

2024년 시내버스 경영 및 서비스 평가

- 요약 보고서 -

2025. 7.



인천광역시

제 출 문

인천광역시장 귀하

이 보고서를 인천시에서 본 연구원에 의뢰한
『2024년 인천 시내버스 경영 및 서비스 평가』 용역의 최종 보고
서로 제출합니다.

2025. 7.

재단법인 한국산업관계연구원
대표 임 승택

목 차

제1장 과업개요 및 일반현황

- 1. 과업개요 3
- 2. 일반현황 6

제2장 평가개요 및 추진과정

- 1. 평가개요 13
- 2. 시기별 평가지표 구성 14
- 3. 추진일정 15

제3장 분석 및 총평

- 1. 평가 결과 분석 18
- 2. 총평 21

제1장

과업개요 및 일반현황

1. 과업개요

1.1) 과업목적

- 시내버스 운영자의 경영 상태와 운수사가 제공하는 서비스에 대한 평가를 통해 운송사업자에 대한 합리적 지원 근거를 마련함.
- 시내버스 재무구조의 건전화 및 자율경쟁 등을 통한 서비스 개선을 도모하여 건전한 버스 교통 육성, 발전 및 버스 이용 활성화를 도모함.

1.2) 추진 근거

- 『대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률』 제18조, 시행령 제21~23조
- 『여객자동차 운수사업법』 제20조 및 시행규칙 제43조
- 『대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스 평가 요령(국토교통부 훈령 제924호)』
- 「인천광역시 시내버스 준공영제 운영에 관한 조례」 19조
- 『인천광역시 버스준공영제 이행협약서』 제18조(성과평가)

1.3) 추진 개요

- 과업 명칭 : 2024년 인천 시내버스 경영 및 서비스 평가 용역
- 과업 기간 : 착수일로부터 13개월
- 과업 범위
 - 시간적 범위
 - 2024년 (2024. 12. 31. 기준일로 적용)
 - 공간적 범위
 - 인천광역시 준공영제 시내버스 34개 업체
 - 내용적 범위

- 「대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스 평가 요령」 적용
- 「인천광역시 2024년 경영 및 서비스 평가지표 매뉴얼」에 따라 평가 실시
- 시내버스 현황(운영상태, 경영상태, 서비스상태) 조사 실시
- 시내버스 경영 및 서비스 조사결과 분석, 평가 및 개선사항 제시
- 시내버스 경영 및 서비스 개선, 차등지원 방안 제시
 - ※ 「대중교통 운영자에 대한 경영 및 서비스 평가 요령」(국토교통부 훈령 제 924호)에서 제시한 평가 방법 및 「인천광역시 2024년 경영 및 서비스 평가지표 매뉴얼」에서 정한 사항 적용하여 평가하되, 자료의 시간적 범위는 자료 특성 및 조사 여건을 감안하여 사전 협의 후 평가

1.4) 과업의 세부 내용

(1) 시내버스 현황 및 운행실태 조사

- 경영 및 서비스 평가 개요
 - 평가 배경 및 목적, 평가의 범위 및 방법
- 인천시 소재 시내버스 일반현황 조사 및 정리
 - 인천시의 인구, 자동차 보유대수 등 일반현황 및 통행현황
- 인천시 소재 시내버스 운행실태 조사
 - 일반현황, 운수회사 현황, 차량 현황, 운수실적 현황, 노선유형별 운행현황 및 운행계획, 인력 현황, 재무현황, 교통사고지수 및 위반지수 현황 등
- 시내버스 운행실태 개선방향 제시

(2) 현장 탑승 조사 설계 및 실시

- 탑승조사 계획 설계(조사항목, 표본, 조사방법 등)
 - 조사계획 : 친절한 버스, 쾌적한 버스, 편리한 버스, 안전한 버스 평가항목으로 구분하여 탑승조사 계획 설계
 - 버스 회사별 탑승조사 점수 결정(절대평가 점수)
 - 평가 결과 분석 : 전체 서비스 수준, 문제점, 장·단기 발전과제 등
 - 평가대상 : 인천광역시 시내버스 운송업체 34개사

- 평가규모 : 유효표본수는 총 운행대수 대비 50% 이상 조사
- 평가방법 : 평가원이 직접 버스에 탑승하여 평가 매뉴얼에 따라 평가 시행
- 탑승 설문내용 구성, 만족도 분석방법 등 제시

(3) 2024년 인천 경영 및 서비스 평가 매뉴얼 재작성

- 현행 준공영제 경영 및 서비스 평가지표 분석 및 검토
 - 과거 평가 결과와 대안 지표의 평가 결과 분석
- 인천시 정책을 반영한 대안지표 검토 및 개발
 - 현행 지표의 문제점 보완방법 연구
 - 대안 지표의 적용가능성 검토
 - 현행 지표 및 인천시 정책을 반영한 추가지표 검토 및 개발
- 현행 및 대안 지표간 변경내용 적용, 항목별 가중치 설정 및 배점 결정
 - 2024년도 서비스 평가 가감 기준 마련
- 대안지표 제시 및 2024년 인천 준공영제 경영 및 서비스 평가 매뉴얼 작성
 - 평가개요, 평가체계 및 평가항목, 평가 및 배점방법 등
 - 평가항목 및 평가기준: 부문별·영역별 평가항목 및 평가배점, 항목별 세부평가기준(평가항목특성, 평가방법, 평가기준일, 평가산식, 평점부여방법, 제출·증빙서류 등 명시)
 - 현행 평가지표별 최적 대안지표 개발 및 2024년 적용 평가지표 작성
 - ※ 2023년도 인천 준공영제 경영 및 서비스 평가 매뉴얼 기준으로 개선점 등을 반영한 최적의 2024년도 평가지표별 매뉴얼 작성

2. 일반현황

2.1) 도시 현황

(1) 인구 현황

- 인천시 인구는 2020년에서 2024년까지 약 78,182명 증가하였으며, 이 시기의 증가율은 연평균 0.66%이며 신도시는 연평균 -1.32%로 감소한 것으로 나타남

<표 1-1> 인구 현황

(단위 : 천명)

구분		2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	연평균 증가율(%)
신도시	영종	94	99	109	116	99	1.31%
	송도	182	189	190	202	212	3.88%
	청라	111	40	0	55	56	-15.78%
	소계	387	328	299	373	367	-1.32%
원도심	중구	140	144	153	159	167	4.58%
	동구	63	61	59	59	58	-1.74%
	미추홀구	404	407	406	406	412	0.49%
	연수구	387	390	386	392	400	0.81%
	남동구	525	518	506	492	486	-1.92%
	부평구	495	487	489	494	493	-0.09%
	계양구	297	296	289	280	280	-1.42%
	서구	542	555	589	624	634	4.00%
	강화군	69	70	70	69	69	0.07%
	옹진군	20	20	21	20	20	-0.57%
계	2,943	2,948	2,967	2,997	3,021	0.66%	

자료) 「주민등록인구현황」 행정안전부

- ※ 영종신도시의 인구는 영종동, 영종1동, 운서동, 용유동의 인구 합으로 도출함
- ※ 송도신도시의 인구는 송도1동, 송도2동, 송도3동, 송도4동, 송도5동의 인구 합으로 도출함
- ※ 청라신도시의 인구는 청라1동, 청라2동, 청라3동의 인구 합으로 도출함

(2) 자동차등록 대수

- 인천광역시의 자동차등록 대수는 2020년부터 2024년까지 약 77천대 증가하였고, 이 기간의 증가율은 연평균 1.13%로 나타남

<표 1-2> 자동차등록 현황

(단위 : 천대)

구분		2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	연평균 증가율(%)
원도심	중구	78	81	86	90	95	5.05%
	동구	30	27	27	27	27	-2.60%
	미추홀구	169	170	172	174	183	2.01%
	연수구	198	209	216	228	236	4.49%
	남동구	305	299	289	289	284	-1.77%
	부평구	235	252	272	274	267	3.24%
	계양구	318	303	275	266	271	-3.92%
	서구	251	270	297	317	323	6.51%
	강화군	76	53	46	53	47	-11.32%
	옹진군	12	13	13	14	14	3.93%
계	1,671	1,675	1,693	1,731	1,748	1.13%	

자료) 인천광역시 자동차등록 현황

(3) 교통수단 부담률

- 인천광역시의 교통수단 부담률은 2021년 소폭 하락을 제외하면 매년 통행량이 증가하고 있으며, 인천 시내버스의 비중이 수도권 평균보다 높게 나타남
- 시내버스를 제외한 좌석버스, 마을버스, 광역버스의 부담률은 수도권 평균에 비해 낮은 반면, 공항철도의 부담률은 높게 나타남

<표 1-3> 대중교통 수단간 부담률 현황

(단위 : %, 통행)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년		
	인천				수도권		
교통수단	시내버스	56.9	55.2	52.6	53.6	53.2	40.2
	시외버스	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	좌석버스	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2
	마을버스	0.9	0.8	0.8	0.7	0.7	9.8
	광역버스	1.5	1.3	1.4	1.3	1.3	3.5
	농어촌버스	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	공항버스	1.8	1.5	1.7	2.0	2.0	0.2
	도시철도	38.8	41.0	43.4	42.2	42.6	46.0
	기타	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	통행량	394,555,583	393,927,096	461,562,018	479,459,277	491,572,344	6,077,946,499

자료) 대중교통 수단간 부담률, 교통카드빅데이터통합정보시스템, 2024
수단통행 발생량, 교통카드빅데이터통합정보시스템, 2024

2.2) 인천 시내버스 현황

(1) 인천광역시 준공영제 운송업체 현황

○ 인천광역시 준공영제 운송업체별 현황은 아래와 같음

<표 1-4> 준공영제 운송업체 현황

구분	업체명	주소	연락처
1	강인교통	부평구 백범로 570(십정동)	581-1738
2	강인여객	부평구 백범로 570(십정동)	578-1738
3	강화교통	강화군 선원면 중앙로219	032-933-8677 032-886-8638
4	공영급행	서구 원당대로 227-10(오류동434-154)	432-2295
5	대인교통	부평구 대정로 38-1, 3층(부평동)	507-5938
6	도영운수	연수구 먼우금로19(동남상가212)	816-0966
7	동화운수	계양구 효서로 56	547-1371
8	마니교통	서구 원창로 20(원창동)	584-8523
9	미래교통	부평구 백범로 570(십정동)	575-1738
10	미추홀교통	중구 축항대로86번길 129(항동7가)	887-2842
11	부성여객	남동구 수현로 9(장수동)	578-1883
12	삼성여객	서구 원창로 74(원창동)	505-1249
13	삼환교통	중구 축항대로86번길 129(항동7가)	885-5535
14	삼환운수	남동구 서창방산로 136(서창동)	465-1919
15	선진여객	서구 한서로 67(백석동)	572-0080
16	성민버스	연수구 먼우금로 2(동춘동930-2)	831-5757
17	성산여객	인천 부평구 세월천로201(청천동)	513-4823
18	성원운수	남동구 인주대로 844(만수동)	506-5260
19	세운교통	서구 보도진로 18번길 24-1	322-6772
20	송도버스	중구 축항대로86번길 135	832-1694
21	시영운수	서구 보도진로18번길 24-1	581-1176
22	신동아교통	서구 원당대로 227-10(오류동434-154)	867-7065
23	신화여객	서구 원창로 90(원창동93-3)	516-7422
24	신흥교통	중구 축항대로290번길 124	888-3516
25	영종운수	중구 영종순환로 877번길 29(운북동)	568-5552
26	원진운수	서구 원창로 81(원창동)	575-4816
27	은혜교통	중구 서해대로94번길 57-33(신흥동3가)	330-3172
28	인천교통공사	연수구 아카데미로 51번길 42남동구 경인로 674(간석동)	858-4825 070-4236-5569
29	인천스마트	인천시 중구 축항대로 86번길135(항동7가)	868-9566
30	인천제물포교통	중구 축항대로86번길 129 (항동7가)	887-2842
31	청라교통	부평구 백범로 570(십정동)	584-1738
32	청룡교통	서구 한서로53번길 16(백석동212-115)	584-0890
33	태양여객	부평구 송내대로373번길 54	503-9112
34	해성운수	서구 거북로 27, 301호(석남동)	571-7290

(2) 운송업체별 노선, 상용대수

○ 인천 준공영제 운송업체의 노선 및 상용대수 현황은 아래와 같음

<표 1-5> 준공영제 운송업체 노선 및 상용대수 현황

구분	업체명	노선 번호	노선 수	상용대수
총계			230	2,363
1	강인교통	302, 303, 303-1, 304	4	50
2	강인여객	급행91, 103, 103-1, 223	4	60
3	강화교통	17, 60-5, 70, 71, 800, 801	6	46
4	공영급행	14-1, 9701, 9901, e음11, e음12, e음21, e음22, e음31, e음53, e음84, e음86, e음88	12	53
5	더월드교통	1300, 1301, 1302	3	42
6	대인교통	6-1, 320, 515, 515-1, 561, 562, 574	7	51
7	도영운수	35, 55, 65, 65-1, 523, 순환46	6	55
8	동화운수	2, 2-1, 10, 45, 급행95	5	103
9	마니교통	7, 42, 47, 81	4	48
10	마니버스	1000, 1400, 1500, 9500	4	57
11	미래교통	111-2, 111, 117, 304	4	43
12	미추홀교통	12, 75, 76, 77	4	56
13	부성여객	33, 36, 790	3	60
14	삼성여객	506, 569, 570, 582, 584, 587, 584-1	7	43
15	삼환교통	4, 14, 23, 58, 62, 79, 4401, 급행99	8	128
16	삼환여객	533, 534	2	16
17	삼환운수	순환56, 510, 532, 540, 566, 567	6	48
18	선진여객	72, 80, 86, 87, 595, 1200, 9300	7	103
19	성민버스	3-2, 9, 16, 511, 512, M6458	6	69
20	성산여객	521, 551, 586, 588, 1111	5	40
21	성원운수	순환54, 535, 536, 537, 538, 539	6	50
22	세운교통	11, 24-1, 26, 28, 67-1, e음45, e음85	7	73
23	송도버스	8, 16-1	2	58
24	수정관광화물	M6628	1	5
25	시영운수	15, 28-1, 29	3	43
26	신강교통	1100, 1101, 1601, 9501, 9802, M6457	6	72
27	신동아교통	1, 66, 92, 516, 518, 520, 3000, M6405, M6439, M6450	10	108
28	신화여객	34, 37, 526, 555	4	49
29	신흥교통	13, 46, 82, 93, 330, 517, 519, 4402, 6777, 6777-1, M6462, M6751	12	95
30	예성교통	무의1	1	2
31	영종운수	e음13, e음15, e음16, 2201, 202, 203, 204, 205, 206, 221, 222	11	60
32	원진운수	6, 22, 320	3	42
33	은혜교통	순환52, 522, 565, 585, 591, 592, 594, 596	8	56
34	인강여객	9100, 9200, 9201	3	56
35	인천교통공사	순환41, 순환42, 순환43, 63, 701, 702	6	56
36	인천스마트	5, 5-1, 20, 21, 27, 38	6	69
37	인천제물포교통	30, 78, 급행97	3	51
38	청라교통	112, 306, 307, 308	4	50
39	청룡교통	43, 43-1, 44, 310, M6724	5	57
40	태양여객	e음55, e음61, e음71, 순환83, e음89, 556, 558, 571, 581, 583, 590, 9731	12	63
41	한국철도공사	6770	1	11
42	해성운수	24, 순환51, 514-1, 530, 557, 560, 564, 564-1, 568, 579, 593	11	66

(3) 요금 현황

○ 인천 시내버스 요금 현황은 아래와 같음

<표 1-6> 인천 시내버스 요금 현황(시행일: 2023.10.7.)

구 분			조정전		조정후		해당노선		
			카드	현금	카드	현금			
일반 버스	간선형	일 반	1,250원	1,300원	1,500원	1,600원	[간선형] 1~93, 103, 103-1, 111-2, 112, 202~206, 222~223, 300 [급행형] 91, 95, 97, 99 [마을버스] 무의1		
		청소년	870원	900원	1,050원	1,100원			
		어린이	500원	500원	600원	600원			
	지선형	일 반	950원	1,000원	1,200원	1,300원		[지선형] 500번대 [순환형] 41~43, 46~47, 51~52, 54, 56, 83 [GRT] 701, 702 [마을버스] 533, 534 [e음버스] 11~13, 15~16, 21~22, 31, 45, 53, 55, 61, 71, 84~89	
		청소년	600원	700원	850원	900원			
		어린이	350원	400원	500원	500원			
좌석 버스	타시도	일 반	1,300원	2,000원	1,550원	2,300원	[김포공항행] 60-5 [영흥도행] 790 [강화도행] 800, 801		
		청소년	900원	1,500원	1,100원	1,600원			
		어린이	530원	900원	650원	900원			
	영종행	일반	일 반	1,650원	2,400원	1,900원		2,600원	[영종행] 117, 304, 320 [공항행] 111, 302, 303, 303-1, 306, 307, 308, 310, 330
			청소년	1,200원	1,800원	1,350원		1,800원	
			어린이	700원	1,000원	800원		1,000원	
영종 시내	일반	일 반	1,650원	2,400원	1,500원	1,600원			
		청소년	1,200원	1,800원	1,050원	1,100원			
		어린이	700원	1,000원	600원	600원			
광역버스 (직행좌석)	일 반 (조조할인)	2,650원 (2,120원)	2,650원	3,000원 (2,400원)	3,000원	[서울역] 1000, 1100, 1101, 1200, 1300, 1301, 1302, 1400, 1500, 1601 [강남역] 9100, 9200, 9201, 9300, 9500, 9501, 9802			
	청소년 (조조할인)	1,500원 (1,200원)	1,500원	1,650원 (1,320원)	1,650원				
	어린이 (조조할인)	1,100원 (880원)	1,100원	1,200원 (960원)	1,200원				
광역간선 급행버스 (BRT)	일 반	2,200원	2,500원	2,600원	2,600원		[청라~강서] 7700		
	청소년	1,200원	1,500원	1,600원	1,600원				
	어린이	1,000원	1,000원	1,200원	1,200원				

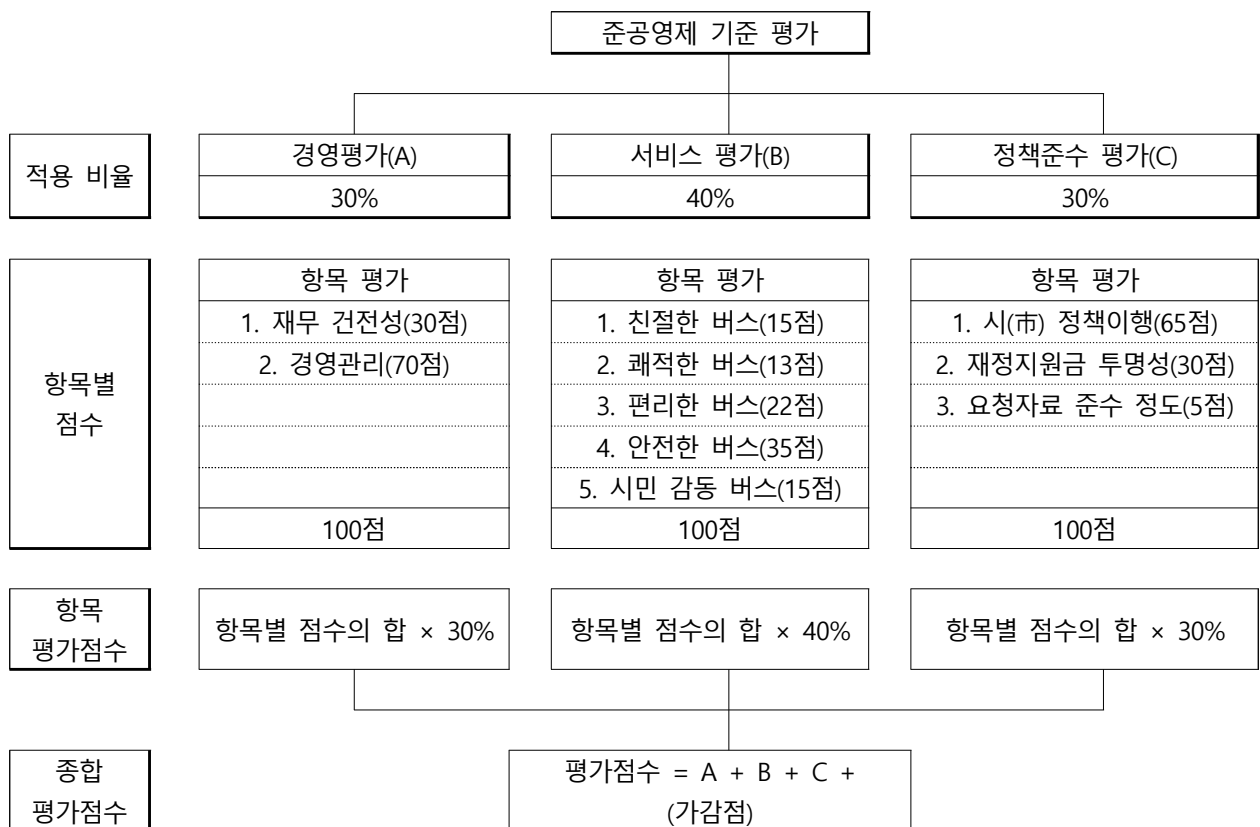
제2장

평가개요 및 추진과정

1. 평가개요

- 인천 시내버스 준공영제에 따른 평가의 기본 구조는 경영 평가 30%, 서비스 평가 40%, 정책준수 평가 30%로 [그림 2-1]과 같음
- 경영 평가는 재무 건전성(30점)과 경영관리(70점) 항목으로 평가함
- 서비스 평가는 친절한 버스(15점), 쾌적한 버스(13점), 편리한 버스(22점), 안전한 버스(35점), 시민감동 버스(15점)으로 평가함
- 정책준수 평가는 인천시 정책이행 평가(65점), 재정지원금의 투명성(30점), 요청자료 준수 정도(5점)으로 구분하여 평가함

[그림 2-1] 평가 개요



2. 시기별 평가지표 구성

- 평가지표는 가감점 항목을 신설하고 정책준수 평가 등의 세부 평가지표를 합리적이고 객관적으로 개선하여 구성함

[그림 2-2] 시기별 평가지표 구성의 변화

년도	평가지표		
2018년	경영 평가	서비스 평가	기타(가/감점)
	30%	70%	±
100%			
2019년	경영 평가	서비스 평가	기타(가/감점)
	30%	70%	±
100%			
명칭 변경 (가/감점→시정 협조도)			
2020년	경영 평가	서비스 평가	시정 협조도
	30%	70% (정책준수 평가 20%)	±10%(10점)
100%			
총비율을 30%로 조정			
2023년	경영 평가	서비스 평가	정책준수 평가
	30%	40%	30%
100%			
가/감점 사항 포함			
2024년	경영 평가	서비스 평가	정책준수 평가
	30%	40%	30%
100%			
가/감점 항목 별도 신설			

3. 추진일정

구분	추진내용	추진기간
착수보고	착수보고회	2024. 7. 18.
매뉴얼 (지표) 개선	매뉴얼(지표) 개선	2024. 7. 29. ~ 12. 27.
	평가설명회	2024. 12. 16.
탐승조사	탐승조사 실시	2024. 11. 23. ~ 12. 19. (1차) 2025. 1. 3. ~ 2025. 1. 23. (2차)
버스평가	업체별 1차 평가자료 제출	2025. 3. 3. ~ 2025. 3. 31.
	업체별 2차 평가자료(재무 관련 자료) 제출	~ 2025. 4. 7.
	자료 검토 (누락·보완 자료 수신 및 검토 포함)	2025. 4. 1. ~ 2025. 6. 13.
	결과 산출	2025. 6. 16. ~ 2025. 6. 30.
이의신청	평가 결과 안내 및 이의신청(1차)	2025. 7. 7.
	평가 결과 안내 및 이의신청(2차)	2025. 8. 12.
	최종결과 안내	2025. 9. 15.
결과보고	최종보고서 제출(종합 및 요약)	2025. 9. 30.

제3장

분석 및 총평

1. 평가 결과 분석

1) 종합평가 결과

- 인천 시내버스 경영 및 서비스 평가 대상 업체 중 은혜교통(구, 명진교통)은 사명이 변경됨
- 종합결과(100점 기준)는 경영 평가(30점), 서비스 평가(40점), 정책준수 평가(30점)의 합으로 산출되어 상반기는 85.96점, 하반기는 85.73점의 평균점수를 나타냈고, 전년도와 비교하여 상반기는 1.81점, 하반기는 1.92점으로 상승한 것으로 평가됨
- 전년도와 비교한 종합결과 상반기는 서비스 평가(2.09점) 및 정책준수 평가(0.78점)가 상승하고 경영 평가(-1.07점)는 하락한 것으로 나타났고, 하반기에도 마찬가지로 서비스 평가(2.88점)와 정책준수 평가(0.55점)가 상승한 반면 경영 평가(-1.64점)는 하락한 것으로 평가됨
- 3개의 평가항목(경영, 서비스, 정책준수)을 전년도와 비교하면 상대적으로 정책준수 평가는 점수 변화의 폭이 작은 반면, 경영 평가(감소)와 정책준수 평가(증가)는 증감 폭이 큰 것으로 나타남
- 업체별 종합결과를 전년도와 비교하면 인천제물포교통이 가장 많은 순위 상승을 보임. 상반기 결과 경영 평가 점수는 감소(-2.37점)하였으나 서비스 평가와 정책준수 평가는 크게 증가(서비스 7.58점, 정책준수 4.74점)하여 21단계 순위가 상승하였고, 하반기에도 경영 평가 점수는 감소(-1.43점)하였으나 서비스 평가와 정책준수 평가에서 점수가 증가(서비스 7.79점, 정책준수 4.70점)하여 25단계 순위가 상승한 것으로 나타남
- 반면, 상반기에는 성산여객이 정책준수 평가 점수는 증가(0.69)하였으나 경영 평가와 서비스 평가에서 감소(경영 -4.65점, 서비스 -0.95점)하며 24단계 순위가 하락하였고, 하반기에는 삼환교통이 경영 평가, 서비스 평가, 정책준수 평가 모두 감소(경영 -1.77점, 서비스, -0.32점, 정책준수 -1.52점)하며 순위가 18단계 하락한 것으로 나타남

2) 세부평가 결과

- 경영 평가(100점 기준)는 재무건전성(30점)과 경영관리(70점)를 평가 영역으로 구성하고 전년도와 동일한 세부지표와 배점으로 평가를 실시함
- 경영 평가 결과 평균 점수는 상반기 76.25점, 하반기 75.46점으로 상·하반기 간 차이는 0.79점으로 나타났으며, 전년도와 비교하면 상반기(-3.57점)와 하반기(-5.46점) 모두 하락한 것으로 나타남
- 경영 평가 영역 중 재무건전성은 2024년 회계결산자료를 상·하반기 모두 동일하게 적용하였으며 평가 결과는 전년 대비 하락(-4.44점)한 것으로 나타났고, 경영관리는 상반기에는 상승(0.87점)한 반면 하반기에는 하락(-1.01점)한 것으로 나타남
- 서비스 평가(100점 기준)는 친절한 버스(15점), 쾌적한 버스(13점), 편리한 버스(22점), 안전한 버스(35점), 시민감동 버스(15점)의 5개의 평가 영역으로 구성하고, 친절한 버스(구, 16점)의 배점을 축소하는 대신 편리한 버스(구, 21점)의 배점을 강화하여 평가를 실시함
- 서비스 평가 평균 점수는 상반기 85.73점, 하반기 85.44점으로 상·하반기 간 차이는 0.29점으로 상·하반기 평가 결과가 안정적으로 나타났으며, 전년도와 비교하면 상반기(5.24점)와 하반기(7.19점) 모두 크게 상승하여 서비스의 질이 개선된 것으로 파악됨
- 서비스 평가는 전년도와 세부영역의 내용과 배점이 일부 차이가 있어 점수에 대한 단순 비교보다는 배점 대비 득점 비율로 환산하여 살펴보면 상·하반기 모든 영역에서 득점 비율이 상승한 것으로 나타남. 특히, 상반기에는 편리한 버스에서 전년 대비 9.23%가 증가한 것으로 나타났고, 하반기에는 쾌적한 버스(9.00%)와 안전한 버스(9.71%)에서 상대적으로 상승폭이 더 크게 증가한 것으로 나타남
- 정책준수 평가(100점 기준)는 시정책이행(65점), 재정지원금의 투명성(30점), 요청자료준수(5점)의 3개 영역으로 전년도와 동일한 영역으로 구성하였으나 지표의 중복, 평가의 실효성 및 변별력 등을 고려하여 평가지표를 통합하고 개선하여 크게 간소화함. 또한 가감점 항목을 신설하고 10개 지표(가점 2개, 감점 8개)로 구성함으로써 주요 분야(경영, 서비스, 정책) 이외의 평가 부분도 보완함
- 정책준수 평가 평균 점수는 상반기 95.97점, 하반기 95.94점으로 상·하반기 간 차이는 0.03점으로 높은 득점과 더불어 안정적인 평가 결과를 나타냈으며, 전년도와 비교하면 상반기(2.61점)와 하반기(1.83점) 모두 상승한 것으로 나타남

- 정책준수 평가 역시 전년도와 비교하여 세부영역의 내용과 배점에서 많은 변화가 있어 득점에 대한 단순 비교 보다는 배점 대비 득점을 비율로 비교하면 시 정책이행은 상반기(280%) 및 하반기(2.71%) 모두 상승한 반면 재정지원금의 투명성은 상반기(-11.22%) 및 하반기 (-15.95%) 모두 하락하였고, 요청자료준수는 상·하반기 모두 준수되어 전년도와 동일한 결과를 나타냄

2. 총평

- 지속적으로 낮은 점수를 받고 있는 업체에 대한 제도 정착과 서비스 품질 제고를 위한 노력이 요구되며, 점진적으로 성과가 향상될 수 있도록 유도하는 환경 조성이 필요함
 - 교육·컨설팅 등을 통한 개선 방향 제시와 개선에 대한 업체의 의지가 요구됨
 - 하위 업체가 단순히 낮은 점수에 머무르지 않고 개선 가능성을 체감할 수 있도록, 최소한의 기본점수 보장, 개선도 가점 부여, 단계별 개선목표 설정 등 현실적인 보완책을 마련하는 것이 필요함
- 업체의 매뉴얼 숙지
 - 경영 및 서비스평가 시행 이전에 매년 평가 매뉴얼을 배포하고 있으나 업체가 보다 적극적으로 지표를 확인하여 평가의 이해도를 높일 필요가 있음
 - 운송업체는 평가항목, 평가기준, 평가방법에 대한 정확한 이해를 바탕으로 자체적인 관리방안을 마련하고 개선함으로써 궁극적으로는 서비스 품질 향상에 기여할 수 있을 것으로 기대됨
- 평가기간의 명확한 기준 제시 필요
 - 지표에 따라 불명확한 평가기간 기준을 평가 목적에 부합하도록 명확히 설정하고, 일관된 기준을 적용하여 평가의 통일성을 높임으로써 결과의 신뢰성과 비교 가능성을 강화할 필요가 있음
- 공시된 재무제표 활용
 - 업체 제출 자료의 부정확성으로 인해 평가 업무가 지연되는 문제가 반복되고 있음
 - 금융감독원 전자공시시스템, 인천광역시 시내버스 회계감사 재무제표 및 운송원가 자료 등 공신력 있는 자료를 적극 활용하여 검증 가능한 항목은 별도의 제출 절차를 생략함으로써 업무 간소화 및 효율성을 제고할 필요가 있음
- 용어의 정의 및 명확한 기준 제시 필요
 - 상용대수, 보유대수, 면허대수, 예비차 등과 같이 지표에 따라 쓰이는 용어들이 혼재되어 있어 평가의 일관성이 저해되는 상황들이 발생하고 있으며, 명확한 용어의 정의 및 기준에 대한 제시가 필요함

○ 연비 관련 평가 방법 개선

- 대부분의 경유차가 단계적으로 감축·폐차되는 추세에 따라 기존의 경유 중심 연비 평가 방식은 더 이상 현실을 반영하지 못하고 있으며, 평가지표를 경유와 CNG뿐만 아니라 전기, 수소 등 현재 사용되고 있는 연료까지 확대 적용하여 평가에 반영함과 동시에 이에 대한 평가 기준 마련이 요구됨
- 연비는 일정 수준 이상을 초과하여 지속적으로 개선을 할 수 없는 한계점을 감안하여 연비가 일정 수준에 도달하면 최고점을 부여하는 득점 산출 방식의 개선이 요구됨

○ 대당 임원인건비 차액에 대한 관점 정립 필요

- 임원의 인건비 산정 시, 복수의 업체에 소속된 임원은 1개의 업체에서만 급여가 지급되어 급여를 지급하지 않는 운송업체는 임원의 인건비 지급액이 감소하여 상대적으로 유리한 상황이 발생되고 있음
- 이에, 해당지표의 목적이 임원 인건비에 대한 과도한 지급을 막기 위함(현행 유지)인지, 아니면 특수한 상황에 따라 유불리가 발생도지 않도록 지표를 재설계(현행 개선) 할지에 대한 검토와 평가 관점의 정립이 요구됨
- 만약, 현행 관점을 개선할 경우에는 타 회사 급여를 포함하여 실제 인건비를 가산해 평가하는 방안이나 표준임원인건비 보다 실제 발생액이 적은 경우 만점을 부여하는 방안 등을 고려해 볼 수 있음

○ 정책·시책사업 및 정책목표의 이해와 참여 유도

- 가점항목으로 운영되는 정책·시책사업 참여 지표의 경우, 평가연도 상반기에 열리는 경영 및 서비스평가 협의 과정에서 업체에 사전 공지하여 참여를 유도할 필요가 있음
- 해당 연도의 정책·시책사업은 인천광역시 시정과 직결되는 핵심 과제를 우선 지정함으로써, 업체가 시의 정책목표를 충분히 이해하고 적극적으로 협력할 수 있는 기반을 마련할 필요가 있음
- 이를 통해 시정 목표와 업체 운영이 연계되고, 시민에게 제공되는 서비스의 공공성과 정책이 부합될 것으로 기대됨

○ 이용시민 불편 지표 개선 검토 필요

- 교통불편신고 접수율 평가는 단순 접수 건수를 기준으로 산정할 경우, 악의적 신고 등으로 인해 왜곡될 가능성이 있으나 악의적 신고 건에 대한 기준의 명확성 또한 요구됨
- SNS 채널을 통한 민원 접수처리 지표는 업체의 규모 차이를 고려하지 않고 단순 건수만으로

평가할 경우 형평성 문제가 발생할 수 있으므로 총 민원 접수 대비 처리율이나 답변율을 평가하는 방식에서의 개선 검토가 필요함

○ 감사결과 수정사항 준수 평가 강화

- 감사결과에 따른 수정사항 반영 여부는 업체의 책임성과 운영 건전성을 보여주는 핵심 지표임에도 불구하고 평가 기준이 불명확한 한계점이 있어, 시에서 일괄적으로 파악·확인할 수 있는 표준화된 기준과 절차 마련이 요구됨

○ 성과이윤 지급 방식 개선

- 시내버스 경영 및 서비스 평가결과를 통해 지급되는 성과이윤을 울산광역시의 사례처럼 경영 평가와 서비스 평가로 각각 분리산출하여 경영 평가에 의해 산출된 지급액은 운수업체에 지급하고, 서비스 평가에 의해 산출된 지급액은 운수종사자(노조 등)에게 지급하는 방안을 고려해 볼 수 있음. 이는 운수업체의 보편적 취약사항 개선, 고용의 안정성 확보, 종사자 근로환경 개선 등에 사용함으로써 운수업체의 개선 뿐만 아니라 운수종사자의 사기 고취를 통하여 서비스 품질 제고에 따른 이용 시민의 만족도 제고로 이어질 수 있음

○ 객관적이고 타당한 평가자료 확보 필요

- 증빙자료에 대한 개선(차량 영상기록장치 작동 및 자료관리 상태, 타이어 안전관리실태, 차량정비 등)이 필요한 지표들은 자료의 신빙성(일제점검 강화 및 항목 개선 등)을 높일 수 있도록 지자체를 포함한 유관기관과의 긴밀한 협조 체계가 필요함

- 운전자 휴게시간 관리 지표는 BMS, TS 등 시스템에서 조회·평가할 수 있는 데이터가 없어 실질적인 평가나 변별력이 부족하며, 지표에 대한 개선 또는 삭제를 고려할 필요가 있음