국토교통부훈령 제1647호

항공교통서비스 평가업무지침

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 「항공사업법」(이하 “법”이라 한다) 제63조(제60조에서 준용하는 경우를 포함한다), 법 시행규칙 제67조 및 제68조에 따라 항공교통사업자(법 제2조제39호에 따른 외국인 국제항공운송사업자를 포함한다. 이하 같다)가 제공하는 항공교통서비스를 평가하는 데 필요한 평가방법 및 절차를 정함으로써 서비스평가의 객관성과 공정성을 확보하고 항공교통이용자의 권익 보호 및 항공교통서비스의 품질제고에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “평가기관“이란 국토교통부장관 또는 법 제75조제2항에 따라 항공교통사업자에 대한 서비스평가(이하 “서비스평가“라 한다) 업무를 위탁받은 기관 또는 단체를 말한다.
2. “평가대상자”란 법 제2조제35호 및 제39호에 따른 항공교통사업자로서 이 지침에 따라 실제 평가대상이 되는 자를 말한다.
3. “항공운송서비스“란 법 제2조제10호·제12호·제14호 및 제39호에 따른 국내·국제·소형항공운송사업자(이하 “국적사“라 한다) 및 외국인 국제항공운송사업자(이하 “외항사“라 한다)가 제공하는 서비스를 말한다.

4. “공항서비스”란 법 제2조제34호에 따른 공항운영자 및 공항상주 기관・업체가 공항에서 제공하는 서비스 등을 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 지침은 법 제63조에 따른 서비스평가와 관련한 업무에 적용한다.

② 이 지침에서 정하지 않은 사항 중 서비스평가와 관련한 중요한 결정이 필요할 경우에는 법 제4조제1항제6호에 따라 “항공정책위원회” 심의에 부쳐 결정할 수 있다.

제4조(적용특례) 서비스평가 시점(時點)을 기준으로 영업기간이 1년 미만인 국적사 또는 외항사는 평가대상기관에서 제외한다. 이 경우 영업기간은 최초 운항개시일을 기산점으로 하여 산정한다.

제5조(재검토기한) 국토교통부장관은 「훈령・예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 훈령에 대하여 2020년 7월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

제2장 서비스평가 항목 및 평가방법

제6조(평가의 구분 및 평가대상자의 선정) ① 서비스평가는 항공운송서비스 분야에 대한 평가(이하 “항공운송서비스 평가“라 한다)와 공항서비스 분야에 대한 평가(이하 “공항서비스 평가“라 한다)를 구분하여 시행한다.

② 항공운송서비스 평가는 국적사 또는 외항사의 매출규모, 여객 수, 사업운영방식, 주요 운항국가 및 노선 등을 고려하여 대상을 선정하고

평가집단을 구분하여 평가할 수 있다.

③ 공항서비스 평가는 공항의 규모(이용객, 노선 수 등) 및 종류(국내공항, 국제공항) 등을 고려하여 대상을 선정하고 평가집단을 구분하여 평가할 수 있다.

제7조(서비스평가 항목 등) ① 항공운송서비스 평가는 다음 각 호의 평가항목에 대하여 실시하며, 평가항목별 세부항목 및 평가점수의 산정방법은 별표1, 별표2와 같다.

1. 운항신뢰성
2. 항공교통이용자 보호 충실성
3. 이용자만족도
4. 안전성(외항사 제외)

② 공항서비스 평가는 다음 각 호의 평가항목에 대하여 실시하며, 평가항목별 세부항목 및 평가점수의 산정방법은 별표3와 같다.

1. 신속성
2. 수하물 처리 정확성
3. 공항이용 편리성

제8조(서비스평가 시행매뉴얼 작성 등) ① 평가기관은 구체적인 평가기간・일정・평가대상자・평가항목・평가방법 등을 포함한 평가시행매뉴얼(이하 “평가시행매뉴얼”이라 한다)을 작성하여야 한다.

② 평가기관은 평가시행 2주 전까지 제1항에 따른 평가시행매뉴얼을 평가대상자에게 통보하고 평가기관 홈페이지에 게시하여야 하며, 평가대상자의 이해를 돕기 위해 설명회를 개최할 수 있다.

③ 국토교통부장관이 아닌 평가기관은 제2항에 따른 통보 및 게시 전에 당해 평가시행매뉴얼에 대하여 국토교통부장관(항공산업과장)의 승인을 받아야 한다.

제9조(자료 조사 등) ① 평가기관은 서비스평가를 위한 자료 확보를 위해 문헌조사, 현지조사, 유임 탑승조사(기내 또는 공항서비스 조사), 설문조사 등을 실시할 수 있다.

② 평가기관은 자료조사 시 서비스평가의 신뢰도를 위하여 관련 증빙자료를 확보하여야 한다.

제10조(이용자 만족도 조사) ① 평가기관은 항공교통서비스평가의 평가항목 중 “이용자 만족도” 평가를 위하여 설문조사를 시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 항공교통이용자의 만족도 조사는 조사결과의 신뢰도를 높일 수 있도록 충분한 수의 표본과 다양한 계층을 대상으로 실시되어야 한다.

제11조(안전성 평가) ① 항공운송서비스 평가의 평가항목 중 “안전성”에 대한 평가는 항공안전정책관(항공안전정책과장)이 시행한다.

② 제1항에 따른 “안전성“ 평가항목 중 “자체 안전관리“는 항공운항과장이 평가(안전보고 활성도는 제외한다.)하여 그 결과를 항공안전정책과장에게 제공한다.

제12조(평가점수 산정) ① 평가점수는 법 시행규칙 제68조제1항제2호에 따른 평가기간 및 평가주기별로 평가한다.

② 평가점수는 제7조제1항 및 제2항의 평가항목별로 산정함을 원칙으로 한다.

제13조(평가등급) 평가기관은 평가결과에 대한 항공교통이용자의 이해를 돕기 위하여 제12조제2항에 따른 평가항목별 점수에 따라 등급을 부여할 수 있으며 등급·상태·표기법은 별표4와 같다.

제3장 서비스평가 결과 보고 및 공개

제14조(평가결과 보고) ① 평가기관(국토교통부장관이 평가하는 경우는 제외한다)은 서비스평가 종료 후 1개월 이내에 다음 각 호의 사항을 포함한 “항공교통서비스 평가결과 보고서”를 작성하여 국토교통부장관에게 보고하여야 한다.

1. 서비스평가의 개요
2. 평가대상 항공교통사업자의 개요
3. 평가수행 방법 및 평가결과(평가기간별 평가점수 등)
4. 평가결과에 대한 개선필요사항
5. 우수기관 및 종사자 등의 우수사례

제15조(서비스 평가 결과의 공개) ① 국토교통부장관은 항공교통서비스 평가가 완료되면 법 제63조제5항 및 같은 법 시행령 제26조에 따라 서비스평가 결과를 국토교통부 홈페이지를 통하여 공표하여야 한다.

② 제1항에 따라 서비스평가 결과를 공표할 때에는 제14조 각 호에 따른 내용을 함께 공표하여야 한다. 또한, 그 밖에 연도별 평가점수, 관련 통계자료 등 필요한 사항을 함께 공표할 수 있다.

제4장 서비스평가 결과 활용

제16조(우수기관 포상 등) ① 국토교통부장관은 서비스평가 결과에 따라 우수기관 및 유공자에 대하여 포상할 수 있다.

② 제1항에 따른 포상은 항공운송서비스 평가와 공항서비스 평가를 구분하여 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 훈령은 공포한 날부터 시행한다.

[별표 1] 항공운송서비스 평가항목(운항신뢰성·항공교통이용자 보호 충실성·이용자만족도) 및 평가점수 산정방법(제7조제1항 관련)

1. 운항신뢰성 평가

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법
운항 신뢰성 (100)	시간준수율 (70)	◦ 시간준수율 = (정시운항편 수 / 운항계획편 수) × 100 - 정시운항편 수 = 운항계획편 수 − (지연편 수 + 결항편 수)
	사업계획 준수율 (20)	◦ 사업계획준수율 점수 = (국내선 운항계획편 수/1년단위 국내선 사업계획(정기운항스케줄) 편수*)× 100 * 당해연도 평가기간에 해당하는 정기운항스케줄을 일할 계산적용
	운항 서비스 개선 이행 노력(10)	◦ 운항 신뢰성 서비스 개선을 위한 노력과 성과 - 상시 전담조직 구성 및 책임(30) + 비상시 대책 및 대응체계(30) + 평가결과에 따른 개선계획 수립 및 이행(40) * 3인 이상의 위원회를 구성하여 평가점수 부여(상/중/하/없음)
	가점(최대 5)	◦ 지방공항 국내선 운항 노선 유지 · 증편 · 신설에 따른 가점 * 대상지방공항: **7**개 공항(양양, 원주, 울산, 포항, 사천, 여수, 군산) - 1년단위 정기운항스케줄 대비 노선별(내륙노선, 제주노선) 유지, 증편 · 신설 구분 : 내륙신설 5점, 내륙증편 및 제주신설 3점, 내륙유지 및 제주증편 : 2점, 제주유지 : 1점

가. 시간준수율 및 사업계획준수율, 운항서비스 개선 이행 노력 점수는 100점 기준으로 평가하여 각 항목별 배점으로 환산하고, 가점포함 최대 100점으로 한다.

나. 국적항공사는 국내선과 국제선을 구분하여 점수를 산정하며, 국내선은 시간준수율, 사업계획준수율, 운항서비스 개선 이행 노력, 가점을 위 표의 배점에 따라 환산하여 합산하고, 국제선은 시간준수율 점수를 90점으로 환산, 운항서비스 개선 이행노력 점수를 10점으로 환산하여 100점으로 한다.

다. 외국적항공사는 국제선 시간준수율 점수를 90점으로 환산, 운항서비스 개선 이행노력 점수를 10점으로 환산하여 100점으로 한다.

2. 항공교통이용자 보호 충실성 평가

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)		평가점수 산정방법		
항공교통 이용자 보호 충실성 (100)	보호조치 충실성 (30)	보호조치계획 수립 및 게시(6)	항공교통이용자 서비스 계획 수립 및 게시(2)		◦ 미수립(0), 일부 수립(0.5), 전부 수립(1) ◦ 미게시(0), 메인화면 노출 게시(1)
			피해구제계획 수립 및 게시(2)		◦ 미수립(0), 일부 수립(0.5), 전부 수립(1) ◦ 미게시(0), 메인화면 노출 게시(1)
			운송약관 게시(2)		◦ 미게시(0), 메인화면 노출 게시(2)
		정보제공 (7)	홈페이지 접근성(2)		◦ 한글 홈페이지 제공(2)
			거래조건 고지 (3)	취소·환불·변경 관련 (1)	◦ 미고지(0), 팝업 또는 확인창 등 고지(1)
				수하물 관련(1)	◦ 미고지(0), 팝업 또는 확인창 등 고지(1)
				공동운항 관련(1)	◦ 미고지(0), 팝업 또는 확인창 등 고지(1)
			국내선 항공운임 및 유류할증료 고지(2)		◦ 미고지(0), 일부고지(1), 고지(2)
		접수처 설치 및 운영 (12)	현장 접수처(2)		◦ 미설치(0), 설치(2)
			인터넷 접수처(2)		◦ 미설치(0). 설치(2)
			모바일 접수처 (2)		◦ 미설치(0), 설치(2)
			전화 응답 여부(3)		◦ 무작위 3회 전화 연결 - 미응답(0), 1회 응답(1), 2회 응답(2), 3회 응답(3)
			서면 회신 여부(3)		◦ 무작위 3회 이메일 등 서면 발송, 7일 이내 회신 - 미회신(0), 1회 회신(1), 2회 회신(2), 3회 회신(3)
		비상대비훈련 (5)	비상대응 모의훈련(5)		◦ 비상대응* 모의훈련 실시 - 3개 모두 실시 : 5점, 2개 실시 : 3점, 1개 실시 : 1점, 미실시 0점) * 발권시스템 고장, 풍수해, 항공종사자 파업 관련

	피해 구제성 (40)	피해구제접수 (35)	◦ 피해구제접수 점수 = 100－{여객 일백만명당 (국토교통부 민원 접수건수 + 한국소비자원 피해구제 미합의건수)}
		분쟁조정결과 (5)	◦ 분쟁조정결과 점수 = 100－(분쟁조정결과 국적사 또는 외항사의 귀책사유로 판단된 건 수(조정 성립된 건 수는 제외)/분쟁조정 건 수) ×100
	행정처분 (20)		◦ 행정처분 점수 = 100 －{(사업정지 또는 과징금 부과 처분 1건당 20점) + (사업개선명령 또는 과태료 부과 처분 1건당 10점)}
	소비자보호 개선 이행 노력(10)		▫ 항공교통이용자보호 충실성 이행을 위한 노력과 성과 - 소비자보호 상시 대응체계(30) + 이해 관계자 협력사항 (30) + 평가결과에 따른 개선계획 수립 및 이행(40) * 3인 이상의 위원회를 구성하여 평가점수 부여(상/중/하/없음)
	가점(최대 5)		◦ 가점 : 소비자 중심 경영(CCM) 인증(1점) - 비정상상황 발생 시 대체기 지원 항공사(회당 1점), - 정부주관 항공운송마비 재난대응 훈련(상시훈련, 안전한국훈련) 시 파업 항공사로 참여(회당 1점)

가. 항공교통이용자 보호 관련 행정처분이란 법 제61조에 따른 피해구제계획의 수립, 항공교통이용자 보호기준 등 항공교통이용자 보호, 법 제62에 따른 운송약관 신고, 운임표 등의 비치, 항공운임 등 총액 정보의 제공, 법 제63조 및 제64에 따른 서비스평가 및 보고서 발간, 법 제27조 제6호 및 제7호에 따른 사업개선명령 등 항공교통이용자 보호와 밀접하게 관련된 것으로 항공법령에 따른 행정처분을 말하며, 평가대상기간 중 행정처분이 완료된 건을 평가한다.

나. 세부평가항목 중 피해구제접수, 분쟁조정결과와 행정처분, 소비자보호 개선 이행노력 점수는 100점 기준으로 작성하여, 각 항목별 배점으로 환산한다.

[부표] 보호조치 충실성 평가요소, 평가지표 및 점수

삭제

3. 이용자만족도 평가

평가항목 (배점)	세부평가항목 및 설문내용		평가점수 산정방법
	평가내용	설문내용	
이용자만족도 (100)	예약 및 발권의 용이성	항공권 예약·발권 방법	▫ 이용자만족도 점수 = ∑((세부항목 점수 × 세부항목에 대한 가중치*) × 14.286)
		항공권의 취소, 변경 또는 환불 경험	
		예약 및 발권의 용이성 전반적 만족도	
	탑승수속의 용이성	탑승수속 이용방법	
		체크인 시 수하물 위탁 여부 및 소요시간	
		탑승 수속의 용이성 전반적 만족도	
	정보제공의 적절성	지연 및 결항 경험 여부	
		지연 및 결항 관련 정보 제공 방법	
		정보제공의 적절성 전반적 만족도	
	항공기의 쾌적성	항공기의 쾌적성 전반적 만족도	
		기내 환경 중 불만족 사항	
	기내서비스 만족도	기내에서 이용한 서비스	
		기내 서비스 전반적 만족도	
	항공사 직원의 친절도	항공사 직원의 친절도 전반적 만족도	
	항공운임 만족도	항공기 이용서비스나 편익 대비 항공운임의 적절성 만족도	
	재이용 의사	향후 항공사 재이용 여부	
	전반적인 만족도	상기 평가항목에 대한 전반적인 만족도	

※ 비고

이용자만족도 점수 산정방법은 다음과 같다. (예: 예약·발권의 용이성)

① 항공권 예약·발권의 용이성 획득점수 : 매우불만족(1점), 불만족(2), 다소불만족(3), 보통(4), 다소만족(5), 만족(6), 매우만족(7)

② 이용자만족도 점수 = ∑((세부항목 점수 × 세부항목에 대한 가중치*) × 14.286)

* 가중치는 설문결과를 토대로 항공교통이용자가 체감하는 세부 평가항목의 중요도를 자동 산출(PLS-구조방정식 적용)

[별표 2] 항공운송서비스 중 안전성 평가 세부기준(제7조제1항 관련)

1. 일반 기준

가. '항공기 사고 및 준사고', '자체안전관리' 항목은 평가대상 기간의 마지막 일자를 기준으로 평가한다.

나. '행정처분' 항목은 평가대상 기간의 마지막 일자를 기준으로 최근 1년 이내 행정처분 확정통지가 완료된 건을 평가한다.

다. 제2호의 평가항목 및 기준에도 불구하고, 평가대상 기간의 마지막 일자를 기준으로 1년 이내에 인명피해(사망 또는 10명 이상 중상) 사고가 발생한 경우 최하등급(F급, 49점)으로 평가하되, 천재지변 등 항공사의 귀책사유가 없다고 명백하게 인정된 사고는 제외한다.

2. 세부평가항목 및 기준

세부 평가항목	평가내용	배점	평가 기준
항공기 사고 및 준사고 (30점)	1. 항공기 사고 발생률 (인명피해(사망, 중상 10명 이상)가 없는 사고에 한함)	20	◦ 최근 1년 이내 1백만 비행횟수 당 사고발생 건수를 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : 20-{(최근 1년간 사고발생 건수 × 100만)/최근 1년간 비행횟수}
	2. 항공기 준사고 발생률	10	◦ 최근 1년 이내 25만 비행횟수 당 준사고 발생 건수를 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : 10-{(최근 1년간 준사고 발생 건수 × 25만)/최근 1년간 비행횟수}
행정처분 (30점)	1. 안전규정 위반으로 인한 과징금 및 운항정지 건수	10	◦ 10만 비행횟수 당 부과 받은 과징금 및 운항정지 건수를 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : 10-{(최근 1년간 과징금 및 운항정지 건수 × 10만)/최근 1년간 비행횟수}

<table>
<tr><th>세부
평가항목</th><th>평가내용</th><th>배점</th><th>평가 기준</th></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td>2. 안전 관련 과징금 부과액
(운항정지로 처분된 경우 과징금 금액으로 환산하여 적용)</td><td>10</td><td>◦ 과징금 1억원 초과시 2만 비행횟수 당 1억원을 초과한 과징금액을 1억원으로 나눈 점수를 배점에서 뺀 점수
* 계산식 : 10-{(1억원 초과 과징금액 × 2만)/최근 1년간 비행횟수 ÷ 1억}
- 운항정지로 처분된 경우, 해당 과징금 처분조항에 명시된 금액으로 환산하여 적용한다. 운항정지 일수를 2분의1의 범위 내에서 늘리거나 줄인 경우도 동일하게 적용하여 환산한다.</td></tr>
<tr><td>3. 항공종사자 처분 건수</td><td>10</td><td>◦ 1000명당 자격증명효력 정지 및 취소된 종사자 수 당 0.5점씩을 배점에서 뺀 점수
* 계산식 : 10-{(자격증명 효력정지 및 취소된 항공종사자 수 × 1000)/근무 중인 항공종사자 수 × 0.5}</td></tr>
<tr><td>자체
안전관리
(40점
+
최대 5점
범위내
가점)</td><td>1. 항공운항분야 국가 안전지표·목표 달성도</td><td>15
+
최대
5점
범위
내
가점</td><td>◦ 평가대상 기간의 마지막 일자를 기준으로, 당해 년도의 국가목표*를 달성한 항공사에 15점, 미달성한 항공사에 0～12.5점을 부여하고 목표달성 항공사 중에서 초과달성 정도에 따라 5점의 범위 내에서 항공사별 가점 부여
* 연간 비행편수가 1만편 미만인 항공사는 국토교통부 장관이 승인한 발생건수 기준 목표치로 달성 여부를 판정한다.
※ 목표 달성도별 배점
<table>
<tr><th rowspan="3">구분</th><th colspan="7">목표치 달성 정도</th></tr>
<tr><th rowspan="2">목표
달성</th><th colspan="6">목표 미달성</th></tr>
<tr><th>90%
이상
100%
미만</th><th>80%
이상
90%
미만</th><th>70%
이상
80%
미만</th><th>60%
이상
70%
미만</th><th>50%
이상
60%
미만</th><th>50%
미만</th></tr>
<tr><td>배점</td><td>15점</td><td>12.5점</td><td>10.0점</td><td>7.5점</td><td>5.0점</td><td>2.5점</td><td>0점</td></tr>
</table>
＋
<table>
<tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="3">초과 달성 순위별 가점</th></tr>
<tr><th>1위</th><th>2위</th><th>3위</th></tr>
<tr><td>배점</td><td>5점</td><td>3점</td><td>1점</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>세부
평가항목</th><th>평가내용</th><th>배점</th><th>평가 기준</th></tr>
<tr><td></td><td>2. 항공안전관리시스템(SMS) 이행성숙도 평가 단계</td><td>15</td><td>◦ 평가대상 기간 중 「항공안전관리시스템 승인 및 모니터링지침(훈령)」 제22조에 따라 국토교통부장관이 실시한 안전관리시스템 이행성숙도 평가결과에 따라 점수 부여
※ 단계별 배점
<table>
<tr><td>평균</td><td>3.6~4.0</td><td>3.1~3.5</td><td>2.6~3.0</td><td>2.1~2.5</td><td>1.6~2.0</td><td>1.5점 이하</td></tr>
<tr><td>배점</td><td>15점</td><td>12.5점</td><td>10점</td><td>7.5점</td><td>5점</td><td>0점</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>3. 안전문화 저해 요인</td><td>4</td><td>◦ 평가대상 기간 중 아래에 해당하는 사항 1건당 1점씩을 배점에서 뺀 점수
- 「항공안전법」 제94조에 따라 국토교통부장관으로부터 항공안전 관리시스템(SMS) 이행에 관한 안전개선 명령을 받은 경우
- 최고경영관리자, 총괄안전관리자, 고위관리자가 항공안전관리시스템(SMS) 이행 책임을 다하지 않은 사례에 대한 제보가 국토교통부, 언론, 관계기관 등으로 접수(국토교통부가 사실조사 또는 진위확인을 실시하여 사실로 인정된 경우만 산정)
* 계산식 : 4-해당건수</td></tr>
<tr><td></td><td>4. 안전문화 증진요인</td><td>2</td><td>가. 퀵턴 저감노력
◦ 평가대상 기간 중 “편도 4시간 이상 및 주4회 이상 운항노선”에서 퀵턴 실시율(%)
* 계산식 : 퀵턴 비행편수/해당노선 전체 비행편수 x 100
※ 단계별 배점
<table>
<tr><td>비율</td><td>15% 미만 또는 퀵턴 노선이 없는 경우</td><td>15% 이상 30% 미만</td><td>30% 이상 45% 미만</td><td>45% 이상 55% 미만</td><td>55% 이상 75% 미만</td><td>75% 이상</td></tr>
<tr><td>배점</td><td>1점</td><td>0.8점</td><td>0.6점</td><td>0.4점</td><td>0.2점</td><td>0점</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>세부
평가항목</th><th>평가내용</th><th>배점</th><th>평가 기준</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>나. 객실승무원 탑승실적

◦ ‘19년 동기 대비 평가대상기간 동안 비행편당 객실승무원 평균 탑승 인원의 증감 여부

- 단, 화물노선은 제외하며, ’19년과 평가대상기간에 공통적으로 운영한 기종만 평가대상으로 한다

(예 : ’19년 이후 신규도입, 퇴출, 여객운항 중단 기종 등 제외)

* 계산식 : 평가 대상기간의 기종별 객실승무원 평균 탑승인원의 합 / ’19.1.1~12.31까지 기종별 객실승무원 평균 탑승인원의 합

※ 단계별 배점
<table><tr><td>비율</td><td>1 이상</td><td>0.9 이상
1 미만</td><td>0.7 이상
0.9 미만</td><td>0.7 미만</td></tr><tr><td>배점</td><td>1점</td><td>0.75점</td><td>0.5점</td><td>0.25점</td></tr></table>
* ‘19년 이후에 설립된 항공사에는 만점(1점)을 준다.</td></tr>
<tr><td></td><td>5. 안전보고 활성도</td><td>4</td><td>◦ 최근 1년 이내 「항공안전법」 제59조에 따른 항공안전의무보고 건수 대비 제61조에 따른 자율보고 건수

※ 단계별 배점
<table><tr><td>안전보고
활성도</td><td>30
이상</td><td>20
이상</td><td>10
이상</td><td>5
이상</td></tr><tr><td>배점</td><td>4점</td><td>3점</td><td>2점</td><td>1점</td></tr></table>
* 계산식 : {(최근 1년간 자율보고 건수)/(최근 1년간 의무보고 건수)}*100

- 의무보고 건수 집계 시 중복보고 및 해당 항공사 비귀책 건수는 제외한다.

- 의무보고 건수가 0건인 항공사의 안전보고 활성도의 경우, 나머지 항공사 안전보고 활성도 점수의 평균과 동일한 점수를 부여한다.

- 자율보고 건수 집계는 자율보고제도 위탁 수행기관인 한국교통안전공단이 수행하며, 보고내용에서 평가대상(항공사)이 식별된 경우만 집계한다.</td></tr>
</table>

[별표 3] **공항서비스 평가 항목별 세부지표 및 산정방법**(제7조제2항 관련)

1. 신속성 평가

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법
신속성 (100)	출국/출발/입국/도착 소요시간 (80)	◦ 항목별 소요시간 점수 = 20-(전체 평균 소요시간-기준시간) 단, 평균 소요시간이 기준시간 이내인 경우 20점
	출국/출발/입국/도착 기준시간 초과(20)	◦ 항목별 기준시간 초과 점수 = 5-5*(기준시간 초과한 값의 평균 시간-기준시간)/(최대기준시간-기준시간) 단, 기준시간 초과한 값이 없는 경우 5점, 기준시간 초과점수가 0점 이하인 경우 0점

주1) 신속성 전체 점수는 출국/출발/입국/도착 각 항목별로 계산 후 합산한다.

주2) 기준시간 : 출국(45분), 출발(15분), 입국(40분), 도착(12분)

주3) 최대기준시간 : 출국(60분), 출발(27분), 입국(45분), 도착(18분)

주4) 전체 수송실적에 비하여 해당 수송실적이 미미하여 출국/출발/입국/도착 소요시간을 측정하지 않은 경우는 감점을 부여하지 않음

2. 수하물 처리 정확성

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법
정확성 (100)	수하물 처리오류 및 분실률 (100)	◦ {1-(수하물 처리 1만개 당 처리 오류 수 - 0.034)/(5-0.034)}*100

3. 공항 이용 편리성

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법	
공항이용 편리성 (100)	교통이용 편리성 (25)	접근교통 (15)	◦ 대중교통 수송분담률(5) - 50% 이상 5점, 40% 이상 4점, 30% 이상 3점, 20% 이상 2점, 10% 이상 1점, 10% 미만 0점
			◦ 연계교통수단별 위치 및 동선 안내(5) - 통합안내정보 제공 및 해당 연계교통시설 정위치(5) 통합안내정보 제공 미흡 또는 오정보 제공 (2.5) 통합안내정보 미제공(0)

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법	
			◦ 연계교통수단 노선정보 안내(5) - 노선번호, 운행시간 등 노선 상세정보 제공(5) 노선번호 단순기재 등 정보부족(2.5) 노선정보 미제공(0)
		주차시설 (10)	◦ 이용차량 대비 주차가능대수(5) = 5-{(1일 평균 공항주차장 이용차량/주차장 이용가능대수)×5-5} * 주차가능대수가 이용차량보다 많은 경우 5점
			◦ 주차요금 적정성(5) = 5-{(공항 일일주차요금/기준요금)×5-5} * 기준요금: 공항지역 1급지 공영주차장 일일요금 * 공항요금이 기준요금보다 낮은 경우 5점
	편의시설 적정성 (25)	편의시설 이용 (25)	◦ 의무실·약국 등 의료시설 운영 여부(3) - 의무실 운영 및 약국 입점(3점) 의무실 운영 및 약국 미입점(2점) 의무실 미운영 및 약국 입점(1점) 의무실 미운영 및 약국 미입점(0점)
			◦ 안내데스크 인력(3) = (첨두시 공항 이용여객×0.10/시간당 안내데스크 상주인력) - 100 이하 3점, 200 이하 2점, 300 이하 1점, 300 초과 0점
			◦ 일반대합실 의자 수(5) = 일반대합실 의자 수/(첨두시 공항이용 여객 수×6/13) - 25% 이상 5점, 20% 이상 4점, 15% 이상 3점, 10% 이상 2점, 5% 이상 1점, 5% 미만 0점
			◦ 격리대합실 의자 수(5) = 격리대합실 의자 수/(첨두시 공항이용 여객 수×6/5) - 25% 이상 5점, 20% 이상 4점, 15% 이상 3점, 10% 이상 2점, 5% 이상 1점, 5% 미만 0점
			◦ 충전시설 설치(4) - 일반대합실 및 격리대합실 설치(4), 일반대합실 또는 격리대합실 중 한 곳에 설치(2) 미설치(0)
			◦ 상업시설 이용요금 적정성(5) = 5-{(공항가격 / 기준가격)×5-6} * 기준가격: 한국소비자원이 정하는 참가격 공항가격: 매뉴얼이 정한 5개 품목의 가격 * 단, 5점을 초과하는 경우 5점

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법	
	수속시설 적정성 (15)	출·도착 공통 (9)	◦ 자동 출입국심사 이용률(3) = 3×{자동출입국심사 여객 이용률/(자동 출입국심사대 수/전체 출입국심사대 수)} - 단, 3점을 초과하는 경우 3점
			◦ 생체인식 신분검색대 이용률(3) = 3×{생체인식 신분검색대 여객 이용률/(생체인식 신분검색대 수/전체 신분검색대 수)} - 단, 3점을 초과하는 경우 3점
			◦ 수하물 카트(3) = 수하물 카트 수/첨두시 공항 이용여객 수 - 0.4 이상 3점, 0.3 이상 2점, 0.2 이상 1점, 0.2 미만 0점
		탑승수속 (6)	◦ 체크인카운터 수(3) = 12×체크인 카운터 수/첨두시 공항 출발여객 수 - 0.4 이상 3점, 0.3 이상 2점, 0.2 이상 1점, 0.2 미만 0점
			◦ 셀프체크인 키오스크 수(3) = 20×(셀프체크인 키오스크 수)/첨두시 공항 출발여객 수 - 0.15 이상 3점, 0.10 이상 2점, 0.05 이상 1점, 0.05 미만 0점
	교통약자 시설 편의성 (35)	설치기준 적합률 (20)	◦ 교통약자시설 설치기준 적합률(20) = 0.20×(교통약자 편의시설 중 기준에 적합하게 설치된 비율) * 평가일 기준으로 가장 최근의 교통약자 이동편의 실태조사 결과 인용
		대상별 시설 (9)	◦ 휠체어 서비스 여부(3) - 휠체어 이용 호출서비스 제공 및 휠체어 구비(3) 호출서비스 미제공하나 휠체어 구비(1) 서비스 미제공 및 휠체어 미구비(0)
			◦ 어린이 놀이시설(3) - 격리대합실 및 일반대합실 모두 설치(3) 격리대합실 또는 일반대합실 설치(2), 미설치(0)
			◦ 임산부 휴게시설(3) - 격리대합실 및 일반대합실 모두 설치(3) 격리대합실 또는 일반대합실 설치(2), 미설치(0)
		교통약자이용 편리성 (6)	◦ 배리어 프리 적용수준(6) - 모든 게이트 이동에 제한이 없으며 이동거리 적절(6) 모든 게이트 이동에 제한이 없으나 이동거리 다소 김(4) 일부 게이트 이동에 어려움(2), 이동 불가능(0)

4. 이용자만족도

세부 평가항목	평가내용	평가점수 산정방법
접근교통 편리성	공항 방문 시 이용 교통수단	▫ 이용자만족도 점수 = ∑((세부항목 점수 × 세부항목에 대한 가중치*) × 14.286)
	대중교통 편리성 전반적 만족도	
주차시설 만족도	주차시설 이용 시 가장 좋았던 점	
	주차시설 사용 전반적 만족도	
시설 청결/쾌적성/편리성	공항에서 이용한 시설 및 기기	
	시설 청결성/쾌적성/편리성 전반적 만족도	
식음료시설 만족도	식음료 시설 전반적 만족도	
쇼핑시설 만족도	쇼핑시설 전반적 만족도	
수속시설 만족도	수속시설 전반적 만족도	
안내표지 품질 적정성	공항 내 안내표지 전반적 만족도	
	안내 표지 개선 필요사항	
공항내 이동시설 사용 편리성	공항 내 이동시설 사용 편리성 전반적 만족도	
	안내 표지 개선 필요사항	
공항 상주직원의 친절성 및 도움성	공항 상주직원의 업무처리 신속성, 전문성 및 친절성	
전반적 만족도	상기 평가항목에 대한 전반적인 만족도	

※ 비고

이용자만족도 점수 산정방법은 다음과 같다. (예: 접근교통 편리성의 경우)

① 접근교통 편리성 획득점수 = 매우불만족(1점), 불만족(2), 다소불만족(3), 보통(4), 다소만족(5), 만족(6), 매우만족(7)

② 이용자만족도 점수 =∑((세부항목 점수 × 세부항목에 대한 가중치*) × 14.286)

* 가중치는 설문결과를 토대로 항공교통이용자가 체감하는 세부 평가항목의 중요도를 자동 산출 (PLS-구조방정식 적용)

[별표 4] 평가점수에 따른 평가 등급·상태·표기법(제13조 관련)

등급	상태	표기법	점수대
A	서비스에 대한 문제점이 없는 매우 우수한 상태	★★★★★	100점~90점 이상
B	서비스에 대한 경미한 개선이 요구되나 전반적으로 우수한 상태	★★★★☆	90점 미만~80점 이상
C	서비스에 대한 부분적 개선이 요구되는 보통의 상태	★★★☆☆	80점 미만~70점 이상
D	서비스에 대한 전반적인 개선이 요구되는 미흡 상태	★★☆☆☆	70점 미만~60점 이상
E	서비스가 불량하여 적극적인 개선이 요구되는 상태	★☆☆☆☆	60점 미만~50점 이상
F	서비스가 매우 불량하여 시급한 개선이 요구되는 상태	☆☆☆☆☆	50점 미만

비고

1. 각 등급 내에서 차별화가 필요한 경우에는 점수대를 3개 구간으로 구분하여 세부등급을 산정할 수 있다.
   (예시) A등급 : AAA(100~96.66), AA(96.66~93.33), A(93.33~90)
2. 각 등급별 점수대는 평가대상자의 평가점수 분포 및 서비스 수준을 고려하여 평가항목별로 조정할 수 있다.