

보도시점 : 2026. 4. 17.(금) 06:00 이후(4. 17.(금) 석간) / 배포: 2026. 4. 16.(목)

# 항공기 지연·공항 혼잡까지 반영... 항공사·공항 서비스 수준 한눈에 확인

- 올해부터 '장시간 지연'과 '공항 혼잡도' 평가지표 도입... 이용자 체감도 높여

- 항공사와 공항의 서비스에 대한 정밀한 평가 결과가 공개되었다. 올해부터 정부가 항공기 지연과 공항 혼잡 등 국민이 실제로 체감하는 불편요소를 평가에 반영하면서 항공사와 공항의 서비스 개선이 국민 편의향상으로 이어질 전망이다.
- 국토교통부(장관 김운덕)는 51개 항공사(10개 국적사, 41개 외항사)와 국내 6개 공항\*에 대한 '25년 항공교통서비스 평가 결과를 발표하였다.
  - \* (주요 국제공항) 김포공항, 김해공항, 대구공항, 인천공항, 제주공항, 청주공항
  - 항공교통서비스 평가는 항공교통이용자의 권익 향상과 항공사·공항 서비스 품질 향상을 목표로 「항공사업법」에 따라 매년 실시하며,
    - 항공사 평가는 운항신뢰성, 이용자 보호 충실성, 안전성을 평가하고 이용자 만족도 조사를 실시하며, 공항 평가는 신속성, 시설 적정성, 이용 편리성 평가와 이용자 만족도 조사를 실시한다.

## 1. 51개 항공사 평가(10개 국적사, 41개 외항사)

- ① 운항신뢰성은 시간준수율(50%)에 더해, '25년 평가부터는 장시간 지연율을 반영(50%)하고, 국내선의 경우 지방노선 신설·유지 가점을 부과하여 최종 점수를 산출한다.
  - 국적항공사의 국내선·국제선 평균 등급은 우수(B<sup>+</sup>)이며, 국적사 중 국내선 장시간 지연(1시간 이상)이 많이 발생한 에어로케이(C)와 국제선 장시간 지연(2시간 이상)이 많이 발생한 에어프레미아(C<sup>+</sup>)는 보통 등급으로 평가되었다.

- 외국적항공사의 국제선 평균 등급은 우수(B)이며, 지연빈도와 장시간 지연이 모두 많았던 동남아계 항공사\*가 대체로 낮은 등급을 받았다.

\* 에어아시아엑스·심천항공(E<sup>++</sup>), 비엠텟항공·말레이시아항공(C) 등

- ② 보호 충실성은 피해구제의 분쟁조정 결과, 행정처분 이력 등을 평가하며, 국적사는 평균 매우우수(A<sup>++</sup>), 외항사는 우수(B<sup>+</sup>)로 평가 되었다.

- 피해구제 미합의 건이 많았던 에어프레미아(B<sup>++</sup>)를 제외하고 9개국적사는 A등급 이상\*이며, 유럽 항공사도 등급이 상향\*\*하는 등 외국적항공사의 이용자 보호 수준도 점차 개선되고 있다는 평이다.

\* (A<sup>++</sup>) 대한항공·아시아나·에어부산·에어서울·제주항공·진에어·티웨이 (A<sup>+</sup>) 에어로케이·이스타

\*\* 루프트한자(B→A<sup>++</sup>), 에어프랑스·LOT폴란드항공(B<sup>++</sup>→A<sup>+</sup>), 핀에어(B<sup>++</sup>→A) 등

- ③ 안전성은 사고·준사고, 자체 안전관리 등을 평가하며, 기내 화재('25.1.28) 영향이 있었던 에어부산(B)을 제외하고 대체로 LCC의 등급이 개선된 것으로 나타났다.

- ④ 이용자 만족도 조사(표본: 31,168명)의 경우, 정보제공 항목에서 낮은 점수를 받은 에어서울('다소만족')을 제외하고 모든 국적항공사가 '만족'으로 조사되었으며, 외국적항공사는 전일본공수, 에바항공, 싱가포르 항공, 캐세이퍼시픽항공 등 '만족'을 받은 일부 항공사 외에 대부분 '다소만족'으로 조사되었다.

## 2. 6개 공항 평가(김포, 김해, 대구, 인천, 제주, 청주)

- ① 신속성은 출입국·출도착 소요시간에 더해, '25년 평가부터는 출발 여객 혼잡도, 신속성 개선 노력도 항목을 새로 도입하였다.

- 명절 연휴 여객 혼잡도가 높았던 김해공항(C<sup>++</sup>), 청주공항(B), 인천공항(B)이 상대적으로 낮은 등급을 받았고, 여객수가 비교적 적은 대구공항(A<sup>+</sup>)은 매우우수로 평가받았다.

- ② 기존 공항 이용 편리성 평가는 '25년부터 수속·편의시설 등 시설의 적정성과 접근교통·교통약자 서비스 등 이용의 편리성을 분리하여 평가하고, 각각 시설·서비스 개선 노력도 항목도 새로 도입하였다.

- 시설 적정성의 경우, 편의시설을 갖춘 김해·김포공항은 매우우수(A)로 평가된 반면, 청주공항(B)·대구공항(C)은 임산부 휴게시설 등 교통약자 시설이 부족한 영향이 있었다.

- 이용 편리성의 경우, 접근교통 편리성, 교통약자 서비스 등을 갖춘 김포(A+)·인천·김해·제주공항(A)은 매우우수를 받았으며, 상업시설 요금이 높은 대구공항과 대중교통 수송 분담률이 낮은 청주공항은 한단계 낮은 평가(B)를 받았다.

③ 이용자 만족도 조사(표본: 22,409명)의 경우, 쇼핑·식음료시설, 쾌적성 등 만족도가 높은 인천·김포·김해공항은 ‘만족’으로 조사되었으며, 주차시설 만족도 등이 낮은 대구·제주·청주공항은 ‘다소만족’으로 조사되었다.

□ 국토교통부 박준상 항공산업과장은 “’25년 평가부터 항공사별 장시간 지연율, 공항별 여객 혼잡도 등 실제 항공교통이용자가 체감하는 서비스 지표를 반영하며 평가의 효용성을 높여 나가고 있다”면서,

○ “평가 시행에만 그치지 않고, 올해부터 분기별로 운항신뢰성 평가 상황을 중간 통보하는 등 주기적인 개선 유도를 통해 실제 항공교통 사업자의 서비스 개선을 유도하고, 공항시설에 대해서도 체계적으로 개선하도록 지도해 나갈 계획”이라고 밝혔다.

□ ’25년 항공교통서비스 평가 결과에 대한 자세한 사항은 4월 20일부터 국토교통부 누리집(www.molit.go.kr)에서 확인할 수 있다.

국토교통부	항공정책관 항공산업과	책임자	과 장	박준상 (044-201-4219)
		담당자	사무관	이금아 (044-201-4224)
		담당자	주무관	권준영 (044-201-4222)



**참고 1**

**2025년 항공운송서비스 항목별 평가 결과**

항공사	운항 신뢰성		항공교통이용자 보호충실성	안전성	이용자 만족도		
	국내선	국제선			점수	만족	
국 적 사 (10)	대한항공	A <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	6.07	만족
	아시아나항공	A	B <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	5.97	만족
	에어로케이	C	B	A <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	5.59	만족
	에어부산	A	A	A <sup>++</sup>	B	5.83	만족
	에어서울	C <sup>++</sup>	C <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	5.45	다소만족
	에어프리미아	-	C <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	5.92	만족
	이스타항공	C <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>	A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	5.62	만족
	제주항공	B <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	5.67	만족
	진에어	B <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	5.77	만족
	티웨이항공	B <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>	5.65	만족
외 항 사 (41)	중국동방항공		B <sup>++</sup>	A		4.99	다소만족
	중국남방항공		A	A		5.39	다소만족
	중국춘추항공		B <sup>+</sup>	C <sup>+</sup>		4.99	다소만족
	중국국제항공		B	B		4.86	다소만족
	산둥항공		B	C <sup>++</sup>		5.42	다소만족
	중국상하이항공		A	A		4.99	다소만족
	길상항공		B <sup>++</sup>	C <sup>+</sup>		4.66	다소만족
	심천항공		E <sup>++</sup>	C		5.40	다소만족
	중화항공		B <sup>+</sup>	A		5.58	만족
	에바항공		B <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>		5.96	만족
	타이거에어타이완		B <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>		5.29	다소만족
	에어아시아엑스		E <sup>++</sup>	C <sup>++</sup>		4.53	다소만족
	말레이시아항공		C	C <sup>++</sup>		5.38	다소만족
	비엳젯항공		C	B <sup>+</sup>		4.64	다소만족
	베트남항공		C <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>		4.86	다소만족
	스쿠트항공		B	B <sup>++</sup>		5.20	다소만족
	싱가폴항공		B <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>		5.88	만족
	피치항공		B <sup>+</sup>	C <sup>++</sup>		4.99	다소만족
	전일본공수		A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>		6.03	만족
	일본항공		A <sup>+</sup>	A		5.21	다소만족
	타이항공		B <sup>++</sup>	A		5.33	다소만족
	타이에어아시아엑스		B <sup>++</sup>	C <sup>++</sup>		4.66	다소만족
	세부퍼시픽항공		B <sup>++</sup>	C <sup>++</sup>		4.75	다소만족
	필리핀항공		B <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>		4.96	다소만족
	캐세이퍼시픽항공		B <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>		5.79	만족
	홍콩익스프레스		B	C <sup>+</sup>		4.81	다소만족
	가루다인도네시아		B	D		5.50	만족
	몽골항공		B	C <sup>+</sup>		5.12	다소만족
	에미레이트항공		B <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>		5.51	만족
	카타르항공		B <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>		5.05	다소만족
	에티하드항공		B <sup>++</sup>	A		5.17	다소만족
	터키항공		C <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>		4.90	다소만족
루프트한자항공		B	A <sup>++</sup>		5.39	다소만족	
에어프랑스		B	A <sup>+</sup>		5.42	다소만족	
LOT 폴란드항공		B <sup>+</sup>	A <sup>+</sup>		4.92	다소만족	
핀에어		B <sup>+</sup>	A		5.64	만족	
델타항공		B	B <sup>++</sup>		4.98	다소만족	
에어캐나다		C <sup>++</sup>	A		5.44	다소만족	
아메리칸항공		D <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>		4.99	다소만족	
유나이티드항공		C <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>		5.03	다소만족	
젯스타		D <sup>+</sup>	C <sup>+</sup>		4.83	다소만족	

## 참고 2

## 2025년 항공운송서비스 평가 등급별 분류

### ① 운항신뢰성

등급	국적사		외항사(국제선)
	국내선	국제선	
A (매우우수)	A <sup>++</sup>	-	-
	A <sup>+</sup>	대한항공	일본항공, 전일본공수
	A	아시아나항공, 에어부산	중국남방항공, 중국상하이항공
B (우수)	B <sup>++</sup>	진에어, 티웨이항공	길상항공, 세부퍼시픽항공, 에미레이트항공, 에티하드항공, 중국동방항공, 카타르항공, 타이거에어타이완, 타이항공, 타이에어아시아엑스, 필리핀항공
	B <sup>+</sup>	제주항공	싱가폴항공, 에바항공, 중국춘추항공, 중화항공, 캐세이퍼시픽항공, 피치항공, 핀에어, LOT폴란드항공
	B	-	가루다인도네시아, 델타항공, 루프트한자항공, 몽골항공, 산둥항공, 스쿠트항공, 에어프랑스, 중국국제항공, 홍콩익스프레스
C (보통)	C <sup>++</sup>	에어서울, 이스타항공	베트남항공, 에어캐나다, 유나이티드항공, 터키항공
	C <sup>+</sup>	-	-
	C	에어로케이	말레이시아항공, 비엠펙항공
D (미흡)	D <sup>++</sup>	-	아메리칸항공
	D <sup>+</sup>	-	젯스타
E (불량)	E <sup>++</sup>	-	심천항공, 에어아시아엑스

### ② 이용자 보호 충실성

등급	국적사	외항사	
A (매우우수)	A <sup>++</sup>	대한항공, 아시아나항공, 에어부산, 에어서울, 제주항공, 진에어, 티웨이항공	루프트한자항공, 싱가포르항공, 전일본공수, 캐세이퍼시픽항공
	A <sup>+</sup>	에어로케이, 이스타항공	에어프랑스, 유나이티드항공, 터키항공, LOT 폴란드항공
	A	-	중국동방항공, 중국남방항공, 중국상하이항공, 중화항공, 에어캐나다, 에티하드항공, 일본항공, 타이항공, 핀에어
B (우수)	B <sup>++</sup>	에어프레미아	델타항공, 베트남항공, 스쿠트항공, 에미레이트항공, 타이거에어타이완, 필리핀항공
	B <sup>+</sup>	-	아메리칸항공, 에바항공, 비엠펙항공, 카타르항공
	B	-	중국국제항공
C (보통)	C <sup>++</sup>	-	말레이시아항공, 산둥항공, 세부퍼시픽항공, 에어아시아엑스, 피치항공, 타이에어아시아엑스
	C <sup>+</sup>	-	길상항공, 몽골항공, 젯스타, 중국춘추항공, 홍콩익스프레스
	C	-	심천항공
D (미흡)	-	-	가루다인도네시아

### ③ 안전성

등급	국적사	
A (매우우수)	A <sup>++</sup>	대한항공, 아시아나항공, 에어서울, 에어프레미아, 이스타항공
	A <sup>+</sup>	제주항공, 진에어
B (우수)	B <sup>++</sup>	에어로케이
	B <sup>+</sup>	티웨이항공
	B	에어부산
F (매우불량)	-	-

### 참고 3

## 최근 3년간 국적항공사 항공운송서비스 평가 결과

#### □ 운항신뢰성(국내선) ※ '25년부터 평가 지표 변경

구 분	대한항공	아시아나	에어로케이	에어부산	에어서울	프레미아	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공
2023	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	C <sup>++</sup>	-	B <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>	A	B <sup>+</sup>
2024	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>	-	A <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>
<b>2025</b>	<b>A<sup>+</sup></b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>C<sup>++</sup></b>	-	<b>C<sup>++</sup></b>	<b>B<sup>+</sup></b>	<b>B<sup>++</sup></b>	<b>B<sup>++</sup></b>

#### □ 운항신뢰성(국제선) ※ '25년부터 평가 지표 변경

구 분	대한항공	아시아나	에어로케이	에어부산	에어서울	프레미아	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공
2023	B <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	B	B <sup>+</sup>	C <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>	B	B <sup>++</sup>
2024	B <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	D <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>	C <sup>+</sup>	B	C <sup>++</sup>	B
<b>2025</b>	<b>B<sup>++</sup></b>	<b>B<sup>+</sup></b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>C<sup>++</sup></b>	<b>C<sup>+</sup></b>	<b>B<sup>+</sup></b>	<b>B<sup>++</sup></b>	<b>B<sup>+</sup></b>	<b>B<sup>++</sup></b>

#### □ 항공교통이용자 보호 충실성

구 분	대한항공	아시아나	에어로케이	에어부산	에어서울	프레미아	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공
2023	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	A	B <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>
2024	A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	A	A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>
<b>2025</b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>+</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>B<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>+</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>

#### □ 안전성

구 분	대한항공	아시아나	에어로케이	에어부산	에어서울	프레미아	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공
2023	A <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>	A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	B <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A	A <sup>+</sup>	A <sup>+</sup>
2024	A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>++</sup>	C	B <sup>+</sup>	F	A <sup>++</sup>	E <sup>+</sup>
<b>2025</b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>B<sup>++</sup></b>	<b>B</b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>+</sup></b>	<b>A<sup>+</sup></b>	<b>B<sup>+</sup></b>

#### □ 이용자만족도

구 분	대한항공	아시아나	에어로케이	에어부산	에어서울	프레미아	이스타항공	제주항공	진에어	티웨이항공
2023	만족	만족	만족	만족	만족	만족	만족	만족	만족	만족
2024	만족	만족	만족	만족	다소만족	만족	만족	만족	만족	만족
<b>2025</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>	<b>다소만족</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>

## 참고 4

### 2025년 공항서비스 평가 결과

구 분	신속성	공항 시설 적정성	공항 이용 편리성	이용자만족도	
김포공항	A	A	A <sup>+</sup>	5.88	만족
김해공항	C <sup>++</sup>	A	A	5.77	만족
대구공항	A <sup>+</sup>	C	B	5.44	다소만족
인천공항	B	B <sup>++</sup>	A	6.05	만족
제주공항	B <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	A	5.44	다소만족
청주공항	B	B	B	5.30	다소만족

## 참고 5

### 최근 3년간 공항서비스 평가 결과

신속성 ※ '25년부터 평가 지표 변경

구 분	인천공항	김포공항	제주공항	김해공항	대구공항	청주공항
2023	A	B <sup>+</sup>	B <sup>++</sup>	B <sup>++</sup>	B	A <sup>+</sup>
2024	A	A	B <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>	A <sup>++</sup>	A <sup>+</sup>
<b>2025</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B<sup>+</sup></b>	<b>C<sup>++</sup></b>	<b>A<sup>+</sup></b>	<b>B</b>

공항 이용 편리성 ※ '25년부터 평가 지표 변경

구 분	인천공항	김포공항	제주공항	김해공항	대구공항	청주공항
2023	A <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>	B	B <sup>++</sup>	C <sup>+</sup>	C <sup>+</sup>
2024	A	A	B <sup>+</sup>	A	B <sup>+</sup>	B <sup>+</sup>
<b>2025</b>	<b>A</b>	<b>A<sup>+</sup></b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>

공항 시설 적정성 ※ '25년부터 평가 지표 변경

구 분	인천공항	김포공항	제주공항	김해공항	대구공항	청주공항
<b>2025</b>	<b>B<sup>++</sup></b>	<b>A</b>	<b>B<sup>++</sup></b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>

이용자 만족도

구 분	인천공항	김포공항	제주공항	김해공항	대구공항	청주공항
2023	만족	만족	만족	만족	만족	만족
2024	만족	만족	만족	만족	만족	다소만족
<b>2025</b>	<b>만족</b>	<b>만족</b>	<b>다소만족</b>	<b>만족</b>	<b>다소만족</b>	<b>다소만족</b>