

乌鲁木齐市城市公交运营服务质量评价办法 (征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为进一步加强城市公交行业监督管理，提高公交运营服务质量，根据《城市公共交通条例》《关于推进城市公共交通健康可持续发展的若干意见》《城市公共汽车和电车客运管理规定》《乌鲁木齐市城市公共汽车客运管理条例》有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 服务质量评价遵循以下基本原则：

(一) 以人为本。关注乘客体验，以方便群众日常出行为导向，将乘客乘车体验和满意度作为重要评价内容。

(二) 公平公正。合理制定评价目标，对公交企业运营服务进行公平评价、公正评价，评价结果公开透明。

(三) 适度激励。建立评价结果与政府运营财政补贴资金挂钩机制，引导公交企业不断提高服务水平。

第三条 公交运营服务质量评价对象为在乌鲁木齐市行政辖区内按照市交通运输局核定的线路、站点、时间、票价为公众提供基本公交出行服务的公交运营企业。

第四条 市交通运输局应组织运营企业编制年度(含冬夏两季)运营服务计划，并作为公交运营财政补贴预算及核定的基础。

运营服务计划应以运营企业为单位编制，包括各线路基本信息（首末班时间、线路长度、高峰期及平峰期发车间隔等）、计划发车车次、计划运营里程、配车数等。运营服务计划编制样表详细见附件 1。

第二章 评价实施机构、评价方法及流程

第五条 市交通运输局以公交企业为对象，按以下流程与要求开展公交运营服务质量评价：

（一）市交通运输局每月组织运营服务质量评价，并于每月 15 日前，对公交企业上月扣分情况进行公示。公交企业发现公示内容与实际发生有出入的，可于 10 日内向市交通运输局进行申诉，经市交通运输局核实需修正的，在下月予以公示。乘客投诉明确对应月度评价指标的，经核实后可直接扣分。

（二）市交通运输局负责组织或委托第三方专业机构，每年组织开展两次公交乘客满意度调查，于当年 12 月底前形成乘客满意度调查报告。

（三）市交通运输局于次年一季度内，对各企业公交运营里程进行核定，综合考虑月度评价扣分情况、乘客满意度调查得分以及额外加分项、减分项等因素，确定运营服务质量年度评价成绩。

（四）服务质量年度评价综合成绩确定后，市交通运输局应在官方网站上进行公示。被评价企业对评价结果有异议的，可在公示期内提出申诉并提供相关证明材料，市交通运输局应及时调

查核实。公示期结束后，市交通运输局应将各公交企业运营服务质量年度评价综合成绩抄送市财政局、市国资委。

第六条 评价内容包括车辆、场站、行车服务、计划编制及执行、企业管理、安全与应急管理，评分标准见附件 2。每月累计抽查车辆台次不低于企业公交车辆数的 8%，抽查场站不低于企业场站总数的 8%。

第七条 第三方乘客满意度调查内容包括候车时间、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、车内卫生环境等，调查问卷及评分标准见附件 3。

第八条 因完成政府指令性任务，或者积极组织参加抢险救灾、应急保障等具有较大社会影响的活动，公交企业获得自治区人民政府或交通运输部表彰表扬的，每项加 3 分；获得市人民政府或自治区交通运输厅表彰表扬的，每项加 2 分。班组或个人因工作突出，获得自治区人民政府或交通运输部表彰表扬的，每项加 1 分。因同一事项获得多项表彰表扬的，按照奖项级别最高的计算一次，不重复加分。

第九条 发生交通事故导致人员受伤达到轻伤及以上且被判定为主责或全责的、场站内发生安全生产事故导致人员受伤达到轻伤及以上的，每受伤一人减 1 分；发生交通事故导致人员死亡且被判定为主责或全责的、场站内发生安全生产事故导致人员死亡的，每死亡一人减 20 分。

第三章 评价结果应用

第十条 年度评价工作中核定的运营里程作为核定公交企业运营成本的依据。

第十一条 公交企业运营服务质量年度评价综合成绩、排名与政府运营财政补贴资金直接挂钩，具体挂钩方式按照《乌鲁木齐市城市公交运营财政补贴办法》相关规定执行。

第十二条 公交运营服务质量评价结果将作为线路经营权续期以及确定新辟公交线路经营主体的重要参考依据。

第四章 监督管理

第十三条 公交企业应建立以路单、卫星定位数据等为基础的公交运营统计制度，全面记录每条线路配置车辆、运营里程、空驶里程、班次、客运量、票款收入等数据并完整保存，相关数据接入行业主管部门信息化管理平台。

第十四条 第三方评价机构在调查过程中弄虚作假的，应解除委托合同，并根据合同约定及相关规定依法追究第三方评价机构责任。

第五章 附 则

第十五条 本办法由市交通运输局负责解释。

第十六条 本办法自印发之日起施行。

附件 1 运营服务计划编制样表

企业名称:														
序 号	线路 编号	线路 类型 (常 规公 交、 BRT)	始发站	始发 站首 末车 时间	终点 站	终点 站首 末车 时间	上行 线路 长度 (公 里)	下行 线路 长度 (公 里)	线路 配车 数(辆)	预备 车辆 数 (辆)	计划运营里程 (km)	计划发车车次 (次)	高峰期 发车间 隔(分钟)	平峰期 发车间 隔(分钟)
1														
2														
3														
4														
5														

附件 2 服务评价内容及评分标准

一级指标	二级指标	评分内容	评分标准
一、企业管理（10分）	培训教育 （2分）	企业员工岗前培训 1 次、定期技能和服务培训不少于 4 次/年。	未做岗前培训的，该项不得分；定期技能和服务培训每缺少 1 次，扣 0.5 分，扣完为止。
	信息报送 （2分）	按行业主管部门要求及时报送客运量、票款收入、运营里程、交通事故等运营统计数据。	未按时认真完成行业管理部门通过文件或会议布置的各项工作任务每次扣 0.5 分；月报表制度落实不到位的，每少报、漏报一次扣 0.5 分，扣完为止。
	信息化建设 （2分）	按规定安装车辆卫星定位设备并接入智能指挥调度系统。	1.未按规定要求为营运车辆安装卫星定位设备的，该项不得分； 2.指挥调度平台使用不正常或无任何记录的，该项不得分。
	人员控制（2分）	驾驶员人车比不低于 1.8 人/辆，常规公交管理人员人车比不高于 0.2 人/辆，快速公交管理人员人车比不高于 0.25 人/辆，常规公交其他人员人车比不高于 0.74 人/辆，BRT 其他人员人车比不高于 1.69 人/辆。驾驶员和车辆数取年平均值。	驾驶员人车比低于 1.8 人/辆的，扣 0.5 分；管理人员人车比超出标准的，扣 1 分；常规公交其他人员人车比超出标准的，扣 0.5 分；BRT 其他人员人车比超出标准的，扣 0.5 分，扣完为止。

	政府指令性任务执行(2分)	执行行业主管部门安排的线路新辟、调整、停运要求；服从行业管理部门组织的检查，执行整改要求。	拒不执行政府安排任务的，每次扣1分，扣完为止。
二、安全与应急管理(15分)	落实安全生产责任制(3分)	按规定设置安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员；落实全员安全生产责任制，签订安全生产责任书。	未设置安全生产管理机构的，扣2分；未配备专职人员的，扣2分；未落实全员安全生产责任制的，扣2分，扣完为止。
	应急预案及演练(3分)	企业建立安全生产、处置突发事件应急预案，并定期开展应急演练。	未建立安全生产、处置突发事件应急预案的，扣3分；未定期开展应急演练的，扣1分，扣完为止。
	隐患排查(3分)	每年开展不少于2次安全生产隐患排查。	未开展安全生产隐患排查的，扣3分。
	事故处理(3分)	交通事故有登记、有分析调查、有处理结果。严格按“四不放过”原则对责任事故进行处理，及时向行业主管部门上报事故的经过及整改落实情况。	基础档案不完备的一项扣0.5分；交通事故无分析和无整改措施的一次扣0.5分；迟报、漏报一次事故的扣1分；未按“四不放过”原则处理责任事故的，每项扣1分，扣完为止。
	有责事故(3分)	道路交通有责事故（无伤亡）不超过2.5次/百万公里。	道路交通有责事故（无伤亡）超过2.5次/百万公里的，每增加0.1

	分)		次/百万公里 (不足 0.1 次/百万公里按 0.1 次/百万公里计算) 扣 0.5 分, 扣完为止。
三、计划编制 (10 分)	计划编制 (10 分)	按照行业主管部门要求编制年度 (含冬夏两季) 运营服务计划并报行业管理部门备案。运营服务计划如有调整, 及时报行业管理部门备案。	未按要求编制年度 (含冬夏两季) 运营服务计划的, 扣 10 分。调整运营服务计划但未报行业管理部门备案的, 发现一次扣 5 分, 扣完为止。
四、计划执行 (20 分)	车次完成率 (5 分)	车次完成率达到 90%。车次完成率= (实际出车车次/计划出车车次) ×100% 实际出车车次数据来源为公交企业智调系统, 计划出车车次数据来源为运营服务计划。	车次完成率未达到 90%的, 每低一个百分点 (不足一个百分点按一个百分点计算) 扣 1 分, 扣完为止。
	全日出车率 (5 分)	全日出车率达到 90%。全日出车率= (实际出车数/计划出车数) ×100% 实际出车数、计划出车数数据来源为公交企业智调系统。	全日出车率未达到 90%的, 每低一个百分点 (不足一个百分点按一个百分点计算) 扣 1 分, 扣完为止。
	高峰期发车	线路高峰期发车准点率达到 100%, 实际发车时间不早	高峰期发车准点率未达到 100%的, 每低一个百分点 (不足一个百

	准点率（5分）	于计划发车时间，且在计划发车时间2分钟内视为准点。 线路高峰期发车准点率=（高峰期准点发车车次/高峰期发车车次）×100% 高峰期准点发车车次、高峰期发车车次数据来源为公交企业智调系统。	分点按一个百分点计算）扣0.5分，扣完为止。
	首末班发车准点率（5分）	线路首3班及末3班发车准点率达到100%，实际发车时间不早于计划发车时间，且在计划发车时间2分钟内视为准点。 线路首3班及末3班发车准点率=（首3班及末3班准点发车车次/首3班及末3班发车车次）×100% 线路首3班及末3班发车发车车次数据来源为公交企业智调系统。	线路首3班及末3班发车准点率未达到100%的，每低一个百分点（不足一个百分点按一个百分点计算）扣0.5分，扣完为止。
五、车辆	硬件设施	（1）语音报站器、电子读卡器、投币箱、3G(4G)视频	有任意一项不合格的，则判定为“不合格车辆”，由行业主管部门下

(10分)	(3分)	监控设备、一键报警装置、GPS 车载机、暖气、空调（BRT）、车内外照明等设备完好。 (2) 座椅、扶手杆、立柱、拉环、车门、车窗、顶窗完好。 (3) 车内指定位置有小型垃圾容器、安全锤。 (4) 驾驶区指定位置设置灭火器。 (5) 驾驶员操作台应设置电风扇。	达“整改通知书”限期整改，并做好记录。年度评价时，每有一辆未完成整改的“不合格车辆”，扣 0.2 分，扣完为止。
	服务标识 (4分)	(1) 车内规定位置公布运营线路图或电子到站指示牌。 (2) 有老幼病残孕专座，有明显标志。 (3) 有儿童 120 厘米购票高度标线。 (4) 驾驶区有“请勿与驾驶员谈话”标志。 (5) 车门旋转立柱和铰接护栏上有“请勿触摸”标志。 (6) 车门内侧有“请勿扶门以防夹手”标志。	有任意一项不合格的，则判定为“不合格车辆”，由行业主管部门下达“整改通知书”限期整改，并做好记录。年度评价时，每有一辆未完成整改的“不合格车辆”，扣 0.2 分，扣完为止。

		(7) 车内相应位置有投诉电话、请勿吸烟、请勿将头手伸出窗外、请勿扔废弃物、老年人优先等服务标志和由市发改委监制的票制票价表。 (8) 车辆头、腰、尾牌齐全、线路号清晰。区间车、大站快车等有相应的指示标志。 (9) 驾驶员操作台上方显著位置放置驾驶员照片及工号牌。	
	车容车貌 (3分)	(1) 车身外表漆面整洁、完好、无刮痕、无污垢。 (2) 车窗玻璃洁净、明亮，无破损。 (3) 轮胎、轮毂无积泥、油污。 (4) 车体广告内容文明、高雅，无卷边、无破损、清洁。 (5) 车厢内壁、地板和驾驶舱无破损、无污垢、油污。 (6) 车厢内无小广告和涂鸦。	有任意一项不合格的，则判定为“不合格车辆”，由行业主管部门下达“整改通知书”限期整改，并做好记录。年度评价时，每有一辆未完成整改的“不合格车辆”，扣 0.2 分，扣完为止。

六、场站 (10分)	场站安全 (3分)	(1) 配备安保维稳人员。 (2) 设置“驾驶员出车监督岗”。 (3) 监督岗检查项目齐全(酒精检测、精神状态、心理情绪)，登记记录或记录规范完善。 (4) 早出场、晚归场实施例行安全检查。 (5) 消防设施齐全、有效。 (6) 易燃易爆品储存符合规定。	有任意一项不合格的，由行业主管部门下达“整改通知书”，限期整改，并做好记录。整改期满复查仍不合格的，每项扣 0.5 分。扣完为止。
	公交停车场、保养场 (3分)	(1) 设置场站进出口标志。 (2) 场院清洁，无垃圾杂物。 (3) 生产、生活物资有固定存放地点，放置整齐，排列有序。 (4) 运营车辆停放整齐、进出有序。 (5) 安装一键报警装置、防冲撞设备、升降杆等实体防护设施。	有任意一项不合格的，由行业主管部门下达“整改通知书”，限期整改，并做好记录。整改期满复查仍不合格的，每项扣 0.5 分。扣完为止。

		(6) 安装全覆盖的监控设备, 监控录像保存期不少于 90 天。	
	公交站台(4 分)	(1) 常规公交公共候车亭、站牌(简易站牌除外)设置公交线路图。 (2) 常规公交站牌、候车亭统一规范, 安装牢固, 保持清洁。及时清除废弃站牌。 (3) 常规公交站牌标明线路编号、首末班时间、本站站名、沿途停靠站名、行驶方向。 (4) 常规公交站牌内容真实、准确。 (5) BRT 站台设置乘客须知、公交线路图和标有首末班时间、本站站名、沿途停靠站名、行驶方向等内容。 (6) BRT 站台在售检票区设置儿童 120 厘米购票高度标线。 (7) BRT 站台设置垃圾箱等清洁设施, 站台地面、暖	有任意一项不合格的, 由行业主管部门下达“整改通知书”, 限期整改, 并做好记录。整改期满复查仍不合格的, 每项扣 0.5 分。扣完为止。

		房、调度室、玻璃、站顶等设施保持清洁。 (8)BRT 站台进出口处配备安检门,大客流站点配备 X 光检测仪。 (9)BRT 站台安装全覆盖的监控设备,监控录像保存期不得少于 90 天。	
七、规范服务 (10 分)	高峰发车间隔 (2 分)	(1) 市区高峰时间车辆发车间隔不得大于 8min (定点发车线路除外)。 (2) 市区低谷时间车辆发车间隔不得大于 20min (定点发车线路除外)。	高峰时间发车间隔不满足的线路每一条扣 0.2 分,扣完为止。
	规范驾驶(2 分)	(1) 车辆运营中不得饮食、吸烟、闲谈、打手机、查看手机、戴耳机,或者存在其他妨碍安全行车的行为。 (2) 行车时做到起步稳、行车稳、停车稳,避免急加速、急减速、急转弯、急刹车。 (3) 车辆未停稳不允许开门,乘客未上下完毕不允许	每发现一次扣 0.2 分,扣完为止。

		关门、起步。	
	定线定站行驶（2分）	按规定线路行驶和车站停靠，不得擅自改线、改道或越站行驶。	不按规定线路行驶的，每发现一次扣 0.2 分；越站行驶的，每发现一次扣 0.1 分。扣完为止。
	进站停车（2分）	（1）车辆按先后顺序依次进站，在规定的站位内停车上下客。 （2）按站位停靠，不跨线停靠，车身与道路平行（站台施工、停车位被占用、堵车等特殊情况除外）。	进站抢行的，每发现一次扣 0.2 分；未在规定的站位内停车上下客的，每发现一次扣 0.2 分；停车不规范的，每发现一次扣 0.1 分。扣完为止。
	空调开放（2分）	按空调车标准收费的运营车辆应开启空调。	未开启空调的扣 0.1 分/次，扣完为止。
八、投诉处理（5分）	投诉率（3分）	有责投诉率不高于 10 件/百万人次。 数据来源为公交企业台账（含车队投诉热线统计）。	投诉率高于 10 件/百万人次的，每增加 1 件/百万人次（不足 1 件/百万人次按 1 件/百万人次计算）扣 0.2 分，扣完为止。
	投诉办结率（2分）	投诉办结率达到 100%。	投诉办结率未达到 100%的，每低 1%（不足 1%按 1%计算）扣 0.2 分，扣完为止。
九、乘客	-	乘客满意度调查成绩不低于 85%	乘客满意度调查成绩≥85%，得 10 分；

满意度 (10分)			84%≤乘客满意度调查成绩<85%，得9分； 83%≤乘客满意度调查成绩<84%，得8分； 82%≤乘客满意度调查成绩<83%，得7分； 81%≤乘客满意度调查成绩<82%，得6分； 80%≤乘客满意度调查成绩<81%，得5分； 79%≤乘客满意度调查成绩<80%，得4分； 78%≤乘客满意度调查成绩<79%，得3分； 77%≤乘客满意度调查成绩<78%，得2分； 76%≤乘客满意度调查成绩<77%，得1分； 乘客满意度调查成绩<76%，不得分。
--------------	--	--	---

附件 3 乘客满意度调查表及评分标准

1.乘客满意度调查表

序号	调查内容	满意度	非常满意	满意	基本满意	一般	不满意
1	候车时间						
2	换乘便捷度						
3	司乘人员服务态度						
4	出行信息服务						
5	乘车舒适度						
6	候车环境						
7	车内卫生环境						
其他意见和建议:							
调查结果							
线路:	调查日期 年 月 日			天气:	调查人:		
运营企业:							
备注	用划“√”的形式,填写表格。						

2.乘客满意度调查成绩计算方法

每项调查内容分为非常满意、满意、基本满意、一般、不满意 5 个档次。非常满意为 10 分、满意为 8 分、基本满意为 6 分、一般为 4 分、不满意为 2 分，单份调查问卷得分为各项调查内容得分与权重的乘积之和，满分为 100 分。各项调查内容权重详见下表。

城市公共交通乘客满意度调查内容权重表

序号	调查内容	权重
1	候车时间	1.5
2	换乘便捷度	1.5
3	司乘人员服务态度	2.0
4	出行信息服务	1.5
5	乘车舒适度	1.5
6	候车环境	1.0
7	车内卫生环境	1.0

乘客满意度调查成绩计算公式为：

$$\text{乘客满意度调查成绩} = \frac{\sum \text{单份有效调查问卷得分}}{\text{有效调查问卷总数}} \times 100\%$$

其中：

$$\text{单份调查问卷得分} = \sum (\text{单项调查内容得分} \times \text{调查内容权重})$$