

吕梁市交通运输局文件

吕交综运发〔2023〕257号

吕梁市交通运输局 关于对 2022 年度吕梁市城区公交运营 服务质量考核的通报

吕梁公共交通有限公司：

根据吕梁市人民政府办公室出台的《关于印发吕梁市城市公交成本规制办法的通知》（吕政办发〔2022〕3号）和《关于印发吕梁市城市公交免费乘坐实施方案的通知》（吕政办发〔2022〕9号）文件精神，由市交通运输局牵头，组织市财政局、交警支队、离石区政府成立了吕梁市城区公交运营服务质量考核领导小组，于2023年7月13日-7月16日，对你公司2022年运营服务质

量安全生产、运营服务、运行管理、社会反响、社会责任、年客运量六部分内容进行考核，通过考核组查阅资料、现场乘坐公交车、乘客满意度调查，总体六项指标累计考核得分 89 分。考核结果将在市政府网站公示，如对考核结果有异议，可以在考核结果公示之日起 10 个工作日内向考核领导组申请复议。

附件：吕梁市区城市公交运营服务质量考核指标与评分标准



吕梁市交通运输局办公室

2023年9月12日印发

吕梁市区城市公交运营服务质量考核指标与评分标准

序号	考核内容	考核指标	指标内容	分值	评分标准及计分方法	考核情况	得分
		企业安全考核达标情况	企业安全生产标准化考核达标情况	2	(1) 考核达标为一、二、三级，得分分别为 2、2、1 分。	二级，此项不扣分	2
		安全责任落实	签订安全生产目标责任书，落实安全生产责任制，落实驾驶员安全培训管理制度	3	(1) 没有签订安全生产目标责任书的扣 1 分； (2) 没有落实安全生产责任制度的扣 2 分； (3) 驾驶员安全培训、安全生产例会制度不落实的扣 2 分。	已签订安全生产目标责任书、落实安全生产责任制、落实安全生产例会制度、落实驾驶员安全培训、安全生产例会制度，此项不扣分。	3
一	安全生产	安全事故	防止安全生产事故，杜绝死亡责任事故	15	(1) 安全事故实行按月“零”报告制度，凡发生人员伤亡或者直接经济损失 10 万元以上的生产安全事故必须按规定时限上报，如发现不报、瞒报、隐报，本项不得分； (2) 每发生 1 起一般生产安全责任事故扣 1 分； (3) 每发生 1 起较大生产安全责任事故，本项考核内容（安全生产 15 分）扣 8 分； (4) 每发生 1 起重大生产安全责任事故，本项考核内容（安全生产 15 分）扣 12 分； (5) 每发生 1 起特别重大生产安全责任事故，本项考核内容（安全生产 15 分）不得分。 注：① 安全生产事故等级按照《国务院生产安全事故报告和调查处理条例》相关规定执行。 ② 本项考核的评分办法由考核小组根据公司上报材料审核以及应急管理、公安部门的安全生产事故责任认定书、事故发生次数进行核定。	一共 15 起事故，其中全部责任 7 起，同等责任 3 起，次要责任 2 起，主要责任 3 起。其中一期事故经济损失 100200 元，扣 1 分	5
				6		2	此项不扣分

序号	考核内容	考核指标	考核指标	指标内容	分值	评分标准及计分方法	考核情况	得分
						车辆运行途中发生故障时，未按规定采取安全措施，每发现1次扣0.5分。		
		安全应急保障		定期开展安全应急演练，建立应急保障队伍	2	(1) 未定期开展应急演练的，扣1分； (2) 未建立应急保障队伍的，扣1分。	2022年6月23日开展应急演练、有应急保障队伍，此项不扣分。	2
		运行规范		运行和运营符合要求	2	(1) 越站甩客、带站揽客、改道行驶、串线车扣1分； (2) 未及时提示特需人群引发投诉，每起扣0.5分，未按规定照顾特需人群、无故拒绝乘车的，每发现1次扣0.5分。	未发现越站甩客、带站揽客、改道行驶、串线运行等投诉行为；未发现特需人群被拒载；未提示服务等投诉。此项不扣分。	2
		运营人员		运营人员条件和服务形象	1	(1) 驾驶员未经过岗位培训合格的，发现1次，本项不得分； (2) 驾驶员衣着、举止不符合规范的，每发现1次扣0.5分。	经过查阅公交公司招聘驾驶员岗前培训档案资料，并随机调查公交车司机，确认驾驶员上岗必经岗前培训；通过查阅“创文”百日行动路检表有司机未穿工作服7月份1次，9月份2人次。扣1分。	0
二	运营服务	车容车貌		车辆整洁合格率（整洁合格车辆数占被检查车辆数的百分比）	6	车辆整洁合格率≥90%，每下降1个百分点扣0.5分。	通过实地乘坐公交和查阅“创文”百日行动7月份和9月份路检表，公交车内卫生、车辆整洁率≥90%，此项不扣分。	1
		车内设施		车内服务设施完好率（车内服务设施合格车辆数占被检查车辆数的比例）	1	车内服务设施完好率≥90%，每下降1个百分点扣0.5分。	通过实地乘坐公交和抽查2022年12月19日检查资料，车内服务设施完好率≥90%。此项不扣分。	1
		车厢服务		车厢服务合格率（车厢服务合格车辆数占被检查车辆数的比例）	1	车厢服务合格率≥90%，每下降1个百分点扣0.5分。	通过实地乘坐公交和抽查2022年2月19日，二分公司运营服务检查表，车厢服务合格率≥90%。此项不扣分。	1
三	运行管理	人车比例控制		人车比例控制驾驶员和其他人员与车辆数量的比例	8	驾驶员数量以1.5:1为基数，其他人员数量以0.75:1为基数，增幅（下降）度每达到1个百分点扣0.5分，增幅（下降）度不足1个百分点不扣分，以此类推累计扣分。 注：由考核小组根据公交驾驶员数量、其他人员数量和车辆数核实。	驾驶员516人，车辆共有435辆，人车比为1.18:1低于1.5:1的基数；其他工作人员200人。人车比0.46:1也低于基数0.75:1。驾驶员人车比下降21%，此项不得分。	0

序号	考核内容	考核指标	指标内容	分值	评分标准及计分方法	考核情况	得分
		首末班运行情况	首末班准点情况、首末班次执行情况	2	(1) 首末班准点率 ≥ 90%，每下降 1 个百分点扣 0.5 分； (2) 首末班次执行率 ≥ 90%，每下降 1 个百分点扣 0.5 分。	通过在公司调度平台抽查 109、304、301、102 四条公交线路 7 月 1 日运行时间，首班发车时间 6:30，末班 20:30，全部准时发车，首末班准点率与首末班执行率为 100%。此项不扣分。	2
		车次完成情况	车次完成率 (实际完成的车次数与计划完成车次的比例)	1	车次完成率 ≥ 90%，每下降 1 个百分点扣 0.5 分。	通过查询公司信息调度平台。2022 年度计划完成车次数 380694 次，实际完成 369294.5 次，车次完成率=实际完成的车次数 369294.5/计划完成车次数 380694=97%。此项不扣分。	1
		运营里程完成情况	年计划运营里程完成	2	2022 年运营里程不得低于 1305 万公里，此后根据新增线路、新增车辆调增考核基数，年计划运营里程完成率 ≥ 95%，每下降 1 个百分点扣 0.5 分。 注：实际完成的运营里程由考核小组根据原始线路调度单、报表以及车辆实际里程数核实。	通过查询里程表，全年运营总里程为 1497 万公里，高于计划 1305 万公里，此项不扣分。	2
		乘客满意度	乘客满意度	12	乘客满意度 ≥ 90%，每下降 1 个百分点扣 0.5 分。 注：乘客满意度评价可自行组织或委托第三方评价机构开展，每年 1 次。	自行组织调查 100 份，车辆整洁度 97%、候车时间长达 92%，车站设施完好 98% ≥ 90%，此项不扣分。	12
四	社会 反 响	投诉及处理	投诉受理与处理的有效率和质量	15	(1) 有效投诉率不高于 3 次/百万人次，每增高 1 个百分点，扣 0.2 分； (2) 投诉处理不规范 1 次扣 0.1 分； (3) 回复不及时、落实不到位 1 次扣 0.1 分； (4) 不按时将投诉情况形成月报表上报管理部门的扣 1 分。 注：由考核小组通过抽查核实或（暗访）调查确定。	2022 年度运行乘客 1205 万人次，投诉属实工单 25 份，为超出为超出 3 次/百万人次，此项不扣分。	2
		媒体监督	媒体监督负面曝光事件	1	每发生 1 起媒体监督负面曝光事件扣 1 分。有重大、恶劣服务纠纷新闻媒体报道曝光事件的，本项不得分。	2022 年未发生负面媒体曝光事件，此项不扣分	1
五	社会 责 任	维护行业稳定	落实维护行业稳定的企业主体责任	6	(1) 由于企业原因，发生责任性公交停运事件，严重影响群众出行和社会秩序的，本项不得分； (2) 违反公交车公营的原则，私自转让线路，挂靠社会车辆参与公交运营以及公交车辆承包给个人经营的，本项不得分。 注：由考核小组通过抽查核实或（暗访）调查确定。	1、2022 年度，未发生责任性公交停运事件，此项不扣分； 2、未违反原则，一切按规定经营，此项不扣分。	3

序号	考核内容	指标编号	考核指标	指标内容	分值	评分标准及计分方法	考核情况	得分
			公益应急响应保障	执行政府公益职责和应急指令	3	拒不执行政府公益职责和应急指令的，本项不得分。	此项不扣分。	3
六	年客运量	20	客运量完成情况（该项同时也属于加分项）	年计划客运量完成率	50 50	2022年客运量不低于3595万人次，2023--2025年，考核基数视情况调整。每增加1个百分点加3分；每下降1个百分点扣3分（下降达到15个百分点，该项不得分）。 注：实际完成的客运量由考核小组根据乘客刷卡统计数据核实。	因疫情原因，加之2022年4日起实施公交免费，运营线路实行大调整，鉴于此两方面原因，2022年度客运总量12053687人次，未达考核标准，故酌情扣分，扣6分。	44
说明：					除特殊说明外，以上各项扣分值以本项考核指标分值为基数，扣完为止。总得分值最高不超过100分。			89