

2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가

최종보고서

- 충청남도 여객자동차운영자(시외버스) 부문 -

2012. 10



2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 최종보고서 - 충청남도 여객자동차운영자(시외버스) 부문 - 2012.10



2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가
최종보고서

－ 충청남도 여객자동차운영자(시외버스) 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 운전자 확보 현황	25
제2절 고급버스 확보 현황	25
제3절 재무상태 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	37
2. 서비스 부문	43
2.1 운행관리 영역	43
2.2 안전성 영역	47
2.3 고객만족 영역	53
 제4편 경영 및 서비스 평가결과	57
제1절 최종 평가결과	59
제2절 경영부문 평가결과	60
1. 경영부문 평가결과 종합	60
2. 경영부문 영역별 평가결과	61
제3절 서비스부문 평가결과	68
1. 서비스부문 평가 종합결과	68
2. 서비스부문 영역별 평가 결과	69
 제5편 고객만족도 평가 결과	79
제1절 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	81
1. 시외버스 차원만족도 및 항목만족도 평가 결과	82
2. 시외버스 서비스 차원별 분석 결과	83
3. 시외버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교	85
4. 시외버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교	85
제2절 시외버스 운영자별 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	86
1. 금남고속	86
2. 삼흥고속	91
3. 중부고속	96
4. 충남고속	101
5. 한양고속	106

제6편 결론 및 건의사항	111
제1절 결론	113
제2절 건의사항	114
 부록(평가결과표)	 117

표 차례

<표 2-1> 시외버스 운영자 운전자 확보 현황	25
<표 2-2> 시외버스 운영자 고급버스 확보 현황	26
<표 2-3> 시외버스 운영자 재무상태 현황 (2011년 기준)	26
<표 4-1> 시외버스 운영자 최종 평가결과	59
<표 4-2> 시외버스 운영자 경영부문 평가결과	60
<표 4-3> 시외버스 운영자 체불임금 평가결과	61
<표 4-4> 시외버스 운영자 자동차현대화를 평가결과	62
<표 4-5> 시외버스 운영자 고급버수도입률 평가결과	62
<표 4-6> 시외버스 운영자 산재보험요율 평가결과	63
<표 4-7> 시외버스 운영자 운전자확보를 평가결과	63
<표 4-8> 시외버스 운영자 운전자이직을 평가결과	64
<표 4-9> 시외버스 운영자 운전자임금비율 평가결과	64
<표 4-10> 시외버스 운영자 경영개선노력 평가결과	65
<표 4-11> 시외버스 운영자 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과	66
<표 4-12> 시외버스 운영자 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과	67
<표 4-13> 시외버스 운영자 영업수지비율 및 영업수지비율 개선도 평가결과	67
<표 4-14> 시외버스 운영자 서비스부문 평가결과	68
<표 4-15> 시외버스 운영자 배차계획준수율 평가결과	69
<표 4-16> 시외버스 운영자 배차계획준수율 개선도 평가결과	69
<표 4-17> 시외버스 운영자 위반지수 평가결과	70
<표 4-18> 시외버스 운영자 위반지수 개선도 평가결과	70
<표 4-19> 시외버스 운영자 안전벨트착용률 평가결과	71
<표 4-20> 시외버스 운영자 안전벨트착용률 개선도 평가결과	71
<표 4-21> 시외버스 운영자 차량관리실태 평가결과	72
<표 4-22> 시외버스 운영자 운행실태 평가결과	72
<표 4-23> 시외버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과	73
<표 4-24> 시외버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과	73
<표 4-25> 시외버스 운영자 교통안전도 평가지수 평가결과	74
<표 4-26> 시외버스 운영자 운전자교육 평가결과	74
<표 4-27> 시외버스 운영자 운전자 자격요건 미준수율 평가결과	75
<표 4-28> 시외버스 운영자 운전자 복리후생지원 실적 평가결과	75
<표 4-29> 시외버스 운영자 테러예방노력 평가결과	76
<표 4-30> 시외버스 운영자 고객만족도 평가결과	76
<표 4-31> 시외버스 운영자 서비스개선 노력 평가결과	77
<표 4-32> 시외버스 운영자 온실가스저감 노력 평가결과	77

<표 5-1> 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	81
<표 5-2> 시외버스 전체 기본적 서비스 항목 평가 결과	83
<표 5-3> 시외버스 전체 부가적 서비스 항목 평가 결과	83
<표 5-4> 시외버스 전체 외부환경 서비스 항목 평가 결과	84
<표 5-5> 시외버스 전체 인적 서비스 항목 평가 결과	84
<표 5-6> 시외버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교	85
<표 5-7> 금남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	86
<표 5-8> 금남고속 기본적 서비스 항목 평가 결과	88
<표 5-9> 금남고속 부가적 서비스 항목 평가 결과	88
<표 5-10> 금남고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과	89
<표 5-11> 금남고속 인적 서비스 항목 평가 결과	89
<표 5-12> 금남고속 세부항목별 만족도 수준 진단	90
<표 5-13> 삼흥고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	91
<표 5-14> 삼흥고속 기본적 서비스 항목 평가 결과	93
<표 5-15> 삼흥고속 부가적 서비스 항목 평가 결과	93
<표 5-16> 삼흥고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과	94
<표 5-17> 삼흥고속 인적 서비스 항목 평가 결과	94
<표 5-18> 삼흥고속 세부항목별 만족도 수준 진단	95
<표 5-19> 중부고속 PT-CSI 결과	96
<표 5-20> 중부고속 기본적 서비스 항목 평가 결과	98
<표 5-21> 중부고속 부가적 서비스 항목 평가 결과	98
<표 5-22> 중부고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과	99
<표 5-23> 중부고속 인적 서비스 항목 평가 결과	99
<표 5-24> 중부고속 세부항목별 만족도 수준 진단	100
<표 5-25> 충남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	101
<표 5-26> 충남고속 기본적 서비스 항목 평가 결과	103
<표 5-27> 충남고속 부가적 서비스 항목 평가 결과	103
<표 5-28> 충남고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과	104
<표 5-29> 충남고속 인적 서비스 항목 평가 결과	104
<표 5-30> 충남고속 세부항목별 만족도 수준 진단	105
<표 5-31> 한양고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	106
<표 5-32> 한양고속 기본적 서비스 항목 평가 결과	108
<표 5-33> 한양고속 부가적 서비스 항목 평가 결과	108
<표 5-34> 한양고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과	109
<표 5-35> 한양고속 인적 서비스 항목 평가 결과	109
<표 5-36> 한양고속 세부항목별 만족도 수준 진단	110

그림 차례

<그림 5-1> 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	81
<그림 5-2> 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	82
<그림 5-3> 시외버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교	85
<그림 5-4> 금남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	86
<그림 5-5> 금남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	87
<그림 5-6> 삼흥고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	91
<그림 5-7> 삼흥고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	92
<그림 5-8> 중부고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	96
<그림 5-9> 중부고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	97
<그림 5-10> 충남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	101
<그림 5-11> 충남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	102
<그림 5-12> 한양고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과	106
<그림 5-13> 한양고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계	107

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“령”이라 한다) 제21~23조
- 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 요령(국토해양부훈령 제839호, 2012. 6. 26 개정)

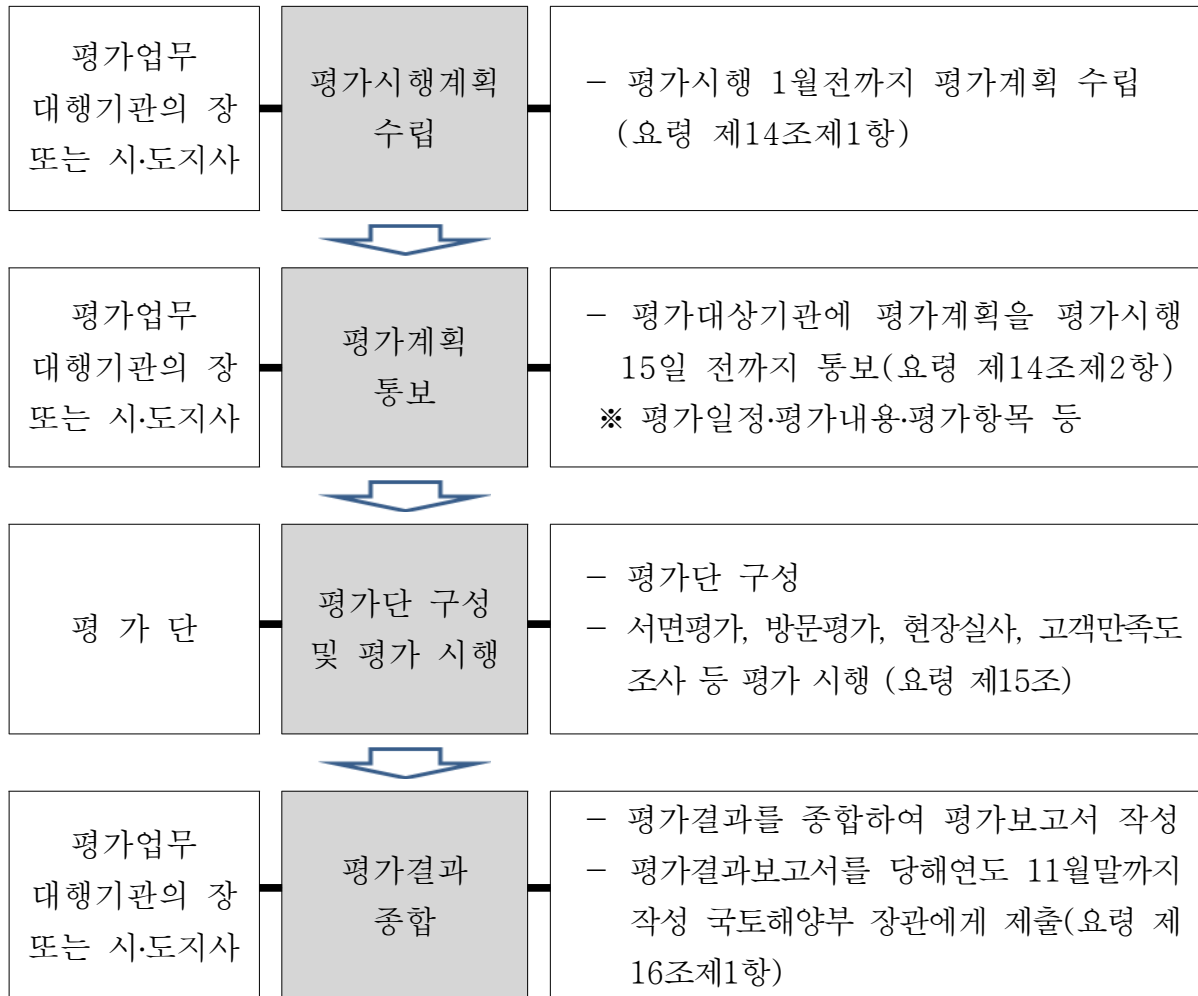
3. 평가의 범위

- 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
- 충청남도 시외버스(고속형 제외)

구분	일정	업체명	주소	차량대수	연락처
시외 버스	5.3 ~5.7 (5일)	금남고속	대전광역시 중구 산성동7 59-33	335	584-7766
		충남고속	예산군 예산읍 산성리 647	226	333-2911
		한양고속	예산군 예산읍 신례원리 247-8	117	334-3223
		삼흥고속	공주시 신관동 594-15	91	855-4061
		중부고속	대전광역시 중구 산성동 759-33	113	583-8195

3. 평가단 구성

- 내부평가단은 연구수행기관인 충남발전연구원 연구진으로 구성
- 외부평가단은 학계를 중심으로 교통공학 및 회계학 전문가로 구성

구분	일정	역할	내부 평가단	외부 평가단
시외 버스	5.3 ~5.7 (5일)	조장	충남발전연구원 김원철 책임연구원 김정연 선임연구위원	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
1. 경영관리	1-1. 체불임금	15%	60%	기존 가중치와 동일
	1-2. 자동차 현대화율	10%		
	1-3. 산재보험요율	5%		
	1-4. 운전자확보율	5%		
	1-5. 운전자이직률	10%		
	1-6. 운전자 임금비율	10%		
	1-7. 경영개선 노력	5%		
2. 재무건전성	2-1. 부채비율	15%	40%	
	2-2. 유동비율	15%		
	2-3. 영업수지비율	10%		

2. 서비스평가

평가영역	평가항목	항목별가중치		영역별 가중치	비고
		현행	변경		
1. 운행관리	1-1. 배차계획 준수율 * 시내버스운송사업자	15% (15%)	10% (15%)	25% (15%→25%)	가중치 조정 (15%→10%)
	1-2. 위반지수	—	5%		영역 이동
	1-3. 안전벨트 착용률 * 시내버스운송사업자는 제외	—	5%		신설
	1-4. 차량안전점검	—	5%		신설
2. 안전성	2-1. 사업용 자동차의 장치 및 설비기준	10%	10%	35% (45%→35%)	
	위반지수	10%	—		영역 이동
	2-2. 교통안전도 평가지수	—	10%		신설
	사고지수	5%	—		삭제
	사상지수	7%	—		삭제
	2-3. 운전자교육	5%	5%		
	2-4. 운전자관리	5%	7%		가중치 상향 (5%→7%)
	2-5. 테러예방노력	3%	3%		적용 확대
3. 고객만족	3-1. 고객만족도	30%	30%	40%	
	3-2. 서비스개선 노력	5%	5%		
	3-3. 온살가스저감 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

대중교통 운영자	종합평가점수 = (경영평가점수×0.2) + (서비스평가점수×0.8)	
	경영평가점수(100점) <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> ↑ + </div> 서비스평가점수(100점)	
여객자동차 운송사업자	경영 관리 (60점)	운행관리 (25점)
	재무건전성 (40점)	안 전 성 (35점)
여객자동차 터미널운영자	경영 관리 (60점)	고객만족 (40점)
		안 전 성 (35점)
	재무건전성 (40점)	편 의 성 (30점)
		고객만족 (35점)

2. 평가항목

2.1 경영평가

- 경영평가 부문은 경영관리 영역과 재무건전성 영역으로 구성됨
- － 경영관리 영역은 체불임금, 자동차 현대화율, 산재보험요율, 운전자확보율, 운전자이직률, 운전자임금비율, 경영개선 노력으로 구성됨
- － 재무건전성 영역은 부채비율, 유동비율, 영업수지비율로 구성됨

평가영역	평가항목	평 가 기 준
경영 관리	체불임금	○ 급여, 상여, 제수당 등 급여 지급 시기의 적정성
	자동차 현대화율	○ 보유차량의 평균 차령
	산재보험요율	○ 근로복지공단에서 결정한 산재보험요율
	운전자확보율	○ 운전자수/차량보유대수
	운전자이직률	○ 입사 3년 이내 이직 운전자수/총운전자수
	운전자임금비율	○ 운전자 인건비/총임직원 인건비
	경영개선 노력	○ 원가절감, 매출증대노력 등 경영개선을 위한 노력
재 무 건전성	부채비율	○ 부채비율(부채/자기자본×100) 및 개선도
	유동비율	○ 유동비율(유동자산/유동부채×100) 및 개선도
	영업수지비율	○ 영업수지비율(영업수익/영업비용×100) 및 개선도

2.2 서비스평가

- 서비스평가 부문은 운행관리, 안전성, 고객만족 영역으로 구성됨
- 운행관리 영역은 배차계획 준수율, 위반지수, 안전벨트 착용률, 차량안전 점검으로 구성됨
- 안전성 영역은 사업용자동차의 장치 및 설비 기준, 교통안전도, 평가지수, 운전자교육, 운전자관리, 테레예방 노력으로 구성됨
- 고객만족 영역은 고객만족도, 서비스개선 노력, 온실가스저감 노력으로 구성됨

평가영역	평가항목	평 가 기 준
운행관리	배차계획 준수율	○ 배차지에서의 배차계획 준수율 및 개선도
	위반지수	○ 여객자동차운수사업법 위반 과징금액/보유대수
	안전벨트 착용률	○ 운전자 및 승객의 안전벨트 착용률 및 개선도 (시내버스 제외)
	차량안전점검	○ 여객자동차운수사업법 및 자동차안전기준에 관한 규칙 등에 의한 차량 내·외부 관리상태 및 운행실태조사
안전성	사업용자동차의 장치 및 설비 기준	○ 여객자동차운수사업법에 의한 차량의 장치 및 설비 기준 준수 여부 및 개선도
	교통안전도 평가지수	○ 운송사업자의 연간 교통사고 발생 현황
	운전자교육	○ 연간 운전자 교육 실적
	운전자관리	○ 사업용자동차 운전자격 준수 운전자/총 운전자수 및 운전자 복리후생지원 실적
	테레예방노력	○ 테레예방 구축 노력
고객만족	고객만족도	○ 이용승객의 만족도 및 전년대비 개선도를 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 운전자 친절도 - 차량 내·외부 청결도 - 차량 쾌적성·편의성 등
	서비스개선 노력	○ 고객 서비스 향상을 위한 노력
	온실가스저감 노력	○ 온실가스 저감을 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

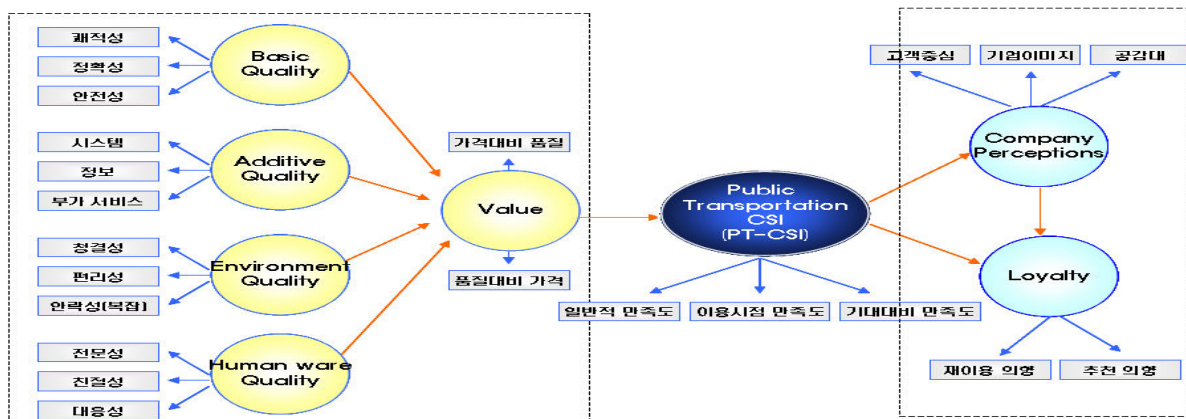
- 평가대상 대중교통 운영자가 제출한 서면평가 자료에 대한 검증을 위하여 대중교통 운영자를 직접 방문하여 작성내용에 대한 확인, 증빙자료 요구 등 신뢰도 향상을 위한 현실적인 평가를 실시함
- 방문평가 결과 제출한 서면평가 자료의 내용과 상이한 내용이 발견된 경우 서면평가 자료 수정 및 보완

다. 현장실사

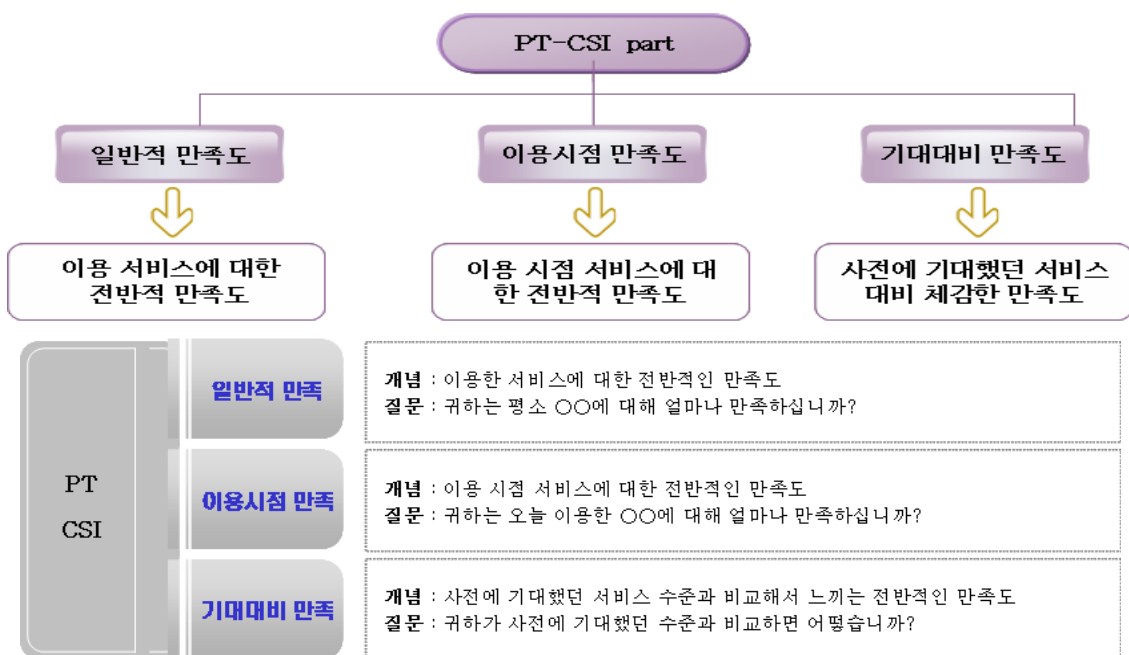
- 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(고속/시외/시내), 고객편의시설 제공 현황(터미널) 등에 대한 현장 확인 평가를 실시함

라. 고객만족도 설문조사

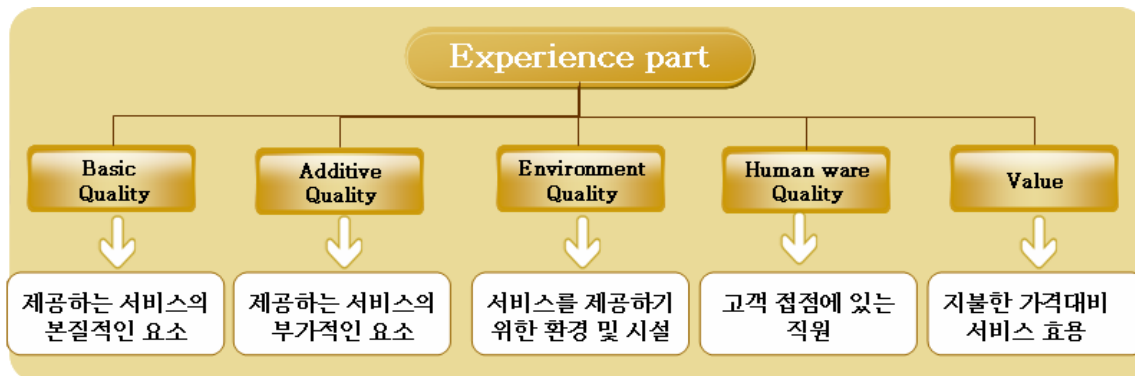
- 대중교통 운영자가 제공하는 서비스를 직접 이용하는 이용객을 대상으로 차량 및 시설의 청결도, 쾌적성, 편의성 등과 직원 및 운전자의 친절도 등에 대하여 평가 실시함
- 고객만족도 조사는 교통안전공단에서 특허 출원한 대중교통 고객만족도 (PT-CSI, Public Transportation- Consumer Satisfaction Index, 특허출원번호 10-2006-0128465) 모델을 적용하여 평가함
- 대중교통 고객만족도(PT-CSI) 모델 개요



- 대중교통 만족도(PT-CSI) 차원만족도



－ 경험 차원만족도



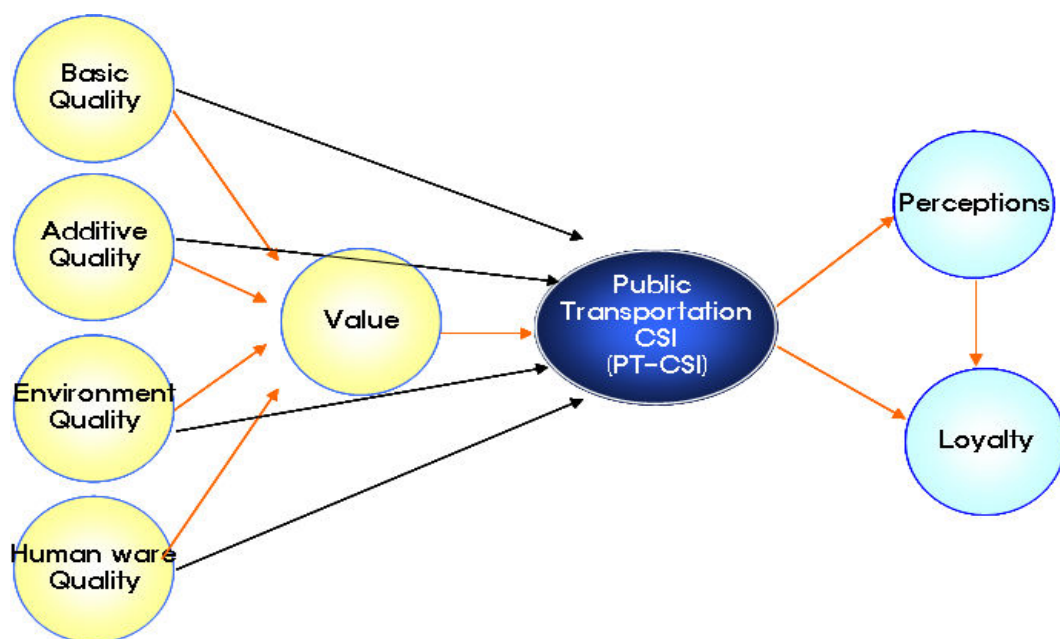
Basic Quality	쾌적성	개념 : 서비스를 체험하는 중에 느낀 신체적 감정적 느낌 측정항목 예 : 서비스를 체험하는 중에 느끼는 신체적인 쾌적함, 감정적인 편안함 정도
	정확성	개념 : 대중교통이 제공하는 시간적인 정확성 측정항목 예 : 출발 및 도착시간, 환승 및 연계시 걸리는 시간, 배차간격 등
	안전성	개념 : 대중교통을 이용하면서 느끼는 안전성 측정항목 예 : 승,하차/환승/대기 등 이동시의 안전성, 운행시의 안전성, 기계적인 안전성 등
Additive Quality	시스템	개념 : 환승 및 연계, 배차 간격 등 대중교통의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

－ 충성도 차원만족도

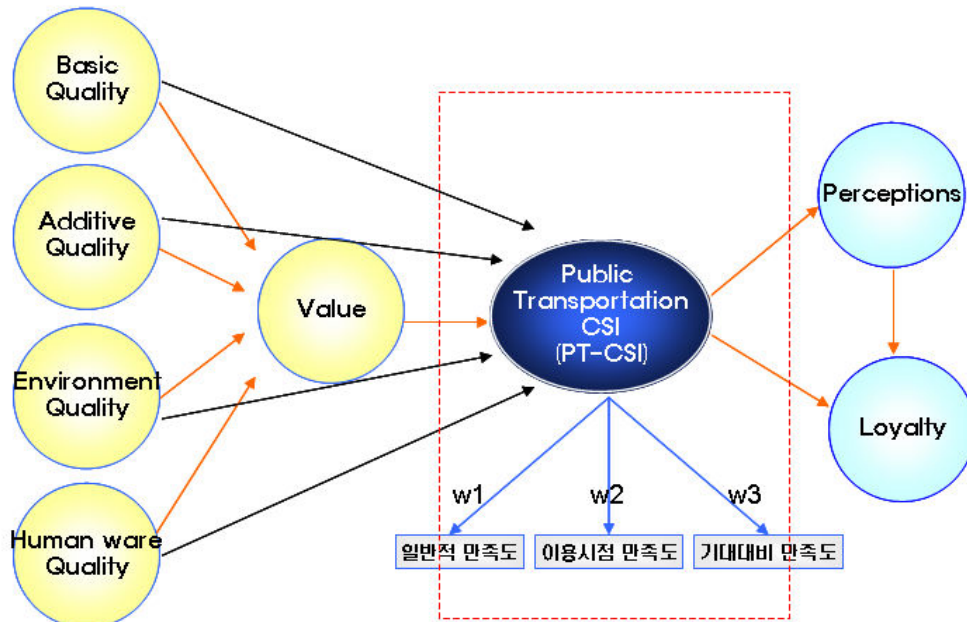


○ 대중교통 고객만족도(PT-CSI) 지수 산출방법

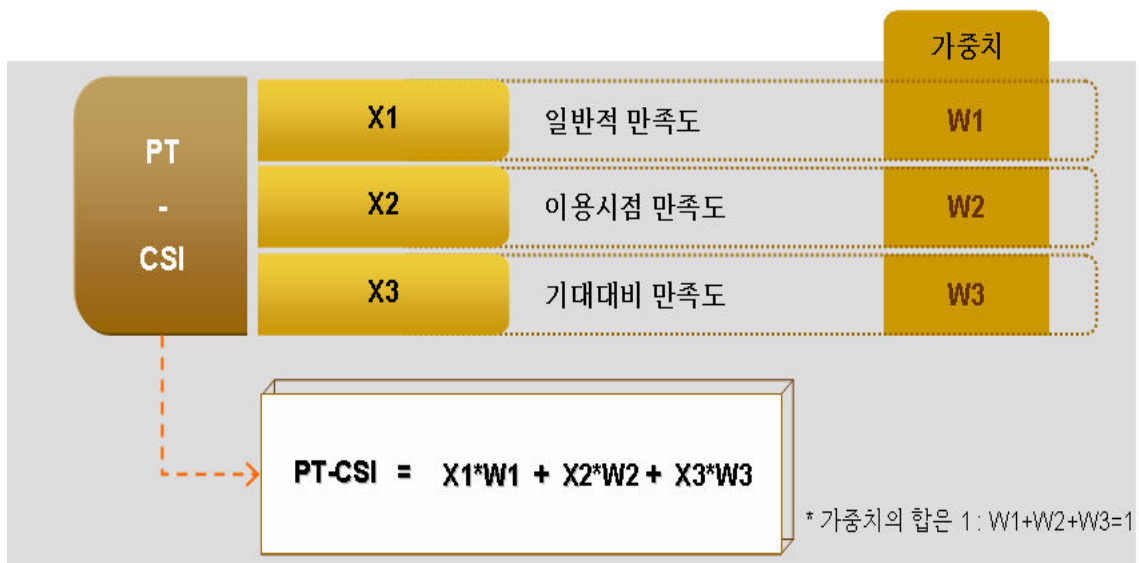
- － 구조방정식 모델(Structural Equation Model) 이용하여 대중교통 서비스 구조에 대해 통계적으로 추정함



- 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

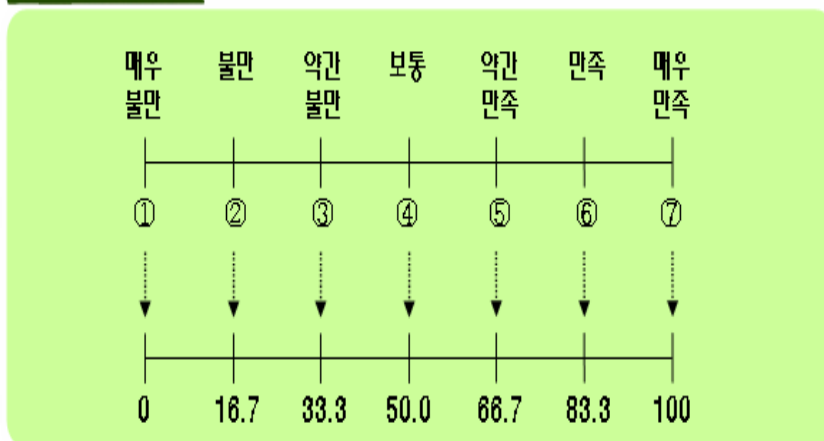
- 척도(Scale)는 응답자의 주관에 개입될 수 있으므로 각 구간마다 명확하게 명명(Wording)을 해주어야 하며, 대중교통 고객만족도의 경우는 변별력이 높은 7점 척도를 사용함
- 각 척도의 Interval에 100점을 균등하게 분할하여 환산하는 공식은 다음과 같음

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. 배점 방법

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

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

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

- 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	<ul style="list-style-type: none"> - 각 항목별 평가내용에 맞게 시설 및 장비가 잘 구비되어 있고, 최적의 상태로 서비스를 제공할 수 있도록 운영이 이루어지고 있는 경우에 해당함
양호	90점	<ul style="list-style-type: none"> - 각 항목별 평가내용에 맞게 시설 및 장비가 잘 구비되어 있으나, 시설 등의 관리상태가 경미한 개선이 요구되는 비교적 양호한 경우에 해당됨
보통	80점	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 운전자 확보 현황

- 충청남도 시외버스 운영자는 5개사로 총 865대가 운행중이며, (주)금남고속의 점유율 37.34%로 타사에 비해 가장 큰 규모임
- 전체 1218명의 운전자가 865대의 시외버스 운전을 담당하고 있으며, (주)금남고속의 버스1대당 운전자수는 1.47로 운영자가 보유하고 있는 버스대수 대비 운전자를 가장 많이 확보하고 있는 것으로 나타남

<표 2-1> 시외버스 운영자 운전자 확보 현황

구분	버스대수	점유율(%)	운전자수	버스1대당 운전자수
(주)금남고속	323	37.34	475	1.47
삼흥고속(주)	90	10.40	126	1.40
(주)중부고속	122	14.10	159	1.30
(주)충남고속	219	25.32	304	1.39
(주)한양고속	111	12.83	154	1.39
합계	865	100.00	1218	1.39

제2절 고급버스 확보 현황

- 충청남도에서 운행중인 고급 시외버스(승차인원 30석 미만)는 총 193대이며, 이는 전체 시외버스 865대 대비 22.31%를 점유하는 것으로 나타남
- 운영자별로 살펴보면, (주)금남고속의 고급버스 도입률은 49.18%로 보유하고 있는 총 버스대수 대비 고급버스를 가장 많이 확보하고 있는 것으로 나타남

<표 2-2> 시외버스 운영자 고급버스 확보 현황

구분	버스대수	고급버스 대수	고급버스 도입률(%)
(주)금남고속	323	56	17.34
삼흥고속(주)	90	20	22.22
(주)중부고속	122	60	49.18
(주)충남고속	219	21	9.59
(주)한양고속	111	36	32.43
합계	865	193	22.31

제3절 재무상태 현황

- 충청남도에서 운행중인 시외버스 운영자의 부채비율 평균은 388.85%로 (주)충남고속의 부채비율이 236.09%로 평균 대비 가장 우수한 것으로 나타남
- 충청남도 시외버스 운영자의 유동비율 평균은 57.20%로 평균 대비 (주)한양고속의 유동비율이 125.61%로 가장 우수한 것으로 나타남
- 충청남도 시외버스 운영자의 영업수지비율 평균은 98.34%로 (주)중부고속과 (주)한양고속의 영업수지비율이 평균 보다 높은 것으로 나타남
- 충청남도 시외버스 운영자의 운전자임금비율 평균은 85.91%로 평균 대비 (주)중부고속의 운전자임금비율이 92.61%로 가장 우수한 것으로 나타남

<표 2-3> 시외버스 운영자 재무상태 현황 (2011년 기준)

구분	부채비율	유동비율	영업수지비율	운전자임금비율
(주)금남고속	417.00%	52.81%	92.05%	87.53%
삼흥고속(주)	212.11%	45.40%	92.92%	80.55%
(주)중부고속	775.40%	39.09%	104.13%	92.61%
(주)충남고속	236.09%	23.09%	95.61%	83.67%
(주)한양고속	303.65%	125.61%	107.00%	85.17%
평균	388.85%	57.20%	98.34%	85.91%

제3편 평가항목 및 평가기준

편집상 여백

제1절 평가 항목 및 배점

○ 시외버스운영자의 경영 및 서비스평가 항목 및 배점은 다음과 같음

평가 부분	평가 영역	평가항목	배점	항목성격
경 영 평 가 (100)	경 영 관 리	1. 체불임금	15	계량상대평가항목
		2. 자동차현대화율	10	계량상대평가항목
		3. 산재보험요율	5	계량상대평가항목
		4. 운전자확보율	5	계량상대평가항목
		5. 운전자이직률	10	계량상대평가항목
		6. 운전자임금비율	10	계량상대평가항목
		7. 경영개선 노력	5	비계량절대평가항목
		소 계	60	-
	재 무 건 전 성	1. 부채비율	15	계량상대/절대평가항목
		2. 유동비율	15	계량상대/절대평가항목
		3. 영업수지비율	10	계량상대/절대평가항목
		소 계	40	-
	소 계		100	-
서 비 스 평 가 (100)	운 행 관 리	1. 배차계획 준수율	10	계량절대평가항목
		2. 위반지수	5	계량절대평가항목
		3. 안전벨트 착용률	5	계량절대평가항목
		4. 차량안전점검(운행실태)	5	계량상대평가항목
		소 계	25	-
	안 전 성	1. 사업용 자동차의 장치 및 설비기준	10	계량절대평가항목
		2. 교통안전도 평가지수	10	계량상대평가항목
		3. 운전자교육	5	비계량절대평가항목
		4. 운전자관리	7	계량절대/비계량5단계평가항목
		5. 테러예방노력	3	비계량절대평가항목
		소 계	35	-
	고 객 만 족	1. 고객만족도	30	계량절대평가항목
		2. 서비스개선 노력	5	비계량절대평가항목
		3. 온실가스저감 노력	5	비계량절대평가항목
		소 계	40	-
	소 계		100	-
	합 계		200	-

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
배 점	○ 15점
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (하향목표)
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	○ 노사 간 협의하여 단체협약 등에 설정된 급여지급 기준일과 급여지급대장 및 통장사본 등으로 실제 지급일을 확인

2. 자동차 현대화율

구 분	세 부 사 항																																																																		
평가목적	○ 평가대상기관의 자동차 현대화율 및 고급버스로입률 등을 평가																																																																		
배 점	○ 10점(자동차현대화율 5점, 고급버스로입률 5점)																																																																		
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표)																																																																		
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일																																																																		
평가산식 및 평가방법	<div>○ 자동차현대화율은 차량 연식별 보유 현황을 평가</div> <div>- 자동차현대화율 = $\frac{\sum(\text{연도별보유대수} \times \text{가중치})}{\text{버스보유대수}} \times 100$</div> <table><tr><td>등록 년도</td><td>Y</td><td>Y-1</td><td>Y-2</td><td>Y-3</td><td>Y-4</td><td>Y-5</td><td>Y-6</td><td>Y-7</td><td>Y-8</td><td>Y-9</td><td>Y-10 이상</td></tr><tr><td>가중치</td><td>1</td><td>0.9</td><td>0.8</td><td>0.7</td><td>0.6</td><td>0.5</td><td>0.4</td><td>0.3</td><td>0.2</td><td>0.1</td><td>0</td></tr></table> <div>○ 고급버스 대상차량</div> <div>- 시내버스 : 저상버스, CNG/LNG 등 천연가스버스</div> <div>- 고속 및 시외버스 : 우등형버스(승차인원 30석 미만)</div> <div>- 고급버스로입률 = $\frac{\text{고급버스대수}}{\text{보유대수}} \times 100$</div> <div>○ 자동차현대화율과 고급버스로입률은 평가대상기관 가운데 가장 높은 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</div>	등록 년도	Y	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10 이상	가중치	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0																																										
등록 년도	Y	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10 이상																																																								
가중치	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0																																																								
항목구성 내 용	<div>○ 자동차보유대수 : 평가시행 이전년도 기준으로 보유하고 있는 여객자동차운송사업용 자동차의 총 보유대수</div> <div>- Y : 평가시행 이전년도를 의미</div> <div>- 차량연장차량, 예비차, 휴차 등 포함</div>																																																																		
조사방법 및 제출서류	<div>○ 자동차 등록 연도별 대수 파악</div> <div>- 우등버스는 승차정원 30석 미만인 차량을 의미</div> <table><tr><th rowspan="3">구분</th><th colspan="6">시내버스</th><th colspan="3">시외버스</th><th rowspan="3">계</th><th rowspan="3">비고</th></tr><tr><th colspan="3">버스형태</th><th colspan="3">연료형태</th><th colspan="3">버스형태</th></tr><tr><th>일반 버스</th><th>저상 버스</th><th>계</th><th>경유</th><th>천연 가스 버</th><th>계</th><th>일반 버스</th><th>우등 버스</th><th>계</th></tr><tr><td>2011</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>:</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>계</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	구분	시내버스						시외버스			계	비고	버스형태			연료형태			버스형태			일반 버스	저상 버스	계	경유	천연 가스 버	계	일반 버스	우등 버스	계	2011												:												계											
구분	시내버스						시외버스			계	비고																																																								
	버스형태			연료형태			버스형태																																																												
	일반 버스	저상 버스	계	경유	천연 가스 버	계	일반 버스	우등 버스	계																																																										
2011																																																																			
:																																																																			
계																																																																			

3. 산재보험요율

구 분	세 부 사 항			
평가목적	○ 평가대상기관의 산재보험요율을 통해 평상시 안전관리 능력을 평가			
배 점	○ 5점			
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 최소목표로 설정하여 상대 평가			
항목구성 내 용	○ 산재보험요율은 평가대상의 2011년도 실적을 바탕으로 관할 근로복지공단에서 결정하여 통지한 2012년도 산재보험요율을 의미			
조사방법 및 제출서류	○ 관할 근로복지공단에서 발급한 산재보험요율 결정통지서, 산재보험료 신고서를 통해서 확인			
	대상년도	산재보험의 사업종류	산재보험요율	일반요율
	2012			

4. 운전자 확보율

구 분	세 부 사 항						
평가목적	○ 평가대상기관이 보유한 차량대수 대비 적정운전자 확보 여부를 평가						
배 점	○ 5점						
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표)						
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일						
평가산식 및 평가방법	○ $\text{운전자확보율} = \frac{\text{운전자수}}{\text{보유대수}} \times 100$ ○ 운전자확보율은 평가대상기관 가운데 가장 높은 실적치를 최대 목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가						
항목구성 내 용	○ 운전자수는 평가시행 이전년도 평가대상기관에 재직 중인 운전자를 대상으로 함 ○ 보유대수는 평가시행 이전년도 기준으로 보유하고 있는 여객 자동차운송사업용 자동차의 총 보유대수이며, 예비차, 휴차 등을 모두 포함						
조사방법 및 제출서류	○ 차량보유대수 및 운전자수 기재 <table border="1"><tr><td>차량보유대수</td><td>운전자수</td><td>운전자확보율</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> ○ 차량등록 대장 및 운전자 관리대장 확보	차량보유대수	운전자수	운전자확보율			
차량보유대수	운전자수	운전자확보율					

5. 운전자 이직률

구 분	세 부 사 항															
평가목적	○ 입사한지 3년 이내에 이직한 운전자 비율을 평가															
배 점	○ 10점															
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (하항목표)															
평가기준일	○ 평가시행 전년도 1월 1일 ~ 12월 31일															
평가산식 및 평가방법	<div>○ 운전자이직률 = $\frac{3\text{년이내 입사자 중 당해연도 이직 운전자수}}{\text{운전자수}} \times 100$</div> <div>○ 운전자이직률은 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대 목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</div>															
항목구성 내 용	<div>○ 이직운전자수는 입사한지 3년 이하의 운전자 중 평가기준년도에 퇴사한 운전자를 말하며, 교통안전공단 “운수종사자종합관리 시스템”에 입·퇴사 보고되어 있는 운전자를 대상으로 함</div> <div>- 단, 정년퇴직 후 연장계약 근로자는 이직운전자에서 제외</div> <div>○ 운전자수는 평가시행 이전년도 평가대상기관에서 재직 중인 운전자(촉탁직 포함)를 대상으로 함</div>															
조사방법 및 제출서류	<div>○ 평가시행 전년도에 퇴사한 운전자 가운데 최근 3년 이내에 입사한 운전자의 퇴사일과 입사일 확인</div> <table><tr><td>성명</td><td>입사일</td><td>퇴사일</td><td>비고</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				성명	입사일	퇴사일	비고								
성명	입사일	퇴사일	비고													

6. 운전자 임금 비율

구 분	세 부 사 항																		
평가목적	○ 현업 중심의 인력 운영 및 운전자 처우 개선을 위하여 운전자 임금비율을 평가																		
배 점	○ 10점																		
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표)																		
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일																		
평가산식 및 평가방법	○ 운전자 임금비율 = $\frac{\text{운전직 인건비}}{\text{총 인건비}} \times 100$ ○ 운전자 임금비율은 평가대상기관 가운데 가장 높은 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가																		
항목구성 내 용	○ 총 인건비 = 운전자 인건비(A) + 관리직 등 인건비(B) - 운전자 인건비(A)는 제조원가명세서의 노무비 중 운전자 인건비 - 관리직 인건비(B)는 손익계산서의 판매비와 관리비 중 인건비 - 정비직 임금은 관리직에 포함하여야 함 ○ 인건비는 손익계산 및 제조원가 명세서상 급여, 상여금, 퇴직 급여(충당금전입액 포함), 제수당 등 급여성 항목을 포함																		
조사방법 및 제출서류	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일에 작성된 결산서에 제시된 항목으로 기재 <table border="1"><thead><tr><th>구 분</th><th>급여</th><th>상여금</th><th>퇴직급여</th><th>제수당 등</th><th>합계</th></tr></thead><tbody><tr><td>○ 운전자임금 -제조원가명세서상 인건비</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>○ 관리직 등(정비직 포함) 임금 -판매비와 일반관리비 상 인건비</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> ○ 평가대상기관의 조직구성도 및 인력배치 현황 참고	구 분	급여	상여금	퇴직급여	제수당 등	합계	○ 운전자임금 -제조원가명세서상 인건비						○ 관리직 등(정비직 포함) 임금 -판매비와 일반관리비 상 인건비					
구 분	급여	상여금	퇴직급여	제수당 등	합계														
○ 운전자임금 -제조원가명세서상 인건비																			
○ 관리직 등(정비직 포함) 임금 -판매비와 일반관리비 상 인건비																			

7. 경영개선 노력

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 원가절감, 매출증대 노력 등 경영개선을 위한 노력을 평가
배 점	○ 5점
항목성격	○ 비계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전전년도 및 전년도
평가산식 및 평가방법	○ 평가대상기관에서 시행중인 경영 여건 개선을 위한 노력에 대해서 평가 ○ 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과(40%)의 비율로 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 절대 평가
항목구성 내 용	○ 승객수요 및 수입창출 노력 ○ 비용 및 원가절감 노력 ○ 재무구조 건전화를 위한 노력 ○ 기타 경영 개선을 위한 노력 등
조사방법 및 제출서류	○ 개선 노력의 결과가 직접적으로 경영 개선에 기여한 성과를 수치화, 계량화할 수 있는 사항에 대해서 최대 5건 이내로 작성 ○ 개선사항명 - 목적 및 배경 - 추진실적 - 성과 및 기대효과 순으로 작성하되, 건별로 A4 2쪽 이내로 요약하여 작성

1.2 재무건전성 영역

1. 부채비율

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관 부채비율과 이전평가기준년도 대비 부채비율의 개선도를 평가
배 점	○ 15점 (부채비율 7.5점, 부채비율 개선도 7.5점)
항목성격	○ 부채비율 : 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목(하향목표) ○ 개 선 도 : 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일
평가산식 및 평가방법	<p>○ 부채비율에 대한 평가는 부채비율에 대한 상대 평가(7.5점) + 부채비율 개선도에 대한 절대 평가(7.5점)로 구분하여 시행</p> <p>－ 부채비율(%) = $\frac{\text{부채}}{\text{자기자본}} \times 100$</p> <p>－ 부채비율 개선도 $= \frac{(\text{이전평가년도 실적} \times 1.1) - \text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} \times 0.2}$</p> <p>○ 부채비율은 평가대상기관의 부채비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 개선도 득점방법 : 부채비율 개선도 × 항목 배점(7.5점) － 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(7.5점)의 득점을 항목 배점인 15점으로 환산하여 배점</p>

구 분	세 부 사 항																																														
항목구성 내 용	<div>○ 부 채 : 대차대조표상 부채총액(유동부채+고정부채)</div> <div>○ 자기자본 : 대차대조표상 자본총액(자본금+자본잉여금+이익잉여금+자본조정 또는 자산총액-부채총액)</div> <div>○ 재무제표에 대한 용어 및 범위는 일반적으로 인정된 회계원칙(기업회계기준서)에 의함</div>																																														
조사방법 및 제출서류	<div>○ 부채 및 자기자본 내역서</div> <table><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><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></table> <div>○ 평가기준년도 전년도분(2011년) 및 이전평가년도 전년도분(2009년) 감사보고서, 결산서, 세무조정계산서의 양식 중 대차대조표, 이익잉여금처분명세서</div> <div>○ 사업부문이 여러 개인 경우 사업 부문별로 확정된 결산서류를 제출하는 것을 원칙으로 하나, 사업부문 분리가 곤란한 경우에는 통합 결산서류 제출</div>	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	○ 15점 (유동비율 7.5점, 유동비율 개선도 7.5점)
항목성격	○ 유동비율 : 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표) ○ 개 선 도 : 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일
평가산식 및 평가방법	<p>○ 유동비율에 대한 평가는 유동비율에 대한 상대 평가(7.5점) + 유동비율 개선도에 대한 절대 평가(7.5점)로 구분하여 시행</p> <p>－ 유동비율 = $\frac{\text{유동자산}}{\text{유동부채}} \times 100$</p> <p>－ 유동비율 개선도 $= \frac{\text{평가년도 실적} - (\text{평가년도 실적} \times 0.9)}{\text{이전 평가년도 실적} \times 0.2}$</p> <p>○ 유동비율은 평가대상기관의 유동비율이 가장 높은 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 개선도 득점방법 : 유동비율 개선도 × 항목 배점(7.5점) － 개선도가 1.0 이상인 경우를 최대점(100점)으로, 0 이하인 경우를 최소점(60점)으로 하여 평가</p> <p>※ 회사의 신설·합병 등으로 인하여 이전평가년도 대비 개선도의 반영이 불가능한 경우에는 유동비율(7.5점)의 득점을 항목 배점인 15점으로 환산하여 배점</p>

구 분	세 부 사 항																																						
항목구성 내 용	<div>○ 유동자산 : 대차대조표상 유동자산(당좌자산+재고자산)</div> <div>○ 유동부채 : 대차대조표상 유동부채</div> <div>○ 재무제표에 대한 용어 및 범위는 일반적으로 인정된 회계원칙(기업회계기준서)에 의함</div>																																						
조사방법 및 제출서류	<div>○ 유동자산 및 유동부채 내역서</div> <table><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><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></table>	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																																					
<div>○ 평가기준년도 전년도분(2011년) 및 이전평가기준년도 전년도분(2009년) 감사보고서, 결산서, 세무조정계산서의 양식 중 대차대조표</div>																																							
<div>○ 사업부문이 여러 개인 경우 사업 부문별로 확정된 결산서류를 제출하는 것을 원칙으로 하나, 사업부문 분리가 곤란한 경우에는 통합 결산서류 제출</div>																																							

3. 영업수지비율

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관 영업수지비율과 이전평가기준년도 대비 유동비율의 개선도를 평가
배 점	○ 10점 (영업수지비율 5점, 영업수지비율 개선도 5점)
항목성격	○ 영업수지비율 : 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목 (상향목표) ○ 개 선 도 : 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 또는 회계연도 종료일
평가산식 및 평가방법	<p>○ 영업수지비율에 대한 평가는 영업수지비율에 대한 상대 평가 (5점)+영업수지비율 개선도에 대한 절대 평가(5점)로 시행</p> <p>－ 영업수지비율 = $\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$</p> <p>－ 영업수지비율 개선도 $= \frac{\text{평가년도 실적} - (\text{평가년도 실적} \times 0.9)}{\text{이전 평가년도 실적} \times 0.2}$</p> <p>○ 영업수지비율은 평가대상기관의 영업수지비율이 가장 높은 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 개선도 득점방법 : 영업수지비율 개선도 × 항목 배점(5점) － 개선도가 1.0 이상인 경우를 최대점(100점)으로, 0 이하인 경우를 최소점(60점)으로 하여 평가</p> <p>※ 회사의 신설·합병 등으로 인하여 이전평가년도 대비 개선도의 반영이 불가능한 경우에는 영업수지비율(5점)의 득점을 항목 배점인 10점으로 환산하여 배점</p>

구 분	세 부 사 항																																		
항목구성 내 용	<div>○ 영업수익 : 손익계산서상 매출액</div> <div>- 정부 및 자치단체의 손실보전보조금, 벽·오지 및 유류보조금은 제외</div> <div>○ 영업비용 : 손익계산서상 영업비용(매출원가+판관비)에서 감가상각비(무형자산상각비 포함)를 차감한 금액</div> <div>○ 재무제표에 대한 용어 및 범위는 일반적으로 인정된 회계원칙(기업회계기준서)에 의함</div>																																		
조사방법 및 제출서류	<div>○영업수익 및 영업비용 내역서</div> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">금 액(원)</th><th rowspan="2">비고</th></tr><tr><th>2009년</th><th>2011년</th></tr><tr><td colspan="2">영업수지비율</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">영업 수익</td><td>손익계산서상 매출액</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>소 계</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="3">영업 비용</td><td>매출원가 (감가 및 무형자산상각비 제외)</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>판매비와관리비 (감가 및 무형자산상각비 제외)</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>소 계</td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <div>○ 평가기준년도 전년도분(2011년) 및 이전평가기준년도 전년도분(2009년) 감사보고서, 결산서, 세무조정계산서의 양식 중 손익계산서, 제조원가명세서</div> <div>○ 사업부문이 여러 개인 경우 사업 부문별로 확정된 결산서류를 제출하는 것을 원칙으로 하나, 사업부문 분리가 곤란한 경우에는 통합 결산서류 제출</div>	구 분		금 액(원)		비고	2009년	2011년	영업수지비율					영업 수익	손익계산서상 매출액				소 계				영업 비용	매출원가 (감가 및 무형자산상각비 제외)				판매비와관리비 (감가 및 무형자산상각비 제외)				소 계			
구 분				금 액(원)			비고																												
		2009년	2011년																																
영업수지비율																																			
영업 수익	손익계산서상 매출액																																		
	소 계																																		
영업 비용	매출원가 (감가 및 무형자산상각비 제외)																																		
	판매비와관리비 (감가 및 무형자산상각비 제외)																																		
	소 계																																		

2. 서비스 부문

2.1 운행관리 영역

1. 배차계획준수율

구 분	세 부 사 항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 버스가 인가된 배차계획을 위반하여 임의 증·감회 운행하는 비율을 산정하여 평가대상기관의 신뢰성을 평가 ○ 이전평가기준년도 대비 배차계획준수율의 개선도를 평가
배 점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 10점(고속버스, 시외버스) <ul style="list-style-type: none"> - 배차계획준수율: 5점, 배차계획준수율 개선도 : 5점 ○ 15점(시내버스) <ul style="list-style-type: none"> - 배차계획준수율: 7.5점, 배차계획준수율 개선도 : 7.5점
항목성격	○ 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 기준으로 2개월 이전 자료
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 배차계획준수율에 대한 평가는 배차계획준수율에 대한 절대평가(5점 또는 7.5점) + 배차계획준수율 개선도에 대한 절대평가(5점 또는 7.5점)로 구분하여 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 배차계획준수율(%) = $\left(1 - \frac{\sum(\text{노선별 위반회수})}{\text{총운행회수}}\right) \times 100$ ※ 임의 증감회 회수를 집계하여 그 비율을 산정(증회, 감회 동일 적용) - 배차계획준수율 개선도 $= \frac{\text{평가년도실적}}{\text{이전평가년도실적} + (100\% - \text{이전평가년도실적}) \times 10\%}$ <ul style="list-style-type: none"> - 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여 ○ 득점방법 : (배차계획준수율×항목배점)+(개선도×항목배점)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 총운행회수는 국토해양부 및 시·도로부터 인가받은 운행계통에 따라 해당기간 동안 운행해야 하는 계획을 의미함 ○ 위반회수는 운행계획과 상관없이 임의로 증회운행하거나 감회 운행한 회수를 말함
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가대상기관이 운행 중인 전체 노선의 50%를 무작위로 선정하여 조사일 이전 2개월 운행자료 중 1주일(7일)간의 운행내용을 확인 ※ 회사 배차계획, 운행일보 등 운행관련 서류를 통하여 확인

2. 위반지수

구 분	세 부 사 항																			
평가목적	○ 승객의 안전 확보와 서비스 제고를 위해 여객자동차운송사업자가 준수해야 할 사항 위반건수를 평가 ○ 이전평가기준년도 대비 위반지수의 개선도를 평가																			
배 점	○ 5점(위반지수: 2.5점, 위반지수 개선도 : 2.5점)																			
항목성격	○ 계량절대평가 항목																			
평가기준일	○ 평가시행 전년도 1월 1일 ~ 12월 31일																			
평가산식 및 평가방법	<div>○ 위반지수에 대한 평가는 위반지수에 대한 절대평가(2.5점) + 위반지수 개선도에 대한 절대평가(2.5점)로 구분하여 시행</div> <div>○ 위반지수= $\frac{\text{행정처분금액(천원)}}{\text{보유대수}}$</div> <div>○ 위반지수 득점방법 : $\frac{50-\text{위반지수}}{50} \times \text{항목배점 (2.5점)}$<div>- 위반지수는 행정처분금액이 전혀 없는 경우 최대점(100점), 보유차량당 행정처분금액이 2만 원 이상 최소점(60점)으로 평가 대상기관의 실적에 비례해서 득점</div></div> <div>○ 개선도 = $\frac{(\text{이전평가년도 실적} \times 1.1) - \text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} \times 0.2}$<div>- 개선도가 1.0 이상인 경우를 최대점(100점)으로, 0 이하인 경우를 최소점(60점)으로 하여 평가</div></div> <div>○ 개선도 득점방법 : 위반지수 개선도×항목 배점(2.5점)</div>																			
항목구성 내 용	○ 전년도 여객자동차운영자 준수사항을 위반하여 관할관청으로부터 처분 받은 위반 사항에 대한 과징금을 지수화 하여 산정																			
조사방법 및 제출서류	<div>○ 평가시행 전년도 한 해 동안 관할 관청으로부터 처분 받은 행정 처분 자료 확보</div> <table><tr><td>위반일자</td><td>위반내용</td><td>처분종류</td><td>처분금액</td><td>비고</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					위반일자	위반내용	처분종류	처분금액	비고										
위반일자	위반내용	처분종류	처분금액	비고																

3. 안전벨트 착용률

구 분	세 부 사 항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 승객의 안전에 직결되는 안전벨트 착용률에 대한 평가 ○ 이전평가기준년도 대비 안전벨트 착용률 개선도를 평가
배 점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 5점(고속버스, 시외버스만 적용) - 안전벨트 착용률 : 2.5점, 안전벨트 착용률 개선도 : 2.5점
항목성격	○ 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 현장조사 시점
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 안전벨트 착용률에 대한 평가는 안전벨트착용률에 대한 절대평가(2.5점) + 안전벨트 착용률 개선도에 대한 절대평가(2.5점)로 구분하여 시행 - 안전벨트 착용률 = $\frac{\text{안전띠 착용 인원수}}{\text{탑승객수}} \times 100$ - 개선도 = $\frac{\text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} + (100 - \text{이전평가년도 실적}) \times 10\%} \times 100$ - 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여 ○ 득점방법 : (안전벨트 착용률×항목배점)+(개선도×항목배점)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 안전벨트 착용률은 현장조사 결과로 사용 ※ 이전평가년도에 안전벨트 착용률 조사를 실시하지 않아 개선도 반영이 불가능한 경우에는 안전벨트 착용률(2.5점)의 득점을 항목 배점인 5점으로 환산하여 배점
조사방법 및 제출서류	○ 운전자 및 탑승객의 안전벨트 착용률에 대하여 조사원이 차량에 직접 탑승하여 관측조사

4. 차량안전 점검

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 차량관리상태 및 운전자 운행실태를 평가
배 점	○ 5점
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목(하항목표)
평가기준일	○ 차량관리실태 : 평가시행 전년도 1월 1일 ~ 12월 31일 ○ 운행실태 : 평가시행 당해 연도
평가산식 및 평가방법	<p>○ 차량관리실태</p> <p>－ 일제점검지적건수 = $\frac{\text{일제점검 지적건수}}{\text{보유대수}} \times \text{항목배점(1점)}$</p> <p>－ 부적합차량 수 = $\frac{\text{부적합 차량대수}}{\text{보유대수}} \times \text{항목배점(1점)}$</p> <p>○ 운행실태 = $\frac{\text{위반항목수}}{\text{조사대수} \times \text{조사항목수}} \times \text{항목배점(3점)}$</p> <p>○ 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>※ 만일, 부적합차량수를 적용하기 곤란한 경우 일제점검 지적건수 및 운행실태 조사결과만으로 항목배점인 5점으로 환산하여 배점</p>
항목구성 내 용	<p>○ 차량 일제점검 지적건수는 관할관청(운송사업조합)에서 시행한 일제점검 시 지적된 건수를 기준으로 함</p> <p>○ 부적합 차량수는 자동차검사시 부적합판정을 받은 차량수를 의미하며 교통안전공단 전산자료를 기준으로 함</p> <p>○ 운행실태는 조사자가 탑승하여 운행실태를 관측 조사한 결과를 적용함</p>
조사방법 및 제출서류	<p>○ 관할관청(운송사업조합) 통한 차량일제점검 결과</p> <p>○ 교통안전공단 자동차검사 통합 전산정보시스템(VIMS) 자료</p> <p>○ 조사표에 의하여 주요노선에 대한 탑승 및 관측조사</p>

2.2 안전성 영역

1. 차량의 장치 및 설비기준

구 분	세 부 사 항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 승객에 대한 안전과 서비스에 직결되는 차량 장치 및 설비가 기준에 맞게 설치, 작동 유·무 평가 ○ 이전평가기준년도 대비 차량기준준수율 개선도를 평가
배 점	○ 10점(차량기준 준수율 : 5점, 차량기준준수율 개선도 : 5점)
항목성격	○ 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 방문평가 시점
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 차량이 장치 및 설비기준에 대한 평가는 차량기준준수율에 대한 절대 평가(5점) + 차량기준준수율 개선도에 대한 절대평가(5점)로 구분하여 시행 - 차량기준준수율(%) = $\frac{\text{기준준수항목수}}{\text{조사대수} \times \text{조사항목수}}$ - 개선도 = $\frac{\text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} + (100 - \text{이전평가년도 실적}) \times 10\%} \times 100$ - 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여 ○ 득점방법 : (차량기준 준수율×항목배점)+(개선도×항목배점)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조사대상 차량의 장치 및 설비가 기준에 위반되거나, 설치되어 있으나 작동이 되지 않는 경우도 미준수로 판단 ○ 조사대상 장치 및 설비 <ul style="list-style-type: none"> - 시외·고속버스(12종) <div> 운행기록계 설치 및 분석, 튜브레스 타이어 사용(앞), 재생타이어 사용금지, 승객탈출용 안전망치, 행선지표시/운전자실명안내, 소화기 설치/정비, 교통불편 신고엽서, 안전벨트 정상작동, 전면창유리, 등화장치 정상작동 </div> - 시내버스(12종) <div> 운행기록계 설치 및 분석, 압력센서(전자감응장치), 가속페달 잠금장치, 안내방송 장치작동, 정차신호용 부자스위치, 손잡이 및 손잡이대, 재생타이어 사용금지(앞), 행선지표시/시내버스노선도, 소화기 설치/정비, 전면창유리, 등화장치 정상작동 </div>
조사방법 및 제출서류	○ 차량기준준수율은 평가대상기관이 보유하고 있는 차량을 무작위 선정(보유대수의 10% 이상)하여 평가단원이 직접 탑승조사

2. 교통안전도 평가 지수

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 사고의 발생건수와 사상정도에 대한 평가를 통해 승객의 안전을 확보할 수 있도록 교통 안전도를 평가
배 점	○ 10점
항목성격	○ 최대·최소목표부여에 의한 계량상대평가 항목(하항목표)
평가기준일	○ 평가시행 전년도 1월 1일 ~ 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<p>○ 교통안전도 평가지수</p> $= \frac{(\text{교통사고 발생건수} \times 0.4) + (\text{교통사고 사상자 수} \times 0.6)}{\text{자동차 등록(면허) 대수}} \times 10$ $= \frac{0.4 (1.0 \text{ 사망건수} + 0.5 \text{ 중상건수} + 0.2 \text{ 경상건수}) + 0.6 (1.0 \text{ 사망자수} + 0.5 \text{ 중상자수} + 0.2 \text{ 경상자수})}{\text{면허대수}} \times 10$ <p>※ 교통사고 발생건수 및 교통사고 사상자 수 산정 시 경상사고 1건 또는 경상자 1명은 '0.2', 중상사고 1건 또는 중상자 1명은 '0.5', 사망사고 1건 또는 사망자 1명은 '1'을 각각 가중치로 적용</p> <p>○ 교통안전도 평가지수는 평가대상기관의 평가지수가 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 법률근거 : 교통안전법 제29조제1항</p>
항목구성 내 용	<p>○ 발생건수와 사상자수는 평가시행 전년도 1. 1 ~ 12. 31 기간 중에 발생한 교통사고로 인한 발생건수와 사상자수를 의미함</p> <p>○ 등록(면허)대수는 사고 발생당시의 면허대수를 기준으로 하여 평가지수를 계산함</p>
조사방법 및 제출서류	<p>○ 교통안전공단 운수종사자 정보종합관리시스템 자료 활용</p> <p>※ 사고발생일 및 면허대수 등은 사고지수 내용과 동일하나 1건의 사고로 인해 발생한 사상자를 피해규모에 따라 모두 기재함</p>

3. 운전자교육

구 분	세 부 사 항							
평가목적	○ 고객서비스 향상을 위한 운전자에 대한 안전 및 친절서비스 교육의 회수 및 내용의 적정성 등을 평가							
배 점	○ 5점							
항목성격	○ 비계량절대평가 항목							
평가기준일	○ 평가시행 전년도 1월 1일 ~ 12월 31일							
평가산식 및 평가방법	○ 교육의 회수, 시간, 참석률, 외부강사 활용정도, 교재 활용정도 등 교육의 양적·질적 빈도를 단계별 평가							
	등급	총 교육 회수 (0.2)	총 교육회수 중 실습교육회수 (0.2)	평균참석률 (0.2)	평균교육시간 (0.1)	외부강사 교육회수(0.1)	주제별 교재 제작건수(0.1)	교육효과 측정건수(0.1)
	우수 1등급	□ 9회 이상	□ 5회 이상	□ 80% 이상	□ 3시간 이상	□ 5회 이상	□ 5건 이상	□ 5건 이상
	양호 2등급	□ 7~8회	□ 4회	□ 60~80%	□ 2~3 시간	□ 4회	□ 4건	□ 4건
	보통 3등급	□ 5~6회	□ 3회	□ 40~60%	□ 1~2 시간	□ 3회	□ 3건	□ 3건
	미흡 4등급	□ 3~4회	□ 2회	□ 20~40%	□ 1시간 이내	□ 2회	□ 2건	□ 2건
	불량 5등급	□ 2회 이하	□ 1회 이하	□ 20% 미만	□ 30분 이내	□ 1회 이하	□ 1건 이하	□ 1건 이하
○ 배점방법 = ∑(세부내용별 해당 점수 × 항목당 가중치)								
항목구성 내 용	○ 교육회수 판단 시 운전자 근무일정 관계로 2, 3회로 나누어 동일내용에 대해서 교육하는 경우는 1회로 간주함 ○ 외부강사 교육회수는 운수산업 CEO포럼, 교통안전리더 아카데미 등 외부교통안전 및 서비스 교육 포함 ○ 실습교육은 안전운전 체험교육 등 현장교육을 의미하며, 교육 효과 측정은 교육내용에 대한 평가 또는 설문지 분석결과 등 교육관련 피드백을 의미함							
조사방법 및 제출서류	○ 평가시행전년도 교육대장 등 교육시행관련 증빙 자료 참조							

4. 운전자관리

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 운전자 가운데 여객자동차 운전자로서 필요한 요건을 갖추지 못한 부적격 운전자의 비율과 운전자에 대한 복리후생지원 실적을 평가
배 점	○ 7점 : 운전자 자격요건 미준수율(4점), 복리후생지원(3점)
항목성격	○ 계량절대평가 항목 ○ 비계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 1월 1일 ~ 12월 31일 ○ 평가시행 당해연도 방문평가 시점
평가산식 및 평가방법	<p>○ 운전자 자격요건 미준수율에 대한 절대 평가(4점) + 운전자 복리후생지원(3점)에 대한 비계량절대평가로 구분하여 시행</p> <p>－ 운전자 자격요건 미준수율 = $\frac{\text{부적격운전자수}}{\text{전체운전자수}} \times 100$</p> <p>－ 운전자 복리후생지원 실적 = $\sum \left(\frac{\text{세부항목별 해당점수} \times \text{항목당가중치}}{100} \right)$</p> <p>○ 운전자 자격요건 미준수율 득점방법 = (100 - 운전자 자격요건 미준수율) × 항목 배점(4점)</p> <p>○ 운전자 복리후생지원 실적 득점방법 = 운전자 복리후생지원 실적 × 항목 배점(3점)</p> <p>○ 적격운전자는 여객자동차운수 사업법 제26조(여객자동차운송사업의 운전업무 종사자격)에서 정한 운전자연령, 운전경력기간, 운전정밀검사 수검 기준을 갖춘 운전자를 의미</p> <p>－ 운전자 자격요건</p> <ul style="list-style-type: none"> · 운전자 연령 21세 이상 · 운전 경력 1년 이상 (취업당시 제출한 운전 경력 기간) · 사업용자동차 운전정밀검사(신규 및 특별검사) 수검

구 분	세 부 사 항																																																																																		
항목구성 내 용	○ 운전자 복리후생지원 현황 평가																																																																																		
	<table><tr><th rowspan="2">세부항목</th><th rowspan="2">가중 치</th><th colspan="5">평가등급(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><tr><td>기숙사</td><td>10%</td><td>기숙사운영 관리상태 우수</td><td>기숙사운영 관리상태 보통</td><td>기숙사운영 관리미흡</td><td>유료기숙사 운영</td><td>미운영</td></tr><tr><td>식당운영</td><td>10%</td><td>자가/위탁 관리우수</td><td>임대/위탁 관리보통</td><td>식당운영 관리미흡</td><td>유료식당 운영</td><td>미운영 식비미지급</td></tr><tr><td>운전자 휴게시설</td><td>10%</td><td>휴게실전용 관 리 상 태 우수</td><td>타시설과 공동사용 상태보통</td><td>휴게실을 운영중이나 관리불량</td><td>공동사용 체육훈련 시설미확보</td><td>미운영</td></tr><tr><td>체육훈련실 운영</td><td>10%</td><td>전용사용 체육훈련 시설확보</td><td>공동사용 체육훈련 시설확보</td><td>훈 련 실 을 운 영 중 이 나 훈 련 시 설 이 낙후</td><td>공동사용 체육훈련 시설미확보</td><td>미운영</td></tr><tr><td>근무복</td><td>10%</td><td>년3회지원</td><td>년2회지원</td><td>년1회지원</td><td>2년1회지원</td><td>미지원</td></tr><tr><td>학자금 (장학금)</td><td>10%</td><td>전체 운전자 모든 자녀에 대한 학자금 전액 지원</td><td>일부 운전자 전체 자녀에 대한 학자금 전액 지원</td><td>일부 운전자 일부 자녀에 대한 학자금 전액 지원</td><td>일부 운전자 일부 자녀에 대한 학자금 일부 지원</td><td>학자금 미지원</td></tr><tr><td>운전자 포상제도</td><td>10%</td><td>매월 실시</td><td>분기별실시</td><td>연2회실시</td><td>연1회실시</td><td>미실시</td></tr><tr><td>운전자 4대 보험가입</td><td>10%</td><td>전체운전자 100%가입</td><td>재직운전자의 90%이상가입</td><td>재직운전자의 89-80%이상 가입</td><td>재직운전자의 79-70%이상 가입</td><td>재직운전자의 70%미만가입</td></tr><tr><td>운전자 건강검진</td><td>10%</td><td>전체운전자 검진실시</td><td>대상운전자의 90%이상실시</td><td>대상운전자의 89-80%이상 실시</td><td>재직운전자의 79-70%이상 실시</td><td>재직운전자의 70%미만실시</td></tr><tr><td>건강검진 재검진</td><td>10%</td><td>전원재검진 재검진대상 파악관리</td><td>일부만재검진 재검진대상 파악</td><td>일부만재검진 재검진대상 미파악</td><td>재검진대상의 50%이하만 재검진실시</td><td>미 실시 미 파악</td></tr></table>	세부항목	가중 치	평가등급(점수)					우수(100)	양호(90)	보통(80)	미흡(70)	불량(60)	기숙사	10%	기숙사운영 관리상태 우수	기숙사운영 관리상태 보통	기숙사운영 관리미흡	유료기숙사 운영	미운영	식당운영	10%	자가/위탁 관리우수	임대/위탁 관리보통	식당운영 관리미흡	유료식당 운영	미운영 식비미지급	운전자 휴게시설	10%	휴게실전용 관 리 상 태 우수	타시설과 공동사용 상태보통	휴게실을 운영중이나 관리불량	공동사용 체육훈련 시설미확보	미운영	체육훈련실 운영	10%	전용사용 체육훈련 시설확보	공동사용 체육훈련 시설확보	훈 련 실 을 운 영 중 이 나 훈 련 시 설 이 낙후	공동사용 체육훈련 시설미확보	미운영	근무복	10%	년3회지원	년2회지원	년1회지원	2년1회지원	미지원	학자금 (장학금)	10%	전체 운전자 모든 자녀에 대한 학자금 전액 지원	일부 운전자 전체 자녀에 대한 학자금 전액 지원	일부 운전자 일부 자녀에 대한 학자금 전액 지원	일부 운전자 일부 자녀에 대한 학자금 일부 지원	학자금 미지원	운전자 포상제도	10%	매월 실시	분기별실시	연2회실시	연1회실시	미실시	운전자 4대 보험가입	10%	전체운전자 100%가입	재직운전자의 90%이상가입	재직운전자의 89-80%이상 가입	재직운전자의 79-70%이상 가입	재직운전자의 70%미만가입	운전자 건강검진	10%	전체운전자 검진실시	대상운전자의 90%이상실시	대상운전자의 89-80%이상 실시	재직운전자의 79-70%이상 실시	재직운전자의 70%미만실시	건강검진 재검진	10%	전원재검진 재검진대상 파악관리	일부만재검진 재검진대상 파악	일부만재검진 재검진대상 미파악	재검진대상의 50%이하만 재검진실시	미 실시 미 파악
	세부항목			가중 치	평가등급(점수)																																																																														
		우수(100)	양호(90)		보통(80)	미흡(70)	불량(60)																																																																												
	기숙사	10%	기숙사운영 관리상태 우수	기숙사운영 관리상태 보통	기숙사운영 관리미흡	유료기숙사 운영	미운영																																																																												
	식당운영	10%	자가/위탁 관리우수	임대/위탁 관리보통	식당운영 관리미흡	유료식당 운영	미운영 식비미지급																																																																												
	운전자 휴게시설	10%	휴게실전용 관 리 상 태 우수	타시설과 공동사용 상태보통	휴게실을 운영중이나 관리불량	공동사용 체육훈련 시설미확보	미운영																																																																												
	체육훈련실 운영	10%	전용사용 체육훈련 시설확보	공동사용 체육훈련 시설확보	훈 련 실 을 운 영 중 이 나 훈 련 시 설 이 낙후	공동사용 체육훈련 시설미확보	미운영																																																																												
	근무복	10%	년3회지원	년2회지원	년1회지원	2년1회지원	미지원																																																																												
	학자금 (장학금)	10%	전체 운전자 모든 자녀에 대한 학자금 전액 지원	일부 운전자 전체 자녀에 대한 학자금 전액 지원	일부 운전자 일부 자녀에 대한 학자금 전액 지원	일부 운전자 일부 자녀에 대한 학자금 일부 지원	학자금 미지원																																																																												
	운전자 포상제도	10%	매월 실시	분기별실시	연2회실시	연1회실시	미실시																																																																												
	운전자 4대 보험가입	10%	전체운전자 100%가입	재직운전자의 90%이상가입	재직운전자의 89-80%이상 가입	재직운전자의 79-70%이상 가입	재직운전자의 70%미만가입																																																																												
운전자 건강검진	10%	전체운전자 검진실시	대상운전자의 90%이상실시	대상운전자의 89-80%이상 실시	재직운전자의 79-70%이상 실시	재직운전자의 70%미만실시																																																																													
건강검진 재검진	10%	전원재검진 재검진대상 파악관리	일부만재검진 재검진대상 파악	일부만재검진 재검진대상 미파악	재검진대상의 50%이하만 재검진실시	미 실시 미 파악																																																																													
조사방법 및 제출서류	○ 운전자 자격요건 미준수율은 교통안전공단 운수종사자 정보 종합관리시스템 자료 활용 - 교통안전공단에서 관할 지자체로 송부한 부적격운전자(운전정 밀미수검자 등) 자료																																																																																		

5. 테러예방노력

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 테러예방 구축 및 노력을 평가
배 점	○ 3점
항목성격	○ 비계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전전년도 및 전년도
평가산식 및 평가방법	○ 평가대상기관에서 시행 중인 테러예방을 위한 노력에 대해서 평가 ○ 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과(40%)의 비율로 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 절대 평가
항목구성 내 용	○ 테러예방 체계 구축(조직도, 매뉴얼 등) - 안전전담인력의 비상상황 발생 시 보고체계 ○ 테러예방 노력과 성과(교육, 시설 및 장비 구축 등) - 임직원의 테러사고예방에 대한 관심, 의지 유무 - 직원들의 테러예방·고객안전 마인드를 바탕으로 한 상황별 조치요령 숙지여부 - 이용객 대피 및 안내 등 임무 숙지 여부 ○ 기타 테러예방을 위한 노력 등
조사방법 및 제출서류	○ 개선 노력의 결과가 직접적으로 테러예방 개선에 기여한 성과를 수치화, 계량화할 수 있는 사항에 대해서 최대 5건 이내로 작성 ○ 개선사항명 - 목적 및 배경 - 추진실적 - 성과 및 기대효과 순으로 작성하되, 건별로 A4 2쪽 이내로 요약하여 작성

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	<p>○ 고객만족도는 이용승객의 만족도를 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운전자 친절도 - 차량 내외부 청결도 - 차량 쾌적성·편의성 등 <p>○ 개선도 = $\frac{\text{평가년도실적}}{\text{이전평가년도실적} + (100 - \text{이전평가년도실적}) \times 10\%}$</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여 <p>○ 득점방법 : (고객만족도 평점×항목 배점)+(개선도×항목 배점)</p>
항목구성 내 용	<p>○ 고객만족도조사는 대중교통 고객만족도 (PT-CSI, Public Transportation-Consumer Satisfaction Index) 모델 활용</p> <p>※ 이전평가년도에 고객만족도 조사를 실시하지 않았거나 PT-CSI 모델을 적용하지 않아 개선도 반영이 불가능한 경우에는 고객만족도 (15점)의 득점을 항목 배점인 30점으로 환산하여 배점</p>
조사방법 및 제출서류	○ 해당 버스 노선을 주4회(고속/시외 연4회) 이상 이용하는 만15세 이상 남녀를 대상으로 개별면접조사(Face To Face Interview) 시행

2. 서비스개선 노력

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	○ 평가대상기관에서 시행중인 고객 서비스 개선을 위한 노력에 대해서 평가 ○ 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과(40%)의 비율로 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 절대 평가
항목구성 내 용	○ 고객 서비스 향상을 위한 노력 ○ 민원(고객의 소리) 개선을 위한 노력 ○ 승객편의 증진을 위한 노력 ○ 기타 서비스 개선을 위한 노력 등
조사방법 및 제출서류	○ 개선 노력의 결과가 직접적으로 경영 개선에 기여한 성과를 수치화, 계량화할 수 있는 사항에 대해서 최대 5건 이내로 작성 ○ 개선사항명 - 목적 및 배경 - 추진실적 - 성과 및 기대효과 순으로 작성하되, 건별로 A4 2쪽 이내로 요약하여 작성

3. 온실가스저감 노력

구 분	세 부 사 항
평가목적	○ 평가대상기관의 온실가스 배출량 감소를 위한 노력과 성과를 평가
배 점	○ 5점
항목성격	○ 비계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전전년도 및 전년도
평가산식 및 평가방법	○ 평가대상기관에서 시행 중인 온실가스 배출량 감소를 위한 노력에 대해서 평가 ○ 목적 및 배경(10%), 추진내용 및 실적(50%), 성과 및 기대효과(40%)의 비율로 평가 내용이 등급별 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 절대 평가
항목구성 내 용	○ 온실가스 저감을 위한 체계 구축(조직, 매뉴얼 등) ○ 온실가스 저감 노력과 성과(교육, 시설 장비 구축 등) ○ 주기적인 연료 소모량 조사 및 활용(운행기록계 분석 등) ○ 신재생에너지 도입을 위한 노력 ○ 에너지 이용 합리화를 위한 노력 ○ 기타 온실가스 저감을 위한 노력 등
조사방법 및 제출서류	○ 개선 노력의 결과가 직접적으로 온실가스 감소에 기여한 성과를 수치화, 계량화할 수 있는 사항에 대해서 최대 5건 이내로 작성 ○ 개선사항명 - 목적 및 배경 - 추진실적 - 성과 및 기대효과 순으로 작성하되, 건별로 A4 2쪽 이내로 요약하여 작성

편집상 여백

제4편 경영 및 서비스 평가 결과

편집상 여백

제1절 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 시외버스 운영자의 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 81.04점으로 나타남
- 충청남도 시외버스 5개 운영자 중에서 평균 81.04보다 높은 점수를 득한 운영자는 (주)충남고속, (주)한양고속이고, 평균 보다 낮은 점수를 득한 운영자는 (주)금남고속, 삼흥고속(주), (주)중부고속으로 나타남
- 종합 순위는 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 (주)한양고속이 85.56점으로 가장 우수한 것으로 나타났으며, 다음으로 (주)충남고속 81.72점, (주)중부고속 80.98점, (주)금남고속 79.78점, 삼흥고속(주) 77.15점 순임

<표 4-1> 시외버스 운영자 최종 평가결과

구분	경영평가(20%)	서비스평가(80%)	득점(100점)
(주)금남고속	71.56	81.84	79.78
삼흥고속(주)	74.64	77.78	77.15
(주)중부고속	73.80	82.77	80.98
(주)충남고속	76.64	82.99	81.72
(주)한양고속	91.09	84.18	85.56
평균	77.55	81.91	81.04

제2절 경영부문 평가결과

1. 경영부문 평가결과 종합

- 경영부문 평가는 경영관리 영역 60.0점과 재무건전성 영역 40.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 경영평가 결과, 충청남도 시외버스 5개 운영자의 평균점수는 77.55점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 (주)한양고속이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 (주)금남고속, 삼흥고속(주), (주)중부고속, (주)충남고속으로 나타남
- 평가결과의 순위는 (주)한양고속이 경영관리 및 재무건전성 영역에서 고른 득점을 하여 91.09점으로 가장 우수한 것으로 나타났으며, 다음으로 (주)충남고속 76.64점, 삼흥고속(주) 74.65점, (주)중부고속 73.79점, (주)금남고속 71.56점 순임

<표 4-2> 시외버스 운영자 경영부문 평가결과

구분	경영관리(60점)	재무건전성(40점)	득점(100점)
(주)금남고속	43.75	27.81	71.56
삼흥고속(주)	45.64	29.01	74.64
(주)중부고속	45.59	28.20	73.80
(주)충남고속	44.64	32.00	76.64
(주)한양고속	53.77	37.32	91.09
평균	46.68	30.87	77.55

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 평가함
- 급여지급회수 대비 지연지급일수를 고려한 체불임금비율을 산출한 결과, 한 번도 지연지급하지 않은 시외버스 운영자는 삼흥고속(주)와 (주)한양고속으로 15.0점 만점 중 15.0점을 득함

<표 4-3> 시외버스 운영자 체불임금 평가결과

구분	지연 지급일수	지급횟수	체불 임금비율	평점	득점
(주)금남고속	67	24	2.8	50.00	7.50
삼흥고속(주)	0	16	0.0	100.00	15.00
(주)중부고속	5	12	0.4	92.54	13.88
(주)충남고속	14	30	0.5	91.64	13.75
(주)한양고속	0	16	0.0	100.00	15.00

② 자동차현대화율

- 자동차현대화율은 평가대상기관의 자동차 현대화율 및 고급버스로입를 등을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 평가대상기관의 자동차현대화율 평가결과, (주)한양고속의 현대화율이 58.83으로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함
- 승차인원 30석 미만의 버스의 보유현황을 평가하는 고급버스로입를 평가 결과, (주)중부고속의 고급버스로입률이 49.18로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-4> 시외버스 운영자 자동차현대화율 평가결과

구분	산출값	보유대수	현대화율	평점	득점
(주)금남고속	167.0	323	51.70	70.37	3.52
삼흥고속(주)	45.0	90	50.00	63.29	3.16
(주)중부고속	57.1	122	46.80	50.00	2.50
(주)충남고속	111.9	219	51.10	67.85	3.39
(주)한양고속	65.3	111	58.83	100.00	5.00

<표 4-5> 시외버스 운영자 고급버스도입률 평가결과

구분	고급버스 대수	보유대수	고급버스 도입률	평점	득점
(주)금남고속	56	323	17.34	59.79	2.99
삼흥고속(주)	20	90	22.22	65.95	3.30
(주)중부고속	60	122	49.18	100.00	5.00
(주)충남고속	21	219	9.59	50.00	2.50
(주)한양고속	36	111	32.43	78.85	3.94

③ 산재보험요율

- 산재보험요율은 시외버스 운영자의 평가시 안전관리 능력을 평가하기 위하여 2011년 실적을 바탕으로 근로복지공단에서 결정하여 통지한 산재보험요율에 대하여 산재보험요율이 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최대목표로 설정하여 상대 평가함
- 산재보험요율 평가결과, (주)한양고속의 산재보험요율이 13.28로 상대적으로 가장 낮아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-6> 시외버스 운영자 산재보험요율 평가결과

구분	산재보험요율(%)	평점	득점
(주)금남고속	17.12	71.43	3.57
삼흥고속(주)	20.00	50.00	2.50
(주)중부고속	18.08	64.29	3.21
(주)충남고속	18.08	64.29	3.21
(주)한양고속	13.28	100.00	5.00

④ 운전자확보율

- 평가대상기관이 보유한 차량대수 대비 적정운전자 확보 여부를 평가하기 위한 것으로 평가대상기관 가운데 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 운전자확보율 평가결과, 삼흥고속(주)의 운전자확보율이 140.0으로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-7> 시외버스 운영자 운전자확보율 평가결과

구분	운전자수	보유대수	운전자 확보율	평점	득점
(주)금남고속	475	343	138.48	92.16	4.61
삼흥고속(주)	126	90	140.00	100.00	5.00
(주)중부고속	159	122	130.33	50.00	2.50
(주)충남고속	304	219	138.81	93.86	4.69
(주)한양고속	154	111	138.74	93.48	4.67

⑤ 운전자이직율

- 평가대상기관에 입사한지 3년 이내에 이직한 운전자 비율을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은

실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함

－ 정년퇴직 후 연장계약 근로자는 이직운전자에서 제외

- 운전자이직율 평가결과, (주)금남고속의 운전자이직율이 2.95로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-8> 시외버스 운영자 운전자이직율 평가결과

구분	3년이내 퇴자자수	운전자수	운전자 이직율	평점	득점
(주)금남고속	14	475	2.95	100.00	10.00
삼흥고속(주)	8	126	6.35	83.42	8.34
(주)중부고속	21	159	13.21	50.00	5.00
(주)충남고속	31	304	10.20	64.67	6.47
(주)한양고속	8	154	5.19	89.05	8.90

⑥ 운전자임금비율

- 현업 중심의 인력운영 및 운전자 처우 개선을 위하여 운전자 임금비율을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 운전자임금비율 평가결과, (주)중부고속의 운전자임금비율이 92.61로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-9> 시외버스 운영자 운전자임금비율 평가결과

구분	운전자임금비율(%)	평점	득점
(주)금남고속	87.53	78.96	7.90
삼흥고속(주)	80.55	50.00	5.00
(주)중부고속	92.61	100.00	10.00
(주)충남고속	83.67	62.96	6.30
(주)한양고속	85.17	69.18	6.92

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, (주)충남고속과 (주)한양고속이 5.0점 만점 중 4.33점을 득함

<표 4-10> 시외버스 운영자 경영개선노력 평가결과

구분	경영개선노력	평점	득점
(주)금남고속	3.67	73.33	3.67
삼흥고속(주)	3.33	66.67	3.33
(주)중부고속	3.50	70.00	3.50
(주)충남고속	4.33	86.67	4.33
(주)한양고속	4.33	86.67	4.33

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 7.5점에 대한 상대 평가를 시행하고, 부채비율 개선도 평가는 7.5점에 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, (주)충남고속이 15.0점 만점 중 14.84점으로 가장 높은 점수를 득함

- 평가당해년도의 부채비율 평가결과, 삼흥고속(주)의 부채비율이 212.11로 가장 낮아 7.5점 만점 중 7.5점 만점을 득함
- 부채비율 개선도 평가결과, 개선도가 100% 이상으로 나타난 (주)충남고속과 한양고속(주) 7.5점 만점 중 각각 7.5점을 득함

<표 4-11> 시외버스 운영자 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과

구분	부채비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		부채비율	개선도	소계
(주)금남고속	260.85	417.00	-2.49	60	6.14	4.50	10.64
삼흥고속(주)	115.92	212.11	-3.65	60	7.50	4.50	12.00
(주)중부고속	778.58	775.40	0.52	80.8	3.75	6.06	9.81
(주)충남고속	331.16	236.09	1.94	100	7.34	7.50	14.84
(주)한양고속	789.98	303.65	3.58	100	6.89	7.50	14.39

② 유동비율

- 평가대상기관 유동비율과 이전평가 기준년도 대비 유동비율의 개선도를 평가
- 유동비율에 대한 평가는 유동비율 7.5점에 대한 상대 평가와 이전평가 기준년도 대비 유동비율 개선도 7.5점에 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, (주)한양고속이 15.0점 만점 중 13.84점으로 가장 높은 점수를 득함
 - 평가당해년도의 유동비율 평가결과, (주)한양고속이 125.61로 상대적으로 가장 높아 7.5점 만점 중 7.5점을 득함
 - 유동비율 개선도 평가결과, (주)충남고속과 한양고속(주)의 개선도가 0.61로 높아 7.5점 만점 중 각각 6.34점을 득함

<표 4-12> 시외버스 운영자 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과

구분	유동비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		유동비율	개선도	소계
(주)금남고속	57.48	52.81	0.46	78.37	4.84	5.88	10.72
삼흥고속(주)	51.68	45.40	0.44	77.57	4.57	5.82	10.38
(주)중부고속	56.72	39.09	0.34	73.79	4.34	5.53	9.87
(주)충남고속	18.87	23.09	0.61	84.47	3.75	6.34	10.09
(주)한양고속	102.46	125.61	0.61	84.52	7.50	6.34	13.84

③ 영업수지비율

- 영업수지비율에 대한 평가는 영업수지비율 5.0점에 대한 상대 평가와 이전평가 기준년도 대비 영업수지비율 개선도 5.0점에 대한 절대 평가로 구분하여 시행
 - 영업수지비율 개선도가 1.0 이상인 경우 최대점(100.0점)으로, 0.0 이하인 경우 최소점(60.0점)으로 평가
- 영업수지비율 및 영업수지비율 개선도 평가결과, (주)한양고속이 10.0점 만점 중 9.09점으로 가장 높은 점수를 득함
 - 평가당해년도의 영업수지비율 평가결과, (주)한양고속이 107.0으로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함
 - 영업수지비율 개선도 평가결과, (주)한양고속의 개선도가 0.54로 가장 높아 5.0점 만점 중 4.09점을 득함

<표 4-13> 시외버스 운영자 영업수지비율 및 영업수지비율 개선도 평가결과

구분	영업수지비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		영업수지 비율	개선도	소계
(주)금남고속	96.13	92.05	0.48	79.15	2.50	3.96	6.46
삼흥고속(주)	95.10	92.92	0.49	79.54	2.65	3.98	6.62
(주)중부고속	103.93	104.13	0.50	80.04	4.52	4.00	8.52
(주)충남고속	98.14	95.61	0.49	79.48	3.10	3.97	7.07
(주)한양고속	98.34	107.00	0.54	81.76	5.00	4.09	9.09

제3절 서비스부문 평가결과

1. 서비스부문 평가 종합결과

- 서비스부문 평가는 운행관리 영역 25.0점, 안전성 영역 35.0점, 고객만족 영역 40.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 서비스부문 평가결과, 충청남도 시외버스 5개 운영자의 평균점수는 81.91점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 (주)중부고속, (주)충남고속, (주)한양고속이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 (주)금남고속과 삼흥고속(주)로 나타남
- 평가결과의 순위는 운행관리 및 안전성 영역에서 고른 득점을 한 (주)한양고속이 84.18점으로 최고점수를 득하였고, 다음으로 (주)충남고속 82.99점, (주)중부고속 82.77점, (주)금남고속 81.84점, 삼흥고속(주) 77.78점 순임
- 대중교통 이용객이 평가하는 고객만족 영역 측면에서는 40.0점 만점 중 30.84점을 득한 (주)충남고속이 가장 우수한 것으로 평가되었고, 다음으로 (주)금남고속 29.82점, 삼흥고속(주) 28.31점, (주)중부고속 28.49점, (주)한양고속 28.11점 순임

<표 4-14> 시외버스 운영자 서비스부문 평가결과

구분	운행관리 영역 (25점)	안전성 영역 (35점)	고객만족 영역 (40점)	득점 (100점)
(주)금남고속	22.95	29.06	29.82	81.84
삼흥고속(주)	20.62	28.85	28.31	77.78
(주)중부고속	22.30	31.98	28.49	82.77
(주)충남고속	22.85	29.30	30.84	82.99
(주)한양고속	22.68	33.39	28.11	84.18
평균	22.28	30.52	29.11	81.91

2. 서비스부문 영역별 평가 결과

가. 운행관리 영역

① 배차계획준수율

- 배차계획준수율은 버스가 인가된 배차계획을 위반하여 임의 증회 또는 감회 운행하는 비율을 산정하여 평가대상기관의 신뢰성을 평가하는 것으로 배차계획준수율 5.0점과 배차계획준수율개선도 5.0점에 대한 절대 평가로 구분하여 시행
- 배차계획준수율 평가결과, (주)충남고속의 배차계획준수율이 0.99로 가장 높아 5.0점 만점 중 4.98점을 득함

<표 4-15> 시외버스 운영자 배차계획준수율 평가결과

구분	총운행횟수	위반횟수	배차계획 준수율	평점	득점
(주)금남고속	6167	357	0.94	97.68	4.88
삼흥고속(주)	2051	35	0.98	99.32	4.97
(주)중부고속	4578	70	0.98	99.39	4.97
(주)충남고속	3563	28	0.99	99.69	4.98
(주)한양고속	2198	63	0.97	98.85	4.94

- 배차계획준수율 개선도 평가결과, 삼흥고속(주), (주)중부고속, (주)충남고속의 개선도가 100% 이상으로 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-16> 시외버스 운영자 배차계획준수율 개선도 평가결과

구분	배차계획준수율(%)			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
(주)금남고속	96.71	94.21	97.09	98.84	4.94
삼흥고속(주)	95.76	98.29	102.19	100.00	5.00
(주)중부고속	94.66	98.47	103.44	100.00	5.00
(주)충남고속	96.4	99.21	102.54	100.00	5.00
(주)한양고속	97.82	97.13	99.08	99.63	4.98

② 위반지수

- 승객의 안전 확보와 서비스 제고를 위해 여객자동차운송사업자가 준수해야 할 사항 위반건수를 평가하는 것으로 위반지수에 대한 평가는 위반지수에 대한 절대평가 2.5점과 위반지수 개선도에 대한 절대평가 2.5점으로 구분하여 시행
- 위반지수 평가결과, (주)한양고속의 위반지수가 버스1대당 4,505원으로 가장 낮아 2.5점 만점 중 2.36점을 득함

<표 4-17> 시외버스 운영자 위반지수 평가결과

구분	보유 대수	행정처분 금액(원)	대당행정처분 금액(원)	평점	득점
(주)금남고속	343	1,600,000	4,665	94.17	2.35
삼흥고속(주)	90	3,700,000	41,111	48.61	1.22
(주)중부고속	122	2,500,000	20,492	74.39	1.86
(주)충남고속	219	2,300,000	10,502	86.87	2.17
(주)한양고속	111	500,000	4,505	94.37	2.36

- 위반지수 개선도 평가결과, (주)충남고속, (주)한양고속의 개선도가 100% 이상으로 2.5점 만점 중 각각 2.5점을 득함

<표 4-18> 시외버스 운영자 위반지수 개선도 평가결과

구분	위반지수 평점			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
(주)금남고속	96.71	94.17	97.04	98.82	2.47
삼흥고속(주)	75.00	48.61	62.72	85.09	2.13
(주)중부고속	75.00	74.39	95.98	98.39	2.46
(주)충남고속	75.00	86.87	112.09	100.00	2.50
(주)한양고속	75.00	94.37	121.77	100.00	2.50

③ 안전벨트착용률

- 승객의 안전에 직결되는 안전벨트착용률에 대한 평가로 안전벨트 착용에 대한 절대평가 2.5점과 안전벨트착용률 개선도에 대한 절대평가 2.5점으로 구분하여 시행
- 안전벨트착용률 평가결과, (주)충남고속의 안전벨트착용률이 34.3%로 가장 높아 2.5점 만점 중 1.84점을 득함

<표 4-19> 시외버스 운영자 안전벨트착용률 평가결과

구분	탑승객수 (10대)	착용인원	안전벨트 착용률(%)	평점	득점
(주)금남고속	132	42	31.8	72.73	1.82
삼흥고속(주)	94	29	30.9	72.34	1.81
(주)중부고속	72	24	33.3	73.33	1.83
(주)충남고속	102	35	34.3	73.73	1.84
(주)한양고속	84	27	32.1	72.86	1.82

- 안전벨트착용률 개선도 평가결과, (주)금남고속의 개선도가 95.75로 가장 높아 2.5점 만점 중 2.47점을 득함

<표 4-20> 시외버스 운영자 안전벨트착용률 개선도 평가결과

구분	안전벨트착용률			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
(주)금남고속	25.81	31.82	95.75	98.82	2.47
삼흥고속(주)	29.91	30.85	83.56	85.09	2.13
(주)중부고속	33.33	33.33	83.34	90.65	2.27
(주)충남고속	31.16	34.31	90.19	98.14	2.45
(주)한양고속	32.12	32.14	82.61	93.04	2.33

④ 차량안전 점검

- 차량관리상태 및 운전자 운행실태 평가로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 부적합차량수 적용이 곤란하여 일제점검지적건수 1.0점과 운행실태 조사결과 4.0점으로 구분하여 5.0점 만점으로 평가
- 차량관리실태 평가결과, (주)금남고속, (주)중부고속, (주)한양고속의 일제 점검지적율이 전무하므로 1.0점 만점 중 1.0점을 득함

<표 4-21> 시외버스 운영자 차량관리실태 평가결과

구분	보유대수	일제점검 지적건수	일제점검 지적율	평점	득점
(주)금남고속	343	0	0.00	100.00	1.00
삼흥고속(주)	90	1	1.11	50.00	0.50
(주)중부고속	122	0	0.00	100.00	1.00
(주)충남고속	219	1	0.46	79.45	0.79
(주)한양고속	111	0	0.00	100.00	1.00

- 출발시간 준수 및 정류소 무정차 관련 운행실태 평가결과, (주)충남고속이 77.57로 가장 높게 평가되어 4.0점 만점 중 3.10점을 득함

<표 4-22> 시외버스 운영자 운행실태 평가결과

구분	출발시간 준수	정류소 무정차	점수변환	평점	득점
(주)금남고속	5.45	5.85	75.37	87.59	3.01
삼흥고속(주)	5.27	5.50	71.84	67.67	2.87
(주)중부고속	5.30	5.63	72.90	73.68	2.92
(주)충남고속	5.73	5.90	77.57	100.00	3.10
(주)한양고속	5.10	5.20	68.70	50.00	2.75

주: 출발시간준수 및 정류소무정차 항목은 7계급으로 현장평가 (1등급: 0점, 2등급: 16.7점, 3등급: 33.3점, 4등급: 50점, 5등급: 66.7점, 6등급: 83.3점, 7등급:100점)

나. 안전성 영역

① 차량의 장치 및 설비기준

- 차량의 장비 및 설비기준 평가항목은 승객에 대한 안전과 서비스에 직결되는 차량 장치 및 설비가 기준에 맞게 설치되고 작동하는지를 평가하는 것으로 차량의 장치 및 설비기준 준수율 5.0점과 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 5.0점으로 구분하여 시행
- 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과, (주)금남고속, (주)중부고속, (주)충남고속, (주)한양고속의 준수율이 100%로 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-23> 시외버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과

구분	기준 준수항목수	조사 항목수	차량 대수	차량기준 준수율	평점	득점
(주)금남고속	3876	12	343	100.00	100.00	5.00
삼흥고속(주)	1069	12	90	98.98	99.59	4.98
(주)중부고속	1464	12	122	100.00	100.00	5.00
(주)충남고속	2604	12	219	100.00	100.00	5.00
(주)한양고속	1332	12	111	100.00	100.00	5.00

- 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과, 충청남도 시외버스 운영자 개선도가 모두 100.0%를 넘어 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-24> 시외버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과

구분	차량의 장치 및 설비기준 준수율			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
(주)금남고속	98.53	100.00	101.34	100.00	5.00
삼흥고속(주)	98.15	98.98	100.66	100.00	5.00
(주)중부고속	100	100.00	100.00	100.00	5.00
(주)충남고속	98.61	100.00	101.27	100.00	5.00
(주)한양고속	99.31	100.00	100.62	100.00	5.00

② 교통안전도 평가지수

- 사고의 발생건수와 사상정도에 대한 평가를 통해 승객의 안전을 확보할 수 있도록 교통안전도를 평가하는 것으로 평가대상기관의 평가지수를 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 교통안전도 평가지수 평가결과, (주)한양교통의 실적치가 0.12로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-25> 시외버스 운영자 교통안전도 평가지수 평가결과

구분	먼허대수	실적치	평점	득점
(주)금남고속	323	0.26	56.54	5.65
삼흥고속(주)	90	0.21	71.74	7.17
(주)중부고속	122	0.16	86.70	8.67
(주)충남고속	217	0.28	50.00	5.00
(주)한양고속	111	0.12	100.00	10.00

③ 운전자교육

- 고객서비스 향상을 위한 운전자에 대한 안전 및 친절서비스 교육의 회수 및 내용의 적정성 등을 평가하는 것으로 교육의 회수, 시간, 참석률, 외부 강사 활용정도, 교재 활용정도 등 교육의 양적·질적 빈도를 단계별로 평가
- 운전자교육 평가결과, (주)충남고속의 운전자교육 점수가 4.60으로 가장 높게 평가되어 5.0점 만점 중 4.60점을 득함

<표 4-26> 시외버스 운영자 운전자교육 평가결과

구분	운전자교육	평점	득점
(주)금남고속	3.80	76.00	3.80
삼흥고속(주)	3.00	60.00	3.00
(주)중부고속	3.70	74.00	3.70
(주)충남고속	4.60	92.00	4.60
(주)한양고속	3.90	78.00	3.90

④ 운전자관리

- 평가대상기관의 운전자 가운데 여객자동차 운전자로서 필요한 요건을 갖추지 못한 부적격 운전자의 비율과 운전자에 대한 복리 후생지원 실적을 평가하는 것으로 운전자 자격요건 미준수율 4.0점과 운전자 복리후생지원 실적 3.0점으로 구분하여 7.0점 만점으로 평가 시행
- 운전자 자격요건 미준수율 평가결과, (주)금남고속, (주)중부고속, (주)충남고속, (주)한양고속의 미준수율은 전무하여 5.0점 만점 중 각각 4.0점을 득함

<표 4-27> 시외버스 운영자 운전자 자격요건 미준수율 평가결과

구분	운전자수	부적격운전자수	미준수율	득점
(주)금남고속	475	0	0.00	4.00
삼흥고속(주)	126	2	1.59	3.21
(주)중부고속	159	0	0.00	4.00
(주)충남고속	304	0	0.00	4.00
(주)한양고속	153	0	0.00	4.00

- 운전자 복리후생지원 실적 평가결과, (주)충남고속의 실적이 90.0점으로 상대적으로 높아 3.0점 만점 중 2.70점을 득함

<표 4-28> 시외버스 운영자 운전자 복리후생지원 실적 평가결과

구분	운전자 복리후생지원 실적	득점
(주)금남고속	87.00	2.61
삼흥고속(주)	83.00	2.49
(주)중부고속	87.00	2.61
(주)충남고속	90.00	2.70
(주)한양고속	83.00	2.49

⑤ 테러예방노력

- 평가대상기관의 테러예방 구축 및 노력을 평가하는 것으로 테러예방체계 구축(조직도), 임직원의 테러사고 예방에 대한 관심 및 의지 등을 평가

- 테러예방노력 평가결과, 충청남도 시외버스 운영자는 조직도를 구축하여 테러예방체계 구축하였고, 임직원의 관심 또한 높은 것으로 나타나 모두 3.0점 만점 중 3.0점을 득함

<표 4-29> 시외버스 운영자 테러예방노력 평가결과

구분	테러예방노력	평점	득점
(주)금남고속	3.00	100.00	3.00
삼흥고속(주)	3.00	100.00	3.00
(주)중부고속	3.00	100.00	3.00
(주)충남고속	3.00	100.00	3.00
(주)한양고속	3.00	100.00	3.00

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, (주)충남고속이 70.8점으로 평가되어 상대적으로 가장 높은 점수를 받아 30.0점 만점 중 21.24점을 득함

<표 4-30> 시외버스 운영자 고객만족도 평가결과

구분	PT-CSI	평점	득점
(주)금남고속	68.4	68.4	20.52
삼흥고속(주)	64.2	64.2	19.26
(주)중부고속	65.3	65.3	19.59
(주)충남고속	70.8	70.8	21.24
(주)한양고속	63.7	63.7	19.11

② 서비스개선 노력

- 평가대상기관의 고객서비스 향상, 승객편의 증진 등 서비스 개선을 위한 노력 평가

- 서비스개선노력 평가결과, (주)충남고속이 상대적으로 가장 높은 4.17점으로 평가되어 5.0점 만점 중 4.75점을 득함

<표 4-31> 시외버스 운영자 서비스개선 노력 평가결과

구분	서비스개선노력	평점	득점
(주)금남고속	4.00	92.00	4.60
삼흥고속(주)	3.67	90.00	4.50
(주)중부고속	3.67	88.00	4.40
(주)충남고속	4.17	95.00	4.75
(주)한양고속	3.50	87.00	4.35

③ 온실가스저감 노력

- 평가대상기관의 온실가스 배출량 감소를 위한 노력과 성과 평가
- 온실가스저감 노력 평가결과, (주)충남고속이 상대적으로 가장 높은 4.83점으로 평가되어 5.0점 만점 중 4.85점을 득함

<표 4-32> 시외버스 운영자 온실가스저감 노력 평가결과

구분	온실가스저감 노력	평점	득점
(주)금남고속	4.83	94.00	4.70
삼흥고속(주)	4.50	91.00	4.55
(주)중부고속	4.00	90.00	4.50
(주)충남고속	4.83	97.00	4.85
(주)한양고속	4.67	93.00	4.65

편집상 여백

제5편 고객만족도 평가 결과

편집상 여백

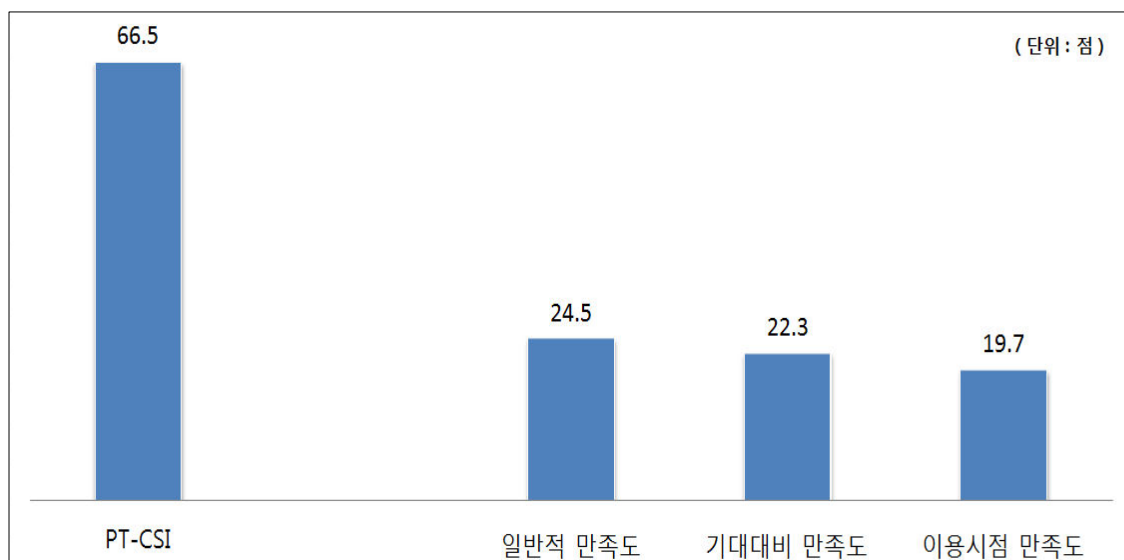
제1절 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 충청남도 시외버스 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 100.0점 만점 중 66.5점으로 평가됨

<표 5-1> 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	PT-CSI	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	66.5	24.5	22.3	19.7

- 평가항목별로 평가 결과를 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.5점, 사전 기대 대비 체감 만족도인 ‘기대만족도’는 22.3점, ‘이용시점 만족도’는 19.7점으로 나타남



<그림 5-1> 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

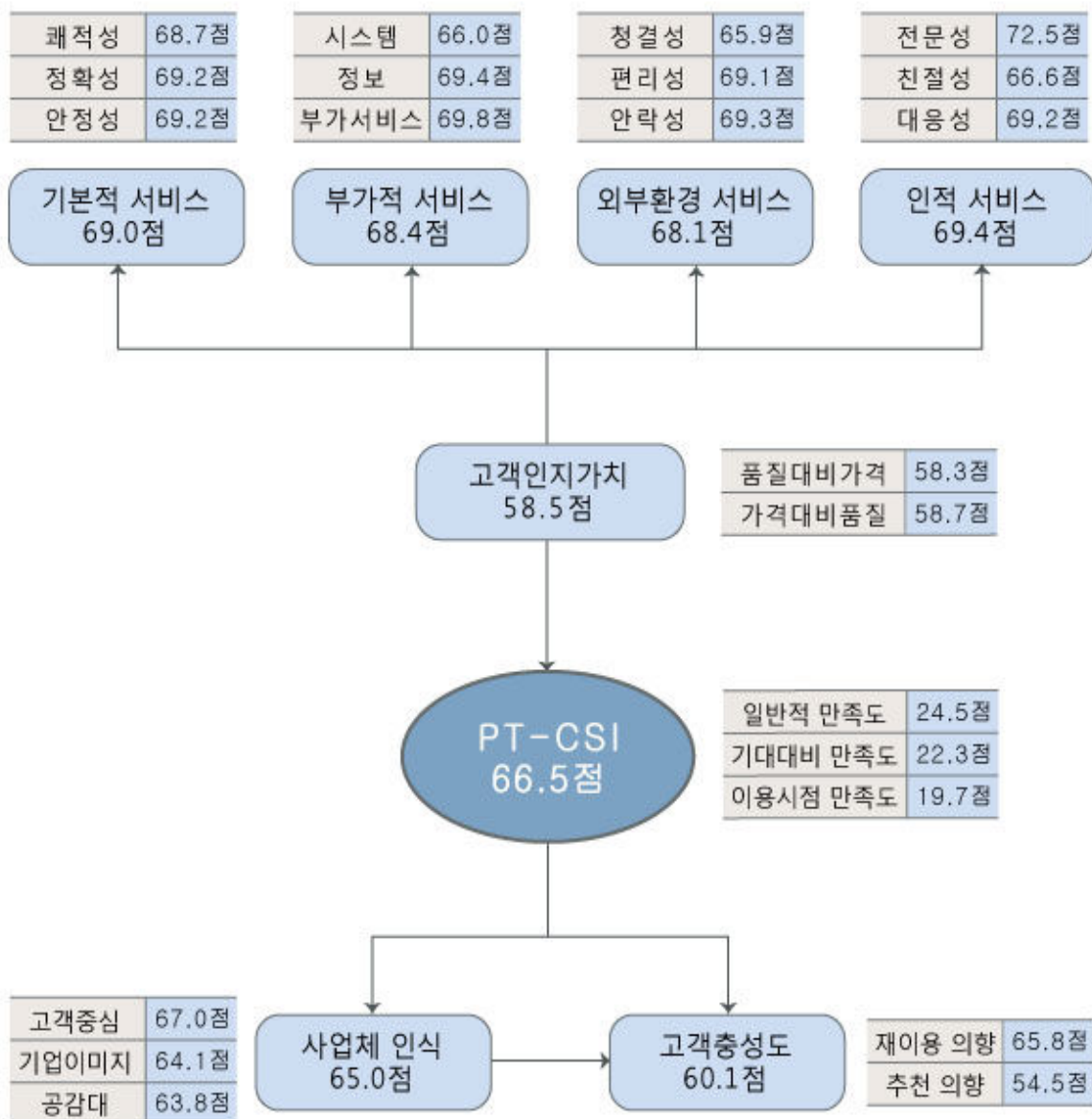
1. 시외버스 차원만족도 및 항목만족도 평가 결과

○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(69.4점) > 기본적 서비스(69.0점) > 부가적 서비스(68.4점) > 외부환경 서비스(68.1점) > 고객인지가치(58.5점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(65.0점) > 고객충성도(60.1점)



<그림 5-2> 시외버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

2. 시외버스 서비스 차원별 분석 결과

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(72.0점) 항목이 가장 우수하고, 다음으로 ‘시외버스 내부 청결성’(70.7점)이 높게 나타난 반면, ‘시외버스 환경 쾌적성’(66.8점)과 ‘시외버스 내 안전시설’(66.8점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-2> 시외버스 전체 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시외버스 내부 청결성	70.7
		시외버스 환경 쾌적성	66.8
		소 계	68.7
	정확성	운행시간 정시성	69.2
		소 계	69.2
	안전성	시외버스 안전운행	68.8
		출입문 안전성	72.0
		시외버스 내 안전시설	66.8
		소 계	69.2
			69.0

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(69.8점) 항목과 ‘시외버스 부가서비스’(69.8점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시외버스 배차간격 적절성’(62.2점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-3> 시외버스 전체 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	69.8
		시외버스 배차간격 적절성	62.2
		소 계	66.0
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	69.1
		시외버스 운행 안내방송	69.6
		소 계	69.4
	부가서비스	시외버스 부가서비스	69.8
		소 계	69.8
			68.4

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성’(71.2점)에 대한 평가 결과가 가장 높음. 반면, ‘시외버스 정류장 환경 청결성’(65.9점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-4> 시외버스 전체 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부환경 서비스	청결성	시외버스 정류장 환경 청결성	65.9
		소 계	65.9
	편리성	정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리	66.9
		승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성	71.2
		소 계	69.1
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	69.3
		소 계	69.3
			68.1

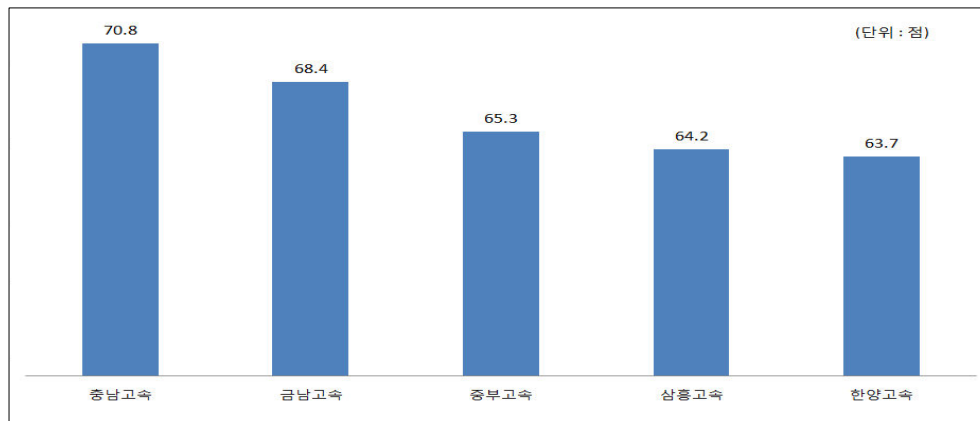
- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(72.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(72.2점) 항목의 평가결과가 높음

<표 5-5> 시외버스 전체 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	72.2
		운전기사의 운행 관련 운전기술	72.8
		소 계	72.5
	친절성	운전기사의 친절성	66.6
		소 계	66.6
	대응성	운전기사의 적극 대응성	69.2
		소 계	69.2
			69.4

3. 시외버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교

- 충청남도 5개 시외버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI)를 비교한 결과, ‘충남고속’이 70.8점으로 가장 높고, 다음으로 ‘금남고속’(68.4점), ‘중부고속’(65.3점) 등의 순임
- 반면, ‘삼흥고속’(64.2점), ‘한양고속’(63.7점)에 대한 만족도는 업체 평균 수준에 못 미치는 것으로 나타남



<그림 5-3> 시외버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교

4. 시외버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교

- 차원만족도는 ‘충남고속’이 서비스경험 및 고객충성도에 대한 만족도가 전반적으로 높은 반면 ‘삼흥고속’과 ‘한양고속’의 만족도는 낮음

<표 5-6> 시외버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교

구분	서비스 경험 (Experience Part)					고객충성도 (Loyalty Part)	
	기본적 서비스	부가적 서비스	외부환경 서비스	인적 서비스	고객 인지가치	사업체 인식	고객 충성도
전체	69.0	68.4	68.1	69.4	58.5	65.0	60.1
사업체별	금남고속	73.0	72.4	71.3	70.6	59.2	68.0
	삼흥고속	64.1	62.4	65.6	64.7	56.3	61.6
	충남고속	72.2	74.3	71.6	72.2	62.6	69.5
	중부고속	68.0	66.7	69.0	71.6	58.8	63.4
	한양고속	67.9	66.2	63.2	68.0	55.8	62.5

제2절 시외버스 운영자별 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

1. 금남고속

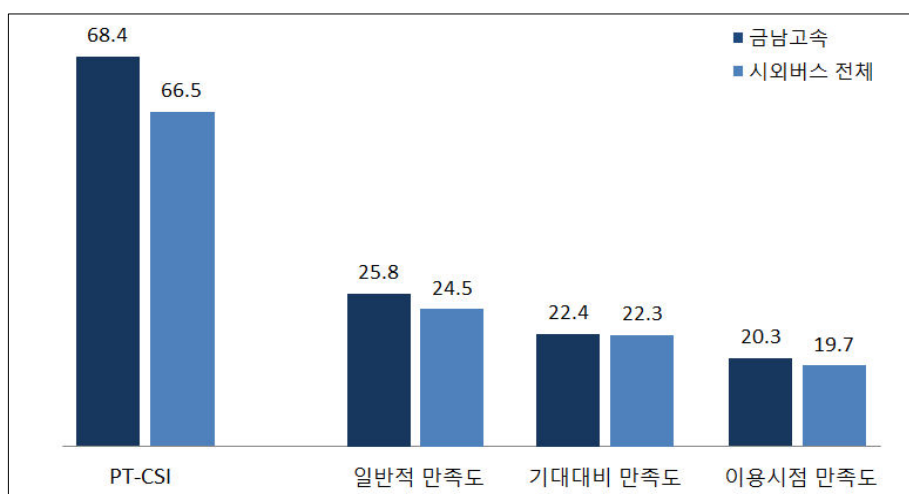
가. 금남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 금남고속 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 68.4점으로 이는 충청남도 5개 시외버스 운영자 중 2순위에 해당됨
- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 25.8점, ‘기대 대비 만족도’는 22.4점, ‘이용시점 만족도’는 20.3점으로 나타남

<표 5-7> 금남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	PT-CSI	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	68.4	25.8	22.4	20.3
순위	2	2	2	2

- 금남고속의 만족도 수준은 충청남도 시외버스 평균 만족도 수준에 비해 2.0점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-4> 금남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

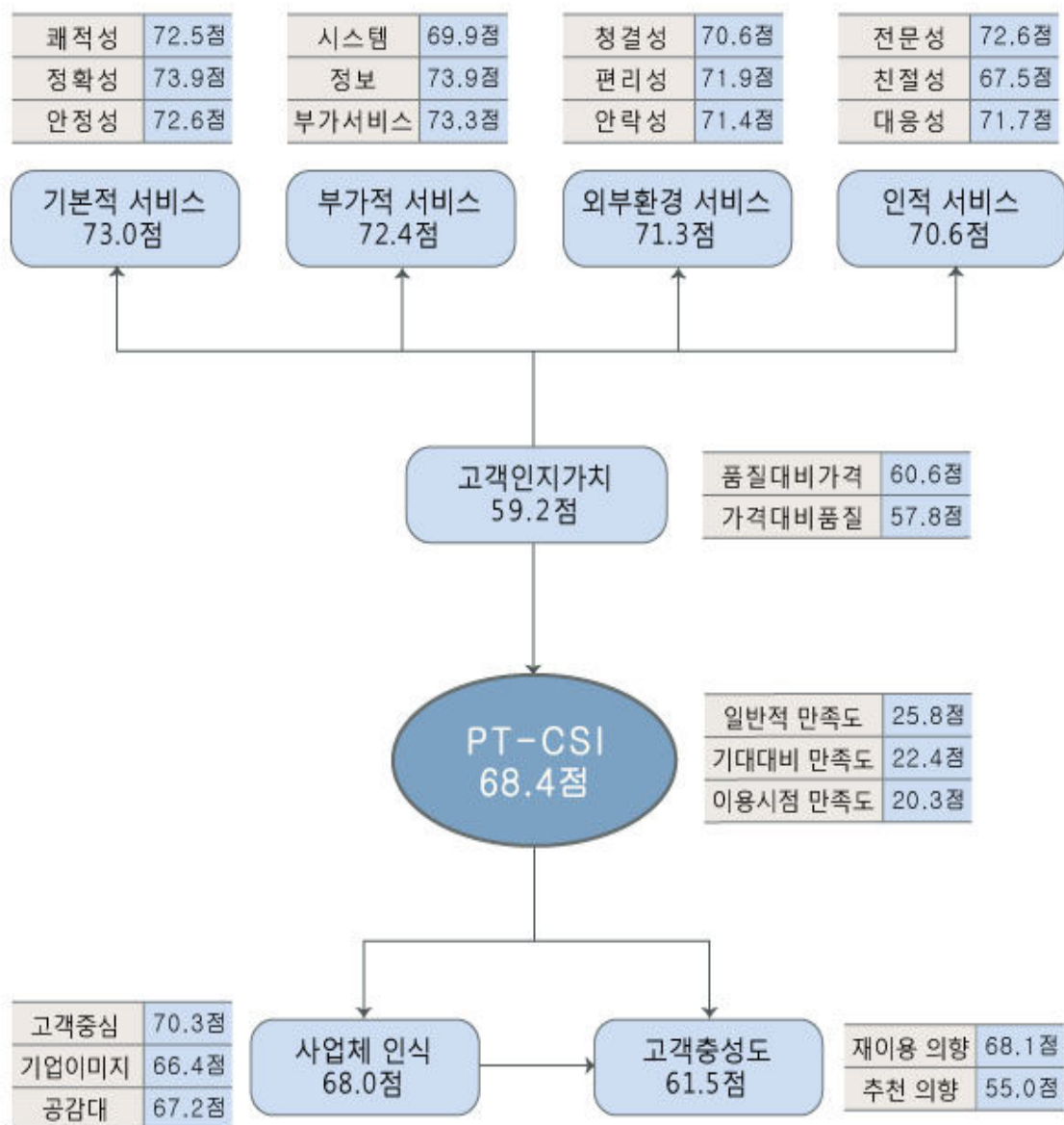
나. 금남고속 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 서비스 경험 부문

- 기본적 서비스(73.0점) > 부가적 서비스(72.4점) > 외부환경 서비스(71.3점) > 인적 서비스(70.6점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(68.0점) > 고객충성도(61.5점)



<그림 5-5> 금남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 금남고속 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(75.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘운행시간 정시성’(73.9점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘시외버스 내 안전시설’(69.2점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-8> 금남고속 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시외버스 내부 청결성	73.6
		시외버스 환경 쾌적성	71.4
		소 계	72.5
	정확성	운행시간 정시성	73.9
		소 계	73.9
	안전성	시외버스 안전운행	73.3
		출입문 안전성	75.3
		시외버스 내 안전시설	69.2
		소 계	72.6
			73.0

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(74.7점) 항목이 가장 우수하게 평가를 받음. 한편 ‘시외버스 배차간격 적절성’(65.3점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-9> 금남고속 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	74.4
		시외버스 배차간격 적절성	65.3
		소 계	69.9
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	74.7
		시외버스 운행 안내방송	73.1
		소 계	73.9
	부가서비스	시외버스 부가서비스	73.3
		소 계	73.3
			72.4

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성’(74.4점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리’(69.4점)는 상대적으로 낮게 평가 받음

<표 5-10> 금남고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시외버스 정류장 환경 청결성	70.6
		소 계	70.6
	편리성	정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리	69.4
		승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성	74.4
		소 계	71.9
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	71.4
		소 계	71.4

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(74.2점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 적극 대응성’(71.7점) 측면이 뒤를 이음

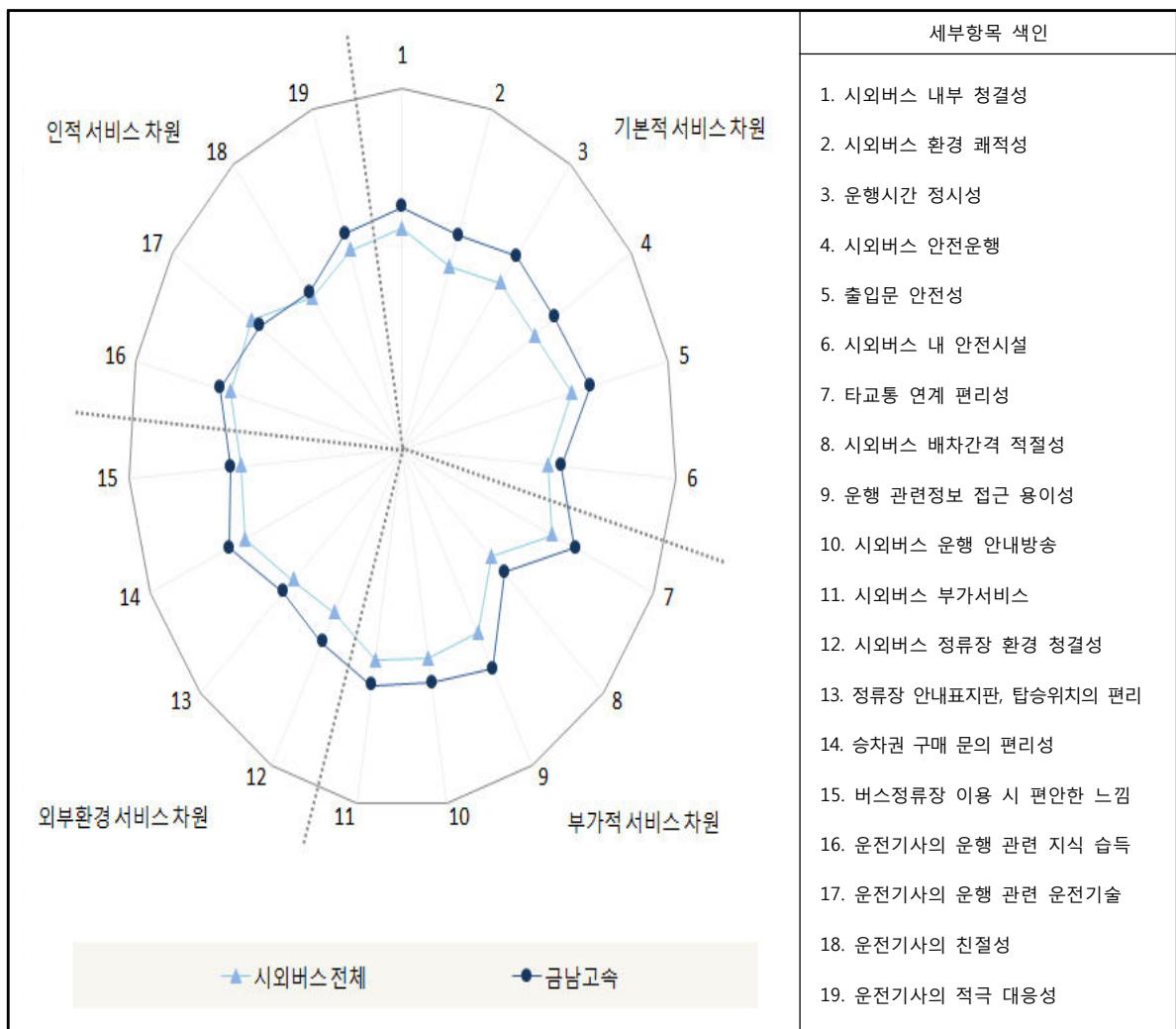
<표 5-11> 금남고속 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	74.2
		운전기사의 운행 관련 운전기술	71.1
		소 계	72.6
	친절성	운전기사의 친절성	67.5
		소 계	67.5
	대응성	운전기사의 적극 대응성	71.7
		소 계	71.7

라. 금남고속 세부항목별 만족도 수준 진단

- 금남고속 세부항목에 대한 만족도는 충청남도 시외버스 전체 운영자의 평균 수준보다 전반적으로 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘운행 관련정보 접근 용이성’, ‘운행시간 정시성’ 등이 평균 보다 가장 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’의 만족도는 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-12> 금남고속 세부항목별 만족도 수준 진단



2. 삼흥고속

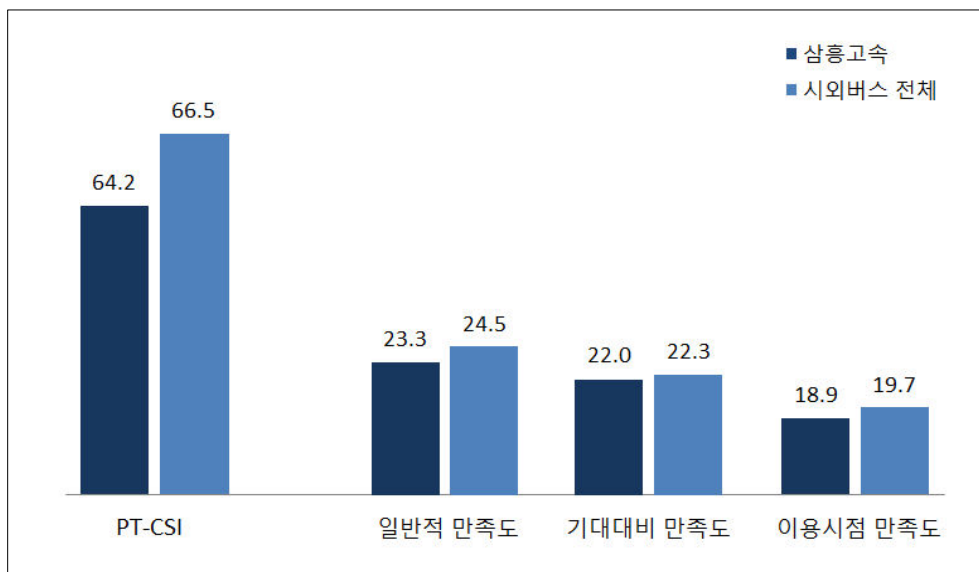
가. 삼흥고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 삼흥고속 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 64.2점으로 이는 충청남도 5개 시외버스 운영자 중 4순위에 해당됨
- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.3점, ‘기대 대비 만족도’는 22.0점, ‘이용시점 만족도’는 18.9점으로 나타남

<표 5-13> 삼흥고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	PT-CSI	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	64.2	23.3	22.0	18.9
순위	4	5	3	4

- 삼흥고속의 만족도 수준은 충청남도 시외버스 평균 만족도 수준에 비해 1.9점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-6> 삼흥고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

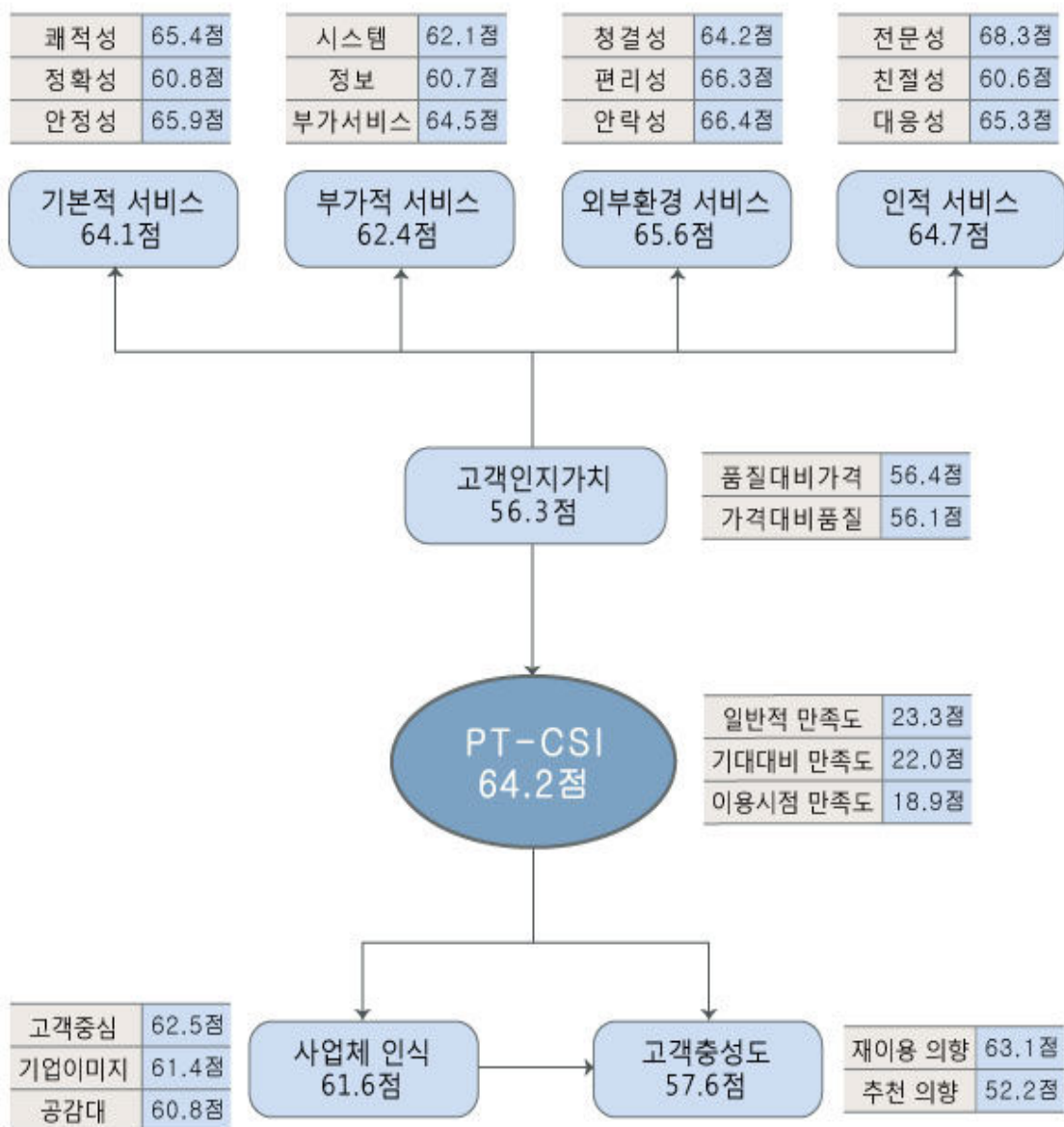
나. 삼흥고속 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 서비스 경험 부문

- 외부환경 서비스(65.6점) > 인적 서비스(64.7점) > 기본적 서비스(64.1점) > 부가적 서비스(62.4점) > 고객인지가치(56.3점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(61.6점) > 고객충성도(57.6점)



<그림 5-7> 삼흥고속 고객만족도(Pt-Csi) 평가모형 체계

다. 삼흥고속 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(71.4점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘시외버스 내부 청결성’(67.8점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(60.8점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-14> 삼흥고속 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시외버스 내부 청결성	67.8
		시외버스 환경 쾌적성	63.1
		소 계	65.4
	정확성	운행시간 정시성	60.8
		소 계	60.8
	안전성	시외버스 안전운행	63.6
		출입문 안전성	71.4
		시외버스 내 안전시설	62.8
		소 계	65.9
			64.1

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘시외버스 부가서비스’(64.5점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(60.0점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-15> 삼흥고속 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	63.1
		시외버스 배차간격 적절성	61.1
		소 계	62.1
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	60.0
		시외버스 운행 안내방송	61.4
		소 계	60.7
	부가서비스	시외버스 부가서비스	64.5
		소 계	64.5
			62.4

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성’(66.9점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘시외버스 정류장 환경 청결성’(64.2점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-16> 삼호고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시외버스 정류장 환경 청결성	64.2
		소 계	64.2
	편리성	정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리	65.6
		승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성	66.9
		소 계	66.3
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	66.4
		소 계	66.4
			65.6

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(70.3점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 반면, ‘운전기사의 친절성’(60.6점) 측면은 낮은 평가를 받음

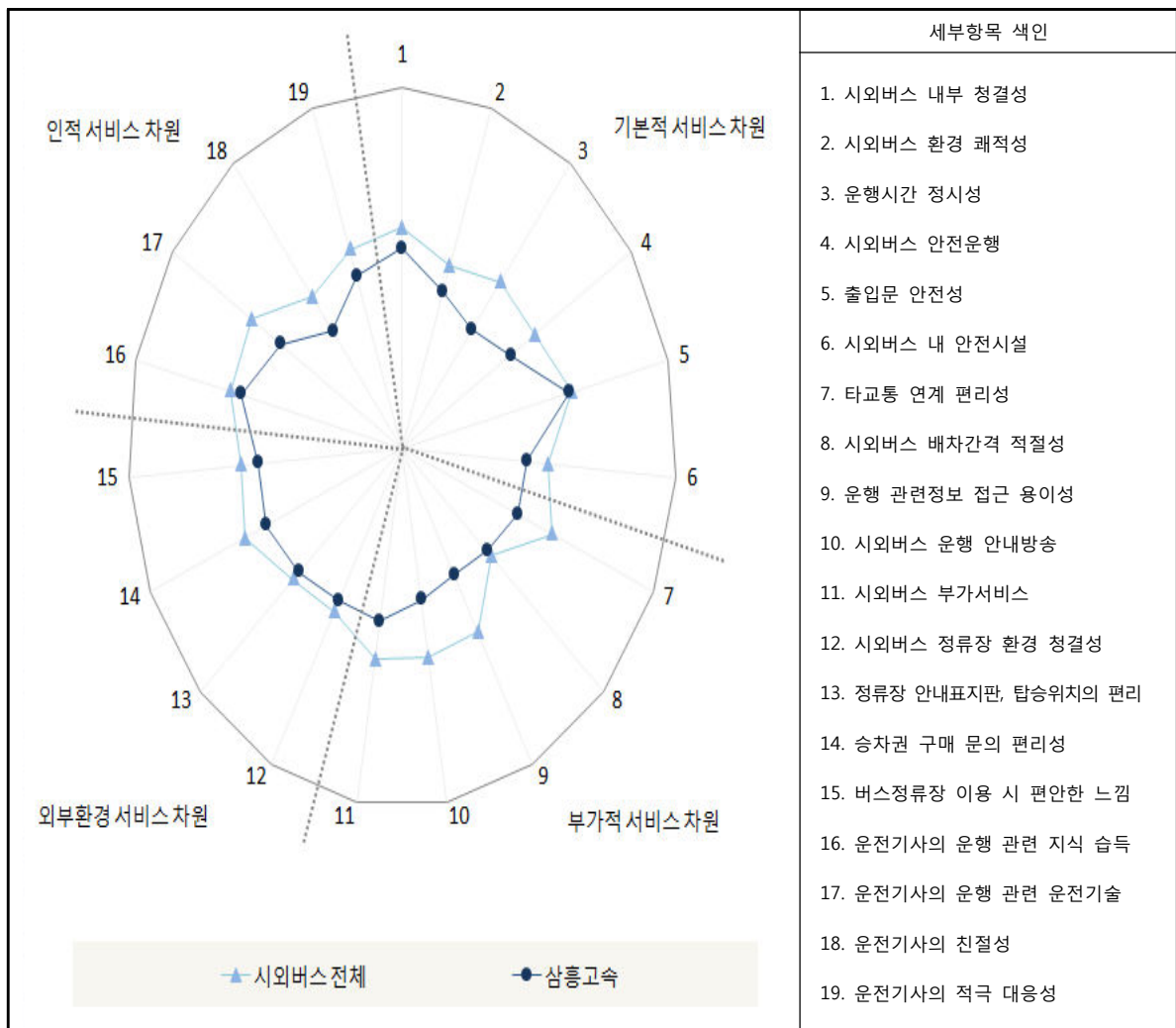
<표 5-17> 삼호고속 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	70.3
		운전기사의 운행 관련 운전기술	66.4
		소 계	68.3
	친절성	운전기사의 친절성	60.6
		소 계	60.6
	대응성	운전기사의 적극 대응성	65.3
		소 계	65.3
			64.7

라. 삼흥고속 세부항목별 만족도 수준 진단

- 삼흥고속 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시외버스 사업체 평균 수준보다 모든 부분에서 낮은 양상을 나타냄
- ‘출입문 안전성’은 평균과 가까운 양상을 보였으나, ‘운행 관련정보 접근 용이성’, ‘운행시간 정시성’ 등은 평균보다 가장 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-18> 삼흥고속 세부항목별 만족도 수준 진단



3. 중부고속

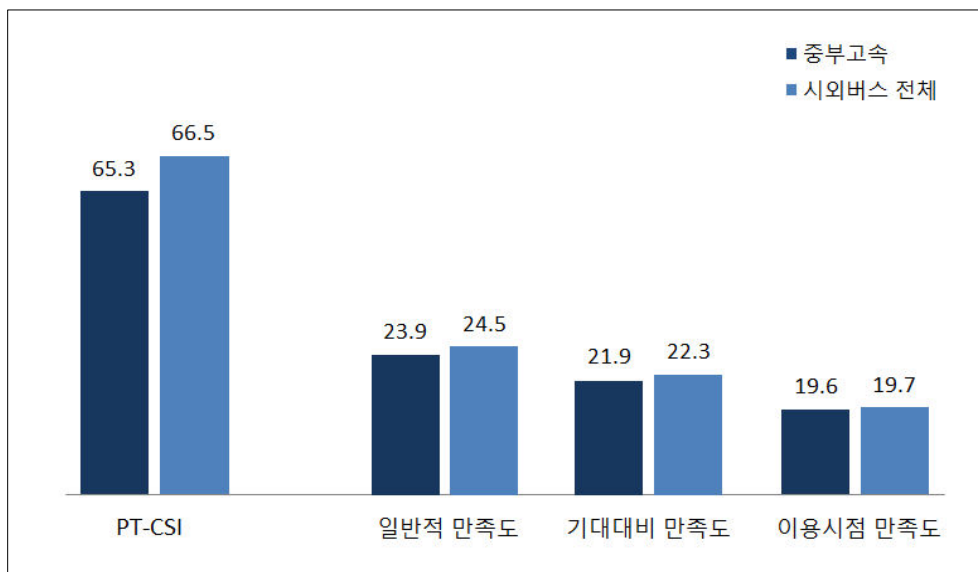
가. 중부고속 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 중부고속 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 65.3점으로 이는 충청남도 5개 시외버스 운영자 중 3순위에 해당됨
- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.9점, ‘기대 대비 만족도’는 21.9점, ‘이용시점 만족도’는 19.6점으로 나타남

<표 5-19> 중부고속 PT-CSI 결과

구분	PT-CSI	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	65.3	23.9	21.9	19.6
순위	3	3	4	3

- 중부고속의 만족도 수준은 충청남도 시외버스 평균 만족도 수준에 비해 1.2점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-8> 중부고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

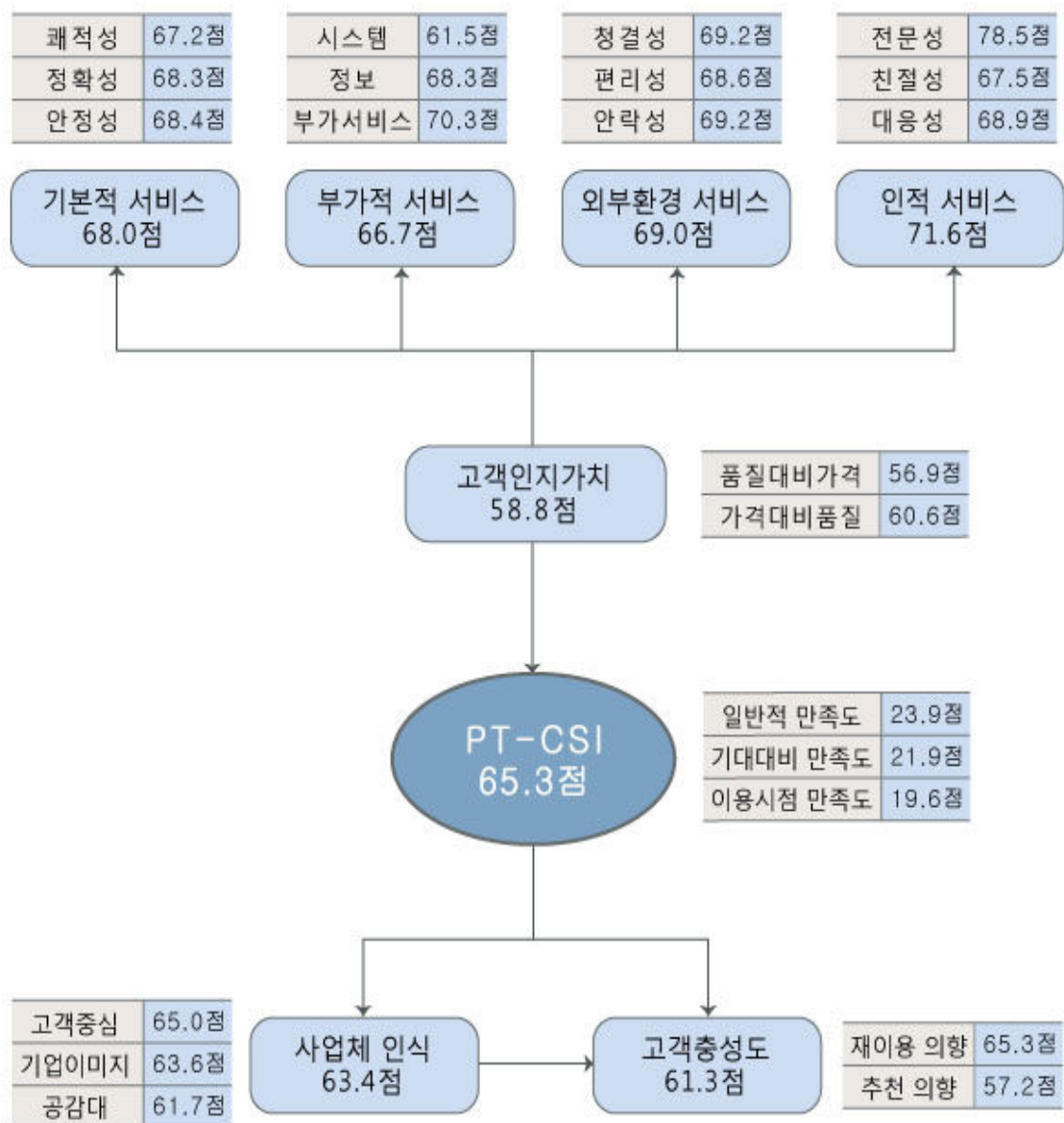
나. 중부고속 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(71.6점) > 외부환경 서비스(69.0점) > 기본적 서비스(68.0점) > 부가적 서비스(66.7점) > 고객인지가치(58.8점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(63.4점) > 고객충성도(61.3점)



<그림 5-9> 중부고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 중부고속 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(71.4점)항목이 가장 우수한 평가를 받음. 반면, ‘시외버스 환경 쾌적성’(66.7점)과 ‘시외버스 내 안전시설’(66.7점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-20> 중부고속 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시외버스 내부 청결성	67.8
		시외버스 환경 쾌적성	66.7
		소 계	67.2
	정확성	운행시간 정시성	68.3
		소 계	68.3
	안전성	시외버스 안전운행	67.2
		출입문 안전성	71.4
		시외버스 내 안전시설	66.7
		소 계	68.4
			68.0

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘시외버스 부가서비스’(70.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시외버스 배차간격 적절성’(53.9점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-21> 중부고속 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	69.2
		시외버스 배차간격 적절성	53.9
		소 계	61.5
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	68.9
		시외버스 운행 안내방송	67.8
		소 계	68.3
	부가서비스	시외버스 부가서비스	70.3
		소 계	70.3
			66.7

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성’(72.8점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리’(64.4점) 항목은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-22> 중부고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시외버스 정류장 환경 청결성	69.2
		소 계	69.2
	편리성	정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리	64.4
		승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성	72.8
		소 계	68.6
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	69.2
		소 계	69.2
			69.0

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(86.4점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 반면, ‘운전기사의 친절성’(67.5점) 측면은 상대적으로 낮은 평가를 받음

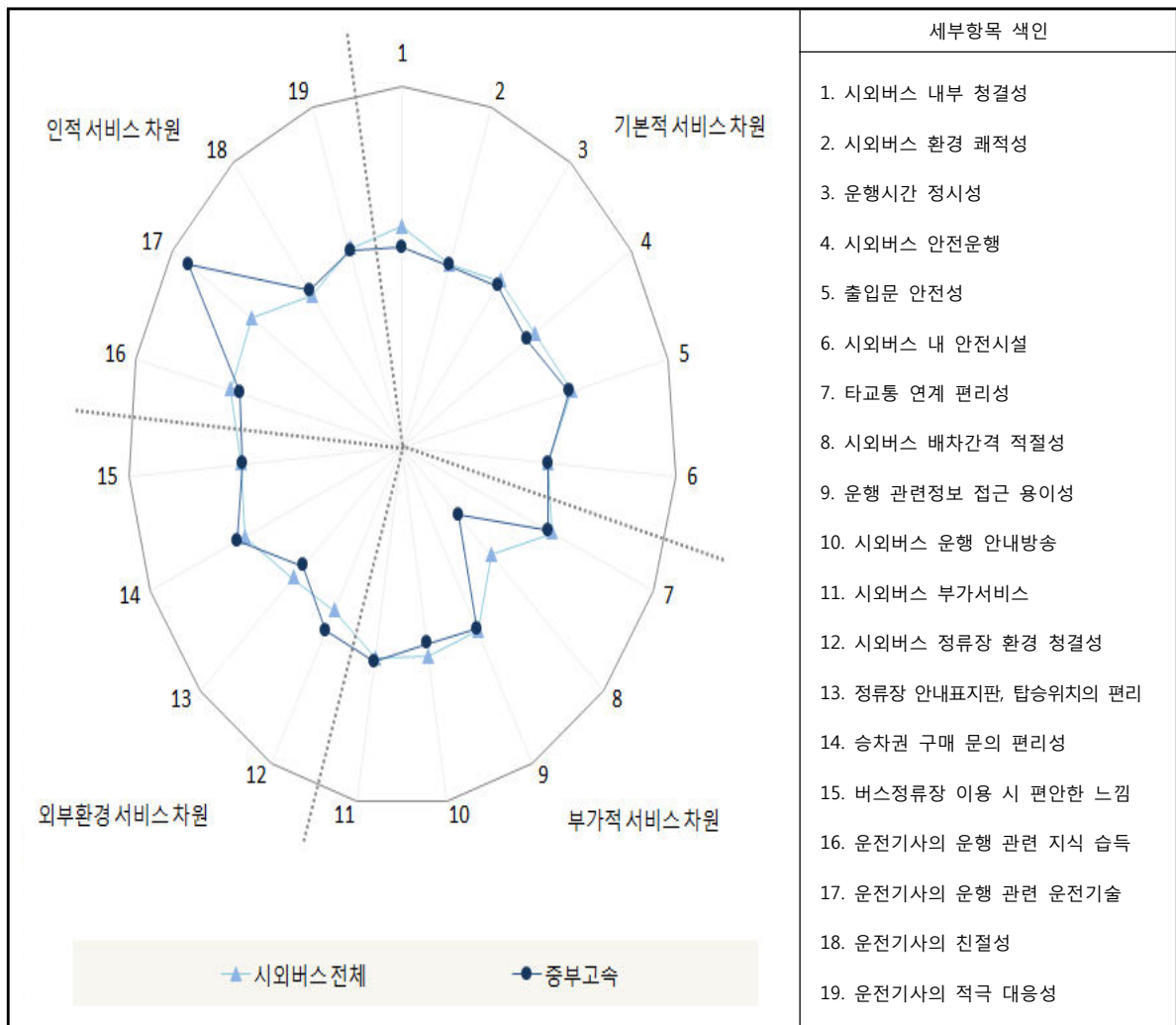
<표 5-23> 중부고속 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	70.5
		운전기사의 운행 관련 운전기술	86.4
		소 계	78.5
	친절성	운전기사의 친절성	67.5
		소 계	67.5
	대응성	운전기사의 적극 대응성	68.9
		소 계	68.9
			71.6

라. 중부고속 세부항목별 만족도 수준 진단

- 중부고속 세부항목에 대한 만족도는 충청남도 시외버스 운영자의 평균 수준과 가까운 낮은 만족도 양상을 나타냄
- ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’은 충남 시외버스 운영자의 평균에 비해 매우 높은 만족도를 보였음. 반면, ‘시외버스 배차간격 적절성’의 만족도는 낮은 만족도를 보이고, 이 외 다른 항목들은 평균과 가까운 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-24> 중부고속 세부항목별 만족도 수준 진단



4. 충남고속

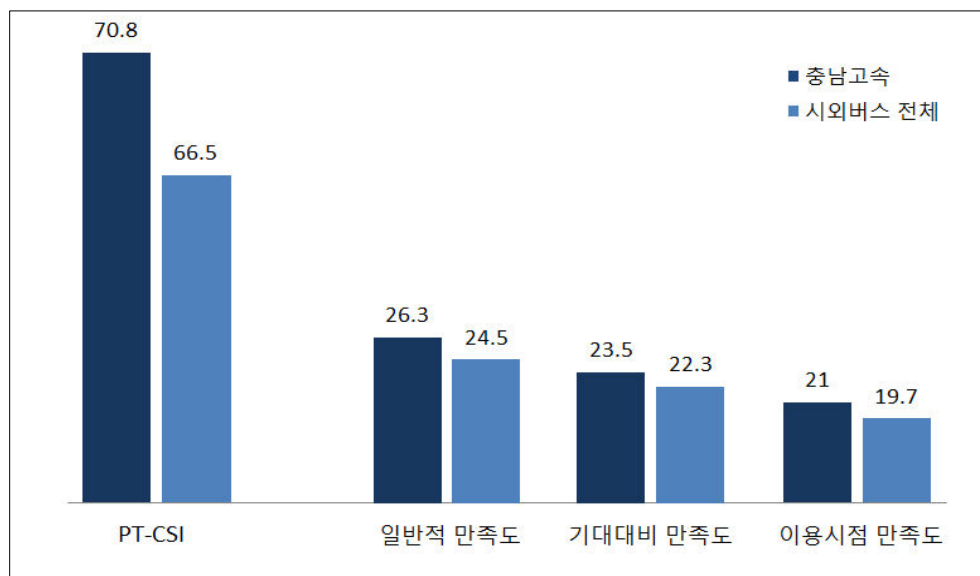
가. 충남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 충남고속 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 70.8점으로 이는 충청남도 5개 시외버스 운영자 중 1순위에 해당됨
- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 26.3점, ‘기대 대비 만족도’는 23.5점, ‘이용시점 만족도’는 21.0점으로 나타남

<표 5-25> 충남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	PT-CSI	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	70.8	26.3	23.5	21.0
순위	1	1	1	1

- 충남고속의 만족도 수준은 충청남도 시외버스 평균 만족도 수준에 비해 4.3점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-10> 충남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

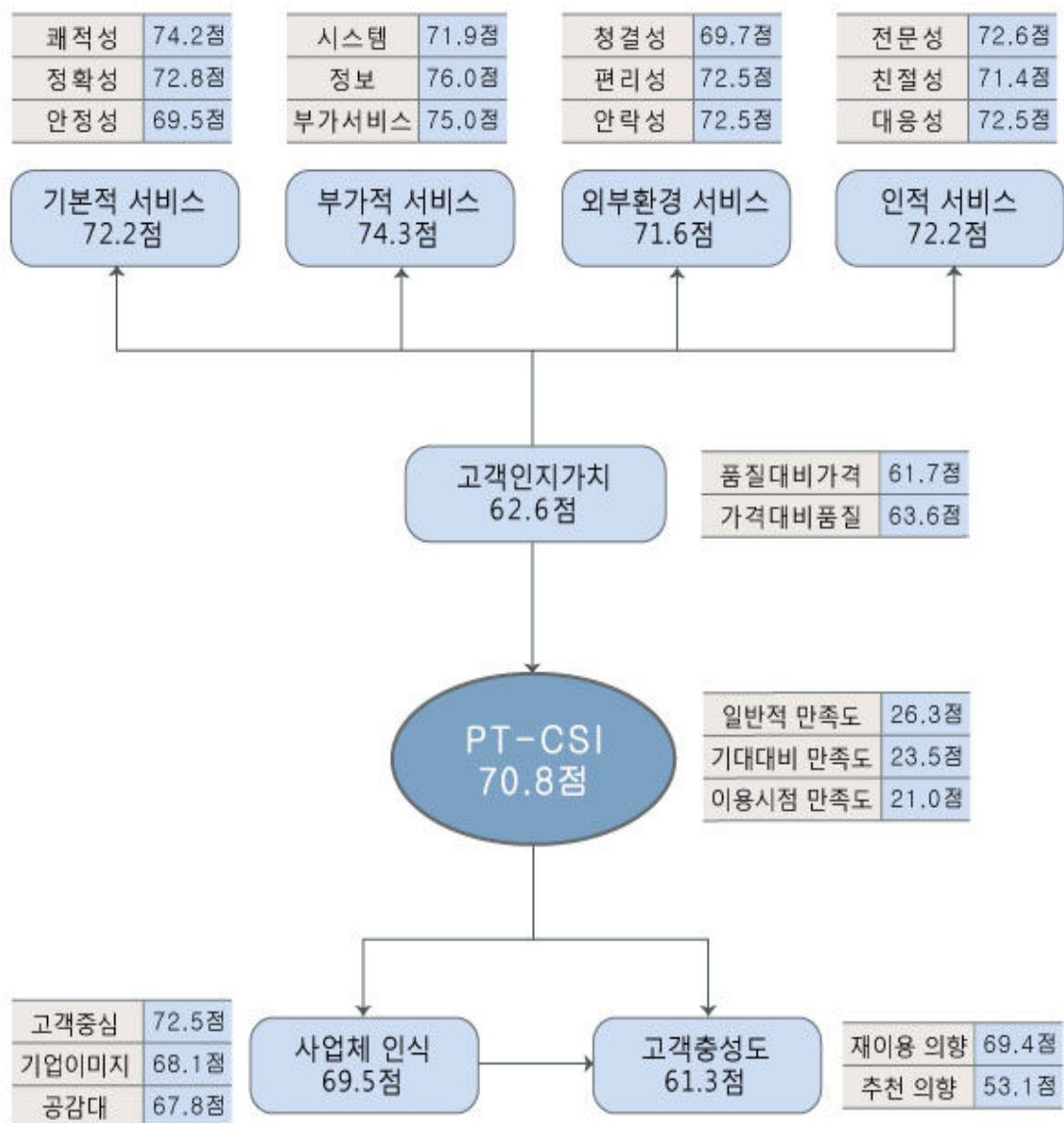
나. 충남고속 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 서비스 경험 부문

- 부가적 서비스(74.3점) > 기본적 서비스(72.2점) = 인적 서비스(72.2점) > 외부환경 서비스(71.6점) > 고객인지가치(62.6점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(69.5점) > 고객충성도(61.3점)



<그림 5-11> 충남고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 충남고속 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘시외버스 내부 청결성’(75.0점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘시외버스 환경 쾌적성’(73.3점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘출입문 안전성’(68.1점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-26> 충남고속 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시외버스 내부 청결성	75.0
		시외버스 환경 쾌적성	73.3
		소 계	74.2
	정확성	운행시간 정시성	72.8
		소 계	72.8
	안전성	시외버스 안전운행	69.7
		출입문 안전성	68.1
		시외버스 내 안전시설	70.8
		소 계	69.5
			72.2

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘시외버스 운행 안내방송’(76.7점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시외버스 배차간격 적절성’(70.8점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-27> 충남고속 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	73.1
		시외버스 배차간격 적절성	70.8
		소 계	71.9
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	75.3
		시외버스 운행 안내방송	76.7
		소 계	76.0
	부가서비스	시외버스 부가서비스	75.0
		소 계	75.0
			74.3

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성’(73.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘시외버스 정류장 환경 청결성’(69.7점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-28> 충남고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시외버스 정류장 환경 청결성	69.7
		소 계	69.7
	편리성	정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리	72.0
		승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성	73.1
		소 계	72.5
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	72.5
		소 계	72.5
			71.6

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(73.9점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 적극 대응성’(72.5점) 측면이 뒤를 이음

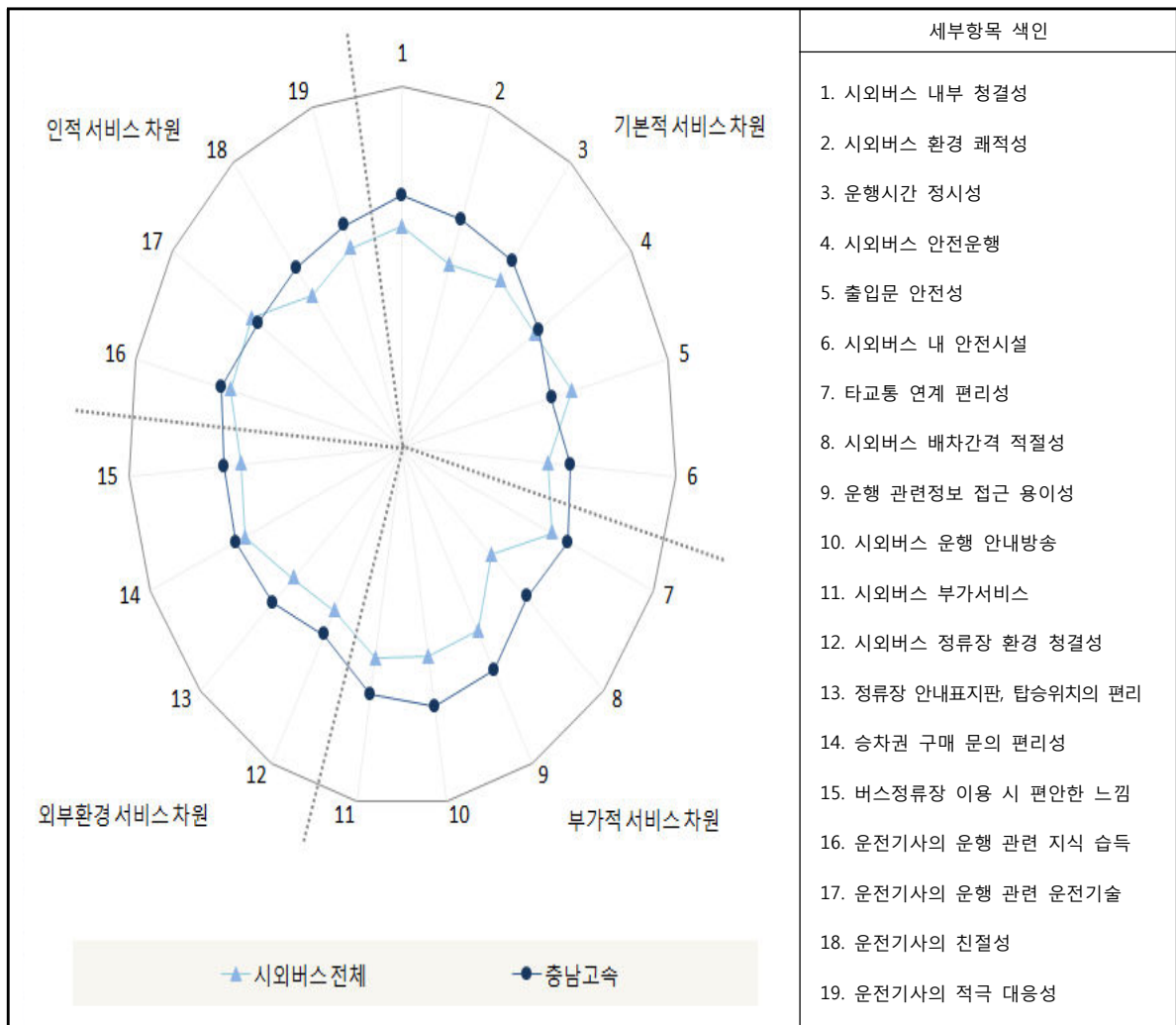
<표 5-29> 충남고속 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	73.9
		운전기사의 운행 관련 운전기술	71.4
		소 계	72.6
	친절성	운전기사의 친절성	71.4
		소 계	71.4
	대응성	운전기사의 적극 대응성	72.5
		소 계	72.5

라. 충남고속 세부항목별 만족도 수준 진단

- 충남고속 세부항목에 대한 만족도는 충청남도 시외버스 운영자의 평균 수준보다 전반적으로 높은 양상을 나타냄
- 특히, ‘시외버스 배차간격 적절성’, ‘시외버스 운행 안내방송’ 등이 평균 보다 가장 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘출입문 안전성’과 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-30> 충남고속 세부항목별 만족도 수준 진단



5. 한양고속

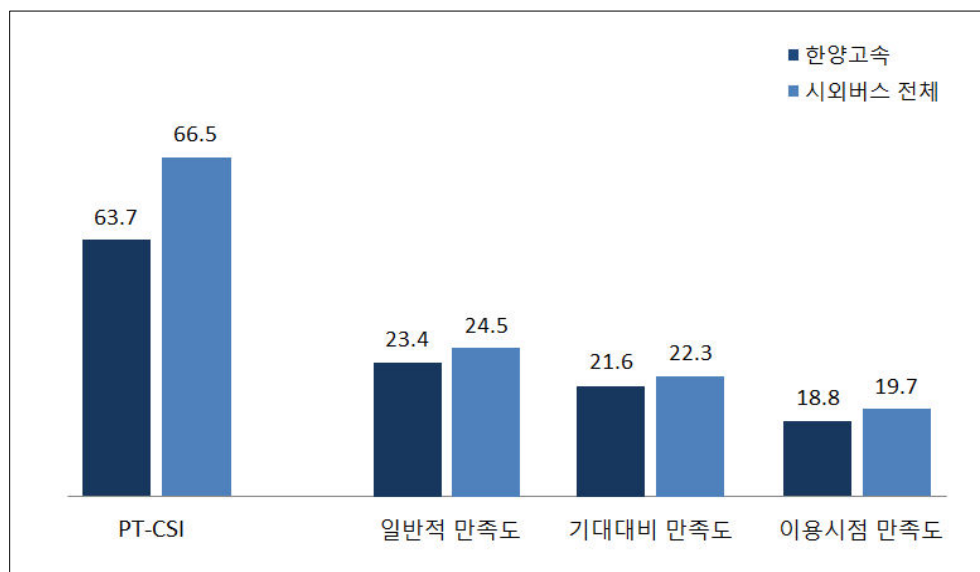
가. 한양고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 한양고속 운영자에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 63.7점으로 이는 충청남도 5개 시외버스 운영자 중 5순위에 해당됨
- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.4점, ‘기대 대비 만족도’는 21.6점, ‘이용시점 만족도’는 18.8점으로 나타남

<표 5-31> 한양고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	PT-CSI	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	63.7	23.4	21.6	18.8
순위	5	4	5	5

- 한양고속의 만족도 수준은 충청남도 시외버스 운영자의 평균 만족도 수준에 비해 2.8점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-12> 한양고속 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

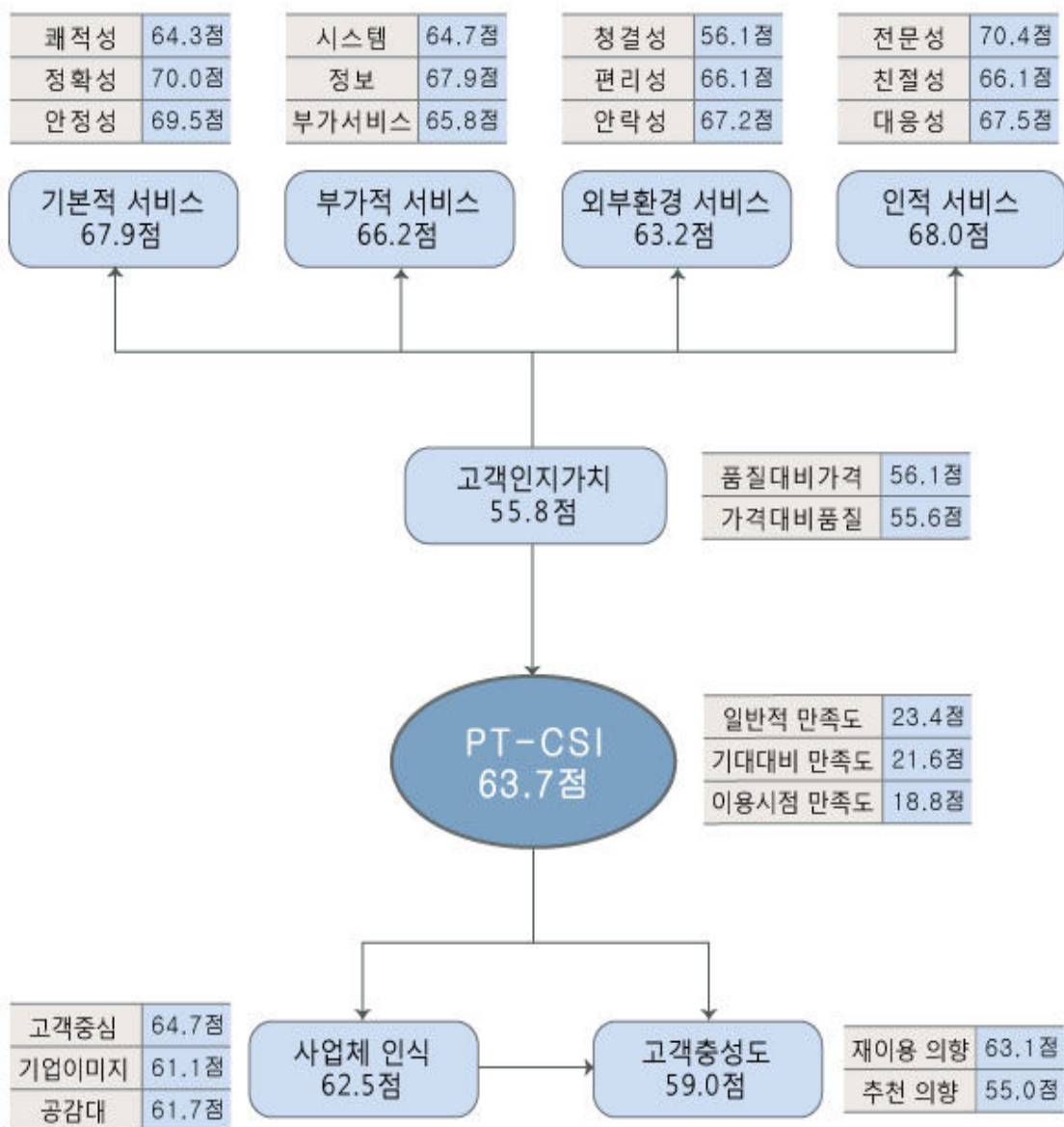
나. 한양고속 차원만족도 및 항목만족도 결과

○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(68.0점) > 기본적 서비스(67.9점) > 부가적 서비스(66.2점) > 외부환경 서비스(63.2점) > 고객인지가치(55.8점)

○ 고객충성도 부문

- 사업체 인식(62.5점) > 고객충성도(59.0점)



<그림 5-13> 한양고속 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

다. 한양고속 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(73.9점)항목이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘시외버스 안전운행’(70.3점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘시외버스 환경 쾌적성’(59.4점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-32> 한양고속 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시외버스 내부 청결성	69.2
		시외버스 환경 쾌적성	59.4
		소 계	64.3
	정확성	운행시간 정시성	70.0
		소 계	70.0
	안전성	시외버스 안전운행	70.3
		출입문 안전성	73.9
		시외버스 내 안전시설	64.4
		소 계	69.5
			67.9

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(69.4점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시외버스 배차간격 적절성’(60.0점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-33> 한양고속 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	69.4
		시외버스 배차간격 적절성	60.0
		소 계	64.7
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	66.7
		시외버스 운행 안내방송	69.2
		소 계	67.9
	부가서비스	시외버스 부가서비스	65.8
		소 계	65.8
			66.2

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성’(68.9점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘시외버스 정류장 환경 청결성’(56.1점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-34> 한양고속 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시외버스 정류장 환경 청결성	56.1
		소 계	56.1
	편리성	정류장 안내표지판, 탑승위치의 편리	63.3
		승차권 구매 문의 및 교통카드 사용 편리성	68.9
		소 계	66.1
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	67.2
		소 계	67.2
			63.2

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(72.2점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 반면, ‘운전기사의 친절성’(66.1점) 측면은 상대적으로 낮은 점수를 받음

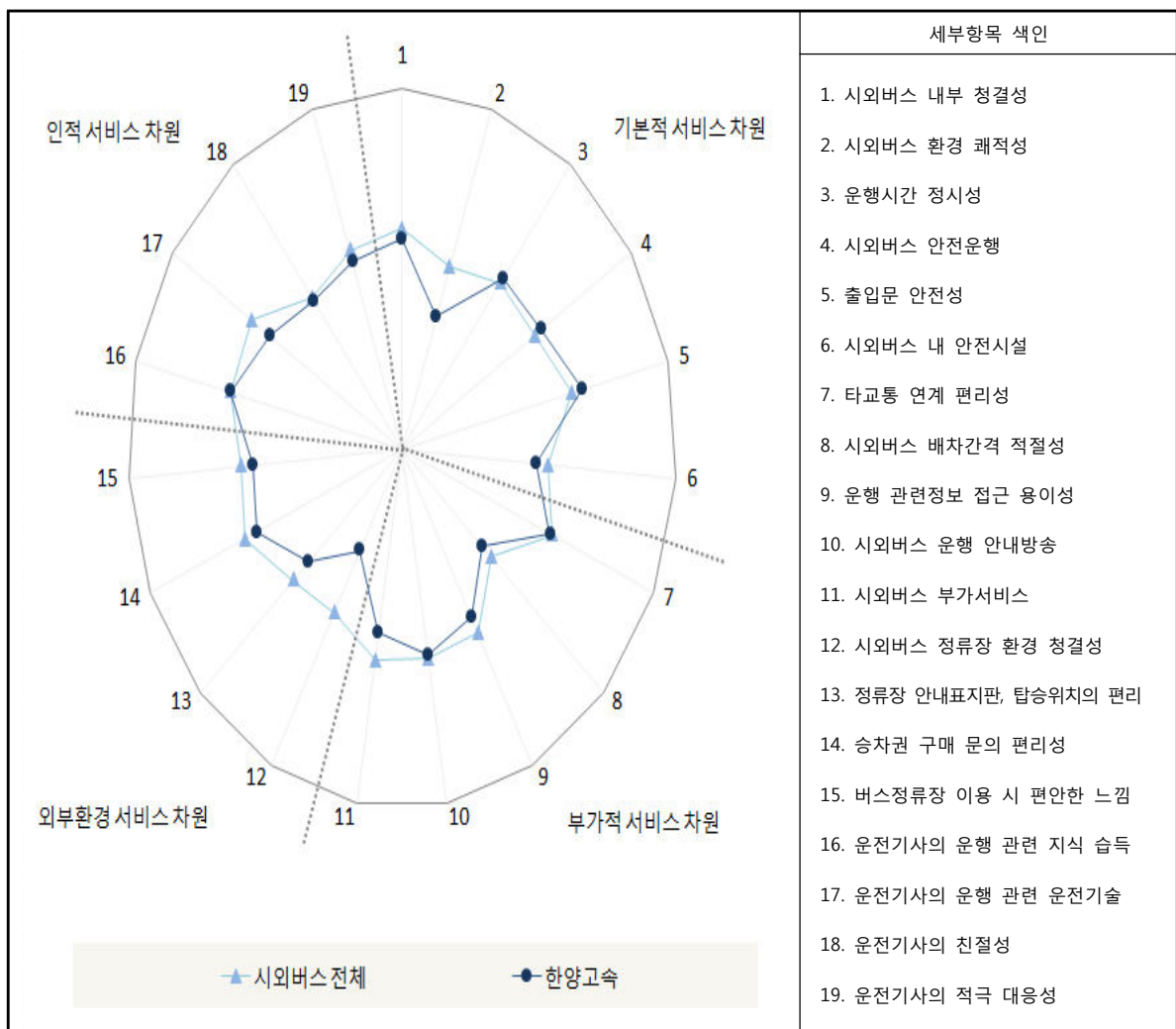
<표 5-35> 한양고속 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	72.2
		운전기사의 운행 관련 운전기술	68.6
		소 계	70.4
	친절성	운전기사의 친절성	66.1
		소 계	66.1
	대응성	운전기사의 적극 대응성	67.5
		소 계	67.5
			68.0

라. 한양고속 세부항목별 만족도 수준 진단

- 한양고속 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시외버스 사업체 평균 수준보다 대부분의 항목에서 낮은 양상을 나타냄
- 특히, ‘시외버스 정류장 환경 청결성’, ‘시외버스 환경 쾌적성’ 등이 평균 보다 가장 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-36> 한양고속 세부항목별 만족도 수준 진단



제6편 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 실시하였음
- 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 3개 항목 등 총 10개 평가항목으로, 서비스평가는 안전성 영역의 4개 평가항목, 안전성 영역의 5개 평가항목, 고객만족 영역의 3개 평가항목 등 총 12개 평가항목으로 구성되었음

- 특히, 고객만족 영역의 고객만족도는 대중교통 운영자가 제공하는 서비스를 직접 이용하는 이용객을 대상으로 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 5개 시외버스 운영자를 대상으로 경영 및 서비스평가를 시행한 결과, 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 81.04점이고, 종합 순위는 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 (주)한양고속이 85.56점으로 가장 우수하고, 다음으로 (주)충남고속 81.72점, (주)중부고속 80.98점, (주)금남고속 79.78점, 삼흥고속(주) 77.15점 순임
- 경영관리 및 재무건전성 두 가지 영역으로 경영평가를 실시한 결과, (주)한양고속이 경영관리 및 재무건전성 영역에서 고른 득점을 하여 91.09점으로 가장 우수한 것으로 나타났으며, 다음으로 (주)충남고속 76.64점, 삼흥고속(주) 74.65점, (주)중부고속 73.79점, (주)금남고속 71.56점 순임
- 운행관리, 안전성, 고객만족도 세 가지 영역으로 서비스평가를 실시한 결과, 운행관리 및 안전성 영역에서 고른 득점을 한 (주)한양고속이 84.18점으로 최고점수를 득하였고, 다음으로 (주)충남고속 82.99점, (주)중부고속 82.77점, (주)금남고속 81.84점, 삼흥고속(주) 77.78점 순임

제2절 건의사항

- 지역실정을 반영한 평가항목 개선 필요
- 대중교통운영자에 대한 경영 및 서비스 평가는 업계 전반의 수준을 파악하고, 궁극적으로 업계 전반의 경영 및 서비스 수준을 높이는데 있음
- 충청남도는 대부분 1시(市)1사(社) 혹은 1군(郡)1사(社) 형태로 운수업

체가 운영되고 있음. 이는 지역실정이 그대로 업체에 전가되는 행태로 버스수요가 증가되는 지역은 업체의 재무건전성 영역이 개선되는 반면 수요가 감소되는 지역은 업체의 재무건전성이 악화되는 실정임

- 그러나, 평가 매뉴얼의 평가항목은 이와 같은 지역실정을 반영할 수 없으므로 평가결과에 대한 득실(得失)을 업체가 고스란히 짚어지는 체계로 구성되어 있음
- 결론적으로 이는 상대비교를 통한 업체의 우위를 가리는 의미를 퇴색시키므로, 지역실정을 반영할 수 있는 평가항목의 개선이 필요함

○ 중앙정부의 지원체계 현실화 필요

- 충청남도 시외버스 운영자는 어려운 경제상황에서도 버스서비스를 개선하고 제공하는 노력을 보이고 평가에 최선의 협조를 다하고 있음
- 평가에 대한 협조를 높이기 위한 방안으로 중앙정부는 평가우수기관에 대한 포상(법 제18조제3항), 새로운 노선 개발 및 기존노선 조정 시 우선권 부여(영 제23조제2항), 대중교통육성을 위한 재정지원 우선권 부여(법 제18조제3항 및 제12조)의 평가결과 조치방안을 제시하고 있음
- 그러나, 중앙정부의 평가결과에 대한 조치방안은 전국의 대중교통운영자를 대상으로 우위를 가리고 있으므로 충청남도와 같이 대중교통 이용수요가 지속적으로 감소하여 심각한 경영애로 상황에서 운영되고 있는 대중교통 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 대중교통운영자가 실질적으로 경제적인 혜택을 받을 수 있도록 중앙정부의 지원체계의 현실적인 개선이 요구됨

편집상 여백

부록(평가결과표)

편집상 여백

경영 및 서비스 평가결과표

(시외버스)

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

경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 평가대상명(시외버스) : (주) 금남고속

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	2.8	50.00	7.50
		자동차 현대화율	현대화율	5	51.70	70.37	3.52
			고급버스도입률	5	17.34	59.79	2.99
		산재보험요율		5	17.12	71.43	3.57
		운전자확보율		5	138.48	92.16	4.61
		운전자이직률		10	2.95	100.00	10.00
		운전자임금비율		10	87.96	78.96	7.90
		경영개선노력		5	3.67	73.33	3.67
		소 계		60			43.75
	재무 건전성	부채비율		15			10.64
		유동비율		15			10.72
		영업수지비율		10			6.46
		소 계		40			27.82
	합 계			100			71.56
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		10			9.82
		위반지수		5			4.82
		안전벨트 착용률		5			4.29
		차량안전점검		5			4.01
		소 계		25			22.95
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.26	56.54	5.65
		운전자 교육		5	3.8	76	3.8
		운전자 관리		7			6.61
		테러예방노력		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			29.06
	고객만족도	고객만족도		30	68.4	68.4	20.52
		서비스개선노력		5	4.00	92.00	4.60
		온실가스저감노력		5	4.83	94.00	4.70
		소 계		40			29.82
	합 계			100			81.84
	총 계			200			153.40

경 영 부 문

1. 경영 관리 영역 (60점)

1) 체불임금 (15점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계	10	12	4	9	6	2	0	0	2	8	8	6	
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		2.8		0.0		2.8		50.00				7.50		

2) 자동차 현대화율 (10점)

- 현대화율

구 분	Y	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10 이상	합계
가 중 치	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0	
등록대수	18	32	28	24	44	21	54	53	29	8	12	
현대화율												0.52
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	58.83		46.80		51.70		70.37				3.52	

- 고급버스 도입률(시내버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계						
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점

- 고급버스 도입률(고속버스 및 시외버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		우등형버스		소 계		
계	323	56		56	7.34	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	49.18	9.59	17.34	59.79		2.99

3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		17.12			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	20	13.28	17.12	71.43		3.57

4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	475		343		1.385	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	140.00	138.48	138.48	92.16		4.61

5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	475		14		2.95	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	100.00	50.0	2.95	100.00		10.00

6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	18,355,216,903		2,614,328,277		20,969,545,180	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	92.61	8055	87.53	78.96		7.90

7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.67	73.33		3.67

2. 재무건전성 영역 (40점)

1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		20,240,579,610		22,676,471,146		
자본총액		7,759,445,242		5,438,005,566		
부채비율		260.85		417.00		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	775.40	212.11	417.00	81.81		6.14
개 선 도	－	－	－2.49			4.50
합 계	－	－				10.64

2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		7,417,990,295		7,916,665,352		
유동부채		12,905,255,282		14,991,425,135		
유동비율		57.48		52.81		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	123.61	23.09	52.81	64.49		4.84
개 선 도	－	－	0.46			5.88
합 계	－	－				10.72

3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		55,823,257,980		7,916,665,352		
영업비용		58,072,505,922		14,991,425,135		
영업수지비율		96.13		52.81		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	107.00	92.05	92.05	50.00		2.50
개 선 도	－	－	0.48			3.96
합 계	－	－				6.46

서비스부문

1. 운행관리 (25점)

1) 배차계획준수율 (고속/시외버스는 10점, 시내버스는 15점)

구 분	노선수	총 인가 회수	배차계획 위반회수			배차계획 준수회수	배차계획 준수율(%)
			증 회	감 회	계		
2009년							96.71
2011년	1820	6167			357	5810	0.94
평가점수	실적치		평 점		배 점		득 점
실적치	94.21		97.68				4.88
개선도	97.09		98.84				4.94
합 계							9.82

** 자료기준 : 2011년 12월 1일 ~ 2011년 12월 7일 (7일간)

2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	343	4.66	1,600,000	4.67
평가점수	실적치		평 점	배 점
실적치	4.665		94.17	2.35
개선도	97.04		98.82	2.47
합 계				4.82

3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년			25.81	
2011년	132	42	31.8	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	31.8	72.73		1.82
개선도	95.75	98.82		2.47
합 계				4.29

4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(1점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	343		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			0	100.00		1.00

－ 부적합차량건수(0점)

구 분	보유대수		부적합차량수		부적합차량수/보유대수	
계						
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점

－ 운행실태 점검(4점)

구 분	출발시간준수		정류소무정차		운행실태 준수율	
계	5.45		5.84		75.37	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			75.37	87.59		3.01

2. 안전성 (35점)

1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년	323	12	0	3876	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100.00	100.00		5.00	
개선도	101.34	100.00		5.00	
합 계				10.0	

<사업용자동차의 장치 및 설비기준 조사자료>

구분	차량번호	조사시간	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
조사 자료														

< 시내버스 >

A-운행기록계설치	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/노선안내도
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지(앞)	H-전자감응장치
I-가속페달잠금장치	J-손잡이 및 손잡이대	K-정차신호용부자스위치	L-안내방송장치작동

< 시외버스(고속형 포함) >

A-운행기록계	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/운전자실명안내
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지	H-튜브레스 타이어 사용(앞)
I-속도제한장치	J-안전벨트	K-승객탈출용안전망치	L-교통불편신고엽서

2) 교통안전도 평가 지수 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
면허대수														323
건수	사망													2
	중상													5
	경상													7
인원	사망													2
	중상													9
	경상													18
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.26
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.28		0.12		0.26		56.54				5.65		

3) 운전자 교육 (5점)

구 분	교육실시 회수(회)	실습교육 회수(회)	평균교육 참석률(%)	평균교육 시간(시간)	외부강사 회수(회)	교재활용 건수(건)	효과측정 회수(회)	계
가 중 치	0.2	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	1	5	3	5	5	5	
계	1.0	0.2	0.5	0.6	0.5	0.5	0.5	3.8
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.80		76.00				3.80	

4) 운전자 관리 (7점)

- 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	475	0	475	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100.00	100.00		4.00
합 계				

- 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						100
식당운영	10%						90
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						70
학자금	10%						90
운전자 포상제도	10%						70
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						85
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	85					2.55	

5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	100.00		3.00

3. 고객만족도 (40점)

1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		68.4	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	68.4		20.52
개 선 도			
합 계			

2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	4.00	92.00		4.60

3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	4.83	94.00		4.70

경영 및 서비스 평가결과표

(시외버스)

지 역	충청남도
업 종	여객자동차운송사업
회 사 명	삼흥고속(주)
평가기간	2012.4.5 ~ 2012.10.01
평 가 자	충남발전연구원 김원철 ①인 충남발전연구원 조봉운 ①인 충남발전연구원 김정연 ①인

경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 평가대상명(시외버스) : 삼흥고속(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	채불임금		15	0.0	100.00	15.00
		자동차 현대화율	현대화율	5	50.00	63.29	3.16
			고급버스도입률	5	22.22	65.95	3.30
		산재보험요율		5	20	50.0	2.5
		운전자확보율		5	140.00	100.00	5.00
		운전자이직률		10	6.35	83.42	8.34
		운전자임금비율		10	80.55	50.00	5.00
		경영개선노력		5	3.33	66.67	3.33
		소 계		60			45.63
	재무 건전성	부채비율		15			12.00
		유동비율		15			10.38
		영업수지비율		10			6.63
		소 계		40			29.01
	합 계			100			74.64
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		10			9.97
		위반지수		5			3.35
		안전벨트 착용률		5			3.94
		차량안전점검		5			3.36
		소 계		25			20.62
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.98
		교통안전도 평가 지수		10	0.21	71.74	7.17
		운전자 교육		5	3	60	3.00
		운전자 관리		7			5.70
		테러예방노력		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			28.85
	고객만족도	고객만족도		30	64.2	64.2	19.26
		서비스개선노력		5	3.67	88.00	4.50
		온실가스저감노력		5	4.50	94.00	4.55
		소 계		40			28.31
	합 계			100			77.78
	총 계			200			152.43

경 영 부 문

1. 경영 관리 영역 (60점)

1) 체불임금 (15점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		2.8		0.0		0.0		100.00				15.00		

2) 자동차 현대화율 (10점)

- 현대화율

구 분	Y	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10 이상	합계
가 중 치	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0	
등록대수	10	10	8	6	3	8	8	7	15	13	2	
현대화율												0.5
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	58.83		46.80		50.00		63.29				3.16	

- 고급버스 도입률(시내버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계						
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점

- 고급버스 도입률(고속버스 및 시외버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		우등형버스		소 계		
계	90	20		20	22.22	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	49.18	9.59	22.22	65.95		3.30

3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		20			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	20	13.28	20	50.0		2.5

4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	126		90		140.00	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	140.00	138.48	140.00	100.00		5.00

5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	126		8		6.35	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	100.00	50.00	6.35	83.42		8.34

6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	4,607,337,209		1,112,856,394		5,720,193,603	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	92.61	80.55	80.55	50.00		5.00

7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.33	66.67		3.33

2. 재무건전성 영역 (40점)

1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		2,641,164,293		3,253,174,166		
자본총액		2,278,460,176		1,533,698,971		
부채비율		115.92		212.11		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	775,40	212,11	212,11	100.00		7.50
개 선 도	－	－	－3.65			4.50
합 계	－	－				12.00

2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		910,524,220		1,097,530,691		
유동부채		1,761,946,996		2,417,234,908		
유동비율		51.68		45.40		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	125.61	23.09	45.40	60.88		4.57
개 선 도	－	－	0.44			5.82
합 계	－	－				10.39

3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		15,252,107,197		17,049,184,370		
영업비용		16,038,623,592		18,348,690,294		
영업수지비율		95.10		92.92		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	107.00	92.05	92.92	52.91		2.65
개 선 도	—	—	0.54			3.98
합 계	—	—				6.63

서비스부문

1. 운행관리 (25점)

1) 배차계획준수율 (고속/시외버스는 10점, 시내버스는 15점)

구 분	노선수	총 인가 회수	배차계획 위반회수			배차계획 준수회수	배차계획 준수율(%)
			증 회	감 회	계		
2009년							95.76
2011년	595	2051			35	2016	0.98
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	98.29		99.32			4.97	
개선도	102.19		100.00			5.00	
합 계						9.97	

** 자료기준 : 2011년 12월 1일 ~ 2011년 12월 7일 (7일간)

2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	90	41.11	3,700,000	41.11
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	41.111	48.61		1.22
개선도	62.72	85.09		2.13
합 계				3.35

3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년			29.91	
2011년	94	29	30.9	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	30.9	72.34		1.81
개선도	83.56	85.09		2.13
합 계				3.94

4) 차량안전점검 (5점)

- 일제점검 지적건수(1점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	90		1		1.11	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			1.11	50.00		0.50

- 부적합차량건수(0점)

구 분	보유대수		부적합차량수		부적합차량수/보유대수	
계						
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점

- 운행실태 점검(4점)

구 분	출발시간준수		정류소무정차		운행실태 준수율	
계	5.27		5.50		71.84	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			71.84	67.67		2.87

2. 안전성 (35점)

1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년	90	12	11	1069	98.98
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	98.98	99.59		4.98	
개선도	100.00	100.00		5.00	
합 계				9.98	

<사업용자동차의 장치 및 설비기준 조사자료>

구분	차량번호	조사시간	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
조사 자료														

< 시내버스 >

A-운행기록계설치	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/노선안내도
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지(앞)	H-전자감응장치
I-가속페달잠금장치	J-손잡이 및 손잡이대	K-정차신호용부자스위치	L-안내방송장치작동

<시외버스(고속형 포함)>

A-운행기록계	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/운전자실명안내
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지	H-튜브레스 타이어 사용(앞)
I-속도제한장치	J-안전벨트	K-승객탈출용안전망치	L-교통불편신고엽서

2) 교통안전도 평가 지수 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
면허대수														90
건수	사망													1
	중상													1
	경상													2
인원	사망													1
	중상													1
	경상													2
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.21
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.28		0.12		0.21		71.74				7.17		

3) 운전자 교육 (5점)

구 분	교육실시 회수(회)	실습교육 회수(회)	평균교육 참석률(%)	평균교육 시간(시간)	외부강사 회수(회)	교재활용 건수(건)	효과측정 회수(회)	계
가 중 치	0.2	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	4	1	3	3	5	5	1	
계	0.8	0.2	0.3	0.6	0.5	0.5	0.1	3
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.00		60.00				3.00	

4) 운전자 관리 (7점)

- 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	126	2	124	98.41
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	98.41	80.25		3.21
합 계				

- 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						100
식당운영	10%						90
운전자 휴게시설	10%						80
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						90
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						83
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	83					2.49	

5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	100.00		3.00

3. 고객만족도 (40점)

1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		64.2	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	64.2		19.26
개 선 도			
합 계			

2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.67	90.00		4.50

3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	4.50	94.00		4.55

경영 및 서비스 평가결과표

(시외버스)

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

경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 평가대상명(시외버스) : (주) 중부고속

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.4	92.54	13.88
		자동차 현대화율	현대화율	5	46.80	50.00	2.50
			고급버스도입률	5	49.18	100.00	5.00
		산재보험요율		5	18.08	64.29	3.21
		운전자확보율		5	130.33	50.00	2.50
		운전자이직률		10	13.21	50.00	5.00
		운전자임금비율		10	92.61	100.00	10.00
		경영개선노력		5	3.50	70.00	3.50
		소 계		60			45.59
	재무 건전성	부채비율		15			9.81
		유동비율		15			9.87
		영업수지비율		10			8.52
		소 계		40			28.20
	합 계			100			73.80
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		10			9.97
		위반지수		5			4.32
		안전벨트 착용률		5			4.10
		차량안전점검		5			3.92
		소 계		25			22.30
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.16	86.70	8.67
		운전자 교육		5	3.70	74	3.70
		운전자 관리		7			6.61
		테러예방노력		3	3.00	100	3.00
		소 계		35			31.98
	고객만족도	고객만족도		30	65.30	65.30	19.59
		서비스개선노력		5	3.67	88.00	4.40
		온실가스저감노력		5	4.00	90.00	4.50
		소 계		40			28.49
	합 계			100			82.77
	총 계			200			156.56

경 영 부 문

1. 경영 관리 영역 (60점)

1) 체불임금 (15점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	0	
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		58.83		46.80		46.80		50.00				2.50		

2) 자동차 현대화율 (10점)

- 현대화율

구 분	Y	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10 이상	합계
가 중 치	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0	
등록대수	9	11	1	16	21	0	8	17	23	7	9	
현대화율												0.468
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	58.83		46.80		46.80		50.00				2.50	

- 고급버스 도입률(시내버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률
		저상버스	천연가스버스	소 계	
계					
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점
					득 점

- 고급버스 도입률(고속버스 및 시외버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률
		우등형버스		소 계	
계	122	60		60	49.18
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점
	49.18	9.59	49.18	100.00	5.00

3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		18.08			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	20	13.28	18.08	64.29		3.21

4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	159		122		130.33	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	140.00	138.48	130.33	50.00		2.50

5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	159		21		13.21	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	100.00	50.00	13.21	50.00		5.00

6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	6,463,360,417		515,737,542		6,979,097,959	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	92.61	80.55	92.61	100.00		10.00

7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3.50	70.00		3.50

2. 재무건전성 영역 (40점)

1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		6,480,007,060		6,694,687,367		
자본총액		832,280,794		863,379,458		
부채비율		778058		775.40		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	775.40	212.11	775.40	50.00		3.75
개 선 도	－	－	0.52			6.06
합 계	－	－				9.81

2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		3,283,769,302		2,523,546,236		
유동부채		5,789,789,697		6,454,995,916		
유동비율		56.72		39.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	125.61	23.09	39.09	59.80		4.34
개 선 도	－	－	0.34			5.53
합 계	－	－				9.87

3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		18,098,839,178		21,723,209,213		
영업비용		17,415,105,798		20,861,036,447		
영업수지비율		103.93		104.13		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	107.00	92.05	104.3	90.40		4.52
개 선 도	－	－	0.50			4.00
합 계	－	－				8.52

서비스부문

1. 운행관리 (25점)

1) 배차계획준수율 (고속/시외버스는 10점, 시내버스는 15점)

구 분	노선수	총 인가 회수	배차계획 위반회수			배차계획 준수회수	배차계획 준수율(%)
			증 회	감 회	계		
2009년							94.66
2011년	462	4578			70	4508	0.98
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	98.47		99.39			4.97	
개선도	103.44		100.00			5.00	
합 계						9.97	

** 자료기준 : 2011년 12월 1일 ~ 2011년 12월 7일 (7일간)

2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	122	20.49	2,500,000	20,492
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	20.492	74.39		1.86
개선도	95.98	95.98		2.46
합 계				4.32

3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년			33.33	
2011년	72	24	73.33	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	33.33	73.73		1.83
개선도	76.62	90.62		2.27
합 계				4.10

4) 차량안전점검 (5점)

- 일제점검 지적건수(1점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	122		0		0.00	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			0.00	100.00		1.00

- 부적합차량건수(0점)

구 분	보유대수		부적합차량수		부적합차량수/보유대수	
계						
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점

- 운행실태 점검(4점)

구 분	출발시간준수		정류소무정차		운행실태 준수율	
계	5.30		5.63		72.90	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			72.90	73.68		2.92

2. 안전성 (35점)

1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년	122	12	0	146.4	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100.00	100.00		5.00	
개선도	100.00	100.00		5.00	
합 계				10.00	

<사업용자동차의 장치 및 설비기준 조사자료>

구분	차량번호	조사시간	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
조사 자료														

< 시내버스 >

A-운행기록계설치	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/노선안내도
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지(앞)	H-전자감응장치
I-가속페달잠금장치	J-손잡이 및 손잡이대	K-정차신호용부자스위치	L-안내방송장치작동

<시외버스(고속형 포함)>

A-운행기록계	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/운전자실명안내
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지	H-튜브레스 타이어 사용(앞)
I-속도제한장치	J-안전벨트	K-승객탈출용안전망치	L-교통불편신고엽서

2) 교통안전도 평가 지수 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
면허대수														122
건수	사망													0
	중상													1
	경상													2
인원	사망													0
	중상													1
	경상													11
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.16
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.28		0.12		0.16		86.71				8.67		

3) 운전자 교육 (5점)

구 분	교육실시 회수(회)	실습교육 회수(회)	평균교육 참석률(%)	평균교육 시간(시간)	외부강사 회수(회)	교재활용 건수(건)	효과측정 회수(회)	계
가 중 치	0.2	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	5	5	2	2	2	4	
계	1.0	1.0	0.5	0.4	0.2	0.2	0.4	3.7
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.70		74.00				3.70	

4) 운전자 관리 (7점)

- 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	159	0	154	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4.00
합 계				

- 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						100
식당운영	10%						90
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						70
학자금	10%						90
운전자 포상제도	10%						70
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						87
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	87					2.61	

5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	100		3.00

3. 고객만족도 (40점)

1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		65.3	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.3		19.59
개 선 도			
합 계			

2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.67	88.00		4.40

3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	4.00	90.00		4.50

경영 및 서비스 평가결과표

(시외버스)

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

경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 평가대상명(시외버스) : (주)충남고속

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.5	91.64	13.75
		자동차 현대화율	현대화율	5	51.10	67.85	3.39
			고급버스도입률	5	9.59	50.00	2.50
		산재보험요율		5	18.08	64.29	3.21
		운전자확보율		5	138.81	93.86	4.69
		운전자이직률		10	10.20	64.67	6.47
		운전자임금비율		10	83.67	62.96	6.30
		경영개선노력		5	4.33	86.67	4.33
		소 계		60			44.64
	재무 건전성	부채비율		15			14.84
		유동비율		15			10.09
		영업수지비율		10			7.07
		소 계		40			32.00
	합 계			100			76.64
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		10			9.98
		위반지수		5			4.67
		안전벨트 착용률		5			4.30
		차량안전점검		5			3.90
		소 계		25			22.85
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.28	50.00	5.00
		운전자 교육		5	4.60	92.00	4.6
		운전자 관리		7			6.70
		테러예방노력		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			29.30
	고객만족도	고객만족도		30	70.8	70.8	21.24
		서비스개선노력		5	4.17	95.00	4.75
		온실가스저감노력		5	4.83	97.00	4.85
		소 계		40			30.84
	합 계			100			82.99
	총 계			200			159.63

경 영 부 문

1. 경영 관리 영역 (60점)

1) 체불임금 (15점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계	0	0	4	2	1	0	0	0	0	7	0	0	
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		2.8		0.0		0.5		91.64				13.75		

2) 자동차 현대화율 (10점)

- 현대화율

구 분	Y	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10 이상	합계
가 중 치	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0	
등록대수	22	25	32	23	0	13	1	43	17	25	18	
현대화율												0.51
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	58.83		46.80		51.10		67.85				3.39	

- 고급버스 도입률(시내버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계						
평가점수	최대값		최소값		실적치	
					평 점	
				배 점		득 점

- 고급버스 도입률(고속버스 및 시외버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		우등형버스		소 계		
계	219	21		21	9059	
평가점수	최대값		최소값		실적치	
	49.18		9.59		9.59	
				평 점		배 점
				50.00		2.50

3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		18.08			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	20	13.28	18.08	64.29		3.21

4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	304		219		138.81	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	140.00	138.48	138.81	93.86		4.69

5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	304		31		10.20	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	100.00	50.00	10.20	64.67		6.47

6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	11,513,539,008		2,246,656,480		13,760,195,488	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	92.61	80.55	83.67	62.96		6.30

7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	4.33	86.67		4.33

2. 재무건전성 영역 (40점)

1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		20,561,253,335		19,491,413,440		
자본총액		6,208,928,845		8,255,800,577		
부채비율		331.16		236.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	775.40	212.11	236.09	97.87		7.34
개 선 도	－	－	1.94			7.50
합 계	－	－				14.84

2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		1,623,198,651		1,840,289,892		
유동부채		8,601,932,272		7,969,591,902		
유동비율		18.87		23.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	125.61	23.09	23.09	50		3.75
개 선 도	－	－	0.61			6.34
합 계	－	－				10.09

3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		38,190,183,835		42,351,581,096		
영업비용		38,913,825,851		44,296,102,210		
영업수지비율		98.14		95.61		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	107.00	92.05	95.61	61.91		3.10
개 선 도	－	－	0.49			3.97
합 계	－	－				7.07

서비스부문

1. 운행관리 (25점)

1) 배차계획준수율 (고속/시외버스는 10점, 시내버스는 15점)

구 분	노선수	총 인가 회수	배차계획 위반회수			배차계획 준수회수	배차계획 준수율(%)
			증 회	감 회	계		
2009년							96.40
2011년	1386	3563			28	3535	0.99
평가점수	실적치	평 점	배 점		득 점		
실적치	99.21	99.69			4.98		
개선도	102.54	100.00			5.00		
합 계					9.98		

** 자료기준 : 2011년 12월 1일 ~ 2011년 12월 7일 (7일간)

2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	219	10.50	2,300,000	10,502
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	10.502	86.87		2.17
개선도	112.09	100.00		2.50
합 계				4.67

3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년			31.16	
2011년	102	35	34.3	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	34.31	73.73		1.84
개선도	90.91	98.14		2.45
합 계				4.29

4) 차량안전점검 (5점)

- 일제점검 지적건수(1점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	219		1		0.46	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			0.46	79.45		0.79

- 부적합차량건수(0점)

구 분	보유대수		부적합차량수		부적합차량수/보유대수	
계						
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점

- 운행실태 점검(4점)

구 분	출발시간준수		정류소무정차		운행실태 준수율	
계	57.30		5.90		77.57	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			77.57	100.00		3.10

2. 안전성 (35점)

1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년	217	12	0	2604	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100.00	100.00		5.00	
개선도	101.27	100.00		5.00	
합 계				10.0	

<사업용자동차의 장치 및 설비기준 조사자료>

구분	차량번호	조사시간	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
조사 자료														

< 시내버스 >

A-운행기록계설치	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/노선안내도
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지(앞)	H-전자감응장치
I-가속페달잠금장치	J-손잡이 및 손잡이대	K-정차신호용부자스위치	L-안내방송장치작동

<시외버스(고속형 포함)>

A-운행기록계	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/운전자실명안내
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지	H-튜브레스 타이어 사용(앞)
I-속도제한장치	J-안전벨트	K-승객탈출용안전망치	L-교통불편신고엽서

2) 교통안전도 평가 지수 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
면허대수														217
건수	사망													0
	중상													6
	경상													6
인원	사망													0
	중상													8
	경상													17
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.28
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.28		0.12		0.28		50.00				5.00		

3) 운전자 교육 (5점)

구 분	교육실시 회수(회)	실습교육 회수(회)	평균교육 참석률(%)	평균교육 시간(시간)	외부강사 회수(회)	교재활용 건수(건)	효과측정 회수(회)	계
가 중 치	0.2	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	5	5	5	1	5	5	
계	1.0	1.0	0.5	1.0	0.1	0.5	0.5	4.6
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	4.60		92.00				4.60	

4) 운전자 관리 (7점)

- 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	304	0	304	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4.00
합 계				

- 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						100
식당운영	10%						90
운전자 휴게시설	10%						80
체육훈련실	10%						90
근무복	10%						90
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						100
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						90
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	90					2.70	

5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	100		3.00

3. 고객만족도 (40점)

1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		70.80	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	70.80		21.24
개 선 도			
합 계			

2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	4.17	95.00		4.75

3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	4.83	97.00		4.85

경영 및 서비스 평가결과표

(시외버스)

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

경영 및 서비스 평가점수 종합표

□ 평가대상명(시외버스) : (주)한양고속

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.0	100.00	15.00
		자동차 현대화율	현대화율	5	58.83	100.00	5.00
			고급버스도입률	5	32.43	78.85	3.94
		산재보험요율		5	13.28	100.00	5.00
		운전자확보율		5	138.74	93.48	4.67
		운전자이직률		10	5.19	89.05	8.90
		운전자임금비율		10	85.17	69.18	6.92
		경영개선노력		5	4.33	86.67	4.33
		소 계		60			53.77
	재무 건전성	부채비율		15			14.39
		유동비율		15			13.84
		영업수지비율		10			9.09
		소 계		40			37.32
	합 계			100			91.09
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		10			9.92
		위반지수		5			4.86
		안전벨트 착용률		5			4.15
		차량안전점검		5			3.75
		소 계		25			22.68
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.12	100.00	10.00
		운전자 교육		5	3.9	78	3.9
		운전자 관리		7			6.49
		테러예방노력		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			33.39
	고객만족도	고객만족도		30	63.7	63.7	19.11
		서비스개선노력		5	3.50	87.00	4.35
		온실가스저감노력		5	4.67	93.00	4.65
		소 계		40			28.11
	합 계			100			84.18
	총 계			200			176.26

경 영 부 문

1. 경영 관리 영역 (60점)

1) 체불임금 (15점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
지급 지연 일수	기본급													
	제수당													
	상여금													
	계	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		2.8		0.0		0.0		100.00				15.00		

2) 자동차 현대화율 (10점)

- 현대화율

구 분	Y	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5	Y-6	Y-7	Y-8	Y-9	Y-10 이상	합계
가 중 치	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0	
등록대수	15	12	17	2	19	4	10	23	0	2	7	
현대화율												0.58
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	58.83		46.80		58.83		100.00				5.00	

- 고급버스 도입률(시내버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률
		저상버스	천연가스버스	소 계	
계					
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점
					득 점

- 고급버스 도입률(고속버스 및 시외버스)

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률
		우등형버스		소 계	
계	111	36		36	32.43
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점
	49.18	9.59	32.43	78.85	득 점

3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		13.28			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	20	13.28	13.28	100.00		5.00

4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	154		111		138.74	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	140.00	138.48	138.74	93.48		4.67

5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	154		8		5.19	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	100.00	50.00	5.19	89.05		8.90

6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	5,899,638,284		1,026,968,370		6,926,606,654	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	92.61	80.55	85.17	69.17		6.92

7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	4.33	86.67		4.33

2. 재무건전성 영역 (40점)

1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		6,127,077,517		6,813,666,667		
자본총액		775,594,216		2,243,900,527		
부채비율		789.92		303.65		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	775.40	212.11	303.65	91.87		6.89
개 선 도	－	－	3.58			7.50
합 계	－	－				15.39

2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		2,218,387,707		2,804,710,573		
유동부채		2,165,230,776		2,232,839,644		
유동비율		102.46		125.61		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	125.61	23.09	125.61	100.00		7.50
개 선 도	－	－		0.61		6.34
합 계	－	－				13.84

3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		19,533,216,273		22,634,523,029		
영업비용		19,862,923,066		21,153,066,711		
영업수지비율		98.34		107.00		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	107.00	92.05	107.00	100.00		5.00
개 선 도	—	—	0.54			4.09
합 계	—	—				9.09

서비스부문

1. 운행관리 (25점)

1) 배차계획준수율 (고속/시외버스는 10점, 시내버스는 15점)

구 분	노선수	총 인가 회수	배차계획 위반회수			배차계획 준수회수	배차계획 준수율(%)
			증 회	감 회	계		
2009년							97.82
2011년	784	2198			63	2135	0.97
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	97.13		99.85			4.94	
개선도	99.08		99.63			4.98	
합 계						9.92	

** 자료기준 : 2011년 12월 1일 ~ 2011년 12월 7일 (7일간)

2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	111	4.50	500,000	4,505
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	4,505	94.37		2.36
개선도	121.77	100.00		2.50
합 계				4.86

3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년	84	27	32.1	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	32.14	72.86	1.82	
개선도	82.61	93.04	2.33	
합 계			4.15	

4) 차량안전점검 (5점)

- 일제점검 지적건수(1점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	111		0		0.00	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			0.00	100.00		1.00

- 부적합차량건수(0점)

구 분	보유대수		부적합차량수		부적합차량수/보유 대수	
계						
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점

- 운행실태 점검(4점)

구 분	출발시간준수		정류소무정차		운행실태 준수율	
계	5.10		5.20		68.70	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
			68.70	50.00		2.75

2. 안전성 (35점)

1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년	111	12	0	1332	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100.00	100.00		5.00	
개선도	100.62	100.00		5.00	
합 계				10.00	

<사업용자동차의 장치 및 설비기준 조사자료>

구분	차량번호	조사시간	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
조사 자료														

< 시내버스 >

A-운행기록계설치	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/노선안내도
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지(앞)	H-전자감용장치
I-가속페달잠금장치	J-손잡이 및 손잡이대	K-정차신호용부자스위치	L-안내방송장치작동

<시외버스(고속형 포함)>

A-운행기록계	B-운행기록계 활용 및 분석	C-등화장치	D-행선지표시/운전자실명안내
E-소화기	F-전면창유리	G-재생타이어 사용금지	H-튜브레스 타이어 사용(앞)
I-속도제한장치	J-안전벨트	K-승객탈출용안전망치	L-교통불편신고엽서

2) 교통안전도 평가 지수 (10점)

구 분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
면허대수														111
건수	사망													0
	중상													1
	경상													2
인원	사망													0
	중상													2
	경상													3
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.12
평 가 점 수		최대값	최소값			실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.28	0.12			0.12		100.00				10.00		

3) 운전자 교육 (5점)

구 분	교육실시 회수(회)	실습교육 회수(회)	평균교육 참석률(%)	평균교육 시간(시간)	외부강사 회수(회)	교재활용 건수(건)	효과측정 회수(회)	계
가 중 치	0.2	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	2	5	3	5	5	4	
계	1.0	0.4	0.5	0.6	0.5	0.5	0.4	3.9
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.90		78.00				3.90	

4) 운전자 관리 (7점)

- 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	153	0	153	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4.00
합 계				

- 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						100
식당운영	10%						90
운전자 휴게시설	10%						80
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						90
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						83
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	83					2.49	

5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	100		3.00

3. 고객만족도 (40점)

1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		63.7	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	63.7		19.11
개 선 도			
합 계			

2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.50	87.00		4.35

3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	4.67	93.00		4.65

편집상 여백