

<div>2026년 7월, 출범 확정</div> <div>제물포구·영종구</div> <div>서구·검단구</div>		<div>보 도 자 료</div>		<div>이제는 인천입니다</div> <div>2025 APEC INCHEON</div>	
배포일자		2024년 5월 31일(금)		총 2매	
담당 부서	버스정책과	담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 버스기획팀장 • 담당자 	윤숙진 ☎440-3941 윤병호 ☎440-3945	
사진(이미지)		<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	
보 도 시 점		배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.			

인천시, 버스 운수종사자 서비스 개선 교육 진행
- 불편 민원 사례를 중심으로 시민 눈높이에 맞춘 친절항 소통·응대법 익히 -

인천광역시시는 31일 인천시교통연수원에서 시내버스 준공영제 참여 운수사 대표와 노조 지부장 등 인천시 버스 운수종사자를 대상으로 서비스 개선 교육을 진행했다고 밝혔다.

이번 교육은 최근 늘어나고 있는 불편 민원 사례를 중심으로 시민들의 눈높이에 맞춘 친절한 소통과 응대 방법 위주로 진행됐다.

특히 무정차, 난폭운전 등 불편 민원 사례에 대해 운수종사자가 직접 버스를 이용하는 시민 입장이 되어 상황 역할을 해봄으로써 시민의 입장을 한층 더 이해하는 시간을 가졌다.

시는 이번 교육이 버스 운수종사자에게 대시민 서비스에 대한 생각을 고취 시키고 실천할 수 있는 시발점이 돼 이용객들에게 지금보다 친절한 대중교통 서비스를 제공할 것으로 기대하고 있다.

노연석 시 버스정책과장은 “인천시민의 발로써 인천시 버스 준공영제의 안정적인 운영을 위해 힘써주고 계시는 운수종사자분들에게 감사하다” 며 “이번 교육을 계기로 현장에서 베푸는 운수종사자들의 친절이 시민들이 체감하고 공감할 수 있는 대중교통 서비스의 향상으로 커 나가길 바란다” 고 말했다.

한편 ‘시민행복체감’ 버스 이용 서비스 개선 사업을 추진중인 인천시는 이번 버스 운수종사자 서비스 개선 교육을 시작으로 준공영제에 참여하는 각 운수사를 찾아 대시민 서비스 향상 방안 마련을 위한 간담회를 진행 할 계획이다.

<붙임> ‘시민행복체감’ 버스 서비스 개선 추진계획안

※ 관련 사진은 14시 이후 인천시 홈페이지 ‘보도자료’에 게시될 예정입니다

붙임

‘시민 행복 체감’ 버스 서비스 개선 추진계획

목표

시민이 행복한 인천 버스이용 환경 구현



**기본
방향**

- ❶ 편리하고 쾌적한 ‘사람 중심’ 서비스 품질 개선
- ❷ 차별 없는 버스 운행 인프라 조성
- ❸ 노·사·정 역할과 책임 강화

**추진
전략
및
세부
과제**

**1. 수요자 중심의 버스
실내·외 환경 개선**

- ❶ 실내 공기 청정기 설치 (신규)
- ❷ 야간 하차조명 및 휴대폰 충전기 설치 (신규)
- ❸ 고유브랜드(新디자인) 사업추진 (신규)
- ❹ 시내버스 내·외 부착물 정비 (개선)
- ❺ 도심형 스마트 쉼터 설치 (개선)

**2. 안전하고 단절없는
버스운송 체계 구축**

- ❶ 에코드라이빙 시스템 도입 (신규)
- ❷ 수요자 중심 시내버스 노선 확충 (개선)
- ❸ 수도권 운행 광역 노선 신설 (개선)
- ❹ 입석 방지 관리 대책 (개선)
- ❺ 준공영제 시내버스 운행심사 강화 (개선)

**3. 교통약자 배려 및
이동 편의 제공**

- ❶ 교통약자 배려석 시트 교체 (신규)
- ❷ 태그리스 승차시스템 시범운영 (신규)
- ❸ 저상버스 확충 (개선)
- ❹ 교통소외지역 사전대기승차알림 추가설치 (개선)

**4. 시민 체감 서비스
개선 장치 제도화**

- ❶ 시내버스 시민모니터단 구성 (신규)
- ❷ 운수종사자 및 관리자 안전·친절 교육 (개선)
- ❸ 운송질서확립 지도감독 강화 (개선)
- ❹ 불편민원 카카오톡채널신고 홍보강화 (개선)
- ❺ 시내버스업체 경영 및 서비스 평가 강화 (개선)