

鄢陵县公共交通客运企业服务 质量考核办法

为加强我县公共交通行业管理，规范公共交通企业的经营行为，保障运营安全，维护乘客合法权益，提高公共交通行业服务水平，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）、《交通运输部城市公共汽车和电车客运管理规定》（交通运输部〔2017〕5号）、

《许昌市城市公交成本规制实施办法的通知》（许政办〔2017〕69号）、《县政府关于鄢陵县城市公交项目建设运行工作实施方案的通知》（鄢政办〔2017〕41号）文件精神制定本办法。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以规范市场为重点，以方便人民群众出行为目的，全面提升城市公交服务质量和企业管理水平，努力营造“安全、舒适、快捷”的城市公交出行环境，促进我县公共交通行业健康有序发展。

二、组织领导

成立鄢陵县公共交通企业服务质量考核领导小组，由交通运输局局长任组长，分管副局长任副组长，相关部门负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室设在县道路运输管理局，县道路运输管理局局长兼任办公室主任，县道路运输

管理局负责考核工作的具体组织实施。

三、考核内容

(一) 车辆设施：车容车貌、车辆标识、服务设施、车辆卫生等情况；

(二) 营运服务：规范运营、规范操作、运营秩序等情况；

(三) 安全生产：安全措施、安全指标等情况；

(四) 经营管理：日常管理、社会评价等情况。

四、考核方式：年终考核与日常管理考核相结合。

(一) 年终考核按年度由考核领导小组组织实施，即每年 12 月 10 日—20 日。年终考核计分占当年度考核总分的 30%。

(二) 日常考核按季度由道路运输管理局组织实施，道路运输管理局考核公交线路覆盖率 100%，单条线路考核车辆不少于该线路车辆总数的 30%，其考核计分占年度考核总分的 70%。

(三) 考核实行按线路、按车辆百分制计分，综合线路所有车辆的平均得分和扣分后，得出线路服务质量考核的最终评分。

(四) 鉴于县公交公司属新注册成立企业，首年度“公交企业服务质量考核”为一次性综合考评。自本通知下发之日起，由县道路运输管理局即时对县公交公司 2018 年度服务质量考核工作进行考评。

五、记分标准（见附表）

六、工作要求

（一）考评遵循合法、公开、公平、公正、科学、合理的原则，任何单位和个人不得干预或影响考评实施过程和结果。

（二）县道路运输管理局和公交企业，要组建相应的考核机构，落实日常考核人员，建立公交经营服务考核档案，并加强公交企业经营、服务档案的管理，及时将相关内容记入档案。

（三）自 2019 年起，公交企业要在每年的 12 月 10 日前，向县道路运输管理局如实报送本企业当年度经营服务日常考评档案及自评相关材料。

七、具体措施

县道路运输管理局每季度末将上一季的服务质量考评结果报送县交通运输局，提出奖惩意见，并定期进行讲评。公交线路经营服务考核结果将作为享受政府财政综合补贴政策及投资奖励的重要依据，并按照规定执行：

（一）年度考核评分在 90 分以上的公共交通企业，享受政府的财政综合补贴政策，并给予 10%投资奖励。

（二）年度考核评分在 80 分以上的公共交通企业，享受政府财政综合补贴政策，并给予 7%投资奖励。

（三）年度考核评分在 70 分以上的公共交通企业，可以享受政府综合财政补贴政策，并给与 5%的投资奖励。

（四）年度考核评分在 70 分以下的公共交通企业，视为年度考核不合格，应按照规定限期整改，不得享受本年度任何政策倾斜和投资奖励。