

# 2016년도 철도서비스 품질평가 결과

## □ 평가개요

- 철도공사(14개 노선, 81개역), 신분당선, 경기철도, 공항철도(각 1개 노선 및 3개역)에 대한 열차 및 역사 서비스의 전반적 수준 평가
- \* 전문기관 용역을 통해 철도사업자 별 철도서비스에 대한 편리성, 쾌적성, 안전성, 만족도 등에 대해 자료분석, 실태조사, 설문조사 실시

## □ 평가결과 및 품질 향상도

- 종합 80점으로 평가, '16년 철도공사 최장기 파업에 의한 영향 등으로 지난 평가('14년) 대비 0.8점 하락한 것으로 분석
- \* 연도별 종합점수 추이 : ('12년) 76.3점 → ('14년) 80.8점 → ('16년) 80점

## □ 평가지표별 평가 결과

### 1) 고속여객 부문

- (대상) 한국철도공사 고속열차 서비스 노선 3개 및 36개 역사
- (평가결과) 종합 82점으로 평가되어 '14년 대비 3.9점 하락

#### 【 평가지표별 평가 결과】

평가항목 및 지표			'16년 평가결과
열차 평가	공급성(20%)	혼잡도(10%)	100
		열차운행률(10%)	100
	신뢰성(20%)	정시성(10%)	84.3
		열차운행속도(10%)	99.4
	안전성(30%)	열차사상자 수(10%)	90
		열차 운행 장애율(10%)	87.3
안전관리체계(10%) (안전관리 점검 및 지적 건수)		60	
고객만족도(30%)	열차의 편리성, 청결성, 안전성 등	71.8	
역사 평가	편리성(40%)	역사 이용시설(20%)	80.3
		교통약자 이용시설(20%)	82.4
	안전성(30%)	역사 사상자 수(15%)	92.4
		안전시설 관리율(15%)	61.8
	고객만족도(30%)	역사 이용의 편리성, 환경성, 안전성 등	83.1

## 2) 일반여객 부문

- (대상) 한국철도공사 일반열차 서비스 노선 7개 및 일반역사 26개역, 벽지노선 7개 및 벽지노선의 역사 18개역
- (평가결과) 종합 75점으로 평가되어 '14년 대비 1.5점 하락

### 【 평가지표별 평가 결과】

평가항목 및 지표			'16년 평가결과
열차 평가	공급성(20%)	혼잡도(10%)	80.1
		열차 운행률(10%)	93.5
	신뢰성(20%)	정시성(10%)	84.3
		열차운행 속도(10%)	99.3
	안전성(30%)	열차 사상자 수(10%)	70
		열차운행 장애율(10%)	84.4
		안전관리체계(10%) (안전관리 점검 및 지적 건수)	60
고객만족도(30%)	열차의 편리성, 청결성, 안전성 등	74.9	
역사 평가	편리성(40%)	역사 이용시설(20%)	68.5
		교통약자 이용시설(20%)	69.1
	안전성(30%)	역사 사상자 수(15%)	72
		안전시설 관리율(15%)	50.3
	고객만족도(30%)	역사 이용의 편리성, 환경성, 안전성 등	82.6

## 3) 광역여객 부문

- (대상) 한국철도공사, 신분당선(주), 경기철도(주), 공항철도(주) 개별 광역 1개 노선 및 3개역
- (평가결과) 경기철도(82), 공항철도(81), 신분당선(79), 한국철도공사(78) 순으로 평가됨

### 【 평가지표별 평가 결과】

평가항목 및 지표			'16년 평가결과			
			코레일	공항철도	신분당선	경기철도
열차 평가	공급성(20%)	혼잡도(10%)	67.5	85	92.5	100
		열차운행률(10%)	100	100	100	100
	신뢰성(20%)	정시성(10%)	96.4	100	100	100
		열차운행 속도(10%)	90.3	99.4	100	100
	안전성(30%)	열차사상자 수(10%)	70	70	100	100
		열차운행 장애율(10%)	86.9	93.4	83.2	92
		안전관리체계(10%)	60	60	20	60
고객만족도(30%)	편리성, 청결성, 안전성 등	78.2	72.9	81.7	81.7	

평가항목 및 지표			'16년 평가결과			
			코레일	공항철도	신분당선	경기철도
역사 평가	편리성(40%)	역사 이용시설(20%)	59.2	77	65.8	62.3
		교통약자 이용시설(20%)	95.7	79.2	62.7	61.8
	안전성(30%)	역사 사상자 수(15%)	99.8	100	100	100
		안전시설 관리율(15%)	47.6	61.4	57	56.6
	고객만족도(30%)	편리성, 환경성, 안전성 등	77.6	79.2	83.7	87.9

#### 4) 물류(화물) 부문

- (대상) 수송 빈도가 높은 5개노선(중앙, 태백, 영동, 경부, 경전선)
- (평가결과) 열차공급, 정시성, 이용자 만족도 등 전반적으로 양호하게 평가(87.5점), '14년도 대비 점수 상승(4.9점)

#### 【 평가지표별 평가 결과】

평가항목 및 지표			'16년 평가결과
서비스 제공 수준	공급성 (30%)	화차 공급성(10%)	94.5
		화물 수송량(10%)	64.3
		임시열차 충족률(10%)	83.5
	신뢰성 (30%)	정시성(30%)	91.1
	안전성 (20%)	영업사고율(10%)	77
		열차운행 장애율(10%)	96
고객만족도(20%)	공급성, 안전성, 업무처리 신속성 등(20%)	93.4	