

# 2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가

## 최종보고서

- 충청남도 여객자동차운영자( 시내/농어촌버스) 부문 -

2012. 10



2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가 최종보고서 - 충청남도 여객자동차운영자( 시내/농어촌버스) 부문 - 2012. 10



2012년 대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스평가  
최종보고서

— 충청남도 여객자동차운영자( 시내/농어촌버스) 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 시내버스 운영자 현황 .....	25
1. 운전자 확보 현황 .....	25
2. 고급버스 확보 현황 .....	26
3. 재무상태 현황 .....	27
제2절 농어촌버스 운영자 현황 .....	28
1. 운전자 확보 현황 .....	28
2. 재무상태 현황 .....	29



제3편 평가항목 및 평가기준 .....	31
-----------------------	----

제1절 평가 항목 및 배점 .....	33
----------------------	----

제2절 부문별 세부 평가 기준 .....	34
------------------------	----

1. 경영평가 부문 .....	34
1.1 경영관리 영역 .....	34
1.2 재무건전성 영역 .....	41
2. 서비스 부문 .....	47
2.1 운행관리 영역 .....	47
2.2 안전성 영역 .....	51
2.3 고객만족 영역 .....	57

제4편 경영 및 서비스 평가결과 .....	61
-------------------------	----

제1절 시내버스 운전자 평가결과 .....	63
-------------------------	----

1. 최종 평가결과 .....	63
2. 경영부문 평가결과 .....	64
2.1 경영부문 평가결과 종합 .....	64
2.2 경영부문 영역별 평가결과 .....	65
3. 서비스부문 평가결과 .....	74
3.1 서비스부문 평가 종합결과 .....	74
3.2 서비스부문 영역별 평가 결과 .....	75

제2절 농어촌버스 운전자 평가결과 .....	86
--------------------------	----

1. 최종 평가결과 .....	86
2. 경영부문 평가결과 .....	87
2.1 경영부문 평가결과 종합 .....	87
2.2 경영부문 영역별 평가결과 .....	88
3. 서비스부문 평가결과 .....	95
3.1 서비스부문 평가 종합결과 .....	95
3.2 서비스부문 영역별 평가 결과 .....	96

제5편 고객만족도 평가 결과 .....	105
-----------------------	-----

제1절 시내버스 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	107
------------------------------------	-----

1. 시내버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	107
1.1 시내버스 차원만족도 및 항목만족도 평가 결과 .....	108

1.2 시내버스 서비스 차원별 분석 결과 .....	109
1.3 시내버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교 .....	111
2. 시내버스 운영자별 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	113
2.1 건창여객 .....	113
2.2 당진여객 .....	118
2.3 대천여객 .....	123
2.4 덕성여객 .....	128
2.5 보성여객 .....	133
2.6 삼안여객 .....	138
2.7 서령교통 .....	143
2.8 세종교통 .....	148
2.9 시민교통 .....	153
2.10 아산여객 .....	158
2.11 온양교통 .....	163
제2절 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 ...	168
1. 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	168
1.1 농어촌버스 차원만족도 및 항목만족도 평가 결과 .....	169
1.2 농어촌버스 서비스 차원별 분석 결과 .....	170
1.3 농어촌버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교 .....	172
1.4 농어촌버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교 .....	173
2. 농어촌버스 운영자별 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	174
2.1 부여여객 .....	174
2.2 서천여객 .....	179
2.3 예산교통 .....	184
2.4 청양교통 .....	189
2.5 태안여객 .....	194
2.6 한일교통 .....	199
2.7 홍주여객 .....	204
제6편 결론 및 건의사항 .....	209
제1절 결론 .....	211
제2절 건의사항 .....	213
부록(평가결과표) .....	215

# 표 차례

<표 2-1> 시내버스 운영자 운전자 확보 현황 .....	25
<표 2-2> 시내버스 운영자 고급버스 확보 현황 .....	26
<표 2-3> 시내버스 운영자 재무상태 현황 (2011년 기준) .....	27
<표 2-4> 농어촌버스 운영자 운전자 확보 현황 .....	28
<표 2-5> 농어촌버스 운영자 재무상태 현황 (2011년 기준) .....	29
<표 4-1> 시내버스 운영자 최종 평가결과 .....	63
<표 4-2> 시내버스 운영자 경영부문 평가결과 .....	64
<표 4-3> 시내버스 운영자 체불임금 평가결과 .....	65
<표 4-4> 시내버스 운영자 자동차현대화율 평가결과 .....	66
<표 4-5> 시내버스 운영자 고급버스도입률 평가결과 .....	66
<표 4-6> 시내버스 운영자 산재보험요율 평가결과 .....	67
<표 4-7> 시내버스 운영자 운전자확보율 평가결과 .....	68
<표 4-8> 시내버스 운영자 운전자이직율 평가결과 .....	69
<표 4-9> 시내버스 운영자 운전자임금비율 평가결과 .....	69
<표 4-10> 시내버스 운영자 경영개선노력 평가결과 .....	70
<표 4-11> 시내버스 운영자 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과 .....	71
<표 4-12> 시내버스 운영자 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과 .....	72
<표 4-13> 시내버스 운영자 영업수지비율 및 영업수지비율 개선도 평가결과 .....	73
<표 4-14> 시내버스 운영자 서비스부문 평가결과 .....	74
<표 4-15> 시내버스 운영자 배차계획준수율 평가결과 .....	75
<표 4-16> 시내버스 운영자 배차계획준수율 개선도 평가결과 .....	76
<표 4-17> 시내버스 운영자 위반지수 평가결과 .....	77
<표 4-18> 시내버스 운영자 위반지수 개선도 평가결과 .....	77
<표 4-19> 시내버스 운영자 차량관리실태 평가결과 .....	78
<표 4-20> 시내버스 운영자 운행실태 평가결과 .....	79
<표 4-21> 시내버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과 .....	80
<표 4-22> 시내버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과 .....	80
<표 4-23> 시내버스 운영자 교통안전도 평가지수 평가결과 .....	81
<표 4-24> 시내버스 운영자 운전자교육 평가결과 .....	82
<표 4-25> 시내버스 운영자 운전자 자격요건 미준수율 평가결과 .....	82
<표 4-26> 시내버스 운영자 운전자 복리후생지원 실적 평가결과 .....	83
<표 4-27> 시내버스 운영자 테러예방노력 평가결과 .....	83
<표 4-28> 시내버스 운영자 고객만족도 평가결과 .....	84
<표 4-29> 시내버스 운영자 서비스개선 노력 평가결과 .....	85
<표 4-30> 시내버스 운영자 온실가스저감 노력 평가결과 .....	85

<표 4-31> 농어촌버스 운영자 최종 평가결과 .....	86
<표 4-32> 농어촌버스 운영자 경영부문 평가결과 .....	87
<표 4-33> 농어촌버스 운영자 체불임금 평가결과 .....	88
<표 4-34> 농어촌버스 운영자 자동차현대화율 평가결과 .....	89
<표 4-35> 농어촌버스 운영자 산재보험요율 평가결과 .....	89
<표 4-36> 농어촌버스 운영자 운전자확보율 평가결과 .....	90
<표 4-37> 농어촌버스 운영자 운전자이직율 평가결과 .....	90
<표 4-38> 농어촌버스 운영자 운전자임금비율 평가결과 .....	91
<표 4-39> 농어촌버스 운영자 경영개선노력 평가결과 .....	91
<표 4-40> 농어촌버스 운영자 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과 .....	92
<표 4-41> 농어촌버스 운영자 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과 .....	93
<표 4-42> 농어촌버스 운영자 영업수지비율 및 영업수지비율 개선도 평가결과 .....	94
<표 4-43> 농어촌버스 운영자 서비스부문 평가결과 .....	95
<표 4-44> 농어촌버스 운영자 배차계획준수율 평가결과 .....	96
<표 4-45> 농어촌버스 운영자 배차계획준수율 개선도 평가결과 .....	96
<표 4-46> 농어촌버스 운영자 위반지수 평가결과 .....	97
<표 4-47> 농어촌버스 운영자 위반지수 개선도 평가결과 .....	97
<표 4-48> 농어촌버스 운영자 차량관리실태 평가결과 .....	98
<표 4-49> 농어촌버스 운영자 운행실태 평가결과 .....	98
<표 4-50> 농어촌버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과 .....	99
<표 4-51> 농어촌버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과 .....	99
<표 4-52> 농어촌버스 운영자 교통안전도 평가지수 평가결과 .....	100
<표 4-53> 농어촌버스 운영자 운전자교육 평가결과 .....	100
<표 4-54> 농어촌버스 운영자 운전자 자격요건 미준수율 평가결과 .....	101
<표 4-55> 농어촌버스 운영자 운전자 복리후생지원 실적 평가결과 .....	101
<표 4-56> 농어촌버스 운영자 테러예방노력 평가결과 .....	102
<표 4-57> 농어촌버스 운영자 고객만족도 평가결과 .....	102
<표 4-58> 농어촌버스 운영자 서비스개선 노력 평가결과 .....	103
<표 4-59> 농어촌버스 운영자 온실가스저감 노력 평가결과 .....	103
<표 5-1> 시내버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	107
<표 5-2> 시내버스 전체 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	109
<표 5-3> 시내버스 전체 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	109
<표 5-4> 시내버스 전체 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	110
<표 5-5> 시내버스 전체 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	110
<표 5-6> 시내버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교 .....	112
<표 5-7> 건창여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	113
<표 5-8> 건창여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	115
<표 5-9> 건창여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	115

<표 5-10> 건창여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	116
<표 5-11> 건창여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	116
<표 5-12> 건창여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	117
<표 5-13> 당진여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	118
<표 5-14> 당진여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	120
<표 5-15> 당진여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	120
<표 5-16> 당진여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	121
<표 5-17> 당진여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	121
<표 5-18> 당진여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	122
<표 5-19> 대천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	123
<표 5-20> 대천여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	125
<표 5-21> 대천여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	125
<표 5-22> 대천여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	126
<표 5-23> 대천여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	126
<표 5-24> 대천여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	127
<표 5-25> 덕성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	128
<표 5-26> 덕성여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	130
<표 5-27> 덕성여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	130
<표 5-28> 덕성여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	131
<표 5-29> 덕성여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	131
<표 5-30> 덕성여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	132
<표 5-31> 보성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	133
<표 5-32> 보성여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	135
<표 5-33> 보성여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	135
<표 5-34> 보성여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	136
<표 5-35> 보성여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	136
<표 5-36> 보성여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	137
<표 5-37> 삼안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	138
<표 5-38> 삼안여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	140
<표 5-39> 삼안여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	140
<표 5-40> 삼안여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	141
<표 5-41> 삼안여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	141
<표 5-42> 삼안여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	142
<표 5-43> 서령교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	143
<표 5-44> 서령교통 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	145
<표 5-45> 서령교통 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	145
<표 5-46> 서령교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	146
<표 5-47> 서령교통 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	146
<표 5-48> 서령교통 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	147

<표 5-49> 세종교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	148
<표 5-50> 세종교통 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	150
<표 5-51> 세종교통 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	150
<표 5-52> 세종교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	151
<표 5-53> 세종교통 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	151
<표 5-54> 세종교통 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	152
<표 5-55> 시민교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	153
<표 5-56> 시민교통 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	155
<표 5-57> 시민교통 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	155
<표 5-58> 시민교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	156
<표 5-59> 시민교통 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	156
<표 5-60> 시민여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	157
<표 5-61> 아산여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	158
<표 5-62> 아산여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	160
<표 5-63> 아산여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	160
<표 5-64> 아산여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	161
<표 5-65> 아산여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	161
<표 5-66> 아산여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	162
<표 5-67> 온양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	163
<표 5-68> 온양교통 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	165
<표 5-69> 온양교통 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	165
<표 5-70> 온양교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	166
<표 5-71> 온양교통 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	166
<표 5-72> 온양교통 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	167
<표 5-73> 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	168
<표 5-74> 농어촌버스 전체 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	170
<표 5-75> 농어촌버스 전체 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	170
<표 5-76> 농어촌버스 전체 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	171
<표 5-77> 농어촌버스 전체 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	171
<표 5-78> 농어촌버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교 .....	173
<표 5-79> 부여여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	174
<표 5-80> 부여여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	176
<표 5-81> 부여여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	176
<표 5-82> 부여여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	177
<표 5-83> 부여여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	177
<표 5-84> 부여여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	178
<표 5-85> 서천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	179
<표 5-86> 서천여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	181
<표 5-87> 서천여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	181

<표 5-88> 서천여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	182
<표 5-89> 서천여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	182
<표 5-90> 서천여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	183
<표 5-91> 예산교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	184
<표 5-92> 예산교통 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	186
<표 5-93> 예산교통 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	186
<표 5-94> 예산교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	187
<표 5-95> 예산교통 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	187
<표 5-96> 예산교통 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	188
<표 5-97> 청양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	189
<표 5-98> 청양교통 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	191
<표 5-99> 청양교통 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	191
<표 5-100> 청양교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	192
<표 5-101> 청양교통 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	192
<표 5-102> 청양교통 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	193
<표 5-103> 태안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	194
<표 5-104> 태안여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	196
<표 5-105> 태안여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	196
<표 5-106> 태안여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	197
<표 5-107> 태안여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	197
<표 5-108> 태안여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	198
<표 5-109> 한일교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	199
<표 5-110> 한일교통 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	201
<표 5-111> 한일교통 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	201
<표 5-112> 한일교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	202
<표 5-113> 한일교통 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	202
<표 5-114> 한일교통 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	203
<표 5-115> 홍주여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	204
<표 5-116> 홍주여객 기본적 서비스 항목 평가 결과 .....	206
<표 5-117> 홍주여객 부가적 서비스 항목 평가 결과 .....	206
<표 5-118> 홍주여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과 .....	207
<표 5-119> 홍주여객 인적 서비스 항목 평가 결과 .....	207
<표 5-120> 홍주여객 세부항목별 만족도 수준 진단 .....	208

# 그림 차례

<그림 5-1> 시내버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	107
<그림 5-2> 시내버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	108
<그림 5-3> 시내버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교 .....	111
<그림 5-4> 건창여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	113
<그림 5-5> 건창여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	114
<그림 5-6> 당진여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	118
<그림 5-7> 당진여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	119
<그림 5-8> 대천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	123
<그림 5-9> 대천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	124
<그림 5-10> 덕성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	128
<그림 5-11> 덕성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	129
<그림 5-12> 보성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	133
<그림 5-13> 보성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	134
<그림 5-14> 삼안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	138
<그림 5-15> 삼안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	139
<그림 5-16> 서령교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	143
<그림 5-17> 서령교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	144
<그림 5-18> 세종교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	148
<그림 5-19> 세종교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	149
<그림 5-20> 시민교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	153
<그림 5-21> 시민교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	154
<그림 5-22> 아산여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	158
<그림 5-23> 아산여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	159
<그림 5-24> 온양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	163
<그림 5-25> 온양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	164
<그림 5-26> 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	168
<그림 5-27> 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	169
<그림 5-28> 농어촌버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교 .....	172
<그림 5-29> 부여여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	174
<그림 5-30> 부여여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	175
<그림 5-31> 서천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	179
<그림 5-32> 서천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	180
<그림 5-33> 예산교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	184
<그림 5-34> 예산교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	185
<그림 5-35> 청양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	189
<그림 5-36> 청양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	190



<그림 5-37> 태안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	194
<그림 5-38> 태안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	195
<그림 5-39> 한일교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	199
<그림 5-40> 한일교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	200
<그림 5-41> 홍주여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 .....	204
<그림 5-42> 홍주여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계 .....	205

## 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)

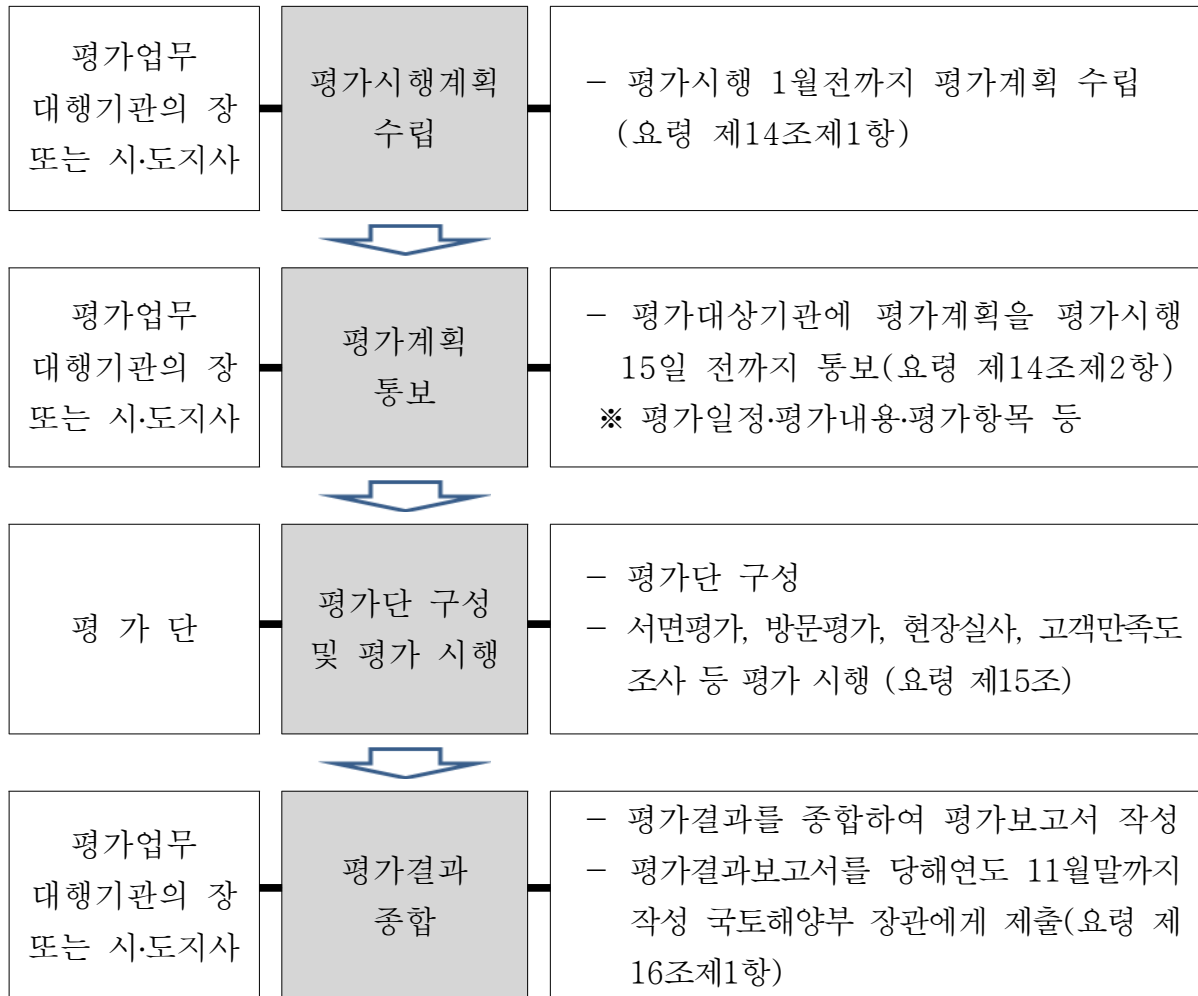
### 3. 평가의 범위

- 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 시내버스 및 농어촌버스 운전자

구분	일정	업체명	주소	차량대수	연락처
시내 버스	5.8 ~5.14 (7일)	건창여객	천안시 신부동 58-1	123	551-7301
		보성여객	천안시 신부동 58-1	121	569-8931
		삼안여객	천안시 성성동 277-2	95	621-1994
		온양교통	아산시 신인동 114-7	75	545-3141
		덕성여객	논산시 화지동 17-1	65	733-1552
		시민교통	공주시 산성동 174-42	62	854-3161
		대전여객	보령시 명천동 603-1	61	932-3351
		서령버스	서산시 잠흥동 564-3	64	669-0551
		아산여객	아산시 신동 306-21	46	549-3263
		당진여객	당진군 당진읍 채운리 123-4	57	355-3434
		세종교통	연기군 서면 봉암리 117-7	27	867-7166
농어촌 버스	5.15 ~5.21 (7일)	예산교통	예산군 예산읍 향천리 190-9	45	332-7491
		홍주여객	홍성군 광천읍 벽계리 191-11	44	641-6100
		부여여객	부여군 부여읍 기증리 530	39	834-6092
		태안여객	태안군 태안읍 남문리 701	39	675-6671
		서천여객	서천군 서천읍 군사리 179	28	953-1825
		한일교통	금산군 금산읍 상리 49-1	18	753-9393
		청양교통	청양군 윤곡면 위라리 581-1	17	942-2788

## 3. 평가단 구성

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

구분	일정	역할	내부 평가단	외부 평가단
시내 농어촌 버스	5.8 ~5.21 (14일)	조장	충남발전연구원 김원철 책임연구원 조봉운 연구위원	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%		

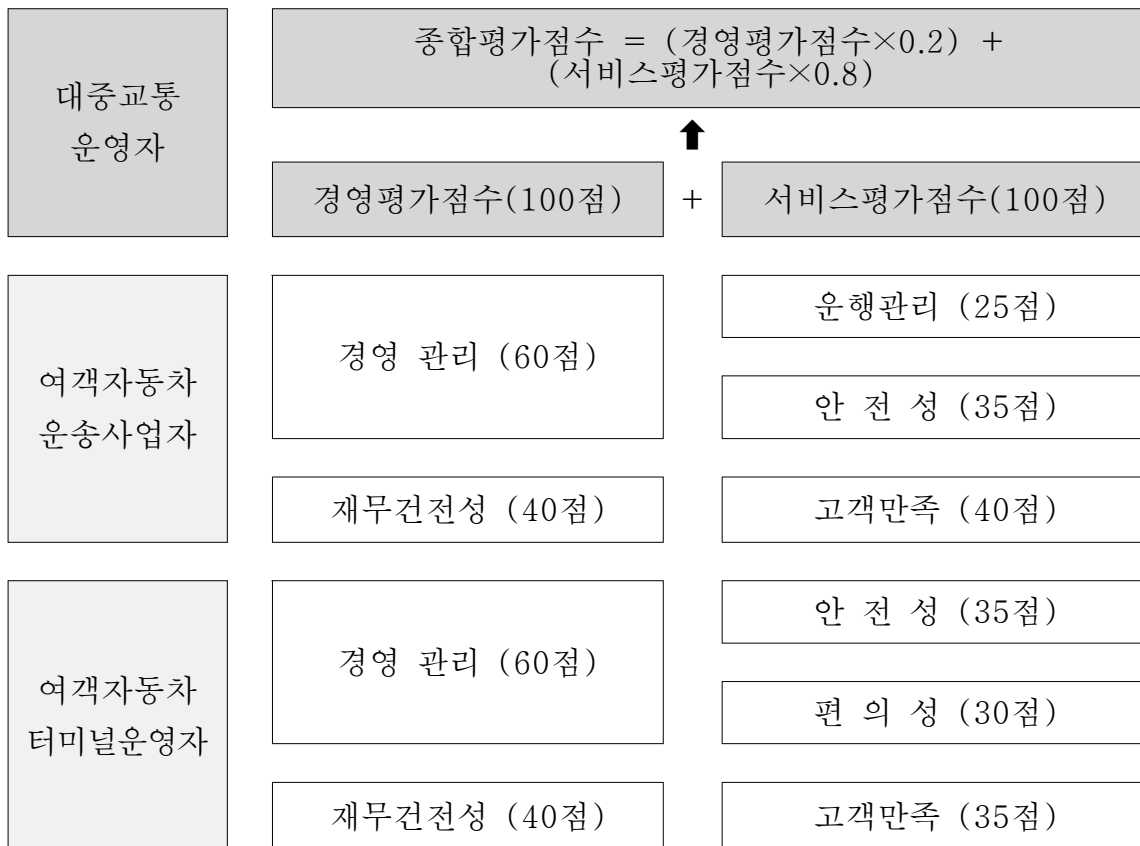
#### 2. 서비스평가

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





## 2. 평가항목

### 2.1 경영평가

- 경영평가 부문은 경영관리 영역과 재무건전성 영역으로 구성됨
- － 경영관리 영역은 체불임금, 자동차 현대화율, 산재보험요율, 운전자확보율, 운전자이직률, 운전자임금비율, 경영개선 노력으로 구성됨
- － 재무관리 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 운행 실태조사
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"> <li>- 운전자 친절도</li> <li>- 차량 내·외부 청결도</li> <li>- 차량 쾌적성·편의성 등</li> </ul>
	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

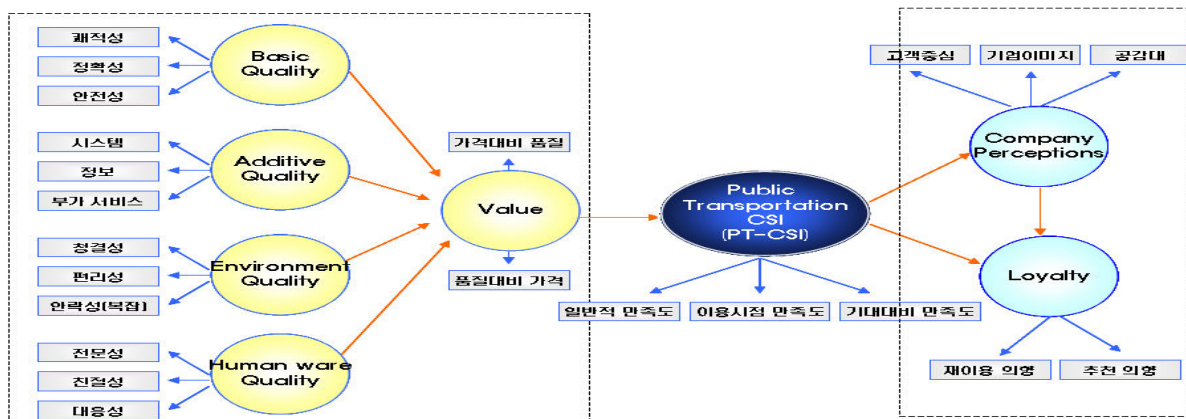
- 평가대상 대중교통 운영자가 제출한 서면평가 자료에 대한 검증을 위하여 대중교통 운영자를 직접 방문하여 작성내용에 대한 확인, 증빙자료 요구 등 신뢰도 향상을 위한 현실적인 평가를 실시함
- 방문평가 결과 제출한 서면평가 자료의 내용과 상이한 내용이 발견된 경우 서면평가 자료 수정 및 보완

#### 다. 현장실사

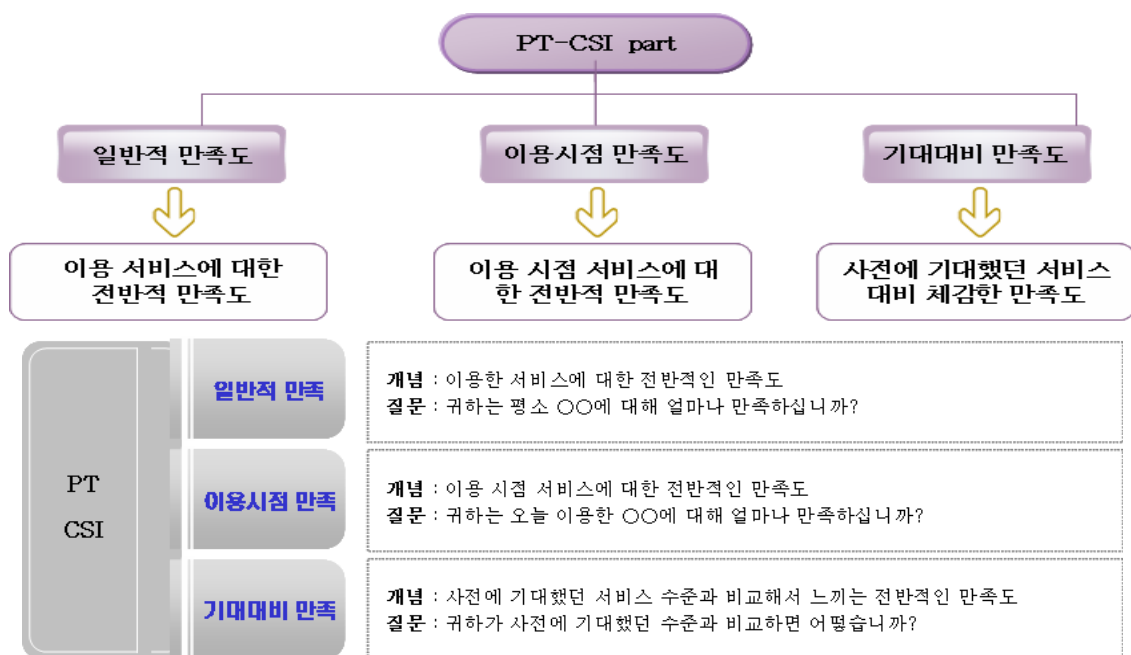
- 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(고속/시외/ 시내), 고객편의시설 제공 현황(터미널) 등에 대한 현장 확인 평가를 실시함

## 라. 고객만족도 설문조사

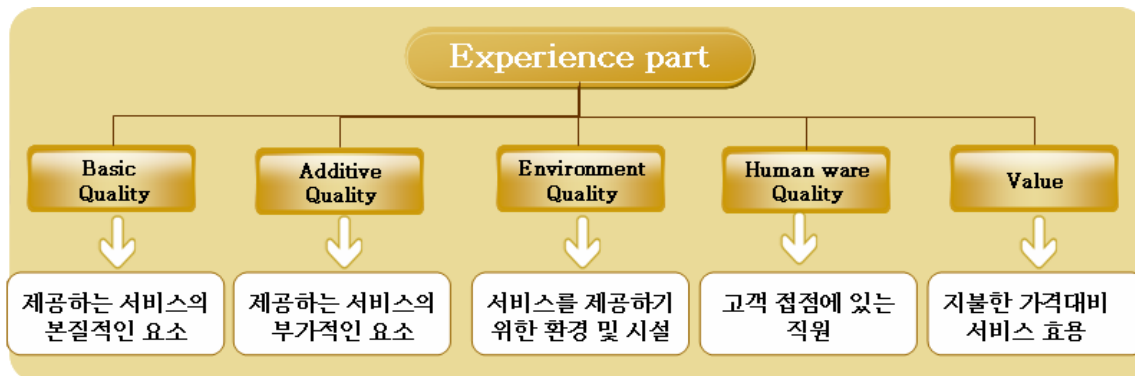
- 대중교통 운영자가 제공하는 서비스를 직접 이용하는 이용객을 대상으로 차량 및 시설의 청결도, 쾌적성, 편의성 등과 직원 및 운전자의 친절도 등에 대하여 평가 실시함
- 고객만족도 조사는 교통안전공단에서 특허 출원한 대중교통 고객만족도 (PT-CSI, Public Transportation- Consumer Satisfaction Index, 특허출원번호 10-2006-0128465) 모델을 적용하여 평가함
- 대중교통 고객만족도(PT-CSI) 모델 개요



### - 대중교통 만족도(PT-CSI) 차원만족도



－ 경험 차원만족도



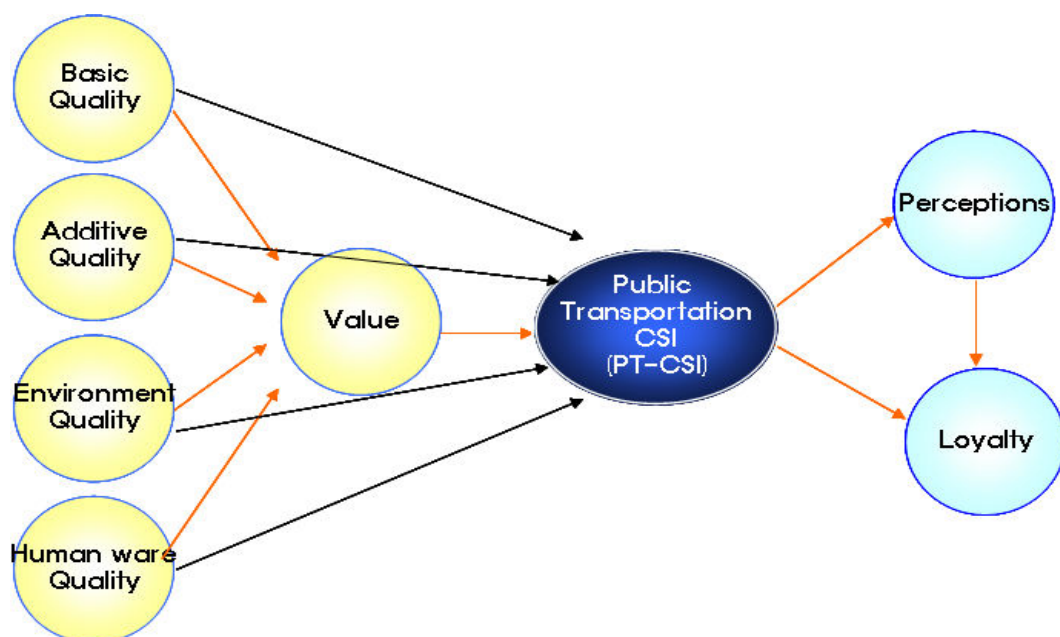
Basic Quality	쾌적성	개념 : 서비스를 체험하는 중에 느낀 신체적 감정적 느낌 측정항목 예 : 서비스를 체험하는 중에 느끼는 신체적인 쾌적함, 감정적인 편안함 정도
	정확성	개념 : 대중교통이 제공하는 시간적인 정확성 측정항목 예 : 출발 및 도착시간, 환승 및 연계시 걸리는 시간, 배차간격 등
	안전성	개념 : 대중교통을 이용하면서 느끼는 안전성 측정항목 예 : 승,하차/환승/대기 등 이동시의 안전성, 운행시의 안전성, 기계적인 안전성 등
Additive Quality	시스템	개념 : 환승 및 연계, 배차 간격 등 대중교통의 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



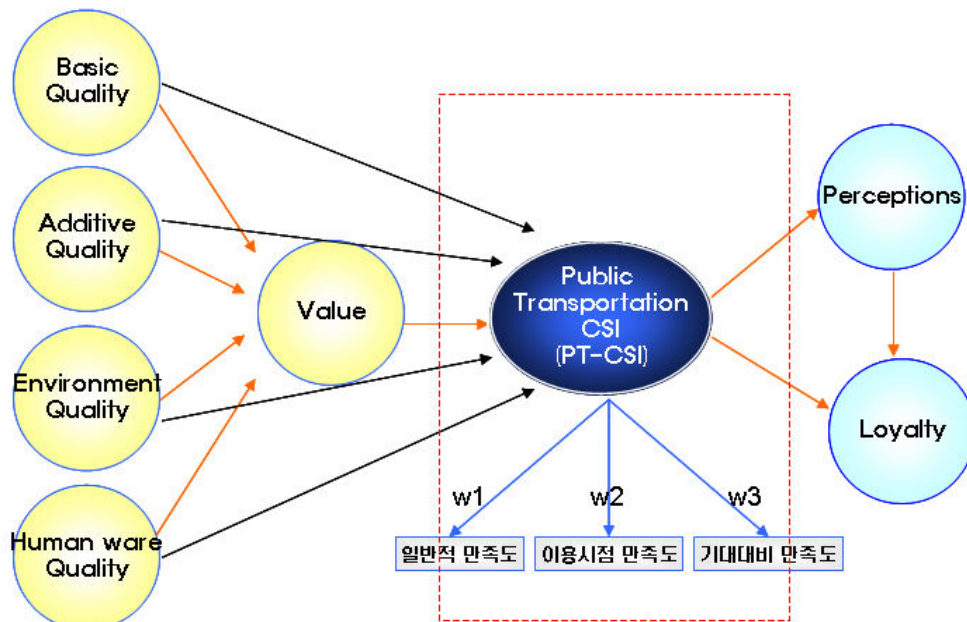
○ 대중교통 고객만족도(PT-CSI) 지수 산출방법

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

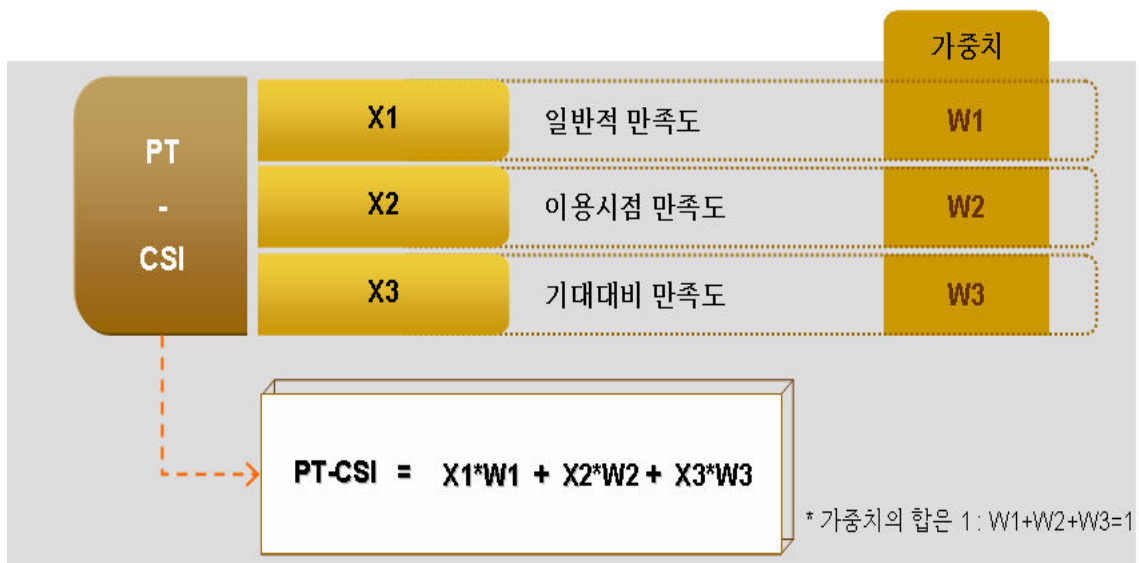




- PT-CSI는 일반적 만족도, 이용시점 만족도, 기대대비 만족도의 가중 평균을 통해서 산출함



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



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

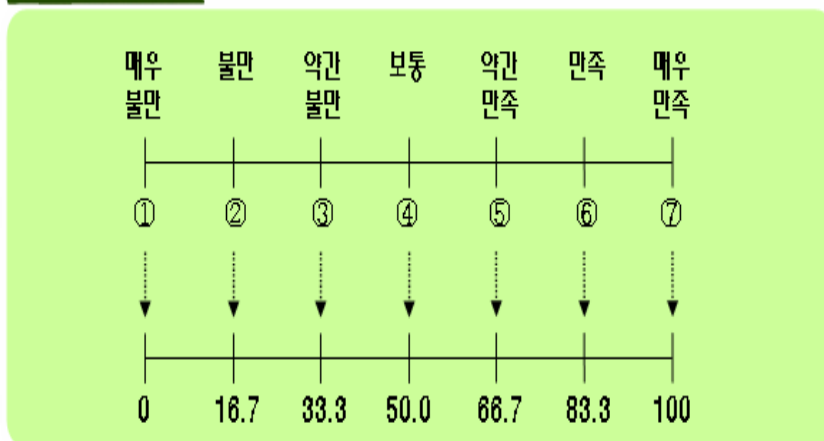
- 척도(Scale)는 응답자의 주관이 개입될 수 있으므로 각 구간마다 명확하게 명명(Wording)을 해주어야 하며, 대중교통 고객만족도의 경우는 변별력이 높은 7점 척도를 사용함
- 각 척도의 Interval에 100점을 균등하게 분할하여 환산하는 공식은 다음과 같음

100점 환산 공식

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

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

7-points scale



○ 조사 표본

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



## 2. 배점방법

### 가. 용어의 정의

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

### 나. 감점사항

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

## 다. 계량상대평가

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

### ① 최대·최소목표 부여에 의한 상대평가

- 최대·최소목표 부여에 의한 상대평가 방법은 동일 업종에서 가장 높은 실적을 나타낸 대중교통운영자의 실적치를 최대목표로 설정하고, 가장 낮은 실적치를 나타낸 대중교통운영자의 실적치를 최소목표로 설정하여 해당 대중교통운영자의 실적과 상대 비교를 통해 평가하는 방법임
- 평가지표 가운데 수송승객 증가율, 영업수지비율 등 실적치가 높을수록 바람직한 상향지표에 대해서는 가장 높은 실적을 나타낸 대중교통 운영자의 실적을 최대목표로 설정하는 반면, 운행취소율, 교통안전도평가지수, 부채비율 등 실적치가 낮을수록 바람직한 하향지표는 가장 낮은 실적을 최대목표 설정함
- 단, 동일 업종에 해당하는 평가대상기관의 수가 3개 미만인 경우에는 동일 시·도내 타 업종의 최대·최소목표를 적용하거나 이에 준하는 방법을 사용하여 평가함

### ② 목표달성도 계산

- 평가대상 기관의 목표달성도 평가는 다음과 같이 산출함

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

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

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

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

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

○ 평점 계산

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

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

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

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

## 바. 비계량 5단계평가

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

등급	평점	등급별 평가기준
우수	100점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 항목별 평가내용에 맞게 시설 및 장비가 잘 구비되어 있고, 최적의 상태로 서비스를 제공할 수 있도록 운영이 이루어지고 있는 경우에 해당함</li> </ul>
양호	90점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 항목별 평가내용에 맞게 시설 및 장비가 잘 구비되어 있으나, 시설 등의 관리상태가 경미한 개선이 요구되는 비교적 양호한 경우에 해당됨</li> </ul>
보통	80점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>· 예를 들어 홈페이지 운영·관리의 경우, 홈페이지는 제작·운영하고 있으나, 홈페이지 운영 및 담당자 미지정, 업데이트가 이루어지지 않는 경우가 보통에 해당함</li> </ul>
미흡	70점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>
불량	60점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 항목별 시설·장비가 구비되어 있는 경우로서 서비스가 매우 불량하여 시급한 개선이 요구되는 상태에 해당함</li> </ul>

- 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 시내버스 운영자 현황

### 1. 운전자 확보 현황

- 충청남도 시내버스 운영자는 11개사(세종교통 포함)로 총 819대가 운행중이며, 이중에서 건창여객합자회사의 점유율 15.75%로 상대적으로 가장 큰 규모임
- 전체 1334명의 운전자가 819대의 시내버스 운전을 담당하고 있으며, 건창여객합자회사의 버스1대당 운전자수는 1.78로 시내버스 운영자가 보유하고 있는 버스대수 대비 운전자를 가장 많이 확보하고 있는 것으로 나타남

<표 2-1> 시내버스 운영자 운전자 확보 현황

구분	버스대수	점유율(%)	운전자수	버스1대당 운전자수
건창여객합자회사	129	15.75	230	1.78
당진여객운수(주)	57	6.96	82	1.44
대천여객자동차(주)	60	7.33	90	1.50
덕성여객자동차(주)	65	7.94	111	1.71
보성여객자동차(주)	127	15.51	224	1.76
삼안여객(주)	101	12.33	176	1.74
서령버스(주)	61	7.45	79	1.30
세종교통(주)	31	3.79	46	1.48
시민교통(주)	62	7.57	99	1.60
아산여객(주)	46	5.62	71	1.54
온양교통운수(주)	80	9.77	126	1.58
합계	819	100.00	1334	17.43

## 2. 고급버스 확보 현황

- 충청남도에서 운행중인 고급 시내버스(저상버스 및 CNG/LNG 등 천연가스버스)는 총 368대이며, 이는 전체 시내버스 819대 대비 44.93%를 점유하는 것으로 나타남
- 운영자별로 살펴보면, 건창여객합자회사, 보성여객자동차(주), 삼안여객(주)의 고급버수도입률은 100.0%, 서령버스(주)는 8.2%, 아산여객(주)은 4.35%, 온양교통운수(주)는 5.0%로 주로 천안시에 집중되어 있는 것으로 나타남

<표 2-2> 시내버스 운영자 고급버스 확보 현황

구분	버스대수	고급버스 대수	고급버수도입률(%)
건창여객합자회사	129	129	100.00
당진여객운수(주)	57	0	0.00
대천여객자동차(주)	60	0	0.00
덕성여객자동차(주)	65	0	0.00
보성여객자동차(주)	127	127	100.00
삼안여객(주)	101	101	100.00
서령버스(주)	61	5	8.20
세종교통(주)	31	0	0.00
시민교통(주)	62	0	0.00
아산여객(주)	46	2	4.35
온양교통운수(주)	80	4	5.00
합계	819	368	44.93

### 3. 재무상태 현황

- 충청남도의 시내버스 운영자 중에서 자본잠식된 운영자는 세종교통(주)으로 나타났고, 부채비율이 1000.0%를 상회하는 운영자는 대천여객자동차(주)와 서령버스(주)로 재무상태가 매우 심각한 것으로 나타남
- 충청남도 시내버스 운영자 중에서 상대적으로 유동비율 상태가 건전한 운영자는 보성여객자동차(주)로 유동비율이 160.28%인 반면 심각한 운영자는 시민교통(주)으로 나타남
- 충청남도 시내버스 운영자 중에서 상대적으로 영업수지비율이 건전한 운영자는 보성여객자동차(주)로 영업수지비율이 88.31%인 반면 열악한 운영자는 세종교통(주)으로 나타남
- 충청남도 시내버스 운영자 중에서 상대적으로 운전자임금비율이 좋은 운영자는 건창여객합자회사로 운전자임금비율이 93.42%인 반면 열악한 운영자는 대천여객자동차(주)로 나타남

<표 2-3> 시내버스 운영자 재무상태 현황 (2011년 기준)

구분	부채비율	유동비율	영업수지비율	운전자임금비율
건창여객합자회사	395.01	40.29	79.89	93.42
당진여객운수(주)	37.03	81.97	75.68	88.22
대천여객자동차(주)	1149.31	18.83	67.35	86.56
덕성여객자동차(주)	자료미제출	자료미제출	자료미제출	자료미제출
보성여객자동차(주)	372.09	160.28	88.31	89.77
삼안여객(주)	485.42	54.81	80.30	91.49
서령버스(주)	2057.85	11.73	76.91	89.52
세종교통(주)	198.63	22.37	53.79	89.46
시민교통(주)	-163.87	8.54	76.96	91.07
아산여객(주)	297.67	92.11	84.81	89.70
온양교통운수(주)	617.63	20.22	72.71	88.05

## 제2절 농어촌버스 운영자 현황

### 1. 운전자 확보 현황

- 충청남도 농어촌버스 운영자는 7개사로 총 230대가 운행중이며, 이중에서 (주)예산교통의 점유율 19.57%로 상대적으로 가장 큰 규모임
- 전체 334명의 운전자가 230대의 농어촌버스 운전을 담당하고 있으며, (주)서천여객의 버스1대당 운전자수는 1.61로 농어촌버스 운영자가 보유하고 있는 버스대수 대비 운전자를 가장 많이 확보하고 있는 것으로 나타남

<표 2-4> 농어촌버스 운영자 운전자 확보 현황

구분	버스대수	점유율(%)	운전자수	버스1대당 운전자수
부여여객자동차(주)	39	16.96	59	1.51
(주)서천여객	28	12.17	45	1.61
(주)예산교통	45	19.57	65	1.44
청양교통(주)	17	7.39	25	1.47
태안여객(주)	39	16.96	53	1.36
한일교통(주)	18	7.83	26	1.44
홍주여객자동차(주)	44	19.13	61	1.39
합계	230	100.00	334	1.45

## 2. 재무상태 현황

- 충청남도의 농어촌버스 운영자 중에서 한일교통(주) 부채비율 67.25%를 제외한 모든 운영자가 자본잠식된 상태로 나타나 농어촌버스 운영자의 재무상태가 매우 심각한 것으로 나타남
- 충청남도 농어촌버스 운영자 중에서 상대적으로 유동비율 상태가 건전한 운영자는 태안여객(주)으로 유동비율이 82.24%인 반면 심각한 운영자는 청양교통(주)으로 나타남
- 충청남도 농어촌버스 운영자 중에서 상대적으로 영업수지비율이 건전한 운영자는 (주)서천여객으로 영업수지비율이 66.37%인 반면 열악한 운영자는 청양교통(주)으로 나타남
- 충청남도 농어촌버스 운영자 중에서 상대적으로 운전자임금비율이 좋은 운영자는 (주)예산교통으로 운전자임금비율이 93.36%인 반면 열악한 운영자는 한일교통(주)으로 나타남

<표 2-5> 농어촌버스 운영자 재무상태 현황 (2011년 기준)

구분	부채비율	유동비율	영업수지비율	운전자임금비율
부여여객자동차(주)	-344.43	28.81	60.99	92.74
(주)서천여객	-743.75	19.89	66.37	86.67
(주)예산교통	-230.59	24.42	64.35	93.36
청양교통(주)	-194.95	14.71	53.79	89.25
태안여객(주)	-264.54	82.24	61.26	85.68
한일교통(주)	67.25	38.41	60.00	76.96
홍주여객자동차(주)	-166.67	16.47	63.09	90.99

편집상 여백

## 제3편 평가항목 및 평가기준



편집상 여백

## 제1절 평가 항목 및 배점

○ 시내/농어촌버스 운영자의 경영 및 서비스 평가 항목 및 배점은 다음과 같음

평가 부문	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 건전성	1. 부채비율	15	계량상대/절대평가항목
		2. 유동비율	15	계량상대/절대평가항목
		3. 영업수지비율	10	계량상대/절대평가항목
		소 계	40	-
	합 계		100	-
서비스 평 가 (100)	운 행 관 리	1. 배차계획 준수율	15	계량절대평가항목
		2. 위반지수	5	계량상대평가항목
		3. 차량안전점검(운행실태)	5	계량상대평가항목
		소 계	25	-
	안 전 성	1. 사업용 자동차의 장치 및 설비기준	10	계량절대평가항목
		2. 교통안전도 평가 지수	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. 서비스개선노력	5	비계량절대평가항목
		3. 온실가스저감노력	5	비계량절대평가항목
		소 계	40	-
	합 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 = <math>\frac{\sum(\text{연도별보유대수} \times \text{가중치})}{\text{버스보유대수}} \times 100</math></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 = <math>\frac{\text{고급버스대수}}{\text{보유대수}} \times 100</math></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><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 = <math>\frac{3\text{년이내 입사자 중 당해연도 이직 운전자수}}{\text{운전자수}} \times 100</math></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(%) = <math>\frac{\text{부채}}{\text{자기자본}} \times 100</math></p> <p>－ 부채비율 개선도  <math display="block">= \frac{(\text{이전평가년도 실적} \times 1.1) - \text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} \times 0.2}</math> </p> <p>○ 부채비율은 평가대상기관의 부채비율이 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 개선도 득점방법 : 부채비율 개선도 × 항목 배점(7.5점)</p> <p>－ 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 = <math>\frac{\text{유동자산}}{\text{유동부채}} \times 100</math></p> <p>－ 유동비율 개선도  <math display="block">= \frac{\text{평가년도 실적} - (\text{평가년도 실적} \times 0.9)}{\text{이전 평가년도 실적} \times 0.2}</math></p> <p>○ 유동비율은 평가대상기관의 유동비율이 가장 높은 실적치를 최대목표, 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p>○ 개선도 득점방법 : 유동비율 개선도 × 항목 배점(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 = <math>\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100</math></p> <p>－ 영업수지비율 개선도  <math display="block">= \frac{\text{평가년도 실적} - (\text{평가년도 실적} \times 0.9)}{\text{이전 평가년도 실적} \times 0.2}</math> </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"> <li>○ 버스가 인가된 배차계획을 위반하여 임의 증·감회 운행하는 비율을 산정하여 평가대상기관의 신뢰성을 평가</li> <li>○ 이전평가기준년도 대비 배차계획준수율의 개선도를 평가</li> </ul>
배 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10점(고속버스, 시외버스)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 배차계획준수율: 5점, 배차계획준수율 개선도 : 5점</li> </ul> </li> <li>○ 15점( 시내버스 )                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 배차계획준수율: 7.5점, 배차계획준수율 개선도 : 7.5점</li> </ul> </li> </ul>
항목성격	○ 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 전년도 12월 31일 기준으로 2개월 이전 자료
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 배차계획준수율에 대한 평가는 배차계획준수율에 대한 절대평가(5점 또는 7.5점) + 배차계획준수율 개선도에 대한 절대평가(5점 또는 7.5점)로 구분하여 시행</li> <li>- 배차계획준수율(%) = <math>\left(1 - \frac{\sum(\text{노선별 위반회수})}{\text{총운행회수}}\right) \times 100</math></li> <li>※ 임의 증감회 회수를 집계하여 그 비율을 산정(증회, 감회 동일 적용)</li> <li>- 배차계획준수율 개선도</li> <li>= <math>\frac{\text{평가년도실적}}{\text{이전평가년도실적} + (100\% - \text{이전평가년도실적}) \times 10\%}</math></li> <li>- 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여</li> <li>○ 득점방법 : (배차계획준수율×항목배점)+(개선도×항목배점)</li> </ul>
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총운행회수는 국토해양부 및 시·도로부터 인가받은 운행계통에 따라 해당기간 동안 운행해야 하는 계획을 의미함</li> <li>○ 위반회수는 운행계획과 상관없이 임의로 증회운행하거나 감회 운행한 회수를 말함</li> </ul>
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가대상기관이 운행 중인 전체 노선의 50%를 무작위로 선정하여 조사일 이전 2개월 운행자료 중 1주일(7일)간의 운행내용을 확인</li> <li>※ 회사 배차계획, 운행일보 등 운행관련 서류를 통하여 확인</li> </ul>



## 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= <math>\frac{\text{행정처분금액(천원)}}{\text{보유대수}}</math></div> <div>○ 위반지수 득점방법 : <math>\frac{50-\text{위반지수}}{50} \times \text{항목배점 (2.5점)}</math><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 = <math>\frac{(\text{이전평가년도 실적} \times 1.1) - \text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} \times 0.2}</math><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"> <li>○ 승객의 안전에 직결되는 안전벨트 착용률에 대한 평가</li> <li>○ 이전평가기준년도 대비 안전벨트 착용률 개선도를 평가</li> </ul>
배 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5점(고속버스, 시외버스만 적용)</li> <li>- 안전벨트 착용률 : 2.5점, 안전벨트 착용률 개선도 : 2.5점</li> </ul>
항목성격	○ 계량절대평가 항목
평가기준일	○ 평가시행 당해연도 현장조사 시점
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안전벨트 착용률에 대한 평가는 안전벨트착용률에 대한 절대평가(2.5점) + 안전벨트 착용률 개선도에 대한 절대평가(2.5점)로 구분하여 시행</li> <li>- 안전벨트 착용률 = <math>\frac{\text{안전띠 착용 인원수}}{\text{탑승객수}} \times 100</math></li> <li>- 개선도 = <math>\frac{\text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} + (100 - \text{이전평가년도 실적}) \times 10\%} \times 100</math></li> <li>- 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여</li> <li>○ 득점방법 : (안전벨트 착용률×항목배점)+(개선도×항목배점)</li> </ul>
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안전벨트 착용률은 현장조사 결과로 사용</li> <li>※ 이전평가년도에 안전벨트 착용률 조사를 실시하지 않아 개선도 반영이 불가능한 경우에는 안전벨트 착용률(2.5점)의 득점을 항목 배점인 5점으로 환산하여 배점</li> </ul>
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 = <math>\frac{\text{일제점검 지적건수}}{\text{보유대수}} \times \text{항목배점(1점)}</math></p> <p>－ 부적합차량 수 = <math>\frac{\text{부적합 차량대수}}{\text{보유대수}} \times \text{항목배점(1점)}</math></p> <p>○ 운행실태 = <math>\frac{\text{위반항목수}}{\text{조사대수} \times \text{조사항목수}} \times \text{항목배점(3점)}</math></p> <p>○ 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표, 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가</p> <p><b>※ 만일, 부적합차량수를 적용하기 곤란한 경우 일제점검 지적건수 및 운행실태 조사결과만으로 항목배점인 5점으로 환산하여 배점</b></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"> <li>○ 승객에 대한 안전과 서비스에 직결되는 차량 장치 및 설비가 기준에 맞게 설치, 작동 유·무 평가</li> <li>○ 이전평가기준년도 대비 차량기준준수율 개선도를 평가</li> </ul>
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"> <li>○ 차량이 장치 및 설비기준에 대한 평가는 차량기준준수율에 대한 절대 평가(5점) + 차량기준준수율 개선도에 대한 절대평가(5점)로 구분하여 시행</li> <li>- 차량기준준수율(%) = <math>\frac{\text{기준준수항목수}}{\text{조사대수} \times \text{조사항목수}}</math></li> <li>- 개선도 = <math>\frac{\text{평가년도 실적}}{\text{이전평가년도 실적} + (100 - \text{이전평가년도 실적}) \times 10\%} \times 100</math></li> <li>- 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여</li> <li>○ 득점방법 : (차량기준 준수율×항목배점)+(개선도×항목배점)</li> </ul>
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사대상 차량의 장치 및 설비가 기준에 위반되거나, 설치되어 있으나 작동이 되지 않는 경우도 미준수로 판단</li> <li>○ 조사대상 장치 및 설비                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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> </li> <li>- 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> </li> </ul> </li> </ul>
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 = <math>\frac{\text{부적격운전자수}}{\text{전체운전자수}} \times 100</math></p> <p>－ 운전자 복리후생지원 실적 = <math>\sum \left( \frac{\text{세부항목별 해당점수} \times \text{항목당가중치}}{100} \right)</math></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"> <li>· 운전자 연령 21세 이상</li> <li>· 운전 경력 1년 이상 (취업당시 제출한 운전 경력 기간)</li> <li>· 사업용자동차 운전정밀검사(신규 및 특별검사) 수검</li> </ul>

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"> <li>- 운전자 친절도</li> <li>- 차량 내외부 청결도</li> <li>- 차량 쾌적성·편의성 등</li> </ul> <p>○ 개선도 = <math>\frac{\text{평가년도실적}}{\text{이전평가년도실적} + (100 - \text{이전평가년도실적}) \times 10\%}</math></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개선도가 100%이상의 경우 개선도 평점은 최고점(100점)을 적용하고, 개선도가 60% 이하의 경우 최소점(60점)을 부여</li> </ul> <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 시내버스 운영자 평가결과

### 1. 최종 평가결과

- 최종 평가결과는 경영 평가결과(100.0점)에 비중 20%와 서비스 평가결과(100.0점)에 비중 80%를 적용하여 100.0점 만점으로 환산 후 산출함
- 충청남도 시내버스 운영자의 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 78.37점으로 나타남
- 종합 순위는 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 건창여객합자회사가 83.33점으로 가장 우수한 것으로 나타난 반면 68.32점을 득한 덕성여객자동차(주)가 가장 열악한 것으로 나타남

<표 4-1> 시내버스 운영자 최종 평가결과

구분	경영평가(20%)	서비스평가(80%)	득점(100점)
건창여객합자회사	85.96	82.68	83.33
당진여객운수(주)	83.81	80.33	81.03
대천여객자동차(주)	77.96	74.70	75.35
덕성여객자동차(주)	68.17	68.36	68.32
보성여객자동차(주)	90.09	79.34	81.49
삼안여객(주)	86.35	80.17	81.41
서령버스(주)	75.54	81.78	80.53
세종교통(주)	76.92	79.45	78.95
시민교통(주)	77.17	74.41	74.96
아산여객(주)	79.11	77.35	77.70
온양교통운수(주)	71.63	80.81	78.98
평균	79.34	78.13	78.37



## 2. 경영부문 평가결과

### 2.1 경영부문 평가결과 종합

- 경영부문 평가는 경영관리 영역 60.0점과 재무건전성 영역 40.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 경영평가 결과, 충청남도 시내버스 운영자의 평균점수는 79.34점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 건창여객합자회사, 당진여객운수(주), 보성여객자동차(주), 삼안여객(주)이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 대천여객자동차(주), 덕성여객자동차(주), 서령버스(주), 세종교통(주), 시민교통(주), 아산여객(주), 온양교통운수(주)로 나타남
- 평가결과의 순위는 경영관리 및 재무건전성 영역에서 90.08점으로 득한 보성여객자동차(주)가 가장 우수한 것으로 나타남

<표 4-2> 시내버스 운영자 경영부문 평가결과

구분	경영관리(60점)	재무건전성(40점)	득점(100점)
건창여객합자회사	54.58	31.38	85.96
당진여객운수(주)	51.51	32.30	83.81
대천여객자동차(주)	48.08	29.88	77.96
덕성여객자동차(주)	46.17	22.00	68.17
보성여객자동차(주)	56.49	33.59	90.08
삼안여객(주)	55.73	30.62	86.35
서령버스(주)	49.45	26.09	75.54
세종교통(주)	47.81	29.11	76.92
시민교통(주)	50.18	26.98	77.16
아산여객(주)	46.74	32.37	79.11
온양교통운수(주)	42.91	28.72	71.63
평균	49.97	29.37	79.34

## 2.2 경영부문 영역별 평가결과

### 가. 경영관리 영역

#### ① 체불임금

- 평가대상기관의 급여지급시기의 적정성을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 급여지급회수 대비 지연지급일수를 고려한 체불임금비율을 산출한 결과, 한 번도 지연지급하지 않은 시내버스 운영자는 당진여객운수(주), 보성여객자동차(주), 삼안여객(주), 서령버스(주)로 15.0점 만점 중 15.0점을 득함

<표 4-3> 시내버스 운영자 체불임금 평가결과

구분	지연 지급일수	지급횟수	체불 임금비율	평점	득점
건창여객합자회사	3	18	0.2	99.33	14.90
당진여객운수(주)	0	15	0.0	100.00	15.00
대천여객자동차(주)	71	16	4.4	82.08	12.31
덕성여객자동차(주)	1	2	0.5	97.98	14.70
보성여객자동차(주)	0	18	0.0	100.00	15.00
삼안여객(주)	0	18	0.0	100.00	15.00
서령버스(주)	0	16	0.0	100.00	15.00
세종교통(주)	88	16	5.5	77.80	11.67
시민교통(주)	36	16	2.3	90.92	13.64
아산여객(주)	1	16	0.1	99.75	14.96
온양교통운수(주)	161	13	12.4	50.00	7.50

#### 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, 세종교통(주)의 현대화율이 66.13으로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함
- 저상 및 천연가스 버스의 보유현황을 평가하는 고급버스로입률 평가결과, 건창여객합자회사, 보성여객자동차(주), 삼안여객(주)의 고급버스로입률이 100.0으로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-4> 시내버스 운영자 자동차현대화율 평가결과

구분	산출값	보유대수	현대화율	평점	득점
건창여객합자회사	60.50	129	46.90	56.85	2.84
당진여객운수(주)	29.70	57	52.11	68.53	3.43
대천여객자동차(주)	34.20	60	57.00	79.52	3.98
덕성여객자동차(주)	28.50	65	43.85	50.00	2.50
보성여객자동차(주)	64.40	127	50.71	65.40	3.27
삼안여객(주)	54.50	101	53.96	72.70	3.63
서령버스(주)	38.00	61	62.30	91.40	4.57
세종교통(주)	20.50	31	66.13	100.00	5.00
시민교통(주)	29.30	62	47.26	57.66	2.88
아산여객(주)	25.00	46	54.35	73.56	3.68
온양교통운수(주)	50.90	80	63.63	94.38	4.72

<표 4-5> 시내버스 운영자 고급버스로입률 평가결과

구분	고급버스 대수	보유대수	고급버스 도입률	평점	득점
건창여객합자회사	129	129	100.00	100.00	5.00
당진여객운수(주)	0	57	0.00	50.00	2.50
대천여객자동차(주)	0	60	0.00	50.00	2.50
덕성여객자동차(주)	0	65	0.00	50.00	2.50
보성여객자동차(주)	127	127	100.00	100.00	5.00
삼안여객(주)	101	101	100.00	100.00	5.00
서령버스(주)	5	61	8.20	54.10	2.70
세종교통(주)	0	31	0.00	50.00	2.50
시민교통(주)	0	62	0.00	50.00	2.50
아산여객(주)	2	46	4.35	52.17	2.61
온양교통운수(주)	4	80	5.00	52.50	2.63

③ 산재보험요율

- 산재보험요율은 시내버스 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, 건창여객합자회사와 삼안여객(주)의 산재보험요율이 12.00으로 상대적으로 낮아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-6> 시내버스 운영자 산재보험요율 평가결과

구분	산재보험요율(%)	평점	득점
건창여객합자회사	12.00	100.00	5.00
당진여객운수(주)	14.00	84.85	4.24
대천여객자동차(주)	15.80	71.21	3.56
덕성여객자동차(주)	14.40	81.82	4.09
보성여객자동차(주)	13.28	90.30	4.52
삼안여객(주)	12.00	100.00	5.00
서령버스(주)	18.60	50.00	2.50
세종교통(주)	15.10	76.52	3.83
시민교통(주)	14.00	84.85	4.24
아산여객(주)	14.00	84.85	4.24
온양교통운수(주)	17.20	60.61	3.03

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, 건창여객합자회사의 운전자확보율이 178.29로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-7> 시내버스 운전자 운전자확보율 평가결과

구분	운전자수	보유대수	운전자 확보율	평점	득점
건창여객합자회사	230	129	178.29	100.00	5.00
당진여객운수(주)	82	57	143.86	64.71	3.24
대천여객자동차(주)	90	60	150.00	71.00	3.55
덕성여객자동차(주)	111	65	170.77	92.29	4.61
보성여객자동차(주)	224	127	176.38	98.04	4.90
삼안여객(주)	176	101	174.26	95.86	4.79
서령버스(주)	79	61	129.51	50.00	2.50
세종교통(주)	46	31	148.39	69.35	3.47
시민교통(주)	99	62	159.68	80.92	4.05
아산여객(주)	71	48	147.92	68.87	3.44
온양교통운수(주)	126	80	157.50	78.69	3.93

#### ⑤ 운전자이직율

- 평가대상기관에 입사한지 3년 이내에 이직한 운전자 비율을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 이직운전자수는 입사한지 3년 이하의 운전자 중 평가기준년도에 퇴사한 운전자를 의미하며, 교통안전공단 “운수종사자종합관리시스템”에 입·퇴사 보고되어 있는 운전자를 대상으로 함
- 정년퇴직 후 연장계약 근로자는 이직운전자에서 제외
- 운전자이직율 평가결과, 보성여객자동차(주)와 시민교통(주)의 운전자 이직율은 전무하여 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-8> 시내버스 운전자 운전자이직율 평가결과

구분	3년 이내 퇴자자수	운전자수	운전자 이직율	평점	득점
건창여객합자회사	3	230	1.30	96.69	9.67
당진여객운수(주)	2	82	2.44	93.82	9.38
대천여객자동차(주)	1	90	1.11	97.18	9.72
덕성여객자동차(주)	1	111	0.90	97.72	9.77
보성여객자동차(주)	0	224	0.00	100.00	10.00
삼안여객(주)	3	176	1.70	95.68	9.57
서령버스(주)	4	79	5.06	87.16	8.72
세종교통(주)	2	46	4.35	88.98	8.90
시민교통(주)	0	99	0.00	100.00	10.00
아산여객(주)	14	71	19.72	50.00	5.00
온양교통운수(주)	8	126	6.35	83.90	8.39

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, 건창여객합자회사의 운전자임금비율이 93.42로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-9> 시내버스 운전자 운전자임금비율 평가결과

구분	운전자임금비율(%)	평점	득점
건창여객합자회사	93.42	100.00	10.00
당진여객운수(주)	88.22	97.22	9.72
대천여객자동차(주)	86.56	96.33	9.63
덕성여객자동차(주)	자료미제출	50.00	5.00
보성여객자동차(주)	89.77	98.05	9.80
삼안여객(주)	91.49	98.97	9.90
서령버스(주)	89.52	97.91	9.79
세종교통(주)	89.46	97.88	9.79
시민교통(주)	91.07	98.74	9.87
아산여객(주)	89.70	98.01	9.80
온양교통운수(주)	88.05	97.12	9.71

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, 당진여객자동차(주)와 보성여객자동차(주)가 5.0점 만점 중 4.0점을 득함

<표 4-10> 시내버스 운영자 경영개선노력 평가결과

구분	경영개선노력	평점	득점
건창여객합자회사	2.17	43.33	2.17
당진여객운수(주)	4.00	80.00	4.00
대천여객자동차(주)	2.83	56.67	2.83
덕성여객자동차(주)	3.00	60.00	3.00
보성여객자동차(주)	4.00	80.00	4.00
삼안여객(주)	2.83	56.67	2.83
서령버스(주)	3.67	73.33	3.67
세종교통(주)	2.67	53.33	2.67
시민교통(주)	3.00	60.00	3.00
아산여객(주)	3.00	60.00	3.00
온양교통운수(주)	3.00	60.00	3.00

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, 당진여객운수(주)가 15.0점 만점 중 12.27점으로 가장 높은 점수를 득함
- 평가당해년도의 부채비율 평가결과, 당진여객운수(주)의 부채비율이 37.03으로 가장 낮아 7.5점 만점 중 7.5점 만점을 득함
- 부채비율 개선도 평가결과, 개선도가 0.09로 당진여객운수(주)가 7.5점 만점 중 4.77점을 득함

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

구분	부채비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		부채비율	개선도	소계
건창여객합자회사	434.72	395.01	0.04	61.53	6.84	4.61	11.45
당진여객운수(주)	56.88	37.03	0.09	63.59	7.50	4.77	12.27
대천여객자동차(주)	430.00	1149.31	-0.31	60.00	5.44	4.50	9.94
덕성여객자동차(주)	자료미제출	자료미제출	자료미제출	60.00	3.75	4.50	8.25
보성여객자동차(주)	371.13	372.09	0.02	60.78	6.88	4.56	11.44
삼안여객(주)	570.18	485.42	0.05	61.99	6.67	4.65	11.32
서령버스(주)	242.61	2057.85	-1.48	60.00	3.75	4.50	8.25
세종교통(주)	151.73	198.63	-0.04	60.00	7.20	4.50	11.70
시민교통(주)	-146.56	-163.87	0.00	60.00	3.75	4.50	8.25
아산여객(주)	368.25	297.67	0.06	62.33	7.02	4.67	11.69
온양교통운수(주)	383.14	617.63	-0.10	60.00	6.42	4.50	10.92

## 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, 보성여객자동차(주)가 15.0점 만점 중 13.17점으로 가장 높은 점수를 득함
  - 평가당해년도의 유동비율 평가결과, 보성여객자동차(주)가 160.28로 상대적으로 가장 높아 7.5점 만점 중 7.5점을 득함
  - 유동비율 개선도 평가결과, 대천여객자동차(주)의 개선도가 0.94로 가장 높아 7.5점 만점 중 7.33점을 득함

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

구분	유동비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		유동비율	개선도	소계
건창여객합자회사	29.96	40.29	0.67	86.89	4.69	6.52	11.21
당진여객운수(주)	92.94	81.97	0.44	77.64	5.67	5.82	11.49
대천여객자동차(주)	9.99	18.83	0.94	97.72	4.19	7.33	11.52
덕성여객자동차(주)	자료미제출	자료미제출	자료미제출	60.00	3.75	4.50	8.25
보성여객자동차(주)	206.17	160.28	0.39	75.55	7.50	5.67	13.17
삼안여객(주)	86.77	54.81	0.32	72.63	5.03	5.45	10.48
서령버스(주)	25.11	11.73	0.23	69.35	4.02	5.20	9.23
세종교통(주)	37.19	22.37	0.30	72.03	4.18	5.40	9.58
시민교통(주)	7.89	8.54	0.54	81.65	3.95	6.12	10.07
아산여객(주)	104.16	92.11	0.44	77.69	5.91	5.83	11.73
온양교통운수(주)	64.26	20.22	0.16	66.29	4.22	4.97	9.19

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, 보성여객자동차(주)가 10.0점 만점 중 8.99점으로 가장 높은 점수를 득함
  - － 평가당해년도의 영업수지비율 평가결과, 보성여객자동차(주)가 88.31로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함
  - － 영업수지비율 개선도 평가결과, 삼안여객(주), 아산여객(주), 온양교통운수(주)의 개선도가 0.52로 높아 5.0점 만점 중 4.05점을 득함

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

구분	영업수지비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		영업수지비율	개선도	소계
건창여객합자회사	83.53	79.89	0.48	79.13	4.76	3.96	8.72
당진여객운수(주)	84.57	75.68	0.45	77.90	4.64	3.89	8.54
대천여객자동차(주)	66.43	67.35	0.51	80.28	4.41	4.01	8.42
덕성여객자동차(주)	자료미제출	자료미제출	자료미제출	60.00	2.50	3.00	5.50
보성여객자동차(주)	89.07	88.31	0.50	79.83	5.00	3.99	8.99
삼안여객(주)	76.50	80.30	0.52	80.99	4.77	4.05	8.82
서령버스(주)	81.88	76.91	0.47	78.79	4.68	3.94	8.62
세종교통(주)	66.73	53.79	0.40	76.12	4.02	3.81	7.83
시민교통(주)	78.52	76.96	0.49	79.60	4.68	3.98	8.66
아산여객(주)	80.81	84.81	0.52	80.99	4.90	4.05	8.95
온양교통운수(주)	69.42	72.71	0.52	80.95	4.56	4.05	8.61

### 3. 서비스부문 평가결과

#### 3.1 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 시내버스 운영자의 평균점수는 78.13점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 건창여객합자회사, 당진여객운수(주), 보성여객자동차(주), 삼안여객(주), 서령버스(주), 세종교통(주), 온양교통운수(주)이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 대천여객자동차(주), 덕성여객자동차(주), 시민교통(주), 아산여객(주)으로 나타남
- 평가결과의 순위는 운행관리 및 안전성 영역에서 고른 득점을 한 건창여객합자회사가 82.68점으로 가장 우수한 것으로 나타남

<표 4-14> 시내버스 운영자 서비스부문 평가결과

구분	운행관리 영역 (25점)	안전성 영역 (35점)	고객만족 영역 (40점)	득점 (100점)
건창여객합자회사	24.77	32.22	25.69	82.68
당진여객운수(주)	23.74	31.99	24.60	80.33
대천여객자동차(주)	22.61	29.70	22.38	74.69
덕성여객자동차(주)	23.64	23.31	21.41	68.36
보성여객자동차(주)	24.32	27.74	27.28	79.34
삼안여객(주)	23.21	30.06	26.91	80.18
서령버스(주)	24.38	29.52	27.88	81.78
세종교통(주)	23.77	30.64	25.04	79.45
시민교통(주)	23.69	29.11	21.61	74.41
아산여객(주)	24.30	29.44	23.62	77.36
온양교통운수(주)	24.87	31.06	24.88	80.81
평균	23.94	29.53	24.66	78.13

## 3.2 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 7.5점과 배차계획준수율개선도 7.5점에 대한 절대 평가로 구분하여 시행
- 배차계획준수율 평가결과, 당진여객운수(주), 서령버스(주), 세종교통(주), 온양교통운수(주)의 배차계획준수율이 100.0으로 7.5점 만점 중 7.5점을 득함

<표 4-15> 시내버스 운영자 배차계획준수율 평가결과

구분	총운행횟수	위반 횟수	배차계획 준수율	평점	득점
건창여객합자회사	10654	11	99.90	99.90	7.49
당진여객운수(주)	5344	0	100.00	100.00	7.50
대천여객자동차(주)	603	51	91.54	91.54	6.87
덕성여객자동차(주)	625	0	100.00	99.84	7.49
보성여객자동차(주)	13391	19	99.86	99.86	7.49
삼안여객(주)	8698	8	99.91	99.91	7.49
서령버스(주)	7224	0	100.00	100.00	7.50
세종교통(주)	2051	0	100.00	100.00	7.50
시민교통(주)	7889	36	99.54	99.54	7.47
아산여객(주)	4011	4	99.90	99.90	7.49
온양교통운수(주)	6737	3	99.96	99.96	7.50

- 배차계획준수율 개선도 평가결과, 당진여객운수(주), 덕성여객자동차(주), 보성여객자동차(주), 서령버스(주), 세종교통(주), 시민교통(주), 온양교통운수(주)의 배차계획준수율 개선도가 100.0%를 상회하여 7.5점 만점 중 7.5점을 득함

<표 4-16> 시내버스 운영자 배차계획준수율 개선도 평가결과

구분	배차계획준수율(%)			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
건창여객합자회사	99.96	99.90	99.93	99.97	7.50
당진여객운수(주)	99.79	100.00	100.19	100.00	7.50
대천여객자동차(주)	99.95	91.54	91.58	96.63	7.25
덕성여객자동차(주)	99.93	100.00	100.06	100.00	7.50
보성여객자동차(주)	99.71	99.86	100.12	100.00	7.50
삼안여객(주)	100.00	99.91	99.91	99.96	7.50
서령버스(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	7.50
세종교통(주)	99.42	100.00	100.52	100.00	7.50
시민교통(주)	99.45	99.54	100.04	100.00	7.50
아산여객(주)	100.00	99.90	99.90	99.96	7.50
온양교통운수(주)	99.94	99.96	100.01	100.00	7.50

## 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, 당진여객운수(주), 대천여객자동차(주), 덕성여객자동차(주), 서령버스(주), 세종교통(주), 시민교통(주), 아산여객(주)의 위반사항이 전무하여 2.5점 만점 중 2.5점을 득함
- 위반지수 개선도 평가결과, 온양교통운수(주)를 제외한 모든 시내버스 운영자의 개선도가 100.0%를 상회하여 2.5점 만점 중 각각 2.5점을 득함

<표 4-17> 시내버스 운영자 위반지수 평가결과

구분	보유 대수	행정처분 금액(원)	대당행정처분 금액(원)	평점	득점
건창여객합자회사	129	1450000	11240.3	91.29	2.28
당진여객운수(주)	57	0	0	100.00	2.50
대천여객자동차(주)	60	0	0	100.00	2.50
덕성여객자동차(주)	65	0	0	100.00	2.50
보성여객자동차(주)	127	220000	1732.3	98.64	2.47
삼안여객(주)	101	1950000	19306.9	80.88	2.02
서령버스(주)	61	0	0	100.00	2.50
세종교통(주)	45	0	0	100.00	2.50
시민교통(주)	62	0	0	100.00	2.50
아산여객(주)	48	0	0	100.00	2.50
온양교통운수(주)	80	200000	2500.0	96.88	2.42

<표 4-18> 시내버스 운영자 위반지수 개선도 평가결과

구분	위반지수 평점			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
건창여객합자회사	60.00	91.29	142.64	100.00	2.50
당진여객운수(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	2.50
대천여객자동차(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	2.50
덕성여객자동차(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	2.50
보성여객자동차(주)	75.00	98.64	127.27	100.00	2.50
삼안여객(주)	75.00	80.88	104.37	100.00	2.50
서령버스(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	2.50
세종교통(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	2.50
시민교통(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	2.50
아산여객(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	2.50
온양교통운수(주)	99.84	96.88	97.01	98.80	2.47

③ 차량안전 점검

- 차량관리상태 및 운전자 운행실태 평가로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 부적합차량수 적용이 곤란하여 일제점검지적건수 2.0점과 운행실태 조사결과 3.0점으로 구분하여 5.0점 만점으로 평가
- 차량관리실태 평가결과, 충청남도 전체 시내버스 운영자의 일제점검지적건수는 전무하여 모든 운영자가 2.0점 만점 중 2.0점을 득함

<표 4-19> 시내버스 운영자 차량관리실태 평가결과

구분	보유대수	일제점검지적건수	일제점검지적율	평점	득점
건창여객합자회사	129	0	0.0	100.00	2.00
당진여객운수(주)	57	0	0.0	100.00	2.00
대천여객자동차(주)	60	0	0.0	100.00	2.00
덕성여객자동차(주)	65	0	0.0	100.00	2.00
보성여객자동차(주)	127	0	0.0	100.00	2.00
삼안여객(주)	101	0	0.0	100.00	2.00
서령버스(주)	61	0	0.0	100.00	2.00
세종교통(주)	45	0	0.0	100.00	2.00
시민교통(주)	62	0	0.0	100.00	2.00
아산여객(주)	48	0	0.0	100.00	2.00
온양교통운수(주)	80	0	0.0	100.00	2.00

- 출발시간 준수 및 정류소 무정차 관련 운행실태 평가결과, 건창여객합자회사가 69.37로 가장 높게 평가되어 3.0점 만점 중 3.0점을 득함

<표 4-20> 시내버스 운영자 운행실태 평가결과

구분	출발시간 준수	정류소 무정차	점수변환	평점	득점
건창여객합자회사	5.37	5.03	69.37	100.00	3.00
당진여객운수(주)	4.93	4.60	47.65	58.02	1.74
대천여객자동차(주)	4.40	4.30	43.50	50.00	1.50
덕성여객자동차(주)	4.47	4.77	46.20	55.22	1.66
보성여객자동차(주)	5.07	4.93	58.47	78.93	2.37
삼안여객(주)	4.77	4.60	46.85	56.48	1.69
서령버스(주)	5.07	4.97	58.67	79.32	2.38
세종교통(주)	4.97	4.67	48.20	59.08	1.77
시민교통(주)	4.60	4.87	47.35	57.44	1.72
아산여객(주)	5.03	4.77	57.40	76.87	2.31
온양교통운수(주)	5.13	5.23	69.10	99.48	2.98

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, 건창여객합자회사, 보성여객자동차(주), 삼안여객(주), 세종교통(주), 시민교통(주)의 준수율이 100.0%로 5.0점 만점 중 5.0점을 득함



<표 4-21> 시내버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과

구분	기준 준수항목수	조사 항목수	차량 대수	차량기준 준수율	평점	득점
건창여객합자회사	1548	12	129	100.00	100.00	5.00
당진여객운수(주)	671	12	57	98.10	99.24	4.96
대천여객자동차(주)	590	12	59	83.33	93.33	4.67
덕성여객자동차(주)	비협조	비협조	비협조	비협조	60.00	3.00
보성여객자동차(주)	1524	12	127	100.00	100.00	5.00
삼안여객(주)	1212	12	101	100.00	100.00	5.00
서령버스(주)	682	12	62	91.67	96.67	4.83
세종교통(주)	384	12	32	100.00	100.00	5.00
시민교통(주)	756	12	63	100.00	100.00	5.00
아산여객(주)	565	12	48	98.09	99.24	4.96
온양교통운수(주)	954	12	80	99.38	99.75	4.99

- 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과, 건창여객합자회사, 당진여객운수(주), 보성여객자동차(주), 삼안여객(주), 세종교통(주), 시민교통(주), 아산여객(주)의 개선도가 100.0%를 넘어 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-22> 시내버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과

구분	차량의 장치 및 설비기준 준수율			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
건창여객합자회사	98.08	100.00	101.76	100.00	5.00
당진여객운수(주)	95.83	98.10	101.92	100.00	5.00
대천여객자동차(주)	97.62	83.33	85.16	94.06	4.70
덕성여객자동차(주)	비협조	비협조	비협조	60.00	3.00
보성여객자동차(주)	96.53	100.00	103.22	100.00	5.00
삼안여객(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	5.00
서령버스(주)	98.81	91.67	92.66	97.06	4.85
세종교통(주)	100.00	100.00	100.00	100.00	5.00
시민교통(주)	97.62	100.00	102.19	100.00	5.00
아산여객(주)	96.67	98.09	101.12	100.00	5.00
온양교통운수(주)	100.00	99.38	99.38	99.75	4.99

## 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, 당진여객운수(주)의 실적치가 0.09로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-23> 시내버스 운영자 교통안전도 평가지수 평가결과

구분	먼허대수	실적치	평점	득점
건창여객합자회사	129	0.26	89.16	8.92
당진여객운수(주)	57	0.09	100.00	10.00
대천여객자동차(주)	60	0.25	89.90	8.99
덕성여객자동차(주)	65	0.43	78.46	7.85
보성여객자동차(주)	127	0.89	50.00	5.00
삼안여객(주)	101	0.42	79.46	7.95
서령버스(주)	61	0.51	73.63	7.36
세종교통(주)	31	0.32	85.39	8.54
시민교통(주)	62	0.56	70.74	7.07
아산여객(주)	46	0.18	94.37	9.44
온양교통운수(주)	80	0.45	77.46	7.75

## 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, 온양교통운수(주)의 운전자교육 점수가 4.30으로 가장 높게 평가되어 5.0점 만점 중 4.30점을 득함

<표 4-24> 시내버스 운영자 운전자교육 평가결과

구분	운전자교육	평점	득점
건창여객합자회사	3.60	72.00	3.60
당진여객운수(주)	2.60	52.00	2.60
대천여객자동차(주)	2.30	46.00	2.30
덕성여객자동차(주)	자료미제출	자료미제출	0.00
보성여객자동차(주)	3.10	62.00	3.10
삼안여객(주)	2.50	50.00	2.50
서령버스(주)	2.80	56.00	2.80
세종교통(주)	3.30	66.00	3.30
시민교통(주)	3.00	60.00	3.00
아산여객(주)	1.00	20.00	1.00
온양교통운수(주)	4.30	86.00	4.30

#### 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, 충청남도 시내버스의 운전자 자격요건 미준수율은 전무하여 모든 시내버스 운영자가 4.0점 만점 중 4.0점을 득함

<표 4-25> 시내버스 운영자 운전자 자격요건 미준수율 평가결과

구분	운전자수	부적격운전자수	미준수율	득점
건창여객합자회사	230	0	0.00	4.00
당진여객운수(주)	82	0	0.00	4.00
대천여객자동차(주)	90	0	0.00	4.00
덕성여객자동차(주)	111	0	0.00	4.00
보성여객자동차(주)	224	0	0.00	4.00
삼안여객(주)	176	0	0.00	4.00
서령버스(주)	85	0	0.00	4.00
세종교통(주)	46	0	0.00	4.00
시민교통(주)	99	0	0.00	4.00
아산여객(주)	71	0	0.00	4.00
온양교통운수(주)	126	0	0.00	4.00

- 운전자 복리후생지원 실적 평가결과, 건창여객합자회사의 실적이 90.0점으로 상대적으로 높아 3.0점 만점 중 2.70점을 득함

<표 4-26> 시내버스 운전자 운전자 복리후생지원 실적 평가결과

구분	운전자 복리후생지원 실적	득점
건창여객합자회사	90	2.70
당진여객운수(주)	81	2.43
대천여객자동차(주)	68	2.04
덕성여객자동차(주)	82	2.46
보성여객자동차(주)	88	2.64
삼안여객(주)	87	2.61
서령버스(주)	89	2.67
세종교통(주)	60	1.80
시민교통(주)	68	2.04
아산여객(주)	68	2.04
온양교통운수(주)	68	2.04

⑤ 테러예방노력

- 테러예방노력 평가결과, 충청남도 시내버스 운영자는 조직도를 구축하고, 임직원의 관심 또한 높아 3.0점 만점 중 3.0점을 득함

<표 4-27> 시내버스 운전자 테러예방노력 평가결과

구분	테러예방노력	평점	득점
건창여객합자회사	3.00	100.00	3.00
당진여객운수(주)	3.00	100.00	3.00
대천여객자동차(주)	3.00	100.00	3.00
덕성여객자동차(주)	3.00	100.00	3.00
보성여객자동차(주)	3.00	100.00	3.00
삼안여객(주)	3.00	100.00	3.00
서령버스(주)	3.00	100.00	3.00
세종교통(주)	3.00	100.00	3.00
시민교통(주)	3.00	100.00	3.00
아산여객(주)	3.00	100.00	3.00
온양교통운수(주)	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, 서령버스(주)가 70.70점으로 평가되어 상대적으로 가장 높은 점수를 받아 30.0점 만점 중 21.21점을 득함

<표 4-28> 시내버스 운영자 고객만족도 평가결과

구분	PT-CSI	평점	득점
건창여객합자회사	67.30	67.30	20.19
당진여객운수(주)	62.00	62.00	18.60
대천여객자동차(주)	58.50	58.50	17.55
덕성여객자동차(주)	60.80	60.80	18.24
보성여객자동차(주)	67.60	67.60	20.28
삼안여객(주)	64.70	64.70	19.41
서령버스(주)	70.70	70.70	21.21
세종교통(주)	65.70	65.70	19.71
시민교통(주)	59.80	59.80	17.94
아산여객(주)	61.50	61.50	18.45
온양교통운수(주)	64.60	64.60	19.38

### ② 서비스개선 노력

- 평가대상기관의 고객서비스 향상, 승객편의 증진 등 서비스 개선을 위한 노력 평가
- 서비스개선노력 평가결과, 삼안여객(주)이 상대적으로 가장 높은 3.83점으로 평가되어 5.0점 만점 중 3.83점을 득함

<표 4-29> 시내버스 운영자 서비스개선 노력 평가결과

구분	서비스개선노력	평점	득점
건창여객합자회사	2.83	56.67	2.83
당진여객운수(주)	3.00	60.00	3.00
대천여객자동차(주)	2.17	43.33	2.17
덕성여객자동차(주)	2.83	56.67	2.83
보성여객자동차(주)	3.33	66.67	3.33
삼안여객(주)	3.83	76.67	3.83
서령버스(주)	3.50	70.00	3.50
세종교통(주)	2.83	56.67	2.83
시민교통(주)	3.50	70.00	3.50
아산여객(주)	2.83	56.67	2.83
온양교통운수(주)	3.17	63.33	3.17

③ 온실가스저감 노력

- 평가대상기관의 온실가스 배출량 감소를 위한 노력과 성과 평가
- 온실가스저감 노력 평가결과, 보성여객자동차(주)와 삼안여객(주)이 상대적으로 높은 3.67점으로 평가되어 5.0점 만점 중 3.67점을 득함

<표 4-30> 시내버스 운영자 온실가스저감 노력 평가결과

구분	온실가스저감 노력	평점	득점
건창여객합자회사	2.67	53.33	2.67
당진여객운수(주)	3.00	60.00	3.00
대천여객자동차(주)	2.67	53.33	2.67
덕성여객자동차(주)	0.33	6.67	0.33
보성여객자동차(주)	3.67	73.33	3.67
삼안여객(주)	3.67	73.33	3.67
서령버스(주)	3.17	63.33	3.17
세종교통(주)	2.50	50.00	2.50
시민교통(주)	0.17	3.33	0.17
아산여객(주)	2.33	46.67	2.33
온양교통운수(주)	2.33	46.67	2.33

## 제2절 농어촌버스 운영자 평가결과

### 1. 최종 평가결과

- 최종 평가결과는 경영 평가결과(100.0점)에 비중 20%와 서비스 평가결과(100.0점)에 비중 80%를 적용하여 100.0점 만점으로 환산 후 산출함
- 충청남도 시내버스 운영자의 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 77.18점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 (주)예산교통, 태안여객(주), 홍주여객자동차(주)이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 부여여객자동차(주), (주)서천여객, 청양교통(주), 한일교통(주)로 나타남
- 종합 순위는 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 태안여객(주)이 81.55점으로 가장 우수한 것으로 나타난 반면 70.06점을 득한 청양교통(주)이 가장 열악한 것으로 나타남

<표 4-31> 농어촌버스 운영자 최종 평가결과

구분	경영평가(20%)	서비스평가(80%)	득점(100점)
부여여객자동차(주)	77.94	75.90	76.31
(주)서천여객	79.04	77.10	77.49
(주)예산교통	79.75	81.96	81.52
청양교통(주)	68.78	70.38	70.06
태안여객(주)	85.66	80.52	81.55
한일교통(주)	74.28	74.12	74.15
홍주여객자동차(주)	72.22	80.94	79.20
평균	76.81	77.27	77.18

## 2. 경영부문 평가결과

### 2.1 경영부문 평가결과 종합

- 경영부문 평가는 경영관리 영역 60.0점과 재무건전성 영역 40.0점으로 구분되며, 이를 합산한 100.0점 만점을 득하는 방식으로 평가함
- 경영평가 결과, 충청남도 농어촌버스 운영자의 평균점수는 76.81점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 부여여객자동차(주), (주)서천여객, (주)예산교통, 태안여객(주)이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 청양교통(주), 한일교통(주), 홍주여객자동차(주)로 나타남
- 평가결과의 순위는 경영관리 및 재무건전성 영역에서 85.66점으로 득한 태안여객(주)이 가장 우수한 것으로 나타났고, 그 다음으로 (주)예산교통, (주)서천여객, 부여여객자동차(주), 한일교통(주), 홍주여객자동차(주) 순임

<표 4-32> 농어촌버스 운영자 경영부문 평가결과

구분	경영관리(60점)	재무건전성(40점)	득점(100점)
부여여객자동차(주)	48.69	29.25	77.94
(주)서천여객	51.18	27.86	79.04
(주)예산교통	49.88	29.88	79.75
청양교통(주)	44.50	24.28	68.78
태안여객(주)	51.14	34.53	85.66
한일교통(주)	41.03	33.25	74.28
홍주여객자동차(주)	42.77	29.44	72.22
평균	47.03	29.78	76.81



## 2.2 경영부문 영역별 평가결과

### 가. 경영관리 영역

#### ① 체불임금

- 평가대상기관의 급여지급시기의 적정성을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 급여지급회수 대비 지연지급일수를 고려한 체불임금비율을 산출한 결과, 체불임금 지연율이 가장 낮은 농어촌버스 운영자는 한일교통(주) 0.08로 15.0점 만점 중 15.0점을 득함

<표 4-33> 농어촌버스 운영자 체불임금 평가결과

구분	지연 지급일수	지급횟수	체불 임금비율	평점	득점
부여여객자동차(주)	103	16	6.44	86.36	12.95
(주)서천여객	72	24	3.00	93.74	14.06
(주)예산교통	7	16	0.44	99.24	14.89
청양교통(주)	153	14	10.93	76.72	11.51
태안여객(주)	10	16	0.63	98.84	14.83
한일교통(주)	1	12	0.08	100.00	15.00
홍주여객자동차(주)	374	16	23.38	50.00	7.50

#### ② 자동차현대화율

- 자동차현대화율은 평가대상기관의 자동차 현대화율 및 고급버스로입를 등을 평가하는 것으로 평가대상기관 가운데 가장 높은 실적치를 최대목표로 가장 낮은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가함
- 농어촌버스 운행지역 현실을 감안하여, 고급버스(저상 및 천연가스) 도입률을 적용하지 않고, 자동차 현대화율을 10.0점으로 환산하여 계상
- 평가대상기관의 자동차현대화율 평가결과, (주)서천여객의 현대화율이 67.86으로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-34> 농어촌버스 운영자 자동차현대화율 평가결과

구분	산출값	보유대수	현대화율	평점	득점
부여여객자동차(주)	17.10	39	43.85	52.13	5.21
(주)서천여객	19.00	28	67.86	100.00	10.00
(주)예산교통	21.80	45	48.44	61.30	6.13
청양교통(주)	9.50	17	55.88	76.13	7.61
태안여객(주)	22.20	39	56.92	78.20	7.82
한일교통(주)	7.70	18	42.78	50.00	5.00
홍주여객자동차(주)	21.90	44	49.77	63.95	6.39

### ③ 산재보험요율

- 산재보험요율은 시내버스 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, 태안여객(주)과 한일교통(주)의 산재보험요율이 14.00으로 상대적으로 낮아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-35> 농어촌버스 운영자 산재보험요율 평가결과

구분	산재보험요율(%)	평점	득점
부여여객자동차(주)	17.90	83.19	4.16
(주)서천여객	17.20	86.21	4.31
(주)예산교통	25.60	50.00	2.50
청양교통(주)	20.00	74.14	3.71
태안여객(주)	14.00	100.00	5.00
한일교통(주)	14.00	100.00	5.00
홍주여객자동차(주)	14.40	98.28	4.91

### 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, (주)서천여객의 운전자확보율이 160.71로 상대적

으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-36> 농어촌버스 운영자 운전자확보율 평가결과

구분	운전자수	보유대수	운전자 확보율	평점	득점
부여여객자동차(주)	59	39	151.28	81.00	4.05
(주)서천여객	45	28	160.71	100.00	5.00
(주)예산교통	65	45	144.44	67.22	3.36
청양교통(주)	25	17	147.06	72.49	3.62
태안여객(주)	53	39	135.90	50.00	2.50
한일교통(주)	26	18	144.44	67.22	3.36
홍주여객자동차(주)	61	44	138.64	55.52	2.78

#### 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, 부여여객자동차(주)와 태안여객(주)의 운전자 이직율은 전무하여 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-37> 농어촌버스 운영자 운전자이직율 평가결과

구분	3년 이내 퇴자자수	운전자수	운전자 이직율	평점	득점
부여여객자동차(주)	0	59	0.00	100.00	10.00
(주)서천여객	1	45	2.22	95.19	9.52
(주)예산교통	4	65	6.15	86.67	8.67
청양교통(주)	1	25	4.00	91.33	9.13
태안여객(주)	0	53	0.00	100.00	10.00
한일교통(주)	6	26	23.08	50.00	5.00
홍주여객자동차(주)	4	61	6.56	85.79	8.58

#### 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)예산교통의 운전자임금비율이 93.36로 상대적으로 가장 높아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-38> 농어촌버스 운영자 운전자임금비율 평가결과

구분	운전자임금비율(%)	평점	득점
부여여객자동차(주)	92.74	98.09	9.81
(주)서천여객	86.67	79.60	7.96
(주)예산교통	93.36	100.00	10.00
청양교통(주)	89.25	87.46	8.75
태안여객(주)	85.68	76.58	7.66
한일교통(주)	76.96	50.00	5.00
홍주여객자동차(주)	90.99	92.77	9.28

#### 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)예산교통이 5.0점 만점 중 4.33점을 득함

<표 4-39> 농어촌버스 운영자 경영개선노력 평가결과

구분	경영개선노력	평점	득점
부여여객자동차(주)	2.50	50.00	2.50
(주)서천여객	0.33	6.67	0.33
(주)예산교통	4.33	86.67	4.33
청양교통(주)	0.17	3.33	0.17
태안여객(주)	3.33	66.67	3.33
한일교통(주)	2.67	53.33	2.67
홍주여객자동차(주)	3.33	66.67	3.33

## 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, 한일교통(주)이 15.0점 만점 중 13.05점으로 가장 높은 점수를 득함
  - 평가당해년도의 부채비율 평가결과, 한일교통(주)의 부채비율이 67.25로 가장 우수하여 7.5점 만점 중 7.5점 만점을 득함
  - 부채비율 개선도 평가결과, 개선도가 0.40로 부여여객자동차(주)가 7.5점 만점 중 5.70점을 득함

<표 4-40> 농어촌버스 운영자 부채비율 및 부채비율 개선도 평가결과

구분	부채비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		부채비율	개선도	소계
부여여객자동차(주)	-555.46	-344.43	0.40	74.62	5.60	5.70	11.30
(주)서천여객	-316.86	-743.75	-1.04	50.00	3.75	4.50	8.25
(주)예산교통	-292.06	-230.59	0.26	81.64	6.12	5.28	11.40
청양교통(주)	-158.32	-194.95	-0.11	83.83	3.75	4.50	8.25
태안여객(주)	-390.01	-264.54	0.35	79.54	5.97	5.55	11.52
한일교통(주)	98.91	67.25	0.35	100.00	7.50	5.55	13.05
홍주여객자동차(주)	-239.66	-166.67	0.34	85.58	6.42	5.51	11.93

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, 태안여객(주)가 15.0점 만점 중 15.0점으로 가장 높은 점수를 득함
  - 평가당해년도의 유동비율 평가결과, 태안여객(주)가 82.24로 상대적으로 가장 높아 7.5점 만점 중 7.5점을 득함
  - 유동비율 개선도 평가결과, 태안여객(주)의 개선도가 1.0을 상회하여 7.5점 만점 중 7.5점을 득함

<표 4-41> 농어촌버스 운영자 유동비율 및 유동비율 개선도 평가결과

구분	유동비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		유동비율	개선도	소계
부여여객자동차(주)	37.08	28.81	0.39	60.44	4.53	5.67	10.20
(주)서천여객	13.82	19.89	0.72	53.84	4.04	6.66	10.70
(주)예산교통	29.06	24.42	0.42	57.19	4.29	5.76	10.05
청양교통(주)	16.31	14.71	0.45	50.00	3.75	5.85	9.60
태안여객(주)	9.54	82.24	4.31	100.00	7.50	7.50	15.00
한일교통(주)	17.40	38.41	1.10	67.55	5.07	7.50	12.57
홍주여객자동차(주)	28.18	16.47	0.29	51.31	3.85	5.38	9.22

### 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)서천여객이 10.0점 만점 중 8.91점으로 가장 높은 점수를 득함
  - 평가당해년도의 영업수지비율 평가결과, (주)서천여객이 66.37로 상대적으로 가장 높아 5.0점 만점 중 5.0점을 득함
  - 영업수지비율 개선도 평가결과, 태안여객(주)의 개선도가 0.51로 상대적으로 높아 5.0점 만점 중 4.02점을 득함

<표 4-42> 농어촌버스 운영자 영업수지비율 및 영업수지비율 개선도 평가결과

구분	영업수지비율(%)			평점	득점		
	2009년	2011년	개선도		영업수지 비율	개선도	소계
부여여객자동차(주)	73.48	60.99	0.42	78.60	3.93	3.83	7.76
(주)서천여객	73.06	66.37	0.45	100.00	5.00	3.91	8.91
(주)예산교통	77.55	64.35	0.41	91.96	4.60	3.83	8.43
청양교통(주)	58.06	53.79	0.46	50.00	2.50	3.93	6.43
태안여객(주)	59.99	61.26	0.51	79.69	3.98	4.02	8.01
한일교통(주)	66.58	60.00	0.45	74.69	3.73	3.90	7.64
홍주여객자동차(주)	67.22	63.09	0.47	86.96	4.35	3.94	8.29

### 3. 서비스부문 평가결과

#### 3.1 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 농어촌버스 운영자의 평균점수는 77.27점으로, 평균보다 높은 점수를 득한 운영자는 부여여객자동차(주), (주)예산교통, 청양교통(주)이고, 평균보다 낮은 점수를 득한 운영자는 (주)서천여객, 태안여객(주), 한일교통(주), 홍주여객자동차(주)로 나타남
- 평가결과의 순위는 운행관리 영역, 안전성 영역, 고객만족 영역에서 고른 득점을 한 (주)예산교통이 81.96점으로 가장 우수한 것으로 나타남

<표 4-43> 농어촌버스 운영자 서비스부문 평가결과

구분	운행관리 영역 (25점)	안전성 영역 (35점)	고객만족 영역 (40점)	득점 (100점)
부여여객자동차(주)	23.67	27.83	24.40	80.94
(주)서천여객	23.45	28.09	25.56	77.10
(주)예산교통	25.00	31.01	25.95	81.96
청양교통(주)	23.52	26.74	20.12	80.52
태안여객(주)	24.34	31.75	24.43	75.90
한일교통(주)	22.09	26.02	26.01	74.12
홍주여객자동차(주)	23.64	30.96	26.34	70.38
평균	23.67	28.91	24.69	77.27



## 3.2 서비스부문 영역별 평가 결과

### 가. 운행관리 영역

#### ① 배차계획준수율

- 배차계획준수율은 버스가 인가된 배차계획을 위반하여 임의 증회 또는 감회 운행하는 비율을 산정하여 평가대상기관의 신뢰성을 평가
- 배차계획준수율 평가결과, 부여여객자동차(주), (주)예산교통, 홍주여객자동차(주)의 배차계획준수율이 100.0으로 7.5점 만점 중 7.5점을 득함
- 배차계획준수율 개선도 평가결과, (주)서천여객을 제외한 모든 농어촌버스 운영자의 개선도가 100.0%를 상회하여 7.5점 만점 중 7.5점을 득함

<표 4-44> 농어촌버스 운영자 배차계획준수율 평가결과

구분	총운행횟수	위반 횟수	배차계획 준수율	평점	득점
부여여객자동차(주)	316	0	100.00	100.00	7.50
(주)서천여객	707	4	99.43	99.43	7.46
(주)예산교통	3024	0	100.00	100.00	7.50
청양교통(주)	1102	7	99.36	99.36	7.45
태안여객(주)	551	1	99.82	99.82	7.49
한일교통(주)	1176	42	96.43	96.30	7.22
홍주여객자동차(주)	2539	0	100.00	100.00	7.50

<표 4-45> 농어촌버스 운영자 배차계획준수율 개선도 평가결과

구분	배차계획준수율(%)			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
부여여객자동차(주)	94.04	100.00	105.67	100.00	7.50
(주)서천여객	99.6	99.43	99.79	99.92	7.49
(주)예산교통	99.3	100.00	100.63	100.00	7.50
청양교통(주)	97.32	99.36	101.82	100.00	7.50
태안여객(주)	98.87	99.82	100.84	100.00	7.50
한일교통(주)	91.72	96.43	104.19	100.00	7.50
홍주여객자동차(주)	97.57	100.00	102.24	100.00	7.50

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, 한일교통(주)을 제외한 모든 농어촌버스 운영자의 위반 사항이 전무하여 2.5점 만점 중 2.5점을 득함
- 위반지수 개선도 평가결과, 한일교통(주)을 제외한 모든 농어촌버스 운영자의 개선도가 100.0%를 상회하여 2.5점 만점 중 2.5점을 득함

<표 4-46> 농어촌버스 운영자 위반지수 평가결과

구분	보유 대수	행정처분 금액(원)	대당행정처분 금액(원)	평점	득점
부여여객자동차(주)	39	0	0.00	100.00	2.50
(주)서천여객	28	0	0.00	100.00	2.50
(주)예산교통	45	0	0.00	100.00	2.50
청양교통(주)	16	0	0.00	100.00	2.50
태안여객(주)	39	0	0.00	100.00	2.50
한일교통(주)	18	500000	27777.78	60.00	1.50
홍주여객자동차(주)	44	0	0.00	100.00	2.50

<표 4-47> 농어촌버스 운영자 위반지수 개선도 평가결과

구분	위반지수 평점			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
부여여객자동차(주)	100	100.00	100.00	100.00	2.50
(주)서천여객	75	100.00	129.03	100.00	2.50
(주)예산교통	100	100.00	100.00	100.00	2.50
청양교통(주)	100	100.00	100.00	100.00	2.50
태안여객(주)	100	100.00	100.00	100.00	2.50
한일교통(주)	100	60.00	60.00	84.00	2.10
홍주여객자동차(주)	100	100.00	100.00	100.00	2.50

③ 차량안전 점검

- 차량관리상태 및 운전자 운행실태 평가로 평가대상기관 가운데 가장 낮은 실적치를 최대목표로 가장 높은 실적치를 최소목표로 설정하여 상대 평가
- 부적합차량수 적용이 곤란하여 일제점검지적건수 2.0점과 운행실태 조사결과 3.0점으로 구분하여 5.0점 만점으로 평가
- 차량관리실태 평가결과, 충청남도 전체 농어촌버스 운영자의 일제점검 지적건수는 전무하여 모든 운영자가 2.0점 만점 중 2.0점을 득함
- 출발시간 준수 및 정류소 무정차 관련 운행실태 평가결과, (주)예산교통이 69.37로 가장 높게 평가되어 3.0점 만점 중 3.0점을 득함

<표 4-48> 농어촌버스 운영자 차량관리실태 평가결과

구분	보유대수	일제점검 지적건수	일제점검 지적율	평점	득점
부여여객자동차(주)	39	0	0	100.00	2.00
(주)서천여객	28	0	0	100.00	2.00
(주)예산교통	45	0	0	100.00	2.00
청양교통(주)	16	0	0	100.00	2.00
태안여객(주)	39	0	0	100.00	2.00
한일교통(주)	18	0	0	100.00	2.00
홍주여객자동차(주)	44	0	0	100.00	2.00

<표 4-49> 농어촌버스 운영자 운행실태 평가결과

구분	출발시간 준수	정류소 무정차	점수변환	평점	득점
부여여객자동차(주)	4.73	4.53	46.30	55.67	1.67
(주)서천여객	4.40	4.27	43.35	50.00	1.50
(주)예산교통	5.13	5.27	69.37	100.00	3.00
청양교통(주)	4.60	4.30	44.50	52.21	1.57
태안여객(주)	4.87	5.07	58.17	78.47	2.35
한일교통(주)	4.90	4.70	48.00	58.94	1.77
홍주여객자동차(주)	4.77	4.40	45.85	54.80	1.64

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 평가
- 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과, 부여여객자동차(주), (주)서천여객, (주)예산교통의 준수율이 100.0%로 5.0점 만점 중 5.0점을 득함
- 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과, 부여여객자동차(주), (주)서천여객, (주)예산교통, 청양교통(주), 태안여객(주)의 개선도가 100.0%를 상회하여 5.0점 만점 중 5.0점을 득함

<표 4-50> 농어촌버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 평가결과

구분	기준 준수항목수	조사 항목수	차량 대수	차량기준 준수율	평점	득점
부여여객자동차(주)	468	12	39	1.00	100.00	5.00
(주)서천여객	336	12	28	1.00	100.00	5.00
(주)예산교통	540	12	45	1.00	100.00	5.00
청양교통(주)	176	12	16	0.92	96.67	4.83
태안여객(주)	462	12	39	0.99	99.49	4.97
한일교통(주)	198	12	18	0.92	96.67	4.83
홍주여객자동차(주)	484	12	44	0.92	96.67	4.83

<표 4-51> 농어촌버스 운영자 차량의 장치 및 설비기준 준수율 개선도 평가결과

구분	차량의 장치 및 설비기준 준수율			평점	득점
	2009년	2011년	개선도		
부여여객자동차(주)	97.92	100.00	101.91	100	5.00
(주)서천여객	91.67	100.00	108.10	100	5.00
(주)예산교통	100	100.00	100.00	100	5.00
청양교통(주)	87.5	91.67	103.29	100	5.00
태안여객(주)	95.83	98.72	102.57	100	5.00
한일교통(주)	100	91.67	91.67	99.38	4.99
홍주여객자동차(주)	100	91.67	91.67	99.38	4.99

## 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, 홍주여객자동차(주)의 실적치가 0.32로 상대적으로 가장 낮아 10.0점 만점 중 10.0점을 득함

<표 4-52> 농어촌버스 운영자 교통안전도 평가지수 평가결과

구분	면허대수	실적치	평점	득점
부여여객자동차(주)	39	1.26	50.00	5.00
(주)서천여객	28	0.79	75.08	7.51
(주)예산교통	45	0.79	74.80	7.48
청양교통(주)	16	1.21	52.34	5.23
태안여객(주)	39	0.44	93.73	9.37
한일교통(주)	18	0.78	75.51	7.55
홍주여객자동차(주)	44	0.32	100.00	10.00

## ③ 운전자교육

- 고객서비스 향상을 위한 교육의 회수, 시간, 참석률, 외부강사 활용정도, 교재 활용정도 등 교육의 양적·질적 빈도를 단계별로 평가
- 운전자교육 평가결과, (주)예산교통의 운전자교육 점수가 3.80으로 가장 높게 평가되어 5.0점 만점 중 3.80점을 득함

<표 4-53> 농어촌버스 운영자 운전자교육 평가결과

구분	운전자교육	평점	득점
부여여객자동차(주)	3.40	68.00	3.40
(주)서천여객	1.60	32.00	1.60
(주)예산교통	3.80	76.00	3.80
청양교통(주)	2.40	48.00	2.40
태안여객(주)	3.00	60.00	3.00
한일교통(주)	0.00	0.00	0.00
홍주여객자동차(주)	2.40	48.00	2.40

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, 부여여객자동차(주), (주)예산교통, 태안여객(주)의 운전자 자격요건 미준수율은 전무하여 4.0점 만점 중 4.0점을 득함

<표 4-54> 농어촌버스 운영자 운전자 자격요건 미준수율 평가결과

구분	운전자수	부적격운전자수	미준수율	득점
부여여객자동차(주)	59	0	0.00	4.00
(주)서천여객	45	4	0.09	3.64
(주)예산교통	65	0	0.00	4.00
청양교통(주)	21	1	0.05	3.81
태안여객(주)	53	0	0.00	4.00
한일교통(주)	26	1	0.04	3.85
홍주여객자동차(주)	61	1	0.02	3.93

- 운전자 복리후생지원 실적 평가결과, (주)예산교통의 실적이 91.0점으로 상대적으로 높아 3.0점 만점 중 2.73점을 득함

<표 4-55> 농어촌버스 운영자 운전자 복리후생지원 실적 평가결과

구분	운전자 복리후생지원 실적	득점
부여여객자동차(주)	81.00	2.43
(주)서천여객	78.00	2.34
(주)예산교통	91.00	2.73
청양교통(주)	82.00	2.46
태안여객(주)	80.00	2.40
한일교통(주)	60.00	1.80
홍주여객자동차(주)	60.00	1.80

### ⑤ 테러예방노력

- 테러예방노력 평가결과, 충청남도 농어촌버스 운영자는 조직도를 구축하고, 임직원의 관심 또한 높아 3.0점 만점 중 3.0점을 득함

<표 4-56> 농어촌버스 운영자 테러예방노력 평가결과

구분	테러예방노력	평점	득점
부여여객자동차(주)	3.00	100.00	3.00
(주)서천여객	3.00	100.00	3.00
(주)예산교통	3.00	100.00	3.00
청양교통(주)	3.00	100.00	3.00
태안여객(주)	3.00	100.00	3.00
한일교통(주)	3.00	100.00	3.00
홍주여객자동차(주)	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, 한일교통(주)가 70.60점으로 평가되어 상대적으로 가장 높은 점수를 받아 30.0점 만점 중 21.18점을 득함

<표 4-57> 농어촌버스 운영자 고객만족도 평가결과

구분	PT-CSI	평점	득점
부여여객자동차(주)	64.10	64.10	19.23
(주)서천여객	65.20	65.20	19.56
(주)예산교통	67.60	67.60	20.28
청양교통(주)	60.40	60.40	18.12
태안여객(주)	68.10	68.10	20.43
한일교통(주)	70.60	70.60	21.18
홍주여객자동차(주)	66.70	66.70	20.01

② 서비스개선 노력

- 평가대상기관의 고객서비스 향상, 승객편의 증진 등 서비스 개선을 위한 노력 평가
- 서비스개선노력 평가결과, 태안여객(주)이 상대적으로 높은 3.67점으로 평가되어 5.0점 만점 중 3.67점을 득함

<표 4-58> 농어촌버스 운영자 서비스개선 노력 평가결과

구분	서비스개선노력	평점	득점
부여여객자동차(주)	2.67	53.33	2.67
(주)서천여객	3.17	63.33	3.17
(주)예산교통	3.00	60.00	3.00
청양교통(주)	1.00	20.00	1.00
태안여객(주)	3.67	73.33	3.67
한일교통(주)	2.83	56.67	2.83
홍주여객자동차(주)	3.17	63.33	3.17

③ 온실가스저감 노력

- 평가대상기관의 온실가스 배출량 감소를 위한 노력과 성과 평가
- 온실가스저감 노력 평가결과, 홍주여객자동차(주)가 상대적으로 높은 3.17점으로 평가되어 5.0점 만점 중 3.17점을 득함

<표 4-59> 농어촌버스 운영자 온실가스저감 노력 평가결과

구분	온실가스저감 노력	평점	득점
부여여객자동차(주)	2.50	50.00	2.50
(주)서천여객	2.83	56.67	2.83
(주)예산교통	2.67	53.33	2.67
청양교통(주)	1.00	20.00	1.00
태안여객(주)	0.33	6.67	0.33
한일교통(주)	2.00	40.00	2.00
홍주여객자동차(주)	3.17	63.33	3.17



편집상 여백

## 제5편 고객만족도 평가 결과

편집상 여백

## 제1절 시내버스 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

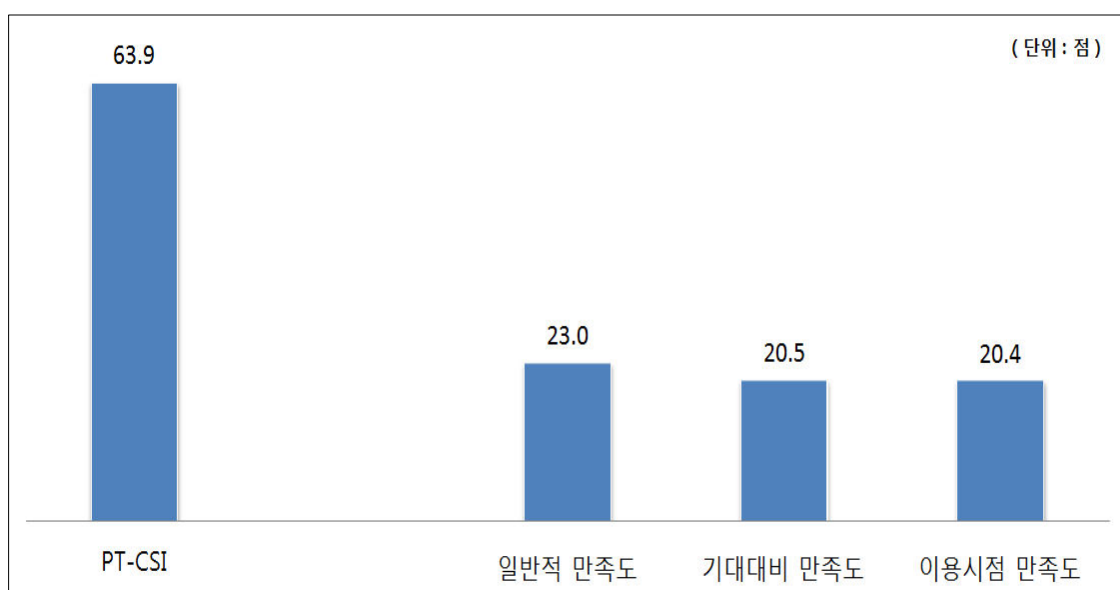
### 1. 시내버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 충청남도 시내버스 운영자가 제공하는 버스서비스에 대한 고객만족도 (PT-CSI) 평가 결과는 63.9점으로 나타남

<표 5-1> 시내버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	63.9	23.0	20.5	20.4

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.0점, 사전 기대 대비 체감 만족도인 ‘기대만족도’는 20.5점, ‘이용시점 만족도’는 20.4점으로 나타남



<그림 5-1> 시내버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

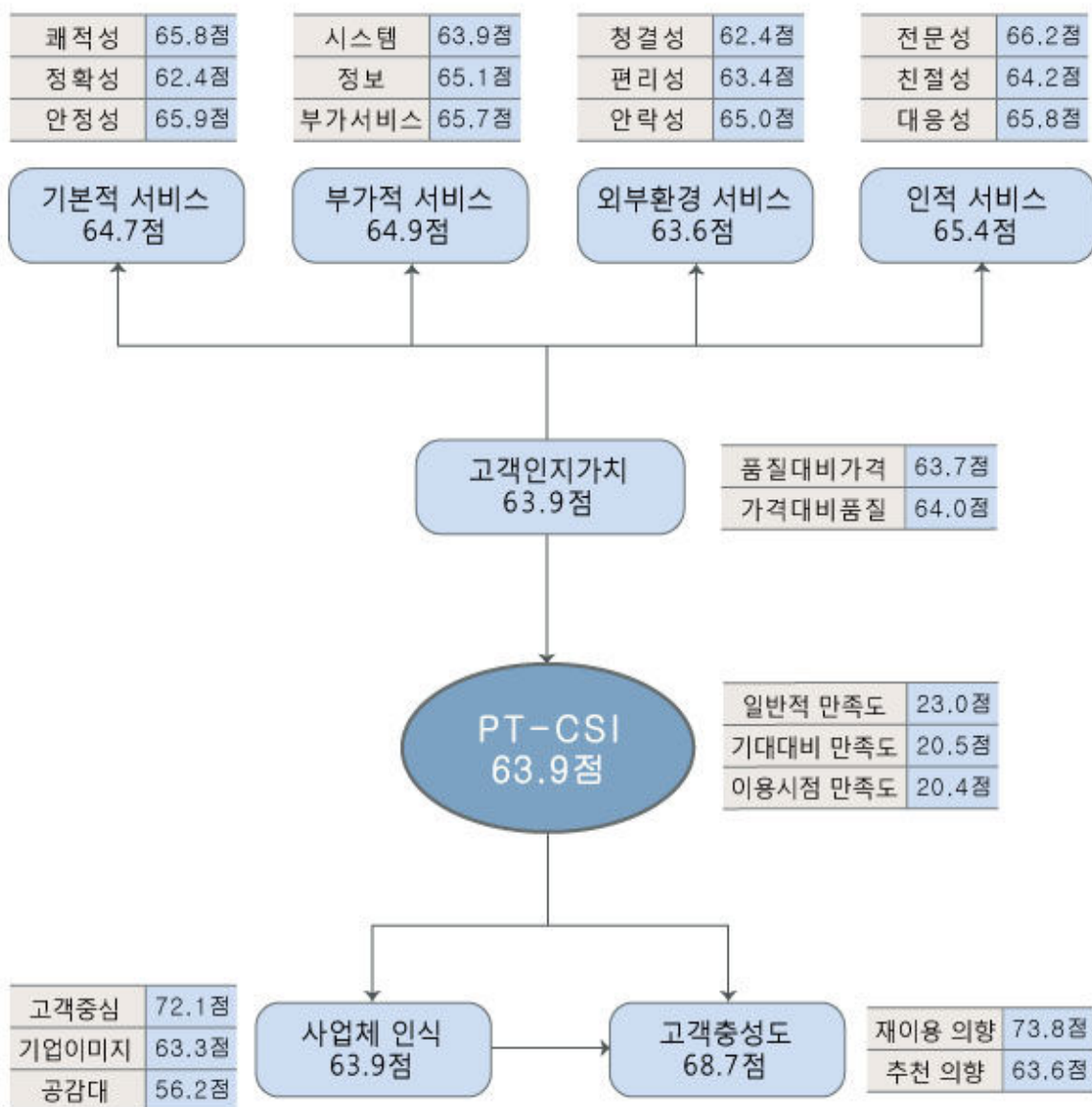
## 1.1 시내버스 차원만족도 및 항목만족도 평가 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(65.4점) > 부가적 서비스(64.9점) > 기본적 서비스(64.7점) > 고객인지가치(63.9점) > 외부환경서비스(63.6점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(68.7점) > 운영자 인식(63.9점)



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

## 1.2 시내버스 서비스 차원별 분석 결과

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(66.7점)항목이 가장 우수한 평가를 받고 있으며, 다음으로 ‘시내버스 내부 청결성’(66.5점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(62.4점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-2> 시내버스 전체 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	66.5
		시내버스 환경 쾌적성	65.1
		소 계	65.8
	정확성	운행시간 정시성	62.4
		소 계	62.4
	안전성	시내버스 안전운행	64.4
		출입문 안전성	66.7
		시내버스 내 안전시설	66.5
		소 계	65.9
			64.7

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(66.0점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고 있으며, 다음으로 ‘시내버스 부가서비스’(65.7점)가 높은 만족도를 보임. 한편 ‘시외버스 배차간격 적절성’(61.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-3> 시내버스 전체 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	66.0
		시내버스 배차간격 적절성	61.7
		소 계	63.9
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	65.4
		시내버스 운행 안내방송	64.7
		소 계	65.1
	부가서비스	시내버스 부가서비스	65.7
		소 계	65.7
			64.9

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(65.0)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘ 시내버스 정류장 환경 청결성’(62.4점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-4> 시내버스 전체 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	62.4
		소 계	62.4
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	62.7
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	64.1
		소 계	63.4
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	65.0
		소 계	65.0
			63.6

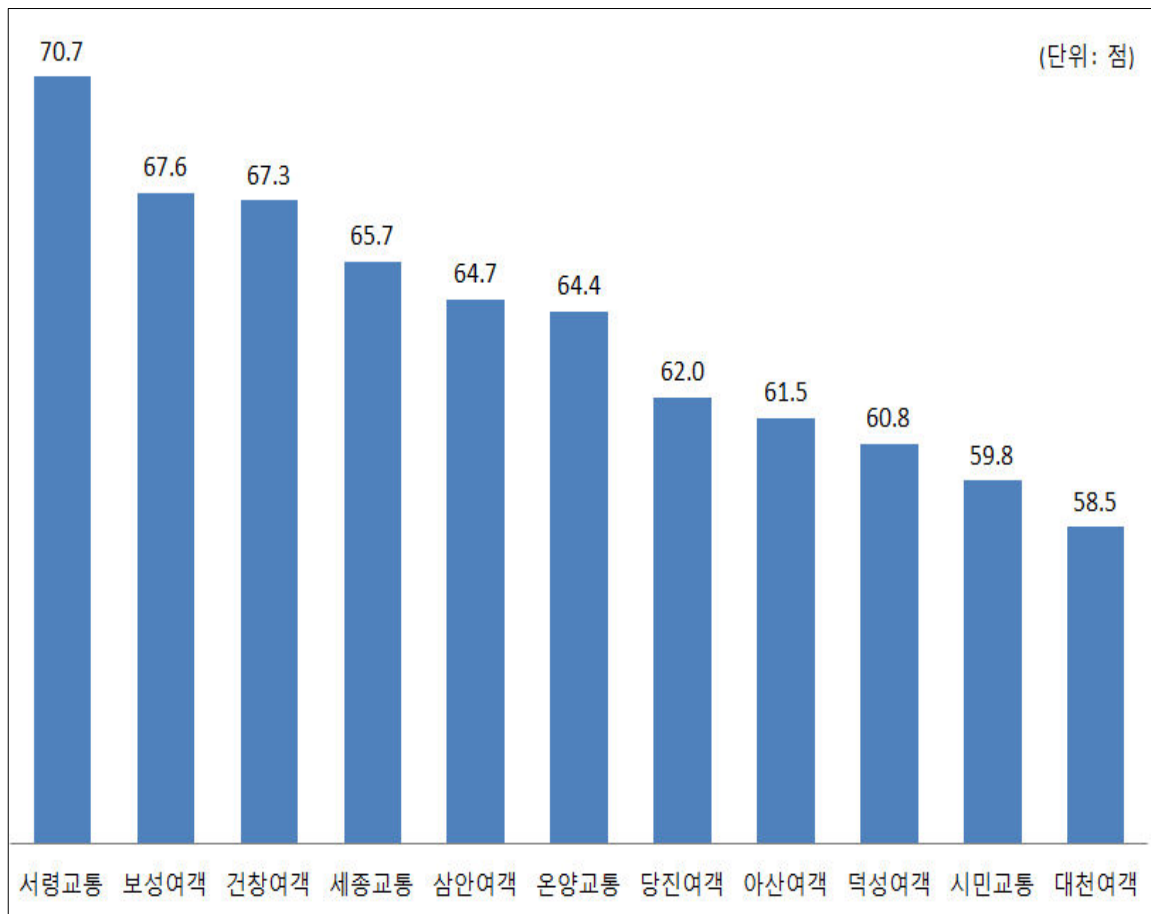
- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(66.5점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(65.9점) 측면이 뒤를 이음

<표 5-5> 시내버스 전체 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	66.5
		운전기사의 운행 관련 운전기술	65.9
		소 계	66.2
	친절성	운전기사의 친절성	64.2
		소 계	64.2
	대응성	운전기사의 적극 대응성	65.8
		소 계	65.8
			65.4

### 1.3 시내버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교

- 충청남도 11개 시내버스 운영자별 고객만족도(PT-CSI)를 비교하면, ‘서령교통’이 70.7점으로 가장 높게 평가받아 1위를 차지함
- 이어 ‘보성여객’(67.6점), ‘건창여객’(67.3점), ‘세종교통’(65.7점), ‘삼안여객’(64.7점), ‘온양교통’(64.4점) 순으로 높음
- 반면 ‘당진여객’(62.0점), ‘아산여객’(61.5점), ‘덕성여객’(60.8점), ‘시민교통’(59.8점), ‘대천여객’(58.5점)에 대한 만족도는 업체 평균 수준에 못 미치는 것으로 나타남



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



## 1.4 시내버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교

- 차원만족도를 11개 시내버스 업체별로 비교하면, ‘건창여객’의 경우 전반적으로 만족도 수준이 다른 업체에 비해 높게 형성되어 있음
- ‘서령교통’과 ‘세종교통’의 경우 ‘고객 충성도’ 차원이 다른 업체에 비해 상대적으로 높음
- 반면 ‘대천여객’과 ‘시민교통’의 차원 만족도는 전반적으로 낮음

<표 5-6> 시내버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교

구분	서비스 경험 (Experience Part)					고객충성도 (Loyalty Part)	
	기본적 서비스	부가적 서비스	외부 환경 서비스	인적 서비스	고객 인지 가치	운영자 인식	고객 충성도
전체	64.7	64.9	63.6	65.4	63.9	63.9	68.7
건창여객	71.0	73.1	71.0	71.5	68.6	67.9	72.2
온양교통	65.9	64.6	63.4	64.4	61.7	62.1	67.6
대천여객	57.5	57.0	56.3	58.5	58.5	56.3	61.7
당진여객	61.5	64.1	63.1	64.2	62.1	63.9	68.1
보성여객	69.3	66.6	68.4	67.0	67.2	66.3	70.3
아산여객	61.3	61.4	61.1	61.1	60.3	59.5	66.7
서령교통	70.2	66.3	60.8	68.6	67.1	67.5	74.7
세종교통	67.5	65.6	63.6	68.5	65.6	67.3	73.1
삼안여객	69.3	67.4	68.7	68.8	66.0	64.8	67.9
시민교통	54.1	62.7	59.7	60.3	62.8	60.8	64.4
덕성여객	64.2	64.8	63.5	66.6	62.9	66.4	69.0

## 2. 시내버스 운영자별 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

### 2.1 건창여객

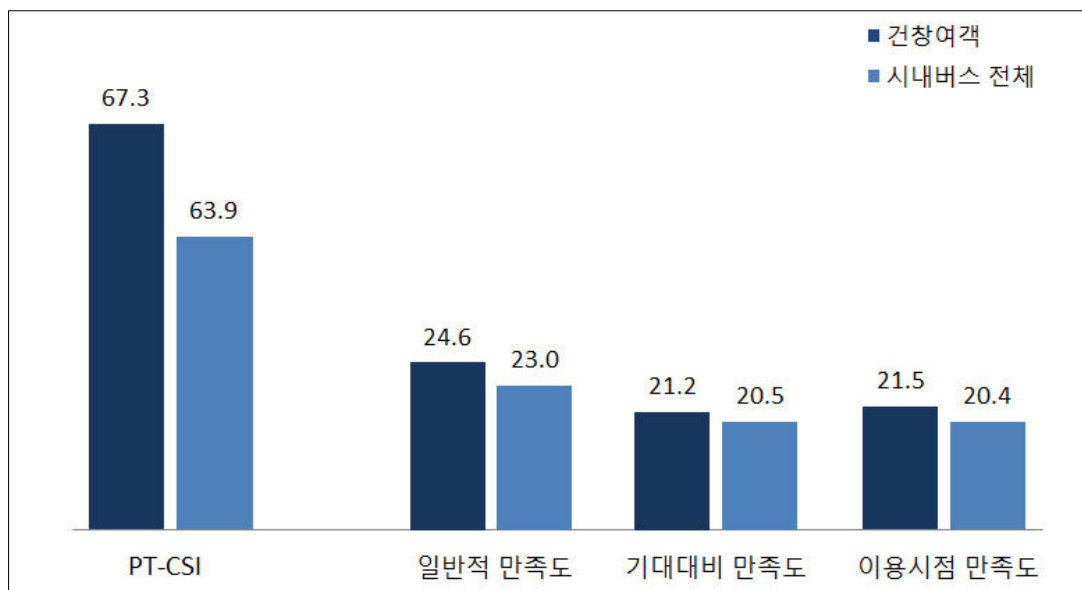
#### 가. 건창여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 건창여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 67.3점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 3번째 순위에 해당됨

<표 5-7> 건창여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	67.3	24.6	21.2	21.5
순위	3	2	4	2

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.6점, ‘기대 대비 만족도’는 21.2점, ‘이용시점 만족도’는 21.5점으로 나타남
- 건창여객의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 3.4점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-4> 건창여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

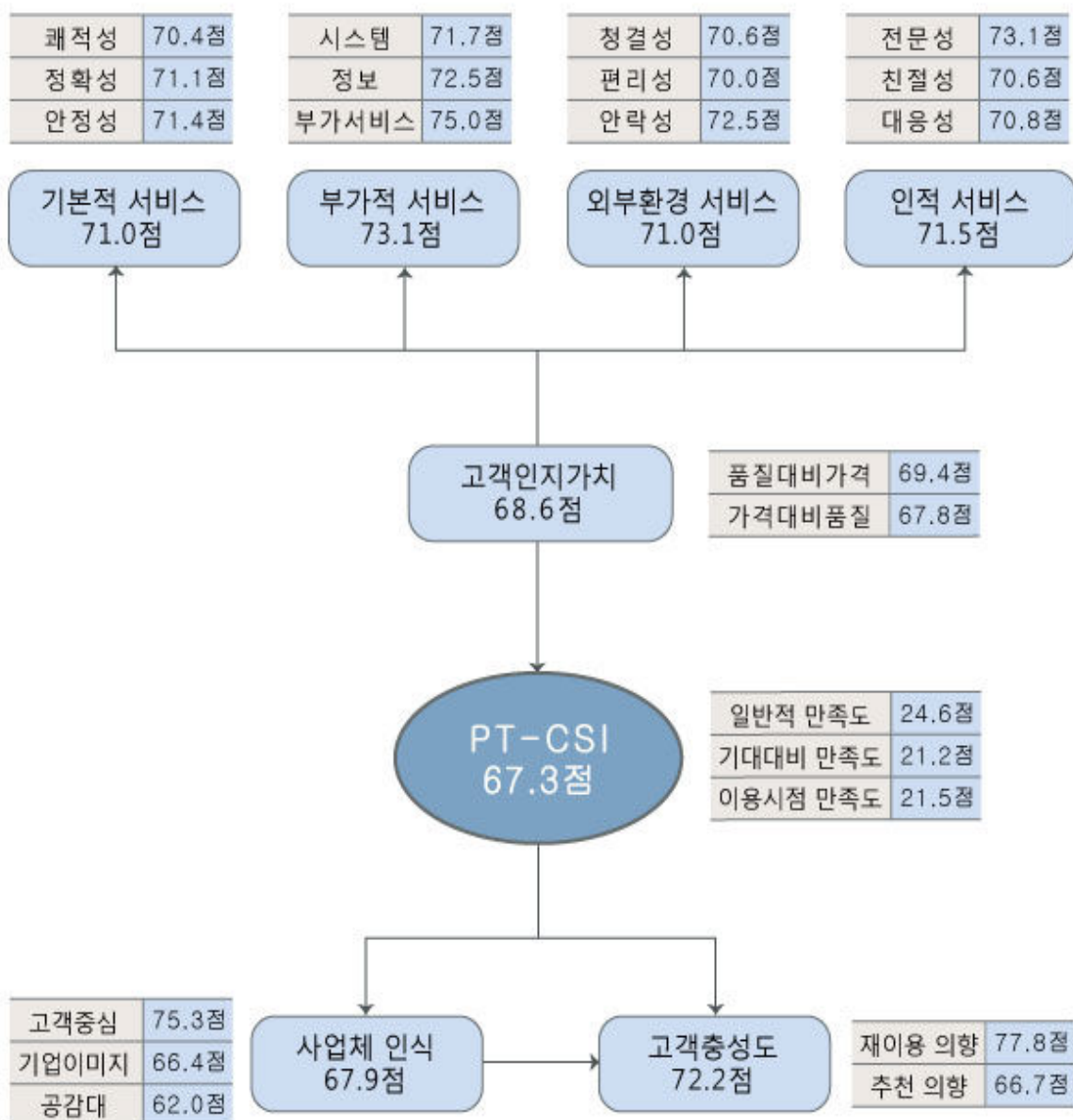
## 나. 건차여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 부가적 서비스(73.1점) > 인적 서비스(71.5점) > 기본적 서비스(71.0점) = 외부환경서비스(71.0점) > 고객인지가치(68.6점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(72.2점) > 운영자 인식(67.9점)



<그림 5-5> 건차여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 건차여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘시내버스 내 안전시설’(72.2 점) 항목이 가장 높은 만족도를 보임. 반면, ‘시내버스 내부 청결성’(70.0 점)에 대한 만족도는 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-8> 건차여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	70.0
		시내버스 환경 쾌적성	70.8
		소 계	70.4
	정확성	운행시간 정시성	71.1
		소 계	71.1
	안전성	시내버스 안전운행	70.8
		출입문 안전성	71.1
		시내버스 내 안전시설	72.2
		소 계	71.4
			71.0

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘시내버스 부가서비스’(75.0점) 항목이 가장 우수하게 평가 받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(69.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-9> 건차여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	73.6
		시내버스 배차간격 적절성	69.7
		소 계	71.7
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	71.9
		시내버스 운행 안내방송	73.1
		소 계	72.5
	부가서비스	시내버스 부가서비스	75.0
		소 계	75.0
			73.1

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(72.5점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(69.7점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-10> 건창여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	70.6
		소 계	70.6
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	69.7
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	70.3
		소 계	70.0
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	72.5
		소 계	72.5
			71.0

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(73.6점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(72.5점) 측면이 뒤를 이음

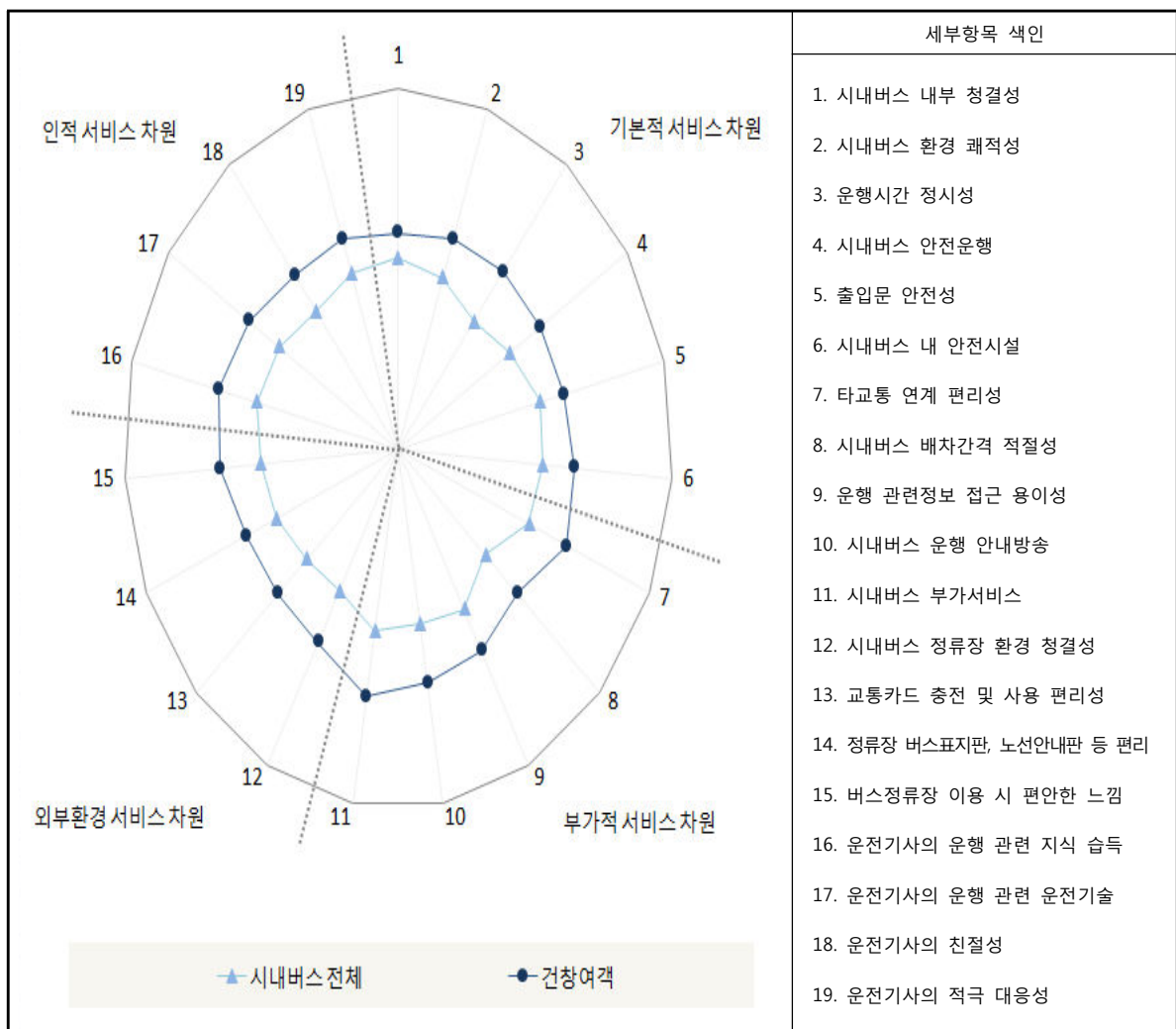
<표 5-11> 건창여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부 항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	73.6
		운전기사의 운행 관련 운전기술	72.5
		소 계	73.1
	친절성	운전기사의 친절성	70.6
		소 계	70.6
	대응성	운전기사의 적극 대응성	70.8
		소 계	70.8

## 라. 건차여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 건차여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 모든 부분에서 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘시내버스 부가서비스’, ‘운행시간 정시성’ 등이 평균보다 가장 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-12> 건차여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.2 당진여객

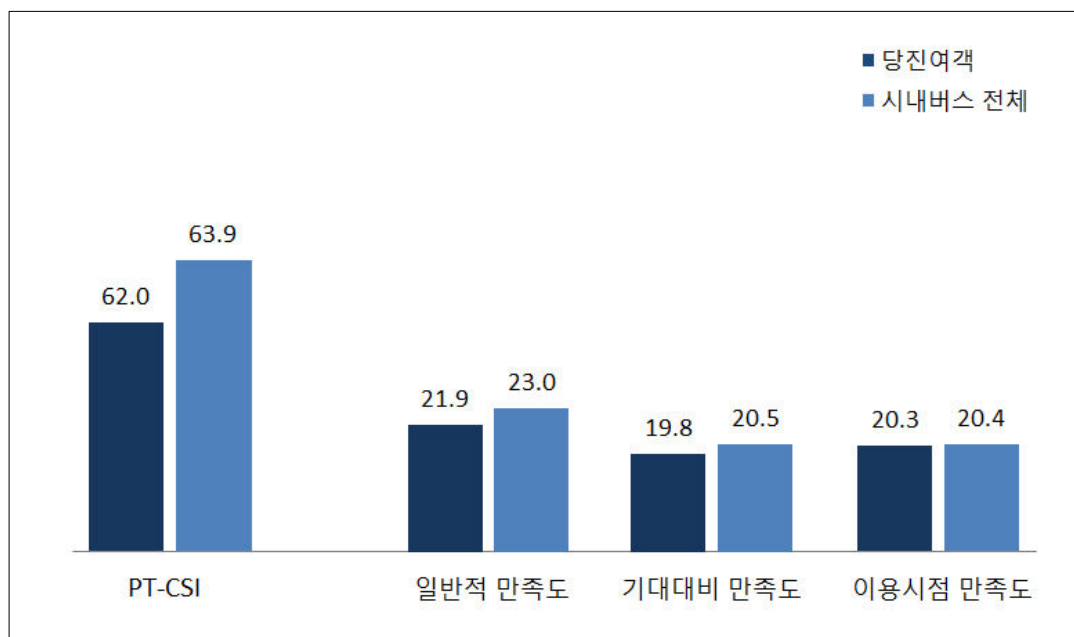
### 가. 당진여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 당진여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 62.0점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 7번째 순위에 해당됨

<표 5-13> 당진여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	62.0	21.9	19.8	20.3
순위	7	8	7	7

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 21.9점, ‘기대 대비 만족도’는 19.8점, ‘이용시점 만족도’는 20.3점으로 나타남
- 당진여객에 대한 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 1.9점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-6> 당진여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

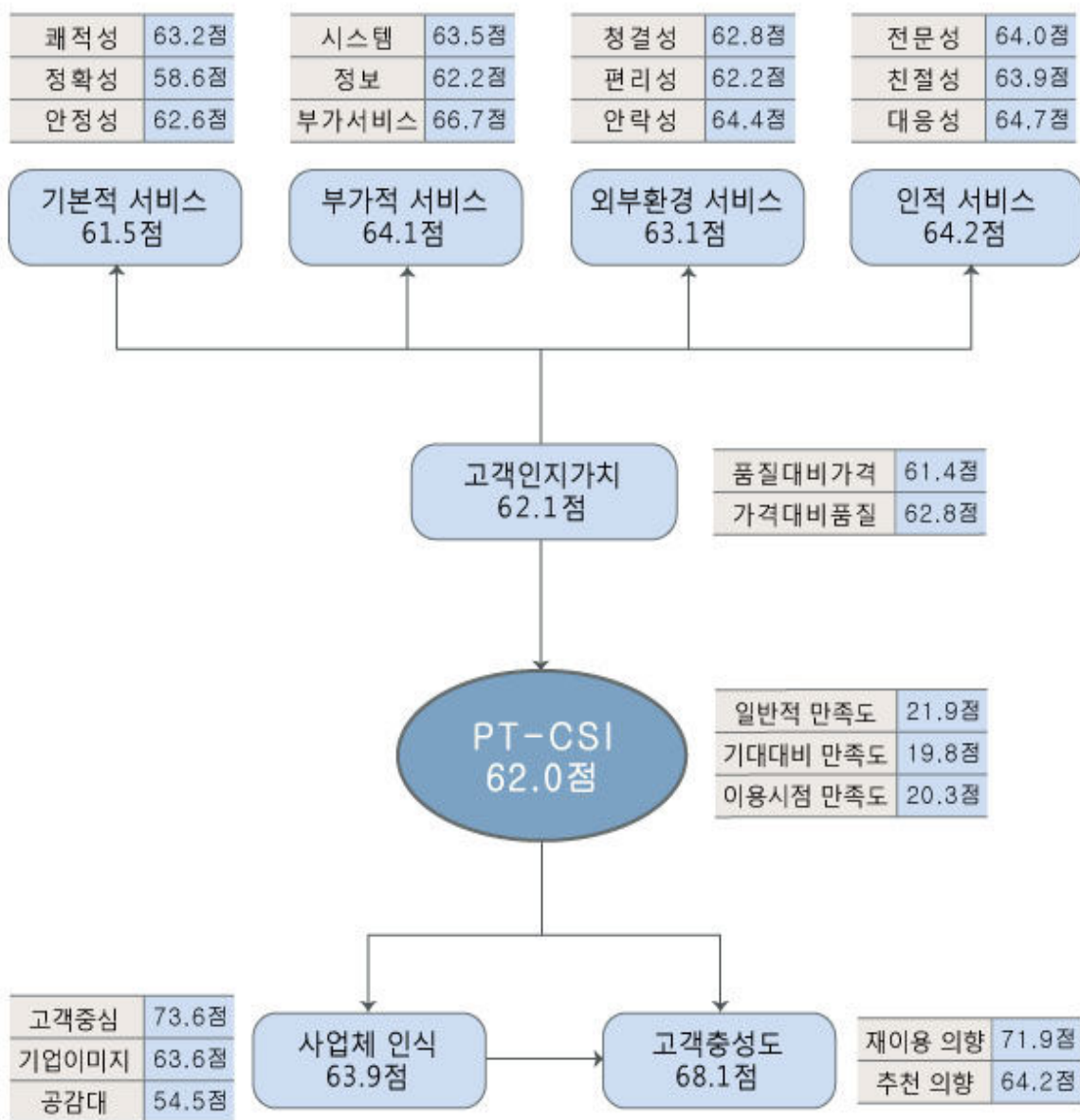
## 나. 당진여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(64.2점) > 부가적 서비스(64.1점) > 외부환경서비스(63.1점) > 고객인지가치(62.1점) > 기본적 서비스(61.5점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(68.1점) > 운영자 인식(63.9점)



<그림 5-7> 당진여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계



#### 다. 당진여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘시내버스 환경 쾌적성’(64.2점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고 있으며, 다음으로 ‘시내버스 안전운행’(63.9점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(58.6점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-14> 당진여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	62.2
		시내버스 환경 쾌적성	64.2
		소 계	63.2
	정확성	운행시간 정시성	58.6
		소 계	58.6
	안전성	시내버스 안전운행	63.9
		출입문 안전성	62.8
		시내버스 내 안전시설	61.1
		소 계	62.6
			61.5

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(66.9점) 항목이 가장 우수하게 평가받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(60.0점)과 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(61.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-15> 당진여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	66.9
		시내버스 배차간격 적절성	60.0
		소 계	63.5
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	61.7
		시내버스 운행 안내방송	62.8
		소 계	62.2
	부가서비스	시내버스 부가서비스	66.7
		소 계	66.7
			64.1

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(64.4점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(61.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-16> 당진여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	62.8
		소 계	62.8
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	62.8
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	61.7
		소 계	62.2
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	64.4
		소 계	64.4
			63.1

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(66.9점) 측면이 가장 높게 평가됨. 반면, ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(61.1점) 측면은 가장 낮게 평가됨

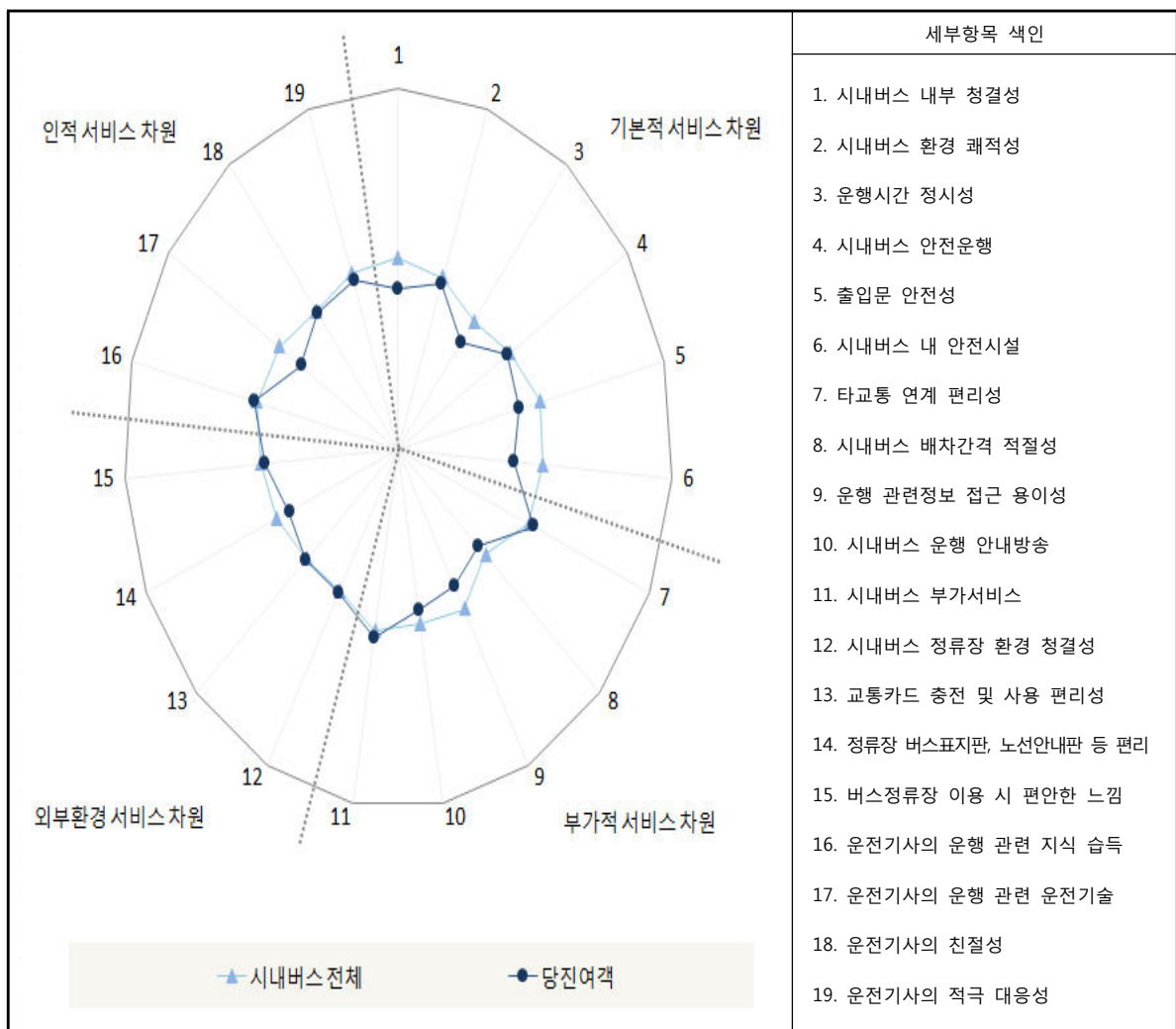
<표 5-17> 당진여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	66.9
		운전기사의 운행 관련 운전기술	61.1
		소 계	64.0
	친절성	운전기사의 친절성	63.9
		소 계	63.9
	대응성	운전기사의 적극 대응성	64.7
		소 계	64.7
			64.2

## 라. 당진여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 당진여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 유사하거나 낮은 양상을 나타냄
- 특히 ‘시내버스 내 안전시설’, ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’ 등이 평균보다 가장 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-18> 당진여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.3 대천여객

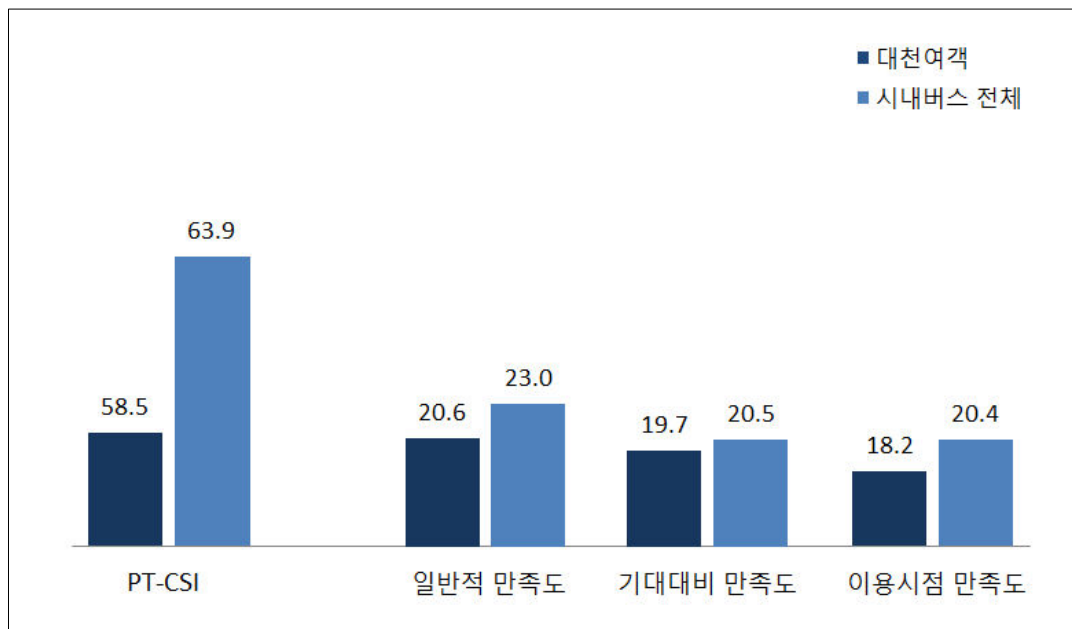
### 가. 대천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 대천여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 58.5점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 11번째 순위에 해당됨

<표 5-19> 대천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	58.5	20.6	19.7	18.2
순위	11	11	8	11

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 20.6점, ‘기대 대비 만족도’는 19.7점, ‘이용시점 만족도’는 18.2점으로 나타남
- 대천여객의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 5.4점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-8> 대천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

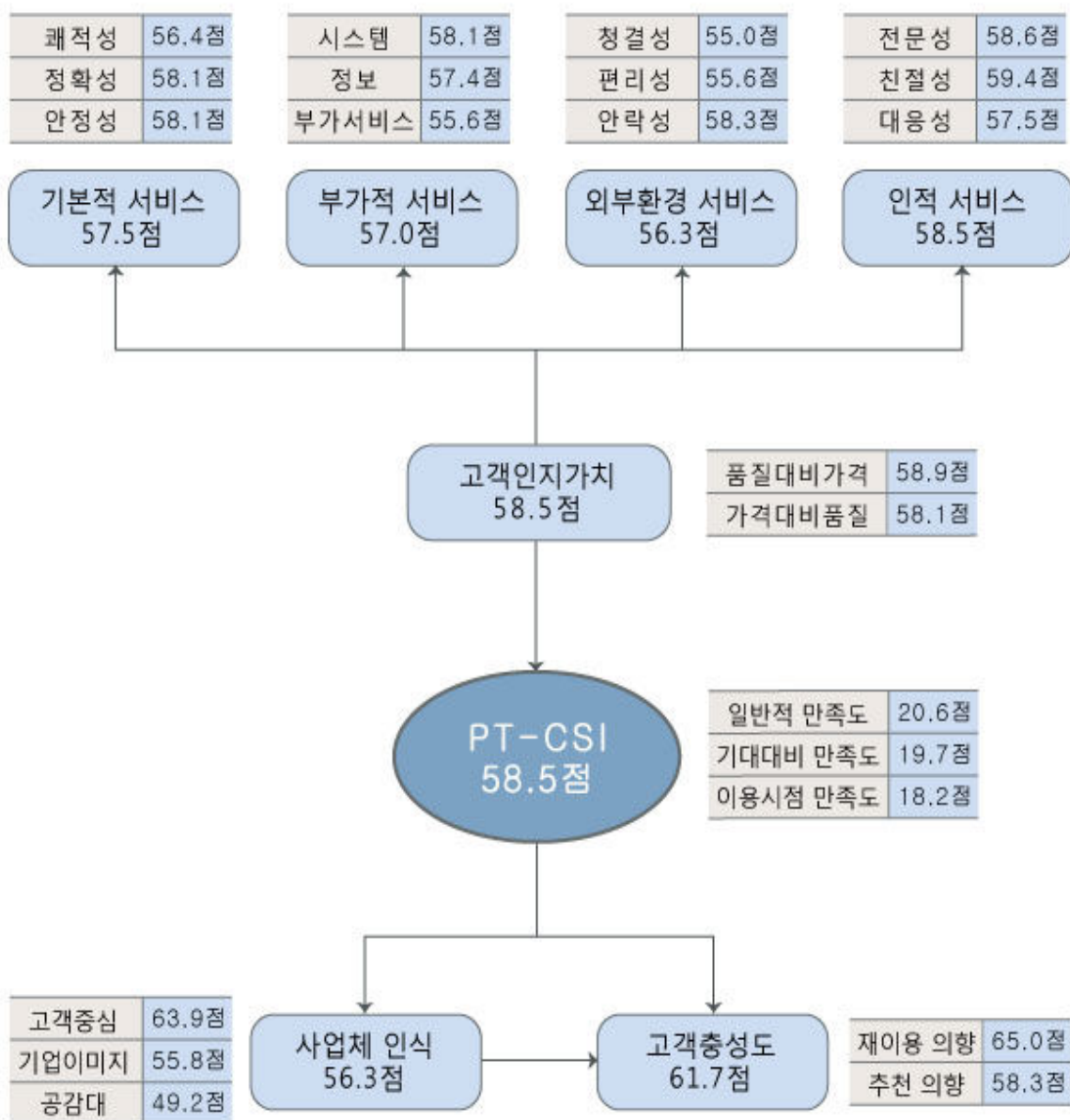
## 나. 대천여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 고객인지가치(58.5점) = 인적 서비스(58.5점) > 기본적 서비스(57.5점) > 부가적 서비스(57.0점) > 외부환경서비스(56.3점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(61.7점) > 운영자 인식(56.3점)



<그림 5-9> 대천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 대천여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴보면, ‘시내버스 내 안전시설’(58.6점) 항목이 가장 우수하게 평가받음. 반면, ‘시내버스 환경 쾌적성’(56.1점), ‘시내버스 내부 청결성’(56.7점)에 대한 만족도는 가장 낮게 평가받음

<표 5-20> 대천여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	56.7
		시내버스 환경 쾌적성	56.1
		소 계	56.4
	정확성	운행시간 정시성	58.1
		소 계	58.1
	안전성	시내버스 안전운행	57.5
		출입문 안전성	58.1
		시내버스 내 안전시설	58.6
		소 계	58.1
			57.5

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(58.6점) 항목이 가장 우수하게 평가받은 것으로 나타남. 한편 ‘시내버스 부가서비스’(55.6점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-21> 대천여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	58.6
		시내버스 배차간격 적절성	57.5
		소 계	58.1
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	58.1
		시내버스 운행 안내방송	56.7
		소 계	57.4
	부가서비스	시내버스 부가서비스	55.6
		소 계	55.6
			57.0

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(58.3점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘ 시내버스 정류장 환경 청결성’(55.0점)과 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(55.0점) 항목은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-22> 대천여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	55.0
		소 계	55.0
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	56.1
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	55.0
		소 계	55.6
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	58.3
		소 계	58.3

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 친절성’(59.4점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(58.9점) 항목이 타 항목에 비해 상대적으로 높음

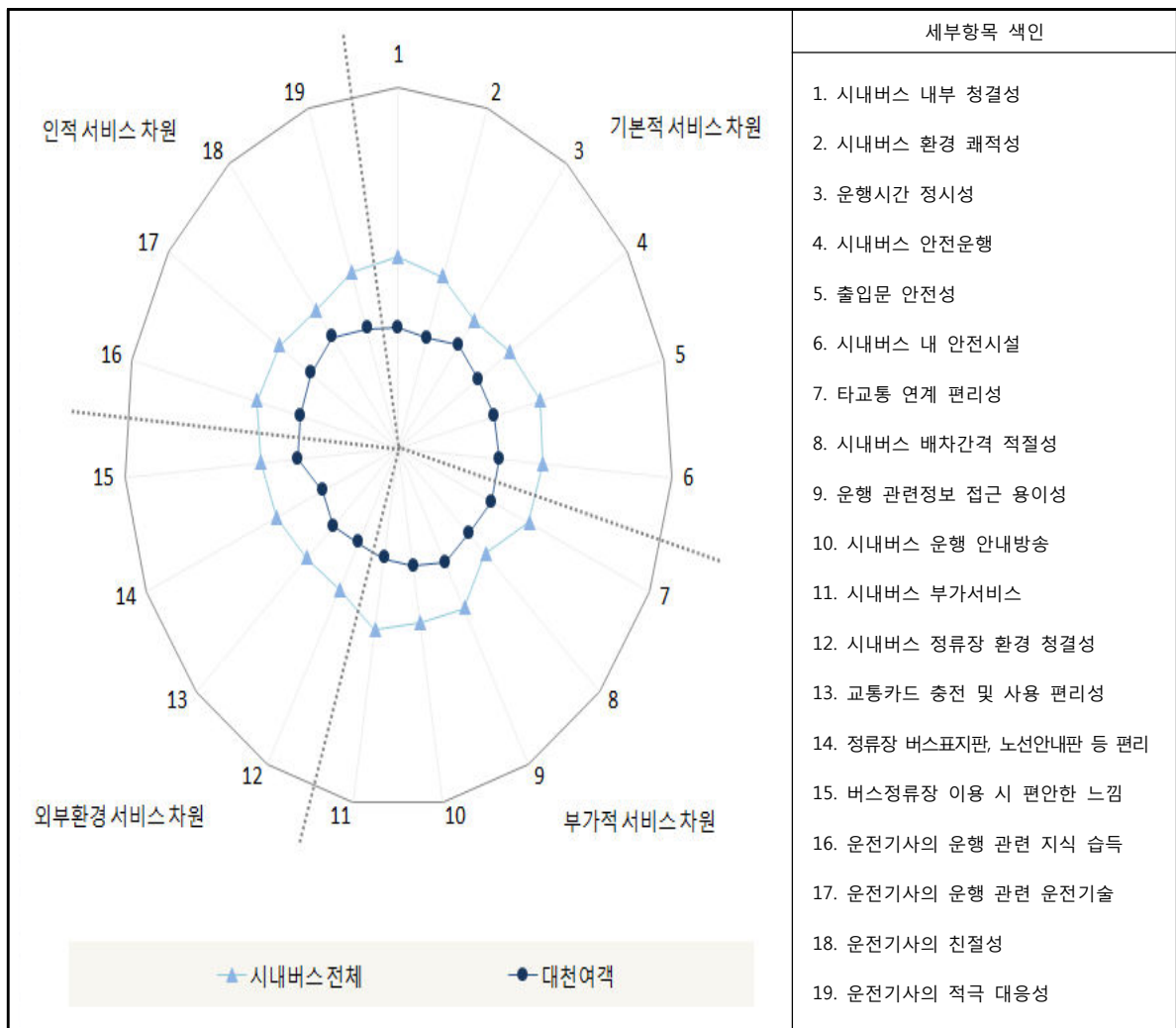
<표 5-23> 대천여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	58.3
		운전기사의 운행 관련 운전기술	58.9
		소 계	58.6
	친절성	운전기사의 친절성	59.4
		소 계	59.4
	대응성	운전기사의 적극 대응성	57.5
		소 계	57.5

## 라. 대천여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 대천여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 모든 부분에서 낮은 양상을 나타냄
- 특히 ‘시내버스 부가서비스’, ‘시내버스 내부 청결성’ ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’, ‘시내버스 환경 쾌적성’ 등이 평균보다 가장 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-24> 대천여객 세부항목별 만족도 수준 진단





## 2.4 덕성여객

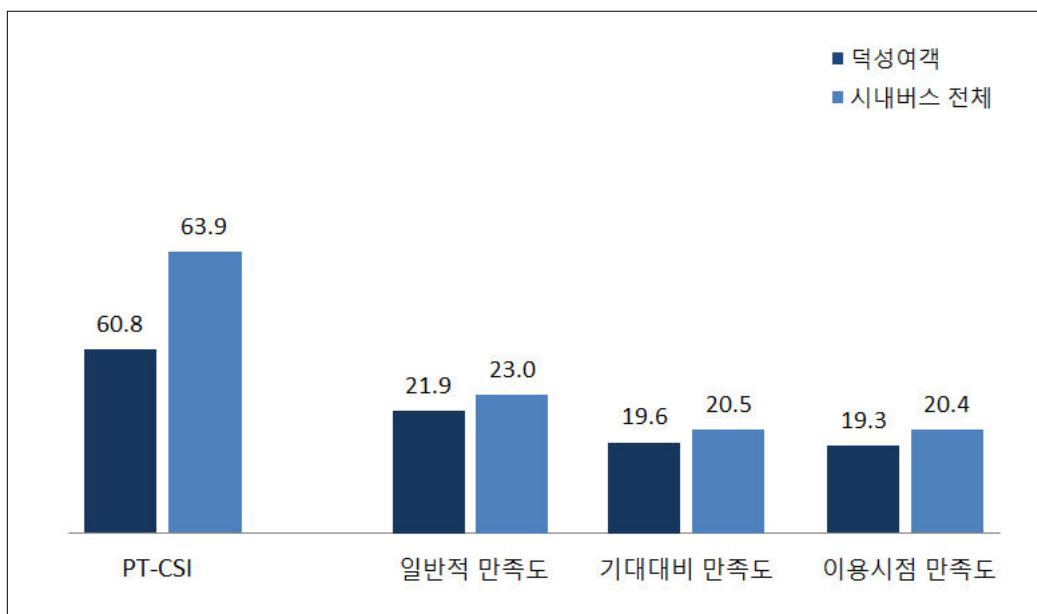
### 가. 덕성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 덕성여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 60.8점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 9번째 순위에 해당됨

<표 5-25> 덕성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	60.8	21.9	19.6	19.3
순위	9	9	9	9

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 21.9점, ‘기대 대비 만족도’는 19.6점, ‘이용시점 만족도’는 19.3점으로 나타남
- 덕성여객의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 3.1점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-10> 덕성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

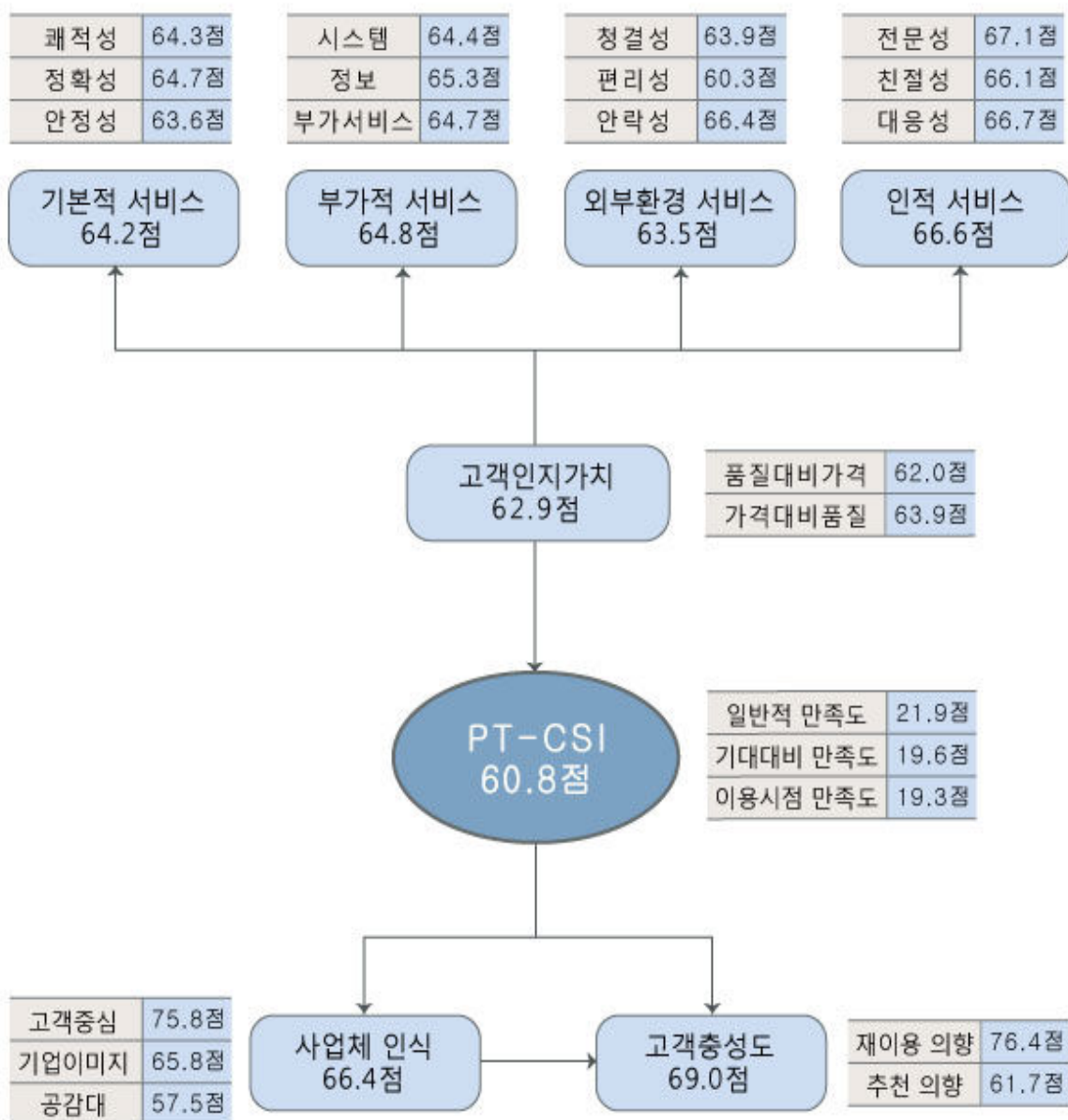
## 나. 덕성여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(66.6점) > 부가적 서비스(64.8점) > 기본적 서비스(64.2점) > 외부환경서비스(63.5점) > 고객인지가치(62.9점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(69.0점) > 운영자 인식(66.4점)



<그림 5-11> 덕성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 덕성여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴보면, ‘시내버스 내 안전시설’(65.8점) 항목이 가장 우수하게 평가를 받고 있으며, 다음으로 ‘시내버스 내부 청결성’(65.3점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘출입문 안전성’(60.0점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-26> 덕성여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	65.3
		시내버스 환경 쾌적성	63.3
		소 계	64.3
	정확성	운행시간 정시성	64.7
		소 계	64.7
	안전성	시내버스 안전운행	65.0
		출입문 안전성	60.0
		시내버스 내 안전시설	65.8
		소 계	63.6
			64.2

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘타교통 연계 편리성’(67.8점) 항목이 가장 우수하게 평가받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(61.1점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-27> 덕성여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	67.8
		시내버스 배차간격 적절성	61.1
		소 계	64.4
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	64.2
		시내버스 운행 안내방송	66.4
		소 계	65.3
	부가서비스	시내버스 부가서비스	64.7
		소 계	64.7
			64.8

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(66.4점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(57.2점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-28> 덕성여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	63.9
		소 계	63.9
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	57.2
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	63.3
		소 계	60.3
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	66.4
		소 계	66.4
			63.5

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(67.2점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(66.9점) 측면이 뒤를 이음

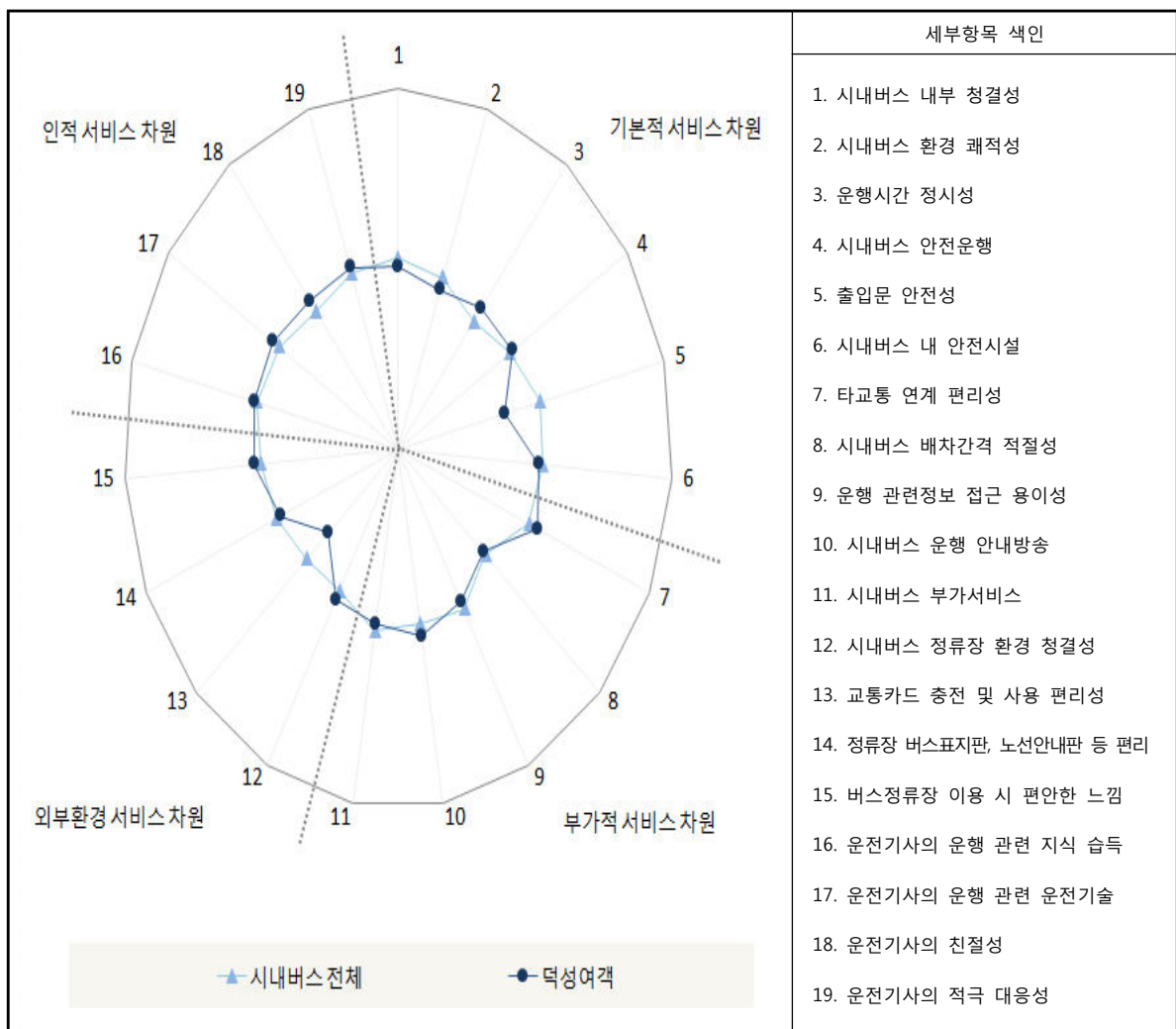
<표 5-29> 덕성여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부 항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	66.9
		운전기사의 운행 관련 운전기술	67.2
		소 계	67.1
	친절성	운전기사의 친절성	66.1
		소 계	66.1
	대응성	운전기사의 적극 대응성	66.7
		소 계	66.7

## 라. 덕성여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 덕성여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준과 유사하거나 낮은 양상을 나타냄
- 특히 ‘시내버스 내 안전시설’, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’ 등의 만족도가 충청남도 시내버스 운영자 평균보다 많이 낮은 양상을 나타냄

<표 5-30> 덕성여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.5 보성여객

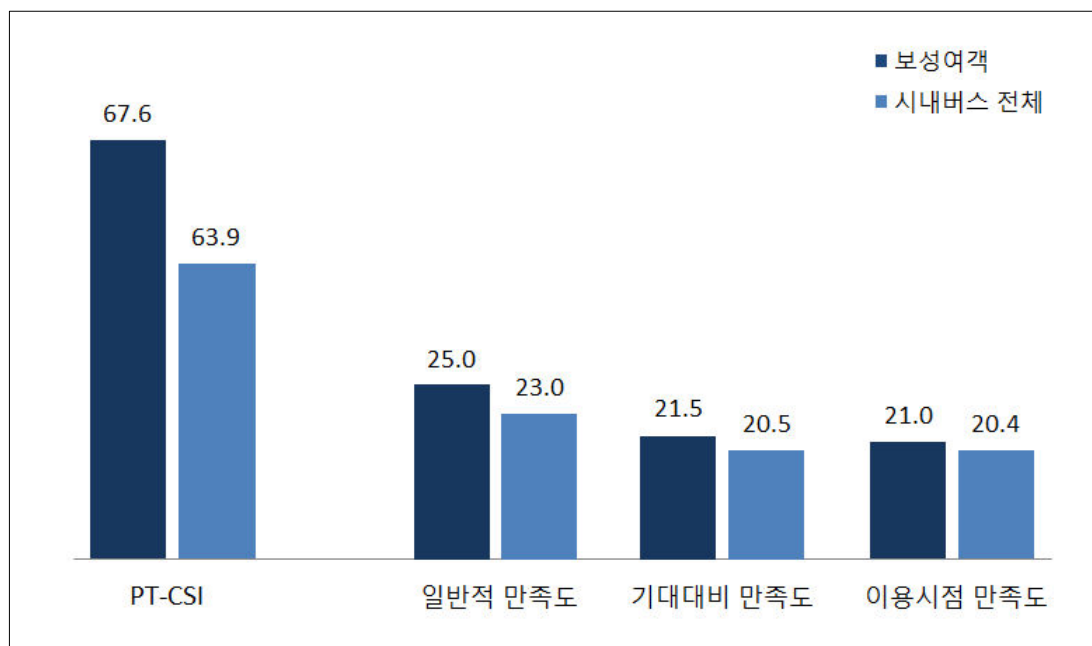
### 가. 보성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 보성여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 67.6점으로 이는 충청남도 내 11개 시내버스 운영자 중 2번째 순위에 해당됨

<표 5-31> 보성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	67.6	25.0	21.5	21.0
순위	2	1	2	3

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 25.0점, ‘기대 대비 만족도’는 21.5점, ‘이용시점 만족도’는 21.0점으로 나타남
- 보성여객의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 3.7점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-12> 보성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

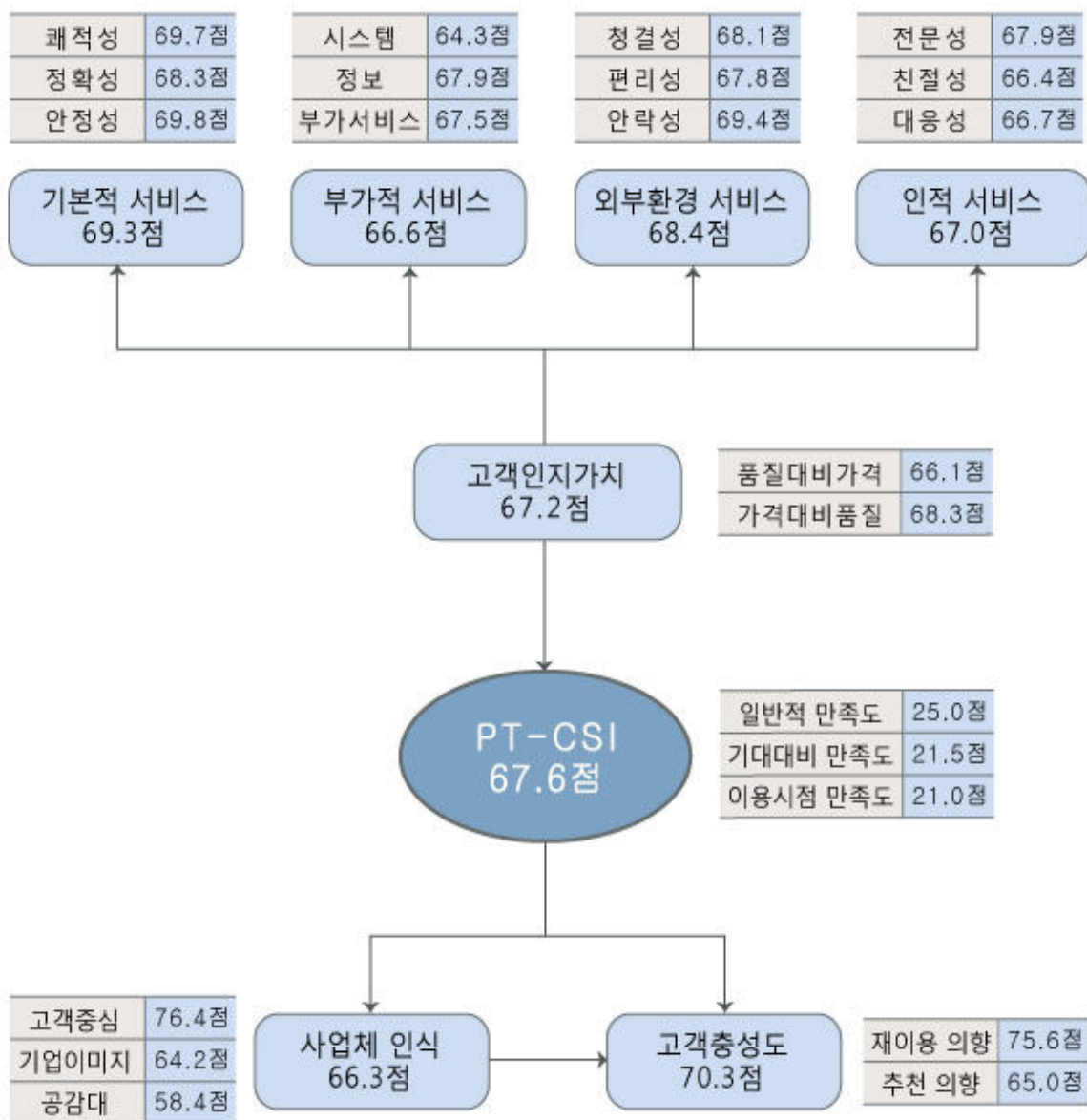
## 나. 보성여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 기본적 서비스(69.3점) > 외부환경서비스(68.4점) > 고객인지가치 (67.2점) > 인적 서비스(67.0점) > 부가적 서비스(66.6점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(70.3점) > 운영자 인식(66.3점)



<그림 5-13> 보성여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 보성여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’ 세부항목에서 ‘시내버스 내부 청결성’(70.6점)과 ‘출입문 안전성’(70.6점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(68.3점)과 ‘시내버스 안전운행’(68.3점)에 대한 만족도는 낮은 평가를 받음

<표 5-32> 보성여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	70.6
		시내버스 환경 쾌적성	68.9
		소 계	69.7
	정확성	운행시간 정시성	68.3
		소 계	68.3
	안전성	시내버스 안전운행	68.3
		출입문 안전성	70.6
		시내버스 내 안전시설	70.5
		소 계	69.8
			69.3

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(69.2점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(60.6점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-33> 보성여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	68.1
		시내버스 배차간격 적절성	60.6
		소 계	64.3
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	69.2
		시내버스 운행 안내방송	66.7
		소 계	67.9
	부가서비스	시내버스 부가서비스	67.5
		소 계	67.5
			66.6



- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(69.4점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(66.4점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-34> 보성여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	68.1
		소 계	68.1
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	66.4
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	69.2
		소 계	67.8
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	69.4
		소 계	69.4
			68.4

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(69.4점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 적극 대응성’(66.7점) 측면이 뒤를 이음

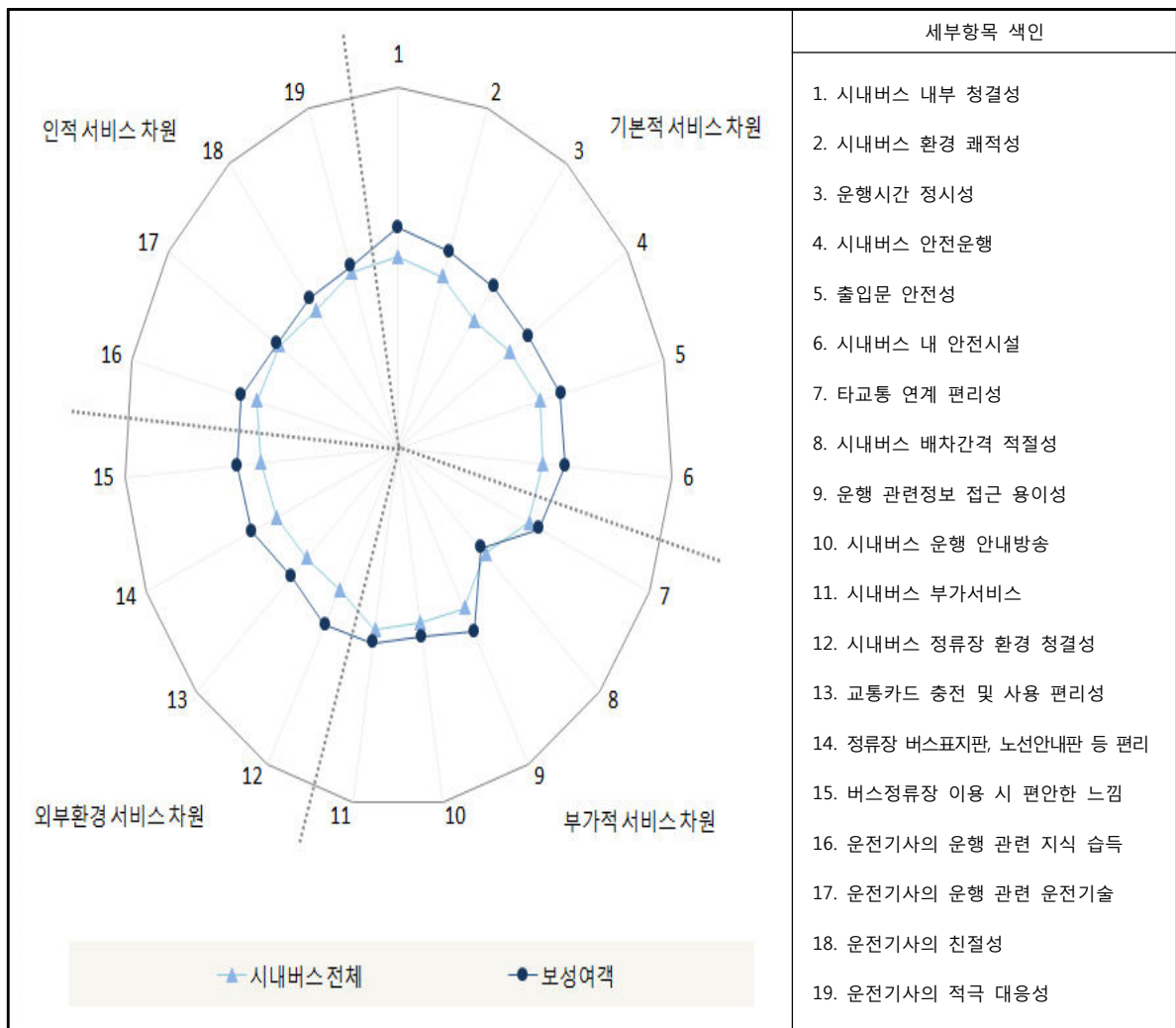
<표 5-35> 보성여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	69.4
		운전기사의 운행 관련 운전기술	66.4
		소 계	67.9
	친절성	운전기사의 친절성	66.4
		소 계	66.4
	대응성	운전기사의 적극 대응성	66.7
		소 계	66.7
			67.0

## 라. 보성여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 보성여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 대부분의 항목에서 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘운행시간 정시성’, ‘시내버스 정류장 환경 청결성’ 등이 평균 보다 가장 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘시내버스 배차간격 적절성’의 만족도는 상대적으로 평균과 가까운 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-36> 보성여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.6 삼안여객

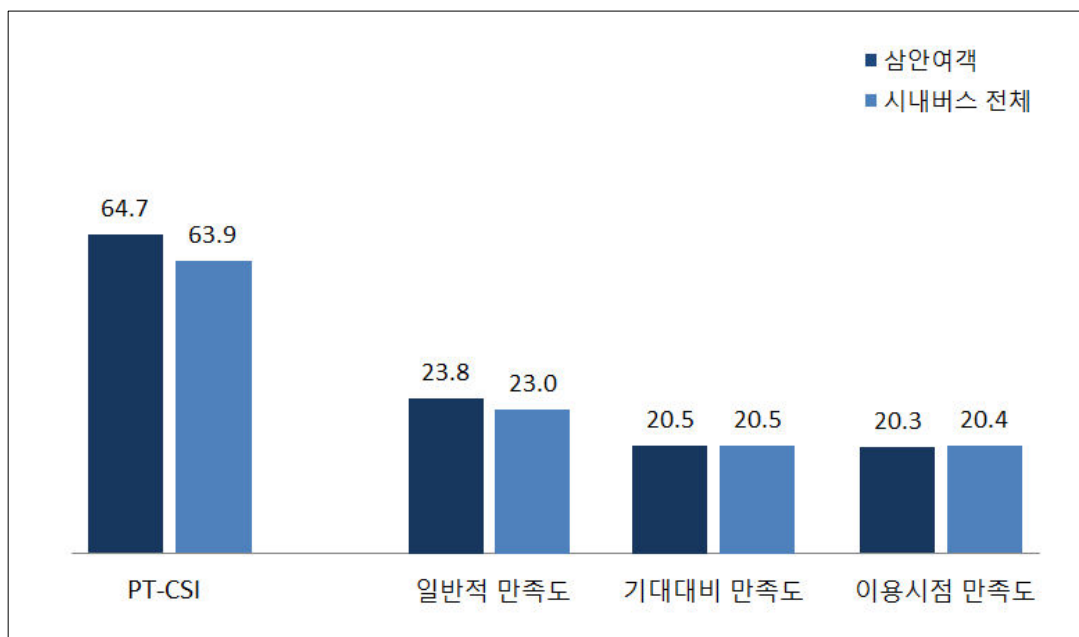
### 가. 삼안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 삼안여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 64.7점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 5번째 순위에 해당됨

<표 5-37> 삼안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	64.7	23.8	20.5	20.3
순위	5	4	5	6

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.8점, ‘기대 대비 만족도’는 20.5점, ‘이용시점 만족도’는 20.3점으로 나타남
- 삼안여객의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 0.8점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-14> 삼안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

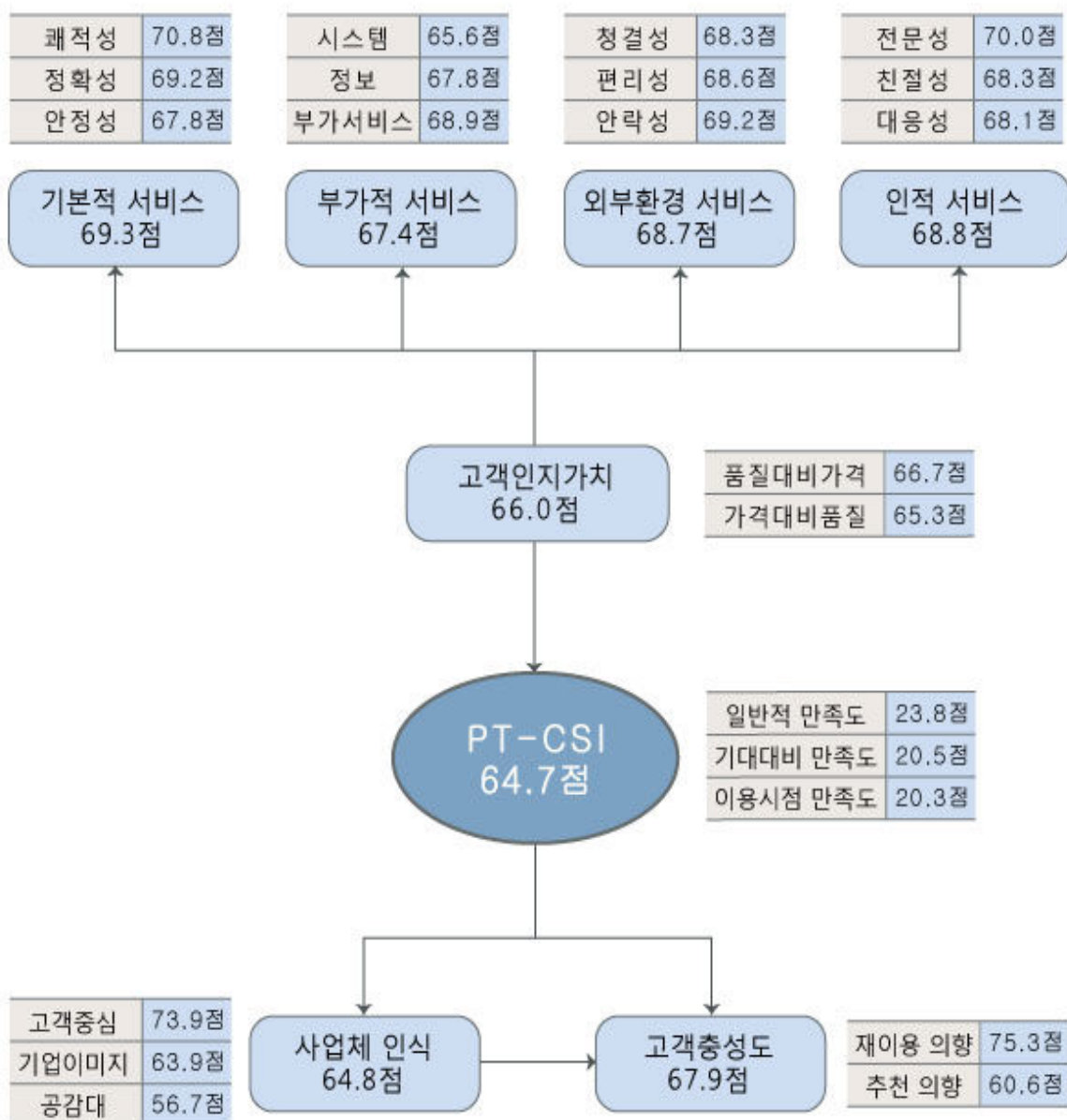
## 나. 삼안여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 기본적 서비스(69.3점) > 인적 서비스(68.8점) > 외부환경서비스(68.7점) > 부가적 서비스(67.4점) > 고객인지가치(66.0점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(67.9점) > 운영자 인식(64.8점)



<그림 5-15> 삼안여객 고객만족도(Pt-Csi) 평가모형 체계

## 다. 삼안여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목 중, ‘시내버스 내부 청결성’(73.1점)이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘출입문 안전성’(69.7점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘시내버스 내 안전시설’(66.7점)은 가장 낮게 평가됨

<표 5-38> 삼안여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	73.1
		시내버스 환경 쾌적성	68.6
		소 계	70.8
	정확성	운행시간 정시성	69.2
		소 계	69.2
	안전성	시내버스 안전운행	66.9
		출입문 안전성	69.7
		시내버스 내 안전시설	66.7
		소 계	67.8
			69.3

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘시내버스 부가서비스’(68.9점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(63.3점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-39> 삼안여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	67.8
		시내버스 배차간격 적절성	63.3
		소 계	65.6
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	68.3
		시내버스 운행 안내방송	67.2
		소 계	67.8
	부가서비스	시내버스 부가서비스	68.9
		소 계	68.9
			67.4

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(69.2점) 항목과 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(69.2점) 항목에 대한 평가가 높게 나타남

<표 5-40> 삼안여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	68.3
		소 계	68.3
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	68.1
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	69.2
		소 계	68.6
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	69.2
		소 계	69.2
			68.7

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(71.9점)이 가장 높게 평가됨. 반면, ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(68.1점)과 ‘운전기사의 적극 대응성’(68.1점) 측면은 낮게 나타남

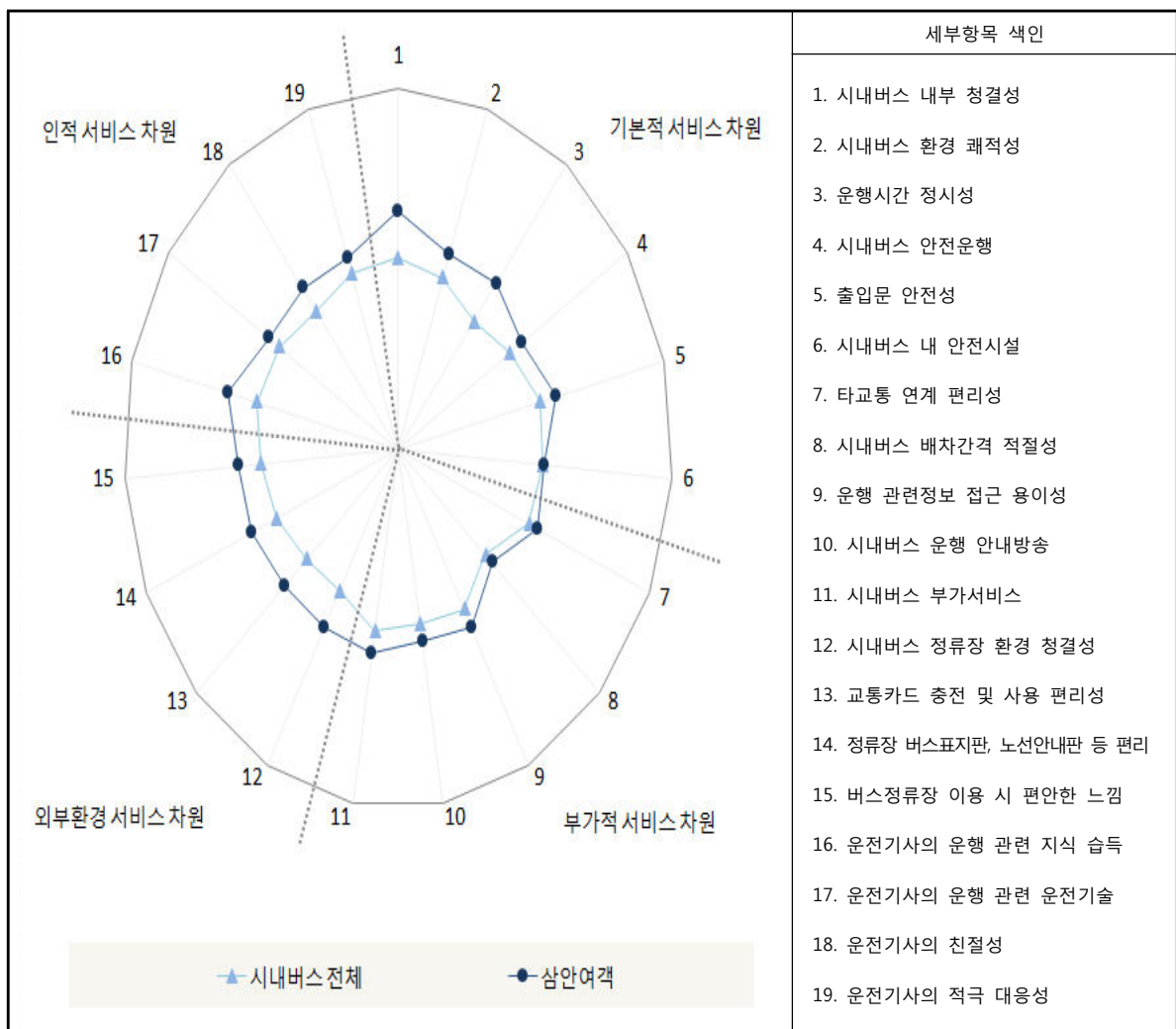
<표 5-41> 삼안여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	71.9
		운전기사의 운행 관련 운전기술	68.1
		소 계	70.0
	친절성	운전기사의 친절성	68.3
		소 계	68.3
	대응성	운전기사의 적극 대응성	68.1
		소 계	68.1
			68.8

## 라. 삼안여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 삼안여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 높은 만족도 양상을 보임
- 특히 ‘운행시간 정시성’, ‘시내버스 내부 청결성’ 등이 평균보다 가장 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-42> 삼안여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.7 서령교통

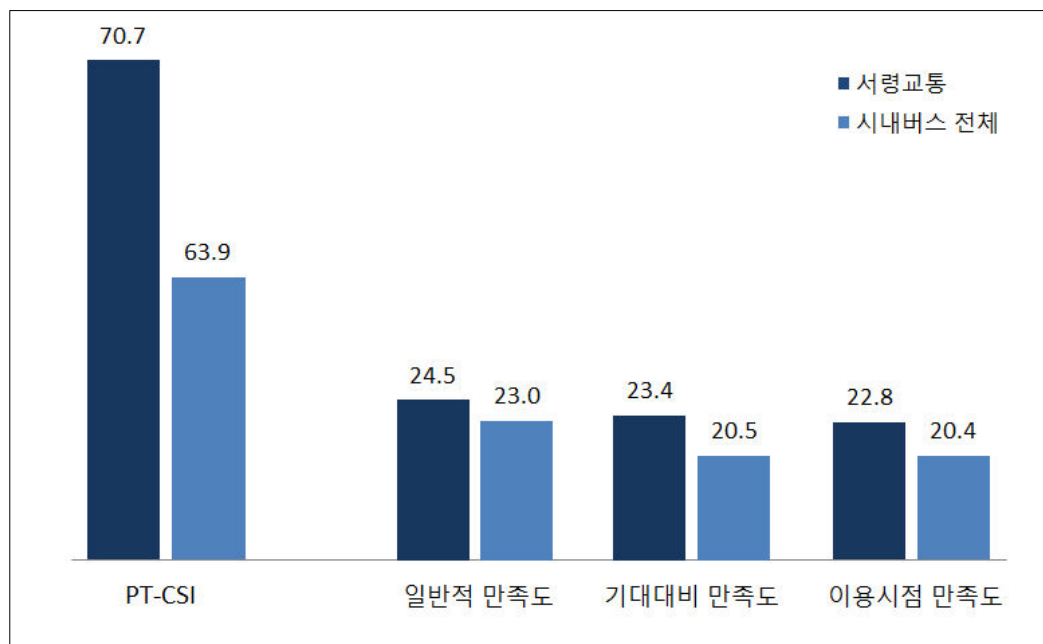
### 가. 서령교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 서령교통 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 70.7점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 1번째 순위에 해당됨

<표 5-43> 서령교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	70.7	24.5	23.4	22.8
순위	1	3	1	1

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.5점, ‘기대 대비 만족도’는 23.4점, ‘이용시점 만족도’는 22.8점으로 나타남
- 서령교통의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 6.8점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-16> 서령교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과



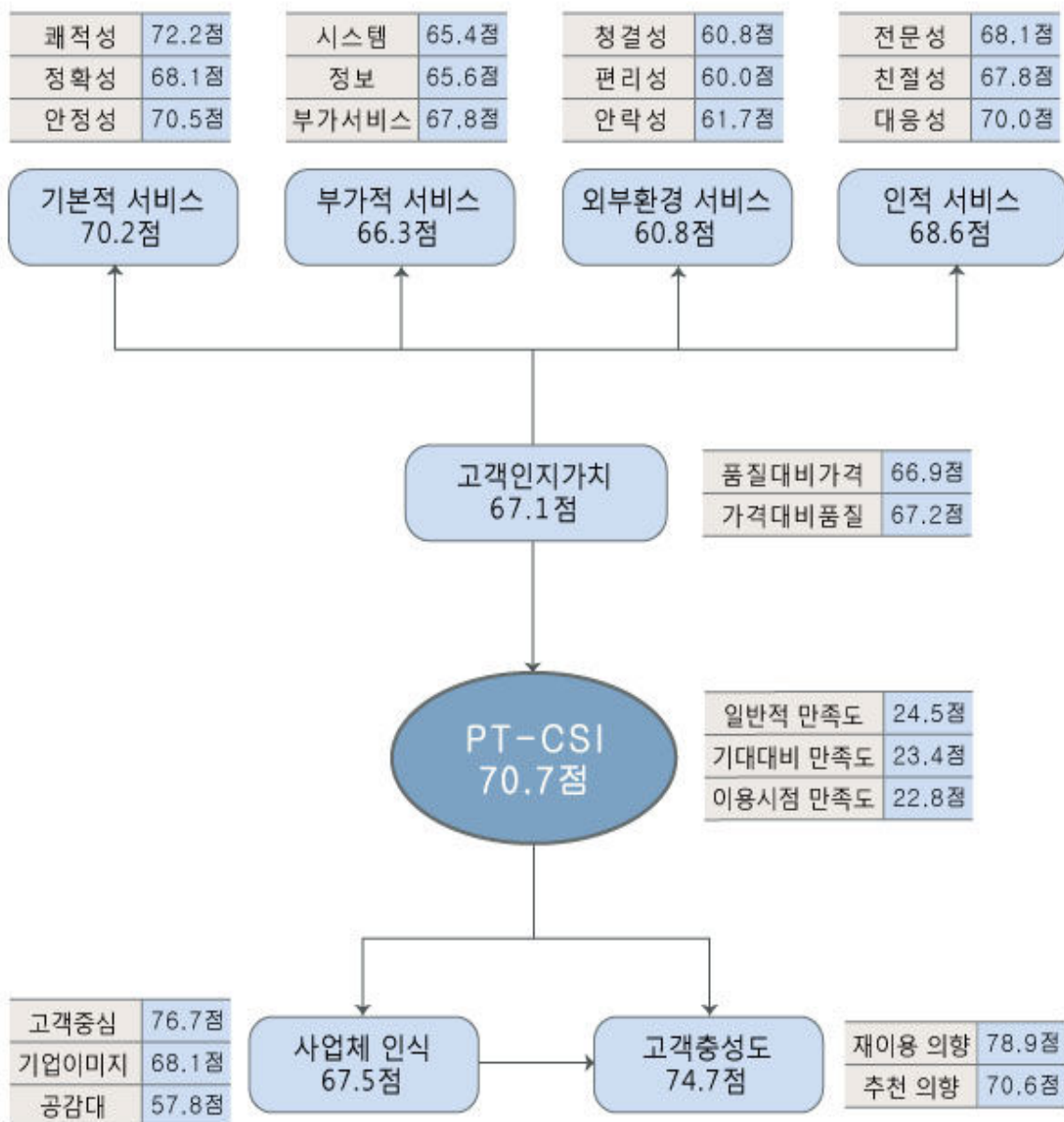
## 나. 서령교통 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 기본적 서비스(70.2점) > 인적 서비스(68.6점) > 고객인지가치(67.1점) > 부가적 서비스(66.3점) > 외부환경 서비스(60.8점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(74.7점) > 운영자 인식(67.5점)



<그림 5-17> 서령교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 서령교통 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목 중, ‘시내버스 내부 청결성’(74.4점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘시내버스 내 안전시설’(72.8점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(68.1점)은 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-44> 서령교통 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	74.4
		시내버스 환경 쾌적성	70.0
		소 계	72.2
	정확성	운행시간 정시성	68.1
		소 계	68.1
	안전성	시내버스 안전운행	68.3
		출입문 안전성	70.3
		시내버스 내 안전시설	72.8
		소 계	70.5
			70.2

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘시내버스 부가서비스’(67.8점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘타교통 연계 편리성’(64.4점)과 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(65.0점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-45> 서령교통 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	64.4
		시내버스 배차간격 적절성	66.4
		소 계	65.4
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	65.0
		시내버스 운행 안내방송	66.1
		소 계	65.6
	부가서비스	시내버스 부가서비스	67.8
		소 계	67.8
			66.3

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(61.7점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(59.7점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-46> 서령교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	60.8
		소 계	60.8
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	59.7
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	60.3
		소 계	60.0
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	61.7
		소 계	61.7
			60.8

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(70.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 적극 대응성’(70.0점) 측면이 뒤를 이음

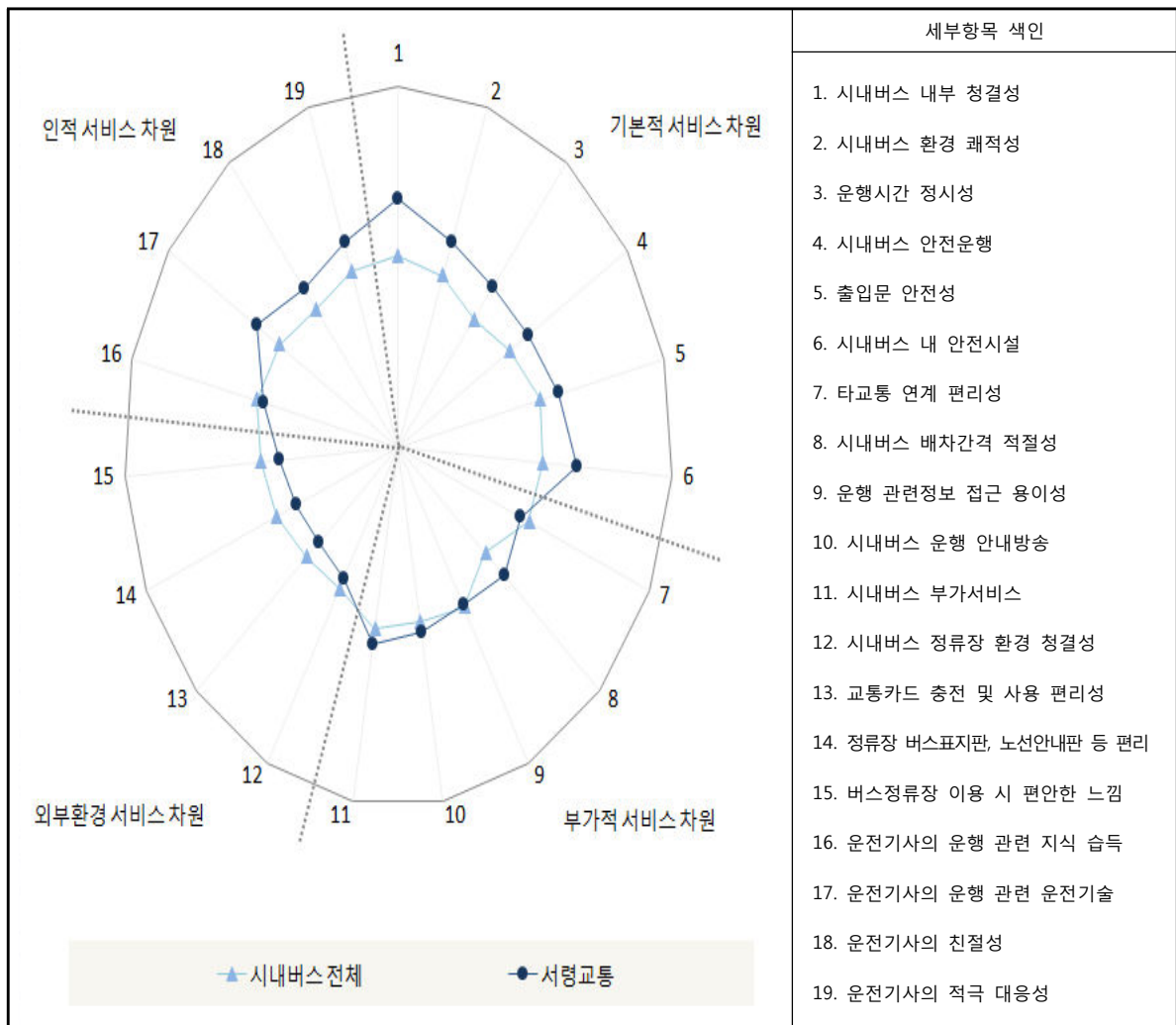
<표 5-47> 서령교통 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	65.3
		운전기사의 운행 관련 운전기술	70.8
		소 계	68.1
	친절성	운전기사의 친절성	67.8
		소 계	67.8
	대응성	운전기사의 적극 대응성	70.0
		소 계	70.0
			68.6

## 라. 서령교통 세부항목별 만족도 수준 진단

- 서령교통 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 전반적으로 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘시내버스 내부 청결성’, ‘시내버스 내 안전시설’ 등이 평균보다 가장 높은 만족도 양상을 나타냄. 반면 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’와 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-48> 서령교통 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.8 세종교통

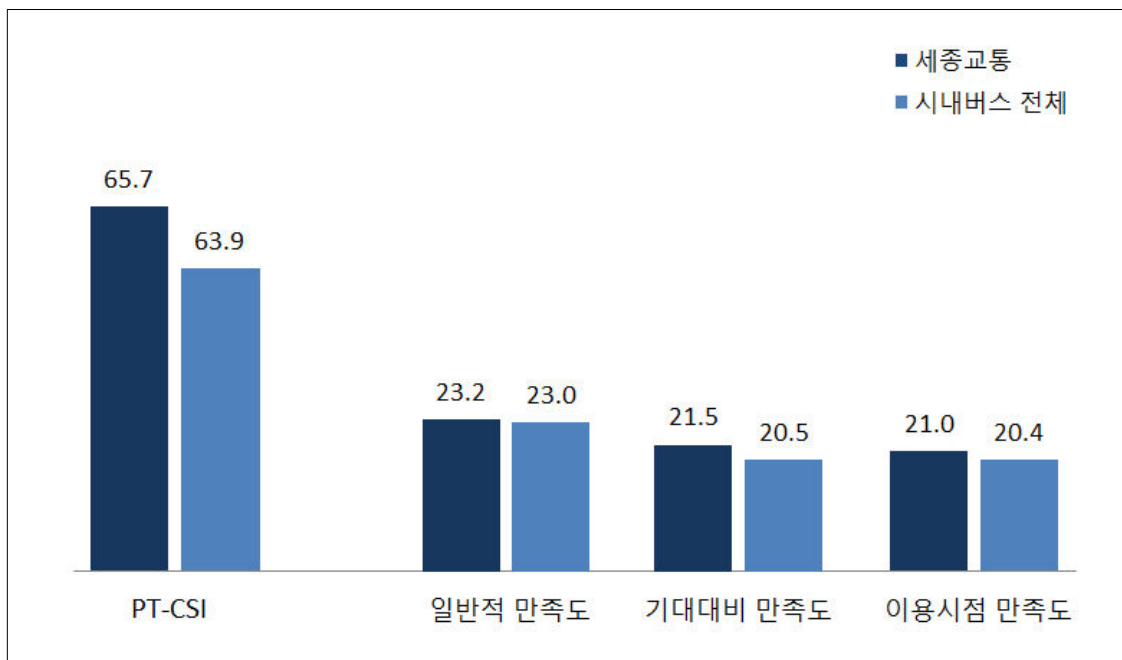
### 가. 세종교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 세종교통 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 65.7점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 4번째 순위에 해당됨

<표 5-49> 세종교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	65.7	23.2	21.5	21.0
순위	4	6	3	4

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.2점, ‘기대 대비 만족도’는 21.5점, ‘이용시점 만족도’는 21.0점으로 나타남
- 세종교통의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 1.8점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-18> 세종교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

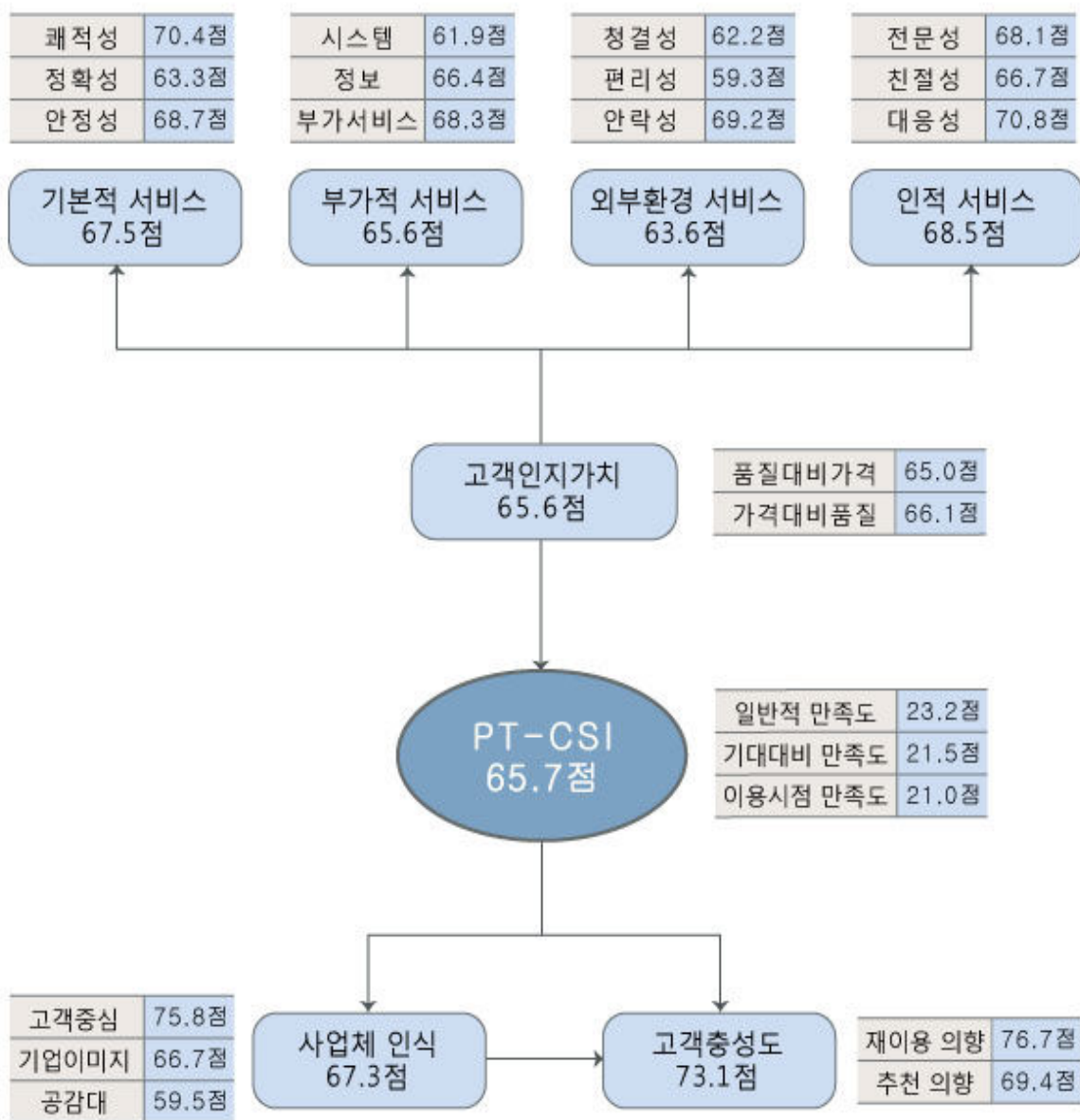
## 나. 세종교통 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(68.5점) > 기본적 서비스(67.5점) > 고객인지가치(65.6점) = 부가적 서비스(65.6점) > 외부환경서비스(63.6점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(73.1점) > 운영자 인식(67.3점)



<그림 5-19> 세종교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 세종교통 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목 중, ‘시내버스 내 안전시설’(73.6점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘시내버스 내부 청결성’(70.8점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘시내버스 안전운행’(63.1점)이 가장 낮게 평가됨

<표 5-50> 세종교통 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	70.8
		시내버스 환경 쾌적성	70.0
		소 계	70.4
	정확성	운행시간 정시성	63.3
		소 계	63.3
	안전성	시내버스 안전운행	63.1
		출입문 안전성	69.4
		시내버스 내 안전시설	73.6
		소 계	68.7
			67.5

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘시내버스 부가서비스’(68.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘타교통 연계 편리성’(61.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-51> 세종교통 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	61.7
		시내버스 배차간격 적절성	62.2
		소 계	61.9
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	64.7
		시내버스 운행 안내방송	68.1
		소 계	66.4
	부가서비스	시내버스 부가서비스	68.3
		소 계	68.3
			65.6

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(69.2점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(56.9점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-52> 세종교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	62.2
		소 계	62.2
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	56.9
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	61.7
		소 계	59.3
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	69.2
		소 계	69.2
			63.6

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(70.8점) 항목과 ‘운전기사의 적극 대응성’(70.8점) 항목이 가장 높은 평가를 받음. 반면, ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(65.3점) 항목은 낮은 평가를 받음

<표 5-53> 세종교통 인적 서비스 항목 평가 결과

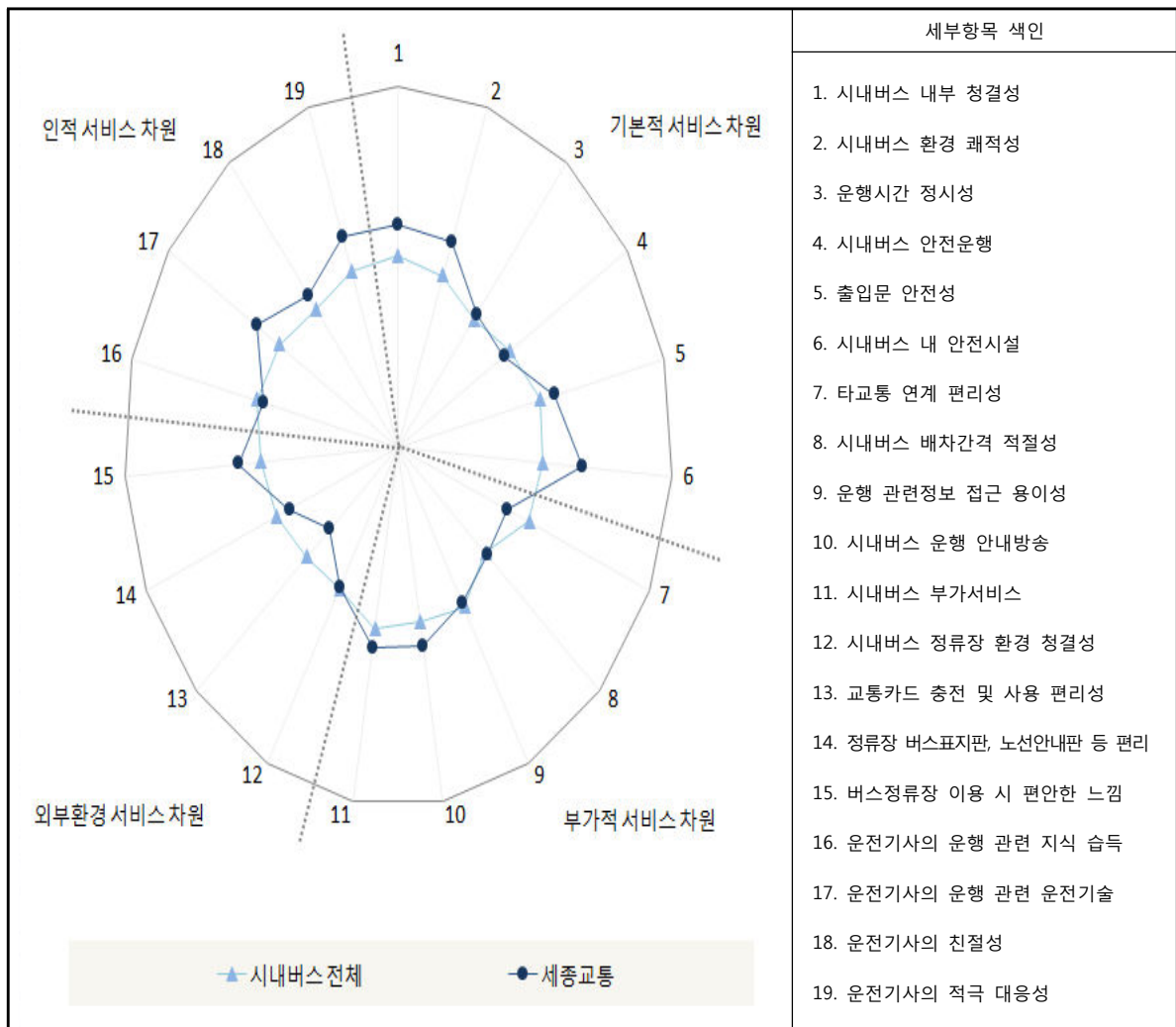
차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	65.3
		운전기사의 운행 관련 운전기술	70.8
		소 계	68.1
	친절성	운전기사의 친절성	66.7
		소 계	66.7
	대응성	운전기사의 적극 대응성	70.8
		소 계	70.8
			68.5



## 라. 세종교통 세부항목별 만족도 수준 진단

- 세종교통 세부 서비스에 대한 만족도는 다수의 항목에서 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 높은 만족도 양상을 나타냄
- ‘시내버스 내 안전시설’, ‘운전기사의 적극 대응성’ 등이 평균보다 가장 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’과 ‘타교통 연계 편리성’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-54> 세종교통 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.9 시민교통

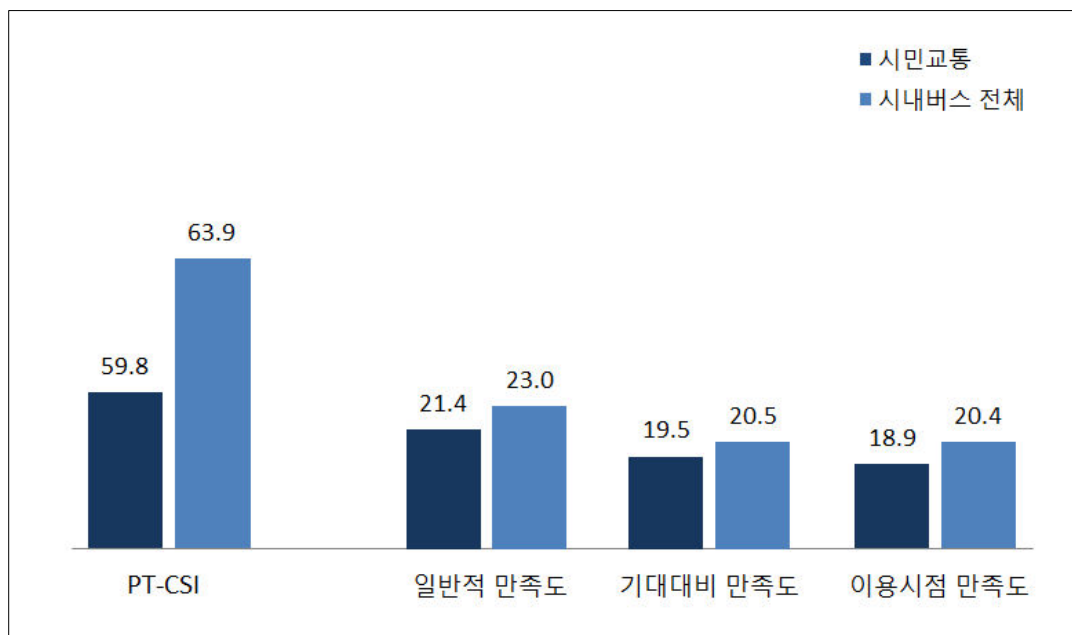
### 가. 시민교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 시민교통 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 59.8점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 10번째 순위에 해당됨

<표 5-55> 시민교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	59.8	21.4	19.5	18.9
순위	10	10	10	10

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 21.4점, ‘기대 대비 만족도’는 19.5점, ‘이용시점 만족도’는 18.9점으로 나타남
- 시민교통의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 4.1점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-20> 시민교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

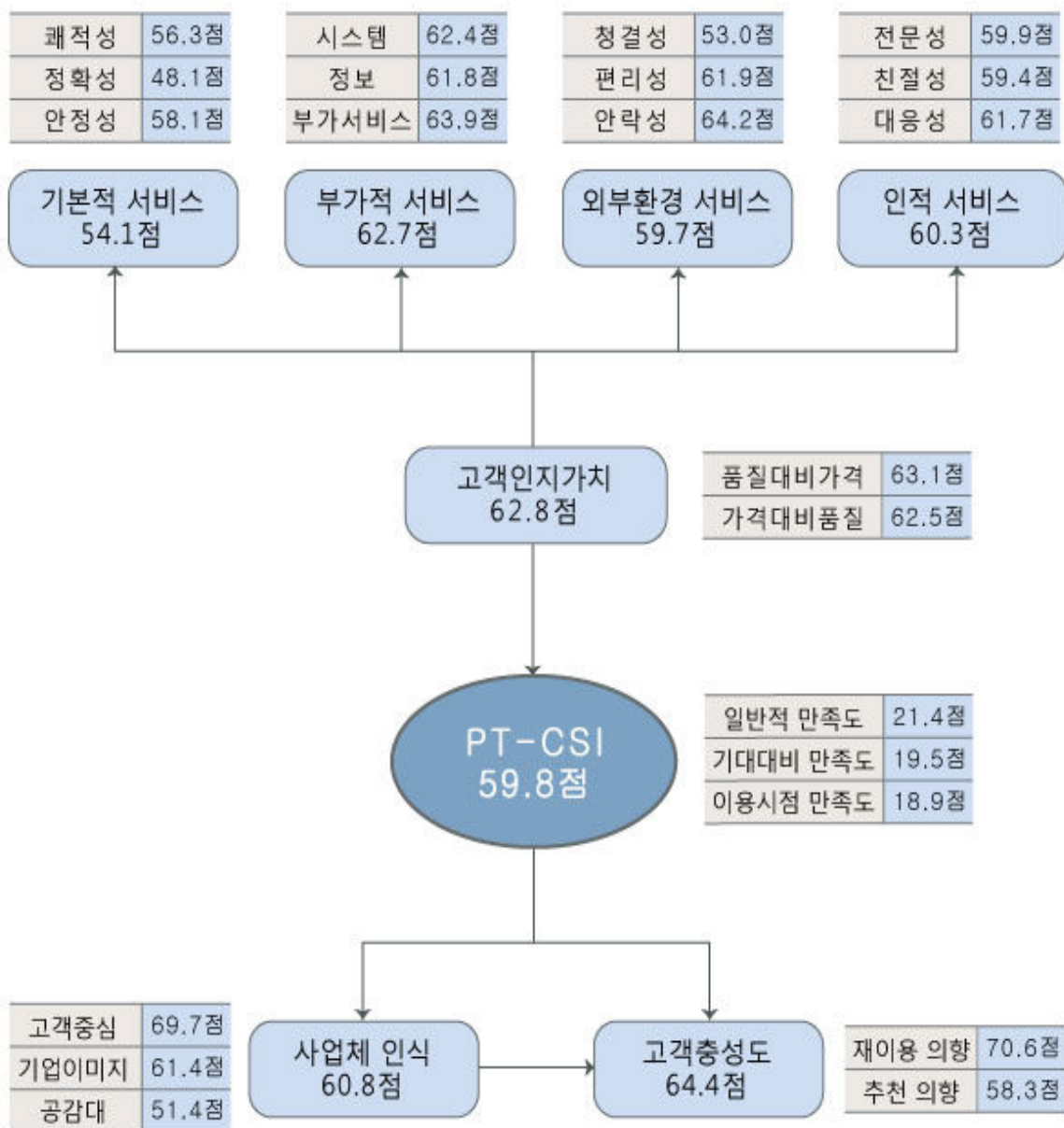
## 나. 시민교통 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 고객인지가치(62.8점) > 부가적 서비스(62.7점) > 인적 서비스(60.3점) > 외부환경서비스(59.7점) > 기본적 서비스(54.1점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(64.4점) > 운영자 인식(60.8점)



<그림 5-21> 시민교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 시민교통 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목 중, ‘출입문 안전성’(60.3점)과 ‘시내버스 내 안전시설’(60.3점)이 가장 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(48.1점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-56> 시민교통 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	56.7
		시내버스 환경 쾌적성	55.8
		소 계	56.3
	정확성	운행시간 정시성	48.1
		소 계	48.1
	안전성	시내버스 안전운행	53.6
		출입문 안전성	60.3
		시내버스 내 안전시설	60.3
		소 계	58.1
			54.1

- ‘부가적 서비스’에서는 타교통 연계 편리성’(68.1점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(56.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-57> 시민교통 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	68.1
		시내버스 배차간격 적절성	56.7
		소 계	62.4
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	62.5
		시내버스 운행 안내방송	61.1
		소 계	61.8
	부가서비스	시내버스 부가서비스	63.9
		소 계	63.9
			62.7

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(64.2점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘시내버스 정류장 환경 청결성’(53.0점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-58> 시민교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	53.0
		소 계	53.0
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	63.9
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	60.0
		소 계	61.9
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	64.2
		소 계	64.2
			59.7

- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(61.7점) 측면과 ‘운전기사의 적극 대응성’(61.7점) 측면이 높은 평가를 받음. 반면, ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(58.1점) 측면은 낮은 평가를 받음

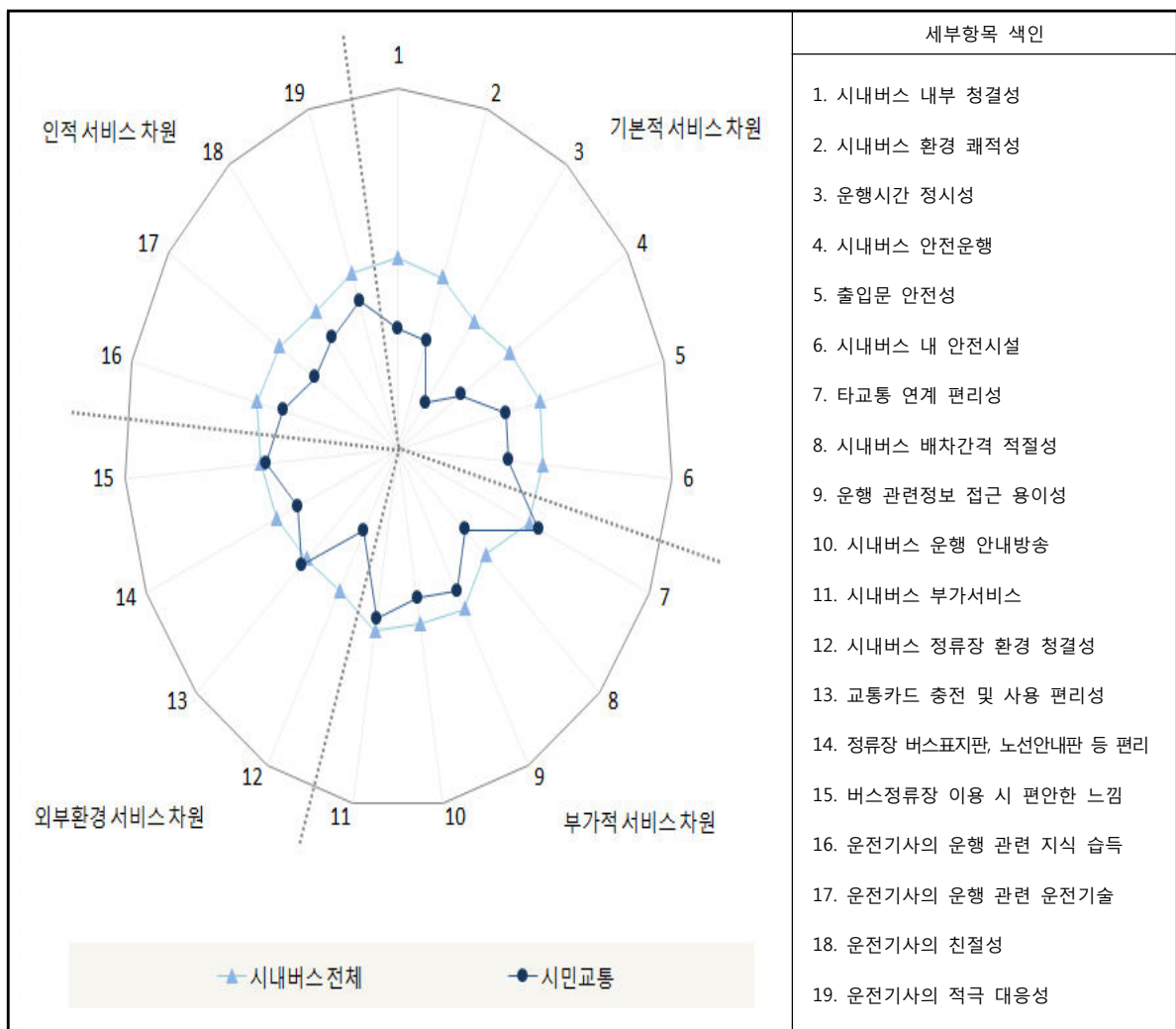
<표 5-59> 시민교통 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	61.7
		운전기사의 운행 관련 운전기술	58.1
		소 계	59.9
	친절성	운전기사의 친절성	59.4
		소 계	59.4
	대응성	운전기사의 적극 대응성	61.7
		소 계	61.7

## 라. 시민교통 세부항목별 만족도 수준 진단

- 시민교통 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 대부분의 항목에서 낮은 만족도 양상을 나타냄
- 특히 ‘운행시간 정시성’, ‘시내버스 안전운행’ 등이 평균보다 가장 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-60> 시민여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.10 아산여객

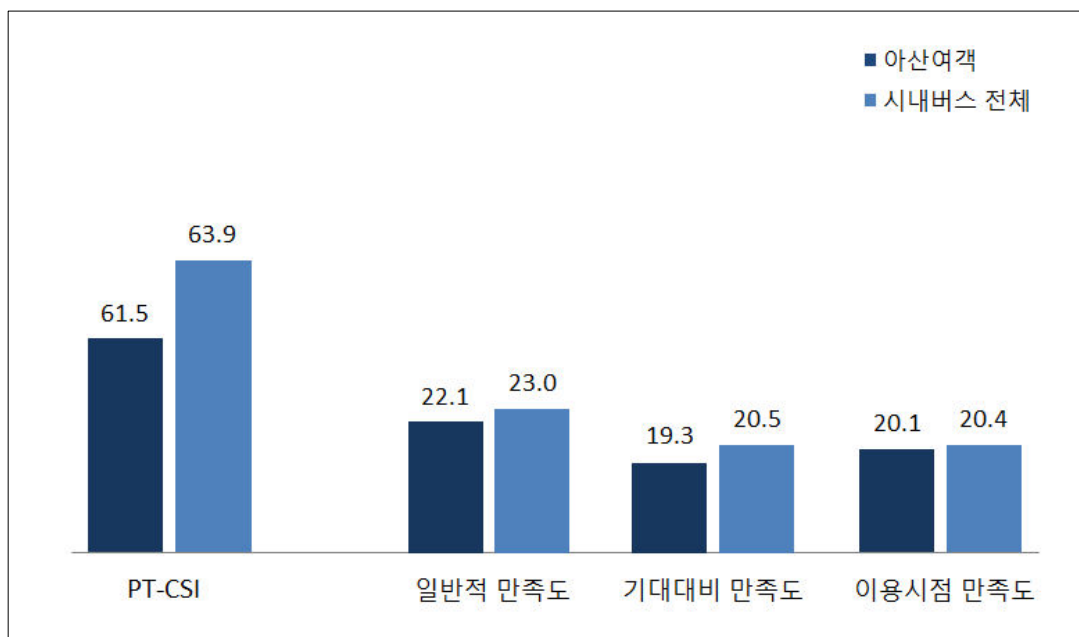
### 가. 아산여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 아산여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 61.5점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 8번째에 해당됨

<표 5-61> 아산여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	61.5	22.1	19.3	20.1
순위	8	7	11	8

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 22.1점, ‘기대 대비 만족도’는 19.3점, ‘이용시점 만족도’는 20.1점으로 나타남
- 아산여객의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준에 비해 2.4점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-22> 아산여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

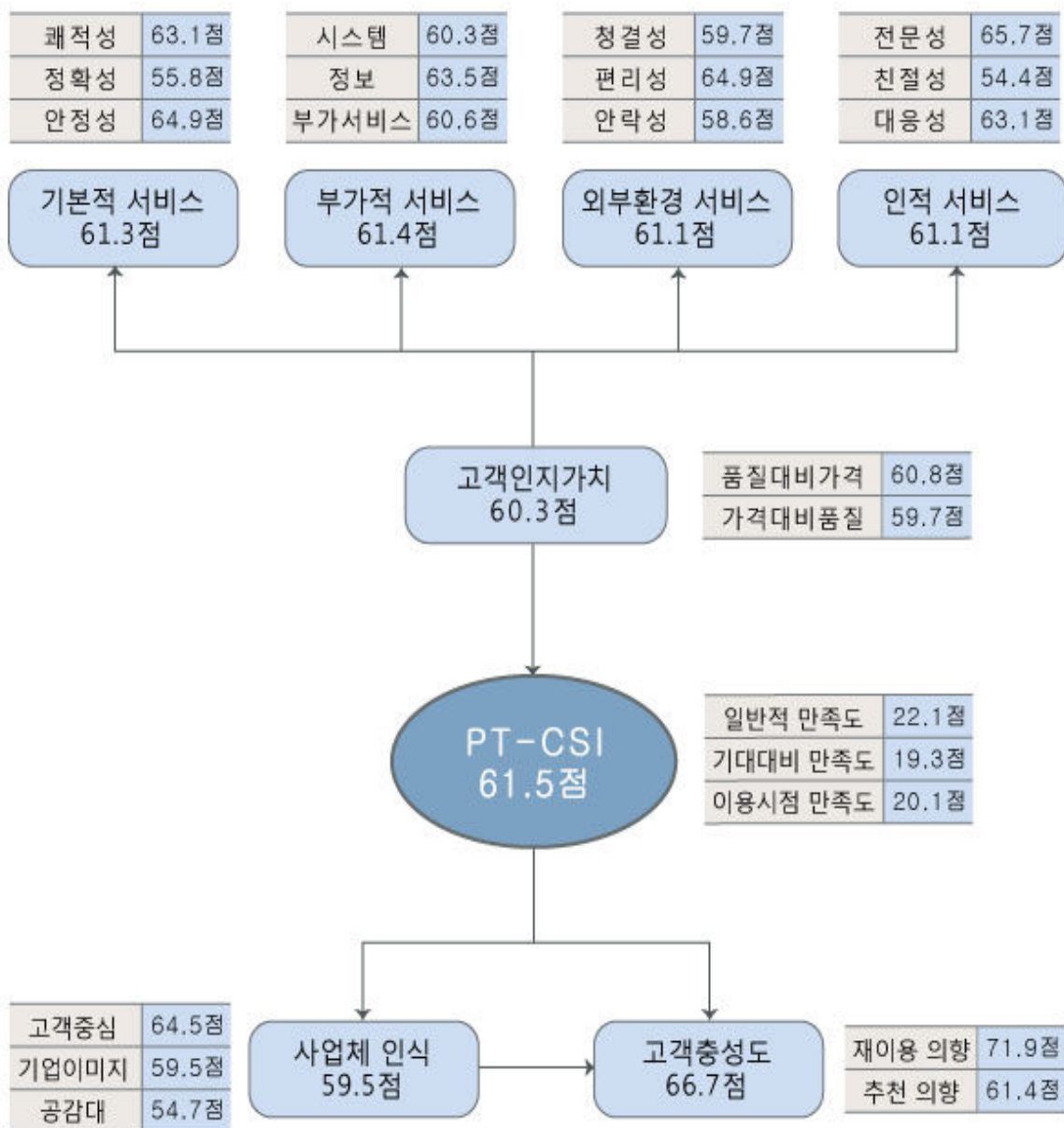
## 나. 아산여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 부가적 서비스(61.4점) > 기본적 서비스(61.3점) > 외부환경서비스 (61.1점) = 인적 서비스(61.1점) > 고객인지가치(60.3점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(66.7점) > 운영자 인식(59.5점)



<그림 5-23> 아산여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계



## 다. 아산여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목 중, ‘출입문 안전성’(66.4점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘시내버스 안전운행’(64.7점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(55.8점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-62> 아산여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	63.9
		시내버스 환경 쾌적성	62.2
		소 계	63.1
	정확성	운행시간 정시성	55.8
		소 계	55.8
	안전성	시내버스 안전운행	64.7
		출입문 안전성	66.4
		시내버스 내 안전시설	63.6
		소 계	64.9
			61.3

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(65.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(57.5점) 항목은 가장 낮게 평가됨

<표 5-63> 아산여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	63.1
		시내버스 배차간격 적절성	57.5
		소 계	60.3
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	65.3
		시내버스 운행 안내방송	61.7
		소 계	63.5
	부가서비스	시내버스 부가서비스	60.6
		소 계	60.6
			61.4

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(67.8점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(58.6점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-64> 아산여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	59.7
		소 계	59.7
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	61.9
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	67.8
		소 계	64.9
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	58.6
		소 계	58.6
			61.1

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(66.1점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 반면, ‘운전기사의 친절성’(54.4점) 측면은 가장 낮은 평가를 받음

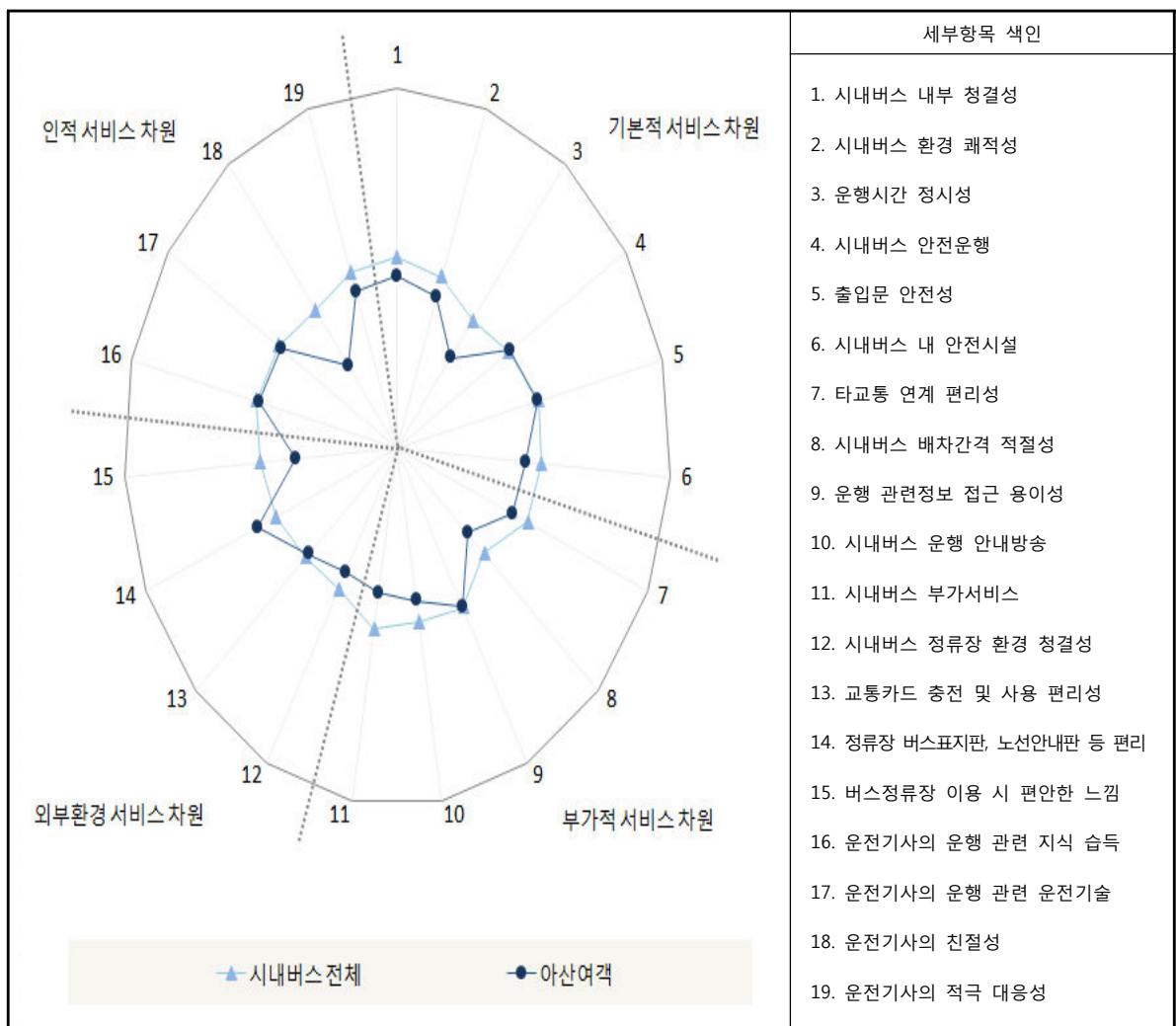
<표 5-65> 아산여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	66.1
		운전기사의 운행 관련 운전기술	65.3
		소 계	65.7
	친절성	운전기사의 친절성	54.4
		소 계	54.4
	대응성	운전기사의 적극 대응성	63.1
		소 계	63.1
			61.1

## 라. 아산여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 아산여객 세부항목에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균 수준보다 대부분의 항목에서 낮은 양상을 나타냄
- 특히 ‘운전기사의 친절성’, ‘운행시간 정시성’ 등이 평균보다 가장 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-66> 아산여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.11 온양교통

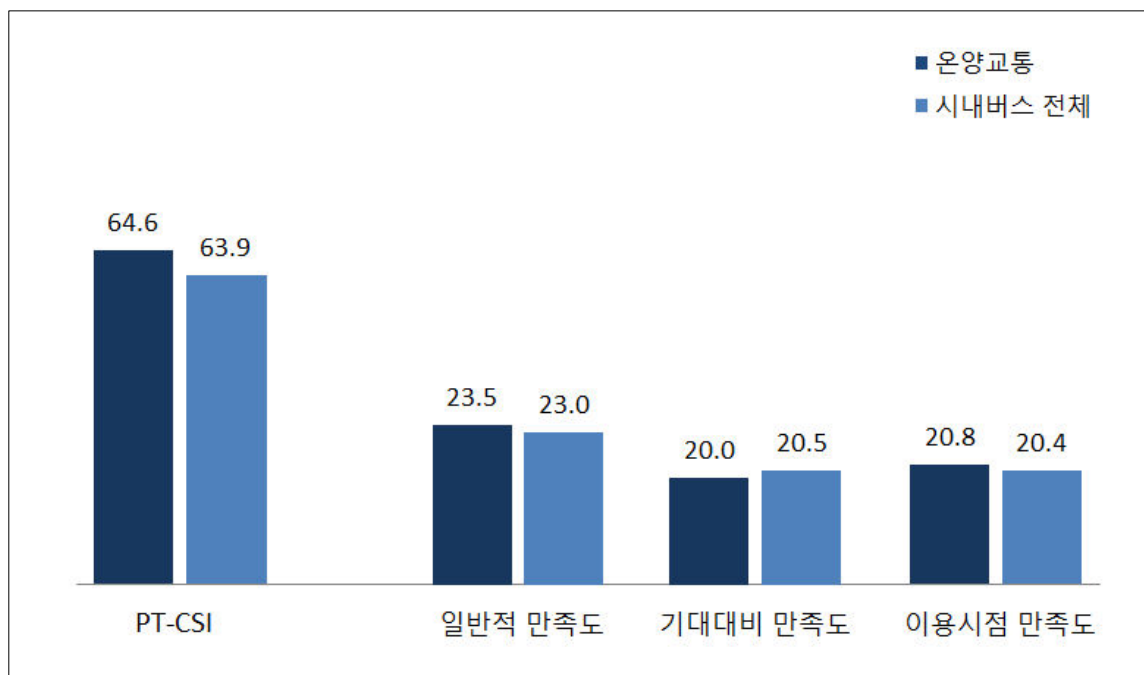
### 가. 온양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 온양교통 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 64.6점으로 이는 충청남도 11개 시내버스 운영자 중 6번째 순위에 해당됨

<표 5-67> 온양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	64.6	23.5	20.0	20.8
순위	6	5	6	5

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.5점, ‘기대 대비 만족도’는 20.0점, ‘이용시점 만족도’는 20.8점으로 나타남
- 온양교통의 만족도 수준은 충청남도 시내버스 평균 만족도 수준과 유사하게 나타남



<그림 5-24> 온양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

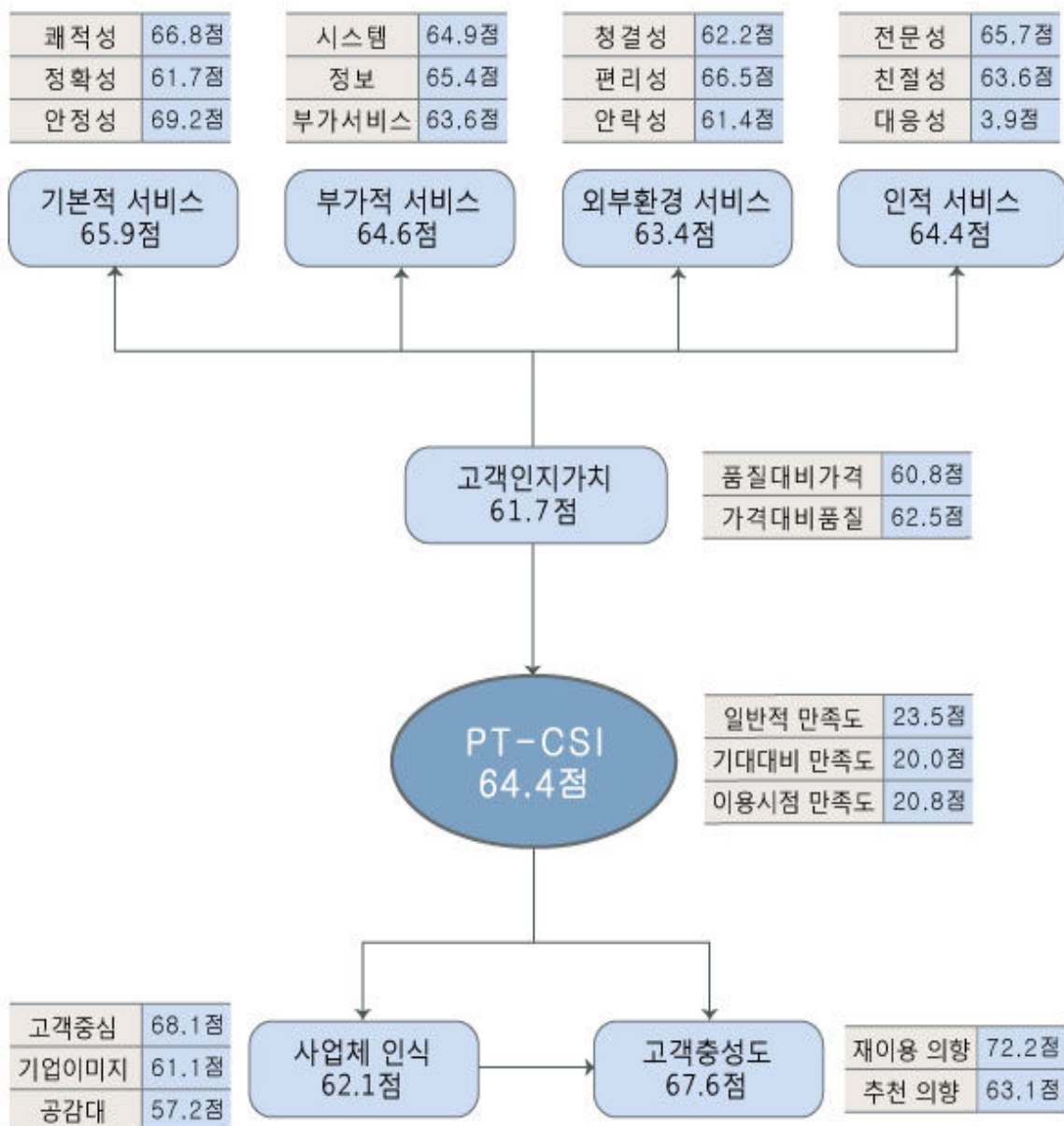
## 나. 온양교통 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 기본적 서비스(65.9점) > 부가적 서비스(64.6점) 인적 서비스(64.4점) > 외부환경서비스(63.4점) > 고객인지가치(61.7점)

### ○ 고객충성도 부문

- 고객충성도(67.6점) > 운영자 인식(62.1점)



<그림 5-25> 온양교통 고객만족도(Pt-CSI) 평가모형 체계

## 다. 온양교통 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목 중, ‘출입문 안전성’(75.0점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘시내버스 내부 청결성’(67.5점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(61.7점)은 가장 낮게 평가됨

<표 5-68> 온양교통 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	시내버스 내부 청결성	67.5
		시내버스 환경 쾌적성	66.1
		소 계	66.8
	정확성	운행시간 정시성	61.7
		소 계	61.7
	안전성	시내버스 안전운행	66.1
		출입문 안전성	75.0
		시내버스 내 안전시설	66.4
		소 계	69.2
			65.9

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(68.6점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘시내버스 배차간격 적절성’(63.3점)과 ‘시내버스 운행 안내방송’(62.2점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-69> 온양교통 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	66.4
		시내버스 배차간격 적절성	63.3
		소 계	64.9
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	68.6
		시내버스 운행 안내방송	62.2
		소 계	65.4
	부가서비스	시내버스 부가서비스	63.6
		소 계	63.6
			64.6

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(66.7점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(61.4점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-70> 온양교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	시내버스 정류장 환경 청결성	62.2
		소 계	62.2
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	66.4
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	66.7
		소 계	66.5
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	61.4
		소 계	61.4
			63.4

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(65.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 운행 관련 운전기술’(65.6점) 측면이 뒤를 이음

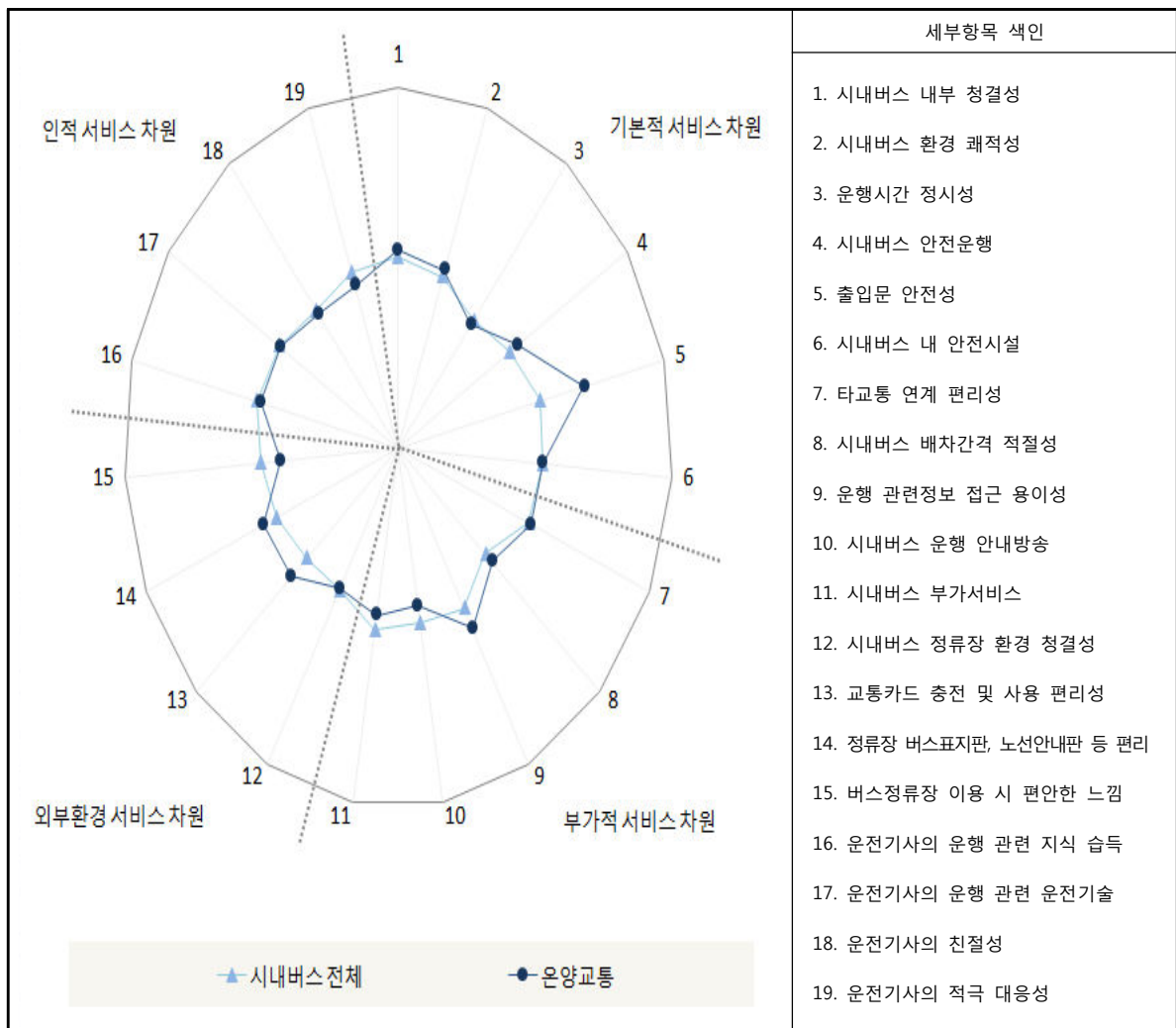
<표 5-71> 온양교통 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	65.8
		운전기사의 운행 관련 운전기술	65.6
		소 계	65.7
	친절성	운전기사의 친절성	63.6
		소 계	63.6
	대응성	운전기사의 적극 대응성	63.9
		소 계	63.9

## 라. 온양교통 세부항목별 만족도 수준 진단

- 온양교통 세부항목에 대한 만족도는 충청남도 시내버스 운영자 평균과 가까운 낮은 만족도 양상을 나타냄
- ‘출입문 안전성’ 등은 평균보다 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’과 ‘시내버스 운행 안내방송’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-72> 온양교통 세부항목별 만족도 수준 진단





## 제2절 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

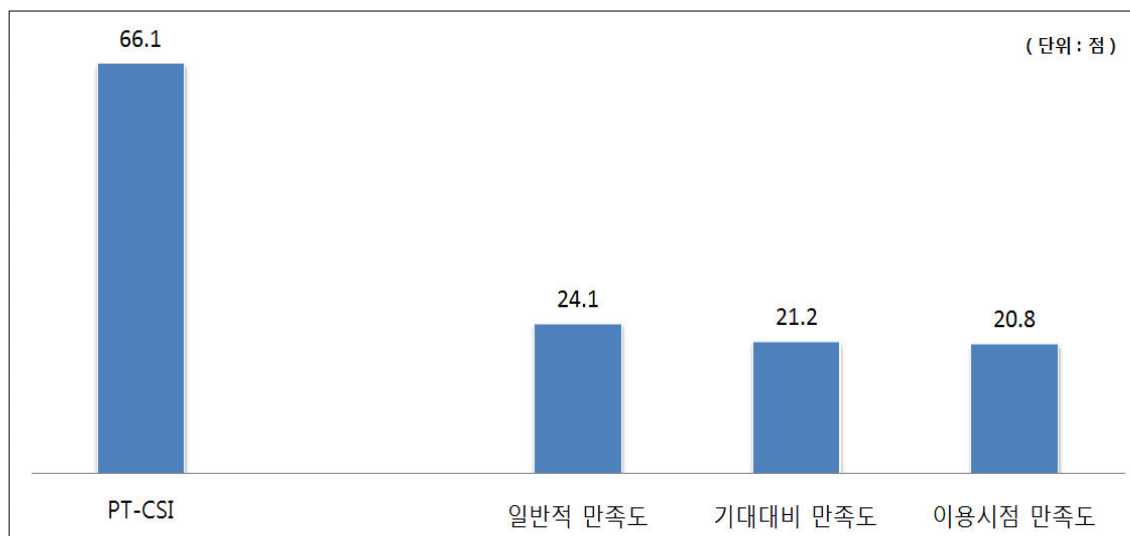
### 1. 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 충청남도 농어촌버스 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과는 66.1점으로 나타남

<표 5-73> 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	66.1	24.1	21.2	20.8

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.1점, 사전 기대 대비 체감 만족도인 ‘기대만족도’는 21.2점, ‘이용시점 만족도’는 20.8점으로 나타남



<그림 5-26> 농어촌버스 전체 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

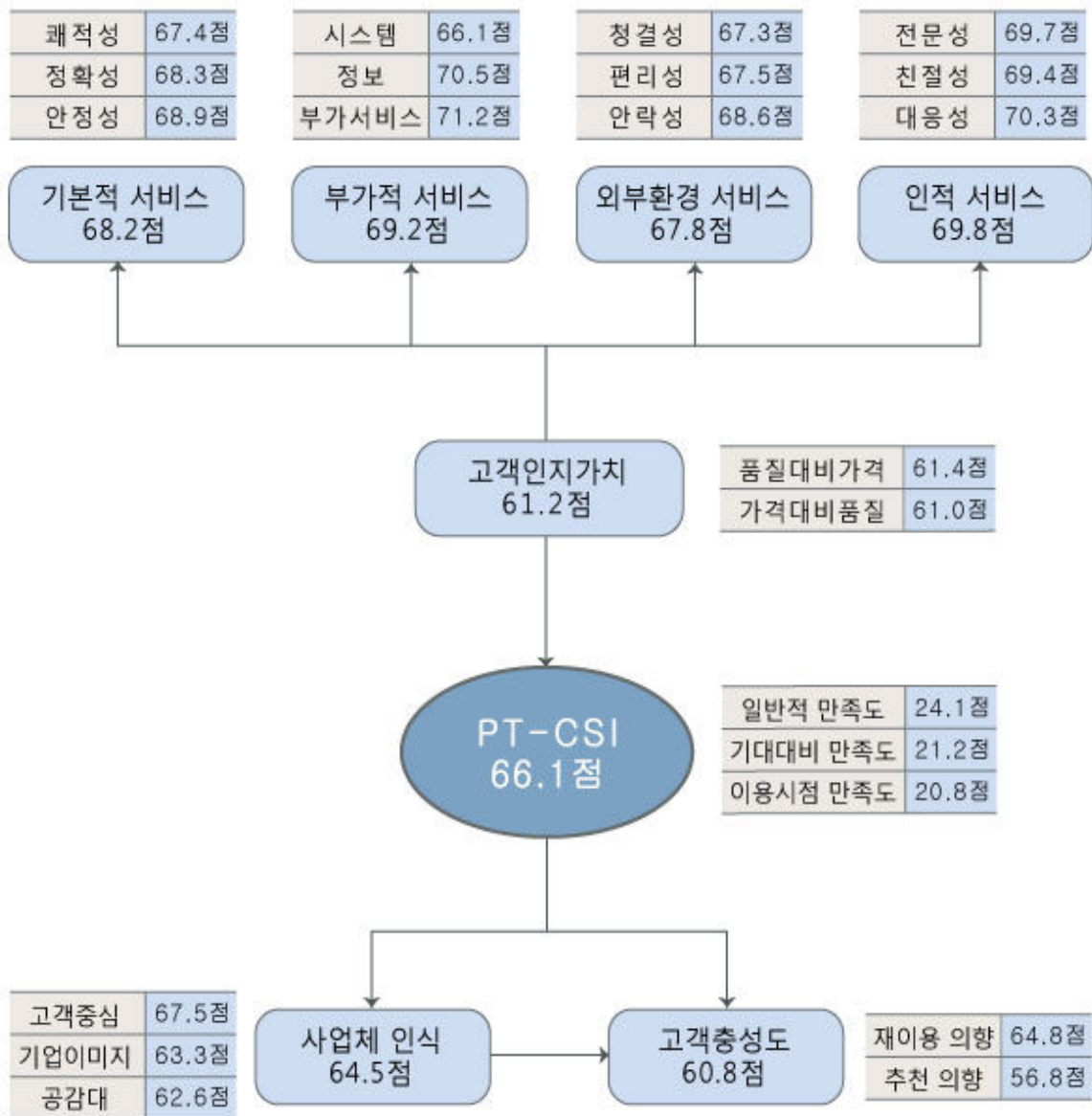
## 1.1 농어촌버스 차원만족도 및 항목만족도 평가 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(69.8점) > 부가적 서비스(69.2점) > 기본적 서비스(68.2점) > 외부환경서비스(67.8점) > 고객인지가치(61.2점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(64.5점) > 고객충성도(60.8점)



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

## 1.2 농어촌버스 서비스 차원별 분석 결과

- ‘기본적 서비스’의 세부항목 중, ‘농어촌버스 내 안전시설’(70.3점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘출입문 안전성’(69.1점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘농어촌버스 환경 쾌적성’(66.2점)이 가장 낮게 평가됨

<표 5-74> 농어촌버스 전체 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	68.5
		농어촌버스 환경 쾌적성	66.2
		소 계	67.4
	정확성	운행시간 정시성	68.3
		소 계	68.3
	안전성	농어촌버스 안전운행	67.4
		출입문 안전성	69.1
		농어촌버스 내 안전시설	70.3
		소 계	68.9
			68.2

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘농어촌버스 부가서비스’(71.2) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘농어촌버스 배차간격 적절성’(66.0점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-75> 농어촌버스 전체 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	66.1
		농어촌버스 배차간격 적절성	66.0
		소 계	66.1
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	70.4
		농어촌버스 운행 안내방송	70.5
		소 계	70.5
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	71.2
		소 계	71.2
			69.2

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(69.6점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(65.3점)은 상대적으로 낮은 평가됨

<표 5-76> 농어촌버스 전체 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	67.3
		소 계	67.3
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	65.3
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	69.6
		소 계	67.5
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	68.6
		소 계	68.6
			67.8

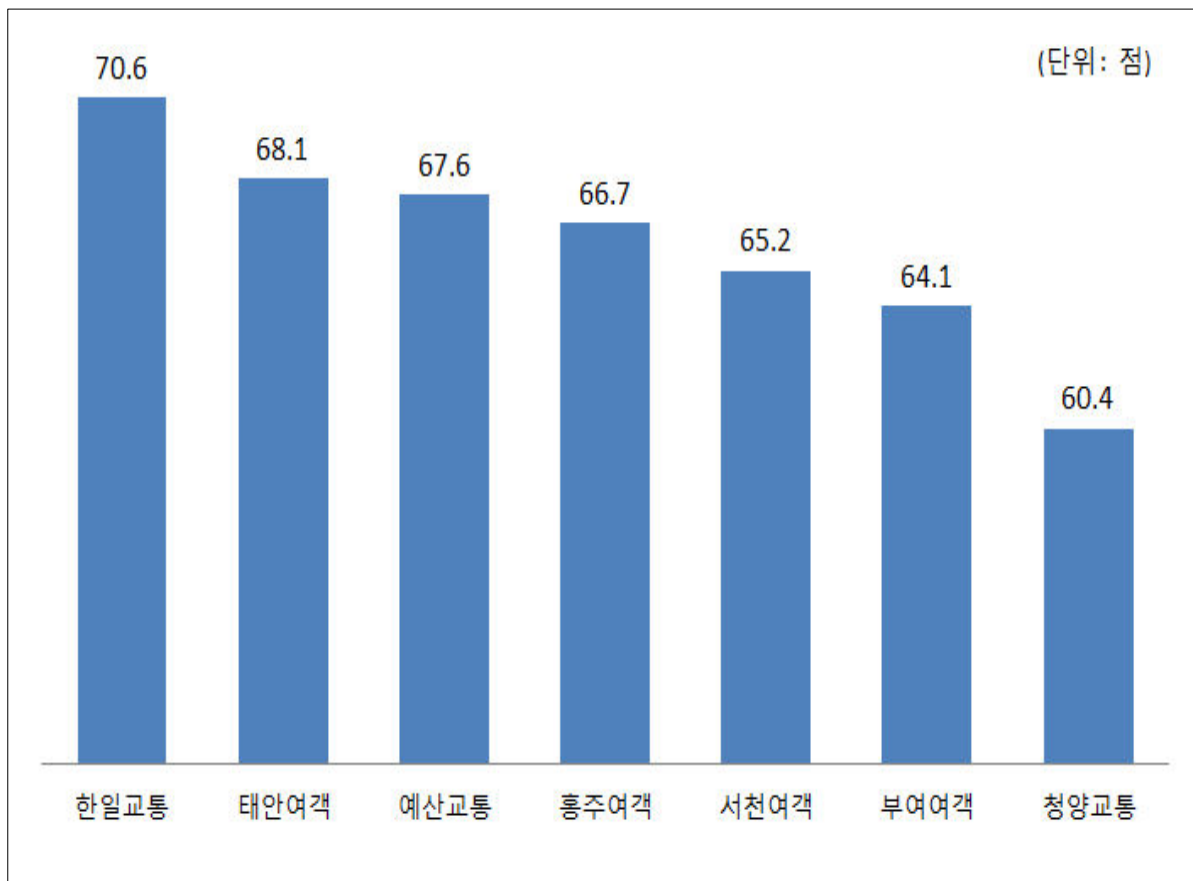
- ‘인적 서비스’차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(71.0점) 측면이 가장 높게 평가됨. 다음으로는 ‘운전기사의 적극 대응성’(70.3점) 측면이 뒤를 이음

<표 5-77> 농어촌버스 전체 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	71.0
		운전기사의 운행 관련 운전기술	68.3
		소 계	69.7
	친절성	운전기사의 친절성	69.4
		소 계	69.4
	대응성	운전기사의 적극 대응성	70.3
		소 계	70.3
			69.8

### 1.3 농어촌버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교

- 충청남도 7개 농어촌버스 운송운영자별 고객만족도(PT-CSI)를 비교해 보면, ‘한일교통’이 70.6점으로 가장 우수한 평가를 받아 1위를 차지함
- 이어 ‘태안여객’(68.1점), ‘예산교통’(67.6점), ‘홍주여객’(66.7점) 등의 순으로 높음
- 반면 ‘서천여객’(65.2점), ‘부여여객’(64.1점), ‘청양여객(60.4점)’에 대한 만족도는 업체 평균 수준에 못 미치는 것으로 나타남



<그림 5-28> 농어촌버스 운영자의 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과 비교

## 1.4 농어촌버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교

- 차원만족도를 7개 농어촌버스 운영자별로 비교해보면, ‘한일교통’의 경우 전반적으로 만족도 수준이 다른 업체에 비해 높게 형성됨
- ‘태안여객’의 경우 ‘고객인지 가치’와 ‘인적 서비스’차원이 다른 업체에 비해 상대적으로 높음
- 반면 ‘서천여객’과 ‘청양교통’의 차원 만족도는 전반적으로 낮음

<표 5-78> 농어촌버스 운영자의 차원만족도 평가 결과 비교

구분		서비스 경험 (Experience Part)				고객충성도 (Loyalty Part)		
		기본적 서비스	부가적 서비스	외부 환경 서비스	인적 서비스	고객인 지 가치	운영자 인식	고객 충성도
전체		68.2	69.2	67.8	69.8	61.2	64.5	60.8
사 업 체 별	예산교통	65.1	70.2	69.2	70.0	64.3	65.4	60.7
	태안여객	70.5	70.2	69.6	72.1	64.9	66.1	62.9
	청양교통	68.3	66.4	65.3	69.4	58.1	59.3	54.9
	홍주여객	67.5	69.2	66.6	66.6	60.6	65.5	58.8
	서천여객	68.2	67.2	65.9	69.1	59.3	62.7	60.0
	부여여객	67.2	68.8	67.0	67.7	59.7	63.5	62.0
	한일교통	70.8	72.6	71.0	73.5	61.5	68.7	66.1

## 2. 농어촌버스 운영자별 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

### 2.1 부여여객

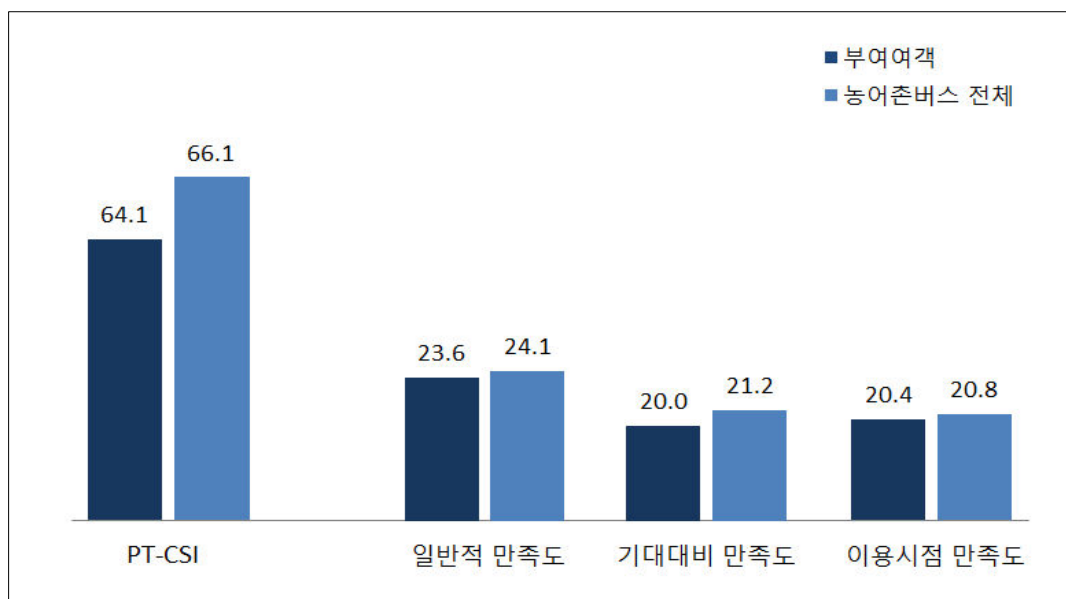
#### 가. 부여여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 부여여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 64.1점으로 이는 충청남도 7개 농어촌버스 운영자 중 6번째 순위에 해당됨

<표 5-79> 부여여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	64.1	23.6	20.0	20.4
순위	6	6	6	6

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.6점, ‘기대 대비 만족도’는 20.0점, ‘이용시점 만족도’는 20.4점으로 나타남
- 부여여객의 만족도 수준은 충청남도 농어촌버스 평균 만족도 수준에 비해 2점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-29> 부여여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

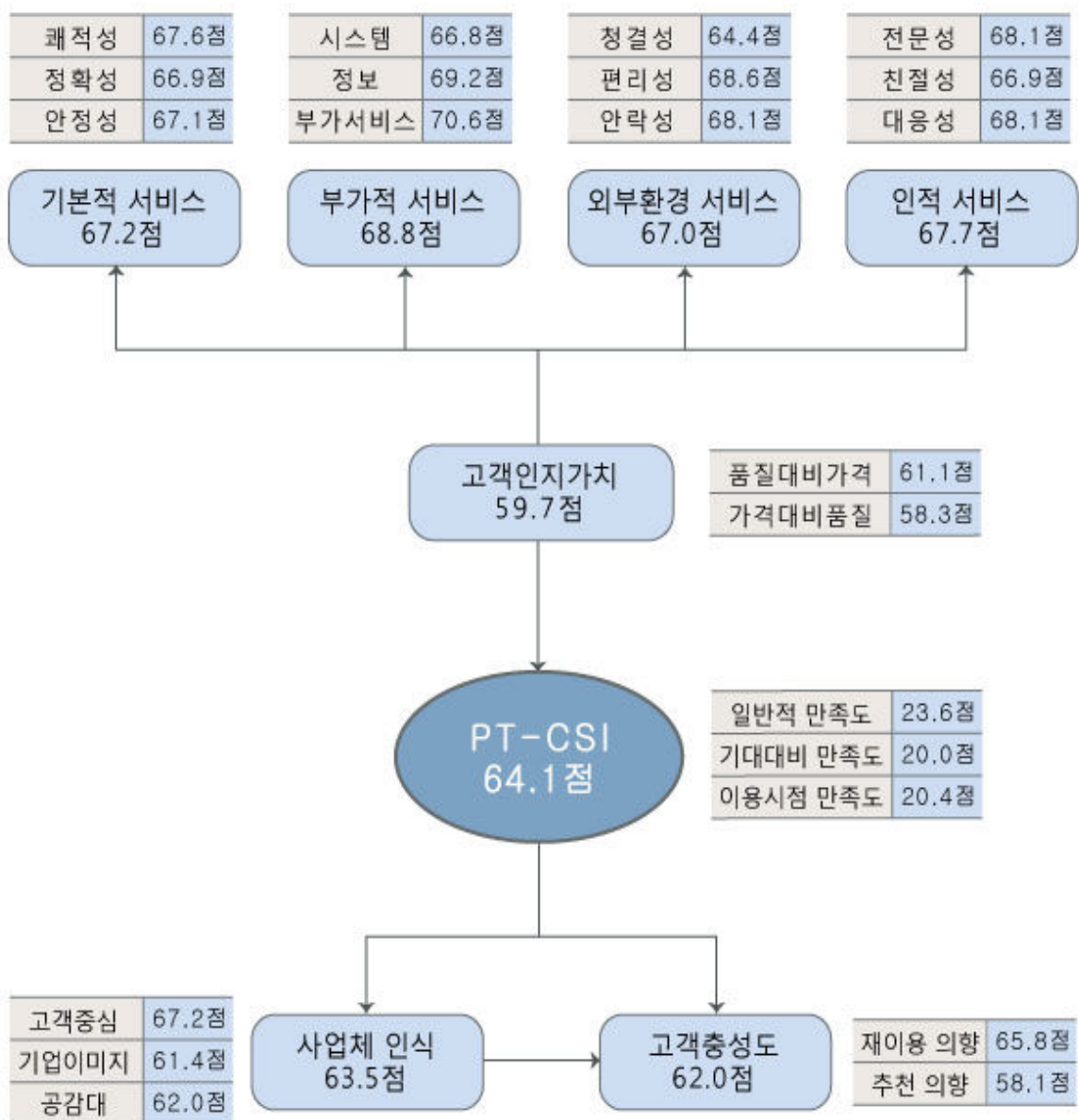
## 나. 부여여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 부가적 서비스(68.8점) > 인적 서비스(67.7점) > 기본적 서비스(67.2점) > 외부환경서비스(67.0점) > 고객인지가치(59.7점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(63.5점) > 고객충성도(62.0점)



<그림 5-30> 부여여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계



## 다. 부여여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(68.6점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 반면, ‘농어촌버스 안전운행’(65.6점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-80> 부여여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	67.5
		농어촌버스 환경 쾌적성	67.8
		소 계	67.6
	정확성	운행시간 정시성	66.9
		소 계	66.9
	안전성	농어촌버스 안전운행	65.6
		출입문 안전성	68.6
		농어촌버스 내 안전시설	67.2
		소 계	67.1
			67.2

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘농어촌버스 부가서비스’(70.6점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘농어촌버스 배차간격 적절성’(65.3점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-81> 부여여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	68.3
		농어촌버스 배차간격 적절성	65.3
		소 계	66.8
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	69.4
		농어촌버스 운행 안내방송	68.9
		소 계	69.2
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	70.6
		소 계	70.6
			68.8

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(69.2점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘농어촌버스 정류장 환경 청결성’(64.4점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-82> 부여여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	64.4
		소 계	64.4
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	68.1
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	69.2
		소 계	68.6
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	68.1
		소 계	68.1
			67.0

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(68.3점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 적극 대응성’(68.1점) 측면이 뒤를 이음

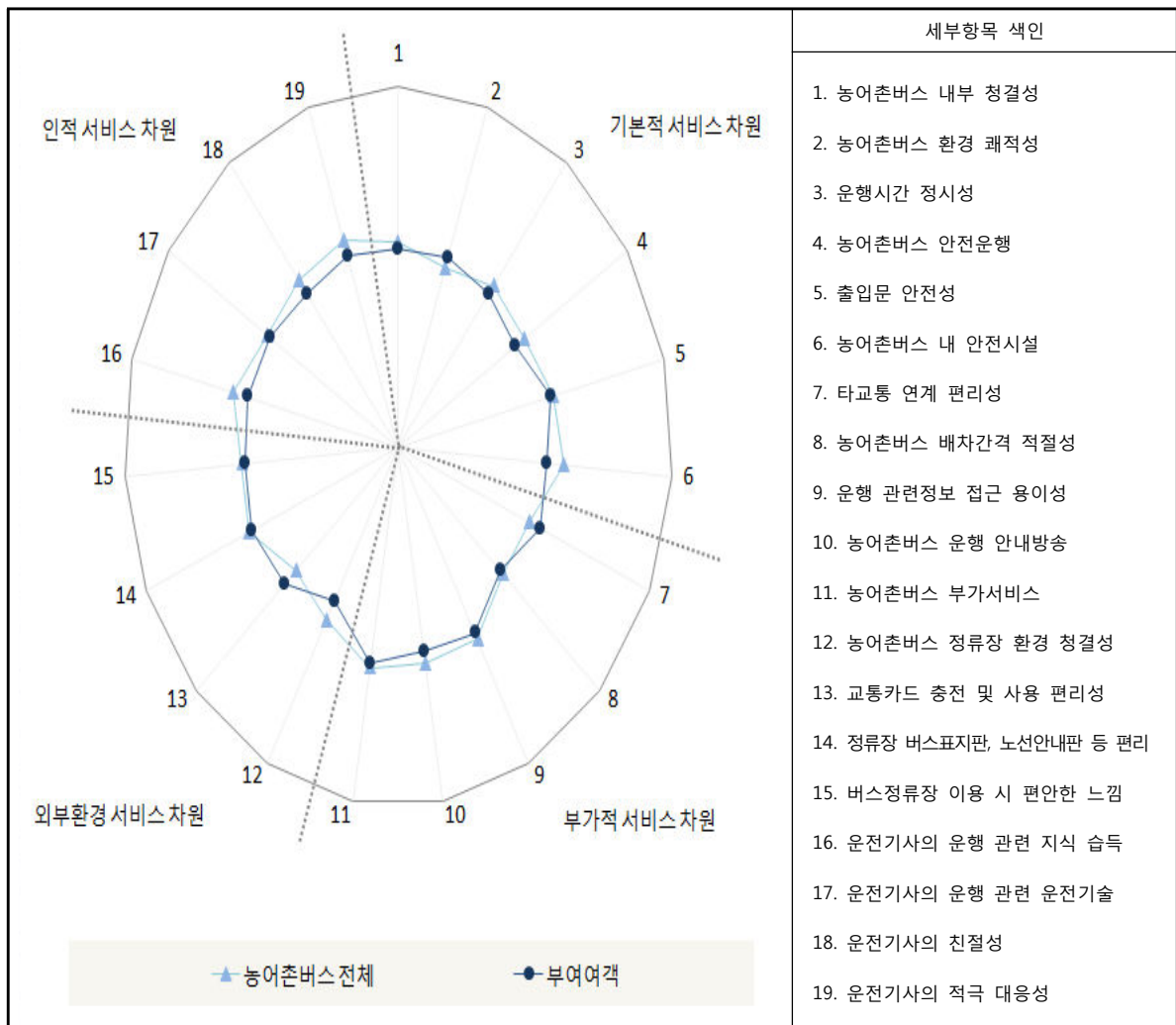
<표 5-83> 부여여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	68.3
		운전기사의 운행 관련 운전기술	67.8
		소 계	68.1
	친절성	운전기사의 친절성	66.9
		소 계	66.9
	대응성	운전기사의 적극 대응성	68.1
		소 계	68.1
			67.7

## 라. 부여여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 부여여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 농어촌버스 운영자 평균 수준과 유사하거나 다소 낮은 만족도 양상을 보임
- ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’ 등의 만족도는 상대적으로 평균보다 높은 만족도 양상을 보임. 반면 ‘농어촌버스 내 안전시설’과 ‘농어촌버스 정류장 환경 청결성’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-84> 부여여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.2 서천여객

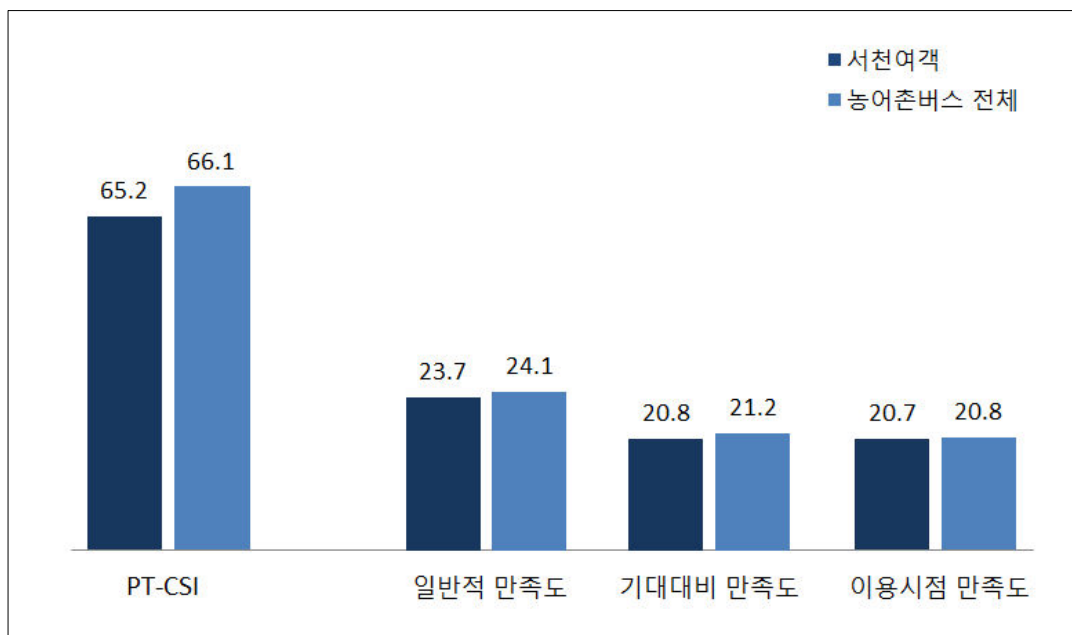
### 가. 서천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 서천여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 65.2점으로 이는 충청남도 7개 농어촌버스 운영자 중 5번째 순위에 해당됨

<표 5-85> 서천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	65.2	23.7	20.8	20.7
순위	5	5	5	4

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 23.7점, ‘기대 대비 만족도’는 20.8점, ‘이용시점 만족도’는 20.7점으로 나타남
- 서천여객의 만족도 수준은 충청남도 농어촌버스 평균 만족도 수준에 비해 0.9점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-31> 서천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

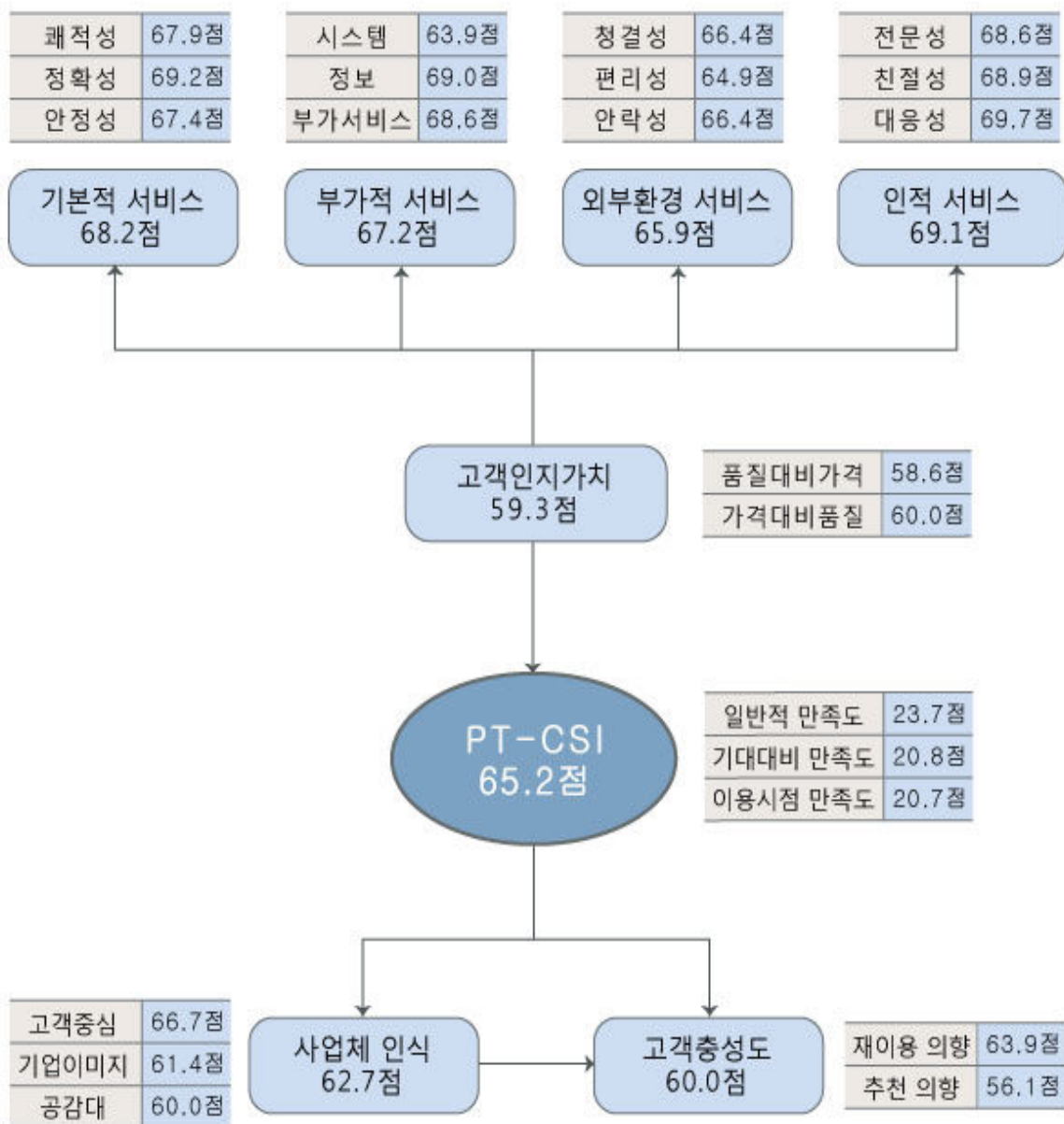
## 나. 서천여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(69.1점) > 기본적 서비스(68.2점) > 부가적 서비스(67.2점) > 외부환경서비스(65.9점) > 고객인지가치(59.3점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(62.7점) > 고객충성도(60.0점)



<그림 5-32> 서천여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

#### 다. 서천여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘운행시간 정시성’(69.2점) 항목이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘농어촌버스 내부 청결성’(66.9점)과 ‘농어촌버스 안전운행’(66.9점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-86> 서천여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	66.9
		농어촌버스 환경 쾌적성	68.9
		소 계	67.9
	정확성	운행시간 정시성	69.2
		소 계	69.2
	안전성	농어촌버스 안전운행	66.9
		출입문 안전성	67.2
		농어촌버스 내 안전시설	68.1
		소 계	67.4
			68.2

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘운행 관련정보 접근 용이성’(70.8점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘농어촌버스 배차간격 적절성’(61.9점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-87> 서천여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	65.8
		농어촌버스 배차간격 적절성	61.9
		소 계	63.9
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	70.8
		농어촌버스 운행 안내방송	67.2
		소 계	69.0
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	68.6
		소 계	68.6
			67.2

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(66.9점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(62.8점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-88> 서천여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	66.4
		소 계	66.4
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	62.8
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	66.9
		소 계	64.9
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	66.4
		소 계	66.4
			65.9

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 적극 대응성’(69.7점) 측면이 가장 높은 평가를 받고, 그 외 다른 인적 서비스 항목들은 유사한 평가를 받음

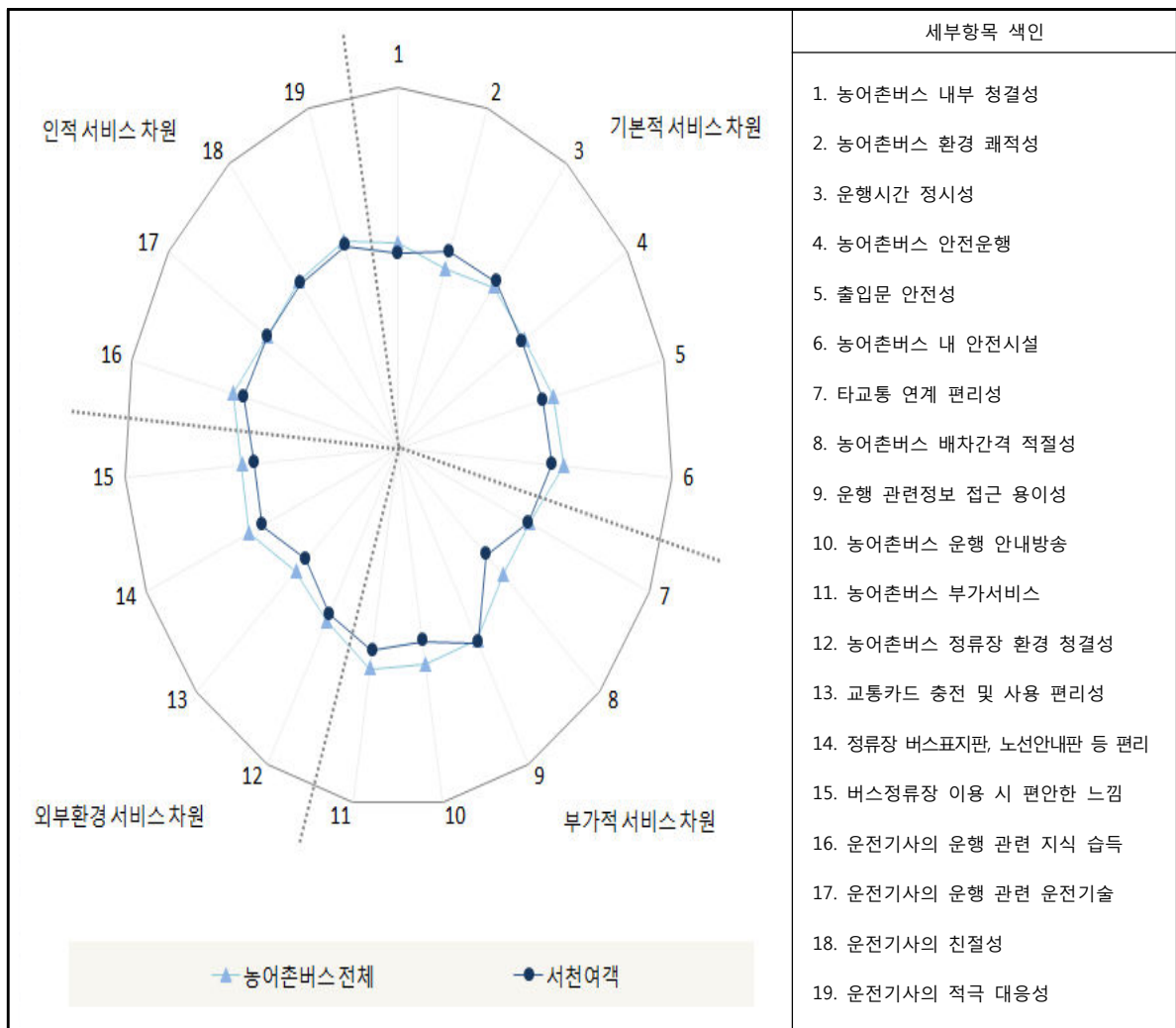
<표 5-89> 서천여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	68.9
		운전기사의 운행 관련 운전기술	68.3
		소 계	68.6
	친절성	운전기사의 친절성	68.9
		소 계	68.9
	대응성	운전기사의 적극 대응성	69.7
		소 계	69.7
			69.1

## 라. 서천여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 서천여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 농어촌버스 운영자 평균 수준과 유사하거나 다소 낮은 만족도 양상을 보임
- ‘농어촌버스 환경 쾌적성’ 등의 만족도는 상대적으로 높은 만족도를 보임. 반면 ‘농어촌버스 배차간격 적절성’과 ‘농어촌버스 운행 안내방송’의 만족도는 상대적으로 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-90> 서천여객 세부항목별 만족도 수준 진단





## 2.3 예산교통

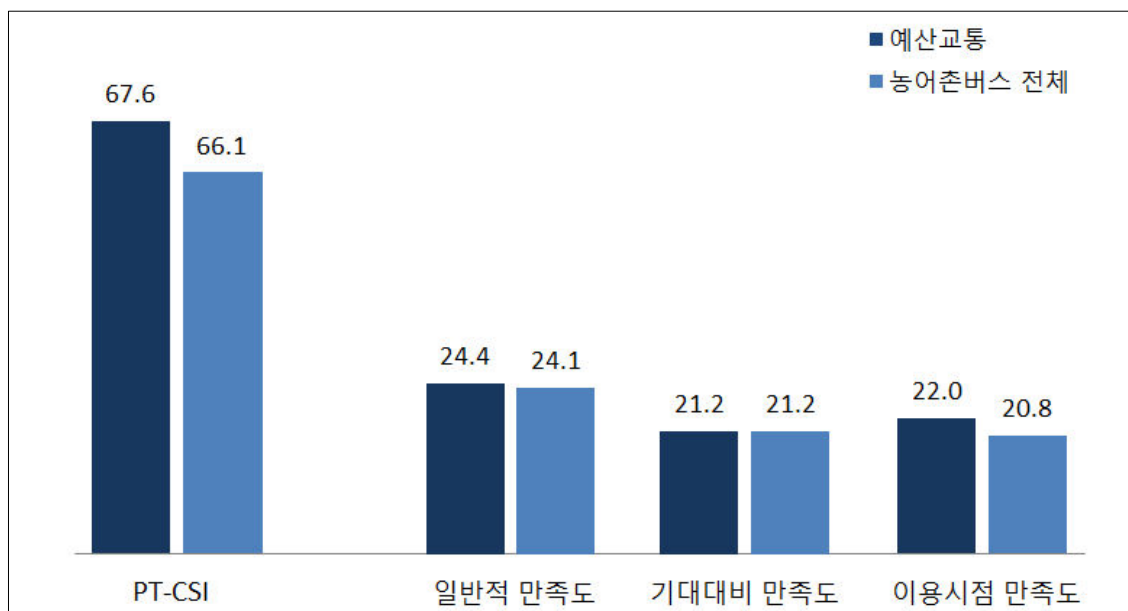
### 가. 예산교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 예산교통 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 67.6점으로 이는 충청남도 7개 농어촌버스 운영자 중 3번째에 해당됨

<표 5-91> 예산교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	67.6	24.4	21.2	22.0
순위	3	3	4	1

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.4점, ‘기대 대비 만족도’는 21.2점, ‘이용시점 만족도’는 22.0점으로 나타남
- 예산교통의 만족도 수준은 충청남도 농어촌버스 평균 만족도 수준에 비해 1.5점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-33> 예산교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

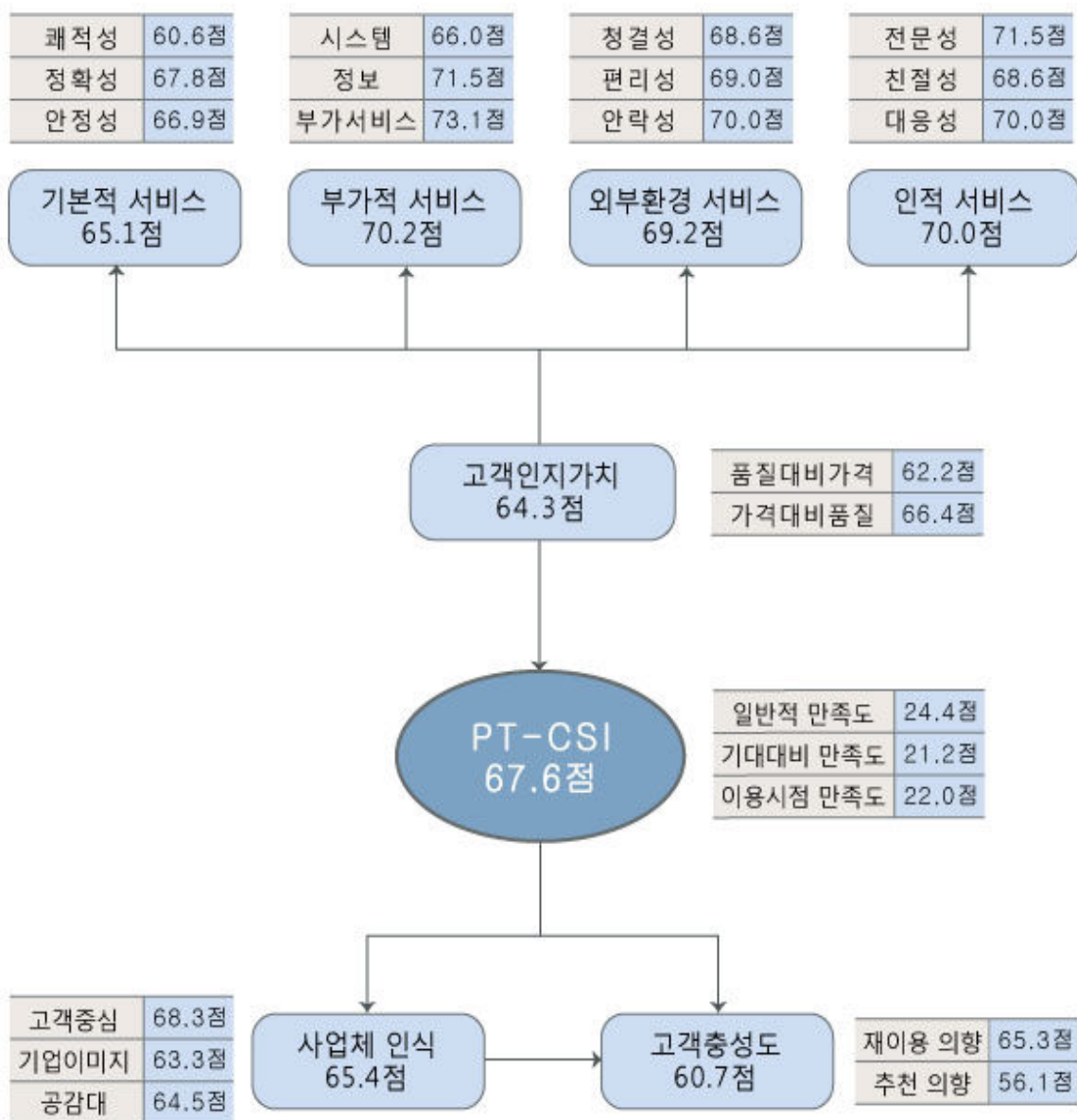
## 나. 예산교통 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 부가적 서비스(70.2점) > 인적 서비스(70.0점) > 외부환경서비스(69.2점) > 기본적 서비스(65.1점) > 고객인지가치(64.3점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(65.4점) > 고객충성도(60.7점)



<그림 5-34> 예산교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 예산교통 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’ 세부항목 중, ‘농어촌버스 내 안전시설’(72.8점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘농어촌버스 내부 청결성’(71.4점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘농어촌버스 환경 쾌적성’(49.7점)은 가장 낮게 평가됨

<표 5-92> 예산교통 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	71.4
		농어촌버스 환경 쾌적성	49.7
		소 계	60.6
	정확성	운행시간 정시성	67.8
		소 계	67.8
	안전성	농어촌버스 안전운행	68.1
		출입문 안전성	60.0
		농어촌버스 내 안전시설	72.8
		소 계	66.9
			65.1

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘농어촌버스 부가서비스’(73.1점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘타교통 연계 편리성’(61.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-93> 예산교통 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	61.7
		농어촌버스 배차간격 적절성	70.3
		소 계	66.0
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	71.7
		농어촌버스 운행 안내방송	71.4
		소 계	71.5
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	73.1
		소 계	73.1
			70.2

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(70.3점)에 대한 평가가 가장 높음. 다음으로는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’ (70.0점) 측면이 뒤를 이음

<표 5-94> 예산교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	68.6
		소 계	68.6
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	67.8
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	70.3
		소 계	69.0
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	70.0
		소 계	70.0
			69.2

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(71.7점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 반면 ‘운전기사의 친절성’(68.6점) 측면은 상대적으로 낮은 평가를 받음

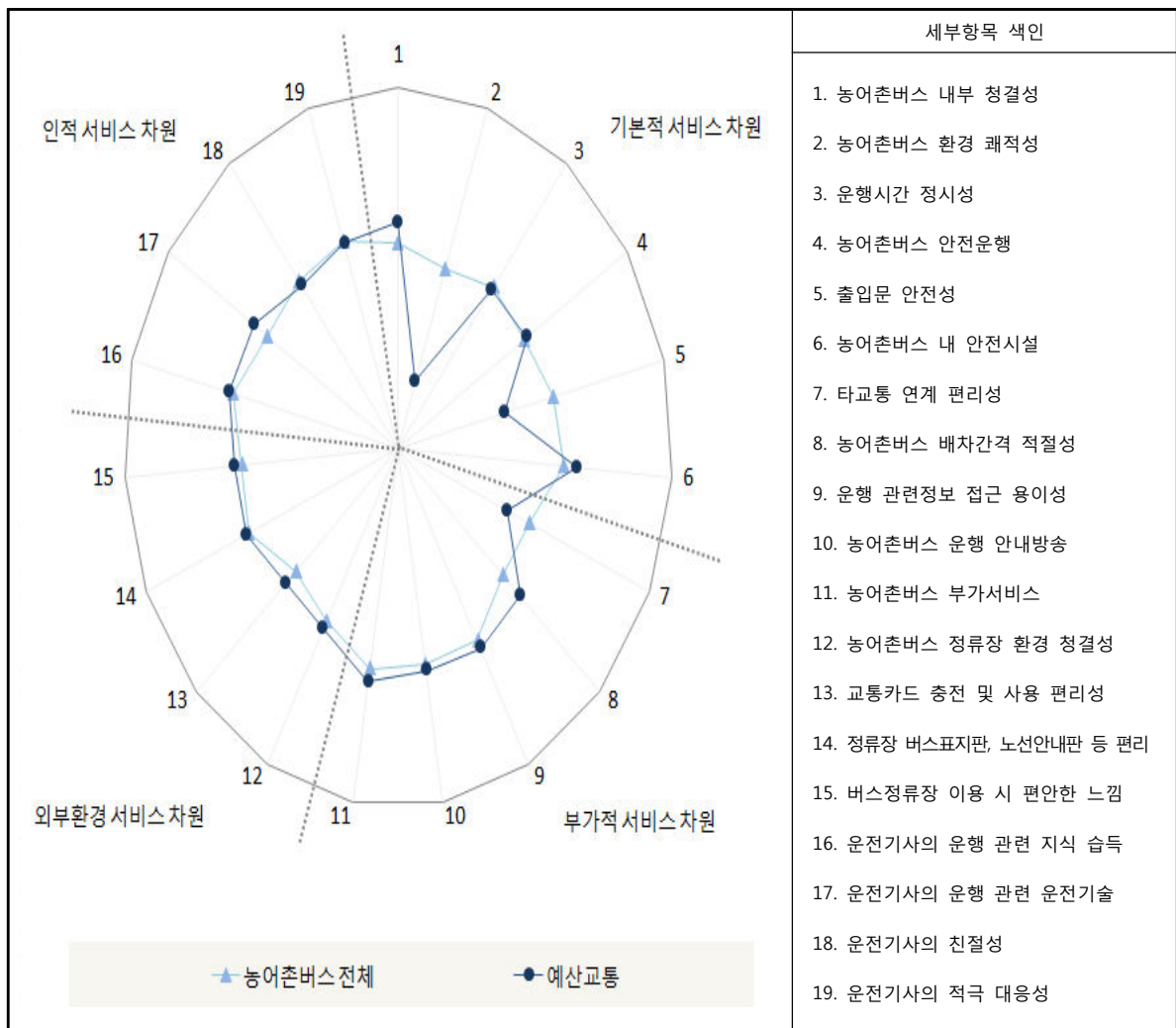
<표 5-95> 예산교통 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	71.7
		운전기사의 운행 관련 운전기술	71.4
		소 계	71.5
	친절성	운전기사의 친절성	68.6
		소 계	68.6
	대응성	운전기사의 적극 대응성	70.0
		소 계	70.0
			70.0

## 라. 예산교통 세부항목별 만족도 수준 진단

- 예산교통 세부항목에 대한 만족도는 충청남도 농어촌버스 운영자 평균과 유사하거나 낮은 양상을 나타냄
- ‘농어촌버스 안전운행’과 ‘운전기사의 적극 대응성’ 등 많은 항목들의 만족도는 평균에 가까운 양상을 보임. 반면 ‘농어촌버스 환경 쾌적성’, ‘출입문 안전성’ 등의 만족도는 평균보다 다소 낮은 수준을 형성함

<표 5-96> 예산교통 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.4 청양교통

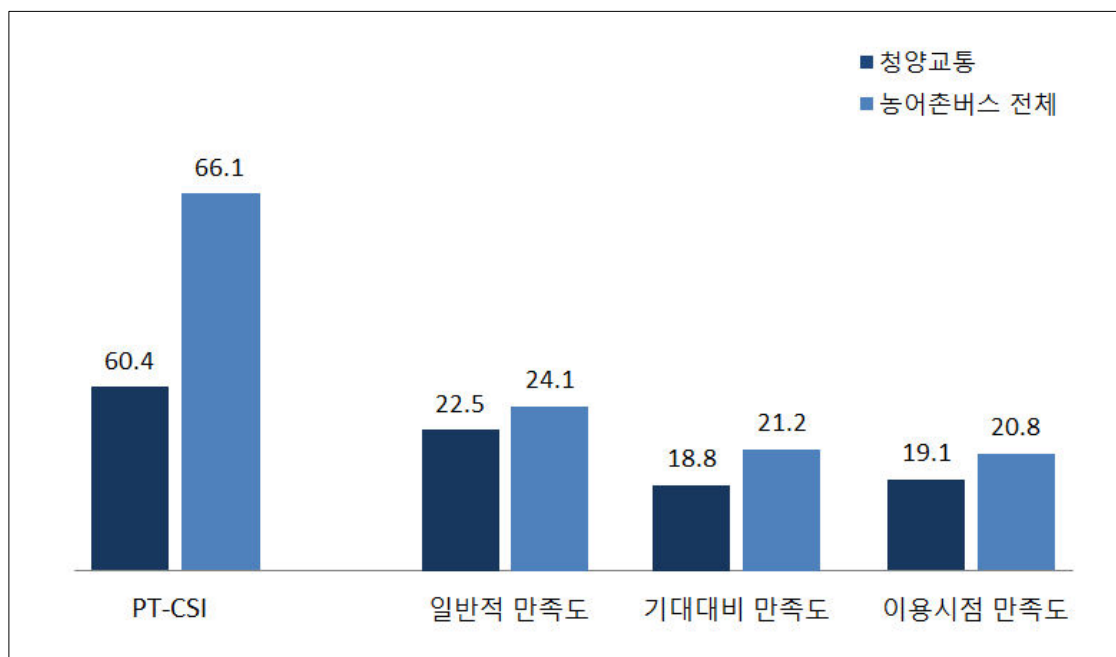
### 가. 청양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 청양교통 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 60.4점으로 이는 충청남도 7개 농어촌버스 운영자 중 7번째 순위에 해당됨

<표 5-97>청양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	60.4	22.5	18.8	19.1
순위	7	7	7	7

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 22.5점, ‘기대 대비 만족도’는 18.8점, ‘이용시점 만족도’는 19.1점으로 나타남
- 청양교통의 만족도 수준은 충청남도 농어촌버스 평균 만족도 수준에 비해 5.7점 가량 낮은 것으로 나타남



<그림 5-35> 청양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

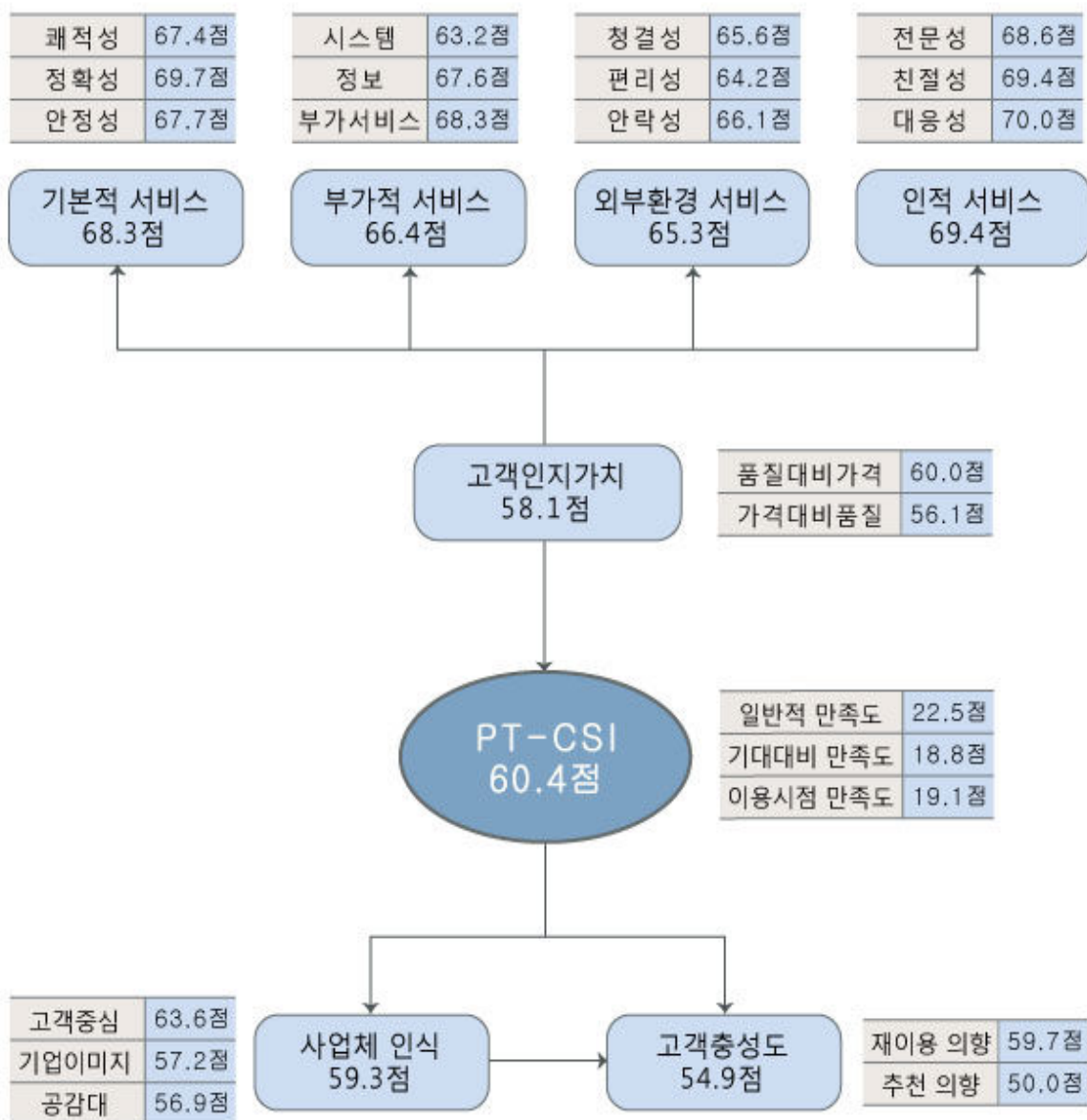
## 나. 청양교통 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(69.4점) > 기본적 서비스(68.3점) > 부가적 서비스(66.4점) > 외부환경서비스(65.3점) > 고객인지가치(58.1점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(59.3점) > 고객충성도(54.9점)



<그림 5-36> 청양교통 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

#### 다. 청양교통 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’ 세부항목 중, ‘출입문 안전성’(70.8점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘운행시간 정시성’(69.7점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘농어촌버스 안전운행’(65.8점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-98> 청양교통 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	66.9
		농어촌버스 환경 쾌적성	67.8
		소 계	67.4
	정확성	운행시간 정시성	69.7
		소 계	69.7
	안전성	농어촌버스 안전운행	65.8
		출입문 안전성	70.8
		농어촌버스 내 안전시설	66.4
		소 계	67.7
			68.3

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘농어촌버스 부가서비스’(68.3점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘타교통 연계 편리성’(63.1점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-99> 청양교통 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	63.1
		농어촌버스 배차간격 적절성	63.3
		소 계	63.2
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	67.8
		농어촌버스 운행 안내방송	67.5
		소 계	67.6
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	68.3
		소 계	68.3
			66.4



- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편’(67.2 점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(61.1점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-100> 청양교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	65.6
		소 계	65.6
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	61.1
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	67.2
		소 계	64.2
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	66.1
		소 계	66.1
			65.3

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(70.6점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 적극 대응성’(70.0 점) 측면이 뒤를 이음

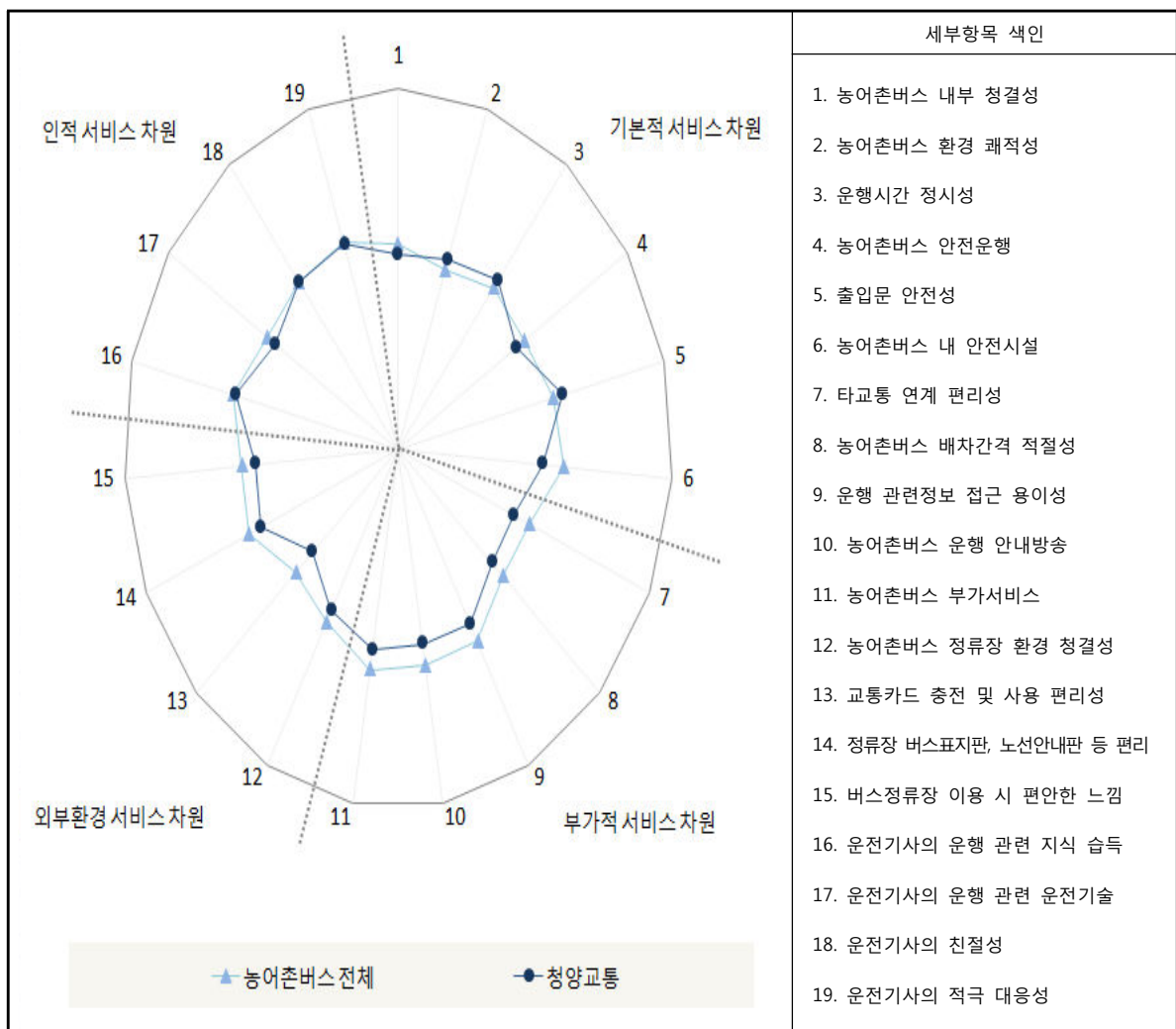
<표 5-101> 청양교통 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	70.6
		운전기사의 운행 관련 운전기술	66.7
		소 계	68.6
	친절성	운전기사의 친절성	69.4
		소 계	69.4
	대응성	운전기사의 적극 대응성	70.0
		소 계	70.0
			69.4

## 라. 청양교통 세부항목별 만족도 수준 진단

- 청양교통 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 농어촌버스 운영자 평균 수준과 유사하거나 전반적으로 다소 낮은 양상을 나타냄
- 특히 '교통카드 충전 및 사용 편리성', '농어촌버스 내 안전시설', '타교통 연계 편리성' 등의 만족도가 평균보다 낮은 수준을 형성함

<표 5-102> 청양교통 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.5 태안여객

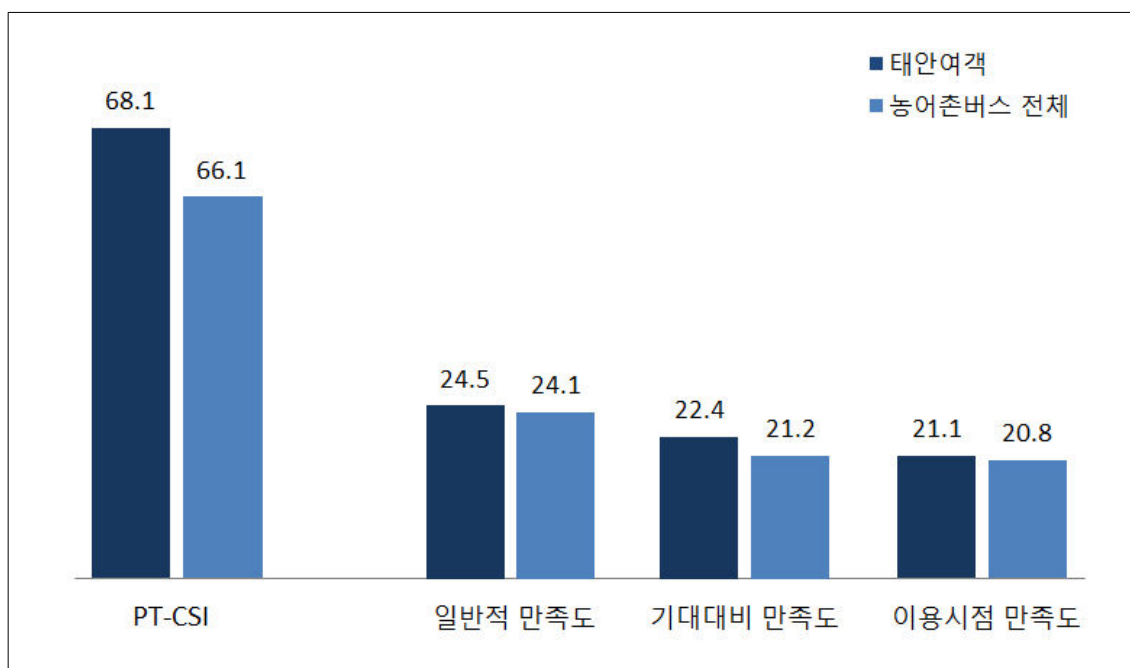
### 가. 태안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 태안여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 68.1점으로 이는 충청남도 7개 농어촌버스 운영자 중 2번째 순위에 해당됨

<표 5-103> 태안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	68.1	24.5	22.4	21.1
순위	2	2	2	3

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.5점, ‘기대 대비 만족도’는 22.4점, ‘이용시점 만족도’는 21.1점으로 나타남
- 태안여객의 만족도 수준은 충청남도 농어촌버스 평균 만족도 수준에 비해 2점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-37> 태안여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

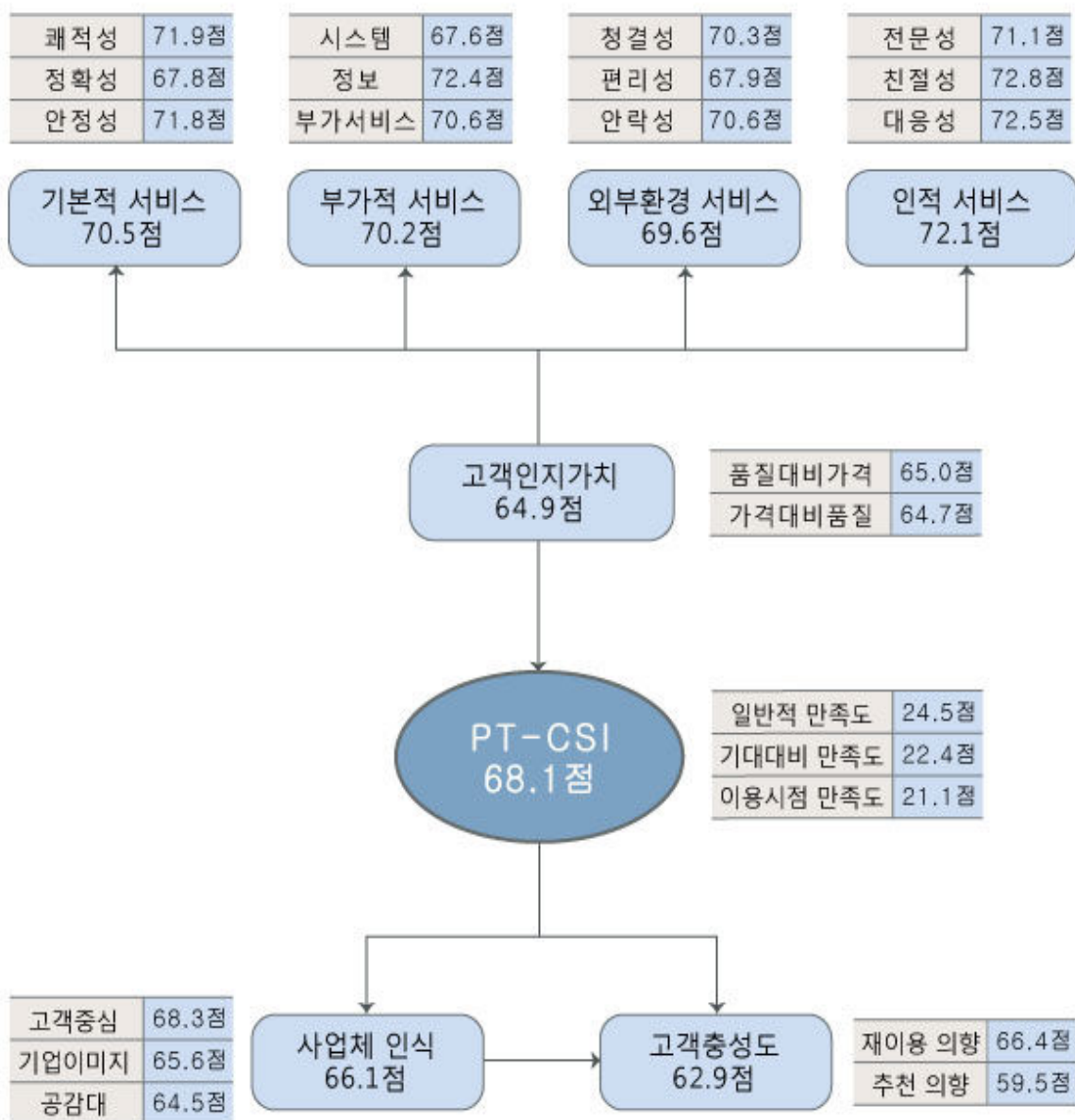
## 나. 태안여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(72.1점) > 기본적 서비스(70.5점) > 부가적 서비스(70.2점) > 외부환경서비스(69.6점) > 고객인지가치(64.9점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(66.1점) > 고객충성도(62.9점)



<그림 5-38> 태안여객 고객만족도(Pt-Csi) 평가모형 체계

## 다. 태안여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’ 세부항목 중, ‘출입문 안전성’(73.6점)과 ‘농어촌버스 내 안전시설’(73.6점)이 가장 우수하고, 다음으로 ‘농어촌버스 환경 쾌적성’(70.6점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(67.8점)은 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-104> 태안여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	70.6
		농어촌버스 환경 쾌적성	73.3
		소 계	71.9
	정확성	운행시간 정시성	67.8
		소 계	67.8
	안전성	농어촌버스 안전운행	68.3
		출입문 안전성	73.6
		농어촌버스 내 안전시설	73.6
		소 계	71.8
			70.5

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘농어촌버스 운행 안내방송’(74.4점)이 가장 우수한 반면, ‘타교통 연계 편리성’(66.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-105> 태안여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	66.7
		농어촌버스 배차간격 적절성	68.6
		소 계	67.6
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	70.3
		농어촌버스 운행 안내방송	74.4
		소 계	72.4
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	70.6
		소 계	70.6
			70.2

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(70.6점)에 대한 평가가 가장 우수함. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(65.3점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-106> 태안여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	70.3
		소 계	70.3
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	65.3
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	70.6
		소 계	67.9
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	70.6
		소 계	70.6
			69.6

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(73.1점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 친절성’(72.8점) 측면이 뒤를 이음

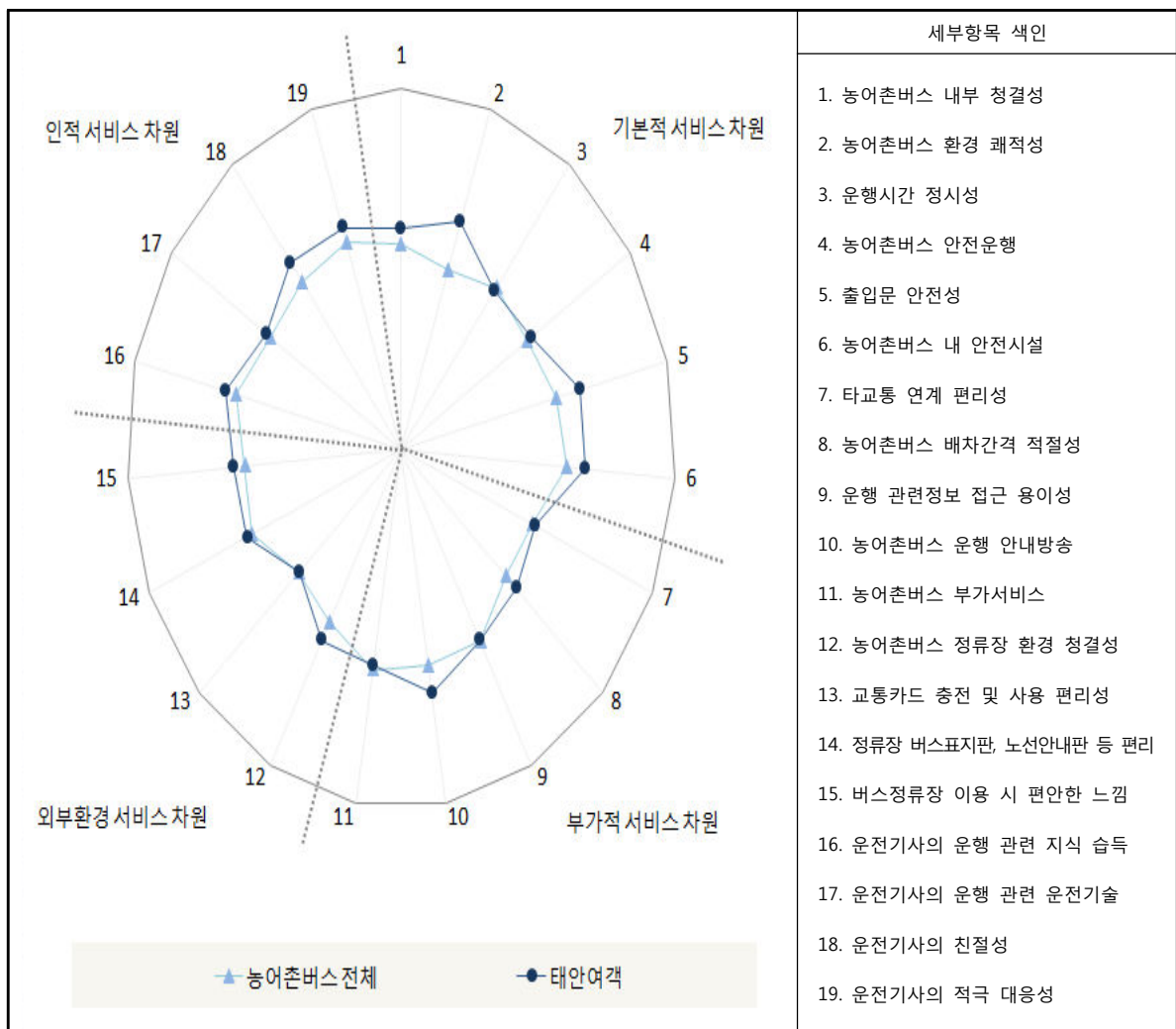
<표 5-107> 태안여객 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	73.1
		운전기사의 운행 관련 운전기술	69.2
		소 계	71.1
	친절성	운전기사의 친절성	72.8
		소 계	72.8
	대응성	운전기사의 적극 대응성	72.5
		소 계	72.5
			72.1

## 라. 태안여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 태안여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 농어촌버스 운영자 평균 수준보다 대부분 항목에서 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘농어촌버스 환경 쾌적성’, ‘출입문 안전성’, ‘농어촌버스 운행 안내방송’ 등이 평균보다 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-108> 태안여객 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.6 한일교통

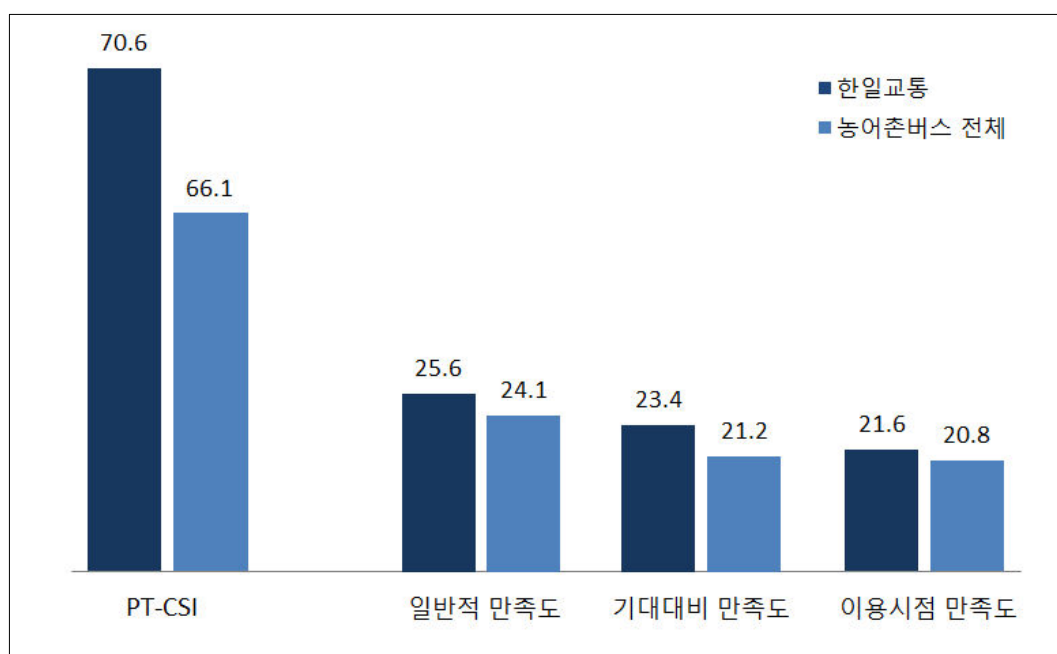
### 가. 한일교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 한일교통 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 70.6점으로 이는 충청남도 7개 농어촌버스 운영자 중 1번째 순위에 해당됨

<표 5-109> 한일교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	70.6	25.6	23.4	21.6
순위	1	1	1	2

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 25.6점, ‘기대 대비 만족도’는 23.4점, ‘이용시점 만족도’는 21.6점으로 나타남
- 한일교통의 만족도 수준은 충청남도 농어촌버스 평균 만족도 수준에 비해 4.5점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-39> 한일교통 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과



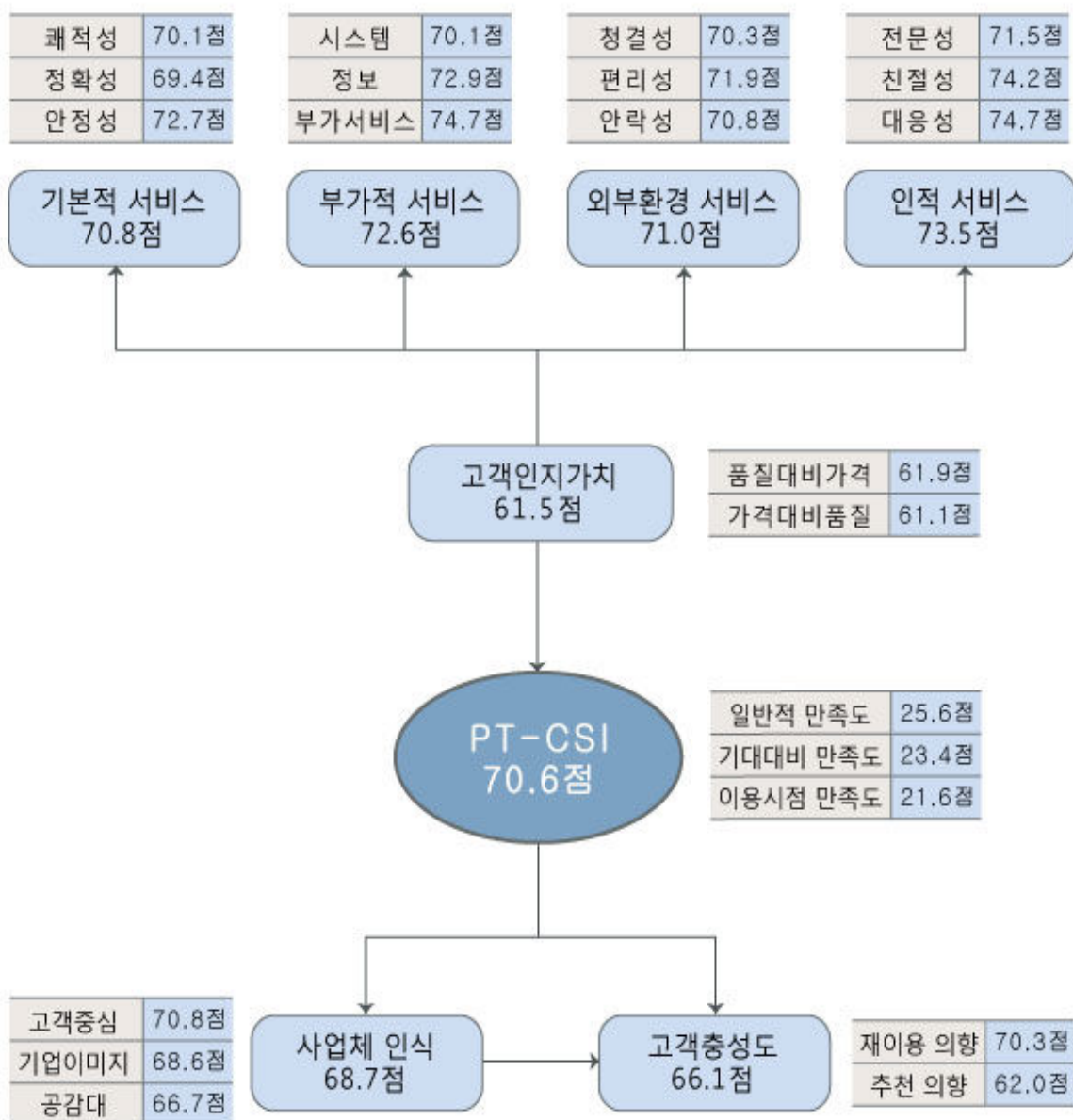
## 나. 한일교통 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 인적 서비스(73.5점) > 부가적 서비스(72.6점) > 외부환경서비스(71.0점) > 기본적 서비스(70.8점) > 고객인지가치(61.5점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(68.7점) > 고객충성도(66.1점)



<그림 5-40> 한일교통 고객만족도(Pt-Csi) 평가모형 체계

## 다. 한일교통 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘출입문 안전성’(74.2점)이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘농어촌버스 내 안전시설’(73.1점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘운행시간 정시성’(69.4점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-110> 한일교통 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	69.7
		농어촌버스 환경 쾌적성	70.6
		소 계	70.1
	정확성	운행시간 정시성	69.4
		소 계	69.4
	안전성	농어촌버스 안전운행	70.8
		출입문 안전성	74.2
		농어촌버스 내 안전시설	73.1
		소 계	72.7
			70.8

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘농어촌버스 부가서비스’(74.7점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘농어촌버스 배차간격 적절성’(67.8점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-111> 한일교통 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	72.5
		농어촌버스 배차간격 적절성	67.8
		소 계	70.1
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	72.2
		농어촌버스 운행 안내방송	73.6
		소 계	72.9
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	74.7
		소 계	74.7
			72.6

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리’(74.2점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(69.7점)은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-112> 한일교통 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	70.3
		소 계	70.3
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	69.7
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	74.2
		소 계	71.9
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	70.8
		소 계	70.8
			71.0

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 적극 대응성’(74.7점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 다음으로는 ‘운전기사의 친절성’(74.2점) 측면이 뒤를 이음

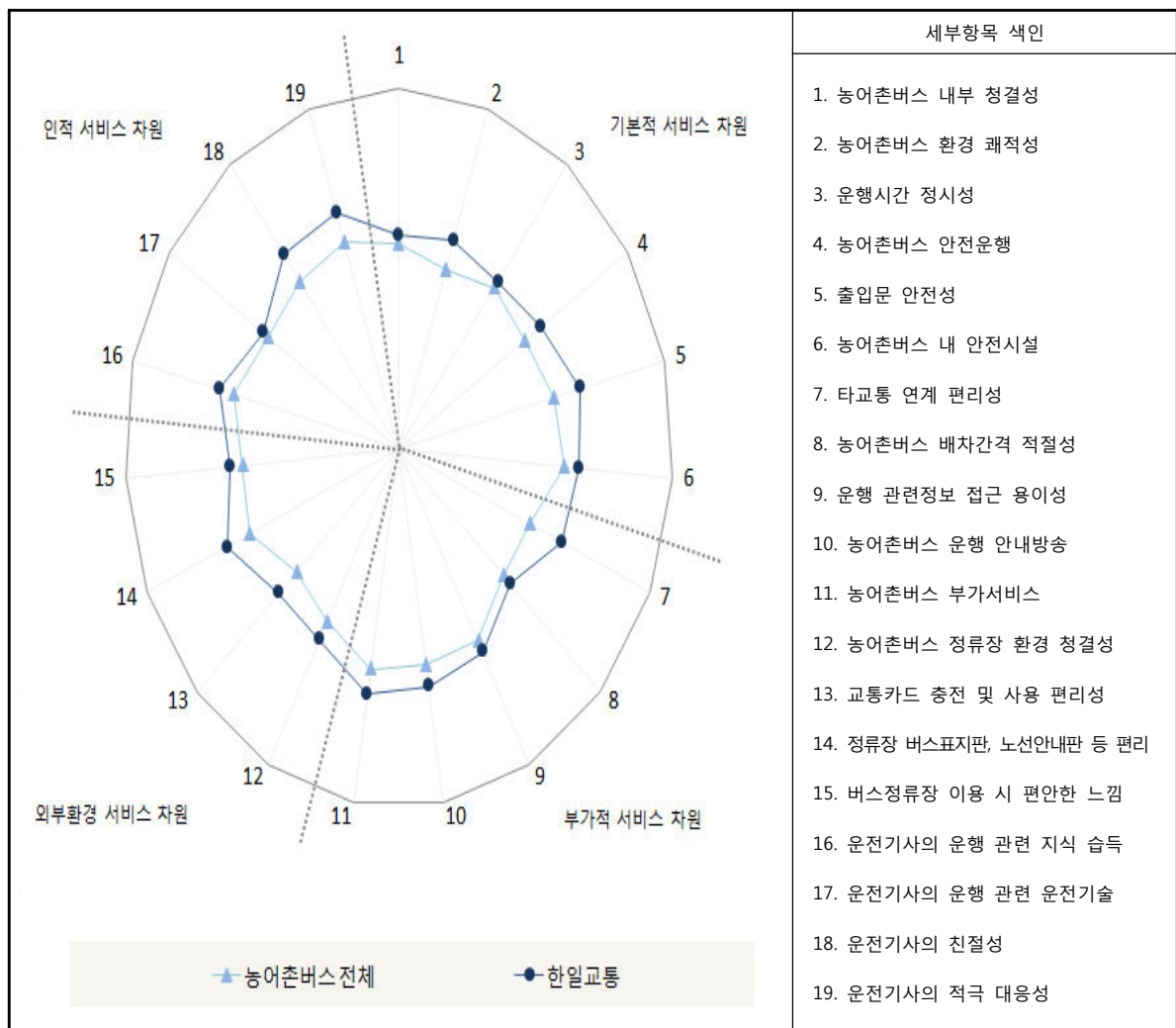
<표 5-113> 한일교통 인적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	73.6
		운전기사의 운행 관련 운전기술	69.4
		소 계	71.5
	친절성	운전기사의 친절성	74.2
		소 계	74.2
	대응성	운전기사의 적극 대응성	74.7
		소 계	74.7
			73.5

## 라. 한일교통 세부항목별 만족도 수준 진단

- 한일교통 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 농어촌버스 운영자 평균 수준보다 모든 부분에서 높은 양상을 나타냄
- 특히 ‘타교통 연계 편리성’, ‘출입문 안전성’, ‘운전기사의 친절성’ 등이 평균보다 많이 높은 만족도 양상을 보임

<표 5-114> 한일교통 세부항목별 만족도 수준 진단



## 2.7 홍주여객

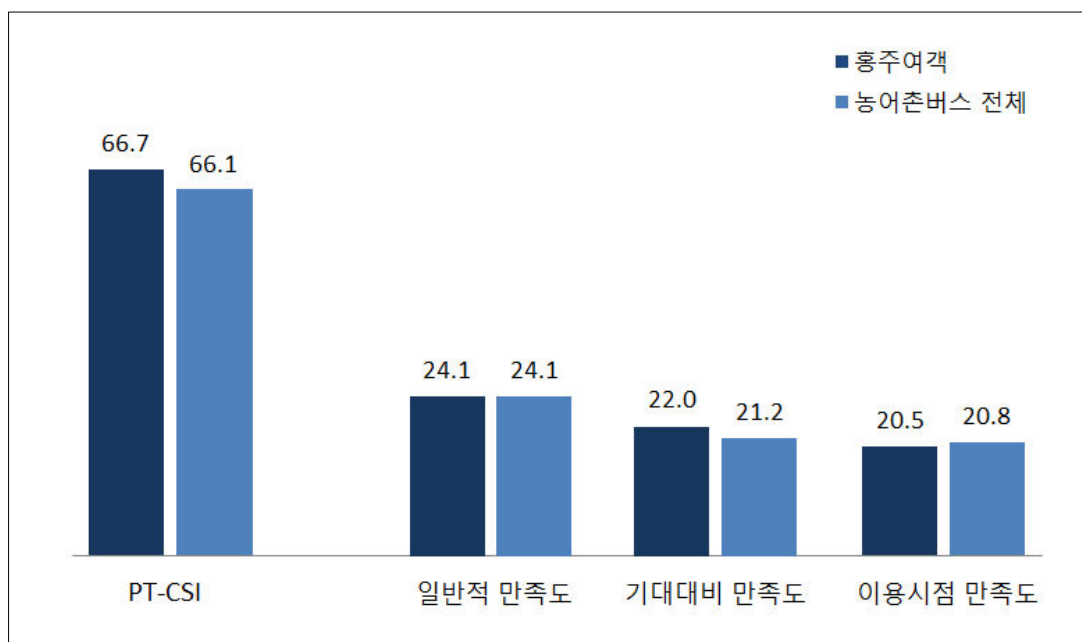
### 가. 홍주여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

- 홍주여객 서비스에 대한 고객만족도(PT-CSI)는 66.7점으로 이는 충청남도 7개 농어촌버스 운영자 중 4번째에 해당됨

<표 5-115> 홍주여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

구분	고객만족도 (PT-CSI)	일반적 만족도	기대대비 만족도	이용시점 만족도
2012	66.7	24.1	22.0	20.5
순위	4	4	3	5

- 만족도 평가항목별로 살펴보면, 이용서비스 전반에 대한 ‘일반적 만족도’는 24.1점, ‘기대 대비 만족도’는 22.0점, ‘이용시점 만족도’는 20.5점으로 나타남
- 홍주여객의 만족도 수준은 충청남도 농어촌버스 평균 만족도 수준에 비해 0.6점 가량 높은 것으로 나타남



<그림 5-41> 홍주여객 고객만족도(PT-CSI) 평가 결과

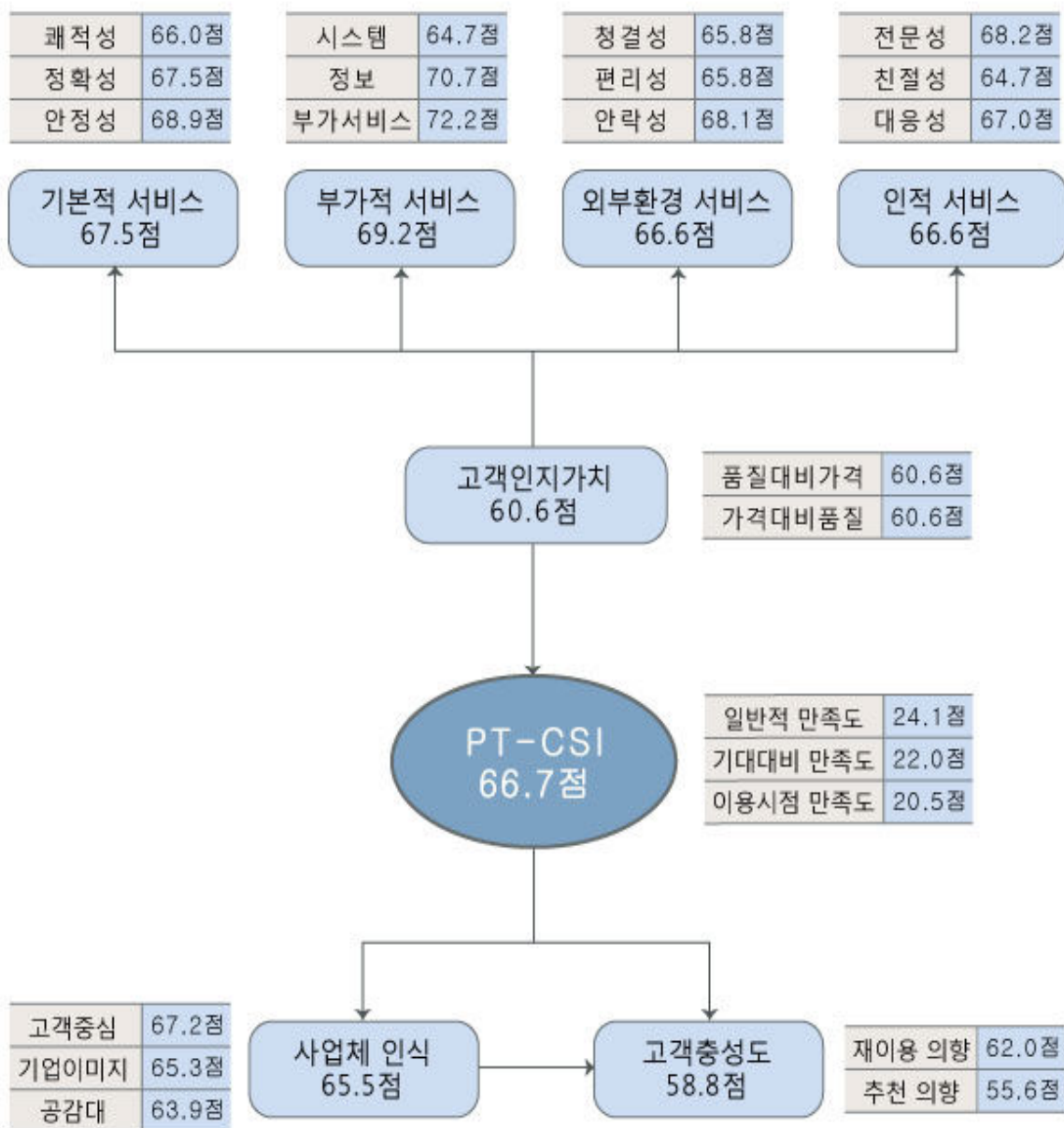
## 나. 홍주여객 차원만족도 및 항목만족도 결과

### ○ 서비스 경험 부문

- 부가적 서비스(69.2점) > 기본적 서비스(67.5점) > 외부환경서비스(66.6점) = 인적 서비스(66.6점) > 고객인지가치(60.6점)

### ○ 고객충성도 부문

- 운영자 인식(65.5점) > 고객충성도(58.8점)



<그림 5-42> 홍주여객 고객만족도(PT-CSI) 평가모형 체계

## 다. 홍주여객 서비스 경험 차원별 분석

- ‘기본적 서비스’의 세부항목을 살펴본 결과, ‘농어촌버스 내 안전시설’(71.1점) 항목이 가장 우수한 평가를 받고, 다음으로 ‘출입문 안전성’(69.2점)이 높은 만족도를 보임. 반면, ‘농어촌버스 환경 쾌적성’(65.6점)에 대한 만족도는 가장 낮은 평가를 받음

<표 5-116> 홍주여객 기본적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
기본적 서비스	쾌적성	농어촌버스 내부 청결성	66.4
		농어촌버스 환경 쾌적성	65.6
		소 계	66.0
	정확성	운행시간 정시성	67.5
		소 계	67.5
	안전성	농어촌버스 안전운행	66.4
		출입문 안전성	69.2
		농어촌버스 내 안전시설	71.1
		소 계	68.9
			67.5

- ‘부가적 서비스’에서는 ‘농어촌버스 부가서비스’(72.2점) 항목이 가장 우수한 평가를 받음. 한편 ‘타교통 연계 편리성’(64.7점)과 ‘농어촌버스 배차간격 적절성’(64.7점) 항목은 상대적으로 낮게 평가됨

<표 5-117> 홍주여객 부가적 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
부가적 서비스	시스템	타교통 연계 편리성	64.7
		농어촌버스 배차간격 적절성	64.7
		소 계	64.7
	정보	운행 관련정보 접근 용이성	70.8
		농어촌버스 운행 안내방송	70.6
		소 계	70.7
	부가서비스	농어촌버스 부가서비스	72.2
		소 계	72.2
			69.2

- ‘외부환경 서비스’에서는 ‘버스정류장 이용 시 편안한 느낌’(68.1점)에 대한 평가가 가장 높음. 반면, ‘교통카드 충전 및 사용 편리성’(62.5점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음

<표 5-118> 홍주여객 외부환경 서비스 항목 평가 결과

차원	항목	세부항목	만족도(점)
외부 환경 서비스	청결성	농어촌버스 정류장 환경 청결성	65.8
		소 계	65.8
	편리성	교통카드 충전 및 사용 편리성	62.5
		정류장 버스표지판, 노선안내판 등 편리	69.2
		소 계	65.8
	안락성	버스정류장 이용 시 편안한 느낌	68.1
		소 계	68.1
			66.6

- ‘인적 서비스’ 차원에서는 ‘운전기사의 운행 관련 지식 습득’(70.8점) 측면이 가장 높은 평가를 받음. 반면, ‘운전기사의 친절성’(64.7점) 측면은 낮은 평가를 받음

<표 5-119> 홍주여객 인적 서비스 항목 평가 결과

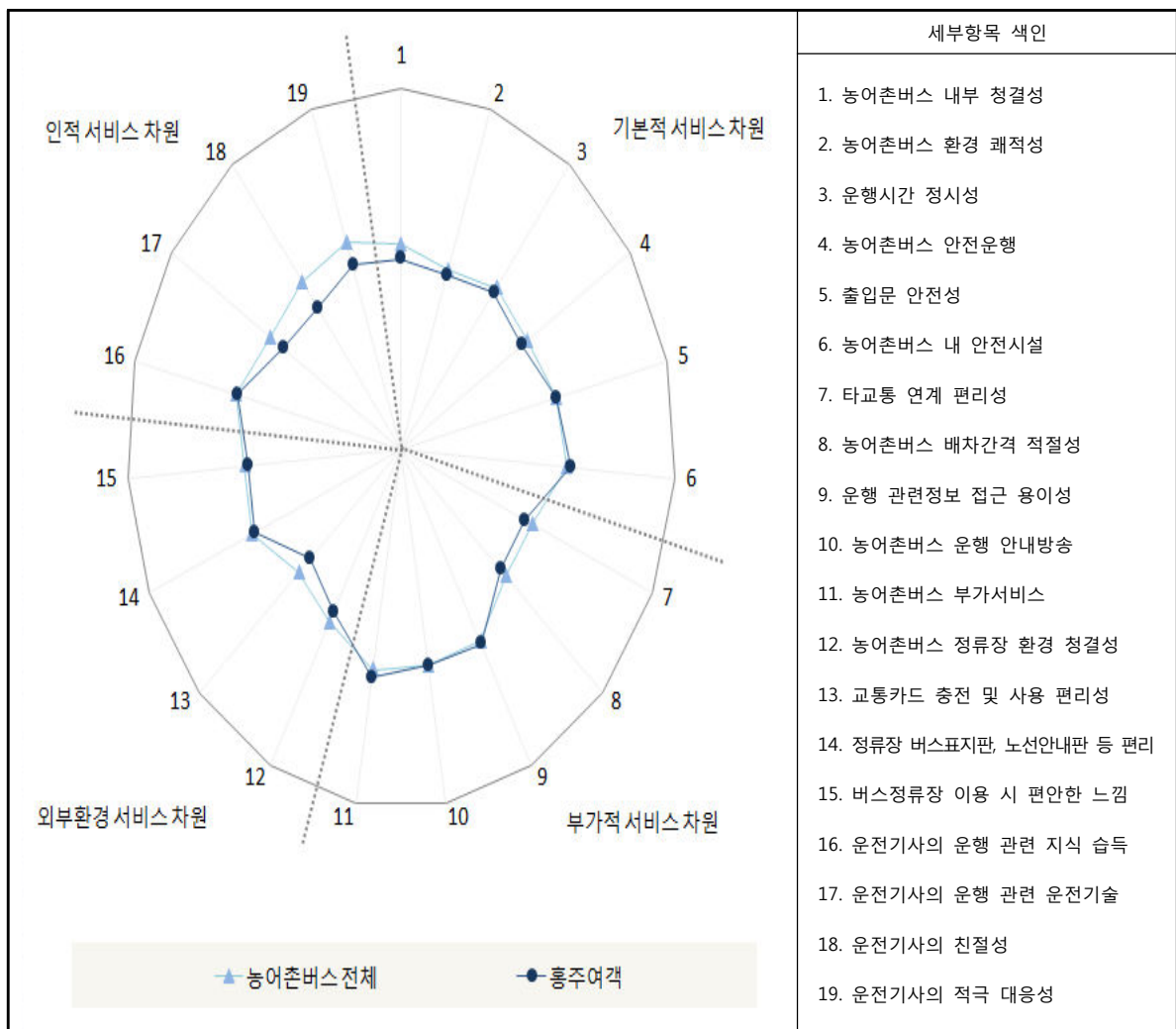
차원	항목	세부항목	만족도(점)
인적 서비스	전문성	운전기사의 운행 관련 지식 습득	70.8
		운전기사의 운행 관련 운전기술	65.6
		소 계	68.2
	친절성	운전기사의 친절성	64.7
		소 계	64.7
	대응성	운전기사의 적극 대응성	67.0
		소 계	67.0
			66.6



## 라. 홍주여객 세부항목별 만족도 수준 진단

- 홍주여객 세부 서비스에 대한 만족도는 충청남도 농어촌버스 운영자 평균 수준과 유사하거나 다소 낮은 양상을 나타냄
- 특히 ‘운전기사의 친절성’, ‘운전기사의 적극 대응성’ 등이 평균보다 낮은 만족도 양상을 보임

<표 5-120> 홍주여객 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 11개 시내버스 운영자(세종교통 포함)를 대상으로 경영 및 서비스평가를 시행한 결과, 시내버스 운영자의 경영평가와 서비스평가를 합산한 최종 평가결과의 평균은 78.37점이고, 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 건창여객합자회사가 83.33점으로 가장 우수한 것으로 나타난 반면 68.32점을 득한 덕성여객자동차(주)가 가장 열악한 것으로 나타남
  - 경영관리 및 재무건전성 두 가지 영역으로 경영평가를 실시한 결과, 90.08점으로 득한 보성여객자동차(주)가 가장 우수한 것으로 나타남
  - 운행관리, 안전성, 고객만족도 세 가지 영역으로 서비스평가를 실시한 결과, 운행관리 및 안전성 영역에서 고른 득점을 한 건창여객합자회사가 82.68점으로 가장 우수한 것으로 나타남
  
- 충청남도 7개 농어촌버스 운영자를 대상으로 경영 및 서비스평가를 시행한 결과, 7개 농어촌버스 운영자의 평균은 77.18점이고, 종합 순위는 경영평가 및 서비스평가에서 우수하게 평가된 태안여객(주)이 81.55점으로 가장 우수한 것으로 나타난 반면 70.06점을 득한 청양교통(주)이 가장 열악한 것으로 나타남
  - 경영관리 및 재무건전성 두 가지 영역으로 경영평가를 실시한 결과, 순위는 경영관리 및 재무건전성 영역에서 85.66점으로 득한 태안여객(주)이 가장 우수한 것으로 나타났고, 그 다음으로 (주)예산교통, (주)서천여객, 부여여객자동차(주), 한일교통(주), 홍주여객자동차(주) 순임
  - 운행관리, 안전성, 고객만족도 세 가지 영역으로 서비스평가를 실시한 결과,

순위는 운행관리 영역, 안전성 영역, 고객만족 영역에서 고른 득점을 한 (주)예산교통이 81.96점으로 가장 우수한 것으로 나타남

## 제2절 건의사항

### ○ 고급버스도입을 평가항목 개선 필요

- 고급버스도입율은 이용자에게 보다 안락한 버스시설을 제공하여 버스이용의 편의성을 도모하고 이를 통해 대중교통의 활성화를 높이는데 궁극적인 목적이 있음
- 서울특별시를 포함한 대다수의 광역시는 도로의 포장율 및 굴곡도가 낮아 저상버스의 운행이 수월하고, 버스이용객이 많아 천연가스(CNG/NLG) 충전소의 설치에 대한 편익이 충분히 발생하는 현실임
- 그러나, 충청남도의 시군은 지방거점도시(예, 천안)를 제외하고 버스이용객의 감소율이 심각하게 높아 천연가스 충전소 설치에 대한 편익이 발생되지 않아 설치의 어려움이 많을뿐더러 현재 저상대형버스의 도입필요성 또한 수요 및 도로사정을 감안할 때 도입필요성이 시급하지 않은 실정임
- 따라서, 충청남도 시군의 대중교통활성화를 위해서는 중앙정부는 대형저상버스를 소형화하는 개발 및 도입체계를 선제적으로 구축하고, 천연가스 충전소 설치에 대한 적극적인 경제적 지원체계를 마련한 후 고급버스도입률을 평가하는 것이 바람직할 것으로 판단됨

### ○ 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 운수업체가 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 대중교통운영자 특히 농어촌버스 운영자는 자본잠식이 된 상태에서도 버스서비스를 개선하고 제공하는 노력을 보이고 있으며, 어려운 상황에서도 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 충청남도과 같이 1시(市)1사(社) 혹은 1군(郡)1사(社) 형태로 심각한 경영애로 상황에서 운영되고 있는 대중교통운영자가 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

## 부록(평가결과표)



편집상 여백

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 건창여객합자회사

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.2	99.33	14.90
		자동차 현대화율	현대화율	5	46.90	56.85	2.84
			고급버스로입률	5	100	100	5.00
		산재보험요율		5	12.00	100	5.00
		운전자확보율		5	178.29	100	5.00
		운전자이직률		10	1.30	96.69	9.67
		운전자임금비율		10	93.42	100	10.00
		경영개선노력		5	2.17	43.33	2.17
		소 계		60			54.58
	재무 건전성	부채비율		15			11.45
		유동비율		15			11.21
		영업수지비율		10			8.72
		소 계		40			31.38
	합 계			100			85.96
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.99
		위반지수		5			4.78
		차량안전점검		5			5.00
		소 계		25			24.77
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.26	89.16	8.92
		운전자교육		5	3.60	72	3.60
		운전자관리		7			6.70
		테러예방교육		3			3.00
		소 계		35			32.22
	고객 만족도	고객만족도		30		67.30	20.19
		서비스개선노력		5		56.67	2.83
		온실가스저감노력		5		53.33	2.67
		소 계		40			25.69
	합 계			100			82.68
총 계			200			168.63	

## 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	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0.		0.2		99.33				14.90		

#### 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	6	4	7	18	8	19	14	22	31	0	0	129
현대화율												0.47
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		46.90		56.85				2.84	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	129			129	100	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100	0	100	100		5.00

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		12			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.6	12.00	12.00	100		5.00

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	230		129		178.29	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	178.29	100		5.00

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	230		3		1.30	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	1.30	96.69		9.67

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	8,695,661,542		612,375,462		9,308,037,044	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	93.42	100		10.00

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.17	43.33		2.17

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		10,637,139,367		11,328,457,713		
자본총액		2,446,879,564		2,867,873,403		
부채비율		434.72		395.01		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	395.01	91.14		6.84
개 선 도	—	—	0.04	61.53		4.61
합 계	—	—				11.45

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		2,333,837,626		3,395,604,285		
유동부채		7,789,937,356		8,428,842,962		
유동비율		29.96		40.29		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	40.29	62.57		4.69
개 선 도	－	－	0.67	86.89		6.52
합 계	－	－				11.21

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		13,068,337,890		14,557,934,000		
영업비용		15,645,925,817		18,221,928,917		
영업수지비율		83.53		79.89		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	79.89	95.24		4.76
개 선 도	－	－	0.48	79.13		3.96
합 계	－	－				8.72

## 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							99.96
2011년	565	10654			11	10643	99.90
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	99.90		99.90			7.49	
개선도	99.93		99.97			7.50	
합 계						14.99	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	129		1,450,000	11,240.3
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	91.29	91.29		2.28
개선도	142.64	100		2.50
합 계				4.78

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	129		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	5.37		5.03		69.37	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	69.37	100		3.00



## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					98.08
2011년	129	12	0	1548	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100	100		5.00	
개선도	101.76	100		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														129
건수	사망													0
	중상													3
	경상													7
인원	사망													0
	중상													3
	경상													11
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.26
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.26		89.16				8.92		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	5	2	3	3	5	1	
계	1.0	1.0	0.4	0.3	0.3	0.5	0.1	3.6
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.60		72				3.60	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	230		230	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						100
식당운영	10%						80
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						90
학자금	10%						90
운전자 포상제도	10%						90
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	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		67.30	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.30		20.19
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.83	56.67		2.83

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.67	53.33		2.67

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 당진여객운수(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0	100	15
		자동차 현대화율	현대화율	5	52.11	68.53	3.43
			고급버스로입률	5	0	50	2.50
		산재보험요율		5	14	84.85	4.24
		운전자확보율		5	143.86	64.71	3.24
		운전자이직률		10	2.44	93.82	9.38
		운전자임금비율		10	88.22	97.22	9.72
		경영개선노력		5		80	4.00
		소 계		60			51.51
	재무 건전성	부채비율		15			12.27
		유동비율		15			11.49
		영업수지비율		10			8.54
		소 계		40			32.3
	합 계			100			83.81
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			15.00
		위반지수		5			5.00
		차량안전점검		5			3.74
		소 계		25			23.74
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.96
		교통안전도 평가 지수		10	0.09	100	10.00
		운전자교육		5	2.60	52	2.60
		운전자관리		7			6.43
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			31.63
	고객 만족도	고객만족도		30		62.00	18.60
		서비스개선노력		5		6.00	3.00
		온실가스저감노력		5		60	3.00
		소 계		40			24.60
	합 계			100			80.33
총 계			200			164.14	

## 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	0
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		0		100				15		

#### 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	5	6	6	2	1	9	5	14	9	0	0	57
현대화율												0.52
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		52.11		68.53				3.43	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	57			0	0	
평가점수	최대값		최소값		실적치	
	100		0		0	
				평 점	배 점	득 점
				50		2.50

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		14			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.6	12	14	84.85		4.24

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	82		2		2.44	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	2.44		93.82	9.38

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	82		2		2.44	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	2.44		93.82	9.38

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	3,159,461,990		421,823,730		3,581,285,720	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	88.22	97.22		9.72

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	4	80		4.00



## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		832,280,095		643,551,334		
자본총액		1,463,218,468		1,738,149,080		
부채비율		56.88		37.03		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	37.03	100		7.50
개 선 도	—	—	0.09	63.59		4.77
합 계	—	—				12.27

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		773,483,696		527,504,815		
유동부채		832,280,095		643,551,334		
유동비율		92.94		81.97		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	81.97	75.57		5.67
개 선 도	－	－	0.44	77.64		5.82
합 계	－	－				11.49

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		5,835,131,779		6,197,783,612		
영업비용		6,899,487,396		8,189,270,282		
영업수지비율		84.57		75.68		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	75.68	92.85		4.64
개 선 도	－	－	0.45	77.90		3.89
합 계	－	－				8.54

## 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							99.79
2011년	875	5344			0		100
평가점수	실적치	평 점	배 점		득 점		
실적치	100	100			7.50		
개선도	100.19	100			7.50		
합 계					15.00		

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	57		0	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		2.50
개선도	100	100		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	57		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2.00

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.93		4.60		47.65	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	47.65	58.02		1.74

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					95.83
2011년	57	12	13	671	98.10
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	98.10	99.24		4.96	
개선도	101.92	100		5.00	
합 계				9.96	

#### <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														57
건수	사망													0
	중상													1
	경상													0
인원	사망													0
	중상													1
	경상													0
	사상자 수													1
교통안전도 평가 지수														0.09
평 가 점 수		최대값	최소값			실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89	0.09			0.09		100.0				100.0		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	1	1	4	2	5	1	
계	1.0	0.2	0.2	0.4	0.2	0.5	0.1	2.6
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	2.60		52				2.60	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	82		82	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4.00
합 계	100	100		4.00

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						90
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						90
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						81
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	81					2.43	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		62.00	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	62.00		18.60
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	6.00		3.00

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	60		3.00

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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



□ 평가대상명( 시내버스 ) : 대천여객자동차(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	4.40	82.08	12.31
		자동차 현대화율	현대화율	5	57.00	79.52	3.98
			고급버스로입률	5	0	50.00	2.50
		산재보험요율		5	15.80	71.21	3.56
		운전자확보율		5	150	71	3.55
		운전자이직률		10	1.11	97.18	9.72
		운전자임금비율		10	86.56	96.33	9.63
		경영개선노력		5	2.83	56.67	2.83
		소 계		60			48.08
	재무 건전성	부채비율		15			9.94
		유동비율		15			11.52
		영업수지비율		10			8.42
		소 계		40			29.88
	합 계			100			77.96
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.12
		위반지수		5			5.00
		차량안전점검		5			3.50
		소 계		25			22.62
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.37
		교통안전도 평가 지수		10	0.25	89.90	8.99
		운전자교육		5	2.30	46.00	2.30
		운전자관리		7			6.04
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			29.7
	고객 만족도	고객만족도		30		58.50	17.55
		서비스개선노력		5		43.33	2.17
		온실가스저감노력		5		53.33	2.67
		소 계		40			22.39
	합 계			100			74.70
	총 계			200			152.66

## 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	2	2	2	4	4	7	10	5	6	9	16	4	71
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		4.4		82.08				12.31		

#### 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	7	4	6	8	8	11	5	3	0	0	8	60
현대화율												0.57
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		57.00		79.52				3.98	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	60			0	0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100	0	0	50		2.50

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		15.80			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.6	12	15.80	71.21		3.56

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	90		60		150	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	150	71		3.55

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	90		1		1.11	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	1.11		97.18	9.72

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	3,463,983,210		537,882,662		4,001,865,872	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	86.56	96.33		9.63

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.83	56.67		2.83

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		1,316,233,883		2,298,901,376		
자본총액		306,104,089		200,023,805		
부채비율		430.00		1147.31		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-164.87	1149.31	72.48		5.44
개 선 도	—	—	-0.31	60		4.50
합 계	—	—				9.94

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		131,440,508		432,966,975		
유동부채		1,316,233,883		2,298,901,376		
유동비율		9.99		18.83		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	18.83	55.88		4.19
개 선 도	－	－	0.94	97.72		7.33
합 계	－	－				11.52

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		4,934,830,516		5,566,959,405		
영업비용		7,428,836,789		8,265,462,488		
영업수지비율		66.43		67.35		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	67.35	88.14		4.41
개 선 도	－	－	0.51	80.28		4.01
합 계	－	－				8.42

## 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							99.95
2011년	111	603			51	552	91.54
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	91.54		91.54			6.87	
개선도	91.58		96.63			7.25	
합 계						14.12	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	60		0	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		2.50
개선도	100	100		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### － 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	60		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

#### － 부적합차량건수(0점)

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

#### － 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.40		4.30		43.50	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	43.50	50.00		1.50

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					97.62
2011년	59	12	118	590	83.33
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	88.33	93.33		4.67	
개선도	85.16	94.06		4.70	
합 계				9.37	

#### <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														60
건수	사망													0
	중상													3
	경상													0
인원	사망													0
	중상													3
	경상													0
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.25
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.25		96.70		89.90		8.99		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	3	1	2	4	1	1	5	
계	0.6	0.2	0.4	0.4	0.1	0.1	0.5	2.3
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	2.30		46.00				2.30	



#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	90		90	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						60
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						68
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	68					2.04	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		58.50	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	58.50		17.55
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.17	43.33		2.17

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.67	53.33		2.67

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 덕성여객자동차(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.5	97.98	14.70
		자동차 현대화율	현대화율	5	43.85	50	2.50
			고급버스로입률	5	0	50	2.50
		산재보험요율		5	14.40	81.82	4.09
		운전자확보율		5	170.77	92.29	4.61
		운전자이직률		10	0.90	97.72	9.77
		운전자임금비율		10			5.00
		경영개선노력		5	3.00	60	3.00
		소 계		60			46.17
	재무 건전성	부채비율		15			8.25
		유동비율		15			8.25
		영업수지비율		10			5.50
		소 계		40			22
	합 계			100			68.17
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			5.00	
차량안전점검			5			3.66	
소 계			25			23.65	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			6.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.43	78.46	7.85
		운전자교육		5	0	0	0
		운전자관리		7			6.46
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			23.31
고객 만족도		고객만족도		30		60.80	18.24
		서비스개선노력		5		56.67	2.83
		온실가스저감노력		5		6.67	0.33
		소 계		40			21.4
합 계			100			68.36	
총 계			200			136.53	

## 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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		0.5		97.98				14.70		

#### 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	5	6	3	6	2	6	4	14	7	1	11	65
현대화율												0.44
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		43.85		50				2.50	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	65			0	0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100	0	0	50		2.50

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		14.4			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.6	12	14.4	81.82		4.09

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	111		65		170.77	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	170.77	92.29		4.61

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	111		1		0.90	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	0.90		97.72	9.77

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	미제출		미제출		미제출	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	미제출	50		5

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3	60		3

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액						미제출
자본총액						미제출
부채비율						미제출
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	0	50		3.75
개 선 도	—	—	0	60		4.50
합 계	—	—				8.25

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산						미제출
유동부채						미제출
유동비율						미제출
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	53.79	0	50		3.75
개 선 도	－	－	0	60		4.50
합 계	－	－				8.25

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익						미제출
영업비용						미제출
영업수지비율						미제출
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	0	50		2.50
개 선 도	－	－	0	60		3.00
합 계	－	－				5.50

## 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							99.93
2011년	111	625			0	625	100
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	100		99.84			7.49	
개선도	100.6		100			7.50	
합 계						14.99	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	65		0	
평가점수	실적치		평 점	배 점
실적치	100		100	2.50
개선도	100		100	2.50
합 계				5.00



### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	65		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.47		4.77		46.20	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	46.20	55.22		1.66

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년					미제출
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	0	60.00		3.00	
개선도		60.00		3.00	
합 계				6.00	

#### <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														65
건수	사망													1
	중상													3
	경상													1
인원	사망													1
	중상													3
	경상													2
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.43
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.43		78.46				7.85		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	0	0	0	0	0	0	0	
계	0	0	0	0	0	0	0	0
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	0		0				0	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	111		111	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						100
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						100
근무복	10%						80
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						82
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	82					2.46	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		60.80	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	60.80		18.24
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.83	56.67		2.83

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	0.33	6.67		0.33

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 보성여객자동차(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0	100	15.00
		자동차 현대화율	현대화율	5	50.71	65.40	3.27
			고급버스로입률	5	100	100	5.00
		산재보험요율		5	13.28	90.30	4.52
		운전자확보율		5	176.38	98.04	4.90
		운전자이직률		10	100	100	10.00
		운전자임금비율		10	89.77	98.05	9.80
		경영개선노력		5	4.00	80.00	4.00
		소 계		60			56.49
	재무 건전성	부채비율		15			11.44
		유동비율		15			13.17
		영업수지비율		10			8.99
		소 계		40			33.6
	합 계			100			90.08
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.99
		위반지수		5			4.97
		차량안전점검		5			4.37
		소 계		25			24.33
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.89	50.0	5.00
		운전자교육		5	3.10	62.00	3.10
		운전자관리		7			6.64
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			27.74
	고객 만족도	고객만족도		30		67.60	20.28
		서비스개선노력		5		66.67	3.33
		온실가스저감노력		5		73.33	3.67
		소 계		40			27.28
	합 계			100			79.34
	총 계			200			169.43

## 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	0
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		100		0				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	5	16	12	8	7	15	36	18	0	0	127
현대화율												0.51
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		50.71		65.40				3.27	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	127			127	100	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100	0	100	100		5.00



### 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	18.60	12	13.28	90.30		4.52

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	224		127		176.38	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	176.38		98.04	4.90

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	224		0		0	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	0	100		10

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	8,184,378,638		932,233,367		9,116,612,005	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	89.77	98.05		9.80

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	4	80		4

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		6,574,765,834		6,958,150,359		
자본총액		1,764,263,581		1,870,036,435		
부채비율		371.13		372.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	372.09	91.71		6.88
개 선 도	—	—	0.02	60.78		4.56
합 계	—	—				11.44

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		3,532,317,686		2,326,330,570		
유동부채		1,713,337,384		1,451,376,991		
유동비율		206.17		160.28		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	160.28	100		7.50
개 선 도	－	－	0.39	75.55		5.67
합 계	－	－				13.17

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		14,231,833,602		15,894,158,527		
영업비용		15,978,078,075		17,998,694,663		
영업수지비율		89.07		88.31		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	88.31	100		5.00
개 선 도	－	－	0.50	79.83		3.99
합 계	－	－				8.99

## 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							99.71
2011년	2138	13391			19	13372	99.86
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	99.86		99.86			7.49	
개선도	100.12		100			7.50	
합 계						14.99	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	127		220,000	1732.3
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	98.64	98.64		2.47
개선도	127.27	100		2.50
합 계				4.97

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	127		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	5.07		4.93		58.47	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	58.07	78.93		2.37

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					96.53
2011년	127	12	0	1524	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100	100		5.00	
개선도	103.22	100		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														127
건수	사망													0
	중상													4
	경상													46
인원	사망													0
	중상													4
	경상													47
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.89
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.89		50.0				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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	2	1	4	5	4	4	4	
계	0.4	0.2	0.8	0.5	0.4	0.4	0.4	3.1
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.10		62.00				3.10	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	224		224	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						100
근무복	10%						90
학자금	10%						90
운전자 포상제도	10%						90
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						88
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	88					2.64	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		67.60	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.60		20.28
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	33.33	66.67		3.33

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.67	73.33		3.67



# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 삼안여객(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0	100	15.00
		자동차 현대화율	현대화율	5	53.96	72.70	3.63
			고급버스로입률	5	100	100	5.00
		산재보험요율		5	12	100	5.00
		운전자확보율		5	174.26	95.86	4.79
		운전자이직률		10	1.70	95.68	9.57
		운전자임금비율		10	91.49	98.93	9.90
		경영개선노력		5	2.83	56.67	2.83
		소 계		60			55.72
	재무 건전성	부채비율		15			11.32
		유동비율		15			10.48
		영업수지비율		10			8.82
		소 계		40			30.62
	합 계			100			86.35
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.99
		위반지수		5			4.52
		차량안전점검		5			3.69
		소 계		25			23.2
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.42	79.46	7.95
		운전자교육		5	2.5	50	2.50
		운전자관리		7			6.61
		테러예방교육		3		100	3
		소 계		35			30.06
	고객 만족도	고객만족도		30		64.70	19.41
		서비스개선노력		5		76.67	3.83
		온실가스저감노력		5		73.33	3.67
		소 계		40			26.91
	합 계			100			80.17
	총 계			200			166.52

## 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	0
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		0		100				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	6	12	16	5	6	10	7	22	17	0	0	101
현대화율												0.54
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		53.96		72.70				3.63	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	101			101	101	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100	0	100	100		5.00

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		12			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.6	12	12	100		5.00

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	176		101		174.26	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	174.26	95.86		4.79

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	176		3		1.70	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	1.70	95.68		9.57

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	6,762,449,516		629,132,793		7,391,582,309	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	91.49	98.93		9.90

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.83	56.67		2.83

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		6,070,986,258		6,241,784,673		
자본총액		1,064,742,109		1,285,865,271		
부채비율		570.18		485.42		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-164.87	485.42	88.91		6.67
개 선 도	—	—	0.05	61.99		4.65
합 계	—	—				11.32

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		2,926,956,105		1,719,235,537		
유동부채		3,373,184,295		3,136,734,696		
유동비율		86.77		54.81		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	54.81	67.10		5.03
개 선 도	－	－	0.32	72.63		5.45
합 계	－	－				10.48

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		10,131,539,710		11,369,244,388		
영업비용		13,243,095,411		14,158,150,351		
영업수지비율		76.50		80.30		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	80.30	95.47		4.77
개 선 도	－	－	0.52	80.99		4.05
합 계	－	－				8.82

## 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							100
2011년	638	8698			8	8690	99.91
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	100		99.91			7.49	
개선도	99.91		99.96			7.50	
합 계						14.99	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	101		1,950,000	19,306.9
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	80.88	80.88		2.02
개선도	104.37	100		2.50
합 계				4.52

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	101		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.77		4.60		46.85	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	46.85	56.48		1.69

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					100
2011년	101	12	0	1212	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100	100		5.00	
개선도	100	100		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														101
건수	사망													0
	중상													7
	경상													3
인원	사망													0
	중상													7
	경상													4
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.42
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.42		79.46				7.95		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	2	1	4	4	1	3	3	
계	0.4	0.2	0.8	0.4	0.1	0.3	0.3	2.5
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	2.5		50				2.50	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	176		176	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						90
운전자 휴게시설	10%						80
체육훈련실	10%						80
근무복	10%						90
학자금	10%						90
운전자 포상제도	10%						90
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	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

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

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.83	76.67		3.83

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.67	73.33		3.67

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 서령버스(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	100	100	15.00
		자동차 현대화율	현대화율	5	62.30	91.40	4.57
			고급버스도입률	5	8.20	54.10	2.70
		산재보험요율		5	18.60	50.00	2.50
		운전자확보율		5	129.51	50	2.50
		운전자이직률		10	5.06	87.16	8.72
		운전자임금비율		10	89.52	97.91	9.79
		경영개선노력		5	3.67	73.33	3.67
		소 계		60			49.45
	재무 건전성	부채비율		15			8.25
		유동비율		15			9.23
		영업수지비율		10			8.62
		소 계		40			26.10
	합 계			100			75.54
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			15.00
		위반지수		5			5.00
		차량안전점검		5			4.38
		소 계		25			24.38
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.68
		교통안전도 평가 지수		10	0.51	73.63	7.36
		운전자교육		5	2.80	56.00	2.80
		운전자관리		7			6.67
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			29.51
	고객 만족도	고객만족도		30		70.70	21.21
		서비스개선노력		5		70.00	3.50
		온실가스저감노력		5		63.33	3.17
		소 계		40			27.88
	합 계			100			81.78
	총 계			200			157.32

## 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	0
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		0		100				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	7	9	8	3	3	19	2	6	2	1	1	61
현대화율												0.62
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		62.30		91.40				4.57	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	61			5	8.20	
평가점수	최대값		최소값		실적치	
	100		0		8.20	
				평 점		배 점
						득 점
				54.10		2.70

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		18.6			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	16.6	12	18.6	50.00		2.50

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	79		61		129.51	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	128.29	129.51	129.51	50		2.50

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	79		4		5.06	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	5.06	87.16		8.72

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	3,361,562,770		393,574,720		3,755,137,490	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	89.52	97.91		9.79

### 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		1,821,649,619		2,671,256,641		
자본총액		750,841,605		129,808,370		
부채비율		242.61		2057.85		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-164.87	2057.85	50		3.75
개 선 도	—	—	-1.48	60		4.50
합 계	—	—				8.25

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		411,048,292		296,792,097		
유동부채		1,637,221,453		2,529,235,451		
유동비율		25.11		11.73		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	11.73	53.66		4.02
개 선 도	－	－	0.23	69.35		5.20
합 계	－	－				9.23

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		6,048,173,460		6,803,180,490		
영업비용		7,386,686,249		8,845,593,446		
영업수지비율		81.88		76.91		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	76.91	93.55		4.68
개 선 도	－	－	0.47	78.79		3.94
합 계	－	－				8.62



## 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							100
2011년	812	7224			0	7224	100
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	100		100			7.50	
개선도	100		100			7.50	
합 계						15.00	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	61		0	
평가점수	실적치		평 점	배 점
실적치	100		100	2.50
개선도	100		100	2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	61		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	5.07		4.97		58.67	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	58.67	79.32		2.38

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년	62	12	62	682	91.67
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	91.67	96.67		4.83	
개선도	92.66	97.06		4.85	
합 계				9.68	

#### <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														61
건수	사망													0
	중상													4
	경상													2
인원	사망													0
	중상													6
	경상													3
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.51
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.51		73.63				7.36		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	2	1	5	5	3	1	3	
계	0.4	0.2	1.0	0.5	0.3	0.1	0.3	2.8
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	2.80		56.00				2.80	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	85		85	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						80
식당운영	10%						90
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						90
근무복	10%						90
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						90
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						89
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	89					2.67	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		70.70	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	70.70		21.21
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.50	70.00		3.50

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.17	63.33		3.17

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 세종교통(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	5.50	77.80	11.67
		자동차 현대화율	현대화율	5	66.13	100	5.00
			고급버스로입률	5	0	50	2.50
		산재보험요율		5	15.10	76.52	3.83
		운전자확보율		5	148.39	69.35	3.47
		운전자이직률		10	4.35	88.98	8.90
		운전자임금비율		10	89.46	97.88	9.78
		경영개선노력		5	2.67	53.33	2.67
		소 계		60			47.82
	재무 건전성	부채비율		15			11.70
		유동비율		15			9.58
		영업수지비율		10			7.83
		소 계		40			29.11
	합 계			100			76.93
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			5.00	
차량안전점검			5			3.77	
소 계			25			23.77	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.32	85.39	8.54
		운전자교육		5	3.30	66.00	3.30
		운전자관리		7			5.80
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			30.64
고객 만족도		고객만족도		30		65.70	19.71
		서비스개선노력		5		56.67	2.83
		온실가스저감노력		5		50.00	2.50
		소 계		40			25.04
합 계			100			79.45	
총 계			200			156.38	



## 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	33	7	0	10	0	0	10	0	5	7	12	4	88
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		5.5		77.80				11.67		

#### 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	5	6	4	2	3	3	1	5	1	1	0	31
현대화율												0.66
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		66.13		100				5.00	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	31			0	0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	40	0	0	50		2.50

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		15.1			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.6	12	15.10	76.52		3.83

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	46		31		148.39	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	148.39	69.35		3.47

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	46		2		4.35	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	4.35		88.98	8.90

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	1,547,979,930		182,375,000		1,730,354,930	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	89.46	97.88		9.78

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.67	53.33		2.67

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		692,237,284		816,351,852		
자본총액		456,222,241		410,984,137		
부채비율		131.73		198.63		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	198.32	96.00		7.20
개 선 도	—	—	-0.01	60		4.50
합 계	—	—				11.70

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		257,440,006		182,613,224		
유동부채		692,237,284		816,351,852		
유동비율		37.19		22.37		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	22.37	56.98		4.18
개 선 도	－	－	0.30	72.03		5.41
합 계	－	－				9.58

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		2,248,367,147		1,141,068,757		
영업비용		3,369,381,439		2,121,292,665		
영업수지비율		66.73		53.79		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	53.79	80.46		4.02
개 선 도	－	－	0.40	76.12		3.81
합 계	－	－				7.83

## 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							99.42
2011년	385	2051			0	2051	100
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	100		100			7.50	
개선도	100.52		100			7.50	
합 계						15.00	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	45		0	
평가점수	실적치		평 점	배 점
실적치	100		100	7.50
개선도	100		100	7.50
합 계				15.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	45		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.97		4.77		48.20	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	48.20	59.08		1.77

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					100
2011년	32	12	0	384	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100	100		5.00	
개선도	100	100		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														31
건수	사망													1
	중상													0
	경상													0
인원	사망													1
	중상													0
	경상													0
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.32
평 가 점 수		최대값	최소값			실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89	0.09			0.32		85.39				8.54		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	1	5	4	1	1	5	
계	1.0	0.2	1.0	0.4	0.1	0.1	0.5	3.3
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.30		66				3.30	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	46		46	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						60
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						60
운전자 건강검진	10%						60
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						60
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	60					1.8	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3



### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		65.70	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.70		19.71
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.83	56.67		2.83

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.50	50.00		2.50

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 시민교통(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	2.30	90.92	13.64
		자동차 현대화율	현대화율	5	47.26	57.66	2.88
			고급버스도입률	5	0	50.00	2.50
		산재보험요율		5	14.00	84.85	4.24
		운전자확보율		5	159.68	80.92	4.05
		운전자이직률		10	0	100	10.00
		운전자임금비율		10	91.07	98.74	9.87
		경영개선노력		5	3	60	3.00
		소 계		60			50.18
	재무 건전성	부채비율		15			8.25
		유동비율		15			10.07
		영업수지비율		10			8.66
		소 계		40			26.98
	합 계			100			77.16
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.97
		위반지수		5			5.00
		차량안전점검		5			3.72
		소 계		25			23.69
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.56	70.74	7.07
		운전자교육		5	3.00	60.00	3.00
		운전자관리		7			6.04
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			29.11
	고객 만족도	고객만족도		30		59.80	17.94
		서비스개선노력		5		70.00	3.50
		온실가스저감노력		5		3.33	0.17
		소 계		40			21.61
	합 계			100			74.41
	총 계			200			151.57

## 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	6	0	3	9	3	3	12	0	36
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		2.3		90.92				13.64		

#### 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	6	6	1	2	3	10	12	8	6	5	3	62
현대화율												0.47
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		47.26		57.66				2.88	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	62			0	0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	100	0	0	50.00		2.50

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		14			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.6	12	14	84.85		4.24

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	99		62		159.68	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	159.68	80.92		4.05

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	99		0		0	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	0	100		10.00

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	3,791,907,920		371,695,220		4,163,603,140	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	91.07	98.74		9.87

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3	60		3

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		4,515,070,963		4,823,177,031		
자본총액		3,080,745,550		2,943,265,833		
부채비율		-146.56		-163.87		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	-163.87	50		3.75
개 선 도	—	—	0	60		4.50
합 계	—	—				8.25

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		251,982,932		320,842,725		
유동부채		3,195,175,014		3,757,695,501		
유동비율		7.89		8.54		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	8.54	52.66		3.95
개 선 도	－	－	0.54	81.65		6.12
합 계	－	－				10.07

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		7,009,080,630		7,365,437,550		
영업비용		8,926,173,607		9,570,730,060		
영업수지비율		78.52		76.96		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	76.96	93.57		4.68
개 선 도	—	—	0.49	79.60		3.98
합 계	—	—				8.66

## 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							99.45
2011년	497	7889			36	7853	99.54
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	99.54		99.54			7.47	
개선도	100.04		100			7.50	
합 계						14.97	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	62		0	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		2.50
개선도	100	100		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	62		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.60		4.87		47.35	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	47.35	57.44		1.72



## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					97.62
2011년	63	12	0	756	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100	100		5.00	
개선도	102.19	100		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														62
건수	사망													0
	중상													4
	경상													1
인원	사망													0
	중상													7
	경상													4
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.56
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.56		70.74				7.07		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	2	1	5	5	3	3	3	
계	0.4	0.2	1.0	0.5	0.3	0.3	0.3	3.00
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.00		60				9.35	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### － 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	99		99	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### － 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						60
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						68
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	68					2.04	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		59.80	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	59.80		17.94
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.50	70.00		3.50

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	0.17	3.33		0.17

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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

□ 평가대상명( 시내버스 ) : 아산여객(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.1	99.75	14.96
		자동차 현대화율	현대화율	5	54.35	73.56	3.68
			고급버스도입률	5	4.35	52.17	2.61
		산재보험요율		5	14.00	84.85	4.24
		운전자확보율		5	147.92	68.87	3.44
		운전자이직률		10	19.72	50.00	5.00
		운전자임금비율		10	89.70	98.01	9.80
		경영개선노력		5	3.00	60.00	3.00
		소 계		60			46.73
	재무 건전성	부채비율		15			11.69
		유동비율		15			11.74
		영업수지비율		10			8.95
		소 계		40			32.38
	합 계			100			79.11
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.99
		위반지수		5			5.00
		차량안전점검		5			4.31
		소 계		25			24.30
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.96
		교통안전도 평가 지수		10	0.18	94.37	9.44
		운전자교육		5	1.00	20.00	1.00
		운전자관리		7			6.04
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			29.44
	고객 만족도	고객만족도		30		61.50	18.45
		서비스개선노력		5		56.67	2.83
		온실가스저감노력		5		46.67	2.33
		소 계		40			23.61
	합 계			100			77.35
	총 계			200			156.46

## 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	1	0	1
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		14.2		0		0.1		99.75				14.96		

#### 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	2	5	9	1	4	7	6	3	7	0	2	46
현대화율												0.54
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		54.35		73.56				3.68	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	46			2	4.35	
평가점수	최대값		최소값		실적치	
	100		0		4.35	
				평 점		배 점
				52.17		득 점
						2.61

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		14			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.60	12	14	84.85		4.24

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	71		48		147.92	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	147.92	68.87		3.44

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	71		14		19.72	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	19.72	0	19.72	50		5.00

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	2,382,385,162		273,618,610		2,656,003,772	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	89.70	98.01		9.80

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3	60		3



## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		3,373,422,415		3,118,857,403		
자본총액		916,066,258		1,071,267,160		
부채비율		368.25		297.67		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	297.67	93.55		7.02
개 선 도	—	—	0.06	62.33		4.67
합 계	—	—				11.69

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		2,578,224,171		1,607,863,458		
유동부채		2,475,361,728		1,745,523,059		
유동비율		104.16		92.11		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	92.11	78.73		5.91
개 선 도	－	－	0.44	77.69		5.83
합 계	－	－				11.74

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		3,783,152,580		4,912,659,230		
영업비용		4,681,380,494		5,792,622,079		
영업수지비율		80.81		84.81		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	84.81	98.02		4.90
개 선 도	－	－	0.52	80.99		4.05
합 계	－	－				8.95

## 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							100
2011년	728	4011			4	4007	99.90
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	99.90		99.90			7.49	
개선도	99.90		99.96			7.50	
합 계						14.99	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	48		0	
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		2.50
개선도	100	100		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	48		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	5.03		4.77		57.40	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	57.40	76.87		2.31

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					
2011년	48	12	11	565	98.09
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	98.09	99.24		4.96	
개선도	101.12	100		5.00	
합 계				9.96	

#### <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														46
건수	사망													0
	중상													1
	경상													1
인원	사망													0
	중상													1
	경상													2
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.18
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.18		94.37				9.44		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	1	1	1	1	1	1	1	
계	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	1		20				1	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	71		71	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						60
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						68
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	68					2.04	

#### 5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		61.50	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	61.50		18.45
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.83	56.67		2.83

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.33	46.67		2.33

# 경영 및 서비스 평가결과표

## ( 시내버스 )

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



□ 평가대상명( 시내버스 ) : 온양교통운수(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	12.40	50.00	7.50
		자동차 현대화율	현대화율	5	63.63	94.38	4.72
			고급버스로입률	5	5.00	52.50	2.63
		산재보험요율		5	17.20	60.61	3.03
		운전자확보율		5	157.50	78.69	3.93
		운전자이직률		10	6.35	83.90	8.39
		운전자임금비율		10	88.05	97.12	9.71
		경영개선노력		5	3.00	60.00	3.00
		소 계		60			42.91
	재무 건전성	부채비율		15			10.92
		유동비율		15			9.19
		영업수지비율		10			8.61
		소 계		40			28.72
	합 계			100			71.63
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			4.89	
차량안전점검			5			4.98	
소 계			25			24.87	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.98
		교통안전도 평가 지수		10	0.45	77.46	7.75
		운전자교육		5	4.30	86.00	4.30
		운전자관리		7			6.04
		테러예방교육		3		100	3.00
		소 계		35			31.070
고객 만족도		고객만족도		30		64.60	19.38
		서비스개선노력		5		66.33	3.17
		온실가스저감노력		5		26.67	2.33
		소 계		40			24.88
합 계			100			80.81	
총 계			200			152.45	

## 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	100	0	0	61	0	0	0	0	0	161
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		12.4		0		12.4		50				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	2	21	14	6	6	8	5	14	4	0	0	80
현대화율												0.64
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	66.13		43.85		63.63		94.38				4.72	

##### － 고급버스 도입률( 시내버스 )

구 분	보유대수	고급버스			고급버스 도입률	
		저상버스	천연가스버스	소 계		
계	80			4	5.00	
평가점수	최대값		최소값		실적치	
	100		0		5.0	
				평 점	배 점	득 점
				52.50		2.63

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20		17.2			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	18.60	12	17.2	60.61		3.03

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	126		80		157.50	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	178.29	129.51	157.50	78.69		3.93

### 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	19.72	0	6.35	83.90		8.39

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	3,699,817,180		502,244,521		4,202,061,701	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.42	86.56	88.05	97.12		9.71

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	3	60		3

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		5,758,986,210		6,829,839,408		
자본총액		1,503,121,521		1,105,808,566		
부채비율		383.14		617.63		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	2057.85	-163.87	617.63	85.63		6.42
개 선 도	—	—	-0.10	60		4.50
합 계	—	—				10.92

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		2,038,623,891		1,380,677,070		
유동부채		3,172,497,607		6,829,839,408		
유동비율		64.26		20.22		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	160.28	8.54	20.22	56.31		4.22
개 선 도	－	－	0.16	66.29		4.97
합 계	－	－				9.19

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		6,111,147,670		7,588,893,550		
영업비용		8,803,510,699		10,437,030,724		
영업수지비율		64.26		20.22		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	88.31	53.79	72.71	91.17		4.56
개 선 도	－	－	0.52	80.95		4.05
합 계	－	－				8.61

## 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							99.94
2011년	728	6737			3	6734	99.96
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	99.96		99.96			7.50	
개선도	101.01		100			7.50	
합 계						15.00	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	80		200,000	2,500
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	96.88	96.88		2.42
개선도	97.01	98.80		2.47
합 계				4.89

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	80		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
				100		2

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	5.13		5.23		69.10	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.50	69.10	99.48		2.98

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					100
2011년	80	12	6	954	99.38
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	99.38	99.75		4.99	
개선도	99.38	99.75		4.99	
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														80
건수	사망													0
	중상													6
	경상													3
인원	사망													0
	중상													6
	경상													3
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.45
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		0.89		0.09		0.45		77.46				7.75		

## 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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적	5	5	4	3	3	5	5	
계	1.0	1.0	0.8	0.3	0.3	0.5	0.5	4.3
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	4.30		86.00				4.30	

## 4) 운전자 관리 (7점)



－ 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	126		126	100
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100	100		4
합 계	100	100		4

－ 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						60
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						68
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	68					2.04	

5) 테러예방노력 (3점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3	100		3

### 3. 고객만족도 (40점)

#### 1) 고객만족도 (30점)

구 분	고객만족도		비 고
	2010년	2012년	
계		64.60	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	64.60		19.38
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.17	66.33		3.17

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.33	46.67		2.33

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (농어촌버스)

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

□ 평가대상명(농어촌버스) : 부여여객자동차(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	6.43	86.36	12.95
		자동차 현대화율	현대화율	5	43.85	52.13	5.21
			고급버스로입률	5			
		산재보험요율		5	17.90	83.19	4.16
		운전자확보율		5	151.28	81.00	4.05
		운전자이직률		10	0.00	100.00	10.00
		운전자임금비율		10	92.74	98.09	9.81
		경영개선노력		5	2.50	50.00	2.50
		소 계		60			48.68
	재무 건전성	부채비율		15			11.30
		유동비율		15			10.20
		영업수지비율		10			7.76
		소 계		40			29.25
	합 계			100			77.94
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			5.00	
차량안전점검			5			3.67	
소 계			25			23.67	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10	201.91	200.00	10.00
		교통안전도 평가 지수		10	1.26	50.00	5.00
		운전자교육		5	3.40	68.00	3.40
		운전자관리		7			6.43
		테러예방교육		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			30.67
고객 만족도		고객만족도		30		64.10	19.23
		서비스개선노력		5	2.67	53.33	2.67
		온실가스저감노력		5	2.50	50.00	2.50
		소 계		40			24.40
합 계			100			75.90	
총 계			200			153.84	

## 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	4	0	14	0	2	16	5	0	29	4	19	10	103
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		23.38		0.08		6.43		86.36				12.95		

#### 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	3	3	3	2	3	3	5	4	3	5	5	
현대화율												0.43
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	67.86		42.78		43.85		52.13				5.21	

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		17.90			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	25.60	14.00	17.9	83.19		4.16

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	59		39		1.51	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	160.71	135.90	151.28	81.00		4.05

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	59		0		0	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	23.08	0	0	100.00		10.00

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	2,477,385,879		194,063,371		2,671,449,250	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.36	76.96	92.74	98.09		9.81

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.50	50.00		2.50

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		2,159,288,900		2,150,783,060		
자본총액		-388,736,360		-624,447,156		
부채비율		-555.46		-334.43		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.25	-734.75	-334.43	74.62		5.60
개 선 도	-	-	0.40	76.00		5.70
합 계	-	-	-334.03	150.62		11.3

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		539,803,033		372,884,891		
유동부채		1,455,693,512		1,294,397,601		
유동비율		37.08		28.81		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	82.24	14.71	28.81	60.44		4.53
개 선 도	－	－	0.39	75.54		5.67
합 계	－	－	29.20	135.98		10.20

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		3,660,378,450		3,764,780,690		
영업비용		4,981,685,009		6,172,962,269		
영업수지비율		73.48		60.99		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.37	53.79	60.99	78.60		3.93
개 선 도	－	－	0.42	76.60		3.83
합 계	－	－	61.41	155.20		7.76

## 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							94.04
2011년	66	316			0	316	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점		득 점		
실적치	100.00	100.00			7.50		
개선도	105.67	100.00			7.50		
합 계	205.67	200.00			15.00		

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	39		0	0
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100.00	100.00		2.50
개선도	100.00	100.00		2.50
합 계				5.00



### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	39		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	0	0	0	100.00		2.00

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.73		4.53		46.30	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.35	46.30	55.67		1.67

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					97.92
2011년	39	12	0	468	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100.00	100.00		5.00	
개선도	101.91	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														39
건수	사망													0
	중상													4
	경상													4
인원	사망													0
	중상													7
	경상													14
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														1.26
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.26		0.32		1.26		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	1	5	3	5	1	5	
계	1.0	0.2	0.5	0.6	0.5	0.1	0.5	3.4
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	3.4		68.00				3.40	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	59	0	59	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%						60
식당운영	10%						70
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						100
근무복	10%						90
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						70
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						81
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	81					2.43	

#### 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		64.10	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	64.10		19.23
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.67	53.33		2.67

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.50	50.00		2.50

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (농어촌버스)

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

□ 평가대상명(농어촌버스) : (주)서천여객

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	3.00	93.74	14.06
		자동차 현대화율	현대화율	5	67.86	100.00	10.00
			고급버스로입률	5			
		산재보험요율		5	17.20	86.21	4.31
		운전자확보율		5	160.71	100.00	5.00
		운전자이직률		10	2.22	95.19	9.52
		운전자임금비율		10	86.67	79.60	7.96
		경영개선노력		5	0.33	6.67	0.33
		소 계		60			51.18
	재무 건전성	부채비율		15			8.25
		유동비율		15			10.70
		영업수지비율		10			8.91
		소 계		40			27.86
	합 계			100			79.04
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.95
		위반지수		5			5.00
		차량안전점검		5			3.50
		소 계		25			23.45
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.79	75.08	7.51
		운전자교육		5	1.60	32.00	1.60
		운전자관리		7	91.11	91.11	5.98
		테러예방교육		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			28.64
	고객 만족도	고객만족도		30			19.56
		서비스개선노력		5	3.17	63.33	3.17
		온실가스저감노력		5	2.83	56.67	2.83
		소 계		40			25.56
	합 계			100			77.10
	총 계			200			156.14

## 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	2	0	38	0	2	6	6	18	72
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		23.38		0.08		3.00		93.74				14.06		

#### 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	7	2	5	1	2	1	8	2	0	0	0	
현대화율												0.67
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	67.86		42.78		67.86		100.00				10.00	



### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		17.20			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	25.60	14	17.20	86.21		4.31

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	45		28		160.71	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	160.71	135.90	160.71	100.00		5.00

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	45		1		2.22	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	23.08	0.00	2.22	95.19		9.52

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	1,327,935,929		204,270,816		1,532,206,745	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.36	76.96	86.67	79.60		7.96

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0.33	6.67		0.33

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		1,365,327,734		1,273,839,866		
자본총액		-430,890,301		171,273,201		
부채비율		-316.86		-743.74		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.25	-743.75	-743.75	50.00		3.75
개 선 도	-	-	-1.04	60.00		4.50
합 계	-	-				8.25

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		153,482,913		217,676,053		
유동부채		1,110,183,884		1,094,159,518		
유동비율		13.82		19.89		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	82.24	14.71	19.89	53.94		4.04
개 선 도	－	－	0.72	88.78		6.66
합 계	－	－				10.70

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		2,287,631,246		2,368,547,082		
영업비용		3,131,088,971		3,568,592,607		
영업수지비율		73.06		66.37		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.37	53.79	66.37	100.00		5.00
개 선 도	－	－	0.45	78.17		3.91
합 계	－	－				8.91

## 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							99.60
2011년	63	707			4	703	99.43
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	99.43		99.43			7.46	
개선도	99.79		99.92			7.49	
합 계						14.95	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	28		0	0
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100.00	100.00		2.50
개선도	129.03	100.00		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	28		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	0	0	0	100.00		2.00

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.40		4.27		43.35	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.35	43.35	50.00		1.50

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					91.67
2011년	28	12	0	336	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	100.00	100.00		5.00	
개선도	108.10	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														28
건수	사망													0
	중상													4
	경상													1
인원	사망													0
	중상													4
	경상													1
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.79
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.26		0.32		0.79		75.08				7.51		

## 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	1	1	2	3	1	2	1	
계	0.2	0.2	0.2	0.6	0.1	0.2	0.1	1.6
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	1.60		32.00				1.60	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	45	4	41	91.11
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	91.11	91.11		3.64
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%						100
운전자 휴게시설	10%						80
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						78
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	78					2.34	

#### 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		65.20	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	65.20		19.56
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.17	63.33		3.17

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.83	56.67		2.83



# 경영 및 서비스 평가결과표

## (농어촌버스)

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

□ 평가대상명(농어촌버스) : (주)예산교통

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.44	99.24	14.89
		자동차 현대화율	현대화율	5	48.44	61.30	6.13
			고급버스도입률	5			
		산재보험요율		5	25.60	50.00	2.50
		운전자확보율		5	144.44	67.22	3.36
		운전자이직률		10	6.15	68.67	8.67
		운전자임금비율		10	93.36	100.00	10.00
		경영개선노력		5	4.33	86.67	4.33
		소 계		60			49.88
	재무 건전성	부채비율		15			11.40
		유동비율		15			10.05
		영업수지비율		10			8.43
		소 계		40			29.88
	합 계			100			79.75
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			5.00	
차량안전점검			5			5.00	
소 계			25			25.00	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			10.00
		교통안전도 평가 지수		10	0.79	74.80	7.48
		운전자교육		5	3.80	76.00	3.80
		운전자관리		7			6.73
		테러예방교육		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			32.22
고객 만족도		고객만족도		30		67.60	20.28
		서비스개선노력		5	3.00	60.00	3.00
		온실가스저감노력		5	2.67	53.33	2.67
		소 계		40			25.95
합 계			100			81.96	
총 계			200			161.71	

## 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	2	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	7
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		23.38		0.08		0.44		99.24				14.89		

#### 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	3	1	3	2	0	14	14	1	5	2	0	
현대화율												0.48
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	67.86		42.78		48.44		61.30				6.13	

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		25.60			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	25.60	14	25.60	50.00		2.50

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	65		45		1.44	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	160.71	135.90	144.44	67.22		3.36

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	65		4		6.15	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	23.09	0	6.15	86.67		8.67

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	2,496,562,187		117,519,563		2,674,081,750	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.36	76.96	93.36	100.00		10.00

### 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		3,033,355,985		2,877,798,785		
자본총액		-1,038,605,411		-1,247,992,557		
부채비율		-292.06		-230.59		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.25	-743.45	-230.59	81.64		6.12
개 선 도	-	-	0.26	70.3 5		5.28
합 계	-	-				11.40

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		547,439,257		507,503,996		
유동부채		1,884,122,685		2,078,198,767		
유동비율		29.06		24.42		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	82.24	14.71	24.42	57.19		4.29
개 선 도	－	－	0.42	76.81		5.76
합 계	－	－				10.05

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		4,245,916,875		4,078,130,201		
영업비용		5,475,419,179		6,337,635,884		
영업수지비율		77.55		64.34		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.37	53.79	64.34	91.96		4.60
개 선 도	－	－	0.41	76.60		3.83
합 계	－	－				8.43

## 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							99.30
2011년	980	3024			0	3024	100.00
평가점수	실적치	평 점	배 점		득 점		
실적치	100.00	100.00			7.50		
개선도	100.63	100.00			7.50		
합 계					15.00		

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	45		0	0
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100.00	100.00		2.50
개선도	100.00	100.00		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	45		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	0	0	0	100.00		2.00

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	5.13		5.27		69.37	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.35	69.37	100.00		3.00

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					100.00
2011년	45	12	0	336	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														45
건수	사망													0
	중상													3
	경상													4
인원	사망													0
	중상													4
	경상													12
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.79
평 가 점 수		최대값	최소값			실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.26	0.32			0.79		74.80				7.48		

## 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	1	1	5	5	
계	1.0	1.0	0.5	0.2	0.1	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	65	0	65	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%						100
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						100
근무복	10%						90
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						100
계	100%						91
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	91					2.73	

#### 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		67.60	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.60		20.28
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.00	60.00		3.00

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.67	53.33		2.67

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (농어촌버스)

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

□ 평가대상명(농어촌버스) : 청양교통(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	10.93	76.72	11.51
		자동차 현대화율	현대화율	5	55.88	76.13	7.61
			고급버스로입률	5			
		산재보험요율		5	20.00	74.14	3.71
		운전자확보율		5	147.06	72.49	3.62
		운전자이직률		10	4.00	91.33	9.13
		운전자임금비율		10	89.25	87.46	8.75
		경영개선노력		5	0.17	3.33	0.17
		소 계		60			44.50
	재무 건전성	부채비율		15			8.25
		유동비율		15			9.60
		영업수지비율		10			6.43
		소 계		40			24.28
	합 계			100			68.78
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			5.00	
차량안전점검			5			3.57	
소 계			25			23.52	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.83
		교통안전도 평가 지수		10	1.21	52.34	5.23
		운전자교육		5	2.4	48.00	2.40
		운전자관리		7			6.26
		테러예방교육		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			26.50
고객 만족도		고객만족도		30		60.40	18.12
		서비스개선노력		5	1.00	20.00	1.00
		온실가스저감노력		5	1.00	20.00	1.00
		소 계		40			20.12
합 계			100			70.38	
총 계			200			139.15	

## 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	5	6	0	0	0	6	15	39	40	24	13	5	153
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		23.38		0.08		10.93		76.72				11.51		

#### 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	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	0	
현대화율												0.55
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	67.86		42.78		55.88		76.13				7.61	

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		20.00			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	25.60	14	20.00	74.14		3.71

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	25		17		1.47	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	160.71	135.90	147.06	72.49		3.62

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	25		1		4.00	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	23.08	0	4.00	91.33		9.13

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	738,827,625		89,029,588		827,857,213	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.36	76.96	89.25	87.46		8.75

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	0.17	3.33		0.17

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		1,841,436,616		1,949,336,102		
자본총액		-1,163,108,605		-999,911,099		
부채비율		-159.32		-194.95		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.25	-743.75	-194.95	83.83		3.75
개 선 도	-	-	-0.11	60.00		4.50
합 계	-	-				8.24

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		277,811,926		265,475,448		
유동부채		1,703,122,781		1,805,332,999		
유동비율		16.31		14.71		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	82.24	14.71	14.71	50.00		3.75
개 선 도	－	－	0.45	78.43		5.85
합 계	－	－				9.60

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		1,026,467,633		1,141,068,757		
영업비용		1,767,853,792		2,121,292,665		
영업수지비율		58.06		53.79		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.37	53.79	53.79	50.00		2.50
개 선 도	－	－	0.46	78.53		3.93
합 계	－	－				6.43



## 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							97.32
2011년	112	1102			7	1095	99.36
평가점수	실적치	평 점	배 점		득 점		
실적치	99.36	99.36			7.45		
개선도	101.82	100.00			7.50		
합 계					14.95		

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	16		0	0
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100.00	100.00		2.50
개선도	100.00	100.00		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	16		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	0	0	0	100.00		2.00

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.60		4.30		44.50	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.35	44.50	52.21		1.57

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					87.50
2011년	16	12	16	176	91.67
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	91.67	96.67		4.83	
개선도	103.29	100.00		5.00	
합 계				9.83	

#### <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														16
건수	사망													1
	중상													1
	경상													1
인원	사망													1
	중상													1
	경상													3
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														1.21
평 가 점 수		최대값	최소값			실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.26	0.32			1.21		52.34				5.23		

## 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	2	1	2	5	1	1	4	
계	0.4	0.2	0.2	1.0	0.1	0.1	0.4	2.4
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	2.40		48.00				2.40	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	21	1	20	95.24
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	95.24	95.24		3.81
합 계				

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						100
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						90
학자금	10%						80
운전자 포상제도	10%						70
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						82
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	82					2.46	

#### 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		60.40	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	60.40		18.12
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	1.00	20.00		1.00

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	1.00	20.00		1.00

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (농어촌버스)

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

□ 평가대상명(농어촌버스) : 태안여객(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.63	98.84	14.83
		자동차 현대화율	현대화율	5	56.92	78.20	7.82
			고급버스로입률	5			
		산재보험요율		5	14.00	100.00	5.00
		운전자확보율		5	135.90	50.00	2.50
		운전자이직률		10	0	100.00	10.00
		운전자임금비율		10	85.68	76.58	7.66
		경영개선노력		5	3.33	66.67	3.33
		소 계		60			51.14
	재무 건전성	부채비율		15			11.52
		유동비율		15			15.00
		영업수지비율		10			8.01
		소 계		40			34.53
	합 계			100			85.66
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			5.00	
차량안전점검			5			4.35	
소 계			25			24.34	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.97
		교통안전도 평가 지수		10	0.44	93.73	9.37
		운전자교육		5	3.00	60.00	3.00
		운전자관리		7			6.40
		테러예방교육		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			31.89
고객 만족도		고객만족도		30		68.10	20.43
		서비스개선노력		5	3.67	73.33	3.67
		온실가스저감노력		5	0.33	6.67	0.33
		소 계		40			24.43
합 계			100			80.52	
총 계			200			166.18	



## 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	10	0	0	0	0	0	10
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		23.38		0.08		0.63		98.84				14.83		

#### 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	4	3	7	1	1	4	9	10	0	0	0	
현대화율												0.56
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	67.86		42.78		56.92		78.20				7.82	

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		14.00			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	25.60	14.00	14.00	100.00		5.00

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	53		39		1.35	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	160.71	135.90	135.90	50.00		2.50

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	53		0		0	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	23.08	0	0	100.00		10.00

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	2,043,343,860		341,552,260		2,384,896,120	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.36	76.96	85.68	76.58		7.66

### 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		2,206,538,772		2,022,459,956		
자본총액		-565,763,160		-764,518,999		
부채비율		-390.01		-264.54		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.25	-743.75	-264.54	79.54		5.97
개 선 도	-	-	0.35	74.06		5.55
합 계	-	-				11.52

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		62,289,476		547,176,220		
유동부채		653,155,621		665,348,678		
유동비율		9.53		82.23		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	82.24	14.71	82.24	100.00		7.50
개 선 도	－	－	4.31	100.00		7.50
합 계	－	－				15.00

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		3,346,994,530		3,544,814,250		
영업비용		5,579,689,431		5,786,427,173		
영업수지비율		59.98		61.26		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.37	53.79	61.26	79.69		3.98
개 선 도	－	－	0.51	80.43		4.02
합 계	－	－				8.01

## 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							98.87
2011년	182	551			1	550	99.82
평가점수	실적치	평 점	배 점		득 점		
실적치	99.82	99.82			7.49		
개선도	100.84	100.00			7.50		
합 계					14.99		

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	39		0	0
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100.00	100.00		2.50
개선도	100.00	100.00		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	39		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	0	0	0	100.00		2.00

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.87		5.07		58.17	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.35	58.17	78.47		2.35

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					95.83
2011년	39	12	6	462	98.72
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	98.72	99.49		4.97	
개선도	102.57	100.00		5.00	
합 계				9.97	

#### <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														39
건수	사망													0
	중상													3
	경상													1
인원	사망													0
	중상													3
	경상													1
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.44
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.26		0.32		0.44		93.37				9.37		

## 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	1	5	5	1	
계	1.0	0.2	0.5	0.2	0.5	0.5	0.1	3.0
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	53	0	53	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%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						100
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						80
학자금	10%						80
운전자 포상제도	10%						70
운전자 4대 보험가입	10%						100
운전자 건강검진	10%						100
건강검진 재검진	10%						90
계	100%						80
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	80					2.40	

#### 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		68.10	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	68.10		20.43
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.67	73.33		3.67

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	0.33	6.67		0.33

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (농어촌버스)

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

□ 평가대상명(농어촌버스) : 한일교통(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	0.08	100.00	15.00
		자동차 현대화율	현대화율	5	42.78	50.00	5.00
			고급버스로입률	5			
		산재보험요율		5	14.00	100.00	5.00
		운전자확보율		5	144.44	67.50	3.36
		운전자이직률		10	23.07	50.00	5.00
		운전자임금비율		10	76.96	50.00	5.00
		경영개선노력		5	2.67	53.33	2.67
		소 계		60			41.03
	재무 건전성	부채비율		15			13.05
		유동비율		15			12.57
		영업수지비율		10			7.64
		소 계		40			33.25
	합 계			100			74.28
서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15			14.72
		위반지수		5			3.60
		차량안전점검		5			3.77
		소 계		25			22.09
	안전성	사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.82
		교통안전도 평가 지수		10	0.78	75.51	7.55
		운전자교육		5	미제출		
		운전자관리		7			5.65
		테러예방교육		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			25.48
		고객 만족도	고객만족도		30		70.60
	서비스개선노력		5	2.83	56.67	2.83	
	온실가스저감노력		5	2.00	40.00	2.00	
	소 계		40			26.01	
	합 계			100			74.12
총 계			200			148.40	

## 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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		23.38		0.08		0.08		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	2	2	3	0	0	0	0	1	5	2	3	
현대화율												0.42
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	67.86		42.78		42.78		50.00				5.00	

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		14.00			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	25.60	14.00	14.00	100.00		5.00

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	26		18		1.44	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	160.71	135.90	144.44	67.50		3.36

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	26		6		23.07	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	23.08	0	23.07	50.00		5.00

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	707,096,593		211,723,720		918,820,313	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.36	76.96	76.96	50.00		5.00

### 7) 경영개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평 가 점 수	2.67	53.33		2.67

## 2. 재무건전성 영역 (40점)

### 1) 부채비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
부채총액		469,509,054		477,373,362		
자본총액		474,688,649		709,802,688		
부채비율		98.91		67.25		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.25	-743.75	67.25	100.00		7.50
개 선 도	—	—	0.35	74.00		5.55
합 계	—	—				13.05

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		81,686,699		183,374,530		
유동부채		469,509,054		477,373,362		
유동비율		17.39		38.41		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	82.24	14.71	38.41	67.55		5.07
개 선 도	－	－	1.10	100.00		7.50
합 계	－	－				12.57

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		1,346,046,940		1,390,695,470		
영업비용		2,021,713,057		2,317,731,717		
영업수지비율		66.58		60.00		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.37	53.79	60.00	74.60		3.73
개 선 도	－	－	0.45	78.02		3.90
합 계	－	－				7.64

## 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							91.72
2011년	714	1176			42	1134	96.43
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	96.43		96.30			7.22	
개선도	104.19		100.00			7.50	
합 계						14.72	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	18		500000	27777.78
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	60.00	60.00		1.50
개선도	60.00	84.00		2.10
합 계				3.60

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

#### - 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	18		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	0	0	0	100.00		2.00

#### - 부적합차량건수(0점)

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

#### - 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.90		4.70		48.00	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.35	48.00	58.94		1.77



## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					100.00
2011년	18	12	18	198	91.67
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	91.67	96.67		4.83	
개선도	91.67	99.75		4.99	
합 계				9.82	

#### <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														18
건수	사망													0
	중상													2
	경상													2
인원	사망													0
	중상													2
	경상													2
	사상자 수													4
교통안전도 평가 지수														0.78
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.26		0.32		0.78		75.51				7.55		

## 3) 운전자 교육 (5점) : 미제출

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	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	1.0
교육실적								
계	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	0.00						0.00	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	26	1	25	96.15
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	96.15	96.15		3.85
합 계				

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						60
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						60
운전자 건강검진	10%						60
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						60
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	60					1.80	

#### 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		70.60	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	70.60		21.18
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.83	56.67		2.83

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	2.00	40.00		2.00

# 경영 및 서비스 평가결과표

## (농어촌버스)

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

□ 평가대상명(농어촌버스) : 홍주여객자동차(주)

평가부문	평가영역	평가항목		배점	실적치	평점	득점
경 영 평 가	경영관리	체불임금		15	23.38	50.00	7.50
		자동차 현대화율	현대화율	5	49.77	63.95	6.39
			고급버스도입률	5			
		산재보험요율		5	14.4	98.29	4.91
		운전자확보율		5	138.64	55.52	2.78
		운전자이직률		10	6.56	85.79	8.58
		운전자임금비율		10	90.99	92.77	9.28
		경영개선노력		5	3.33	66.67	3.33
		소 계		60			42.77
	재무 건전성	부채비율		15			11.93
		유동비율		15			9.22
		영업수지비율		10			8.29
		소 계		40			29.44
	합 계			100			72.22
	서비스 평 가	운행관리	배차계획 준수율		15		
위반지수			5			5.00	
차량안전점검			5			3.64	
소 계			25			23.64	
안전성		사업용 자동차의 장치 및 설비기준		10			9.82
		교통안전도 평가 지수		10	0.32	100.0	100.0
		운전자교육		5	2.4	48.00	2.40
		운전자관리		7			5.73
		테러예방교육		3	3.00	100.00	3.00
		소 계		35			30.96
고객 만족도		고객만족도		30		66.70	20.01
		서비스개선노력		5	3.17	63.33	3.17
		온실가스저감노력		5	3.17	63.33	3.17
		소 계		40			26.34
합 계			100			80.94	
총 계			200			153.16	

## 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	14	7	121	15	11	22	16	20	115	11	19	3	374
평가점수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		23.38		0.08		23.38		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	1	1	10	3	0	11	9	2	1	0	6	
현대화율												0.49
평가점수	최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점	
	67.86		42.78		49.77		63.95				6.39	

### 3) 산재보험요율 (5점)

구 분	일반(기준)요율		산재보험요율		비 고	
계	20.00		14.4			
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	25.60	14	14.4	98.29		4.91

### 4) 운전자 확보율 (5점)

구 분	총 운전자수		자동차 보유대수		운전자확보율	
계	61		44		1.38	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	160.71	135.90	138.64	55.52		2.78

### 5) 운전자 이직률 (10점)

구 분	총 운전자수		이직 운전자수		운전자이직률	
계	61		4		6.55	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	23.08	0	6.56	85.79		8.58

### 6) 운전자 임금비율 (10점)

구 분	운전자 임금		관리직 임금		합 계	
임금소계	2,320,700,779		229,791,635		2,550,492,414	
평 가	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
점 수	93.36	76.96	90.99	92.77		9.28

### 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		3,394,268,667		3,008,065,351		
자본총액		-1,416,285,494		-1,804,804,742		
부채비율		-239.65		-166.66		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	67.25	-743.75	-166.67	85.58		6.42
개 선 도	-	-	0.34	73.49		5.52
합 계	-	-				11.93

### 2) 유동비율 (15점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
유동자산		801,810,820		482,912,459		
유동부채		2,844,847,237		2,932,040,678		
유동비율		28.18		16.47		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	82.24	14.71	16.47	51.31		3.85
개 선 도	－	－	0.29	71.69		5.38
합 계	－	－				9.22

### 3) 영업수지비율 (10점)

구 분		금 액 (원)				비 고
		2009년		2011년		
영업수익		3,500,880,711		3,531,317,770		
영업비용		5,207,836,341		5,597,108,631		
영업수지비율		67.22		63.09		
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.37	53.79	63.09	86.96		4.35
개 선 도	—	—	0.47	78.77		3.94
합 계	—	—				8.29

## 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							97.57
2011년	441	2539			0	2538.5	100.00
평가점수	실적치		평 점		배 점	득 점	
실적치	100.00		100.00			7.50	
개선도	102.24		100.00			7.50	
합 계						15.00	

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

#### 2) 위반지수 (5점)

구 분	보유대수	위반건수	처분금액(원)	대당 평균 처분금액(원)
2009년				
2011년	44		0	0
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	100.00	100.00		2.50
개선도	100.00	100.00		2.50
합 계				5.00

### 3) 안전벨트 착용률 (5점, 고속버스, 시외버스만 해당)

구 분	안전벨트 착용률			비 고
	탑승객수	안전벨트 착용인원수	안전벨트 착용률	
2009년				
2011년				
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치				
개선도				
합 계				

### 4) 차량안전점검 (5점)

－ 일제점검 지적건수(2점)

구 분	보유대수		일제점검지적건수		지적건수/보유대수	
계	44		0		0	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	0	0	0	100.00		2.00

－ 부적합차량건수(0점)

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

－ 운행실태 점검(3점)

구 분	출발시간 준수		정류소 무정차		운행실태 준수율	
계	4.77		4.40		45.85	
평가점수	최대값	최소값	실적치	평 점	배 점	득 점
	69.37	43.35	45.85	54.80		1.64

## 2. 안전성 (35점)

### 1) 사업용 자동차의 장치 및 설비기준(10점)

구 분	조사대수	총 조사 항목수	미준수 항목수	준수 항목수	차량기준 준수율(%)
2009년					100.00
2011년	44	12	44	484	91.67
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점	
실적치	91.67	96.67		4.83	
개선도	91.67	99.78		4.99	
합 계				9.82	

#### <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														44
건수	사망													1
	중상													0
	경상													2
인원	사망													1
	중상													0
	경상													2
	사상자 수													
교통안전도 평가 지수														0.32
평 가 점 수		최대값		최소값		실적치		평 점		배 점		득 점		
		1.26		0.32		0.32		100.0				100.0		

## 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	5	1	1	5	1	
계	0.8	0.2	0.5	0.2	0.1	0.5	0.1	2.4
평 가 점 수	실적치		평 점		배 점		득 점	
	2.40		48.00				2.40	

#### 4) 운전자 관리 (7점)

##### - 운전자 자격요건 미준수율 (4점)

구 분	조사인원수	부적격인원수	적격인원수	적격운전자비율
운전자 자격요건	61	1	60	98.36
평가점수	실적치	평 점	배 점	득 점
실적치	98.36	98.36		3.93
합 계				

##### - 운전자 복리후생지원 (3점)

구 분	가중치	평가내용					소 계
		우수 (100)	양호 (80)	보통 (60)	미흡 (40)	불량 (20)	
기숙사	10%						60
식당운영	10%						60
운전자 휴게시설	10%						60
체육훈련실	10%						60
근무복	10%						60
학자금	10%						60
운전자 포상제도	10%						60
운전자 4대 보험가입	10%						60
운전자 건강검진	10%						60
건강검진 재검진	10%						60
계	100%						60
평가점수	실적치	평 점		배 점		득 점	
	60					1.80	

#### 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		66.70	
평가점수	평 점	배 점	득 점
실 적 치	66.70		20.01
개 선 도			
합 계			

#### 2) 서비스개선노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.17	63.33		3.17

#### 3) 온실가스저감노력 (5점)

구 분	평가등급	평 점	배 점	득 점
평가점수	3.17	63.33		3.17