

Ⅰ 목 차 Ⅰ

제1장	평가개요	1
제1절	평가의 목적 및 범위	1
1.	평가의 배경 및 목적	1
2.	평가의 범위	1
3.	관련 규정	2
제2절	평가의 체계 및 절차	3
1.	평가체계	3
2.	평가방법	4
3.	평가절차	4
제2장	부산광역시 일반 및 대중교통 현황	9
제1절	부산광역시 일반 현황	9
1.	행정구역 현황	9
2.	인구 현황	10
3.	교통 현황	11
제2절	대중교통 현황	13
1.	시내버스 업체 현황	13
제3장	평가기준 및 평가방법	21
제1절	평가기준	21
1.	평가항목 개선	21
2.	평가항목별 평가기준	22
제2절	평가 및 배점방식	24
1.	평가방법	24
2.	배점방식	24
제3절	세부평가 항목	25
1.	서비스평가	25
2.	시민만족도평가	36

제4장 서비스평가 결과	41
제1절 주요 평가 결과	41
1. 서비스평가 결과	41
2. 시민만족도 평가 결과	45
제2절 서비스평가 세부 결과	48
1. 노선관리	48
2. 차량관리	57
3. 안전관리	64
4. 운전자관리	73
5. 서비스평가 _ 가·감점	80
제3절 시민만족도 세부 결과	81
1. 시민만족도	81
제5장 업체별 세부평가결과	89
제1절 서비스평가에 평가항목이 미치는 영향	89
1. 서비스평가 세부항목이 서비스평가에 미치는 영향	89
제2절 업체에 따른 서비스평가 세부결과	91
1. 업체에 따른 서비스평가 세부결과	91
2. 업체에 따른 시민만족도 세부결과	93
제6장 평가결과 종합분석	97
제1절 평가결과 종합분석	97
1. 종합평가결과	97
제2절 결론 및 정책적 제언	100
1. 결론	100
2. 정책적 제언	101
부록	105
• 시내버스 모니터링 조사지	107
• 시민만족도 설문지	108

제1장

평가의 개요

제1절 평가의 목적 및 범위

제2절 평가의 체계 및 절차

제1장 평가개요

제1절 평가의 목적 및 범위

1. 평가의 배경 및 목적

- ☐ 「대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률」 및 「부산광역시 시내버스 준공영제 운영에 관한 조례」에 따라 각 시내버스 운송업체의 서비스 수준을 파악하고 서비스를 평가함
- ☐ 시내버스 경영 및 서비스평가제도 도입으로 시내버스 업체 간 평가 결과에 따른 차등적 인센티브 적용이 필요함
- ☐ 서비스 수준의 공정한 평가를 위한 지표검토와 평가결과의 활용방안 기준을 마련하여 정책 목표에 부합하는 경영 및 서비스평가 제도를 시행함

2. 평가의 범위

- ☐ 공간적 범위
 - 부산광역시 교통권역 내의 시내버스 전체 33개 업체·노선
- ☐ 시간적 범위
 - 서비스평가: 기준년도 2021년
 - 모니터링 조사: 2021년 9월 24일 ~ 2021년 12월 12일
 - 시민만족도 조사: 2021년 9월 24일 ~ 2021년 12월 12일
 - 서비스평가 관련 증빙자료는 근로복지공단 조회자료, 부산광역시 데이터 활용
 - 조사방법: 면대면 설문조사
 - 모니터링 및 시민만족도 표본 설계

【표 1】 표본 설계

구분	대상	표본 크기	표본크기의 산정 근거			
			조사 회 차	1개월 당 조사 일 수	노선 수	노선당 조사 회수
모니터링	버스 노선	2,112	4	4	66	2
시민만족도	시내버스 이용자	9,504 *	4	4	66	9
		※ 부산광역시 시내버스 승객 통행량 936,000의 1% ¹⁾ 이상				

■ 부산광역시 버스 통행량(천통행)

구분	통행량 (천통행)
1	936
2	175
3	11
4	110
5	6

□ 내용적 범위

- 2021년 시내버스 운송업체 서비스평가 수준 모니터링 및 시민만족도 조사
- 시내버스 서비스평가 결과 도출 및 개선방안 제시

3. 관련 규정

- 「대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률」 제18조
- 「부산광역시 시내버스 준공영제 운영에 관한 조례」 제8조
- 「부산광역시 시내버스 준공영제 운영지침」 제52조

1) 자료출처: 부산광역시 교통정보, 승객통행량 조사결과 종합. <https://www.busan.go.kr/traffic/trafficcensus0302>
(검색일 2021.07.25)

제2절 평가의 체계 및 절차

1. 평가체계

- 2021년 부산광역시 시내버스 서비스평가는 100점 만점을 기준으로 하고, 시민만족도 조사는 50점 만점을 기준으로 부문별 평가 결과를 산출함

1) 서비스평가(100점)

【표 2】 서비스평가 체계

평가영역	평가항목	배점	평가기준
1. 노선관리 (20)	1-1. 배차의 정시성	10	• 배차간격 유지 여부
	1-2. 첫·막차시간 준수율	5	• 첫·막차시간 위반 여부
	1-3. 가동률	5	• 인가운행횟수 대비 실운행횟수
2. 차량관리 (25)	2-1. 차량정비 정도	10	• 부산시 안전점검 결과
	2-2. 차량관리 실태	15	• 모니터링 (조사원 별도 수행)
3. 안전관리 (25)	3-1. 교통사고 지수	5	• 교통사고 발생 건수
	3-2. 교통사고 보상액	5	• 교통사고 보상액
	3-3. 법규위반 행정처분금액	15	• 법규위반 행정처분금액
4. 운전자관리 (30)	4-1. 운전자 운전태도 및 행태	15	• 모니터링 (조사원 별도 수행)
	4-2. 운행기록계 (e-TAS)	15	• 급감속, 급가속, 과속
총점		100	
가·감점	시정이해도	건당 ±0.05	• 시의 협조 및 권고사항에 대한 이행여부, 언론 보도 사항 등 시정 이해도를 평가하여 가·감점 부여
	종사원 교육 ¹⁾	0.06	• 안전 및 서비스 주제 교육 횟수 등
	중대사고 보고	건당 -0.1	• 중대사고 보고시한 준수 여부
	면허취소 및 정지	365일당 -1	• 면허취소 및 정지 수준
기타	대당 행정처분 건수	-	• 동일 점수 확인 시 반영
	중복평가 제외	-	• 정규평가 항목과 가·감점 항목이 중복되는 경우 점수 반영이 높은 항목만 평가

1) 2021년 종업원 교육 항목의 경우 코로나19로 시행하지 못함에 따라 가·감점의 평가항목에서 제외되었음

2) 시민만족도 조사(50점)

【표 3】 시민만족도 조사 체계

평가항목		배점	평가기준
1. 안전성 (3문항)		10.7142	· 안전운행 수준, 운전기사 태도
2. 쾌적성 (3문항)		10.7142	· 냉난방, 차내 소음, 청결도 등
3. 편의성 (3문항)		10.7142	· 노선 안내도, 안내방송, 교통약자 안내표식 관리상태
4. 서비스 (2문항)		7.1428	· 정차 장소 준수 여부, 승·하차 시간 제공 여부
5. 친절도 (3문항)		10.7142	· 제복 등 용모 단정, 친절 수준
총점		50	
가·감점	과밀 운행	0.5	노선별 대당 운송인원
	장거리 운행	0.5	운행거리
	BRT 구간	-0.5	BRT 정류장 비율
	차령	0.5	6년 이상 차량 비율

2. 평가방법

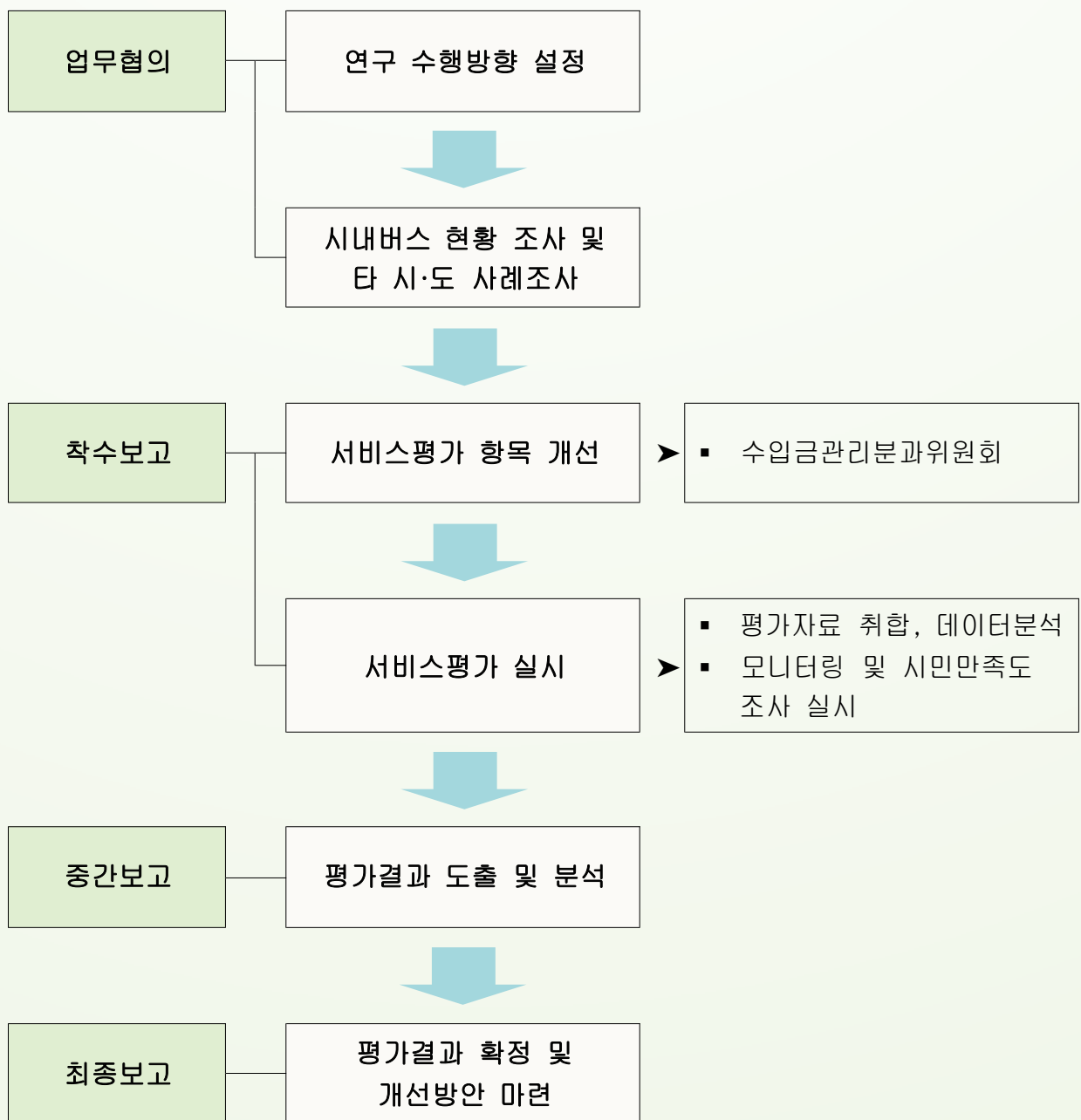
- ☐ 2021년 부산광역시 시내버스 서비스평가는 부산광역시, 부산광역시 버스 운송사업조합, 버스운송업체를 통해 제출된 자료를 근거로 평가하는 서면 평가와 차량 및 운전자 운행 실태를 평가하는 모니터링으로 이루어짐
- ☐ 시민만족도는 시내버스 탑승시민을 대상으로 설문조사 방식으로 평가함
- ☐ 서비스평가 항목에 대한 배점은 ‘부산광역시 교통혁신위원회’의 의결을 거쳐 확정됨

3. 평가절차

- ☐ 본 평가는 업무협의를 통해 설정된 연구수행 방향에 따라 부산광역시 시내버스 현황 조사 및 타시도 사례조사에 기반한 서비스평가 항목의 개선 안을 검토하였음

- 개선된 서비스평가 항목 관련 자료를 취합하고, 모니터링 및 시민만족도 조사를 실시하고 평가결과를 도출하였음
- 평가결과를 확정하여 부산광역시 시내버스 서비스평가 개선방안을 마련함

【표 4】 시내버스 서비스평가 절차



제2장

부산광역시 일반 및 대중교통 현황

제1절 일반 현황

제2절 대중교통 현황

제2장 부산광역시 일반 및 대중교통 현황

제1절 부산광역시 일반 현황

1. 행정구역 현황

- 부산광역시는 15구 1개 군, 205개 읍면동의 행정구역 체계를 갖추고 있으며, 그 면적은 총 770.17km²에 달함
- 인구밀도는 수영구가 17,304명/km²로 부산광역시 구군 중 가장 높으며, 강서구가 812/km²로 가장 낮음

【표 5】 부산광역시 행정 구역 현황 (2021년 12월 기준)

구·군별	읍면동수 (개)	인구수(명)	면적 (km ²)	인구밀도 (명/km ²)
부산광역시	205	3,396,109	770.17	4,410
중 구	9	42,609	2.83	15,061
서 구	13	107,143	13.95	7,678
동 구	12	89,712	9.86	9,094
영 도 구	11	112,451	14.20	7,919
부 산 진 구	20	355,902	29.67	11,997
동 래 구	13	268,004	16.63	16,114
남 구	17	267,422	26.82	9,971
북 구	13	285,390	39.37	7,248
해 운 대 구	18	401,131	51.54	7,783
사 하 구	16	310,195	41.77	7,426
금 정 구	16	231,996	65.28	3,554
강 서 구	8	147,347	181.50	812
연 제 구	12	208,050	12.10	17,191
수 영 구	10	176,812	10.22	17,304
사 상 구	12	212,771	36.10	5,893
기 장 군	5	179,174	218.32	821

* 자료출처: 통계청 포탈: 부산광역시 전체 세대 및 인구개황(검색일: 2022.04.21.)

2. 인구 현황

□ 부산광역시 인구는 2021년 12월 기준으로 총 3,396,109명이며, 세대 당 인구수는 2.20명이었음

- 지역별 인구분포를 보면, 해운대구(11.8%), 부산진구(10.5%), 사하구(9.1%) 등의 순으로 높은 비율을 보였으며, 중구의 인구가 1.3%로 가장 낮았음

□ 남녀비율을 보면, 강서구(1.11)와 사상구(1.02)의 경우 남성이 여성보다 더 높은 비율이었고. 그 외의 지역은 여성의 비율이 남성보다 더 높았음

【표 6】 부산광역시 행정 구역별 인구 현황 (2021년 12월 기준)

구·군별	인구수		세대수	세대당인구수	남자 인구수	여자 인구수	남여 비율
	인구수(명)	구성비 (%)					
부산광역시	3,396,109	100.0	1,544,663	2.20	1,663,619	1,732,490	0.96
중 구	42,609	1.3	23,925	1.78	21,120	21,489	0.98
서 구	107,143	3.2	52,960	2.02	52,051	55,092	0.94
동 구	89,712	2.6	46,362	1.94	43,851	45,861	0.96
영 도 구	112,451	3.3	54,659	2.06	55,576	56,875	0.98
부 산 진 구	355,902	10.5	173,353	2.05	171,262	184,640	0.93
동 래 구	268,004	7.9	115,718	2.32	130,093	137,911	0.94
남 구	267,422	7.9	117,821	2.27	130,654	136,768	0.96
북 구	285,390	8.4	123,316	2.31	140,791	144,599	0.97
해 운 대 구	401,131	11.8	172,397	2.33	192,901	208,230	0.93
사 하 구	310,195	9.1	139,604	2.22	154,681	155,514	0.99
금 정 구	231,996	6.8	108,070	2.15	113,067	118,929	0.95
강 서 구	147,347	4.3	61,502	2.40	77,658	69,689	1.11
연 제 구	208,050	6.1	93,606	2.22	100,107	107,943	0.93
수 영 구	176,812	5.2	85,896	2.06	83,375	93,437	0.89
사 상 구	212,771	6.3	98,621	2.16	107,440	105,331	1.02
기 장 군	179,174	5.3	76,853	2.33	88,992	90,182	0.99

* 자료출처: 통계청 포탈: 부산광역시 전체 세대 및 인구개황(검색일: 2022.04.21.)

3. 교통 현황

1) 자동차 등록 현황

□ 자동차 등록 대수는 2021년 12월 기준으로 1,464,608대로 집계되었으며, 승용차 1,226,983대(83.78%), 승합차 39,954대(2.73%), 화물차 186,202대(6.36%), 특수차 11,469대(0.20%)로 나타남

【표 7】 부산광역시 행정구역 별 자동차 등록 현황 (2021년 12월 기준)

구·군별	계		승용(대)	승합(대)	화물(대)	특수(대)
	대	%				
부산광역시	1,464,608	100.00	1,226,983	39,954	186,202	11,469
중 구	37,606	2.57	28,084	613	7,146	1,763
서 구	30,668	2.09	24,954	1,067	4,517	130
동 구	58,194	3.97	49,532	1,177	6,312	1,173
영 도 구	96,722	6.60	82,093	2,627	11,618	384
부 산 진 구	33,497	2.29	27,380	1,437	4,576	104
동 래 구	143,461	9.80	123,540	3,680	15,571	670
남 구	100,833	6.88	82,271	2,890	13,898	1,774
북 구	106,261	7.26	88,858	2,870	14,134	399
해 운 대 구	182,830	12.48	162,596	3,928	15,547	759
사 하 구	113,905	7.78	94,858	3,407	15,194	446
금 정 구	88,146	6.02	70,775	3,187	13,359	825
강 서 구	86,150	5.88	65,696	2,090	17,596	768
연 제 구	106,262	7.26	91,828	2,890	10,664	880
수 영 구	106,936	7.30	96,898	2,442	7,111	485
사 상 구	89,184	6.09	68,761	2,766	17,132	525
기 장 군	83,953	5.73	68,859	2,883	11,827	384



* 자료출처: 통계청 포털 「자동차등록현황보고」, 국토교통부: 자동차등록대수현황 시도별(검색일: 2022.04.21.)

2) 대중교통 이용 현황

[1] 대중교통 이용 빈도

□ 부산의 광역시 대중교통 이용 빈도를 파악한 결과, 최근 3년간 버스의 비율은 다소 감소하였고 지하철의 이용 비중은 증가하였으나 여전히 지하철의 이용에 비하여 시내버스의 이용 비중이 더 높았음

○ 1주간 평균 대중교통 이용횟수를 2020년 기준으로 파악한 결과, 5~10회(38.2%), 1~5회(24.9%), 10~15회(26.1%) 등의 순으로 높은 비율을 보였음

【표 8】 부산광역시 대중교통 이용 빈도 및 비율

구분	시내버스	지하철	1주간 평균 대중교통 이용횟수의 비중(%)				
			1~5회	5~10회	10~15회	15~20회	20회 이상
2018년	58.4	41.6	33.5	37.7	17.7	6.3	4.9
2019년	56.3	43.7	37.0	39.4	14.4	5.4	3.8
2020년	56.3	43.7	24.9	38.2	26.1	7.6	3.2

* 자료출처: 통계청 포털 「대중교통현황조사」, 국토교통부: 시도별 대중교통이용횟수_1주(검색일: 2022.04.22.)

[2] 대중교통 이용목적

□ 부산광역시의 대중교통을 이용하는 목적은 출퇴근의 비율이 가장 높았음

○ 2018년~2020년 3년간의 변화를 보면, 2018년에 비하여 2020년에는 여가(16.6%→26.8%), 출·퇴근(28.0%→30.0%)의 비율이 증가하였고, 그 외 항목은 감소하였음. 특히 등·하교 항목은 18.7%→11.7%로 감소폭이 가장 컸음

【표 9】 부산광역시 대중교통 이용 목적

구분	출퇴근	등하교	업무	쇼핑	여가	학원	기타
2018년	28.0	18.7	14.6	17.5	16.6	3.2	1.3
2019년	31.7	13.3	13.1	16.3	22.0	2.6	1.1
2020년	30.0	11.7	12.3	16.4	26.8	2.4	0.4



* 자료출처: 통계청 포털 「대중교통현황조사」, 국토교통부: 시도별 대중교통통행목적 (검색일: 2022.04.22.)

제2절 대중교통 현황

1. 시내버스 업체 현황

□ 부산광역시 시내버스 업체는 33개이며, 차량보유대수는 2,517대, 운행대수는 2,377대로 조사되었음

【표 10】 부산광역시 시내버스 보유차량 현황

no	업체명	소재지	면허대수	운행대수
1	국제여객	연제구 월드컵대로 420	51	48
2	금진여객	김해시 가락로 252-27	43	40
3	남부여객	영도구 와치로 113	67	63
4	대도운수	부산진구 엄광로 143	77	72
5	대진여객	기장군 철마면 반송로 979	86	82
6	동남여객	부산진구 진사로 78	91	87
7	동원여객	연제구 월드컵대로 420	99	95
8	동진여객	사하구 다대로 722	72	69
9	부산여객	기장군 기장을 기장대로 313	67	63
10	부일여객	기장군 기장을 기장대로 313	79	75
11	삼성여객	연제구 좌수영로 300	130	121
12	삼신교통	금정구 중앙대로 2310	132	126
13	삼진여객	북구 금곡대로 692	107	101
14	삼화PTS	금정구 동현로 121	107	100
15	성원여객	김해시 생림대로 90번길 9	40	38
16	세익여객	기장군 기장을 기장대로 313	62	58
17	세진여객	금정구 중앙대로 2310	94	88
18	시민여객	남구 백운포로 40	83	78
19	신성여객	남구 우암로 58-1	43	41
20	신한여객	영도구 태종로 808	126	120
21	영신여객	사하구 을숙도대로 697	74	71
22	오성여객	수영구 민락본동로 31번길 33	47	43
23	용화여객	수영구 민락본동로 19번길 51	76	71
24	유한여객	영도구 청학서로 37	53	50
25	일광여객	기장군 기장을 기장대로 313	68	64
26	일신여객	해운대구 재반로 258-1	71	68
27	창성여객	남구 신선로 335	78	74
28	태영버스	김해시 가락로 256	72	67
29	태진여객	북구 시랑로 185번길 66	83	79
30	학성여객	동래구 미남로 58	40	37
31	한창여객	연제구 월드컵대로 420	66	63
32	해동여객	기장군 기장을 기장대로 313	75	72
33	화신여객	금정구 중앙대로 2310	58	53
합 계			2,517	2,377

* 자료출처: 내부자료

□ 부산광역시 시내버스는 총 145개 노선이며, 운행거리는 전체 7,185.6km

□ 평가시 항목별 데이터 특성에 따라 정책 노선 등은 제외되었음

【표 11】 부산광역시 시내버스 노선현황

no	업체	노선 번호	운행계통		운행거리 (km)	운행대수 (평일)	1일총횟수 (평일)
			기점	종점			
1	국제여객	10	연제공용차고지	감만현대아파트사거리	49.2	19	93
		111-1	연제공용차고지	금곡동	42.0	15	86
		210	연제공용차고지	민락e편한세상	38.3	14	79
2	금진여객	124	김해구산동	서면	63.8	10	40
		126	금곡동	충무동	63.5	2	8
		128-1	김해구산동	신라대	54.0	26	137
		555	강서구청역	신항	0.0	-	-
		1009	금곡주차장	가덕선착장	107.0	2	6
3	남부여객	6	청학동	괴정	37.1	20	125
		7	청학동	수산가공선진화단지	30.7	8	63
		9	청학동	수산가공선진화단지	34.6	7	55
		70	청학동	중앙공원관리사무소	34.3	9	59
		71	청학동	수산가공선진화단지	31.2	8	63
		333	부산역	부산역	8.1	-	-
		508	청학동	중앙공원민주공원	26.3	11	96
4	대도운수	77	학장동	부산대학	46.1	20	107
		110	학장동	장전역	44.8	15	87
		110-1	벽산APT	부산대	37.2	24	161
		148-1	학장동	부산대학교	62.0	13	52
5	대진여객	115-1	반송	해운대신시가지	44.6	20	94
		129-1	반송	신라대	49.6	24	118
		187	반송	대룡마을	68.8	3	18
		189	반송	연산초등학교	35.6	21	117
		189-1	반송	연산역	29.8	14	95
6	동남여객	67	동서대	남태평양호텔	41.5	30	175
		138	장림	용당동	58.0	24	94
		138-1	장림	용당	65.8	18	69
		167	동서대	동아대병원	31.4	13	97
		2000	하단역	거제 연초	110.0	2	20
7	동원여객	2	다대포	부산역	39.8	18	102
		81	연제공용차고지	서대신동	32.3	29	216
		96-1	다대포	서구청	40.7	4	25
		103	연제공용차고지	장림	49.6	20	93
		338	다대포	모라주공	51.0	10	47
		1000	다대포	서면	44.2	13	76
		2000	하단역	거제 연초	110.0	1	20
8	동진여객	3	다대포	신호주거단지	49.3	15	73
		11	다대포	영선동	42.6	18	92
		96	다대포	송도해성A	32.3	25	156
		338	다대포	모라주공	51.0	10	47
		2000	하단역	거제 연초	110.0	1	20

no	업체	노선 번호	운행계통		운행거리 (km)	운행대수 (평일)	1일총횟수 (평일)
			기점	종점			
9	부산여객	39	기장	용호동 남구국민체육센터	58.5	20	80
		139	청강리	올림픽교차로환승센터	60.9	8	35
		180	청강리	한빛3차아파트	47.7	3	21
		182	청강리	정관 이지더원아파트	68.9	6	26
		1003	청강리	대학병원	78.5	26	91
10	부일여객	38	청강리	중앙공원관리사무소	68.7	10	38
		40	청강리	구덕운동장	68.3	24	85
		182	청강리	정관 이지더원아파트	68.9	2	8
		185	청강리	장산역	26.1	3	32
		1001	청강리	하단	78.8	30	105
		1011	청강리	경제자유구역청	97.0	6	21
11	삼성여객	5-1	회동동	국제여객터미널	56.1	16	66
		43	회동동	중앙공원관리사무소	51.7	18	87
		54	연산9동	전포동	38.5	26	130
		86	삼성차고지	충무동	39.7	18	95
		87	연산9동	아미2동	41.2	30	146
		115	연산9동	왕자맨션	24.0	5	44
		506	반여4동	시민공원	24.3	8	77
12	삼신고통	37	금정 차고지	한빛3차아파트	67.6	9	45
		49	금정차고지	광안리해수욕장	44.5	23	117
		50	덕계	법원검찰청	60.2	14	63
		80	금정차고지	부산진시장	43.0	14	70
		90	금정 차고지	범어사	9.8	3	51
		148	금정 차고지	모라주공A	56.5	24	108
		300	금정 차고지	구포시장	36.6	2	15
		301	금정 차고지	브니엘고	27.2	3	27
		302	서창	정관	48.5	4	24
		1002	서창	해운대문화복합센터	79.1	15	65
13	삼진여객	1008	좌천	동래지하철역	72.5	15	72
		15	금곡주공	충무동	53.0	36	174
		59	금곡동	부산역	58.5	14	70
		111	금곡주공	진시장	49.0	18	88
		121	금곡주공	부산대	40.0	6	37
		126	금곡동	충무동	63.5	25	108
		555	강서구청역	신항	0.0	-	-
		1009	금곡주차장	가덕선착장	107.0	2	7
14	삼화PTS	42	회동동	부산역후문	42.7	17	83
		99	회동동	진시장	27.2	23	166
		155	서동	용당동	45.0	33	149
		179	회동동	국제백양	32.0	27	168
15	성원여객	123	김해	서구청	79.2	22	84
		126	금곡동	충무동	63.5	3	12
		127	김해	덕천R	47.2	11	69
		1009	금곡주차장	가덕선착장	107.0	2	6
16	세익여객	31	해운대	모라주공	56.5	22	86

no	업체	노선 번호	운행계통		운행거리 (km)	운행대수 (평일)	1일총횟수 (평일)
			기점	종점			
		183	청강리	부산대	59.6	12	59
		200	청강리	구포시장	66.6	24	96
17	세진여객	29	금정차고지	안창마을	53.2	27	110
		73	정관	반송	58.3	3	13
		80	금정차고지	부산진시장	43.0	14	70
		107	정관	센텀시티역	59.8	15	70
		184	정관	반여농산물시장	40.5	3	23
		188	정관	반송	73.1	7	31
		190	해양대학교	남부민동	44.4	-	-
		300	금정차고지	구포시장	36.6	2	15
		1010	정관	서면	68.0	17	75
18	시민여객	20	용호동	서면	34.0	21	144
		22	용호동	수정동	38.4	12	82
		24	용호동	서면	27.2	23	213
		27	용호동	충무동	36.7	22	158
19	신성여객	23	감만동	동의대역	27.7	25	205
		26	감만동	송도해성아파트	28.1	16	139
20	신한여객	8	태종대	서부터미널	38.0	21	133
		30	태종대	수산가공선진화단지	31.4	18	144
		66	태종대	당감주공	45.1	8	44
		88	태종대	당감주공	44.3	8	44
		101	태종대	감만현대아파트사거리	42.5	17	97
		113	영도중리	신평	41.8	27	143
		186	태종대	서부터미널	56.0	11	52
		190	해양대학교	남부민동	44.4	4	19
		333	부산역	부산역	8.1	-	-
21	영신여객	1006	태종대	동해선 신해운대역	59.0	6	30
		17	신평	국제백양아파트	45.2	26	144
		61	신평	서부터미널	47.0	22	123
22	오성여객	161	신평	서부터미널	48.2	23	118
		1	민락동	부암역	0.0	-	-
		62	민락동	신라대학교	41.0	25	137
23	용화여객	108	민락동	염궁아파트단지	43.0	18	95
		16	염궁	구덕운동장	36.5	28	178
		41	민락동	충무동	32.9	21	147
		83	민락동	부전시장	23.0	16	144
		83-1	민락동	사직동	43.0	4	21
		583	용당동	자유시장	29.3	2	15
24	유한여객	82	영도청학동	전포화신APT	29.4	20	142
		85	청학동	전포역	31.7	12	76
		88-1	영도주공	부산역	17.2	10	130
		190	해양대학교	남부민동	44.4	8	38
		333	부산역	부산역	8.1	-	-
25	일광여객	31	해운대	모라주공	56.5	13	51
		36	청강리	거제역	60.0	12	48

no	업체	노선 번호	운행계통		운행거리 (km)	운행대수 (평일)	1일총횟수 (평일)
			기점	종점			
		63	청강리	부산진구청	57.7	26	110
		307	해운대역	공항	68.0	13	48
26	일신여객	44	반여3동	당감4동	39.0	24	130
		52	반여3동	수정4동	40.8	24	129
		115-1	반송	해운대신시가지	44.6	10	44
		144	반여3동	부산대학	25.0	10	81
27	창성여객	68	용당동	하단	42.2	34	179
		134	용당	남부민동	35.5	17	108
		167	동서대	동아대병원	31.4	3	22
		168	용당	신호주거단지	68.0	17	56
		583	용당동	자유시장	29.3	3	24
28	태영버스	55	용원	하단	66.4	5	23
		58	가덕도선창	하단역	66.0	4	22
		58-1	진해 청안동	하단	42.6	5	33
		58-2	용원	사하구청	47.2	17	88
		125	김해불암동	구포시장	50.6	3	20
		221	장유병원	하단지하철	61.8	2	11
		520	용원	한성기린	86.5	4	14
		1004	김해	국제여객터미널	73.1	19	72
		1005	지사	국회부산도서관	102.4	7	28
29	태진여객	2000	하단역	거제 연초	110.0	1	20
		46	구포3동	동래중학교	34.4	11	81
		160	구포3동	동성고교	39.0	16	102
		169	당감4동	신만덕	39.4	29	174
		169-1	구포3동	태양탕시립도서관	35.3	23	175
		555	강서구청역	신항	0.0	-	-
30	학성여객	57	사직동	진시장	41.1	21	96
		83-1	민락동	사직동	43.0	4	21
		105	사직동	정관	62.7	12	62
31	한창여객	33	연제공용차고지	만덕	49.1	25	125
		33-1	연제공용차고지	서부터미널	38.9	15	91
		133	연제공용차고지	신만덕	46.5	23	122
32	해동여객	100	청강리	장전역	56.4	14	56
		100-1	청강리	부산대	53.7	18	74
		141	송정	선암사	45.7	21	99
		181	청강리	센텀파크	63.0	13	50
		1011	청강리	경제자유구역청	97.0	6	20
33	화신여객	51	금정차고지	감만2동	50.2	34	132
		131	금정차고지	용호동오륙도 SK뷰	60.8	17	62
		300	금정차고지	구포시장	36.6	2	15

제3장

평가기준 및 평가방법

제1절 평가기준

제2절 평가 및 배점방식

제3절 세부평가 항목

제3장 평가기준 및 평가방법

제1절 평가기준

1. 평가항목 개선

- 서비스평가 가·감점 항목 중 종사원 교육 항목은 코로나19로 인하여 교육이 이뤄지지 않아 평가항목에서 제외되었음
- 시민만족도 조사문항 조정 및 항목별 배점 변경
 - 시민만족도 항목 중 서비스항목 평가 3문항 중 ‘오늘 탑승을 위해 이용한 버스정류소는 도착예정시간이 제공되었다’의 문항을 제외하였음
 - 이에 따라 안전운행, 쾌적성, 편의성, 친절도 항목은 각각 3문항으로 배점이 10.7142점, 서비스 항목은 2문항으로 배점이 7.1428점이었음

【표 12】 시민만족도 조사 체계 변경 내역

평가영역	평가항목	기존		변경		비고
시민 만족도 조사(50)	1. 안전운행	3문항	10점	3문항	10.7142점	
	2. 쾌적성	3문항	10점	3문항	10.7142점	
	3. 편의성	3문항	10점	3문항	10.7142점	
	4. 서비스	3문항	10점	2문항	7.1428점	
	5. 친절도	3문항	10점	3문항	10.7142점	
총점		15문항	50점	14문항	50점	

2. 평가항목별 평가기준

【표 13】 서비스평가 항목별 배점 및 평가기준

평가영역	평가항목	배점	평가기준
1. 노선관리 (20)	1-1. 배차의 정시성	10	• 배차간격 유지 여부
	1-2. 첫·막차시간 준수율	5	• 첫·막차시간 위반 여부
	1-3. 가동률	5	• 인가운행횟수 대비 실운행횟수
2. 차량관리 (25)	2-1. 차량정비 정도	10	• 부산시 안전점검 결과
	2-2. 차량관리 실태	15	• 모니터링 (조사원 별도 수행)
3. 안전관리 (25)	3-1. 교통사고 지수	5	• 교통사고 발생 건수
	3-2. 교통사고 보상액	5	• 교통사고 보상액
	3-3. 법규위반 행정처분금액	15	• 법규위반 행정처분금액
4. 운전자관리 (30)	4-1. 운전자 운전태도 및 행태	15	• 모니터링 (조사원 별도 수행)
	4-2. 운행기록계 (e-TAS)	15	• 급감속, 급가속, 과속
총점		100	
가·감점	시정이해도	건당 ±0.05	• 시의 협조 및 권고사항에 대한 이행여부, 언론 보도 사항 등 시정 이해도를 평가하여 가·감점 부여
	종사원 교육 ¹⁾	0.06	• 안전 및 서비스 주제 교육 횟수 등
	중대사고 보고	건당 -0.1	• 중대사고 보고기한 준수 여부
	면허취소 및 정지	365일당 -1	• 면허취소 및 정지 수준
기타	대당 행정처분 건수	-	• 동일 점수 확인 시 반영
	중복평가 제외	-	• 정규평가 항목과 가·감점 항목이 중복되는 경우 점수 반영이 높은 항목만 평가

1) 2021년 종업원 교육 항목의 경우 코로나19로 시행하지 못함에 따라 가·감점의 평가항목에서 제외되었음

【표 14】 시민만족도 항목 및 배점

평가영역	평가항목	배점	평가기준
시민만족도 조사(50)	1. 안전운행 (3문항)	10.7142점	• 안전운행 수준, 운전기사 태도
	2. 쾌적성 (3문항)	10.7142점	• 냉난방, 차내 소음, 청결도 등
	3. 편의성 (3문항)	10.7142점	• 노선 안내도, 안내방송, 교통약자 안내표식 관리상태
	4. 서비스 (2문항)	7.1428점	• 정차 장소 준수 여부, 승·하차 시간 제공 여부
	5. 친절도 (3문항)	10.7142점	• 제복 등 용모 단정, 친절 수준
총점		50점	
가·감점	과밀 운행	0.5	• 노선별 대당 운송인원
	장거리 운행	0.5	• 운행거리
	BRT 구간	-0.5	• BRT 정류장 비율
	차령	0.5	• 6년 이상 차량 비율

제2절 평가 및 배점방식

1. 평가방법

- ☐ 평가방법은 서면평가, 모니터링 현장평가, 설문조사 등을 적용함
 - 모니터링 현장평가의 경우 조사원의 주관성을 배제하기 위하여 각 조사항목별 점수에 대한 객관적인 기준을 제공하였음. 한편 현장에서 사용할 조사지는 조사원의 동선에 따라 조사지의 문항을 배치하여 제작하여 활용하였음
- ☐ 공정하고 객관적인 평가를 위하여 평가영역 및 평가항목, 가중치는 운수업체의 특성을 고려하여 차등 적용

2. 배점방식

1) 용어정의

- ☐ 배점
 - 전체 항목 중 해당 평가 항목의 중요도를 반영하여 평가 항목에 부여된 값으로 해당 평가 항목이 만점으로 평가될 경우 받을 수 있는 최대 점수를 의미
- ☐ 평가 항목별 지수
 - 평가항목별 지수는 평가점수 100%를 만점으로 표시한 점수로서 평가기준에 정의된 평가방법에 따라 점수를 산정함
- ☐ 평가점수
 - 평가점수는 평가항목의 배점을 반영하여 평가 산식에 따라 산출된 값으로 소수점 넷째 자리까지를 표시함
- ☐ 상향지표
 - 상향지표는 실적치가 높을수록 바람직한 방향을 나타내는 지표를 의미함
- ☐ 하향지표
 - 하향지표는 실적치가 낮을수록 바람직한 방향을 나타내는 지표를 의미함

제3절 세부평가 항목

1. 서비스평가

1) 노선관리

[1] 배차의 정시성

【표 15】 배차의 정시성 세부 평가기준

구분	세부사항
평가목적	• 운송업체의 시내버스가 인가된 배차계획(배차간격)을 적정하게 유지할 수 있도록 유도하여 이용승객의 편의를 도모
배 점	• 10점
항목특성	• 상향관리목표 항목
평가기준일	• 2021년 01월 01일 ~ 2021년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> • 관리목표 = 전체 운송업체 배차간격 유지율 평균의 80%tile 이상 <ul style="list-style-type: none"> * 회차별 배차간격 유지율 $= (1 - \text{정류소별 앞차와의 간격 편차의 평균} / \text{정류소별 앞차와의 간격 평균}) \times 100$ * 1일 노선별 배차간격 유지율 = 회차별 배차간격 유지율의 평균 * 노선 배차간격 유지율 = 일별 배차간격 유지율의 평균 * 운송업체 배차간격 유지율 = 노선별 배차간격 유지율의 노선별 가동대수 가중평균 • 평가점수 = 평가배점 10점 - (당해 운송업체 배차간격 유지율 × 관리목표)
항목구성 내용	• 배차간격 유지율 80%tile은 회차별 배차간격이 평균 10분일 때 정류소별 간격 편차가 ±2분 이하를 의미함
평가방법 및 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> • 평가방법: 서면평가 (운행계통(BIMS) 자료) • 평가대상: 부산시 시내버스 전수조사

[2] 첫·막차시간 준수율

【표 16】 첫·막차시간 준수율 세부평가기준

구분	세부사항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> 운송업체의 시내버스가 인가된 배차계획(첫·막차시간)을 준수하도록 유도하여 이용승객의 편의를 도모함
배점	<ul style="list-style-type: none"> 5점
항목특성	<ul style="list-style-type: none"> 상향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 01월 01일 ~ 2021년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> 관리목표 = 첫·막차시간 준수율 99.5% 이상 * 첫·막차시간 준수율 = (첫·막차시간 준수횟수 ÷ 실운행횟수) × 100 * 업체별 노선의 인가대수를 반영하여 평가 평가점수 = 평가배점 5점 × (당해 운송업체 첫·막차시간 준수율 ÷ 관리목표)
항목구성 내용	<ul style="list-style-type: none"> 배차계획은 국토교통부 및 시·도로부터 인가받은 운행계통에 따라 해당기간 동안 운행해야 하는 계획을 의미함 정류장별 첫·막차시간 준수 여부는 정류소별 예정시간을 기준으로 -1min 이후, +5min 이내에 있을 경우 일치한 것으로 간주함
평가방법 및 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 평가방법: 서면평가 (운행계통(BIMS) 자료) 평가대상: 부산시 시내버스 전수조사

[3] 가동률

【표 17】 가동률 세부 평가기준

구분	세부사항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> 운송업체가 운행 인가횟수에 기반한 시내버스 가동률을 준수하도록 유도하여 이용 승객의 편의를 도모함
배 점	<ul style="list-style-type: none"> 5점
항 목 특 성	<ul style="list-style-type: none"> 상향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 01월 01일 ~ 2021년 12월 31일
평가 산식 및 평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> 관리목표 = 가동률 99.5% 이상 * 가동률 = (실운행횟수 ÷ 인가운행횟수) × 100 평가점수 = 평가배점 5점 × (당해 운송업체 가동률 ÷ 관리목표)
평가 방법 및 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> 평가방법: 서면평가 (운행계통(BIMS)자료) 평가대상: 부산시 시내버스 전수조사

2) 차량관리

[1] 차량정비 정도

【표 18】 차량정비 정도 세부 평가기준

구분	세부사항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> 운송업체의 시내버스 차량정비를 유도하여 이용승객의 안전을 도모하고 양질의 서비스를 제공함
배 점	<ul style="list-style-type: none"> 10점
항목특성	<ul style="list-style-type: none"> 상향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 1월 1일 ~ 2021년 12월 31일
평가 산식 및 평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> 관리목표 = 차량정비 과징금·과태료 비처분을 100% (처분을 0%) <ul style="list-style-type: none"> * 차량정비 처분률 $= (\text{차량정비 과징금·과태료 처분대수} \div \text{연평균 보유인가대수}) \times 100$ * 차량정비 비처분률 = 100% - 차량정비 처분률(%) 평가점수 = 평가배점 10점 × (당해 운송업체 차량정비 비처분률 ÷ 관리목표)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> 부산시 주관 『시내버스 안전관리 지도점검』 결과 과징금·과태료 처분내역을 반영
평가 방법 및 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> 평가방법: 서면평가 (부산시 주관 『시내버스 안전관리 지도점검』 자료) 평가대상: 부산시 시내버스 전수조사

[2] 차량관리 실태

【표 19】 차량관리 실태 세부 평가기준

구분	세부사항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스 서비스 만족도에 직결되는 차량의 내·외부 관리수준을 평가하여 이용 승객에게 양질의 서비스를 제공함
배 점	<ul style="list-style-type: none"> • 15점
항목특성	<ul style="list-style-type: none"> • 상향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년 9월 ~ 2021년 12월
평가 산식 및 평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체의 차량관리 실태 평균점수 대비 110% 초과 • 평가점수 = 평가배점 15점 × (당해 운송업체 차량관리 실태 점수 ÷ 관리목표)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> • 총 16개 항목 (각 항목 당 배점: 15점 배점/16개 항목 = 0.9375점) <ul style="list-style-type: none"> - 차량 내·외부 관리실태 (11개 항목) - 차량 내·외부 정보체계 (5개 항목)
평가 방법 및 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 평가방법: 탑승조사(모니터링) • 평가대상: 부산시 145개 노선 중 66개 노선(33개 운송업체별 2개 노선) • 조사표본 수 <ul style="list-style-type: none"> - 노선별 표본 수: 32개 - 총 표본 수: 66개 노선 × 32개 표본 = 2,112개

3) 안전관리

[1] 교통사고 지수

【표 20】 교통사고 지수 세부 평가기준

구분	세부사항																									
평가목적	• 시내버스 운전자 스스로 안전 운행하도록 유도하여 이용승객의 안전을 도모하고, 건전한 교통문화를 정착시킴																									
배 점	• 5점																									
항목특성	• 하향 관리목표 항목																									
평가기준일	• 2021년 1월 1일 ~ 2021년 12월 31일																									
평가 산식 및 평가 방법	<div>• 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체 평균 교통사고지수 대비 90% 미만</div> <div>* 1대당 사고지수</div> <div>= {(총교통사고건수 × 0.4) + (가중사고값 × 0.6)} ÷ 연평균 보유인가대수</div> <div>* 가중사고값 = (사망자수 × 0.6) + (부상자수 × 0.4)</div> <div>• 평가점수 = 평가배점 5점 - (당해 운송업체 교통사고 지수 ÷ 관리목표)</div> <div>* 평가점수가 음수(-)인 경우에는 -1점 부여</div> <div>• 교통사고 건수 (-) 개선도 감점</div> <div>: 당해 운송업체의 직전 5년간 해당 평균 교통사고 건수 대비 평가, 당해연도 해당 교통사고 건수가 0.5대 이상 증가 시 -0.01점 감점</div> <div>* 해당 사고건수 = 총 사고건수 ÷ 연평균 보유인가대수</div>																									
항목구성 내 용	<div>• 운송업체 소유의 시내버스 차량 과실이 50% 초과인 교통사고만 반영</div> <div>• 재판 등으로 과실비율, 사고보상액이 확정되지 않은 경우 확정된 기간의 피해내역을 반영</div> <div>• 동일사고에 대해서는 피해내역을 합산하여 평가</div>																									
조 사 방 법 및 제 출 서 류	<div>• 평가방법: 서면평가(버스공제조합)</div> <div>• 평가대상: 부산시 시내버스 전수조사</div> <div>• 교통사고 내역</div> <table><tr><th rowspan="2">사고발생일</th><th rowspan="2">사고일수</th><th colspan="3">피해내용(명)</th><th rowspan="2">피해보상액</th></tr><tr><th>사망</th><th>중상</th><th>경상</th></tr><tr><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></tr></table>					사고발생일	사고일수	피해내용(명)			피해보상액	사망	중상	경상												
사고발생일	사고일수	피해내용(명)			피해보상액																					
		사망	중상	경상																						

[2] 교통사고 보상액

【표 21】 교통사고 보상액 세부평가기준

구분	세부사항																					
평가목적	<ul style="list-style-type: none">• 시내버스 운전자 스스로 교통사고를 줄이고 안전운행을 하는 환경을 조성하여 사고 보상에 소요되는 비용의 절감을 유도함																					
배 점	<ul style="list-style-type: none">• 5점																					
항목특성	<ul style="list-style-type: none">• 하향 관리목표 항목																					
평가기준일	<ul style="list-style-type: none">• 2021년 1월 1일 ~ 2021년 12월 31일																					
평가 산식 및 평가 방법	<ul style="list-style-type: none">• 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체 평균 교통사고 보상액지수 대비 90% 미만 * 1대당 보상액지수 = 대인·대물 피해보상액 ÷ 연평균 보유인가대수• 평가점수 = 평가배점 5점 - (당해 운송업체 보상액지수 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우에는 -1점 부여																					
항목 구성 내 용	<ul style="list-style-type: none">• 운송업체 소유의 시내버스 차량 과실이 50% 초과인 교통사고만 반영• 재판 등으로 과실비율, 사고보상액이 확정되지 않은 경우 확정된 기간의 피해 내역을 반영• 동일사고에 대해서는 피해내역을 합산하여 평가																					
조 사 방 법 및 제 출 서 류	<ul style="list-style-type: none">• 평가방법: 서면평가(버스공제조합)• 평가대상: 부산시 시내버스 전수조사• 교통사고 내역 <table><tr><th rowspan="2">사고발생일</th><th rowspan="2">사고일수</th><th colspan="3">피해내용(명)</th><th rowspan="2">피해보상액</th></tr><tr><th>사망</th><th>중상</th><th>경상</th></tr><tr><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></tr></table>	사고발생일	사고일수	피해내용(명)			피해보상액	사망	중상	경상												
사고발생일	사고일수			피해내용(명)				피해보상액														
		사망	중상	경상																		

[3] 법규위반 행정처분금액

【표 22】 법규위반 행정처분금액 세부 평가기준

구분	세부사항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> 시내버스 운전자의 준법 운영을 유도하여 이용승객의 안전을 도모하고 건전한 교통 문화를 정착시킴
배 점	<ul style="list-style-type: none"> 15점
항목특성	<ul style="list-style-type: none"> 하향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 1월 1일 ~ 2021년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체 평균 행정처분금액 대비 90% 미만 * 1대당 행정처분금액 = 행정처분금액 ÷ 연평균 보유인가대수 평가점수 = 평가배점 15점 - (당해 운송업체 행정처분금액 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우 -1점
항목구성 내용	<ul style="list-style-type: none"> 여객자동차운송사업법 준수사항을 위반하여 관할관청으로부터 과징금·과태료 처분을 확정 받은 것을 반영 정류장통과 및 여객자동차운수사업법 제84조의 차령 제한을 위반한 경우 부과 금액에 가중치 2배를 적용하여 평가
평가방법 및 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 평가방법: 서면평가 (택시운수과) 평가대상: 부산시 시내버스 전수조사

4) 운전자관리

[1] 운전자 운전태도 및 행태

【표 23】 운전자 운전태도 및 행태 세부 평가기준

구분	세부사항
평 가 목 적	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스 운전자의 운전태도와 행태를 평가하여 이용승객에게 양질의 서비스를 제공하고, 운전자의 자질 향상을 도모함
배 점	<ul style="list-style-type: none"> • 15점
항 목 특 성	<ul style="list-style-type: none"> • 계량 절대평가 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년 9월 ~ 2021년 12월
평 가 산 식 및 평 가 방 법	<ul style="list-style-type: none"> • 관리목표 = 당해 연도 운전자의 운전태도 및 행태 점수 100점 • 평가점수 = 평가배점 15점 × (당해 운송업체 운전자 운전태도 및 행태 점수 ÷ 관리목표)
항 목 구 성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> • 조사항목(총 13개 항목) <ul style="list-style-type: none"> - 운전자 운전태도: 5개 항목 - 운전자 운전행태: 8개 항목 • 항목별 평가척도 <ul style="list-style-type: none"> - 11개 항목: 5점 척도 - 2개 항목(운전자 마스크 착용여부, 무임승차제재 여부): 2점 척도
평 가 방 법 및 조 사 방 법	<ul style="list-style-type: none"> • 평가방법: 탑승조사(모니터링) • 평가대상: 부산시 145개 노선 중 66개 노선(운송업체별 2개 노선) • 조사표본 수 <ul style="list-style-type: none"> - 노선별 표본 수: 32개 - 총 표본 수: 2,112개

[2] 운행기록계(e-TAS)

【표 24】 운행기록계 (e-TAS) 세부 평가기준

구분	세부사항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> 운행기록계 자료를 활용하여 시내버스 운전자의 위험운전행태에 대해 객관적으로 평가함으로써 이용승객에게 양질의 서비스를 제공하고, 운전자의 자질 향상을 도모함
배 점	<ul style="list-style-type: none"> 15점
항 목 특 성	<ul style="list-style-type: none"> 하향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 1월 ~ 2021년 12월
평가 산식 및 평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> 관리목표 = 디지털 운행기록 자료 위반율 0% 평가점수 = 평가배점(15점) - (당해 운송업체 운행기록 위반율 ÷ 관리목표) * 운행기록위반율 산정기준 : 위험운행기록 횟수 합계 ÷ 운행거리 합계
항 목 구 성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> 조사항목·총 3개 항목(15점) <ul style="list-style-type: none"> 급감속(5점) 급가속(5점) 과 속(5점) * eTAS(운행기록분석시스템) 자료로 평가 항목별 위반행동을 합산하여 평가 <ul style="list-style-type: none"> 한국교통안전공단 eTAS 매뉴얼 위험운전 행동 기준 정의 준용 * 평가 항목(한국교통안전공단 위험운전 행동 기준) <ul style="list-style-type: none"> 급감속 : 초당 9km/h 이상 감속 운행하고 속도가 6km/h 이상인 경우 급가속 : 6km/h 이상 속도에서 초당 6km/h 가속 운행하는 경우 과 속 : 도로제한 속도보다 20km/h 초과 운행한 경우
평가 방법 및 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> 평가방법: e-TAS자료 (한국교통안전공단) 평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사

5) 서비스평가 가감점

【표 25】 서비스평가 가감점 세부 평가기준

구분	항목	세부사항	비고
서비스 평가 가·감점	시정 이해도	<ul style="list-style-type: none"> 정책 협조 및 권고사항에 대한 이행여부, 언론보도 사항 등 시정이해도를 평가하여 가·감점 부여 <ul style="list-style-type: none"> 시책 협조사항: 부산시 교통관련 정책 협조 언론 보도사항: 서비스·노사관계 우수사례, 안전관리 감점사례 등 건당 ± 0.05점 	- 당해 연도에 한 개 감점여부
	종사원 교육	<ul style="list-style-type: none"> 안전 및 서비스 주제 교육 시 가점 <ul style="list-style-type: none"> 안전 및 서비스 주제 교육: 1회당 +0.02점 (연간 최대 +0.06점) 회당 수강률이 80%미만일 경우 교육회수 불인정 	<ul style="list-style-type: none"> 당해 연도에 한 개 감점여부 21년 코로나 19로 인하여 평가항목에서 제외
	중대사고 보고	<ul style="list-style-type: none"> 중대 교통사고 보고기한 미준수 시 감점 부여 <ul style="list-style-type: none"> 보고기한: 사고발생 후 익일 오전 9시까지 건당 -0.1점 	- 업체의 총점수가 0점인 경우 잔여 감점은 다음 연도로 이월 (3년까지 이월)
	면허취소 및 정지	<ul style="list-style-type: none"> 면허취소 및 면허정지 발생 일자를 365일 기준으로 환산하여 감점 부여 <ul style="list-style-type: none"> 감점산정: (면허취소(365일)+면허정지일)÷365일 면허취소: 1명당 365일 면허정지: 당해 면허정지자 정지일수 합산 365일당 -1점 * 면허취소 및 면허정지 사실을 통보받은 운수 종사자를 운전업무에 투입 시 1명당 -10점 	- 당해 연도에 한 개 감점여부
기타	대당 행정처분 건수	<ul style="list-style-type: none"> 평가영역 별 최종순위 결정 시, 동점업체가 발생할 경우 업체별 면허대수에 대한 대당 행정처분 건수를 반영하여 순위를 결정 	- 동일점수 획득시 반영
	중복평가 제외	<ul style="list-style-type: none"> 정규평가 항목과 가·감점 항목이 중복되는 경우 점수반영이 높은 항목만 평가 	- 경영평가/서비스평가

2. 시민만족도평가

1) 시민만족도

【표 26】 시민만족도 세부 평가기준

구분	세부사항
평 가 목 적	• 운송업체 평가의 수요자인 시민의 의사를 반영함으로써 대 시민 서비스 향상 유도
배 점	• 50점
항 목 특 성	• 계량 절대평가 항목
평가기준일	• 2021년 9월 ~ 2021년 12월
평 가 산식 및 평 가 방 법	<ul style="list-style-type: none"> • 관리목표 = 조사원 시민 설문조사 점수 50점 • * 설문조사 점수 = 평가 항목별 시민만족도 조사점수 합계 • * 평가방법: 평가 항목별 조사원 시민 설문조사 • 평가점수 = \sum항목별 평가점수 + 보정계수(14점)
항 목 구 성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> • 총 5개 항목(50점), 14개 문항 - 안전운행(3문항) - 쾌적성(3문항) - 편의성(3문항) - 서비스(2문항) - 친절도(3문항)
평 가 방 법 및 조 사 방 법	<ul style="list-style-type: none"> • 평가방법: 조사원 설문조사 • 평가대상: 부산시 145개 노선 중 66개 노선(운송업체별 2개 노선) • 조사표본 수 <ul style="list-style-type: none"> - 노선별 표본 수: 144개 - 총 표본 수: 9,504개

2) 시민만족도 가감점

【표 27】 시민만족도 가·감점 세부 평가기준

구분	항목	점수 반영방식	비고
시민만족도 가·감점	과 밀 운 행	<ul style="list-style-type: none"> • 대당승객 수: 해당업체 승객 수/해당업체 운행 대수 • 산출식 $\text{보정계수}(0.3) + \left(\frac{\text{대당승객수} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times 0.2$ 	<ul style="list-style-type: none"> • 당해 연도에 한해 가·감점 부여 • 업체별로 선정한 2개 노선의 평균값 적용
	장거리 운행	<ul style="list-style-type: none"> • 장거리운행: 업체별 평균 편도 운행거리 $\geq 50\text{km}$ • 산출식 $\text{보정계수}(0.3) + \left(\frac{\text{운행거리} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times 0.2$ (단 50km 이하인 경우 0.3점 부여) 	
	B R T 구 간	<ul style="list-style-type: none"> • BRT구간지수: BRT 구간 내 정거장수/총 정거장수 • 산출식 $\text{보정계수}(0.3) + \left(\frac{\text{BRT구간지수} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times 0.2$ 	
	차 령	<ul style="list-style-type: none"> • 차량지수: 6년 이상 차량 대수/총 운행차량 대수 • 산출식 $\text{보정계수}(0.3) + \left(\frac{\text{차량지수} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times 0.2$ 	

제4장

서비스평가 결과

제1절 주요 평가 결과

제2절 서비스평가 세부 결과

제3절 시민만족도 세부 결과

제4장 서비스평가 결과

제1절 주요 평가 결과

1. 서비스평가 결과

□ 서비스평가 결과

- 서비스평가는 100점 만점으로 평가되었고, 평가영역은 노선관리(20점), 차량 관리(25점), 안전관리(25점), 운전자관리(30점)의 4개 항목과 가·감점 항목(시정이해도, 중대사고보고, 면허취소 및 정지)으로 구성되었음
- 서비스평가 결과, 100점 만점에 평균 96.2203점이었음. 직전년도 96.8300점과 비교하면 0.6097점 감소하였지만, 전체적인 평가점수가 96점 이상이고, 33개 운수업체가 평균 91점 이상으로 평가되었음

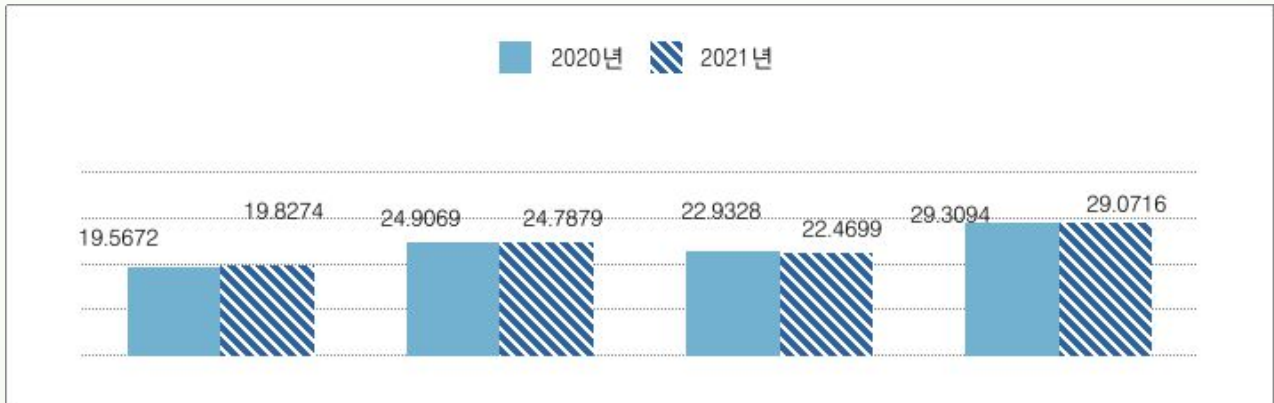


【그림 1】 서비스평가 결과: 2020년과 2021년 비교

- 서비스평가 항목의 업체별 평가점수
 - 노선관리는 20점 만점에 평균 19.8268점
 - 차량관리는 25점 만점에 평균 24.7879점
 - 안전관리는 25점 만점에 평균 22.4699점
 - 운전자관리는 30점 만점 기준으로 평균 29.0716점

□ 서비스평가의 각 항목별 직전년도와 비교

- 서비스평가의 각 항목별 평가점수를 직전년도와 비교한 결과, 노선관리만이 0.2602점이 상승한 값을 보였고, 그 외 차량관리 0.1190점, 안전관리 0.4629점, 운전자관리 0.2378점으로 근소한 차이로 평가점수가 하락하였음



【그림 2】 서비스평가 항목별 평가점수: 2020년과 2021년도 비교

2. 시민만족도 평가 결과

- 시민만족도는 50점 만점으로 평가되었고, 평가영역은 안전성, 쾌적성, 편의성, 서비스, 친절도의 5개 영역과 가·감점 항목(과밀운행, 장거리 운행, BRT구간, 차령)에 따라 산정되었음
- 시민만족도 평가 결과 50점 만점에 평균 45.6276점을 보였으며, 직전년도 45.1441점과 비교하면 0.4835점 상승하였음



- 시민만족도 **【그림 3】 시민만족도 평가 결과: 2020년과 2021년 비교**
 항목별의 업체별 평가점수

- 안전운행은 10.7142점 만점에 평균 점수가 9.5397점
- 쾌적성은 10.7142점 만점에 평균 점수가 9.4831점
- 편의성은 10.7142점 만점에 평균 점수가 10.0635점
- 서비스는 7.1428점 만점에 평균 점수가 6.3793점
- 친절도는 10.7142점 만점에 9.3566점
- 가·감점은 평균 0.8054점

제2절 서비스평가 세부 결과

1. 노선관리

□ 노선관리는 20점 만점으로 평가되었고, 배차의 정시성(10점), 첫·막차시간 준수율(5점), 가동률(5점)의 3개 영역으로 산정하였음

○ 노선관리 평가결과 20점 만점에 19.8268점으로 평가되었으며, 직전년도 19.5697점과 비교하면 0.2571점 상승한 결과를 보였음

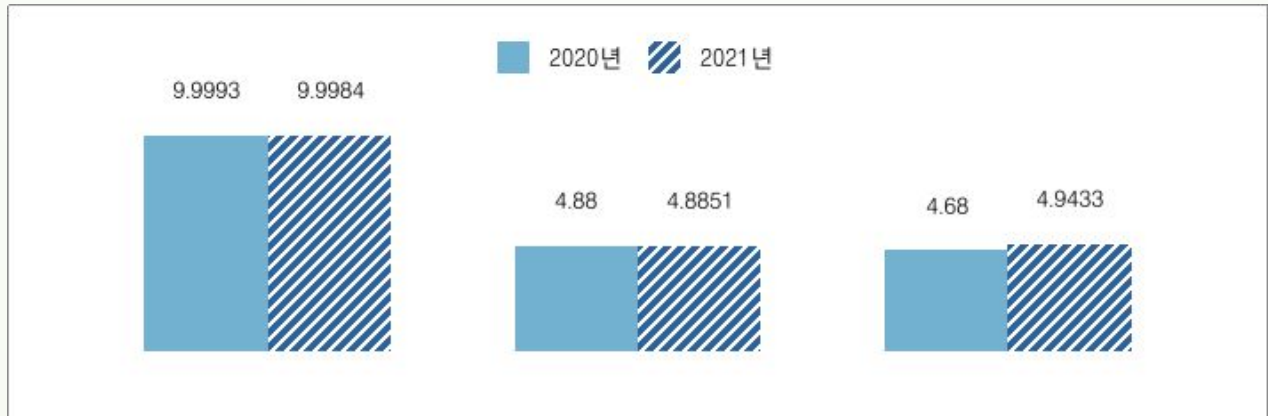


【그림 4】 노선관리 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

- 배차의 정시성의 평가 결과, 10점 만점 기준 평균 9.9984점이었음.
- 첫·막차시간 준수율의 평가 결과, 5점 만점 기준으로 평균 4.8851점이었음.
- 가동률의 평가 결과, 5점 만점 기준으로 평균 4.9439점이었음.

□ 노선관리의 각 항목별 직전년도와의 비교

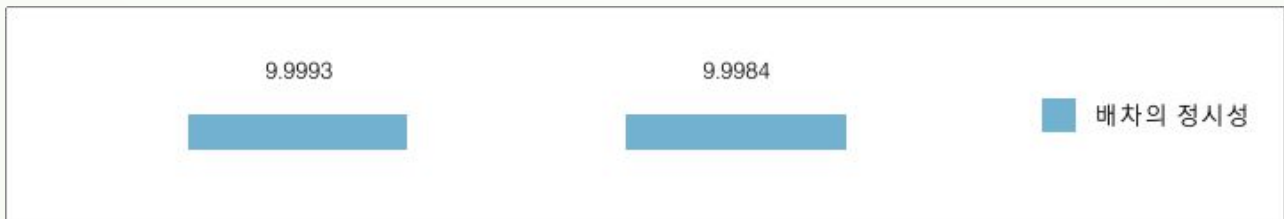
- 노선관리의 각 항목별 평가점수를 직전년도와 비교한 결과, 첫·막차시간 준수율은 0.0051점, 가동률은 0.2633점이 상승한 값을 보였음. 반면 배차의 정시성은 0.0009점의 근소한 차이로 하락한 결과를 보였음



【그림 5】 노선관리 항목별 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

1) 배차의 정시성

- 배차의 정시성은 당해 연도 운송업체 배차간격 유지율 80% 이상의 관리 목표 대비 업체별 배차간격 유지율 수준에 따라 평가점수를 산정하였음
- 배차의 정시성의 평가 결과, 10점 만점 기준 평균 9.9984점이었음. 직전년도 의 9.9993점과 비교하여 0.0009점 감소한 값이었음

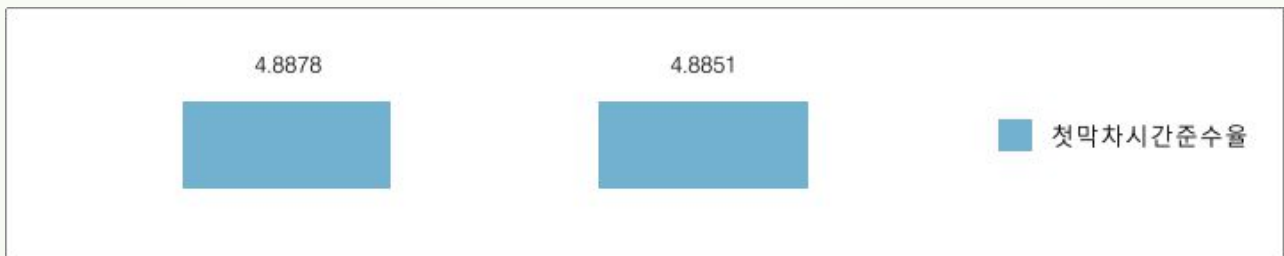


【그림 6】 배차의 정시성 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

- 평균 배차간격 시간은 2:02이며, 직전년도 1:51보다 다소 길었음
- 관리목표(80%tile) 기준으로 업체 평균 9.9984점으로 10점 만점에 가까운 수준으로서 전체적으로 배차의 정시성이 잘 관리되고 있는 것으로 나타남

2) 첫·막차시간 준수율

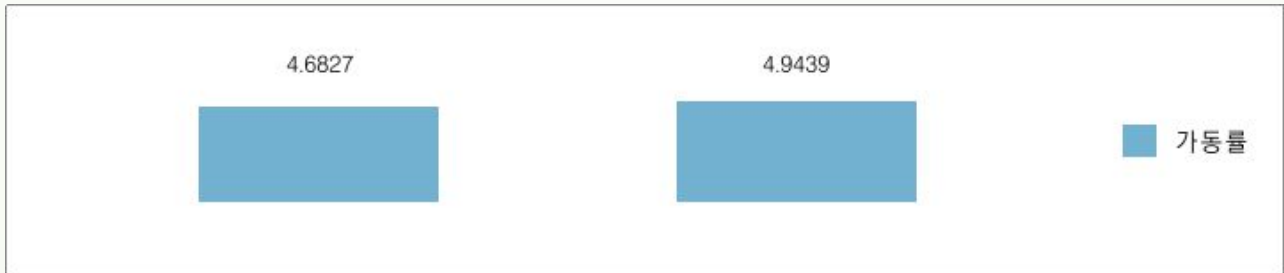
- 첫·막차시간 준수율은 99.5%의 관리목표 대비 업체별 첫·막차시간 준수율 수준에 따라 평가점수를 산정하였음
- 첫·막차시간 준수율 평가 결과, 5점 만점 기준으로 4.8851점이었음. 직전년도
의 4.8878점과 비교하여 0.0027점의 근소한 차이를 보였음. 관리목표(99.5%)
를 기준으로 업체 평균은 4.8851점으로 5점 만점에 가까운 수준을 보여,
전체적으로 잘 관리되고 있는 것으로 파악됨
- 첫·막차시간 준수율은 97.21%로, 직전년도 97.27%와 유사한 수준이었음



【그림 7】 첫·막차시간 준수율 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

3) 가동률

- 가동률은 99.5%의 관리목표 대비 업체별 가동률 수준에 따라 평가점수 산정
- 가동률 평가 결과, 5점 만점 기준 평균값이 4.9439점으로 평가되었음
 - 직전년도 4.6827점과 비교하여 0.2612점 상승한 값을 보여, 관리목표(99.5%)를 기준으로 33개 업체의 평균이 4.9439점으로 잘 관리되고 있는 것으로 평가됨



【그림 8】 가동률 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

2. 차량관리

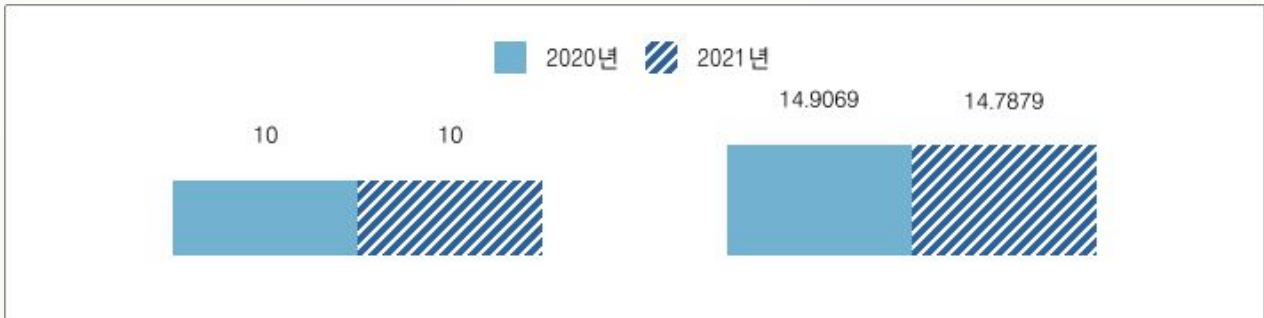
- 차량관리는 25점 만점으로 평가되었고, 평가영역은 차량정비(10점), 차량관리 실태(15점)의 2개로 구성됨
- 차량관리는 25점 만점 기준으로 평균 24.7879점으로 평가되었으며, 전년도 24.9069점과 비교하면 0.1190점 감소한 결과였으나 24점 이상의 높은 수준을 유지하였음



【그림 9】 차량관리 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

□ 차량관리의 각 항목별 직전년도와의 비교

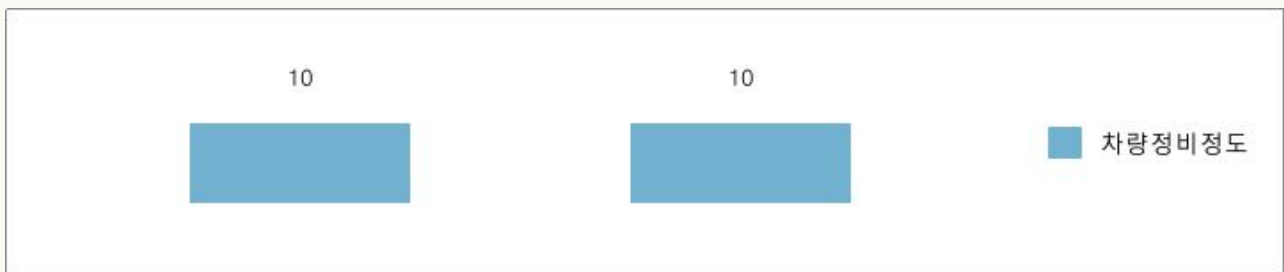
- 차량관리의 각 항목별 평가점수를 직전년도와 비교한 결과, 차량정비는 10점 만점의 값을 유지하였고, 차량관리 실태는 0.1190점의 근소한 차이로 하락한 결과를 보였음



【그림 10】 차량관리 항목별 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

1) 차량정비정도

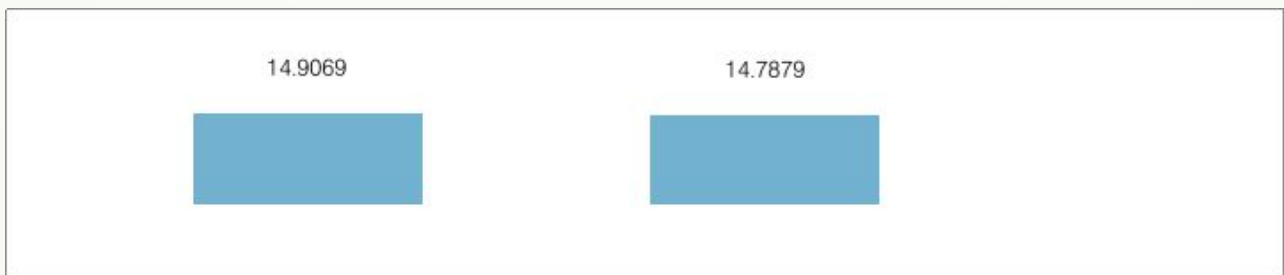
- 차량정비정도는 안전관리 지도점검 시 차량정비정도 지적사항 적발률 0%의 관리목표 대비 업체별 차량정비 적발률 수준에 따라 평가점수를 산정하였음
- 차량정비정도는 10점 만점이며, 평가 결과 전체 운수업체가 과징금·과태료 처분대수 0대이므로 전체 업체가 10점 만점으로 나타남
- 직적년도 또한 전체 운수업체가 관리목표(100%)를 달성하여 지속적으로 목표수준이 잘 관리되고 있음을 알 수 있음



【그림 11】 차량정비정도 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

2) 차량관리실태

- 차량관리실태는 모니터링항목으로 직전 평가년도(2020년도) 차량관리실태 평균의 110%인 관리목표 대비 업체별 차량관리실태 수준에 따라 평가점수를 산정하였음
- 차량관리실태 평가 결과, 15점 만점에 평균 14.7879점이었음. 직전년도 14.9069점과 비교하여 0.119점의 근소한 차이가 있었음. 그러나 15점 만점에 14.7879점은 비교적 높은 점수로서 차량관리가 잘 되고 있는 것으로 평가됨



【그림 12】 차량관리실태 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

3. 안전관리

- 2021년 서비스평가 안전관리는 25점 만점이며, 평가영역은 교통사고지수(5점), 교통사고 보상액(5점), 법규위반 행정처분금액(15점)의 3개 항목임
- 안전관리 평가결과 25점 만점에 평균 22.4699점으로 평가되었으며, 직전년도 23.0262점과 비교하면 0.5563점 감소한 결과를 보였음

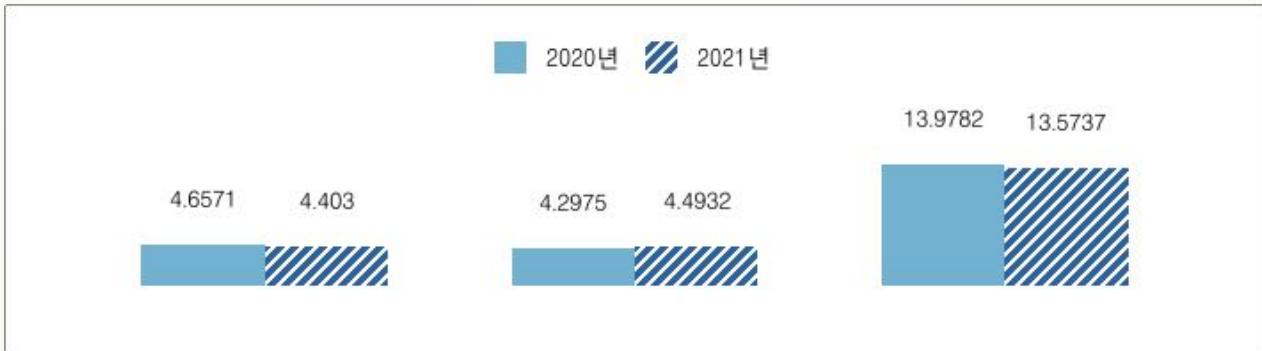


【그림 13】 안전관리 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

- 교통사고 지수 평가결과, 5점 만점에 평균 4.4030점이었음.
- 교통사고 보상액 평가 결과, 5점 만점에 평균 4.4932점이었음.
- 행정처분금액 평가 결과, 15점 만점에 평균 13.5737점이었음.

□ 안전관리의 각 항목별 직전년도와 비교

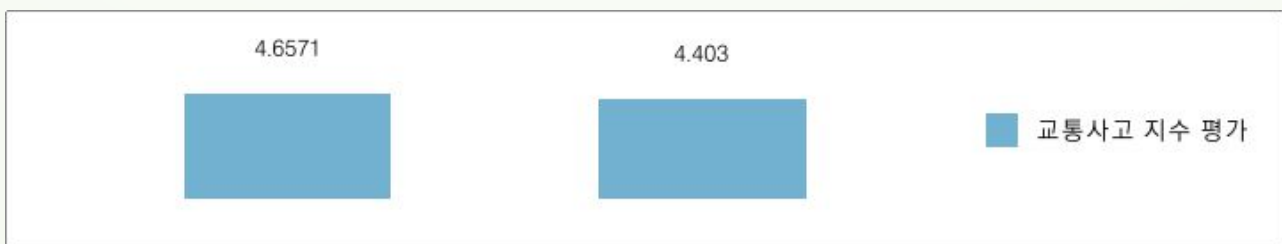
- 안전관리의 각 항목별 평가점수를 직전년도와 비교한 결과, 교통사고 보상액 평가점수는 0.1957점 상승하였고, 교통사고 지수의 평가점수는 0.2541점, 법규위반 행정처분금액 평가점수는 0.4045점 차이로 하락하였음



【그림 14】 안전관리 항목별 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

1) 교통사고 지수

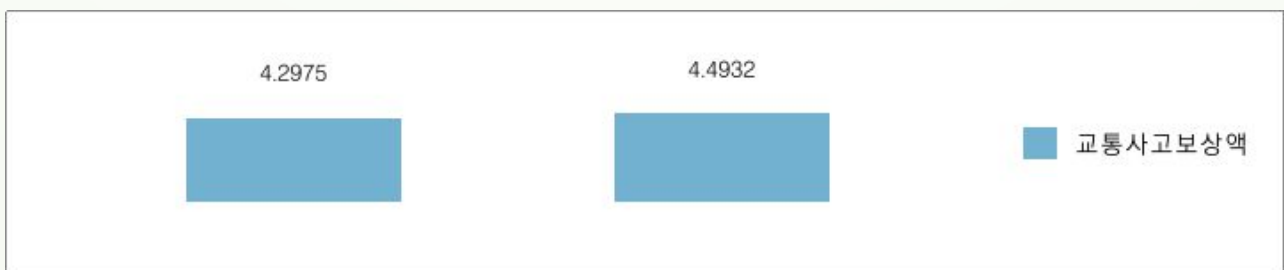
- 교통사고 지수는 교통사고 건수 및 사망·부상자 수에 따라 가중치를 부여하고 업체별 연평균 인가대수로 나누어 교통사고 지수를 산정한 후, 교통사고 건수 개선 수준에 따라 감점을 부여하여 최종점수를 산정하였음
- 감점은 직전 5년 평균 교통사고 건수 대비 0.5대 이상 증가에 -0.01점 감점을 부여하는데, 감점 산정결과 직전 5개년 0.5132수준, 2021년 0.4323 수준으로 다소 감소하였음. 따라서 감점된 업체는 없었음
- 교통사고 지수는 직전년도 교통사고 지수 평균의 90%인 관리목표 대비 업체별 교통사고 지수에 따라 평가점수를 산정하였음
- 교통사고 지수 평가결과, 5점 만점 기준 평균 4.4030점으로 나타났으며, 직전년도 4.6571점과 비교하여 0.2541점 감소하였음



【그림 15】 교통사고 지수 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

2) 교통사고 보상액

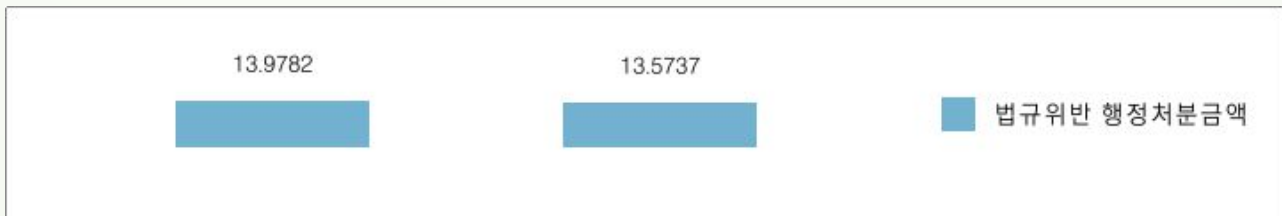
- 교통사고 보상액은 직적 평가년도 교통사고 보상액지수 평균의 90%인 관리목표 대비 업체별 교통사고 보상액 지수에 따라 평가점수를 산정하였음
- 교통사고 보상액 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 4.4932점이었음. 직전년도의 4.2975점과 비교하여 0.1957점 상승하였음
 - 교통사고 보상액 지수는 대인·대물 손해액을 인가대수로 나눈 값으로 평균 2,172,897원으로 직전년도 2,395,331원 대비 약 9.29% 수준으로 개선되었음



【그림 16】 교통사고 보상액 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

3) 법규위반 행정처분금액

- 법규위반 행정처분금액은 여객자동차운송사업법 준수사항을 위반하여 관할관청으로부터 과징금·과태료 처분을 확정 받은 금액이며, 정류장 통과 및 차량제한을 위반한 경우 부과금액에 가중치 2배를 적용하여 평가함
- 법규위반 행정처분금액은 직전평가년도(2020년) 행정처분금액 평균의 90%인 관리목표 대비 업체별 행정처분금액에 따라 평가점수를 산정하였음
- 행정처분금액 평가 결과, 15점 만점 기준 평균 13.5737점이었음. 직전년도의 13.9782점과 비교하여 0.4045점 감소하였음
 - 평균 해당 행정처분금액의 평균금액이 20,082원으로 직전년도 평균금액 15,388원보다 다소 많았음



【그림 17】 법규위반 행정처분금액 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

4. 운전자관리

- 2021년 서비스평가 운전자관리는 30점 만점으로 평가되었고, 평가영역은 운전자 운전태도 및 운전행태(15점), 운행기록계(e-TAS)(15점)의 2개였음
- 운전자관리 평가 결과 30점 만점 기준으로 평균이 29.0716점이었음. 직전년도 29.3064점과 비교하면, 0.2378점 감소한 결과를 보였음



【그림 18】 운전자관리 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

- 운전자관리의 각 항목별 직전년도와 비교

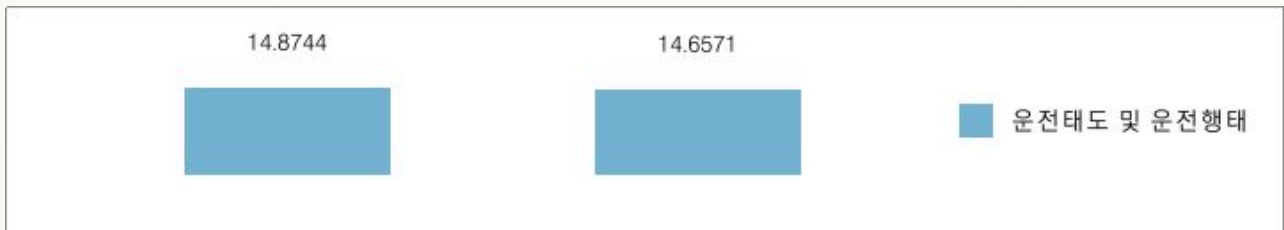
- 운전자관리의 각 항목별 평가점수를 직전년도와 비교한 결과, 운전자 운전태도 및 운전행태는 0.2173점 감소하였고, 운행기록계(e-TAS)는 0.0204점 감소한 값을 보였음



【그림 19】 운전자관리 항목별 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

1) 운전자 운전태도 및 운전행태

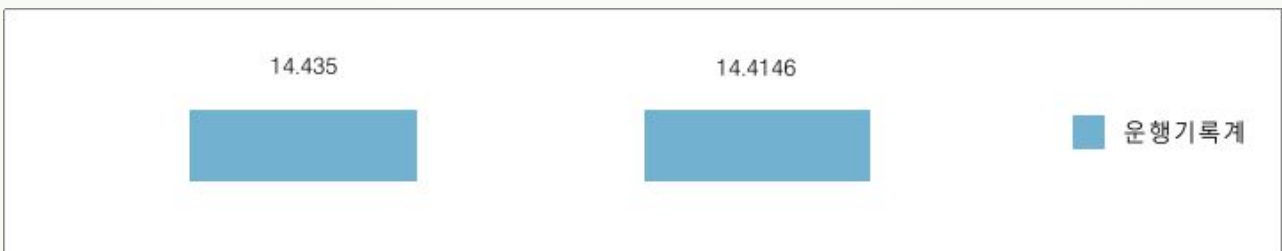
- 운전자 운전 태도 및 행태는 운전자 운전 태도 및 행태에 대한 관리목표 대비 업체별 운전자 운전 태도 및 행태 수준에 따라 평가점수를 산정하였음
- 운전자 운전태도 및 운전행태 평가결과, 15점 만점 기준으로 평균이 14.6571점이었음. 직전년도의 14.8744점과 비교하여 0.2173점 다소 감소한 값을 보였으나 15점 만점에 14.6571점은 100점 기준으로 환산하면 97점 이상의 값으로 운전자 운전태도 및 운전행태는 비교적 관리가 잘됨을 알 수 있음



【그림 20】 운전자 운전태도 및 운전행태 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

2) 운행기록계(e-TAS)

- 운행기록계(e-TAS)는 DTMS 기반 데이터 추출방식에서 e-TAS 기반 데이터 추출방식으로 변경되면서 워밍업을 제외한 급감속, 급가속, 가속을 한국교통안전공단의 ‘위험운전행동 기준’에 따라 평가하였음
- 운행기록계(e-TAS) 평가결과, 15점 만점에 전체 평균이 14.4146점이었음. 직전년도의 14.4350점과 비교하여 0.0204점의 근소한 차이를 보였음. 그러나 2021년 평가점수 14.4350점은 15점 만점 기준하여 평균 점수가 높은 편으로서 해당항목은 잘 관리되고 있는 것으로 평가됨



【그림 21】 운행기록계(e-TAS) 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

5. 서비스평가 _ 가 · 감점

- 서비스평가 가점은 17개 업체였으며, 최댓값 0.5500점, 최솟값 0.0500점의 분포를 보였음. 감점은 1개 업체였으며, -0.1370점이었음.

제3절 시민만족도 세부 결과

1. 시민만족도

□ 시민만족도는 50점 만점으로 평가되었고, 안전운행, 쾌적성, 편의성, 서비스, 친절도의 5개 영역과 가·감점 항목(과밀운행, 장거리 운행, BRT구간, 차령)에 따라 산정되었음.

○ 시민만족도 평가 결과 50점 만점에 평균 45.6276점을 보였으며, 직전년도 45.1441점과 비교하면 0.4835점 상승하였음



【그림 22】 시민만족도 평가 결과: 2020년과 2021년 비교

1) 시민만족도

○ 시민만족도에 대하여 50점 만점에 평균 44.8222점으로 나타났음.

제6장

평가결과 종합분석

제1절 평가결과 종합분석

제2절 결론 및 정책적 제언

제5장 평가결과 종합분석

제1절 결론 및 정책적 제언

1. 결론

- 서비스 평가의 항목별 결과, 평가항목에 따라 직전년도에 항목별로 평가 점수에 차이가 있었고, 노선관리의 영역에서 더 개선된 결과를 보였음. 서비스 평가점수는 전체적으로 100점 만점에 96점 이상으로 직전년도와 비슷하게 우수한 수준을 유지하였다고 평가할 수 있음
- 노선관리의 각 항목별로 직전년도와 비교한 결과, 첫·막차시간 준수율과 가동률은 더욱 개선되었고 배차의 정시성이 10점 만점에 9.9984점으로 나타나 작년 수준으로 유지되는 것으로 평가되었음
- 차량관리 항목 중 차량정비 정도는 직전년도와 동일하게 전체 운송 업체가 지적사항 없이 10점 만점 수준을 유지하였음. 차량관리실태(차량탑승 모니터링조사)는 전년도와 유사하게 24점 이상의 높은 수준의 평가점수를 유지하였음
- 안전관리 항목 중 교통사고 보상액 평가점수는 작년보다 더욱 개선되었고, 교통사고 지수와 법규위반 행정처분 금액의 평가점수는 다소 낮아졌음. 이와 같은 결과는 승객의 안전운행을 위해 더욱 개선되어야함을 시사함
- 운전자 관리 항목은 작년대비 평가점수가 다소 낮아졌으나 작년대비 평가항목과 기초데이터 및 산정기준이 다른 점을 감안할 필요가 있음. 운전자 운전태도 및 운전행태의 평균값이 15점 만점에 15점 만점에 평균 14.6571점이었고, 운행기록계는 14.4146점을 보여 14점 이상의 높은 점수를 유지한 것으로 평가할 수 있음
- 서비스평가에 평가항목의 영향력을 파악한 결과, 교통사고보상액, 교통사고지수, 첫·막차시간 준수율, 운행기록계(e-TAS)의 4개 항목이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남
- 시민만족도 평가 결과, 직전년도 대비 평균 점수가 다소 상승되었음
 - 시민만족도는 안전운행, 쾌적성, 편의성, 서비스의 4개 항목으로 평가하였고, 가·감점 항목은 과밀운행, 장거리 운행, BRT구간, 차령의 4개 항목이었음

- 시민만족도의 평가항목이 직전년도 대비 조사항목과 항목별 배점 또한 차이가 있어 항목별 점수 비교에는 한계가 있음



부 록

시내버스 모니터링 조사지
 시내버스 시민대상 만족도 조사 설문지

통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거 본 조사에서
개인의 비밀에 속하는 사항은 엄격히 보호됩니다.

CODE

ID

부산광역시 시내버스 시민대상 만족도 조사

안녕하십니까?

본 조사는 『대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률』에 근거하여 시내버스 서비스 개선을 위한 것으로 부산광역시 버스운영과에서 주관하고 있습니다. 시민여러분께서 응답하신 내용은 통계법에 의해 조사목적 외에는 사용되지 않으며, 부산광역시의 시내버스 서비스개선에 적극 반영될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어주시면 감사하겠습니다.

조사기관: 부산광역시 버스운영과 ☎ 051) 888-3978

연구기관: 미래연구컨소시엄

- I. 부산광역시 시내버스 서비스 만족도에 대한 조사입니다. 각 평가항목에 대한 귀하의 의견을 표시하여 주십시오.

⑤ 매우 그러함---④ 그러함---③ 보통---② 그렇지 않음---① 전혀 그렇지 않음

1. 시내버스 【안전운행】

1) 오늘 탑승한 시내버스는 급출발, 급정거, 무정차, 급차로 변경 등을 하지 않았다.

⑤

④

③

②

①

2) 오늘 탑승한 시내버스는 난폭운전, 불필요한 경적기 등을 사용하지 않았다.

⑤

④

③

②

①

3) 오늘 탑승한 시내버스 운전기사의 태도(개문발차 금지, 휴대폰미사용)가 양호하였다.

⑤

④

③

②

①

2. 시내버스 【쾌적성】

1) 오늘 탑승한 시내버스는 적절한 냉난방 상태를 유지하였다.

⑤

④

③

②

①

2) 오늘 탑승한 시내버스는 차내 소음(라디오, 음악 등)이 없어 불편함이 없었다.

⑤

④

③

②

①

3) 오늘 탑승한 시내버스는 내외부가 깨끗하고 내부 손잡이 등 관리가 잘 되어 있었다.

⑤

④

③

②

①

⑤ 매우 그러함---④ 그러함---③ 보통---② 그렇지 않음---① 전혀 그렇지 않음					
3. 시내버스 【편의성】					
1) 오늘 탑승한 시내버스의 노선안내도 부착 및 관리 상태가 좋았다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스의 안내방송이 잘 들렸다.	⑤	④	③	②	①
3) 오늘 탑승한 시내버스는 교통약자(임산부 등)를 위한 안내표식이 있었다.	① 있다(○) ② 없다(×)				
4. 시내버스 【서비스】					
1) 오늘 탑승한 시내버스는 지정된 정류소에 정차하고 탑승을 시켰다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스는 승객의 승하차 시간을 충분하게 제공하였다.	⑤	④	③	②	①
5. 시내버스 【친절도】					
1) 오늘 탑승한 시내버스 운전기사는 용모가 단정하였다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스 운전기사는 승객들에게 예의를 갖추었다.	⑤	④	③	②	①
3) 오늘 탑승한 시내버스 운전기사는 전반적으로 친절하였다.	⑤	④	③	②	①
6. 시내버스 【대중교통에 관한 전반적인 만족도】					
1) 오늘 탑승한 시내버스에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스의 노선에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
3) 부산광역시의 시내버스, 도시철도 등 환승제도에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
4) 부산광역시의 노선안내, 도착안내시스템 등 버스시스템에 대해 만족한다.	⑤	④	③	②	①
5) 부산광역시 시내버스에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①

II. 시내버스의 여러 서비스 항목에 대해 중요하다고 생각하는 정도를 아래 보기를 참고하여 숫자를 기입하여 주십시오 .

1. 안전운행	2. 쾌적성	3. 편의성	4. 기본 서비스	5. 친절도
신호/정지선위반 급정거/급출발, 과속/무정차통과 개문발차	차내 소음, 냉방/난방상태, 내·외부 청소상태	좌석상태, 손잡이상태	배차간격준수, 정차위치준수, 승하차시간	운전태도, 교통약자 배려, 운전기사의 친절
()	()	()	()	()
<p style="text-align: center;"><보 기> ⑤ 매우 그러함---④ 그러함---③ 보통--② 그렇지 않음---① 전혀 그렇지 않음</p>				

III. 귀하는 부산광역시 버스 색(色)이 구분되어 있는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 현재의 구분된 버스 색(色)에 만족한다 .
 ② 버스 색을 한 가지로 통일하면 더 좋겠다 .
 ③ 잘 모르겠다 .
 ④ 기타(자유의견 :)

IV. 응답자들의 인구통계적인 특성에 관한 질문입니다.

성 별	① 남 ② 여
연 령	① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상
주중(월~금요일) 이용 횟수	① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상
주말(토~일요일) 이용 횟수	① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상
1회 이용 시 평균 탑승시간	① 10분 이내 ② 11분-20분 ③ 21-30분 ④ 31-40분 ⑤ 41분-50분 ⑥ 51분-1시간 ⑦ 1시간 이상
버스 탑승 전 정류소 대기시간	()분

※ 소중한 의견 주셔서 감사합니다. 부산광역시 시내버스 서비스 개선에 적극 반영하겠습니다.

□ 조사원 기록사항 □	
○ 차량번호: □(차)-□□□□	○ 업체명:
○ 조사노선: □□□□□번	○ 조사지점:
○ 조사일시: 2021년 월 일 요일	○ 조사시간: ① 출·퇴근시간 ② 일과시간