

附件 1:

# 汕尾市城区公交企业服务质量考核暂行办法

## 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** 市交通运输局牵头组织成立考核工作领导小组（以下简称领导小组），负责公交企业年度服务质量的考核工作。领导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。领导小组成员因工作变动需要调整的，由所在单位及时向市交通运输局提出。考核还可邀请市人大代表、政协委员、社会志愿者、社会群众代表等参加，充分发挥监督员作用。

市交通运输局直属分局具体负责考核日常工作。

**第五条** 市交通运输局在考核中负责下列工作：

（一）统筹协调领导小组各成员单位。

(二) 组织领导小组成员对市交通运输局直属分局提交的评价结论进行审核认定。

(三) 公示考核结果并抄送有关部门。

**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。

**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** 市交通运输局原则上应当于每年 6 月底前组织完成上年度考核工作。

**第九条** 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、公正地形成评价结论，并于考核年度的下一年4月底前将评价结论提交领导小组。

**第十条** 市交通运输局直属分局根据本办法和《指标体系》，要求企业每月进行考核数据的收集和报送。

《指标体系》包括运营指标、安全管理指标、服务管理指标、加分项指标四类考核，具体包括线路月发车班次、百万车公里死亡率、服务专项调查、政府表彰等内容。

**第十一条** 第三方机构应当具备下列条件：

（一）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。

（二）熟悉公交行业，有从事社会调查的经验。

**第十二条** 领导小组成员单位应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、事故、经营违章、服务质量、投诉、车容环境、劳资关系等有关情况统计资料。

**第十三条** 领导小组在收到市交通运输局直属分局提交的审查意见和评价结论后，应当严格按照《指标体系》进行考核，并在10个工作日内完成考核，形成考核结果。

**第十四条** 市交通运输局应当自考核结果确定之日起5个工作日内在其官方网站予以公示，并同时抄送考核工作领导小组成员单位和被考核对象。公示期不得低于5个工作日。

**第十五条** 公交企业对考核结果有异议的，可以自收到

考核结果之日起 10 个工作日内向市交通运输局申请按本办法的有关规定重新考核，是否重新考核由领导小组决定。决定不予重新考核的，市交通运输局应当书面向公交企业说明理由。

#### 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。根据年度考核得分，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, 1000)，B 级 [800, 900)，C 级 [650, 800)，D 级 [0, 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： $(\text{实际得分}-899) \div 100 \times 15\% \times \text{公交企业运营综合补贴}$ 。

（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运营补贴资金：

$(800-\text{实际得分}) \div 100 \times 15\% \times \text{公交企业运营综合补贴}$ 。

（四）公交企业服务质量考核为 D 级的，扣除本年度运

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** 本办法适用的考核期为 2019 年至 2020 年。

## 汕尾市城区公交企业服务质量考核指标体系

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
1	运营指标 (280分)	线路月发车班次 (100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×100	以第三方机构调查结果为依据
2		线路首末班车服务时间 (100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×100 <b>【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】</b>	以第三方机构调查结果为依据
3		年车辆保有量 (80分)	年度	考核年度内公交企业办理了车辆营运证件且正常运营的平均车辆数	1、年车辆保有量完成核定标准 95%及以上的不扣分；完成核定标准 95%以下的扣分值=（年车辆核定保有量×0.95-车辆实际保有量）÷年车辆核定保有量×80 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 80 分	企业如实填报相关数据，结合交通运输主管部门相关系统（平台）信息数据

4	安全管理 (280分)	百万车公里死亡率 (150分)	年度	公交企业每行驶相应行驶 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<math>\leq 0.01</math>，得150分；  2、<math>0.014 &lt; \text{百万车公里死亡率} \leq 0.016</math>，得135分；  3、<math>0.016 &lt; \text{百万车公里死亡率} \leq 0.022</math>，得120分；  4、<math>0.022 &lt; \text{百万车公里死亡率} \leq 0.028</math>，得105分；  5、<math>0.028 &lt; \text{百万车公里死亡率} \leq 0.034</math>，得90分；  6、<math>0.034 &lt; \text{百万车公里死亡率} \leq 0.042</math>，得75分；  7、<math>0.042 &lt; \text{百万车公里死亡率} \leq 0.05</math>，得60分；  8、百万车公里死亡率<math>&gt; 0.05</math>，得50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。  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<math>= \sum (\text{公交企业事故责任认定等级换算系数} \times \text{公交企业事故责任死亡人数})</math>  3.公交企业行驶里程定义：  公交企业行驶总里程<math>= \text{公交企业运营载客总里程} + \text{空载总里程}</math>  4.公交企业事故责任认定等级换算系数：无责换算系数<math>= 0</math>，次责换算系数<math>= 0.25</math>，同责换算系数<math>= 0.5</math>，主责换算系数<math>= 0.75</math>，全责换算系数<math>= 1</math>，在考核年度内无法认定责任的事故按无责计算】</p>	责任事故死亡人数：以安全 主管部门填报数据为 依据
5		交通违法率 (50分)	年度	公交企业车辆交通违法情 况	<p>1、<math>S1 \leq 2.95</math>，得50分；  2、<math>2.95 &lt; S1 \leq 3.2</math>，得40分；  3、<math>3.2 &lt; S1 \leq 3.45</math>，得30分；  4、<math>3.45 &lt; S1 \leq 3.7</math>，得20分；  5、<math>3.7 &lt; S1 \leq 3.95</math>，得10分；  6、<math>3.95 &lt; S1</math>，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之比，以S1表示，单位：次/百辆。本指标中确定的交通违法次数不包括因路边停车（目前仅包括夜间停车、因场站不足引起的路边停车）引起的交通违法情况。  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

6		营运违章率 (50分)	年度	公交企业车辆营运违章情况	<p>1、<math>S2 \leq 0.25</math>，得50分；</p> <p>2、<math>0.25 &lt; S2 \leq 0.35</math>，得40分；</p> <p>3、<math>0.35 &lt; S2 \leq 0.45</math>，得30分；</p> <p>4、<math>0.45 &lt; S2 \leq 0.55</math>，得20分；</p> <p>5、<math>0.55 &lt; S2 \leq 0.65</math>，得10分；</p> <p>6、<math>0.65 &lt; S2</math>，得0分。</p> <p><b>【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。</b></p> <p><b>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】</b></p>	以交通综合行政执法部门数据为依据
7		与安全相关的各项管理活动 (30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、设立安全管理机构，明确机构的安全职责，每缺一项扣2分；</p> <p>4、在各项安全检查中被通报批评或被下达安全整改通知书责令整改的，每次扣5分；</p> <p>5、营运车辆安装GPS或行车记录仪并有效应用的比例未达到100%，每发现一次扣2分。</p> <p>6、总扣分不超过30分</p>	以交通运输主管部门备案资料为主
8	服务管理 (280分)	服务专项调查 (100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	<p>1、考核得分=<math>M \div 100 \times 100</math>，（不足一个点的按四舍五入计算）</p> <p><b>【公交企业服务专项调查得分记为M，总分为100分】</b></p>	以第三方机构调查结果为依据
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、公司管理等方面调查驾驶员和乘务员对企业的满意程度	<p>1、<math>M \leq 60</math>分时，本项指标考核不得分。</p> <p>2、<math>60 &lt; M \leq 85</math>分时，按以下方法评分：考核得分=<math>(M-60) \times 0.8</math>；</p> <p>3、<math>M &gt; 85</math>分时，得20分；</p> <p><b>【公交企业员工满意度得分记为M，总分为100分。】</b></p>	以第三方机构调查结果为依据
10		投诉率 (40分)	月度、年度	公交企业服务投诉情况	<p>1、有责服务投诉，查证属实且性质一般的，扣2分/次；</p> <p>2、有责服务投诉，经查证属实且性质重大的，扣4分/次；</p>	投诉次数以市政府投诉平台、交通运输主管部

				3、总扣分不超过 40 分	门、公交企业接收到的投诉电话或信箱为主
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、交通运输主管部门备案资料为主。
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计划的,扣 5 分/条; 2、总扣分不超过 30 分	以交通运输主管部门检查结果为依据
13	线路停运 (20 分)	年度	公交企业线路停运或车辆停驶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,直到本项指标分数扣完为止: 1、若 3 小时内,停运线路恢复营运状态的,扣 2 分; 2、若 3 小时<线路停运时间≤24 小时内,停运线路恢复营运状态的,扣 4 分; 3、若线路停运时间>24 小时,停运线路恢复营运状态的,扣 5 分。 4、总扣分不超过 20 分 <b>【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】</b>	以交通运输主管部门检查结果为依据
14	责令整改次数 (30 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、公交企业每发生书面责令整改一次,扣 3 分; 2、总扣分不超过 30 分	交通运输主管部门调查结果为依据。
15	负面报道 (20 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 20 分 <b>【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(下同)】</b>	交通运输主管部门备案资料为依据

16	企业管理 (160分)	台账资料报送管理 (40分)	年度	公交企业按照交通主管部门文件要求及时报送各类台账、资料的情况	1、每发生一次扣4分； 2、总扣分不超过30分	交通运输主管部门文件及资料为依据
17		档案管理(40分)	年度	公交企业建立健全档案管理制度，并落实专人负责公司内部的档案管理工作情况	1、车辆、驾驶员档案不齐全的，每发现一例扣2分； 2、燃油(运营)补助资金档案不齐全的，每缺一项扣4分	以交通运输主管部门检查结果为依据
18		宣传管理(30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2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3分； 3、总扣分不超过30分	以交通运输主管部门检查结果为依据
19		从业人员管理(50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	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50分	以交通运输主管部门检查结果为依据
20	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	1、被国家部(委、局)通报表彰、表扬的，加20分/次； 2、被省级政府部门通报表彰、表扬的，加10分/次； 3、被市级政府部门或县级政府通报表彰、表扬的，加8分/次； 4、合计最高得分为20分。 <b>【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；政府有关部门表扬的以书面材料(加盖公章)为依据】</b>	以企业上报资料为基础，以交通运输主管部门调查结果为依据
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	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；	以企业上报资料为基础，以考核工作领导小组认定结果为依据

				体（报纸、电视台）表扬或正面报道的，予以加分	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】	
22		市民表彰 (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彰	每受到一次市民表彰的，加 1 分/次，最高得分 20 分	以企业上报资料为基础，以交通运输主管部门调查结果为依据