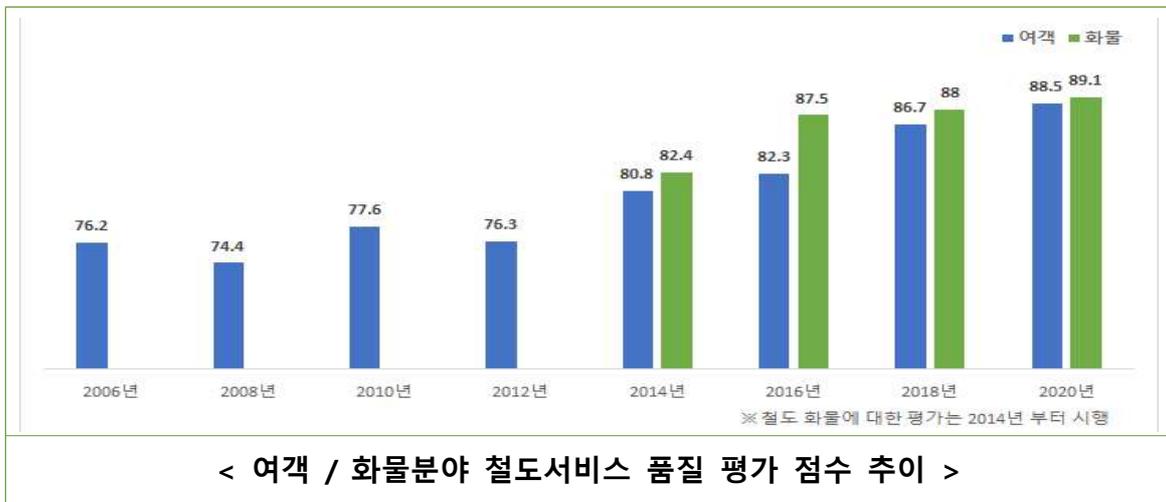


 국토교통부	보 도 자 료		 대한민국 대전환 한국판뉴딜
	배포일시	2021. 6. 21.(월) / 총 6매(본문3, 참고3)	
담당 부서 철도운영과	담당자	• 과장 오수영, 사무관 임정묵, 주무관 이고은 • ☎ (044) 201-4632, 3973	
보 도 일 시		2021년 6월 22일(화) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 6. 21.(월) 11:00 이후 보도 가능	

2020 철도서비스 품질평가 결과 발표

편의성·안전성·비대면...철도서비스 품질 꾸준히 올라

- 고속부문 (주)에스알·광역부문 경기철도(주) 서비스 품질 우수 -



- 국토교통부(장관 노형욱)는 철도서비스 품질에 대한 평가를 실시한 결과, '20년 기준 철도서비스 점수가 예년보다 상승하였다고 밝혔다.
- 철도서비스 품질평가는 철도시설 이용의 편의성, 열차 정시성, 예·매포 편리성, 운행안전성 등을 개선하기 위해 철도사업법령에 따라 격년마다 철도사업자*들을 대상으로 국토교통부에서 시행하고 있다.
- * 코레일, (주)에스알, 신분당선(주), 경기철도(주), 서부광역철도(주), 공항철도(주)
(철도사업법에 따라 면허를 득한 철도사업자 6개社 대상으로 25개 노선, 130개 역사 평가)

□ 이번 평가결과, 여객분야에서는 철도시설 이용 편의성, 운행 안전성 분야가 특히 높이 평가되어 직전 평가보다 1.8점 상승하였으며,

○ 화물분야는 임시열차 공급증가 등으로 지난번보다 1.1점 상승하였다.

* 여객분야: 86.7점('18.) → 88.5점('20.) / 화물분야: 88.0점('18.) → 89.1점('20.)

□ 고속부문에서는 열차의 쾌적성, 청결성, 승차감 등에서 SRT 이용객의 만족도와 서비스 품질이 높게 평가되었으며,

○ 광역부문 서비스 품질은 6개사 모두 전반적으로 우수한 것으로 나타났다. 특히, 열차 혼잡도가 낮은 영향으로 경기철도(신분당선 미금~광교)의 평가점수가 가장 높은 것으로 조사되었다.



○ 또한, 코레일에서 운영하는 일반철도(새마을, 무궁화 등) 부문에서는 열차 정시율이 높은 중앙선의 서비스 점수가 가장 우수했다.

* 중앙(87.2) > 전라(86.4) > 장항(83.3) > 호남(82.4) > 경부(82.1) > 충북(80.5) 순

□ 한편, 철도 이용객들의 만족도는 운송관련(승하차 편의, 안전성 등) 서비스에서 높은 것으로 평가되었으며

○ 특히, 모바일·비대면 서비스 선호추세에 맞춰 운영하고 있는 '모바일 승무원 호출', '모바일 여행변경', '챗봇 서비스' 등이 호의적 평가를 얻었다.

- 반면, 청결성(공기질, 화장실), 편리성(와이파이 품질) 등은 다소 개선되어야 할 서비스로 조사되었다.
- 평가결과는 철도산업위원회(위원장 국토부 장관)의 심의(6.11~18)를 거쳐 6월 21일에 의결하였으며,
 - 우수한 서비스 사례는 널리 확산하고, 개선이 필요한 서비스는 각 철도 운영사에 개선권고를 실시할 계획이다.
- 국토교통부 철도운영과 오수영 과장은 “친환경, 안전한 교통수단인 철도의 역할증대를 위해, 철도운영사들이 보다 우수한 서비스를 지속적으로 발굴·확대토록 지원할 것”이라고 밝혔다.
- 한편, 이번 철도서비스 품질평가는 공공부문 생산성 향상 컨설팅 전문기관인 한국생산성본부(KPC)에 위탁하여 조사, 실시하였다.

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 출처표시	이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 철도운영과 임정묵 사무관(☎ 044-201-4632)에게 연락주시기 바랍니다.
--	---	---

□ 평가 대상

- (고속) 4개(경부·호남·전라·강릉) 노선 및 46개 역
- (일반) 6개(경부·호남·전라·중앙·충북·장항) 노선 및 62개 역
- (PSO 노선) 6개 노선(대구·경북·영동·태백·동해·경전) 및 18개 역
- (광역) 12개(코레일 8·공항철도·신분당선1,2·서해선) 노선 및 40개 역
- (화물열차) 6개 주 운행 노선(경부·경전·영동·장항·중앙·태백) 및 7대 품목

□ 평가 결과

- (고속) 종합 89.6('18년 86.8), 열차 88.8('18년 91.1), 역사 90.4('18년 82.5)
 - (사업자별) (주)에스알 90.0('18년 89.6), 코레일 89.2('18년 84.8)
 - (1위) 열차 : 경부선 SRT(90.5), 역사 : 만종역(98.2점)
- (일반) 종합 86.4('18년 82.9), 열차 83.7('18년 85.2), 역사 89.1('18년 80.5)
 - (열차별) 새마을호 84.9('18년 87.7), 무궁화호 82.9('18년 82.8)
 - (역사별) 고속공용역 90.9('18년 79.6), 중형역 88.0('18년 83.6), 소형역 88.4('18년 78.4)
 - * (PSO 노선) 종합 85.9('18년 84.8), 열차 84.9('18년 89.5), 역사 86.9('18년 80.1)
 - (1위) 열차 : 중앙선 새마을호(89.7점), 역사 : 대천역(99.8점)
- (광역) 종합 92.0('18년 90.9), 열차 91.7('18년 92.2), 역사 92.2('18년 89.5)
 - (사업자별) 경기철도 94.0, 공항철도 93.3, 서부광역철도 93.3, 신분당선 93.2, 코레일 89.9
 - (1위) 열차 : 일산선(지축~대화 구간, 95.3점), 역사 : 양평역(96.7점)
- (화물) 종합 89.1('18년 88.0점)

참고 2

모바일 · 비대면 서비스 소개

□ 모바일 앱 승무원 호출 '서비스 콜' (코레일톡)

<p>①메인 - 승차권 확인 -> 발권승차권에서 '서비스 콜' 선택</p>	<p>②메뉴선택 - '승무원에게 전송하기' 선택</p>		<p>메시지 수신(승무원)</p>

□ 모바일 앱 승무원 호출 서비스(SRT)

<p>①메인 - 승차권 확인 -> 발권승차권에서 승무원 호출</p>	<p>②메뉴 - 승무원 호출</p>		<p>호출메시지 발송</p>

□ SRT 챗봇 서비스

※ SRT 챗봇 제공정보 : 역사 및 열차 이용, 승차권 예약 안내, 승차권 환불·보상, 할인제도, 정기/회수권, 기타 이용안내 등

SRT 앱 또는 카카오톡으로 접속		챗봇 상담 이용	

□ 무료 여정변경(여행변경) 서비스

○ (코레일) 열차 출발 시각 30분 전까지 1회에 한하여 무료로 승차권 변경 가능(출발 시각을 뒤로 미루는 경우는 3시간 전까지 가능)

○ (에스알) 열차 출발 시각 30분 전까지 1회에 한하여 무료로 승차권 변경 가능(출발 시각을 뒤로 미루는 경우는 3시간 전까지 가능)

* 현재 역 창구에서만 가능하며, 6월 말 SRT앱에서도 변경 가능토록 개발 중