安化县城市公共汽车电车客运服务质量

考核办法

第一章 总则

第一条 为规范我县城市公共汽车、电车客运服务行为，提高城市公共汽车、电车客运服务质量，促进城市公共交通事业健康发展，依据交通运输部《城市公共汽车和电车客运管理规定》、《城市公共汽电车客运服务规范》等法律法规，参照交通运输部《道路运输企业质量信誉考核办法》，结合本地实际情况，制定本办法。

第二条 本办法考核对象为在县范围内提供服务的城市公共汽车、电车经营企业和线路的客运服务质量考核（以下简称“公交服务质量考核”），城乡公交的服务质量考核参照本办法执行。

第三条 本办法所称的公交服务质量考核主要包含“公交企业管理”和“公交线路运营”两大类指标，采取明查和暗访相结合的方式。考核线路为常规运营线路，不含临时线路、特色线路、定制公交线路等。

第四条 公交服务质量考核应当坚持公开、公平、公正的原则。

第五条 安化县交通运输局主管全县公交服务质量考核工作。

成立安化县公交服务质量考核领导小组，由县交通运输局主要领导任组长，分管领导任副组长，局综合运输股、政策法规股、县道路运输服务中心为成员。领导小组下设办公室，办公室设安化县道路运输服务中心，具体负责实施公交服务质量考核工作。

第二章 考核内容和方法

第六条 公交企业和管理考核内容

**（一）经营资质**

1.具有符合营运要求的车辆。

2.具有符合营运要求的场站设施。

3.具有健全的营运服务、安全、养护和保修等方面的管理制度：

经营服务管理制度（包括从业人员管理制度、车辆技术管理制度、场站运营管理制度和统计报表管理制度）。

安全生产管理制度（学习教育制度、事故处置制度和应急处置制度）。

服务质量保障制度（服务质量监督制度、服务投诉处理制度和服务问责制度）。

4.具有相应的管理机构、管理人员和驾驶员。

5.具有合理、可行的经营方案。

**（二）经营管理**

1.定期对所属线路进行日常检查，检查记录详实。

2.按期完成县人民政府、行业主管部门部署的各项工作和指令性任务，确保工作和指令性任务保质保量落实到位。

3.按照有关标准和规范，对从业人员开展法律法规、岗位职责、操作规程、服务规范等基本知识和技能的专项培训再教育，应当将相关培训再教育情况建档备查，并报上级主管部门备案。

4.按规定时间及时报送报表及相关信息和数据（包括年度经营报告、运营信息、以及年度统计数据）。

**（三）安全管理**

1.落实企业安全生产主体责任，建立健全企业安全生产责任制，制定公共汽车电车客运运营安全操作规程。

2.加强所属线路安全生产管理，定期开展安全日常检查，安全日常检查有记录，严格落实一会三卡等制度。

3.制定客运突发事件应急预案，并定期演练，演练情况建档备查，并报上级主管部门备案。

4.按照有关标准和规范，对从业人员开展安全防范和应急处置等基本知识和技能的培训再教育，应当将相关培训再教育情况建档备查，并报上级主管部门备案。

5.按照营运安全事故报告制度，发生营运安全事故要第一时间报告，不得迟报、瞒报、漏报。

6.按照国家、省、市有关安全生产的规定，参加安全生产标准化等级评定和复评，严格落实“两类人员”培训资质和持证上岗要求。

第七条 线路运营服务考核内容

（一）线路管理人员、调度员、驾驶员根据营运要求配备齐全。

（二）落实经营服务管理制度和服务质量保障制度，定期开展运营服务、环境卫生等方面的自检自查，记录详实、完整。

（三）执行投诉处理制度，在规定期限内及时处理乘客对运营服务质量的投诉，且有专项记录，并反馈处理结果，维护乘客合法利益。

（四）执行营运计划：

1.线路日均发车正点率不低于90%。

2.城区线路平峰时间发车间隔严格按照特许经营协议要求执行，城区线路高峰时间重点“环城快线”发车间隔不大于8分钟。

（五）车厢服务：

1.持证上岗、仪表整洁。

2.正确使用 GPS 定位报站设备，报站设备故障时应人工口语报站。

3.提示乘客刷卡、投币、购票，执行公交票制、票价和政府有关免费、优惠乘车规定。

4.使用服务用语，文明热情，礼貌待客，耐心解答乘客询问，疏导车内乘客，提示乘客站稳、扶好。

5.主动帮助照顾老幼病残孕等特殊人群乘客。

6.根据室外温度情况，在冬季按规定开启暖风设备，保证车内温度；在夏季空调车按规定开启冷风设施。

7.车辆有序规范进站停车，避让出站车辆，依次按规定车道停车位靠边停直（距离右侧路边石不超过30厘米），前门对准站牌停稳开门上下客。

8.乘客上下车完毕并关闭好车门后平稳起步。

9.在运营行车中不得做与本职工作无关的事情，不得有吸烟、进食、闲谈、使用手机等行为。

（六）按规定的线路、站点、班次、时间运营，首末班车准点发车。

（七）不得发生超时等客、拒载、捡客、越站、敞门运行、站外停车上下乘客等行为。

（八）营运车辆的车身、车窗玻璃、车门、驾驶室、座椅及座椅套、扶手杆（环）、车厢内壁、地板、踏步、轮胎、垃圾容器等设施，整洁干净、无破损、无污垢、无油污。

第八条 乘客满意度指标

共分七项指标：候车时间长度、换乘便捷度、司乘人员服务态度、出行信息服务、乘车舒适度、候车环境、车内卫生环境。按照“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“一般”、“不满意”的层级，由社会公众进行勾选评价。单份调查问卷得分为各项调查内容得分与权重乘积之和，满分为100分。

乘客满意度评估值≥80%时，乘客满意度考核得分为10分；乘客满意度评估值每下降1%，考核得分扣1分，不足1%按1%计算，扣完为止。

乘客满意度调查每年随公交服务质量考核一并执行，分四个阶段，每次调查表不少于50份，年度考核时取平均值，考核内容及分值计算具体详见附件3、4。

第九条 公交服务质量考核采取公交企业管理考核评分表与公交线路服务质量考核评分表相结合的办法。其中：公交企业管理考核评分表成绩占30%，公交线路服务质量考核评分表成绩占70%。

1、公交企业管理考核：根据《安化县公交企业管理考核评分表》（见附件1）。

2、公交线路服务质量考核：根据《公交线路服务质量考核评分表》（见附件2），道路运输服务中心不定期对公交线路和运营车辆进行抽查。原则上公交线路和运营车辆抽查比例不低于20%。抽查考评得分计入年度考核成绩。

第二条 县交通运输局通过暗访、抽查、领导带班检查、民主测评等形式对考核中有关服务质量进行评价。

第十一条 县道路运输服务中心应将考核结果在政府门户网站进行公示并书面告知公交客运企业。

第三章 考核评定等级

第十二条 公交服务质量考核包括对公交企业管理考核和公交线路服务质量考核，在每年1月1日至12月31日为一个年度考核周期，考核频次分四个阶段进行，每季度为一个阶段，分别为每年1月1日至3月31日、4月1日至6月30日、7月1日至9月30日、10月1日至12月31日。考核成绩以每季度和年度考核取平均值。具体评分标准详见附件1、附件2，并将根据公交发展的需要适时修改完善。

第十三条 公交服务质量考核实行百分制，初始分值为100分（具体扣分标准详见评分细则），其中企业经营管理考核结果占30%，线路服务质量考核结果占70%。

公交服务质量考核成绩（100分）=企业经营管理考核得分×30%+公交线路服务质量考核平均得分×70%。

第十四条 公交服务质量考核结果分为优良、合格、基本合格、不合格四个等次：

1、优良：得分在90分(含90分)以上；

2、合格：得分在75-90分(含75分)以上；

3、基本合格：得分在60-75分(含60分)以上；

4、不合格：得分在 60 分（不含 60 分）以下。

第十五条 在年度考核周期内，线路发生下列情形之一的，列为年度考核不合格线路：

（一）在营运时间发生亡人的交通安全责任事故的。

（二）发生一起以上（含一起）营运车辆自燃事故的。

（三）因发生服务有责事件，造成恶劣社会影响，并被省、市相关部门通报批评的。

（四）未经批准，擅自停运的。

（五）拒不配合主管部门开展服务质量考核工作的。

第四章 奖惩措施

第十六条 公交服务质量考核结果作为发放县本级财政补贴的主要依据。

1、考核结果优良的，以90分为基准，建议县人民政府在年度拨付总金额上增加5%，每提高一分增加1%。

2、考核结果合格的，以75-89分为基准，全额发放企业当年公交财政补贴。

3、考核结果基本合格的，以74分为基准，扣减企业当年公交财政补贴总额的10%，每下降一分增加1%。

4、考核结果不合格的，以59分为基准，扣减企业当年公交财政补贴总额的30%。

第十七条 根据城市公共交通线路特许经营协议，公交企业如有严重违约、违规行为的，扣除相应服务质量履约保证金。

第十八条 公交企业应当将服务质量评价结果纳入管理人员和驾驶员日常工作评价、考核体系。运营单位应建立与服务质量评价结果挂钩的薪酬管理制度。

第十九条 公交服务质量考核结果作为城市公共汽车客运经营权延续与退出的重要依据。

1、年度考核基本合格企业：由县交通运输主管部门下达整改通知书，督促对其存在的问题限期整改，整改期限为半个月。整改结束后，对整改情况进行验收。

2、年度考核不合格企业：由县交通运输主管部门下达整改通知书，督促对其存在的问题限期整改，整改期限为7天，整改期间并列为重点监管，增加检查频次。

3、对经营期限内连续两年考核不合格的企业，政府收回特许经营权。

第五章 考核要求

第二十条 被考核的公交客运企业应自觉服从和接受检查考核，积极配合工作，按规定要求提供有关资料。

第二十一条 考核过程中，要统一标准，严格把关，力求客观、公正、科学、规范。

第六章 附则

第二十二条 考核部门及其工作人员应当认真履行职责，不得徇私舞弊，玩忽职守，滥用职权。考核部门及其工作人员违反相关规定的，县交通运输主管部门责令其进行改正，情节严重的，对主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

第二十三条 本办法由县交通运输局负责解释。

第二十四条 本办法自印发之日起实施，有效期至2025年12月31日。

附件1：公交企业管理考核评分表

附件2：公交线路服务质量考核评分表

附件3：城市公交乘客满意度调查表

附件4：乘客满意度调查内容权重表

附件1：

公交企业管理考核评分表

**企业名称： 考核年度： 填报日期： 考核成绩：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 分数 | 考核说明 | 考核情况 | 得分 |
| 组织机构 | 5 | 企业组织机构不健全、责任不明确的，酌情扣分。 |  |  |
| 规划制度 | 5 | 未按规定建立安全生产、服务质量管理、营运车辆管理、驾驶员管理等企业管理制度，并编制中长期发展规划、年度经营计划和应急预案，缺一项扣2分。 |  |  |
| 车辆设施 | 5 | 未定期对客运车辆的进行维护和检测，车内服务设施未安装到位，未按要求设置站牌的，按比例扣分。 |  |  |
| 人员管理 | 5 | 未严格执行从业人员资格制度的，建立职工培训教育、考核制度，保障驾驶员劳动报酬权、休息休假权和社会保障全等各项权益的，酌情扣分。 |  |  |
| 经营行为 | 20 | 未按照规定的线路、站点、运力及时间组织营运，在营运中发生拒载老年人、不准时、不准点、乱收费等经营违规行为的，查处一次扣2分。 |  |  |
| 安全生产 | 10 | 未落实安全例会、安全教育培训、安全经费投入、隐患排查等安全生产责任制度，缺一项扣2分，交通违法次数低于1次/车/年，每次交通违法行为扣0.05分，高于1次/车/年，每次交通违法行为扣0.01分，发生交通事故致人死亡且负同等或主要责任的，每亡1人扣10分。 |  |  |
| 投诉处理 | 15 | 发生1次服务类有效投诉扣0.1分；乘客的投诉、建议在受理后3个工作日内未回复，或乘客对有效投诉回复、处理不满意，每次扣0.5分；因服务质量低劣而被市级以上媒体曝光并经查证属实的，每次扣5分。 |  |  |
| 乘客满意度 | 10 | 乘客满意度评估值低于80%，每低于1个百分点，扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 创建工作 | 10 | 根据创卫、创文、两项创建工作要求，工作任务落实不到位，每项扣2分。 |  |  |
| 维稳工作 | 10 | 发生一起上访的，发生一次扣1分，5人以上集访的，发生一次扣5分。 |  |  |
| 社会公益 | 5 | 未按要求完成政府指令性任务，或不积极组织参加抢险救灾、应急疏散人员、优质服务等具有较大社会影响的公益活动的，酌情扣分。 |  |  |

**考核机构： 考核人员签名：**

附件2：

公交线路服务质量考核评分表

公交线路： 车号： 检查时间： 驾驶员姓名： 资格证号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 内 容 | 评分分置 | 得分 |
| 服务设施、标识（5分） | 自动报站器、视频监视器等车内设施完好（每项扣0.5分，扣完为止）  | 1 |  |
| 张贴本线路的走向、站点、票价、投诉、监督电话号码、乘客须知、服务公约等（每项扣0.5分，扣完为止）  | 2 |  |
| 车厢内上车门附近应设儿童购票高度标线、老幼病残孕座席应设置标志、设有小型垃圾容器、各种标志清晰、无破损（每项扣0.5分，扣完为止）  | 2 |  |
| 车容和卫生（5分） | 车身外表漆面整洁、完好、无剐痕、无污垢（每项扣0.5分，扣完为止） | 1 |  |
| 每天出车前车辆进行清洗，保持车辆内外干净清洁，前后挡风玻璃及边窗玻璃齐全、清洁、干净明亮（每项扣0.5分，扣完为止） | 2 |  |
| 仪表台、驾驶室、门泵、座位周边干净，无明显垃圾 ，车内座位、地板、车顶板、侧墙板完好、清洁卫生，到站一抹一扫，坚持一天一洗（每项扣0.5分，扣完为止） | 2 |  |
| 经营行为（50分） | 驾驶员具有相应的职业资格，按要求佩带上岗证、卡（每项扣0.5分，扣完为止） | 1 |  |
| 营运中应有序进站上客，不得发生擅自越站甩客、拒载等违规行为（每发生一次扣2分，扣完为止） | 18 |  |
| 不准时发车的，不按规定的线路和站点行车的 （每发生一次扣2分，扣完为止） | 20 |  |
| 城区线路逢站必停，不丢站甩客、不无站乱停，不故意滞站，车未停稳、乘客没有上下车完毕就开关车门 （每发生一次扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 按规定操作报站器、读卡机、GPS车载机等电子设备。报站器故障时，应人工报站 （每项扣0.5分，扣完为止） | 1 |  |
| 行驶中发生抛锚未及时处理，安排乘客换乘，按车内温度高于28度，低于12度相应开启冷暖空调（每发生一次扣0.5分，扣完为止） | 1 |  |
| 严格执行物价部门核定的票价政策，不擅自提价或变相涨价，未执行政府有关减免费乘车规定，并提供同等服务（每发生一次扣0.5分，扣完为止） | 1 |  |
| 不与其他车辆争抢、不强行超车、不开霸王车、不闯红灯、城区范围内不违规鸣笛、礼让斑马线 （每发生一次扣0.5分，扣完为止） | 3 |  |
| 行车服务（20分） | 尊重乘客，态度和蔼，耐心解答乘客的询问，不说服务忌语和不文明用语 （每发生一次扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 在服务过程中，不吸烟、不吃零食、不与他人闲谈，不做其他与本职工作无关的事，不擅离工作岗位，未系安全带 （每项扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 劝阻和制止乘客携带宠物、车内吸烟、头手伸出窗外、乱扔废弃物等违反乘车规则的行为 （每项扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 主动提醒乘客给老弱病残孕等优待群体让座，不拒载老年人等优待乘车群体，并文明服务 （每项扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 安全营运（20分） | 灭火器配置有效、空调车配置安全锤 （每项扣2分，扣完为止）  | 4 |  |
| 遵守交通安全法规，文明行车 （每发生一次扣1分，扣完为止） | 6 |  |
| 乘客携带易燃、易爆、危险、有毒及其他禁带物品乘车时应及时制止 （每项扣1分，扣完为止） | 5 |  |
| 按要求张贴安全提示标识：在相应位置贴上“请勿倚靠”、“当心夹手”、“请勿触摸”、在醒目位置帖上“请勿吸烟”、“禁止头手伸出窗外”及“请勿乱扔废弃物”“严禁三品”标志等 （每项扣1分，扣完为止）  | 5 |  |

附件3：

城市公交乘客满意度调查表

尊敬的乘客，感谢您选择公交车出行，为提升服务质量，为广大市民提供安全、优质、舒适、快捷的出行服务，我们热诚邀请你您参与“乘客满意度”问卷调查，希望您对公交出行服务工作提出宝贵的意见和建议，感谢您对本次调查工作的支持和配合。

|  |
| --- |
| 一、乘客基本情况 |
| 您的性别与年龄？ | □男　 □女 □14周岁以下 □18周岁以下 □18-35岁 □35-65岁 □65岁以上 |
| 您一般一周乘坐公交车出行频率？ | □几乎每天乘坐 □一周2－3次 □极少乘坐 □没有乘坐过 |
| 您一般什么时间乘坐公交车？ | □上下学高峰期 □上下班高峰期 □节假日 □全天任何时候 |
| 二、对公交整体服务水平满意度评价 |
| 您对公交的候车时间满意吗？ | □非常满意 □满意 □基本满意 □一般 □不满意 |
| 您对公交的换乘便捷度是否满意吗？ | □非常满意 □满意 □基本满意 □一般 □不满意 |
| 您对公交车司机的服务态度是否满意？ | □非常满意 □满意 □基本满意 □一般 □不满意 |
| 您对当前公交车发班频次是否满意？ | □非常满意 □满意 □基本满意 □一般 □不满意 |
| 您对乘坐公交整体舒适度是否满意？ | □非常满意 □满意 □基本满意 □一般 □不满意 |
| 您对公交车的候车环境是否满意？ | □非常满意 □满意 □基本满意 □一般 □不满意 |
| 您对公交车内的清洁度是否满意？ | □非常满意 □满意 □基本满意 □一般 □不满意 |
| 三、相关意见建议 |
| 您认为目前公交车的资源分布合理吗？ | □合理 □比较合理 □不合理，有待改善 □未关注 |
| 您认为公交在哪方面需要进一步改进？（多选题） | □准点率提高 □增加发班密度 □增加运营车辆 □优化行车路线 □提高服务质量  □增设其他服务设施 |
| 您不选择乘坐公交的原因是什么？（多选题） | □乘车拥挤 □没零钱 □候车时间长 □公交车慢 □态度服务差 □公交车舒适度不够 □乘车不便 |
| 有无其他建议？ |  |

附件4：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **调查内容** | **调查内容权重** |
| 1 | 候车时间长度 | 2 |
| 2 | 换乘便捷度 | 1 |
| 3 | 服务态度 | 2 |
| 4 | 出行信息服务 | 2 |
| 5 | 乘车舒适度 | 1 |
| 6 | 候车环境 | 1 |
| 7 | 车内卫生环境 | 1 |
| 权重合计 | 10 |

乘客满意度调查内容权重表

注：1.单张乘客满意度调查表总得分为相应调查的7个单项的等级赋分（0-10分）乘以该项权重；2.单张乘客满意度调查得分80分及以上者，视为乘客满意；3.乘客满意度得分=满意的调查问卷数/被调查的总的有效问卷数×100。