

버스운전 자격시험 참고자료

# 운 송 서 비 스

(버스운전자의 예절에 관한 사항 포함)



버스운전 자격시험 참고자료

# 운 송 서 비 스

(버스운전자의 예절에 관한 사항 포함)

- 이 가이드북은 버스운전 자격시험 응시자를 위하여 한국교통안전공단이 제공하는 시험용 참고자료입니다.
- 2012년 06월 25일 최초 인터넷 게시 이후 전반적 또는 부분적으로 내용을 수정·보완하여 게시한 내용입니다.
- 유용한 참고자료가 될 수 있도록 변동사항을 지속적으로 보완·발전시켜 나가도록 하겠습니다.

# 목차

## 제1장 여객운수종사자의 기본자세

- 제1절 서비스의 개념과 특징 / 2
- 제3절 승객을 위한 행동예절 / 6

- 제2절 승객만족 / 4

## 제2장 운수종사자 준수사항 및 운전예절

- 제1절 운송사업자 준수사항 / 19
- 제3절 운전예절 / 24

- 제2절 운수종사자 준수사항 / 23
- 제4절 운전자 주의사항 / 28

## 제3장 교통시스템에 대한 이해

- 제1절 버스준공영제 / 31
- 제3절 간선급행버스체계 / 36
- 제5절 버스전용차로 / 40

- 제2절 버스요금제도 / 34
- 제4절 버스정보시스템 및 버스운행관리시스템 / 37
- 제6절 교통카드시스템 / 44

## 제4장 운수종사자가 알아야 할 응급처치방법 등

- 제1절 운전자 상식 / 48
- 제3절 응급상황 대처요령 / 55

- 제2절 응급처치방법 / 52

# 제 1 장

## 여객운수종사자의 기본자세

---

제 1 절 서비스의 개념과 특징

제 2 절 승객만족

제 3 절 승객을 위한 행동예절

## 1. 서비스의 개념

가. 일반적으로 통용되고 있는 서비스의 정의는 한 당사자가 다른 당사자에게 소유권의 변동 없이 제공해 줄 수 있는 무형의 행위 또는 활동을 말한다.

나. 여객운송업에 있어 서비스란 긍정적인 마음을 적절하게 표현하여 승객을 기쁘고 즐겁게 목적지까지 안전하게 이동시키는 것을 말한다. 봉사, 친절, 땀, 노력 등을 통해 승객을 만족시켜 주고 만족해하는 그 모습을 통해 보람, 성취감을 느끼는 것으로 말과 이론이 아닌 감정과 행동이 수반된다.

- 1) 서비스란 승객의 이익을 도모하기 위해 행동하는 정신적·육체적 노동을 말한다.
- 2) 서비스도 하나의 상품으로 서비스 품질에 대한 승객만족을 위해 계속적으로 승객에게 제공하는 모든 활동을 의미한다.
- 3) 여객운송서비스는 버스를 이용하여 승객을 출발지에서 최종목적지까지 이동시키는 상업적 행위를 말하며, 버스를 이용하여 승객을 대상으로 승객이 원하는 구간이동 서비스를 제공하는 행위 그 자체를 의미한다.

다. 올바른 서비스 제공을 위한 5요소

- 1) 단정한 용모 및 복장
- 2) 밝은 표정
- 3) 공손한 인사
- 4) 친근한 말
- 5) 따뜻한 응대

## 2. 서비스의 특징

가. 무형성 : 보이지 않는다.

- 1) 서비스는 형태가 없는 무형의 상품으로서 제품과 같이 누구나 볼 수 있는 형태로 제시되지 않으며, 서비스를 측정하기는 어렵지만 누구나 느낄 수는 있다.

- 2) 운송서비스는 노동집약성이 높은 서비스 유형으로 승객이 버스 승차를 경험한 후에 운송서비스에 대한 질적 수준을 인지할 수 있다.
- 3) 운송서비스 수준은 버스의 운행횟수, 운행시간, 차종, 목적지 도착시간 등에 영향을 받을 수 있다.

나. 동시성 : 생산과 소비가 동시에 발생하므로 재고가 발생하지 않는다.

- 1) 서비스는 공급자에 의해 제공됨과 동시에 승객에 의해 소비되는 성질을 가지고 있다.
- 2) 서비스는 재고가 없고, 불량 서비스가 나와도 다른 제품처럼 반품할 수도 없으며, 고치거나 수리할 수도 없다.
- 3) 불량서비스를 한번 하게 되면 불량제품을 판매하는 경우보다 훨씬 나쁜 결과를 초래할 수 있다.

다. 인적 의존성 : 사람에 의존한다.

- 1) 서비스는 사람에 의해 생산되어 사람에게 제공되므로 똑같은 서비스라 하더라도 그것을 행하는 사람에 따라 품질의 차이가 발생하기 쉽다.
- 2) 제품은 기계나 설비로 균질하게 만들어 낼 수 있다는 점에서 서비스와 대조를 이룬다.
- 3) 운송서비스는 운전자에 의해 생산되기 때문에 인적의존성이 높다.
- 4) 운수회사에서 제공하는 버스의 좌석 수는 제한되고 시간적·공간적 제약이 따르지만, 운전자가 제공하는 서비스인 안전운행 및 안내 등은 제한 없이 공급될 수 있다.
- 5) 승객과 대면하는 운전자의 태도, 복장, 말씨 등은 운송서비스에 있어 중요한 영향을 미친다.

라. 소멸성 : 즉시 사라진다.

- 1) 서비스는 오래 남아있는 것이 아니라 제공이 끝나면 즉시 사라져 남지 않는다.
- 2) 서비스의 무형성, 동시성 등으로 제공된 서비스에 대한 품질 수준을 측정하기 어렵다.

마. 무소유권 : 가질 수 없다.

- 1) 서비스는 누릴 수는 있으나 소유할 수는 없다.
- 2) 승객이 승차요금 또는 사용요금으로 지급하고 목적지 도착 또는 사용종료가 되었을 때에는 구매대가로 지급받은 유형재는 존재하지 않는다.
- 3) 서비스는 승객이 제공받을 수는 있으나, 유형재처럼 소유권을 이전받을 수는 없다.

바. 변동성 : 운송서비스의 소비활동은 버스 실내의 공간적 제약요인으로 인해 상황의 발생 정도에 따라 시간, 요일 및 계절별로 변동성을 가질 수 있다.

사. 다양성 : 승객 욕구의 다양함과 감정의 변화, 서비스 제공자에 따라 상대적이며, 승객의 평가 역시 주관적이어서 일관되고 표준화된 서비스 질을 유지하기 어렵다.

## 제 2 절

## 승객만족

### 1. 승객만족의 개념 및 중요성

가. 승객만족이란 승객이 무엇을 원하고 있으며 무엇이 불만인지 알아내어 승객의 기대에 부응하는 양질의 서비스를 제공함으로써 승객으로 하여금 만족감을 느끼게 하는 것이다.

나. 승객을 만족시키기 위한 추진력과 분위기 조성은 경영자의 몫이라 할 수 있으나, 실제로 승객을 상대하고 승객을 만족시켜야 할 사람은 승객과 직접 접촉하는 최일선의 운전자이다.

다. 100명의 운수종사자 중 99명의 운수종사자가 바람직한 서비스를 제공한다 하더라도 「승객」이 접해본 단 한 명이 불만족스러웠다면 승객은 그 한 명을 통하여 회사전체를 평가하게 된다.

라. 한 업체에 대해 고객이 거래를 중단하는 이유는 종사자의 불친절(68%), 제품에 대한 불만(14%), 경쟁사의 회유(9%), 가격이나 기타(9%)로 조사되어 고객이 거래를 중단하는 가장 큰 이유는 제품에 대한 불만이 아니라 일선 종사자의 불친절에 의한 것임을 알 수 있다.

### 2. 일반적인 승객의 욕구

가. 기억되고 싶어한다.

나. 환영받고 싶어한다.



- 다. 관심을 받고 싶어한다.
- 라. 중요한 사람으로 인식되고 싶어한다.
- 마. 편안해지고 싶어한다.
- 바. 존경받고 싶어한다.
- 사. 기대와 욕구를 수용하고 인정받고 싶어한다.

### 3. 승객만족을 위한 기본예절

- 가. 승객을 기억한다.
  - 1) 승객을 기억한다는 것은 인간관계의 기본조건이다.
  - 2) 승객이 누구인지 알아야 서비스가 이루어질 수 있다.
  - 3) 승객에 대한 관심을 표현함으로써 승객과의 관계는 더욱 가까워진다.
- 나. 자신의 것만 챙기는 이기주의는 바람직한 인간관계형성의 저해요소이다.
- 다. 약간의 어려움을 감수하는 것은 좋은 인간관계 유지를 위한 투자이다.
- 라. 예의란 인간관계에서 지켜야할 도리이다.
- 마. 연장자는 사회의 선배로서 존중하고, 공·사를 구분하여 예우한다.
- 바. 상스러운 말을 하지 않는다.
- 사. 승객에게 관심을 갖는 것은 승객으로 하여금 내게 호감을 갖게 한다.
- 아. 관심을 가짐으로써 인간관계는 더욱 성숙된다.
- 자. 승객의 입장을 이해하고 존중한다.
- 차. 승객의 여건, 능력, 개인차를 인정하고 배려한다.
- 카. 승객의 결점을 지적할 때에는 진지한 충고와 격려로 한다.
- 타. 승객을 존중하는 것은 돈 한 톨 들이지 않고 승객을 접대하는 효과가 있다.
- 파. 모든 인간관계는 성실을 바탕으로 한다.
- 하. 항상 변함없는 진실한 마음으로 승객을 대한다.

## 1. 이미지(Image)<sup>1)</sup> 관리

가. 이미지란 개인의 사고방식이나 생김새, 성격, 태도 등에 대해 상대방이 받아들이는 느낌을 말한다.

나. 개인의 이미지는 본인에 의해 결정되는 것이 아니라 상대방이 보고 느낀 것에 의해 결정된다.

다. 긍정적인 이미지를 만들기 위한 3요소

- 1) 시선처리(눈빛)
- 2) 음성관리(목소리)
- 3) 표정관리(미소)

## 2. 인사

가. 인사의 개념

- 1) 인사는 서비스의 첫 동작이자 마지막 동작이다.
- 2) 인사는 서로 만나거나 헤어질 때 말·태도 등으로 존경, 사랑, 우정을 표현하는 행동양식이다.
- 3) 상대의 인격을 존중하고 배려하며 경의를 표시하는 수단으로 마음, 행동, 말씨가 일치되어 승객에게 공경의 뜻을 전달하는 방법이다.
- 4) 상사에게는 존경심을, 동료에게는 우애와 친밀감을 표현할 수 있는 수단이다.

나. 인사의 중요성

- 1) 인사는 평범하고도 대단히 쉬운 행동이지만 생활화되지 않으면 실천에 옮기기 어렵다.
- 2) 인사는 애사심, 존경심, 우애, 자신의 교양 및 인격의 표현이다.

---

1) 어떤 사람으로부터 받는 느낌으로 다른 말로 인상(印象)이라고도 한다. 첫인상은 첫눈에 느껴지는 인상을 말한다.

- 3) 인사는 서비스의 주요 기법 중 하나이다.
- 4) 인사는 승객과 만나는 첫걸음이다.
- 5) 인사는 승객에 대한 마음가짐의 표현이다.
- 6) 인사는 승객에 대한 서비스 정신의 표시이다.

#### 다. 잘못된 인사

- 1) 턱을 쳐들거나 눈을 치켜뜨고 하는 인사
- 2) 할까 말까 망설이다 하는 인사
- 3) 성의 없이 말로만 하는 인사
- 4) 무표정한 인사
- 5) 경황없이 급히 하는 인사
- 6) 뒷짐을 지고 하는 인사
- 7) 상대방의 눈을 보지 않고 하는 인사
- 8) 자세가 흐트러진 인사
- 9) 머리만 까닥거리는 인사
- 10) 고개를 옆으로 돌리고 하는 인사

#### 라. 올바른 인사

- 1) 표정 : 밝고 부드러운 미소를 짓는다.
- 2) 고개 : 반듯하게 들되, 턱을 내밀지 않고 자연스럽게 당긴다.
- 3) 시선 : 인사 전·후에 상대방의 눈을 정면으로 바라보며, 상대방을 진심으로 존중하는 마음을 눈빛에 담아 인사한다.
- 4) 머리와 상체 : 일직선이 되도록 하며 천천히 숙인다.

구 분	인사 각도	인사 의미	인사말
가벼운 인사 (목례)	15°	• 기본적인 예의 표현	• 안녕하세요. • 네, 알겠습니다.
보통 인사 (보통례)	30°	• 승객 앞에 섰을 때	• 처음 뵙겠습니다. • 감사합니다.
정중한 인사 (정중례)	45°	• 정중한 인사 표현	• 죄송합니다. • 미안합니다.

- 5) 입 : 미소를 짓는다.
- 6) 손 : 남자는 가볍게 권 주먹을 바지 재봉 선에 자연스럽게 붙이고, 주머니에 넣고 하는 일이 없도록 한다.
- 7) 발 : 뒤꿈치를 붙이되, 양발의 각도는 여자 15°, 남자는 30°정도를 유지한다.
- 8) 음성 : 적당한 크기와 속도로 자연스럽게 말한다.
- 9) 인사 : 본 사람이 먼저 하는 것이 좋으며, 상대방이 먼저 인사한 경우에는 응대한다.

### 3. 호감 받는 표정관리

가. 표정이란 마음속의 감정이나 정서 따위의 심리 상태가 얼굴에 나타난 모습을 말하며, 다분히 주관적이고 순간순간 변할 수 있고 다양하다.

#### 나. 표정의 중요성

- 1) 표정은 첫인상을 좋게 만든다.
- 2) 첫인상은 대면 직후 결정되는 경우가 많다.
- 3) 상대방에 대한 호감도를 나타낸다.
- 4) 상대방과의 원활하고 친근한 관계를 만들어 준다.
- 5) 업무 효과를 높일 수 있다.
- 6) 밝은 표정은 호감 가는 이미지를 형성하여 사회생활에 도움을 준다.
- 7) 밝은 표정과 미소는 신체와 정신 건강을 향상시킨다.

#### 다. 밝은 표정의 효과

- 1) 자신의 건강증진에 도움이 된다.
- 2) 상대방과의 호감 형성에 도움이 된다.
- 3) 상대방으로부터 느낌을 직접 받아들여 상대방과 자신이 서로 통한다고 느끼는 감정이입(感情移入) 효과가 있다.
- 4) 업무능률 향상에 도움이 된다.

#### 라. 시선처리

- 1) 자연스럽게 부드러운 시선으로 상대를 본다.
- 2) 눈동자는 항상 중앙에 위치하도록 한다.
- 3) 가급적 승객의 눈높이와 맞춘다.

※ 승객이 싫어하는 시선 : 위로 치켜뜨는 눈, 결눈질, 한 곳만 응시하는 눈, 위·아래로 훑어보는 눈

#### 마. 좋은 표정 만들기

- 1) 밝고 상쾌한 표정을 만든다.
- 2) 얼굴 전체가 웃는 표정을 만든다.
- 3) 돌아서면서 표정이 굳어지지 않도록 한다.
- 4) 입은 가볍게 다문다.
- 5) 입의 양꼬리가 올라가게 한다.

#### 바. 잘못된 표정

- 1) 상대의 눈을 보지 않는 표정
- 2) 무관심하고 의욕이 없는 무표정
- 3) 입을 일자로 굳게 다문 표정
- 4) 갑자기 표정이 자주 변하는 얼굴
- 5) 눈썹 사이에 세로 주름이 지는 찡그리는 표정
- 6) 코웃음을 치는 것 같은 표정

#### 사. 승객 응대 마음가짐 10가지

- 1) 사명감을 가진다.
- 2) 승객의 입장에서 생각한다.
- 3) 원만하게 대한다.
- 4) 항상 긍정적으로 생각한다.
- 5) 승객이 호감을 갖도록 한다.
- 6) 공사를 구분하고 공평하게 대한다.
- 7) 투철한 서비스 정신을 가진다.
- 8) 예의를 지켜 겸손하게 대한다.

- 9) 자신감을 갖고 행동한다.
- 10) 부단히 반성하고 개선해 나간다.

## 4. 악수

- 가. 악수는 상대방과의 신체접촉을 통한 친밀감을 표현하는 행위로 바른 동작이 필요하다.
- 나. 악수를 할 경우에는 상사가 아랫사람에게 먼저 손을 내민다.
- 다. 상사가 악수를 청할 경우 아랫사람은 먼저 가볍게 목례를 한 후 오른손을 내민다.
- 라. 악수하는 손을 흔들거나, 손을 꼭 잡거나, 손끝만 잡는 것은 좋은 태도가 아니다.
- 마. 악수하는 도중 상대방의 시선을 피하거나 다른 곳을 응시하여서는 아니 된다.
- 바. 악수를 청하는 사람과 받는 사람
  - 1) 기혼자가 미혼자에게 청한다.
  - 2) 선배가 후배에게 청한다.
  - 3) 여자가 남자에게 청한다.
  - 4) 승객이 직원에게 청한다.

## 5. 용모 및 복장

- 가. 좋은 옷차림을 한다는 것은 단순히 좋은 옷을 멋지게 입는다는 뜻이 아니다. 때와 장소는 물론, 자신의 생활에 맞추어 옷을 ‘올바르게’입는다는 뜻이다.
- 나. 단정한 용모와 복장의 중요성
  - 1) 승객이 받는 첫인상을 결정한다.
  - 2) 회사의 이미지를 좌우하는 요인을 제공한다.
  - 3) 하는 일의 성과에 영향을 미친다.
  - 4) 활기찬 직장 분위기 조성에 영향을 준다.

#### 다. 근무복에 대한 공·사적인 입장

##### 1) 공적인 입장(운수업체 입장)

- 가) 시각적인 안정감과 편안함을 승객에게 전달할 수 있다.
- 나) 종사자의 소속감 및 애사심 등 심리적인 효과를 유발시킬 수 있다.
- 다) 효율적이고 능동적인 업무처리에 도움을 줄 수 있다.

##### 2) 사적인 입장(종사자 입장)

- 가) 사복에 대한 경제적 부담이 완화될 수 있다.
- 나) 승객에게 신뢰감을 줄 수 있다.

#### 라. 복장의 기본원칙

- 1) 깨끗하게
- 2) 단정하게
- 3) 품위 있게
- 4) 규정에 맞게
- 5) 통일감 있게
- 6) 계절에 맞게
- 7) 편한 신발을 신되, 샌들이나 슬리퍼는 삼가야 한다.

#### 마. 승객에게 불쾌감을 주는 몸가짐

- 1) 충혈되어 있는 눈
- 2) 잠잔 흔적이 남아 있는 머릿결
- 3) 정리되지 않은 답수룩한 수염
- 4) 길게 자란 코털
- 5) 지저분한 손톱
- 6) 무표정한 얼굴 등

## 6. 언어예절

가. 대화란 정보전달, 의사소통, 정보교환, 감정이입의 의미로 의견, 정보, 지식, 가치관, 기호, 감정 등을 전달하거나 교환함으로써 상대방의 행동을 변화시키는 과정이다.

나. 말 한마디로 천 냥 빚을 갚고, 세치 혀가 사람을 죽이기도 하고 살리기도 한다는 옛 속담처럼 말은 어떻게 사용하느냐에 따라 성공의 무기도 되고 실패의 무기도 될 수 있는 중요한 커뮤니케이션 수단이다.

#### 다. 대화의 4원칙

- 1) 밝고 적극적으로 말한다. : 밝고 긍정적인 어조로 적극적으로 승객에게 말을 건넨다. 즐거운 기분으로 말한다. 대화에 적절한 유머 등을 활용하여 말한다.
- 2) 공손하게 말한다. : 승객에 대한 친밀감과 존경의 마음을 존경어, 겸양어, 정중한 어휘의 선택으로 공손하게 말한다.
- 3) 명료하게 말한다. : 정확한 발음과 적절한 속도, 사교적인 음성으로 시원스럽고 알기 쉽게 말한다.
- 4) 품위 있게 말한다. : 승객의 입장을 고려한 어휘의 선택과 호칭을 사용하는 배려를 아끼지 않아야 한다.

#### 라. 승객에 대한 호칭과 지칭

- 1) 누군가를 부르는 말은 그 사람에 대한 예의를 반영하므로 매우 조심스럽게 써야 한다.
- 2) ‘고객’보다는 ‘차를 타는 손님’이라는 뜻이 담긴 ‘승객’이나 ‘손님’을 사용하는 것이 좋다.
- 3) 할아버지, 할머니 등 나이가 드신 분들은 ‘어르신’으로 호칭하거나 지칭한다.
- 4) ‘아줌마’, ‘아저씨’는 상대방을 높이는 느낌이 들지 않으므로 호칭이나 지칭으로 사용하지 않는다.
- 5) 초등학생과 미취학 어린이에게는 ○○○어린이/학생의 호칭이나 지칭을 사용하고, 중·고등 학생은 ○○○승객이나 손님으로 성인에 준하여 호칭하거나 지칭한다. 잘 아는 사람이라면 이름을 불러 친근감을 줄 수 있으나 존댓말을 사용하여 존중하는 느낌을 받도록 한다.

#### 마. 대화를 나눌 때의 언어예절

구 분	의 미	사용방법
존경어	<ul style="list-style-type: none"> <li>사람이나 사물을 높여 말해 직접적으로 상대에 대해 경의를 나타내는 말이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직접 승객이나 상사에게 말을 걸 때</li> <li>승객이나 상사의 일을 이야기 할 때</li> </ul>
겸양어	<ul style="list-style-type: none"> <li>자신의 동작이나 자신과 관련된 것을 낮추어 말해 간접적으로 상대를 높이는 말이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자신의 일을 승객에게 말할 때</li> <li>자신의 일을 상사에게 말할 때</li> <li>회사의 일을 승객에게 말할 때</li> </ul>
정중어	<ul style="list-style-type: none"> <li>자신이나 상대와 관계없이 말하고자 하는 것을 정중히 말해 상대에 대해 경의를 나타내는 말이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>승객이나 상사에게 직접 말을 걸 때</li> <li>손아래나 동료라도 말끝을 정중히 할 때</li> </ul>



바. 대화를 나눌 때의 표정 및 예절

구분	듣는 입장	말하는 입장
눈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대방을 정면으로 바라보며 경청한다.</li> <li>• 시선을 자주 마주친다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 듣는 사람을 정면으로 바라보고 말한다.</li> <li>• 상대방 눈을 부드럽게 주시한다.</li> </ul>
몸	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정면을 향해 조금 앞으로 내미는 듯한 자세를 취한다.</li> <li>• 손이나 다리를 꼬지 않는다.</li> <li>• 꼬덕꼬덕하거나 메모하는 태도를 유지한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 표정을 밝게 한다.</li> <li>• 등을 펴고 똑바른 자세를 취한다.</li> <li>• 자연스런 몸짓이나 손짓을 사용한다.</li> <li>• 웃음이나 손짓이 지나치지 않도록 주의한다.</li> </ul>
입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞장구를 치며 경청한다.</li> <li>• 모르면 질문하여 물어본다.</li> <li>• 복창을 해준다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입은 똑바로, 정확한 발음으로, 자연스럽게 상냥하게 말한다.</li> <li>• 쉬운 용어를 사용하고, 경어를 사용하며, 말끝을 흐리지 않는다.</li> <li>• 적당한 속도와 맑은 목소리를 사용한다.</li> </ul>
마음	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 흥미와 성의를 가지고 경청한다.</li> <li>• 말하는 사람의 입장에서 생각하는 마음을 가진다.(역지사지의 마음)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성의를 가지고 말한다.</li> <li>• 최선을 다하는 마음으로 말한다.</li> </ul>

사. 대화할 때의 주의사항

1) 듣는 입장에서의 주의사항

- 가) 침묵으로 일관하는 등 무관심한 태도를 취하지 않는다.
- 나) 불가피한 경우를 제외하고 가급적 논쟁은 피한다.
- 다) 상대방의 말을 중간에 끊거나 말참견을 하지 않는다.
- 라) 다른 곳을 바라보면서 말을 듣거나 말하지 않는다.
- 마) 팔짱을 끼고 손장난을 치지 않는다.

2) 말하는 입장에서의 주의사항

- 가) 불평불만을 함부로 말하지 않는다.
- 나) 전문적인 용어나 외래어를 남용하지 않는다.
- 다) 욕설, 독설, 험담, 과장된 몸짓은 하지 않는다.
- 라) 남을 중상모략하는 언동은 조심한다.
- 마) 쉽게 흥분하거나 감정에 치우치지 않는다.
- 바) 손아랫사람이라 할지라도 농담은 조심스럽게 한다.
- 사) 함부로 단정하고 말하지 않는다.
- 아) 상대방의 약점을 잡아 말하는 것은 피한다.
- 자) 일부를 보고, 전체를 속단하여 말하지 않는다.
- 차) 도전적으로 말하는 태도나 버릇은 조심한다.
- 카) 자기 이야기만 일방적으로 말하는 행위는 조심한다.

아. 상황에 따라 호감을 주는 화법

상황	호감화법	상황	호감화법
긍정할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 네, 잘 알겠습니다.</li> <li>• 네, 그렇죠, 맞습니다.</li> </ul>	부정할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그럴 리가 없다고 생각되는데요.</li> <li>• 확인해 보겠습니다.</li> </ul>
맞장구를 칠 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 네, 그렇군요.</li> <li>• 정말 그렇습니다.</li> <li>• 참 잘 되었네요.</li> </ul>	거부할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어렵겠습니다만,</li> <li>• 정말 죄송합니다만,</li> <li>• 유감스럽습니다만,</li> </ul>
부탁할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 양해해 주셨으면 고맙겠습니다.</li> <li>• 그렇게 해 주시면 정말 고맙겠습니다.</li> </ul>	사과할 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐를 끼쳐 드려서 정말 죄송합니다.</li> <li>• 무어라 사과의 말씀을 드려야 할지 모르겠습니다.</li> </ul>
겸손한 태도를 나타낼 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 천만의 말씀입니다.</li> <li>• 제가 도울 수 있어서 다행입니다.</li> <li>• 오히려 제가 더 감사합니다.</li> </ul>	분명하지 않을 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어떻게 하면 좋을까요?</li> <li>• 아직은 ~입니다만,</li> <li>• 저는 그렇게 알고 있습니다만,</li> </ul>

## 7. 흡연 예절

가. 금연해야 하는 장소 : 다른 사람에게 흡연의 피해를 줄 수 있는 곳

- 1) 버스 안
- 2) 보행중인 도로
- 3) 승객대기실 또는 승강장
- 4) 금연식당 및 공공장소
- 5) 다른 사람에게 간접흡연의 영향을 줄 수 있는 장소
- 6) 사무실 내

나. 담배꽂초를 처리하는 경우에 주의해야 할 사항

- 1) 담배꽂초는 반드시 재떨이에 버린다.
- 2) 차창 밖으로 버리지 않는다.
- 3) 화장실 변기에 버리지 않는다.
- 4) 꽂초를 바닥에다 버리지 않으며, 발로 비벼 꺾지 않는다.
- 5) 꽂초를 손가락으로 튕겨 버리지 않는다.

## 8. 직업관

### 가. 직업의 개념과 의미

1) 직업이란 경제적 소득을 얻거나 사회적 가치를 이루기 위해 참여하는 계속적인 활동으로 삶의 한 과정이다.

#### 2) 직업의 특징

가) 우리는 평생 어떤 형태로든지 직업과 관련된 삶을 살아가도록 되어 있으며, 직업을 통해 생계를 유지할 뿐만 아니라 사회적 역할을 수행하고, 자아실현을 이루어간다.

나) 어떤 사람들은 일을 통해 보람과 긍지를 맛보며 만족스런 삶을 살아가지만, 어떤 사람들은 그렇지 못하다.

#### 3) 직업의 의미

##### 가) 경제적 의미

(1) 직업을 통해 안정된 삶을 영위해 나갈 수 있어 중요한 의미를 가진다.

(2) 직업은 인간 개개인에게 일할 기회를 제공한다.

(3) 일의 대가로 임금을 받아 본인과 가족의 경제생활을 영위한다.

(4) 인간이 직업을 구하려는 동기 중의 하나는 바로 노동의 대가, 즉 임금을 얻는 소득 측면이 있다.

##### 나) 사회적 의미

(1) 직업을 통해 원만한 사회생활, 인간관계 및 봉사를 하게 되며, 자신이 맡은 역할을 수행하여 능력을 인정받는 곳이다.

(2) 직업을 갖는다는 것은 현대사회의 조직적이고 유기적인 분업 관계 속에서 분담된 기능의 어느 하나를 맡아 사회적 분업 단위의 지분을 수행하는 것이다.

(3) 사람은 누구나 직업을 통해 타인의 삶에 도움을 주기도 하고, 사회에 공헌하며 사회발전에 기여하게 된다.

(4) 직업은 사회적으로 유용한 것이어야 하며, 사회발전 및 유지에 도움이 되어야 한다.

##### 다) 심리적 의미

(1) 삶의 보람과 자기실현에 중요한 역할을 하는 곳으로 사명감과 소명의식을 갖고 정성과 정열을 쏟을 수 있는 곳이다.

(2) 인간은 직업을 통해 자신의 이상을 실현한다.

(3) 인간의 잠재적 능력, 타고난 소질과 적성 등이 직업을 통해 계발되고 발전된다.

(4) 직업은 인간 개개인의 자아실현의 매개인 동시에 장이 되는 곳이다.

(5) 자신이 갖고 있는 제반 욕구를 충족하고 자신의 이상이나 자아를 직업을 통해 실현함으로써 인격의 완성을 기하는 곳이다.

## 나. 직업관에 대한 이해

- 1) 직업관이란 특정한 개인이나 사회의 구성원들이 직업에 대해 갖고 있는 태도나 가치관을 말한다.
- 2) 생계유지의 수단, 개성발휘의 장, 사회적 역할의 실현 등 서로 상응관계에 있는 3가지 측면에서 직업을 인식할 수 있으나, 어느 측면을 보다 강조하느냐에 따라서 각기 특유의 직업관이 성립된다.
- 3) 바람직한 직업관
  - 가) 소명의식을 지닌 직업관 : 항상 소명의식을 가지고 일하며, 자신의 직업을 천직으로 생각한다.
  - 나) 사회구성원으로서의 역할 지향적 직업관 : 사회구성원으로서의 직분을 다하는 일이자 봉사하는 일이라 생각한다.
  - 다) 미래 지향적 전문능력 중심의 직업관 : 자기 분야의 최고 전문가가 되겠다는 생각으로 최선을 다해 노력한다.
- 4) 잘못된 직업관
  - 가) 생계유지 수단적 직업관 : 직업을 생계를 유지하기 위한 수단으로 본다.
  - 나) 지위 지향적 직업관 : 직업생활의 최고 목표는 높은 지위에 올라가는 것이라고 생각한다.
  - 다) 귀속적 직업관 : 능력으로 인정받으려 하지 않고 학연과 지연에 의지한다.
  - 라) 차별적 직업관 : 육체노동을 천시한다.
  - 마) 폐쇄적 직업관 : 신분이나 성별 등에 따라 개인의 능력을 발휘할 기회를 차단한다.

## 다. 올바른 직업윤리

- 1) 소명의식 : 직업에 종사하는 사람이 어떠한 일을 하든지 자신이 하는 일에 전력을 다하는 것이 하늘의 뜻에 따르는 것이라고 생각하는 것이다.
- 2) 천직의식 : 자신이 하는 일보다 다른 사람의 직업이 수입도 많고 지위가 높더라도 자신의 직업에 긍지를 느끼며, 그 일에 열성을 가지고 성실히 임하는 직업의식을 말한다.
- 3) 직분의식 : 사람은 각자의 직업을 통해서 사회의 각종 기능을 수행하고, 직접 또는 간접으로 사회구성원으로서 마땅히 해야 할 본분을 다해야 한다.
- 4) 봉사정신 : 현대 산업사회에서 직업 환경의 변화와 직업의식의 강화는 자신의 직무 수행과정에서 협동정신 등이 필요로 하게 되었다.
- 5) 전문의식 : 직업인은 자신의 직무를 수행하는데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖추어야 한다.
- 6) 책임의식 : 직업에 대한 사회적 역할과 직무를 충실히 수행하고, 맡은 바 임무나 의무를 다해야 한다.

## 라. 직업의 가치

### 1) 내재적 가치

- 가) 자신에게 있어서 직업 그 자체에 가치를 둔다.
- 나) 자신의 능력을 최대한 발휘하길 원하며, 그로 인한 사회적인 헌신과 인간관계를 중시한다.
- 다) 자기표현이 충분히 되어야 하고, 자신의 이상을 실현하는데 그 목적과 의미를 두는 것에 초점을 맞추려는 경향을 갖는다.

### 2) 외재적 가치

- 가) 자신에게 있어서 직업을 도구적인 면에 가치를 둔다.
- 나) 삶을 유지하기 위한 경제적인 도구나 권력을 추구하고자 하는 수단을 중시하는데 의미를 두고 있다.
- 다) 직업이 주는 사회 인식에 초점을 맞추려는 경향을 갖는다.

# 제 2 장

## 운수종사자 준수사항 및 운전예절

---

제 1 절 운송사업자 준수사항

제 2 절 운수종사자 준수사항

제 3 절 운전예절

제 4 절 운전자 주의사항

여객운송사업자와 운수종사자는 여객의 서비스 향상 및 사고예방을 위해 노력하여야 한다. 특히, 운수종사자는 운송사업자가 준수하여야 하는 사항이 여객자동차 운행에 있어 필수 사항을 충분히 이해하고 미흡한 사항이 발견되었을 때에는 서비스 개선 및 사고예방을 위해 사전에 시정되도록 노력하여야 한다.

## 제 1 절

## 운송사업자 준수사항 (여객자동차 운수사업법 시행규칙 별표 4)

### 1. 일반적인 준수사항

가. 운송사업자는 노약자·장애인 등에 대해서는 특별한 편의를 제공해야 한다.

나. 운송사업자는 여객에 대한 서비스의 향상 등을 위하여 관할관청이 필요하다고 인정하는 경우에는 운수종사자로 하여금 단정한 복장 및 모자를 착용하게 해야 한다.

다. 운송사업자는 자동차를 항상 깨끗하게 유지하여야 하며, 관할관청이 단독으로 실시하거나 관할관청과 조합이 합동으로 실시하는 청결상태 등의 검사에 대한 확인을 받아야 한다.

라. 운송사업자는 다음의 사항을 승객이 자동차 안에서 쉽게 볼 수 있는 위치에 게시하여야 한다.

- 1) 회사명, 자동차번호, 운전자 성명, 불편사항 연락처 및 차고지 등을 적은 표지판
- 2) 운행계통도(노선운송사업자<sup>2)</sup>만 해당)

마. 노선운송사업자는 다음의 사항을 일반인이 보기 쉬운 영업소 등의 장소에 사전에 게시해야 한다.

- 1) 사업자 및 영업소의 명칭
- 2) 운행시간표(운행횟수가 빈번한 운행계통에서는 첫차 및 마지막차의 출발시간과 운행 간격)

2) 노선운송사업자 : 시내버스, 농어촌버스, 마을버스, 시외버스

- 3) 정류소 및 목적지별 도착시간(시외버스운송사업자만 해당한다)
- 4) 사업을 휴업 또는 폐업하려는 경우 그 내용의 예고
- 5) 영업소를 이전하려는 경우에는 그 이전의 예고
- 6) 그 밖에 이용자에게 알릴 필요가 있는 사항

바. 운송사업자는 운수종사자로 하여금 여객을 운송할 때에는 다음의 사항을 성실하게 지키도록 하고, 이를 항상 지도·감독해야 한다.

- 1) 정류소에서 주차 또는 정차할 때에는 질서를 문란하게 하는 일이 없도록 할 것
- 2) 정비가 불량한 사업용자동차를 운행하지 않도록 할 것
- 3) 위험방지를 위한 운송사업자·경찰공무원 또는 도로관리청 등의 조치에 응하도록 할 것
- 4) 교통사고를 일으켰을 때에는 긴급조치 및 신고의 의무를 충실하게 이행하도록 할 것
- 5) 자동차의 차체가 헐었거나 망가진 상태로 운행하지 않도록 할 것

사. 시외버스운송사업자(승차권의 판매를 위탁받은 자 포함)는 운임을 받을 때에는 다음의 사항을 적은 일정한 양식의 승차권을 발행해야 한다.

- 1) 사업자의 명칭
- 2) 사용구간
- 3) 사용기간
- 4) 운임액
- 5) 반환에 관한 사항

아. 시외버스운송사업자가 여객운송에 딸린 우편물·신문이나 여객의 휴대화물을 운송할 때에는 특약이 있는 경우를 제외하고 다음의 사항 중 필요한 사항을 적은 화물표를 우편물등을 보내는 자나 휴대화물을 맡긴 여객에게 줘야 한다.

- 1) 운임·요금 및 운송구간
- 2) 접수연월일
- 3) 품명·개수와 용적 또는 중량
- 4) 보내는 사람과 받는 사람의 성명·명칭 및 주소

자. 우편물등을 운송하는 시외버스운송사업자는 해당 영업소에 우편물등의 보관에 필요한 시설을 갖추어야 한다.



- 차. 시외버스운송사업자는 우편물등의 멸실·파손 등으로 인하여 그 우편물등을 받을 사람에게 인도할 수 없을 때에는 우편물등을 보낸 사람에게 지체 없이 그 사실을 통지해야 한다.
- 카. 전세버스운송사업자 및 특수여객자동차운송사업자는 운임 또는 요금을 받았을 때에는 영수증을 발급해야 한다.
- 타. 운송사업자는 ‘자동차안전기준에 관한 규칙’에 따른 속도제한장치 또는 운행기록장치가 장착된 운송사업용 자동차를 해당 장치 또는 기기가 정상적으로 작동되는 상태에서 운행되도록 해야 한다.
- 파. 시외버스운송사업자 및 전세버스운송사업자는 운수종사자로 하여금 자동차의 운행 전에 승객들에게 사고 시 대처요령과 비상망치·소화기 등 안전장치의 위치 및 사용방법 등이 포함된 안전사항에 관하여 안내 방송을 하도록 하여야 한다.
- 하. 전세버스운송사업자는 운수종사자가 대열운행(같은 계약에 따라 같은 목적지로 이동하는 2대 이상의 차량이 고속도로, 자동차전용도로 등에서 「도로교통법」 제19조에 따른 안전거리를 확보하지 않고 줄지어 운행하는 것을 말한다.)을 하지 않도록 지도·감독해야 한다.
- 거. 전세버스운송사업자는 운수종사자로 하여금 운행 중인 전세버스운송사업용 자동차 안에서 안전띠를 착용하지 않고 좌석을 이탈하여 돌아다니는 승객을 제지하고 필요한 사항을 안내하도록 지도·감독해야 한다.
- 너. 전세버스운송사업자는 운수종사자로 하여금 운행 중인 전세버스운송사업용 자동차 안에서 가요반주기·스피커·조명시설 등을 이용하여 안전운전에 현저히 장애가 될 정도로 춤과 노래 등 소란 행위를 하는 승객을 제지하고, 필요한 사항을 안내하도록 지도·감독해야 한다.
- 더. 수요응답형 여객자동차운송사업자는 여객의 운행요청이 있는 경우 이를 거부하여서는 안 된다.
- 러. 구역 여객자동차운송사업 중 전세버스운송사업을 영위하는 운송사업자는 이용자의 요청이 있거나 이용자와 운송계약을 체결하는 경우 해당 차량 및 운전자에 관한 다음 각 호의 교통안전정보를 제공하여야 한다.
  - 1) 여객자동차운송사업의 운전업무 종사자격에 따른 운전업무 종사자격 취득 여부
  - 2) 자동차의 차령 제한 등에 따른 차령 및 운행거리 기준 준수 여부
  - 3) 「자동차손해배상 보장법」에 따른 의무보험 가입 여부
  - 4) 그 밖에 이용자의 교통안전과 관련된 정보로서 국토교통부령으로 정하는 정보

## 2. 자동차의 장치 및 설비 등에 관한 준수사항

### 가. 노선버스

- 1) 하차문이 있는 노선버스(시외직행, 시외고속 및 시외우등고속은 제외한다)는 여객이 하차 시 하차문이 닫힘으로써 여객에게 상해를 줄 수 있는 경우에 하차문의 동작이 멈추거나 열리도록 하는 압력감지기 또는 전자감응장치를 설치하고, 하차문이 열려 있으면 가속페달이 작동하지 않도록 하는 가속페달 잠금장치를 설치해야 한다.
- 2) 난방장치 및 냉방장치를 설치해야 한다. 다만, 농어촌버스의 경우 도지사가 운행노선상의 도로사정 등으로 냉방장치를 설치하는 것이 적합하지 않다고 인정할 때에는 그 차 안에 냉방장치를 설치하지 않을 수 있다.
- 3) 시내버스 및 농어촌버스의 차 안에는 안내방송장치를 갖추어야 하며, 정차신호용 버저를 작동시킬 수 있는 스위치를 설치해야 한다.
- 4) 시내버스, 농어촌버스, 마을버스 및 일반형시외버스의 차실에는 입석 여객의 안전을 위하여 손잡이대 또는 손잡이를 설치해야 한다. 다만, 냉방장치에 지장을 줄 우려가 있다고 인정되는 경우에는 그 손잡이대를 설치하지 않을 수 있다.
- 5) 버스의 앞바퀴에는 재생한 타이어를 사용해서는 안 된다.
- 6) 시외우등고속버스, 시외고속버스 및 시외직행버스의 앞바퀴의 타이어는 튜브리스 타이어를 사용해야 한다.
- 7) 버스의 차체에는 목적지를 표시할 수 있는 설비를 설치해야 한다.
- 8) 시외버스(시외중형버스는 제외한다)의 차 안에는 휴대물품을 둘 수 있는 선반(시외우등고속버스의 경우에는 적재함을 말한다)과 차 밑부분에 별도의 휴대물품 적재함을 설치해야 한다.
- 9) 시외버스의 경우에는 운행형태에 따라 원동기의 출력기준에 맞는 자동차를 운행해야 한다.
- 10) 시내버스운송사업용 자동차 중 시내일반버스의 경우에는 국토교통부장관이 정하여 고시하는 설치기준에 따라 운전자의 좌석 주변에 운전자를 보호할 수 있는 구조의 격벽시설을 설치하여야 한다.

### 나. 전세버스

- 1) 난방장치 및 냉방장치를 설치해야 한다.
- 2) 앞바퀴는 재생한 타이어를 사용해서는 안 된다.
- 3) 앞바퀴의 타이어는 튜브리스 타이어를 사용해야 한다.
- 4) 13세 미만의 어린이의 통학을 위하여 학교 및 보육시설의 장과 운송계약을 체결하고 운행하는 전세버스의 경우에는 「도로교통법」 따른 어린이통학버스의 신고를 하여야 한다.

#### 다. 장의자동차

- 1) 관은 차 외부에서 신고 내릴 수 있도록 해야 한다.
- 2) 관을 신는 장치는 차 내부에 있는 장례에 참여하는 사람이 접촉할 수 없도록 완전히 격리된 구조로 해야 한다.
- 3) 운구전용 장의자동차에는 운전자의 좌석 및 장례에 참여하는 사람이 이용하는 두 종류 이하의 좌석을 제외하고는 다른 좌석을 설치해서는 안 된다.
- 4) 차 안에는 난방장치를 설치해야 한다.
- 5) 일반장의자동차의 앞바퀴에는 재생한 타이어를 사용해서는 안 된다.

## 제2절

### 운수종사자 준수사항

(여객자동차 운수사업법 제26조 및 시행규칙 별표 4)

- 가. 정당한 사유없이 여객의 승차를 거부하거나 여객을 중도에 내리게 하는 행위를 하여서는 안 된다.
- 나. 부당한 운임 또는 요금을 받아서는 안 된다.
- 다. 일정한 장소에 오랜 시간 정차하여 여객을 유치하는 행위를 하면 안 된다.
- 라. 문을 완전히 닫지 아니한 상태에서 자동차를 출발시키거나 운행하여서는 안 된다.
- 마. 여객이 승차하기 전에 자동차를 출발시키거나 승하차할 여객이 있는데도 정류장을 지나치면 안 된다.
- 바. 자동차 안내방송 시설이 설치 되어있는 경우 안내방송을 반드시 해야 한다.
- 사. 기점 및 경유지에서 승차하는 여객에게 자동차의 출발 전에 좌석안전띠를 착용하도록 음성 방송이나 말로 안내하여야 한다.
- 아. 여객의 안전과 사고예방을 위하여 운행 전 사업용 자동차의 안전설비 및 등화장치 등의 이상 유무를 확인해야 한다.
- 자. 질병·피로·음주나 그 밖의 사유로 안전한 운전을 할 수 없을 때에는 그 사정을 해당 운송사업자에게 알려야 한다.
- 차. 자동차의 운행 중 중대한 고장을 발견하거나 사고가 발생할 우려가 있다고 인정될 때에는 즉시 운행을 중지하고 적절한 조치를 해야 한다.
- 카. 운전업무 중 해당 도로에 이상이 있었던 경우에는 운전업무를 마치고 교대할 때에 다음 운전자에게 알려야 한다.

타. 여객이 다음 행위를 할 때에는 안전운행과 다른 승객의 편의를 위하여 이를 제지하고 필요한 사항을 안내해야 한다.

- 1) 다른 여객에게 위해를 끼칠 우려가 있는 폭발성 물질, 인화성 물질 등의 위험물을 자동차 안으로 가지고 들어오는 행위
- 2) 다른 여객에게 위해를 끼치거나 불쾌감을 줄 우려가 있는 동물(장애인 보조견 및 전용 운반 상자에 넣은 애완동물은 제외한다)을 자동차 안으로 데리고 들어오는 행위
- 3) 자동차의 출입구 또는 통로를 막을 우려가 있는 물품을 자동차 안으로 가지고 들어오는 행위

파. 관계 공무원으로부터 운전면허증, 신분증 또는 자격증의 제시 요구를 받으면 즉시 이에 따라야 한다.

하. 여객자동차운송사업에 사용되는 자동차 안에서 담배를 피워서는 안 된다.

거. 사고로 인하여 사상자가 발생하거나 사업용자동차의 운행을 중단할 때에는 사고의 상황에 따라 적절한 조치를 취해야 한다.

너. 관할관청이 필요하다고 인정하여 복장 및 모자를 지정할 경우에는 그 지정된 복장과 모자를 착용하고, 용모를 항상 단정하게 해야 한다.

더. 그 밖에 여객자동차 운수사업법 시행규칙에 따라 운송사업자가 지시하는 사항을 이행해야 한다.

## 제3절

## 운전예절

### 1. 교통질서의 중요성

가. 제한된 도로 공간에서 많은 운전자가 안전한 운전을 하기 위해서는 운전자의 질서의식이 제고되어야 한다.

나. 타인도 쾌적하고 자신도 쾌적한 운전을 하기 위해서는 모든 운전자가 교통질서를 준수해야 한다.

다. 교통사고로부터 국민의 생명 및 재산을 보호하고, 원활한 교통흐름을 유지하기 위해서는 운전자 스스로 교통질서를 준수해야 한다.

## 2. 사업용 운전자의 사명과 자세

### 가. 운전자의 사명

- 1) 타인의 생명도 내 생명처럼 존중 : 사람의 생명은 이 세상 다른 무엇보다도 존귀하고 소중하며, 안전운행을 통해 인명손실을 예방할 수 있다.
- 2) 사업용 운전자는 ‘공인’이라는 사명감 필요 : 승객의 소중한 생명을 보호할 의무가 있는 공인이라는 사명감이 수반되어야 한다.

### 나. 운전자가 가져야 할 기본자세

#### 1) 교통법규 이해와 준수

- 가) 교통법규나 규칙은 단지 아는 것으로 끝나는 것이 아니라 실천하는 것이 중요하다.
- 나) 운전자는 수시로 변하는 교통상황에 맞게 차를 운전하면서 그 상황에 맞는 적절한 판단으로 교통법규를 준수해야 한다.

#### 2) 여유 있는 양보운전

- 가) 교통사고의 원인에는 운전자의 조급성과 자기중심적인 사고가 깔려 있다.
- 나) 항상 마음의 여유를 가지고, 서로 양보하는 마음의 자세로 운전한다.

#### 3) 주의력 집중

- 가) 운전은 한 순간의 방심도 허용되지 않는 복잡한 과정이다.
- 나) 운전 중에는 방심하지 않고, 운전에만 집중해야 돌발 상황을 빨리 발견하여 적절한 조치를 취할 수 있다.
- 다) 전방주시 태만, 과속, 운전 부주의 등의 운전 중 부적절한 행동은 대형사고의 원인이 될 수 있다.

#### 4) 심신상태 안정

- 가) 운전자의 몸과 마음이 안정되어 있어야 운전도 안전하게 할 수 있다.
- 나) 운전자는 운행 전에 심신 상태를 차분하게 진정시켜, 냉정하고 침착한 자세로 운전하여야 한다.

#### 5) 추측운전 금지

- 가) 운전자는 운행 중에 발생하는 각종 상황에 대해 자신에게만 유리한 판단이나 행동은 조심해야 한다.

나) 조그만 교통상황 변화에도 반드시 안전을 확인한 후 자동차를 조작하여야 한다.

6) 운전기술 과신은 금물

가) 운전이란 혼자 하는 것이 아니라 도로이용자인 다른 운전자, 보행자 등과 도로에서 상충될 수 있다.

나) 아무리 유능하고 자신 있는 운전자라 하더라도 자신의 판단 착오 등으로 사고가 발생할 수 있다.

7) 배출가스로 인한 대기오염 및 소음공해 최소화 노력 등

### 3. 올바른 운전예절

#### 가. 인성과 습관의 중요성

1) 운전자는 일반적으로 각 개인이 가지는 사고, 태도 및 행동특성인 인성(人性)의 영향을 받게 된다.

2) 운전자의 운전행태를 보면 어떤 행위를 오랫동안 되풀이하는 과정에서 저절로 익혀진 운전습관이 나타나는 것을 살펴볼 수 있다.

가) 습관은 후천적으로 형성되는 조건반사 현상으로 무의식중에 어떤 것을 반복적으로 행할 때 자신도 모르게 생활화된 행동으로 나타나게 된다.

나) 습관은 본능에 가까운 강력한 힘을 발휘하게 되어 나쁜 운전습관이 몸에 배면 나중에 고치기 어려우며 잘못된 습관은 교통사고로 이어질 수 있다.

3) 올바른 운전 습관은 다른 사람들에게 자신의 인격을 표현하는 방법 중의 하나이다.

#### 나. 운전예절의 중요성

1) 사람은 일상생활의 대인관계에서 예의범절을 중시하고 있다.

2) 사람의 됴됨이는 그 사람이 얼마나 예의 바른가에 따라 가늠하기도 한다.

3) 예절바른 운전습관은 명량한 교통질서를 유지하고, 교통사고를 예방할 뿐만 아니라 교통문화 선진화의 지름길이 될 수 있다.

#### 다. 운전자가 지켜야 하는 행동

1) 횡단보도에서의 올바른 행동

- 가) 신호등이 없는 횡단보도를 통행하고 있는 보행자가 있으면 일시정지하여 보행자를 보호한다.
- 나) 보행자가 통행하고 있는 횡단보도 내로 차가 진입하지 않도록 정지선을 지킨다.

## 2) 전조등의 올바른 사용

- 가) 야간운행 중 반대차로에서 오는 차가 있으면 전조등을 변환빔(하향등)으로 조정하여 상대 운전자의 눈부심 현상을 방지한다.
- 나) 야간에 커브 길을 진입하기 전에 상향등을 깜박거리 반대차로를 주행하고 있는 차에게 자신의 진입을 알린다.

## 3) 차로변경에서의 올바른 행동

- 가) 방향지시등을 작동시킨 후 차로를 변경하고 있는 차가 있는 경우에는 속도를 줄여 진입이 원활하도록 도와준다.
- 나) 차로변경의 도움을 받았을 때에는 비상등을 2~3회 작동시켜 양보에 대한 고마움을 표현한다.

## 4) 교차로를 통과할 때의 올바른 행동

- 가) 교차로 전방의 정체 현상으로 통과하지 못할 때에는 교차로에 진입하지 않고 대기한다.
- 나) 앞 신호에 따라 진행하고 있는 차가 있는 경우에는 안전하게 통과하는 것을 확인하고 출발한다.

## 라. 운전자가 삼가야 하는 행동

- 1) 지그재그 운전으로 다른 운전자를 불안하게 만드는 행동을 하지 않는다.
- 2) 과속으로 운행하며 급브레이크를 밟는 행위를 하지 않는다.
- 3) 운행 중에 갑자기 끼어들거나 다른 운전자에게 욕설을 하지 않는다.
- 4) 도로상에서 사고가 발생한 경우 차량을 세워 둔 채로 시비, 다툼 등의 행위로 다른 차량의 통행을 방해하지 않는다.
- 5) 운행 중에 갑자기 오디오 볼륨을 크게 작동시켜 승객을 놀라게 하거나, 경음기 버튼을 작동시켜 다른 운전자를 놀라게 하지 않는다.
- 6) 신호등이 바뀌기 전에 빨리 출발하라고 전조등을 깜빡이거나 경음기로 재촉하는 행위를 하지 않는다.
- 7) 교통 경찰관의 단속에 불응하거나 항의하는 행위를 하지 않는다.
- 8) 갓길로 통행하지 않는다.

## 1. 교통관련 법규 및 사내 안전관리 규정 준수

- 가. 배차지시 없이 임의 운행금지
- 나. 정당한 사유 없이 지시된 운행노선을 임의로 변경운행 금지
- 다. 승차 지시된 운전자 이외의 타인에게 대리운전 금지
- 라. 사전승인 없이 타인을 승차시키는 행위 금지
- 마. 운전에 악영향을 미치는 음주 및 약물복용 후 운전 금지
- 바. 철길건널목에서는 일시정지 준수 및 정차 금지
- 사. 도로교통법에 따라 취득한 운전면허로 운전할 수 있는 차종 이외의 차량 운전금지
- 아. 자동차 전용도로, 급한 경사길 등에서는 주·정차 금지
- 자. 기타 사회적인 물의를 일으키거나 회사의 신뢰를 추락시키는 난폭운전 등의 운전 금지
- 차. 차는 이동하는 회사 홍보도구로써 청결 유지. 차의 내·외부를 청결하게 관리하여 쾌적한 운행환경 유지

## 2. 운행 전 준비

- 가. 용모 및 복장 확인(단정하게)
- 나. 승객에게는 항상 친절하게 불쾌한 언행 금지
- 다. 차의 내·외부를 항상 청결하게 유지
- 라. 운행 전 일상점검을 철저히 하고 이상이 발견되면 관리자에게 즉시 보고하여 조치 받은 후 운행
- 마. 배차사항, 지시 및 전달사항 등을 확인한 후 운행



### 3. 운행 중 주의

- 가. 주정차 후 출발할 때에는 차량주변의 보행자, 승·하차자 및 노상취객 등을 확인한 후 안전하게 운행한다.
- 나. 내리막길에서는 풋 브레이크를 장시간 사용하지 않고, 엔진 브레이크 등을 적절히 사용하여 안전하게 운행한다.
- 다. 보행자, 이륜차, 자전거 등과 교행, 나란히 진행할 때에는 서행하며 안전거리를 유지하면서 운행한다.
- 라. 후진할 때에는 유도요원을 배치하여 수신호에 따라 안전하게 후진한다.
- 마. 후방카메라를 설치한 경우에는 카메라를 통해 후방의 이상 유무를 확인한 후 안전하게 후진한다.
- 바. 눈길, 빙판길 등은 체인이나 스노타이어를 장착한 후 안전하게 운행한다.
- 사. 뒤따라오는 차량이 추월하는 경우에는 감속 등을 통한 양보운전을 한다.

### 4. 교통사고에 따른 조치

- 가. 교통사고를 발생시켰을 때에는 도로교통법령에 따라 현장에서의 인명구호, 관할경찰서 신고 등의 의무를 성실히 이행한다.
- 나. 어떤 사고라도 임의로 처리하지 말고, 사고발생 경위를 육하원칙에 따라 거짓 없이 정확하게 회사에 보고한다.
- 다. 사고처리 결과에 대해 개인적으로 통보를 받았을 때에는 회사에 보고한 후 회사의 지시에 따라 조치한다.

### 5. 운전자 신상변동 등에 따른 보고

- 가. 결근, 지각, 조퇴가 필요하거나, 운전면허증 기재사항 변경, 질병 등 신상변동이 발생한 때에는 즉시 회사에 보고한다.
- 나. 운전면허 정지 및 취소 등의 행정처분을 받았을 때에는 즉시 회사에 보고하여야 하며, 어떠한 경우라도 운전을 해서는 아니 된다.

# 제 3 장

## 교통시스템에 대한 이해

---

제 1 절 버스준공영제

제 2 절 버스요금제도

제 3 절 간선급행버스체계

제 4 절 버스정보시스템 및 버스운행관리시스템

제 5 절 버스전용차로 및 대중교통 전용 지구

제 6 절 교통카드시스템

## 1. 개요

### 가. 버스운영체제의 유형

- 1) 공영제는 정부가 버스노선의 계획에서부터 버스차량의 소유·공급, 노선의 조정, 버스의 운행에 따른 수입금 관리 등 버스 운영체계의 전반을 책임지는 방식이다.
- 2) 민영제는 민간이 버스노선의 결정, 버스운행 및 서비스의 공급 주체가 되고, 정부규제는 최소화하는 방식이다.
- 3) 버스준공영제는 노선버스 운영에 공공개념을 도입한 형태로 운영은 민간, 관리는 공공영역에서 담당하게 하는 운영체제를 말한다.

### 나. 공영제와 민영제의 장단점 비교

#### 1) 공영제의 장점

- 가) 종합적 도시교통계획 차원에서 운행서비스 공급이 가능
- 나) 노선의 공유화로 수요의 변화 및 교통수단간 연계차원에서 노선조정, 신설, 변경 등이 용이
- 다) 연계·환승시스템, 정기권 도입 등 효율적 운영체계의 시행이 용이
- 라) 서비스의 안정적 확보와 개선이 용이
- 마) 수익노선 및 비수익노선에 대해 동등한 양질의 서비스 제공이 용이
- 바) 저렴한 요금을 유지할 수 있어 서민대중을 보호하고 사회적 분배효과 고양

#### 2) 공영제의 단점

- 가) 책임의식 결여로 생산성 저하
- 나) 요금인상에 대한 이용자들의 압력을 정부가 직접 받게 되어 요금조정이 어려움
- 다) 운전자 등 근로자들이 공무원화 될 경우 인건비 증가 우려
- 라) 노선 신설, 정류소 설치, 인사 청탁 등 외부간섭의 증가로 비효율성 증대

#### 3) 민영제의 장점

- 가) 민간이 버스노선 결정 및 운행서비스를 공급함으로 공급비용을 최소화
- 나) 업무성적과 보상이 연관되어 있고 엄격한 지출통제를 받지 않기 때문에 민간회사가 보다 효율적
- 다) 민간회사들이 보다 혁신적

- 라) 버스시장의 수요·공급체계의 유연성
- 마) 정부규제 최소화 및 행정비용, 정부재정지원의 최소화

#### 4) 민영제의 단점

- 가) 노선의 사유화로 노선의 합리적 개편이 적시적소에 이루어지기 어려움
- 나) 노선의 독점적 운영으로 업체 간 수입격차가 극심하여 서비스 개선 곤란
- 다) 비수익노선의 운행서비스 공급 애로
- 라) 타 교통수단과의 연계교통체계 구축이 어려움
- 마) 과도한 버스 운임의 상승

### 다. 준공영제의 특징

- 1) 버스의 소유·운영은 각 버스업체가 유지
- 2) 버스노선 및 요금의 조정, 버스운행 관리에 대해서는 지방자치단체가 개입
- 3) 지방자치단체의 판단에 의해 조정된 노선 및 요금으로 인해 발생된 운송수지적자에 대해서는 지방자치단체가 보전
- 4) 노선체계의 효율적인 운영
- 5) 표준운송원가를 통한 경영효율화 도모
- 6) 수준 높은 버스 서비스 제공

## 2. 버스준공영제의 유형

### 가. 형태에 의한 분류

- 1) 노선 공동관리형
- 2) 수입금 공동관리형
- 3) 자동차 공동관리형

### 나. 버스업체 지원형태에 의한 분류

- 1) 직접 지원형 : 운영비용이나 자본비용을 보조하는 형태
- 2) 간접 지원형 : 기반시설이나 수요증대를 지원하는 형태

※ 국내 버스준공영제의 일반적인 형태 : 수입금 공동관리제를 바탕으로 표준운송원가 대비 운송수입금 부족분을 지원하는 직접 지원형

### 3. 주요 도입 배경

#### 가. 현행 민영체제 하에서 버스운영의 한계

- 1) 오랫동안 버스서비스를 민간 사업자에게 맡김으로 인해 노선이 사유화되고 이로 인해 적지 않은 문제점이 내재하고 있음
- 2) 버스노선의 사유화로 비효율적 운영
  - 가) 도시구조의 변화, 수요의 변화 등으로 노선의 합리적 개편이 필요하나 적시적소에 이루어지지 못하고 있음
  - 나) 노선의 독점적 운영으로 업체 간 수입격차가 극심하여 서비스개선이 곤란할 뿐만 아니라 서비스수준이 하향 평준화되고 있음
  - 다) 버스수요에 적합한 버스운행서비스 공급구조 확보 곤란
  - 라) 특히 고령자의 급증에 따라 접근성 확보 시급
- 3) 버스업체의 자발적 경영개선의 한계
  - 가) 수요 감소에 따른 업체의 수익성 악화로 자발적 서비스개선을 기대하기 어려움
  - 나) 인건비, 유류비의 비중이 상대적으로 높아 비용절감에 한계
  - 다) 급격한 자가용 승용차 이용 증가에 따른 버스 수요 이탈로 버스업체의 자구적 경영개선에 한계
- 4) 노·사 대립으로 인한 사회적 갈등

#### 나. 버스교통의 공공성에 따른 공공부문의 역할분담 필요

- 1) 버스서비스는 공공성이 강조되는 공공재의 성격이 강한 재화이고 운행중단 등의 사회적 문제 발생 예방 필요
- 2) 타 운송수단과의 효율적 연계를 위해서는 일정 부분의 공적 개입이 필요

#### 다. 복지국가로서 보편적 버스교통 서비스 유지 필요

- 1) 기초적인 대중교통수단의 접근성과 이용 보장을 위해 정부의 기본적인 임무수행 필요
- 2) 사회적 형평성 확보
  - 가) 경제적, 신체적 약자의 교통권 보장
  - 나) 낙후지역의 생활여건 개선으로 지역균형과 사회적 안정성 제고

#### 라. 교통효율성 제고를 위해 버스교통의 활성화 필요

- 가) 버스교통 활성화를 통해 도로교통 혼잡완화로 사회·경제적 비용 경감
- 나) 도로 등 교통시설 건설투자비 절감
- 다) 국가물류비 절감, 유류소비 절약 등

## 4. 주요 시행내용 및 목적

시행내용	시행목적
• 운영비용에 대한 재정지원	→ • 서비스 안정성 제고
• 표준운송원가 및 표준경영모델 도입	→ • 도덕적 해이 방지 • 적절한 원가보전 기준마련 및 경영개선유도
• 운송수입금 공동관리 및 정산시스템 구축	→ • 투명한 관리와 시민 신뢰 확보
• 시내버스 서비스 평가제 도입	→ • 도덕적 해이 방지 • 운행질서 등 전반적인 서비스 품질 향상
• 시내버스 차량 및 이용시설 개선	→ • 버스이용의 쾌적·편의성 증대 • 버스에 대한 이미지 개선
• 무료환승제 도입	→ • 대중교통 이용 활성화 유도

## 제2절

## 버스요금제도

### 1. 버스요금의 관할관청

가. 버스운임의 기준·요율 결정 및 신고의 관할관청은 다음과 같다.

구분		운임의 기준·요율 결정	신 고
노선 운송사업	시내버스	시·도지사 (광역급행형: 국토교통부장관)	시장·군수
	농어촌버스	시·도지사	시장·군수
	시외버스	국토교통부장관	시·도지사
	고속버스	국토교통부장관	시·도지사
	마을버스	시장·군수	시장·군수
구역 운송사업	전세버스	자율요금	
	특수여객	자율요금	

## 2. 버스요금체계

### 가. 버스요금체계의 유형

- 1) 단일(균일)운임제 : 이용거리와 관계없이 일정하게 설정된 요금을 부과하는 요금체계이다.
- 2) 구역운임제 : 운행구간을 몇 개의 구역으로 나누어 구역별로 요금을 설정하고, 동일 구역 내에서는 균일하게 요금을 부과하는 요금체계이다.
- 3) 거리운임요금제 : 거리운임요금에 운행거리를 곱해 요금을 산정하는 요금체계이다.
- 4) 거리체감제 : 이용거리가 증가함에 따라 단위당 운임이 낮아지는 요금체계이다.

### 나. 업종별 요금체계

- 1) 시내·농어촌버스 : 동일 특별시·광역시·시·군 내에서는 단일운임제, 시(읍)계 외 지역에서는 구역제·구간제·거리비례제
- 2) 시외버스 : 거리운임요금제(기본구간 10km 기준 최저 기본 운임), 거리체감제
- 3) 고속버스 : 거리체감제
- 4) 마을버스 : 단일운임제
- 5) 전세버스 : 자율요금
- 7) 특수여객 : 자율요금

## 1. 개념

- 가. 도심과 외곽을 잇는 주요 간선도로에 버스전용차로를 설치하여 급행버스를 운행하게 하는 대중교통시스템을 말한다.
- 나. 요금정보시스템과 승강장·환승정류소·환승터미널·정보체계 등 도시철도시스템을 버스 운행에 적용한 것으로 '땅 위의 지하철'로도 불린다.

## 2. 간선급행버스체계의 도입 배경

- 가. 도로와 교통시설 증가의 둔화
- 나. 대중교통 이용률 하락
- 다. 교통체증의 지속
- 라. 도로 및 교통시설에 대한 투자비의 급격한 증가
- 마. 신속하고, 양질의 대량수송에 적합한 저렴한 비용의 대중교통 시스템 필요

## 3. 간선급행버스체계의 특성

- 가. 중앙버스차로와 같은 분리된 버스전용차로 제공
- 나. 효율적인 사전 요금징수 시스템 채택
- 다. 신속한 승·하차 가능
- 라. 정류소 및 승차대의 쾌적성 향상



- 마. 지능형교통시스템(ITS ; Intelligent Transportation system)을 활용한 첨단신호체계 운영
- 바. 실시간으로 승객에게 버스운행정보 제공 가능
- 사. 환승 정류소 및 터미널을 이용하여 다른 교통수단과의 연계 가능
- 아. 환경친화적인 고급버스를 제공함으로써 버스에 대한 이미지 혁신 가능
- 자. 대중교통에 대한 승객 서비스 수준 향상

#### 4. 간선급행버스체계 운영을 위한 구성요소

- 가. 통행권 확보 : 독립된 전용도로 또는 차로 등을 활용한 이용통행권 확보
- 나. 교차로 시설 개선 : 버스우선신호, 버스전용 지하 또는 고가 등을 활용한 입체교차로 운영
- 다. 자동차 개선 : 저공해, 저소음, 승객들의 수평 승하차 및 대량수송
- 라. 환승시설 개선 : 편리하고 안전한 환승시설 운영
- 마. 운행관리시스템 : 지능형교통시스템을 활용한 운행관리

### 제 4 절

## 버스정보시스템(BIS) 및 버스운행관리시스템(BMS)

### 1. 버스정보시스템(BIS) 및 버스운행관리시스템(BMS)의 개요

#### 가. 정의

- 1) 버스정보시스템(BIS : Bus Information System)은 버스와 정류소에 무선 송수신기를 설치하여 버스의 위치를 실시간으로 파악하고, 이를 이용해 이용자에게 정류소에서 해당 노선버스의 도착예정시간을 안내하고 이와 동시에 인터넷 등을 통하여 운행정보를 제공하는 시스템이다.

2) 버스운행관리시스템(BMS : Bus Management System)은 차내장치를 설치한 버스와 종합사령실을 유·무선 네트워크로 연결해 버스의 위치나 사고 정보 등을 버스회사, 운전자에게 실시간으로 보내주는 시스템이다.

### 3) BIS와 BMS의 비교

구 분	버스정보시스템(BIS)	버스운행관리시스템(BMS)
정 의	이용자에게 버스 운행상황 정보제공	버스 운행상황 관제
제공매체	정류소 설치 안내기, 인터넷, 모바일	버스회사 단말기, 상황판, 차량단말기
제공대상	버스이용승객	버스운전자, 버스회사, 시·군
기대효과	버스 이용승객에게 편의 제공	배차관리, 안전운행, 정시성 확보
데 이 터	정류소 출발·도착 데이터	일정 주기 데이터, 운행기록데이터

#### 나. 버스정보시스템(BIS) 운영

- 1) 정류소 : 대기승객에게 정류소 안내기를 통하여 도착예정시간 등을 제공
- 2) 차내 : 다음 정류소 안내, 도착예정시간 안내
- 3) 그 외 장소 : 유무선 인터넷을 통한 특정 정류소 버스도착예정시간 정보 제공
- 4) 주목적 : 버스이용자에게 편의 제공과 이를 통한 활성화

#### 다. 버스운행관리시스템(BMS) 운영

- 1) 버스운행관리센터 또는 버스회사에서 버스운행 상황과 사고 등 돌발적인 상황 감지
- 2) 관계기관, 버스회사, 운수종사자를 대상으로 정시성 확보
- 3) 버스운행관제, 운행상태(위치, 위반사항) 등 버스정책 수립 등을 위한 기초자료 제공
- 4) 주목적 : 버스운행관리, 이력관리 및 버스운행정보제공 등

## 2. 버스정보시스템 및 버스운행관리시스템의 주요 기능

#### 가. 버스정보시스템의 주요 기능

- 1) 버스도착 정보제공
  - 가) 정류소별 도착예정정보 표출
  - 나) 정류소간 주행시간 표출
  - 다) 버스운행 및 종료 정보 제공

#### 나. 버스운행관리시스템의 주요 기능

- 1) 실시간 운행상태 파악
  - 가) 버스운행의 실시간 관제
  - 나) 정류소별 도착시간 관제
  - 다) 배차간격 미준수 버스 관제
- 2) 전자지도 이용 실시간 관제
  - 가) 노선 임의변경 관제
  - 나) 버스위치표시 및 관리
  - 다) 실제 주행여부 관제
- 3) 버스운행 및 통계관리
  - 가) 누적 운행시간 및 횟수 통계관리
  - 나) 기간별 운행통계관리
  - 다) 버스, 노선, 정류소별 통계관리

### 3. 버스정보시스템 및 버스운행관리시스템의 이용주체별 기대효과

#### 가. 버스정보시스템의 기대효과

- 1) 이용자(승객)
  - 가) 버스운행정보 제공으로 만족도 향상
  - 나) 불규칙한 배차, 결행 및 무정차 통과에 의한 불편해소
  - 다) 과속 및 난폭운전으로 인한 불안감 해소
  - 라) 버스도착 예정시간 사전확인으로 불필요한 대기시간 감소

#### 나. 버스운행관리시스템의 기대효과

- 1) 운수종사자(버스 운전자)
  - 가) 운행정보 인지로 정시 운행
  - 나) 앞·뒤차 간의 간격인지로 차간 간격 조정 운행
  - 다) 운행상태 완전노출로 운행질서 확립

## 2) 버스회사

가) 서비스 개선에 따른 승객 증가로 수익개선

나) 과속 및 난폭운전에 대한 통제로 교통사고율 감소 및 보험료 절감

다) 정확한 배차관리, 운행간격 유지 등으로 경영합리화 가능

## 3) 정부·지자체

가) 자가용 이용자의 대중교통 흡수 활성화

나) 대중교통정책 수립의 효율화

다) 버스운행 관리감독의 과학화로 경제성, 정확성, 객관성 확보

# 제5절

## 버스전용차로 및 대중교통 전용 지구

### 1. 버스 전용차로의 개념

가. 버스전용차로는 일반차로와 구별되게 버스가 전용으로 신속하게 통행할 수 있도록 설정된 차로를 말한다.

나. 버스전용차로는 통행방향과 차로의 위치에 따라 가로변버스전용차로, 역류버스전용차로, 중앙버스전용차로로 구분할 수 있다.

다. 버스전용차로의 설치는 일반차량의 차로수를 줄이기 때문에 일반차량의 교통상황이 나빠지는 문제가 발생할 수 있다.

라. 버스전용차로를 설치하여 효율적으로 운영하기 위해서는 다음과 같은 구간에 설치되는 것이 바람직하다.

1) 전용차로를 설치하고자 하는 구간의 교통정체가 심한 곳

2) 버스 통행량이 일정수준 이상이고, 승차인원이 한 명인 승용차의 비중이 높은 구간

- 3) 편도 3차로 이상 등 도로 기하구조가 전용차로를 설치하기 적당한 구간
- 4) 대중교통 이용자들의 폭넓은 지지를 받는 구간

## 2. 전용차로 유형별 특징

### 가. 가로변버스전용차로

- 1) 가로변버스전용차로는 일방통행로 또는 양방향 통행로에서 가로변 차로를 버스가 전용으로 통행할 수 있도록 제공하는 것을 말한다.
- 2) 가로변버스전용차로는 종일 또는 출·퇴근 시간대 등을 지정하여 운영할 수 있다.
- 3) 버스전용차로 운영시간대에는 가로변의 주·정차를 금지하고 있으며, 시행구간의 버스 이용자수가 승용차 이용자수보다 많아야 효과적이다.
- 4) 가로변버스전용차로는 우회전하는 차량을 위해 교차로 부근에서는 일반차량의 버스전용차로 이용을 허용하여야 하며, 버스전용차로에 주·정차하는 차량을 근절시키기 어렵다.
- 5) 가로변버스전용차로의 장·단점

장 점	단 점
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시행이 간편하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시행효과가 바로 나타나지 않는다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적은 비용으로 운영이 가능하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가로변 상업 활동과 상충된다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존의 가로망 체계에 미치는 영향이 적다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전용차로 위반차량이 많이 발생한다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시행 후 문제점 발생에 따른 보완 및 원상복구가 용이하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우회전하는 차량과 충돌할 위험이 존재한다.</li> </ul>

### 나. 역류버스전용차로

- 1) 역류버스전용차로는 일방통행로에서 차량이 진행하는 반대방향으로 1~2개 차로를 버스전용차로로 제공하는 것을 말한다. 이는 일방통행로에서 양방향으로 대중교통 서비스를 유지하기 위한 방법이다.
- 2) 역류버스전용차로는 일반 차량과 반대방향으로 운영하기 때문에 차로분리시설과 안내시설 등의 설치가 필요하며, 가로변 버스전용차로에 비해 시행비용이 많이 든다.
- 3) 역류버스전용차로는 일방통행로에 대중교통수요 등으로 인해 버스노선이 필요한 경우에 설치한다.
- 4) 대중교통 서비스는 계속 유지되면서 일방통행의 장점을 살릴 수 있지만, 시행준비가 까다롭고 투자비용이 많이 소요되는 단점이 있다.

#### 5) 역류버스전용차로의 장·단점

장 점	단 점
<ul style="list-style-type: none"> <li>대중교통 서비스를 제공하면서 가로변에 설치된 일방통행의 장점을 유지할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일방통행로에서는 보행자가 버스전용차로의 진행방향만 확인하는 경향으로 인해 보행자 사고가 증가할 수 있다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>대중교통의 정시성이 제고된다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>잘못 진입한 차량으로 인해 교통혼잡이 발생할 수 있다.</li> </ul>

#### 다. 중앙버스전용차로

- 1) 중앙버스전용차로는 도로 중앙에 버스만 이용할 수 있는 전용차로를 지정함으로써 버스를 다른 차량과 분리하여 운영하는 방식을 말한다.
- 2) 중앙버스전용차로는 버스의 운행속도를 높이는데 도움이 되며, 승용차를 포함한 다른 차량들은 버스의 정차로 인한 불편을 피할 수 있다. 버스의 잦은 정류소의 정차 및 갑작스런 차로 변경은 다른 차량의 교통흐름을 단절시키거나 사고 위험을 초래할 수 있다.
- 3) 중앙버스전용차로는 일반 차량의 중앙버스전용차로 이용 및 주·정차를 막을 수 있어 차량의 운행속도 향상에 도움이 된다.
- 4) 버스 이용객의 입장에서 볼 때 횡단보도를 통해 정류소로 이동함에 따라 정류소 접근시간이 늘어나고, 보행자사고 위험성이 증가할 수 있는 단점이 있다.
- 5) 중앙버스전용차로는 일반적으로 편도 3차로 이상 되는 기존 도로의 중앙차로에 버스전용차로를 제공하는 것으로 다른 차량의 진입을 막기 위해 방호울타리 또는 연석 등의 물리적 분리시설 등의 안전시설이 필요하기 때문에 설치비용이 많이 소요되는 단점이 있다.
- 6) 차로수가 많을수록 중앙버스전용차로 도입이 용이하고, 만성적인 교통 혼잡이 발생하는 구간 또는 좌회전하는 대중교통 버스노선이 많은 지점에 설치하면 효과가 크다.
- 7) 중앙버스전용차로의 장·단점

장 점	단 점
<ul style="list-style-type: none"> <li>일반 차량과의 마찰을 최소화 한다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>도로 중앙에 설치된 버스정류소로 인해 무단횡단 등 안전문제가 발생한다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>교통정체가 심한 구간에서 더욱 효과적이다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>여러 가지 안전시설 등의 설치 및 유지로 인한 비용이 많이 든다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>대중교통의 통행속도 제고 및 정시성 확보가 유리하다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전용차로에서 우회전하는 버스와 일반차로에서 좌회전하는 차량에 대한 체계적인 관리가 필요하다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>대중교통 이용자의 증가를 도모할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반 차량의 통행량이 다른 전용차로에 비해 많이 감소할 수 있다.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>가로변 상업 활동이 보장된다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>승·하차 정류소에 대한 보행자의 접근거리가 길어진다.</li> </ul>

#### 8) 중앙버스전용차로의 위험요소

- 가) 대기 중인 버스를 타기 위한 보행자의 횡단보도 신호위반 및 버스정류소 부근의 무단횡단 가능성 증가
- 나) 중앙버스전용차로가 시작하는 구간 및 끝나는 구간에서 일반차량과 버스간의 충돌위험 발생
- 다) 좌회전하는 일반차량과 직진하는 버스 간의 충돌위험 발생
- 라) 버스전용차로가 시작하는 구간에서는 일반차량의 직진 차로수의 감소에 따른 교통혼잡 발생
- 마) 폭이 좁은 정류소 추월차로로 인한 사고 위험 발생 : 정류소에 설치된 추월차로는 정류소에 정차하지 않는 버스 또는 승객의 승·하차를 마친 버스가 대기 중인 버스를 추월하기 위한 차로로 폭이 좁아 중앙선을 침범하기 쉬운 문제를 안고 있다.

### 3. 고속도로 버스전용차로제

#### 가. 시행근거

- 1) 경찰청 고시 제2010-6호(2010.12.10) : 양재IC ~ 오산IC 또는 신탄진IC
- 2) 서울특별시 고시 제2010-460호(2010.12.16) : 한남대교 남단 ~ 양재IC

#### 나. 시행구간

- 1) 평일 : 경부고속도로 오산IC부터 한남대교 남단까지
- 2) 토요일, 공휴일, 설날·추석 연휴 및 연휴 전날 : 경부고속도로 신탄진IC부터 한남대교 남단까지
- ※ 양재IC ~ 한남대교 남단은 서울특별시 관리 구간

#### 다. 시행시간

- 1) 평일, 토요일·공휴일 : 서울·부산 양방향 07:00부터 21:00까지
- 2) 설날·추석 연휴 및 연휴 전날 : 서울·부산 양방향 07:00부터 다음날 01:00까지

라. 통행가능차량 : 9인승 이상 승용자동차 및 승합자동차(승용자동차 또는 12인승 이하의 승합자동차는 6인 이상이 승차한 경우에 한한다.)

### 4. 대중교통 전용지구

#### 가. 개념

- 1) 도시교통정비촉진법 제33조에 따라 도시의 교통수요를 감안해 승용차 등 일반 차량의 통행을

제한할 수 있는 지역 및 제도를 말한다.

- 2) 도심 상업지구 내로의 일반 차량의 통행을 제한하고 대중교통수단의 진입만을 허용하여 교통여건을 개선하여 쾌적한 보행과 쇼핑이 가능하도록 하는 대중교통 중심의 보행자 전용공간이다

#### 나. 목적

- 1) 도심상업지구의 활성화
- 2) 쾌적한 보행자 공간의 확보
- 3) 대중교통의 원활한 운행 확보
- 4) 도심교통환경 개선

#### 다. 시행지역

- 1) 2009년 12월 1일 대구 중앙대로(대구역~반월당 구간, 1.05km)에 처음 도입
- 2) 2014년 1월 6일 서울 연세로(신촌역~연세대 구간, 550m) 운영

#### 라. 운영내용

- 1) 버스 및 16인승 승합차, 긴급자동차만 통행 가능하며 심야시간에 한해 택시의 통행 가능
- 2) 승용차 및 일반 승합차는 24시간 진입불가(화물차량은 허가 후 통행가능)
- 3) 보행자 보호를 위해 대중교통 전용 지구 내 30km/h로 속도제한

## 제6절

## 교통카드시스템

### 1. 교통카드시스템의 개요

가. 교통카드는 대중교통수단의 운임이나 유료도로의 통행료를 지불할 때 주로 사용되는 일종의 전자화폐이다.

나. 현금지불에 대한 불편 및 승하차시간 지체문제 해소와 운송업체의 경영효율화 등을 위해 1996년 3월에 최초로 서울시가 버스카드제를 도입하였으며 1998년 6월부터는 지하철카드제를 도입하였다.

#### 다. 교통카드시스템의 도입효과

- 1) 이용자 측면
  - 가) 현금소지의 불편 해소



- 2) 운전자 측면
  - 가) 운송수입금 관리가 용이
  - 나) 요금집계업무의 전산화를 통한 경영합리화
  - 다) 대중교통 이용률 증가에 따른 운송수익의 증대
  - 라) 정확한 전산실적자료에 근거한 운행 효율화
  - 마) 다양한 요금체계에 대응(거리비례제, 구간요금제 등)
- 3) 정부 측면
  - 가) 대중교통 이용률 제고로 교통환경 개선
  - 나) 첨단교통체계 기반 마련
  - 다) 교통정책 수립 및 교통요금 결정의 기초자료 확보

다. 지불방식에 따른 구분

- 1) 선불식
- 2) 후불식

## 4. 단말기

가. 단말기는 카드를 판독하여 이용요금을 차감하고 잔액을 기록하는 기능을 한다.

나. 구조 : 카드인식장치, 정보처리장치, 킷값(Idcenter), 키값관리장치, 정보저장장치

## 5. 집계시스템

가. 단말기와 정산시스템을 연결하는 기능을 한다.

나. 구성 : 데이터 처리장치, 통신장치(유/무선), 인쇄장치, 무정전전원공급장치

## 6. 충전시스템

가. 금액이 소진된 교통카드에 금액을 재충전하는 기능을 한다.

나. 종류 : On Line(은행과 연결하여 충전), Off Line(충전기에서 직접 충전)

다. 구조 : 충전시스템과 전화선 등으로 정산센터와 연계

## 7. 정산시스템

가. 각종 단말기 및 충전기와 네트워크로 연결하여 사용 거래기록을 수집, 정산 처리하고, 정산결과를 해당 은행으로 전송한다.

나. 거래기록의 정산처리 뿐만 아니라 정산 처리된 모든 거래기록을 데이터베이스화 하는 기능을 한다.

# 제 4 장

## 운수종사자가 알아야 할 응급처치방법 등

---

제 1 절 운전자 상식

제 2 절 응급처치방법

제 3 절 응급상황 대처요령

## 1. 교통관련 용어 정의

가. 교통사고조사규칙(경찰청 훈령)에 따른 대형사고란 다음과 같은 사고를 말한다.

- 1) 3명 이상이 사망(교통사고 발생일로부터 30일 이내에 사망한 것을 말한다)
- 2) 20명이상의 사상자가 발생한 사고

나. 여객자동차 운수사업법에 따른 중대한 교통사고는 다음과 같은 사고를 말한다.

- 1) 전복(顛覆)사고
- 2) 화재가 발생한 사고
- 3) 사망자 2명 이상 발생한 사고
- 4) 사망자 1명과 중상자 3명 이상이 발생한 사고
- 5) 중상자 6명 이상이 발생한 사고

다. 교통사고조사규칙에 따른 교통사고의 용어

- 1) 충돌사고 : 차가 반대방향 또는 측방에서 진입하여 그 차의 정면으로 다른 차의 정면 또는 측면을 충격한 것을 말한다.
- 2) 추돌사고 : 2대 이상의 차가 동일방향으로 주행 중 뒤차가 앞차의 후면을 충격한 것을 말한다.
- 3) 접촉사고 : 차가 추월, 교행 등을 하려다가 차의 좌우측면을 서로 스친 것을 말한다.
- 4) 전도사고 : 차가 주행 중 도로 또는 도로 이외의 장소에 차체의 측면이 지면에 접하고 있는 상태(좌측면이 지면에 접해 있으면 좌전도, 우측면이 지면에 접해 있으면 우전도)를 말한다
- 5) 전복사고 : 차가 주행 중 도로 또는 도로 이외의 장소에 뒤집혀 넘어진 것을 말한다.
- 6) 추락사고 : 자동차가 도로의 절벽 등 높은 곳에서 떨어진 사고

라. 자동차 및 자동차부품의 성능과 기준에 관한 규칙에 따른 자동차와 관련된 용어

- 1) 공차상태 : 자동차에 사람이 승차하지 아니하고 물품(예비부분품 및 공구 기타 휴대물품을 포함한다)을 적재하지 아니한 상태로서 연료·냉각수 및 윤활유를 만재하고 예비타이어(예비타이어를 장착한 자동차만 해당한다)를 설치하여 운행할 수 있는 상태를 말한다.

- 2) 차량중량 : 공차상태의 자동차 중량을 말한다.
- 3) 적차상태 : 공차상태의 자동차에 승차정원의 인원이 승차하고 최대적재량의 물품이 적재된 상태를 말한다. 이 경우 승차정원 1인(13세 미만의 자는 1.5인을 승차정원 1인으로 본다)의 중량은 65킬로그램으로 계산하고, 좌석정원의 인원은 정위치에, 입석정원의 인원은 입석에 균등하게 승차시키며, 물품은 물품적재장치에 균등하게 적재시킨 상태이어야 한다.
- 4) 차량총중량 : 적차상태의 자동차의 중량을 말한다.
- 5) 승차정원 : 자동차에 승차할 수 있도록 허용된 최대인원(운전자를 포함한다)을 말한다.

마. 버스 운전석의 위치나 승차정원에 따른 종류는 다음과 같다.

- 1) 보닛버스(Cab-behind-Engine Bus) : 운전석이 엔진 뒤쪽에 있는 버스
- 2) 캡오버버스(Cab-over-Engine Bus) : 운전석이 엔진 위에 있는 버스
- 3) 코치버스(Coach Bus) : 3~6인 정도의 승객이 승차 가능하며 화물실이 밀폐되어 있는 버스
- 4) 마이크로버스(Micro Bus) : 승차정원이 16인 이하의 소형버스

바. 버스차량 바닥의 높이에 따른 종류 및 용도는 다음과 같다

- 1) 고상버스(High Decker) : 전고 3.4~3.5m 내외, 상면지상고 890mm 내외로 승객석 바닥을 높게 설계한 차량으로 가장 보편적으로 이용되고 있다.
- 2) 초고상버스(Super High Decker) : 전고 3.6m 이상, 상면지상고 890mm 이상으로 승객석을 높게 하여 조망을 좋게 하고 바닥 밑의 공간을 활용하기 위해 설계 제작되어 관광용 버스에서 주로 이용되고 있다.
- 3) 저상버스 : 상면지상고가 340mm 이하로 출입구에 계단이 없고, 차체 바닥이 낮으며, 경사판(슬로프)이 장착되어 있어 장애인이 휠체어를 타거나, 아기를 유모차에 태운 채 오르내릴 수 있을 뿐 아니라 노약자들도 쉽게 이용 할 수 있는 버스로서 주로 교통약자를 위한 시내버스에 이용되고 있다.

전고 : 차체의 전체 높이로서 일반적으로 바퀴와 접지된 지면에서 차체의 가장 높은 부분 사이의 높이를 의미한다.  
 상면지상고 : 지면으로부터 실내 승객석이 위치한 바닥의 최저 높이를 의미한다.

## 2. 교통사고 현장에서의 상황별 안전조치

가. 교통사고 상황파악

- 1) 짧은 시간 안에 사고 정보를 수집하여 침착하고 신속하게 상황을 파악한다.
- 2) 피해자와 구조자 등에게 위험이 계속 발생하는지 파악한다.
- 3) 생명이 위독한 환자가 누구인지 파악한다.

- 4) 구조를 도와줄 사람이 주변에 있는지 파악한다.
- 5) 전문가의 도움이 필요한지 파악한다.

#### 나. 사고현장의 안전관리

- 1) 피해자를 위험으로부터 보호하거나 피신시킨다.
- 2) 사고위치에 노면표시를 한 후 도로 가장자리로 자동차를 이동시킨다.

### 3. 교통사고 현장에서의 원인조사

#### 가. 노면에 나타난 흔적조사

- 1) 스키드마크, 요마크, 프린트자국 등 타이어자국의 위치 및 방향
- 2) 차의 금속부분이 노면에 접촉하여 생긴 파인 흔적 또는 긁힌 흔적의 위치 및 방향
- 3) 충돌 충격에 의한 차량파손품의 위치 및 방향
- 4) 충돌 후에 떨어진 액체잔존물의 위치 및 방향
- 5) 차량 적재물의 낙하위치 및 방향
- 6) 피해자의 유류품(遺留品) 및 혈흔자국
- 7) 도로구조물 및 안전시설물의 파손위치 및 방향

#### 나. 사고차량 및 피해자조사

- 1) 사고차량의 손상부위 정도 및 손상방향
- 2) 사고차량에 묻은 흔적, 마찰, 찰과흔(擦過痕)
- 3) 사고차량의 위치 및 방향
- 4) 피해자의 상처 부위 및 정도
- 5) 피해자의 위치 및 방향

#### 다. 사고당사자 및 목격자조사

- 1) 운전자에 대한 사고상황조사
- 2) 탑승자에 대한 사고상황조사
- 3) 목격자에 대한 사고상황조사

#### 라. 사고현장 시설물조사

- 1) 사고지점 부근의 가로등, 가로수, 전신주(電信柱) 등의 시설물 위치
- 2) 신호등(신호기) 및 신호체계
- 3) 차로, 중앙선, 중앙분리대, 갓길 등 도로횡단구성요소
- 4) 방호울타리, 충격흡수시설, 안전표지 등 안전시설요소
- 5) 노면의 파손, 결빙, 배수불량 등 노면상태요소

#### 마. 사고현장 측정 및 사진촬영

- 1) 사고지점 부근의 도로선형(평면 및 교차로 등)
- 2) 사고지점의 위치
- 3) 차량 및 노면에 나타난 물리적 흔적 및 시설물 등의 위치
- 4) 사고현장에 대한 가로방향 및 세로방향의 길이
- 5) 곡선구간의 곡선반경, 노면의 경사도(종단구배 및 횡단구배)
- 6) 도로의 시거 및 시설물의 위치 등
- 7) 사고현장, 사고차량, 물리적 흔적 등에 대한 사진촬영

## 4. 버스승객의 주요 불만사항

가. 버스가 정해진 시간에 오지 않는다.

나. 정체로 시간이 많이 소요되고, 목적지에 도착할 시간을 알 수 없다.

다. 난폭, 과속운전을 한다.

라. 버스기사가 불친절하다.

마. 차내가 혼잡하다.

바. 안내방송이 미흡하다. ( 시내버스, 농어촌버스 )

사. 차량의 청소, 정비상태가 불량하다.

아. 정류소에 정차하지 않고 무정차 운행한다. ( 시내버스, 농어촌버스 )

## 5. 버스에서 발생하기 쉬운 사고유형과 대책

가. 버스는 불특정 다수를 대량으로 수송한다는 점과 운행거리 및 운행시간이 타 차량에 비해 긴 특성을 가지고 있어, 사고발생확률이 높으며, 실제로 더 많은 사고가 발생하고 있다.

나. 버스사고의 절반가량은 사람과 관련되어 발생하고 있으며, 전체 버스사고 중 약 1/3 정도는 차내 전도사고이며, 승하차 중에도 사고가 빈발하고 있다.

다. 버스사고는 주행 중인 도로상, 버스정류소, 교차로 부근, 횡단보도 부근 순으로 많이 발생하고 있다.

라. 승객의 안락한 승차감과 차내 안전사고를 예방하기 위해서는 안전운전습관을 몸에 익혀야 한다.

- 1) 급출발이 되지 않도록 한다.
- 2) 출발 시에는 차량탑승 승객이 좌석이나 입석공간에 완전히 위치한 상황을 파악한 후 출발한다.
- 3) 버스운전자는 안내방송 또는 육성을 통해 승객의 주의를 환기시켜 사고가 발생하지 않도록 사전예방에 노력을 기울여야 한다.

<예시>

- ▶ “다음 정류소는 ○○입니다. 손님 안녕히 가십시오.”
- ▶ “차가 출발합니다. 손잡이를 꼭 잡으세요.”

### 제2절

### 응급처치방법

## 1. 부상자 의식 상태 확인

가. 말을 걸거나 팔을 꼬집어 눈동자를 확인한 후 의식이 있으면 말로 안심시킨다.

나. 의식이 없다면 기도를 확보한다. 머리를 뒤로 충분히 젖힌 뒤, 입안에 있는 피나 토한 음식물 등을 끌어내어 막힌 기도를 확보한다.

다. 의식이 없거나 구토할 때는 목이 오물로 막혀 질식하지 않도록 옆으로 눕힌다.



라. 목뼈 손상의 가능성이 있는 경우에는 목 뒤쪽을 한 손으로 받쳐준다.

마. 환자의 몸을 심하게 흔드는 것은 금지한다.

## 2. 심폐소생술

### 가. 의식확인

- 1) 성인 : 양쪽 어깨를 가볍게 두드리며 “괜찮으세요?”라고 말한 후 반응 확인
- 2) 영아 : 한쪽 발바닥을 가볍게 두드리며 반응 확인

나. 기도열기 및 호흡확인 : 머리 젖히고 턱 들어올리기, 5~10초 동안 보고-듣고-느낌

다. 인공호흡 : 가슴이 충분히 올라올 정도로 2회(1회당 1초간) 실시

라. 가슴압박 및 인공호흡 반복 : 30회 가슴압박과 2회 인공호흡 반복(30:2)

#### 1) 인공호흡 방법

1. 기도열기를 한 상태에서 이마에 얹은 손의 엄지와 검지로 코를 막는다.
2. 환자의 입을 완전히 덮은 다음 1초 동안 가슴이 충분히 올라올 정도로 숨을 불어 넣는다.
3. 코를 막았던 손과 입을 떼었다가 다시 불어 넣는다.
- ※ 영아 : 기도열기를 한 상태에서 입과 코를 한꺼번에 덮은 다음 1초 동안 가슴이 충분히 올라갈 정도로 불어 넣는다.

#### 2) 가슴압박 방법

1. 가슴중앙(양쪽 젖꼭지 사이)에 두 손을 올려놓는다.  
※ 영아 : 가슴중앙(양쪽 젖꼭지 사이)의 직하부에 두 손가락으로 실시한다.
2. 팔을 곧게 펴서 바닥과 수직이 되도록 한다.
3. 4~5cm 깊이로 체중을 이용하여 압박과 이완을 반복한다.  
※ 영아 : 가슴두께의 1/3~1/2 깊이로 압박과 이완을 반복한다.
4. 분당 100회 속도로 강하고 빠르게 압박한다.

마. 참고 : 1. 소아(1~8세)의 가슴압박은 가급적 한손으로 실시한다.

2. 소아의 가슴압박 깊이는 영아에 준하여 실시한다.

## 2. 출혈 또는 골절

가. 출혈이 심하다면 출혈 부위보다 심장에 가까운 부위를 헝겊 또는 손수건 등으로 지혈될 때까지 꼭 잡아맨다.

나. 출혈이 적을 때에는 거즈나 깨끗한 손수건으로 상처를 꼭 누른다.

다. 가슴이나 배를 강하게 부딪쳐 내출혈이 발생하였을 때에는 얼굴이 창백해지며 핏기가 없어지고 식은땀을 흘리며 호흡이 얇고 빨라지는 쇼크증상이 발생한다.

- 1) 부상자가 입고 있는 옷의 단추를 푸는 등 옷을 헐렁하게 하고 하반신을 높게 한다.
- 2) 부상자가 춥지 않도록 모포 등을 덮어주지만, 햇볕은 직접 쬌지 않도록 한다.

라. 골절 부상자는 잘못 다루면 오히려 더 위험해질 수 있으므로 구급차가 올 때까지 가급적 기다리는 것이 바람직하다.

- 1) 지혈이 필요하다면 골절 부분은 건드리지 않도록 주의하여 지혈한다.
- 2) 팔이 골절되었다면 헝겊으로 띠를 만들어 팔을 매달도록 한다.

## 3. 차멀미

가. 차멀미는 자동차를 타면 어지럽고 속이 메스꺼우며 토하는 증상이 나타나는 것을 말한다.

나. 차멀미는 심한 경우 갑자기 쓰러지고 안색이 창백하며 사지가 차가우면서 땀이 나는 허탈 증상이 나타나기도 한다.

다. 차멀미 승객에 대해서는 세심하게 배려한다.

- 1) 환자의 경우는 통풍이 잘되고 비교적 흔들림이 적은 앞쪽으로 앉도록 한다,
- 2) 심한 경우에는 휴게소 내지는 안전하게 정차할 수 있는 곳에 정차하여 차에서 내려 시원한 공기를 마시도록 한다.
- 3) 차멀미 승객이 토할 경우를 대비해 위생봉지를 준비한다.
- 4) 차멀미 승객이 토한 경우에는 주변 승객이 불쾌하지 않도록 신속히 처리한다.

## 1. 교통사고 발생 시 운전자의 조치사항

가. 교통사고가 발생했을 때 운전자는 무엇보다도 사고피해를 최소화 하는 것과 제2차사고 방지를 위한 조치를 우선적으로 취해야 한다.

나. 운전자는 이를 위해 마음의 평정을 찾아야 한다.

다. 사고발생시 운전자가 취할 조치과정은 다음과 같다.

- 1) 탈출 : 교통사고 발생 시 우선 엔진을 멈추게 하고 연료가 인화되지 않도록 한다. 이 과정에서 무엇보다 안전하고 신속하게 사고차량으로부터 탈출해야 하며 침착해야 한다.
- 2) 인명구조 : 부상자가 발생하여 인명구조를 해야 될 경우 다음과 같은 점에 유의한다.
  - 가) 승객이나 동승자가 있는 경우 적절한 유도로 승객의 혼란방지에 노력해야 한다. 아비규환의 상태에서는 피해가 더욱 증가할 수 있기 때문이다.
  - 나) 인명구출 시 부상자, 노인, 어린아이 및 부녀자 등 노약자를 우선적으로 구조한다.
  - 다) 정차위치가 차도, 노면 등과 같이 위험한 장소일 때에는 신속히 도로 밖의 안전장소로 유도하고 2차 피해가 일어나지 않도록 한다.
  - 라) 부상자가 있을 때에는 우선 응급조치를 한다.
  - 마) 야간에는 주변의 안전에 특히 주의를 하고 냉정하고 기민하게 구출유도를 해야 한다.
- 3) 후방방호 : 고장발생 시와 마찬가지로 경황이 없는 중에 통과차량에 알리기 위해 차도로 뛰어나와 손을 흔드는 등의 위험한 행동을 삼가야한다.
- 4) 연락 : 보험회사나 경찰 등에 다음 사항을 연락한다.
  - 가) 사고발생지점 및 상태
  - 나) 부상정도 및 부상자수
  - 다) 회사명
  - 라) 운전자 성명
  - 마) 우편물, 신문, 여객의 휴대 화물의 상태
  - 바) 연료 유출여부 등
- 5) 대기 : 대기요령은 고장차량의 경우와 같이 하되, 특히 주의를 요하는 것은 부상자가 있는 경우 응급처치 등 부상자 구호에 필요한 조치를 한 후 후속차량에 긴급후송을 요청해야 한다. 부상자를 후송할 경우 위급한 환자부터 먼저 후송하도록 해야 한다.

## 2. 차량고장 시 운전자의 조치사항

가. 교통사고는 고장과 연관될 가능성이 크며, 고장은 사고의 원인이 되기도 한다.

나. 여러 가지 이유로 고장이 발생할 경우 다음과 같은 조치를 취해야 한다.

- 1) 정차 차량의 결함이 심할 때는 비상등을 점멸시키면서 길어깨(갓길)에 바짝 차를 대서 정차한다.
- 2) 차에서 내릴 때에는 옆 차로의 차량 주행상황을 살핀 후 내린다.
- 3) 야간에는 밝은 색 옷이나 야광이 되는 옷을 착용하는 것이 좋다.
- 4) 비상전화를 하기 전에 차의 후방에 경고반사판을 설치해야 하며 특히 야간에는 주의를 기울인다.
- 5) 또 비상주차대에 정차할 때는 타 차량의 주행에 지장이 없도록 정차해야 한다.

다. 후방에 대한 안전조치를 취해야 한다.

- 1) 대기 장소에서는 통과차량의 접근에 따라 접촉이나 추돌이 생기지 않도록 하는 안전조치를 취해야 한다.
- 2) 이를 위해 고장차를 즉시 알 수 있도록 표시 또는 눈에 띄게 한다.
- 3) 도로교통법 제66조에 의하면 ‘자동차의 운전자는 고장이나 그 밖의 사유로 고속도로등에서 자동차를 운행할 수 없게 되었을 때에는 행정안전부령이 정하는 표지(고장자동차의 표지)를 하여야 하며, 그 자동차를 고속도로등이 아닌 다른 곳으로 옮겨 놓는 등의 필요한 조치를 하여야 한다’고 규정하고 있다.

라. 도로교통법 시행규칙 제40조(고장자동차의 표지)에 따른 고장자동차의 표지는 후방에서 접근하는 자동차의 운전자가 확인할 수 있는 위치에 설치하여야 한다. 밤에는 고장자동차의 표지와 함께 사방 500미터 지점에서 식별할 수 있는 적색의 섬광신호·전기제등 또는 불꽃신호를 추가로 설치하여야 한다.

마. 구조차 또는 서비스차가 도착할 때까지 차량 내에 대기하는 것은 특히 위험하므로 반드시 안전지대로 나가서 기다리도록 유도한다.

### 3. 재난발생 시 운전자의 조치사항

가. 운행 중 재난이 발생한 경우에는 신속하게 차량을 안전지대로 이동한 후 즉각 회사 및 유관기관에 보고한다.

나. 장시간 고립 시에는 유류, 비상식량, 구급환자발생 등을 즉시 신고, 한국도로공사 및 인근 유관기관 등에 협조를 요청한다.

다. 승객의 안전조치를 우선적으로 취한다.

- 1) 폭설 및 폭우로 운행이 불가능하게 된 경우에는 응급환자 및 노인, 어린이 승객을 우선적으로 안전지대로 대피시키고 유관기관에 협조를 요청한다.
- 2) 재난 시 차내에 유류 확인 및 업체에 현재 위치를 알리고 도착 전까지 차내에서 안전하게 승객을 보호한다.
- 3) 재난 시 차량 내부의 이상 여부 확인 및 신속하게 안전지대로 차량을 대피한다.

판 권  
한국교통안전공단  
소 유

버스운전 자격시험 참고자료

운송서비스  
(버스운전자의 예절에 관한 사항 포함)  
[ 비 매 품 ]

---

발행처 한국교통안전공단 자격관리처  
발행 2010년 00월  
주소 경상북도 김천시 혁신6로 17 (율곡동, 한국교통안전공단)  
홈페이지 <http://www.kotsa.or.kr>

본 참고자료 내용의 무단 전재·역재를 금합니다.

「청렴한 공직문화 선도에 한국교통안전공단이 앞장서겠습니다.」