

2022 年度汕尾市粤运公共交通有限公司服务质量考核评分表

序号	指标类别	考核内容	考核周期	指标解释	评分标准及计算方法	评分信息来源	考核得分(分)	评分依据
1		线路月发 车班次 (75分)	月度	指考核月度内线路车 辆每月开行的次数	1、线路月发车班次完成核定标准 95% 及以上的不扣分； 2、完成核定标准 95% 以下的扣分值 = (线路核定月发车班次 × 0.95 - 线路实际月发车班次) ÷ 线路核定月发车班次 × 75	以第三方机构 调查结果 为依 据	55.6 3	根据第三方机构 考核结果, 此项可 得 55.63 分
2	运营指 标 (200 分)	线路首末 班车服务 时间 (75分)	月度	指线路首站、末站的首 班车、末班车分别从相 应站点发出的时间	1、线路首末班车服务时间完成核定标准 95% 及以上的不扣分； 2、完成核定标准 95% 以下的扣分值 = (线路首末班车服务总次数 × 0.95 - 线路首末班车准点服务次数) ÷ 线路首末班车服务总次数 × 75 【首班车服务时间晚于核定首班车服务时间 5 分钟及以上或未班车服务时间早于核定末班车服务时间 5 分钟及以上的均作为不按核定时间发车】	以第三方机构 调查结 果为依 据	43.6 8	根据第三方机构 考核结果, 此项可 得 43.68 分
3		车辆保有 量 (50分)	年度	考核年度年末车辆保 有量	1、车辆保有量以考核年度 12 月 31 日在册车辆数为准, 完成核定指 标任务 95% 及以上的不扣分; 完成核定指标任务 95% 以下的扣分值 = (核 定保有量指标 × 0.95 - 车辆实际保有量) ÷ 核定保有量指标 × 50 2、公交企业考核年度内每新增 (或更新) 一台燃油公交车, 扣 10 分。 3、总扣分不超过 50 分	以交通 运输部 门核定 当年度 的车辆 保有量	50	该公司完成核定 指标任务, 此项不 扣分, 得分 50

4	安全管理 (240分)	百万车公里死亡率 (100分)	年度	<p>公交企业每行驶相应里程发生的交通事故责任死亡人数</p>	<p>1、百万车公里死亡率≤ 0.008，得100分； 2、$0.008 < \text{百万车公里死亡率} \leq 0.012$，得90分； 3、$0.012 < \text{百万车公里死亡率} \leq 0.02$，得80分； 4、$0.02 < \text{百万车公里死亡率} \leq 0.028$，得70分； 5、$0.028 < \text{百万车公里死亡率} \leq 0.034$，得60分； 6、$0.034 < \text{百万车公里死亡率}$，得0分。 【1.百万车公里死亡率定义：公交企业发生的交通事故死亡人数与考核年度行驶总里程之比，单位：人/百万车公里。 2.公交企业发生的交通事故死亡人数定义：公交企业发生的交通事故死亡人数$= \Sigma$（公交企业交通事故责任认定等级换算系数\times公交企业交通事故责任死亡人数） 3.公交企业行驶里程定义： 公交企业行驶总里程$=$公交企业运营载客总里程$+ \text{空载总里程}$ 4.公交企业交通事故责任认定等级换算系数：无责换算系数$=0$，次责换算系数$=0.25$，同责换算系数$=0.5$，主责换算系数$=0.75$，全责换算系数$=1$，在考核年度内尚未认定责任的事故按无责计算】</p>	<p>指标任务为依据</p> <p>责任事故死亡人数：以安全主管部门数据为依据</p> <p>100</p>	<p>该公司2022年未发生亡人事故，得100分。</p>
---	----------------	--------------------	----	---------------------------------	--	--	-------------------------------

5	交通违法 率 (50分)	年度	公交企业车辆交通违法情况	<p>1、$S1 \leq 2.95$，得 50 分；</p> <p>2、$2.95 < S1 \leq 3.2$，得 40 分；</p> <p>3、$3.2 < S1 \leq 3.45$，得 30 分；</p> <p>4、$3.45 < S1 \leq 3.7$，得 20 分；</p> <p>5、$3.7 < S1 \leq 3.95$，得 10 分；</p> <p>6、$3.95 < S1$，得 0 分。</p> <p>【1. 交通违法率定义：公交企业运营车辆的交通违法次数与公交企业运营车辆数（考核年度 12 月 31 日在册车辆数为准，下同）之比，以 S1 表示，单位：次/百辆。</p> <p>2. 按月统计交通违法率，年度交通违法率 S1 为各月交通违法率的算术平均值】</p>	以公安部门提供数据为依据	50	根据市交警支队《关于提供 2022 年度汕尾市城区公交企业交通违法行为统计数据函》，汕尾粤运公交公司 2022 年交通违法率为 $S1=0.9963 \leq 2.95$ ，得 50 分。
6	营运违章 率 (50分)	年度	公交企业车辆营运违章情况	<p>1、$S2 \leq 0.25$，得 50 分；</p> <p>2、$0.25 < S2 \leq 0.35$，得 40 分；</p> <p>3、$0.35 < S2 \leq 0.45$，得 30 分；</p> <p>4、$0.45 < S2 \leq 0.55$，得 20 分；</p> <p>5、$0.55 < S2 \leq 0.65$，得 10 分；</p> <p>6、$0.65 < S2$，得 0 分。</p> <p>【1. 营运违章率定义：公交企业车辆的营运违章次数与公交企业运营车辆数之比，以 S2 表示，单位：次/百辆。</p> <p>2. 按月统计营运违章率，年度营运违章率 S2 为各月营运违章率的算术平均值】</p>	以交通运输综合执法部门数据为依据	50	根据市交通运输综合执法支队《2022 年度汕尾市城区公交企业营运违章率情况统计表》，汕尾粤运公交公司 2022 年营运违章率 $S1=0.018 \leq 0.25$ ，得 50 分。
7	与安全相关的各项管理活动 (40分)	年度	与安全相关的各项管理活动	<p>1、未定期开展对驾驶员安全行车、突发事件防范及应急处置等培训，每缺一项扣 2 分；</p> <p>2、未按要求参加交通运输主管部门组织的会议、学习培训、活动，每项每次扣 2 分；</p> <p>3、未设立安全管理机构，未明确机构的安全职责，每缺一项扣 5 分；</p>	以主管部门检查结果和相关资料为	40	该公司安全管理各项台账较为齐全，此项不扣分，得 40 分

				<p>4、未按规定开展安全检查，每次扣3分；</p> <p>5、对主管部门检查发现的安全隐患未按要求落实整改，形成闭环的，每次扣3分；</p> <p>6、营运车辆安装卫星定位行车记录仪和智能视频监控报警系统并有应用的比例未达到100%，每发现一宗扣2分。</p> <p>7、总扣分不超过40分</p>	依据		
8	服务管理 (300分)	服务专项调查 (80分)	月度、年度	由第三方机构负责实施，调查司乘人员服务行为、营运秩序、车辆设施及标识等方面的规范性	以第三方机构调查结果为依据	44	根据第三方机构考核结果，此项可得44分
9	服务管理 (300分)	员工对企业满意度 (20分)	年度	由第三方机构负责实施，主要从工作本身、工作回报、工作条件、工作群体、公司管理等方面调查驾驶员和乘务员对企业的满意度	以第三方机构调查结果为依据	7.02	根据第三方机构考核结果，此项可得7.02分
10		服务投诉 (100分)	月度、年度	公交企业服务投诉情况	以市政府投诉平台、主管部门记录为依据	0	经统计，粤运公交公司2022年有责投诉80宗，扣100分，得0分。

11	投诉处理情况 (40分)	年度	公交企业处理乘客的 投诉情况	1、有责任投诉处理不及时的,扣2分/次; 2、投诉人对有责任投诉处理情况不满意的,扣4分/次; 3、总扣分不超过40分	以市政府投诉平台、主管部门资料为主。	36	2022年,市民对有责投诉处理不满意一宗,导致市民重复有责投诉,扣4分,得36分。
12	线路开设和 调整 (30分)	年度	公交企业是否严格按照 照交通运输主管部门 要求完成线路开设和 调整计划	1、未按照交通运输主管部门要求完成线路开设和调整的,扣5分/条; 2、总扣分不超过30分	以主管部门检查结果和主管部门 交监管系统数据为依 据	30	2022年,该公司优化调整4路、9路、13路、117路等4条公交线路,此项不扣分,得30分
13	线路停运 (30分)	年度	公交企业线路停运或 车辆停运,影响公共交 通正常服务	公交企业发生停运事件的,每发生一次停运事件按如下标准扣分: 1、若3小时内,停运线路恢复运营状态的,扣2分; 2、若3小时<线路停运时间≤24小时内,停运线路恢复运营状态的,扣4分; 3、若线路停运时间>24小时,停运线路恢复运营状态的,扣5分。 4、总扣分不超过30分 【线路停运定义:由于公交企业自身原因,导致某一条线路30%(含30%)以上的车辆停运】	以主管部门检查结果和 主管部门交监管系统数据为依 据	25	该公司于1月27日擅自停运107路,引起了多个市民投诉,扣除考核分5分,此项可得25分

14	通报批评和责令整改 (80分)	年度	公交企业由于违反相关法律法规、行业规定等相关文件要求,被交通运输部主管部门书面责令整改的次数	1、公交企业被书面通报批评或责令整改,一次扣5分; 2、公交企业未按照通报或整改通知要求落实整改,一次扣10分; 3、总扣分不超过80分	以主管部门文件和检查结果为依据。	50	2022年分局向粤运公交发放3份整改通知书,扣15分;交通运输部主管部门下达行业通报3份,扣除15分,累计扣除30分,得50分。
15	资料报送管理 (40分)	年度	公交企业按照交通运输部主管部门文件要求及时报送各类信息、数据、台账、资料的情况	1、运营企业应当及时向交通运输部上报相关信息和数据,主要内容包括运营企业人员、资产等信息,场站、车辆等设施数据,运营线路、客流量及乘客出行特征、运营成本等相关数据,公共汽车调查数据,企业政策与制度信息等。不按要求的报送,每发生一次扣5分; 2、总扣分不超过40分	以主管部门及资料为依据	40	2022年,该公司配合报送各类台账资料,此项不扣分,得40分。
16	企业管理 (260分)	年度	车厢卫生、车容车貌、车内乘车环境不达标,未按照交通运输部要求张贴公益广告的情况	1、车厢卫生、车容车貌、车内乘车环境不达标,每发现一次扣2分; 2、未按照交通运输部要求张贴公益广告,每发生一次扣3分; 3、总扣分不超过20分	以主管部门检查结果为依据	20	2022年,该公司配合开展创文创卫工作,按要求张贴公益广告,车容车貌较好,此项不扣分,得20分
17	运营组织管理 (50分)		公交企业是否按照行业管理要求在汕尾公交监管系统录入每条线路车辆运营计划	1、公交企业未在前一天将全部线路车辆运营计划录入系统的,每发现一次扣5分 2、公交企业录入的车辆运营计划与实际运营情况不相符的,每发现一次扣4分 3、总扣分不超过50分	以主管部门检查结果和主管部门交接	50	2022年,未发现该企业不及时将运营计划录入汕尾公交监管系统的情况,此项不扣分,可得50分

18	票价政策管理 (30分)	年度	公交企业执行票价政策及特殊群体乘车优惠政策情况	<p>1、在运营的公交车辆未按规定公布收费标准的，或不按核定标准收费的，每发现一次扣5分</p> <p>2、不按规定执行市政府公布的特殊群体乘车优惠政策的，每发现一次扣5分</p> <p>3、总扣分不超过30分</p>	主管部门检查结果各投诉的记录为依据	25	2022年，查实该公司乱收费行为1宗，扣除5分，
19	从业人员管理 (40分)	年度	公交企业对司乘务人员进行法律法规、岗位职责、操作规程、服务规范培训与考核；安排培训、考核合格人员上岗等情况	<p>1、安排未经培训与考核人员上岗的，每发现一例扣5分；</p> <p>2、未制定驾驶员奖惩制度的，扣20分；</p> <p>3、驾驶员奖惩制度不落实的，每发现一例扣5分；</p> <p>4、总扣分不超过40分</p>	主管部门检查结果为依据	40	经检查发现，该公司有落实培训考核及奖惩制度，此项不扣分，可得40分
20	加分项 (60分)	年度	考核年度内，对公交企业运营情况、工作落实情况 & 公交企业好人好事等内容进行评分，其中涉及政府有关部门通报表彰、表扬的，予以加分	<p>1、被国家部（委、局）通报表彰、表扬的，加20分/次；</p> <p>2、被省级政府部门通报表彰、表扬的，加10分/次；</p> <p>3、被市级政府部门或县级政府通报表彰、表扬的，加8分/次；</p> <p>4、合计最高得分为20分。</p> <p>【同一事件被政府或媒体报道、通报表扬的，以最高标准加分，不重复计算；政府及有关部门表彰、表扬的以书面材料（加盖公章）为依据】（下同）</p>	以企业上报资料为基础，以主管部门调查结果为依据	0	2022年无政府部门表彰情况，不加分

21	媒体表彰 (20分)	年度	考核年度内,对公交企业运营情况、工作落实情况 & 公交企业好人好事等内容进行评分,其中涉及媒体(报纸、电视台)表扬或正面报道的,予以加分	1、被中央级新闻媒体表扬或正面报道的,加20分/次; 2、被省级新闻媒体表扬或正面报道的,加10分/次; 3、被市级新闻媒体表扬或正面报道的,加8分/次; 4、被县级新闻媒体表扬或正面报道的,加5分/次; 5、本项指标最高得分为20分。 【同一事件被多级媒体报道的,以最高标准计算,不重复计算,】	以企业上报资料为基础,以主管部门调查结果为依据	8	2022年2月6日,汕尾市电视台发布了以《公交一线人员:坚守岗位,更好服务市民出行》为标题的正面新闻报道,此项可加8分
22	市民表扬 (20分)	年度	企业或政府及相关部門收到市民关于公共交通的书面或锦旗等形式的表扬	每受到一次市民表扬加1分,最高得分20分。	以企业上报资料为基础,以主管部门调查结果为依据	20	2022年在12345热线共收到市民表扬88次,加分20分。
23	减分项 (60分)	年度	对公交企业出现的负面报道进行评分	1、被中央级新闻媒体负面报道的,扣20分/次; 2、被省级新闻媒体负面报道的,扣10分/次; 3、被市级新闻媒体负面报道的,扣8分/次; 4、被县级新闻媒体负面报道的,扣5分/次; 5、总扣分不超过60分 【同一事件被多级媒体报道的,以最高标准计算,不重复计算,新闻媒体只限于各级党政主办的报纸、刊物、电视、电台】	以主管部门相关资料为依据	0	2022年无涉及负面报道,不扣分。

注:同一事项或行为出现两个或多个指标均可扣分的情形时,按扣分最多的指标给予扣分,不重复扣分。

企业考核得分： 784.33 分	年度考核等级： C 级
企业意见： 公司没意见	2023.5.5
企业负责人签名： 	