

长春市交通运输局文件

长交运规〔2024〕1号

长春市交通运输局关于印发 《长春市公共汽电车服务质量考核办法》的通知

各公交企业：

为规范公共汽电车运营行为，发挥城市交通发展奖励资金的激励效应，提高公共汽电车运营服务质量，促进公共汽电车行业健康发展，现将《长春市公共汽电车服务质量考核办法》印发给你们，请遵照执行。

长春市交通运输局

2024年11月9日



长春市公共汽电车服务质量考核办法

第一条 为规范公共汽电车运营行为，发挥城市交通发展奖励资金的激励效应，提高公共汽电车运营服务质量，促进公共汽电车行业健康发展，依据《城市公共汽车和电车客运管理规定》《吉林省城市公共客运管理条例》《吉林省交通运输厅 吉林省财政厅关于印发吉林省“十四五”时期农村客运、城市交通发展工作绩效考核办法的通知》和《长春市交通运输局 长春市财政局关于印发长春市“十四五”时期农村客运补贴资金、城市交通发展奖励资金使用办法的通知》等规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市市区范围内公共汽电车服务质量的考核管理工作。

第三条 本办法所称公共汽电车服务质量考核（以下简称考核），是指对全市公交线路的运营指标、运营服务、运营安全和乘客满意度等进行综合考查评价的活动。

第四条 考核工作遵循公平、公正、公开的原则。

第五条 市交通运输局负责考核评价指标体系的制定等工作。

市交通运输综合行政执法支队负责考核的具体工作，相

关工作可委托第三方机构开展。

第六条 运营指标包括线路出车率、线路班次完成率和线路首末班正点率。

线路出车率为线路全年日出车率的平均值，线路班次完成率为线路全年实际发车班次与全年线路计划发车班次的比值，线路首末班正点率为线路全年首末班正点天数与全年天数的比值。

第七条 运营服务指标包括违法违规情况、服务计分考核情况和线路投诉率。

违法违规情况为被行管部门行政处罚的或者被行管部门通报的情况，服务计分考核情况为违反公共汽电车服务计分考核标准的情况，线路投诉率为线路投诉量与客运量的比值。

第八条 运营安全指标是指线路发生安全生产事故造成人员伤亡的情况和线路发生群体性不稳定事件的情况。

第九条 乘客满意度调查主要是对文明服务、行车安全、车辆整洁、候车时长、车内设施等进行调查。

乘客满意度调查样本应覆盖不同群体的乘客，调查时段应覆盖工作日、节假日的高峰和平峰运营时段，调查方式可采取现场调查、电话调查、网上调查等方式。

第十条 市交通运输局应当根据各类事件的性质及影响，对表扬类加分、投诉曝光类减分。

第十一条 服务质量考核实行百分制，考核结果分为优秀（90 分及以上）、良好（80—90 分，含 80 分）、合格（60—80 分，含 60 分）和不合格（60 分以下）四个等级。

第十二条 有以下情形之一的，考核结果为不合格：

（一）发生擅自停运事件、责任性重大群体事件、严重影响市民出行并造成重大社会影响的事件；

（二）发生重特大安全责任事故的；

（三）拒不配合考核检查或者在考核过程中弄虚作假的。

第十三条 公交企业按月实施考核，下一月上旬前完成月度考核评分。公交线路按年实施考核，下一年度 2 月末前完成年度考核评分。

公交企业、公交线路的考核结果作为城市交通发展奖励资金（以下简称奖励资金）发放、财政补贴资金核定、企业和线路评优、线路经营许可延续与退出的参考。

第十四条 考核结果在行业内公示 7 日，公交企业对考核结果有异议的，自考核结果公示之日起 10 个工作日内向市交通运输局提交复核申请，市交通运输局应在 15 个工作日内形成书面的复核意见并告知申请人。

第十五条 考核优秀的新能源公交线路，实际发放额度为线路核定奖励资金减去日常考核扣减额度；考核良好和合格的新能源公交线路，对照考核基准 90 分，服务质量考核得分

每少 1 分，线路核定奖励资金核减 1%，实际发放额度为核减后的线路奖励资金减去日常考核扣减额度；考核不及格的新能源公交线路，不发放奖励资金。市交通运输局可根据实际情况对考核基准进行调整。

第十六条 考核扣减的奖励资金，纳入新能源公交车奖励资金的分配。

第十七条 鼓励公交企业将服务质量考核结果纳入部门和人员日常工作评价，建立与服务质量考核结果挂钩的薪酬管理制度。

第十八条 市交通运输局工作人员在考核工作中应当严格执行相关规定，不得弄虚作假，不得利用职权谋取利益。

第十九条 第三方机构在考核工作中弄虚作假的，依法解除委托合同，并根据合同条款和相关规定依法追究其责任。

第二十条 本办法自印发之日起施行。双阳区、九台区、榆树市、公主岭市、德惠市、农安县可参照本办法，制定相应规定。

附件 1：《长春市公共汽电车线路服务质量考核评分表》

附件 2：《长春市公共汽电车服务日常考核计分标准表》

附件 3：《长春市公共汽电车企业服务质量考核评分表》

附件1:

长春市公共汽电车线路服务质量考核评分表

年度： 运营企业： 线路：

序号	指标类别	指标序号	指标名称	满分分值	评分标准	得分
1	运营指标	1-1	年度线路出车率	10	年度线路出车率达到90%及以上的，得满分；每降低1%扣0.5分，扣完为止。	
		1-2	年度线路班次完成率	10	年度线路发车班次完成率达到90%及以上的，得满分；每降低1%扣1分，扣完为止。	
		1-3	年度线路首末班正点率	5	年度线路首末班正点率达到90%及以上的，得满分；每降低1%扣1分，扣完为止。	
2	运营服务	2-1	违法违规情况	10	线路发生违法违规行为，被行管部门立案处理的，每件扣2分；被行管部门通报批评的，每件扣1分；扣完为止。	
		2-2	日常考核情况	25	在日常管理和检查过程中，依据《长春市公共汽电车服务日常考核计分标准表》，对违反计分考核事项进行扣分，扣完为止。新能源公交线路同时扣减对应的奖励资金额度。	
		2-3	年度线路投诉率	10	年度线路投诉率不高于0.1人次/万人的，得满分；投诉率大于等0.1小于0.2的，扣2分；以此类推，扣完为止。	
3	运营安全	3-1	运营安全及稳定	10	线路发生安全生产事故，造成人员死亡的，每死亡1人扣5分；造成人员受伤的，扣2分；线路每发生一起群体性不稳定事件的，扣2分；扣完为止。	
4	乘客评价	4-1	乘客满意度调查	20	委托第三方机构开展年度乘客满意度调查，调查实行100分制。调查得分乘20%，为线路得分。如未开展年度乘客满意度调查，该项视为满分。	
5	加減分	5-1	加分项目	5	受上级部门表彰及主流媒体正面宣传报道宣传的，经认定每项加1分，加完为止。加分后评分高于100分的，按100分计算。	
		5-2	减分项目	-5	受上级部门通报批评及主流媒体负面报道的，经认定每项扣1分，扣完为止。	
考核得分						

附件2:

长春市公共汽电车服务日常考核计分标准表

序号	计分考核事项	分值	新能源车 奖励资金扣减额 度（元）	扣分
1	未按要求携带从业资格证（电子证照有效）	0.5		
2	未按要求携带道路运输证（电子证照有效）	0.5		
3	不佩戴安全臂章	0.5		
4	未按要求履行安检职责	1		
5	未按公共卫生事件要求实施防控措施	0.5		
6	未按规定执行特殊人群优惠乘车政策	0.5	500	
7	不服从行管部门管理调度	2	500	
8	服务态度差，造成负面社会影响	1	500	
9	在运营过程中吸烟	1	300	
10	在运营过程中使用电话	1	300	
11	在运营过程中吃零食	0.5	300	
12	在运营过程中用耳机听音乐	0.5	300	
13	在运营过程中闲谈的（包括使用对讲机）	0.5	300	
14	未按要求保持车容车貌完好	1	300	
15	不文明驾驶	0.5		
16	营运过程中“带客加油、加气”	1		
17	车辆服务设施及标志标识不齐全	1		
18	车辆安全设施不齐全	1		
19	未按要求配备温度计	1		
20	未按要求开启空调或暖风	2	500	
21	未按要求保持空调、暖风设备完好	1	500	
22	未按要求保持车载监控设备完好	1		
23	车载GPS未接入行业监管平台	1		
24	车内广告影响运营安全	0.5		
25	未按要求提供乘车票据	0.5		
26	线路不及时上报站牌错误信息	1		
27	敬老卡、爱心卡存在盗用冒用问题的	1		

长春市交通运输局制

附件3:

长春市公共汽电车企业服务质量考核评分表

运营企业:

考核月度:

序号	指标类别	指标序号	指标名称	满分分值	评分标准	得分
1	运营指标	1-1	月度出车率	10	企业月度出车率达到90%及以上的，得满分；每降低1%扣0.5分，扣完为止。	
		1-2	月度班次完成率	10	企业月度发车班次完成率达到90%及以上的，得满分；每降低1%扣1分，扣完为止。	
		1-3	月度首末班正点率	5	企业月度首末班正点率达到90%及以上的，得满分；每降低1%扣1分，扣完为止。	
2	运营服务	2-1	违法违规情况	10	发生违法违规行为，被行管部门立案处理的，每件扣2分；被行管部门通报批评的，每件扣1分；扣完为止。	
		2-2	日常考核情况	25	在日常管理和检查过程中，依据《长春市公共汽电车服务日常考核计分标准表》，对违反计分考核事项进行扣分，扣完为止。	
		2-3	月度投诉率	10	企业月度投诉率不高于0.1人次/万人的，得满分；投诉率大于等0.1小于0.2的，扣2分；以此类推，扣完为止。	
3	运营安全	3-1	运营安全及稳定	10	企业发生安全生产事故，造成人员死亡的，每死亡1人扣5分；造成人员受伤的，扣2分；企业每发生一起群体性不稳定事件的，扣2分；扣完为止。	
4	乘客评价	4-1	乘客满意度调查	20	委托第三方机构开展乘客满意度调查，调查实行100分制。调查得分乘20%，为企业月度得分。如未开展乘客满意度调查，该项视为满分。	
月度考核得分						

长春市交通运输局制