
2019년도 부산광역시 시내버스 서비스 평가 최종보고서

2020. 12.

< 목 차 >

제 1 장. 평가 개요

1. 평가 배경 및 목적	3
2. 과업의 범위	3
1) 시간적 범위	3
2) 공간적 범위	4
3) 내용적 범위	4
3. 평가 내용	4
1) 서비스 평가 내용	4
2) 시민만족도 조사 내용	5
4. 평가 진행 절차	5
5. 중앙정부 및 광역시별 측정 평가 지표	6
1) 국토교통부	6
2) 서울특별시	9
3) 대전광역시	12
4) 인천광역시	14
5) 대구광역시	17
6) 광주광역시	18
7) 울산광역시	18

제 2 장. 도시교통 현황

제 1 절 도시지표 현황	23
1. 인구 및 가구	23
제 2 절 시내버스 현황	32
1. 운영현황	32
1) 업체현황	32
2) 시설규모 현황	33
3) 시내버스 영업소 현황	33
4) 천연가스 충전소 현황	38

5) 요금체계	3
7) 시설 현황	4
2. 노선 현황	42
1) 업체별 노선현황	4
2) 노선별 세부 운행 현황	4
3) 노선별 운행대수 현황	5
4) 노선별 운행거리 및 운행시간 현황	6
5) 배차간격 및 운행횟수 현황	5
6) 노선별 운행시간 분포	8
7) 심야버스 현황	8

제 3 장. 주요 평가 결과

1. 평가 점수 산출 방법	61
가. 서비스평가	61
1) 노선관리	61
2) 차량관리	61
3) 안전관리	66
4) 운전자관리	69
나. 시민만족도	71
1) 시민만족도	71
2. 전체 평가 결과	72
3. 서비스 평가 결과	74
4. 시민 만족도 조사 결과	76
5. 모니터링 평가 결과	78

제 4 장. 서비스 평가 결과

1. 서비스평가 노선관리 차원 세부 평가 결과 요약	8
2. 서비스평가 노선관리_배차의 정시성	8
3. 서비스평가 노선관리_첫·막차시간 준수율	8
4. 서비스평가 노선관리_가동률	8
5. 서비스평가 차량관리 차원 세부 평가 결과 요약	9

6. 서비스평가 차량관리_차량정비 정도	3
7. 서비스평가 차량관리_차량관리 실태	5
8. 내·외부 관리실태 차원 세부 평가 결과 요약	9
9. 내·외부 정보체계 차원 세부 평가 결과 요약	101
10. 서비스평가 안전관리 차원 세부 평가 결과 요약	103
11. 서비스평가 안전관리_교통사고 지수	105
12. 서비스평가 안전관리_교통사고 보상액	107
13. 서비스평가 안전관리_행정처분금액	109
14. 서비스평가 운전자관리 차원 세부 평가 결과	111
15. 서비스평가 운전자관리_운전자 운전태도 및 행태	113
16. 운전자 운전태도 및 행태_운전자 운전태도	115
17. 운전자 운전태도 및 행태_운전자 운전행태	117
18. 서비스평가 운전자관리_운행기록계(DTMS)	119
19. 시민만족도 조사_안전운행	122
20. 시민만족도 조사_쾌적성	124
21. 시민만족도 조사_편의성	126
22. 시민만족도 조사_서비스	128
23. 시민만족도 조사 친절도 차원 세부 평가 결과 요약	130
24. 시민만족도 조사_노선 만족도	132
25. 시민만족도 조사_환승제도 만족도	134
26. 시민만족도 조사_버스 시스템 만족도	136
27. 시민만족도 조사_전반적 만족도	138

제 5 장. 결론 및 정책 제언

1. 결과 요약 및 결론	143
2. 정책제언	147
1) 서비스 평가 점수 산출 매뉴얼 개선 필요	147
2) 고객 만족도 조사 항목 개선 필요	147

부록 설문지

1 평가 개요

1. 평가 배경 및 목적
2. 과업의 범위
3. 평가 내용 및 체계
4. 평가 진행 절차
5. 중앙정부 및 광역시별 측정평가지표

1. 평가 배경 및 목적

- 시내버스 준공영제 시행에 따른 각 시내버스 운송업체의 서비스 수준 파악
- 「부산광역시 시내버스 준공영제 운영에 관한 조례」 및 「부산광역시 시내버스 준공영제 운영 지침」에 따라 시내버스 운송사업자에 대한 서비스 평가
- 시내버스 경영 및 서비스 평가제도 도입으로 시내버스 업체 간 평가 결과에 따른 차등적 인센티브 적용
- 서비스 수준의 공정한 평가를 위한 지표 검토와 평가 결과 활용 방안의 기준을 마련하여 정책 목표에 부합하는 경영 및 서비스 평가제도 시행
- 시내버스 운영자의 경영 상태와 운송업체가 제공하는 서비스에 대한 평가를 통하여 운송사업자에 대한 합리적 지원근거를 마련
- 시내버스 운송업체의 재무구조 건전화 및 자율경쟁 등을 통한 서비스개선을 도모하여 건전한 대중교통 육성·발전 및 대중교통의 이용을 활성화하기 위함
- 시내버스 운영자에 대한 경영 상태와 서비스를 평가하여 운수사별 순위를 정하고 조사결과를 시민들에게 공표하고, 대중교통의 체계적 지원 및 서비스개선의 자료로 활용함을 목적으로 함

2. 과업의 범위

1) 시간적 범위

- 서비스 평가는 2019년 시내버스 운행 자료를 근거로 함
- 각종 지표 및 자료는 2019년 12월 31일을 기준으로 하며, 외부감사인의 감사보고서, 회계감사자료, 근로복지공단 조회자료, 대법원 민원서비스, 국세청 자료, 부산광역시 데이터를 활용함. 만약 자료가 없을 경우 가장 최근에 출간된 자료를 활용함.
- 모니터링 : 2019년 12월 16일 ~ 2020년 9월 27일
시민만족도 : 2019년 12월 16일 ~ 2020년 9월 27일
* 코로나19로 인해 기존 완료 목표 기한(7월 이내 완료) 대비 2개월 추가 소요

2) 공간적 범위

- 부산광역시 교통권역내를 원칙으로 하되 시내버스가 운행하는 경남 권역내의 김해시, 양산시 일부를 포함
- 부산광역시 시내버스 전체 노선인 시내버스 33개 업체 142개 노선
※ 2019년 7월 1일 영신여객이 16번 노선(30대)을 용화여객에 양도함으로써 월별로 구분하여 평가 실시

3) 내용적 범위

- 2019년 부산광역시 데이터 자료 및 시내버스 서비스 실태 분석
- 2019년 시내버스 운송업체 서비스 수준 모니터링 및 시민만족도 조사
- 시내버스 서비스 평가 결과 도출 및 정책 제언

3. 평가 내용

1) 서비스 평가 내용

【표 1-1】 서비스 평가 내용

구분	평가항목	2019년 배점	평가 방법
노선관리(20)	배차의 정시성	10	서면평가(BIMS 및 교통카드 자료)
	첫 · 막차시간 준수율	5	서면평가(BIMS 및 교통카드 자료)
	가동률	5	서면평가(BIMS 및 교통카드 자료)
차량관리(25)	차량정비 정도	10	서면평가(교통관리과)
	차량관리 실태	15	모니터링 조사(차량 내 · 외부 관리실태, 정보체계)
안전관리(25)	교통사고 지수	5	서면평가(버스공제조합)
	교통사고 보상액	5	서면평가(버스공제조합)
	법규위반 행정처분 금액	15	서면평가(교통관리과)
운전자관리(30)	운전자 운전태도 및 행태	15	모니터링 조사(운전자 운전태도, 운전행태)
	운행기록계(DTMS)	15	DTMS 자료(유카시스템)
총점		100	
가감점	시정이해도, 면허취소 및 면허정지 등	-1~+0.05	

2) 시민만족도 조사 내용

【표 1-2】 시민만족도 조사 내용

구분	조사항목	2019년 배점
안전운행	급출발, 급정거 여부	3.33
	난폭은전, 경적기 사용 여부	3.33
	운전 기사의 태도	3.33
쾌적성	냉난방 상태 적절	3.33
	차내 소음 여부	3.33
	내외부 청결도 및 내부 관리 상태	3.33
편의성	노선 안내도 부착 및 관리 상태	3.33
	안내방송의 음질	3.33
	교통 약자를 위한 안내 표식 여부	3.33
서비스	지정된 정류소 준수 여부	3.33
	충분한 승하차 시간 제공	3.33
	도착 시간, 소요 시간의 제공 여부	3.33
친절도	제복 착용, 명찰, 용모 단정	3.33
	시내버스 기사의 예의 정도	3.33
	운전 기사의 전반적 친절 정도	3.33
총점		50
추가 항목	기본서비스, 안전운행, 노선정보, 청결도, 쾌적도, 편의시설, 운전기사	-

4. 평가 진행 절차



【그림 1-1】 서비스 평가 결과

5. 중앙정부 및 광역시별 측정 평가 지표

1) 국토교통부

- 대중교통¹⁾수단에 대해서는 2006년부터 사업자에 대한 경영 및 서비스 평가제도가 도입되어 시행
- 2018년 2월 여객자동차 운수사업법 시행규칙을 개정하여 전세버스 평가를 추가하여 평가 근거를 마련하고, 공정하고 객관적인 평가 수행을 위해 관련 기준을 마련
- 법률은 우리나라의 여객자동차 운수사업에 있어 선연적인 역을 하고 있어 각 지자체의 기준이 되는 법률임
- 우리나라는 2006년부터 「대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률」에 근거 국토교통부에서 지정된 평가지표에 의해 2년마다 시내버스업체 경영 및 서비스평가를 실시해오고 있으며, 국토교통부 평가결과를 통해 우수업체에 대한 포상과 신규노선개발 및 노선조정우선권 제공 등 다양한 인센티브를 제공하고 있음

【표 1-3】 국토교통부 시내버스 경영 및 서비스 평가 항목 및 평가 기준

평가영역	평가항목	평가기준
경영관리	체불임금	급여 지급시기의 적정성 지연지급일수 / 급여지급횟수
	산재보험요율	근로복지공단에서 결정한 산재보험요율
	운전자 이직률	입사후 3년 이내에 이직한 운전자비율 및 재직기간
	운전자 임금비율	연간 운전자 총 인건비 / 총 재직 운전자 수 / 12개월
	운전자 복리후생지원	4대보험, 휴게시설, 건강검진, 재검진, 포상제도
	친환경 추진노력	(비계량) 미세먼지 및 온실가스 저감 등을 위한 친환경 추진노력
	경영개선 노력	원가 절감 및 매출증대 노력 등 경영개선 위한 노력
재무건전성	부채비율	부채비율(타인자본/자기자본×100)
	유동비율	유동비율(유동자산/유동부채×100)
	매출액 영업이익율	매출액 영업이익율(영업이익/매출액×100)
운행관리	배차계획 준수율	인가된 배차계획 준수 비율
	행정처분	여객자동차 운수사업자가 준수해야 할 사항을 위반하여 관할관청으로부터 처분받은 행정처분 내역
	일제점검 지적건수	여객자동차운수사업법 등에 의한 차량 내·외부 관리 실태(차량 기준 준수포함)에 대한 지자체 일제점검 1회당 지적건수
	운행관리 노력	(비계량) 운행스케줄 준수, 휴식시간 준수 등을 위한 노력
안전성	차량기준 준수율	차량정지 및 설비가 기준에 맞게 설치 및 작동 여부
	운행기록계 제출·활용실적	차량 운행기록계 통해 교통사고 예방 및 이용자 만족도 향상 기여도 평가
	첨단 안전장치 장착 실적	첨단 안전장치 장착을 통한 대중교통 안전도 향상 여부 평가
	교통안전도 평가지수	사고발생건수와 사상정도 통해 안정성 평가
	운전자 교육	운전자 대상 안전 및 친절서비스 교육 화수 및 내용 평가
	운전자 자격요건 준수율	운전자 자격요건 갖춘 운전자 비율로 안전성 평가
	비상사태대비 노력	비상사태대비를 위한 노력

1) 대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률에 따른 대중교통으로서 대중교통수단에는 노선버스(시내,시외, 농어촌,마을버스 등), 철도(도시철도 포함) 등이 포함되나, 택시와 전세버스는 제외됨

평가영역	평가항목	평가기준
고객만족	고객만족도	설문조사 실시 및 서비스개선에의 활용여부 - 설문조사 항목 예시
		안전운전/운행관리 안전띠확인, 위험/난폭운전, 운행스케줄 준수, 휴식시간 준수 등
		차량환경 승객이 느끼는 차량 내·외부 청결상태, 냉난방 상태, 의자 등 편리성
		운전기사 태도 운전자의 돌발상황 대처능력, 친절도, 운전방해요소 제제 등
	종합 만족도	이용한 전세버스 운수사업자의 전반적 만족도, 추천여부
	자동차 현대화율	보유차량의 평균 차령
	서비스개선 노력	(비계량) 고객 서비스 향상을 위한 노력

○ 개정된 대중교통의 경영 및 서비스경영평가에 있어서 경영관리(70%), 재무건전성(30%), 운행관리(20%), 안전성(60%), 고객만족(20%)로 구성하여 가중치를 둠

【표 1-4】 국토교통부 시내버스 경영 및 서비스 평가 가중치

평가영역	평가항목	항목별 가중치	최종배점
경영관리 (70%)	체불임금	20%	20점
	산재보험요율	5%	5점
	운전자 이직률	10%	10점
	운전자 임금비율	10%	10점
	운전자 복리후생지원	10%	10점
	친환경 추진노력	5%	5점
	경영개선 노력	10%	10점
재무건전성 (30%)	부채비율	10%	10점
	유동비율	10%	10점
	매출액 영업이익율	10%	10점

평가 영역	평가항목	항목별 가중치	최종배점
운행 관리 (25%)	배차계획 준수율	15%	15점
	행정처분	4%	4점
	일제점검 지적건수	3%	3점
	운행관리 노력	3%	3점
안전성 (45%)	차량기준 준수율	5%	5점
	운행기록계 제출·활용실적	10%	10점
	첨단 안전장치 장착 실적	5%	5점
	교통안전도 평가지수	10%	10점
	운전자 교육	8%	8점
	운전자 자격요건 준수율	5%	5점
	비상사태대비 노력	2%	2점
고객 만족 (30%)	고객만족도	20%	20점
	자동차 현대화율	5%	5점
	서비스개선 노력	5%	5점

2) 서울특별시

- 서울특별시 준공영제 시내버스 평가목적은 업체 간의 선의의 경쟁을 유도하여 안전운행, 대시민서비스, 경영활동 개선 등 시내버스 회사의 경쟁력 강화와 운수종사자의 운전행태개선을 유도하여 고품질의 서비스를 시민들에게 제공하는데 목적
- 평가결과는 업체의 성과이윤을 차등지급할 수 있는 근거로 활용하며, 2004년 서울특별시 시내버스 준공영제를 도입한 이후 현재까지 매년 평가를 실시
- 평가는 크게 본 평가와 가·감점으로 구분하고 있으며, 본 평가는 총 2,000점 만점으로 평가분야를 「안전관리」, 「서비스개선」, 「경영합리화」 3개 분야로 하고, 평가지표는 9개 지표로 설정하였다. 가·감점의 경우 가점 7개 항목, 가·감점 2개 항목, 감점 10개 항목으로 세분화하여 평가
- 성과이윤은 매년 버스정책시민위원회에서 결정된 성과이윤 비율에 따라 결정
- 평가대상은 서울 시내버스 66개 업체로 자율운행버스 57개 업체, 입찰 간선 4개 업체, 면허 전환 5개 업체를 대상
- 서울특별시는 경영평가 및 서비스 평가 구분기준을 사용하지 않고, 「안전관리분야(600점)」, 「서비스개선 분야(900점)」 및 「경영합리화 분야(500점)」로 총 2,000점 만점의 본 평가와 가감점 평가를 시행

- 안전관리 분야(600점) : 2개 영역 8개의 세부항목
- 서비스개선 분야(900점) : 3개 영역 9개의 세부항목
- 경영합리화 분야(500점) : 4개 영역 10개의 세부항목

- 서울특별시 본 평가의 배점에서 가중치가 100점 이상인 평가기준은 「차량 사고지수 등(300점)」, 「시내버스 서비스만족도(300점)」, 「버스운행실태점검(200점)」, 「연비개선도(120점)」, 「인건비관리 적정성(100점)」 등으로 구성
- 서울특별시는 본 평가에서 안전관리 분야의 평가기준으로 버스승객의 차량 내 안전에 초점을 둔 평가를 시행하고 있다는 점이 특징적
- 부산광역시의 24개 세부항목과 비교하면 서울특별시는 27개의 세부항목으로 구성하며, 분야별 가중치를 적용하지 않고, 분야별 배점을 달리하여 평가결과를 도출
- 서울특별시 평가지표에서 특징적인 것은 시민들의 차량안전사고에 대한 평가지표를 세분화하였다는 점
- 타이어, 슬라이딩 리프트, 뒷문 자동개폐장치 등의 차량 안전관리점검을 평가지표로 설정. 서비스개선분야에 고객만족도, 운행 실태관리 외 근로자 복지지수를 평가지표로 포함. 시내버스의 서비스개선을 운수종사자의 자발적 노력으로 유도하는 의미 있는 지표로 판단
- 안전관리분야에서는 차량사고지수 및 차량피해보상지수에 300점(총점 중 15%)을 배정함
- 승객의 안전을 확보하는데 집중할 수 있도록 기준을 설정. 서비스개선 분야에서는 버스운행실태 점검에 200점(총점 중 10.0%)을 배정하여 시내버스에 대한 상시 모니터링을 통해 서비스 품질 향상 도모. 버스운행실태 점검을 제외한 서비스개선 분야 중 저상버스 도입에 120점(총점 중 6%)을 배정하여 교통약자의 대중교통 서비스 이용 증진을 위한 시내버스 인프라 구축 및 활성화 도모. 경영합리화 분야에서는 CNG, 경유연비개선도에 120점(총점 중 6%) 및 인건비 관리 적정성에 100점(총점 중 5%)을 배정하여, 버스회사의 노력으로 전년에 비해 CNG 및 경유 연비가 개선된 버스회사에 대해 평가 시 반영함으로써 지속적인 연비 개선을 유도하고 운전자의 올바른 운전습관 배양 및 주기적인 차량 정비, 양질의 유류 사용 등을 유도

【표 1-5】 서울특별시 시내버스 경영 및 서비스 평가

평가분야	평가지표(배점)	평가 항목	점수	부여 방법	평가 주기
안전성향상 (650점)	안전관리 점검 (150점)	·타이어 안전관리실태	40	N	반기
		·CNG버스 안전관리실태	40	N	반기
		·저상버스 슬라이딩 리프트	20	N	반기
		·뒷문자동개폐장치 관리실태	20	N	반기
		·차내 안전시설 및 장비 관리	10	N	반기
		·영상정보처리기기 관리실태 점검	20	P/N	연
서비스개선 (830점)	시민만족도 (410점)	·시내버스 서비스 만족도 조사	250	P	반기
		·저상버스 도입	130	P/N	연
		·천연가스버스 도입률	30	P	연
	운행실태 관리 (420점)	·버스운행실태 점검	250	N	반기
		·배차 정시성	50	P	월1회
		·첫차·막차시간 준수여부	80	P	분기별
		·사고보고 지연	30	N	수시
		·교통질서준수 홍보	10	P	연
경영합리화 (520점)	운수종사자 복지 (135점)	·퇴직금 금융기관 예치실적	100	P	연
		·운수종사자 후생복지시설 관리 실태	20	P	반기
	재무건전성 (160점)	·영업이익률	60	P	연
		·부채비율	40	P	연
		·이자보상배율	20	P	연
		·특수관계인 대여금	20	N	연
		·과다경비 지출액	20	N	연
	운송비용 관리 (180점)	·CNG, 경유연비 개선도	150	P	연
		·인건비 관리 적정성	30	P	연
	운송수입 관리 (45점)	·현금수입금 집계오차율	30	P	월
		·현금수입금 관리	30	N	반기

【표 1-6】 서울특별시 경영 및 서비스 평가 및 항목 평가 가·감점

구 분	항 목	점수 반영 방식	점수	부여 방법	평가 주기
가점	시내버스감차	· 감차유형별, 분기별, 차등 점수 부여	200	P	연
	공동배차제 실시	· 신규실시 : 대당 2점, 노선당 10점 회사당 30점	50	P	연
	마을버스 면허 전환시 기사채용	· 운전기사 채용 1대당 3점	45	P	연
	부대사업 수입증대 실적	· 수입금 50만원당 0.5점 가점 부여	50	P	연
	친환경·경제운전 체험교육	· 친환경운전자교육 참여율로 가점 부여	30	P	연
	녹색환경제품 사용	· 녹색환경제품 사용량에 따라 가점 부여	20	P	연
가·감점	공동구매실적	· 신품타이어 공동구매 미참여(감점)	-20	P/N	연
		· 차량물품 공동구매(가점)	20		
		· 신품품목발굴(가점)	10		
	시정협조도	· 시책사업과 관련하여 버스회사의 참여촉진을 위해 필요한 사업시(시 공문 발송시 평가대상임을 명기)	±50	P/N	월
	정산 및 회계 관련 협조도	· 정산오류 자진신고	6	P/N	격월
		· 허위자료 제출	-50	P/N	격월
		· 요구자료 미제출 및 제출기한 미준수	-10	P/N	격월
감점	운수과징금 체납	· 10만원이상 체납건수 1건당 10점	-60	N	연/반기
	운전자 자부담 행위	· 1건당 10점 감점	-150	N	연
	운수종사자의 부적절한 채용	· 채용비리 유형별 100~200점 감점	-500	N	연
	노동관계 법령 등 위반	· 노동관계 법령 위반 확정판결 건당 3~10점 감점	-50	N	연
	운수종사자 1인당 월평균 체불액	· 운수종사자 1인당 평균 체불액	-100	N	월
	운전직인건비 등 부적절	· 운송비 횡령, 유용사례 건당 500점 감점 · 인건비 과다 집행 금액 규모에 따라 감점 적용	한도 없음	N	격월
	현금수입금 탈루	· 탈루금액 규모에 따라 감점 적용	한도 없음	N	수시
	음주사고	· 음주운전 사고 또는 음주 적발시 감점	-300	N	반기
	임원인건비 적정성	· 서울시에서 산정한 적정인건비 대비 임원 최고 인건비의 비율에 따라 감점 부여	-300	N	연

- 서울특별시 가·감점 평가에서 배점의 가중치가 100점 이상 높은 평가기준은 「시내버스 감차(+150)」, 「공동구매 중도탈퇴(-200)」, 「시정협조도(±100)」, 「고의적 운송비 횡령(-500)」, 「현금수입금 탈루(-500)」, 「음주운전사고 또는 음주 적발(-150)」 등으로 구성. 가·감점 평가항목에서 「시내버스 감차분야(150점)」, 「공동배차제 실시(50점)」를 배정하여 중복노선 조정 및 과소, 과밀노선의 적정 운행대수 유지 및 운송수지 개선을 유도하고 있다는 점이 특징적
- 가·감점 평가항목의 특징은 서울시 시내버스 운송사업의 주요현안이 반영된 것으로 「시내버스 감차분야(150점 가점)」와 「공동배차제 실시(50점 가점)」을 배정하여 중복노선 조정 및 과소, 과밀 노선간 증감차 등에 따라 발생하는 시내버스 초과공급을 해소하여 적정 운행 대수 유지 및 운송수지 개선을 유도. 감점항목에는 버스회사의 도덕적 해이 방지, 운수종사자 복지, 교통안전 부문의 중요성을 부각할 수 있는 항목으로 설정.
- 가점 항목 중 시내버스 감차분야에 150점(총점 중 7.5%)을 배정하여 대체교통수단 도입, 중복노선 조정 및 과소, 과밀노선 간 증감차 등에 따라 발생하는 시내버스 초과공급을 해소하여 적정 운행대수 유지 및 운송수지 개선을 유도
- 가점항목 중 시내버스 감차 이외에 공동배차제 실시, 운송비용 절감 및 수입금액 증대, 운송비 정산오류 자진신고, 부대사업 수입증대 실적, BMS담당자 교육이수 및 친환경·경제운전체협교육에 점수를 부여
 - 가감점 항목 중 공동구매실적의 경유공동구매에서 중도 탈퇴를 감점, 차량 물품 공동구매 시 가점하여 경유공동구매 및 차량물품의 공동구매를 통해 구매비용을 절감함으로써 시내버스경영 합리화 추진.
- 가감점 항목 중 시책사업과 관련하여 버스회사의 참여촉진을 위해 필요한 사업시 시정협조도에도 100점을 배정하여 평가의 합리성을 증대. 감점항목에 운송비 횡령 등 부적절한 운송비 집행(고의적인 인건비 등 운송비 횡령, 유용사례)과 현금수입금 탈루에 -500점(총점 중 25%)을 부여하여, 운송비용의 투명한 집행 점검을 통해 버스회사의 도덕적 해이 방지 및 준공영제 취지에 부합하는 건전성 확보하고 현금수입금 탈루업체에 성과이윤 지급에 불이익을 주어 탈루를 예방하고 타시내버스 업체에 대해서도 현금수입금 관리의 중요성을 부각시킴

3) 대전광역시

- 대전광역시 준공영제 시내버스 경영 및 서비스평가의 목적은 시내버스 운송회사의 자율적인 서비스향상과 시내버스 운송회사의 지속가능한 효율적인 경영의 자발적 유도에 있음
- 시내버스 준공영제 시행에 따라 공적자금이 지원되는 공공서비스에 대한 공정하고 객관적인 평가를 위해 전문기관에서 중립적이고 객관적인 평가결과에 따라 당해연도 성과이윤 배분의 기초자료로 활용
- 대전광역시 준공영제 시내버스 경영 및 서비스평가 대상은 대전 시내버스 13개 업체이며, 경영부문 평가는 재무건전성, 경영관리, 가·감점(가점 3개, 감점 6개 항목) 등 3개 영역 31개 항목으로 구성.
- 서비스부문 평가는 운전기사 친절성, 버스시설의 편리성 및 쾌적성, 정시성 및 승객배려, 안전성 및 준수사항, 승객체감 만족도, 가·감점(가점 4개, 감점3개 항목) 등 6개 영역 23개 항목으로 구성. 평가는 경영평가 100점, 서비스 평가100점으로 총 200점 만점에 각각 가점10점-감점α점을 적용하여 경영평가 110점, 서비스평가 110점으로 총 220점 만점으로 평가. 성과이윤은 경영평가 40%, 서비스평가 60%의 비중을 반영한 평가결과에 따라 버스회사별로 차등지급하며, 세부 평가지표 및 배점과 가감점 항목 및 배점은 다음과 같음

- 경영평가 분야(100점) : 2개 지표 22개의 세부항목
- 서비스평가 분야(100점) : 5개 지표 20개의 세부항목

- 대전광역시 평가는 경영평가 100점, 서비스 평가 100점으로 총 200점 만점에 각각 가점20점 ~감점을 적용하여 경영평가 120점, 서비스 평가 120점으로 총 240점 만점으로 평가.
- 시내버스 경영 및 서비스평가의 특징은 경영부문의 평가비중이 타 광역시보다 상대적으로 높음. 서울과 부산은 경영부문 평가비중이 25% 수준이지만, 대전시의 경우 40%수준을 반영
- 경영평가 분야 평가항목의 특징은 종업원의 복리증진과 원가절감을 유도하기 위해 해당 종업원인건비 차액, 「대당 기타운송원가」, 「대당 임원인건비 차액」의 지표를 적용하고 있음. 서비스평가 분야 평가항목의 특징은 이용시민의 입장이 반영된 평가항목을 구성하여 평가. 배점이 높은 평가항목을 보면 「정시성 및 승객배려」, 「운전기사의 친절성」, 「안전성 및 준수사항」 등으로 서비스평가 분야 평가기준에서 「첨두 시간 집중배차비율」과 「시민모니터링단의 평가결과」가 배점이 가장 높게 설정

【표 1-7】 대전광역시 서비스 평가지표

구분	항목	평가항목	배점
정시성	첨두시간 배차 집중도	첨두시간대 집중배차 비율	8
	운행의 정시성Ⅰ	중간시간표(외곽노선제외) 준수정도	12
	운행의 정시성Ⅱ	기종점지 출발시간 준수정도	7
승객만족	교통불편민원	대중교통과, 120콜센터 민원접수 정도	13
	시민모니터단 평가 결과	1년간 시민모니터단 평가결과	8
안전성	안전운행 실태	개문발차, 급정거, 급출발, 운전자 휴대전화 사용	8
	교통안전도지수	교통사고 발생건수 및 사상자수	9
	안전시설 관리실태	CNG 일상 및 월간 점검기록 유지 소화기, 비상망치 등 비치관리	2 1
친절성	승객 질문 응대태도	승객문의의 노선답변 태도, 안내, 친절도	3
	승·하차 및 이동시배려여부	마지막 승차자 탑승 후 잠시대기 준수여부 이동과 하차 시 쏠림 등 불편 여부	3
	운행사원 용모·복장상태	버스 내 명패 게시 관리 및 기사 용모실태	5
편리성 및 쾌적성	버스이용 안내실태	정류장 안내방송 여부, LED·안내판·불친절신고 안내문 등 부착 및 관리상태	2
		노선도, 요금안내표 부착 및 관리상태	2
		버스내 공익광고 및 상업광고 관리 정도	2
	버스의 쾌적성	내부 청결도, 냉·난방정도, 환기상태,소음실태	6
		버스 외부 청결도	9

【표 1-8】 대전광역시 서비스 평가지표 가·감점

구분	항 목	점수반영
가점	수범사례 및 시정협조 우수업체(5점)	서비스 개선을 위한 자체 추진실적 서비스 개선을 위한 업체의 자발적 협조
	운행사원 서비스안전 교육(2점)	서비스 및 안전관리 교육정도
	시민 모니터단 칭찬 우수업체(1점)	1년간 대당 칭찬, 불친절 제보건수
	행정처분 실적(과징금, 과태료)(2점)	행정처분 실적(과태료, 과징금)
	운행사원의 인사하기(10점)	승객에 대한 인사정도
감점	기종점지 주변 시민 불편민원 발생	주차 무질서, 방뇨행위 등에 대한 민원제기건수 - (민원건수/기사수)×10
	정비불량 사고 발생	운행중 고장 발생시 조치미흡으로 인한민원발생 건수 대형사고(화재사고, 폭발사고) 발생시(건당) - CNG폭발사고(-5점) - 화재발생(-3점)
	운행사원 채용비리 근절	채용과정에서 비리 발생 : 10점 - 운전자+임직원, 임직원 : 10점 - 버스운전자 1인 1점 사건당 최대 5점

4) 인천광역시

- 2015년 인천 시내버스 준공영제 경영 및 서비스 평가가 시행되어 부문별 평가항목 및 배점을 결정하고, 부문별 평가항목에 대한 세부평가 기준을 설명하고자 함
- 인천광역시 서비스평가 점수는 각각 100점 만점으로 산정된 점수에 가·감점 평가(경영항목, 서비스항목) 점수를 각각 합하며, 경영평가와 서비스평가의 부문별 경영평가 40%, 서비스평가 60% 가중치(비중)를 적용하여 종합점수를 산정

- 경영평가 분야(100점) : 2개 지표 19개의 세부항목
- 서비스평가 분야(100점) : 5개 지표 17개의 세부항목

- 인천광역시 서비스평가지표의 항목은 5개 평가영역 17개 항목으로 평가기준으로 측정하고 서비스 평가 가감평가지표로 계산함

【표 1-9】 인천광역시 서비스 평가지표

평가영역	평가항목		평가기준
친절한 버 스	운전기사 인사하기		• 승객에 대한 인사정도
	승객 질문 응대 태도		• 승객문의 노선답변태도, 안내 등 친절도
	승객 배려 여부		• 교통약자(노인, 임산부, 장애인) 등 승객 배려
	운전기사 기본 자세		• 용모 · 복장상태, 흡연, 휴대전화 사용 등
쾌적한 버 스	차내 청결도		• 차내 청결, 환기, 냉난방, 소음 등 청소상태
	차외 청결도		• 버스 외부 청결도, 차량외부광고 등 청소상태
	차내 승차감		• 의자 및 입석 손잡이 등 관리상태
편리한 버 스	버스이용 안내시설	안내방송 등 관리상태	• 정류소 안내방송 여부, 요금단말기, 냉난방, 내부조명, 하차벨, LED 등 관리상태
	버스이용 안내표지	노선도, 요금표 등 부착 관리상태	• 노선도, 요금표, 불친절신고 안내문, 기타 안내판 부착 및 관리상태
	기종점지 출발시간 준수		• 기·종점 첫 정류소 출발 배차시간 준수 여부
	노선 첫차, 막차 출발시간 준수		• 운행시간 중 첫차 · 막차 출발시간 준수 여부
	운행계획 준수	운행계획 미준수건수	• 노선이탈, 중도진입, 노선단축, 중도회차 등 운행계획을 미준수 건수
		운행계획 가동률	• 운행대수와 면허대수의 비율으로 운행계획 대비 가동한 비율
안전한 버 스	운전자 안전 운전		• 운전자 급출발, 급정거, 급차로 변경, 개문발차, 과속, 법규 미준수, 정류소 안전 미정차 등 모니터에 의한 안전 운전
	차내 안전 관리 실태		• 차내 소화기, 비상망치 안전관리 상태
	교통 안전도 지수		• 교통사고 발생건수 및 사상정도 건수
	위반 지수		• 여객자동차 운수사업법 위반 1대당 행정처분 금액
시민 감동 버 스	이용시민불편	교통 불편신고 접수율	• 1대당 교통 불편신고 접수 건수 비율
		지도점검 지적률	• 1대당 지도점검 지적 건수 비율

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

○ 인천광역시 경영·서비스 평가의 가감을 위한 평가항목은 다음과 같음

【표 1-10】 인천광역시 가·감점

구 분	평가항목	평가기준
가 점	· 시내버스 감차 (자발적 감차)	· 자발적 감차대수에 한하여 가점 부여
	· 대형폐차시 중형버스 전환 (대형→중형 대폐차)	· 대형버스에서 중형버스로 대폐차한 대수
	· CNG버스 충도입율 - 신규/누적대수	· CNG버스 도입한 신규 차량 대수, 누적 차량 대수에 가점 부여
	· 저상버스 충도입율 - 신규/누적대수	· 저상버스 도입한 신규 차량 대수, 누적 차량 대수에 가점 부여
	· 공회전제한장치 및 EMS 장착율 - 신규/누적 장착대수	· 공회전제한장치 및 EMS 신규 장착차량 대수, 누적 장착차량 대수에 가점 부여
	· 운전자 복리후생 지원	· 운전자 복리후생 지원 및 개선 노력 실적
가·감 점	· 시정협조도	· 시정협조 우수사례, 협의사항 불이행, 안전사고
	· 공동구매 실적 - 참여/참여 후 탈퇴	· 차량물품 공동 구매 참여 또는 탈퇴
감 점	· 도덕적 해이	· 정산/회계 관련자료 허위제출
		· 정산 및 회계 관련자료 허위제출, 미제출, 제출기한 미준수
		· 현금수입금 탈루
	· 근무여건	· 현금수입금 탈루 행위자와 탈루 금액
		· 인건비 횡령 등 부적절한 운송비 집행
		· 운송비용 부적절 집행 금액
가 점	· 퇴직급여 예치 미가입	· 운수종사자 총 퇴직금 추계액 대비 퇴직금 금융기관 예치금액 비율
	· 운전직 체불임금 지연	· 체불임금 발생횟수와 체불임금 체납일수
가 점	· 지도점검결과	· 여객자동차운수사업법 등에 의한 경영부문에 대한 지자체 일제점검 결과
	· 공동배차제 실시	· 인천광역시 인가된 공동배차 노선
가·감 점	· 운전자 안전 및 친절서비스 교육	· 운전자에 대한 안전운전 및 친절서비스 교육 실적
	· 시정협조도	· 자발적 서비스 개선 우수 언론보도 사례, 협의사항 불이행
감 점	· 요금징수기 오작동	· 조사차량 중 요금징수기 오작동 차량대수
	· 운전자 부적절한 채용	· 운전자 채용비리 발생 사례
	· 지도점검결과	· 여객자동차운수사업법 등에 의한 서비스부문에 대한 지자체 일제점검 결과
가 점	· 평가자료 제출	· 평가자료 제출기한 준수, 평가자료 제출 상태
감 점	· 평가 부정행위	· 비공식적 평가단 접촉하는 행위

5) 대구광역시

- 대구광역시는 2006년 2월 수입금 공동 관리를 기반으로 하는 준공영제를 실시하였고, 수입금 공동관리 계정에서 성과이윤을 지급할 수 있도록 하고 있음. 이를 위해서 객관적이고 합리적인 근거마련과 운수 회사 간 서비스 경쟁을 유도하여 궁극적으로 시내버스의 서비스수준 제고를 목적으로 준공영제 시행 26개 시내버스 운수회사를 대상으로 경영 및 서비스평가를 시행
- 서비스부문 평가체계는 총 1,000점 만점으로 「고객만족(380점)」, 「운행관리(360점)」, 「안전성(260점)」의 순으로 배점을 정하여, 총 14개 항목을 기준으로 구성되어 있다. 배점이 상대적으로 높은 평가지표는 「배차계획준수율(195점)」, 「신뢰성(120점)」, 「행정처분(100점)」, 「교통안전도평가지수(100점)」, 「안전성(이상 100점)」의 순으로 구성
- 대구광역시 평가체계는 타 대도시보다 매우 단순하다. 서비스평가와 경영평가를 합산하여 평가하지 않고, 서비스평가, 경영평가, 합병성과 등으로 구분하여 분야별 평가순위를 정하여 분야별로 책정된 성과이윤을 배분.
- 서비스평가는 「고객만족분야(380점)」, 「운행관리 분야(360점)」, 「안전성분야(260점)」로 배점을 정하여 1,000점 만점으로 평가하고, 경영평가는 「경영효율성(80%)」, 「재무건전성(20%)」으로 나누고, 경영효율성은 다시 「수입금기여도(50%)」, 「원가절감기여도(30%)」로 구분하여 각 부문별 평가점수로 순위를 정하여 평가. 합병성과는 5억 원 범위 내에서 합병성과를 낸 업체에 대해 평가를 통해 성과이윤을 배분.
- 대구광역시 준공영제 시내버스 경영 및 서비스 평가체계의 특징은 서비스평가는 연2회 시행하고, 경영평가는 연1회 시행한다. 성과이윤배분은 서비스평가와 경영평가에서 각 평가항목별 순위에 따라 성과이윤을 배분한다. 합병성과의 경우 5억 원 범위 내에서 성과이윤을 배분.
- 대구광역시의 준공영제 평가에 따른 가감평가지표는 다음과 같음

【표 1-11】 대구광역시 서비스 평가 가·감점

감점 항목	점수 반영 방식	배점
음주사고 ※ 2015. 5. 1부터 시행 중	- 운행기사가 음주상태에서 운전하여 교통사고 유발한 경우 - 경찰의 음주측정에 음주운행 적발 시	-150점/인 -100점/인
개선명령 및 지시사항불이행	- 개시일, 개선내용 불이행시	-30점/건
시정 협조도	- 대구시, 버스조합 업무협조(보고자료 제출, 회의 및 교육참석) - 정해진 절차에 따르지 않는 시책업무 지연	-20점/건
불법시위 행위	- 불법시위 행위	-20점/건
버스 내·외부 게시물 임의부착	- 지정된 부착물 이외 회사 및 운전자가 임의로 게시물 부착시 감점(민원, 현장점검 등)	-5점/건
버스 내·외부 게시물 임의 부착	- 지정된 부착물 이외 회사 및 운전자가 임의로 게시물 부착시 감점(민원, 현장점검 등)	-5점/건
운전중 흡연, 휴대전화사용, 스마트폰사용, 신문보기, 운행중 개인용무보기	- 차내흡연, 운행중 휴대전화사용, 운행중 모바일메신저 및 인터넷 검색등 스마트폰사용, 운행 중 신문보기, 운행 중 차량을 정차하고 개인 용무를 보러가는 행위	-5점/건
교통카드처리 미흡 민원발생	- 운행중 고장 발생시 후속 조치 미흡으로 민원 발생(교통카드 환승 연계처리 등)	-3점/건
회차지 주변 관리	- 기·종점지 주변 무질서한 주차 및 방뇨행위 시민 불편 민원접수 건	-2점/건

6) 광주광역시

- 광주광역시 평가체계는 타 시도와 마찬가지로 경영평가와 서비스평가로 이루어지고 있음
- 경영평가는 경영관리(900점), 재무관리(100점)로 이루어지고 있으며, 서비스평가도 운행관리(350), 안전성(350), 고객만족(300)으로 이루어져 광주광역시도 타 시도와 마찬가지로 공영제 시행에 따른 시민만족도 제고에 노력을 기함

【표 1-12】 광주광역시 서비스 평가 지표

구 분	분 야	항 목	평가지표	배점	비고
서비스 평 가 (1천점)	운행 관리 (350)	배차계획 준수율	임의 결행 횟수	100	
		행정처분 지수	행정처분 내역(과징금·과태료)	50	배점 하향
		차량 안전점검	시설 일제점검 지적건수	200	배점 상향
	안전성 (350)	교통안전도 평가	교통사고 발생건수 및 사상자수	100	
		운전자관리	운전면허정지 및 면허취소 수	50	배점 하향
		교통법규 위반지수	교통법규 위반 횟수	100	
		안전운행 지수	디지털운행기록 제출률, 활용도	100	항목 추가
	고객 만족 (300)	운전원 친절도	시민모니터 불친절 점검 건수	100	
		교통불편민원	교통불편민원 발생 건수	100	지표 조정
		시민서비스평가	전문기관 용역 평가 결과 (업체별 현장탐승조사 결과)	100	배점 하향

7) 울산광역시

- 울산광역시 평가체계는 타 시도와 마찬가지로 경영평가와 서비스평가로 나누어서 시내버스에 대하여 평가하고 있으며 시에서는 준공영제가 아닌 현재 준준공영제를 시행 중이며 준공영제에 시행과 관련한 여론이 높음

【표 1-13】 울산광역시 서비스 평가지표

평가영역	평가항목	시내	지선	마을	세부평가기준
운행관리	배차계획위반율	7	7	7	· 배차계획 위반율
	마일리지위반지수	12	12	12	· 마일리지 부과건수
	무정차(결행)위반율	11	11	11	· 무정차 및 결행 건수
	소계	30	30	30	
안 전 성	자동차의 장치 및 설비기준	3	3	3	· 여객자동차운수사업법의 차량 장치 및 설 바기동여부

	교통사고지수	10	10	10	· 운송사업자의 연간 교통사고지수
	운전자교육	7	7	7	· 운전자에 대한 안전 및 친절서비스 교육
	운행기록계제출 활용실적	10	10	10	· 과속, 급제동 등 운행기록계 분석
	소계	30	30	30	
고객만족	시민만족도 조사(시)	20	20	20	· 승무원 친절도 · 차량 운행상태 · 차량 시설상태
	시민만족도 조사(외부용역)	17	17	17	· 승객에 대한 인사(9점) · 승객 질문에 대한 답변(5점) · 기타 위반행위(3점)
	소계	37	37	37	
정책실현	사고예방시스템	3	3	3	
	운수종사자 복장				· 가점 최대 3점
	소계	3	3	3	
업체대표 관심도	운행 위반사항 징계양정규 정 구비	가점	가점	가점	· 가점 최대 0.5점
	시민만족도 조사 미준수 승 무원 자체 제재 규정 구비	가점	가점	가점	· 가점 최대 0.5점
	위반정도에 따라 규정대로 처분 실시	가점	가점	가점	· 가점 최대 1.5점
	우수승무원에 대한 사기양 양 시책 추진	가점	가점	가점	· 가점 최대 0.5점
합 계		100	100	100	

2 도시교통 현황

1절. 도시기표 현황

2절. 시내버스 현황

제2장 도시교통 현황

제 1 절 도시지표 현황

1. 인구 및 가구

○ 지난 10년간 부산광역시 인구의 감소추세는 지속적으로 진행되어 2017년에는 352만 명, 2018년은 349만 명으로 전년대비 0.80%의 감소율을 보이고 있음

【표 2-1】 인구 및 가구 수 추이

구 분	총인구 (명)	세대수 (세대)	면적 (km ²)	세대당인구 (인/세대)	인구밀도 (인/km ²)
2007년	3,615,101	1,300,692	765.64	2.78	4,722
2008년	3,596,063	1,311,724	765.94	2.74	4,695
2009년	3,574,340	1,323,771	766.08	2.70	4,666
2010년	3,600,381	1,371,346	767.35	2.63	4,692
2011년	3,586,079	1,381,257	768.41	2.60	4,667
2012년	3,573,533	1,389,526	769.69	2.57	4,643
2013년	3,563,578	1,404,663	769.86	2.54	4,629
2014년	3,557,716	1,421,648	769.82	2.50	4,621
2015년	3,559,780	1,437,818	769.83	2.50	4,624
2016년	3,546,887	1,451,270	769.89	2.40	4,607
2017년	3,520,306	1,467,555	770.04	2.40	4,572
2018년	3,494,019	1,480,468	769.94	2.30	4,583
전년대비 증감률(%)	-0.80	0.88	-0.01	-4.17	0.24

자료 : 통계청 통계DB(stat.kosis.go.kr)

2. 학생 수

- 2018년 약 604천명에서 2019년 약 589천명으로 전년대비 2.5%의 감소율을 보이고 있고, 고등학교 학생수가 9.4% 감소하여 가장 많이 감소하였으며, 초등학교를 제외하고 각급 학생들의 학생 수는 매년 감소하고 있는 추세임

【표 2-2】 학생 수 추이

(단위 : 명)

구 분	유치원	초등학교	중학교	고등학교	대학교	기 타	합 계
2008년	36,833	227,494	139,913	139,134	257,388	9,780	810,542
2009년	36,652	210,826	134,976	140,623	273,695	10,131	806,903
2010년	36,433	197,397	129,285	136,305	266,869	11,079	777,368
2011년	38,310	184,983	121,918	131,894	269,043	11,059	757,207
2012년	41,246	172,069	114,936	126,984	264,328	10,857	730,420
2013년	44,217	160,821	110,454	122,060	262,858	10,669	711,079
2014년	43,909	155,754	104,128	115,580	252,538	10,354	682,263
2015년	45,175	154,283	95,020	109,773	254,532	10,274	669,057
2016년	46,628	151,207	86,650	105,793	246,982	10,018	647,278
2017년	45,853	150,863	80,719	99,662	236,914	9,563	623,574
2018년	44,361	152,775	77,021	90,667	230,374	9,179	604,377
2019년	42,240	155,589	73,338	82,132	227,641	8,492	589,432
전년대비 증감률(%)	-4.8	1.8	-4.8	-9.4	-1.2	-7.5	-2.5

자료 : 부산광역시(2019). 부산광역시 통계연보.(www.busan.go.kr)

3. 고용인구

- 부산광역시 고용인구는 2017년 총 1,685천명에서 2018년 총 1,657천명으로 전년대비 1.66% 감소율을 보이고 있으며, 1차 산업의 고용인구가 전년대비 23.08% 감소하여 가장 많이 감소하였음

【표 2-3】 산업별 고용인구 추이

(단위 : 천명)

구 분	1차 산업	2차 산업	3차 산업	합 계
2007년	24	299	1,293	1,616
2008년	11	294	1,317	1,622
2009년	10	280	1,304	1,594
2010년	12	275	1,313	1,600
2011년	12	295	1,308	1,615
2012년	16	299	1,345	1,660
2013년	13	295	1,362	1,670
2014년	10	284	1,399	1,693
2015년	6	303	1,375	1,684
2016년	11	288	1,387	1,686
2017년	13	297	1,375	1,685
2018년	10	287	1,360	1,657
전년대비증감률(%)	-23.08	-3.37	-1.09	-1.66

자료 : 부산광역시(2019). 부산광역시 통계연보.(www. busan.go.kr)

4. 자동차 등록대수

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

- 부산광역시 자동차 등록대수는 2018년 총 1,371천대에서 2019년 총 1,395천대로 전년대비 1.75% 증가율을 보이고 있으며, 특수차가 자동차 등록대수 전년대비 3.07% 증가하여 가장 많이 증가하였음

【표 2-4】 자동차 등록대수 추이

(단위 : 대)

구 분	승용차	승합차	화물차	특수차	합 계
2007년	735,941	71,609	194,713	7,823	1,010,086
2008년	769,463	69,904	191,635	7,952	1,038,954
2009년	851,684	68,011	189,029	7,995	1,116,719
2010년	885,945	64,531	188,731	8,104	1,147,311
2011년	901,334	61,523	188,052	8,269	1,159,178
2012년	921,034	58,725	186,946	8,500	1,175,205
2013년	931,099	56,380	187,425	8,775	1,183,679
2014년	962,093	54,004	189,022	9,056	1,214,175
2015년	1,003,721	51,685	190,980	9,336	1,255,722
2016년	1,044,996	49,288	191,215	9,817	1,295,316
2017년	1,085,121	47,037	190,987	10,179	1,333,324
2018년	1,125,462	45,441	190,070	10,199	1,371,172
2019년	1,152,712	43,687	188,272	10,512	1,395,183
전년대비증감률(%)	2.42	-3.86	-0.95	3.07	1.75

자료 : 부산광역시 차량등록사업소 홈페이지 (<https://www.busan.go.kr/car/crprovince>)

5. 구·군별 차종별 자동차등록대수

- 부산광역시 구·군별 차종별 자동차 등록대수는 2019년 12월 기준 1,395,183대이며 승용차는 1,152,712대 중에서 해운대구가 156,110대, 13.54%의 비율로 다른 구·군 보다 가장 높은 비율로 나타남.

【표 2-5】 구·군별 차종별 자동차 등록대수

2019년 12월 31일 기준
(단위 : 대)

구(군)	승 용 차				승 합 차			
	계	관 용	자가용	영업용	계	관 용	자가용	영업용
계	1,152,712	1,737	1,077,838	73,137	43,687	1,243	36,251	6,193
중구	23,334	146	23,055	133	678	67	568	43
서구	23,736	61	23,290	385	1,134	34	1,079	21
동구	43,249	74	41,743	1,432	1,410	48	1,081	281
영도구	27,097	81	25,600	1,416	1,526	50	1,183	293
부산진구	114,327	160	102,056	12,111	4,118	71	3,525	522
동래구	79,490	79	77,643	1,768	3,215	38	2,529	648
남구	80,698	111	78,612	1,975	3,125	65	2,642	418
북구	86,063	109	84,465	1,489	3,219	50	2,860	309
해운대구	156,110	126	145,971	10,013	4,307	64	3,970	273
사하구	94,864	97	90,338	4,429	3,796	51	3,392	353
금정구	71,189	103	67,765	3,321	3,380	62	2,695	623
강서구	56,783	111	55,562	1,110	2,170	79	1,890	201
연제구	83,627	256	77,590	5,781	3,125	413	2,054	658
수영구	83,105	51	59,138	23,916	2,488	24	1,751	713
사상구	68,826	96	65,690	3,040	3,073	68	2,675	330
기장군	60,214	76	59,320	818	2,923	59	2,357	507
구(군)	화 물 차				특 수 차			
	계	관 용	자가용	영업용	계	관 용	자가용	영업용
계	188,272	1,618	153,026	33,628	10,512	130	1,596	8,786
중구	7,357	87	1,902	5,368	1,852	12	92	1,748
서구	4,610	42	3,645	923	121	1	27	93
동구	6,182	63	3,842	2,277	1,059	2	81	976
영도구	4,616	88	4,195	333	85	10	24	51
부산진구	16,206	178	13,891	2,137	611	9	119	483
동래구	12,288	64	10,568	1,656	318	1	72	245
남구	14,332	57	9,798	4,477	1,771	1	222	1,548
북구	14,398	88	12,910	1,400	286	4	82	200
해운대구	15,688	125	13,598	1,965	623	7	113	503
사하구	15,636	107	13,693	1,836	390	9	104	277
금정구	13,579	103	10,629	2,847	725	13	74	638
강서구	16,375	129	14,336	1,910	631	7	157	467
연제구	10,747	178	8,556	2,013	812	26	109	677
수영구	7,554	81	6,084	1,389	457	10	60	387
사상구	17,522	111	15,168	2,243	467	10	149	308
기장군	11,182	117	10,211	854	304	8	111	185

자료 : 부산광역시 차량등록사업소 홈페이지 (<https://www.busan.go.kr/car/crprovince>)

6. 업종별 운수업체

- 부산광역시 업종별 운수업체는 2018년 현재 시내버스가 33개 업체 2,517대, 마을버스 61개 업체 571대이며 법인택시는 96개 업체 10,843대, 개인택시 13,884대 전세버스는 52개 업체 1,852대로 나타남

【표 2-6】 업종별 운수업체

(단위 : 대)

업종 연도	시내버스		마을버스		법인택시		개인 택시	전세버스	
	업체수	대수	업체수	대수	업체수	대수	대수	업체수	대수
2012년	33	2,511	58	571	98	11,083	13,973	45	1,625
2013년	33	2,511	58	571	98	11,083	13,964	49	1,677
2014년	33	2,517	59	571	96	11,083	13,958	52	1,999
2015년	33	2,517	60	570	96	11,083	13,952	56	2,018
2016년	33	2,517	61	571	96	11,003	13,930	53	1,896
2017년	33	2,517	61	571	96	10,843	13,884	52	1,852
2018년	33	2,517	61	571	96	10,661	13,855	70	2,072

자료 : 부산광역시(2019). 부산광역시 기본통계, 국가통계포털(www.kosis.kr)

7. 영업용 자동차 업종별 수송

- 부산광역시 영업용 자동차 업종별 수송현황을 살펴보면 업종별 수송은 2018년은 전반적으로 증가하였으며 이용자 총 733,736명 중 시내버스는 455,400명으로 가장 많은 인원 수를 보이나 2017년에 비해 감소하였으며, 택시는 261,705명으로 2017년에 비해 증가한 것으로 나타남

【표 2-7】 업종별 수송 현황

(단위: 대, 천명)

업종 연도	계		시내버스		택시		전세버스	
	등록대수	수송인원	등록대수	수송인원	등록대수	수송인원	등록대수	수송인원
2007년	28,872	826,634	2,537	502,211	25,093	318,908	1,242	5,515
2008년	29,037	879,499	2,537	566,292	25,084	308,112	1,416	5,095
2009년	29,013	873,113	2,532	570,130	25,068	297,292	1,413	5,691
2010년	29,112	833,153	2,532	560,671	25,065	268,033	1,515	4,449
2011년	29,112	865,086	2,511	537,127	25,063	323,025	1,538	4,934
2012년	29,192	791,757	2,511	526,954	25,056	259,089	1,625	5,714
2013년	29,235	803,762	2,511	533,486	25,047	259,080	1,677	11,196
2014년	29,557	768,645	2,517	518,172	25,041	244,502	1,999	5,971
2015년	29,570	731,037	2,517	497,575	25,035	227,741	2,018	5,721
2016년	29,346	736,046	2,517	482,845	24,933	236,535	1,896	16,666
2017년	29,096	723,896	2,517	468,553	24,727	236,778	1,852	18,565
2018년	29,105	733,736	2,517	455,400	24,516	261,705	2,072	16,631

자료 : 부산광역시(2019). 부산광역시 기본통계, 국가통계포털(www.kosis.kr)

8. 천연가스버스 현황

- 부산광역시 천연가스버스 현황은 2019년 기준으로 총2,517대 가운데 천연가스버스가 2,428대로 보급률 96.5%을 보이고 있음
- 2017년까지 천연가스버스 보급대수는 점차 증가하였으나 친환경 에너지인 수소버스 및 전기버스 수소버스, 전기버스의 적극적인 도입(2030년까지 500대 추가 도입 예정)으로 인해 2018년 천연가스 보급대수는 감소하였음

【표 2-8】 천연가스버스 현황

(단위: 대, %)

연도	대수	총버스 대수	천연가스		당해연도 보유대수
			대수	보급률	
2013년		2,511	2,164	86.2	212
2014년		2,517	2,270	90.2	100
2015년		2,517	2,415	95.9	145
2016년		2,517	2,436	96.8	21
2017년		2,517	2,447	97.2	11
2018년		2,517	2,428	96.5	-19

자료 : 부산광역시(2019). 부산광역시 기본통계, 국가통계포털(www.kosis.kr)

9. 전기버스 현황

- 오성여객이 2016년 11월 처음으로 5대를 도입한 이후 2019년 12월 기준 현재 130대의 전기버스를 운영하고 있음
- 2019년 환경부 주관 수소전기버스 시범도시로 선정되어 9월 6일 77번 노선에 처음으로 수소전기버스 1대를 투입하고, 2020년 8대 추가 투입함으로써 현재 13대의 수소전기버스를 운영하고 있음
- 2022년까지 100대 운영, 2030년에는 시내버스 2,500여대 중 20%인 500대를 수소전기버스로 전환할 계획으로, 친환경 대중교통수단으로의 전환을 모색중에 있음

10. 자전거도로 현황

- 부산광역시 자전거도로 현황은 총 254개 노선 441.64km 중에서 자전거 보행자 겸용도로가 223개 노선 390.47km로 가장 많은 것으로 나타남.

【표 2-9】 자전거도로 현황

(단위 : 노선수, km)

노선 연도	계		자전거 전용도로		자전거 보행자 겸용도로	
	노선수	길이	노선수	길이	노선수	길이
2010년	152	329.50	18	51.40	134	278.10
2011년	155	370.76	20	58.14	135	312.62
2012년	138	396.68	25	60.90	113	335.78
2013년	175	411.34	28	84.15	147	327.19
2014년	231	413.48	28	84.15	203	329.33
2015년	204	429.39	23	53.03	181	376.36
2016년	247	425.26	25	47.42	216	375.06
2017년	247	433.20	25	47.42	216	385.78
2018년	254	441.64	27	49.28	223	390.47

주: 자전거도로는 편도기준(양방향인 경우 각각 인정)

자료 : 부산광역시(2019). 부산광역시 기본통계, 국가통계포털(www.kosis.kr)

11. 1일 시민교통량 수송 분담률 현황

- 부산광역시 1일 시민교통량 및 수송 분담률은 총 6,460천명 가운데 승용차가 2,213천명으로 수송 분담률 34.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 시내버스가 1,614천명으로 수송 분담률 24.9%로 나타남.

【표 2-10】 1일 시민교통량 수송 분담률 현황

(단위 : 천명, %)

업종 연도	합계		버스		택시		도시철도		승용차		기타	
	인원	수송 분담률	인원	수송 분담률	인원	수송 분담률	인원	수송 분담률	인원	수송 분담률	인원	수송 분담률
2007년	6,386	100	1,726	27.0	949	14.9	815	12.8	1,905	29.8	991	15.5
2008년	6,455	100	1,792	27.8	933	14.5	859	13.3	1,867	28.9	1,004	15.6
2009년	6,700	100	1,827	27.3	922	13.8	928	13.9	2,004	29.9	1,019	15.2
2010년	6,783	100	1,803	26.6	921	13.6	969	14.3	2,072	30.5	1,018	15.0
2011년	6,615	100	1,730	26.2	885	13.4	1,079	16.3	2,042	30.9	879	13.3
2012년	6,662	100	1,696	25.5	878	13.2	1,121	16.8	2,112	31.7	855	12.8
2013년	6,714	100	1,722	25.6	886	13.2	1,149	17.1	2,119	31.6	838	12.5
2014년	6,734	100	1,675	24.9	864	12.8	1,179	17.5	2,161	32.1	855	12.7
2015년	6,623	100	1,716	25.9	795	12.0	1,178	17.8	2,166	32.7	768	11.6
2016년	6,637	100	1,700	25.6	784	11.8	1,196	18.0	2,213	33.3	744	11.2
2017년	6,621	100	1,659	25.1	768	11.6	1,231	18.6	2,237	33.8	726	10.9
2018년	6,460	100	1,614	24.9	717	11.1	1,216	18.8	2,213	34.3	700	10.9

자료 : 부산광역시(2019). 부산광역시 기본통계, 국가통계포털(www.kosis.kr)

제 2 절 시내버스 현황

1. 운영현황

1) 업체현황

- 부산광역시의 시내버스 등록업체는 총 33개 업체이며, 소재지 중에서는 기장군이 5개 업체가 소재하고 있음

【표 2-11】 시내버스 구별 업체 현황

구 별	업 체 명	소 재 지	구 별	업 체 명	소 재 지
금정구	삼신교통	금정구 중앙대로 2310	북 구	삼진여객	북구 금곡대로 692
	삼화PTS	금정구 동현로 121		태진여객	북구 시랑로 185번길 66
	세진여객	금정구 중앙대로 2310	사하구	동진여객	사하구 다대로 722
	화신여객	금정구 중앙대로 2310		영신여객	사하구 을숙도대로 697
기장군	대진여객	기장군 철마면 반송로 979	수영구	오성여객	수영구 민락본동로 31번길 33
	부산여객	기장군 기장읍 기장대로 313		용화여객	수영구 민락본동로 19번길 51
	부일여객	기장군 기장읍 기장대로 313	연제구	동원여객	연제구 월드컵대로 420
	세익여객	기장군 기장읍 기장대로 313		삼성여객	연제구 좌수영로 300
	일광여객	기장군 기장읍 기장대로 313		한창여객	연제구 월드컵대로 420
남 구	시민여객	남구 백운포로 40	영도구	남부여객	영도구 와치로 113
	신성여객	남구 우암로 58-1		신한여객	영도구 태종로 808
	창성여객	남구 신선로 335		유한여객	영도구 청학서로 37
동래구	국제여객	연제구 월드컵대로 420	해운대구	일신여객	해운대구 재반로 258-1
	학성여객	동래구 미남로 58		해동여객	기장군 기장읍 기장대로 313
부 산 진 구	대도운수	부산진구 엄광로 143	김해시	금진여객	김해시 가락로 252-27
	동남여객	부산진구 진사로 78		성원여객	김해시 생림대로 90번길 9
				태영버스	김해시 가락로 256

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

2) 시설규모 현황

- 업체별 시설규모를 본사와 영업소²⁾, 주차장³⁾별로 나누어 파악한 결과 본사 외 영업소를 2개 이상 보유하고 있는 업체가 6개 업체로 조사되었으며, 대부분의 업체는 기사휴게실 및 세차, 정비시설 등의 부대시설을 갖추고 있는 것으로 나타남.

【표 2-12】 업체별 시설규모 현황

업체명	구 분	면적(m)		소유 현황	실제 박차 대수	부대시설						비고
		시설	차고지			주유	세차	기사 휴게	정비	교육 훈련	기타	
국제여객	본 사	423.3	2,000.9	자가	35	-	○	○	○	○	-	사직동
	영업소(1)	165.0	1,526.8	임대	16	-	-	○	-	-	-	금곡동
금진여객	본 사	494.0	1,557.0	자가	43	○	○	○	○	○	-	김해구산동
남부여객	본 사	842.1	4,250.9	자가	51	○	○	○	○	○	-	청학동
	영업소(1)	232.0	658.0	자가	14	○	○	○	○	-	-	봉래동
	주차장(1)	-	221.0	자가	2	-	-	-	-	-	-	영선동
대도운수	본 사	78.0	1,768.0	자가/임대	26	-	○	○	○	-	-	학장동
	영업소(1)	252.0	1,442.9	자가	51	○	○	○	○	○	-	가야동
대진여객	본 사	312.8	3,006.2	자가	82	○	○	○	○	○	-	기장고촌리
	영업소(1)	152.3	161.7	자가	4	-	-	-	-	-	-	반송동
동남여객	본 사	2,871.0	2,687.1	자가	39	○	○	○	○	○	-	개금동
	영업소(2)	565.1	2,493.0	자가	52	○	○	○	○	○	-	장림동
동원여객	본 사	2,114.18	3,836.24	자가	51	○	○	○	○	○	-	거제동
	영업소(1)	511.14	2,569.58	자가	48	-	-	○	○	○	-	다대동
동진여객	본 사	957.2	2,752.4	자가	35	○	○	○	○	○	-	다대동
	주차장(1)	174.4	2,033.2	자가	37	-	-	○	-	-	-	장림동
	주차장(2)	-	28.7	자가	-	-	-	-	-	-	-	암남동
	주차장(3)	-	135.7	자가	-	-	-	-	-	-	-	암남동
부산여객	본 사	12,788.7	2,590.2	임대	21	○	○	○	○	○	-	기장청강리
	영업소(1)	132.0	2,036.1	자가/임대	46	-	-	○	○	-	-	기장교리

2) 영업소는 주차장과 사무실 공간이 확보된 장소로 휴게와 행정업무가 가능함

3) 주차장은 임대 또는 자가 소유의 주차장 공간으로 회차 또는 주차만 가능함

<계속>

업체명	구 분	면적(m)		소유 현황	실제 박차 대수	부대시설						비고
		시설	차고지			주유	세차	기사 휴게	정비	교육 훈련	기타	
부일여객	본 사	1,097.0	8,510.7	임대	69	○	○	○	○	○	-	기장청강리
	영업소(1)	-	400.0	임대	10	-	○	○	○	-	-	정관용수리
삼성여객	본 사	1,401.3	4,588.6	자가	84	-	○	○	○	○	○	연산동
	영업소(1)	-	3,139.0	임대	46	-	-	○	○	-	-	반여동
삼신통	본 사	852.0	3,588.0	자가	77	○	○	○	○	○	-	노포동
	영업소(1)	3,385.0	2,645.0	임대	55	○	○	○	○	○	-	양산삼호동
	영업소(2)	277.0	1,109.0	자가	-	○	-	-	○	○	-	양산평산동
삼진여객	본 사	169.0	2,233.8	자가	65	-	○	○	-	-	○	금곡동
	영업소(1)	357.2	2,233.8	임대	42	-	○	-	○	-	-	화명동
삼화PTS	본 사	1,179.0	4,397.0	자가	37	-	○	○	○	○	-	서동
	영업소(1)	313.0	2,583.0	자가	70	-	○	○	○	○	-	회동동
성원여객	본 사	312.49	2,251.00	자가	40	-	○	○	○	○	-	김해삼계동
세익여객	본 사	720.0	4,384.0	임대	35	○	○	○	○	○	-	기장청강리
	영업소(1)	423.6	1,645.4	자가	27	○	○	○	○	-	-	중동
세진여객	본 사	1,624.7	3,243.0	자가	48	-	○	○	○	○	-	노포동
	영업소(1)	988.3	2,922.7	자가	28	-	○	○	○	○	-	정관용수리
	영업소(2)	250.1	844.9	임대	18	-	○	○	○	○	-	청학동
	주차장(1)	54.8	604.2	자가	-	-	-	-	-	-	-	남부민동
시민여객	본 사	1,573.0	6,219.0	자가	83	○	○	○	○	○	-	용호동
신성여객	본 사	722.0	2,212.0	자가	43	○	○	○	○	○	○	감만동
신한여객	본 사	4,762.0	4,258.0	자가	50	-	-	-	-	○	-	동삼동
	본 사	1,140.0	1,067.0	임대	7	-	-	-	-	-	-	동삼동
	영업소(1)	5,156.0	4,582.0	자가	39	-	○	○	○	-	-	동삼동
	영업소(2)	1,585.0	1,295.0	자가	30	-	○	○	○	-	-	동삼동
	주차장(1)	493.0	164.0	자가	-	-	-	-	-	-	-	암남동

<계속>

업체명	구 분	면적(m)		소유 현황	실제 박차 대수	부대시설						비고
		시설	차고지			주유	세차	기사 휴게	정비	교육 훈련	기타	
영신여객	본 사	107.7	4,717.2	자가	73	○	○	○	○	○	-	신평동
	영업소(1)	107.0	781.0	자가	1	-	-	○	○	-	-	감천동
	영업소(2)	795.3	214,071.0	자가	30	○	○	○	○	○	-	엄궁동
오성여객	본 사	450.0	2,400.0	자가	47	○	○	○	○	○	-	민락동
용화여객	본 사	945.0	2,319.1	자가	45	○	○	○	○	○	-	민락동
유한여객	본 사	501.0	3,058.0	자가	53	○	○	○	○	-	-	청학동
	회 전 지	-	287.0	자가	-	-	-	-	-	-	-	전포동
일광여객	본 사	781.8	5,010.0	임대	40	○	○	○	○	○	-	기장청강리
	영업소(1)	423.6	1,645.4	자가	15	○	○	○	○	-	-	중동
	주차장(1)	-	500.0	임대	13	-	-	-	-	-	-	우동
일신여객	본 사	402.8	2,640.2	임대	71	○	-	○	○	○	-	반여동
창성여객	본 사	133.5	3,023.9	자가/임대	68	-	○	○	○	○	-	용당동
	영업소(1)	-	-	임대	10	-	-	-	-	-	-	개금동
태영버스	본 사	785.0	2,593.0	자가	31	-	○	○	○	○	-	김해구산동
	영업소(1)	320.0	953.0	임대	17	○	○	-	○	-	-	진해두동
	주차장(1)	-	1,738.0	임대	24	-	-	-	-	-	-	진해두동
태진여객	본 사	2,666.0	3,816.0	자가	53	○	○	-	○	○	-	구포동
	영업소(1)	188.0	1,923.0	자가	30	○	○	○	○	○	-	당감동
학성여객	본 사	422.0	1,190.0	자가	23	○	○	○	○	○	-	사직동
	주차장(1)	-	400.0	임대	11	-	-	-	-	-	-	거제동
	주차장(2)	-	200.0	임대	5	-	-	-	-	-	-	사직동
한창여객	본 사	2177.44	3,442.40	자가	66	○	○	○	○	○	-	거제동
해동여객	본 사	565.3	1,450.6	자가	-	-	○	○	○	-	-	송정동
	본 사	310.0	480.4	임대	41	-	-	-	-	-	-	송정동
	영업소(1)	769.8	4,008.0	임대	34	○	○	○	○	○	-	기장청강리
화신여객	본 사	209.0	1,643.6	자가	40	○	○	○	○	○	-	노포동
	영업소(1)	-	693.0	임대	18	-	○	○	○	○	-	남산동

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

3) 시내버스 영업소 현황

○ 부산광역시의 시내버스 영업소는 총 58개이며, 업체별 시내버스 영업소 현황은 다음과 같음.

【표 2-13】 시내버스 영업소 현황

구 분	업 체 명	지 점	소 재 지	
1	국제여객	1-1	본 사	연제구 월드컵대로 420 (거제동)
		1-2	영업소	북구 금곡대로616번길 135 (금곡동)
2	금진여객	2-1	본 사	김해시 가락로 252-27 (구산동)
3	남부여객	3-1	본 사	영도구 와치로 113 (청학동)
		3-2	영업소	영도구 하나길 794 (봉래동5가)
4	대도운수	4-1	본 사	사상구 학감대로 167 (학장동)
		4-2	영업소	부산진구 엄광로 143 (가야동)
5	대진여객	5-1	본 사	기장군 철마면 반송로 979
6	동남여객	6-1	본 사	남구 신선로 335 (용당동)
		6-2	영업소	부산진구 진사로 78 (개금동)
		6-3	영업소	사하구 을숙도대로 678 (장림동)
7	동원여객	7-1	본 사	연제구 월드컵대로420(거제동)
		7-2	영업소	사하구다대로722(다대동)
8	동진여객	8-1	본 사	사하구 다대로 722 (다대동)
9	부산여객	9-1	본 사	기장군 기장읍 기장대로 313
		9-2	영업소	기장군 기장읍 차성로436번길 11
10	부일여객	10-1	본 사	기장군 기장읍 기장대로 313
		10-2	영업소	기장군 정관면 용수리 309
11	삼성여객	11-1	본 사	연제구 좌수영로 300 (연산동)
		11-2	영업소	해운대구 선수촌로 205 (반여동)
12	삼신교통	12-1	본 사	금정구 중앙대로 2310
		12-2	영업소	양산시 웅상대로 1403 (삼호동)
		12-3	영업소	양산시 신명로 100 (평산동)
13	삼진여객	13-1	본 사	북구 효열로 282 (금곡동)
		13-2	영업소	북구 산성로 29 (화명동)
14	삼화PTS	14-1	본 사	금정구 동현로 121 (서동)
		14-2	영업소	금정구 개좌로 237 (회동동)
15	성원여객	15-1	본 사	김해시생림대로90번길9(삼계동)

<계속>

구 분	업 체 명	지 점	소 재 지	
16	세익여객	16-1	본 사	기장군 기장읍 기장대로 313
		16-2	영업소	해운대구 구남로21번길 30 (중동)
17	세진여객	17-1	본 사	금정구 중앙대로 2310
		17-2	영업소	영도구 태종로 399 (청학동)
		17-3	영업소	기장군 정관면 용수리 309
18	시민여객	18-1	본 사	남구 백운포로 40 (용호동)
19	신성여객	19-1	본 사	남구 우암로 58-1 (감만동)
20	신한여객	20-1	본 사	영도구 태종로 808 (동삼동)
		20-2	영업소	영도구 중리북로 6 (동삼동)
21	영신여객	21-1	본 사	사하구 을숙도대로 697 (신평동)
		21-2	영업소	사하구 옥천로 39 (감천동)
		21-3	영업소	사상구 엄궁로 57 (엄궁동)
22	오성여객	22-1	본 사	수영구 민락본동로31번길 33 (민락동)
23	용화여객	23-1	본 사	수영구 민락본동로19번길 51 (민락동)
24	유한여객	24-1	본 사	영도구 청학서로 37 (청학동)
		24-2	영업소	영도구 청학2동 155-2
25	일광여객	25-1	본 사	기장군 기장읍 기장대로 313
		25-2	영업소	해운대구 구남로21번길 30 (중동)
26	일신여객	26-1	본 사	해운대구 재반로 258-1 (반여동)
27	창성여객	27-1	본 사	남구 신선로 335 (용당동)
		27-2	영업소	부산진구 진사로 78 (개금동)
28	태영버스	28-1	본 사	김해시 가락로 256 (구산동)
		28-2	영업소	창원시 진해구 남의로 155 (두동)
29	태진여객	29-1	본 사	북구 시랑로185번길 66 (구포동)
		29-2	영업소	부산진구 당감서로148번길 8 (당감동)
30	학성여객	30-1	본 사	동래구 미남로 58 (사직동)
31	한창여객	31-1	본 사	연제구 월드컵대로420(거제동)
32	해동여객	32-1	본 사	기장군 기장읍 기장대로 313
		32-2	영업소	해운대구 해운대로 1118 (송정동)
33	화신여객	33-1	본 사	금정구 중앙대로 2310

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

4) 천연가스 충전소 현황

○ 부산광역시 천연가스 충전소는 현재 17개로 운영되고 있음

【표 2-14】 권역별 천연가스 현황

구분	권역별	충전소명	소재지	설치시기	기수
1	금정권	금정CNG충전소	부산광역시 금정구 중앙대로 2311 (노포동)	2007년 10월	3기수
		회동CNG충전소	부산광역시 금정구 개좌로 222 (회동동)	2009년 10월	2기수
2	남·수영권	신선대CNG충전소	부산광역시 남구 신선로 306 (용당동)	2009년 2월	4기수
		시민CNG충전소	부산광역시 남구 백운포로 40 (용호동)	2009년 9월	2기수
3	북·강서권	삼진그린에너지충전소	부산광역시 북구 금곡대로 730 (금곡동)	2010년 6월	3기수
		구포CNG충전소	부산광역시 북구 시랑로185번길 66 (구포동)	2011년 9월	2기수
4	사하·사상권	영신여객CNG충전소	부산광역시 사하구 을숙도대로 697 (신평동)	2001년 3월	2기수
		대도에너지CNG충전소	부산광역시 사상구 학감대로 167 (학장동)	2009년 6월	2기수
		진원에너지CNG충전소	부산광역시 사하구 다대로 722 (다대동)	2013년 1월	3기수
5	연제·동래권	연제환승터미널충전소	부산광역시 연제구 월드컵대로 420 (연산동)	2015년 12월	2기수
		삼동CNG충전소	부산광역시 연제구 좌수영로 300 (연산동)	2005년 8월	2기수
6	영도권	태종CNG충전소	부산광역시 영도구 태종로 810 (동삼동)	2007년 3월	3기수
7	해운대·기장권	대진여객CNG충전소	부산광역시 기장군 철마면 반송로 979	2007년 8월	2기수
		동부산CNG충전소	부산광역시 기장군 기장읍 차성동로51번길 18-4	2012년 3월	3기수
8	김해권	(주)가야에너지	경상남도 김해시 호계로 284 (부원동)	2009년 5월	2기수
		김해CNG충전소	경상남도 김해시 한림면 김해대로 1611	2009년 8월	2기수
9	양산권	웅상CNG충전소	경상남도 양산시 명동안2길 5 (명동)	2003년 7월	2기수

자료 : 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

5) 요금체계

- 2013년 이후 시내버스 요금의 인상은 없었으며, 시내버스 요금은 2004년부터 교통카드를 기준(이전은 현금기준)으로 설정하고 있으며, 현금으로 승차 시에는 할증요금을 적용하고 있음
- 시내버스간 무료환승제(2006년 5월 13일)와 시내버스, 지하철간 환승할인제(2007년 5월 15일), 시내버스, 지하철, 마을버스 간 환승할인제(2008년 7월 2일)가 시행되었으며, 2015년 7월 1일부터 부산지역 시내버스, 도시철도, 마을버스 간 무료 환승제가 시행되었음
- 2019년말 현재 요금체계 적용대상은 시내버스 33개 업체, 145개 노선, 2,517대로 시행방법은 하차 후 30분 이내 2회에 한하여 있음(동일노선제외)
- 요금은 교통카드를 이용하여 요금을 지불을 하는 것을 권장하나 현금으로 지불할 경우 할증요금을 더해 요금을 책정하고 있음. 2015년 7월 1일부터 무료환승제를 시행하고 있음

【표 2-15】 시내버스 요금체계

버스종류	승객유형	현금	교통카드	비 고
일반버스	일반인	1,300	1,200	-
	청소년	900	800	-
	어린이	400	350	-
좌석버스	일반인	1,800	1,700	-
	청소년	1,700	1,350	-
	어린이	1,300	1,200	-
산성버스 (한정면허)	일반인	1,900	1,820	-
	청소년	1,800	1,430	-
	어린이	1,400	1,260	-
심야버스 (좌석형)	일반인	2,200	2,100	-
	청소년	1,900	1,550	-
	어린이	1,500	1,400	-
심야버스 (일반형)	일반인	1,700	1,600	-
	청소년	1,100	1,000	-
	어린이	600	550	-
시내버스 특별할인		·여객이 동반하는 6세 미만 소아 2인까지 무료 ·일반버스에 한해 애국지사, 국가유공자(전상군경, 공상군경, 공상공무원, 4·19혁명 부상자, 특별공로 상이자, 6·18 자유상이자, 독립유공자, 5·18 민주화운동 부상자)는 무료		

자료 : 부산광역시 버스운영과 내부자료

【표 2-16】 도시철도 요금체계

(단위: 원)

구 분		승객유형	현 금	교통카드	비 고
일반요금	제1구간 (10km이내)	일반인	1,400	1,300	-
		청소년	1,150	1,050	-
		어린이	700	650	-
	제2구간 (10km초과)	일반인	1,600	1,500	1구간+200
		청소년	1,300	1,200	1구간+150
		어린이	800	750	1구간+100
정기 승차권	1일권		5,000	-	발매당일 구간 및 횟수 제한없음
	7일권		21,000	-	7일간 구간제한 없이 20회까지 사용
	1개월권		60,000	-	30일간 구간제한 없이 60회까지 사용
부산·김해 경전철 (2017.6.21)	제1구간	일반인	1,300	1,200	-
		청소년	1,050	950	-
		어린이	700	600	-
	제2구간	일반인	1,500	1,400	-
		청소년	1,200	1,100	-
		어린이	800	700	-
도시철도 특별할인			·노인(65세 이상), 장애인, 국가유공자, 5.18민주유공자 무료 ·보호자 1인이 동반하는 6세 미만 소아 3인까지 무료 ·장애인 중증 1~3급의 경우 돌보미 1인까지 무료 ※ 단, 위의 자가 환승할 경우 할인 혜택은 받을 수 없음. ※ 부산~김해 경전철은 노인 할인 해당 무료		

자료 : 부산광역시 버스운영과 내부자료

7) 시설 현황

○ 2019년 기준 버스전용차로는 총 12개 노선이 운영 중에 있음

【표 2-17】 시내버스 전용차로 운영 현황

노선명	위치	단속방향	운영시간	시행일
12개 노선	-	-	-	-
중앙로	대현지하상가입구	범내골교차로→서면교차로	07:00-09:00 17:30-20:30	2015.12.01
	양정송상현광장서편	삼전교차로→송공삼거리		2014.06.11
	양성초교뒤편	하마정사거리→송공삼거리		2014.06.11
	지하철동래역건너편	명륜역→동래역(도시철도)		2013.06.11
	부산케이بلTV건너편	내성교차로→소정천삼거리		2001.07.16
낙동로	괴정동삼익맨션건너편	대티터널→하단교차로	07:00-09:00 17:30-20:30	2013.06.11
	괴정시장앞	하단교차로→대티터널		1998.12.01
	하단동한국메디컬센터건너편	하단교차로→대티터널		2013.06.11
중앙로	부산진역앞	부산역→좌천삼거리	07:00-09:00 17:30-20:30	1998.06.17
가야로	구포시장환승센터(구포방향)	만덕→구포	07:00-09:00 17:30-20:30	2015.12.01
	롯데백화점앞(2호)	당감입구교차로→서면교차로	07:00-20:30	2007.04.15
	롯데백화점건너편	서면교차로→당감입구교차로	07:00-09:00 17:30-20:30	2007.04.15
중앙로	부전시장앞	삼전교차로→서면교차로	07:00-09:00 17:30-20:30	2007.08.14
	태화주디스건너편	서면교차로→범내골교차로		2007.08.14
	부전시장건너편	서면교차로→삼전교차로		2007.12.21
수영로	못골시장건너편	문현교차로→대남교차로	17:30-20:30 (퇴근시간)	2007.12.21
	대연고개	대남교차로→문현교차로	07:00-29:00 (출근시간)	2015.05.01
남동남로	하단소방파출소앞(1호)	하구언→하단교차로	07:00-09:00 17:30-20:30	2008.08.25
	하단소방파출소앞(2호)	하단교차로→하구언		2008.08.25
가야로	구포시장환승센터(만덕방향)	구포→만덕	07:00-09:00 17:30-20:30	2015.12.01
	롯데백화점앞(4호)	당감입구교차로→서면교차로	07:00-20:30	2012.06.01

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

2. 노선현황

1) 업체별 노선현황

- 부산시 시내버스는 총 33개 업체가 167개 노선(공동배차 16개 노선 포함)에 2,517대(운행대수 2,380대, 예비대수 137대)를 운행하고 있음

【표 2-18】 시내버스 업체별 노선현황

업체명	노선수 (개)	면허대수(대)						합계
		운행대수			예비대수			
		일반	좌석	소계	일반	좌석	소계	
국제여객	3	48	0	48	3	0	3	51
금진여객	5	39	2	41	2	0	2	43
남부여객	6	63	0	63	4	0	4	67
대도운수	4	72	0	72	5	0	5	77
대진여객	5	82	0	82	4	0	4	86
동남여객	5	85	2	87	4	0	4	91
동원여객	7	81	14	95	3	1	4	99
동진여객	5	68	1	69	3	0	3	72
부산여객	5	37	26	63	3	1	4	67
부일여객	6	39	36	75	2	2	4	79
삼성여객	7	121	0	121	9	0	9	130
삼신교통	11	95	31	126	4	2	6	132
삼진여객	7	100	2	102	5	0	5	107
삼화PTS	4	100	0	100	7	0	7	107
성원여객	4	36	2	38	2	0	2	40
세익여객	3	58	0	58	4	0	4	62
세진여객	9	71	17	88	5	1	6	94
시민여객	4	78	0	78	5	0	5	83
신성여객	2	41	0	41	2	0	2	43
신한여객	9	114	6	120	6	0	6	126
영신여객	3	71	0	71	3	0	3	74
오성여객	3	43	0	43	4	0	4	47
용화여객	5	71	0	71	5	0	5	76
유한여객	4	50	0	50	3	0	3	53
일광여객	4	64	0	64	4	0	4	68
일신여객	4	68	0	68	3	0	3	71
창성여객	5	74	0	74	4	0	4	78
태영버스	10	33	34	67	2	3	5	72
태진여객	5	80	0	80	3	0	3	83
학성여객	3	37	0	37	3	0	3	40
한창여객	2	63	0	63	3	0	3	66
해동여객	5	66	6	72	2	1	3	75
화신여객	3	53	0	53	5	0	5	58
합계	167	2,201	179	2,380	126	11	137	2,517

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

2) 노선별 세부 운행 현황

【표 2-19】 시내버스 노선별 세부 운행 현황

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토 요 일 첨두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요일 1일총 횟수	공휴일 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
1	1	오성	민락동	서면	부암역	5	5	5	0	20.0	95	10	21	21	21	21	10.0	50	50	50	05:05 22:40	5				5	5
2	2	동원	다대포	하단	부산역	18	18	17	1	39.8	154	20	7	10	9	10	5.9	106	106	100	05:00 22:15	18	1				
3	3	동진	다대포	하단	신호 주거단지	13	10	10	1	47.2	150	20	11	13	16	16	6.0	78	60	60	05:00 21:50	13	1				
4	5-1	삼성	반여1동	서면	국제여객 터미널	17	14	14	1	56.1	201	20	10	13	16	16	4.7	80	66	66	04:50 22:20	17	1				
5	6	남부	봉래동	남포동	괴정	17	14	12	1	24.1	96	15	5	6	7	8	9.7	165	136	117	04:50 22:45	17	1				
6	7	남부	청학동	남포동	수산가공 선진화단지	9	8	7	1	30.7	104	15	12	14	15	17	8.9	80	71	62	05:00 22:37	9	1			5	
7	8	신한	태종대	영도대교	서부 터미널	21	17	16	1	38.0	131	20	6	7	9	10	6.8	142	115	108	04:48 22:13	21	1			4	
8	9	남부	청학동	남포동	감천사거리	7	7	7	1	34.6	115	15	13	16	19	19	8.0	64	56	56	04:50 22:35			7	1		
9	10	국제	연제공용 차고지	사직운동장 (서면)	동명오거리	19	17	15	1	44.0	155	20	8	9	10	12	6.0	114	102	90	04:30 22:15	19	1			8	
10	11	동진	다대포	하단	영선동	18	18	14	1	42.6	158	20	7	10	8	10	5.7	103	103	80	05:00 22:00	18	1			9	
11	15	삼진	금곡주공	서부 터미널	충무동	36	31	29	2	53.0	165	20	4	5	6	6	5.5	199	172	161	05:00 22:05	36	2			4	
12	16	용화	엄궁	감천	구덕 운동장	28	24	21	2	36.5	130	20	5	5-6	6	7	7.0	196	168	147	04:45 22:30	28	2				
13	17	영신	감천2동	서면	국제백양 아파트	26	23	21	1	36.6	131	20	6	7	7	7	6.8	177	157	143	04:30 22:40	26	1				
14	20	시민	용호동	연산동	서면	21	19	16	1	34.0	125	15	5-7	7	7	9	7.5	157	142	119	05:00 22:25	21	1			5	
15	22	시민	용호동	초량	수정동	12	11	10	1	37.9	128	15	11	12	13	14	7.3	87	80	73	05:00 22:35	12	1				
16	23	신성	감만동	서면	선암사	25	22	20	1	22.1	86	15	4	4	5	5	10.6	266	234	213	04:30 22:45	22	1	3			

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요일 1일총 횟수	공휴일 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
17	24	시민	용호동	대연동	서면	23	21	20	2	27.2	93	15	4	5	6	6	10.0	230	210	200	05:00 23:00	23	2			8	
18	26	신성	감만동	부산역	송도해성 아파트	16	14	13	1	28.1	95	15	7	8	9	9	9.0	144	126	117	04:40 22:40	16	1			10	
19	27	시민	용호동	부산역	충무동	22	19	18	1	36.7	119	15	6	7	7	8	7.7	170	147	139	04:40 22:35	22	1			5	
20	29	세진	금정차고지	거제리	안창마을	28	25	21	2	53.2	204	20	6	8	9	11	4.4	124	110	93	04:50 21:20	28	2				
21	30	신한	태종대	영도대교	송도	18	16	13	1	24.6	85	20	5	6	7	9	10.0	180	160	130	04:35 23:10	18	1			16	
22	31	일광	해운대	거제리	모라주공	13	11	9	1													13	1			2	
		세익	해운대	거제리	모라주공	22	19	18	1													22	1			11	
		계	해운대	거제리	모라주공	35	30	27	2	56.5	191	20	5	6	7	7	4.7	164	141	126	05:00 22:20	35	2				
23	33	한창	연제공용 차고지	서부터미널	만덕	39	35	34	1	48.2	167	20	4	5	5	6	5.5	213	191	185	04:25 22:05	39	1			5	
24	36	일광	청강리	반여동	거제역	12	11	11	1	49.0	160	20	13	15	16	16	5.7	68	62	62	05:00 22:05	12	1			5	
25	37	삼신	금정 차고지	정관	한빛3차 아파트	7	7	7	1	65.0	159	20	20	22	22	26	6.7	47	47	47	05:00 22:30	7	1				
26	38	부일	청강리	황령터널	중앙공원관 리사무소	10	9	8	1	68.7	210	25	19	24	26	29	4.2	42	38	34	04:40 21:50	10	1				
27	39	부산	기장	해운대	용호동 남구국민 체육센터	20	18	17	1	58.5	187	20	9	11	12	13	4.8	95	86	81	05:00 22:05	20	1				
28	40	부일	청강리	수영 교차로	구덕 운동장	24	23	22	1	68.3	222	25	8	11	11	12	4.0	96	92	88	04:40 21:50	24	1			5	
29	41	용화	민락동	부산역	충무동	21	19	15	1	32.9	119	15	5	6	7	9	7.9	166	150	119	05:00 22:45	21	1			10	4
30	42	삼화	회동동	수영교차로	범일5동	15	13	12	2	38.2	154	20	9	12	13	15	6.0	90	78	72	05:10 22:30	15	2			11	

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격					운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요 일1일 총횟 수	공휴 일1일 총횟 수	대형		중형					
																					상용		예비	상용	예비			
31	43	삼성	반여 농산물시장	서면	중앙공원관 리사무소	21	19	18	2	51.7	178	20	6	9	10	11	5.3	111	100	95	04:50 22:20	21	2					
32	44	일신	반여3동	동래 사직운동장	당감4동	24	24	24	1	39.0	145	20	6	7	7	7	6.3	151	151	151	04:50 22:28	24	1			6		
33	46	태진	구포3동	만덕1터널	동래 중학교	11	8	8	0	27.0	103	15	9	11	15	15	9.0	99	72	72	04:55 22:50	11						
34	49	삼신	금정 차고지	부산대	광안리 해수욕장	24	24	21	0	44.5	165	20	7	8	8	9	5.5	132	132	115	05:00 22:15	24				11		
35	50	삼신	덕계	미남R	법원 검찰청	15	15	14	1	60.2	185	20	11	14	14	15	4.9	73	73	68	04:50 22:00	15	1			10	10	
36	51	화신	금정차고지	수영교차로	감만2동	34	31	30	2	50.2	205		6	7	7	8	4.2	143	131	127	04:50 21:20	34	2			15		
37	52	일신	반여3동	서면 부산역	수정4동	24	22	21	1	40.5	142	20	6	7	7	8	6.4	154	141	135	05:00 22:20	24	1					
38	54	삼성	연산9동	사직 운동장	전포동	26	26	26	1	38.5	160	20	5	7	7	7	5.8	150	150	150	04:50 22:30	26	1			17		
39	55	태영	용원	지사산단	하단	5	5	4	1	65.8	171	20	30	40	38	48	5.0	25	25	20	05:30 21:30	5	1			3		
40	57	확성	사직동	과정로	진시장	23	23	23	1	41.1	171	20	8	9	9	9	5.4	124	124	124	04:25 22:30	23	1			8		
41	58	태영	가덕도 선착	녹산공단	동아대 입구	4	4	4	0	68.5	150	20	30	45	45	45	6.0	24	24	24	04:50 22:00			4				
42	58-1	태영	진해 청안동	명지	하단	5	5	5	1	42.6	123	15	30	30	30	30	7.4	38	38	38	04:30 22:20	5	1					
43	58-2	태영	용원	하단 지하철	사하구청	17	16	15	1	47.2	155	20	8	10	11	12	6.0	102	96	90	04:50 22:20	17	1					
44	59	삼진	화명동	신암	부산역	14	12	11	1	55.5	158	20	12	13	15	17	5.7	80	69	63	04:40 22:20	14	1			6		
43	58-2	영신	신평	부산역	서부 터미널	22	19	17	1	47.0	156	20	7	8	9	10	5.8	128	111	99	05:00 22:06	22	1					
44	59	오성	민락동	서면	신라 대학교	20	16	15	2	41.0	151	20	7	9	11	11	6.0	120	96	90	05:00 22:24	20	2			19	5	

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격					운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요 일1일 총횟 수	공휴 일1일 총횟 수	대형		중형					
																					상용		예비	상용	예비			
45	61	영신	신평	부산역	서부 터미널	22	19	17	1	47.0	156	20	7	8	9	10	5.8	128	111	99	05:00 22:06	22	1					
46	62	오성	민락동	서면	신라 대학교	20	16	15	2	41.0	151	20	7	9	11	11	6.0	120	96	90	05:00 22:24	20	2			20	6	
47	63	일광	청강리	수영교차로	부산진구청	26	23	23	1	56.2	180	20	7	8	9	9	5.0	130	115	115	04:30 22:10	26	1			4		
48	66	신한	태종대	영도대교	당감주공	8	7	6	0	43.5	151	20	18	21	24	29	6.0	48	42	36	04:56 22:05	8						
49	67	동남	동서대	부산역	남태평양 호텔	30	28	23	1	41.5	142	20	4	6	6	7	6.3	189	176	145	05:00 22:25	30	1					
50	68	창성	용당동	서면	하단	34	28	26	1	42.2	160	20	3	6	6	6	5.5	187	154	143	04:45 22:30	34	1			10		
51	70	남부	청학동	남포동	중앙공원 관리사무소	9	9	8	1	34.3	121	15	14	15	15	17	7.6	69	69	61	05:00 22:20	9	1					
52	71	남부	청학동	남포동	수산가공선 진화단지	10	8	7	0	31.2	103	15	10	12	15	17	9.0	90	72	63	04:55 22:43	10						
53	73	세진	정관	철마	반송	3	3	3		79.5	200	20	75	75	70	70	1.0	3	3	3	07:00 09:00	3						
										57.0	160	20	60	60	60	60	4.3	13	13	13	05:00 22:00							
																	5.3	16	16	16								
54	77	대도	학장동	하마정	부산대학	20	18	16	1	46.1	157	20	9	10	10	12	5.7	114	103	91	04:55 22:40	20	1			19		
55	80	삼신	금정 차고지	온천장	부산 진시장	14	13	11	1													14	1			4		
		세진	금정 차고지	온천장	부산 진시장	14	13	11	1													14	1			11		
		계	금정 차고지	온천장	부산 진시장	28	26	22	2	43.0	167	20	6	7	7	9	5.4	151	140	119	04:50 22:00	28	2					

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요일 1일총 횟수	공휴일 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
56	81	동원	연제공용 차고지	부산역	서대신동	29	26	25	1	31.3	119	15	4	5	5	6	7.8	225	202	195	04:40 22:40	29	1			20	
57	82	유한	영도 청학동	진시장	전포화신 APT	20	18	17	1	29.4	106	15	5	6	6	7	8.7	174	157	148	04:55 22:40	20	1			1	
58	83	용화	민락동	중앙시장	부전시장	16	14	11	1	22.5	95	10	6	7	8	10	10.2	163	143	112	05:00 22:50	16	1			8	3
59	83-1	용화	민락동	부산진 구청	사직동	4	4	4	1													4	1				
		학성	민락동	부산진 구청	사직동	4	4	4	1													4	1				
		계	민락동	부산진 구청	사직동	8	8	8	2	41.8	156	20	22	24	24	24	5.8	46	46	46	05:00 23:00	8	2				
60	85	유한	청학동	부산역	전포사거리	12	10	9	1	30.7	120	15	11	12	14	15	7.8	94	79	71	04:50 22:50	12	1			12	
61	86	삼성	삼성차고지	서면	충무동	18	16	15	1	39.7	165	20	8	10	10	11	5.7	102	91	85	04:50 22:20	18	1				
62	87	삼성	연산9동	서면	아미2동	30	26	24	2	40.7	160	20	4	7	8	9	5.7	170	148	137	04:50 22:20	30	2				
63	88	신한	태종대	영도대교	당감주공	8	7	6	1	42.7	152	20	18	22	25	29	6.0	48	42	36	04:46 22:00	8	1				
64	88-1	유한	영도주공	청학동	부산역	10	9	8	1	17.2	62	10	7	7	8	9	15.0	150	135	120	05:00 23:10	4		6	1		
65	90	삼신	금정 차고지	스포원	범어사	2	5	6	0	9.8	35	10	15	15	9	7	14.6	44	71	80	07:50 20:00	2					
66	96	동진	다대포	괴정	송도혜성A	27	27	21	1	32.3	136	20	4	6	5	6	6.7	181	181	141	05:00 22:30	27	1			5	
67	96-1	동원	다대포	구평	서구청	4	4	4	0	40.7	140	20	30	45	40	40	6.5	26	26	26	05:00 22:00	4					
68	99	삼화	회동동	시청	진시장	25	24	20	1	27.4	110	20	4	6	5	7	8.2	205	197	164	05:00 22:40	25	1			7	
69	100	해동	청강리	동래	장전역	17	15	14	0	59.6	195	20	10	13	15	16	4.7	79	70	65	04:50 21:50	17				5	

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	1일총 횟수	공휴일 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
70	100-1	해동	송정	동래	부산대	18	17	15	1	44.2	170	20	9	11	11	13	5.4	97	91	81	05:00 22:10	18	1				
71	101	신한	태종대	부산대교	대연 사거리	17	15	13	1	35.4	120	20	7	8	9	11	7.4	126	111	96	04:45 22:25	17	1			9	
72	103	동원	연제공용 차고지	부산역	장림	20	18	17	1	48.5	189	20	8	10	12	12	5.0	100	90	85	05:00 22:30	20	1				
73	105	학성	사직동	반여농산물 시장	정관	10	10	8	1	54.0	132	20	15	15	15	19	6.7	67	67	53	05:00 22:00	10	1				
74	107	세진	정관	철마 반여동	올림픽교차로 환승센터	14	14	13	1	60.0	165	20	10	14	14	15	5.4	76	76	70	05:00 22:25	14	1			10	10
75	108	오성	민락동	서면	엄궁아파트 단지	18	15	14	2	43.0	161	20	8	10	12	13	5.7	102	85	79	05:00 22:20	18	2			9	9
76	110	대도	학장동	덕천 교차로	장전역	15	14	11	1	44.8	157	20	11	12	13	16	6.0	90	84	66	04:55 22:50	15	1			7	
77	110-1	대도	벽산APT	시청	부산대	24	22	20	2	37.2	134	20	5	6	7	7	7.0	168	154	140	05:00 23:00	24	2				
78	111	삼진	금곡주공	사직 운동장	진시장	18	18	15	1	49.0	165	20	9	10	10	12	5.4	97	97	81	05:00 22:10	18	1			2	
79	111-1	국제	연제공용 차고지	산성터널	금곡동	15	15	12	1	42.0	138	20	9	11	11	13	6.5	97	97	77	05:00 22:00	15	1			4	
80	113	신한	영도중리	영도대교	신평	27	23	21	1	40.6	152	20	5	7	8	9	6.0	162	138	126	04:45 22:19	27	1				
81	115	삼성	연산9동	백스코	왕자맨션	5	4	3	1	23.3	90	10	18	20	25	33	10.4	52	41	31	05:20 22:40	5	1			5	
82	115-1	대진	반송	반여1.2.3동	해운대 신시가지	20	18	17	1													20	1				
		일신	반송	반여1.2.3동	해운대 신시가지	10	9	9	1													10	1				
		계	반송	반여1.2.3동	해운대 신시가지	30	27	26	2	44.6	170	20	5	6	7	7	5.4	163	146	141	04:40 22:10	30	2				
83	121	삼진	금곡주공	온천장	부산대	6	6	6	0	40.0	127	20	25	25	25	25	7.0	42	42	42	05:00 22:15	6				6	

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스	
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요일 1일총 횟수	1일총 횟수		대형		중형				
																						상용	예비	상용	예비			
84	123	성원	김해	구포	서구청	22	19	17	1	79.2	208	25	10	11	13	14	4.2	93	80	72	04:20 21:40	22	1					
85	124	금진	김해 구산동	구포	서면	10	10	9	1	63.8	201	25	18	23	23	25	4.4	44	44	39	04:45 22:00	10	1			8		
86	125	태영	김해불암동	강서구청 지하철	구포시장	3	3	3	0	40.2	96	10	32	35	35	35	8.7	26	26	26	06:00 21:20	3				3		
87	126	금진	화명동	동아대	충무동	2	2	2		53.8												2						
		삼진	화명동	동아대	충무동	25	24	23	1	53.8													25	1			8	
		성원	화명동	동아대	충무동	3	3	3		53.8													3					
		계	화명동	동아대	충무동	30	29	28	1	53.8	163	20	5	6	7	7	5.6	167	162	156	04:40 22:35	30	1					
88	127	성원	김해	평강	덕천R	11	10	10	1	47.2	130	15	12	13	15	15	7.3	80	72	72	04:40 22:30	11	1			8		
89	128-1	금진	김해 구산동	구남역	신라대	26	23	21	1	54.0	157	20	5	7	8	9	5.7	148	131	120	04:40 21:50	26	1			3		
90	129-1	대진	반송	서면	신라대	24	21	20	1	49.6	170	20	6	8	9	10	5.4	128	110	105	05:00 22:00	24	1			24	6	
91	131	화신	금정 차고지	시청	용호동 오륙도SK뷰	17	16	14	2	60.8	230	25	14	15	16	18	3.7	63	60	52	04:20 21:00	17	2					
92	133	한창	연제공용 차고지	신라대	신만덕	24	22	22	2	46.1	160	20	6	8	9	9	5.7	136	125	125	04:40 22:50	24	2					
93	134	창성	용당	부산역	남부민동	17	15	14	1	35.5	132	20	7	9	10	11	6.7	114	101	94	04:50 22:30	17	1					
94	138	동남	장 림	주례,서면	용당동	24	23	19	1	58.0	202	25	9	10	11	13	4.4	106	101	84	04:30 22:15	24	1			12		
95	138-1	동남	장림	서면	용당	18	16	15	1	65.8	230	25	12	15	15	16	4.0	72	64	60	04:30 22:15	18	1			10		
96	139	부산	청강리	장산역	울림픽교차로 환승센터	8	8	8	2	60.9	189	25	21	22	22	22	4.7	42	42	42	05:00 21:50	8	2			10		

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요일 1일총 횟수	공휴일 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
97	141	해동	송정	양정	당감동	21	19	17	1	43.5	160	20	7	9	9	11	5.7	119	108	96	05:00 22:00	21	1				
98	144	일신	반여3동	동래역	부산대학	10	9	9	0	25.0	93	15	9	11	12	12	9.5	95	86	86	05:30 22:40	10					
99	148	삼신	금정 차고지	신만덕	모라 주공A	26	26	24	1	56.5	189	20	7	8	8	9	4.8	125	125	115	04:55 21:40	26	1			9	
100	148-1	대도	학장동	덕천동	부산 대학교	13	12	11	1	62.0	205	25	14	18	20	22	4.3	56	51	47	04:40 21:55	13	1				
101	155	삼화	서동	경성대	용당동	33	26	24	2	45.0	173	20	5	6	8	8	5.2	171	135	124	04:50 22:10	33	2				
102	160	태진	구포3동	서부 터미널	동성고교	16	13	12	1	39.0	133	20	9	10	12	13	6.9	110	89	82	04:50 22:20	16	1				
103	161	영신	신평	구덕터널	서부 터미널	23	20	18	1	48.2	166	20	7	8	9	10	5.5	127	110	99	05:00 22:06	23	1				
104	167	동남	동서대	부산역	동아대 병원	13	13	10	1													13	1			10	10
		창성	동서대	부산역	동아대 병원	3	2	3	0													3	0				
		계	동서대	부산역	동아대 병원	16	15	13	1	31.4	119	15	7	9	9	11		125	118	102	05:00 22:55	16	1				
105	168	창성	용당	하단	신호주거 단지	17	15	13	1	68.0	235	25	13	17	17	20	3.6	61	54	47	04:45 21:00	17	1			8	
106	169	태진	당감4동	서부 터미널	신만덕	29	26	25	1	39.4	138	20	5	6	6	6	6.4	187	168	161	04:45 22:30	29	1				
107	169-1	태진	구포3동	신모라	태양탕 시립도서관	23	19	18	1	35.3	117	15	5	6	7	7	8.0	184	152	144	04:55 22:55	23	1				
108	179	삼화	회동동	시청	국제백양	27	24	22	2	32.0	127	20	5	6	6	7	7.1	193	171	157	04:55 23:05	27	2			9	

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	중점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평 일 비 첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요일 1일총 횟수	공휴일 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
109	180	오전 (3회)	청강리	해운대 기장	한빛3차 아파트					67.7	160	20	45	45	45	45	1.0	3	3	3							
		오후	청강리	기장	한빛3차 아파트					45.5	120	15	45	45	45	45	6.3	19	19	19							
		부산	청강리	기장	한빛3차 아파트	3	3	3	0								7.3	22	22	22	05:00 22:15	3					
110	181	해동	청강리	해운대	센텀파크	10	10	10	0	52.0	175	20	15	20	20	20	5.2	52	52	52	05:00 21:50	10				6	
111	182	부산	청강리	해운대 신도시	정관 이지더원 아파트	6	6	6														6				1	
		부일	청강리	해운대 신도시	정관 이지더원 아파트	2	2	2														2				2	
		계	청강리	해운대 신도시	정관 이지더원 아파트	8	8	8	0	68.5	188	20	25	30	30	30	4.8	38	38	38	05:00 22:00	8					
112	183	세익	청강리	서동고개	부산대	12	10	10	1	44.0	141	20	12	14	16	16	6.3	75	62	62	05:00 22:20	12	1			5	
113	184	세진	정관	철마	반여농산물 시장	3	3	3	0	40.5	115	15	40	43	43	43	8.0	24	24	24	05:00 22:25	3					
114	185	부일	청강리	국립부산과 학관	장산역	3	3	3	0	26.1	73	10	23	28	28	28	12.3	37	37	37	05:00 22:00	3				3	
115	186	신한	태종대	망양로	서부터미널	11	10	9	1	56.0	175	20	16	18	20	22	5.2	57	52	46	04:55 21:40	11	1				
116	187	대진	반송	기장	명례산단	3	3	3	0	67.2	128	20	30	50	50	50	6.7	20	20	20	05:00 22:00	3					
117	188	세진	정관	기장	반송	7	7	6	1	76.0	190	25	25	32	32	38	4.7	33	33	28	04:30 22:00	7	1			5	
118	189	대진	반송	사직운동장	연산 초등학교	21	19	17	1	35.6	151	20	6	8	9	10	6.0	126	114	102	05:10 22:20	21	1			9	4
119	189-1	대진	반송	연산R	연산역	14	13	12	1	29.8	126	15	9	10	11	12	7.4	104	96	89	05:00 22:40	14	1				

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격					운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요 일1일 총횟 수	공휴 일1일 총횟 수	대형		중형					
																					상용		예비	상용	예비			
120	190	세진	해양대학교	부산역	남부민동	0	0	0														0						
		신한	해양대학교	부산역	남부민동	4	4	3														4						
		유한	해양대학교	부산역	남부민동	8	7	7														8						
		계	해양대학교	부산역	남부민동	12	11	10	0	44.3	166	20	13	16 -18	17	19	5.3	64	59	53	04:55 21:50	12						
121	200	세익	청강리	동래	북구청	24	22	20	2	69.3	207	25	9	10	11	12	4.3	102	94	86	04:40 21:50	24	2					
122	210	국제	연제공용 차고지	사직운동장 (동래)	진로비치 아파트	14	12	10	1	37.9	145	20	10	12	14	17	6.1	85	74	61	04:45 22:15	14	1					
123	221	태영	장유병원	장유아울렛 경마공원	하단 지하철	2	2	2	0	62.4	135	20	45	45	45	45	6.0	12	12	12	06:00 21:30	2						
124	300	삼신	금정 차고지	금정구청	경부선 화명역	2	2	2	0													2				1		
		세진	금정 차고지	금정구청	경부선 화명역	2	2	2	0													2				2		
		화신	금정 차고지	금정구청	경부선 화명역	2	2	2	1													2	1					
		계	금정 차고지	금정구청	경부선 화명역	6	6	6	1	28.2	70	15	14	14	14	14	12.6	76	76	76	05:00 22:50	6	1					

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요 1일총 횟수	공휴 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
125	301	삼신	금정 차고지	부산대	브니엘고	3	3	3	0	23.0	88	10	30	33	33	33	10.7	32	32	32	05:00 22:30	3				3	
126	302	삼신	서창	월평삼거리	정관	2	2	2	0	32.8	102	15	50	59	59	59	9.0	18	18	18	05:00 22:30	2					
127	307	일광	해운대역	동래	공항	13	12	12	1	68.0	205	25	14	18	20	20	4.4	56	52	52	05:00 22:00	13	1				
	333	남부	부산역	중앙공원	부산역	0	0	0																			
		유한	부산역	중앙공원	부산역	0	0	0																			
		신한	부산역	중앙공원	부산역	0	0	0																			
		계	부산역	중앙공원	부산역	0	0	0	0	8.1																	
128	338	동원	다대포	서부 터미널	모라주공	10	7	7	0													10					
		동진	다대포	서부 터미널	모라주공	10	7	7	0													10					
		계	다대포	서부 터미널	모라주공	20	14	14	0	51.0	170	20	8	11	14	14	5.2	103	73	73	05:00 21:45	20					
129	506	삼성	반여4동	안락 교차로	교대 지하철역	4	4	3	1	14.6	60	10	15	18	18	23	15.0	60	60	45	05:20 22:40	4	1			4	
130	508	남부	청학동	부산역	중앙공 원 민주공원	11	9	8	0	25.6	90	15	9	10	12	14	10.0	110	90	80	05:00 23:16	11				11	
131	520	태영	용원	낙동강 하구언	한성기린 아파트	4	4	4	0	79.5	200	25	50	56	56	56	4.0	16	16	16	05:00 21:00	4					

2019년 부산광역시 시내버스 서비스 평가

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스		
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨 두	토요 일첨 두	공휴 일첨 두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요 일1일 총횟 수	공휴 일1일 총횟 수		대형		중형					
																						상용	예비	상용	예비				
132	555	금진	강서구청역	화전산단	신항	1	1			69.0	140										06:20 17:20	1							
		삼진	강서구청역	화전산단	신항	1	1			69.0	140										06:20 17:20	1							
		태진	강서구청역	화전산단	신항	1	1			69.0	140										06:20 17:20	1							
		계	강서구청역	화전산단	신항	3	3	0	0	69.0	140		20		20		2.0	6	6		06:20 17:20	3							
133	583	창성	용당동	서면	자유시장	3	3	3	1															3	1				
		용화	용당동	서면	자유시장	2	2	1														2							
		계	용당동	서면	자유시장	5	5	4	1	28.8	94	10	21	21	21	21	10.0	50	50	40	05:15 22:35	2		3	1				
134	1000	동원	다대포	부산역	서면	13	13	12	1	44.2	143	20	10	13	13	14	6.3	82	82	75	05:00 22:15	13	1						
135	1001	부일	청강리	부산역	하단	30	27	26	1	73.2	218	25	7	9	10	10	4.0	120	108	104	04:30 22:00	30	1						
136	1002	삼신	서창	안락동	더샵 센텀파크	16	16	15	1	77.9	185	25	11	12	12	14	4.8	76	76	71	04:50 22:00	18	1						
137	1003	부산	기장	부산역	대학병원	26	26	23	1	70	206	25	8	10	10	11	4.3	111	111	98	04:20 22:20	26	1						
138	1004	태영	김해	서면	국제여객 터미널	19	18	15	1	73.1	215	25	11	13	14	16	4.0	76	72	60	04:50 21:40	19	1						
139	1005	태영	지사	사상역	법원 서부지청	7	6	6	0	98.1	190	25	20	32	37	37	4.0	28	24	24	06:00 20:20	7							
140	1006	신한	태종대	부산박물관	올림픽 교차로	6	6	5	0	54.0	144	20	22	27	27	33	6.2	37	37	37	05:00 22:00	6	0						

<계속>

연번	노선 번호	업체	기점	경유지	종점	상용대수 (운행대수)			예비 대수	운행거리 (Km)	소요시간		배차간격				운행횟수				첫차 막차	구분 (대형/중형)				저상 버스	전기 버스
						평일	토요 일	공휴 일			운행 시간 (분)	휴식 시간 (분)	평일 첨두	평일 비첨두	토요 일첨두	공휴 일첨두	평일 1대당 횟수	평일 1일총 횟수	토요 1일총 횟수	공휴 1일총 횟수		대형		중형			
																						상용	예비	상용	예비		
141	1008	삼신	좌천	정관	동래 지하철역	15	15	14	1	72.1	161	20	10	12	12	13	5.5	83	83	77	05:20 22:00	13	1				
142	1009	금진	금곡 주차장	구포역	가덕 선착장	2	2	2	0													2					
		성원	금곡 주차장	구포역	가덕 선착장	2	2	2	0													2					
		삼진	금곡 주차장	구포역	가덕 선착장	2	2	2	0													2					
		계	금곡 주차장	구포역	가덕 선착장	6	6	6	0	107.0	216	20	40	40	40	40	3.9	23	23	23	05:20 20:50	6					
143	1010	세진	정관	반여 농산물	서면	17	17	15	1	68.0	183	20	9	11	11	12	5.0	85	85	75	04:50 21:40	17	1				
144	1011	부일	청강리	영도	경제자유구 역청	6	6	6	1	95.2	215	25									05:00 21:00	6	1				
		해동	청강리	영도	경제자유구 역청	6	6	6	1													6	1				
		계	청강리	영도	경제자유구 역청	12	12	12	2	97.0	215	25	10- 15	25	25	25	4.0	48	48	48		12	2				
145	2000	동남	하단역	명지,외포	거제 연초	2	2	2	0													2					
		동원	하단역	명지,외포	거제 연초	1	1	1	0													1					
		동진	하단역	명지,외포	거제 연초	1	1	1	0													1					
		태영	하단역	명지,외포	거제 연초	1	1	1	1													1	1				
		계	하단역	명지,외포	거제 연초	5	5	5	1	110.0	180	30	25	25	25	25	4.0	20	20	20	06:00 22:30	5	1				
계						2,380	2,160	1,983	137	6,654							14,613	13,228	12,110		2,357	134	23	3	528	30	

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

3) 노선별 운행대수 현황

- 시내버스 노선별 평균 운행대수는 평일의 경우 일반버스가 16.80대, 좌석버스가 3.50대, 급행버스가 14.33대이며, 공휴일의 경우 일반버스가 13.93대, 좌석버스가 3.50대, 급행버스가 12.83대임
- 노선별 최소 운행차량대수는 일반버스가 2대, 좌석버스가 2대, 급행버스가 5대이며, 최대 운행차량대수는 일반버스가 39대, 좌석버스가 5대, 급행버스가 30대임

【표 2-20】 시내버스 노선별 운행대수 현황

구 분	노선수 (개)	평 일				토요일		공휴일		예 비	
		운행 대수	평균대당 운행대수 (대/노선)	최 소 차량대수	최 대 차량대수	운행 대수	평균대당 운행대수 (대/노선)	운행 대수	평균대당 운행대수 (대/노선)	운행 대수	평균대당 운행대수 (대/노선)
일 반	131	2,201	16.80	2	39	1,994	15.22	1,825	13.93	126	0.96
좌 석	2	7	3.50	2	5	7	3.50	7	3.50	1	0.50
급 행	12	172	14.33	5	30	167	13.92	154	12.83	10	0.83
합 계	145	2,380	16.41			2,168	14.95	1,986	13.70	137	0.94

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

4) 노선별 운행거리 및 운행시간 현황

- 시내버스 평균 운행거리는 일반버스가 47.94km, 좌석버스는 52.50km, 급행버스는 89.65km이며, 운행시간은 일반버스는 153.53분, 좌석버스는 129.00분, 급행버스는 205.92분임
- 출발지 및 회차지역에서 노선별 휴식(대기)시간은 일반버스가 19.19분, 좌석버스는 17.50분, 급행버스는 25.42분으로 나타났음

【표 2-21】 시내버스 운행거리 및 소요시간 현황

구 분	노선수 (개)	운행거리(km)		소요시간(분)			
		노선합계	노선평균	운행시간		휴식시간	
				노선합계	노선평균	노선합계	노선평균
일 반	131	6,328	47.94	20,113	153.53	2,495	19.19
좌 석	2	105	52.50	258	129.00	35	17.50
급 행	12	1,040	89.65	2,471	205.92	305	25.42
합 계	145	7,473	51.54	22,842	157.53	2,835	19.69

주 : 운행거리 합계, 운행시간 합계, 휴식시간 합계는 노선별 단순합계임
 자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

5) 배차간격 및 운행횟수 현황

- 일반버스 평균 배차간격은 평일 첨두시 13.05분, 비첨두시 15.12분이며, 좌석버스는 평일 첨두시 37.50분, 비첨두시 37.50분이며, 급행버스는 평일 첨두시 14.41분, 비첨두시 19.07분으로 나타났다
- 평일 대당 평균 운행횟수는 일반버스가 6.74회, 좌석버스가 6.69회, 급행버스가 4.67회임

【표 2-22】 시내버스 배차간격 및 운행횟수 현황

구 분	노선수 (개)	배차간격(분)				운행횟수(회)			
		평 일		토요일	공휴일	평 일		토요일	공휴일
		첨 두	비첨두	첨 두	첨 두	총 횟수	1대당	총 횟수	총 횟수
일 반	131	13.05	15.12	16.00	17.11	13,826	6.74	12,518	11,443
좌 석	2	37.5	37.5	37.5	37.5	50	6.69	50	50
급 행	12	14.41	19.07	19.63	20.81	789	4.67	769	712
합 계	145	13.50	15.76	16.60	17.70	14,664	6.57	13,337	12,204

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

- 부산광역시 시내버스 평일 첨두시 배차간격 구성비는 5분 이상~10분미만이 46.21%로 가장 많고, 다음으로 10분 이상~15분미만이 20.69%, 20분 이상~30분미만 8.97%임

【표 2-23】 시내버스 배차간격 구성 현황

구 분	평일 첨두		평일 비첨두		토요일 첨두		공휴일 첨두	
	노선수 (개)	구성비 (%)	노선수 (개)	구성비 (%)	노선수 (개)	구성비 (%)	노선수 (개)	구성비 (%)
5분 미만	10	6.90	3	2.08	1	0.69	0	0.00
5분 이상~10분 미만	67	46.21	55	38.19	53	36.55	43	29.86
10분 이상~15분 미만	30	20.69	41	28.47	41	28.28	43	29.86
15분 이상~20분 미만	10	6.90	12	8.33	17	11.72	22	15.28
20분 이상~30분 미만	13	8.97	15	10.42	16	11.03	17	11.81
30분 이상~40분 미만	7	4.83	6	4.17	7	4.83	8	5.56
40분 이상	10	6.90	12	8.33	10	6.90	11	7.64
합 계	145	100.00	144	100.00	145	100.00	144	100.00

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

6) 노선별 운행시간 분포

- 노선 평균운행시간 분포는 일반버스의 경우 120분 이상~150분 미만인 28개 노선, 좌석버스는 120분 이상~150분 미만인 2개 노선, 급행버스는 180분 이상~210분 미만에서 5개 노선으로 가장 많은 것으로 나타났음

【표 2-24】 버스유형별 운행시간분포 현황

유형	30분미만	30분이상 60분미만	60분이상 90분미만	90분이상 120분미만	120분이상 150분미만	150분이상 180분미만	180분이상 210분미만	210분이상	합계
일반	0	2	7	23	28	48	21	5	134
좌석	0	0	0	0	2	0	0	0	2
급행	0	0	0	0	2	1	5	4	12
합계	0	2	7	23	32	49	26	9	148

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

7) 심야버스 현황

- 심야버스는 일반버스 9개 노선, 급행버스 8개 노선으로 총 16개 노선임

【표 2-25】 심야버스 운행 현황

노선 번호	기점	경유지	종점	상용 대수 (대)	운행 거리 (km)	운행 시간 (분)	배차 간격 (분)	1일운행 횟수		첫차	막차	구분
								대당 횟수	총 횟수			
141	송정	양정	당감동	5	43.5	140	15	1	5	22:40	23:40	일반심야
182	청강리	해운대 신시가지	정관	1	67.7	200	0	1	1	22:45	22:45	일반심야
183	기장	동래시장	부산대	3	40.6	120	25	1	3	22:45	23:35	일반심야
1000	다대포	남포동	서면	6	55.8	145	13	1	6	22:28	23:55	좌석심야
1001	청강리	부산역	하단	3	73.2	210	20	1	3	22:20	23:00	좌석심야
1002	서창	부산대	서면 한전앞	5	79.0	156	20	1	5	22:25	23:05	좌석심야
1003	기장	부산역	대학병원	6	66.0	180	12~13	1	6	22:30	23:45	좌석심야
1004	김해 구산동	서면	서구청	5	75.0	170	25-30	1	5	22:00	23:50	좌석심야
15	금곡주공	덕천역	남포역	2	53.0	130	21	1	2	22:35	22:56	일반심야
30	태종대	영도대교	송도종점	2	24.6	70	15	1	2	23:25	23:40	일반심야
58-1	진해 청안동	명지	하단역	1	42.6	130	0	1	1	23:50	23:50	좌석심야
508	청학동	부산역	중앙공원 민주공원	2	20.1	90	12	1	2	23:40	23:52	일반심야
1008	좌천	장전역	동래역	2	69.4	180	35	1	2	22:35	23:10	좌석심야
1010	정관	반여 시장역	서면	2	60.5	120	40	1	2	22:30	23:10	좌석심야
51	금정차고 지	수영교차로	감만2동	2	50.2	205	20	1	2	21:40	22:00	일반심야
58-2	용원	하단역	사하구청	1	47.2	155	0	1	1	23:00	23:00	일반심야

자료 : 부산광역시 버스운영과, 부산광역시 버스운송사업조합 내부자료

3 주요 평가 결과

1. 평가 점수 산출 방법
2. 전체 평가 결과
3. 서비스 평가 결과
4. 시민 만족도 조사 결과
5. 모니터링 평가 결과

1. 평가 점수 산출 방법

가. 서비스평가

1) 노선관리

① 배차의 정시성

【표 3-1】 <배차의 정시성 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	•운송사업자의 시내버스가 인가된 배차계획(배차간격)의 유지여부를 평가하여 이용시민의 편의를 도모
배 점	•10점
항목성격	•상향 관리목표 항목
평가기준일	•2019년 01월 01일~2019년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 = 전체 운송사업자 배차간격 유지율 평균의 80%tile 이상 * 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 = 평가대상 일자 배차간격 유지율의 평균 * 운송사업자 배차간격 유지율 = 배차간격 유지율의 노선별 가동대수 가중평균 •평가점수 = 평가배점 10점 \times (당해 운송사업자 배차간격 유지율 \div 관리목표)
항목구성 내 용	•배차간격 유지율 80%tile은 회차별 배차간격이 평균 10분일 때 정류소별 간격 편차가 ± 2 분 이하를 의미함
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 서면평가 (BIMS 자료) •조사표본수 : 전수조사

② 첫·막차시간 준수율

【표 3-2】 < 첫·막차시간 준수율 세부 평가기준 >

구 분	세 부 사 항
평가목적	•운송사업자의 시내버스가 인가된 배차계획(첫·막차시간)의 위반여부를 평가하여 이용시민의 편의를 도모
배 점	•5점
항목성격	•상향 목표관리 항목
평가기준일	•2019년 01월 01일~2019년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 <ul style="list-style-type: none"> = 첫·막차시간 준수율 99.5% 이상 * 첫·막차시간 준수율 = (첫·막차시간 준수횟수 ÷ 실운행횟수) × 100 * 업체별 노선의 인가대수를 반영하여 평가 •평가점수 <ul style="list-style-type: none"> = 평가배점 5점 × (당해 운송사업자 첫·막차시간 준수율 ÷ 관리목표)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> •배차계획은 국토교통부 및 사도로부터 인가받은 운행계통에 따라 해당기간 동안 운행해야 하는 계획을 의미함 •정류장별 첫·막차시간 준수 <ul style="list-style-type: none"> - 첫차시간은 정류소별 예정시간 기준으로 -1min 이후, +5min 이내에 있을 경우 일치한 것으로 간주 - 막차시간은 정류소별 예정시간 기준으로 -1min, +5min 이내에 있을 경우 일치한 것으로 간주
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 서면평가 (BIMS 및 교통카드 자료) •조사표본수 : 전수조사

③ 가동률

【표 3-3】 <가동률 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	•차량정비 철저를 유도하여 운행 중 차량고장으로 인한 이용승객의 불편감소 유도
배 점	•5점
항목성격	•상향 목표관리 항목
평가기준일	•2019년 01월 01일~2019년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 = 가동률 99.5% 이상 * 가동률 = (실운행횟수 ÷ 인가운행횟수) × 100 •평가점수 = 평가배점 5점 × (당해 운송사업자 가동률 ÷ 관리목표)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> •실운행횟수 : 실제 운행횟수 •인가운행횟수 : 국토교통부 및 시·도로부터 인가받은 운행계통에 따른 운행횟수
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 서면평가 (BIMS 및 교통카드 자료) •조사표본수 : 전수조사

2) 차량관리

① 차량정비 정도

【표 3-4】 <차량정비 정도 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	•이용승객에 대한 안전과 서비스에 직결되는 차량의 관리수준을 평가하여 이용승객에게 양질의 이용환경을 제공함
배 점	•10점
항목성격	•상항 관리목표 항목
평가기준일	•2019년 01월 01일~2019년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 <ul style="list-style-type: none"> = 시내버스 안전관리 지도점검 차량정비 정도 지적사항 적발률 0% (비적발률 100%) * 차량정비 적발률 <ul style="list-style-type: none"> = (과징금과태료 처분대수 ÷ 연평균 차량인가대수) × 100 * 차량정비 비적발률 = 100(%) - 차량정비 적발률(%) •평가점수 <ul style="list-style-type: none"> = 평가배점 10점 × (당해 운송사업자 차량정비 비적발률 ÷ 관리목표)
항목구성 내 용	•부산시 택시운수과에서 실시하는 『시내버스 안전관리 지도점검』 결과 과징금과태료 처분받은 내역을 반영
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 서면평가 (택시운수과) •조사표본수 : 전수조사

② 차량 관리실태

【표 3-5】 <차량 관리실태 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	•서비스 만족도에 직결되는 차량의 관리수준을 평가하여 이용승객에게 양질의 이용환경을 제공함
배 점	•15점
항목성격	•상향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> •2019년 12월~2020년 9월 (총 6회) <ul style="list-style-type: none"> - 1회차 : 2019년 12월 16일 ~ 12월 28일 - 2회차 : 2019년 1월 11일 ~ 1월 24일 - 3회차 : 2020년 6월 1일 ~ 6월 14일 - 4회차 : 2020년 6월 20일 ~ 7월 4일 - 5회차 : 2020년 8월 22일 ~ 9월 5일 - 6회차 : 2020년 9월 12일 ~ 9월 27일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 <ul style="list-style-type: none"> = 직전 평가년도 전체 운송사업자 모니터링 조사결과 평균 득점 대비 110% 초과 * 모니터링 점수 = 차량 관리실태 항목별 평가점수 합계 * 평가방법 : 평가항목별 조사원 모니터링 조사 •평가점수 <ul style="list-style-type: none"> = 평가배점 15점 - (관리목표 ÷ 당해 운송사업자 점수)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> •총 16개 항목 <ul style="list-style-type: none"> - 차량 내외부 관리실태 (11개 항목, 각 0.9375점) - 차량 내외부 정보체계 (5개 항목, 각 0.9375점)
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 모니터링 조사 •조사대상노선 <ul style="list-style-type: none"> - 부산광역시 145개 노선중 66개 노선 (운송사업자별 2개 노선) •조사표본수 <ul style="list-style-type: none"> - 노선별 표본수 30개 - 총표본수 1,980개

3) 안전관리

① 교통사고 지수

【표 3-6】 <교통사고 지수 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항																									
평가목적	•운수종사자 스스로 교통사고를 줄이고 안전운행을 하는 환경을 조성하여 건전한 교통문화 정착																									
배 점	•5점																									
항목성격	•하향 관리목표 항목																									
평가기준일	•2019년 01월 01일~2019년 12월 31일																									
평가산식 및 평가방법	<div>•관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송사업자 평균 사고지수 대비 90% 미만 * 1대당 사고지수 = {(총교통사고건수 × 0.4) + (가중사고값 × 0.6)} ÷ 연평균 차량인가대수 * 가중사고값 = (사망자수 × 0.6) + (부상자수 × 0.4)</div> <div>•평가점수 = 평가배점 5점 - (당해 운송사업자 교통사고 지수 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우에는 -1점 부여</div> <div>•교통사고 건수 (-) 개선도 감점 당해 운송사업자의 직전 5년간 대당 평균 교통사고 건수 대비 평가 당해연도 대당 교통사고 건수가 0.5대 이상 증가 시 -0.01점 감점 * 대당 사고건수 = 총 사고건수 ÷ 연평균 면허대수</div>																									
항목구성 내 용	<div>•운송사업자 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>																									
조사방법 및 제출서류	<div>•평가방법 : 서면평가 (버스공제조합)</div> <div>•조사표본수 : 전수조사</div> <div>•교통사고 내역</div> <table><tr><th rowspan="2">사고발생일</th><th rowspan="2">사고건수</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	사고건수	피해내용(명)			피해보상액	사망	중상	경상												
사고발생일	사고건수	피해내용(명)			피해보상액																					
		사망	중상	경상																						

② 교통사고 보상액

【표 3-7】 <교통사고 보상액 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항																					
평가목적	•운수종사자 스스로 교통사고를 줄이고 안전운행을 하는 환경을 조성하여 사고 보상에 소요되는 비용의 절감을 유도																					
배 점	•5점																					
항목성격	•하향 관리목표 항목																					
평가기준일	•2019년 01월 01일~2019년 12월 31일																					
평가산식 및 평가방법	<div>•관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송사업자 평균 교통사고 보상액지수 대비 90% 미만 * 1대당 보상액지수 = 대인·대물 피해보상액 ÷ 연평균 차량인가대수</div> <div>•평가점수 = 평가배점 5점 - (당해 운송사업자 보상액지수 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우에는 -1점 부여</div>																					
항목구성 내 용	<div>•운송사업자 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>																					
조사방법 및 제출서류	<div>•평가방법 : 서면평가 (버스공제조합)</div> <div>•조사표본수 : 전수조사</div> <div>•교통사고 내역</div> <table><tr><th rowspan="2">사고발생일</th><th rowspan="2">사고건수</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	사고건수	피해내용(명)			피해보상액	사망	중상	경상												
사고발생일	사고건수			피해내용(명)				피해보상액														
		사망	중상	경상																		

③ 법규위반 행정처분금액

【표 3-8】 <법규위반 행정처분금액 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	•운수종사자 준법 행동을 유도
배 점	•15점
항목성격	•하향 관리목표 항목
평가기준일	•2019년 01월 01일~2019년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 <ul style="list-style-type: none"> = 직전 평가년도 전체 운송사업자 평균 행정처분금액 대비 90% 미만 * 1대당 행정처분금액 = 행정처분금액 ÷ 연평균 차량인가대수 •평가점수 <ul style="list-style-type: none"> = 평가배점 15점 - (당해 운송사업자 행정처분금액 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우 -1점
항목구성 내 용	<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 부과금액에 가중치 2배를 적용하여 평가
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 서면평가 (택시운수과) •조사표본수 : 전수조사

4) 운전자관리

① 운전자 운전태도 및 행태

【표 3-9】 <운전자 운전태도 및 행태 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	•운전자의 운전태도와 행태를 평가하여 대시민 서비스를 향상시키고, 운전자의 자질 향상 도모
배 점	•15점
항목성격	•계량 절대평가 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> •2019년 12월~2020년 9월 (총 6회) <ul style="list-style-type: none"> - 1회차 : 2019년 12월 16일 ~ 12월 28일 - 2회차 : 2019년 1월 11일 ~ 1월 24일 - 3회차 : 2020년 6월 1일 ~ 6월 14일 - 4회차 : 2020년 6월 20일 ~ 7월 4일 - 5회차 : 2020년 8월 22일 ~ 9월 5일 - 6회차 : 2020년 9월 12일 ~ 9월 27일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 <ul style="list-style-type: none"> = 조사원 모니터링 조사결과 점수 100점 * 모니터링 점수 = 운전자의 운전태도 및 행태 항목별 평가점수 합계 * 평가방법 : 평가항목별 조사원 모니터링 조사 •평가점수 <ul style="list-style-type: none"> = 평가배점 15점 × (당해 운송사업자 모니터링 점수 ÷ 관리목표)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> •총 13개 항목 <ul style="list-style-type: none"> - 운전자 운전태도 (5개 항목, 각 1.1538~1.1540점) - 운전자 운전행태 (8개 항목, 각 1.1538~1.1540점) * 1.1540점 항목 : 운전자 핸드폰 사용여부, 교통신호·정지선 위반, 승차거부
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 모니터링 조사 •조사대상노선 <ul style="list-style-type: none"> - 부산광역시 145개 노선중 66개 노선 (운송사업자별 2개 노선) •조사표본수 <ul style="list-style-type: none"> - 노선별 표본수 30개 - 총표본수 1,980개

② DTMS(운행기록계)

【표 3-10】 <DTMS(운행기록계) 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	<ul style="list-style-type: none"> •운수종사자의 운행행태에 대한 평가를 운행기록계 자료를 활용하여 객관적으로 평가함으로써 대 시민 서비스의 향상 유도
배 점	<ul style="list-style-type: none"> •15점
항목성격	<ul style="list-style-type: none"> •하향 관리목표 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> •2019년 01월 01일~2019년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 <ul style="list-style-type: none"> = 디지털 운행기록 자료 위반율 0% * DTMS(운행기록계)를 통해 평가항목별 점수를 합산하여 평가 * 운행기록 평가 위반율 산정기준 <ul style="list-style-type: none"> - 급감속 : 운행횟수 대비 초당 5km/h 이상 급감속 횟수 비율 - 급가속 : 운행횟수 대비 초당 5km/h 이상 급가속 횟수 비율 - 워 업 : 전체운행시간 대비 워업률 3% 이상 - 과 속 : 운행횟수 대비 80km/h 초과 횟수 비율 (운행별 과속시간 존재 건당 1회) •평가점수 <ul style="list-style-type: none"> = 평가배점(15점) × (당해 운송사업자 운행기록 점수 ÷ 관리목표)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> •총 4개 항목(15점) <ul style="list-style-type: none"> - 급감속(3.75점) - 급가속(3.75점) - 워 업(3.75점) - 과 속(3.75점)
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : DTMS자료 (유카시스템) •조사표본수 : 전수조사

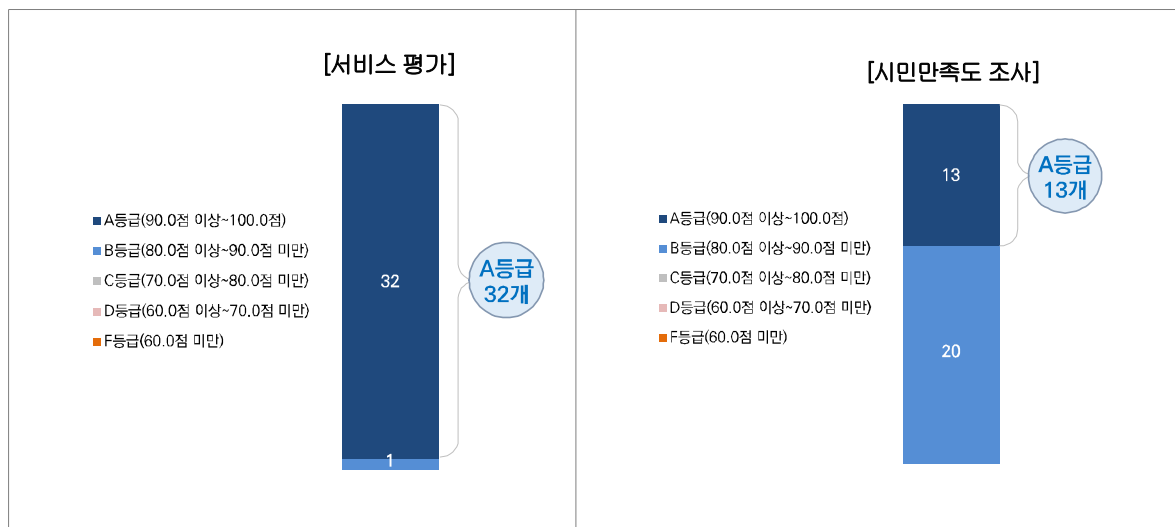
나. 시민만족도

【표 3-11】 <시민만족도 세부 평가기준>

구 분	세 부 사 항
평가목적	•운송사업자 평가의 수요자인 시민의 의사를 반영함으로써 대시민 서비스 향상 유도
배 점	•50점
항목성격	•계량 절대평가 항목
평가기준일	<ul style="list-style-type: none"> •2019년 12월~2020년 9월 (총 6회) <ul style="list-style-type: none"> - 1회차 : 2019년 12월 16일 ~ 12월 28일 - 2회차 : 2019년 1월 11일 ~ 1월 24일 - 3회차 : 2020년 6월 1일 ~ 6월 14일 - 4회차 : 2020년 6월 20일 ~ 7월 4일 - 5회차 : 2020년 8월 22일 ~ 9월 5일 - 6회차 : 2020년 9월 12일 ~ 9월 27일
평가산식 및 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> •관리목표 <ul style="list-style-type: none"> = 조사원 시민 설문조사 결과 점수 50점 * 설문조사 점수 = 평가 항목별 시민만족도 조사점수 합계 * 평가방법 : 평가항목별 조사원 시민 설문조사 •평가점수 = \sum항목별 평가점수+보정계수(15점)
항목구성 내 용	<ul style="list-style-type: none"> •총 5개 항목(50점), 15개 문항으로 문항당 3.3333점 배점 <ul style="list-style-type: none"> - 안전운행(3문항) - 쾌적성(3문항) - 편의성(3문항) - 서비스(3문항) - 친절도(3문항) • 시내버스 중요 서비스
조사방법 및 제출서류	<ul style="list-style-type: none"> •평가방법 : 조사원 설문조사 •조사대상노선 <ul style="list-style-type: none"> - 부산광역시 145개 노선중 66개 노선 (운송사업자별 2개 노선) •조사표본수 <ul style="list-style-type: none"> - 노선별 표본수 : 144개 - 총 표본수 : 9,504개

2. 전체 평가 결과

- 2019년 시내버스 서비스 평가 결과 100점 만점 기준 95.9419점으로 나타났으며, 시민만족도 조사 결과 50점 만점 기준 44.3062점으로 나타남
- 서비스 평가는 일광역객이 99.4288점으로 1순위로 나타났으며, 2순위는 98.8755을 받은 삼신교통, 3순위는 98.8351점을 받은 성원여객으로 나타남
- 시민 만족도 조사는 금진여객이 47.5000점으로 1순위로 나타났으며, 2순위는 46.8027점을 받은 태진여객, 3순위는 46.6956점을 받은 성원여객으로 나타남



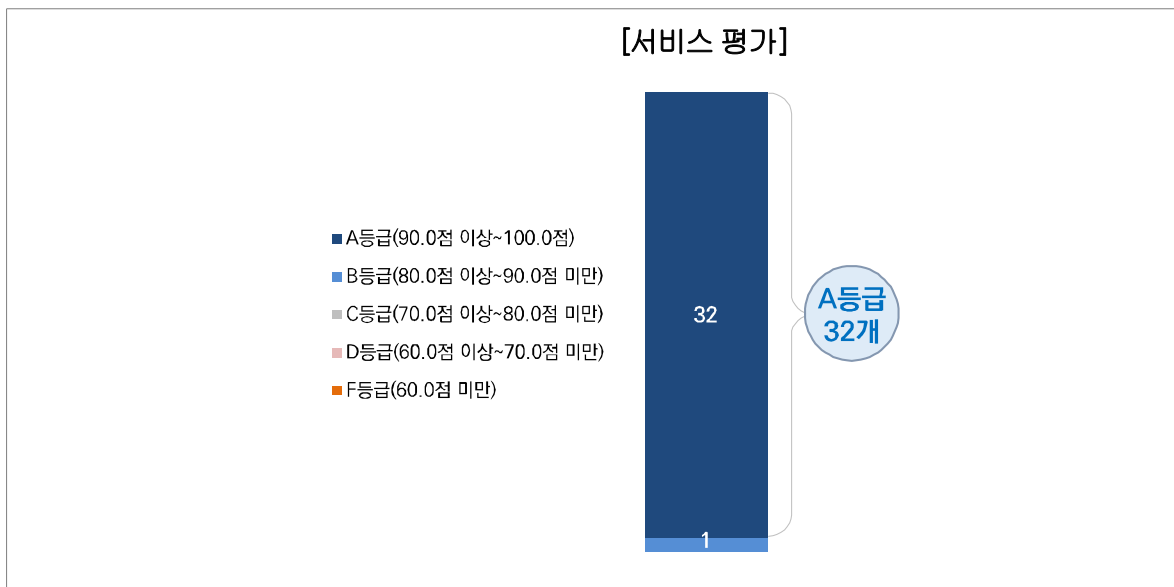
【그림 3-1】 서비스 평가 및 시민만족도 구간별 점수 분포

【표 3-12】 전체 평가 결과

구 분	서비스평가	순위	등급	시민만족도	순위	등급
배 점	100.0	—	—	50.0	—	—
전 체	95.9419	—	—	44.3062	—	—
최대값	99.4288	—	—	47.4999	—	—
최소값	89.4177	—	—	41.1892	—	—
국제여객	95.8577	17	A	46.4062	6	A
금진여객	93.5956	29	A	47.4999	1	A
남부여객	98.3731	5	A	41.8779	29	B
대도운수	92.8875	32	A	46.4872	4	A
대진여객	94.6955	23	A	45.8274	11	A
동남여객	98.2573	7	A	44.8032	15	B
동원여객	96.1561	16	A	44.8959	14	B
동진여객	94.3551	25	A	46.3569	7	A
부산여객	98.0956	9	A	41.4121	32	B
부일여객	94.3127	26	A	41.5423	31	B
삼성여객	97.1973	13	A	43.6575	19	B
삼신교통	98.8755	2	A	46.4438	5	A
삼진여객	94.0814	28	A	44.4531	16	B
삼화PTS	94.8726	22	A	41.1892	33	B
성원여객	98.8351	3	A	46.6957	3	A
세익여객	98.1512	8	A	46.3454	8	A
세진여객	98.3614	6	A	43.6401	20	B
시민여객	97.3365	11	A	43.0238	23	B
신성여객	95.0460	20	A	42.6649	27	B
신한여객	97.1332	14	A	46.3395	9	A
영신여객	95.0365	21	A	42.8733	24	B
오성여객	93.2501	31	A	45.1882	12	A
용화여객	95.1445	19	A	42.6216	28	B
유한여객	98.5269	4	A	42.8385	25	B
일광여객	99.4288	1	A	43.996	18	B
일신여객	97.3393	10	A	46.1748	10	A
창성여객	94.4858	24	A	43.1076	22	B
태영버스	93.4882	30	A	45.0984	13	A
대진여객	96.8382	15	A	46.8026	2	A
학성여객	94.1706	27	A	42.7952	26	B
한창여객	95.3680	18	A	44.1840	17	B
해동여객	89.4177	33	B	43.2696	21	B
화신여객	97.3106	12	A	41.5943	30	B

3. 서비스 평가 결과

- 2019년 시내버스 서비스 평가 결과 100점 만점 기준 95.9419점으로 나타났으며, 해동여객을 제외한 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 노선관리는 20점 만점 기준 19.7065점으로 나타났으며, 시민여객이 19.9663점으로 가장 높았고, 해동여객이 19.3919점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 차량관리는 25점 만점 기준 24.9092점으로 나타났으며, 신한여객이 25.0000점으로 가장 높았고, 국제여객이 24.7461점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 안전관리는 25점 만점 기준 21.6290점으로 나타났으며, 삼신교통이 25.0000점으로 가장 높았고, 해동여객이 15.2456점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 운전자관리는 30점 만점 기준 29.6297점으로 나타났으며, 부산여객이 29.8765점으로 가장 높았고, 삼진여객이 29.0701점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 가감점은 대도운수가 0.16점으로 가장 높았으며, 신성여객이 -0.164점으로 나타남



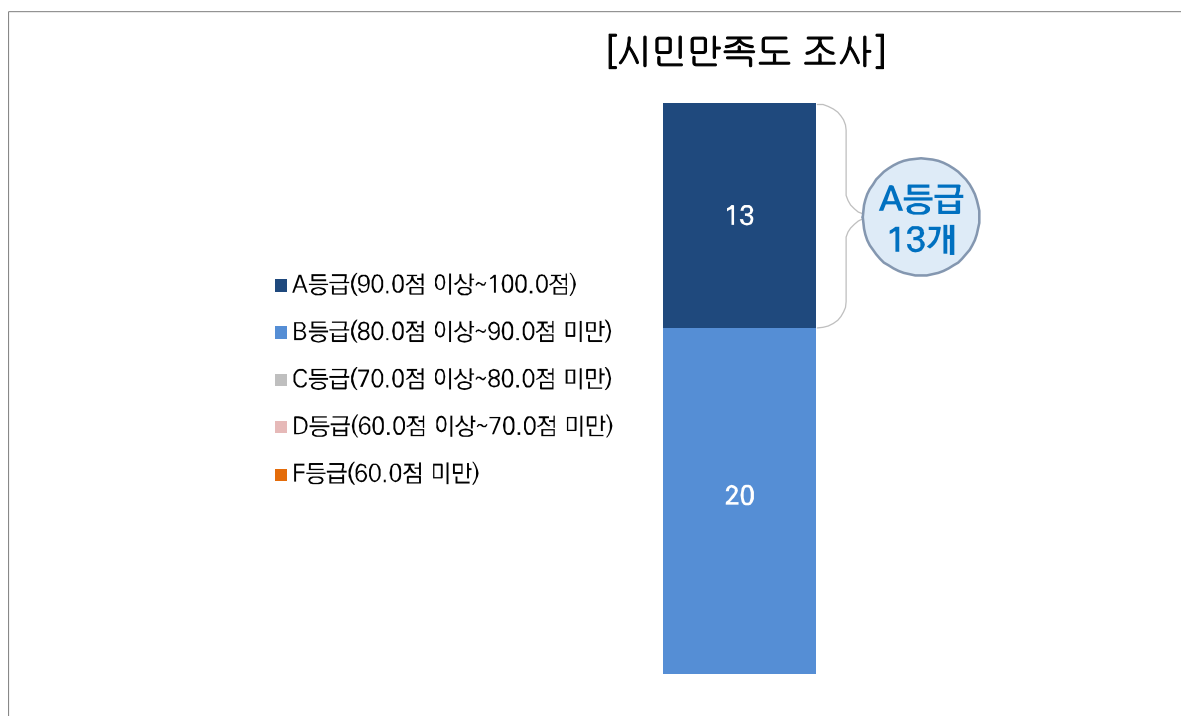
【그림 3-2】 서비스 평가 결과

【표 3-13】 서비스평가 결과

구 분	서비스 평가					가감점	순위	등급
		노선 관리	차량 관리	안전 관리	운전자 관리			
배 점	100.0	20.0	25.0	25.0	30.0	—	—	—
전 체	95.9419	19.7065	24.9092	21.6290	29.6297	0.0797	—	—
최대값	99.4288	19.9663	25.0000	25.0000	29.8765	0.5600	—	—
최소값	89.4177	19.3919	24.7461	15.2456	29.0701	-0.1640	—	—
국제여객	95.8577	19.7273	24.7461	21.6573	29.6670	0.0600	17	A
금진여객	93.5956	19.7866	24.9063	19.4497	29.3430	0.1100	29	A
남부여객	98.3731	19.6045	24.9961	23.8126	29.8499	0.1100	5	A
대도운수	92.8875	19.6705	24.9453	18.8558	29.2559	0.1600	32	A
대진여객	94.6955	19.7152	24.8008	20.5859	29.5706	0.0230	23	A
동남여객	98.2573	19.8021	24.8750	23.7230	29.7972	0.0600	7	A
동원여객	96.1561	19.7607	24.9844	21.5021	29.8489	0.0600	16	A
동진여객	94.3551	19.8482	24.9883	19.8138	29.7818	-0.0770	25	A
부산여객	98.0956	19.5442	24.9219	23.6430	29.8765	0.1100	9	A
부일여객	94.3127	19.5200	24.9727	19.8881	29.8719	0.0600	26	A
삼성여객	97.1973	19.6183	24.9453	22.2198	29.8539	0.5600	13	A
삼신포통	98.8755	19.6795	24.7969	25.0000	29.2891	0.1100	2	A
삼진여객	94.0814	19.8009	24.8203	20.1630	29.0701	0.2271	28	A
삼화PTS	94.8726	19.5936	24.9258	20.8687	29.4567	0.0278	22	A
성원여객	98.8351	19.7528	24.8477	25.0000	29.1746	0.0600	3	A
세익여객	98.1512	19.6877	24.8711	23.8762	29.6562	0.0600	8	A
세진여객	98.3614	19.9210	24.9570	23.7318	29.7286	0.0230	6	A
시민여객	97.3365	19.9663	24.9375	22.5912	29.7815	0.0600	11	A
신성여객	95.0460	19.7587	24.9102	20.6843	29.8568	-0.1640	20	A
신한여객	97.1332	19.6791	25.0000	22.3407	29.8034	0.3100	14	A
영신여객	95.0365	19.7532	24.9805	20.4091	29.8337	0.0600	21	A
오성여객	93.2501	19.7944	24.9023	18.9798	29.5136	0.0600	31	A
용화여객	95.1445	19.7600	24.9297	20.5809	29.8139	0.0600	19	A
유한여객	98.5269	19.6586	24.9844	23.9811	29.8428	0.0600	4	A
일광여객	99.4288	19.6074	24.9297	25.0000	29.8317	0.0600	1	A
일신여객	97.3393	19.6313	24.8008	23.7284	29.1969	-0.0181	10	A
창성여객	94.4858	19.7562	24.8906	19.9499	29.8291	0.0600	24	A
태영버스	93.4882	19.9189	24.9531	19.1551	29.4470	0.0141	30	A
대진여객	96.8382	19.5444	24.8789	22.9461	29.4088	0.0600	15	A
학성여객	94.1706	19.5155	24.8398	20.3535	29.4018	0.0600	27	A
한창여객	95.3680	19.7002	24.8398	21.3061	29.4893	0.0326	18	A
해동여객	89.4177	19.3919	24.9414	15.2456	29.7788	0.0600	33	B
화신여객	97.3106	19.8468	24.9844	22.5102	29.8592	0.1100	12	A

4. 시민 만족도 조사 결과

- 2019년 시민 만족도 조사 결과 50점 만점 기준 44.3062점으로 나타났으며, 금진여객이 47.5000점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 41.1892점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 안전운행은 10점 만점 기준 8.5951점으로 나타났으며, 금진여객이 9.2650점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 7.7402점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 쾌적성은 10점 만점 기준 8.7512점으로 나타났으며, 금진여객이 9.4995점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 8.0353점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 편의성은 10점 만점 기준 9.3261점으로 나타났으며, 금진여객이 9.7540점으로 가장 높았고, 남부여객이 8.8108점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 서비스는 10점 만점 기준 9.0700점으로 나타났으며, 금진여객이 9.6585점으로 가장 높았고, 부산여객이 8.0324점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 친절도는 10점 만점 기준 8.5639점으로 나타났으며, 금진여객이 9.3229점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 7.7980점으로 가장 낮은 점수를 받음



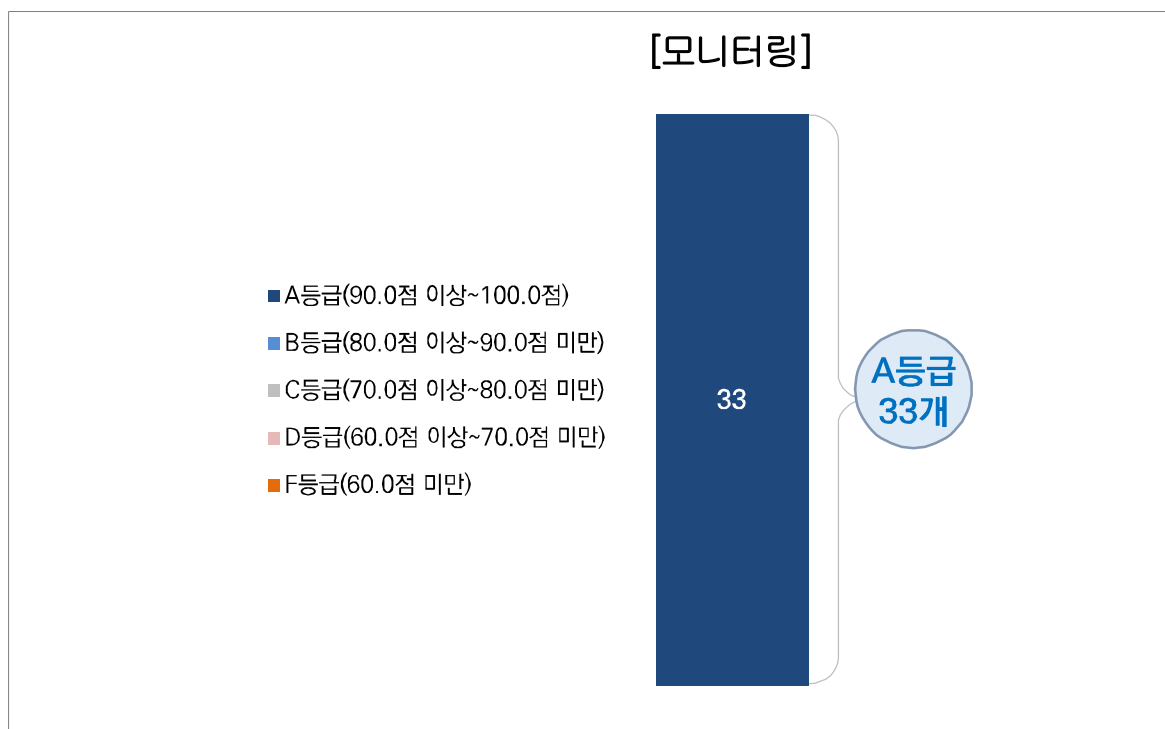
【그림 3-3】 시민만족도 조사 결과

【표 3-14】 시민만족도 조사 결과

구 분	시민만족도 조사						순위	등급
		안전운행	쾌적성	편의성	서비스	친절도		
배 점	50.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	—	—
전 체	44.3062	8.5951	8.7512	9.3261	9.0700	8.5639	—	—
최대값	47.4999	9.2650	9.4995	9.7540	9.6585	9.3229	—	—
최소값	41.1892	7.7402	8.0353	8.8108	8.0324	7.7980	—	—
국제여객	46.4062	9.1030	9.1985	9.5457	9.4676	9.0914	6	A
금진여객	47.4999	9.2650	9.4995	9.7540	9.6585	9.3229	1	A
남부여객	41.8779	8.1916	8.2205	8.8108	8.4461	8.2089	29	B
대도운수	46.4872	9.0133	9.3721	9.7453	9.4300	8.9265	4	A
대진여객	45.8274	8.8975	9.0943	9.5080	9.3924	8.9352	11	A
동남여객	44.8032	8.6921	8.8195	9.4299	9.1233	8.7384	15	B
동원여객	44.8959	8.7530	8.8195	9.4386	9.2187	8.6661	14	B
동진여객	46.3569	9.1753	9.1059	9.7164	9.5659	8.7934	7	A
부산여객	41.4121	8.1048	8.2755	9.0393	8.0324	7.9601	32	B
부일여객	41.5423	7.9311	8.1424	8.9959	8.5880	7.8849	31	B
삼성여객	43.6575	8.3391	8.6082	9.2969	9.0047	8.4086	19	B
삼신포통	46.4438	9.0595	9.2535	9.6296	9.4531	9.0481	5	A
삼진여객	44.4531	8.6313	8.8715	9.4097	9.1233	8.4173	16	B
삼화PTS	41.1892	7.7402	8.0353	8.9988	8.6169	7.7980	33	B
성원여객	46.6957	9.1117	9.2940	9.6759	9.5544	9.0597	3	A
세익여객	46.3454	9.1001	9.1928	9.6296	9.3489	9.0740	8	A
세진여객	43.6401	8.4433	8.6256	9.3229	8.7963	8.4520	20	B
시민여객	43.0238	8.2119	8.5156	9.1638	8.8657	8.2668	23	B
신성여객	42.6649	8.2523	8.3189	9.0769	8.7558	8.2610	27	B
신한여객	46.3395	9.0914	9.1927	9.6817	9.5601	8.8136	9	A
영신여객	42.8733	8.2350	8.4201	9.1059	8.7963	8.3160	24	B
오성여객	45.1882	8.7673	8.9757	9.4792	9.1899	8.7761	12	A
용화여객	42.6216	8.2407	8.3102	8.9873	8.7587	8.3247	28	B
유한여객	42.8385	8.3044	8.3883	9.0249	8.8426	8.2783	25	B
일광여객	43.996	8.5590	8.6458	9.2593	9.0944	8.4375	18	B
일신여객	46.1748	9.0972	9.0626	9.5486	9.4069	9.0595	10	A
창성여객	43.1076	8.3796	8.4954	9.0769	8.8484	8.3073	22	B
태영버스	45.0984	8.7645	8.9236	9.3924	9.3374	8.6805	13	A
대진여객	46.8026	9.0828	9.4039	9.7077	9.4994	9.1088	2	A
학성여객	42.7952	8.3016	8.5301	9.1319	8.6690	8.1626	26	B
한창여객	44.1840	8.6487	8.5909	9.1754	9.1290	8.6400	17	B
해동여객	43.2696	8.2928	8.4982	9.0972	9.0336	8.3478	21	B
화신여객	41.5943	7.8588	8.0874	8.9062	8.7008	8.0411	30	B

5. 모니터링 평가 결과

- 2019년 모니터링 평가 결과 30점 만점 기준 29.6406점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 차량관리 실태는 15점 만점 기준 14.9092점으로 나타났으며, 신한여객이 15.0000점으로 가장 높았고, 국제여객이 14.7461점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 운전자 운전태도 및 행태는 15점 만점 기준 14.7314점으로 나타났으며, 부일여객이 14.9039점으로 가장 높았고, 성원여객이 14.4519점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음



【그림 3-4】 모니터링 평가 결과

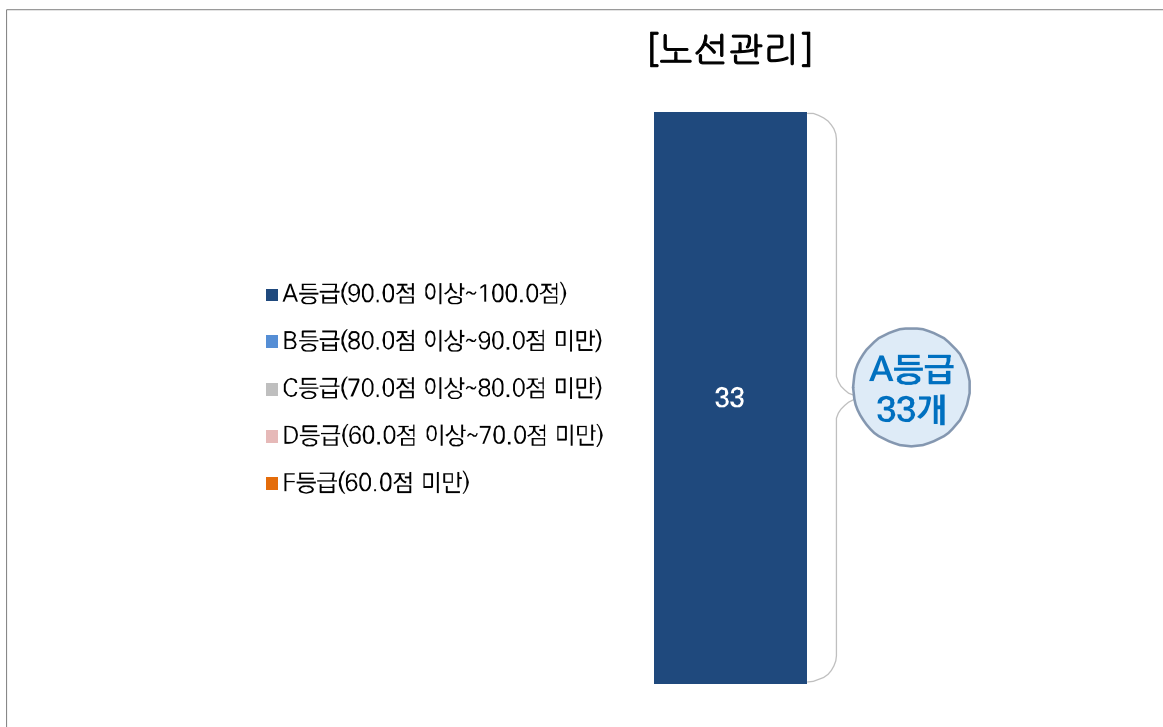
【표 3-15】 모니터링 평가 결과

구 분	모니터링 평가			순위	등급
		차량관리 실태	운전자 운전태도 및 행태		
배 점	30.0	15.0	15.0	—	—
전 체	29.6406	14.9092	14.7314	—	—
최대값	29.8786	15.0000	14.9039	—	—
최소값	29.2915	14.7461	14.4519	—	—
국제여객	29.4480	14.7461	14.7019	24	A
금진여객	29.3727	14.9063	14.4664	29	A
남부여객	29.8471	14.9961	14.8510	5	A
대도운수	29.5703	14.9453	14.6250	21	A
대진여객	29.4066	14.8008	14.6058	26	A
동남여객	29.6827	14.8750	14.8077	19	A
동원여객	29.8546	14.9844	14.8702	4	A
동진여객	29.8056	14.9883	14.8173	11	A
부산여객	29.8113	14.9219	14.8894	9	A
부일여객	29.8766	14.9727	14.9039	2	A
삼성여객	29.8059	14.9453	14.8606	10	A
삼신표통	29.3017	14.7969	14.5048	31	A
삼진여객	29.2915	14.8203	14.4712	33	A
삼화PTS	29.7623	14.9258	14.8365	16	A
성원여객	29.2996	14.8477	14.4519	32	A
세익여객	29.5778	14.8711	14.7067	20	A
세진여객	29.8224	14.9570	14.8654	8	A
시민여객	29.7837	14.9375	14.8462	14	A
신성여객	29.7708	14.9102	14.8606	15	A
신한여객	29.8558	15.0000	14.8558	3	A
영신여객	29.8267	14.9805	14.8462	7	A
오성여객	29.4360	14.9023	14.5337	25	A
용화여객	29.7614	14.9297	14.8317	17	A
유한여객	29.8306	14.9844	14.8462	6	A
일광여객	29.7855	14.9297	14.8558	13	A
일신여객	29.4018	14.8008	14.6010	27	A
창성여객	29.7223	14.8906	14.8317	18	A
태영버스	29.5589	14.9531	14.6058	22	A
태진여객	29.3356	14.8789	14.4567	30	A
학성여객	29.4744	14.8398	14.6346	23	A
한창여객	29.3831	14.8398	14.5433	28	A
해동여객	29.7972	14.9414	14.8558	12	A
화신여객	29.8786	14.9844	14.8942	1	A

4 서비스 평가 결과

1. 서비스평가 노선관리 차원 세부 평가 결과 요약

- 2019년 서비스평가 노선관리 차원 세부 평가 결과 20점 만점 기준 19.7065점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 배차의 정시성은 10점 만점 기준 9.9992점으로 나타났으며, 부일여객과 일신여객을 제외한 모든 운수사에서 10점으로 가장 높았고, 일신여객이 9.9836점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 첫 · 막차시간 준수율은 5점 만점 기준 4.8735점으로 나타났으며, 태영버스가 5.0000점으로 가장 높았고, 부일여객이 4.7775점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 가동률은 5점 만점 기준 4.8338점으로 나타났으며, 시민여객이 4.9743점으로 가장 높았고, 해동여객이 4.5949점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음



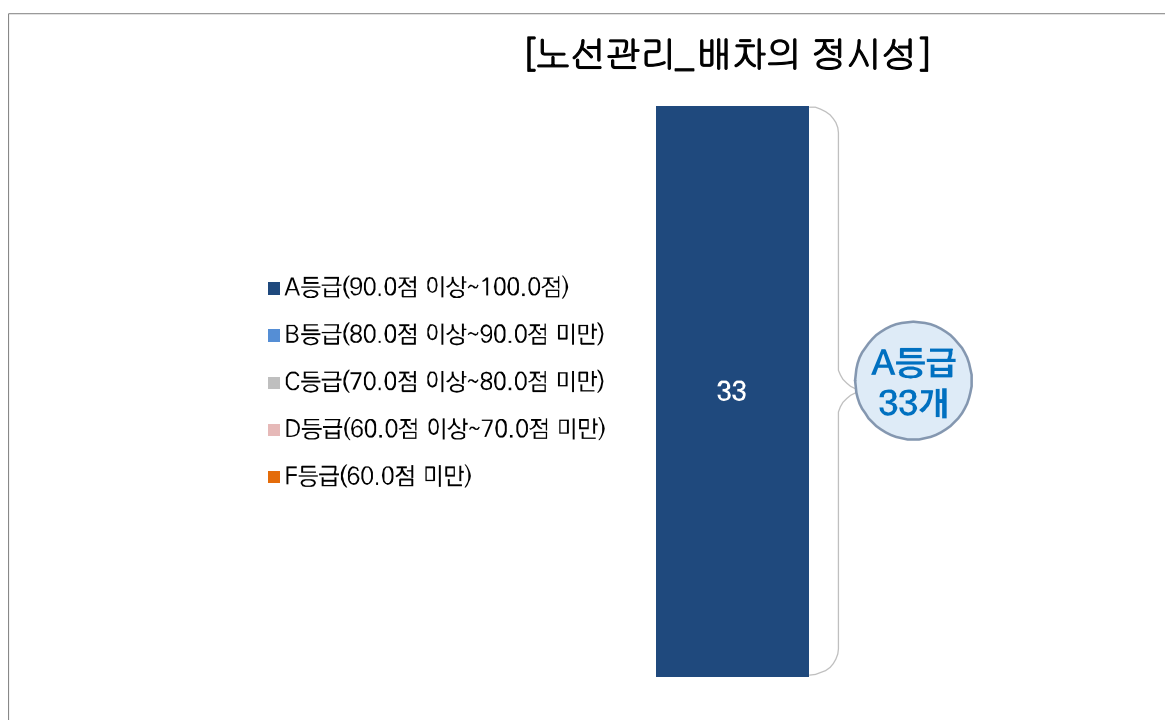
【그림 4-1】 서비스평가 노선관리 차원 세부 평가 결과

【표 4-1】 서비스평가 노선관리 차원 세부 평가 결과

구 분	노선관리				순위	등급
		배차의 정시성	첫·막차시간 준수율	가동률		
배 점	20.0	10.0	5.0	5.0	—	—
전 체	19.7065	9.9992	4.8735	4.8338	—	—
최대값	19.9663	10.0000	5.0000	4.9743	—	—
최소값	19.3919	9.9863	4.7775	4.5949	—	—
국제여객	19.7273	10.0000	4.8351	4.8922	16	A
금진여객	19.7866	10.0000	4.8492	4.9374	9	A
남부여객	19.6045	10.0000	4.8834	4.7211	27	A
대도운수	19.6705	10.0000	4.9090	4.7615	22	A
대진여객	19.7152	10.0000	4.8681	4.8471	17	A
동남여객	19.8021	10.0000	4.9029	4.8992	6	A
동원여객	19.7607	10.0000	4.8118	4.9489	10	A
동진여객	19.8482	10.0000	4.9262	4.9220	4	A
부산여객	19.5442	10.0000	4.8252	4.7190	30	A
부일여객	19.5200	9.9880	4.7775	4.7545	31	A
삼성여객	19.6183	10.0000	4.9351	4.6832	25	A
삼신포통	19.6795	10.0000	4.8964	4.7831	20	A
삼진여객	19.8009	10.0000	4.8896	4.9113	7	A
삼화PTS	19.5936	10.0000	4.8384	4.7552	28	A
성원여객	19.7528	10.0000	4.8526	4.9002	15	A
세익여객	19.6877	10.0000	4.8972	4.7905	19	A
세진여객	19.9210	10.0000	4.9677	4.9533	2	A
시민여객	19.9663	10.0000	4.9920	4.9743	1	A
신성여객	19.7587	10.0000	4.7925	4.9662	12	A
신한여객	19.6791	10.0000	4.8025	4.8766	21	A
영신여객	19.7532	10.0000	4.8040	4.9492	14	A
오성여객	19.7944	10.0000	4.9281	4.8663	8	A
용화여객	19.7600	10.0000	4.8701	4.8899	11	A
유한여객	19.6586	10.0000	4.8305	4.8281	23	A
일광여객	19.6074	10.0000	4.9327	4.6747	26	A
일신여객	19.6313	9.9863	4.8284	4.8166	24	A
창성여객	19.7562	10.0000	4.8704	4.8858	13	A
태영버스	19.9189	10.0000	5.0000	4.9189	3	A
태진여객	19.5444	10.0000	4.9199	4.6245	29	A
학성여객	19.5155	10.0000	4.8918	4.6237	32	A
한창여객	19.7002	10.0000	4.7970	4.9032	18	A
해동여객	19.3919	10.0000	4.7970	4.5949	33	A
화신여객	19.8468	10.0000	4.9029	4.9439	5	A

2. 서비스평가 노선관리_배차의 정시성

- 2019년 서비스평가 노선관리_배차의 정시성 10점 만점 기준 9.9992점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 평균시간은 2:33 관리목표 기준 평균 1:53으로 나타났으며, 시민여객이 1:08으로 가장 낮았고, 일신여객이 3:05로 가장 높은 평균시간을 받음



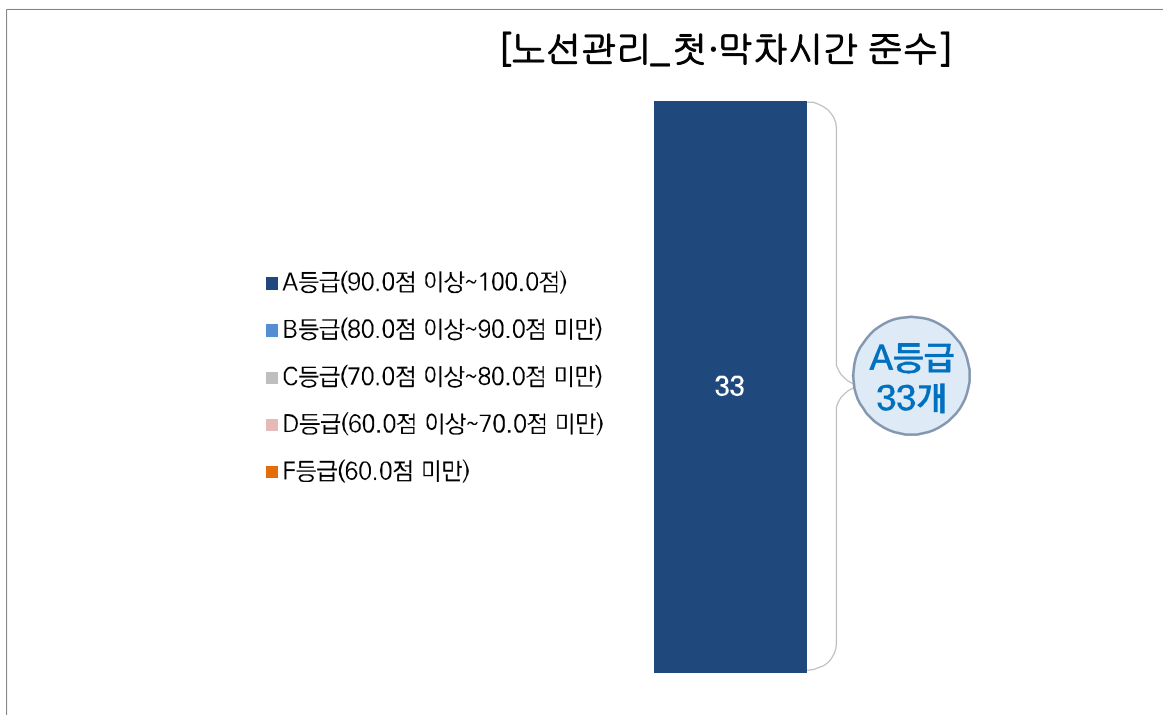
【그림 4-2】 서비스평가 노선관리_배차의 정시성

【표 4-2】 서비스평가 노선관리_배차의 정시성

구 분	평균시간	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	1:53	—	—	9.9992	—	—
최대값	3:05	—	—	10.0000	—	—
최소값	1:08	—	—	9.9863	—	—
국제여객	2:02	2:33	10	10.0000	1	A
금진여객	1:53	2:33	10	10.0000	1	A
남부여객	1:45	2:33	10	10.0000	1	A
대도운수	1:54	2:33	10	10.0000	1	A
대진여객	1:44	2:33	10	10.0000	1	A
동남여객	1:52	2:33	10	10.0000	1	A
동원여객	1:46	2:33	10	10.0000	1	A
동진여객	1:39	2:33	10	10.0000	1	A
부산여객	2:25	2:33	10	10.0000	1	A
부일여객	2:42	2:33	10	9.9880	32	A
삼성여객	1:54	2:33	10	10.0000	1	A
삼신교통	1:45	2:33	10	10.0000	1	A
삼진여객	1:41	2:33	10	10.0000	1	A
삼화PTS	1:46	2:33	10	10.0000	1	A
성원여객	1:52	2:33	10	10.0000	1	A
세익여객	2:30	2:33	10	10.0000	1	A
세진여객	1:44	2:33	10	10.0000	1	A
시민여객	1:08	2:33	10	10.0000	1	A
신성여객	1:50	2:33	10	10.0000	1	A
신한여객	1:34	2:33	10	10.0000	1	A
영신여객	1:49	2:33	10	10.0000	1	A
오성여객	1:29	2:33	10	10.0000	1	A
용화여객	1:33	2:33	10	10.0000	1	A
유한여객	2:05	2:33	10	10.0000	1	A
일광여객	1:33	2:33	10	10.0000	1	A
일신여객	3:05	2:33	10	9.9863	33	A
창성여객	1:47	2:33	10	10.0000	1	A
태영버스	1:45	2:33	10	10.0000	1	A
태진여객	2:03	2:33	10	10.0000	1	A
학성여객	1:51	2:33	10	10.0000	1	A
한창여객	1:33	2:33	10	10.0000	1	A
해동여객	2:16	2:33	10	10.0000	1	A
화신여객	1:52	2:33	10	10.0000	1	A

3. 서비스평가 노선관리_첫·막차시간 준수율

- 2019년 서비스평가 노선관리_첫·막차시간 준수율 5점 만점 기준 4.8735점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 준수율은 99.50% 관리목표 기준 96.98%으로 나타났으며, 태영버스가 99.52%로 가장 높았고, 부일여객이 95.07으로 가장 낮은 준수율을 보임



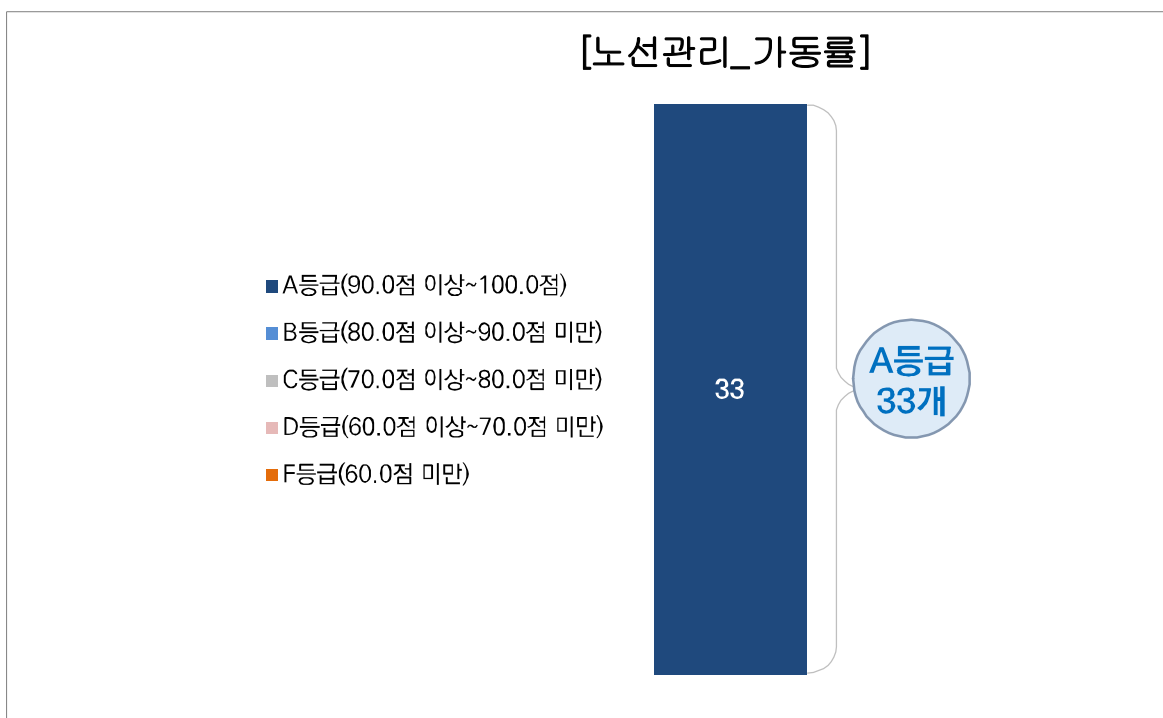
【그림 4-3】 서비스평가 노선관리_첫·막차시간 준수율

【표 4-3】 서비스평가 노선관리_첫·막차시간 준수율

구 분	준수율	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	96.98%	—	—	4.8735	—	—
최대값	99.52%	—	—	5.0000	—	—
최소값	95.07%	—	—	4.7775	—	—
국제여객	96.22%	99.50%	5	4.8351	23	A
금진여객	96.50%	99.50%	5	4.8492	21	A
남부여객	97.18%	99.50%	5	4.8834	16	A
대도운수	97.69%	99.50%	5	4.9090	9	A
대진여객	96.88%	99.50%	5	4.8681	19	A
동남여객	97.57%	99.50%	5	4.9029	11	A
동원여객	95.76%	99.50%	5	4.8118	27	A
동진여객	98.03%	99.50%	5	4.9262	7	A
부산여객	96.02%	99.50%	5	4.8252	26	A
부일여객	95.07%	99.50%	5	4.7775	33	A
삼성여객	98.21%	99.50%	5	4.9351	4	A
삼신교통	97.44%	99.50%	5	4.8964	13	A
삼진여객	97.30%	99.50%	5	4.8896	15	A
삼화PTS	96.28%	99.50%	5	4.8384	22	A
성원여객	96.57%	99.50%	5	4.8526	20	A
세익여객	97.46%	99.50%	5	4.8972	12	A
세진여객	98.86%	99.50%	5	4.9677	3	A
시민여객	99.34%	99.50%	5	4.9920	2	A
신성여객	95.37%	99.50%	5	4.7925	32	A
신한여객	95.57%	99.50%	5	4.8025	29	A
영신여객	95.60%	99.50%	5	4.8040	28	A
오성여객	98.07%	99.50%	5	4.9281	6	A
용화여객	96.91%	99.50%	5	4.8701	18	A
유한여객	96.13%	99.50%	5	4.8305	24	A
일광여객	98.16%	99.50%	5	4.9327	5	A
일신여객	96.09%	99.50%	5	4.8284	25	A
창성여객	96.92%	99.50%	5	4.8704	17	A
태영버스	99.52%	99.50%	5	5.0000	1	A
태진여객	97.91%	99.50%	5	4.9199	8	A
학성여객	97.35%	99.50%	5	4.8918	14	A
한창여객	95.46%	99.50%	5	4.7970	31	A
해동여객	95.46%	99.50%	5	4.7970	30	A
화신여객	97.57%	99.50%	5	4.9029	10	A

4. 서비스평가 노선관리_가동률

- 2019년 서비스평가 노선관리_가동률 5점 만점 기준 4.8338점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 준수율은 99.50% 관리목표 기준 96.19%으로 나타났으며, 시민여객이 98.99%로 가장 높았고, 해동여객이 91.44%로 가장 낮은 준수율을 보임



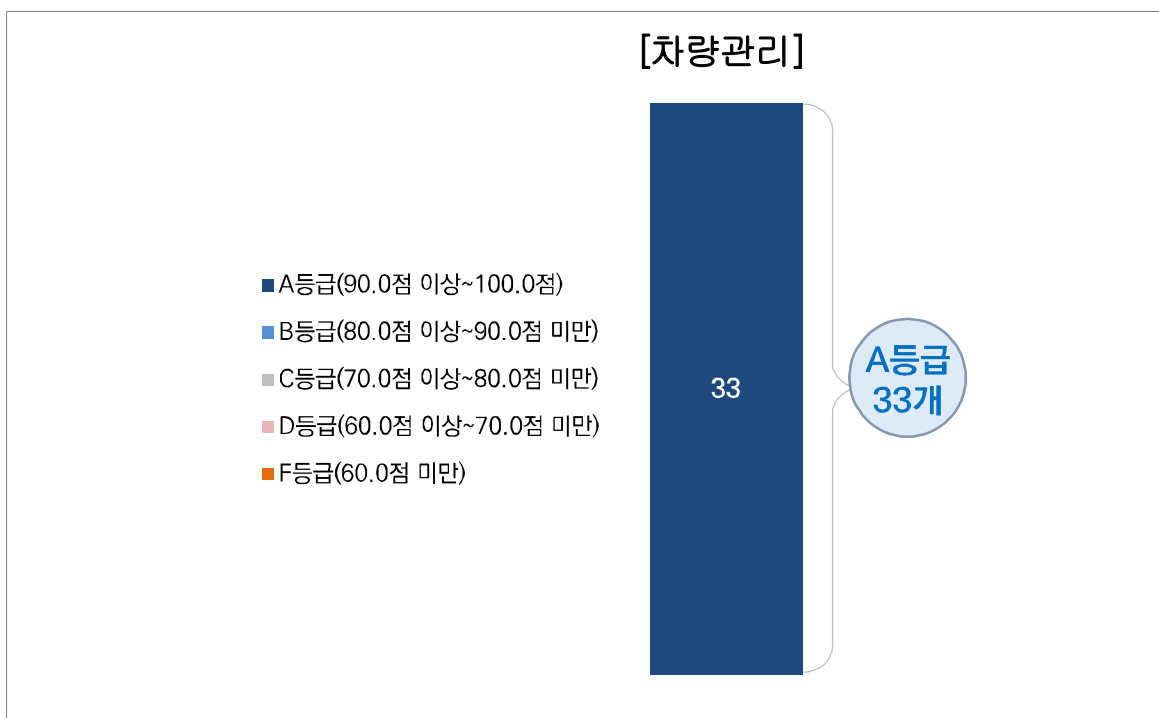
【그림 4-4】 서비스평가 노선관리_가동률

【표 4-4】 서비스평가 노선관리_가동률

구 분	가동률	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	96.19%	—	—	4.8338	—	—
최대값	98.99%	—	—	4.9743	—	—
최소값	91.44%	—	—	4.5949	—	—
국제여객	97.35%	99.50%	5	4.8922	14	A
금진여객	98.25%	99.50%	5	4.9374	7	A
남부여객	93.95%	99.50%	5	4.7211	27	A
대도운수	94.75%	99.50%	5	4.7615	24	A
대진여객	96.46%	99.50%	5	4.8471	19	A
동남여객	97.50%	99.50%	5	4.8992	13	A
동원여객	98.48%	99.50%	5	4.9489	5	A
동진여객	97.95%	99.50%	5	4.9220	8	A
부산여객	93.91%	99.50%	5	4.7190	28	A
부일여객	94.61%	99.50%	5	4.7545	26	A
삼성여객	93.20%	99.50%	5	4.6832	29	A
삼신교통	95.18%	99.50%	5	4.7831	23	A
삼진여객	97.73%	99.50%	5	4.9113	10	A
삼화PTS	94.63%	99.50%	5	4.7552	25	A
성원여객	97.51%	99.50%	5	4.9002	12	A
세익여객	95.33%	99.50%	5	4.7905	22	A
세진여객	98.57%	99.50%	5	4.9533	3	A
시민여객	98.99%	99.50%	5	4.9743	1	A
신성여객	98.83%	99.50%	5	4.9662	2	A
신한여객	97.05%	99.50%	5	4.8766	17	A
영신여객	98.49%	99.50%	5	4.9492	4	A
오성여객	96.84%	99.50%	5	4.8663	18	A
용화여객	97.31%	99.50%	5	4.8899	15	A
유한여객	96.08%	99.50%	5	4.8281	20	A
일광여객	93.03%	99.50%	5	4.6747	30	A
일신여객	95.85%	99.50%	5	4.8166	21	A
창성여객	97.23%	99.50%	5	4.8858	16	A
태영버스	97.89%	99.50%	5	4.9189	9	A
태진여객	92.03%	99.50%	5	4.6245	31	A
학성여객	92.01%	99.50%	5	4.6237	32	A
한창여객	97.57%	99.50%	5	4.9032	11	A
해동여객	91.44%	99.50%	5	4.5949	33	A
화신여객	98.38%	99.50%	5	4.9439	6	A

5. 서비스평가 차량관리 차원 세부 평가 결과 요약

- 2019년 서비스평가 차량관리 차원 세부 평가 결과 25점 만점 기준 24.9092점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 차량정비 정도는 10점 만점 기준 10.0000점으로 모든 운수사가 만점을 받음
- 차량관리 실태는 15점 만점 기준 14.9092점으로 나타났으며, 신한여객이 15.0000점으로 가장 높았고, 국제여객이 14.7461점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음



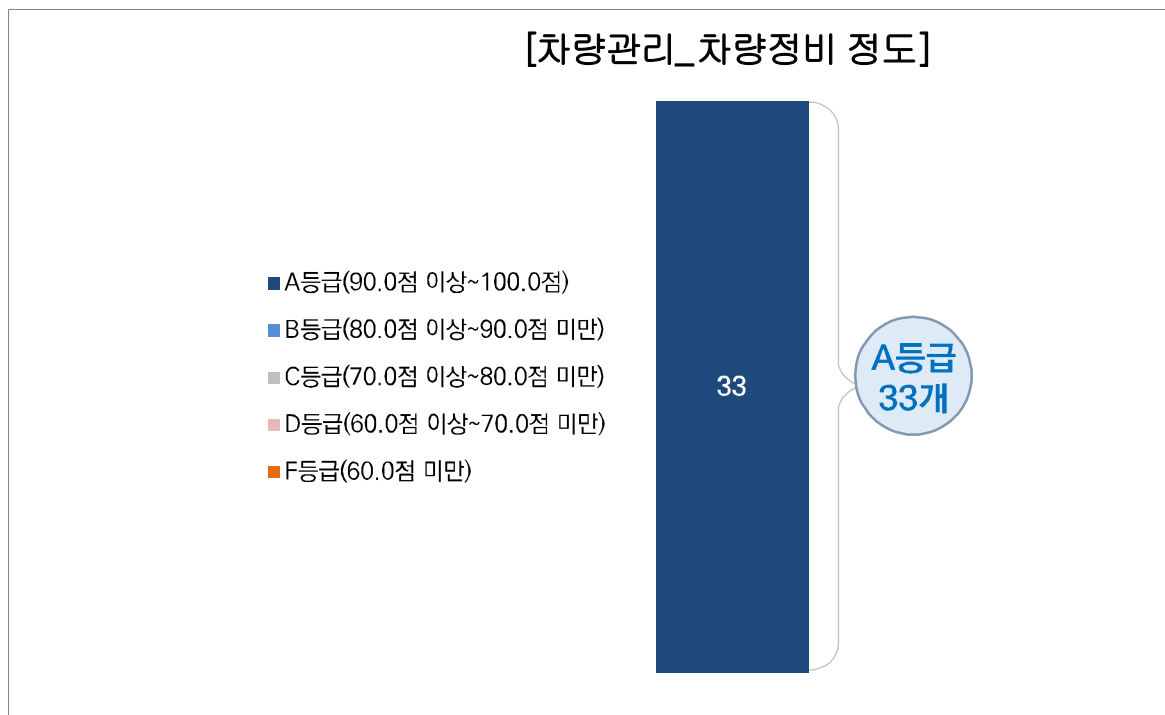
【그림 4-5】 서비스평가 차량관리 차원 세부 평가 결과

【표 4-5】 서비스평가 차량관리 차원 세부 평가 결과

구 분	차량관리		순위	등급
		차량정비 정도		
배 점	25.0	10.0	15.0	—
전 체	24.9092	10.0000	14.9092	—
최대값	25.0000	10.0000	15.0000	—
최소값	24.7461	10.0000	14.7461	—
국제여객	24.7461	10.0000	14.7461	33
금진여객	24.9063	10.0000	14.9063	20
남부여객	24.9961	10.0000	14.9961	2
대도운수	24.9453	10.0000	14.9453	11
대진여객	24.8008	10.0000	14.8008	30
동남여객	24.8750	10.0000	14.8750	24
동원여객	24.9844	10.0000	14.9844	4
동진여객	24.9883	10.0000	14.9883	3
부산여객	24.9219	10.0000	14.9219	18
부일여객	24.9727	10.0000	14.9727	8
삼성여객	24.9453	10.0000	14.9453	11
삼신통	24.7969	10.0000	14.7969	32
삼진여객	24.8203	10.0000	14.8203	29
삼화PTS	24.9258	10.0000	14.9258	17
성원여객	24.8477	10.0000	14.8477	26
세익여객	24.8711	10.0000	14.8711	25
세진여객	24.9570	10.0000	14.9570	9
시민여객	24.9375	10.0000	14.9375	14
신성여객	24.9102	10.0000	14.9102	19
신한여객	25.0000	10.0000	15.0000	1
영신여객	24.9805	10.0000	14.9805	7
오성여객	24.9023	10.0000	14.9023	21
용화여객	24.9297	10.0000	14.9297	15
유한여객	24.9844	10.0000	14.9844	4
일광여객	24.9297	10.0000	14.9297	15
일신여객	24.8008	10.0000	14.8008	30
창성여객	24.8906	10.0000	14.8906	22
태영버스	24.9531	10.0000	14.9531	10
태진여객	24.8789	10.0000	14.8789	23
학성여객	24.8398	10.0000	14.8398	27
한창여객	24.8398	10.0000	14.8398	27
해동여객	24.9414	10.0000	14.9414	13
화신여객	24.9844	10.0000	14.9844	4

6. 서비스평가 차량관리_차량정비 정도

- 2019년 서비스평가 차량관리_차량정비 정도 10점 만점 기준 10.000점으로 모든 운수사에서 만점을 받았으며, 모든 운수사가 평가등급 A를 받음
- 비적발률은 100.00% 관리목표 기준 100.00으로 모든 운수사가 관리목표를 달성함



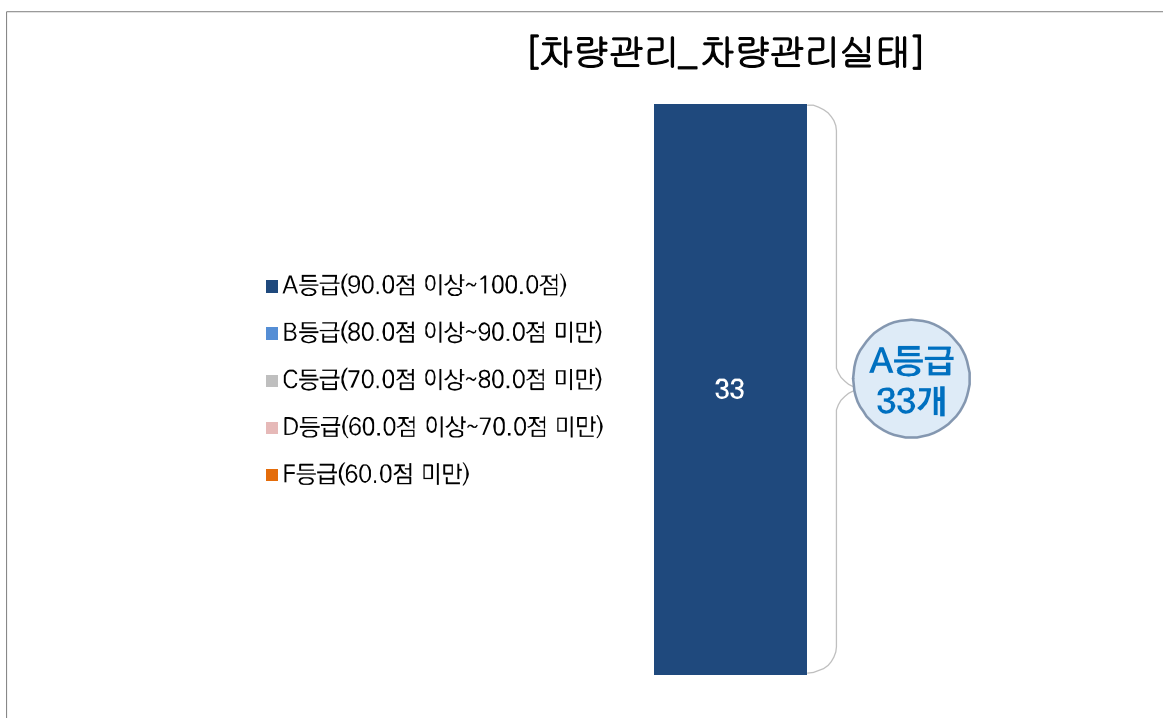
【그림 4-6】 서비스평가 차량관리_차량정비 정도

【표 4-6】 서비스평가 차량관리_차량정비 정도

구 분	비적발률	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	100.00%	—	—	10.0000	—	—
최대값	100.00%	—	—	10.0000	—	—
최소값	100.00%	—	—	10.0000	—	—
국제여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
금진여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
남부여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
대도운수	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
대진여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
동남여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
동원여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
동진여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
부산여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
부일여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
삼성여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
삼신교통	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
삼진여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
삼화PTS	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
성원여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
세익여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
세진여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
시민여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
신성여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
신한여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
영신여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
오성여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
용화여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
유한여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
일광여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
일신여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
창성여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
태영버스	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
태진여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
학성여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
한창여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
해동여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A
화신여객	100.00%	100.00%	10	10.0000	1	A

7. 서비스평가 차량관리_차량관리 실태

- 2019년 서비스평가 차량관리_차량관리 실태 15점 만점 기준 14.9092점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 100점 평균으로 보면 99.3948점으로 나타났으며, 신한여객이 100점으로 가장 높았고, 국제여객이 98.3073으로 가장 낮은 점수를 받음



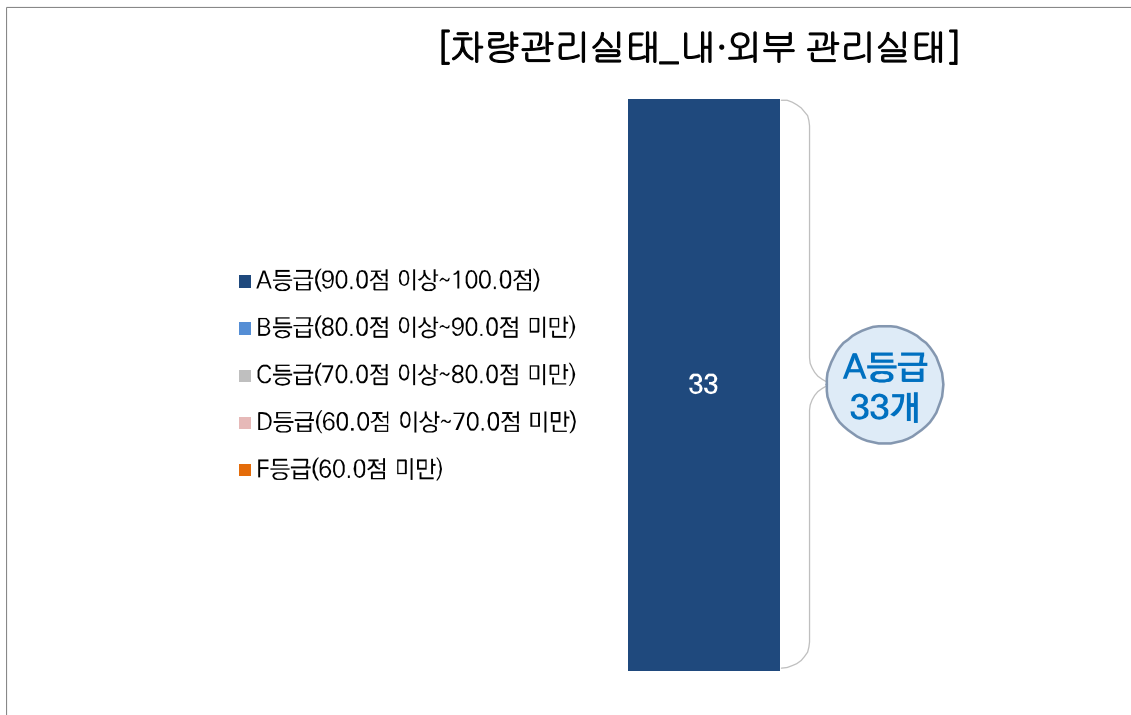
【그림 4-7】 서비스평가 차량관리_차량관리 실태

【표 4-7】 서비스평가 차량관리_차량관리 실태

구 분	100점 평균	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	99.3948	—	—	14.9092	—	—
최대값	100.0000	—	—	15.0000	—	—
최소값	98.3073	—	—	14.7461	—	—
국제여객	98.3073	100.0000	15	14.7461	33	A
금진여객	99.3753	100.0000	15	14.9063	20	A
남부여객	99.9740	100.0000	15	14.9961	2	A
대도운수	99.6353	100.0000	15	14.9453	11	A
대진여객	98.6720	100.0000	15	14.8008	30	A
동남여객	99.1667	100.0000	15	14.8750	24	A
동원여객	99.8960	100.0000	15	14.9844	4	A
동진여객	99.9220	100.0000	15	14.9883	3	A
부산여객	99.4793	100.0000	15	14.9219	18	A
부일여객	99.8180	100.0000	15	14.9727	8	A
삼성여객	99.6353	100.0000	15	14.9453	11	A
삼신교통	98.6460	100.0000	15	14.7969	32	A
삼진여객	98.8020	100.0000	15	14.8203	29	A
삼화PTS	99.5053	100.0000	15	14.9258	17	A
성원여객	98.9847	100.0000	15	14.8477	26	A
세익여객	99.1407	100.0000	15	14.8711	25	A
세진여객	99.7133	100.0000	15	14.9570	9	A
시민여객	99.5833	100.0000	15	14.9375	14	A
신성여객	99.4013	100.0000	15	14.9102	19	A
신한여객	100.0000	100.0000	15	15.0000	1	A
영신여객	99.8700	100.0000	15	14.9805	7	A
오성여객	99.3487	100.0000	15	14.9023	21	A
용화여객	99.5313	100.0000	15	14.9297	15	A
유한여객	99.8960	100.0000	15	14.9844	4	A
일광여객	99.5313	100.0000	15	14.9297	15	A
일신여객	98.6720	100.0000	15	14.8008	30	A
창성여객	99.2707	100.0000	15	14.8906	22	A
태영버스	99.6873	100.0000	15	14.9531	10	A
태진여객	99.1927	100.0000	15	14.8789	23	A
학성여객	98.9320	100.0000	15	14.8398	27	A
한창여객	98.9320	100.0000	15	14.8398	27	A
해동여객	99.6093	100.0000	15	14.9414	13	A
화신여객	99.8960	100.0000	15	14.9844	4	A

8. 내·외부 관리실태 차원 세부 평가 결과 요약

- 2019년 모니터링 평가 내·외부 관리실태 차원 세부 평가 결과 10.3125점 만점 기준 10.2404점으로 나타났으며 모든 운수사가 평가등급 A를 받음
- 하차문 압력센서 장치·전자 감응장치는 0.9375점 만점 기준 모든 운수사가 0.9375점으로 만점을 받음
- 냉·난방 장치는 0.9375점 만점 기준 모든 운수사가 0.9375점으로 만점을 받음
- 안내방송 음질 상태는 0.9375점 만점 기준 0.9130점으로 나타났으며, 남부여객이 0.9375점으로 가장 높았고, 삼진여객이 0.8867점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 하차벨 상태는 0.9375점 만점 기준 0.9348점으로 나타났으며, 20개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 한창여객이 0.9219점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 손잡이대 또는 손잡이 파손상태는 0.9375점 만점 기준 0.9322점으로 나타났으며, 12개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 국제여객이 0.9180점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 비상장치(소화기, 비상망치)비치 및 상태는 0.9375점 만점 기준 0.9370점으로 나타났으며, 일광여객을 제외한 모든 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 일광여객은 0.9219점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 교통카드 단말기 작동 및 관리상태는 0.9375점 만점 기준 0.9263점으로 나타났으며, 11개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 동남여객이 0.9023점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 시트 및 손잡이 청결상태는 0.9375점 만점 기준 0.9162점으로 나타났으며, 6개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 일신여객이 0.8710점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 차량 광고물 부착 및 관리상태는 0.9375점 만점 기준 0.9328점으로 나타났으며, 18개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 일신여객이 0.9102점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 쓰레기통 비치 여부 및 관리상태는 0.9375점 만점 기준 0.9375점으로 모든 운수사가 만점을 받음



【그림 4-8】 모니터링 평가 내·외부 관리실태 차원 세부 평가 결과

【표 4-8】 모니터링 평가 내·외부 관리실태 차원 세부 평가 결과(계속)

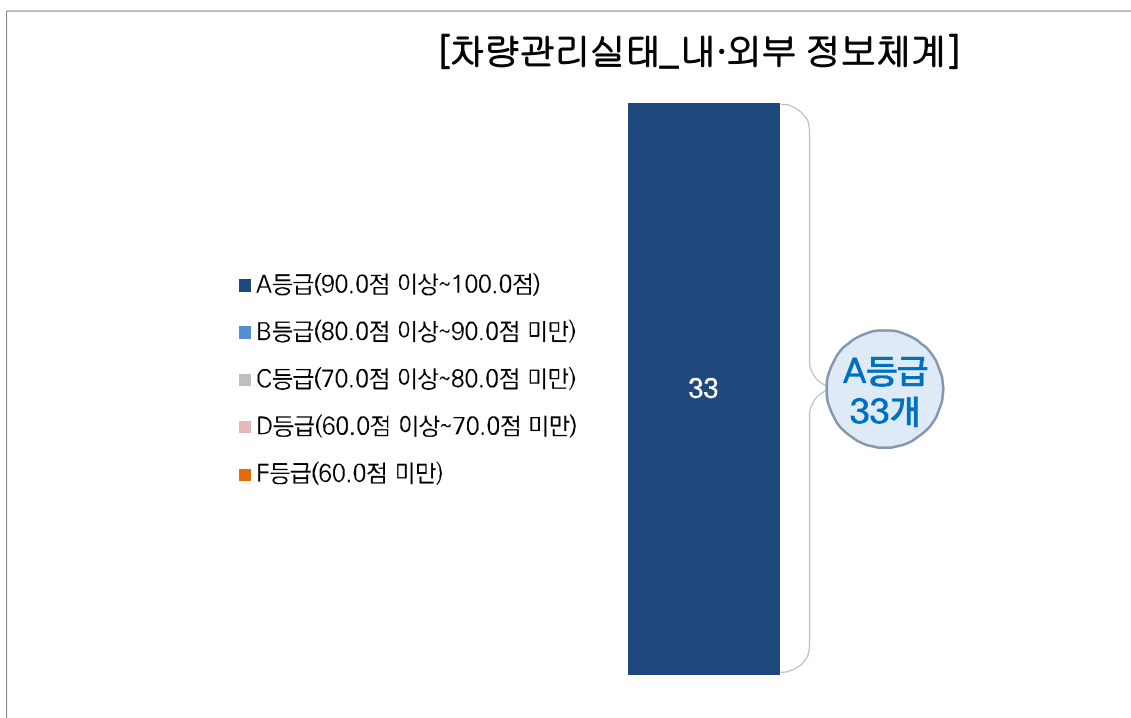
구 분	내·외부 관리실태						
		1) 하차문 압력센서 장치·전자 감응장치	2) 냉·난방 장치	3) 안내방송 음질 상태	4) 하차벨 상태	5) 손잡이대 또는 손잡이 파손상태	6) 비상장치 (소화기, 비상망치) 비치 및 상태
배 점	10.3125	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
전 체	10.2404	0.9375	0.9274	0.9310	0.9348	0.9322	0.9370
최대값	10.3125	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
최소값	10.1368	0.9375	0.8867	0.9141	0.9219	0.9180	0.9219
국제여객	10.1446	0.9375	0.9336	0.9219	0.9336	0.9180	0.9375
금진여객	10.2266	0.9375	0.9023	0.9219	0.9375	0.9336	0.9375
남부여객	10.3125	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
대도운수	10.2696	0.9375	0.9180	0.9336	0.9375	0.9336	0.9375
대진여객	10.1798	0.9375	0.9375	0.9258	0.9336	0.9219	0.9375
동남여객	10.2149	0.9375	0.9375	0.9336	0.9375	0.9219	0.9375
동원여객	10.3086	0.9375	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
동진여객	10.3047	0.9375	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
부산여객	10.2344	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
부일여객	10.2852	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
삼성여객	10.2696	0.9375	0.9297	0.9297	0.9336	0.9336	0.9375
삼신통	10.1798	0.9375	0.9180	0.9219	0.9297	0.9297	0.9375
삼진여객	10.1680	0.9375	0.8867	0.9219	0.9336	0.9258	0.9375
삼화PTS	10.2423	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9219	0.9375
성원여객	10.1798	0.9375	0.8945	0.9141	0.9375	0.9336	0.9375
세익여객	10.2149	0.9375	0.9180	0.9297	0.9336	0.9336	0.9375
세진여객	10.3047	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
시민여객	10.2579	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9297	0.9375
신성여객	10.2384	0.9375	0.9297	0.9297	0.9375	0.9297	0.9375
신한여객	10.3125	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
영신여객	10.3008	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	0.9375	0.9375
오성여객	10.2305	0.9375	0.9180	0.9219	0.9258	0.9336	0.9375
용화여객	10.2539	0.9375	0.9336	0.9336	0.9375	0.9297	0.9375
유한여객	10.3086	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	0.9375
일광여객	10.2422	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9219
일신여객	10.1368	0.9375	0.9375	0.9258	0.9297	0.9297	0.9375
창성여객	10.2109	0.9375	0.9336	0.9258	0.9297	0.9180	0.9375
태영버스	10.2813	0.9375	0.9258	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
대진여객	10.2031	0.9375	0.8984	0.9180	0.9296	0.9336	0.9375
학성여객	10.2030	0.9375	0.9336	0.9375	0.9296	0.9336	0.9375
한창여객	10.1640	0.9375	0.9063	0.9140	0.9219	0.9336	0.9375
해동여객	10.2539	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375
화신여객	10.2969	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375

【표 4-9】 모니터링 평가 내·외부 관리실태 차원 세부 평가 결과(끝)

구 분	내·외부 관리실태					순 위	등급
	7) 교통카드 단말기 작동 및 관리상태	8) 시트 및 손잡이 청결상태	9) 차량 외부 청결상태	10) 차량 광고물 부착 및 관리상태	11) 쓰레기통 비치 여부 및 관리상태		
배 점	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	—	—
전 체	0.9263	0.9162	0.9278	0.9328	0.9375	—	—
최대값	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	—	—
최소값	0.9023	0.8711	0.8984	0.9102	0.9375	—	—
국제여객	0.9063	0.8906	0.8984	0.9297	0.9375	32	A
금진여객	0.9375	0.9141	0.9336	0.9336	0.9375	21	A
남부여객	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A
대도운수	0.9375	0.9219	0.9375	0.9375	0.9375	11	A
대진여객	0.9063	0.8984	0.9141	0.9297	0.9375	27	A
동남여객	0.9023	0.9102	0.9258	0.9336	0.9375	23	A
동원여객	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	3	A
동진여객	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	5	A
부산여객	0.9102	0.9062	0.9180	0.9375	0.9375	19	A
부일여객	0.9219	0.9258	0.9375	0.9375	0.9375	9	A
삼성여객	0.9258	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	11	A
삼신교통	0.9219	0.8984	0.9258	0.9219	0.9375	27	A
삼진여객	0.9297	0.9023	0.9258	0.9297	0.9375	30	A
삼화PTS	0.9180	0.9180	0.9336	0.9258	0.9375	16	A
성원여객	0.9297	0.9063	0.9258	0.9258	0.9375	27	A
세익여객	0.9297	0.9023	0.9258	0.9297	0.9375	22	A
세진여객	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	5	A
시민여객	0.9297	0.9258	0.9297	0.9180	0.9375	13	A
신성여객	0.9219	0.9102	0.9297	0.9375	0.9375	18	A
신한여객	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A
영신여객	0.9375	0.9336	0.9336	0.9375	0.9375	7	A
오성여객	0.9375	0.9336	0.9140	0.9336	0.9375	20	A
용화여객	0.9258	0.9258	0.9218	0.9336	0.9375	14	A
유한여객	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	3	A
일광여객	0.9258	0.8945	0.9375	0.9375	0.9375	17	A
일신여객	0.9102	0.8710	0.9102	0.9102	0.9375	33	A
창성여객	0.9180	0.9140	0.9218	0.9375	0.9375	24	A
태영버스	0.9375	0.9297	0.9258	0.9375	0.9375	10	A
태진여객	0.9297	0.9141	0.9297	0.9375	0.9375	25	A
학성여객	0.9102	0.9062	0.9218	0.9180	0.9375	26	A
한창여객	0.9219	0.9062	0.9140	0.9336	0.9375	31	A
해동여객	0.9297	0.8984	0.9258	0.9375	0.9375	14	A
화신여객	0.9375	0.9219	0.9375	0.9375	0.9375	8	A

9. 내·외부 정보체계 차원 세부 평가 결과 요약

- 2019년 모니터링 평가 내·외부 정보체계 차원 세부 평가 결과 4.6875점 만점 기준 4.6688점으로 나타났으며 모든 운수사가 평가등급 A를 받음
- 외부 LED 행선지 표지판은 0.9375점 만점 기준 0.9302점으로 나타났으며, 7개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 삼신교통이 0.9141점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 노선 안내도의 정확성은 0.9375점 만점 기준 0.9348점으로 나타났으며, 24개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 삼신교통이 0.9180점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 업체 및 운전자 정보는 0.9375점 만점 기준 0.9366점으로 나타났으며, 세진여객을 제외한 모든 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 세진여객이 0.9062점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 첫·막차 시간 표시여부는 0.9375점 만점 기준 0.937점으로 모든 운수사가 만점을 받음
- 요금표 부착 및 관리상태는 0.9375점 만점 기준 0.9298점으로 나타났으며, 14개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 국제여객이 0.8788점으로 가장 낮은 점수를 받음



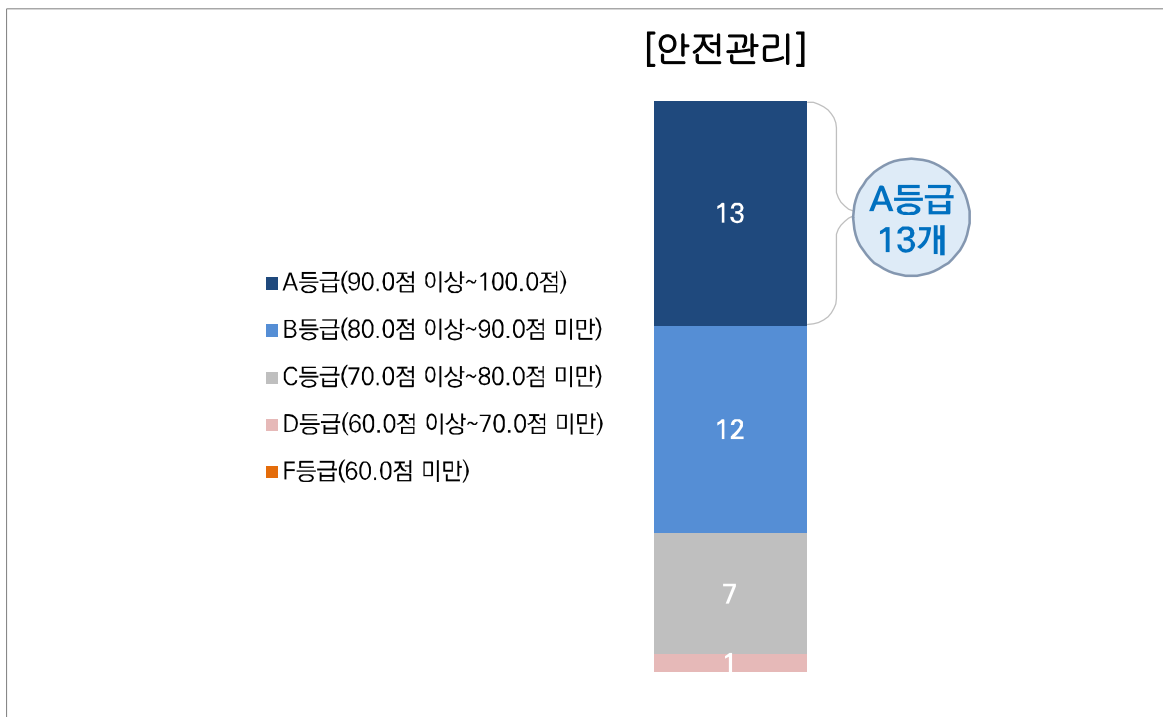
【그림 4-9】 모니터링 평가 내·외부 정보체계 차원 세부 평가 결과

【표 4-10】 모니터링 평가 내·외부 정보체계 차원 세부 평가 결과

구 분	내·외부 정보체계						순위	등급
		1) 외부 LED 행선지 표시판	2) 노선 안내도의 정확성	3) 업체 및 운전자 정보	4) 첫·막차 시간 표시여부	5) 요금표 부착 및 관리상태		
배 점	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	—	—
전 체	4.6688	0.9302	0.9348	0.9366	0.9375	0.9298	—	—
최대값	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	—	—
최소값	4.6015	0.9141	0.9180	0.9063	0.9375	0.8789	—	—
국제여객	4.6015	0.9297	0.9180	0.9375	0.9375	0.8788	33	A
금진여객	4.6797	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	10	A
남부여객	4.6836	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	7	A
대도운수	4.6757	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	0.9296	19	A
대진여객	4.6210	0.9180	0.9375	0.9375	0.9375	0.8905	31	A
동남여객	4.6601	0.9219	0.9375	0.9375	0.9375	0.9257	26	A
동원여객	4.6758	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	14	A
동진여객	4.6836	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	7	A
부산여객	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A
부일여객	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A
삼성여객	4.6757	0.9257	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	19	A
삼신교통	4.6171	0.9141	0.9180	0.9375	0.9375	0.9100	32	A
삼진여객	4.6523	0.9219	0.9297	0.9375	0.9375	0.9257	28	A
삼화PTS	4.6835	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9335	9	A
성원여객	4.6679	0.9297	0.9336	0.9375	0.9375	0.9296	24	A
세익여객	4.6562	0.9219	0.9258	0.9375	0.9375	0.9335	27	A
세진여객	4.6523	0.9336	0.9375	0.9062	0.9375	0.9375	28	A
시민여객	4.6796	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	0.9335	13	A
신성여객	4.6718	0.9218	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	21	A
신한여객	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A
영신여객	4.6797	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	10	A
오성여객	4.6718	0.9257	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	21	A
용화여객	4.6758	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	14	A
유한여객	4.6758	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	14	A
일광여객	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A
일신여객	4.6640	0.9336	0.9297	0.9375	0.9375	0.9257	25	A
창성여객	4.6797	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	10	A
태영버스	4.6718	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9296	21	A
대진여객	4.6758	0.9297	0.9375	0.9375	0.9375	0.9336	14	A
학성여객	4.6368	0.9258	0.9258	0.9375	0.9375	0.9102	30	A
한창여객	4.6758	0.9297	0.9336	0.9375	0.9375	0.9375	14	A
해동여객	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A
화신여객	4.6875	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	0.9375	1	A

10. 서비스평가 안전관리 차원 세부 평가 결과 요약

- 2019년 서비스평가 안전관리 차원 세부 평가 결과 25점 만점 기준 21.6290점으로 나타났으며 성원여객이 25.0000점으로 가장 높았고, 해동여객이 15.2456점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 교통사고 지수는 5점 만점 기준 4.0080점으로 나타났으며, 13개의 운수사가 5.0000점으로 만점을 받았고, 삼화PTS가 2.5354점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 교통사고 보상액은 5점 만점 기준 4.1735점으로 나타났으며, 16개의 운수사가 5.0000점으로 만점을 받았고, 삼화PTS가 2.3801점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 법규위반 행정처분금액은 15점 만점 기준 13.4475점으로 나타났으며, 11개의 운수사가 15.0000점으로 만점을 받았고, 해동여객이 8.9387점으로 가장 낮은 점수를 받음



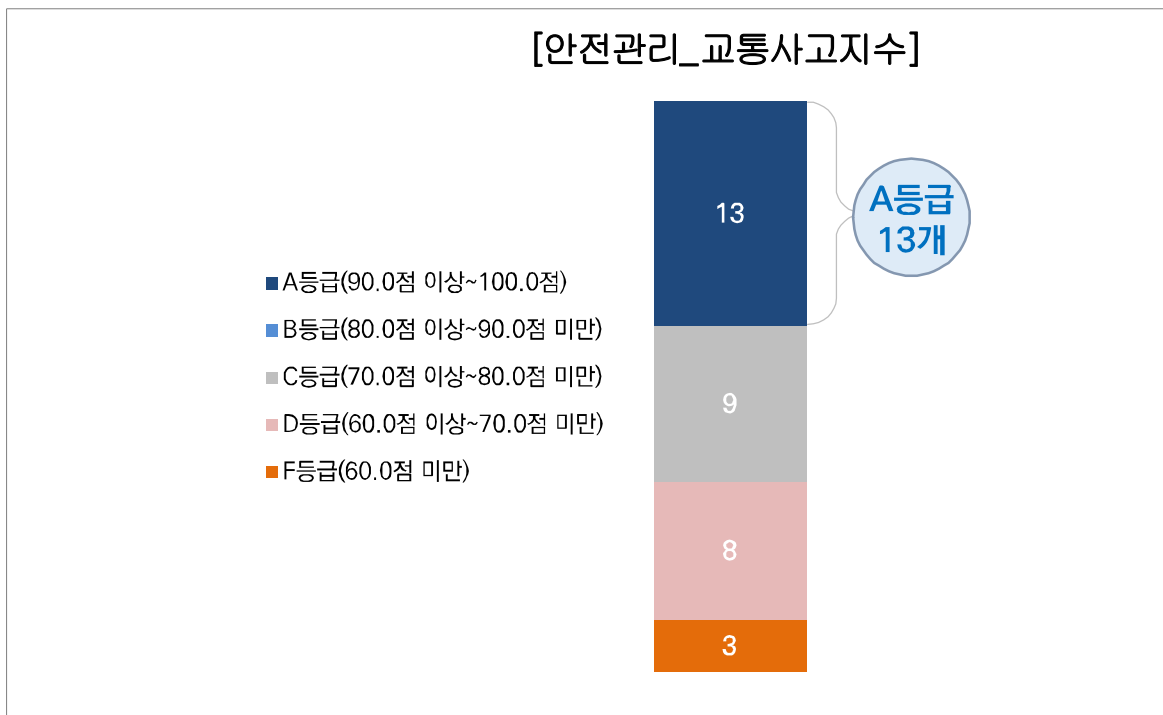
【그림 4-10】 서비스평가 안전관리 차원 세부 평가 결과

【표 4-11】 서비스평가 안전관리 차원 세부 평가 결과

구 분	안전관리				순 위	등 급
		교통사고 지수	교통사고 보상액	법규위반 행정처분금액		
배 점	25.0	5.0	5.0	15.0	—	—
전 체	21.6290	4.0126	3.8218	13.4475	—	—
최대값	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	—	—
최소값	15.2456	2.5354	2.3801	8.9387	—	—
국제여객	21.6573	5.0000	5.0000	11.6573	16	B
금진여객	19.4497	5.0000	5.0000	9.4497	29	C
남부여객	23.8126	5.0000	5.0000	13.8126	6	A
대도운수	18.8558	3.0965	3.2684	12.4909	32	C
대진여객	20.5859	3.7060	3.2014	13.6785	21	B
동남여객	23.7230	5.0000	5.0000	13.7230	9	A
동원여객	21.5021	2.9155	3.5866	15.0000	17	B
동진여객	19.8138	3.1610	3.7337	12.9191	28	C
부산여객	23.6430	5.0000	5.0000	13.6430	10	A
부일여객	19.8881	3.4846	5.0000	11.4035	27	C
삼성여객	22.2198	5.0000	3.9683	13.2515	15	B
삼신포통	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1	A
삼진여객	20.1630	3.1816	3.5746	13.4068	25	B
삼화PTS	20.8687	2.5354	3.3333	15.0000	19	B
성원여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1	A
세익여객	23.8762	5.0000	3.8762	15.0000	5	A
세진여객	23.7318	5.0000	3.7318	15.0000	7	A
시민여객	22.5912	3.9604	5.0000	13.6308	12	A
신성여객	20.6843	3.3455	3.9245	13.4143	20	B
신한여객	22.3407	3.5329	3.8078	15.0000	14	B
영신여객	20.4091	3.0449	3.5134	13.8508	23	B
오성여객	18.9798	2.9392	3.4587	12.5819	31	C
용화여객	20.5809	3.6745	3.0243	13.8821	22	B
유한여객	23.9811	3.9811	5.0000	15.0000	4	A
일광여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1	A
일신여객	23.7284	3.7284	5.0000	15.0000	8	A
창성여객	19.9499	3.5952	2.6660	13.6887	26	C
태영버스	19.1551	5.0000	5.0000	9.1551	30	C
태진여객	22.9461	5.0000	5.0000	12.9461	11	A
학성여객	20.3535	3.0643	3.4257	13.8635	24	B
한창여객	21.3061	3.5671	3.7722	13.9668	18	B
해동여객	15.2456	3.0190	3.2879	8.9387	33	D
화신여객	22.5102	3.8818	5.0000	13.6284	13	A

11. 서비스평가 안전관리_교통사고 지수

- 2019년 서비스평가 안전관리_교통사고 지수는 5점 만점 기준 4.0080점으로 나타났으며 13개의 운수사가 평가등급 A를 받음
- 교통사고 지수는 관리목표 0.2800 기준 0.37점으로 나타났으며 삼화PTS가 0.69점으로 가장 높았고, 성원여객이 0.14점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 개선도는 0.02점으로 나타났으며 오성여객이 0.34점으로 가장 높았고, 세익여객이 -0.46점으로 가장 낮은 점수를 받음



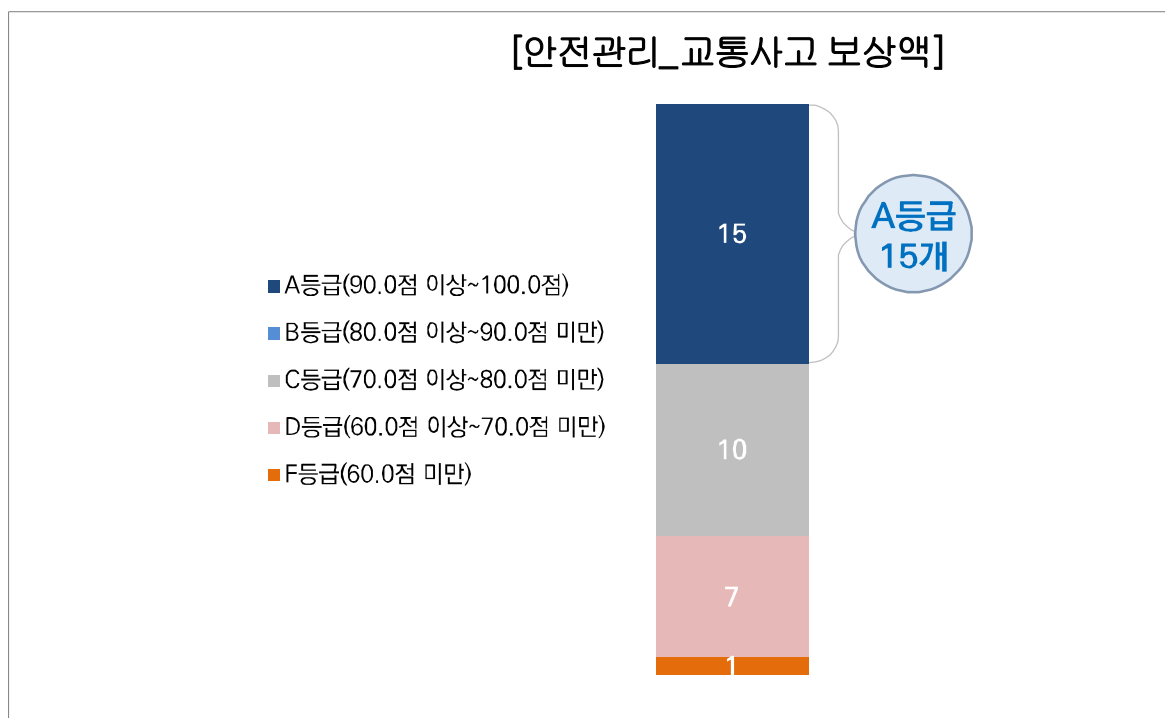
【그림 4-11】 서비스평가 안전관리_교통사고 지수

【표 4-12】 서비스평가 안전관리_교통사고 지수

구 분	교통사고 지수	개선도	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	0.37	0.03	—	—	4.0126	—	—
최대값	0.69	0.34	—	—	5.0000	—	—
최소값	0.14	-0.46	—	—	2.5354	—	—
국제여객	0.26	-0.15	0.2800	5	5.0000	1	A
금진여객	0.27	-0.16	0.2800	5	5.0000	1	A
남부여객	0.16	-0.10	0.2800	5	5.0000	1	A
대도운수	0.53	-0.03	0.2800	5	3.0965	27	D
대진여객	0.36	0.17	0.2800	5	3.7060	18	C
동남여객	0.28	0.08	0.2800	5	5.0000	1	A
동원여객	0.58	0.24	0.2800	5	2.9155	32	F
동진여객	0.51	-0.20	0.2800	5	3.1610	26	D
부산여객	0.27	-0.26	0.2800	5	5.0000	1	A
부일여객	0.42	-0.04	0.2800	5	3.4846	23	D
삼성여객	0.27	-0.11	0.2800	5	5.0000	1	A
삼신통	0.25	0.00	0.2800	5	5.0000	1	A
삼진여객	0.51	0.14	0.2800	5	3.1816	25	D
삼화PTS	0.69	0.28	0.2800	5	2.5354	33	F
성원여객	0.14	0.00	0.2800	5	5.0000	1	A
세익여객	0.21	-0.46	0.2800	5	5.0000	1	A
세진여객	0.28	0.02	0.2800	5	5.0000	1	A
시민여객	0.29	0.01	0.2800	5	3.9604	15	C
신성여객	0.46	0.20	0.2800	5	3.3455	24	D
신한여객	0.41	0.30	0.2800	5	3.5329	22	C
영신여객	0.55	-0.02	0.2800	5	3.0449	29	D
오성여객	0.58	0.34	0.2800	5	2.9392	31	F
용화여객	0.37	0.12	0.2800	5	3.6745	19	C
유한여객	0.29	0.23	0.2800	5	3.9811	14	C
일광여객	0.22	-0.20	0.2800	5	5.0000	1	A
일신여객	0.36	-0.07	0.2800	5	3.7284	17	C
창성여객	0.39	0.17	0.2800	5	3.5952	20	C
태영버스	0.27	0.06	0.2800	5	5.0000	1	A
태진여객	0.21	-0.11	0.2800	5	5.0000	1	A
학성여객	0.54	0.28	0.2800	5	3.0643	28	D
한창여객	0.40	0.13	0.2800	5	3.5671	21	C
해동여객	0.55	0.25	0.2800	5	3.0190	30	D
화신여객	0.31	-0.42	0.2800	5	3.8818	16	C

12. 서비스평가 안전관리_교통사고 보상액

- 2019년 서비스평가 안전관리_교통사고 보상액은 5점 만점 기준 4.1735점으로 나타났으며 15개의 운수사가 평가등급 A를 받음
- 피해보상액은 관리목표 2,180,763 기준 2,569,390으로 나타났으며 창성여객이 5,089,871으로 가장 높았고, 태진여객이 1,002,679로 가장 낮은 피해보상액으로 나옴



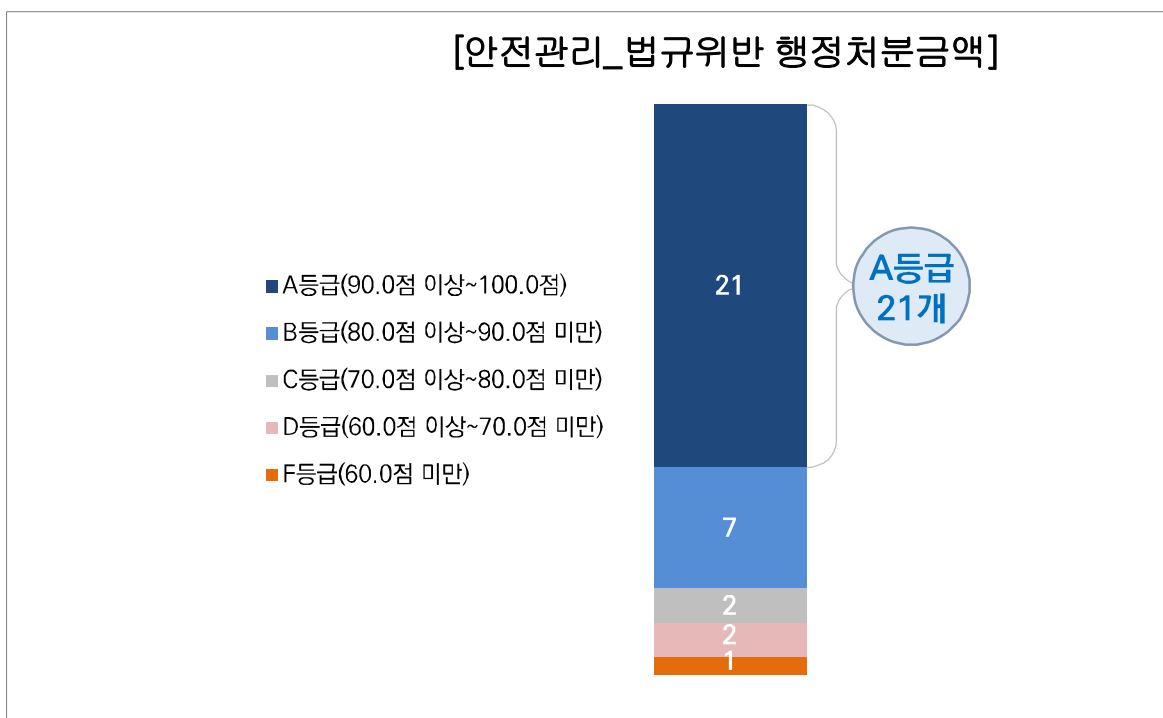
【그림 4-12】 서비스평가 안전관리_교통사고 보상액

【표 4-13】 서비스평가 안전관리_교통사고 보상액

구 분	피해보상액	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	2,569,390	—	—	3.8218	—	—
최대값	5,713,370	—	—	5.0000	—	—
최소값	1,002,679	—	—	2.3801	—	—
국제여객	1,862,658	2,180,763	5	5.0000	1	A
금진여객	1,532,987	2,180,763	5	5.0000	1	A
남부여객	1,219,823	2,180,763	5	5.0000	1	A
대도운수	3,776,303	2,180,763	5	3.2684	30	D
대진여객	3,922,284	2,180,763	5	3.2014	31	D
동남여객	1,554,505	2,180,763	5	5.0000	1	A
동원여객	3,082,251	2,180,763	5	3.5866	23	C
동진여객	2,761,505	2,180,763	5	3.7337	21	C
부산여객	1,309,749	2,180,763	5	5.0000	1	A
부일여객	1,830,469	2,180,763	5	5.0000	1	A
삼성여객	2,249,799	2,180,763	5	3.9683	16	C
삼신교통	1,898,664	2,180,763	5	5.0000	1	A
삼진여객	3,108,566	2,180,763	5	3.5746	24	C
삼화PTS	3,634,572	2,180,763	5	3.3333	28	D
성원여객	1,827,288	2,180,763	5	5.0000	1	A
세익여객	2,450,746	2,180,763	5	3.8762	18	C
세진여객	2,765,543	2,180,763	5	3.7318	22	C
시민여객	2,126,036	2,180,763	5	5.0000	1	A
신성여객	2,345,452	2,180,763	5	3.9245	17	C
신한여객	2,599,868	2,180,763	5	3.8078	19	C
영신여객	3,241,987	2,180,763	5	3.5134	25	C
오성여객	3,361,175	2,180,763	5	3.4587	26	D
용화여객	4,308,443	2,180,763	5	3.0243	32	D
유한여객	2,173,494	2,180,763	5	5.0000	1	A
일광여객	1,511,862	2,180,763	5	5.0000	1	A
일신여객	1,755,881	2,180,763	5	5.0000	1	A
창성여객	5,089,871	2,180,763	5	2.6660	33	F
태영버스	1,564,873	2,180,763	5	5.0000	1	A
태진여객	1,002,679	2,180,763	5	5.0000	1	A
학성여객	3,433,201	2,180,763	5	3.4257	27	D
한창여객	2,677,497	2,180,763	5	3.7722	20	C
해동여객	3,733,649	2,180,763	5	3.2879	29	D
화신여객	2,100,341	2,180,763	5	5.0000	1	A

13. 서비스평가 안전관리_행정처분금액

- 2019년 서비스평가 안전관리_행정처분금액은 15점 만점 기준 13.4475점으로 나타났으며 21개의 운수사가 평가등급 A를 받음
- 1대당 행정처분금액은 관리목표 8.7999 기준 15517.2121으로 나타났으며 해동여객이 53333.0000으로 가장 높았고, 유한여객이 0으로 가장 낮은 1대당 행정처분금액으로 나옴



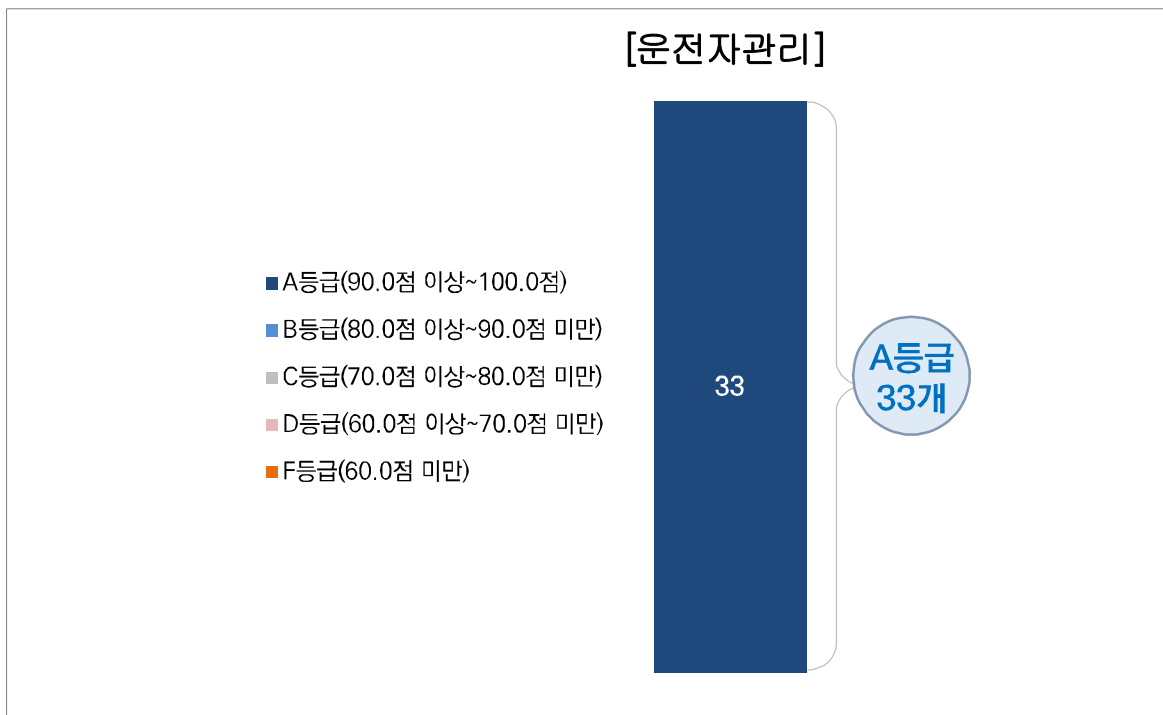
【그림 4-13】 서비스평가 안전관리_행정처분금액

【표 4-14】 서비스평가 안전관리_법규위반 행정처분금액

구 분	1대당 행정처분금액	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	15464.2022	—	—	13.4237	—	—
최대값	53333.3333	—	—	15.0000	—	—
최소값	0.0000	—	—	8.9387	—	—
국제여객	29,412	8,799	15	11.6573	29	C
금진여객	48,837	8,799	15	9.4497	31	D
남부여객	10,448	8,799	15	13.8126	15	A
대도운수	22,078	8,799	15	12.4909	28	B
대진여객	11,628	8,799	15	13.6785	18	A
동남여객	11,236	8,799	15	13.7230	16	A
동원여객	1,020	8,799	15	15.0000	1	A
동진여객	18,310	8,799	15	12.9191	26	B
부산여객	11,940	8,799	15	13.6430	19	A
부일여객	31,646	8,799	15	11.4035	30	C
삼성여객	15,385	8,799	15	13.2515	24	B
삼신교통	6,061	8,799	15	15.0000	1	A
삼진여객	14,019	8,799	15	13.4068	23	B
삼화PTS	7,477	8,799	15	15.0000	1	A
성원여객	5,000	8,799	15	15.0000	1	A
세익여객	8,065	8,799	15	15.0000	1	A
세진여객	4,255	8,799	15	15.0000	1	A
시민여객	12,048	8,799	15	13.6308	20	A
신성여객	13,953	8,799	15	13.4143	22	B
신한여객	6,349	8,799	15	15.0000	1	A
영신여객	10,112	8,799	15	13.8508	14	A
오성여객	21,277	8,799	15	12.5819	27	B
용화여객	9,836	8,799	15	13.8821	12	A
유한여객	0	8,799	15	15.0000	1	A
일광여객	7,353	8,799	15	15.0000	1	A
일신여객	7,042	8,799	15	15.0000	1	A
창성여객	11,538	8,799	15	13.6887	17	A
태영버스	51,429	8,799	15	9.1551	32	D
태진여객	18,072	8,799	15	12.9461	25	B
학성여객	10,000	8,799	15	13.8635	13	A
한창여객	9,091	8,799	15	13.9668	11	A
해동여객	53,333	8,799	15	8.9387	33	F
화신여객	12,069	8,799	15	13.6284	21	A

14. 서비스평가 운전자관리 차원 세부 평가 결과

- 2019년 서비스평가 운전자관리 차원 세부 평가 결과 30점 만점 기준 29.6297점으로 나타났으며 모든 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 운전자 운전태도 및 형태는 15점 만점 기준 14.7314점으로 나타났으며, 부일여객이 14.9039점으로 가장 높았고, 성원여객이 14.4519점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 운행기록계(DTMS)는 15점 만점 기준 14.8983점으로 나타났으며, 남부여객이 14.9989점으로 가장 높았고, 일신여객이 14.5959점으로 가장 낮은 점수를 받음



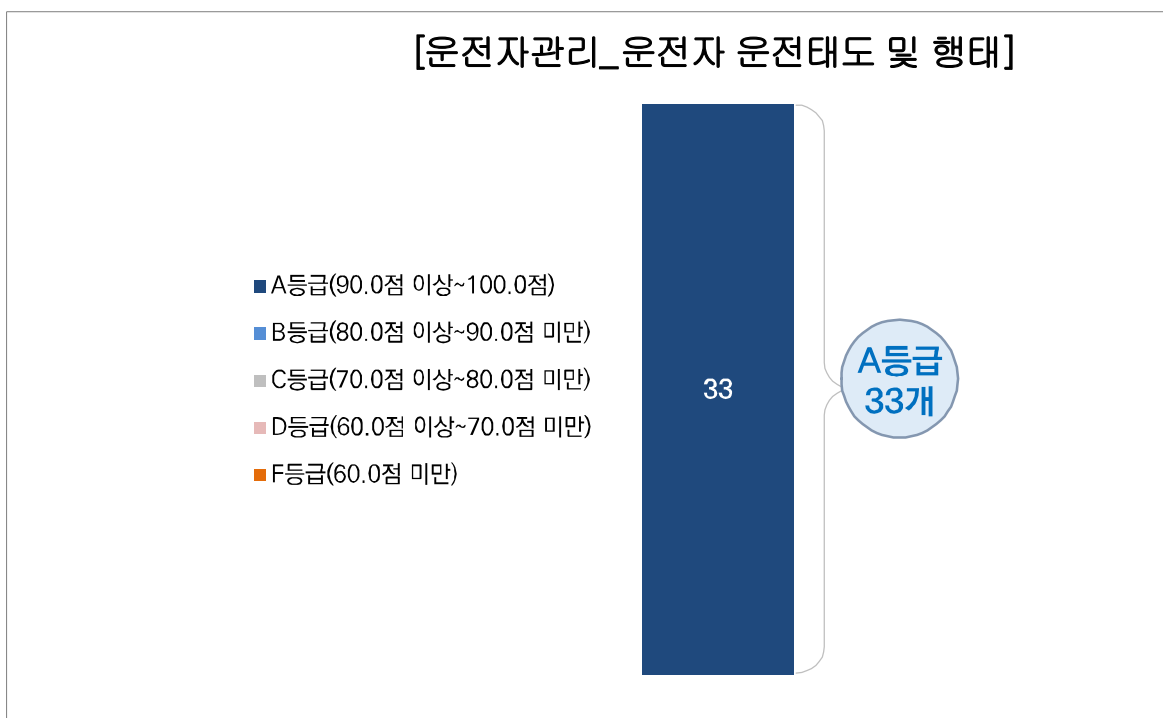
【그림 4-14】 서비스평가 안전관리 차원 세부 평가 결과

【표 4-15】 서비스평가 운전자관리 차원 세부 평가 결과

구 분	운전자관리			순위	등급
		운전자 운전태도 및 행태	운행기록계(DTMS)		
배 점	30.0	15.0	15.0	—	—
전 체	29.6297	14.7314	14.8983	—	—
최대값	29.8765	14.9039	14.9989	—	—
최소값	29.0701	14.4519	14.5959	—	—
국제여객	29.6670	14.7019	14.9651	19	A
금진여객	29.3430	14.4664	14.8766	28	A
남부여객	29.8499	14.8510	14.9989	6	A
대도운수	29.2559	14.6250	14.6309	30	A
대진여객	29.5706	14.6058	14.9648	21	A
동남여객	29.7972	14.8077	14.9895	14	A
동원여객	29.8489	14.8702	14.9787	7	A
동진여객	29.7818	14.8173	14.9645	15	A
부산여객	29.8765	14.8894	14.9871	1	A
부일여객	29.8719	14.9039	14.9680	2	A
삼성여객	29.8539	14.8606	14.9933	5	A
삼신포통	29.2891	14.5048	14.7843	29	A
삼진여객	29.0701	14.4712	14.5989	33	A
삼화PTS	29.4567	14.8365	14.6202	24	A
성원여객	29.1746	14.4519	14.7227	32	A
세익여객	29.6562	14.7067	14.9495	20	A
세진여객	29.7286	14.8654	14.8632	18	A
시민여객	29.7815	14.8462	14.9353	16	A
신성여객	29.8568	14.8606	14.9962	4	A
신한여객	29.8034	14.8558	14.9476	13	A
영신여객	29.8337	14.8462	14.9875	9	A
오성여객	29.5136	14.5337	14.9799	22	A
용화여객	29.8139	14.8317	14.9822	12	A
유한여객	29.8428	14.8462	14.9966	8	A
일광여객	29.8317	14.8558	14.9759	10	A
일신여객	29.1969	14.6010	14.5959	31	A
창성여객	29.8291	14.8317	14.9974	11	A
태영버스	29.4470	14.6058	14.8412	25	A
태진여객	29.4088	14.4567	14.9521	26	A
학성여객	29.4018	14.6346	14.7672	27	A
한창여객	29.4893	14.5433	14.9460	23	A
해동여객	29.7788	14.8558	14.9230	17	A
화신여객	29.8592	14.8942	14.9650	3	A

15. 서비스평가 운전자관리_운전자 운전태도 및 행태

- 2019년 서비스평가 운전자관리_운전자 운전태도 및 행태는 15점 만점 기준 14,7314점으로 나타났으며, 모든 운수사가 평가등급 A를 받음
- 100점 평균은 98.2091점으로 나타났으며 부일여객이 99.3593으로 가장 높았고, 성원여객이 96.3460으로 가장 낮은 점수를 받음



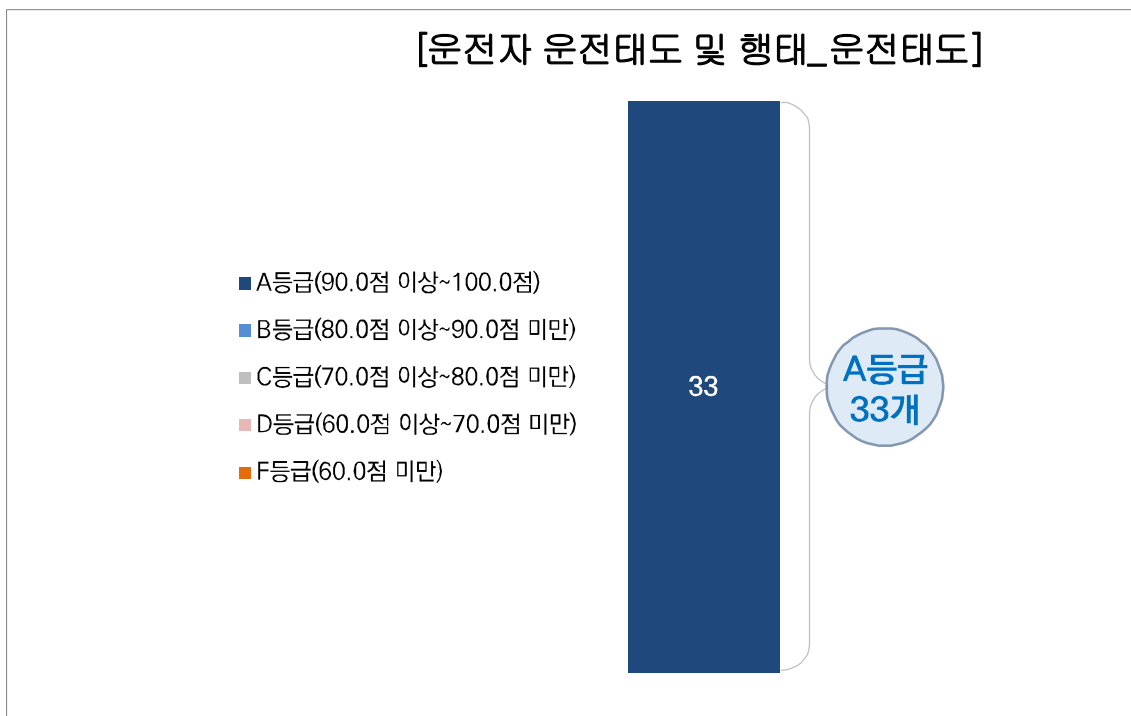
【그림 4-15】 서비스평가 운전자관리_운전자 운전태도 및 행태

【표 4-16】 서비스평가 운전자관리_운전자 운전태도 및 행태

구 분	100점 평균	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	98.2091	—	—	14.7314	—	—
최대값	99.3593	—	—	14.9039	—	—
최소값	96.3460	—	—	14.4519	—	—
국제여객	98.0127	100.0000	15	14.7019	21	A
금진여객	96.4427	100.0000	15	14.4664	31	A
남부여객	99.0067	100.0000	15	14.8510	11	A
대도운수	97.5000	100.0000	15	14.6250	23	A
대진여객	97.3720	100.0000	15	14.6058	24	A
동남여객	98.7180	100.0000	15	14.8077	19	A
동원여객	99.1347	100.0000	15	14.8702	4	A
동진여객	98.7820	100.0000	15	14.8173	18	A
부산여객	99.2627	100.0000	15	14.8894	3	A
부일여객	99.3593	100.0000	15	14.9039	1	A
삼성여객	99.0707	100.0000	15	14.8606	6	A
삼신교통	96.6987	100.0000	15	14.5048	29	A
삼진여객	96.4747	100.0000	15	14.4712	30	A
삼화PTS	98.9100	100.0000	15	14.8365	15	A
성원여객	96.3460	100.0000	15	14.4519	33	A
세익여객	98.0447	100.0000	15	14.7067	20	A
세진여객	99.1027	100.0000	15	14.8654	5	A
시민여객	98.9747	100.0000	15	14.8462	12	A
신성여객	99.0707	100.0000	15	14.8606	6	A
신한여객	99.0387	100.0000	15	14.8558	8	A
영신여객	98.9747	100.0000	15	14.8462	12	A
오성여객	96.8913	100.0000	15	14.5337	28	A
용화여객	98.8780	100.0000	15	14.8317	16	A
유한여객	98.9747	100.0000	15	14.8462	12	A
일광여객	99.0387	100.0000	15	14.8558	8	A
일신여객	97.3400	100.0000	15	14.6010	26	A
창성여객	98.8780	100.0000	15	14.8317	16	A
태영버스	97.3720	100.0000	15	14.6058	24	A
태진여객	96.3780	100.0000	15	14.4567	32	A
학성여객	97.5640	100.0000	15	14.6346	22	A
한창여객	96.9553	100.0000	15	14.5433	27	A
해동여객	99.0387	100.0000	15	14.8558	8	A
화신여객	99.2947	100.0000	15	14.8942	2	A

16. 운전자 운전태도 및 행태_운전자 운전태도

- 2019년 모니터링 평가 운전자 운전태도 차원 세부 평가 결과 5.7692점 만점 기준 5.6828점으로 나타났으며 모든 운수사가 평가등급 A를 받음
- 운전자 복장 및 인사 여부는 1.1538점 만점 기준 1.1040점으로 나타났으며, 남부여객이 1.1490점으로 가장 높았고, 대진여객이 1.0576점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 운전자 핸드폰 사용 여부(핸즈프리, 업무로 인한 사용 제외) 1.1540점 만점 기준 1.1483점으로 나타났으며, 20개의 운수사가 0.9375점으로 만점으로 나타났고, 일신여객이 1.1252점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 무임승차 제제여부 1.1538점 만점 기준 1.1528점으로 나타났으며, 28개의 운수사가 1.1538점으로 만점으로 나타났고, 국제여객, 학성여객이 1.1442점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 질문에 대한 답변여부는 1.1538점 만점 기준 1.1414점으로 나타났으며, 19개의 운수사가 1.1538점으로 만점으로 나타났고, 삼신교통이 1.1057점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 교통약자 승하차 시 안전 확인 준수는 1.1538점 만점 기준 1.1363점으로 나타났으며, 19개의 운수사가 1.1538점으로 만점으로 나타났고, 한창여객이 1.0961점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음



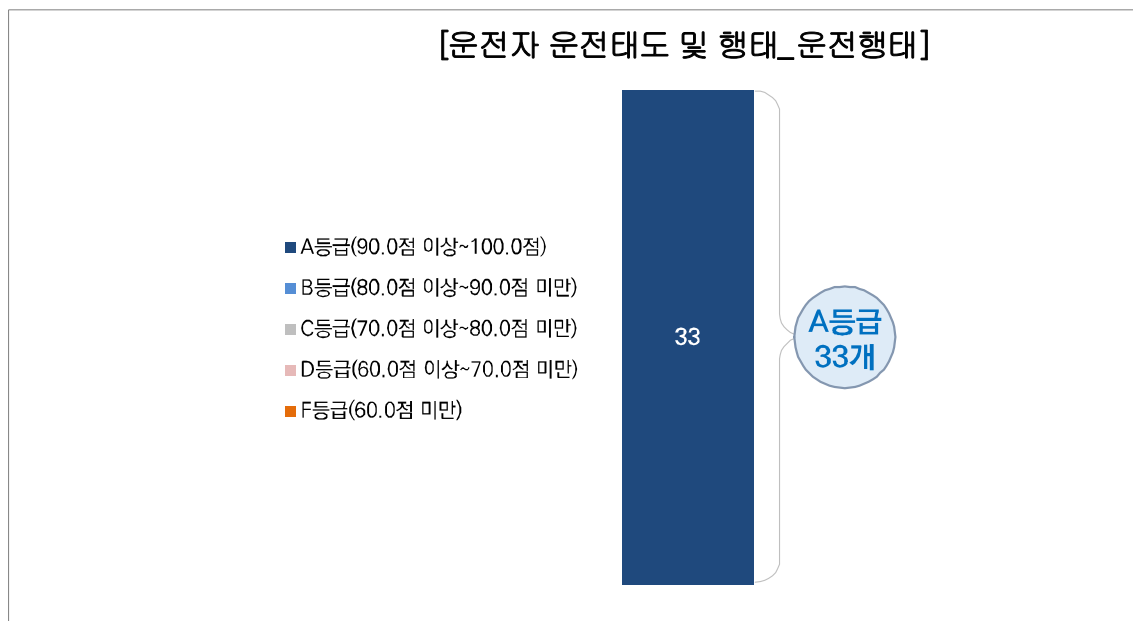
【그림 4-16】 운전자 운전태도 차원 세부 평가 결과

【표 4-17】 운전자 운전태도 차원 세부 평가 결과

구 분	운전자 운전태도						순 위	등급
		1) 운전자 복장 및 인사 여부	2) 운전자 핸드폰 사용 여부 (핸즈프리, 업무로 인한 사용 제외)	3) 무임승차 제재여부	4) 질문에 대한 답변여부	5) 교통약자 승하차 시 안전 확인준수		
배 점	5.7692	1.1538	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	—	—
전 체	5.6828	1.1040	1.1483	1.1528	1.1414	1.1363	—	—
최대값	5.7596	1.1490	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	—	—
최소값	5.5914	1.0576	1.1252	1.1442	1.1057	1.0625	—	—
국제여객	5.673	1.0768	1.1540	1.1442	1.1490	1.1490	19	A
금진여객	5.6683	1.1298	1.1444	1.1538	1.1394	1.1009	22	A
남부여객	5.7596	1.1490	1.1540	1.1538	1.1538	1.1490	2	A
대도운수	5.673	1.1201	1.1540	1.1538	1.1298	1.1153	19	A
대진여객	5.5961	1.0576	1.1444	1.1538	1.1105	1.1298	32	A
동남여객	5.673	1.0576	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	19	A
동원여객	5.7548	1.1394	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	3	A
동진여객	5.7404	1.1250	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	6	A
부산여객	5.7066	1.0912	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	13	A
부일여객	5.7212	1.1058	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	9	A
삼성여객	5.7067	1.0913	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	10	A
삼신고통	5.6249	1.1008	1.1444	1.1490	1.1057	1.1250	29	A
삼진여객	5.62	1.1056	1.1396	1.1538	1.1201	1.1009	30	A
삼화PTS	5.6826	1.0672	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	17	A
성원여객	5.6345	1.1298	1.1348	1.1538	1.1105	1.1056	27	A
세익여객	5.6392	1.0768	1.1444	1.1490	1.1490	1.1200	25	A
세진여객	5.7308	1.1346	1.1540	1.1538	1.1538	1.1346	7	A
시민여객	5.7259	1.1105	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	8	A
신성여객	5.6923	1.0769	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	16	A
신한여객	5.7596	1.1442	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	1	A
영신여객	5.75	1.1346	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	4	A
오성여객	5.6442	1.1394	1.1300	1.1538	1.1153	1.1057	24	A
용화여객	5.7067	1.0961	1.1492	1.1538	1.1538	1.1538	10	A
유한여객	5.75	1.1346	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	4	A
일광여객	5.7019	1.0865	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	14	A
일신여객	5.5914	1.0721	1.1252	1.1490	1.1201	1.1250	33	A
창성여객	5.6778	1.0624	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	18	A
태영버스	5.6634	1.1153	1.1396	1.1538	1.1394	1.1153	23	A
태진여객	5.601	1.1298	1.1396	1.1538	1.1153	1.0625	31	A
학성여객	5.625	1.0769	1.1444	1.1442	1.1105	1.1490	28	A
한창여객	5.6346	1.1201	1.1348	1.1538	1.1298	1.0961	26	A
해동여객	5.7067	1.0913	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	10	A
화신여객	5.6971	1.0817	1.1540	1.1538	1.1538	1.1538	15	A

17. 운전자 운전태도 및 행태_운전자 운전행태

- 2019년 모니터링 평가 운전자 운전행태 차원 세부 평가 결과 9.2308점 만점 기준 9.0486점으로 나타났으며 모든 운수사가 평가등급 A를 받음
- 교통신호, 정지선 위반은 1.1540점 만점 기준 1.1286점으로 나타났으며, 7개의 운수사가 1.1540점으로 만점으로 나타났고, 태진여객이 1.0723점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 급정지, 급출발, 급차로 변경, 과속은 1.1538점 만점 기준 1.0941점으로 나타났으며, 동진여객이 1.1346점으로 가장 높았고, 삼신교통이 1.0384점으로 가장 낮았으나 큰 점수차를 보이지 않음
- 승차거부(안내견 및 교통약자 탑승거부 등)는 1.1540점 만점 기준 1.1534점으로 나타났으며, 30개의 운수사가 1.1540점으로 만점으로 나타났고, 일신여객이 1.1444점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 정류장 장시간 대기(5분 이상, 회차지 제외)는 1.1538점 만점 기준 1.1475점으로 나타났으며, 20개의 운수사가 1.1538점으로 만점으로 나타났고, 성원여객이 1.1250점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 문 연 채로 즉시 출발은 1.1538점 만점 기준 1.1012점으로 나타났으며, 5개의 운수사가 1.1538점으로 만점으로 나타났고, 금진여객이 1.0336점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 정류장 무정차 통과(하차벨 무시 등)는 1.1538점 만점 기준 1.1499점으로 나타났으며, 15개의 운수사가 1.1538점으로 만점으로 나타났고, 성원여객이 1.1250점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 정류장 승하차시간 적정 제공은 1.1538점 만점 기준 1.1266점으로 나타났으며, 12개의 운수사가 1.1538점으로 만점으로 나타났고, 삼진여객이 1.0577점으로 가장 낮은 점수를 받음



【그림 4-17】 운전자 운전행태 차원 세부 평가 결과

【표 4-18】 운전자 운전행태 차원 세부 평가 결과(계속)

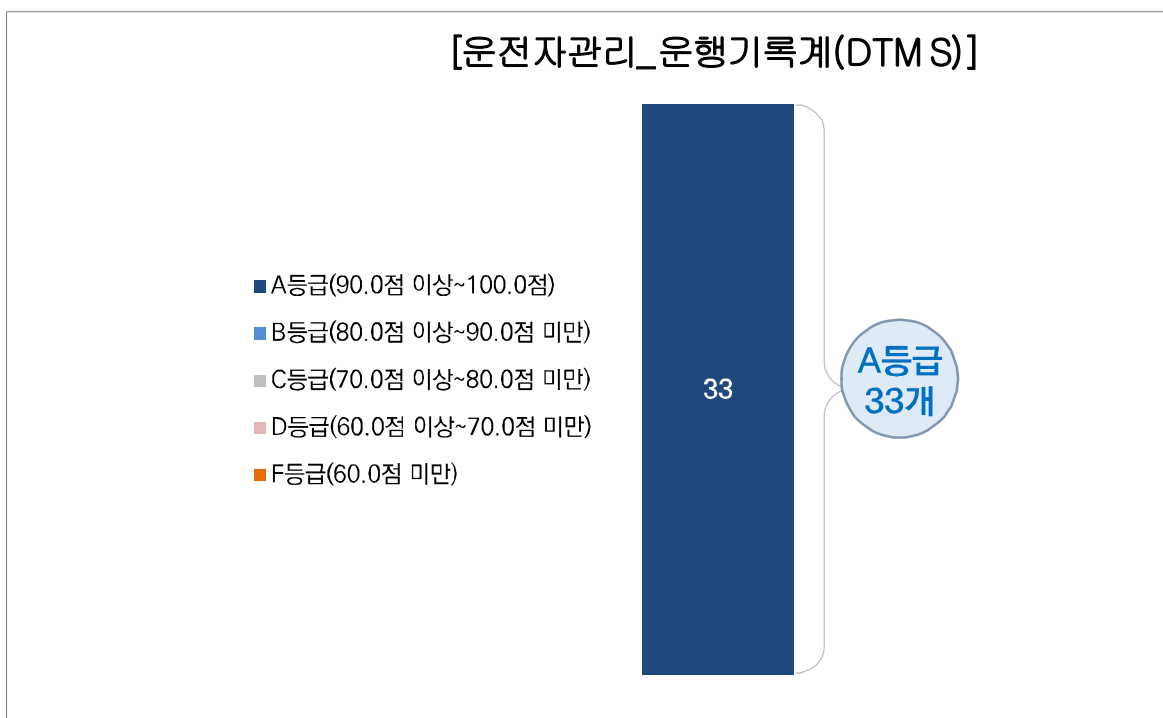
구 분	운전자 운전행태				
		1) 교통신호, 정지선 위반	2) 급정지, 급출발, 급차로 변경, 과속	3) 승차거부 (안내견및교통약자 탑승거부 등)	4) 정류장 장시간 대기(5분 이상, 회차지 제외)
배 점	9.2308	1.1540	1.1538	1.1540	1.1538
전 체	9.0486	1.1286	1.0941	1.1534	1.1475
최대값	9.1971	1.1540	1.1346	1.1540	1.1538
최소값	8.7981	1.0723	1.0384	1.1444	1.1250
국제여객	9.0289	1.0963	1.0865	1.1540	1.1538
금진여객	8.7981	1.0770	1.0480	1.1540	1.1298
남부여객	9.0914	1.1444	1.1105	1.1540	1.1490
대도운수	8.952	1.1107	1.0769	1.1540	1.1394
대진여객	9.0097	1.1107	1.0817	1.1540	1.1538
동남여객	9.1347	1.1540	1.0721	1.1540	1.1538
동원여객	9.1154	1.1492	1.1201	1.1540	1.1538
동진여객	9.0769	1.1396	1.1346	1.1540	1.1490
부산여객	9.1828	1.1540	1.1250	1.1540	1.1538
부일여객	9.1827	1.1540	1.1153	1.1540	1.1538
삼성여객	9.1539	1.1492	1.1250	1.1540	1.1538
삼신교통	8.8799	1.0771	1.0384	1.1540	1.1394
삼진여객	8.8512	1.1059	1.0721	1.1540	1.1298
삼화PTS	9.1539	1.1540	1.0913	1.1540	1.1538
성원여객	8.8174	1.0866	1.0769	1.1540	1.1250
세익여객	9.0675	1.1252	1.0769	1.1492	1.1346
세진여객	9.1346	1.1492	1.1250	1.1540	1.1538
시민여객	9.1203	1.1492	1.0914	1.1540	1.1538
신성여객	9.1683	1.1540	1.0913	1.1540	1.1538
신한여객	9.0962	1.1396	1.1201	1.1540	1.1538
영신여객	9.0962	1.1492	1.1153	1.1492	1.1490
오성여객	8.8895	1.1107	1.0625	1.1540	1.1346
용화여객	9.125	1.1492	1.1009	1.1540	1.1538
유한여객	9.0962	1.1300	1.1201	1.1540	1.1538
일광여객	9.1539	1.1492	1.1202	1.1540	1.1538
일신여객	9.0096	1.1059	1.0961	1.1444	1.1538
창성여객	9.1539	1.1540	1.0913	1.1540	1.1538
태영버스	8.9424	1.1156	1.0817	1.1540	1.1442
태진여객	8.8557	1.0723	1.0720	1.1540	1.1394
학성여객	9.0096	1.1107	1.0913	1.1540	1.1538
한창여객	8.9087	1.1107	1.0625	1.1540	1.1298
해동여객	9.1491	1.1540	1.0913	1.1540	1.1538
화신여객	9.1971	1.1540	1.1201	1.1540	1.1538

【표 4-19】 운전자 운전행태 차원 세부 평가 결과(끝)

구 분	운전자 운전행태				순위	등급
	5) 문 연 채로 즉시 출발	6) 정류장 무정차 통과(하차벨 무시 등)	7) 정류장 적정차로 미정차	8) 정류장 승하차시간 적정 제공		
배 점	1.1538	1.1538	1.1538	1.1538	—	—
전 체	1.1012	1.1499	1.1473	1.1266	—	—
최대값	1.1538	1.1538	1.1538	1.1538	—	—
최소값	1.0336	1.1346	1.1250	1.0577	—	—
국제여객	1.1105	1.1490	1.1490	1.1298	21	A
금진여객	1.0336	1.1538	1.1346	1.0673	33	A
남부여객	1.0817	1.1490	1.1490	1.1538	18	A
대도운수	1.0625	1.1538	1.1442	1.1105	25	A
대진여객	1.0769	1.1490	1.1490	1.1346	22	A
동남여객	1.1538	1.1538	1.1538	1.1394	10	A
동원여객	1.0817	1.1538	1.1538	1.1490	14	A
동진여객	1.0480	1.1441	1.1538	1.1538	19	A
부산여객	1.1442	1.1538	1.1442	1.1538	2	A
부일여객	1.1442	1.1538	1.1538	1.1538	3	A
삼성여객	1.1153	1.1538	1.1538	1.1490	5	A
삼신통	1.0865	1.1538	1.1490	1.0817	29	A
삼진여객	1.0577	1.1490	1.1250	1.0577	31	A
삼화PTS	1.1538	1.1538	1.1538	1.1394	5	A
성원여객	1.0336	1.1490	1.1250	1.0673	32	A
세익여객	1.1394	1.1490	1.1538	1.1394	20	A
세진여객	1.0960	1.1538	1.1538	1.1490	11	A
시민여객	1.1201	1.1538	1.1538	1.1442	13	A
신성여객	1.1538	1.1538	1.1538	1.1538	4	A
신한여객	1.0817	1.1442	1.1490	1.1538	15	A
영신여객	1.0865	1.1490	1.1442	1.1538	15	A
오성여객	1.0769	1.1442	1.1346	1.0720	28	A
용화여객	1.1153	1.1490	1.1490	1.1538	12	A
유한여객	1.0961	1.1490	1.1394	1.1538	15	A
일광여객	1.1153	1.1538	1.1538	1.1538	5	A
일신여객	1.1105	1.1490	1.1394	1.1105	24	A
창성여객	1.1538	1.1538	1.1538	1.1394	5	A
태영버스	1.0528	1.1346	1.1538	1.1057	26	A
대진여객	1.0768	1.1442	1.1298	1.0672	30	A
학성여객	1.0961	1.1394	1.1538	1.1105	23	A
한창여객	1.0865	1.1538	1.1442	1.0672	27	A
해동여객	1.1442	1.1442	1.1538	1.1538	9	A
화신여객	1.1538	1.1538	1.1538	1.1538	1	A

18. 서비스평가 운전자관리_운행기록계(DTMS)

- 2019년 서비스평가 운전자관리_운행기록계(DTMS)는 15점 만점 기준 14,8983점으로 나타났으며, 모든 운수사가 평가등급 A를 받음
- 100점 환산점수는 99.3223점으로 나타났으며 남부여객이 99.9929점으로 가장 높았고, 일신여객이 97.3059점으로 가장 낮은 점수를 받음



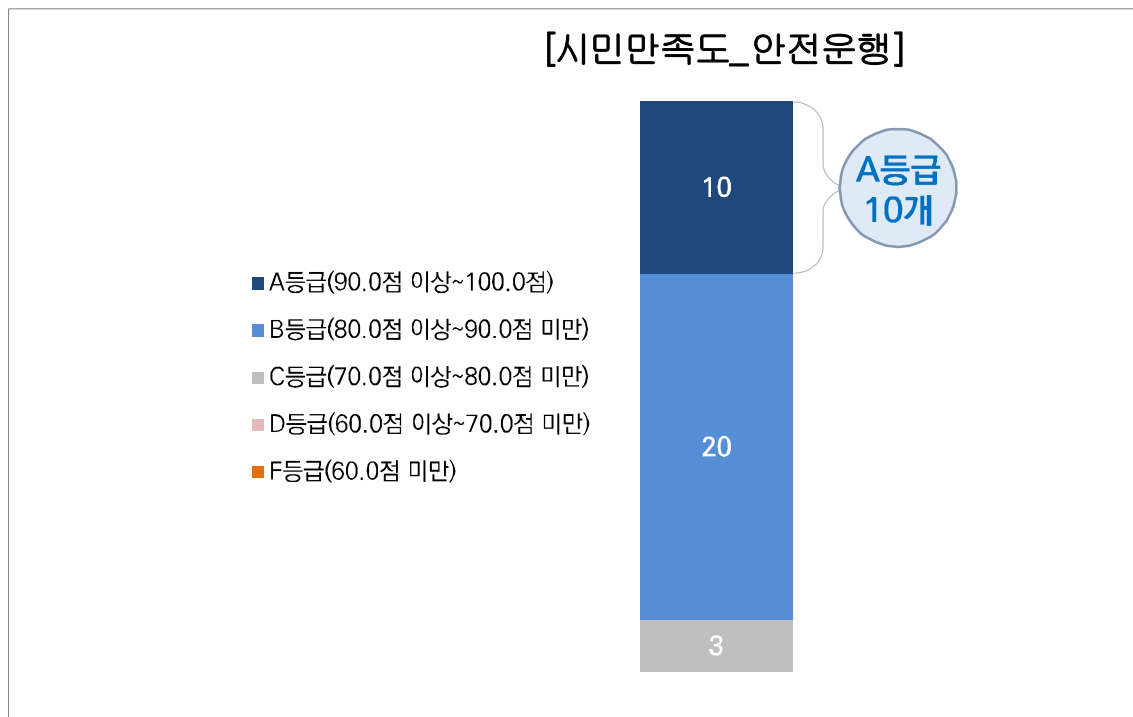
【그림 4-18】 서비스평가 운전자관리_운행기록계(DTMS)

【표 4-20】 서비스평가 운전자관리_운행기록계(DTMS)

구 분	100점 환산점수	관리목표	배점	평점	순위	등급
전 체	99.3223	—	—	14.8983	—	—
최대값	99.9929	—	—	14.9989	—	—
최소값	97.3059	—	—	14.5959	—	—
국제여객	99.7674	0%	15	14.9651	14	A
금진여객	99.1775	0%	15	14.8766	24	A
남부여객	99.9929	0%	15	14.9989	1	A
대도운수	97.5392	0%	15	14.6309	30	A
대진여객	99.7656	0%	15	14.9648	16	A
동남여객	99.9302	0%	15	14.9895	6	A
동원여객	99.8582	0%	15	14.9787	11	A
동진여객	99.7633	0%	15	14.9645	17	A
부산여객	99.9143	0%	15	14.9871	8	A
부일여객	99.7869	0%	15	14.9680	13	A
삼성여객	99.9551	0%	15	14.9933	5	A
삼신고통	98.5623	0%	15	14.7843	27	A
삼진여객	97.3258	0%	15	14.5989	32	A
삼화PTS	97.4679	0%	15	14.6202	31	A
성원여객	98.1515	0%	15	14.7227	29	A
세익여객	99.6634	0%	15	14.9495	19	A
세진여객	99.0877	0%	15	14.8632	25	A
시민여객	99.5685	0%	15	14.9353	22	A
신성여객	99.9749	0%	15	14.9962	4	A
신한여객	99.6506	0%	15	14.9476	20	A
영신여객	99.9167	0%	15	14.9875	7	A
오성여객	99.8662	0%	15	14.9799	10	A
용화여객	99.8815	0%	15	14.9822	9	A
유한여객	99.9774	0%	15	14.9966	3	A
일광여객	99.8392	0%	15	14.9759	12	A
일신여객	97.3059	0%	15	14.5959	33	A
창성여객	99.9824	0%	15	14.9974	2	A
태영버스	98.9415	0%	15	14.8412	26	A
태진여객	99.6809	0%	15	14.9521	18	A
학성여객	98.4481	0%	15	14.7672	28	A
한창여객	99.6403	0%	15	14.9460	21	A
해동여객	99.4868	0%	15	14.9230	23	A
화신여객	99.7665	0%	15	14.9650	15	A

19. 시민만족도 조사_안전운행

- 2019년 시민만족도 조사 안전운행 차원 세부 평가 결과 10점 만점 기준 8.5951점으로 나타났으며 10개의 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 급출발, 급정거 여부는 3.3333점 만점 기준 2.8518점으로 나타났으며, 동진여객이 3.1250점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 2.5955점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 난폭운전, 정적기 사용 여부는 3.3333점 만점 기준 2.9743점으로 나타났으며, 동진여객이 3.1076점으로 가장 높았고, 삼화PTS 2.5550점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 운전 기사의 태도는 3.3333점 만점 기준 2.8691점으로 나타났으며, 금진여객이 3.1076점으로 가장 높았고, 삼화PTS 2.5897점으로 가장 낮은 점수를 받음



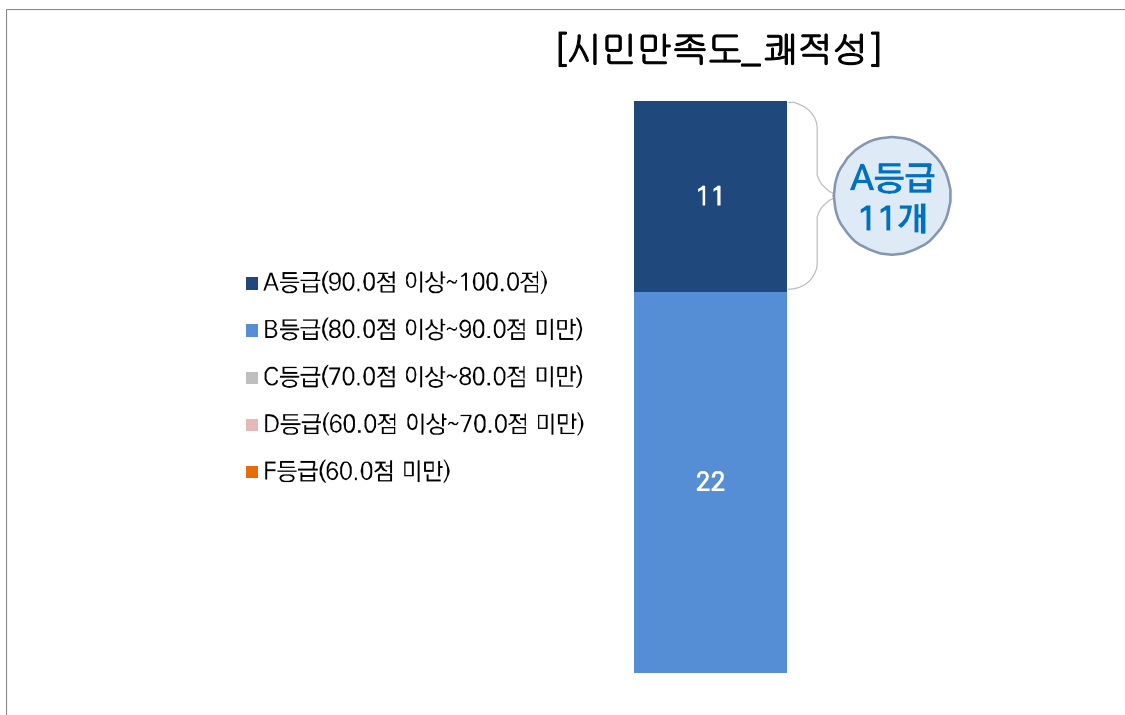
【그림 4-19】 시민만족도 조사 안전운행 차원 세부 평가 결과

【표 4-21】 시민만족도 조사 안전운행 차원 세부 평가 결과

구 분	안전운행				순위	등급
		급출발, 급정거 여부	난폭운전, 경적기 사용 여부	운전 기사의 태도		
배 점	10.0	3.3333	3.3333	3.3333	—	—
전 체	8.5951	2.8518	2.8743	2.8691	—	—
최대값	9.2650	3.1250	3.1076	3.1076	—	—
최소값	7.7402	2.5955	2.5550	2.5897	—	—
국제여객	9.1030	2.9803	3.0961	3.0266	4	A
금진여객	9.2650	3.0700	3.0874	3.1076	1	A
남부여객	8.1916	2.6736	2.7402	2.7778	29	B
대도운수	9.0133	2.9572	3.0150	3.0411	10	A
대진여객	8.8975	2.9427	2.9745	2.9803	11	B
동남여객	8.6921	2.8270	2.9311	2.9340	15	B
동원여객	8.7530	2.9543	2.9225	2.8762	14	B
동진여객	9.1753	3.1250	3.1076	2.9427	2	A
부산여객	8.1048	2.7373	2.6823	2.6852	30	B
부일여객	7.9311	2.6707	2.5955	2.6649	31	C
삼성여객	8.3391	2.7922	2.7315	2.8154	21	B
삼신교통	9.0595	2.9253	3.0729	3.0613	9	A
삼진여객	8.6313	2.8472	2.8877	2.8964	17	B
삼화PTS	7.7402	2.5955	2.5550	2.5897	33	C
성원여객	9.1117	3.0064	3.1047	3.0006	3	A
세익여객	9.1001	2.9803	3.0642	3.0556	5	A
세진여객	8.4433	2.8241	2.8067	2.8125	19	B
시민여객	8.2119	2.7431	2.6997	2.7691	28	B
신성여객	8.2523	2.7517	2.7749	2.7257	25	B
신한여객	9.0914	3.1047	3.0874	2.8993	7	A
영신여객	8.2350	2.6939	2.7431	2.7980	27	B
오성여객	8.7673	2.8906	2.8935	2.9832	12	B
용화여객	8.2407	2.6881	2.7459	2.8067	26	B
유한여객	8.3044	2.7604	2.7575	2.7865	22	B
일광여객	8.5590	2.8559	2.8646	2.8385	18	B
일신여객	9.0972	2.9427	3.0903	3.0642	6	A
창성여객	8.3796	2.7575	2.8414	2.7807	20	B
태영버스	8.7645	2.9109	2.9919	2.8617	13	B
대진여객	9.0828	2.9919	3.0382	3.0527	8	A
학성여객	8.3016	2.7894	2.7373	2.7749	23	B
한창여객	8.6487	2.9109	2.9022	2.8356	16	B
해동여객	8.2928	2.7662	2.7083	2.8183	24	B
화신여객	7.8588	2.6418	2.6013	2.6157	32	C

20. 시민만족도 조사_쾌적성

- 2019년 시민만족도 조사 쾌적성 차원 세부 평가 결과 10점 만점 기준 8.7512점으로 나타났으며 11개의 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 냉난방 상태 적절은 3.3333점 만점 기준 2.9000점으로 나타났으며, 금진여객이 3.1771점으로 가장 높았고, 화신여객이 2.6302점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 차내 소음 여부는 3.3333점 만점 기준 2.9074점으로 나타났으며, 대도운수가 3.1481점으로 가장 높았고, 부일여객이 2.6534점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 내외부 청결도 및 내부 관리 상태는 3.3333점 만점 기준 2.9438점으로 나타났으며, 금진여객이 3.1916점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 2.7373점으로 가장 낮은 점수를 받음



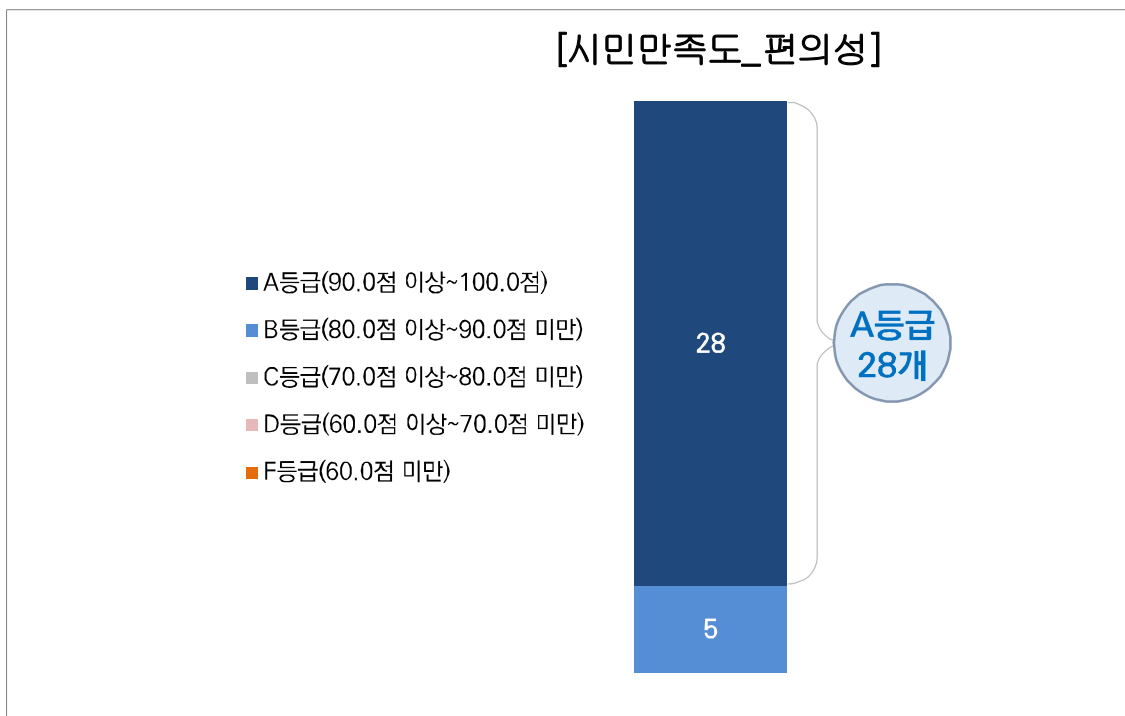
【그림 4-20】 시민만족도 조사 쾌적성 차원 세부 평가 결과

【표 4-22】 시민만족도 조사 쾌적성 차원 세부 평가 결과

구 분	쾌적성				순위	등급
		냉난방 상태 적절	차내 소음 여부	내외부 청결도 및 내부 관리 상태		
배 점	10.0	3.3333	3.3333	3.3333	—	—
전 체	8.7512	2.9000	2.9074	2.9438	—	—
최대값	9.4995	3.1771	3.1481	3.1916	—	—
최소값	8.0353	2.6302	2.6534	2.7373	—	—
국제여객	9.1985	3.0411	3.0932	3.0642	6	A
금진여객	9.4995	3.1771	3.1308	3.1916	1	A
남부여객	8.2205	2.7749	2.6968	2.7488	30	B
대도운수	9.3721	3.0903	3.1481	3.1337	3	A
대진여객	9.0943	3.0440	3.0150	3.0353	10	A
동남여객	8.8195	2.9109	2.9456	2.9630	15	B
동원여객	8.8195	2.9601	2.9427	2.9167	16	B
동진여객	9.1059	3.0035	3.0411	3.0613	9	A
부산여객	8.2755	2.7778	2.6939	2.8038	29	B
부일여객	8.1424	2.7286	2.6534	2.7604	31	B
삼성여객	8.6082	2.8964	2.8385	2.8733	19	B
삼신통	9.2535	3.0874	3.0642	3.1019	5	A
삼진여객	8.8715	2.9398	2.9340	2.9977	14	B
삼화PTS	8.0353	2.6360	2.6620	2.7373	33	B
성원여객	9.2940	3.0382	3.1279	3.1279	4	A
세익여객	9.1928	3.0411	3.0527	3.0990	7	A
세진여객	8.6256	2.8038	2.8646	2.9572	18	B
시민여객	8.5156	2.8501	2.8183	2.8472	22	B
신성여객	8.3189	2.7807	2.7836	2.7546	27	B
신한여객	9.1927	2.9977	3.0700	3.1250	8	A
영신여객	8.4201	2.8038	2.8096	2.8067	25	B
오성여객	8.9757	2.9803	2.9832	3.0122	12	B
용화여객	8.3102	2.7865	2.7459	2.7778	28	B
유한여객	8.3883	2.7951	2.7749	2.8183	26	B
일광여객	8.6458	2.8443	2.8617	2.9398	17	B
일신여객	9.0626	2.9688	3.0527	3.0411	11	A
창성여객	8.4954	2.8472	2.7720	2.8762	24	B
태영버스	8.9236	2.9109	2.9745	3.0382	13	B
태진여객	9.4039	3.1163	3.1337	3.1539	2	A
학성여객	8.5301	2.8154	2.8096	2.9051	21	B
한창여객	8.5909	2.8125	2.9080	2.8704	20	B
해동여객	8.4982	2.8096	2.8472	2.8414	23	B
화신여객	8.0874	2.6302	2.6939	2.7633	32	B

21. 시민만족도 조사_편의성

- 2019년 시민만족도 조사 편의성 차원 세부 평가 결과 10점 만점 기준 9.3261점으로 나타났으며 28개의 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 노선 안내도 부착 및 관리 상태는 3.3333점 만점 기준 3.0037점으로 나타났으며, 동진여객이 3.2060점으로 가장 높았고, 남부여객이 2.7373점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 안내방송의 음질은 3.3333점 만점 기준 2.9898점으로 나타났으며, 금진여객이 3.2407점으로 가장 높았고, 남부여객이 2.7402점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 교통 약자를 위한 안내 표식 여부는 3.3333점 만점 기준 3.3326점으로 나타났으며, 태영버스를 제외한 모든 운수사가 3.3333점으로 만점을 받았으며, 태영버스는 3.3218점으로 가장 낮은 점수를 받음



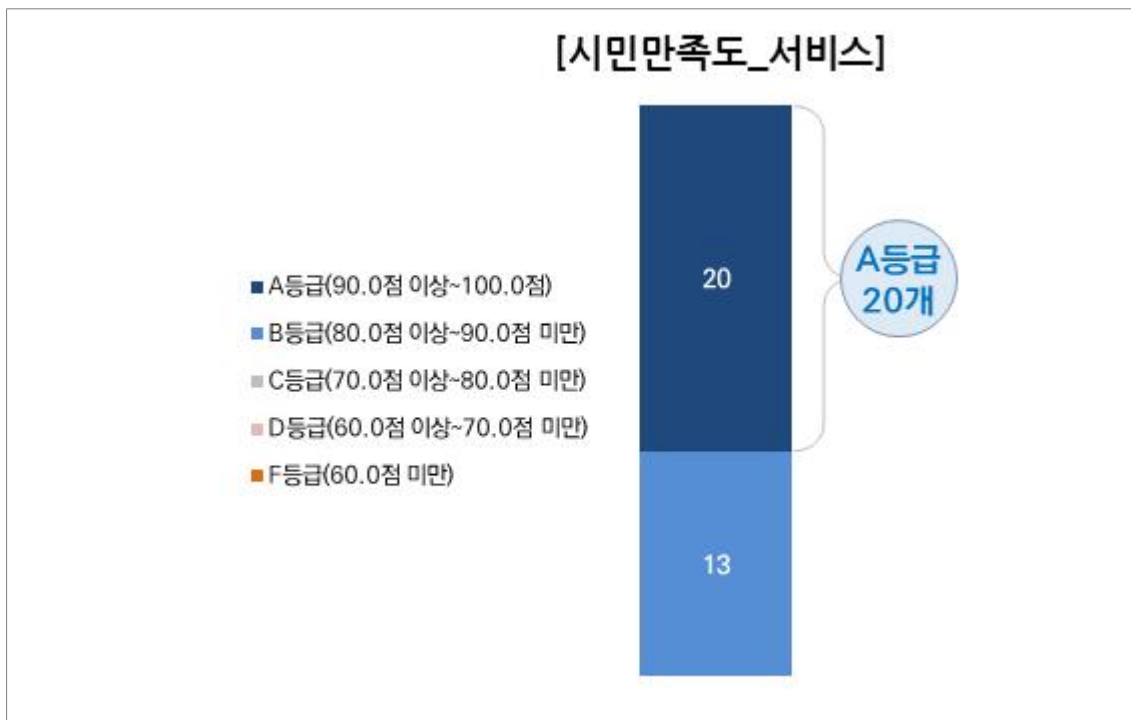
【그림 4-21】 시민만족도 조사 편의성 차원 세부 평가 결과

【표 4-23】 시민만족도 조사 편의성 차원 세부 평가 결과

구 분	편의성				순위	등급
		노선 안내도 부착 및 관리 상태	안내방송의 음질	교통 약자를 위한 안내 표식 여부		
배 점	10.0	3.3333	3.3333	3.3333	—	—
전 체	9.3261	3.0037	2.9898	3.3326	—	—
최대값	9.7540	3.2060	3.2407	3.3333	—	—
최소값	8.8108	2.7373	2.7402	3.3218	—	—
국제여객	9.5457	3.0874	3.1250	3.3333	10	A
금진여객	9.7540	3.1800	3.2407	3.3333	1	A
남부여객	8.8108	2.7373	2.7402	3.3333	33	B
대도운수	9.7453	3.1944	3.2176	3.3333	2	A
대진여객	9.5080	3.0671	3.1076	3.3333	11	A
동남여객	9.4299	3.0613	3.0353	3.3333	14	A
동원여객	9.4386	3.0700	3.0353	3.3333	13	A
동진여객	9.7164	3.2060	3.1771	3.3333	3	A
부산여객	9.0393	2.8935	2.8125	3.3333	27	A
부일여객	8.9959	2.8848	2.7778	3.3333	30	B
삼성여객	9.2969	3.0122	2.9514	3.3333	18	A
삼신교통	9.6296	3.1655	3.1308	3.3333	7	A
삼진여객	9.4097	3.0353	3.0411	3.3333	15	A
삼화PTS	8.9988	2.8559	2.8096	3.3333	29	B
성원여객	9.6759	3.1742	3.1684	3.3333	6	A
세익여객	9.6296	3.1597	3.1366	3.3333	7	A
세진여객	9.3229	3.0237	2.9659	3.3333	17	A
시민여객	9.1638	2.9282	2.9138	3.3218	21	A
신성여객	9.0769	2.8819	2.8617	3.3333	25	A
신한여객	9.6817	3.2031	3.1453	3.3333	5	A
영신여객	9.1059	2.8964	2.8762	3.3333	23	A
오성여객	9.4792	3.0961	3.0498	3.3333	12	A
용화여객	8.9873	2.8212	2.8328	3.3333	31	B
유한여객	9.0249	2.8646	2.8270	3.3333	28	A
일광여객	9.2593	2.9196	3.0064	3.3333	19	A
일신여객	9.5486	3.0874	3.1279	3.3333	9	A
창성여객	9.0769	2.8877	2.8559	3.3333	25	A
태영버스	9.3924	3.0469	3.0237	3.3218	16	A
태진여객	9.7077	3.1973	3.1771	3.3333	4	A
학성여객	9.1319	2.9340	2.8646	3.3333	22	A
한창여객	9.1754	2.8791	2.9630	3.3333	20	A
해동여객	9.0972	2.8993	2.8646	3.3333	24	A
화신여객	8.9062	2.7720	2.8009	3.3333	32	B

22. 시민만족도 조사_서비스

- 2019년 시민만족도 조사 서비스 차원 세부 평가 결과 10점 만점 기준 9.0700점으로 나타났으며 20개의 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 지정된 정류소 준수 여부는 3.3333점 만점 기준 2.9151점으로 나타났으며, 금진여객이 3.2118점으로 가장 높았고, 화신여객이 2.6707점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 충분한 승하차 시간 제공은 3.3333점 만점 기준 2.8934점으로 나타났으며, 동진여객이 3.1192점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 2.6186점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 도착 시간, 소요 시간의 제공 여부는 3.3333점 만점 기준 3.2614점으로 나타났으며, 9개의 운수사가 3.3333점으로 만점을 받았으며, 부산여객은 2.5694점으로 가장 낮은 점수를 받음



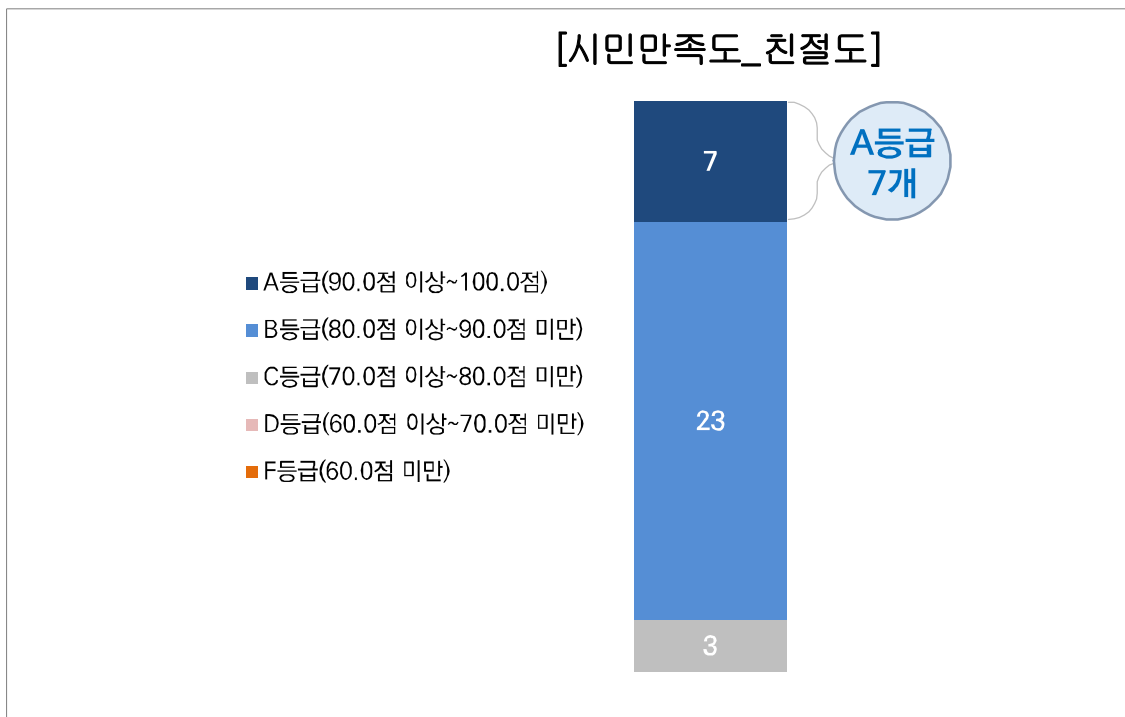
【그림 4-22】 시민만족도 조사 서비스 차원 세부 평가 결과

【표 4-24】 시민만족도 조사 서비스 차원 세부 평가 결과

구 분	서비스				순위	등급
		지정된 정류소 준수 여부	충분한 승하차 시간 제공	도착 시간, 소요 시간의 제공 여부		
배 점	10.0	3.3333	3.3333	3.3333	—	—
전 체	9.0700	2.9151	2.8934	3.2614	—	—
최대값	9.6585	3.2118	3.1192	3.3333	—	—
최소값	8.0324	2.6707	2.6186	2.5694	—	—
국제여객	9.4676	3.0758	3.0700	3.3218	6	A
금진여객	9.6585	3.2118	3.1134	3.3333	1	A
남부여객	8.4461	2.7054	2.7083	3.0324	32	B
대도운수	9.4300	3.0932	3.0035	3.3333	8	A
대진여객	9.3924	3.0961	2.9861	3.3102	10	A
동남여객	9.1233	2.9253	2.8762	3.3218	16	A
동원여객	9.2187	2.9427	2.9890	3.2870	13	A
동진여객	9.5659	3.1134	3.1192	3.3333	2	A
부산여객	8.0324	2.8096	2.6534	2.5694	33	B
부일여객	8.5880	2.7373	2.6678	3.1829	31	B
삼성여객	9.0047	2.8241	2.8704	3.3102	20	A
삼신교통	9.4531	3.1105	3.0556	3.2870	7	A
삼진여객	9.1233	2.9485	2.8530	3.3218	16	A
삼화PTS	8.6169	2.6765	2.6186	3.3218	30	B
성원여객	9.5544	3.1655	3.0671	3.3218	4	A
세익여객	9.3489	3.0642	3.0324	3.2523	11	A
세진여객	8.7963	2.9398	2.7315	3.1250	24	B
시민여객	8.8657	2.7546	2.7778	3.3333	21	B
신성여객	8.7558	2.6997	2.7922	3.2639	27	B
신한여객	9.5601	3.1105	3.1163	3.3333	3	A
영신여객	8.7963	2.7315	2.7778	3.2870	25	B
오성여객	9.1899	2.9138	2.9543	3.3218	14	A
용화여객	8.7587	2.7170	2.7894	3.2523	26	B
유한여객	8.8426	2.7922	2.7749	3.2755	23	B
일광여객	9.0944	2.9225	2.8964	3.2755	18	A
일신여객	9.4069	3.0816	3.0498	3.2755	9	A
창성여객	8.8484	2.7344	2.8385	3.2755	22	B
태영버스	9.3374	2.9890	3.0266	3.3218	12	A
태진여객	9.4994	3.1192	3.0469	3.3333	5	A
학성여객	8.6690	2.7836	2.7720	3.1134	29	B
한창여객	9.1290	2.8588	2.9369	3.3333	15	A
해동여객	9.0336	2.8791	2.8212	3.3333	19	A
화신여객	8.7008	2.6707	2.6968	3.3333	28	B

23. 시민만족도 조사_친절도

- 2019년 시민만족도 조사 친절도 차원 세부 평가 결과 10점 만점 기준 8.5639점으로 나타났으며 7개의 운수사에서 평가등급 A를 받음
- 제복 착용, 명찰, 용모 단정은 3.3333점 만점 기준 2.8887점으로 나타났으며, 금진여객이 3.1250점으로 가장 높았고, 부일여객이 2.6476점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 시내버스 기사 예의 정도는 3.3333점 만점 기준 2.8141점으로 나타났으며, 금진여객이 3.0440점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 2.5029점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 운전 기사의 전반적 친절 정도는 3.3333점 만점 기준 2.8611점으로 나타났으며, 금진여객이 3.1539점으로 가장 높았고, 삼화PTS가 2.5926점으로 가장 낮은 점수를 받음



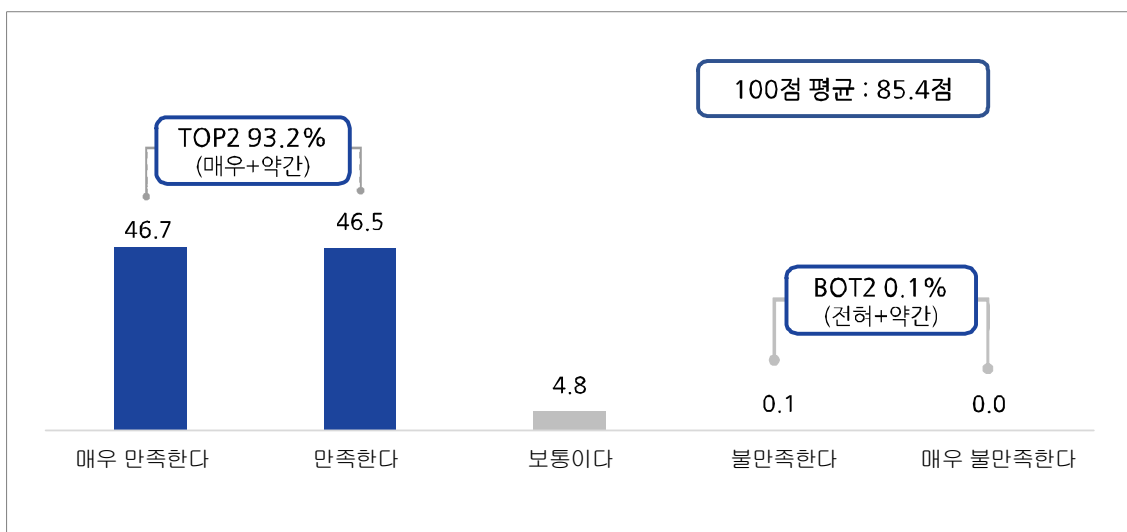
【그림 4-23】 시민만족도 조사 친절도 차원 세부 평가 결과

【표 4-25】 시민만족도 조사 친절도 차원 세부 평가 결과

구 분	친절도				순위	등급
		제복 착용, 명찰, 용모 단정	시내버스 기사 예의 정도	운전 기사 전반적 친절 정도		
배 점	10.0	3.3333	3.3333	3.3333	—	—
전 체	8.5639	2.8887	2.8141	2.8611	—	—
최대값	9.3229	3.1250	3.0440	3.1539	—	—
최소값	7.7980	2.6476	2.5029	2.5926	—	—
국제여객	9.0914	3.0990	2.9774	3.0150	3	A
금진여객	9.3229	3.1250	3.0440	3.1539	1	A
남부여객	8.2089	2.7517	2.6678	2.7894	28	B
대도운수	8.9265	3.0035	2.8993	3.0237	9	B
대진여객	8.9352	3.0671	2.9080	2.9601	8	B
동남여객	8.7384	2.9311	2.9022	2.9051	13	B
동원여객	8.6661	2.9109	2.8588	2.8964	15	B
동진여객	8.7934	2.9196	2.9398	2.9340	11	B
부산여객	7.9601	2.6736	2.5926	2.6939	31	C
부일여객	7.8849	2.6476	2.6071	2.6302	32	C
삼성여객	8.4086	2.8530	2.7894	2.7662	20	B
삼신교통	9.0481	3.0845	2.9659	2.9977	7	A
삼진여객	8.4173	2.8675	2.7315	2.8183	19	B
삼화PTS	7.7980	2.7025	2.5029	2.5926	33	C
성원여객	9.0597	3.0122	3.0353	3.0122	5	A
세익여객	9.0740	3.0816	2.9774	3.0150	4	A
세진여객	8.4520	2.9080	2.7257	2.8183	17	B
시민여객	8.2668	2.8270	2.6794	2.7604	26	B
신성여객	8.2610	2.8328	2.6591	2.7691	27	B
신한여객	8.8136	2.9109	2.9311	2.9716	10	B
영신여객	8.3160	2.8270	2.7170	2.7720	23	B
오성여객	8.7761	2.9196	2.9022	2.9543	12	B
용화여객	8.3247	2.8183	2.7431	2.7633	22	B
유한여객	8.2783	2.8009	2.7141	2.7633	25	B
일광여객	8.4375	2.8385	2.7720	2.8270	18	B
일신여객	9.0595	3.0584	2.9803	3.0208	6	A
창성여객	8.3073	2.7865	2.7517	2.7691	24	B
태영버스	8.6805	2.8877	2.9369	2.8559	14	B
태진여객	9.1088	3.0266	3.0324	3.0498	2	A
학성여객	8.1626	2.7344	2.7112	2.7170	29	B
한창여객	8.6400	2.8356	2.9109	2.8935	16	B
해동여객	8.3478	2.8125	2.7373	2.7980	21	B
화신여객	8.0411	2.7720	2.5608	2.7083	30	B

24. 시민만족도 조사_노선 만족도

- 노선에 대한 만족도는 100점 만점 기준 85.4점으로 나타남
- 노선에 대해 만족하는 응답자는 전체 중 93.2%로 나타났으며, 보통이라는 4.8%, 불만족한다는 0.1%로 조사됨
- 업체별로 살펴보면, 89.3점을 받은 일신여객이 가장 높게 나타났으며, 삼화PTS가 79.5점으로 가장 낮게 나타남



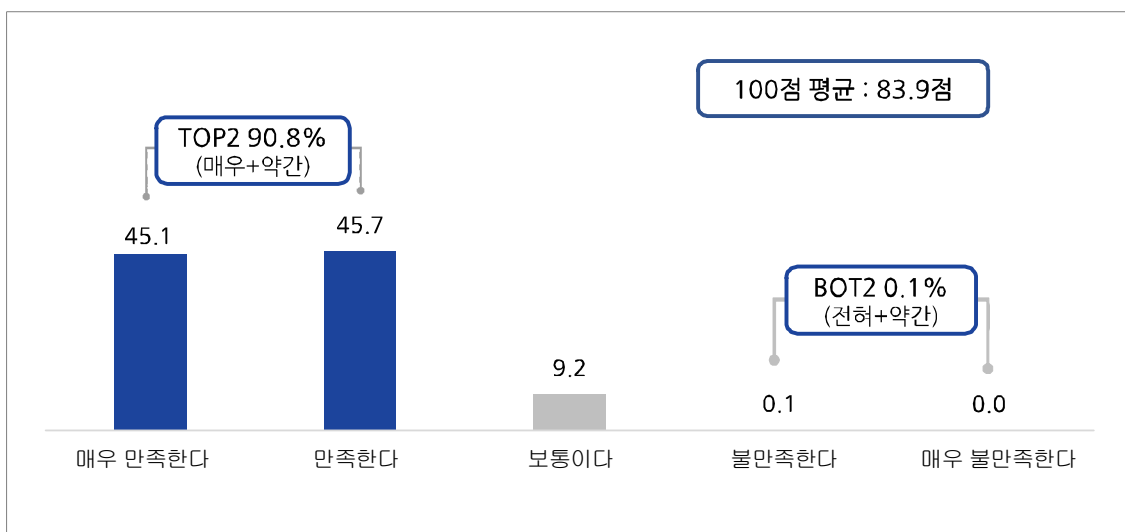
【그림 4-24】 시민만족도 조사_노선에 대한 만족도

【표 4-26】 시민만족도 조사_노선에 대한 만족도

구 분	사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균	100점 평균
전 체	(9,504)	0.0	0.1	4.8	48.5	46.7	4.42	85.4
최대값	—	0.3	1.0	7.6	66.7	61.1	4.57	89.3
최소값	—	0.0	0.0	2.1	35.1	25.7	4.18	79.5
국제여객	(288)	0.0	0.0	3.8	40.6	55.6	4.52	87.9
금진여객	(288)	0.0	0.0	3.8	40.3	55.9	4.52	88.0
남부여객	(288)	0.0	0.7	5.2	60.1	34.0	4.27	81.9
대도운수	(288)	0.0	0.0	3.1	46.2	50.7	4.48	86.9
대진여객	(288)	0.0	0.0	3.5	46.5	50.0	4.47	86.6
동남여객	(288)	0.0	0.0	5.6	47.9	46.5	4.41	85.2
동원여객	(288)	0.0	0.0	5.6	38.5	55.9	4.50	87.6
동진여객	(288)	0.0	0.0	4.2	42.0	53.8	4.50	87.4
부산여객	(288)	0.0	0.0	5.6	66.7	27.8	4.22	80.6
부일여객	(288)	0.0	0.0	3.1	63.9	33.0	4.30	82.5
삼성여객	(288)	0.0	0.0	3.8	44.1	52.1	4.48	87.1
삼신교통	(288)	0.0	0.0	4.2	42.0	53.8	4.50	87.4
삼진여객	(288)	0.0	0.0	5.9	42.0	52.1	4.46	86.5
삼화PTS	(288)	0.0	0.0	7.6	66.7	25.7	4.18	79.5
성원여객	(288)	0.3	0.0	6.6	43.8	49.3	4.42	85.4
세익여객	(288)	0.0	0.0	4.2	39.2	56.6	4.52	88.1
세진여객	(288)	0.0	0.0	6.6	55.2	38.2	4.32	82.9
시민여객	(288)	0.0	0.0	4.5	54.9	40.6	4.36	84.0
신성여객	(288)	0.0	0.0	5.2	50.0	44.8	4.40	84.9
신한여객	(288)	0.0	0.0	2.1	43.8	54.2	4.52	88.0
영신여객	(288)	0.0	0.7	4.5	50.7	44.1	4.38	84.5
오성여객	(288)	0.0	0.0	3.8	47.2	49.0	4.45	86.3
용화여객	(288)	0.0	1.0	5.6	53.5	39.9	4.32	83.1
유한여객	(288)	0.0	0.3	6.6	50.7	42.4	4.35	83.8
일광여객	(288)	0.0	0.0	4.2	44.4	51.4	4.47	86.8
일신여객	(288)	0.0	0.0	3.8	35.1	61.1	4.57	89.3
창성여객	(288)	0.0	0.0	6.3	55.2	38.5	4.32	83.1
태영버스	(288)	0.0	0.0	2.4	47.2	50.3	4.48	87.0
대진여객	(288)	0.0	0.0	6.6	35.8	57.6	4.51	87.8
학성여객	(288)	0.0	0.3	3.1	57.3	39.2	4.35	83.9
한창여객	(288)	0.0	0.0	7.3	40.3	52.4	4.45	86.3
해동여객	(288)	0.0	0.0	4.9	45.1	50.0	4.45	86.3
화신여객	(288)	0.0	0.0	4.2	62.2	33.7	4.30	82.4

25. 시민만족도 조사_환승제도 만족도

- 환승제도에 대한 만족도는 100점 만점 기준 83.9점으로 나타남
- 환승제도에 대해 만족하는 응답자는 전체 중 90.8%로 나타났으며, 보통이라는 9.2%, 불만족한다는 0.1%로 조사됨
- 업체별로 살펴보면, 88.9점을 받은 삼신교통이 가장 높게 나타났으며, 삼화PTS가 76.0점으로 가장 낮게 나타남



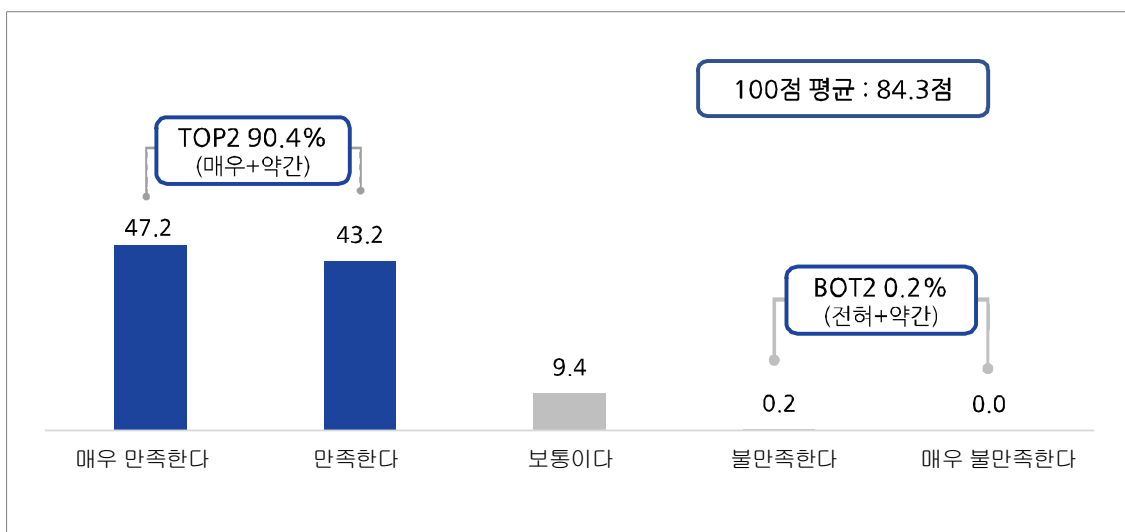
【그림 4-25】 시민만족도 조사_환승제도에 대한 만족도

【표 4-27】 시민만족도 조사_환승제도에 대한 만족도

구 분	사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균	100점 평균
전 체	(9,504)	0.0	0.1	9.2	45.7	45.1	4.36	83.9
최대값	—	0.0	0.7	22.6	58.7	60.8	4.56	88.9
최소값	—	0.0	0.0	2.4	29.9	25.3	4.04	76.0
국제여객	(288)	0.0	0.0	5.6	34.7	59.7	4.54	88.5
금진여객	(288)	0.0	0.0	2.4	51.7	45.8	4.43	85.9
남부여객	(288)	0.0	0.0	9.7	52.1	38.2	4.28	82.1
대도운수	(288)	0.0	0.0	9.0	44.8	46.2	4.37	84.3
대진여객	(288)	0.0	0.0	8.0	38.2	53.8	4.46	86.5
동남여객	(288)	0.0	0.0	5.2	55.2	39.6	4.34	83.6
동원여객	(288)	0.0	0.0	4.9	43.8	51.4	4.47	86.6
동진여객	(288)	0.0	0.0	6.3	42.0	51.7	4.45	86.4
부산여객	(288)	0.0	0.0	14.2	57.3	28.5	4.14	78.6
부일여객	(288)	0.0	0.0	20.5	54.2	25.3	4.05	76.2
삼성여객	(288)	0.0	0.0	6.3	45.8	47.9	4.42	85.4
삼신교통	(288)	0.0	0.0	4.5	35.4	60.1	4.56	88.9
삼진여객	(288)	0.0	0.0	8.3	50.0	41.7	4.33	83.3
삼화PTS	(288)	0.0	0.0	22.6	50.7	26.7	4.04	76.0
성원여객	(288)	0.0	0.7	6.6	38.2	54.5	4.47	86.6
세익여객	(288)	0.0	0.0	9.4	29.9	60.8	4.51	87.8
세진여객	(288)	0.0	0.0	14.2	57.6	28.1	4.14	78.5
시민여객	(288)	0.0	0.0	13.5	50.0	36.5	4.23	80.7
신성여객	(288)	0.0	0.3	10.1	48.6	41.0	4.30	82.6
신한여객	(288)	0.0	0.0	3.5	42.7	53.8	4.50	87.6
영신여객	(288)	0.0	0.0	8.7	47.2	44.1	4.35	83.9
오성여객	(288)	0.0	0.0	8.0	38.5	53.5	4.45	86.4
용화여객	(288)	0.0	0.0	7.6	50.7	41.7	4.34	83.5
유한여객	(288)	0.0	0.3	11.1	41.7	46.9	4.35	83.8
일광여객	(288)	0.0	0.0	11.8	38.9	49.3	4.38	84.4
일신여객	(288)	0.0	0.0	5.6	40.3	54.2	4.49	87.2
창성여객	(288)	0.0	0.3	8.3	52.1	39.2	4.30	82.6
태영버스	(288)	0.0	0.0	5.6	35.1	59.4	4.54	88.5
대진여객	(288)	0.0	0.0	7.6	39.6	52.8	4.45	86.3
학성여객	(288)	0.0	0.0	9.0	58.7	32.3	4.23	80.8
한창여객	(288)	0.0	0.0	7.3	37.2	55.6	4.48	87.1
해동여객	(288)	0.0	0.3	10.1	49.7	39.9	4.29	82.3
화신여객	(288)	0.0	0.0	17.4	55.6	27.1	4.10	77.4

26. 시민만족도 조사_버스 시스템 만족도

- 버스 시스템에 대한 만족도는 100점 만점 기준 84.3점으로 나타남
- 버스 시스템에 대해 만족하는 응답자는 전체 중 90.4%로 나타났으며, 보통이라는 9.4%, 불만족한다는 0.2%로 조사됨
- 업체별로 살펴보면, 91.1점을 받은 성원여객이 가장 높게 나타났으며, 부산여객이 75.6점으로 가장 낮게 나타남



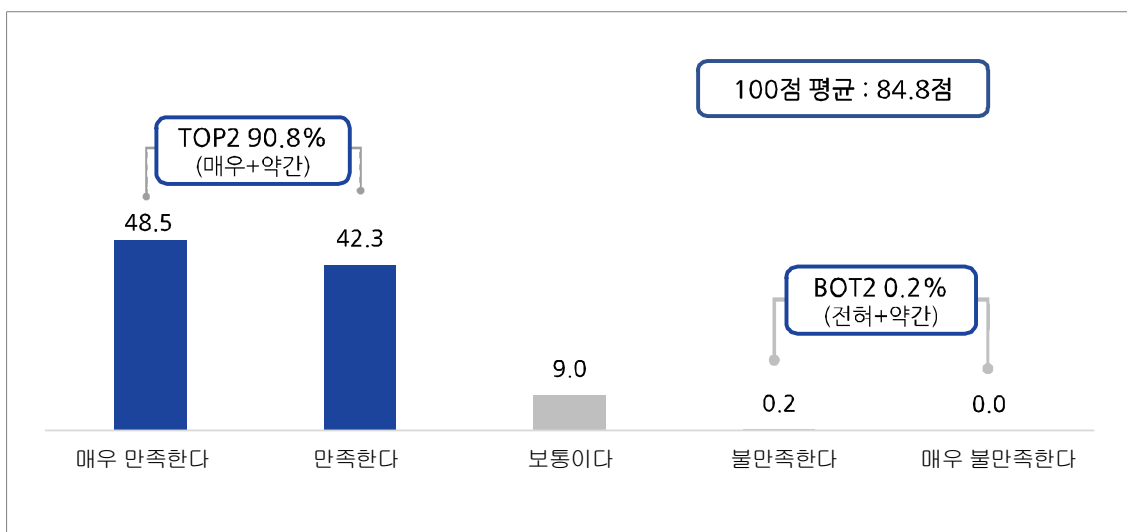
【그림 4-26】 시민만족도 조사_버스 시스템에 대한 만족도

【표 4-28】 시민만족도 조사_버스 시스템에 대한 만족도

구 분	사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균	100점 평균
전 체	(9,504)	0.0	0.2	9.4	43.2	47.2	4.37	84.3
최대값	—	0.0	1.0	20.8	60.8	67.0	4.65	91.1
최소값	—	0.0	0.0	1.0	30.6	23.3	4.02	75.6
국제여객	(288)	0.0	0.0	4.9	34.0	61.1	4.56	89.1
금진여객	(288)	0.0	0.0	1.0	35.4	63.5	4.63	90.6
남부여객	(288)	0.0	0.3	15.3	48.6	35.8	4.20	79.9
대도운수	(288)	0.0	0.0	8.7	36.8	54.5	4.46	86.5
대진여객	(288)	0.0	0.0	5.2	33.7	61.1	4.56	89.0
동남여객	(288)	0.0	0.0	6.3	42.4	51.4	4.45	86.3
동원여객	(288)	0.0	0.0	7.6	43.4	49.0	4.41	85.3
동진여객	(288)	0.0	0.0	6.3	33.7	60.1	4.54	88.5
부산여객	(288)	0.0	0.7	20.8	53.8	24.7	4.02	75.6
부일여객	(288)	0.0	0.3	14.2	60.8	24.7	4.10	77.4
삼성여객	(288)	0.0	0.0	5.9	51.7	42.4	4.36	84.1
삼신교통	(288)	0.0	0.0	2.4	31.3	66.3	4.64	91.0
삼진여객	(288)	0.0	0.0	10.8	46.2	43.1	4.32	83.1
삼화PTS	(288)	0.0	1.0	16.7	59.0	23.3	4.05	76.1
성원여객	(288)	0.0	0.0	2.4	30.6	67.0	4.65	91.1
세익여객	(288)	0.0	0.3	4.5	31.3	63.9	4.59	89.7
세진여객	(288)	0.0	0.3	15.3	42.7	41.7	4.26	81.4
시민여객	(288)	0.0	0.0	13.2	50.0	36.8	4.24	80.9
신성여객	(288)	0.0	0.0	11.1	47.9	41.0	4.30	82.5
신한여객	(288)	0.0	0.0	5.2	33.0	61.8	4.57	89.1
영신여객	(288)	0.0	0.0	9.4	46.5	44.1	4.35	83.7
오성여객	(288)	0.0	0.0	8.0	40.6	51.4	4.43	85.9
용화여객	(288)	0.0	0.7	13.5	50.3	35.4	4.20	80.1
유한여객	(288)	0.0	0.0	15.3	43.8	41.0	4.26	81.4
일광여객	(288)	0.0	0.7	13.9	37.5	47.9	4.33	83.2
일신여객	(288)	0.0	0.0	4.5	39.6	55.9	4.51	87.8
창성여객	(288)	0.0	0.0	10.8	46.2	43.1	4.32	83.1
태영버스	(288)	0.0	0.3	4.9	39.6	55.2	4.50	87.4
태진여객	(288)	0.0	0.0	3.8	33.0	63.2	4.59	89.8
학성여객	(288)	0.0	0.0	13.2	54.2	32.6	4.19	79.9
한창여객	(288)	0.0	0.3	8.0	38.5	53.1	4.44	86.1
해동여객	(288)	0.0	0.0	14.2	49.7	36.1	4.22	80.5
화신여객	(288)	0.0	0.3	14.6	60.8	24.3	4.09	77.3

27. 시민만족도 조사_전반적 만족도

- 부산광역시 시내버스에 대한 전반적 만족도는 100점 만점 기준 84.8점으로 나타남
- 부산광역시 시내버스에 대해 전반적으로 만족하는 응답자는 전체 중 90.8%로 나타났으며, 보통이라는 9.0%, 불만족한다는 0.2%로 조사됨
- 업체별로 살펴보면, 92.4점을 받은 금진여객이 가장 높게 나타났으며, 부산여객이 76.8점으로 가장 낮게 나타남



【그림 4-27】 시민만족도 시내버스 전반적 만족도

【표 4-29】 시민만족도 조사_ 시내버스 전반적 만족도

구 분	사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	5점 평균	100점 평균
전 체	(9,504)	0.0	0.2	9.0	42.3	48.5	4.39	84.8
최대값	—	0.0	0.7	15.6	64.9	71.2	4.70	92.4
최소값	—	0.0	0.0	1.4	26.0	23.3	4.07	76.8
국제여객	(288)	0.0	0.0	6.6	26.0	67.4	4.61	90.2
금진여객	(288)	0.0	0.0	1.4	27.4	71.2	4.70	92.4
남부여객	(288)	0.0	0.7	10.1	64.9	24.3	4.13	78.2
대도운수	(288)	0.0	0.0	6.9	31.3	61.8	4.55	88.7
대진여객	(288)	0.0	0.0	9.7	29.5	60.8	4.51	87.8
동남여객	(288)	0.0	0.0	3.8	43.1	53.1	4.49	87.3
동원여객	(288)	0.0	0.0	13.2	35.8	51.0	4.38	84.5
동진여객	(288)	0.0	0.0	6.3	34.4	59.4	4.53	88.3
부산여객	(288)	0.0	0.3	15.3	61.1	23.3	4.07	76.8
부일여객	(288)	0.0	0.7	13.2	61.1	25.0	4.10	77.6
삼성여객	(288)	0.0	0.0	10.8	41.0	48.3	4.38	84.4
삼신교통	(288)	0.0	0.0	3.1	30.9	66.0	4.63	90.7
삼진여객	(288)	0.0	0.0	8.3	43.4	48.3	4.40	85.0
삼화PTS	(288)	0.0	0.7	13.9	56.6	28.8	4.14	78.4
성원여객	(288)	0.0	0.0	4.5	32.3	63.2	4.59	89.7
세익여객	(288)	0.0	0.0	8.3	26.4	65.3	4.57	89.2
세진여객	(288)	0.0	0.0	12.5	50.7	36.8	4.24	81.1
시민여객	(288)	0.0	0.3	10.1	51.7	37.8	4.27	81.8
신성여객	(288)	0.0	0.3	9.7	50.0	39.9	4.30	82.4
신한여객	(288)	0.0	0.0	7.3	31.6	61.1	4.54	88.5
영신여객	(288)	0.0	0.0	7.6	46.2	46.2	4.39	84.6
오성여객	(288)	0.0	0.0	8.0	34.4	57.6	4.50	87.4
용화여객	(288)	0.0	0.0	15.6	45.8	38.5	4.23	80.7
유한여객	(288)	0.0	0.3	10.8	46.2	42.7	4.31	82.8
일광여객	(288)	0.0	0.3	11.8	41.3	46.5	4.34	83.5
일신여객	(288)	0.0	0.0	7.3	29.5	63.2	4.56	89.0
창성여객	(288)	0.0	0.7	10.4	54.2	34.7	4.23	80.7
태영버스	(288)	0.0	0.0	6.3	38.5	55.2	4.49	87.2
태진여객	(288)	0.0	0.0	3.1	33.7	63.2	4.60	90.0
학성여객	(288)	0.0	0.0	9.7	52.8	37.5	4.28	81.9
한창여객	(288)	0.0	0.0	9.4	36.1	54.5	4.45	86.3
해동여객	(288)	0.0	0.3	12.5	45.8	41.3	4.28	82.0
화신여객	(288)	0.0	0.3	10.8	62.8	26.0	4.15	78.6

5 결론 및 제언

1. 결과 요약 및 결론
2. 정책 제언

1. 결과 요약 및 결론

- 2019년 서비스 평가 결과 100점 만점 기준 95.9419점으로 매우 높은 수준인 것으로 나타남
- 33개 업체 중에서 일광역객이 99.4288점으로 가장 높았으며, 해동여객을 제외하고 모두 A등급에 포함됨
- 서비스 평가에서 노선관리, 차량관리, 운전자 관리에서는 최고 점수를 받은 업체와 최저 점수를 받은 업체의 편차가 1점 미만으로 큰 차이를 보이지 않은 반면, 안전관리에서는 최고 점수를 받은 업체와 최저 점수를 받은 업체의 점수의 편차가 9.7544점으로 타 항목 대비 차이가 크게 나타남
- 이에 업체별 전반적인 편차도 큰 편이며, 전체 서비스 평가의 순위와 안전관리 차원의 순위가 대체적으로 비슷한 경향으로 나타났는데, 서비스 평가 결과의 향상을 위해서는 운행간 안전관리가 중요한 영향을 미친다고 볼 수 있음
- 시민만족도 조사는 50점 만점 기준 44.3062점으로 높은 수준으로 나타났으며, 금진여객이 47.5000점으로 가장 높은 점수를 받았음
- 시민만족도 조사에서 13개 업체는 A등급, 20개 업체는 B등급에 포함됨
- 시민만족도 조사에서 편의성과 서비스는 10점 만점 기준 9점 이상으로 매우 높은 수준으로 나타났으나 안전운행, 쾌적성, 친절도 측면에서는 상대적으로 낮았으며, 친절도 차원에서 가장 낮게 나타남
- 현재 시민만족도 조사는 모든 업체가 50점 만점 기준 40점 이상으로 높은 수준으로 나타나고 있으나, 안전운행은 서비스 평가의 안전관리와 연관될 수 있는 부분이며, 쾌적성과 친절도 역시 탑승한 시민의 전반적인 만족도 평가 향상을 위해 개선되어야 할 필요가 있음
- 현재 부산광역시 시내버스는 매우 높은 서비스 품질을 제공하고 있으며 높은 수준의 고객만족도를 유지하고 있다고 볼 수 있으나, 안전관리 및 안전운행 등 안전과 관련된 항목에 대한 개선이 우선적으로 이루어져야 할 것으로 보여짐

【표 5-1】 전체 평가 결과

구 분	서비스평가	순위	등급	시민만족도	순위	등급
배 점	100.0	—	—	50.0	—	—
전 체	95.9419	—	—	44.3062	—	—
최대값	99.4288	—	—	47.5000	—	—
최소값	89.4177	—	—	41.1892	—	—
국제여객	95.8577	17	A	46.4063	6	A
금진여객	93.5956	29	A	47.5000	1	A
남부여객	98.3731	5	A	41.8779	29	B
대도운수	92.8875	32	A	46.4873	4	A
대진여객	94.6955	23	A	45.8275	11	A
동남여객	98.2573	7	A	44.8032	15	B
동원여객	96.1561	16	A	44.8958	14	B
동진여객	94.3551	25	A	46.3571	7	A
부산여객	98.0956	9	A	41.4120	32	B
부일여객	94.3127	26	A	41.5422	31	B
삼성여객	97.1973	13	A	43.6574	19	B
삼신교통	98.8755	2	A	46.4439	5	A
삼진여객	93.8814	28	A	44.4531	16	B
삼화PTS	94.8726	22	A	41.1892	33	B
성원여객	98.8351	3	A	46.6956	3	A
세익여객	98.1512	8	A	46.3455	8	A
세진여객	98.3614	6	A	43.6400	20	B
시민여객	97.3365	11	A	43.0237	23	B
신성여객	95.0460	20	A	42.6649	27	B
신한여객	97.1332	14	A	46.3397	9	A
영신여객	95.0365	21	A	42.8733	24	B
오성여객	93.2501	31	A	45.1881	12	A
용화여객	95.1445	19	A	42.6215	28	B
유한여객	98.5269	4	A	42.8385	25	B
일광여객	99.4288	1	A	43.9959	18	B
일신여객	97.3393	10	A	46.1748	10	A
창성여객	94.4858	24	A	43.1076	22	B
태영버스	93.4882	30	A	45.0984	13	A
대진여객	96.8382	15	A	46.8027	2	A
학성여객	94.1706	27	A	42.7951	26	B
한창여객	95.3680	18	A	44.1840	17	B
해동여객	89.4177	33	B	43.2697	21	B
화신여객	97.3106	12	A	41.5943	30	B

【표 5-2】 서비스평가 결과

구 분	서비스 평가					가감점	순위	등급
		노선 관리	차량 관리	안전 관리	운전자 관리			
배 점	100.0	20.0	25.0	25.0	30.0	—	—	—
전 체	95.9419	19.7065	24.9092	21.6290	29.6297	0.0736	—	—
최대값	99.4288	19.9663	25.0000	25.0000	29.8765	0.5600	—	—
최소값	89.4177	19.3919	24.7461	15.2456	29.0701	-0.1640	—	—
국제여객	95.8577	19.7273	24.7461	21.6573	29.6670	0.0600	17	A
금진여객	93.5956	19.7866	24.9063	19.4497	29.3430	0.1100	29	A
남부여객	98.3731	19.6045	24.9961	23.8126	29.8499	0.1100	5	A
대도운수	92.8875	19.6705	24.9453	18.8558	29.2559	0.1600	32	A
대진여객	94.6955	19.7152	24.8008	20.5859	29.5706	0.0230	23	A
동남여객	98.2573	19.8021	24.8750	23.7230	29.7972	0.0600	7	A
동원여객	96.1561	19.7607	24.9844	21.5021	29.8489	0.0600	16	A
동진여객	94.3551	19.8482	24.9883	19.8138	29.7818	-0.0770	25	A
부산여객	98.0956	19.5442	24.9219	23.6430	29.8765	0.1100	9	A
부일여객	94.3127	19.5200	24.9727	19.8881	29.8719	0.0600	26	A
삼성여객	97.1973	19.6183	24.9453	22.2198	29.8539	0.5600	13	A
삼신고통	98.8755	19.6795	24.7969	25.0000	29.2891	0.1100	2	A
삼진여객	93.8814	19.8009	24.8203	20.1630	29.0701	0.0271	28	A
삼화PTS	94.8726	19.5936	24.9258	20.8687	29.4567	0.0278	22	A
성원여객	98.8351	19.7528	24.8477	25.0000	29.1746	0.0600	3	A
세익여객	98.1512	19.6877	24.8711	23.8762	29.6562	0.0600	8	A
세진여객	98.3614	19.9210	24.9570	23.7318	29.7286	0.0230	6	A
시민여객	97.3365	19.9663	24.9375	22.5912	29.7815	0.0600	11	A
신성여객	95.0460	19.7587	24.9102	20.6843	29.8568	-0.1640	20	A
신한여객	97.1332	19.6791	25.0000	22.3407	29.8034	0.3100	14	A
영신여객	95.0365	19.7532	24.9805	20.4091	29.8337	0.0600	21	A
오성여객	93.2501	19.7944	24.9023	18.9798	29.5136	0.0600	31	A
용화여객	95.1445	19.7600	24.9297	20.5809	29.8139	0.0600	19	A
유한여객	98.5269	19.6586	24.9844	23.9811	29.8428	0.0600	4	A
일광여객	99.4288	19.6074	24.9297	25.0000	29.8317	0.0600	1	A
일신여객	97.3393	19.6313	24.8008	23.7284	29.1969	-0.0181	10	A
창성여객	94.4858	19.7562	24.8906	19.9499	29.8291	0.0600	24	A
태영버스	93.4882	19.9189	24.9531	19.1551	29.4470	0.0141	30	A
태진여객	96.8382	19.5444	24.8789	22.9461	29.4088	0.0600	15	A
학성여객	94.1706	19.5155	24.8398	20.3535	29.4018	0.0600	27	A
한창여객	95.3680	19.7002	24.8398	21.3061	29.4893	0.0326	18	A
해동여객	89.4177	19.3919	24.9414	15.2456	29.7788	0.0600	33	B
화신여객	97.3106	19.8468	24.9844	22.5102	29.8592	0.1100	12	A

【표 5-3】 시민만족도 조사 결과

구 분	시민만족도 조사						순위	등급
		안전운행	쾌적성	편의성	서비스	친절도		
배 점	50.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	—	—
전 체	44.3062	8.5951	8.7512	9.3261	9.0700	8.5639	—	—
최대값	47.5000	9.2650	9.4995	9.7540	9.6585	9.3229	—	—
최소값	41.1892	7.7402	8.0353	8.8108	8.0324	7.7980	—	—
국제여객	46.4063	9.1030	9.1985	9.5457	9.4676	9.0914	6	A
금진여객	47.5000	9.2650	9.4995	9.7540	9.6585	9.3229	1	A
남부여객	41.8779	8.1916	8.2205	8.8108	8.4461	8.2089	29	B
대도운수	46.4873	9.0133	9.3721	9.7453	9.4300	8.9265	4	A
대진여객	45.8275	8.8975	9.0943	9.5080	9.3924	8.9352	11	A
동남여객	44.8032	8.6921	8.8195	9.4299	9.1233	8.7384	15	B
동원여객	44.8958	8.7530	8.8195	9.4386	9.2187	8.6661	14	B
동진여객	46.3571	9.1753	9.1059	9.7164	9.5659	8.7934	7	A
부산여객	41.4120	8.1048	8.2755	9.0393	8.0324	7.9601	32	B
부일여객	41.5422	7.9311	8.1424	8.9959	8.5880	7.8849	31	B
삼성여객	43.6574	8.3391	8.6082	9.2969	9.0047	8.4086	19	B
삼신교통	46.4439	9.0595	9.2535	9.6296	9.4531	9.0481	5	A
삼진여객	44.4531	8.6313	8.8715	9.4097	9.1233	8.4173	16	B
삼화PTS	41.1892	7.7402	8.0353	8.9988	8.6169	7.7980	33	B
성원여객	46.6956	9.1117	9.2940	9.6759	9.5544	9.0597	3	A
세익여객	46.3455	9.1001	9.1928	9.6296	9.3489	9.0740	8	A
세진여객	43.6400	8.4433	8.6256	9.3229	8.7963	8.4520	20	B
시민여객	43.0237	8.2119	8.5156	9.1638	8.8657	8.2668	23	B
신성여객	42.6649	8.2523	8.3189	9.0769	8.7558	8.2610	27	B
신한여객	46.3397	9.0914	9.1927	9.6817	9.5601	8.8136	9	A
영신여객	42.8733	8.2350	8.4201	9.1059	8.7963	8.3160	24	B
오성여객	45.1881	8.7673	8.9757	9.4792	9.1899	8.7761	12	A
용화여객	42.6215	8.2407	8.3102	8.9873	8.7587	8.3247	28	B
유한여객	42.8385	8.3044	8.3883	9.0249	8.8426	8.2783	25	B
일광여객	43.9959	8.5590	8.6458	9.2593	9.0944	8.4375	18	B
일신여객	46.1748	9.0972	9.0626	9.5486	9.4069	9.0595	10	A
창성여객	43.1076	8.3796	8.4954	9.0769	8.8484	8.3073	22	B
태영버스	45.0984	8.7645	8.9236	9.3924	9.3374	8.6805	13	A
대진여객	46.8027	9.0828	9.4039	9.7077	9.4994	9.1088	2	A
학성여객	42.7951	8.3016	8.5301	9.1319	8.6690	8.1626	26	B
한창여객	44.1840	8.6487	8.5909	9.1754	9.1290	8.6400	17	B
해동여객	43.2697	8.2928	8.4982	9.0972	9.0336	8.3478	21	B
화신여객	41.5943	7.8588	8.0874	8.9062	8.7008	8.0411	30	B

2. 정책제언

1) 서비스 평가 점수 산출 매뉴얼 개선 필요

- 2019년 시내버스 서비스 평가에서 업체별 순위의 가장 큰 영향을 미친 항목은 안전관리 항목으로, 최고점과 최저점의 차이가 약 9.8점으로 전체 배점인 100점 기준으로 보았을 때 1개 차원이 미치는 영향이 매우 큼
- 안전관리가 인명과 재산에 연관되어 있는 만큼 매우 중요한 항목임은 분명하고, 안전관리의 세부 항목인 교통사고 지수 및 교통사고 보상액, 법규위반 행정처분 금액에서 각 업체별 보유 대수 및 상호 과실여부를 감안하여 점수를 산출하고 있지만, 교통사고 보상액 및 행정처분 금액의 경우 사고 및 행정처분이 없는 업체는 0원으로, 그 외 업체들은 보상액 및 행정처분 금액의 계량적 수치를 가지고 평가하게 되면서, 전체 관리목표 및 보유 대수에 따라 점수 편차가 크게 나타날 수 있는 구조임
- 본 평가에서 상호 과실여부에 따라 지수를 산출하고 있지만, 교통사고와 관련된 부분은 과실 여부를 따지기에 명확하지 않은 측면도 있으므로 보다 객관적인 서비스 평가를 위해서는 안전관리 차원 및 세부 평가 항목별로 배점을 낮추거나, 평가점수 산출 방식 변경 등이 필요할 것으로 보여짐

2) 시민 만족도 조사 결과 서비스 평가 내 포함 여부 및 배점 검토 필요

- 2019년 시내버스 서비스 평가에서는 노선과 관련된 평가항목을 제외하고 최종 평가점수를 산출하였는데, 이는 시내버스의 노선에 대한 만족도가 이용자의 거주지, 직업 등의 개인적인 상황에 따라 매우 편차가 클 수 있고, 노선을 버스 운수사업체가 임의적으로 결정할 수 있는 사항이 아니므로 제외하는 것이 타당하다고 보여짐
- 만족도 조사 항목 구성 시 타 시도의 만족도 조사 항목 등을 전반적으로 반영하였고, 항목 특성에 따라 편의성 차원 중 ‘오늘 탑승한 시내버스는 교통약자(임산부 등)을 위한 안내표식이 있었다’ 항목 등은 5점 척도가 아닌 ‘있다’, ‘없다’로 구분하였음
- 타 시도와 비교 시, 고객만족도 조사 결과를 서비스 평가 결과에 포함여부는 시도 별로 상이하며, 부산시는 현재 서비스 평가와 별도의 범주로 구분하고 있으며, 부산광역시의 고객만족도 조사 배점은 50점으로 2018년 평가 대비 감소하였으나 서울시 등 타 시도에 비해 배점 비중이 상대적으로 높은 편임. 시민 만족도 조사는 타 평가지표 대비 주관이 개입될 여지가 크므로 시민만족도 조사의 배점에 대해 재고가 필요할 것으로 사료됨

부록 설문지

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

CODE

ID

부산광역시 시내버스 만족도 여론조사

안녕하십니까?

본 조사는 『대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률』에 근거하여 시내버스를 위한 것으로 부산광역시 버스운영과에서 주관하고 있습니다. 시민여러분께서 응답하신 내용은 통계법에 의해 조사목적 외에는 사용되지 않으며 부산광역시의 시내버스 서비스개선에 적극 반영됩니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내 주시면 감사드리겠습니다.

조사기관: 부산광역시 버스운영과 ☎ 051)888-3962

연구기관: (주) 서던포스트 ☎ 070)7586-0106

■ 조사원 기록사항 ■

■ 차량번호: ☐-☐☐☐☐	■ 업체명: _____
■ 조사노선: ☐☐☐☐☐번	■ 조사지점: _____
■ 조사일시: 2019년 ____월 ____일 ____요일	■ 조사시간: ① 출·퇴근시간 ② 일과시간

부산광역시 시내버스 만족도

■ 부산광역시 시내버스 서비스 만족도에 관련된 질문입니다.

평 가 항 목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다.
1. 시내버스의 【안전운행】 에 관련된 사항입니다.					
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 시내버스의 운전기사의 태도(개운발차 금지, 휴대폰미사용)가 양호하다	⑤	④	③	②	①

2. 시내버스의 【쾌적성】 에 관련된 사항입니다.					
1) 오늘 탑승한 시내버스는 적절한 냉난방 상태를 유지한다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스는 차내소음(라디오, 음악 등)이 없어 불편함이 없다.	⑤	④	③	②	①
3) 오늘 탑승한 시내버스는 내외부가 깨끗하고 내부 손잡이 등 관리가 잘 되어 있다	⑤	④	③	②	①

3. 시내버스의 【편의성】 에 관련된 사항입니다					
1) 오늘 탑승한 시내버스의 노선안내도 부착 및 관리상태가 좋다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스의 안내방송이 잘 들린다.	⑤	④	③	②	①
3) 오늘 탑승한 시내버스는 교통약자(임산부 등)를 위한 안내표식이 있었다	① 있다		② 없다		

평 가 항 목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다.
4. 시내버스의 【서비스】 에 관련된 사항입니다					
1) 오늘 탑승한 시내버스는 지정된 정류소에 정차하고 탑승을 시킨다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스는 승객의 승하차 시간을 충분하게 제공하였다.	⑤	④	③	②	①
3) 오늘 탑승을 위해 이용한 버스정류소는 도착예정시간이 제공되었다.	① 있다		② 없다		

5. 시내버스의 【친절도】 에 관련된 사항입니다					
1) 오늘 탑승한 시내버스의 운전기사는 용모가 단정했다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스의 시내버스 기사는 승객들에게 예의를 갖추었다.	⑤	④	③	②	①
3) 오늘 탑승한 시내버스의 운전기사는 전반적으로 친절했다.	⑤	④	③	②	①

6. 시내버스의 【대중교통】 에 관련된 전반적인 사항입니다					
1) 오늘 탑승한 시내버스의 노선에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
2) 부산광역시의 시내버스, 도시철도 등 환승제도에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
3) 부산광역시의 노선안내, 도착안내시스템 등 버스시스템에 대해 만족한다.	⑤	④	③	②	①
4) 부산광역시 시내버스에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①

▣ 부산광역시 시내버스 서비스에서 중요하다고 생각하는 항목에 대해서 모두 체크(✓)하여 주세요.

1. 기본서비스	2. 안전운행	3. 노선정보	4. 청결도	5. 쾌적도	6. 편의시설	7. 운전기사
배차간격준수 정차위치준수 승하차시간	신호/정지선위반 급정거/급출발 과속/무정차통과 개문발차	운행노선도 첫차/막차시간 안내방송	버스번호식별정도 내외부 도색/청결 및 청소상태 광고물 관리상태	차내소음 냉방/난방상태	하차벨 좌석상태 손잡이상태	운전태도 교통약자 배려 운전기사의 친절

▣ 응답자들의 인구통계적인 특성에 관한 질문입니다.

성 별	① 남 ② 여
연 령	① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 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.

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

CODE

ID

부산광역시 시내버스 차량 및 모니터링

<input type="checkbox"/> 차량번호: <input type="text" value="재-□□□□"/>	<input type="checkbox"/> 업체명: _____
<input type="checkbox"/> 조사노선: □□□□□번	<input type="checkbox"/> 조사지점: _____
<input type="checkbox"/> 조사일시: 2019년 __월 __일 __요일	<input type="checkbox"/> 조사시각: ① 출·퇴근시간 ② 일과시간

항 목	세부 문항	평 가					의견
		잘 되어 있다	←	보통 이다	→	잘 안되어 있다	
1. 차량 내외부 관리상태	1) 하차운 압력센서장치·전자감응장치	① 있다				② 없다	
	2) 냉·난방장치	⑤	④	③	②	①	
	3) 안내방송 음질 상태	⑤	④	③	②	①	
	4) 하차벨 상태	⑤	④	③	②	①	
	5) 손잡이대 또는 손잡이 파손상태	⑤	④	③	②	①	
	6) 비상장치(소화기, 비상망치) 비치 및 상태	① 있다				② 없다	
	7) 교통카드 단말기 작동 및 관리상태	⑤	④	③	②	①	
	8) 시트 및 손잡이 청결상태	⑤	④	③	②	①	
	9) 차량 외부 청결상태	⑤	④	③	②	①	
	10) 차량 광고물 부착 및 관리상태	⑤	④	③	②	①	
	11) 쓰레기통 비치 여부 및 관리상태	⑤	④	③	②	①	
2. 차량 내외부 정보체계	1) 외부 LED 행선지 표시판	⑤	④	③	②	①	
	2) 노선안내도의 정확성	⑤	④	③	②	①	
	3) 업체 및 운전자 정보	① 있다				② 없다	
	4) 첫차·막차시간 표시여부	① 있다				② 없다	
	5) 요금표 부착 및 관리상태	⑤	④	③	②	①	
3. 운전자 운전태도	1) 운전자 복장 및 인사 여부	⑤	④	③	②	①	
	2) 운전자 핸드폰 사용 여부(핸즈프리, 업무로 인한 사용 제외)	⑤	④	③	②	①	
	3) 무임승차 제재여부	⑤	④	③	②	①	
	4) 질문에 대한 답변여부	⑤	④	③	②	①	
	5) 교통약자 승하차시 안전 확인준수	⑤	④	③	②	①	
4. 운전자 운전행태	1) 교통신호, 정지선 위반	⑤	④	③	②	①	횟수()
	2) 급정지, 급출발, 급차로 변경, 과속	⑤	④	③	②	①	횟수()
	3) 승차거부(안내견 및 교통약자 탑승거부 등)	⑤	④	③	②	①	횟수()
	4) 정류장 장시간 대기(5분 이상, 회차지 제외)	⑤	④	③	②	①	횟수()
	5) 문 연재로 즉시 출발	⑤	④	③	②	①	횟수()
	6) 정류장 무정차 통과(하차벨 무시 등)	⑤	④	③	②	①	횟수()
	7) 정류장 적정차로 미정차	⑤	④	③	②	①	횟수()
	8) 정류장 승하차시간 적정 제공	⑤	④	③	②	①	횟수()

※ 추가 개선사항 있으시면 말씀해주시요. ()

☐ 조사원이름: _____ (서명)