

 국토교통부		보 도 자 료	
		배포일시	2019. 6. 28(금) / 총 12매(본문7, 참고5)
담당 부서	항공정책과	담당자	• 과장 김기대, 서기관 권미정, 주무관 김을 • ☎ (044) 201-4181, 4182
	항공산업과		• 과장 김도곤, 사무관 홍일산, 주무관 김관호 • ☎ (044) 201-4231
보 도 일 시		2019년 6월 29일(토) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 6.28(금) 11:00 이후 보도 가능	

국토부, '18년 항공교통서비스 평가 결과 발표

- ◆ (항공사) 소비자보호는 에어서울·캐세이드래곤·캐세이퍼시픽, 안전성은 에어부산, 정시성은 대한항공(국내)·에어부산(국제) 1위
 - 이용자들이 직접 평가한 만족도는 에어부산, 전일본공수가 1위
 * 영국항공, 유나이티드항공, 필리핀에어아시아 등은 작년대비 평가결과 크게 향상
- ◆ (공항) 수속신속성, 수하물처리 정확성은 대부분 매우우수, 인천공항은 이용편리성 매우우수, 김포·청주공항은 이용자만족도 만족
- ◆ (활용 및 제도개선) 평가결과와 개선사항 전달해 사업자의 자발적 서비스 개선 유도, 그간 평가의 한계점 등 보완한 제도개선 추진
 ※ ('18년 평가) 8개 우리항공사, 47개 외항사, 인천 등 6개 국제공항 대상

< '18년 항공운송서비스 평가결과 '최우수 항공사' >

구 분	정량 평가				정성 평가
	정시성		안전성	소비자보호	이용자만족도
	국내선	국제선			
우리 항공사	대한항공	에어부산	에어부산	에어서울	에어부산
외국 항공사	-	오로라항공	-	캐세이드래곤 ·캐세이퍼시픽	전일본공수

< '18년 공항서비스 평가 결과 >

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
중추공항	인천공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	매우 우수(A)	만족
	김포공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	우수 (B)	만족
거점공항1	김해공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
	제주공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
거점공항2	청주공항	우수 (B)	매우 우수 (A)	보통 (C)	만족
	대구공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	보통 (C)	다소만족

□ 국토교통부(장관 김현미)는 ‘2018년 항공교통서비스 평가’ 결과를 발표했다.

○ ‘항공교통서비스 평가’는 정보제공을 통한 소비자 알권리 및 선택권 보장과 사업자의 서비스 개선을 유도하기 위해 항공사·공항의 서비스 수준에 대해 평가하는 제도로 ‘13년부터 시행중이다.

* ‘13년 평가(‘14년 발표), ‘14~‘15년 평가(‘16년 발표), ‘16~17년 평가(‘18년 발표), ‘18년 평가부터는 매년 평가 실시 / ** 한국교통연구원에서 평가 수행

【 1. 평가개요 】

□ 이번 평가는 8개 우리나라 항공사와 47개* 외국항공사, 6개 국제공항** (인천, 김포, 김해, 제주, 청주, 대구)을 대상으로 평가지표별 실적 자료에 대한 정량평가와 이용자만족도인 정성평가로 이루어졌다.

* (외항사) ‘18년 우리나라 정기노선 취항 74개 항공사 중 국제선 여객운송 실적이 상위 98%인 47개 항공사 대상 / (공항) 운송실적이 많은 6개 공항 대상

○ 항공운송서비스 정량평가는 정시성, 안전성, 소비자 보호 충실성 3가지 항목을 평가하며, 공항서비스 정량평가는 수속절차 신속성, 수하물처리 정확성, 공항이용 편리성을 평가한다.

* 국제기준에 따라 안전관리 책임주체는 자국에 있어 외항사는 안전성 평가 제외

○ 정량평가는 매우우수(A, 90점 이상)부터 매우불량(F, 50점 미만)까지 6등급, 정성평가는 매우만족(6.5점 이상)부터 매우불만족(1.5점 미만)까지 7등급제로 구성된다.

* (정량평가) 매우우수(A), 우수(B), 보통(C), 미흡(D), 불량(E), 매우 불량(F)
(정성평가) 매우만족, 만족, 다소만족, 보통, 다소불만족, 불만족, 매우불만족

【 2. 항공운송서비스(항공사) 평가결과 】

① 소비자 보호 평가(정량평가)

□ 소비자보호 충실성은 한국소비자원 피해구제 접수건수, 분쟁조정 결과, 법정 소비자보호조치 이행도 등을 평가한 것으로

- 대부분의 항공사들이 항공법령상 규정하고 있는 소비자 보호조치 (서비스계획 및 피해구제 계획수립 등)를 충실히 이행하고 있었으며,
- 특히 이용자 백만명당 피해구제접수건수가 많았지만 합의율도 높았던 에어서울과 외항사 중에서는 캐세이드래곤·캐세이퍼시픽항공(홍콩)이 높은 점수를 받았다.
- 에어부산은 '18.11월 발생한 장시간 기내대기(Tarmac delay) 문제로 과태료를 부과 받아 소비자 보호에서 낮은 점수를 받았고, 팬퍼시픽항공(필리핀)은 이용객 대비 피해구제 접수건수가 많고, 법정 소비자 보호조치를 준수하지 않은 것으로 나타났다.
- * 필리핀에어아시아, 유나이티드항공, 상하이항공, 춘추항공, 몽골항공은 '16~'17년 대비 피해구제접수건수 감소 등으로 소비자 보호 분야에서 평가점수 크게 향상

< 소비자보호 평가결과 최우수항공사 >

		
에어서울	캐세이드래곤	캐세이퍼시픽

< 소비자보호 평가결과가 크게 개선된 항공사 >

	
필리핀에어아시아	유나이티드항공

② 이용자 만족도 평가결과(정성평가)

- 실제 공항에서 탑승객 대상으로 진행된 이용자 만족도 조사에서는 모든 항공사가 '다소만족' 이상의 등급을 받아 전반적인 서비스 수준은 우수한 것으로 나타났으며,
- 우리 항공사 중에서는 에어부산, 외항사는 전일본공수(일본, ANA)가 '16~'17년 평가에 이어 '18년 평가에서도 가장 만족도가 높았다.

- 또한 영국항공은 직원친절도 향상으로 '16~'17년 평가에 비해 이용자 만족도 점수가 크게 개선된 것으로 분석되었다.

< 이용자 만족도 우수항공사 >

		
에어부산	전일본공수	영국항공 (* 만족도 개선)

③ 안전성 평가(정량평가)

- 안전성은 우리항공사 대상 항공사 사고율, 안전 관련 과징금 및 항공종사자 처분건수, 항공사 안전문화 등을 평가하였고,
- '18년에 과징금·처분건수 등이 적었던 에어부산과 티웨이항공이 전반적으로 높은 점수를 받았다.

< 안전성·정시성 우수항공사 >

		
에어부산(안전·정시성)	대한항공(정시성)	오로라항공(정시성)

④ 정시성 평가(정량평가)

- 국내선에서는 예비항공기(여력기) 보유 등 대체편 투입이 용이한 대한항공, 국제선에서는 상대적으로 정시율이 높은 김해·대구공항을 중심으로 운항하는 에어부산이 가장 높은 점수를 받았고,
- 외항사 중에서는 인천·김해에서 러시아 3개 노선(사할린, 블라디보스톡 등)을 운항하는 오로라항공이 정시성이 높게 평가되었다.
- 정시성은 취항공항, 노선 및 운항 시간대 영향이 큰 항목으로 상대적으로 김포·김해·대구공항을 중심으로 운항하는 항공사*와 심야에 출도착하는 중동·유럽항공사**들이 높은 점수를 받았다.

* 에어부산(김해 80%, 대구 20%), 전일본공수(김포100%), 일본항공(김포 60%, 김해 40%)

** 에미레이트항공(UAE), 카타르항공, KLM항공(네덜란드), 에티하드항공(UAE) 등

【 3. 공항서비스 평가결과 】

- 공항서비스 평가는 수속절차 신속성*, 수하물처리 정확성, 공항이용 편리성 및 이용자만족도를 기준으로 평가하였으며, 전반적으로 우수한 서비스 수준으로 나타났다.

* (국내선) 항공사 카운터에서 체크인 대기시점부터 보안검색 후 탑승구역 도착까지
(국제선) 항공사 체크인 대기시점부터 보안검색, 출입국 심사 후 탑승구역 도착까지

① 인천공항 평가 결과

- 인천공항은 중추공항으로서 24시간 접근 가능한 대중교통, 다양한 상업·편의시설을 갖추어 공항이용 편리성이 높게 평가되었다.

- 항공사 체크인 카운터에서 탑승수속을 밟는 시점부터 보안검색(출국시), 출입국 심사, 세관·검역(입국시) 등의 절차가 대부분 신속하게 처리* 되는 것으로 나타났으며,

- 이용자만족도* 조사에서는 시설쾌적성, 직원친절도 등에서 높은 점수를 받아 '만족' 등급을 받았다.

* '18년 분기별 1회 7일(총 10시간, 07:00~12:00·14:00~19:00), 총 4회 27일 수행

② 김포·김해·제주공항 평가 결과(연간 1천만명 이상 이용 공항)

- 김포·김해·제주공항은 일반적으로 대기시간이 짧고 수속절차가 신속한 편이나, 항공편이 많이 몰리는 일부 시간대에서는 수속 소요시간이 증가하는 경향을 보였다.

* '18년 분기별 1회 4일(주말포함, 총 8시간), 총 4회, 16일 동안 수행

- 제주공항은 이용가능 용량 대비 이용객 수가 계속 증가하고 있어 시설 내 혼잡도는 증가하였으나, 탑승수속절차는 전반적으로 신속*한 것으로 평가되었다.

* 항공사 카운터 탑승수속(티켓팅, 수하물 부치기), 보안검색, 출입국수속(국제선)까지는 신속히 이루어지나 탑승장이 혼잡하고, 항공기 지연이 빈번

- 김해공항은 아침에 동남아 출도착 비행기가 많고, 단체여행 등으로 대기하는 사람들이 많아 수속 소요시간이 증가하는 경향을 보였다.

* 일부 동남아행 노선에서는 가족단위 단체여행이 많고, 위탁수하물 개수가 많아 수속 소요시간 또한 오래 걸리는 것으로 분석

- 공항이용 편리성에서 김해공항은 경전철이 경유하지만 대중교통 보완 등 연계교통 확충이 필요한 것으로 분석되었다.

- 이용자 만족도는 김포공항은 다양한 대중교통, 직원업무 처리 신속 등으로 '만족', 김해·제주공항은 공항혼잡, 편의시설 부족 등으로 '다소만족' 수준인 것으로 나타났다.

- 제주공항은 공항이용편리성 개선 노력을 기울여 '16~'17년 평가에 비해 '18년 평가결과가 향상 되었다.

③ 청주·대구공항 평가 결과

- 수속절차 신속성에서 청주공항과 대구공항은 평상시 국제선 출·입국, 국내선 출·도착시 수속절차는 매우신속하게 이루어지나,

- 심야 시간대 동남아행 항공기 3~4편 수속이 동시에 이루어져 시설 용량대비 이용객 수가 급격히 증가하는 등 수속 대기시간이 길어지는 경향이 있었다.

- 청주공항과 대구공항은 타 공항에 비해 규모가 작고, 시설개선에 한계가 존재하는 상황으로, 공항이용 편리성은 보통 수준, 이용자 만족도는 청주공항은 '만족', 대구공항은 '다소 만족' 수준인 것으로 나타났다.

【 4. 평가결과 활용 및 향후 계획 】

- 국토부는 각 사업자들에게 이번평가의 세부분석 자료와 함께 유지·개선·강화할 부분, 이용자가 평가한 좋았던 점 및 나빴던 점 등을 전달해 자발적인 서비스 개선을 유도하고자 한다.
- 아울러 평가의 실효성을 높이기 위해 '13년 이래 4차례의 평가를 진행해 오면서 그간 지적되어온 한계점*을 고려해 평가지표 등 제도를 합리적으로 개선할 계획이다.
- * 노선·시간대에 따라 공항·항공로 혼잡도 차이가 크고 정시성·이용자 만족도·소비자 보호 등에도 영향, 지역공항의 접근교통 확충 등은 공항운영자 자체 노력만으로는 개선 곤란한 상황
- 지난 6.18일 항공교통서비스평가 워크숍에 참여한 항공사, 소비자원·학계·여행업계 등 전문가 건의사항, 국민의견*도 반영할 예정이다.
- * '19.7월 중 국토부 홈페이지 등에 설문조사 및 이벤트 게시 예정
- 국토교통부 어명소 항공정책관은 “항공교통 이용 증가 및 서비스 다양화 따라 국민들의 항공 서비스에 대한 눈높이도 점점 높아지고 있는 만큼,
- 서비스평가 결과가 실제 서비스 개선으로 이어질 수 있도록 제도를 보완하고 발전시켜 나가겠다”고 밝혔다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면
국토교통부 권미정 서기관(☎ 044-201-4181)에게 문의하여 주시기 바랍니다.

참고 1

항공교통서비스 평가 항목

□ 항공운송서비스 평가항목 : 4개 부문 18개 세부항목

평가항목		세부항목
정량 평가	정시성	- 지연 및 결항
	안전성	- 항공기 사고·준사고 발생률 - 사고로 인한 사망자 등의 수 - 안전관련 과징금 부과건수 및 부과액 - 항공중사자 처분 건수 및 처분일수 - 인사원칙, 징계절차 등 안전문화 점수
	항공교통이용자 보호 충실성	- 한국소비자원 피해구제 접수건수 - 한국소비자원 분쟁조정 결과 - 소비자 관련 행정처분 점수 - 법정 소비자보호조치 충실 이행도
정성 평가 (이용자만족도)		- 예약 및 발권의 용이성 - 탑승수속의 용이성 - 정보제공의 적절성 - 항공기의 쾌적성 - 기내서비스 만족도 - 항공사 직원 친절도 - 이용요금 만족도 - 전반적인 만족도

□ 공항서비스평가 평가항목 : 4개 부문 16개 세부항목

평가항목		세부항목
정량 평가	수속절차의 신속성	- 국내선 출도착·국제선 출입국 평균 소요시간 - 국내선 출도착·국제선 출입국 기준시간 초과시간
	수하물처리 정확성	- 수하물 처리오류 및 분실률
	공항이용 편리성	- 교통이용 편리성 - 편의시설 적정성 - 수속시설 적정성 - 교통약자 시설편의성
정성 평가 (이용자만족도)		- 접근교통 편리성 - 주차시설 만족도 - 식당시설 만족도 - 쇼핑시설 만족도 - 안내표지 품질 적절성 - 공항내 이동시설 편리성 - 시설 청결성/쾌적성/편리성 - 공항 상주직원의 친절성 및 도움성 - 전반적인 만족도

참고 2

2018년 항공교통서비스 평가결과

□ 항공운송서비스 평가 결과

구 분		정시성		안전성	소비자 보호	이용자 만족도
		국내선	국제선			
우리나라 FSC	대한항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	매우 우수 (A)	만족
	아시아나항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	보통 (C)	우수 (B)	만족
우리나라 LCC	에어부산	우수 (B)	매우 우수 (A)	매우우수 (A)	미흡 (D)	만족
	에어서울	-	매우 우수 (A)	보통 (C)	매우 우수 (A)	다소만족
	이스타항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	매우 우수 (A)	만족
	제주항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	우수 (B)	만족
	진에어	우수 (B)	매우 우수 (A)	우수 (B)	매우 우수 (A)	만족
	티웨이항공	우수 (B)	매우 우수 (A)	매우우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
일본	일본항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
일본	전일본공수	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
일본	피치항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
중국	산둥항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
중국	상하이항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
중국	심천항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
중국	중국국제항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
중국	중국남방항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
중국	중국동방항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
중국	춘추항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
몽골	MIAT몽골항공	-	우수 (B)	-	매우 우수 (A)	다소만족
말레이시아	가루다 인도네시아항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
말레이시아	말레이시아항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
베트남	베트남항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
베트남	비엠펙항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
필리핀	세부퍼시픽항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
싱가포르	싱가포르항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
대만	에바항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
마카오	에어마카오	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
말레이시아	에어아시아엑스	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
대만	중화항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
홍콩	캐세이드래곤	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
홍콩	캐세이퍼시픽	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
대만	타이거에어 타이완	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
태국	타이 에어아시아엑스	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
태국	타이항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
필리핀	팬 퍼시픽항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 불량 (F)	다소만족

구 분		정시성		안전성	소비자 보호	이용자 만족도
		국내선	국제선			
필리핀	필리핀항공	-	매우 우수 (A)	-	보통 (C)	다소만족
필리핀	필리핀에어아시아	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
홍콩	홍콩익스프레스항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
홍콩	홍콩항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
UAE	에미레이트항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
UAE	에티하드항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
카타르	카타르항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	만족
네덜란드	KLM네덜란드항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
러시아	시베리아항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
독일	루프트한자항공	-	매우 우수 (A)	-	보통 (C)	만족
러시아	아에로플로트러시아항공	-	우수 (B)	-	미흡 (D)	다소만족
러시아	오로라항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
프랑스	에어프랑스	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
영국	영국항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	만족
터키	터키항공	-	매우 우수 (A)	-	우수 (B)	다소만족
핀란드	핀에어	-	매우 우수 (A)	-	보통 (C)	만족
미국	델타항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족
미국	아메리칸항공	-	매우 우수 (A)	-	보통 (C)	다소만족
캐나다	에어캐나다	-	우수 (B)	-	우수 (B)	다소만족
미국	유나이티드항공	-	매우 우수 (A)	-	매우 우수 (A)	다소만족

□ 공항서비스 평가 결과

구 분		수속절차 신속성	수하물처리 정확성	공항이용 편리성	이용자 만족도
중추공항	인천공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	만족
거점공항 1	김포공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	우수 (B)	만족
	김해공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
	제주공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	우수 (B)	다소만족
거점공항 2	청주공항	우수 (B)	매우 우수 (A)	보통 (C)	만족
	대구공항	매우 우수 (A)	매우 우수 (A)	보통 (C)	다소만족

참고 3

2016~17년과 2018년 평가결과 비교

□ 항공운송서비스 평가 결과 비교

구 분		정시성				안전성		소비자 보호		이용자 만족도	
		국내선		국제선		2016-2017	2018	2016-2017	2018	2016-2017	2018
		2016-2017	2018	2016-2017	2018						
국적 FSC	대한항공	B	B	A	A	A	B	A	A	만족	만족
	아시아나항공	B	B	A	A	A	C	A	B	만족	만족
국적 LCC	에어부산	B	B	A	A	A	A	A	D	만족	만족
	에어서울	-	-	A	A	A	C	B	A	다소 만족	다소 만족
	이스타항공	B	B	A	A	B	B	A	A	만족	만족
	제주항공	B	B	A	A	B	B	B	B	만족	만족
	진에어	C	B	A	A	A	B	B	A	만족	만족
	티웨이항공	B	B	A	A	B	A	B	A	만족	만족
	일본항공	-	-	-	A	-	-	A	A	만족	만족
일본	전일본공수	-	-	-	A	-	-	A	A	만족	만족
일본	피치항공	-	-	-	A	-	-	A	B	다소 만족	다소 만족
중국	산둥항공	-	-	-	A	-	-	B	B	다소 만족	다소 만족
중국	상하이항공	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	만족
중국	심천항공	-	-	-	A	-	-	B	B	다소 만족	다소 만족
중국	중국국제항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
중국	중국남방항공	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	다소 만족
중국	중국동방항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
중국	춘추항공	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	다소 만족
몽골	MIAT몽골항공	-	-	-	B	-	-	B	A	다소 만족	다소 만족
말레이시아	가루다 인도네시아항공	-	-	-	A	-	-	B	B	다소 만족	다소 만족
말레이시아	말레이시아항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
베트남	베트남항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
베트남	비엠텐항공	-	-	-	A	-	-	C	B	다소 만족	다소 만족
필리핀	세부퍼시픽항공	-	-	-	A	-	-	C	B	다소 만족	다소 만족
싱가포르	싱가포르항공	-	-	-	A	-	-	A	A	만족	만족
대만	에바항공	-	-	-	A	-	-	A	A	만족	만족
마카오	에어마카오	-	-	-	A	-	-	B	B	다소 만족	다소 만족
말레이시아	에어아시아엑스	-	-	-	A	-	-	B	B	다소 만족	다소 만족
대만	중화항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	만족
홍콩	캐세이드래곤	-	-	-	A	-	-	A	A	만족	만족
홍콩	캐세이패시픽	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	만족
대만	타이거에어 타이완	-	-	-	A	-	-	-	A	-	다소 만족
태국	타이에어아시아엑스	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	다소 만족
태국	타이항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소	다소

구 분		정시성				안전성		소비자 보호		이용자 만족도	
		국내선		국제선							
		2016-2017	2018	2016-2017	2018	2016-2017	2018	2016-2017	2018	2016-2017	2018
										만족	만족
필리핀	팬 퍼시픽 항공	-	-	-	A	-	-	F	F	매우 만족	다소 만족
필리핀	필리핀 항공	-	-	-	A	-	-	B	C	다소 만족	다소 만족
필리핀	필리핀 에어아시아	-	-	-	A	-	-	D	A	보통	다소 만족
홍콩	홍콩 익스프레스 항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
홍콩	홍콩 항공	-	-	-	A	-	-	-	B	-	다소 만족
UAE	에미레이트 항공	-	-	-	A	-	-	B	A	만족	만족
UAE	에티하드 항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
카타르	카타르 항공	-	-	-	A	-	-	C	B	다소 만족	만족
네덜란드	KLM네덜란드 항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
러시아	시베리아항공 (S7항공)	-	-	-	A	-	-	-	B	-	다소 만족
독일	루프트한자항공	-	-	-	A	-	-	B	C	다소 만족	만족
러시아	아에로플로트러 시아항공	-	-	-	B	-	-	C	D	다소 만족	다소 만족
러시아	오로라 항공	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	다소 만족
프랑스	에어프랑스	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	다소 만족
영국	영국 항공	-	-	-	A	-	-	A	A	다소 만족	만족
터키	터키 항공	-	-	-	A	-	-	D	B	다소 만족	다소 만족
핀란드	핀에어	-	-	-	A	-	-	C	C	만족	만족
미국	델타항공	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	다소 만족
미국	아메리칸 항공	-	-	-	A	-	-	B	C	다소 만족	다소 만족
캐나다	에어캐나다	-	-	-	B	-	-	A	B	다소 만족	다소 만족
미국	유나이티드 항공	-	-	-	A	-	-	B	A	다소 만족	다소 만족

* 필리핀에어아시아와 터키항공은 작년 대비 피해구제접수건수가 감소하고, 항공사업법 및 관련 규정에서 제시하고 있는 소비자 보호 관련 항목 개선이 이루어져 점수가 크게 개선

□ 공항서비스 평가 결과 비교

구 분		수속절차 신속성		수하물처리 정확성		공항이용 편리성		이용자 만족도	
		2016-2017	2018	2016-2017	2018	2016-2017	2018		
중추공항	인천공항	A	A	A	A	A	A	만족	만족
거점공항 1	김포공항	A	A	A	A	B	B	만족	만족
	김해공항	A	A	A	A	B	B	다소 만족	다소 만족
	제주공항	A	A	A	A	D	B	다소 만족	다소 만족
거점공항 2	청주공항	A	B	A	A	C	C	만족	만족
	대구공항	-	A	-	A	-	C	-	다소 만족