

# 济南市城乡交通运输局文件

济交公交〔2025〕8号

---

## 济南市城乡交通运输局 关于修改并继续执行《济南市公交客运运营 企业服务质量考核办法》的通知

各区（县）交通运输局、各公交企业：

根据《山东省行政规范性文件制定和监督管理办法》（省政府令第353号）等规定，结合文件实施后评估情况，市交通运输局确定对《济南市公交客运运营企业服务质量考核办法》（济交公交〔2022〕15号）的部分内容予以修改。现通知如下：

一、将正文第一段“为加强我市公共汽电车行业（以下简称“公交行业”）服务质量的监督和管理，全面提升公交行业运营服务质量，促进城市公交客运健康持续发展，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）、《济南市城市公共交通条例》《城市公共汽车和电车客运管理规定》（交通运输部2017年第5号令）、《城市公共汽电车客运服务规范》（GB/T 22484-2016）、《济南市人民政府办公厅关于加快推进城乡客运一体化改革工作的实施意见》（济政办字〔2021〕16号）等规定，结合本市实际情况，制定本办法。”修改为“为加强我市公共汽电车行业（以下简称“公交行业”）服务质量的监督和管理，全面提升公交行业运营服务质量，促进城市公交客运健康持续发展，根据《城市公共交通条例》《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）、《济南市城市公共交通条例》《城市公共汽车和电车客运管理规定》（交通运输部2017年第5号令）、《城市公共汽电车客运服务规范》（GB/T 22484-2025）、《济南市人民政府办公厅关于加快推进城乡客运一体化改革工作的实施意见》（济政办字〔2021〕16号）等规定，结合本市实际情况，制定本办法。”

二、将正文最后一段“（四）本办法自2022年12月10日起实施，有效期至2025年12月9日。《济南市公交客运运营企业服务质量考核办法》（济交公交〔2020〕3号）同时废止。”修改为“（四）本办法自2025年12月10日起实施。”

三、文件登记号修改为 JNCR-2025-0190001。

附件：济南市公交客运运营企业服务质量考核办法

济南市城乡交通运输局  
2025年11月27日

A red circular official seal of the Jinan City Urban and Rural Transportation Bureau. The seal features a five-pointed star in the center. The text '济南市城乡交通运输局' (Jinan City Urban and Rural Transportation Bureau) is written around the perimeter of the seal. The date '2025年11月27日' is stamped across the seal.

(联系电话：市交通运输局公共交通处，62356078)

(此件主动公开)

附件

JNCR-2025-0190001

## 济南市公交客运运营企业 服务质量考核办法

为加强我市公共汽电车行业（以下简称“公交行业”）服务质量的监督和管理，全面提升公交行业运营服务质量，促进城市公交客运健康持续发展，根据《城市公共交通条例》《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）、《济南市城市公共交通条例》《城市公共汽车和电车客运管理规定》（交通运输部2017年第5号令）、《城市公共汽电车客运服务规范》（GB/T 22484-2025）、《济南市人民政府办公厅关于加快推进城乡客运一体化改革工作的实施意见》（济政办字〔2021〕16号）等规定，结合本市实际情况，制定本办法。

### 一、考核主体及责任分工

（一）本办法适用于本市行政区域内城市公交客运企业的服务质量考核。

（二）市交通运输主管部门负责全市城市公交行业服务质量考核工作的组织协调和指导，并直接负责历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区公交企业的服务质量考核；长清区、章丘区、

济阳区、莱芜区、钢城区、平阴县、商河县交通运输主管部门开展本辖区公交企业的考核工作。

## 二、指导原则

济南市公交客运运营服务质量考核工作应遵循以下原则：

（一）公平公正原则。参与实施公交监督考核评价工作的人员应本着公平、公正、公开的原则，统一标准，严格考评，透明运作。

（二）分类考核原则。遵循市场经济规律和企业发展规律，根据企业功能定位、发展阶段、企业管理等特点，突出考核重点，分别设置考核指标和权重，分类定责考核。

（三）对标考核原则。突出发展质量和效益，引导企业与同行业优秀企业进行对标，提升企业的服务质量水平。

## 三、考核实施

### （一）考核准备

市和各区县交通运输主管部门应在每年的 10 月份公布次年的年度服务质量考核方案，内容包括考核主体、人员构成、工作安排、成果形式、报送时限等，并及时通知被考核企业。

市和各区县交通运输主管部门依据职责开展服务质量考核工作，可委托第三方机构提供技术服务。被委托提供技术服务的第三方机构应当满足以下条件：

1. 具有法人资格；
2. 与委托单位和被考核对象均无隶属关系或利害关系，能够

客观公正地开展考核工作；

3. 具有良好的信誉和健全的内部管理制度；
4. 熟悉公交行业，有从事社会调查的经验；
5. 相关法律、法规规定的其他要求。

第三方机构直接参与服务质量考核工作的人员还应符合以下条件：

1. 所在单位与委托单位、被考核单位均无隶属关系或利害关系；
2. 近 3 年内与被考核单位无聘用关系；
3. 不存在妨碍考核工作客观公正的其他情形。

在考核周期内，因被考核单位改制重组、发生产权变动、承担政策性业务，或因自然灾害、重大公共卫生事件、国家政策调整等不可抗力因素对考核数据产生重大影响的，市交通运输主管部门可适当调整考核指标、考核标准。

## （二）考核方式

考核包括运营服务指标考核、综合效益指标考核和乘客满意度考核。

运营服务指标考核包括计划执行情况考核和专项检查考核。计划执行情况考核高峰时段出车率和高峰时段正点发车率。专项检查考核根据公众对各条线路投诉建议及线路总体布局情况进行车辆抽查，每次抽查 5%—10% 的公交运营线路（运营单位线路少的可适当增加比例），每条线路检查 2—5 辆车。上半年的运营

服务考核在当年7月完成，下半年考核应在次年1月完成。

综合效益指标考核在次年1-2月份进行。

乘客满意度考核每年度进行2次考核，考核周期分别为1月-6月、7月-12月，两次考核间隔不小于3个月。

市和各区县交通运输主管部门在考核工作中严格执行相关规定，不得弄虚作假，不得利用职权谋取利益或侵犯公交企业合法权益。违反有关规定的，严格追究责任。被考核单位应自觉服从和接受考核，积极配合考核工作，按规定要求提供数据和资料，考核过程中有违法违规行为的，扣除相应分数。

考核结果分别由市和各区县交通运输主管部门予以公示，公示期为7个工作日。在公示期内对考核结果有异议的，可以在公示期内向负责考核的交通运输主管部门反映，由上述主管部门对反映情况及时处理。

#### **四、考核指标及评分标准**

公交企业服务质量考核指标分为运营服务指标、综合效益指标、乘客满意度指标三大类，总分为100分。其中，运营服务指标50分、综合效益指标30分、乘客满意度指标20分。公交企业服务质量考核计算公式为：

公交企业服务质量考核总分（满分100分）=上、下半年的运营服务指标考核平均分+综合效益指标考核得分+两次乘客满意度指标考核得分的平均分。

运营服务指标考核得分=计划执行考核得分+专项检查考核

得分。

因加分造成考核总分高于 100 分时，视为考核总分 100 分。

### （一）运营服务指标

#### 1. 计划执行指标（评分标准见附件 1）

##### （1）高峰时段出车率

①基础分 10 分：低于 95%时，每降低 1 个百分点扣 1 分，扣完为止。

②考核数据获取：由交通运输主管部门审定计划班次数；由公交企业提供 GPS 数据或提供数据接口的方式获得实际完成班次数；由考核实施单位以抽查的方式获取日完成班次数。

##### （2）高峰时段正点发车率

①基础分 10 分：低于 95%时，每降低 1 个百分点扣 1 分，扣完为止。

②考核数据获取：由公交企业提供 GPS 数据或提供数据接口的方式获取发车班次数和正点发车班次数；由考核实施单位以抽查的方式获取日完成班次数。因自然灾害、重大公共卫生事件、道路维修、国家和地区政策调整等不可抗力因素造成的发车时间不正点视为正点。

#### 2. 专项检查指标（评分标准见附件 2-1，检查表见附件 2-2 至 2-5）

##### （1）车辆设施：基础分 9 分。

①车门性能：基础分 1 分，车门破损不得分，启闭不灵或有

自行启闭现象、密封不良、无防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置的每发现一处扣 0.2 分，扣完为止。

②车窗玻璃：基础分 1 分，玻璃缺损不得分，闭合不严、漏水、推拉升降不灵活每发现一处扣 0.2 分，扣完为止。

③座椅：基础分 1 分，座椅、靠背不全、松动的每发现一处扣 0.1 分，扣完为止。

④扶手杆：基础分 0.5 分，扶手杆、拉环、立柱不全或松动每发现一处扣 0.1 分，扣完为止。

⑤灯光照明：基础分 0.5 分，灯光失效、面罩缺失的每发现一处扣 0.1 分，扣完为止。

⑥线路牌：基础分 1 分，顶牌、尾牌、腰牌缺一项扣 0.2 分，显示信息与线路不相符扣 0.2 分，电子线路牌出现故障扣 0.2 分；车内悬挂线路信息牌，信息内容与运营线路不相符扣 0.2 分，标有线路临时加班的车辆不在考核范围。扣完为止。

⑦车载设备：基础分 1 分，投币机、读卡机、扫码付费设备不齐全不得分，出现故障扣 0.2 分，扣完为止。

⑧车身外观：基础分 0.5 分，车身外表有不光洁，污迹，出现锈斑，凹陷脱漆每项扣 0.1 分，扣完为止。

⑨固定设施：基础分 1 分，车厢内未配备灭火器，安全锤或破玻器，缺一项不得分。

⑩便民设施：基础分 0.5 分，未张贴《乘客须知》“老幼病残孕专席”“儿童身高标志线”标识或车载电视失效的每发现一

处扣 0.1 分，扣完为止。

⑪各类标识、张贴物：基础分 1 分。A. 未张贴票价信息扣 0.2 分；B. 未张贴“禁止吸烟”“禁止携带易燃易爆危险品乘车”等标识扣 0.2 分；C. 车厢内四周车窗和车厢内各处张贴物出现不整齐、破损，不文明、违规张贴物及涂鸦现象的，发现一处扣 0.2 分；D. 在车身规定位置未标明经营者名称、投诉电话，扣 0.2 分；E. 车门处未张贴危险提示，未设置安全站立标线的扣 0.2 分。扣完为止。

(2) 车厢服务：基础分 7 分。

①迎客服务：基础分 1 分，发生不礼貌行为，引起乘客不满的，每发生一次扣 0.2 分，扣完为止。

②监督投币：基础分 1 分，未监督乘客投币，或发生逃票现象，每发生一次扣 0.2 分，扣完为止。

③温馨服务：基础分 1 分，未宣传、动员乘客为特需乘客让座的，每发生一次扣 0.1 分，扣完为止。

④文明疏导：基础分 1 分，未疏导乘客、吆喝推搡乘客或发生其他不礼貌行为的，每发生一次扣 0.1 分，扣完为止。

⑤车厢环境：基础分 1.5 分，未达规定的每项扣 0.3 分，扣完为止。

⑥安全控制：基础分 1.5 分，未对易燃易爆、危险品进行检查的，每发生一次扣 0.3 分，扣完为止。

(3) 行车服务：基础分 9 分。

①仪容仪表：基础分 0.5 分，未达规定的每项扣 0.1 分，扣完为止。

②驾驶服务规范：基础分 1.5 分，未按要求规范驾驶的，每发生一次扣 0.3 分，扣完为止。

③定线定站行驶：基础分 2 分，未按要求定线定站行驶的，每发生一次扣 0.5 分，扣完为止。

④有序进站：基础分 1.5 分，未按要求有序进站的，每发生一次扣 0.3 分，扣完为止。

⑤规范停车：基础分 1 分，未按要求规范停车的，每发生一次扣 0.2 分，扣完为止。

⑥文明驾驶：基础分 1.5 分，不文明驾驶引起乘车不适的，每发生一次扣 0.3 分，扣完为止。

⑦规范驾驶：基础分 1 分，发现不规范开、关门，不遵守交通法规，未执行安全操作规范的，每发生一次扣 0.2 分，扣完为止。

(4) 车辆整洁：基础分 5 分。

①车厢卫生：基础分 1 分，发现有尘土、积水、污垢、污渍等不干净整洁现象的，每发现一处扣 0.2 分，扣完为止。

②车身外皮：基础分 1 分，发现有脏污现象的，每发现一处扣 0.2 分，扣完为止。

③线路牌：基础分 0.5 分，发现不干净整洁现象的，每发现一处扣 0.1 分，扣完为止。

④玻璃：基础分 0.5 分，发现不清洁现象的，每发现一处扣 0.1 分，扣完为止。

⑤座椅：基础分 0.5 分，发现尘土、水渍的，每发现一处扣 0.1 分，扣完为止。

⑥扶手杆：基础分 0.5 分，发现污渍、积垢、尘土的，每发现一处扣 0.1 分，扣完为止。

⑦车辆消毒：基础分 1 分，在公共卫生事件期间发现未进行消毒的，本项不得分；在非公共卫生事件期间，每发现一次扣 0.2 分，扣完为止。

## （二）综合效益指标（评分标准见附件 3）

### 1. 计划班次完成率

（1）基础分 6 分：低于 95%时，每降低 0.5 个百分点扣 0.3 分，扣完为止。

（2）考核数据获取：交通运输主管部门审定年度计划班次数；公交企业提供 GPS 数据或以数据接口的方式提供年度实际完成班次数。

### 2. 计划载客里程完成率

（1）基础分 6 分：低于 95%时，每降低 0.5 个百分点扣 0.3 分，扣完为止。

（2）考核数据获取：交通运输部门审定年度计划载客里程；公交企业提供 GPS 数据或以数据接口的方式提供年度实际载客里程。

### 3. 公交年客运量增长率

(1) 基础分 3 分：低于 2% 时，每降低 0.5 个百分点扣 0.2 分，扣完为止。

(2) 考核数据获取：交通运输部门审定的年度计划客运量目标；公交企业提供年度实际客运量。

### 4. 责任事故死亡率及安全生产责任事故次数：

(1) 基础分 5 分，其中责任事故死亡率占 3 分，较大及以上安全生产责任事故次数占 2 分：

A. 责任事故死亡率高于 0.04（含）人/百万车公里时，每增加 0.001 人/百万车公里，扣 0.25 分，扣完为止；

B. 安全生产责任事故次数：发生安全生产责任事故造成 3 人以上死亡，或者 10 人以上重伤，或者 1000 万元以上直接经济损失的，本项不得分。

(2) 考核数据获取：公安交警部门提供同等责任以上事故死亡人数；公交企业提供 GPS 数据或以数据接口的方式提供年度实际运营里程及安全生产责任事故报告。

5. 百万人次投诉率、热线投诉处理及社会正、负面评定（含省市领导批示，下同）

(1) 基础分 5 分，其中百万人次投诉率占 2 分，热线投诉处理占 1 分，正、负面评定占 2 分：

A. 百万人次投诉率高于 10（含）件/百万人次时，每增加 1 件/百万人次扣 0.2 分，扣完为止。

B. 热线及投诉处理中存在推诿扯皮行为的，每发现 1 次扣 0.2 分，扣完为止。

C. 社会正、负面评定：获省级（含）以上政府颁布荣誉称号、行业评比获奖、省级（含）以上媒体报道及省市领导正面批示，每次加 0.2 分（最高加 1 分）；出现引发社会广泛关注并造成恶劣影响的负面舆情，每次扣 0.5 分，扣完为止。

（2）考核数据获取：确认有责任的 12345 市民服务热线的投诉案件数，市及区县交通运输主管部门审定正、负面评价情况。

#### 6. 行政处罚次数

（1）基础分 2 分：有违法行为被交通运输主管部门行政处罚的，每次扣 0.5 分，扣完为止。

（2）考核数据获取：市及区县交通运输主管部门审定。

#### 7. 完成政府指令性任务

（1）基础分 3 分：未完成 1 次扣 0.5 分，扣完为止。

（2）考核数据获取：市及区县交通运输主管部门审定。

#### （三）乘客满意度指标

共分七项指标：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。按照“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“一般”、“不满意”的层级，由社会公众进行勾选评价。单份调查问卷得分为各项调查内容得分与权重乘积之和，满分为 100 分。

乘客满意度评估值  $\geq 85\%$  时，乘客满意度考核得分为 20 分；

乘客满意度评估值每下降 1%，考核得分扣 1 分，不足 1%按 1%计算，扣完为止。

## 五、考核结果运用

市和各区县交通运输主管部门于年度考核结果公示结束 30 个工作日，将年度服务质量考核结果抄送相关部门，强化考核结果运用。

（一）市交通运输主管部门将中心城区公交服务质量考核结果作为市级财政安排中心城区公交财政补贴的测算依据。

（二）各区县应按照《济南市城市公共交通条例》，将城市公共交通发展资金纳入财政预算，建立与运营安全和服务质量挂钩的财政补贴机制，并将区县的考核结果作为各区县安排公交财政补贴资金的重要依据。

（三）服务质量考核结果将作为公交企业主要负责人员当年度绩效考核的重要指标，公交企业应当将服务质量考核结果纳入部门和人员日常工作评价与考核体系，鼓励公交企业建立与服务质量考核结果挂钩的薪酬管理制度。

（四）市和各区县交通运输主管部门于考核结果确定后 10 个工作日内将服务质量考核结果及发现的问题通报公交企业，督促其采取针对性整改措施。公交企业接到服务质量考核结果及问题通报后，应当立即组织整改，并在 15 个工作日内向市和各区县交通运输主管部门报送整改报告。暂不具备整改条件的，应当在整改报告中重点说明，明确已采取的管控措施和需要协调的主

要内容。

(五)市和各区县交通运输主管部门在每年3月底前向社会公布上一年度服务质量考核结果。

## 六、考核说明

(一)各区县根据本行政区域实际情况,组织实施服务质量考核工作。

(二)因突发公共卫生事件等不可抗力造成的影响,在考核时予以统筹考虑。

(三)本办法由市交通运输局负责解释。

(四)本办法自2025年12月10日起实施。

## 运营服务计划执行指标及评分标准

序号	指标名称	指标说明	考核标准	评分标准	考核数据获取
1	高峰时段出车率 (10分)	考核期内, 公交企业执行公交客运年度运营服务计划在高峰时段的实际出车情况。 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%	不低于 (含) 95%	低于 95% 时, 每降低 1 个百分点扣 1 分, 扣完为止;	(1) 由交通运输主管部门审定计划班次; (2) 由公交企业提供 GPS 数据或提供数据接口的方式获得实际完成班次; (3) 由考核实施单位以抽查的方式获取日完成班次
2	高峰时段正点发车率 (10分)	考核期内, 公交企业执行公交客运年度运营服务计划在高峰时段的正点发车情况。 高峰时段正点发车率 = (高峰时段抽查线路实际发车正点班次 / 高峰时段抽查线路计划发车班次) × 100%	不低于 (含) 95%	低于 95% 时, 每降低 1 个百分点扣 1 分, 扣完为止;	(1) 由公交企业提供 GPS 数据或提供数据接口的方式获取发车班次和正点发车班次; (2) 由考核实施单位以抽查的方式获取日完成班次

## 运营服务专项检查指标及评分标准

序号	一级指标	二级指标	分值	考核内容	评分标准
1	车辆 设施 (9分)	车门性能	1	车门无破损,设备启闭灵活,无自行启闭现象,密封良好,设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置	车门破损不得分,启闭不灵或有自行启闭现象、密封不良、无防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置的每发现一处扣0.2分,扣完为止
		车窗玻璃	1	车窗玻璃无污损,闭合严密,推拉、升降灵活,前后风挡玻璃洁净、无污迹、无缺损	玻璃缺损不得分,闭合不严、漏水、推拉升降不灵活每发现一处扣0.2分,扣完为止
		座椅	1	座椅、靠背齐全完整,安装牢固无松动	座椅、靠背不全、松动的每发现一处扣0.1分,扣完为止
		扶手杆	0.5	扶手杆、拉环、立柱应齐全,安装牢固无松动	扶手杆、拉环、立柱不全或松动每发现一处扣0.1分,扣完为止
		灯光照明	0.5	车头灯、尾灯、方向灯、侧灯、台阶灯、顶灯等应齐全有效,面罩完好无缺损	有一处灯光失效扣0.1分;有一处面罩缺失扣0.1分,扣完为止
		线路牌	1	顶牌、尾牌、腰牌齐全,显示信息与线路相符,电子线路牌显示正常;车内悬挂线路信息牌,信息内容与运营线路相符	顶牌、尾牌、腰牌缺一项扣0.2分,显示信息与线路不相符扣0.2分,电子线路牌出现故障扣0.2分; 车内悬挂线路信息牌,信息内容与运营线路不相符扣0.2分。扣完为止。标有线路临时加班的车辆不在考核范围。
		车载设备	1	投币机、读卡机、扫码付费设备配备齐全、运转良好	投币机、读卡机、扫码付费设备不齐全不得分,出现故障扣0.2分,扣完为止
		车身后观	0.5	车身后表面应光洁,无污迹,无锈斑,无凹陷脱落漆	车身后表面有不光洁,污迹,出现锈斑,凹陷脱落漆每项扣0.1分,扣完为止
		固定设施	1	车厢内配备灭火器,安全锤或破玻器并固定安装	车厢内未配备灭火器,安全锤或破玻器,缺一项不得分
		便民设施	0.5	车厢内应张贴《乘客须知》、“老幼病残孕专席”、“儿童身高标志线”标识、“儿童身高标志线”标识,车载电视运行有效	未张贴《乘客须知》、“老幼病残孕专席”、“儿童身高标志线”标识或车载电视失效的每发现一处扣0.1分,扣完为止
		各类标识、张贴物	1	(1) 张贴票价信息; (2) 张贴“禁止吸烟”、“禁止携带易燃易爆危险品乘车”等标识; (3) 车厢内四周车窗和车厢内各处张贴物整齐、无破损,无不文明、违规张贴物及涂鸦; (4) 在车身规定位置标明经营者名称、投诉电话;车门处张贴危险提示,设置安全站立标志线	(1) 未张贴票价信息扣0.2分; (2) 未张贴“禁止吸烟”、“禁止携带易燃易爆危险品乘车”等标识扣0.2分; (3) 车厢内四周车窗和车厢内各处张贴物出现不整齐、破损,不文明、违规张贴物及涂鸦现象的,发现一处扣0.2分; (4) 在车身规定位置未标明经营者名称、投诉电话,扣0.2分;车门处未张贴危险提示,未设置安全站立标志线的扣0.2分,扣完为止

序号	一级指标	二级指标	分值	考核内容	评分标准
2	车厢服务 (7分)	迎客服务	1	运行服务中驾驶员始终做到礼貌待客	发生不礼貌行为，引起乘客不满的，每发生一次扣 0.2 分，扣完为止
		监督投币	1	认真监督乘客投币，正确使用收费机，及时提示乘客展开钱币，乘车卡及各种带照片的证件，要查验照片与乘车人是否相符	未监督乘客投币，或发生逃票现象，每发生一次扣 0.2 分，扣完为止
		温馨服务	1	应主动关心照顾老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客，使用服务宣传键，宣传、动员乘客为特需乘客让座	未宣传、动员乘客为特需乘客让座的，每发生一次扣 0.1 分，扣完为止
		文明疏导	1	当车厢内乘客拥挤需疏导乘客时，要语言规范、语气温和、语速适中，不得吆喝和推搡乘客，疏导乘客时应做到耐心、文明、礼貌、规范	未疏导乘客、吆喝推搡乘客或发生其他不礼貌行为的，每发生一次扣 0.1 分，扣完为止
3	行车服务 (9分)	车厢环境	1.5	(1)根据季节变化,应按规定使用空调和暖风设施,保证车厢内的正常温度。空调车应尽量满足大多数乘客的需求;(2)车载音响音量适中,不影响乘客交谈;(3)车内环境整洁,并及时时通风,保持空气清新无异味	未达规定的每项扣 0.3 分,扣完为止
		安全控制	1.5	应做好易燃易爆、危险品检查工作,防止安全隐患	未对易燃易爆、危险品进行检查的,每发生一次扣 0.3 分,扣完为止
		仪容仪表	0.5	(1)持证上岗;(2)着装统一(实习驾驶员未配发工作服的,不考核着装统一);(3)仪表整洁	未达规定的每项扣 0.1 分,扣完为止
		驾驶服务规范	1.5	车辆运营中不允许饮食、吸烟、闲谈、玩手机、查看手机、看书报、戴耳机,或者其他妨碍安全行车的行为	未按要求规范驾驶的,每发生一次扣 0.3 分,扣完为止
		定线定站行驶	2	按规定线路行驶和车站停靠,不应擅自改线、改道或越站行驶	未按要求定线定站行驶的,每发生一次扣 0.5 分,扣完为止
		有序进站	1.5	(1)车辆排队按先后顺序进站,在规定的站位内停车上下客; (2)做到逢站必停、依次进站,认真执行二次进站,不得随意越站和甩站	未按要求有序进站的,每发生一次扣 0.3 分,扣完为止

序号	一级指标	二级指标	分值	考核内容	评分标准
4	车辆 整洁 (5分)	规范停车	1	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、堵车等特殊状况除外）	未按要求规范停车的，每发生一次扣0.2分，扣完为止
		文明驾驶	1.5	(1) 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 (2) 礼让三先，不争道抢行，不相互追逐	不文明驾驶引起乘车不适的，每发生一次扣0.3分，扣完为止
		规范驾驶	1	(1) 车辆未停稳不允许开门，乘客未上下完半不允许关门、起步 (2) 遵守交通法规，执行驾驶员安全操作规范，安全行车	发现不规范开、关门，不遵守交通法规，未执行安全操作规范的，每发生一次扣0.2分，扣完为止
		车厢卫生	1	(1) 车厢地板无明显脏污、垃圾；无卫生死角、口香糖、痰渍等污垢； (2) 车厢内壁干净，裙边、压条、后舱板无明显污渍； (3) 车门、踏板干净整洁	发现有尘土、积水、污垢、污渍等不干净整洁现象的，每发现一处扣0.2分，扣完为止
		车身外皮	1	车皮表面、前后保险杠、机器舱盖、散热窗盖无明显脏污	发现有脏污现象的，每发现一处扣0.2分，扣完为止
		线路牌	0.5	电子线路牌、车内悬挂线路信息牌干净整洁	发现不干净整洁现象的，每发现一处扣0.1分，扣完为止
		玻璃	0.5	玻璃表面、后风挡及车门式玻璃表面清洁无污渍；边框、中缝及压条无尘土、污渍、泥垢	发现不清洁现象的，每发现一处扣0.1分，扣完为止
		座椅	0.5	无尘土、水渍	发现尘土、水渍的，每发现一处扣0.1分，扣完为止
		扶手杆	0.5	无污渍、积垢、尘土	发现污渍、积垢、尘土的，每发现一处扣0.1分，扣完为止
		车辆消毒	1	扶手杆、拉环、座椅、地板应进行消毒擦拭	在公共卫生事件期间发现未进行消毒的，本项不得分；在非公共卫生事件期间，每发现一次扣0.2分，扣完为止

表 1 车辆设施检查表 (9 分)

车号	车门性能	车窗玻璃	座椅	扶手杆	灯光照明	线路牌	车载设备	车身外观	固定设施	便民设施	标识、张贴物	
	1	1	1	0.5	0.5	1	1	0.5	1	0.5	1	
小计												
线路:	检查日期:						年	月	日	天气:		

表 2 车厢服务检查表 (7 分)

车号	迎客服务	监督投币	温馨服务	文明疏导	车厢环境	安全控制
		1	1	1	1	1.5
小计						
线路:	检查日期:	年 月 日		天气:	检查人:	

表 3 行车服务检查表 (9 分)

车号	仪容仪表	驾驶服务规范	定线定站行驶	有序进站	规范停车	文明驾驶	规范驾驶
	0.5	1.5	2	1.5	1	1.5	1
小计							
线路:	检查日期:	年	月	日	天气:	检查人:	

表 4 车辆整洁检查表 (5 分)

车号	车厢卫生	车身外皮	线路牌	玻璃	座椅	扶手杆	车辆消毒
	1	1	0.5	0.5	0.5	0.5	1
小计							
线路:	检查日期:	年 月 日	天气:	检查人:			

### 附件 3

## 综合效益指标及评分标准

序号	指标名称	指标说明	考核标准	评分标准	考核数据获取
1	计划班次完成率 (6分)	考核年度内, 公交企业执行公交客运年度运营服务计划完成的实际班次占计划班次的百分比。 计划班次完成率 = 年度实际完成班次数 / 年度计划班次数 × 100%	不低于 (含) 95%	低于 95% 时, 每降低 0.5 个百分点扣 0.3 分, 扣完为止;	(1) 交通运输主管部门审定年度计划班次数; (2) 公交企业提供 GPS 数据或以数据接口的方式提供年度实际完成班次数
2	计划载客里程完成率 (6分)	考核年度内, 公交企业执行公交客运年度运营服务计划完成的实际载客里程占计划载客里程的百分比。 计划载客里程完成率 = 年度实际载客里程 / 年度计划载客里程 × 100%	不低于 (含) 95%	低于 95% 时, 每降低 0.5 个百分点扣 0.3 分, 扣完为止;	(1) 交通运输主管部门审定年度计划载客里程; (2) 公交企业提供 GPS 数据或以数据接口的方式提供年度实际载客里程
3	公交年客运量增长率 (3分)	考核年度内, 公交企业执行公交客运年度运营服务计划完成的实际客运量比计划客运量增长幅度。 公交年客运量增长率 = 年度实际客运量 / 年度计划客运量 × 100% - 100%	不低于 (含) 2%	低于 2% 时, 每降低 0.5 个百分点扣 0.2 分, 扣完为止;	(1) 交通运输主管部门审定的年度计划客运量目标; (2) 公交企业提供年度实际客运量
4	责任事故死亡率及安全生产责任事故次数 (5分)	A. 考核年度内发生的同等责任以上事故死亡人数与公交企业执行公交客运年度运营服务计划完成的实际运营里程的比; 安全生产责任事故死亡率 = 年度同等责任以上事故死亡人数 / 年度实际运营里程 B. 考核年度内是否发生较大及以上安全生产责任事故。	不超过 0.04 人/百万车公里	A. 责任事故死亡率占 3 分, 高于 0.04 (含) 人/百万车公里时, 每增加 0.001 人/百万车公里, 扣 0.25 分, 扣完为止; B. 安全生产责任事故次数占 2 分, 发生安全生产责任事故造成 3 人以上死亡, 或者 10 人以上重伤, 或者 1000 万以上直接经济损失的, 本项不得分;	(1) 公安交警部门提供同等责任以上事故死亡人数; (2) 公交企业提供 GPS 数据或以数据接口的方式提供年度实际运营里程

序号	指标名称	指标说明	考核标准	评分标准	考核数据获取
5	百万人次投诉率、热线投诉处理情况及社会正、负面评价(含省市领导批示)(5分)	<p>A. 考核年度内, 确认有责任的 12345 市民服务热线投诉案件数与企业年度客运量的比。  <math display="block">\text{百万人次投诉率} = \frac{\text{投诉案件数}}{\text{年度实际客运量}} \times 100\%</math></p> <p>B. 热线及投诉处理中存在推诿扯皮行为的, 每发现 1 次扣 0.2 分, 扣完为止。</p> <p>C. 考核年度内, 获省级(含)以上政府颁布荣誉称号、行业评比获奖、省级(含)以上媒体报道及省市领导正面批示, 每次加 0.2 分; 出现引发社会广泛关注并造成恶劣影响的负面舆情, 每次扣 0.5 分, 扣完为止。</p>	<p>A. 不低于 10 (含) 万件/百万人次            B 根据情况加减分            C. 根据情况加减分</p>	<p>A. 百万人次投诉率占 2 分。高于 10 (含) 件/百万人次时, 每增加 1 件/百万人次扣 0.2 分, 扣完为止; 低于 10 (不含) 件/百万人次时, 每降低 1 件/百万人次加 0.2 分(最高加 1 分);            B. 热线投诉处理占 1 分。热线及投诉处理中存在推诿扯皮行为的, 每发现 1 次扣 0.2 分, 扣完为止。            C. 正、负面评价占 2 分。获省级(含)以上政府颁布荣誉称号、行业评比获奖、省级(含)以上媒体报道及省市领导批示, 每次加 0.2 分(最高加 1 分); 出现引发社会广泛关注并造成恶劣影响的负面舆情, 每次扣 0.5 分, 扣完为止。</p>	<p>确认有责任的 12345 市民服务热线投诉案件数, 市及区县交通运输主管部门审定热线及投诉处理情况、负面评价情况</p>
6	行政处罚次数(2分)	违法行为被交通运输主管部门处罚的次数	无违法行为	有违法行为被交通运输主管部门行政处罚的, 每次扣 0.5 分, 扣完为止。	市及区县交通运输主管部门审定
7	完成政府指令性任务(3分)	完成政府指令性任务是指承担重大社会活动、突发事件、恶劣天气、抢险救灾或其他临时工作等政府指令性任务, 无因公交企业原因造成的大批乘客滞留、安全事故、群体事件或恶劣影响。	完成政府指令性任务	未完成 1 次, 扣 0.5 分, 扣完为止。	市及区县交通运输主管部门审定

