

2020년 시내버스 서비스평가

부산광역시 시내버스 서비스평가 최종보고서

2021. 08

제 출 문

부산광역시장 귀하

본 보고서를
「2020년 시내버스 서비스평가 용역」의
최종보고서로 제출합니다.

2021년 08월

(사)한국재정분석연구원 이사장 이 종 우

참 여 연 구 진

책임연구원 민 형 원
연 구 원 이 종 우
김 범 태
권 세 미
이 재 향
김 정 희

〈 목 차 〉

제1장 평가의 개요	3
제1절 평가의 목적 및 범위	3
1. 평가의 배경 및 목적	3
2. 평가의 범위	3
제2절 평가의 체계 및 절차	4
1. 평가 체계	4
2. 평가방법	5
3. 평가 절차	5
제2장 대중교통 및 현황 분석	11
제1절 일반 현황	11
1. 행정구역 현황	11
2. 인구 현황	12
3. 교통 현황	13
제2절 대중교통 현황	15
1. 업체 현황	15
제3장 평가기준 및 평가방법	25
제1절 평가기준	25
1. 평가 항목 개선 및 평가기준	25
제2절 평가 및 배점방식	28
1. 평가방법	28
2. 배점방식	28
제3절 세부평가 항목	29
1. 서비스평가	29
2. 시민만족도	40
제4장 평가 결과	47
제1절 주요 평가 결과	47
1. 서비스평가 결과	47
2. 시민만족도 평가 결과	49

제2절 서비스평가 세부 평가 결과	51
1. 노선관리	51
2. 차량관리	59
3. 안전관리	65
4. 운전자관리	73
제3절 시민만족도 세부 평가 결과	79
1. 시민만족도	79
제5장 결과 및 제언	85
제1절 평가 결과 종합분석	85
1. 종합 평가 결과	85
제2절 결론 및 정책적 제언	88
1. 결론	88
2. 정책적 제언	89
별첨 자료	93
시민만족도 및 모니터링 설문지	95



제1장 평가의 개요

제1절 평가의 목적 및 범위

제2절 평가의 체계 및 절차

제1장 평가의 개요

제1절 평가의 목적 및 범위

1. 평가의 배경 및 목적

- ☐ 「부산광역시 시내버스 준공영제 운영에 관한 조례」에 따라 각 시내버스 운송업체의 서비스 수준을 파악하여 평가함
- ☐ 서비스 수준의 공정한 평가를 위한 지표 검토와 평가 결과 활용 방안의 기준을 마련하여 정책목표에 부합하는 경영 및 서비스평가제도를 시행함
- ☐ 시내버스 경영 및 서비스평가제도 도입으로 시내버스 업체 간 평가 결과에 따른 차등적 인센티브 적용하고자 함

2. 평가의 범위

- ☐ 공간적 범위
 - 부산광역시 교통권역 내의 시내버스 전체 33개 업체
 - 부산광역시 시내버스가 운행하는 경남권역 내의 김해시, 양산시 일부를 포함
- ☐ 시간적 범위
 - 서비스평가 : 기준년도 2020년
 - 모니터링 조사 : 2020년 10월 29일 ~ 2021년 2월 22일
 - 시민만족도 조사 : 2020년 11월 7일 ~ 2021년 2월 15일
 - 서비스평가 관련 증빙자료는 근로복지공단 조회자료, 부산광역시 데이터, 운송업체 제출자료 등을 활용함
- ☐ 내용적 범위 :
 - 부산광역시 시내버스 현황 조사 및 타 시·도 사례조사
 - 부산광역시 시내버스 운송업체 서비스평가(모니터링 포함) 및 시민만족도 조사 실시
 - 부산광역시 시내버스 운송업체의 서비스평가 결과 도출 및 개선 방안 제시

제2절 평가의 체계 및 절차

1. 평가 체계

- 2020년 부산광역시 시내버스 서비스평가는 100점 만점을 기준으로,
시민만족도 조사는 50점 만점을 기준으로 부문별 평가 결과를 산출함

가. 서비스평가(100점)

【표 1-1】 <서비스평가 체계>

평가영역	평가 항목	배점	평가기준
1. 노선관리 (20)	1-1. 배차의 정시성	10	• 배차간격 유지 여부
	1-2. 첫·막차시간 준수율	5	• 첫·막차시간 위반 여부
	1-3. 가동률	5	• 인가운행횟수 대비 실운행횟수
2. 차량관리 (25)	2-1. 차량정비 정도	10	• 부산시 안전점검 결과
	2-2. 차량관리 실태	15	• 모니터링(조사원 별도 수행)
3. 안전관리 (25)	3-1. 교통사고 지수	5	• 교통사고 발생 건수
	3-2. 교통사고 보상액	5	• 교통사고 보상액
	3-3. 법규위반 행정처분금액	15	• 법규위반 행정처분금액
4. 운전자관리 (30)	4-1. 운전자 운전태도 및 행태	15	• 모니터링(조사원 별도 수행)
	4-2. 운행기록계(e-TAS)	15	• 운행기록 평가 위반율
총점		100	-
가·감점	시정이해도, 종사원 교육, 중대사고 보고, 면허취소 및 정지	-1~ +0.05	• 정책 협조 및 권고사항에 대한 이행 여부, 안전 및 서비스 주제 교육 횟수 등
기타	대당 행정처분 건수, 중복평가 제외	-	• 동일 점수 확인 시, 행정처분 건수 반영

나. 시민만족도 조사(50점)

【표 1-2】〈시민만족도 조사 체계〉

평가영역	평가 항목	배점	평가기준
시민만족도 조사 (50)	1. 안전성(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 안전운행 수준, 운전기사 태도
	2. 쾌적성(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 냉난방, 차내 소음, 청결도 등
	3. 편의성(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 노선 안내도, 안내방송, 교통약자 안내표식 관리상태
	4. 서비스(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 정차 장소 준수 여부, 승·하차 시간 제공 여부 등
	5. 친절도(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 제복 등 용모 단정, 친절 수준
총점		50	-
가·감점	과밀 운행, 장거리 운행, BRT 구간, 차량	-0.5 ~1.5	• 노선별 대당 운송인원, 운행거리, BRT 정류장 비율, 6년 이상 차량 비율

2. 평가방법

- ☐ 2020년 부산광역시 시내버스 서비스평가는 부산광역시, 부산광역시 버스운송 사업조합, 버스운송업체를 통해 제출된 자료를 근거로 평가하는 서면평가와 차량 및 운전자 운행 실태를 평가하는 모니터링으로 이루어짐
- ☐ 시민만족도는 시내버스 탑승시민을 대상으로 설문 조사하는 방식으로 평가함
- ☐ 서비스평가 항목에 대한 배점은 '부산광역시 수입금관리분과위원회'의 의결을 거쳐 확정됨

3. 평가 절차

- ☐ 본 평가는 업무협의를 통해 설정된 연구 수행 방향에 따라, 부산광역시 시내버스 현황 조사 및 타 시·도 사례조사에 기반한 서비스평가 항목 개선안을 검토함

- 개선된 서비스평가 항목 관련 자료를 취합하고, 모니터링 및 시민만족도 조사를 실시하여 평가 결과를 도출함
- 평가 결과를 확정하여 부산광역시 시내버스 서비스평가의 개선 방안을 마련함

【표 1-3】 <평가 절차>





제2장 대중교통 및 현황 분석

제1절 일반 현황

제2절 대중교통 현황

제2장 대중교통 및 현황 분석

제1절 일반 현황

1. 행정구역 현황

- 부산광역시는 15구 1개군, 205개 읍면동의 행정구역 체제를 갖추고 있으며, 그 면적은 총 770.07km²에 달함
- 수영구의 인구밀도가 17,492명/km²으로 부산광역시 구군 중 가장 높으며, 강서구의 인구밀도가 786명/km²으로 가장 낮음

【표 2-1】 <행정구역 현황>

구분	면적 (km ²)	읍면동수 (개)	인구수 (명)	인구밀도 (명/km ²)
부산광역시	770.07	205	3,438,710	4,465
중구	2.83	9	43,617	15,412
서구	13.96	13	110,051	7,883
동구	9.86	12	91,061	9,235
영도구	14.20	11	115,144	8,109
부산진구	29.67	20	362,701	12,225
동래구	16.63	13	271,966	16,354
남구	26.82	17	273,144	10,184
북구	39.37	13	286,291	7,272
해운대구	51.50	18	406,818	7,899
사하구	41.77	16	316,226	7,571
금정구	65.26	16	236,485	3,624
강서구	181.49	8	142,719	786
연제구	12.10	12	210,128	17,366
수영구	10.21	10	178,589	17,492
사상구	36.10	12	217,135	6,015
기장군	218.30	5	176,635	809

출처 : KOSIS 국가통계포털 홈페이지(kosis.kr), 2020년 기준

2. 인구 현황

- 부산광역시 인구는 총 3,438,710명이며, 세대당 인구는 2.2명임
 - 해운대구의 인구수가 406,818명으로 가장 많으며, 부산진구, 사하구, 북구 순으로 나 타남
- 성비는 남자 49.57%, 여자 50.43%로 여성의 비율이 높음

【표 2-2】 <구별 인구 현황>

구분	세대수 (세대)	인구 수 (명)	남자인구 수 (명)	여자인구 수 (명)	세대당 인구 (명/세대)
부산광역시	1,530,431	3,438,710	1,686,412	1,752,298	2.2
중구	23,847	43,617	21,621	21,996	1.8
서구	53,853	110,051	53,521	56,530	2.0
동구	46,003	91,061	44,528	46,533	2.0
영도구	54,903	115,144	56,953	58,191	2.1
부산진구	173,263	362,701	175,064	187,637	2.1
동래구	114,987	271,966	132,164	139,802	2.4
남구	117,876	273,144	133,785	139,359	2.3
북구	120,668	286,291	141,605	144,686	2.4
해운대구	171,376	406,818	195,883	210,935	2.4
사하구	138,854	316,226	157,924	158,302	2.3
금정구	107,561	236,485	115,133	121,352	2.2
강서구	58,141	142,719	75,157	67,562	2.5
연제구	92,583	210,128	101,055	109,073	2.3
수영구	84,311	178,589	84,332	94,257	2.1
사상구	97,556	217,135	109,876	107,259	2.2
기장군	74,649	176,635	87,811	88,824	2.4

출처 : KOSIS 국가통계포털 홈페이지(kosis.kr), 2020년 기준

3. 교통 현황

가. 자동차 등록 현황

- 자동차 등록 대수는 1,429,040대로 집계되었으며 승용차 1,189,345대, 승합차 42,056대, 화물차 186,650대, 특수차 10,989대로 조사됨

【표 2-3】 <구별 자동차 등록 현황>

구분	계 (대)	승용 (대)	승합 (대)	화물 (대)	특수 (대)
부산광역시	1,429,040	1,189,345	42,056	186,650	10,989
중구	35,408	25,868	659	7,113	1,768
서구	30,447	24,637	1,111	4,574	125
동구	52,490	43,748	1,268	6,287	1,187
영도구	32,965	26,868	1,456	4,549	92
부산진구	143,006	122,454	3,858	16,052	642
동래구	96,657	81,417	3,045	11,850	345
남구	99,590	81,031	3,033	13,820	1,706
북구	103,651	86,205	3,003	14,111	332
해운대구	177,601	157,180	4,178	15,561	682
사하구	113,804	94,421	3,613	15,352	418
금정구	88,521	70,911	3,161	13,646	803
강서구	81,481	61,700	2,112	16,957	712
연제구	101,714	87,235	3,081	10,558	840
수영구	101,001	90,675	2,542	7,301	483
사상구	89,693	68,899	2,992	17,294	508
기장군	81,011	66,096	2,944	11,625	346

출처 : 부산광역시 홈페이지, 차량등록사업소 통계현황(<https://www.busan.go.kr>), 2020년 12월 기준

나. 대중교통 이용 현황

- 광역시의 대중교통 이용횟수 조사 결과, 부산광역시는 인천광역시 다음으로 지하철 대비 시내버스 이용률이 낮은 것으로 나타났으며, 1주간 1~5회 이용하는 비중이 가장 높은 것으로 나타남

【표 2-4】 <광역시별 대중교통 이용 비중 및 빈도>

구분	대중교통 이용 비중 (%)		1주간 평균 대중교통 빈도별 비중 (%)				
	시내 버스	지하철	1주간 평균 대중교통 이용횟수 (1~5회)	1주간 평균 대중교통 이용횟수 (5~10회)	1주간 평균 대중교통 이용횟수 (10~15회)	1주간 평균 대중교통 이용횟수 (15~20회)	1주간 평균 대중교통 이용횟수 (20회이상)
부산광역시	56.3	43.7	24.9	38.2	26.1	7.6	3.2
대구광역시	57.1	42.9	27.8	37.2	24.8	7.6	2.5
인천광역시	50.7	49.3	26.7	38.2	23.7	8.1	3.2
광주광역시	83.6	16.4	29.7	35.6	25.8	6.3	2.6
대전광역시	76.5	23.5	30.3	36.0	23.7	6.9	3.2
울산광역시	100.0	0.0	31.9	40.8	24.1	3.0	0.3

출처 : KOSIS 국가통계포털 홈페이지(kosis.kr), 2020년 기준

- 부산광역시의 대중교통을 이용하는 목적은 출퇴근이 30.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 여가가 26.8%로 높게 나타남

【표 2-5】 <광역시별 대중교통 이용 목적>

구분	출퇴근	등하교	업무	쇼핑	여가	학원	기타
부산광역시	30.0	11.7	12.3	16.4	26.8	2.4	0.4
대구광역시	30.6	11.2	13.4	15.6	26.4	2.4	0.5
인천광역시	27.8	12.4	12.4	16.7	27.1	3.1	0.5
광주광역시	28.5	13.9	12.7	15.0	26.7	2.8	0.4
대전광역시	28.6	12.7	13.3	15.8	26.9	2.3	0.4
울산광역시	29.1	12.0	12.3	16.5	26.4	2.8	0.9

출처 : KOSIS 국가통계포털 홈페이지(kosis.kr), 2020년 기준

제2절 대중교통 현황

1. 업체 현황

□ 시내버스 33개 업체의 차량보유대수는 2,511대이며, 운행대수는 2,372대로 조사됨

【표 2-6】 <시내버스 보유 차량 현황>

연번	업체명	소재지	면허대수	운행대수
1	국제여객	연제구 월드컵대로 420	51	48
2	금진여객	김해시 가락로252-27	43	40
3	남부여객	영도구 와치로113	67	63
4	대도운수	부산진구 엄광로143	77	72
5	대진여객	기장군 철마면 반송로979	86	82
6	동남여객	부산진구 진사로 78	89	85
7	동원여객	연제구 월드컵대로 420	98	94
8	동진여객	사하구 다대로 722	71	68
9	부산여객	기장군 기장읍기장대로 313	67	63
10	부일여객	기장군 기장읍기장대로 313	79	75
11	삼성여객	연제구 좌수영로300	130	121
12	삼신교통	금정구 중앙대로 2310	132	126
13	삼진여객	북구 금곡대로692	107	101
14	삼화PTS	금정구 동현로121	107	100
15	성원여객	김해시 생림대로90번길9	40	38
16	세익여객	기장군 기장읍기장대로 313	62	58
17	세진여객	금정구 중앙대로 2310	94	88
18	시민여객	남구 백운포로 40	83	78
19	신성여객	남구 우암로58-1	43	41
20	신한여객	영도구 태종로808	126	120
21	영신여객	사하구 을숙도대로 697	74	71
22	오성여객	수영구 민락본동로31번길33	47	43
23	용화여객	수영구 민락본동로19번길51	76	71
24	유한여객	영도구 청학서로 37	53	50
25	일광여객	기장군 기장읍기장대로 313	68	64
26	일신여객	해운대구 재반로258-1	71	68
27	창성여객	남구 신선로 335	78	74
28	태영버스	김해시 가락로256	70	66
29	태진여객	북구 시랑로185번길66	83	79
30	학성여객	동래구 미남로58	40	37
31	한창여객	연제구 월드컵대로 420	66	63
32	해동여객	기장군 기장읍기장대로 313	75	72
33	화신여객	금정구 중앙대로 2310	58	53
계			2,511	2,372

※ 동남여객 2대, 동진여객 1대, 동원여객 1대, 태영버스 2대 및 준공영제 제외 노선 6대는 제외됨

- 시내버스는 총 145개 노선이며, 총 7549.1km의 거리를 운행하고 있음
- 평가 시, 항목별 데이터 특성에 따라 정책노선 등은 제외되었음

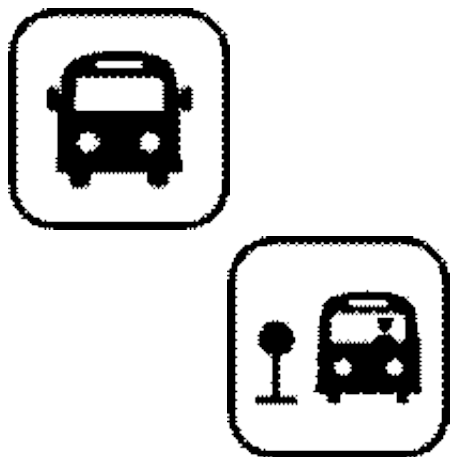
【표 2-7】 <시내버스 노선 현황>

연번	업체명	노선 번호	운행계통		운행 거리	운행 대수 (평일)	운행 회수 (평일)
			기점	종점			
1	국제여객	10	연제공용 차고지	동명오거리	44.0	19	114
		111-1	연제공용 차고지	금곡동	42.0	15	97
		210	연제공용 차고지	진로비치 아파트	38.3	14	85
2	금진여객	124	김해 구산동	서면	63.8	10	44
		126	화명동	충무동	53.8	2	167
		128-1	김해 구산동	신라대	54.0	26	148
		555	강서구청역	신항	69.0	1	6
		1009	금곡주차장	가덕선착장	107.0	2	23
3	남부여객	6	봉래동	괴정	24.1	17	165
		7	청학동	수산가공선진화단지	30.7	9	80
		9	청학동	수산가공선진화단지	34.6	7	64
		70	청학동	중앙공원관리사무소	34.3	9	69
		71	청학동	수산가공선진화단지	31.2	10	90
		333	부산역	부산역	8.1	0	-
		508	청학동	중앙공원민주공원	25.6	11	110
4	대도운수	77	학장동	부산대학	46.1	20	114
		110	학장동	장전역	44.8	15	90
		110-1	벽산APT	부산대	37.2	24	168
		148-1	학장동	부산대학교	62.0	13	56
5	대진여객	115-1	반송	해운대신시가지	44.6	20	163
		129-1	반송	신라대	49.6	24	128
		187	반송	대룡마을	68.4	3	19
		189	반송	연산초등학교	35.6	21	126
		189-1	반송	연산역	29.8	14	104
6	동남여객	67	동서대	남태평양호텔	41.5	30	189
		138	장림	용당동	58.0	24	106
		138-1	장림	용당	65.8	18	72
		167	동서대	동아대병원	31.4	13	125
		2000	하단역	거제 연초	110.0	2	20
7	동원여객	2	다대포	부산역	39.8	18	106
		81	연제공용 차고지	서대신동	32.3	29	219
		96-1	다대포	서구청	40.7	4	26
		103	연제공용 차고지	장림	49.6	20	97
		338	다대포	모라주공	51.0	10	103
		1000	다대포	서면	44.2	13	82
		2000	하단역	거제 연초	110.0	1	20
8	동진여객	3	다대포	신호주거단지	49.3	15	84
		11	다대포	영선동	42.6	18	103

		96	다대포	송도해성A	32.3	25	167
		338	다대포	모라주공	51.0	10	103
		2000	하단역	거제 연초	110.0	1	20
9	부산여객	39	기장	용호동남구국민체육센터	58.5	20	95
		139	청강리	올림픽교차로 환승센터	60.9	8	42
		180	청강리	한빛3차아파트	113.2	3	22
		182	청강리	정관 이지더원아파트	68.5	6	38
		1003	기장	대학병원	70.0	26	111
10	부일여객	38	청강리	중앙공원관리사무소	68.7	10	42
		40	청강리	구덕운동장	68.3	24	96
		182	청강리	정관 이지더원아파트	68.5	2	38
		185	청강리	장산역	26.1	3	37
		1001	청강리	하단	78.8	30	111
		1011	청강리	경제자유구역청	95.2	6	48
11	삼성여객	5-1	회동동	국제여객터미널	56.1	17	70
		43	회동동	중앙공원관리사무소	51.7	21	101
		54	연산9동	전포동	38.5	26	130
		86	삼성차고지	충무동	39.7	18	95
		87	연산9동	아미2동	40.7	30	147
		115	연산9동	왕자맨션	23.3	5	45
		506	반여4동	교대 지하철역	15.6	4	54
12	삼신교통	37	금정차고지	한빛3차 아파트	65.0	9	47
		49	금정차고지	광안리해수욕장	44.5	23	117
		50	덕계	법원검찰청	60.2	15	68
		80	금정차고지	부산진시장	43.0	14	151
		90	금정차고지	범어사	9.8	3	51
		148	금정차고지	모라주공A	56.5	24	108
		300	금정차고지	경부선화명역	28.2	2	76
		301	금정차고지	브니엘고	27.2	3	27
		302	서창	정관	32.8	2	18
		1002	서창	더샵센텀파크	77.9	16	70
		1008	좌천	동래지하철역	72.1	15	72
13	삼진여객	15	금곡주공	충무동	53.0	36	199
		59	화명동	부산역	55.5	14	80
		111	금곡주공	진시장	49.0	18	97
		121	금곡주공	부산대	40.0	6	42
		126	화명동	충무동	53.8	25	167
		555	금곡주차장	가덕선착장	69.0	1	6
		1009	금곡주차장	가덕선착장	107.0	2	23
14	삼화PTS	42	회동동	범일5동	38.2	17	102
		99	회동동	진시장	27.2	23	188
		155	서동	용당동	45.0	33	171
		179	회동동	국제백양	32.0	27	193
15	성원여객	123	김해	서구청	79.2	22	93
		126	화명동	충무동	53.8	3	167
		127	김해	덕천R	47.2	11	80

		1009	금곡주차장	가덕선착장	107.0	2	23
16	세익여객	31	해운대	모라주공	56.5	22	164
		183	청강리	부산대	44.0	12	75
		200	청강리	북구청	70.6	24	98
17	세진여객	29	금정차고지	안창마을	53.2	27	119
		73	정관	반송	79.5	3	3
		80	금정차고지	부산진시장	43.0	14	151
		107	정관	올림픽교차로 환승센터	60.0	15	81
		184	정관	반여농산물시장	40.5	3	24
		188	정관	반송	76.0	7	33
		190	해양대학교	남부민동	44.3	0	64
		300	금정차고지	경부선화명역	28.2	2	76
		1010	정관	서면	68.0	17	85
18	시민여객	20	용호동	서면	34.0	21	157
		22	용호동	수정동	37.9	12	87
18	시민여객	24	용호동	서면	27.2	23	230
		27	용호동	충무동	36.7	22	170
19	신성여객	23	감만동	선암사	22.1	25	266
		26	감만동	송도혜성아파트	28.1	16	144
20	신한여객	8	태종대	서부터미널	38.0	21	133
		30	태종대	송도	24.6	18	170
		66	태종대	당감주공	45.1	8	44
		88	태종대	당감주공	44.3	8	44
		101	태종대	대연사거리	35.4	17	116
		113	영도중리	신평	40.6	27	153
		186	태종대	서부터미널	56.0	11	52
		190	해양대학교	남부민동	44.3	4	64
		333	부산역	부산역	8.1	0	-
		1006	태종대	동해선해운대역	59.0	6	31
21	영신여객	17	신평	국제백양아파트	45.2	26	156
		61	신평	서부터미널	47.0	22	128
		161	신평	서부터미널	48.2	23	127
22	오성여객	1	민락동	부암역	20.0	5	50
		62	민락동	신라대학교	41.0	20	120
		108	민락동	엄궁아파트단지	43.0	18	102
23	용화여객	16	엄궁	구덕운동장	36.5	28	196
		41	민락동	충무동	32.9	21	166
		83	민락동	부전시장	23.0	16	160
		83-1	민락동	사직동	43.0	4	45
		583	용당동	자유시장	28.8	2	50
24	유한여객	82	영도청학동	전포화신APT	29.4	20	174
		85	청학동	전포사거리	30.7	12	94
		88-1	영도주공	부산역	17.2	10	150
		190	해양대학교	남부민동	44.3	8	64
		333	부산역	부산역	8.1	0	-
25	일광여객	31	해운대	모라주공	56.5	13	164

		36	청강리	거제역	60.0	12	53
		63	청강리	부산진구청	57.7	26	125
		307	해운대역	공항	68.0	13	56
26	일신여객	44	반여3동	당감4동	39.0	24	151
		52	반여3동	수정4동	40.3	24	154
		115-1	반송	해운대신시가지	44.6	10	163
		144	반여3동	부산대학	25.0	10	95
27	창성여객	68	용당동	하단	42.2	34	187
		134	용당	남부민동	35.5	17	114
		167	동서대	동아대병원	31.4	3	125
		168	용당	신호주거단지	68.0	17	61
		583	용당동	자유시장	28.8	3	50
28	태영여객	55	용원	하단	66.4	5	25
		58	가덕도선창	동아대입구	68.5	4	24
		58-1	진해청안동	하단	42.6	5	38
		58-2	용원	사하구청	47.2	17	102
		125	김해불암동	구포시장	40.2	3	26
		221	장유병원	하단지하철	61.8	2	12
		520	용원	한성기린	86.5	4	15
		1004	김해	국제여객터미널	73.1	19	76
		1005	지사	법원서부지청	100.3	7	28
		2000	하단역	거제 연초	110.0	1	20
29	태진여객	46	구포3동	동래중학교	27.0	11	99
		160	구포3동	동성고교	39.0	16	110
		169	당감4동	신만덕	39.4	29	187
		169-1	구포3동	태양탕시립도서관	35.3	23	184
		555	강서구청역	신항	69.0	1	6
30	학성여객	57	사직동	진시장	41.1	21	112
		83-1	민락동	사직동	43.0	4	45
		105	사직동	정관	62.7	12	72
31	한창여객	33	연제공용 차고지	만덕	48.2	39	213
		133	연제공용 차고지	신만덕	46.5	24	135
32	해동여객	100	청강리	장전역	56.4	14	65
		100-1	송정	부산대	44.2	18	97
		141	송정	당감동	45.7	21	112
		181	청강리	센텀파크	63.0	13	57
		1011	청강리	경제자유구역청	97.0	6	48
33	화신여객	51	금정차고지	감만2동	50.2	34	143
		131	금정차고지	용호동오륙도SK뷰	60.8	17	63
		300	금정차고지	경부선화명역	28.2	2	76



제3장 평가기준 및 평가방법

제1절 평가기준

제2절 평가 및 배점방식

제3절 세부평가 항목

제3장 평가기준 및 평가방법

제1절 평가기준

1. 평가 항목 개선 및 평가기준

가. 평가 항목 개선

① 시민만족도 조사의 가·감점 항목 신설

- ☐ 시민만족도 조사는 안전운행, 쾌적성, 편의성, 서비스, 친절도의 5가지 영역으로 구성됨
- ☐ 시내버스 운송업체의 서비스 개선 노력에 따른 시민만족도 수준을 합리적으로 평가하기 위하여 과밀 운행, 장거리 운행, BRT 구간, 차량의 4개 가·감점 항목을 신설함

【표 3-1】 <시민만족도 조사 변경사항>

평가영역	평가 항목	기준	변경	비고
시민만족도	1. 안전성(3문항, 각 3.33점)	9.99	9.99	-
	2. 쾌적성(3문항, 각 3.33점)	9.99	9.99	
	3. 편의성(3문항, 각 3.33점)	9.99	9.99	
	4. 서비스(3문항, 각 3.33점)	9.99	9.99	
	5. 친절도(3문항, 각 3.33점)	9.99	9.99	
총점		50	50	-
가·감점	과밀 운행	-	0.5	신규(계량)
	장거리 운행	-	0.5	
	BRT 구간	-	-0.5	
	차량	-	0.5	
총점		-	-0.5~1.0	-

나. 평가 항목별 평가기준

【표 3-2】〈서비스평가 항목별 배점 및 평가기준〉

평가영역		평가 항목	배점	평가기준
서비스 평가 (100)	1. 노선관리 (20)	1-1. 배차의 정시성	10	• 배차간격 유지 여부
		1-2. 첫·막차시간 준수율	5	• 첫·막차시간 위반 여부
		1-3. 가동률	5	• 인가운행횟수 대비 실운행횟수
	2. 차량관리 (25)	2-1. 차량정비 정도	10	• 부산시 안전점검 결과
		2-2. 차량관리 실태	15	• 모니터링(조사원 별도 수행)
	3. 안전관리 (25)	3-1. 교통사고 지수	5	• 교통사고 발생 건수
		3-2. 교통사고 보상액	5	• 교통사고 보상액
		3-3. 법규위반 행정처분금액	15	• 법규위반 행정처분금액
	4. 운전자관리 (30)	4-1. 운전자 운전태도 및 행태	15	• 모니터링(조사원 별도 수행)
4-2. *운행기록계(e-TAS)		15	• 운행기록 평가 위반율	
가·감점		시정이해도	건당 ±0.05	• 시책 협조 및 서비스 우수사례, 안전관리 감점사례 등 평가
		**종사원 교육	0.06	• 안전 및 서비스 주제 교육 횟수
		중대사고 보고	건당 -0.1	• 중대사고 보고기한 준수 여부
		면허취소 및 정지	365일당 -1	• 면허취소 및 정지 수준
기타		대당 행정처분 건수	-	• 동점 업체 발생 시, 대당 행정 처분 건수 비교하여 순위 결정
		중복평가 제외		• 정규항목과 가·감점항목 중복 시, 점수가 높은 항목만 반영

*운행기록계(e-TAS) : 기존 DTMS 자료의 수집이 불가하여 한국교통안전공단의 e-TAS자료로 대체함

**종사원 교육 : 코로나19로 인한 대면 집체교육 미 실시 권고에 따라, 2020년도에는 해당 항목이 평가에서 제외됨

【표 3-3】 <시민만족도 항목 및 배점>

평가영역	평가 항목	배점	평가기준
시민 만족도 (50)	1. 안전성(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 안전운행 수준, 운전기사 태도
	2. 쾌적성(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 냉난방, 차내 소음, 청결도 등
	3. 편의성(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 노선 안내도, 안내방송, 교통약자 안내표식 관리상태
	4. 서비스(3문항, 각 3.33점)	9.99	• 정차 장소 준수, 승하차 시간 제공 여부 등
	5. 친절도(3문항, 각 3.33점)	9.99	
가·감점	과밀 운행	0.5	• 대당 승객 수
	장거리 운행	0.5	• 장거리(편도 50km 이상) 운행 여부
	BRT 구간	-0.5	• BRT 정류장 비율
	차령	0.5	• 노후 차량(6년 이상) 보유 비율

제2절 평가 및 배점방식

1. 평가방법

- ☐ 평가방법은 서면평가, 모니터링, 설문조사 등 다양한 평가방법 적용함
- ☐ 공정하고 객관적인 평가를 위해서 평가영역 및 평가 항목, 가중치는 운수업체의 특성을 고려하여 차등 적용함

2. 배점방식

① 용어의 정리

- ☐ 배점은 전체항목 중 해당 평가 항목의 중요도를 반영하여 평가 항목에 부여된 값으로 해당 평가 항목이 만점으로 평가될 경우 받을 수 있는 최대 점수를 의미
- ☐ 평가 항목별 지수는 평가점수 100%를 만점으로 표시한 점수로써 평가 기준에 정의된 평가방법에 따라 점수를 산정함
- ☐ 평가점수는 평가 항목의 배점을 반영하여 평가 산식에 따라 산출된 값으로 소수점 넷째 자리까지 표시함
- ☐ 상향지표는 실적치가 높을수록 바람직한 방향을 나타내는 지표를 의미함
- ☐ 하향지표는 실적치가 낮을수록 바람직한 방향을 나타내는 지표를 의미함

제3절 세부평가 항목

1. 서비스평가

가. 노선관리

① 배차의 정시성

【표 3-4】〈배차의 정시성 세부 평가기준〉

구분	세부사항
평가목적	·운송업체의 시내버스가 인가된 배차계획(배차간격)을 적정하게 유지할 수 있도록 유도하여 이용승객의 편의를 도모
배점	·10점
항목특성	·상향 관리목표 항목
평가기준일	·2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	·관리목표 = 전체 운송업체 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 = 일별 배차간격 유지율의 평균 * 운송업체 배차간격 유지율 = 노선별 배차간격 유지율의 노선별 가동대수 가중평균 ·평가점수 = 평가배점 10점 - (당해 운송업체 배차간격 유지율 × 관리목표)
항목구성 내용	·배차간격 유지율 80%tile은 회차별 배차간격이 평균 10분일 때 정류소별 간격 편차가 ±2분 이하를 의미함
평가방법 및 평가대상	·평가방법 : 서면평가 (운행계통(BIMS)자료) ·평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사

② 첫·막차시간 준수율

【표 3-5】〈첫·막차시간 준수율 세부 평가기준

구분	세부사항
평가목적	·운송업체의 시내버스가 인가된 배차계획(첫·막차시간)을 준수하도록 유도하여 이용승객의 편의를 도모함
배점	·5점
항목특성	·상향 관리목표 항목
평가기준일	·2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	·관리목표 = 첫·막차시간 준수율 99.5% 이상 * 첫·막차시간 준수율 = (첫·막차시간 준수횟수 ÷ 실운행횟수) × 100 * 업체별 노선의 인가대수를 반영하여 평가 ·평가점수 = 평가배점 5점 × (당해 운송업체 첫·막차시간 준수율 ÷ 관리목표)
항목구성 내용	·배차계획은 국토교통부 및 시·도로부터 인가받은 운행계통에 따라 해당기간 동안 운행해야 하는 계획을 의미함 ·정류장별 첫·막차시간 준수 여부는 정류소별 예정시간을 기준으로 -1min 이후, +5min 이내에 있을 경우 일치한 것으로 간주함
평가방법 및 평가대상	·평가방법 : 서면평가 (운행계통(BIMS)자료) ·평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사

③ 가동률

【표 3-6】 <가동률 세부 평가기준>

구분	세부사항
평가목적	·운송업체가 운행인가횟수에 기반한 시내버스 가동률을 준수하도록 유도하여 이용승객의 편의를 도모함
배점	·5점
항목특성	·상향 관리목표 항목
평가기준일	·2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	·관리목표 = 가동률 99.5% 이상 * 가동률 = (실운행횟수 ÷ 인가운행횟수) × 100 ·평가점수 = 평가배점 5점 × (당해 운송업체 가동률 ÷ 관리목표)
조사방법 및 제출서류	·평가방법 : 서면평가 (운행계통(BIMS)자료) ·평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사

나. 차량관리

① 차량정비 정도

【표 3-7】〈차량정비 정도 세부 평가기준〉

구분	세부사항
평가목적	·운송업체의 시내버스 차량정비 철저를 유도하여 이용승객의 안전을 도모하고 양질의 서비스를 제공함
배점	·10점
항목특성	·상향 관리목표 항목
평가기준일	·2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	·관리목표 = 차량정비 과징금.과태료 비처분률 100% (처분률 0%) * 차량정비 처분률 = (차량정비 과징금.과태료 처분대수 ÷ 연평균 보유인가대수) × 100 * 차량정비 비처분률 = 100% - 차량정비 처분률(%) ·평가점수 = 평가배점 10점 × (당해 운송업체 차량정비 비처분률 ÷ 관리목표)
항목구성 내용	·부산시 주관 『시내버스 안전관리 지도점검』 결과 과징금.과태료 처분 내역을 반영
조사방법 및 제출서류	·평가방법 : 서면평가 (부산시 주관 『시내버스 안전관리 지도점검』 자료) ·평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사

② 차량관리 실태

【표 3-8】〈차량관리 실태 세부 평가기준〉

구분	세부사항
평가목적	· 시내버스 서비스 만족도에 직결되는 차량의 내·외부 관리수준을 평가하여 이용승객에게 양질의 서비스를 제공함
배점	· 15점
항목특성	· 상항 관리목표 항목
평가기준일	· 2020년 10월 ~ 2021년 02월
평가산식 및 평가방법	· 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체의 차량관리 실태 평균점수 대비 110% 초과 · 평가점수 = 평가배점 15점 × (당해 운송업체 차량관리 실태 점수 ÷ 관리목표)
항목구성 내용	· 총 16개 항목 (각 항목당 배점 : 15점 배점/16개 항목 = 0.9375점) - 차량 내외부 관리실태 (11개 항목) - 차량 내외부 정보체계 (5개 항목)
조사방법 및 제출서류	· 평가방법 : 탑승조사(모니터링) · 평가대상 : 부산시 145개 노선 중 66개 노선 (운송업체별 2개 노선) · 조사표본 수 : - 노선별 표본 수 : 30개 - 총 표본 수 : 66개 노선 × 30개 표본 = 1,980개

다. 안전관리

① 교통사고 지수

【표 3-9】〈교통사고 지수 세부 평가기준〉

구분	세부사항																					
평가목적	· 시내버스 운전자 스스로 안전 운행하도록 유도하여 이용승객의 안전을 도모하고, 건전한 교통문화를 정착시킴																					
배점	· 5점																					
항목특성	· 하향 관리목표 항목																					
평가기준일	· 2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일																					
평가산식 및 평가방법	· 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체 평균 교통사고지수 대비 90% 미만 * 1대당 사고지수 = {(총교통사고건수 × 0.4) + (가중사고값 × 0.6)} ÷ 연평균 보유인가대수 * 가중사고값 = (사망자수 × 0.6) + (부상자수 × 0.4) · 평가점수 = 평가배점 5점 - (당해 운송업체 교통사고 지수 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우에는 -1점 부여 · 교통사고 건수 (-) 개선도 감점 당해 운송업체의 직전 5년간 해당 평균 교통사고 건수 대비 평가, 당해연도 해당 교통사고 건수가 0.5대 이상 증가 시 -0.01점 감점 * 해당 사고건수 = 총 사고건수 ÷ 연평균 보유인가대수																					
항목구성 내용	· 운송업체 소유의 시내버스 차량 과실이 50% 초과인 교통사고만 반영 · 재판 등으로 과실비율, 사고보상액이 확정되지 않은 경우 확정된 기간의 피해내역을 반영 · 동일사고에 대해서는 피해내역을 합산하여 평가																					
조사방법 및 제출서류	· 평가방법 : 서면평가 (버스공제조합) · 평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사 · 교통사고 내역 <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 3-10】〈교통사고 보상액 세부 평가기준〉

구분	세부사항																					
평가목적	· 시내버스 운전자 스스로 교통사고를 줄이고 안전운행을 하는 환경을 조성하여 사고 보상에 소요되는 비용의 절감을 유도함																					
배점	· 5점																					
항목특성	· 하향 관리목표 항목																					
평가기준일	· 2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일																					
평가산식 및 평가방법	· 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체 평균 교통사고 보상액지수 대비 90% 미만 * 1대당 보상액지수 = 대인·대물 피해보상액 ÷ 연평균 보유인가대수 · 평가점수 = 평가배점 5점 - (당해 운송업체 보상액지수 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우에는 -1점 부여																					
항목구성 내용	· 운송업체 소유의 시내버스 차량 과실이 50% 초과인 교통사고만 반영 · 재판 등으로 과실비율, 사고보상액이 확정되지 않은 경우 확정된 기간의 피해내역을 반영 · 동일사고에 대해서는 피해내역을 합산하여 평가																					
조사방법 및 제출서류	· 평가방법 : 서면평가 (버스공제조합) · 평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사 · 교통사고 내역 : <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 3-11】 <법규위반 행정처분금액 세부 평가기준>

구분	세부사항
평가목적	· 시내버스 운전자의 준법 운영을 유도하여 이용승객의 안전을 도모하고, 건전한 교통문화를 정착시킴
배점	· 15점
항목특성	· 하향 관리목표 항목
평가기준일	· 2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	· 관리목표 = 직전 평가년도 전체 운송업체 평균 행정처분금액 대비 90% 미만 * 1대당 행정처분금액 = 행정처분금액 ÷ 연평균 보유인가대수 · 평가점수 = 평가배점 15점 - (당해 운송업체 행정처분금액 ÷ 관리목표) * 평가점수가 음수(-)인 경우 -1점
항목구성 내용	· 여객자동차운수사업법 준수사항을 위반하여 관할관청으로부터 과징금, 과태료 처분을 확정받은 건을 반영 · 정류장통과 및 여객자동차운수사업법 제84조의 차령 제한을 위반한 경우 부과금액에 가중치 2배를 적용하여 평가
조사방법 및 제출서류	· 평가방법 : 서면평가 (택시운수과) · 평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사

라. 운전자관리

① 운전자 운전태도 및 행태

【표 3-12】〈운전자 운전태도 및 행태 세부 평가기준〉

구분	세부사항
평가목적	· 시내버스 운전자의 운전태도와 행태를 평가하여 이용승객에게 양질의 서비스를 제공하고, 운전자의 자질 향상을 도모함
배점	· 15점
항목특성	· 계량 절대평가 항목
평가기준일	· 2020년 10월 ~ 2021년 02월
평가산식 및 평가방법	· 관리목표 = 당해연도 운전자의 운전태도 및 행태 점수 100점 · 평가점수 = 평가배점 15점 × (당해 운송업체 운전자 운전태도 및 행태 점수 ÷ 관리목표)
항목구성 내용	· 총 13개 항목 - 운전자 운전태도 (5개 항목, 각 1.1538 혹은 1.1540점) - 운전자 운전행태 (8개 항목, 각 1.1538 혹은 1.1540점) * 1.1540점 항목 : 운전자 핸드폰 사용여부, 교통신호·정지선 위반, 승차거부
조사방법 및 제출서류	· 평가방법 : 탑승조사(모니터링) · 평가대상 : 부산시 145개 노선 중 66개 노선 (운송업체별 2개 노선) · 조사표본 수 : - 노선별 표본 수 : 30개 - 총 표본 수 : 1,980개

② 운행기록계(e-TAS)

【표 3-13】 <운행기록계(e-TAS) 세부 평가기준>

구분	세부사항
평가목적	·운행기록계 자료를 활용하여 시내버스 운전자의 위험운전행태에 대해 객관적으로 평가함으로써 이용승객에게 양질의 서비스를 제공하고, 운전자의 자질 향상을 도모함
배점	·15점
항목특성	·하향 관리목표 항목
평가기준일	·2020년 01월 01일 ~ 2020년 12월 31일
평가산식 및 평가방법	·관리목표 = 디지털 운행기록 자료 위반율 0% ·평가점수 = 평가배점(15점) - (당해 운송업체 운행기록 위반율 ÷ 관리목표) * 운행기록위반율 산정기준 : 위험운행기록 횟수 합계 ÷ 운행거리 합계
항목구성 내용	·총 3개 항목(15점) - 급감속(5점) - 급가속(5점) - 과 속(5점) * eTAS(운행기록분석시스템) 자료로 평가 항목별 위반행동을 합산하여 평가 - 한국교통안전공단 eTAS 매뉴얼 위험운전 행동 기준 정의 준용 * 평가 항목(한국교통안전공단 위험운전 행동 기준) - 급감속 : 초당 9km/h 이상 감속 운행하고 속도가 6km/h 이상인 경우 - 급가속 : 6km/h 이상 속도에서 초당 6km/h 가속 운행하는 경우 - 과 속 : 도로제한 속도보다 20km/h 초과 운행한 경우
조사방법 및 제출서류	·평가방법 : eTAS자료 (한국교통안전공단) ·평가대상 : 부산시 시내버스 전수조사

마. 서비스평가 가·감점

【표 3-14】〈서비스평가 가·감점 세부 평가기준〉

구분	항목	점수 반영방식	비고
서비스 평가 가·감점	시정 이해도	· 정책 협조 및 권고사항에 대한 이행여부, 언론 보도사항 등 시정 이해도를 평가하여 가·감점 부여 - 시책 협조사항 : 부산시 교통관련 정책 협조 - 언론 보도사항 : 서비스·노사관계 우수사례, 안전관리 감점사례 등 - 건당 ±0.05점	당해 연도에 한해 감점 부여
	종사원 교육	· 안전 및 서비스 주제 교육 시 가점 - 안전 및 서비스 주제 교육 : 1회당 +0.02점 (연간 최대 +0.06점) - 회당 수강률이 80%미만일 경우 교육회수 불인정	당해 연도에 한해 감점 부여
	중대사고 보고	· 중대 교통사고 보고기한 미준수 시 감점 부여 - 보고기한 : 사고발생 후 익일 오전 9시까지 - 건당 -0.1점	업체의 총 점수가 0점인 경우 잔여 감점은 다음 연도로 이월 (3년까지 이월)
	면허취소 및 정지	· 면허취소 및 면허정지 발생 일자를 365일 기준으로 환산하여 감점 부여 - 감점산정 : (면허취소(365일)+면허정지일)÷365일 - 면허취소 : 1명당 365일 - 면허정지 : 당해 면허정지자 정지일수 합산 - 365일당 -1점 * 면허취소 및 면허정지 사실을 통보받은 운수종사자를 운전업무에 투입 시 1명당 -10점	당해 연도에 한해 감점 부여
기타	대당 행정처분 건수	· 평가영역 별 최종순위 결정 시, 동점업체가 발생할 경우 업체별 면허대수에 대한 대당 행정처분 건수를 반영하여 순위를 결정	동일점수 획득 시 반영
	중복평가 제외	· 정규평가 항목과 가·감점 항목이 중복되는 경우 점수반영이 높은 항목만 평가	경영평가 / 서비스평가

2. 시민만족도

가. 시민만족도

【표 3-15】〈시민만족도 세부 평가기준〉

구분	세부사항
평가목적	·운송업체 평가의 수요자인 시민의 의사를 반영함으로써 대시민 서비스 향상 유도
배점	·50점
항목특성	·계량 절대평가 항목
평가기준일	·2020년 11월 ~ 2021년 02월
평가산식 및 평가방법	·관리목표 = 조사원 시민 설문조사 점수 50점 * 설문조사 점수 = 평가 항목별 시민만족도 조사점수 합계 * 평가방법 : 평가 항목별 조사원 시민 설문조사 ·평가점수 = \sum 항목별 평가점수+보정계수(15점)
항목구성 내용	·총 5개 항목(50점), 15개 문항으로 문항당 3.3333점 배점 - 안전운행(3문항) - 쾌적성(3문항) - 편의성(3문항) - 서비스(3문항) - 친절도(3문항) · 시내버스 중요 서비스
조사방법 및 제출서류	·평가방법 : 조사원 설문조사 ·평가대상 : 부산시 145개 노선 중 66개 노선 (운송업체별 2개 노선) ·조사표본 수 : - 노선별 표본 수 : 144개 - 총 표본 수 : 9,504개

나. 시민만족도 가·감점

【표 3-16】〈시민만족도 가·감점 세부 평가기준〉

구분	항목	점수 반영방식	비고
시민만족도 가감점	과밀 운행	· 대당승객 수 : 해당업체 승객 수/해당업체 운행 대수 - 산출식 : $\text{보정계수}(0.3) + \left(\left(\frac{\text{대당승객 수} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times 0.2 \right)$	- 당해 연도에 한해 가감점 부여 - 업체별로 선정한 2개 노선의 평균값을 적용함
	장거리 운행	· 장거리운행 : 업체별 평균 편도 운행거리 $\geq 50\text{Km}$ - 산출식 : $\text{보정계수}(0.3) + \left(\left(\frac{\text{운행거리} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times 0.2 \right)$ (단, 50km 이하인 경우 0.3점 부여)	
	BRT 구간	· BRT구간 지수 : BRT 구간 내 정거장 수/총 정거장 수 - 산출식 : $\text{보정계수}(-0.3) + \left(\left(\frac{\text{BRT구간 지수} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times -0.2 \right)$	
	차량	· 차량지수 : 6년 이상 차량 대수/총 운행차량 대수 - 산출식 : $\text{보정계수}(0.3) + \left(\left(\frac{\text{차량지수} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right) \times 0.2 \right)$	



제4장 평가 결과

제1절 주요 평가 결과

제2절 서비스평가 세부 평가 결과

제3절 시민만족도 평가 결과

제4장 평가 결과

제1절 주요 평가 결과

1. 서비스평가 결과

- ☐ 서비스평가 항목은 위험운전행동을 평가하는 '운행기록계'가 DTMS에서 e-TAS로 변동되었으나, 평가 세부기준 중 '웜업'이 제외된 것 말고는 유사한 기준으로 평가됨
- ☐ 서비스평가 결과 평균 96.8300점(100점 기준)으로, 직전년도 평균 95.9419점 대비 0.8881점 상승함
- ☐ 노선관리, 차량관리, 운전자관리 항목의 평균점수는 직전년도와 비교했을 때 대동소이한 수준임
- ☐ 안전관리(25점 만점)는 직전년도 21.6290점에서 23.0262점으로 가장 크게 개선된 것으로 나타났으며, 세부항목인 '교통사고 지수, 교통사고 보상액, 법규위반 행정처분금액' 모두 개선된 것으로 나타남
- ☐ 시내버스 서비스평가 결과 33개 전체 업체가 평균 90점 이상으로 우수한 수준으로 평가됨
- ☐ 노선관리는 20점 만점 기준 평균 19.5697점으로 나타났으며, 삼신교통이 19.9227점으로 가장 높고, 해동여객이 19.0908점으로 가장 낮음
- ☐ 차량관리는 25점 만점 기준 평균 24.9069점으로 나타났으며, 일광여객이 24.9969점으로 가장 높고, 용화여객이 23.9521점으로 가장 낮음
- ☐ 안전관리는 25점 만점 기준 평균 23.0262점으로 나타났으며, 일광여객, 신성여객 등 7개 업체가 25점 만점으로 가장 높고, 대도운수가 19.2465점으로 가장 낮음
- ☐ 운전자관리는 30점 만점 기준 평균 29.3094점으로 나타났으며, 일광여객이 29.8857점으로 가장 높고, 용화여객이 27.7944점으로 가장 낮음

【표 4-1】〈서비스평가 평가 결과〉

구분	서비스평가						순위	등급
		노선관리	차량관리	안전관리	운전자관리	가·감점		
배점	100	20	25	25	30	-	-	-
평균	96.8300	19.5697	24.9069	23.0262	29.3094	0.0179	-	-
최대값	99.6829	19.9227	24.9969	25.0000	29.8857	0.2500	-	-
최소값	93.2215	19.0908	23.9521	19.2465	27.7944	-1.0500	-	-
국제여객	98.8072	19.3635	24.9829	25.0000	29.3608	0.1000	6	A
금진여객	93.2215	19.5978	24.9330	19.2465	29.4442	0.0000	33	A
남부여객	96.1330	19.5231	24.9345	21.8319	29.7572	0.0863	24	A
대도운수	93.8035	19.6999	24.9610	20.0392	28.8534	0.2500	32	A
대진여객	97.8796	19.4788	24.7287	25.0000	28.4221	0.2500	10	A
동남여객	95.6616	19.5896	24.9736	21.9930	29.1054	0.0000	27	A
동원여객	98.8385	19.6450	24.9284	25.0000	29.2425	0.0226	5	A
동진여객	95.9509	19.5005	24.9626	21.7274	29.7104	0.0500	25	A
부산여객	97.9205	19.2586	24.9704	23.8699	29.7716	0.0500	9	A
부일여객	97.3216	19.4129	24.9844	23.2583	29.6660	0.0000	13	A
삼성여객	98.0543	19.8817	24.9813	23.7652	29.2775	0.1486	8	A
삼신교통	99.4355	19.9227	24.8438	25.0000	29.4690	0.2000	2	A
삼진여객	96.1581	19.4980	24.9782	22.7523	28.7796	0.1500	23	A
삼화PTS	96.8982	19.3898	24.9375	23.5656	28.9053	0.1000	16	A
성원여객	97.6677	19.4633	24.9548	23.4712	29.7284	0.0500	11	A
세익여객	98.3929	19.7982	24.9845	23.8050	29.8052	0.0000	7	A
세진여객	98.9706	19.4775	24.9689	25.0000	29.4242	0.1000	4	A
시민여객	97.1351	19.6424	24.9642	23.0660	29.4625	0.0000	14	A
신성여객	99.6829	19.8439	24.9938	25.0000	29.8452	0.0000	1	A
신한여객	96.7534	19.7492	24.9751	22.5886	29.3405	0.1000	19	A
영신여객	95.1290	19.5717	24.9907	21.0534	29.5132	0.0000	28	A
오성여객	96.2367	19.6848	24.4927	23.2110	28.7982	0.0500	21	A
용화여객	94.7679	19.7819	23.9521	23.3765	27.7944	-0.1370	29	A
유한여객	96.7557	19.5670	24.9610	22.5428	29.7178	-0.0329	18	A
일광여객	99.3267	19.4441	24.9969	25.0000	29.8857	0.0000	3	A
일신여객	96.8540	19.5349	24.9876	22.4971	29.7344	0.1000	17	A
창성여객	96.9220	19.6504	24.9907	22.9420	29.4368	-0.0979	15	A
태영버스	97.5498	19.4129	24.7690	23.6896	29.6783	0.0000	12	A
태진여객	96.1940	19.7797	24.9377	23.0660	28.4106	0.0000	22	A
학성여객	94.0733	19.2910	24.9891	20.5541	29.2391	0.0000	31	A
한창여객	94.3885	19.5557	24.9470	21.5798	29.3560	-1.0500	30	A
해동여객	95.7638	19.0908	24.9829	22.4520	29.1381	0.1000	26	A
화신여객	96.7429	19.7000	24.9876	22.9192	29.1361	0.0000	20	A

2. 시민만족도 평가 결과

- 시내버스 시민만족도 평가 결과, 삼신교통 / 일광역객 / 신성여객 순으로 상위 3순위를 나타냈고, 학성여객 / 화신여객 / 시민여객 순으로 하위 3순위를 나타냄
- 직전년도 시민만족도 평균 44.3062점 대비 평균 45.1441점으로 다소 증가한 것으로 나타남
- 신설된 가·감점 항목의 여부에 따른 순위 변동은 거의 없는 것으로 나타남
- 안전성은 10점 만점 기준 평균 평점이 8.7576점으로 나타났으며, 일광역객이 9.4005점으로 가장 높고, 시민여객이 8.0167점으로 가장 낮음
- 쾌적성은 10점 만점 기준 평균 평점이 8.6794점으로 나타났으며, 삼신교통이 9.3179점으로 가장 높고, 시민여객이 7.6407점으로 가장 낮음
- 편의성은 10점 만점 기준 평균 평점이 9.1545점으로 나타났으며, 삼화PTS가 9.6289점으로 가장 높고, 시민여객이 8.1261점으로 가장 낮음
- 서비스는 10점 만점 기준 평균 평점이 9.1408점으로 나타났으며, 삼화PTS가 9.5154점으로 가장 높고, 시민여객이 8.1163점으로 가장 낮음
- 친절도는 10점 만점 기준 평균 평점이 8.6276점으로 나타났으며, 삼신교통이 9.2450점으로 가장 높고, 학성여객이 7.8919점으로 가장 낮음
- 가·감점은 평균 0.7841점으로 나타났으며, 일광역객이 0.9421점으로 가장 높고, 일신여객이 0.5686점으로 가장 낮음

【표 4-2】〈시민만족도 평가 결과〉

구분	시민만족도							순위	등급
	안전성	쾌적성	편의성	서비스	친절도	가·감점			
배점	50	10	10	10	10	-	-	-	-
평균	45.1441	8.7576	8.6794	9.1545	9.1408	8.6276	0.7841	-	-
최대값	47.7895	9.4005	9.3179	9.6289	9.5154	9.2450	0.9421	-	-
최소값	40.6681	8.0167	7.6407	8.1261	8.1163	7.8919	0.5686	-	-
국제여객	45.5914	8.7653	8.8041	9.2449	9.2935	8.7798	0.7038	17	A
금진여객	46.7229	9.1120	9.0375	9.3550	9.3389	9.0343	0.8452	8	A
남부여객	45.4865	8.9370	8.7490	9.1460	9.1509	8.6696	0.8340	19	A
대도운수	43.3928	8.4120	8.3521	8.9240	8.7377	8.2290	0.7380	26	B
대진여객	45.7847	8.9030	8.9419	9.2133	9.1922	8.8285	0.7058	15	A
동남여객	42.7411	8.2095	8.1333	8.8115	8.8422	8.0119	0.7327	30	B
동원여객	45.5654	8.8673	8.6957	9.2182	9.1891	8.8074	0.7877	18	A
동진여객	46.2398	9.0861	8.9175	9.3997	9.3413	8.7572	0.7380	12	A
부산여객	45.6198	8.7475	8.8220	9.1817	9.1736	8.8869	0.8081	16	A
부일여객	45.0229	8.6324	8.6681	9.1145	9.1389	8.6454	0.8236	22	A
삼성여객	44.0401	8.4720	8.3894	8.9419	9.0731	8.3781	0.7856	23	B
삼신교통	47.7895	9.3730	9.3179	9.4830	9.5042	9.2450	0.8664	1	A
삼진여객	45.3566	8.7409	8.6535	9.1784	9.3113	8.6098	0.8627	20	A
삼화PTS	46.9281	9.0456	9.3049	9.6289	9.5154	8.7263	0.7070	4	A
성원여객	46.6760	9.0472	8.9905	9.3940	9.3793	9.0229	0.8421	9	A
세익여객	45.2943	8.8495	8.6243	9.2376	9.1501	8.6874	0.7454	21	A
세진여객	43.7710	8.4169	8.2597	8.9775	9.0310	8.2938	0.7921	24	B
시민여객	40.6681	8.0167	7.6407	8.1261	8.1163	7.9859	0.7824	33	B
신성여객	47.3624	9.2611	9.2515	9.5155	9.4539	9.1606	0.7198	3	A
신한여객	46.5818	9.1655	9.0343	9.3640	9.2409	8.8723	0.9048	10	A
영신여객	43.1082	8.3423	8.1950	8.8754	8.8981	8.0685	0.7289	27	B
오성여객	46.8952	9.0392	9.1088	9.5892	9.4775	8.9468	0.7337	5	A
용화여객	46.0623	8.7345	8.9306	9.3867	9.3608	8.8382	0.8115	13	A
유한여객	43.1076	8.3099	8.2581	8.8504	8.7581	8.1349	0.7962	28	B
일광여객	47.6333	9.4005	9.1979	9.5877	9.4823	9.0228	0.9421	2	A
일신여객	43.4732	8.4283	8.3440	8.9282	9.0270	8.1771	0.5686	25	B
창성여객	46.4400	8.9889	8.9792	9.3567	9.3648	8.8949	0.8555	11	A
태영버스	46.8904	9.1379	9.1023	9.4247	9.4004	9.0424	0.7827	6	A
태진여객	42.9759	8.3391	8.0945	8.7539	8.9338	8.0863	0.7683	29	B
학성여객	42.1319	8.0539	7.9146	8.7555	8.7977	7.8919	0.7183	31	B
한창여객	45.8768	8.8788	8.8349	9.3259	9.2676	8.8010	0.7686	14	A
해동여객	46.7698	9.1914	8.9160	9.4944	9.3875	8.9743	0.8062	7	A
화신여객	41.7556	8.0961	7.9568	8.3157	8.3172	8.1998	0.8700	32	B

제2절 서비스평가 세부 평가 결과

1. 노선관리

- 2020년 서비스평가 노선관리 차원의 평가 결과는 20점 만점 기준 평균 19.5697점으로 나타남
- 배차의 정시성 평가 결과, 10점 만점 기준 평균 9.9993점으로 나타났으며, 평균 배차간격 유지율이 관리목표(80%tile) 이상인 부산여객과 태영버스가 각각 32, 33위이고, 나머지 업체는 모두 관리목표를 달성하여 10점 만점임
- 첫·막차시간 준수율 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 4.8878점으로 나타났으며, 신성여객 / 동남여객 / 태진여객 순으로 상위 3순위이고, 태영버스 / 부일여객 / 신한여객 순으로 하위 3순위로 나타남
- 가동률 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 4.6827점으로 나타났으며, 삼신여객 / 신한여객 / 삼성여객 순으로 상위 3순위이고, 부산여객 / 학성여객 / 해동여객 순으로 하위 3순위로 나타남

【표 4-3】〈서비스평가_노선관리 평가 결과〉

구분	노선관리	배차의 정시성			순위
		배차의 정시성	첫·막차시간 준수율	가동률	
배점	20	10	5	5	-
평균	19.5697	9.9993	4.8800	4.6800	-
최대값	19.9227	10.0000	4.9839	4.9844	-
최소값	19.0908	9.9866	4.7800	4.2639	-
국제여객	19.3635	10.0000	4.8198	4.5437	30
금진여객	19.5978	10.0000	4.8566	4.7412	14
남부여객	19.5231	10.0000	4.9129	4.6102	20
대도운수	19.6999	10.0000	4.9279	4.7720	9
대진여객	19.4788	10.0000	4.8742	4.6046	23
동남여객	19.5896	10.0000	4.9781	4.6115	15
동원여객	19.6450	10.0000	4.8860	4.7590	12
동진여객	19.5005	10.0000	4.9086	4.5919	21
부산여객	19.2586	9.9897	4.8723	4.3966	32
부일여객	19.4129	10.0000	4.7922	4.6207	27
삼성여객	19.8817	10.0000	4.9270	4.9547	2
삼신교통	19.9227	10.0000	4.9383	4.9844	1
삼진여객	19.4980	10.0000	4.8390	4.6590	22
삼화PTS	19.3898	10.0000	4.8843	4.5055	29
성원여객	19.4633	10.0000	4.9406	4.5227	25
세익여객	19.7982	10.0000	4.9161	4.8821	4
세진여객	19.4775	10.0000	4.8668	4.6107	24
시민여객	19.6424	10.0000	4.9653	4.6771	13
신성여객	19.8439	10.0000	4.9839	4.8600	3
신한여객	19.7492	10.0000	4.7800	4.9692	7
영신여객	19.5717	10.0000	4.8167	4.7550	16
오성여객	19.6848	10.0000	4.8079	4.8769	10
용화여객	19.7819	10.0000	4.9143	4.8676	5
유한여객	19.5670	10.0000	4.9362	4.6308	17
일광여객	19.4441	10.0000	4.8748	4.5693	26
일신여객	19.5349	10.0000	4.9557	4.5792	19
창성여객	19.6504	10.0000	4.8858	4.7646	11
태영버스	19.4129	9.9866	4.7976	4.6287	27
태진여객	19.7797	10.0000	4.9720	4.8077	6
학성여객	19.2910	10.0000	4.9375	4.3535	31
한창여객	19.5557	10.0000	4.8310	4.7247	18
해동여객	19.0908	10.0000	4.8269	4.2639	33
화신여객	19.7000	10.0000	4.8711	4.8289	8

가. 배차의 정시성

- 배차의 정시성은 당해연도 운송업체 배차간격 유지율 80% 이상의 관리목표 대비 업체별 배차간격 유지율 수준에 따라 평가 점수를 산정함
- 배차의 정시성 평가 결과, 10점 만점 기준 평균 9.9993점으로 나타났으며, 평균 배차간격 유지율이 관리목표(80%tile) 이상인 부산여객과 태영버스가 각각 32, 33위이고, 나머지 업체는 모두 관리목표를 달성하여 10점 만점임
- 평균 배차간격 시간은 1:51이며, 직전년도 1:53보다 다소 개선된 수준임
- 관리목표(89%tile) 기준 업체 평균은 9.9993점으로 10점 만점에 가까운 수준으로, 비교적 잘 관리되고 있는 것으로 보여짐

【표 4-4】 <서비스평가_배차의 정시성 평가 결과>

구분	가동대수	운송업체 배차간격 유지율	평가점수	순위
평균	5,576	1:51	9.9993	-
최대값	9,738	3:16	10.0000	-
최소값	2,760	1:09	9.9866	-
국제여객	3,728	1:56	10.0000	1
금진여객	3,009	1:55	10.0000	1
남부여객	5,096	1:32	10.0000	1
대도운수	5,679	1:57	10.0000	1
대진여객	6,146	1:41	10.0000	1
동남여객	6,671	1:51	10.0000	1
동원여객	7,378	1:42	10.0000	1
동진여객	5,292	1:45	10.0000	1
부산여객	5,157	2:31	9.9897	32
부일여객	6,039	2:18	10.0000	1
삼성여객	9,533	1:52	10.0000	1
삼신고통	9,738	1:49	10.0000	1
삼진여객	7,840	1:41	10.0000	1
삼화PTS	7,809	1:44	10.0000	1
성원여객	2,919	1:50	10.0000	1
세익여객	4,471	1:52	10.0000	1
세진여객	6,672	2:03	10.0000	1
시민여객	6,241	1:46	10.0000	1
신성여객	3,122	1:09	10.0000	1
신한여객	9,537	1:53	10.0000	1
영신여객	5,631	1:36	10.0000	1
오성여객	3,464	1:50	10.0000	1
용화여객	5,157	1:19	10.0000	1
유한여객	4,003	1:25	10.0000	1
일광여객	4,988	2:07	10.0000	1
일신여객	5,471	1:33	10.0000	1
창성여객	5,684	1:46	10.0000	1
태영버스	4,081	3:16	9.9866	33
태진여객	6,066	1:50	10.0000	1
학성여객	2,760	1:57	10.0000	1
한창여객	4,996	1:31	10.0000	1
해동여객	5,731	2:15	10.0000	1
화신여객	3,914	1:52	10.0000	1

나. 첫·막차시간 준수율

- 첫·막차시간 준수율은 99.5%의 관리목표 대비 업체별 첫·막차시간 준수율 수준에 따라 평가 점수를 산정함
- 첫·막차시간 준수율 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 4.8878점으로 나타났으며, 신성여객 / 동남여객 / 태진여객 순으로 상위 3순위이고, 태영버스 / 부일여객 / 신한여객 순으로 하위 3순위로 나타남
- 평균 첫·막차준수율은 97.27%이며, 직전년도 96.98%에 비해 다소 개선된 수준임
- 관리목표(99.5%) 기준 업체 평균은 4.8878점으로 5점 만점에 가까운 수준으로, 비교적 잘 관리되고 있는 것으로 보여짐

【표 4-5】〈서비스평가_첫·막차시간 준수율 평가 결과〉

구분	인가대수	첫차준수율	막차준수율	첫막차준수율	평가점수	순위
평균	5,251	97.23%	91.38%	97.27%	4.8878	-
최대값	9,451	99.46%	99.14%	99.18%	4.9839	-
최소값	2,077	95.03%	0.00%	95.12%	4.7800	-
국제여객	2,479	95.62%	96.21%	95.91%	4.8198	28
금진여객	2,951	96.28%	97.01%	96.65%	4.8566	24
남부여객	4,912	98.23%	97.30%	97.77%	4.9129	14
대도운수	5,500	98.40%	97.73%	98.07%	4.9279	10
대진여객	6,269	96.81%	97.18%	97.00%	4.8742	20
동남여객	6,481	99.46%	98.67%	99.06%	4.9781	2
동원여객	7,101	97.37%	97.09%	97.23%	4.8860	16
동진여객	3,947	97.44%	97.93%	97.68%	4.9086	15
부산여객	5,048	96.96%	96.96%	96.96%	4.8723	21
부일여객	5,893	95.76%	94.96%	95.36%	4.7922	32
삼성여객	9,012	98.06%	98.03%	98.05%	4.9270	11
삼신고통	9,451	98.15%	98.40%	98.27%	4.9383	7
삼진여객	7,684	96.14%	96.45%	96.30%	4.8390	25
삼화PTS	7,557	97.20%	0.00%	97.20%	4.8843	18
성원여객	2,823	98.32%	0.00%	98.32%	4.9406	6
세익여객	4,257	97.42%	98.24%	97.83%	4.9161	12
세진여객	5,256	97.05%	96.64%	96.85%	4.8668	23
시민여객	5,957	98.74%	98.88%	98.81%	4.9653	4
신성여객	3,002	99.22%	99.14%	99.18%	4.9839	1
신한여객	8,606	95.18%	95.06%	95.12%	4.7800	33
영신여객	5,384	96.86%	94.85%	95.85%	4.8167	29
오성여객	3,370	95.03%	96.33%	95.68%	4.8079	30
용화여객	5,306	97.81%	97.78%	97.79%	4.9143	13
유한여객	3,893	97.79%	98.67%	98.23%	4.9362	9
일광여객	4,838	96.42%	97.60%	97.01%	4.8748	19
일신여객	5,336	98.71%	98.52%	98.62%	4.9557	5
창성여객	5,466	97.11%	97.35%	97.23%	4.8858	17
태영버스	4,290	95.78%	95.16%	95.47%	4.7976	31
태진여객	5,895	99.01%	98.87%	98.94%	4.9720	3
학성여객	2,077	98.37%	98.14%	98.26%	4.9375	8
한창여객	4,881	95.67%	96.61%	96.14%	4.8310	26
해동여객	4,547	95.53%	96.58%	96.05%	4.8269	27
화신여객	3,840	96.81%	97.06%	96.93%	4.8711	22

다. 가동률

- 가동률은 99.5%의 관리목표 대비 업체별 가동률 수준에 따라 평가 점수를 산정함
- 가동률 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 4.6827점으로 나타났으며, 삼신여객 / 신한여객 / 삼성여객 순으로 상위 3순위이고, 부산여객 / 학성여객 / 해동여객 순으로 하위 3순위로 나타남
- 관리목표(99.5%) 기준 업체 평균은 5점 만점에 4.6827점으로 비교적 잘 관리되고 있으나, 평균 가동률이 93.18%로 직전년도(2019년) 96.19%보다 다소 낮아진 수준임

【표 4-6】〈서비스평가_가동률 평가 결과〉

구분	실운영회수	인가운영회수	가동률	평가점수	순위
평균	30,419	32,501	93.18%	4.6827	-
최대값	57,896	58,547	99.19%	4.9844	-
최소값	13,145	14,963	84.85%	4.2639	-
국제여객	20,161	22,297	90.42%	4.5437	28
금진여객	14,810	15,697	94.35%	4.7412	14
남부여객	40,545	44,194	91.74%	4.6102	23
대도운수	31,272	32,931	94.96%	4.7720	10
대진여객	34,240	37,367	91.63%	4.6046	24
동남여객	32,860	35,807	91.77%	4.6115	21
동원여객	41,826	44,165	94.70%	4.7590	12
동진여객	28,055	30,702	91.38%	4.5919	25
부산여객	20,844	23,824	87.49%	4.3966	31
부일여객	23,295	25,334	91.95%	4.6207	20
삼성여객	48,505	49,194	98.60%	4.9547	3
삼신고통	46,508	46,888	99.19%	4.9844	1
삼진여객	40,107	43,259	92.71%	4.6590	17
삼화PTS	44,357	49,473	89.66%	4.5055	30
성원여객	13,467	14,963	90.00%	4.5227	29
세익여객	18,533	19,076	97.15%	4.8821	4
세진여객	29,803	32,482	91.75%	4.6107	22
시민여객	45,875	49,289	93.07%	4.6771	16
신성여객	29,018	30,004	96.71%	4.8600	7
신한여객	57,896	58,547	98.89%	4.9692	2
영신여객	29,712	31,400	94.62%	4.7550	13
오성여객	20,788	21,420	97.05%	4.8769	5
용화여객	37,645	38,863	96.87%	4.8676	6
유한여객	33,166	35,990	92.15%	4.6308	18
일광여객	20,259	22,280	90.93%	4.5693	27
일신여객	32,483	35,646	91.13%	4.5792	26
창성여객	29,146	30,740	94.81%	4.7646	11
태영버스	20,338	22,080	92.11%	4.6287	19
태진여객	41,174	43,036	95.67%	4.8077	9
학성여객	13,145	15,173	86.63%	4.3535	32
한창여객	25,447	27,065	94.02%	4.7247	15
해동여객	23,622	27,839	84.85%	4.2639	33
화신여객	14,916	15,522	96.10%	4.8289	8

2. 차량관리

- 2020년 서비스평가 차량관리 차원의 평가 결과는 25점 만점 기준 평균 24.9069점으로 나타남
- 차량정비 정도 평가 결과, 전체 업체가 과징금·과태료 처분대수 0대이므로, 10점 만점으로 나타남
- 차량관리 실태 평가 결과, 15점 만점 기준 평균이 14.9069점으로 나타났으며, 일광역객 / 신성여객 / 창성여객 순으로 상위 3순위이고, 대진여객 / 오성여객 / 용화여객 순으로 하위 3순위로 나타남

【표 4-7】〈서비스평가_차량관리 평가 결과〉

구분	차량관리	차량정비 정도		순위
		차량정비 정도	차량관리 실태	
배점	25	10	15	-
평균	24.9069	10.0000	14.9069	-
최대값	24.9969	10.0000	14.9969	-
최소값	23.9521	10.0000	13.9521	-
국제여객	24.9829	10.0000	14.9829	10
금진여객	24.9330	10.0000	14.9330	27
남부여객	24.9345	10.0000	14.9345	26
대도운수	24.9610	10.0000	14.9610	20
대진여객	24.7287	10.0000	14.7287	31
동남여객	24.9736	10.0000	14.9736	15
동원여객	24.9284	10.0000	14.9284	28
동진여객	24.9626	10.0000	14.9626	19
부산여객	24.9704	10.0000	14.9704	16
부일여객	24.9844	10.0000	14.9844	9
삼성여객	24.9813	10.0000	14.9813	12
삼신교통	24.8438	10.0000	14.8438	29
삼진여객	24.9782	10.0000	14.9782	13
삼화PTS	24.9375	10.0000	14.9375	25
성원여객	24.9548	10.0000	14.9548	22
세익여객	24.9845	10.0000	14.9845	8
세진여객	24.9689	10.0000	14.9689	17
시민여객	24.9642	10.0000	14.9642	18
신성여객	24.9938	10.0000	14.9938	2
신한여객	24.9751	10.0000	14.9751	14
영신여객	24.9907	10.0000	14.9907	3
오성여객	24.4927	10.0000	14.4927	32
용화여객	23.9521	10.0000	13.9521	33
유한여객	24.9610	10.0000	14.9610	20
일광여객	24.9969	10.0000	14.9969	1
일신여객	24.9876	10.0000	14.9876	6
창성여객	24.9907	10.0000	14.9907	3
태영버스	24.7690	10.0000	14.7690	30
태진여객	24.9377	10.0000	14.9377	24
학성여객	24.9891	10.0000	14.9891	5
한창여객	24.9470	10.0000	14.9470	23
해동여객	24.9829	10.0000	14.9829	10
화신여객	24.9876	10.0000	14.9876	6

가. 차량정비 정도

- 차량정비 정도는 안전관리 지도점검 시 차량정비 정도 지적사항 적발률 0%의 관리목표 대비 업체별 차량정비 적발률 수준에 따라 평가 점수를 산정함
- 차량정비 정도 평가 결과, 전체 업체가 과징금·과태료 처분대수 0대이므로, 10점 만점으로 나타남
- 직전년도 또한 전체 업체가 관리목표(100%)를 달성하여, 지속적으로 목표 수준을 잘 관리하고 있는 것으로 나타남

【표 4-8】 <서비스평가_차량정비 정도 평가 결과>

구분	과징금.과태료 처분대수	연평균 인가대수	차량정비 비적발률(%)	평가점수	순위
평균	0	76	100.00	10.0000	-
최대값	0	132	100.00	10.0000	-
최소값	0	40	100.00	10.0000	-
국제여객	0	51	100.00	10.0000	1
금진여객	0	43	100.00	10.0000	1
남부여객	0	67	100.00	10.0000	1
대도운수	0	77	100.00	10.0000	1
대진여객	0	86	100.00	10.0000	1
동남여객	0	89	100.00	10.0000	1
동원여객	0	98	100.00	10.0000	1
동진여객	0	71	100.00	10.0000	1
부산여객	0	67	100.00	10.0000	1
부일여객	0	79	100.00	10.0000	1
삼성여객	0	130	100.00	10.0000	1
삼신교통	0	132	100.00	10.0000	1
삼진여객	0	107	100.00	10.0000	1
삼화PTS	0	107	100.00	10.0000	1
성원여객	0	40	100.00	10.0000	1
세익여객	0	62	100.00	10.0000	1
세진여객	0	94	100.00	10.0000	1
시민여객	0	83	100.00	10.0000	1
신성여객	0	43	100.00	10.0000	1
신한여객	0	126	100.00	10.0000	1
영신여객	0	89	100.00	10.0000	1
오성여객	0	47	100.00	10.0000	1
용화여객	0	61	100.00	10.0000	1
유한여객	0	53	100.00	10.0000	1
일광여객	0	68	100.00	10.0000	1
일신여객	0	71	100.00	10.0000	1
창성여객	0	70	100.00	10.0000	1
태영버스	0	78	100.00	10.0000	1
태진여객	0	83	100.00	10.0000	1
학성여객	0	40	100.00	10.0000	1
한창여객	0	66	100.00	10.0000	1
해동여객	0	75	100.00	10.0000	1
화신여객	0	58	100.00	10.0000	1

나. 차량관리 실태

- 차량관리 실태는 모니터링 항목으로, 직전 평가년도(2019년) 차량관리 실태 평균의 110%인 관리목표 대비 업체별 차량관리 실태 수준에 따라 평가 점수를 산정함
- 차량관리 실태 평가 결과, 15점 만점 기준 평균이 14.9069점으로 나타났으며, 일광역객 / 신성여객 / 창성여객 순으로 상위 3순위이고, 대진여객 / 오성여객 / 용화여객 순으로 하위 3순위로 나타남
- 직전년도 '차량관리' 평균은 14.9092점으로 유사한 수준으로 나타났으며, 비교적 잘 관리되고 있는 것으로 보여짐

【표 4-9】〈서비스평가_차량관리 실태 평가 결과〉

구분	당해 운송업체 점수	평가점수	순위
평균	14.9069	14.9069	-
최대값	14.9969	14.9969	-
최소값	13.9521	13.9521	-
국제여객	14.9829	14.9829	10
금진여객	14.9330	14.9330	27
남부여객	14.9345	14.9345	26
대도운수	14.9610	14.9610	20
대진여객	14.7287	14.7287	31
동남여객	14.9736	14.9736	15
동원여객	14.9284	14.9284	28
동진여객	14.9626	14.9626	19
부산여객	14.9704	14.9704	16
부일여객	14.9844	14.9844	9
삼성여객	14.9813	14.9813	12
삼신교통	14.8438	14.8438	29
삼진여객	14.9782	14.9782	13
삼화PTS	14.9375	14.9375	25
성원여객	14.9548	14.9548	22
세익여객	14.9845	14.9845	8
세진여객	14.9689	14.9689	17
시민여객	14.9642	14.9642	18
신성여객	14.9938	14.9938	2
신한여객	14.9751	14.9751	14
영신여객	14.9907	14.9907	3
오성여객	14.4927	14.4927	32
용화여객	13.9521	13.9521	33
유한여객	14.9610	14.9610	20
일광여객	14.9969	14.9969	1
일신여객	14.9876	14.9876	6
창성여객	14.9907	14.9907	3
태영버스	14.7690	14.7690	30
태진여객	14.9377	14.9377	24
학성여객	14.9891	14.9891	5
한창여객	14.9470	14.9470	23
해동여객	14.9829	14.9829	10
화신여객	14.9876	14.9876	6

3. 안전관리

- 2020년 서비스평가 안전관리 차원의 평가 결과는 25점 만점 기준 평균 23.0262점으로 나타남
- 교통사고 지수 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 14.6571점으로 나타났으며, 동진여객 / 대도운수 / 영신여객 순으로 하위 3순위로 나타났으며, 국제여객을 비롯한 24개 업체가 관리목표(90%)를 달성하여 5점 만점인 것으로 나타남
- 교통사고 보상액 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 4.2975점으로 나타났으며, 동진여객 / 남부여객 / 유한여객 순으로 하위 3순위로 나타났으며, 18개 업체가 관리목표(90%)를 달성하여 5점 만점(공동 1위)인 것으로 나타남
- 행정처분금액 평가 결과, 15점 만점 기준 평균 14.0716점으로 나타났으며, 한창여객 / 해동여객 / 금진여객 순으로 하위 3순위로 나타났으며, 17개 업체가 관리목표(90%)를 달성하여 15점 만점(공동 1위)인 것으로 나타남

【표 4-10】〈서비스평가_안전관리 평가 결과〉

구분	안전관리	안전관리 세부지표			순위
		교통사고 지수	교통사고 보상액	법규위반 행정처분금액	
배점	25	5	5	15	-
평균	23.0262	4.6571	4.2975	14.0716	-
최대값	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	-
최소값	19.2465	3.4165	2.5428	11.4446	-
국제여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1
금진여객	19.2465	3.8837	3.9182	11.4446	33
남부여객	21.8319	5.0000	2.9728	13.8591	27
대도운수	20.0392	3.4752	3.7480	12.8160	32
대진여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1
동남여객	21.9930	5.0000	3.2813	13.7117	26
동원여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1
동진여객	21.7274	3.5087	3.2187	15.0000	28
부산여객	23.8699	5.0000	3.8699	15.0000	8
부일여객	23.2583	5.0000	5.0000	13.2583	15
삼성여객	23.7652	5.0000	5.0000	13.7652	10
삼신교통	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1
삼진여객	22.7523	3.9137	3.8386	15.0000	21
삼화PTS	23.5656	5.0000	3.5656	15.0000	12
성원여객	23.4712	5.0000	5.0000	13.4712	13
세익여객	23.8050	5.0000	3.8050	15.0000	9
세진여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1
시민여객	23.0660	5.0000	5.0000	13.0660	17
신성여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1
신한여객	22.5886	3.8179	3.7707	15.0000	22
영신여객	21.0534	3.4165	3.6699	13.9670	30
오성여객	23.2110	5.0000	5.0000	13.2110	16
용화여객	23.3765	5.0000	3.3765	15.0000	14
유한여객	22.5428	5.0000	2.5428	15.0000	23
일광여객	25.0000	5.0000	5.0000	15.0000	1
일신여객	22.4971	3.7937	3.7034	15.0000	24
창성여객	22.9420	5.0000	5.0000	12.9420	19
태영버스	23.6896	5.0000	5.0000	13.6896	11
태진여객	23.0660	5.0000	5.0000	13.0660	17
학성여객	20.5541	3.9000	3.7562	12.8979	31
한창여객	21.5798	5.0000	3.7804	12.7994	29
해동여객	22.4520	5.0000	5.0000	12.4520	25
화신여객	22.9192	3.9736	5.0000	13.9456	20

가. 교통사고 지수

- 교통사고 지수는 교통사고 건수 및 사망·부상자 수에 따라 가중치를 부여한 후 업체별 연평균 인가대수로 나누어 교통사고 지수를 산정한 후, 교통사고 건수 개선 수준에 따라 감점을 부여하여 최종 점수를 산정함
- 감점은 직전 5년 평균 교통사고 건수 대비 0.5대 이상 증가 시 -0.01점 감점을 부여하는데 감점 산정 결과, 평균 0.45점 수준으로 교통사고 건수가 다소 증가되었으나 전체 업체가 0.5대 이하로 증가하여 감점된 업체는 없는 것으로 나타남
- 교통사고 지수는 직전년도 교통사고 지수 평균의 90%인 관리목표 대비 업체별 교통사고 지수에 따라 평가 점수를 산정함
- 교통사고 지수 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 14.6571점으로 나타났으며, 동진여객 / 대도운수 / 영신여객 순으로 하위 3순위로 나타났으며, 국제여객을 비롯한 24개 업체가 관리목표(90%)를 달성하여 5점 만점인 것으로 나타남
- 직전년도에는 평균 교통사고지수가 0.37 수준으로 당해연도 평균인 0.30으로 다소 개선된 것으로 나타남

【표 4-11】 <서비스평가_교통사고 지수 평가 결과>

구분	인가대수	교통사고 지수	감점	평가점수	순위
평균	76	0.2798	0.0000	4.6571	-
최대값	132	0.5384	0.0000	5.0000	-
최소값	40	0.0314	0.0000	3.4165	-
국제여객	51	0.0314	0.0000	5.0000	1
금진여객	43	0.3795	0.0000	3.8837	28
남부여객	67	0.2704	0.0000	5.0000	1
대도운수	77	0.5184	0.0000	3.4752	32
대진여객	86	0.1312	0.0000	5.0000	1
동남여객	89	0.3083	0.0000	5.0000	1
동원여객	98	0.3339	0.0000	5.0000	1
동진여객	71	0.5070	0.0000	3.5087	31
부산여객	67	0.1684	0.0000	5.0000	1
부일여객	79	0.1134	0.0000	5.0000	1
삼성여객	130	0.2185	0.0000	5.0000	1
삼신교통	132	0.1691	0.0000	5.0000	1
삼진여객	107	0.3693	0.0000	3.9137	26
삼화PTS	107	0.3249	0.0000	5.0000	1
성원여객	40	0.1860	0.0000	5.0000	1
세익여객	62	0.2387	0.0000	5.0000	1
세진여객	94	0.2009	0.0000	5.0000	1
시민여객	83	0.1099	0.0000	5.0000	1
신성여객	43	0.2642	0.0000	5.0000	1
신한여객	126	0.4019	0.0000	3.8179	29
영신여객	74	0.5384	0.0000	3.4165	33
오성여객	47	0.2843	0.0000	5.0000	1
용화여객	76	0.2837	0.0000	5.0000	1
유한여객	53	0.3358	0.0000	5.0000	1
일광여객	68	0.1494	0.0000	5.0000	1
일신여객	71	0.4101	0.0000	3.7937	30
창성여객	78	0.2954	0.0000	5.0000	1
태영버스	70	0.1200	0.0000	5.0000	1
태진여객	83	0.2930	0.0000	5.0000	1
학성여객	40	0.3740	0.0000	3.9000	27
한창여객	66	0.2945	0.0000	5.0000	1
해동여객	75	0.2592	0.0000	5.0000	1
화신여객	58	0.3490	0.0000	3.9736	25

나. 교통사고 보상액

- 교통사고 보상액은 직전 평가년도(2019년) 교통사고 보상액지수 평균의 90%인 관리목표 대비 업체별 교통사고 보상액지수에 따라 평가 점수를 산정함
- 교통사고 보상액 평가 결과, 5점 만점 기준 평균 4.2975점으로 나타났으며, 동진여객 / 남부여객 / 유한여객 순으로 하위 3순위로 나타났으며, 18개 업체가 관리목표(90%)를 달성하여 5점 만점(공동 1위)인 것으로 나타남
- 교통사고 보상액지수는 대인·대물 손해액을 인가수 대로 나눈 값으로, 평균 239만원으로 직전년도 257만원 대비 약 7% 수준 개선됨

【표 4-12】 <서비스평가_교통사고 보상액 평가 결과>

구분	인가대수	교통사고 보상액 지수	평가점수	순위
평균	76	2,395,331	4.2975	-
최대값	132	5,682,204	5.0000	-
최소값	40	248,996	2.5428	-
국제여객	51	248,996	5.0000	1
금진여객	43	2,501,496	3.9182	18
남부여객	67	4,687,780	2.9728	32
대도운수	77	2,895,191	3.7480	25
대진여객	86	1,634,385	5.0000	1
동남여객	89	3,974,522	3.2813	30
동원여객	98	1,573,823	5.0000	1
동진여객	71	4,119,085	3.2187	31
부산여객	67	2,613,347	3.8699	19
부일여객	79	1,711,339	5.0000	1
삼성여객	130	2,155,304	5.0000	1
삼신교통	132	1,483,091	5.0000	1
삼진여객	107	2,685,769	3.8386	20
삼화PTS	107	3,317,095	3.5656	28
성원여객	40	1,411,660	5.0000	1
세익여객	62	2,763,286	3.8050	21
세진여객	94	1,722,670	5.0000	1
시민여객	83	827,005	5.0000	1
신성여객	43	1,328,293	5.0000	1
신한여객	126	2,842,667	3.7707	23
영신여객	74	3,075,806	3.6699	27
오성여객	47	1,725,296	5.0000	1
용화여객	76	3,754,172	3.3765	29
유한여객	53	5,682,204	2.5428	33
일광여객	68	1,379,629	5.0000	1
일신여객	71	2,998,262	3.7034	26
창성여객	78	2,191,417	5.0000	1
태영버스	70	391,516	5.0000	1
태진여객	83	1,620,617	5.0000	1
학성여객	40	2,876,273	3.7562	24
한창여객	66	2,820,200	3.7804	22
해동여객	75	1,765,368	5.0000	1
화신여객	58	2,268,377	5.0000	1

다. 법규위반 행정처분금액

- 법규위반 행정처분 금액은 여객자동차운수사업법 준수사항을 위반하여 관할관청으로부터 과징금·과태료 처분을 확정받은 금액이며, 정류장통과 및 차령제한을 위반한 경우 부과금액에 가중치 2배를 적용하여 평가함
- 법규위반 행정처분금액은 직전 평가년도(2019년) 행정처분금액 평균의 90%인 관리목표 대비 업체별 행정처분금액에 따라 평가 점수를 산정함
- 행정처분금액 평가 결과, 15점 만점 기준 평균 14.0716점으로 나타났으며, 한창여객 / 해동여객 / 금진여객 순으로 하위 3순위로 나타났으며, 17개 업체가 관리목표(90%)를 달성하여 15점 만점(공동 1위)인 것으로 나타남
- 평균 대당 행정처분금액은 15,388원으로, 직전년도 15,464원보다 다소 개선된 수준임
- 관리목표(90%) 기준 업체 평균은 15점 만점에 14.0716점으로 비교적 잘 관리되고 있는 것으로 보여짐

【표 4-13】 <서비스평가_법규위반 행정처분금액 평가 결과>

구분	행정처분금액	연평균 인가대수	1대당 행정처분금액	평가점수	순위
평균	1,090,909	76	15,388	14.0716	-
최대값	2,500,000	132	46,512	15.0000	-
최소값	0	40	0	11.4446	-
국제여객	100,000	51	1,961	15.0000	1
금진여객	2,000,000	43	46,512	11.4446	33
남부여객	1,000,000	67	14,925	13.8591	19
대도운수	2,200,000	77	28,571	12.8160	30
대진여객	1,000,000	86	11,628	15.0000	1
동남여객	1,500,000	89	16,854	13.7117	21
동원여객	0	98	0	15.0000	1
동진여객	800,000	71	11,268	15.0000	1
부산여객	600,000	67	8,955	15.0000	1
부일여객	1,800,000	79	22,785	13.2583	24
삼성여객	2,100,000	130	16,154	13.7652	20
삼신교통	0	132	0	15.0000	1
삼진여객	1,000,000	107	9,346	15.0000	1
삼화PTS	1,300,000	107	12,150	15.0000	1
성원여객	800,000	40	20,000	13.4712	23
세익여객	0	62	0	15.0000	1
세진여객	1,100,000	94	11,702	15.0000	1
시민여객	2,100,000	83	25,301	13.0660	26
신성여객	400,000	43	9,302	15.0000	1
신한여객	600,000	126	4,762	15.0000	1
영신여객	1,000,000	74	13,514	13.9670	17
오성여객	1,100,000	47	23,404	13.2110	25
용화여객	600,000	76	7,895	15.0000	1
유한여객	200,000	53	3,774	15.0000	1
일광여객	300,000	68	4,412	15.0000	1
일신여객	700,000	71	9,859	15.0000	1
창성여객	2,100,000	78	26,923	12.9420	28
태영버스	1,200,000	70	17,143	13.6896	22
태진여객	2,100,000	83	25,301	13.0660	26
학성여객	1,100,000	40	27,500	12.8979	29
한창여객	1,900,000	66	28,788	12.7994	31
해동여객	2,500,000	75	33,333	12.4520	32
화신여객	800,000	58	13,793	13.9456	18

4. 운전자관리

- 2020년 서비스평가 운전자관리 차원의 평가 결과는 30점 만점 기준 평균 29.3094점으로 나타남
- 운전자 운전태도 및 행태 평가 결과, 15점 만점 기준 전체 평균이 14.8744점으로 나타났으며, 부일여객 / 삼진여객 / 성원여객 / 유한여객 / 해동여객이 공동 1순위로 나타났으며, 대진여객 / 오성여객 / 용화여객 하위 3순위로 나타남
- 운행기록계(e-TAS) 평가 결과, 15점 만점 기준 전체 평균이 14.4350점으로 나타났으며, 일광여객 / 오성여객 / 세익여객 순으로 상위 3순위로 나타났으며, 대도운수 / 삼진여객 / 태진여객 순으로 하위 3순위로 나타남

【표 4-14】 <서비스평가_운전자관리 평가 결과>

구분	운전자관리	운전자 운전태도 및 행태	운행기록계 (e-TAS)	순위
		15	15	
배점	30	15	15	-
평균	29.3094	14.8744	14.4350	-
최대값	29.8857	15.0000	14.8972	-
최소값	27.7944	13.6003	13.4182	-
국제여객	29.3608	14.9962	14.3646	18
금진여객	29.4442	14.9731	14.4711	15
남부여객	29.7572	14.9846	14.7726	5
대도운수	28.8534	14.9885	13.8649	28
대진여객	28.4221	14.1195	14.3026	31
동남여객	29.1054	14.9732	14.1322	26
동원여객	29.2425	14.8694	14.3731	22
동진여객	29.7104	14.9847	14.7257	9
부산여객	29.7716	14.9808	14.7908	4
부일여객	29.6660	15.0000	14.6660	11
삼성여객	29.2775	14.9732	14.3043	21
삼신고통	29.4690	14.9002	14.5688	13
삼진여객	28.7796	15.0000	13.7796	30
삼화PTS	28.9053	14.9636	13.9417	27
성원여객	29.7284	15.0000	14.7284	7
세익여객	29.8052	14.9385	14.8667	3
세진여객	29.4242	14.9962	14.4280	17
시민여객	29.4625	14.9655	14.4970	14
신성여객	29.8452	14.9923	14.8529	2
신한여객	29.3405	14.9847	14.3558	20
영신여객	29.5132	14.9962	14.5170	12
오성여객	28.7982	13.9311	14.8671	29
용화여객	27.7944	13.6003	14.1941	33
유한여객	29.7178	15.0000	14.7178	8
일광여객	29.8857	14.9885	14.8972	1
일신여객	29.7344	14.9462	14.7882	6
창성여객	29.4368	14.9731	14.4637	16
태영버스	29.6783	14.9962	14.6821	10
태진여객	28.4106	14.9924	13.4182	32
학성여객	29.2391	14.9885	14.2506	23
한창여객	29.3560	14.9770	14.3790	19
해동여객	29.1381	15.0000	14.1381	24
화신여객	29.1361	14.8808	14.2553	25

가. 운전자 운전태도 및 행태

- 운전자 운전태도 및 행태는 운전자 운전태도 및 행태 평균 만점의 관리목표 대비 업체별 운전자 운전태도 및 행태 수준에 따라 평가 점수를 산정함
- 운전자 운전태도 및 행태 평가 결과, 15점 만점 기준 평균이 14.8744점으로 나타났으며, 부일여객 / 삼진여객 / 성원여객 / 유한여객 / 해동여객이 공동 1순위로 나타났으며, 대진여객 / 오성여객 / 용화여객 하위 3순위로 나타남
- 직전년도 운전자 운전태도 및 행태 평균은 14.7314점으로 다소 개선된 것으로 나타났으며, 비교적 잘 관리되고 있는 것으로 보여짐

【표 4-15】〈서비스평가_운전자 운전태도 및 행태 평가 결과〉

구분	당해 운송업체 점수	평가점수	순위
평균	14.8744	14.8744	-
최대값	15.0000	15.0000	-
최소값	13.6003	13.6003	-
국제여객	14.9962	14.9962	6
금진여객	14.9731	14.9731	22
남부여객	14.9846	14.9846	17
대도운수	14.9885	14.9885	12
대진여객	14.1195	14.1195	31
동남여객	14.9732	14.9732	20
동원여객	14.8694	14.8694	30
동진여객	14.9847	14.9847	15
부산여객	14.9808	14.9808	18
부일여객	15.0000	15.0000	1
삼성여객	14.9732	14.9732	20
삼신고통	14.9002	14.9002	28
삼진여객	15.0000	15.0000	1
삼화PTS	14.9636	14.9636	25
성원여객	15.0000	15.0000	1
세익여객	14.9385	14.9385	27
세진여객	14.9962	14.9962	6
시민여객	14.9655	14.9655	24
신성여객	14.9923	14.9923	11
신한여객	14.9847	14.9847	15
영신여객	14.9962	14.9962	6
오성여객	13.9311	13.9311	32
용화여객	13.6003	13.6003	33
유한여객	15.0000	15.0000	1
일광여객	14.9885	14.9885	12
일신여객	14.9462	14.9462	26
창성여객	14.9731	14.9731	22
태영버스	14.9962	14.9962	6
태진여객	14.9924	14.9924	10
학성여객	14.9885	14.9885	12
한창여객	14.9770	14.9770	19
해동여객	15.0000	15.0000	1
화신여객	14.8808	14.8808	29

나. 운행기록계(eTAS)

- 운행기록계(e-TAS)는 DTMS 기반 데이터 추출 방식에서 e-TAS 기반 데이터 추출 방식으로 변경되면서, 원업을 제외한 급감속, 급가속, 과속을 한국교통안전공단의 '위험운전행동 기준'에 따라 평가함
- 운행기록계(e-TAS) 평가 결과, 15점 만점 기준 전체 평균이 14.4350점으로 나타났으며, 일광여객 / 오성여객 / 세익여객 순으로 상위 3순위로 나타났으며, 대도운수 / 삼진여객 / 태진여객순으로 하위 3순위로 나타남
- 관리목표(0%) 기준 업체 평균은 15점 만점에 14.4350점으로 직전년도 14.8983점 대비 다소 낮아졌으나, 세부 평가 항목에 달라진 것을 감안하면 비교적 잘 관리되고 있는 것으로 보여짐

【표 4-16】 <서비스평가_운행기록계(e-TAS) 평가 결과>

구분	운행거리	위험운전행동 지수	평가점수	순위
평균	5,172,222	0.5650	14.4350	-
최대값	9,184,398	1.5818	14.8972	-
최소값	2,475,595	0.1028	13.4182	-
국제여객	3,245,510	0.6354	14.3646	21
금진여객	3,735,242	0.5289	14.4711	16
남부여객	5,248,070	0.2274	14.7726	7
대도운수	4,489,527	1.1351	13.8649	31
대진여객	6,034,440	0.6974	14.3026	24
동남여객	6,102,824	0.8678	14.1322	29
동원여객	6,757,025	0.6269	14.3731	20
동진여객	4,707,047	0.2743	14.7257	9
부산여객	5,261,880	0.2092	14.7908	5
부일여객	6,326,630	0.3340	14.6660	12
삼성여객	8,494,528	0.6957	14.3043	23
삼신고통	9,184,398	0.4312	14.5688	13
삼진여객	2,475,595	1.2204	13.7796	32
삼화PTS	5,405,171	1.0583	13.9417	30
성원여객	3,763,951	0.2716	14.7284	8
세익여객	4,357,264	0.1333	14.8667	3
세진여객	6,683,669	0.5720	14.4280	18
시민여객	6,155,137	0.5030	14.4970	15
신성여객	2,788,825	0.1471	14.8529	4
신한여객	9,068,948	0.6442	14.3558	22
영신여객	5,066,672	0.4830	14.5170	14
오성여객	3,117,278	0.1329	14.8671	2
용화여객	5,267,613	0.8059	14.1941	27
유한여객	3,594,109	0.2822	14.7178	10
일광여객	4,291,367	0.1028	14.8972	1
일신여객	5,013,708	0.2118	14.7882	6
창성여객	5,283,316	0.5363	14.4637	17
태영버스	6,400,041	0.3179	14.6821	11
태진여객	6,058,336	1.5818	13.4182	33
학성여객	2,874,280	0.7494	14.2506	26
한창여객	4,748,051	0.6210	14.3790	19
해동여객	5,332,083	0.8619	14.1381	28
화신여객	3,350,804	0.7447	14.2553	25

제3절 시민만족도 세부 평가 결과

1. 시민만족도

- 시민만족도는 안전성, 쾌적성, 편의성, 서비스, 친절도 5개 항목과 신설된 가·감점 항목(과밀운행, 장거리운행, BRT구간, 차령)에 따라 산정함
- 2020년 시민만족도 평가 결과는 50점 만점 기준 전체 평균 45.1441점으로 나타남
- 안전성은 10점 만점 기준 평균 평점이 8.7576점으로 나타났으며, 일광역객이 9.4005점으로 가장 높고, 시민여객이 8.0167점으로 가장 낮음
- 쾌적성은 10점 만점 기준 평균 평점이 8.6794점으로 나타났으며, 삼신교통이 9.3179점으로 가장 높고, 시민여객이 7.6407점으로 가장 낮음
- 편의성은 10점 만점 기준 평균 평점이 9.1545점으로 나타났으며, 삼화PTS가 9.6289점으로 가장 높고, 시민여객이 8.1261점으로 가장 낮음
- 서비스는 10점 만점 기준 평균 평점이 9.1408점으로 나타났으며, 삼화PTS가 9.5154점으로 가장 높고, 시민여객이 8.1163점으로 가장 낮음
- 친절도는 10점 만점 기준 평균 평점이 8.6276점으로 나타났으며, 삼신교통이 9.2450점으로 가장 높고, 학성여객이 7.8919점으로 가장 낮음
- 가·감점은 평균 0.7841점으로 나타났으며, 일광역객이 0.9421점으로 가장 높고, 일신여객이 0.5686점으로 가장 낮음

【표 4-17】〈시민만족도 평가 결과〉

구분	시민 만족도							순위	등급
	안전성	쾌적성	편의성	서비스	친절도	가·감점			
배점	50	10	10	10	10	-	-	-	-
평균	45.1441	8.7576	8.6794	9.1545	9.1408	8.6276	0.7841	-	-
최대값	47.7895	9.4005	9.3179	9.6289	9.5154	9.2450	0.9421	-	-
최소값	40.6681	8.0167	7.6407	8.1261	8.1163	7.8919	0.5686	-	-
국제여객	45.5914	8.7653	8.8041	9.2449	9.2935	8.7798	0.7038	17	A
금진여객	46.7229	9.1120	9.0375	9.3550	9.3389	9.0343	0.8452	8	A
남부여객	45.4865	8.9370	8.7490	9.1460	9.1509	8.6696	0.8340	19	A
대도운수	43.3928	8.4120	8.3521	8.9240	8.7377	8.2290	0.7380	26	B
대진여객	45.7847	8.9030	8.9419	9.2133	9.1922	8.8285	0.7058	15	A
동남여객	42.7411	8.2095	8.1333	8.8115	8.8422	8.0119	0.7327	30	B
동원여객	45.5654	8.8673	8.6957	9.2182	9.1891	8.8074	0.7877	18	A
동진여객	46.2398	9.0861	8.9175	9.3997	9.3413	8.7572	0.7380	12	A
부산여객	45.6198	8.7475	8.8220	9.1817	9.1736	8.8869	0.8081	16	A
부일여객	45.0229	8.6324	8.6681	9.1145	9.1389	8.6454	0.8236	22	A
삼성여객	44.0401	8.4720	8.3894	8.9419	9.0731	8.3781	0.7856	23	B
삼신교통	47.7895	9.3730	9.3179	9.4830	9.5042	9.2450	0.8664	1	A
삼진여객	45.3566	8.7409	8.6535	9.1784	9.3113	8.6098	0.8627	20	A
삼화PTS	46.9281	9.0456	9.3049	9.6289	9.5154	8.7263	0.7070	4	A
성원여객	46.6760	9.0472	8.9905	9.3940	9.3793	9.0229	0.8421	9	A
세익여객	45.2943	8.8495	8.6243	9.2376	9.1501	8.6874	0.7454	21	A
세진여객	43.7710	8.4169	8.2597	8.9775	9.0310	8.2938	0.7921	24	B
시민여객	40.6681	8.0167	7.6407	8.1261	8.1163	7.9859	0.7824	33	B
신성여객	47.3624	9.2611	9.2515	9.5155	9.4539	9.1606	0.7198	3	A
신한여객	46.5818	9.1655	9.0343	9.3640	9.2409	8.8723	0.9048	10	A
영신여객	43.1082	8.3423	8.1950	8.8754	8.8981	8.0685	0.7289	27	B
오성여객	46.8952	9.0392	9.1088	9.5892	9.4775	8.9468	0.7337	5	A
용화여객	46.0623	8.7345	8.9306	9.3867	9.3608	8.8382	0.8115	13	A
유한여객	43.1076	8.3099	8.2581	8.8504	8.7581	8.1349	0.7962	28	B
일광여객	47.6333	9.4005	9.1979	9.5877	9.4823	9.0228	0.9421	2	A
일신여객	43.4732	8.4283	8.3440	8.9282	9.0270	8.1771	0.5686	25	B
창성여객	46.4400	8.9889	8.9792	9.3567	9.3648	8.8949	0.8555	11	A
태영버스	46.8904	9.1379	9.1023	9.4247	9.4004	9.0424	0.7827	6	A
태진여객	42.9759	8.3391	8.0945	8.7539	8.9338	8.0863	0.7683	29	B
학성여객	42.1319	8.0539	7.9146	8.7555	8.7977	7.8919	0.7183	31	B
한창여객	45.8768	8.8788	8.8349	9.3259	9.2676	8.8010	0.7686	14	A
해동여객	46.7698	9.1914	8.9160	9.4944	9.3875	8.9743	0.8062	7	A
화신여객	41.7556	8.0961	7.9568	8.3157	8.3172	8.1998	0.8700	32	B



제5장 종합분석 및 제언

제1절 평가 결과 종합분석

제2절 결론 및 정책적 제언

제5장 결과 및 제언

제1절 평가 결과 종합분석

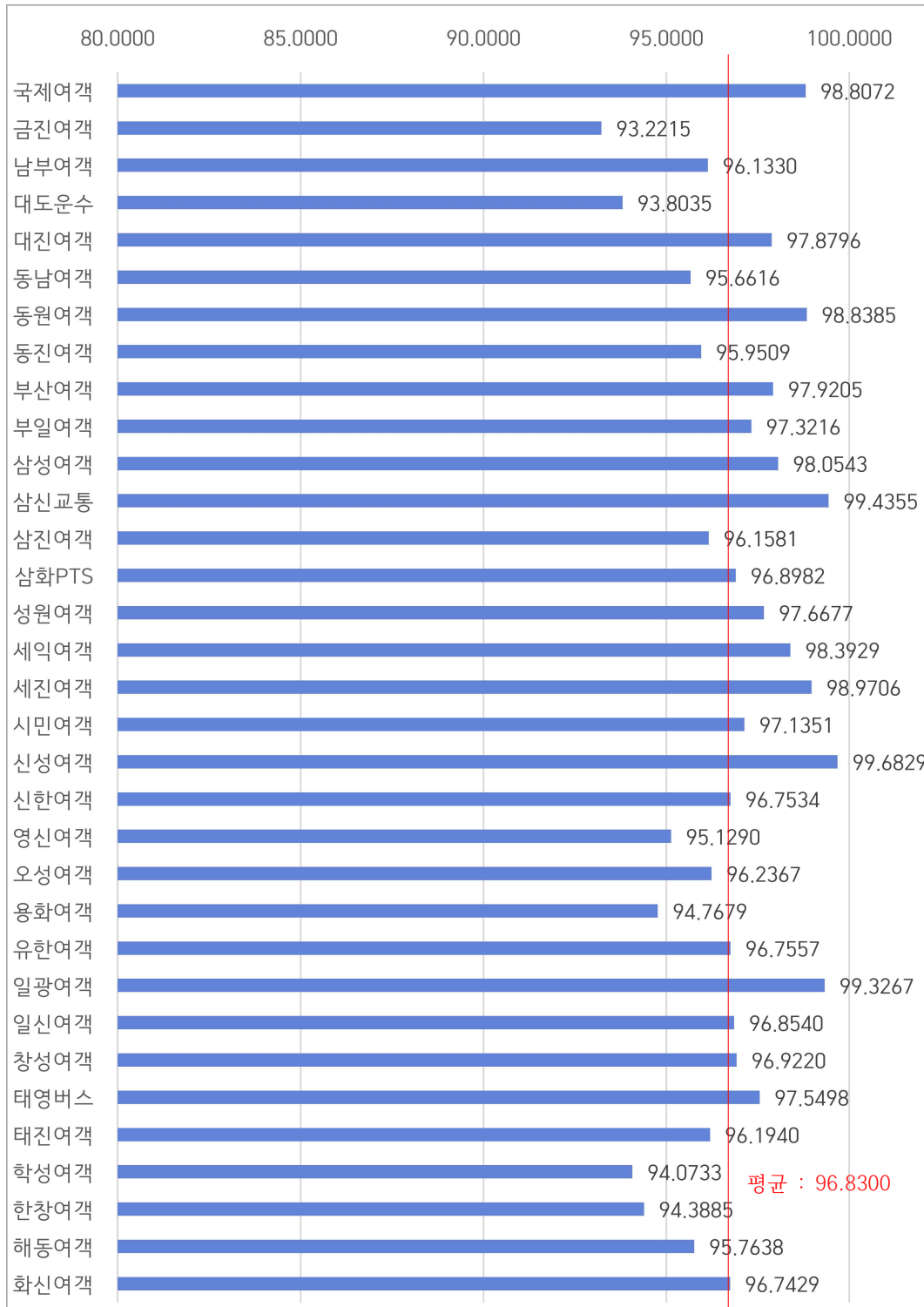
1. 종합 평가 결과

【표 5-1】 <종합 평가 결과>

구분	서비스평가(100점)			시민만족도(50점)		
	점수	순위	등급	점수	순위	등급
국제여객	98.8072	6	A	45.5914	17	A
금진여객	93.2215	33	A	46.7229	8	A
남부여객	96.1330	24	A	45.4865	19	A
대도운수	93.8035	32	A	43.3928	26	B
대진여객	97.8796	10	A	45.7847	15	A
동남여객	95.6616	27	A	42.7411	30	B
동원여객	98.8385	5	A	45.5654	18	A
동진여객	95.9509	25	A	46.2398	12	A
부산여객	97.9205	9	A	45.6198	16	A
부일여객	97.3216	13	A	45.0229	22	A
삼성여객	98.0543	8	A	44.0401	23	B
삼신통	99.4355	2	A	47.7895	1	A
삼진여객	96.1581	23	A	45.3566	20	A
삼화PTS	96.8982	16	A	46.9281	4	A
성원여객	97.6677	11	A	46.6760	9	A
세익여객	98.3929	7	A	45.2943	21	A
세진여객	98.9706	4	A	43.7710	24	B
시민여객	97.1351	14	A	40.6681	33	B
신성여객	99.6829	1	A	47.3624	3	A
신한여객	96.7534	19	A	46.5818	10	A
영신여객	95.1290	28	A	43.1082	27	B
오성여객	96.2367	21	A	46.8952	5	A
용화여객	94.7679	29	A	46.0623	13	A
유한여객	96.7557	18	A	43.1076	28	B
일광여객	99.3267	3	A	47.6333	2	A
일신여객	96.8540	17	A	43.4732	25	B
창성여객	96.9220	15	A	46.4400	11	A
태영버스	97.5498	12	A	46.8904	6	A
태진여객	96.1940	22	A	42.9759	29	B
학성여객	94.0733	31	A	42.1319	31	B
한창여객	94.3885	30	A	45.8768	14	A
해동여객	95.7638	26	A	46.7698	7	A
화신여객	96.7429	20	A	41.7556	32	B
평균	96.8300	-	-	45.1441	-	-

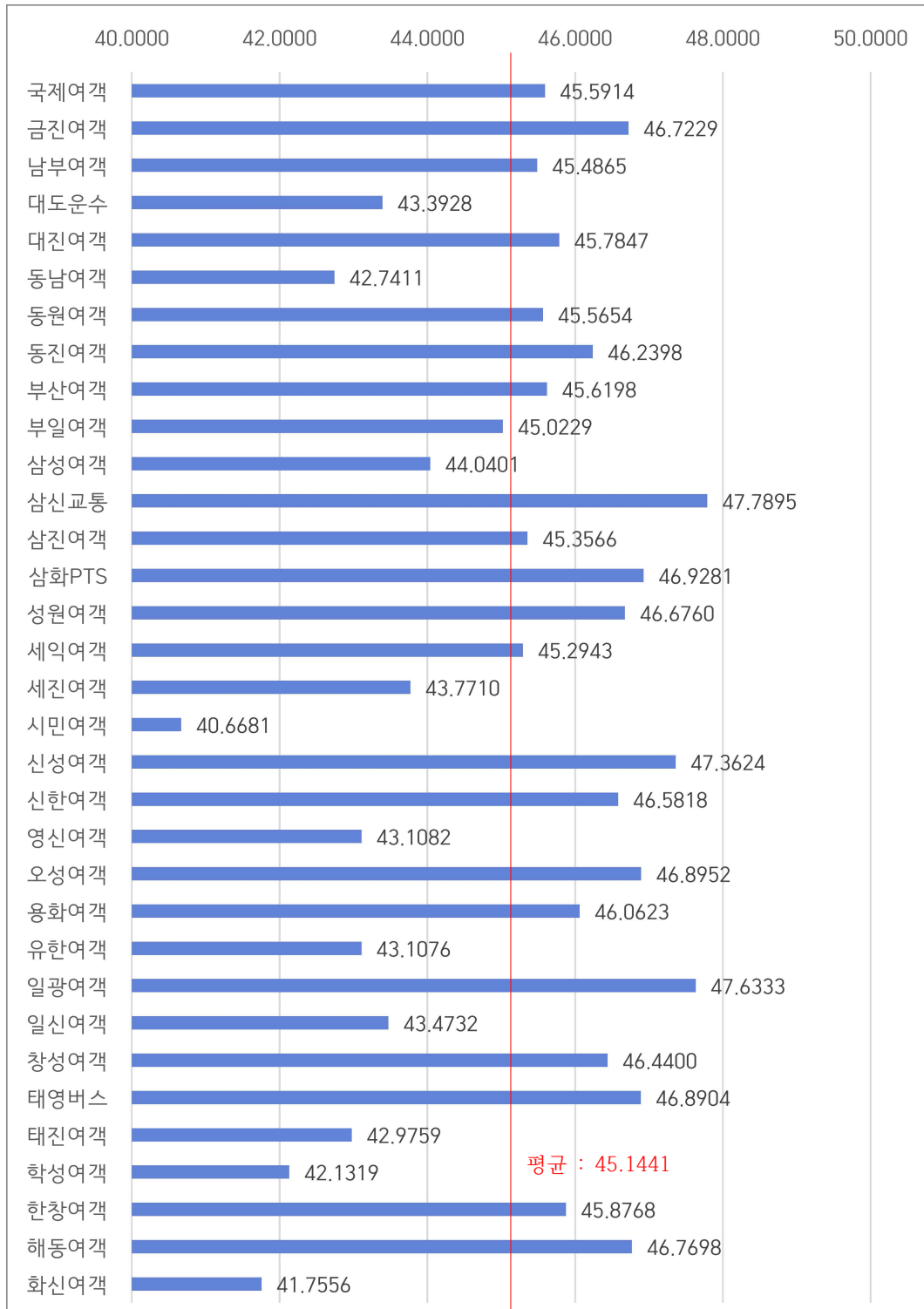
가. 서비스평가

- 서비스평가 결과, 100점 만점 기준 평균 96.8300점으로 나타났으며, 33개 운송업체 전체가 A등급을 달성하였음
- 업체별 순위는 신성여객이 99.6829점으로 1순위, 삼신고통이 99.4355점으로 2순위, 일광여객이 99.3267점으로 3순위를 차지하였음



나. 시민만족도

- 시민만족도 평가 결과, 50점 만점 기준 평균 45.1441점으로 나타났으며, 33개 운송업체 중 22개사가 A등급을, 11개사가 B등급을 달성하였음
- 업체별 순위는 삼신고통이 47.7895점으로 1순위, 일광역객이 47.6333점으로 2순위, 신성여객이 47.3624점으로 3순위를 차지하였음



제2절 결론 및 정책적 제언

1. 결론

- 2020년 시내버스 서비스평가 및 시민만족도 종합 결과, 전반적으로 직전평가년도 대비 개선되었으며, 그중에서도 안전운전 관련 항목(교통사고 지수 및 보상액, 안전성 만족도 등)의 개선이 두드러진 것을 확인할 수 있었음
- 서비스평가 결과, 직전년도 대비 평균 점수가 개선되어, 운전자 및 차량관리가 적절하게 이루어지고 있는 것으로 판단됨
 - 노선관리 항목 중 배차의 정시성과 첫·막차시간 준수율은 개선되었으나, 가동률은 직전년도 대비 다소 낮아짐
 - 평가년도의 경우 코로나19와 같은 급격한 환경 변화로 인해 원활한 차량 가동이 어려웠던 점을 감안할만 하나, 차년도에는 기존 수준으로 가동률을 개선하여 이용승객의 불편을 최소화할 수 있도록 노력할 필요가 있음
 - 차량관리 항목 중 차량정비 정도는 직전년도와 동일하게 전체 운송업체가 지적사항 없이 평균 만점 수준을 유지하였고, 차량관리 실태(탑승조사) 또한 직전년도와 유사하게 높은 수준으로 나타나 적절하게 차량관리 수준이 유지되고 있는 것으로 보임
 - 안전관리 항목 중 교통사고 지수 및 교통사고 보상액, 법규위반 행정처분금액이 직전년도 대비 전반적으로 개선된 것으로 나타나, 안전운행을 위해 노력한 점이 엿보임
 - 운전자관리 항목 중 운전자 운전태도 및 행태(탑승조사)는 직전년도 대비 다소 개선된 것으로 나타나 안전관리 항목과 연계하여 운전자의 안전운행 노력에 따라 개선된 것으로 보이며, 운행기록계의 경우 직전년도 대비 점수가 다소 낮아졌으나 평가 기초 데이터 및 산정기준이 달라진 점을 감안할 필요가 있음
- 시민만족도 평가 결과, 직전년도 대비 평균 점수가 다소 개선되었으나, 가·감점 항목이 신설된 것을 감안하면 직전년도와 유사한 수준으로 판단됨
 - 직전년도 대비 안전성, 서비스, 친절도 점수가 개선되어 운전자의 서비스 질 개선을 위한 노력이 엿보임
 - 반면, 직전년도 대비 쾌적성과 편의성 수준은 다소 낮아져, 차량 내·외부의 시설 및 관리수준을 개선하기 위한 노력을 강구할 필요가 있음

2. 정책적 제언

① 서비스평가 항목별 평가 점수에 따른 배점 개선 필요

- ☐ 과년도 서비스평가 결과를 바탕으로, 평가 항목의 점수가 지속적으로 높거나 낮게 유지되는 항목의 배점 및 관리목표를 조정하여 평가의 효용성을 제고할 필요가 있음
- ☐ 단, 배점 조정 시 평가 당해연도 이전에 사전 공지하여 평가의 공정성을 확보할 필요가 있음
 - 평균 점수가 높은 항목 예 : 배차의 정시성(9.99/10점 만점), 차량정비 정도 (10/10점 만점), 가동률 (4.68/5점 만점)
 - 평균 점수가 낮은 항목 예 : 가동률 (4.68/5점 만점)
 - 단, 안전운행(교통사고 지수 등) 관련 주요 항목은 항목 자체의 중요성에 따라 배점 하향 조정에서 제외 필요

② 코로나19 관련 서비스평가 가감 항목 신설 필요

- ☐ 코로나19로 인한 운행시간 단축 및 감차 등 불안정성을 최소화하고자, 방역 수칙 준수 여부 등 한시적 가감 항목 신설이 필요함
- ☐ 제안 항목 1안 : 운전자 방역 수칙 준수 관리
 - 업체별 운전자 방역 수칙 준수를 위한 관리 체계(운전자 방역 매뉴얼 여부, 병가 등 지원 지침 운영 여부 등) 마련 수준 평가
- ☐ 제안 항목 2안 : 손소독제 비치 여부
 - 모니터링 조사 시, 차량 내 손소독제 비치 여부 확인하여 평가

③ 시민만족도의 상시적 평가를 통한 객관성 제고 필요

- ☐ 시민만족도의 특성상 특정 시점에 평가를 진행하기보다는 상시적으로 시민만족도를 조사하여 평가의 객관성을 제고할 필요가 있음
- ☐ 평가 방식 예시 : QR코드 조사
 - 버스 정류장 및 차량 내부에 QR코드를 부착하여 시내버스를 이용하는 시민들이 상시적으로 만족도 수준을 평가하여 평가의 객관성을 확보할 수 있도록 함
 - 단, 동일한 기준에 의한 평가를 위해 연도별 동일 표본 수를 확보하여 평가하고, 부정평가 방지 방안 등 추가 연구가 병행되어야 할 것임

④ 시민만족도의 서비스 항목 일부 항목 개선 필요

- ☐ 시민만족도이 서비스 항목에 '오늘 탑승을 위해 이용한 버스정류소는 도착예정시간이 제공되었다.' 문항에 대해 평가하고 있으나, 해당 항목은 버스운송업체의 서비스 제고 노력을 개선할 수 있는 부분이 아니므로 개정 및 삭제 검토가 필요할 것임



별첨 자료

시민만족도 및 모니터링 설문지

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

CODE				
------	--	--	--	--

ID				
----	--	--	--	--

부산광역시 시내버스 시민만족도 조사

안녕하십니까?

본 조사는 『부산광역시 시내버스 준공영제 운영에 관한 조례』에 근거하여 부산광역시 버스운영과에서 주관하는 시내버스 시민만족도 조사입니다. 본 조사에 응답해 주신 내용은 조사 이외의 목적으로 사용되지 않을 것이며, 통계법 제33조에 의거하여 절대 비밀이 보장됩니다.

본 조사의 결과는 부산광역시 시내버스 서비스 개선을 통한 건전한 대중교통 육성·발전 및 대중교통 이용 활성화를 위하여 귀중한 자료로 활용되오니, 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어주시면 감사드리겠습니다.

조사기관: 부산광역시 버스운영과 ☎ 051)888-3968

연구기관: (사)한국재정분석연구원

■ 조사원 기록사항 ■

□ 차량번호: _____ - <input type="checkbox"/> 자 - _____	□ 업체명: _____
□ 조사노선: _____번	□ 조사지점: _____
□ 조사일시: 2020년 ____월 ____일 ____요일	□ 조사시간: ____시 ____분

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(개문발차 금지, 휴대폰미사용)가 양호하다.	⑤	④	③	②	①

2. 시내버스의 【쾌적성】 에 관련된 사항입니다.					
1) 오늘 탑승한 시내버스는 적절한 냉난방 상태를 유지하였다.	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 좋았다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스의 안내방송이 잘 들렸다.	⑤	④	③	②	①
3) 오늘 탑승한 시내버스는 교통약자(임산부 등)를 위한 안내표식이 있었다.	① 있다(○)		② 없다(X)		

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 시켰다.	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(X)		

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 시내버스에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
2) 오늘 탑승한 시내버스의 노선에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
3) 부산광역시의 시내버스, 도시철도 등 환승제도에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
4) 부산광역시의 노선안내, 도착안내시스템 등 버스시스템에 대해 만족한다.	⑤	④	③	②	①
5) 부산광역시 시내버스에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①

■ 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 개운발차	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 모니터링 평가

<input type="checkbox"/> 차량번호: _____ - <input type="checkbox"/> 자 - _____	<input type="checkbox"/> 업체명: _____
<input type="checkbox"/> 조사노선: _____번	<input type="checkbox"/> 조사지점: _____
<input type="checkbox"/> 조사일시: 2020년 ____월 ____일 ____요일	<input type="checkbox"/> 조사시각: ____시 ____분

항 목	세부 문항	평 가					의견
		잘 되어 있다	←	보통 이다	→	잘 안되어 있다	
1. 차량 내외부 관리상태	1) 하차문 압력센서장치 · 전자감응장치	① 있다(O)				② 없다(X)	
	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(O)				② 없다(X)	
	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 상태	⑤	④	③	②	①	
	2) 노선안내도의 정확성	⑤	④	③	②	①	
	3) 업체 및 운전자 정보 부착 여부	① 있다(O)				② 없다(X)	
	4) 첫차 · 막차시간 표시여부	① 있다(O)				② 없다(X)	
	5) 요금표 부착 및 관리상태	① 있다(O)				② 없다(X)	
3. 운전자 운전태도	1) 운전자 마스크 착용 여부	① 착용(O)				② 미착용(X)	
	2) 운전자 핸드폰 사용 여부(핸즈프리, 업무로 인한 사용 제외)	⑤	④	③	②	①	
	3) 무임승차 제재 여부	⑤	④	③	②	①	
	4) 질문에 대한 답변 여부	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 연채로 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 말씀해주십시오.()

☐ 조사원이름: _____ (서명)