汕尾市城区公交企业服务质量考核办法

（修订）

第一章 总 则

第一条 为加强公交企业服务质量的监督管理，促进公共汽车行业持续健康发展，根据《城市公共汽车和电车客运管理规定》（交通运输部令 2017 年第 5 号）和《汕尾市人民政府关于城市优先发展公共交通的实施意见》（汕府〔2014〕51 号）等规定，制定本办法。

第二条 公交企业服务质量考核应遵循公开、公平、公正的原则进行。

第三条 本办法的考核对象为汕尾市城区公交企业。

第二章 工作机构及职责

第四条 市交通运输局直属分局具体负责市城区公交企业服务质量考核日常工作。

市交通运输局牵头组织成立复核工作小组（以下简称复核小组），负责对市交通运输局直属分局提交的考核报告进行复核。复核小组成员由市城区政府、市交通运输、发改、财政、公安交警、市场监管、国资、人社等部门人员组成。复核工作可邀请市人大代表、政协委员、社会志愿者、群众代表等作为监督员。

第五条 市交通运输局在考核中负责下列工作:

（一）统筹协调复核小组各成员单位。

（二）组织复核小组成员对市交通运输局直属分局提交的考核报告进行复核认定。

（三）公示、公布考核结果并发送（抄送）有关单位。

第六条 市交通运输局直属分局在考核中负责下列工作:

（一）与公交企业以签订正式协议的形式，明确考核指标基准值、基本任务等，考核时严格遵照执行。

（二）组织开展考核工作。

（三）组织开展年度公交企业服务专项调查工作。

（四）向市交通运输局提交年度考核报告。

第七条 市交通运输局直属分局应当建立公交企业服务质量档案，对公交企业服务质量情况进行记录。

市交通运输局直属分局根据本办法的《汕尾市公交企业服务质量考核指标体系》（以下简称《指标体系》）的要求，加强对公交企业进行监督和检查，认真受理社会投诉举报，加强与相关部门的信息沟通，及时、全面、准确掌握公交企业服务质量情况，核实后及时记入公交企业服务质量档案。

第三章 考核程序

第八条 年度考核按照收集和审查考核材料、委托第三方机构、组织现场考核及公示考核结果等程序分阶段进行。

市交通运输局直属分局应当按照有关规定委托第三方机构对《指标体系》中有关线路发车班次、首末班服务时间、员工对企业满意度和专项服务质量调查等指标进行独立的中介评价。

市交通运输局直属分局应当根据调查情况及第三方机

构中介评价结果，独立、客观、公正地形成考核报告，并于考核年度的次年4月底前将考核报告提交市交通运输局。

第九条 市交通运输局于6月底前组织完成复核工作。

第十条 市交通运输局直属分局根据本办法和《指标体系》有关规定，要求企业收集和报送相关考核数据。

《指标体系》包括运营指标、安全管理指标、服务管理指标、企业管理指标及加分项、扣分项等六大类，共23个考核指标。

第十一条 第三方机构应当具备下列条件:

（一）具备开展相关调查工作的资质。

（二）与被考核公交企业无利害关系，与市交通运输局无行政隶属关系，能够公正地开展调查工作。

（三）熟悉公交行业，有从事社会调查的经验。

第十二条 复核小组成员单位应依职责向市交通运输局直属分局提供公交企业考核年度内交通违章、交通事故、经营违章、服务质量、举报投诉、车容环境、劳资关系等有关情况统计资料。

第十三条 复核小组在收到市交通运输局直属分局提交的考核报告后，应当严格按照《指标体系》进行复核，形成复核结论。

第十四条 市交通运输局应当对复核结论在官方网站予以公示，并告知被考核对象，公示期7个工作日。经公示无异议，应在官方网站公布考核结果。

第十五条 公示期间，公交企业对复核结论有异议的，可在公示期内向市交通运输局提出。市交通运输局应当组织

复核小组进行讨论或征求复核小组成员意见。决定予以采纳的，市交通运输局应作出更正，重新进行公示，公示期 7 个工作日，自重新公示之日起计算；不予采纳的，市交通运输局应当书面向相关企业说明理由。

第四章 考核结果的应用

第十六条 考核结果作为决定下列事项的参考依据：

（一）公交企业年度运营综合补贴资金发放；

（二）公交线路经营权的授予、收回和撤销。

第十七条 考核指标采用千分制，原始分为 1000 分，加分项 60 分（只加不扣），减分项 60 分（只扣不加）。根据年度考核得分（含加分、减分），将公交公司运营绩效划为 A、B、C、D 四个等级，对应的得分区间分别为：A 级≧900，B 级[800，900)，C 级[650，800)，D 级＜650。

第十八条 将考核结果与公交企业获得的市财政年度运营综合补贴直接挂钩，具体挂钩方案为：

（一）公交企业服务质量考核为 A 级的，在正常的运营综合补贴以外，对公交企业实行奖励，奖励公式为：(实际得分-899)÷100×15%×公交企业年度运营综合补贴（指扣除中央财政运营补贴后市财政应补部分，下同）。

（二）公交企业服务质量考核为 B 级的，不奖励也不扣减公交企业年度运营综合补贴。

（三）公交企业服务质量考核为 C 级的，按以下方法扣减公交企业年度运营补贴：

（800-实际得分）÷100×15%×公交企业年度运营综合

补贴。

（四）公交企业服务质量考核为 D 级的，扣除年度运营综合补贴的 50%。

第十九条 公交企业应当针对考核中被扣分的项目提出具体整改措施，并及时将整改措施和整改结果报市交通运输局直属分局。

第五章 监督管理

第二十条 参与考核的相关工作人员在考核工作中弄虚作假、严重失职、利用职权谋取利益或者侵犯公交企业合法权益的，由监察机关或者所在单位依法追究相关责任人员的行政责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第二十一条 公交企业在考核过程中弄虚作假的，依法追究有关责任人责任；有其他违法行为尚未受到处理的，应当依法处理或者移送相关部门处理。

第二十二条 第三方机构在调查过程中弄虚作假的，市交通运输局直属分局应当解除中标合同或者委托合同，并根据合同和相关规定追究第三方机构责任。

第六章 附　则

第二十三条 本办法由市交通运输局负责解释。

第二十四条 本办法自印发之日起实施，有效期 3 年。

公开方式：主动公开