附件1

### 运营服务质量日常监督考核实施细则（试行）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **指标名称** | **考核标准** | **评分标准** | **指标得分** |
| 日常考核质量指标（满分100分） | 财务记录完备性（10分） | 企业按照二级科目核算建立健全企业财务记账，提交科目余额表和凭证表，其中运营收入包括营运收入、广告收入、政府补贴收入以及其他收入。运营成本主要包括人员工资及工资性附加、燃料费、修理费、轮胎消耗费、固定资产折旧、其他直接运营费用、管理费用、年检费，GPS使用服务费，财务费用等与公交运营成本相关的成本费用。 | 企业无法提供科目余额表和凭证表扣10分，相关表格不符合《企业会计准则》和《企业会计制度》的扣5分。对考核过程，财务台账不规范的进行完善，下次考核中仍未完整的，此项不得分。 |  |
| 日常运营记录完备性（15分） | 每条线路的客运量统计（2分） | 未统计线路客运量，或客运量与实际调查过大扣2分 |  |
| 每条线路的月总运营车次及运营里程（3分） | 未统计线路月总运营车次及运营里程扣3分，运营里程和车次数据不合理扣2分 |  |
| 每条线路的月总燃料消耗量（5分） | 无车辆燃料消耗量数据扣5分，数据不全或无法提供证明扣3分 |  |
| 每条线路的车辆维修与保养统计（3分） | 无车辆维修保养记录扣3分，记录不全或无法提供证明材料扣2分 |  |
| 车辆违章、违法记录（2分） | 无法提供车辆违章、违法记录扣2分 |  |
| 服务设施完备（20分） | 车辆符合国家新车入户标准,达到城市环保要求。（2分） | 运营车辆未达到城市环保要求，扣2分 |  |
| 车门开关灵活（1分），设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置（1分） | 车门开关失控的扣1分，未设置缓冲装置的扣1分 |  |
| 车窗玻璃无缺损，闭合严密，不漏水（1分） | 车窗玻璃发现损坏的扣1分 |  |
| 地板、盖板、踏步、内侧维护板完好（1分），顶窗完好、不漏水（1分） | 地板、盖板等各类盖板出现缺失和严重破损的扣1分；顶窗出现损坏或者漏水的扣1分 |  |
| 座椅齐全牢固（1分），扶手杆、立柱齐全牢固（1分） | 座椅靠背不全、松动的扣1分，扶手立柱不全的扣1分 |  |
| 投币机（1分）、读卡机（1分）、报站器（1分）、监视器（1分）完好有效 | 投币机、读卡机、报站器、监视器不能正常使用的每处扣1分，最高扣4分 |  |
| 线路走向图、乘坐规则、服务监督电话等信息完整、准确（1分） | 线路走向图、乘坐规则、服务监督电话缺失或信息不完整的扣1分 |  |
| 安全锤、灭火器齐全有效（3分） | 缺少安全锤、灭火器的扣3分 |  |
| 企业名称、车辆编号、线路编号及线路票价信息在规定位置（1分） | 企业名称、车辆编号、线路编号缺少的扣1分 |  |
| “老幼病残孕”专座有明确标识（1分） | 缺少“老幼病残孕”专座标识的扣1分 |  |
| 禁烟、禁食、禁止携带易燃易爆物品上车标志齐全醒目（1分） | 禁烟、禁食、禁止携带易燃易爆物品上车标志缺少的扣1分 |  |
| 运营服务合格（25分） | 持证上岗，着装统一、仪表整洁（2分） | 司乘人员未持证上岗、着装不规范的，每次扣1分，最高扣2分 |  |
| 文明用语，解答询问（2分） | 用语不文明，对乘客询问不解答的，每次扣1分，最高扣2分 |  |
| 按照规定线路和站点运营，无擅自改道行驶、越站甩客（5分） | 未按照规定线路和站点运营，出现擅自改道行驶、越站甩客的每处扣2分，最高扣5分 |  |
| 车辆进站停靠规范（4分） | 未按照进站停靠，出现抢到、翘头并尾、双排并停的现象，每次扣1分，最高扣4分  |  |
| 出站关门起步（3分） | 出现未关门起步的，每次扣1分，最高扣3分 |  |
| 驾驶员工作时无吸烟、打手机、聊天等现象（3分） | 驾驶员工作时发生吸烟、打手机、聊天中一项的，每次扣1分，最高扣3分 |  |
| 车辆行驶无超速、违规超车、抢到行为（3分） | 车辆行驶中出行超速、违规超车、抢到行为的，每次扣1分，最高扣3分 |  |
| 落实优惠政策（老年人、学生、军人、残疾人）（3分） | 对老年人、学生、军人、残疾人优惠未按法律法规及政府有关规定执行的，每次扣1分，最高扣3分 |  |
| 车辆整洁合格（20分） | 车身外表整洁完好，无损坏、无污迹、尘土（4分） | 车身外表破损、有污渍的每处扣2分，最高扣4分 |  |
| 头灯、尾灯、方向灯齐全有效（4分） | 头灯、尾灯、方向灯出现故障的扣4分 |  |
| 车厢内清洁，无尘土，无积水，无杂物（3分） | 车厢内发现垃圾、尘土、积水等情况的每处扣1分，最高扣3分 |  |
| 座椅、扶手无尘土、无污水、无杂物（3分） | 座椅、扶手现垃圾、尘土、积水等情况每处扣1分，最高扣3分 |  |
| 车窗清洁明亮，车厢内壁无污垢（3分） | 车窗、车厢内壁有污垢的每处扣1分，最高扣3分 |  |
| 车内广告发布规范，广告设施牢固、画面整洁（3分） | 广告画面松脱破损的扣3分 |  |
| 公交企业驾驶员实际配置率（5分） | 公交企业驾驶员实际数量与公交企业提供的驾驶员统计表一致 | 公交企业驾驶员实际数量与公交企业提供的驾驶员统计表不一致的，扣5分 |  |
| 公交企业驾驶员工资实发率（5分） | 公交企业驾驶员的实际发放工资额与报备的公交企业驾驶员工资水平基本一致 | 公交企业驾驶员工资实际发放额明显低于报备的工资水平且无合理说明的扣5分，驾驶员工资发放不及时扣的2分 |  |
| 日常考核质量指标成绩 |  |
| 日常考核数量指标（满分100分） | 按照公布的发车班次和发车间隔时间运行（40分） | 日常考核准点率达到95%以上 | 按照乘客投诉公交车晚点次数考核，一次有效投诉扣3分，扣完为止 |  |
| 日常考核高峰时段出车率（30分） | 日常考核高峰时段出车率达到95%以上 | 日常考核高峰时段出车率每低于95%一个百分点扣5分，扣完为止 |  |
| 日常考核高峰时段正点发车率（30分） | 日常考核高峰时段正点发车率达到95%以上 | 日常考核高峰时段正点发车率每低于95%一个百分点扣5分，扣完为止 |  |
| 日常考核数量指标成绩 |  |

其中：

**（1）日常考核高峰时段出车率**

是指考核年度公交企业在高峰时段的实际出车情况。计算公式为：

日常考核高峰时段出车率=（高峰时段抽查线路实际出车数/高峰时段抽查线路计划出车数）×100%

 **（2）日常考核高峰时段发车正点率**

是指考核年度公交企业按照计划在高峰时段的正点发车情况。计算公式为：

日常考核高峰时段出车率=（高峰时段抽查线路实际发车正点车次/高峰时段抽查线路计划发车车次）×100%

####  （3）日常考核质量指标成绩计算公式如下：

日常考核质量指标成绩=∑（日常考核质量指标成绩）/调查车辆总数

日常考核质量指标成绩统计表见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 车辆编号 | 日常考核质量指标成绩 | 被抽查车辆所在线路编号 |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| … |  |  |
| 合计 |  |  |

####  （4）日常考核数量指标成绩计算公式如下：

日常考核数量指标成绩=∑（日常考核数量指标成绩）/调查线路总数

日常考核数量指标成绩统计表见下表：

|  |  |
| --- | --- |
| 公交线路编号 | 日常考核数量指标成绩 |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| … |  |
| 合计 |  |

####  （5）日常考核平均成绩计算公式如下：

 日常考核数量指标成绩=∑（日常考核数量指标成绩）/6

 日常考核质量指标成绩=∑（日常考核质量指标成绩）/6

日常考核平均成绩计算表见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日常考核 | 日常考核量指标成绩 | 日常考核数量指标成绩 |
| 第1次 日常考核 |  |  |
| 第2次 日常考核 |  |  |
| 第3次 日常考核 |  |  |
| 第4次 日常考核 |  |  |
| 第5次 日常考核 |  |  |
| 第6次 日常考核 |  |  |
| 平均成绩 |  |  |