

乌鲁木齐市城市公交运营服务质量评价办法 (征求意见稿) 编制说明

一、修订背景

《乌鲁木齐市公交行业规范服务考核办法(试行)》(以下简称考核办法)是2015年3月9日发布施行的规范性文件,其制定依据为《关于印发(乌鲁木齐市城市公交行业成本规制及财政补贴暂行办法)和(乌鲁木齐市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法有关主要指标值说明)的通知》(乌财建〔2014〕594号)和《乌鲁木齐市城市公共交通行业服务规范(试行)》(乌交发〔2012〕191号)的相关要求,初衷是大力实施公交优先发展战略,规范公交企业经营行为,提高公交行业服务质量和水平。

办法施行十年以来,已难以完全适应城市公交行业发展的新需求。随着城市规模扩大、人口增长及市民出行需求多元化,公交行业面临诸多新形势与新问题,有必要修订评价办法以推动行业发展。一是原办法考核指标和标准无法全面、准确反映当前公交运营服务实际情况,在公交线路优化、车辆准点率、车厢环境、无障碍设施建设等方面考量不足;二是城市公共交通体系不断完善,轨道交通、共享单车等新兴出行方式对传统公交产生冲击,需通过修订推动公交与其他交通方式协同发展,提升整体公共交通服务效能;三是原办法在激励机制、责任划

分等方面不够明确，不利于调动公交企业提升服务质量的积极性，难以有效应对运营中的新矛盾和新挑战。

因此，为进一步提升乌鲁木齐市城市公交运营服务质量，更好地满足市民日益增长的出行需求，有必要对原试行办法进行修订，出台新的《乌鲁木齐市城市公交运营服务质量评价办法》（以下简称《服务质量评价办法》）。

二、修订的过程

城市公交运营服务质量评价与成本规制紧密关联，涉及企业运营数据核算、多方权责协调及市民出行保障，一直以来是城市公共交通运输管理优化的核心环节。为进一步提升公交运营服务质量、适配行业发展新需求，修订《乌鲁木齐市城市公交运营服务质量评价办法》。办法由市交通运输局牵头推进，按照规范工作流程，先后完成公交企业实地调研数据采集与审核、内部专题研讨关键指标、多部门联合评审提意见、多轮线上会议逐条论证、向相关单位征求意见反馈等工作，对《服务质量评价办法》进行了多次研究论证和修改完善，确保办法科学适配乌鲁木齐市公交行业发展实际。

三、修订的主要依据

《服务质量评价办法》修订的主要依据包括《城市公共交通条例》（中华人民共和国国务院令第793号）、《关于推进城市公共交通健康可持续发展的若干意见》（交运发〔2023〕144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)和《乌鲁木齐市城市公共汽车客运管理条例》等政策法规文件以及《城市公共汽电车客运服务规范》(GB/T 22484-2016)《城市公共交通乘客满意度评价方法 第2部分:公共汽电车》(GB/T 36953.2-2018)《城市公共汽电车企业服务质量评价指标体系》(JT/T 1001-2015)等标准规范。本次修订还参考了天津、济南等城市相关办法和做法。

四、修订主要内容说明

《服务质量评价办法》坚持以守牢安全生产为底线、以提升服务质量为导向、以保障公交优先发展为目标,以满足人民群众高品质出行需求为出发点,压实政府监管、企业主体责任,突出强化行业监管和公共服务导向。主要修订内容如下:

(一)修改文件称。本次修订按照《城市公共交通条例》有关要求将文件名称调整为《乌鲁木齐市公交行业运营服务质量评价办法》。

(二)调整管理机构。结合自治区及乌鲁木齐市机构改革,考核工作领导小组调整为由市交通运输局统一管理。

(三)新增年度运营服务计划编制。《服务质量评价办法》第四条要求编制运营服务计划,并作为政府核定运营补贴预算和开展年度考核的重要依据。标志着政府对公交企业管理由事后核算逐步转向事前规划,既提高了资金安排的科学性与透明度,也为后续的服务质量评价提供了更加明确的依据。

(四)细化公交运营服务质量评价流程。《服务质量评价办

法》新增并明确了月度评价与申诉、公示制度，规定了乘客满意度调查、年度里程核定及综合评价办法，并建立结果公示和跨部门抄送机制。通过对评价频次、程序和结果运用的细化，解决了原有制度笼统不具体的问题，形成了更加规范、透明和可操作的服务质量评价体系。

（五）规范运营数据管理与第三方评价。《服务质量评价办法》新增第十三条、第十四条，明确公交企业建立全面运营统计制度，并规范第三方评价机构行为，解决了原有制度在数据记录、信息化管理及评价公正性方面的不足，形成了更加规范、透明、可操作的监督评价体系。

（六）完善评价指标体系。《服务质量评价办法》将原考核办法5项考核项目，保留企业管理和安全应急管理两项指标基础上，修改扩展到9项一级指标及28项二级指标。

（七）加强乘客满意度评价权重。《服务质量评价办法》将原考核办法服务管理-乘客满意度的基础指标调整至一级指标，更加突出人民群众体验。

（八）修改法律政策依据。对接《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》等上位法及相关文件，对照最新政策法规，更新条文依据。