

1. 개정이유

항공교통사업자의 서비스 개선을 도모하기 위해 항공사 평가에 국적사의 국내선 운임 사전 예고 현황을 신설하고, 안정성 세부 평가 항목 중 항공안전관리시스템(SMS) 이행성숙도와 안전문화 간 중복 평가에 따른 불편을 해소하며,

공항 평가 내용 중 공항이용 편리성 제고를 위해 생체인식 신분검색대 이용률 등을 세부 평가 항목에 신설하는 한편, 법제처의 행정규칙 속 어려운 용어 정비 등 서비스 평가과정에서 나타난 미비점을 보완하고자 함

2. 주요내용

- 가. 항공운송서비스 평가(별표1, 2) 세부 평가항목 변경 및 배점 수정
- 나. 안전성 평가 중 안전문화 관련 세부기준(별표3) 삭제
- 다. 공항서비스 평가(별표4) 세부 평가항목 변경 및 배점 수정

3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 항공사업법 제63조
- 나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음
- 다. 합 의 : 해당기관 없음
- 라. 기 타 : 신·구조문대비표, 별첨

항공교통서비스 평가업무지침 일부개정훈령안

항공교통서비스 평가업무지침 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조제1항 각 호 외의 부분 중 “별표2 및 별표3과”를 “별표2와”로 하고, 같은 항 제1호를 다음과 같이 한다.

1. 시간 준수성

별표 1을 별지와 같이 한다.

별표 2를 별지와 같이 한다.

별표 3을 삭제한다.

별표 4를 별지와 같이 한다.

부 칙

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
<p>제7조(서비스평가 항목 등) ① 항 공운송서비스 평가는 다음 각 호의 평가항목에 대하여 실시하 며, 평가항목별 세부항목 및 평 가점수의 산정방법은 <u>별표1, 별 표2 및 별표3과 같다.</u></p> <p>1. <u>정시성</u> 2. ~ 4. (생략) ② (생략)</p>	<p>제7조(서비스평가 항목 등) ① -- ----- ----- ----- ----- <u>별 표2와 -----.</u></p> <p>1. <u>시간 준수성</u> 2. ~ 4. (현행과 같음) ② (현행과 같음)</p>

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

1. 정시성 평가

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법
시간준수성 (100)	시간준수율 (100)	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 준수율 점수 = (국내선 준수율 × 전체여객 대비 국내선여객 비율) + (국제선 준수율 × 전체여객 대비 국제선여객 비율) ▫ 준수율 = (정시운항편 수 / 운항계획편 수) × 100 ▫ 정시운항편 수 = 운항계획편 수 - (지연편 수 + 결항편 수)

2. 항공교통이용자 보호 충실성 평가

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)		평가점수 산정방법
항공교통 이용자 보호 충실성 (100)	피해구제성 (40)	피해구제점수 (30)	▫ 피해구제점수 점수 = 100 - (여객 일백만명 당 한국소비자원 피해구제 미합의 건 수)
		분쟁조정결과 (10)	▫ 분쟁조정결과 점수 = 100 - [분쟁조정결과 국적사 또는 외항사의 귀책사유로 판단된 건 수(조정 성립된 건 수는 제외)/분쟁조정 건 수]*100
	행정처분 (30)		▫ 행정처분 점수 = 100 - [(사업정지 또는 과징금 부과 처분 1건당 20점) + (사업개선명령 또는 과태료 부과 처분 1건당 10점)]
	보호조치 충실성 (30)		▫ 보호조치 충실성 점수 = 부표에 따른 취득 점수

※ 비고

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. 보호조치 충실성 평가점수 산정은 아래 부표에 따른다.
 다. 각 세부평가항목의 점수는 100점 기준으로 작성하여, 각 항목별 배점으로 환산한다.

[부표] 보호조치 충실성 평가요소, 평가지표 및 점수

구분 (배점)	평가요소 (배점)	평가내용	평가지표 (배점)	
사전 보호조치 (18)	항공교통이용자 서비스계획 수립 (18)	초과판매로 탑승거부 시	미수립(0) 수립(3)	
		수하물 피해 발생 시	미수립(0) 수립(3)	
		항공권 취소·환불·변경 시	미수립(0) 수립(3)	
		이동지역 내 지연 시	미수립(0) 수립(3)	
		항공권 판매 후 변경 시	미수립(0) 수립(3)	
		정보제공 계획	미수립(0) 수립(3)	
정보제공 (46)	홈페이지 접근성 (10)	한글 홈페이지 제공 여부	미제공(0) 제공(5)	
	홈페이지 게시 (15)	운송약관	미게시(0) 단순게시(2.5) 메인화면 노출(5)	
		피해구제계획	미게시(0) 단순게시(2.5) 메인화면 노출(5)	
		항공교통이용자 서비스계획	미게시(0) 단순게시(2.5) 메인화면 노출(5)	
	거래조건 고지 (15)	취소·환불·변경 관련 거래조건 고지	미고지(0) 단순고지(2.5) 팝업 또는 확인창 등 고지(5)	
		수하물 관련정보 고지	미고지(0) 단순고지(2.5) 팝업 또는 확인창 등 고지(5)	
		공동운항 관련정보 고지	미고지(0) 단순고지(2.5) 팝업 또는 확인창 등 고지(5)	
	항공운임 고지 (6)	국내선 항공운임 및 유류할증료 고지	미고지(0) 일부고지(3) 고지 (6)	
	피해구제 (36)	피해구제계획 수립 (24)	접수처의 설치 및 운영	미수립(0) 수립(4)
			담당 부서 및 담당자의 역할과 임무	미수립(0) 수립(4)
피해구제 처리 절차			미수립(0) 수립(4)	
신청자에 대한 정보제공방법			미수립(0) 수립(4)	

		상담을 위한 국내 대표 전화번호	미수립(0) 수립(4)
		처리결과에 대한 이의신청 방법 및 절차	미수립(0) 수립(4)
	접수처 설치 (12)	현장 접수처 설치	미설치(0) 설치(4)
		인터넷 접수처 설치	미설치(0) 설치(4)

3. 이용자만족도 평가

평가항목 (배점)	세부평가항목 및 설문내용		평가점수 산정방법
	평가내용	설문내용	
이용자만족도 (100)	예약 및 발권의 용이성	항공권 예약·발권 방법	◦ 이용자만족도 점수 = $\sum(\text{설문내용별 점수} \times \text{해당설문에 대한 가중치})$
		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			
항공사직원의 친절도	항공사 직원의 친절도 전반적 만족도		
항공운임 만족도	항공기 이용서비스나 편익 대비 항공운임의 적절성 만족도		
전반적인 만족도	상기 평가항목에 대한 전반적인 만족도		

※ 비고

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

- ① 항공권 예약·발권의 용이성 획득점수 : 매우불만족(0점), 불만족(1), 약간불만족(2), 보통(3), 약간만족(4), 만족(5), 매우만족(6)
- ② 항공권 예약·발권의 용이성 점수 = 해당설문의 평균점수 × 16.6667
- ③ 이용자만족도 점수 = $\sum(\text{세부항목 점수} \times \text{세부항목에 대한 가중치})$

[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 2년 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	<ul style="list-style-type: none"> • 최근 2년 이내 1백만 비행횟수 당 사고발생 건수를 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : $20 - \{(\text{최근 2년간 사고발생 건수} \times 100\text{만}) / \text{최근 2년간 비행횟수}\}$
	2. 항공기 준사고 발생률	10	<ul style="list-style-type: none"> • 최근 2년 이내 25만 비행횟수 당 준사고 발생 건수를 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : $10 - \{(\text{최근 2년간 준사고 발생 건수} \times 25\text{만}) / \text{최근 2년간 비행횟수}\}$

세부 평가항목	평가내용	배점	평가 기준
행정처분 (30점)	1. 안전규정 위반으로 인한 과징금 및 운항정지 건수	10	<ul style="list-style-type: none"> • 10만 비행횟수 당 부과 받은 과징금 및 운항정지 건수를 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : $10 - \{(\text{최근 1년간 과징금 및 운항정지 건수} \times 10\text{만}) / \text{최근 1년간 비행횟수}\}$
	2. 안전 관련 과징금 부과액 (운항정지로 처분된 경우 과징금 금액으로 환산하여 적용)	10	<ul style="list-style-type: none"> • 과징금 1억원 초과시 2만 비행횟수 당 1억원을 초과한 과징금액을 1억원으로 나눈 점수를 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : $10 - \{(1\text{억원 초과 과징금액} \times 2\text{만}) / \text{최근 1년간 비행횟수} \div 1\text{억}\}$ - 운항정지로 처분된 경우, 해당 과징금 처분조항에 명시된 금액으로 환산하여 적용한다. 운항정지 일수를 2분의1의 범위 내에서 늘리거나 줄인 경우도 동일하게 적용하여 환산한다.
	3. 항공종사자 처분 건수	10	<ul style="list-style-type: none"> • 1000명당 자격증명효력 정지 및 취소된 종사자 수 당 0.5점씩을 배점에서 뺀 점수 * 계산식 : $10 - \{(\text{자격증명 효력정지 및 취소된 항공종사자 수} \times 1000) / \text{근무 중인 항공종사자 수} \times 0.5\}$
자체 안전관리 (40점 +최대 5 점 범위내 가점)	1. 항공운항분야 국가 안 전지표·목표 달성도	20 + 최 대 5 점 범 위 내 가 점	<ul style="list-style-type: none"> • 평가대상 기간의 마지막 일자를 기준으로, 당해년도의 국가목표*를 달성한 항공사에 20점, 미달성한 항공사에 5점을 부여하고 목표달성 항공사 중에서 초과달성 정도에 따라 5점의 범위 내에서 항공사별 가점 부여 * 연간 비행편수가 1만편 미만인 항공사는 국토교통부장관이 승인한 발생건수 기준 목표치로 달성여부를 판정한다. ※ 목표 달성도별 배점

세부 평가항목	평가내용	배점	평가 기준																						
			<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">구분</th> <th colspan="5">목표치 달성 정도</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">목표 미달</th> <th rowspan="2">목표 달성</th> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">초과 달성 순위별 가점</th> </tr> <tr> <th>1위</th> <th>2위</th> <th>3위</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>배점</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>+</td> <td>5점</td> <td>3점</td> <td>1점</td> </tr> </tbody> </table>	구분	목표치 달성 정도					목표 미달	목표 달성		초과 달성 순위별 가점			1위	2위	3위	배점	5	20	+	5점	3점	1점
구분	목표치 달성 정도																								
	목표 미달	목표 달성			초과 달성 순위별 가점																				
				1위	2위	3위																			
배점	5	20	+	5점	3점	1점																			
	2. 항공안전관리시스템(SMS) 이행성숙도 평가 단계	10	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상 기간 중 「항공안전관리시스템 승인 및 모니터링지침(훈령)」 제22조에 따라 국토교통부장관이 실시한 안전관리시스템 이행성숙도 평가결과(1~4 단계)에 따라 점수 부여 <p>※ 단계별 배점</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>평가결과</th> <th>1단계</th> <th>2단계</th> <th>3단계</th> <th>4단계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>배점</td> <td>0점</td> <td>4점</td> <td>8점</td> <td>10점</td> </tr> </tbody> </table>	평가결과	1단계	2단계	3단계	4단계	배점	0점	4점	8점	10점												
평가결과	1단계	2단계	3단계	4단계																					
배점	0점	4점	8점	10점																					
	3. 안전문화 저해 요인	10	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상 기간 중 아래에 해당하는 사항 1 건당 2점씩을 배점에서 뺀 점수 <ul style="list-style-type: none"> 「항공안전법」 제94조에 따라 국토교통부장관으로부터 항공안전관리시스템(SMS) 이행에 관한 안전개선명령을 받은 경우 최고경영관리자, 총괄안전관리자, 고위관리자가 항공안전관리시스템(SMS) 이행 책임을 다하지 않은 사례에 대한 제보가 국토교통부, 언론, 관계기관 등으로 접수(사실조사 또는 진위확인 후 사실로 인정된 경우만 산정) <p>* 계산식 : 10 - {해당건수 × 2}</p>																						

[별표 3] 안전성 평가(별표2) 중 안전문화 관련 세부기준(제7조제1항
관련)

삭제

[별표 4] 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)	- 소요시간 점수 = 20-(전체 평균 소요시간-기준시간) 단, 평균 소요시간이 기준시간 이내인 경우 20점
	출국/출발/입국/도착 기준시간 초과(20)	- 기준시간 초과 점수 = 5-5*(기준시간 초과한 값의 평균시간-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)	$\{1-(\text{수하물 처리 1만개 당 처리 오류 수} - 0.034)/(\text{5}-0.034)\} * 100$

3. 공항 이용 편리성

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법	
공항이용 편리성 (100)	교통이용 편리성 (20)	접근교통 (10)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 대중교통 수송분담률(5) <ul style="list-style-type: none"> - 50% 이상 5점, 40% 이상 4점, 30% 이상 3점, 20% 이상 2점, 10% 이상 1점, 10% 미만 0점
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 대중교통 운영시간(5) <ul style="list-style-type: none"> = 5×(대중교통 운영시간/항공편 이용가능시간+2) * 대중교통 이용가능시간 = 첫차 공항도착시간~막차 공항출발시간 * 항공편 이용가능시간이 24시간인 경우 2시간을 더 하지 않음
		주차시설 (10)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 이용차량 대비 주차가능대수(5) <ul style="list-style-type: none"> = 5-{(1일 평균 공항주차장 이용차량/주차장 이용가 능대수)×5-5} * 주차가능대수가 이용차량보다 많은 경우 5점
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 주차요금 적정성(5) <ul style="list-style-type: none"> = 5-{(공항 일일주차요금/기준요금)×5-5} * 기준요금: 공항지역 1급지 공영주차장 일일요금 * 공항요금이 기준요금보다 낮은 경우 5점
	편의시설 적정성 (41)	위생·의료시설 (14)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일반대합실 화장실 개수(5) <ul style="list-style-type: none"> = {(일반대합실 지역 내 화장실 칸 수)×60}/첨두시 공 항이용 여객 수 - 50% 이상 5점, 40% 이상 4점, 30% 이상 3점, 20% 이상 2점, 10% 이상 1점, 10% 미만 0점
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 격리대합실 화장실 개수(5) <ul style="list-style-type: none"> = {(격리대합실 지역 내 화장실 칸 수)×60}/첨두시 공 항이용 여객 수 - 25% 이상 5점, 20% 이상 4점, 15% 이상 3점, 10% 이상 2점, 5% 이상 1점, 5% 미만 0점

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법	
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 의무실·약국 등 의료시설 운영 여부(3) <ul style="list-style-type: none"> - 의무실 운영 및 약국 입점(3점) 의무실 운영 및 약국 미입점(2점) 의무실 미운영 및 약국 입점(1점) 의무실 미운영 및 약국 미입점(0점)
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 간이소독시설 구비 여부(1) <ul style="list-style-type: none"> - 손세정제 구비(1), 미구비(0)
		안내시설 (7)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 안내데스크 인력(3) <ul style="list-style-type: none"> = (첨두시 공항 이용여객×0.10/시간당 안내데스크 상주인력) - 100 이하 3점, 200 이하 2점, 300 이하 1점, 300 초과 0점 ◦ 출·도착 정보제공 사이니지(3) <ul style="list-style-type: none"> = (첨두시 공항 이용여객/출·도착 정보제공 사이니지 면적(cm²) 총합) - 0.2 이하 3점, 0.3 이하 2점, 0.4 이하 1점, 0.4 초과 0점 ◦ 관광안내소(1) <ul style="list-style-type: none"> - 관광안내소 입점(1), 미입점(0)
		대기·상업시설 (15)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일반대합실 의자 수(5) <ul style="list-style-type: none"> = 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) <ul style="list-style-type: none"> = 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 ◦ 상업시설 이용요금 적정성(5) <ul style="list-style-type: none"> = 5-{(공항가격 / 기준가격)×5-6}

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법	
			<ul style="list-style-type: none"> * 기준가격: 한국소비자원이 정하는 참가격 공항가격: 매뉴얼이 정한 5개 품목의 가격 * 단, 5점을 초과하는 경우 5점
		통신 편의시설 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 무료 인터넷제공 여부(1) - 무료 인터넷가능 PC 제공(1), 미제공(0)
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 무료 무선인터넷(Wi-fi) 제공 여부(1) - 무료 무선인터넷 제공(1), 미제공(0)
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 로밍센터(1) - 로밍센터 입점(1), 미입점(0)
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 충전시설 설치(2) - 일반대합실 및 격리대합실 설치(2), 일반대합실 또는 격리대합실 중 한 곳에 설치(1) 미설치(0)
	수속시설 적정성 (15)	출·도착 공통 (9)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자동 출입국심사 이용률(3) = $3 \times \{ \text{자동출입국심사 여객 이용률} / (\text{자동 출입국심사대 수} / \text{전체 출입국심사대 수}) \}$ - 단, 3점을 초과하는 경우 3점
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 생체인식 신분검색대 이용률(3) = $3 \times \{ \text{생체인식 신분검색대 여객 이용률} / (\text{생체인식 신분검색대 수} / \text{전체 신분검색대 수}) \}$ - 단, 3점을 초과하는 경우 3점
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 수하물 카트(3) = 수하물 카트 수/침두시 공항 이용여객 수 - 0.4 이상 3점, 0.3 이상 2점, 0.2 이상 1점, 0.2 미만 0점
	교통약자 시설편의성	설치기준 적합률	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 체크인카운터 수(3) = $12 \times \text{체크인 카운터 수} / \text{침두시 공항 출발여객 수}$ - 0.4 이상 3점, 0.3 이상 2점, 0.2 이상 1점, 0.2 미만 0점
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 셀프체크인 키오스크 수(3) = $20 \times (\text{셀프체크인 키오스크 수}) / \text{침두시 공항 출발여객 수}$ - 0.15 이상 3점, 0.10 이상 2점, 0.05 이상 1점, 0.05 미만 0점
			<ul style="list-style-type: none"> ◦ 교통약자시설 설치기준 적합률(15) = $0.15 \times (\text{교통약자 편의시설 중 기준에 적합하게 설치된 비}$

평가항목 (배점)	세부평가항목 (배점)	평가점수 산정방법	
		(15)	을) * 평가일 기준으로 가장 최근의 교통약자 이동편의 실태조사 결과 인용
	(24)	대상별 시설 (9)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 휠체어 서비스 여부(3) <ul style="list-style-type: none"> - 휠체어 이용 호출서비스 제공 및 휠체어 구비(3) 호출서비스 미제공하나 휠체어 구비(1) 서비스 미제공 및 휠체어 미구비(0)
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 어린이 놀이시설(3) <ul style="list-style-type: none"> - 격리대합실 및 일반대합실 모두 설치(3) 격리대합실 또는 일반대합실 설치(2) 미설치(0) 		
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 임산부 휴게시설(3) <ul style="list-style-type: none"> - 격리대합실 및 일반대합실 모두 설치(3) 격리대합실 또는 일반대합실 설치(2) 미설치(0) 		

4. 이용자만족도

세부 평가항목	평가내용	평가점수 산정방법
접근교통 편리성	공항 방문 시 이용 교통수단	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 이용자만족도 점수 = $\sum(\text{설문내용별 점수} \times \text{해당설문에 대한 가중치})$
	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(0점), 불만족(1), 약간불만족(2), 보통(3), 약간만족(4), 만족(5), 매우만족(6)
- ② 접근교통 편리성 점수 = 해당설문의 평균점수 × 16.6667
- ③ 이용자만족도 점수 = $\sum(\text{세부항목 점수} \times \text{세부항목에 대한 가중치})$