**聊城市公交运营企业绩效评价办法(试行)**

**第一章 总则**

第一条 为贯彻落实公交优先发展战略，提升公交运营企业服务质量，建立健全公交运营企业绩效评价机制及公交运营补贴监管机制，根据《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)、《聊城市市级部门单位预算绩效管理办法》(聊财绩〔2020〕4号)等有关规定，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法绩效评价对象为经市政府批准开通运营主城区至县（市、区）城际公交线路，并被市政府纳入公交运营补贴范围的公交运营企业。城市公交运营企业绩效评价可参照执行。

第三条 公交运营企业绩效评价工作由聊城市交通运输局负责组织实施。

**第二章 绩效评价内容**

第四条 绩效评价包括行业管理、安全运营、服务质量、车辆设置、线路规范、乘客满意度等6项内容。

（1）行业管理：主要评价公交运营企业执行党委政府下达因城市建设、重大社会活动、突发事件、恶劣气候、抢险救灾等指令性任务情况；执行行业管理部门下达的公交线路新辟、调整、延时等指令性任务情况和各类通知要求落实情况；人大、政协提案、议案和行业举报投诉、政务服务便民热线办结满意情况。

（2）安全运营：主要评价公交运营企业公交车辆年度交通违法(章)率；公交车辆承担同责及以上责任事故死亡人数；安全隐患现场检查整改完成情况；安全事故及时上报情况；公交车辆按规定缴纳保险情况。

（3）服务质量：主要评价公交运营企业评价年度发生有责曝光事件情况、发生影响公交线路正常营运重大事件情况；公交线路争先创优工作开展情况；有责举报投诉办结满意情况；线路信息、进(离)站规范、行车提示、服务礼仪、车厢环境、驾驶行为、车辆保养等情况。

（4）车辆设置：主要评价公交运营企业投入运营车辆的车身、车门、车窗、座椅、扶手、地板、灯光照明、车厢卫生、投币箱、固定设施、便民设施、各类标识、张贴物的完好率和规范等情况。

（5）线路规范：主要评价公交运营企业运营线路的车辆投放、驾驶员配置、首末班时间、日总班次及首站发车准点率等情况。

（6）乘客满意度：主要评价乘客对公交运营企业运营服务的满意程度。

第五条 落实《聊城市公交运营企业绩效评价指标和扣分标准》（详见附件1），设定绩效评价总分为100分。其中，行业管理8分，安全运营9分，服务质量39分，车辆设置16 分，线路规范22分，乘客满意度6分。

**第三章 绩效评价方式**

第六条 绩效评价采取日常动态评价和集中评价两种方式进行。

日常动态评价：由聊城市交通运输局负责实施，建立公交运营企业日常动态评价台账(详见附件2)，采取日常考核、月度抽查、季度检查等方式开展日常动态评价工作(详见附件3)。评价内容包括行业管理、安全运营、服务质量、车辆设置、线路规范、乘客满意度等6个部分。

日常考核：对公交运营企业日常发生的违规情况进行核实并按标准扣分，实时记入日常动态评价台账；月度抽查：每月对所有公交运营企业按常规公交线路数量等比采取驻站、跟车方式进行暗访抽查，每月不少于1条公交运营线路, 不低于10%公交运营车辆暗访抽查的方式进行，现场扣分，实时记入日常动态评价台账；季度检查：每季度组织检查组进入公交运营企业开展季度检查，重点检查行业管理、安全运营、服务质量情况，现场扣分，实时记入日常动态评价台账。乘客满意程度日常动态评价每季度进行一次，每次抽查样本不少于200份，根据公交运营企业上年度客运量确定抽查样本比例，根据全年人次抽查样本之和计算各公交运营企业乘客满意程度日常动态评价得分。

集中评价：由聊城市交通运输局委托第三方实施，内容包括服务质量、车辆设置、线路规范、乘客满意度等4个部分，采取驻站、跟车等方式开展。其中，服务质量、车辆设施、线路规范每年度进行一次，覆盖全部营运线路，抽取车辆数量不少于营运车辆的30%；乘客满意度评价每年进行一次，抽取总样本量不少于1000份。

第七条 公交企业年度绩效评价得分采取日常动态评价、集中评价扣分实际分值总分扣减和乘客满意度加权平均等方式综合计算。其中行业管理、安全运营得分按照聊城市交通运输局日常动态评价实际分值扣减计入总分；服务质量、车辆设置、线路规范、乘客满意度得分按照聊城市交通运输局日常动态评价扣分与第三方机构集中评价扣分按照3:7的比例，之和扣减计入总分。

第八条 公交运营企业绩效评价年度结束后，由聊城市交通运输局会同第三方评价机构出具公交运营企业绩效评价报告，报告内容包括评价调查、评价得分、评价结果对比、主要问题等4个部分，于评价年度次年3月31日前完成。

**第四章 绩效评价应用**

第九条 公交企业绩效评价结果与当年度补贴资金挂钩，设置3个达标区间值，90分以上（含90分）、85分—89分、85分以下（不含85分）。对达到绩效评价标准(90分以上)的公交运营企业，积极协调财政补贴，及时清算并支付100%补贴资金；对未达到绩效标准(85分—89分)的公交运营企业，根据情形影响程度，支付95%补贴资金；对无法达到绩效标准(85分以下)的公交运营企业，支付90%补贴资金。

第十条 绩效评价结果作为公交运营企业取得公交线路经营权和评先树优的重要依据。

第十一条 各公交运营企业应当将绩效评价结果与企业领导班子、分公司经理、管理人员、一线从业人员业绩绩效评价和薪酬待遇相挂钩，建立奖罚分明的激励机制。

第十二条 绩效评价周期内发生重特大安全生产责任事故、存在重大安全生产隐患、群众投诉率较高或集中评价低于60分情况之一的公交运营企业列入重点监控名单，由聊城市交通运输局责令限期整改。

第十三条 公交运营企业在绩效评价结果公布7日内向聊城市交通运输局递交整改承诺书和整改措施。整改结束后，上报整改报告。

**第五章 绩效管理控制**

第十四条 实施公交运营企业绩效评价，是财政补贴发放的主要依据，是促进公交行业高质量发展的有效措施，各有关方面要高度重视，加强领导，认真组织实施。

第十五条 公交运营企业应自觉服从和接受绩效评价，积极配合，并按要求如实提供有关资料和数据。

第十六条 绩效评价机构在绩效评价过程中要统一标准，严格把关，力求客观、公正、科学、规范，接受监督。发现绩效评价机构违法违规行为，立即终止评价，行业管理部门另聘机构实施。

第十七条 绩效评价过程中发现的公交运营企业违法违规行为，行业管理部门应按有关法律、法规、规章规定予以行政处罚， 并扣除相应分数。

**第六章 附则**

第十八条 本办法由市交通运输局负责解释。本办法执行中如遇政策调整或与实际不符，可由市交通运输局进行调整。

第十九条 本办法有效期为2022年5月1日至2024年4月30日，试行期二年。各县（市）可参照本办法执行，也可依据本办法结合本地实际另行制订。

**附件1**

**聊城市公交运营企业绩效评价指标及标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **绩效评价指标** | **扣分标准** |
| 一 | 行业 管理 | 指令执行、通知要求落实、举报投诉办结满意情况 | 8 | 1、企业执行党委政府下达的因城市建设、重大社会 活动、突发事件、恶劣气候和抢险救灾等指令性任务落实完成情况。2、企业执行公交行业管理部门代表市政府下达的公交线 路新辟、调整、延时等指令性任务落实完成情况.3、企业执行公交行业管理部门下达的通知要求情况。4、人大、政协提案、议案和行业举报投诉、政务服务便民热线办结满意情况。 | 1、第1项内容分值2分，企业未按要求执行或执行不及时、不到位的，每次扣0.5-1分，扣完为止。2、第2项内容分值2分，企业未按要求执行或执行不及时、不到位的，每次扣0.5一1分，扣完为止。3、第3项内容分值2分，企业未按要求执行或执行不及时、不到位的，每次扣0.5分，扣完为止。4、第5项内容分值2分，企业未按要求执行或执行不及时、不到位的，每次扣0.2分，扣完为止。 |
| 二 | 安全运营 | 交通违法率、隐患整改、安全事故上报、公交车缴纳保险情况 | 9 | 1、企业公交车辆承担同责及以上责任事故死亡人数。2、企业安全隐患检查整改项目完成率情况。3、企业安全事故及时上报情况。4、企业公交车辆按规定缴纳保险等情况。5、企业发生安全生产责任事故情况。 | 1、第1项内容分值2分，企业责任事故死亡率应不高于0.05次/百万公里，每超过0.01次，扣1分，扣完为止 。2、第2项内容分值4分，企业安全隐患检查整改项目完成率达不到100%的，每减少一个百分点扣0.4分，扣完为止(含企业内部安全隐患检查整改项目)。3 、第 3项内容分值2分，企业未在安全事故发生后1小时内向聊城市交通运输局上报事故信息的，每起扣0.5分，扣完为止；如因漏报瞒报等情况导致管理部门安全信息倒流的，扣除本小项全部分值。4、第4项内容分值1分，企业未按规定缴纳各类保险的，发现一车次扣0.1分，扣完为止。5、发生较大以上安全生产责任事故的，本大项不得分。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 三 | 服务质量 | 有责曝光事件、影响正常营运、争先创优、举报投诉办结满意情况 | 7 | l、企业发生有责曝光事件情况。2、企业发生影响公交线路正常营运重大事件情况3、企业公交线路争先创优的开展情况。4、有责举报投诉率情况。 | 1、第1项内容分值为2分，企业经核实发生有责曝光事件的，每次扣0.3分；被市、县级媒体曝光的，每次扣0.4分；被省级及以上媒体曝光并造成重大影响的，每次扣1分；被多级媒体曝光并造成重大影响的，本小项不得分。2、第2项内容分值为2分，企业发生影响公交线路正常运营的重大事件的，每起扣0.4分，扣完为止。3、第3项内容分值为1分，企业未开展公交线路争先创优的，本小项不得分；公交线路争先创优开展情况资料不齐全，缺乏文字、影像资料的视情况扣0.2-0.5分。4 、第4项内容分值为2分，投诉率应不高于 10次/百万乘客人次，高于0.1次扣0.2分，扣完为止。 |
| 线路信息 | 3 | 1、站牌整洁无破损。2、站牌线路信息完整、清晰、无遮挡，便于查询。3、车厢内张贴、公布、线路站点信息完整、清晰、便于查询，应与站牌线路信息一致，线路临时调整时应提前公告。 | 1、发现一处站牌污损扣0.2分、扣完为止。 2、发现一处站牌线路信息不完整、不清晰或被遮挡扣0.3分，扣完为止。3、车厢内未张贴、公布、线路站点信息或信息不完整，与站牌线路信息不一致的，发现一辆扣0.3分，扣完为止，线路临时调整除外。站牌完好率低于90%此项不得分。 |
| 进站规范 | 6 | 1、车辆进站时开启右转向灯、减速、缓慢靠边。2、进站停车时，顶蓬界限与路缘石外缘的水平距离不应小于40厘米。3、遇有积水或积雪，应设法避开，方便乘客上下车。4、应在车辆停稳后，开启车门上下客。5、三辆车以上同时进站，第一辆车前车门应对正站牌，前二辆车可以同时开门上下客。6、第三辆车及以后车辆应二次进站，开门上下客。 | 未按规定操作的每发现一车次扣0.2分，扣完为止。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 三 | 服务 质量 | 离站规范 | 4 | 1、前后车门关闭后，才能起步行驶。2、上下乘客后，车辆应按进站顺序驶离站点。3、出站时，应打左转向灯稳步启动，不急起急转。4、车辆驶离站台后不得上下客。 | 未按规定操作的每发现一车次扣0.2分，扣完为止。 |
| 行车提示 | 3 | 1、有老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客上下车，应播放照顾性语音提示，必要时给予扶助。2、车辆起步、到站、转弯、乘客上、下车时播报安全提示语。3、提示器故障时，应改用人工提示。 | 1、前2项未按规定操作的每发现一车次扣0.2分，扣完为止。2、第3项未按规定操作的每发现一车次扣0.5分，扣完为止。 |
| 服务礼仪 | 5 | 1、正确佩带、放置驾驶员工号牌或服务监督证。2、不挽袖、卷裤腿，衣领敞开不多于1颗扣。3、上班时间不穿拖鞋、凉鞋，女同志不穿4厘米以上高跟鞋，发型自然、整齐、清洁，戴帽须端正。4、应使用礼貌用语回答乘客询问，态度热情、耐心， 问有应声，不生硬蛮横、不甩脸色、不讥讽，不讲粗话，脏话，不发牢骚，包括针对其他车辆及行人。5、不与乘客沟通与线路运营无关的话题。 | 1、前4项未按规定操作的每发现一人次扣0.2分，扣完为止 。2、第5项未按规定操作的每发现一人次扣0.5分，扣完为止 。 |
| 车厢环境 | 3 | 1、空调车按规定气温开启空调(室外气温≥28度或≤12度时应开启空调)或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，并应及时通风，保持空气清新无异 味。 | 未按规定操作的每车次扣0.3分，扣完为止。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 三 | 服务质量 | 驾驶行为 | 6 | 1、行驶中不抽烟、不吃饮(指喝饮料、吃零食、嚼口香糖等)，严禁使用手机。2、在划设公交专用车道的道路上，在规定的时间内， 应在公交专用车道内顺序行驶。未划设公交专用车道的道路上，不得在快速车道内行驶。严禁超速行驶。3、市区内不鸣笛，不闯红灯。4、行驶中驾驶员应系安全带。5、遇人行横道减速慢行通过，礼让行人。6、路口不抢道、插道(不轧白色同向分道实线)。7、不轧道路中心实线(黄色对向分道线)。8、平稳行驶，不猛起猛转猛刹。 | 1、第1、2项未按规定操作的每人次扣0.5分，扣完为止。2、第3到8项未按规定操作的每人次扣0.3分，扣完为止。 |
| 车辆保养 | 2 | 1、刹车无啸叫。2、行驶中车尾引擎盖不打开。3、按规定进行车辆保养。 | 违反规定的每车次扣0.5分，扣完为止。 |
| 四 | 车辆 设置 | 车身车门车窗 | 2 | 1、车门、车窗、顶窗设施应完好，开关应灵活且安全可靠；2、车辆外侧及车厢内设置的广告不应影响车辆的运行安全，不应影响车辆标志和服务标志的识别；3、车身顶篷及内外皮应无破损、无变形；4、车窗玻璃无 缺损，闭合严密，不漏水，推拉升降灵活。 | 1、车门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、车辆外侧及车厢内设置的广告影响车辆的运行安全， 影响车辆标志和服务标志的，每发现一处扣0.2分，扣完为止。3、车身、顶篷及内外皮有破损、变形的，每发现一处0.2分，扣完为止。 4、车窗玻璃缺损扣1分，闭合不严、漏水、推拉升降不灵活的，每发现一处扣0.1分，扣完为止。 |
| 座椅扶手 | 2 | 1、座椅、靠背齐全完整，安装牢固无松动，无尘土、积水及油污；2、扶手杆、立柱应齐全，安装牢固无松动。 | l、座椅、靠背不全、松动、有尘土、积水及油污的，每发现一处扣0.2分，扣完为止。2、扶手杆立柱不全松动，每发现一处扣0.2分，扣完为止. |
| 四 | 车辆 设置 | 灯光照明 | 2 | 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0.2分；有一处面罩缺失扣0.2分。 |
| 车厢卫生 | 2 | 1、驾驶操作台物品整洁无杂物。2、车厢内壁或内饰无破损，无污迹灰尘。3、车厢地板、踏步整洁，无垃圾、尘土、积水。 4、车厢内不得存放油桶等危险物品，在不影响车厢整洁、美观的前提下，根据车型对拖把、水桶等清洁用具按照指定位置进行统一摆放。 | 1、驾驶操作台有杂物，车厢内壁或内饰有破损，污迹，车厢地板、踏步不整洁，有垃圾、尘土、积水，拖把、水桶等清洁用具摆放杂乱的每发现一处扣0.2分。2、车厢内存放油桶等危险物品，每发现一次扣0.5分。 |
| 投币箱 | 2 | 投币箱醒目处张贴价格标签，配备正式有效车票。 | 未张贴价格标签每车扣0.2分。未配备正式有效车票每车扣0.3分。 |
| 固定设施 | 2 | 车厢内配备灭火器，安全锤或破玻器并固定安装。 | 未按要求配备的本项不得分，配备数量不够每项扣0.3 分，未固定或缺失的每发现一处扣0.2分，扣完为止。 |
| 便民设施 | 2 | 车厢内应张贴《乘客公约》，配备垃圾桶等便民设施. | 未张贴《乘客公约》、配备垃圾桶的每项扣0.2分。 |
| 各类标识张贴物 | 2 | 1、无人售票车应有无人售票语言提示或无人售票标 识，车门标有"上车门""下车门"标识(单门除外)。2、车厢内应标有"禁止吸烟""爱心座"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。5、设置儿童免费乘车身高标志线。6、车门处张贴危险提示，设置安全站立标线。 | 1、无"无人售票标识"或"无人售票语言提示"，无"上车门"、"下车门"标识的每项扣0.2分。2、"禁止吸烟"、"爱心座"等标识缺一项扣0.3分。3、张贴物不整齐、破损和有不文明、违规张贴物及涂鸦的每发现一次扣0.5分。4、未在规定位置标明经营者名称投诉电话缺一项扣0.5分5、未设置儿童免费乘车身高标志线每车扣0.3分。6、未张贴危险提示，未设置安全站立标线的缺一项扣0.5分。 |
| 五 | 线路规范 | 车辆投放 | 5 | 按照规定的车辆型号、数量配备运力。 | 未按规定的数量配备的，减少一辆扣1分，扣完为止。 |
| 驾驶员配置 | 5 | 按照要求配备驾驶员。 | 按要求配备驾驶员比±5%不增减分值，未按要求配备降低5%以上的，每减少5%扣1.5分，减少超过20%此项不得分。 |
|  | 首末班时间 | 4 | 按照规定执行。 | 首班与规定的时间延迟5分钟以上的不得分；末班与行政许可决定时间提早5分钟以上的不得分(特殊情况除外)。 |
| 日总班次 | 4 | 班次计划执行率达到98%，高峰时不应低于95%。 | 班次计划执行率每减少一个百分点扣1分。 |
| 首站发车准点率 | 4 | 以首站实际发车时间计，每班班次与班次计划时间误差不超过正负2分钟(拥堵路段不超过5分钟)。 | 以首站实际发车时间计，误差超过标准的发现一班扣0.2分，扣完为止。 |
| 六 | 乘客满意程度 |  | 6 | 市民对公交企业服务的满意程度。 |  |
| 下列7项为特殊扣分项，只独立扣分不得分。 |
| 疏导乘客 | 车厢满员时，劝导乘客等候下一班次车，严禁不停车。 | 未劝导乘客等候下一班车，每发生一次扣0.2分，最高扣1 分。 |
| 乘客辨别 | 对携带危险品、易燃品、易爆品、剧毒和家禽家畜的乘客，讲清道理，耐心劝阻，不准乘车。 | 允许携带危险品、易燃品、易爆品和家禽家畜宠物乘车每发生一次扣0.2分，最高扣1分。 |
| 优惠乘车 | 持相关优惠乘车证件(老年免费卡，老年半价卡，残疾人优抚卡，残疾军人优抚卡)乘车不应拒绝。 | 拒绝持证人免费乘车的每发生一次扣0.2分，最高扣1分。 |
| 应知应会 | 熟知本线路沿途站名，了解沿途较大机关、单位、街路名称、商业、旅游景点及主要换乘线路。 | 不熟知情况的每发生一次扣0.2分，最高扣1分。 |
| 线路连续服务 | 按规定的线路和站点行驶，不擅自越站甩客，改道行驶。不得途中加油(气)、门检、收银；严禁无故中途终止运营；不随意停靠。 | 未按规定操作的每车次扣0.3分，最高扣3分。 |
| 因故换乘 | 车辆因故不能正常行驶，驾驶员员应向乘客说明原因，并安排乘客免费转乘本线路后续车辆，后续车辆的驾驶员应积极协助换乘。 | 未按规定操作的每车次扣0.2分，最高扣1分。 |
| 人身保护 | 对无人照顾的幼儿、无民事行为能力人及醉酒者，要耐心 劝阻其下车。 | 未按规定操作的每车次扣0.2分，最高扣1分。 |
| 合计 | 100 |

**附件2**

**日常动态评价台账**

被评价企业 ： 年 季度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **总分** | **评价内容** | **扣分依据** | **得分** |
| 行业管理 | 8 | 1、企业执行党委政府下达的因城市建设、重大社会活动、突发事件、恶劣气候和抢险救灾等指令性任务落实完成情况。2、企业执行公交行业管理部门代表市政府下达的公交线路新辟、调整、延时等指令性任务落实完成情况。3、企业执行公交行业管理部门下达的通知要求情况。4、人大、政协提案、议案和行业举报投诉、政务服务便民热线办结满意情况。 |  |  |
| 安全运营 | 9 | 1、企业公交车辆承担同责及以上责任事故死亡人数。2、企业安全隐患检查整改项目完成率情况。3、企业安全事故及时上报情况。4、企业公交车辆按规定缴纳保险等情况。5、企业发生安全生产责任事故情况。 |  |  |
| 服务质量 | 7 | 1、企业发生有责曝光事件情况。2、企业发生影响公交线路正常营运重大事件情况。3、企业公交线路争先创优的开展情况。4、有责举报投诉办结满意情况。 |  |  |

评价日期 ： 参评人员 ：

**附件3**

被评价企业：

**日常动态评价**

被评价公交线路：

年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **总分** | **扣分依据** | **得分** |
| 服务质量 | 线路信息 | 3 |  |  |
| 进站规范 | 6 |  |  |
| 离站规范 | 4 |  |  |
| 行车提示 | 3 |  |  |
| 服务礼仪 | 5 |  |  |
| 车厢环境 | 3 |  |  |
| 驾驶行为 | 6 |  |  |
| 车辆保养 | 2 |  |  |
| 车辆设置 | 车身、车门、车窗 | 2 |  |  |
| 座椅、扶手、地板 | 2 |  |  |
| 灯光照明 | 2 |  |  |
| 车厢卫生 | 2 |  |  |
| 投币箱 | 2 |  |  |
| 固定设施 | 2 |  |  |
| 便民设施 | 2 |  |  |
| 各类标识、张贴物 | 2 |  |  |
| 线路规范 | 车辆投放 | 5 |  |  |
| 驾驶员配置 | 5 |  |  |
| 首末班时间 | 4 |  |  |
| 日总班次 | 4 |  |  |
| 首站发车准点率 | 4 |  |  |
| 乘客满意程度 |  | 6 |  |  |

评价时间： 参评人员：