

附件：

汕尾市城区公交企业服务质量考核指标体系（2024年修订）

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	评分依据信息来源	相关材料
1	一、运营指标 (160分)	线路月发车班次 (60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	调查报告及班次时刻表、发班记录、车辆台账、驾驶员花名册等
2		线路首末班车服务时间 (60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 分钟及以上或末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。可通过排班表、公交监管平台、卫星定位系统等核查。】	以第三方机构调查结果为依据	调查报告及班次时刻表、发班记录、车辆台账、驾驶员花名册等

3		车辆保有量 (40分)	年度	考核年度年末 车辆保有量	<p>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</p> <p>2、总扣分不超过40分</p>	以交通运输 部门核定当 年度的车辆 保有量指标 任务为依据	主管部门制定 的年度目标文 件，本次及上个 考核周期车辆 台账
4	二、安全 管理 (290分)	百万车公 里死亡率 (100 分)	年度	公交企业每行 驶相应里程发 生的责任交通 事故死亡人数	<p>1、百万车公里死亡率≤0.008，得100分；</p> <p>2、0.008<百万车公里死亡率≤0.012，得90分；</p> <p>3、0.012<百万车公里死亡率≤0.02，得80分；</p> <p>4、0.02<百万车公里死亡率≤0.028，得70分；</p> <p>5、0.028<百万车公里死亡率≤0.034，得60分；</p> <p>6、0.034<百万车公里死亡率，得0分。</p> <p>【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。</p> <p>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=Σ(公交企业事故责任认定等级换算系数×公交企业事故责任死亡人数)</p> <p>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+空载总里程</p> <p>4.公交企业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>	责任事故死 亡人数：以 安全主管部 门数据为依 据	考核周期公交 车行驶里程相 关登记台账及 交通事故台账、 档案

5	交通违法 率 (70分)	年度	公交企业车辆 交通违法情况	<p>1、$S1 \leq 2.95$，得 50 分； 2、$2.95 < S1 \leq 3.2$，得 40 分； 3、$3.2 < S1 \leq 3.45$，得 30 分； 4、$3.45 < S1 \leq 3.7$，得 20 分； 5、$3.7 < S1 \leq 3.95$，得 10 分； 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。 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>	以公安交警部门提供数据为依据	考核周期车辆台账及交通违法台账、档案
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； 2、$0.25 < S2 \leq 0.35$，得 40 分； 3、$0.35 < S2 \leq 0.45$，得 30 分； 4、$0.45 < S2 \leq 0.55$，得 20 分； 5、$0.55 < S2 \leq 0.65$，得 10 分； 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。 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	考核周期车辆台账及营运违法台账、档案

7		与安全相关的各项管理活动 (70分)	年度	与安全相关的各项管理活动	<ol style="list-style-type: none"> 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4分； 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4分； 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； 4、未按规定开展安全检查，每次扣5分； 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5分； 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效应用的比例未达到100%，每发现一宗扣5分。 7、总扣分不超过70分 	以主管部门检查结果和相关资料为依据	会议、培训、演练等相关通知、记录、签到表、照片，企业机构设置相关文件资料，企业制度汇编或相关文件、文本，安全检查记录、照片及隐患整改台账等，车载设施安装、检查登记台账
8	三、服务管理 (340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	<ol style="list-style-type: none"> 1、考核得分=$M \div 100 \times 80$，（不足一个点的按四舍五入计算） 【公交企业服务专项调查得分记为M，总分为100分】 	以第三方机构调查结果为依据	调查报告、调查台账记录、调查对象名册（调查覆盖面不低于30%）
9		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	<ol style="list-style-type: none"> 1、$M \leq 60$分时，本项指标考核不得分。 2、$60 < M \leq 85$分时，按以下方法评分：考核得分=$(M-60) \times 0.8$； 3、$M > 85$分时，得20分； 【公交企业员工满意度得分记为M，总分为100分。】	以第三方机构调查结果为依据	调查报告、调查台账记录、调查对象名册（调查覆盖面不低于30%）

		管理等方面调查驾驶员和管理人员对企业的满意程度			
10	服务投诉 (140分)	月度、年度 公交企业服务投诉情况	1、有责服务投诉，查证属实且性质一般的，扣4分/次； 2、有责服务投诉，经查证属实且性质重大的，扣8分/次； 3、总扣分不超过140分	以市政府投诉平台、主管部门记录为依据	投诉汇总表、投诉登记台账档案
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，扣4分/次； 2、投诉人对有责投诉重复投诉的扣4分/次； 3、企业未对一个考核周期内有责投诉2次或以上的驾驶员按规定进行处罚的，扣8分/人” 4、总扣分不超过40分	以市政府投诉平台、主管部门资料为主。	投诉汇总表、投诉登记台账档案、相关责任人处理相关文件、记录
12	线路开设和调整 (30分)	年度 公交企业是否严格按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公交监管系统数据为依据	主管部门相关文件、开通或调查线路相关佐证材料
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，停运线路恢复营运状态的，扣5分； 2、若3小时<线路停运时间≤24小时内，停运线路恢复营运状态的，扣10分； 3、若线路停运时间>24小时，停运线路恢复营运状态的，扣15分。 4、总扣分不超过30分	以主管部门检查结果和主管部门公交监管系统数据为依据	主管部门检查、抽查记录及汇总表，停运事件相关舆情及投诉等档案、台账

					【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%)以上的车辆停驶】		
14	四、企业管理 (210分)	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。	主管部门相关文件、文书、台账、档案
15		资料报送管理(30分)	年度	公交企业按照交通运输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主管部门上报相关信息和数据,主要包括运营企业人员、资产等信息,场站、车辆等设施设备相关数据,运营线路、客运量及乘客出行特征、运营成本等相关数据,公共汽电车调查数据,企业政策与制度信息等。不按要求报送,每发生一次扣10分; 2、总扣分不超过30分	以主管部门文件及资料为依据	主管部门相关文件、文书、台账、档案,企业相关报告、报表
16		宣传管理(20分)	年度	车厢卫生、车容车貌、车内乘车环境不达标,未按照交通主管部门要求张贴公益广告的	1、车厢卫生、车容车貌、车内乘车环境不达标的,每发现一次扣5分; 2、未按照交通主管部门要求张贴公益广告的,每发生一次扣5分; 3、总扣分不超过20分	以主管部门检查结果为依据	相关检查记录、照片

17	运营组织管理（30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	<ol style="list-style-type: none"> 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表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 30 分 	以主管部门检查结果和主管部门公交监管系统数据为依据	主管部门检查抽查台账记录，公交监管平台截图、数据、信息
18	票价政策管理（20分）		公交企业执行票价政策及特殊群体乘车优惠政策情况	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 总扣分不超过 20 分	以主管部门检查结果各查实的投诉记录为依据	企业收费相关文件、公布收费标准照片，涉及价格和优惠方面的投诉、舆情登记台账、档案
19	从业人员管理（30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	<ol style="list-style-type: none"> 1、 安排未经培训与考核人员上岗的，每发现一例扣 5 分； 2、 未制定驾驶员奖惩制度的，扣 20 分； 3、 驾驶员奖惩制度不落实的，每发现一例扣 5 分； 4、 总扣分不超过 30 分 	以主管部门检查结果为依据	企业相关制度文件、文本，企业开展培训、考核相关资料，驾驶员奖惩台账档案，主管部门检查抽查记录

20	五、加分项 (60分)	政府表彰 (20分)	年度	考核年度内，对公交企业运营情况、工作落实情况及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	相关文件、证书
21		媒体表彰 (20分)	年度	考核年度内，对公交企业运营情况、工作落实情况及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	<p>1、被中央级新闻媒体表扬或正面报道的，加 20 分/次；</p> <p>2、被省级新闻媒体表扬或正面报道的，加 10 分/次；</p> <p>3、被市级新闻媒体表扬或正面报道的，加 8 分/次；</p> <p>4、被县级新闻媒体表扬或正面报道的，加 5 分/次；</p> <p>5、本项指标最高得分为 20 分。</p> <p>【同一事件被多级媒体报道的，以最高标准计算，不重复计算，】</p>	以企业上报资料为基础，以主管部门调查结果为依据	相关报道或视频资料

22		市民表扬 (20分)	年度	企业或政府及相关部门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	相关书面或锦旗照片
23	六、减分项(60分)	负面报道 (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	相关报道或视频资料

备注：1. “相关材料”所列内容为包括但不限于所列材料，考核（复核）中可根据实际需要，要求提供其他相关佐证材料；

2. 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。