

제19조(철도서비스의 품질평가 등) ①법 제26조제1항의 규정에 의한 철도서비스의 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 철도의 시설·환경관리 등이 이용자의 편의와 공익적 목적에 부합할 것
 2. 열차가 정시에 목적지까지 도착하도록 하는 등 철도이용자의 편의를 도모할 수 있도록 할 것
 3. 예·매표의 이용편리성, 역 시설의 이용편리성, 고객을 상대로 승무 또는 역무서비스를 제공하는 종사원의 친절도, 열차의 쾌적성 등을 제고하여 철도이용자의 만족도를 높일 수 있을 것
 4. 철도사고와 운행장애를 최소화하는 등 철도에서의 안전이 확보되도록 할 것
- ②국토교통부장관은 철도사업자에 대하여 2년마다 법 제26조제1항의 규정에 의한 철도서비스의 품질평가(이하 "품질평가"라 한다)를 실시하여야 한다. 다만, 국토교통부장관이 필요하다고 인정하는 경우에는 수시로 품질평가를 실시할 수 있다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>
- ③국토교통부장관은 품질평가를 실시하고자 하는 때에는 제1항의 규정에 의한 철도서비스 기준의 세부내역, 품질평가의 항목 등이 포함된 철도서비스품질평가실시계획(이하 "품질평가실시계획"이라 한다)을 수립하여야 한다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>
- ④국토교통부장관은 품질평가를 하고자 하는 경우 품질평가를 개시하는 날 2주 전까지 철도사업자에게 품질평가실시계획, 품질평가의 기간 등을 통보하여야 한다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>
- ⑤국토교통부장관은 품질평가의 공정하고 객관적인 실시를 위하여 서비스 평가 등에 관한 전문지식과 경험이 풍부한 자가 포함된 품질평가단을 구성·운영할 수 있다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>

제20조(우수철도서비스 인증절차 등) ①국토교통부장관은 품질평가결과가 우수한 철도서비스에 대하여 직권으로 또는 철도사업자의 신청에 의하여 법 제28조제1항의 규정에 의한 우수철도서비스에 대한 인증(이하 "우수철도서비스인증"이라 한다)을 할 수 있다. <개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>

- ②제1항의 규정에 의한 우수철도서비스인증을 받고자 하는 철도사업자는 별지 제14호서식의 우수철도서비스인증신청서에 당해 철도서비스가 우수철도서비스임을 입증 또는 설명할 수 있는 자료를 첨부하여 국토교통부장관에게 제출하여야 한다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>
- ③철도사업자의 신청에 의하여 우수철도서비스인증을 하는 경우에는 그에 소요되는 비용은 당해 철도사업자가 부담한다.
- ④법 제28조제4항의 규정에 의한 우수철도서비스의 인증기준은 다음 각 호와 같다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>
 1. 당해 철도서비스의 종류와 내용이 철도이용자의 이용편의를 제고하는 것일 것
 2. 당해 철도서비스의 종류와 내용이 공익적 목적에 부합될 것
 3. 당해 철도서비스로 인하여 철도의 안전확보에 지장을 주지 아니할 것
 4. 그 밖에 국토교통부장관이 정하는 인증기준에 적합할 것
- ⑤국토교통부장관은 품질평가결과가 우수한 철도서비스중 제4항의 규정에 의한 우수철도서비스인증기준에 적합하다고 인정되는 철도서비스 또는 제2항의 규정에 의하여 우수철도서비스인증신청을 받아 심사한 결과 제4항의 규정에 의한 우수철도서비스인증기준에 적합하다고 인정되는 철도서비스에 대하여 우수철도서비스인증을 하고, 당해 철도사업자에게 별지 제15호서식의 우수철도서비스인증서를 교부할 수 있다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>
- ⑥국토교통부장관은 우수철도서비스인증의 공정하고 객관적인 실시를 위하여 서비스 평가 등에 관한 전문지식과 경험이 풍부한 자가 포함된 우수철도서비스인증심사단을 구성·운영할 수 있다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>
- ⑦국토교통부장관은 우수철도서비스인증을 받은 철도사업자에 대하여 예산의 범위안에서 필요한 재정지원을 하거나 포상 등 각종 지원시책을 시행할 수 있다.<개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>

제21조(우수서비스마크) 법 제28조제4항의 규정에 의한 우수서비스마크는 우수철도서비스의 종류 및 내용에 따라 그 모양, 표시방법 등을 달리 정할 수 있으며, 우수서비스마크의 모양 등에 관하여 필요한 세부적인 사항은 국토교통부장관이 따로 정한다. <개정 2008. 3. 14., 2013. 3. 23.>