

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（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，下次考核中仍未完善的，此项不得分。	
	日常运营记录完备（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，出现抢头、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	
		驾驶员驾驶车辆时无吸烟、打手机、聊天等现象（3分）	驾驶员驾驶车辆时有吸烟、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、抢道行为（3分）	车辆行驶中出行超速、违规超车、抢道行为的，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：

$$\text{日常考核高峰时段出车率} = \left(\frac{\text{高峰时段抽查线路实际出车数}}{\text{高峰时段抽查线路计划出车数}} \right) \times 100\%$$

（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=Σ（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 = $\sum$ (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 = $\sum$ (日常考核数量指标成绩) / 6

日常考核质量指标成绩 = $\sum$ (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		

附件 2

运营服务质量年度考核实施细则（试行）

考核内容	指标名称	考核标准	得分标准	考核得分
年度考核质量指（100分）	线路运行首末班时间达标率（10分）	线路首班车服务时间不晚于核定首班车服务时间2分钟、线路末班车时间不早于核定末班车服务时间2分钟	公交企业全年线路首末班车服务时间达到核定标准的97%及以上的得10分，低于一个百分点扣2分，扣完为止	
	公交运营责任事故死亡率（20分）	公交运营责任事故死亡率不高于0.015人/百万公里。	公交运营全责及同责事故死亡率在0.015以下得20分，0.015-0.02人/百万公里之间扣10分，高于0.02人/百万公里扣20分。 其中：发生较大（3人以上死亡或者10人以上重伤或者1000万以上事故损失）同等责任以上事故的，取消本年度运营补贴。	
	公交运营责任事故率（10分）	公交运营责任事故率（主责及同责）不高于2次/百万公里	公交运营责任事故率不高于2次/百万公里的得10分，每百万公里事故次数高于2次的每高0.5次扣1分，扣完为止，发生违章逾期未处理，经多次催告仍无效的，每次扣1分。	
	城市公交智能化水平（10分）	公交企业装有车载智能终端的车辆使用率达到95%，且建立乘客出行信息服务平台，通过电子信息服务屏、移动终端等多种方式，为乘客提供动态、多样化的公共交通出行信息服务	车载智能终端使用率每低于95%一个百分点扣2分，扣完为止。此外，信息实时预报率达到100%的企业得10分，低于100%的每低5个百分点扣2分，扣完为止	
	投诉案件及处理（10分）	考核年内公交企业在中卫公交服务热线的公共交通投诉案件数量占企业实际运营里程的比率低于40件/百万公里，且公共交通投诉案件处理完结率达到100%	投诉次数与运营里程比率低于40件/百万公里的得10分，高于40件/百万公里的，每高5件/百万公里扣2分，扣完为止；投诉案件处理完结率100%的得10分，低于100%的每1个百分点扣2分，检查或投诉问题查证属实未采取相应措施的，每发现1起扣2分，扣完为止。其中，因服务质量差被新闻媒体	

			曝光 2 次以上的，本项不得分。	
	企业运营管理（10 分）	建立健全公交企业车辆、运营、安全、管理、培训、服务投诉、应急事件（事故）处理等相关企业制度、台账和档案等	缺少一类制度或台账的扣 2 分，每类制度或台账不完善的扣 1 分，扣完为止	
	企业财务管理（10 分）	根据《中华人民共和国会计法》、《企业财务会计报告条例》、《企业会计准则》、《企业会计制度》和国家有关法律、法规，建立健全企业财务管理制度和台账	企业缺少财务管理制度扣 2 分，企业未按照要求提供年度相关财务报表，缺少资产负债表、利润表和所有者权益表中任意一项扣 3 分，扣完为止。	
	安全生产管理（10 分）	公交企业应组建安全机构健全、主体责任明确，定期进行安全教育培训，定期对车辆维护和检测，严把车辆、从业人员相关证件，严把车辆出站关，并如实上报安全事故（隐患）	安全机构不健全、责任不明确每项扣 1 分；每月对司乘人员进行安全教育培训，少 1 次扣 1 分；未按规定对车辆维护、检测的，少一次扣 1 分；车辆、从业人员相关证件不齐全、不合格的，每辆（人次）扣 1 分；车辆出站未填写门检和查验单，每项每次扣 1 分；车况安全技术门检不合格继续营运的，本项不得分；车辆发生安全事故（隐患）延报 1 次扣 5 分；有意篡改、瞒报、谎报等情况的，本项不得分。	
	企业劳资管理（10 分）	由于公交企业管理原因，导致发生 10 人以上暴力冲突，静坐示威、上访等群体性事件，严重扰乱社会秩序，媒体曝光属实，造成严重社会影响的。	出现上述情况，取消本年度运营补贴。	
	年度考核质量指标成绩			
年度考核数量指（100 分）	年度考核计划载客里程完成率(40 分)	公交企业计划载客里程完成率达到 95% 以上	计划载客里程完成率每低于 95% 一个百分点扣 5 分，扣完为止	
	年度考核高峰时段出车率（30 分）	年度考核高峰时段出车率达到 95% 以上	年度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	
	年度考核高峰时段正点发车率（30 分）	年度考核高峰时段正点发车率达到 95% 以上	年度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	
	年度考核数量指标成绩			

其中：

（1）计划载客里程完成率。

是指考核年度公交企业按照计划运营完成的实际载客里程占计划载客里程的比率。计算公式为：

年度考核计划载客里程完成率=（实际完成载客里程/计划载客里程）×100%= $\sum$ （每条线路实际发车车次×线路长度）/ $\sum$ （每条线路的计划发车车次×线路长度）×100%

（2）年度考核高峰时段出车率。

计算公式为：年度考核高峰时段出车率=（考核年度高峰时段实际出车数/考核年度高峰时段计划出车数）×100%

（3）年度考核高峰时段发车正点率。

计算公式为：年度考核高峰时段发车正点率=（考核年度高峰时段实际发车正点车次/考核年度高峰时段计划发车车次）×100%

附件 3

乘客满意度考核实施细则（试行）

1.乘客满意度问卷及评分标准

序号	满意度 考核内容	非常满意 (10)	满意 (8-9)	基本满意 (5-7)	不满意 (0-4)
1	候乘时间长度				
2	首末班时间准点情况				
3	运行速度				
4	服务信息使用				
5	安全性				
6	乘车舒适度				
7	候车环境				
8	司乘人员服务态度				
9	其他意见和建议:				
被调查人情况	15 岁以下年龄段	16-59 岁年龄段	60 岁以上年龄段	是否残障人士	
乘客经常乘坐的线路编号		调查日期 年 月 日	天气	调查人	
备注		请用划“√”的形式，填写表格。			

(1) 乘客满意度考核以公交企业为单位，需明确每份考核问卷所考核的公交线路。

(2) 每项乘客满意度考核内容分为非常满意、满意、基本满意、不满意四个等级。评分标准分别为：非常满意为 10 分、满意为 8-9 分、基本满意为 5-7 分，不满意为 0-4 分。

2.乘客满意度计分表

序号	满意度 考核内容	权重（%）	问卷成绩	考核成绩
1	候乘时间长度	20		
2	首末班时间准点情况	10		
3	运行速度	10		
4	服务信息使用	10		
5	安全性	10		
6	乘车舒适度	10		
7	候车环境	10		
8	司乘人员服务态度	10		
9	客流数据符合性	10	——	
合计				

注：（1）乘客满意度各项考核内容的问卷成绩取每项考核内容评分标准分值区间的最高值，考核成绩为各项考核内容问卷成绩与权重的乘积之和。

（2）客流数据符合性不做问卷调研，是第三方考核机构通过与企业提供线路客流量数据对比计算得出，误差 10%以内为非常满意，10%—15%为满意，15%—20%为基本满意，20%以上为不满意

3.乘客满意度考核成绩统计表

乘客满意度考核问卷编号	乘客满意度考核结果	乘客满意度考核成绩
1		
2		
...		
合计		

注：当乘客满意度考核结果达到 80%及以上时，乘客满意度考核成绩为 100 分；低于 80%每 1 个百分点，乘客满意度考核得分减 1 分，以此类推。

4.第三方乘客满意度考核成绩计分表

乘客满意度考核	乘客满意度考核成绩
第一季度考核	
第二季度考核	
第三季度考核	
第四季度考核	
平均值	

注：乘客满意度考核成绩计算公式如下：

$$\text{乘客满意度考核成绩} = \sum (\text{乘客满意度考核成绩}) / 4$$

附件 4

中卫市公共交通运营管理考核各部门职责

一、市交通运输局：会同市道路运输管理局根据城市发展需求，编制公共交通发展规划，适时调整、增加公交线路和车辆运力；组织第三方考核机构进行季度和年度考核，向市政府提交公共交通管理及运营考核结果，并进行公示。

二、市财政局：将公交运营补贴列入市年度预算，依据考核领导小组对第三方提交的年度公共交通运营管理考核综合评价审定的结果，对年度考核结果进行审核，拨付公交运营补贴资金。

三、市发改委（物价）：负责监督、考评票价政策执行情况。

四、市交通警察局：负责公交车辆交通违法、事故情况统计。

五、公交企业：自收到第三方考核机构考核通知之日起 7 个工作日内向考核机构报送相关资料，报送材料不符合要求的，须在 3 个工作日内补充完毕。报送的资料主要有 10 项：财务报表，公交车辆各项保险单据，车辆运营成本费用明细表，驾驶员、管理人员、安全员工资发放表，车辆日常维护费，年检费，GPS 使用服务费，车辆燃料费用，运营收入及老年人、残疾人、学生、军人减免情况，车辆违章、违法等情况。