

평가체계 및 평가항목

평가 방법

고객만족도 조사 및 분석

평가 결과



용역 개요



용역 개요

● 용역목적

- 대중교통 운영자의 경영상태와 대중교통 운영자가 제공하는 서비스에 대한 평가를 통해 대중교통운영자에 대한 **합리적 지원근거 마련**
- 재무구조의 건전화 및 자율경쟁 등을 통한 서비스 개선을 도모하여 건전한 대중교통 육성·발전 및 대중교통의 이용을 활성화하기 위함

● 용역명

- 2014 대중교통운영자 경영 및 서비스평가 용역

● 평가대상

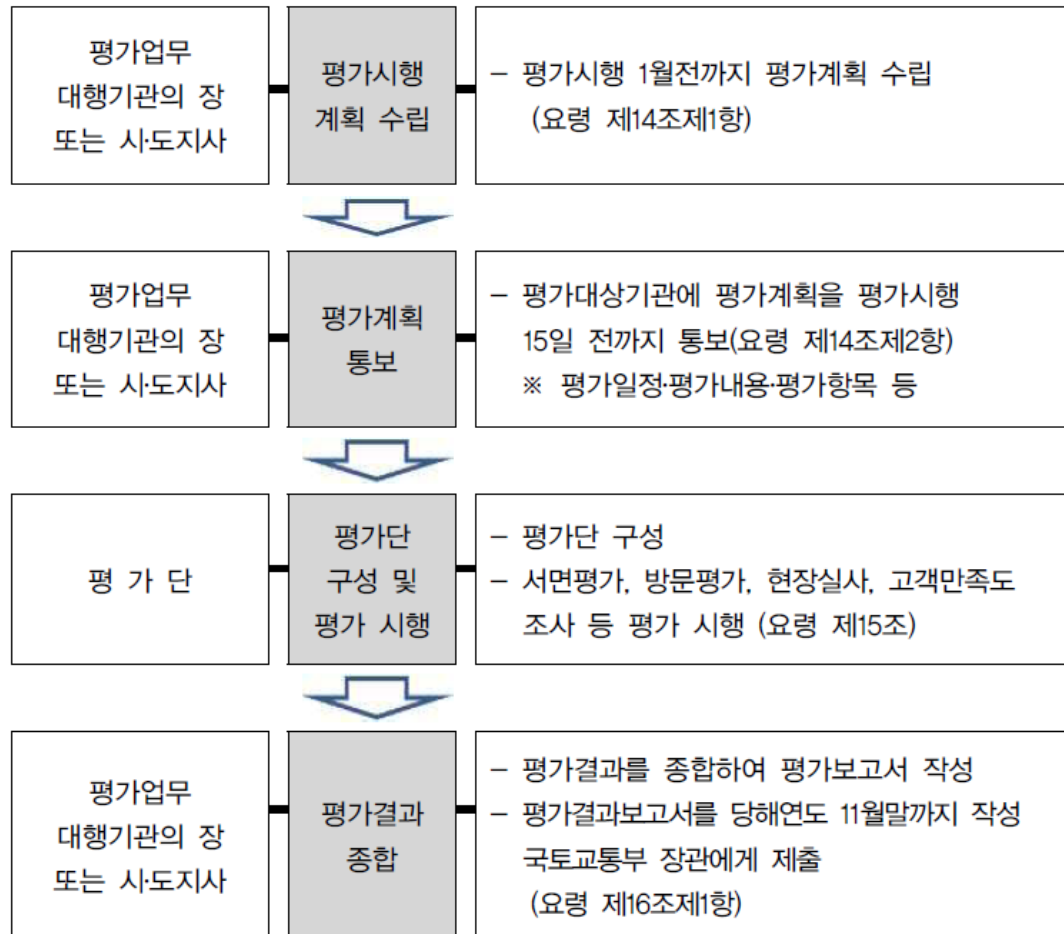
- 45개 업체(시외버스사업자5, 시내·농어촌버스사업자17, 터미널사업자23)

● 용역기간

- 2014.7.9~2014.12.5(착수일로부터 150일)

용역 개요

- 법적근거 : 대중교통의육성및이용촉진에관한법률 제18조 (동법 시행령 제21조 ~ 제23조)
- 평가방법 : 2014 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 매뉴얼 활용
- 평가절차





평가체계 및 평가항목



평가체계 및 평가항목

● 평가체계

대중교통 운영자	종합평가점수 = (경영평가점수×0.2)+(서비스평가점수×0.8)+(가점)		
	경영평가점수(100점)	+	서비스평가점수(100점) + 가점(3점)
철도 및 도시철도 사업자	경영 관리 (70점)	↑	공 급 성 (15점) 신뢰 성 (25점) 안 전 성 (30점) 고객만족 (30점)
	재무건전성(30점)		
여객자동차 운송사업자	경영 관리 (70점)		
	재무건전성 (30점)		
여객자동차 터미널 사업자	경영 관리 (70점)		우수시책 (3점)
	재무건전성 (30점)		
			우수시책 (3점)
			우수시책 (3점)

● 감점사항

- 서류제출 완료기간 이후 자료 제출 → 최종 평가점수에서 지연일수 1일마다 0.5점 감점
- 서류 미제출 → 100점 만점의 40점 평점 부여(최대 100점, 최소 50점)
- 허위 자료 제출 → 0점 처리

평가체계 및 평가항목

● 평가항목(경영평가)

■ 여객자동차운송사업자

평가영역	평가항목	평 가 기 준
경 영 관 리	체불임금	○ 급여, 상여, 제수당 등 급여 지급 시기의 적정성 및 개선도
	산재보험요율	○ 근로복지공단에서 결정한 산재보험요율 및 개선도
	운전자 이직률	○ 입사 후 3년 이내에 이직한 운전자 비율 및 개선도
	운전자 임금비율	○ 운전자 인건비/총 인건비 및 개선도
	운전자 복리후생지원	○ 운전자에 대한 복리후생지원 실적
	친환경 추진노력	○ 온실가스 저감 등을 위한 친환경 추진노력
	경영개선 노력	○ 원가절감, 매출증대 노력 등 경영개선을 위한 노력
재 무 건전성	부채비율	○ 부채비율(타인자본/자기자본×100) 및 개선도
	유동비율	○ 유동비율(유동자산/유동부채×100) 및 개선도
	영업수지비율	○ 영업수지비율(영업수익/영업비용×100) 및 개선도

■ 여객자동차터미널사업자

평가영역	평가항목	평 가 기 준
경 영 관 리	체불임금	○ 급여, 상여, 제수당 등 급여 지급 시기의 적정성 및 개선도
	운영인력 비율	○ 운영인력 수/일평균 터미널이용 버스대수
	현업인력 비율	○ 현업인력 수/운영인력 수
	산재보험요율	○ 근로복지공단에서 결정한 산재보험요율 및 개선도
재 무 건전성	부채비율	○ 부채비율(타인자본/자기자본×100) 및 개선도
	유동비율	○ 유동비율(유동자산/유동부채×100) 및 개선도

● 우수시책평가

평가영역	평가항목	평 가 기 준
우수시책	우수시책	○ 경영 및 서비스개선을 위한 우수시책 － 추진 목적 및 배경, 추진 내용과 일정, 추진 성과와 기대효과

평가체계 및 평가항목

● 평가항목(서비스평가) → 대중교통 운영자 특성에 적합한 항목만 평가

■ 여객자동차운송사업자

평가영역	평가항목	평 가 기 준
운행관리	배차계획 준수율	○ 배차지에서 배차계획 준수율 및 개선도
	안전띠 착용률	○ 운전자 및 승객의 안전띠 착용률 및 개선도 (시내·농어촌버스 제외)
	대당 행정처분금액	○ 여객자동차운수사업법 위반 1대당 행정처분금액 및 개선도
	일제점검 지적건수	○ 여객자동차운수사업법 등에 의한 차량 내·외부 관리 실태에 대한 지자체 일제점검 1회당 지적건수 및 개선도
	부적합 차량비율	○ 자동차 안전기준에 관한 규칙 등에 의한 자동차 검사시 부적합 판정을 받은 차량 비율 및 개선도
	차량 운행실태 조사	○ 운전자 운행실태에 대한 탑승조사 및 개선도 (시내·농어촌버스 제외)
안전성	차량기준 준수율	○ 여객자동차운수사업법에 의한 차량의 장치 및 설비 기준 준수율 및 개선도
	교통안전도 평가지수	○ 운송사업자의 연간 교통사고 발생 현황을 토대로 교통안전도 평가지수 산출 및 개선도
	운전자 교육	○ 연간 운전자 교육 실적
	운전자 자격요건 준수율	○ 사업용자동차 운전자 자격요건 준수율 및 개선도
	테러예방 노력	○ 테러예방 구축 노력
고객만족	고객만족도	○ 이용승객의 만족도 및 개선도 - 운전자 친절도 - 차량 내·외부 청결도 - 차량 쾌적성·편의성 등
	자동차 현대화율	○ 보유차량의 평균 차량 및 개선도
	고급차량 도입률	○ 보유차량의 고급버스 도입율 및 개선도
	서비스개선 노력	○ 고객 서비스 향상을 위한 노력

■ 여객자동차터미널사업자

평가영역	평가항목	평 가 기 준
안전성	승강장 승하차 구분 여부	○ 이용객들의 안전성을 보장할 수 있도록 승강장, 여객통로를 승차용 및 하차용으로 구분 여부 조사
	운행관리원 수	○ 터미널내 진출입하는 자동차를 유도하는 운행관리원 수
	차고지 면적	○ 차고지 면적/일평균 터미널이용 버스대수
	테러예방 노력	○ 테러예방 구축 노력
편의성	버스정차대 (베이) 수	○ 버스 정차대(베이) 수/일평균 터미널이용 버스대수
	터미널 시설편의성	○ 안내방송 및 전광판 안내시설, 고객용 컴퓨터 및 TV, 화장실 및 이용자 대기실 등 편의시설의 설치 및 관리 상태 조사
	터미널 이용편의성	○ 홈페이지의 운영, 승차권 예매 및 결제시스템, 승차권 자동발매기 설치, 연계운행정보안내시스템 등 이용 편의 제공에 대한 조사
고객만족	고객만족도	○ 이용고객의 만족도 및 개선도 - 터미널 내·외부 청결도 - 매표원 및 직원의 친절도 - 안내표지와 예매 시스템의 적절성

'14 평가항목 및 가중치 변경사항

● 여객자동차운송사업자

■ 경영평가

평가영역	평가항목	2012년 가중치(%)		2014년 가중치(%)		비고
		영역	항목	영역	항목	
1. 경영관리	1-1. 체불입금	60	15	70	20	가중치 상향
	자동차 현대화율		10		—	'서비스 부문'으로 이동
	1-2. 산재보험요율		5		5	
	운전자 확보율		5		—	폐지
	1-3. 운전자 이직률		10		10	
	1-4. 운전자 임금비율		10		10	
	1-5. 운전자 복리후생지원		—		10	'서비스 부문-운전자 관리'에서 분리 및 이동
	1-6. 친환경적 추진노력		—		5	'온실가스저감 노력'에서 항목명 변경, '서비스 부문'에서 이동
	1-7. 경영개선 노력		5		10	가중치 상향
2. 재무건전성	2-1. 부채비율	40	15	30	10	경영관리 강화로 가중치 조정
	2-2. 유동비율		15		10	
	2-3. 영업수지비율		10		10	

■ 우수시책평가(신규)

평가영역	평가항목	2012년 가중치(%)		2014년 가중치(%)		비고
		영역	항목	영역	항목	
1. 우수시책	1-1. 우수시책	—		3	3	신설(가점 부여)

■ 서비스평가

평가영역	평가항목	2012년 가중치(%)		2014년 가중치(%)		비고
		영역	항목	영역	항목	
1. 운행관리	1-1. 배차계획 준수율 * ()안은 시내버스운송사업자	25	10 (15)	25	8 (15)	가중치 하향
	1-2. 안전띠 착용률 * 시내버스운송사업자는 제외		5		5	'안전벨트 착용률'에서 항목명 변경
	1-3. 대당 행정처분금액 * ()안은 시내버스운송사업자		5		3 (4)	'위반지수'에서 항목명 변경, 가중치 하향
	차량안전점검		—		—	
	1-4. 일제점검 지적건수 * ()안은 시내버스운송사업자		1		2 (3)	'차량안전점검'에서 항목분리 및 항목명 변경, 가중치 상향
	1-5. 부적합 차량비율 * ()안은 시내버스운송사업자		1		2 (3)	
	1-6. 차량 운행실태 조사 * 시내버스운송사업자는 제외		3		5	
2. 안전성	2-1. 차량기준 준수율	35	10	40	8	'사업용 자동차의 장치 및 설비 기준'에서 항목명 변경, 가중치 하향
	2-2. 교통안전도 평가지수		10		15	가중치 상향
	2-3. 운전자 교육		5		5	
	운전자 관리		7		—	'운전자 관리' 중 '운전자 자격요건 미준수율'에서 항목 분리 및 항목명 변경, 가중치 상향
	2-4. 운전자 자격요건 준수율		—		10	
	2-5. 테러예방 노력		3		2	가중치 하향
3. 고객만족	3-1. 고객만족도	40	30	35	20	가중치 하향
	3-2. 자동차 현대화율		—		5	'자동차 현대화율'에서 항목분리
	3-3. 고급차량 도입률		—		5	'경영부문'에서 이동
	3-4. 서비스개선 노력		5		5	
	온실가스저감 노력		5		—	'경영부문'으로 이동

'14 평가항목 및 가중치 변경사항

● 여객자동차터미널사업자

■ 경영평가

평가영역	평가항목	2012년 가중치(%)		2014년 가중치(%)		비고
		영역	항목	영역	항목	
1. 경영관리	1-1. 체불임금	60	10	70	25	가중치 상향
	1-2. 운영인력 비율		10		15	
	1-3. 현업인력 비율		10		15	가중치 상향
	연간매출액		10		-	폐지
	1-4. 산재보험요율		10		15	가중치 상향
	경영개선 노력		10		-	폐지
2. 재무 건전성	2-1. 부채비율	40	20	30	15	가중치 하향
	2-2. 유동비율		20		15	

■ 서비스평가

평가영역	평가항목	2012년 가중치(%)		2014년 가중치(%)		비고
		영역	항목	영역	항목	
1. 안전성	1-1. 승강장 승하차 구분 여부	35	10	35	10	'정류장소의 안전성' 에서 항목명 변경
	1-2. 운행관리원 수		10		15	운행관리원 배치여부 에서 항목명 변경
	버스정차대(베이) 수		5		-	'편의성 영역' 으로 이동
	1-3. 차고지 면적		5		5	
	1-4. 테러예방 노력		5		5	
2. 편의성	2-1. 버스정차대(베이) 수	30	-	35	5	'안전성 영역' 에서 이동
	2-2. 터미널 시설편의성		15		15	
	2-3. 터미널 이용편의성		15		15	
3. 고객만족	3-1. 고객만족도	35	30	30	30	
	서비스개선 노력		5		-	폐지

■ 우수시책평가(신규)

평가영역	평가항목	2012년 가중치(%)		2014년 가중치(%)		비고
		영역	항목	영역	항목	
1. 우수시책	1-1. 우수시책	-		3	3	신설(가점 부여)



평가 방법



평가 방법

● 서면평가

- 평가대상 대중교통 운영자가 제출한 서면자료와 증빙자료에 대해 서면평가

● 방문평가

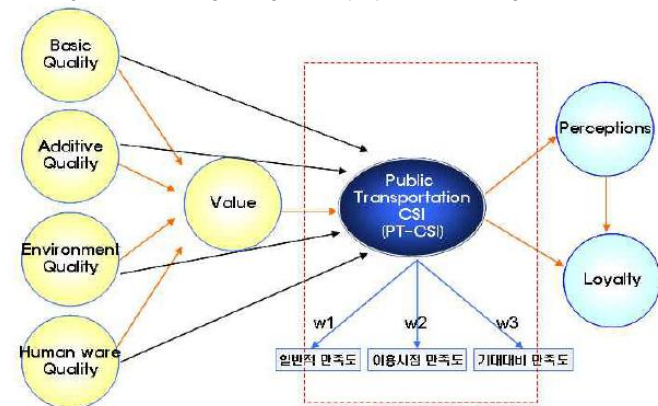
- 평가대상 대중교통 운영자가 제출한 서면평가 자료 검증(확인, 증빙자료 요구 등)
- 자료가 상이한 경우 → 수정 및 보완 요청

● 현장실사

- 차량 기준준수(여객자동차운송사업자), 터미널시설편의성(여객자동차터미널사업자) 현장확인

● 고객만족도 설문조사

- 이용객 대상, 차량/시설의 청결도, 쾌적성, 편의성 등과 직원 및 운전자 친절도 평가
- 대중교통 고객만족도(PT-CSI) 모델 적용
- 점수체계 : 7점 척도(scale)
- 표본구성
 - 주 2~3회 이상 이용자
 - 차량대수비례추출(최소30표본이상)





고객 만족도 조사 및 분석



고객 만족도 조사 및 분석

- 조사 기간

- 2014년 10월 27일 ~ 11월 7일

- 조사대상

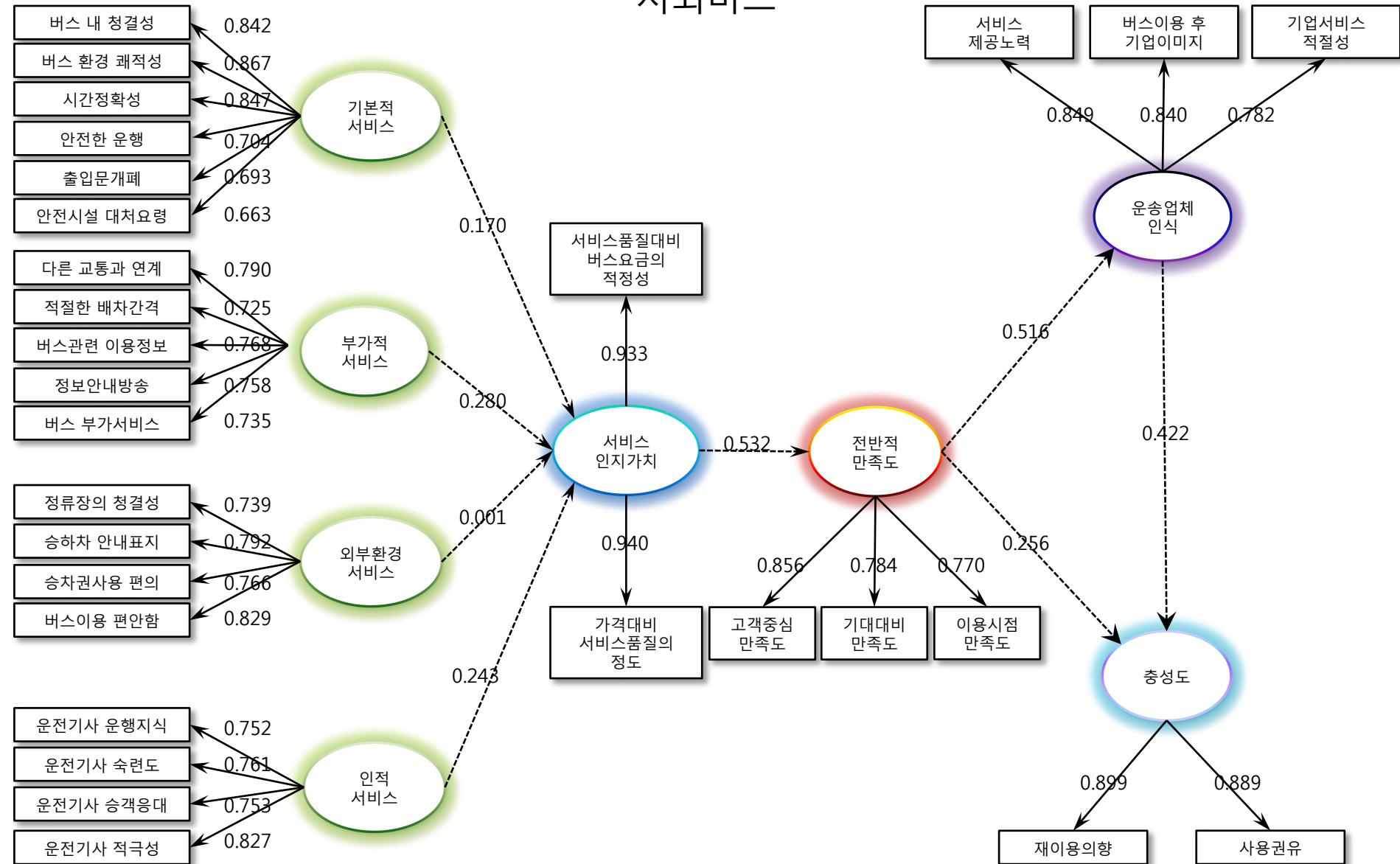
- 충남 대중교통(시외버스, 시내·농어촌버스, 터미널) 이용자, 해당 버스노선 및 시설을 주2~3회 이상 고등학생 이상 남녀

- 조사내용

- 대중교통 운영자가 제공하는 서비스를 직접 이용하는 이용객들을 대상으로 차량 및 시설의 청결도, 쾌적성, 편의성 등과 직원 및 운전자의 친절도 등에 대해 평가 실시
- 조사방법 : Face To Face Interview
- 조사 표본수 및 코딩, 기초통계분석
 - 표본수 : 2,250부 = 50부 × 45개업체(시외5, 시내·농어촌17, 터미널23)
 - 코딩(전산화) : 2,250부

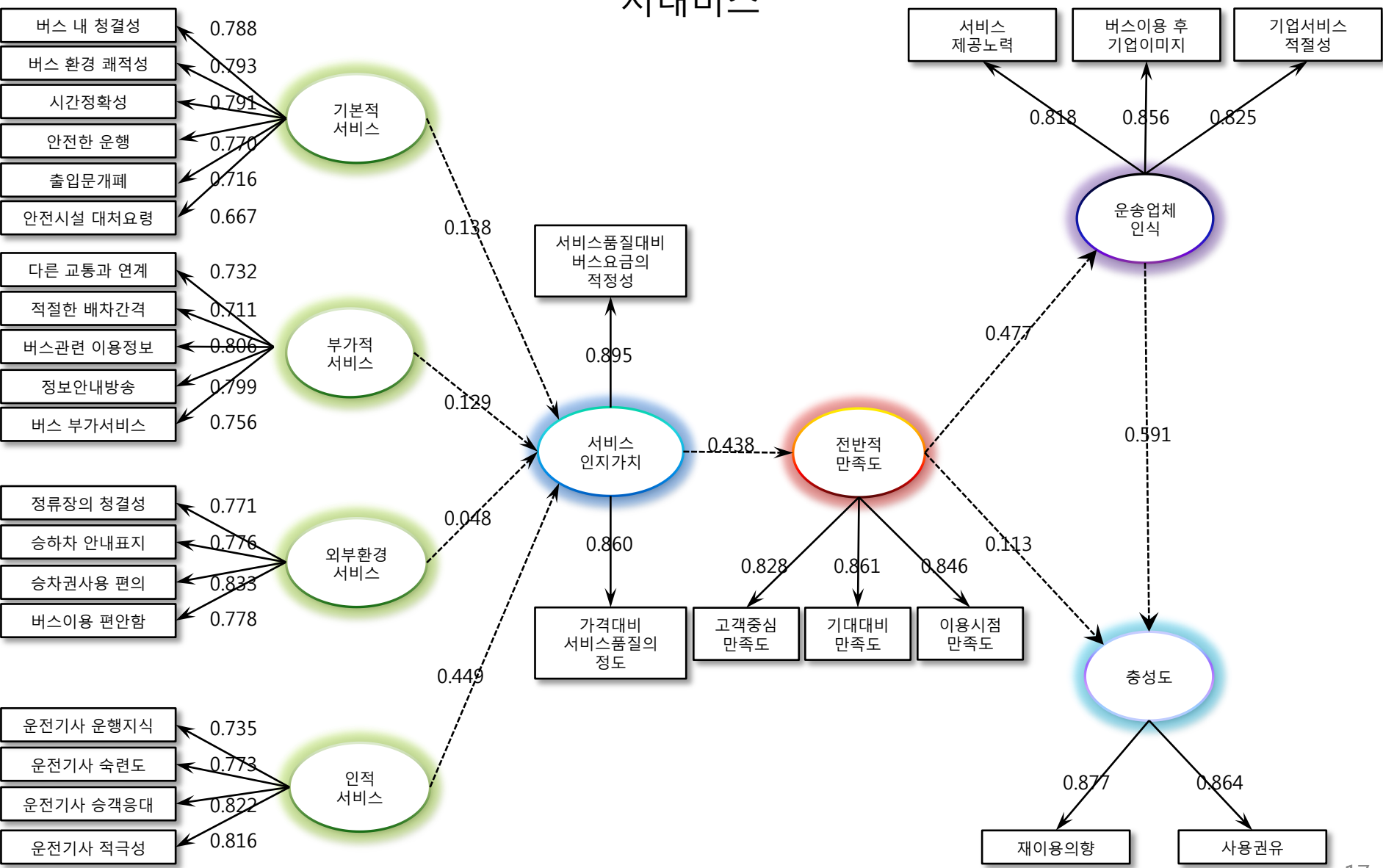
고객 만족도 조사 및 분석

시외버스



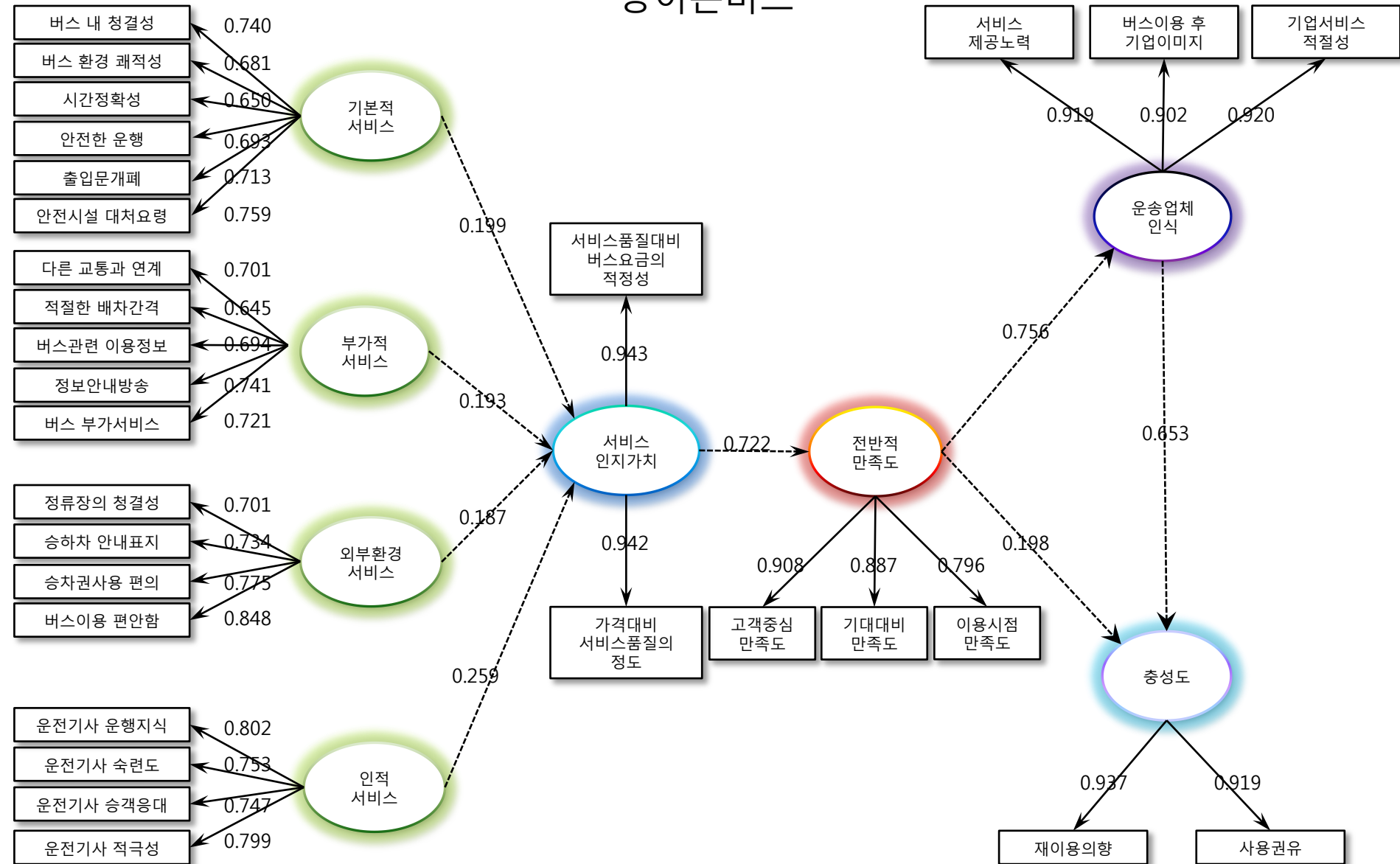
고객 만족도 조사 및 분석

시내버스



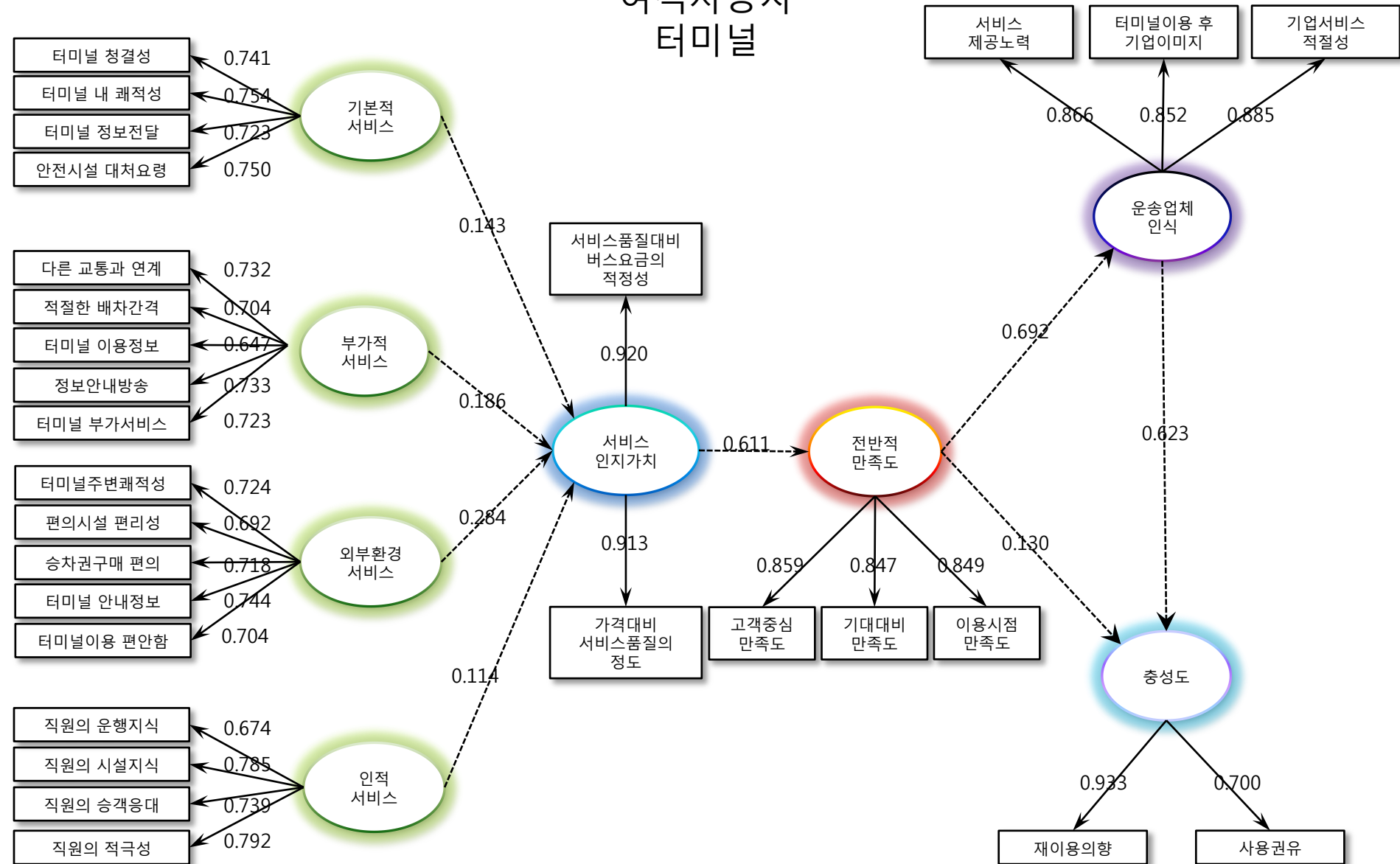
고객 만족도 조사 및 분석

농어촌버스



고객 만족도 조사 및 분석

여객자동차 터미널





평가 결과



시외버스 운영자

구분	경영평가 (20%)			서비스평가 (80%)				우수 시책	총계	순위
	경영관리	재무건전성	소계	운행관리	안전성	고객만족	소계			
	70.00	30.00	20.00	25.00	40.00	35.00	80.00			
(주)한양고속	57.35	26.82	16.83	18.48	31.47	22.02	57.58	2.57	76.98	3
(주)충남고속	61.54	20.56	16.42	20.27	35.87	30.00	68.91	2.83	88.16	1
(주)중부고속	54.89	18.91	14.76	18.52	33.85	22.62	59.99	2.13	76.88	4
삼흥고속(주)	55.51	20.64	15.23	20.14	33.55	20.49	59.34	2.03	76.60	5
(주)금남고속	62.78	15.99	15.75	15.84	34.78	22.83	58.76	2.53	77.04	2

시내버스 운영자

구분	경영평가 (20%)			서비스평가 (80%)				우수 시책	총계	순위
	경영관리	재무건전성	소계	운행관리	안전성	고객만족	소계			
	70.00	30.00	20.00	25.00	40.00	35.00	80.00	3.00	103.00	
온양교통운수(주)	57.94	21.99	15.99	20.57	35.31	27.16	66.43	1.53	83.95	2
아산여객(주)	56.73	22.71	15.89	18.92	31.89	22.13	58.35	2.73	76.97	7
시민교통(주)	55.71	16.83	14.51	17.74	33.49	19.87	56.88	미제출	71.39	9
서령버스(주)	54.39	19.11	14.70	21.62	33.56	25.37	64.44	2.87	82.01	3
삼안여객(주)	59.53	23.10	16.53	18.20	33.37	25.16	61.38	2.80	80.71	5
대천여객자동차(주)	57.69	19.87	15.51	23.36	34.23	25.77	66.69	2.40	84.60	1
건창여객합자회사	52.21	20.23	14.49	20.81	33.86	26.28	64.76	1.60	80.85	4
보성여객자동차(주)	49.04	24.00	14.61	16.52	33.61	24.41	59.63	1.57	75.81	8
당진여객운수(주)	58.15	21.97	16.02	23.38	29.61	24.32	61.85	1.57	79.44	6
덕성여객자동차(주)	48.37	17.83	13.24	24.85	26.39	17.24	54.78	1.23	69.25	10

농어촌버스 운영자

구분	경영평가 (20%)			서비스평가 (80%)				우수 시책	총계	순위
	경영관리	재무건전성	소계	운행관리	안전성	고객만족	소계			
	70.00	30.00	20.00	25.00	40.00	35.00	80.00			
홍주여객자동차(주)	54.48	17.35	14.37	21.77	29.42	22.47	58.93	1.87	75.17	5
(주)서천여객	41.35	17.93	11.86	18.63	26.44	21.95	53.62	2.70	68.18	7
(주)예산교통	54.39	18.00	14.48	21.69	34.64	21.15	61.98	2.53	78.99	4
태안여객(주)	52.23	18.83	14.21	21.07	37.20	20.32	62.87	2.70	79.78	3
부여여객자동차(주)	56.42	18.50	14.98	24.88	31.67	24.09	64.51	1.27	80.76	2
한일교통(주)	55.04	22.07	15.42	23.39	37.88	22.10	66.70	미제출	82.12	1
청양교통(주)	53.45	16.93	14.08	21.57	29.30	17.79	54.93	1.50	70.51	6

여객자동차 터미널 운영자

유형	터미널명	경영평가 (20%)			서비스평가 (80%)				우수 시책	총계	순위
		경영관리	재무건전성	소계	안전성	편의성	고객만족	소계			
		70.00	30.00	20.00	35.00	35.00	30.00	80.00			
1군	천안터미널	20.00	6.00	5.20	8.00	23.00	22.47	42.78	미제출	47.98	11
	공주종합버스터미널	20.00	6.00	5.20	18.00	27.50	22.33	54.26	미제출	59.46	8
	보령종합터미널	70.00	24.23	18.85	28.03	24.45	19.90	57.90	미제출	76.75	3
	아산시외버스터미널(주)청람개발)	70.00	24.23	18.85	27.94	20.37	25.32	58.90	미제출	77.75	2
	서산공용버스터미널	20.00	6.00	5.20	18.00	23.00	20.51	49.21	미제출	54.41	9
	논산시외버스터미널	20.00	6.00	5.20	18.00	19.63	20.43	46.45	미제출	51.65	10
	금산터미널	20.00	6.00	5.20	8.00	20.75	16.40	36.12	미제출	41.32	12
	부여터미널(주)금남고속전용여객터미널)	49.74	15.62	13.07	13.97	19.98	22.19	44.91	1.87	59.85	7
	홍성터미널(리산개발)	70.00	24.23	18.85	17.90	24.01	22.16	51.26	미제출	70.11	5
	예산터미널	70.00	24.23	18.85	32.69	29.57	26.67	71.14	1.83	91.82	1
	태안여객터미널	70.00	24.23	18.85	18.42	25.05	20.47	51.15	미제출	70.00	6
	당진버스터미널	70.00	24.23	18.85	26.27	22.81	22.39	57.18	미제출	76.03	4
2군	성환공용버스터미널	20.00	6.00	5.20	18.00	10.25	6.00	27.40	미제출	32.60	5
	유구시외버스터미널	20.00	6.00	5.20	8.00	10.25	6.00	19.40	미제출	24.60	10
	아산동양터미널(동양고속)	45.93	26.25	14.44	23.60	17.75	6.00	37.88	2.80	55.12	1
	논산금호고속터미널	20.00	6.00	5.20	8.00	20.75	6.00	27.80	미제출	33.00	4
	연무금호고속터미널	20.00	6.00	5.20	8.00	18.50	6.00	26.00	미제출	31.20	6
	서천임시정류소	20.00	6.00	5.20	8.00	14.00	6.00	22.40	미제출	27.60	9
	장항여객정류소	20.00	6.00	5.20	8.00	8.00	6.00	17.60	미제출	22.80	11
	청양시외버스터미널	70.00	16.73	17.35	17.74	17.18	6.00	32.74	미제출	50.09	2
	광천터미널	20.00	6.00	5.20	8.00	17.38	6.00	25.10	미제출	30.30	7
	합덕버스터미널	20.00	6.00	5.20	8.00	16.25	6.00	24.20	미제출	29.40	8
	삽교천버스터미널	70.00	16.73	17.35	17.50	16.75	6.00	32.20	미제출	49.55	3



서비스 개선을 위한 제언



서비스 개선을 위한 제언

● 대중교통 운영자 경영 부문 개선방향 (공통사항)

- 시외버스 : 자동차현대화율, 안전벨트 착용율, 운전자교육, BMS
- 시내/농어촌버스 : 자동차현대화율, 운전자이직율, 운전자교육, BMS

● 이용자 측면의 대중교통 서비스 부문 개선방향 (공통사항)

- 시외버스 : 배차간격, 운전기사 친절성, BIS
- 시내버스 : 운행시간 정시성, 배차간격, 운전기사 친절성, BIS
- 농어촌버스 : 타교통 연계 편리성, 교통카드 충전 편리성, 운전기사 친절성, BIS
- 여객자동차터미널 : 터미널 청결성/쾌적성, 편의시설 이용편의, BIT

* BIS(Bus Information System), BMS(Bus Management System), BIT(Bus Information Terminal)



감사합니다.

