

中卫市市辖区城市公共交通运营管理考核办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为贯彻落实公交优先发展战略，加强中卫市市辖区城市公交运营监督和管理，全面提升城市公交运营服务质量和安全保障能力，促进城市公共交通健康持续发展，根据《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》（国发〔2012〕64号）、《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）、《宁夏回族自治区人民政府关于城市优先发展公共交通的实施意见》（宁政发〔2014〕54号）和《宁夏回族自治区道路运输管理条例》等相关规定，结合市辖区城市公共交通运营管理实际，对《中卫市市辖区城市公共交通运营管理考核办法（试行）》（卫政发〔2022〕28号）进行修编，特制定本办法。

第二条 运营管理考核包括对公交企业运营服务“数量”和“质量”进行综合考核。“数量”考核对运营指标的完成情况进行考核，“质量”考核对公共交通运营管理的规范性、基本服务的安全性和乘客满意度等指标进行考核。考核结果作为中卫市市辖区公交企业财政补贴发放、公交线路特许经营权授予和撤销的重要依据。

第三条 运营管理考核遵循公开、公正、公平的原则。

第二章 考核机构及考核方式

第四条 考核机构。

(一)考核领导小组。成立中卫市市辖区公共交通运营管理考核领导小组(以下简称“考核领导小组”),全面负责公共交通运营管理考核,监督第三方考核机构,审定考核结论。考核领导小组组长由分管副市长担任,副组长由对口副秘书长和市财政局局长、交通运输局局长担任,成员由市发展改革委、财政局、司法局、交通运输局、市公安局交通警察局、交通运输综合执法支队分管负责人和第三方考核机构组成。考核领导小组下设办公室,办公室设在市交通运输局,市交通运输局局长担任办公室主任。

(二)第三方考核机构。市交通运输局委托第三方考核机构负责乘客满意度考核和年度考核的具体工作,并与市交通综合执法支队联合展开日常监督考核。考核机构应具备以下条件:与被考核公交企业无利害关系,与市交通运输局和市财政局无行政隶属关系,能够公平公正地开展考核工作;熟悉公交行业,有社会调查经验;根据具体考核情况,独立、客观、公正地形成考核结论。

第五条 考核方式。公共交通运营管理考核采用日常监督考核、乘客满意度考核和年度考核相结合的考核方式。考核领导小组通过听取第三方考核机构工作汇报、实地跟踪测算调查、检查基础设施建设、核算运营收支等方式对年度考核工作进行审议,并提交市人民政府研究审定。

(一)日常考核。由市交通运输综合执法支队会同第三方考核机构对公交企业运营管理进行日常监督考核，记录整理相关投诉问题及公交企业整改情况。

(二)乘客满意度考核。由市交通运输局委托第三方考核机构对公共交通乘客满意度进行抽样调查。

(三)年度考核。由市交通运输局委托第三方考核机构对公交企业进行年度考核。

第三章 考核标准

第六条 日常监督考核主要对公共交通日常运营的过程性指标考核，包括“数量”考核和“质量”考核。其中，“数量”考核指标包括抽样线路运营班次达标率和抽样线路高峰时段出车率(附件2)。“质量”考核指标包括运营管理水平、运营车辆情况、运营服务水平和附加项等(附件3)。

第七条 年度考核主要对公共交通年度运营的结果性指标进行考核，包括“数量”考核和“质量”考核。其中，“质量”考核包括线路计划制定及执行情况、车辆运行首末班时间达标率、公共交通责任事故率、线路停运情况等基础运营指标，和运营管理、安全生产、财务管理、能耗成本管理、投诉处理、政策执行、劳资关系程度等综合性指标(附件4)。“数量”考核指标包括计划载客里程完成率、计划车次正点完成率等运营指标“数量”考核指标(附件2)。

第八条 第三方考核机构依据公共交通乘客满意度指标

进行考核(附件 5)。

第九条 日常质量考核占总评分的 40%，年度质量考核占总评分的 50%，乘客满意度考核占总评分的 10%。“数量”考核，包括日常“数量”考核和年度“数量”考核，考核结果与公交企业财政补贴直接挂钩。

第四章 考核程序

第十条 日常监督考核。

(一)考核时间。日常监督考核每季度考核 1 次，每年考核 4 次，考核采用不定期考核的形式，参考公共交通运营投诉情况，随机抽取一天进行考核。

(二)考核线路。市交通运输综合执法支队会同第三方考核机构每次选择公交线路总数的 20%进行考核，投诉较多的线路可重复考核。

(三)考核车辆。采用随车检查的方式，从每条考核线路运输车辆中抽查不低于 50%的公交车，根据《中卫市市辖区城市公共交通运营“数量”考核指标及标准说明》(附件 2)对抽样线路的数量指标进行考核，得到考核线路日均发车班次和发车间隔；根据《中卫市市辖区城市公共交通日常监督质量考核指标及标准说明》(附件 3)对抽样公交车单独评分，得到公交车辆单车日常质量考核得分。

(四)考核得分。公交企业的所有抽样考核车辆日常质量

考核平均得分即为该企业的当次日常考核得分，4次质量考核得分平均值为公交企业日常质量考核最终得分。4次数量考核中运营指标完成均值作为计算考核年内实际运行里程的依据之一。

第十一条 乘客满意度考核。

(一)考核时间。每季度组织开展1次，每年考核4次。

(二)考核方式。市交通运输局委托第三方考核机构按照《中卫市市辖区城市公共交通乘客满意度考核表》(附件5)进行问卷调查，得出乘客满意度考核结果，每次抽样问卷量不少于500份，采用线上线下相结合方式进行。

(三)考核得分。取4次调查结果平均值为公交企业乘客满意度，根据评分标准得出乘客满意度得分。当乘客满意度考核结果达到90%及以上时，乘客满意度考核成绩为100分；90%以下每低1个百分点，乘客满意度考核得分减1分，以此类推。

第十二条 年度考核。

(一)考核时间。每年考核1次，在考核年度的次年2月底前完成年度考核工作。

(二)考核方式。

1.考核领导小组于考核年度的次年1月前开始，公交企业根据《中卫市市辖区城市公共交通运营“数量”考核指标及标准说明》准备相关证明材料(附件2)和《中卫市市辖区城市公共交通年度质量考核指标及标准说明》(附件4)。

2.市交通运输局委托第三方考核机构按照《中卫市市辖区

城市公共交通运营“数量”考核指标及标准说明》(附件2)和《中卫市市辖区城市公共交通年度质量考核指标及标准说明》(附件4)的相关要求开展年度考核工作,对考核指标的基础数据等进行实地查验、对年度考核指标逐一计算,并结合日常监督考核和乘客满意度考核,编制《中卫市市辖区公共交通运营管理质量考核报告》(以下简称考核报告),考核报告应包括考核指标值、指标计算过程、数据来源及相关证明材料等内容。

3.考核领导小组通过听取第三方考核机构工作汇报、实地跟踪测算调查、检查基础设施建设、核算运营收支等方式对考核报告进行审议,并提交市人民政府研究审定。

(三)考核得分。日常“质量”考核得分 $\times 40\%$ +年度“质量”考核得分 $\times 50\%$ +公共交通乘客满意度得分 $\times 10\%$ =考核年度公交企业运营管理“质量”考核总得分。年度“数量”指标结果并结合日常“数量”指标结果,作为运营“数量”考核结果,是公交企业财政补贴的依据之一。

第十三条 市交通运输局应于考核结果确定之日起10个工作日内在市人民政府官方网站上予以公示,同时抄送市财政局、发改委等部门,公示期为7个工作日。

第十四条 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个工作日内向考核领导小组申请复核。考核领导小组应当在10个工作日内出具复核意见,并以书面形式通知公交企业,如企业对复核意见仍有异议的,可以向上一级有关部门提出申诉。

第五章 考核结果及应用

第十五条 考核采用百分制，满分为 100 分。考核成绩由基本分和附加分两部分组成：基本分 100 分，附加分 10 分。考核总分为基本分和附加分两部分之和（超过 100 分按 100 分计算）。按照公共汽车运营服务质量评分标准，质量考核结果分为五个等级。市交通运输局根据核定的补贴标准及考核结果，向市人民政府提出拨付补贴资金申请，市财政局根据市人民政府审议意见，将补贴资金拨付市交通运输局，由市交通运输局付公交运营企业。补贴资金中预留补贴总额的 20% 作为全年最终考核兑付资金。

（一）95 分（含 95 分）以上，拨付公交运营补贴的 100%。

（二）90 分（含 90 分）以上，拨付公交运营补贴的 95%。

（三）85 分（含 85 分）以上，拨付公交运营补贴的 90%。

（四）80 分（含 80 分）以上，拨付公交运营补贴的 85%。

（五）75 分（含 75 分）以上，拨付公交运营补贴的 80%。

第十六条 公交企业在考核年度发生下列任一情形，公交企业考核为不合格，视情节轻重不予拨付或核减公交运营补贴。

（一）发生较大事故及以上的（造成 3 人以上 10 人以下死亡，或者 10 人以上 50 人以下重伤，或者 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失）。

（二）公交企业擅自暂停、终止、转让城市公交线路经营权，或擅自

租赁、挂靠车辆的。

(三) 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,严重扰乱社会秩序的。

(四) 公交企业在考核过程中弄虚作假的。

第六章 监督管理

第十七条 参与公共交通运营管理考核工作的所有公职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,由所在单位依法处理;涉嫌犯罪的,依法移送司法机关处理。

第十八条 第三方考核机构在调查过程中弄虚作假的,可以解除委托合同,并根据合同和相关规定追究第三方考核机构责任。

第七章 附则

第十九条 本办法由市交通运输局会同相关部门负责解释。

第二十条 公交企业应针对考核中被扣分项目提出具体整改措施,及时将整改措施和整改结果报考核领导小组。

第二十一条 公交企业建立以路单、卫星定位数据等为基础的线路运营统计制度,全面记录每条线路运行的车辆、里程、班

次、客流量、减免票价客流比例、营收、燃料消耗量等数据并完整保存。

第二十二条 本办法自公布之日起施行，有效期 2 年。

- 附件：1. 中卫市市辖区城市公共交通运营管理考核领导小组相关成员单位职责
2. 中卫市市辖区城市公共交通运营“数量”考核指标及标准说明
3. 中卫市市辖区城市公共交通日常监督质量考核指标及标准说明
4. 中卫市市辖区城市公共交通年度质量考核指标及标准说明
5. 中卫市市辖区城市公共交通乘客满意度考核指标及标准说明

附件 1

中卫市市辖区公共交通运营管理考核 领导小组相关成员单位职责

一、市交通运输局：根据城市发展需求，编制公共交通运输发展规划，并组织市交通运输综合执法支队适时调整、增加公交线路和车辆运力；组织展开考核工作，向市人民政府提交公共交通运输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，对年度考核结果进行审核，提出补贴资金拨付建议，拨付公交运营补贴资金。

三、市发展改革委：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、市交通运输综合执法支队：负责对城市公交企业及运营安全生产进行监督管理，组织实施公交运营企业日常考核，依法查处违法违规运营行为。

六、公交运营企业：负责自收到考核通知之日起 10 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 5 个工作日内补充完毕。

附件 2

中卫市市辖区城市公共交通运营“数量”考核指标及标准说明

考核内容	指标名称	考核标准	考核结果
日常考核	抽样线路运营班次达标率	考核年度公交企业在抽样调查中实际发车班次和发车间隔的完成情况，即抽查线路实际出车数占抽查线路计划出车数的比率，达到 95%以上。	根据日常考核抽查线路实际出车数与抽查线路计划出车数的比值，得到日常计划运营班次达标率。
	抽样线路高峰时段出车率	考核年度公交企业在高峰时段的实际出车情况，即抽查线路高峰小时实际出车数占抽查线路高峰小时计划出车数的比率，达到 95%以上。	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%
年度考核	计划载客里程完成率	公交企业计划运营里程完成率，即公交企业按照年度运营服务计划实际完成的运营里程占计划运营里程的比率，达到 95%以上。	根据公交企业智能信息系统核对年度实际运营里程，计算年度实际运营里程与年度计划运营里程的比值，得出计划运营里程完成率。
	计划发车正点完成率	公交企业计划发车正点完成率，即公交企业按照中卫市公共交通年度运营服务计划实际完成的正点发车车次占计划排班车次的比率，达到 95%以上。	根据公交企业智能信息系统核对年度实际完成的正点车次，计算年度实际正点车次与年度计划运营班次的比值，得出计划发车正点完成率。

其中：

(1) 抽样线路运营班次达标率是指考核年度公交企业在日常考核中实际发车班次和发车间隔的完成情况。计算公式为：日常考核计划运营班次达标率=(抽查线路实际出车数/抽查线路计划出车数)×100%。

(2) 抽样线路高峰时段出车率是指考核年度公交企业在日常考核中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%。

(3) 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：计划载客里程完成率=(实际完成载客里程/计划载客里程)×100% $=\sum(\text{每条线路实际发车车次} \times \text{线路长度}) / \sum(\text{每条线路的计划发车车次} \times \text{线路长度}) \times 100\%$ 。根据公交企业智能信息系统核对年度实际运营里程，计算年度实际运营里程与年度计划运营里程的比值，得出计划运营里程完成率。

(4) 计划发车正点完成率是指公交企业按照中卫市公共交通年度运营服务计划实际完成的正点发车车次占计划排班车次的比率，计算公式为：计划发车正点率=(考核年度实际发车正点车次/考核年度计划发车车次)×100。根据公交企业智能信息系统核对年度实际完成的正点车次，计算年度实际正点车次与年度计划运营班次的比值，得出计划发车正点完成率。

附件 3

中卫市市辖区城市公共交通日常监督质量考核指标及标准说明

考核内容	序号	考核指标	分值	考核标准	评分标准	备注
运营管理水平 30分	1	运营计划和记录	5分	<p>企业于每季度末提交下季度运营服务计划，主要包含以下内容：</p> <p>(1) 下季度线路开设和调整计划条数及上季度线路开设或调整的实施情况，包括开设或调整线路具体走向、开设或调整线路的依据等；</p> <p>(2) 重大投资计划，包括经营企业新增或更新车辆的数量和车型，以及各类大型设备采购；</p> <p>(3) 其他运营服务质量改善计划应涵盖经营企业服务管理目标，包括万元以上责任事故次数、行车事故间隔里程、发车正点率、车厢服务合格率、车厢整洁合格率、服务承诺投诉办结率等。(3分)</p>	<p>按时报备内容完整得3分，未按时报备或内容不完整得0分。如企业无重大投资计划或线路调整计划，可在计划中说明。</p>	
				<p>企业需提交本季度企业经营发展计划的执行情况，包括大投资实施情况和经营服务改善情况。(2分)</p>	<p>企业无法提供有提交本季季度企业经营发展计划的执行情况，重大投资实施情况，经营服务改善情况，扣2分；</p>	
	2	财务记录	6分	<p>企业需提交本季度财务科目余额表和凭证表。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。运营成本要列明人员工资及工资性支出、固定资产折旧费、燃料消耗费、运营车辆维修保养费、保险费、安全生产费、其他直</p>	<p>企业无法提供科目余额表和凭证表扣6分，相关表格不符合《企业会计准则》和《企业会计制度》的扣3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</p>	

			接运营费用、税金及附加、管理费用财务费用等与公交运营相关的运营成本费用,并统计包括总收入、企业运营总成本及利润相关财务数据。(6分)	完整的,此项不得分。		
	3	人员车辆报备	3分	企业应提供车辆人员工作台账,至少包括以下内容:司乘人员信息,主要包括司乘人员姓名、性别、年龄、身份证号码、驾龄等信息;运营车辆信息,主要包括车牌号、车型、技术标准、运营年限等信息。(3分)	企业建立车辆人员工作台账且内容完整得3分,按时报备且内容不完整得0分。	
	4	安全生产管理	5分	企业应定期对驾驶员等从业人员进行安全教育和培训,制定并定期演练应急预案,包括车辆故障、交通事故、自然灾害等情况的应对措施,提高他们的安全意识和应急处理能力。(3分) 定期对运营车辆进行安全检查和维修,确保车辆技术状况良好,不得将存在安全隐患的车辆投入运营。(2分)	未定期进行安全教育和培训,安全监督检查过程中未及时发现并整改安全隐患扣3分。 未对发生的事故进行及时、有效的处理,未针对事故原因分析,导致类似事故再次发生扣2分。	
	5	日常运营记录	11分	每条线路客运量和票款收入统计(2分)	未统计线路客运量,或客运量与实际调查误差过大扣2分。	
每条线路月总运营车次及运营里程统计(2分)				未统计线路月总运营车次及运营里程扣1分,运营里程和车次数据不合理扣1分。		
每条线路月总燃料(电力)消耗量统计(2分)				无车辆燃料(电力)消耗量数据扣1分,数据不全或无法提供证明扣2分。		
营运车辆维修与保养统计(3分)				无车辆维修保养记录扣1分,记录不全或无法提供证明材料扣2分。		
公交企业投诉及处理情况(2分)				企业无法提供公交企业投诉工作台账或记录不全,此项不得分。		
运营车辆情况 35分	6	设施设备	25分	车辆符合国家新车入户标准,达到城市环保要求。(3分)	运营车辆未达到城市环保要求,扣3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(2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每却一项扣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(2分)	企业名称、车辆编号、线路编号每缺少一项的扣1分,最高扣2分。		
			“老幼病残孕”专座有明确标识(2分)	缺少“老幼病残孕”专座标识的扣2分。		
			禁止吸烟、禁止携带易燃易爆物危险品上车标志齐全醒目(2分)	禁止吸烟、禁止携带易燃易爆危险品上车标志缺少的每项扣1分,最高扣2分。		
	7	车内环境	10分	车身外表整洁完好,无损坏、无污迹、尘土(1分)	车身外表破损、有污渍的每处扣0.5分,最高扣1分	
				头灯、尾灯、方向灯齐全有效(2分)	头灯、尾灯、方向灯出现故障的扣1分,最高扣3分	
				车厢内清洁,无尘土,无积水,无杂物(2分)	车厢内发现垃圾、尘土、积水等情况的每处扣1分,最高扣2分	
				座椅、扶手无尘土、无污水、无杂物(2分)	座椅、扶手现垃圾、尘土、积水等情况每处扣1分,最高扣2分	

				车窗清洁明亮，车厢内壁无污垢(2分)	车窗、车厢内壁有污垢的每处扣1分，最高扣2分	
				车内广告发布规范，广告设施牢固、画面整洁(1分)	广告画面松脱破损的扣1分	
运营 服务水平 35分	8	运行服 务水平	15分	城市公共交通能够正点运行，车辆正点率达到85%以上(6分)	公共汽电车发车时间以首站离站时间为准，实际发车比计划排班晚2分钟以内(不允许提前发车)记为发车正点；末站到站正点定义为“快2慢5”，即实际末站到站时间比计划排班早2分钟或晚5分钟以内记为末站到站正点，公共交通正点率不得低于85%，当低于85%时按照内插法进行扣分，扣完6分为止。	
				早晚高峰公共汽电车运行时速能够达到20km/h，满足居民出行便捷性(3分)	早晚高峰，公共汽电车平均运行时速不得低于20km/h，当低于20km/h时，按照内插法进行扣分，扣完3分为止。	
				根据投诉性质和涉及范围划分类别，对反映情况属实的责任投诉能够及时处理并完结，且有责投诉处置后，回访投诉人能够满意，未发生舆情发酵。(6分)	及时处理的乘客投诉例数与企业收到乘客处理的投诉总数之比应大于95%，当低于95%时，按照内插法进行扣分，扣完3分为止；并从投诉处理案件中抽样不低于20%回访，抽样回访满意度应达到90%以上，当低于20km/h时，按照内插法进行扣分，扣完3分为止。	
	9	智能化水 平	10分	推行城市公交一卡通，实现与全国互联互通(1分)	未推行全市城市公交一卡通的扣1分，城市公交一卡通未实现与全国互联互通扣1分。	
				智能调度系统完备，实现公共交通的智能调度，记录包括客流量、票款收入、运营里程、发车间隔等关键数据(2分)	无智能调度系统扣2分，智能调度系统数据记录不全扣1分。	

			能通过网络平台（通过电视、广播、手机 APP、公众号等公共媒介的至少一种发布）及时准确发布出行信息（3 分）	不具备及时公共发布能力，或信息发布不及时、不准确扣 3 分。	
			能够准确为乘客提供给公共汽电车来车信息实时预报服务（4 分）	公共汽电车来车信息实时预报率，即可提供来车信息实时预报服务（包括网络、手机、电子站牌等方式）的城市公共汽电车线路数占城市公共汽电车线路总数的比率低于 80%，扣 2 分，汽电车来车信息实时预报准确率，即汽电车来车信息实时预报误差为±2min 车辆数比例内低于 80%扣 2 分。	
10	文明服务	10 分	持证上岗，着装统一、仪表整洁(1 分)	司乘人员未持证上岗、着装不规范的，每次扣 0.5 分，最高扣 1 分	
			文明用语，解答询问(1 分)	用语不文明，对乘客询问不解答的，每次扣 0.5 分，最高扣 1 分	
			按照规定线路和站点运营，无擅自改道行驶、越站甩客(1 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 0.5 分，最高扣 1 分	
			车辆进站停靠规范(2 分)	未按照进站停靠，出现抢道、半路掉头、双排并停的现象，每次扣 0.5 分，最高扣 2 分	
			出站关门起步(1 分)	出现未关门起步的，每次扣 0.5 分，最高扣 1 分	
			驾驶员工作时无吸烟、打手机、聊天等现象(2 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 2 分	
			车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为(1 分)	车辆行驶中出现违规超车、抢道行为的，每次扣 0.5 分，最高扣 1 分	

				落实优惠政策(老年人、军人、残疾人)(1分)	对老年人、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0.5分,最高扣1分	
附加分 10分	11	荣誉获奖	3分	经营企业获得过市级及以上荣誉称号和表彰的,或经营企业的员工获得过市级及以上荣誉称号和表彰的。	经营企业每获得1项加1分,经营企业员工每1人次加0.5分(注:一项荣誉多人获得按1人次计算)	
	12	多种经营	2分	经营企业开展多元化经营产生利润反哺主业亏损。	每开展一项并产生利润反哺主业亏损的,加1分。	
	13	资金争取	3分	经营企业争取到国家、自治区、银川市等项目资金。	争取到国家项目资金的,加3分;争取到自治区项目资金的,加2分;争取到银川市项目资金的,加1分。同一荣誉按最高级别表彰加分,不重复加分。	
	14	能源消耗	2分	百公里耗电增长率控制在3%以内。	每降低0.2%加1分。	
日常考核质量指标成绩						

其中:

(1) 日常考核质量指标成绩计算公式如下:

$$\text{日常考核质量指标成绩} = \sum(\text{日常考核质量指标成绩}) / \text{调查车辆数}$$

(2) 日常考核数量指标成绩计算公式如下:

$$\text{日常考核数量指标成绩} = \sum(\text{日常考核数量指标成绩}) / \text{调查线路总数}$$

(3) 日常考核平均成绩计算公式如下:

$$\text{日常考核数量指标成绩} = \sum(\text{日常考核数量指标成绩}) / 4$$

$$\text{日常考核质量指标成绩} = \sum(\text{日常考核质量指标成}) / 4$$

附件 4

中卫市市辖区城市公共交通年度质量考核指标及标准说明

指标名称及分值	考核标准	得分标准	考核得分
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5分钟、线路末班车时间不早于核定末班车服务时间5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	
公共交通责任事故率(10分)	公共交通责任事故率(主责)不高于4次/百万公里，且交通事故责任死亡率不高于0.3人/百万车公里；	公共交通责任事故率不高于4次/百万公里且交通事故责任死亡率不高于0.3人/百万车公里的得10分，每百万公里事故次数高于3的每高0.5次扣1分，交通事故责任死亡率高于0.3人的每高0.2扣1分，扣完为止	
线路停运情况(10分)	考核年内公交企业出现一条线路有50%的车辆持续停驶3个小时以上，或一条线路超过20%但不足50%的车辆持续停驶3个小时以上，影响市民出行和社会秩序的情形。	一条线路有50%的车辆持续停驶3个小时以上，严重影响市民出行和社会秩序的情形扣10分；一条线路超过20%但不足50%的车辆持续停驶3个小时上，影响市民出行和社会秩序的情形，扣5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、紧急事件(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；车况安全技术部门检查不合格继续营运的，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。	

能耗成本管理(10分)	百公里耗电较前三年平均值增长率控制在3%以内:	百公里耗电较前三年平均值增长率控制在3%以内得基本分,每提高0.2个百分点,扣除基本分的5%,最多扣除基本分的20%。	
政策执行(10分)	由于经营单位原因导致运营服务质量或违反相关法律法规、规定,被市交通运输主管部门书面责令整改的次数。责令整改的情况包括:1、企业违反相关规定、条例、法规、通知等;2、企业未执行政府公开下达的行业管理、发展政策等;3、企业未执行政府下达的公益性政策等或应急性保障任务;4、企业违反或未按国家有关安全性生产标准进行经营活动,例如安全法、国家机动车安全标准等	书面责令整改次数>0次≤1次得10分;>1次≤2次得9分;>2次≤3次得8分;>3次≤4次得7分;>4次≤5次得6分;责令整改次数>5次,得0分,并责令整改1次。	
劳资关系(10分)	因劳动关系问题导致10人以上暴力冲突导致人员重伤、残疾及死亡的纠纷、且经县级以上劳动争议仲裁委员会裁定由经营单位负主要责任的情形(同一事件只计算一次)	未发生重大劳资纠纷得10分;发生1次得8分并责令整改;发生2次得6分并责令整改;发生3次得4分并责令整改;发生4次得2分并责令整改;发生5次及以上;得0分。	
案件投诉及处理(10分)	各类服务热线中公共交通投诉案件数量占企业实际运营里程的比率低于65件/百万公里,且公共交通投诉处理完结率达到100%	投诉次数与运营里程比率低于65件/百万公里的得10分,高于65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。	
年度考核质量指标成绩			

附件 5

中卫市市辖区城市公共交通乘客满意度 考核指标 及标准说明

序号	满意度	优秀	良好	一般	合格	不合格
	考核内容					
1	公交信息服务水平					
2	高峰时段候车时长					
3	首末班时间准点情况					
4	高峰时段运行速度					
5	车辆到站动态信息					
6	票价水平					
7	乘车舒适度					
8	候车环境					
9	司乘人员服务态度					
10	车内环境					
	其他意见和建议：					
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。					

其中：

- (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优秀、良好、一般、合格、不合格五个等级。

评分标准分别为：优秀为 1，良好为 0.8，一般为 0.7，合格为 0.6，不合格为 0。

(3) 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。

(4) 当乘客满意度考核结果达到 90%及以上时，乘客满意度考核成绩为 100 分；低于 85%每 1 个百分点，乘客满意度考核得分减 1 分，以此类推。