

关于印发《广德市公共交通成本规制实施方案》 等三个实施方案的通知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，市政府各部门、各直属机构：

《广德市公共交通成本规制实施方案》《广德市公共交通财政补贴实施方案》《广德市公共交通绩效奖励考核实施方案》业经市政府常务会议研究通过，现随文下发，请按照要求，抓好贯彻落实。

广德市人民政府办公室

2022年3月9日

广德市公共交通成本规制实施方案

第一章 总 则

第一条 为加强对公交企业的管理，建立系统、规范、长效、稳定的扶持政策和政策性亏损评估制度，形成科学合理的成本约束和补偿机制，激励公交企业提高服务水平，保持公交行业稳定、可持续发展，根据《安徽省城市公共汽车客运管理条例》《城市公共汽车和电车客运管理规定》和《广德县深化城乡公交一体化改革实施意见》的要求，结合我市实际，制定本实施方案。

第二条 本实施方案适用于在广德市行政区域内，经市政府批准，从事全市公共交通客运服务的公交运营企业。

第三条 本实施方案所称公共交通成本规制，是指由政府有关部门组织实施，对公交运营企业所产生的运营成本进行合理核定，客观测算、审核和评价公交企业经营状况，并以此确定财政补贴的管理过程，作为核定财政补贴的依据。

市财政部门组织或委托第三方审计机构进行成本规制测算，形成成本规制标准；确定补贴资金的总额和来源，负责建立稳定的财政补贴资金保障机制和发放机制。

市交通运输部门对全市公交线路优化、公交车辆投放进行总体规划、总体负责，确定车辆购置标准和场站使用实施办法，合理控制公交企业成本；负责或委托第三方机构对公交企业服务质量考核，并对公交企业的补贴资金申请提出初审意见，会同财政部门做好年度各项补贴资金的拨付工作。

各乡镇（街道）、开发区管委会等线路属地责任单位负责本辖区内公交线路优化、公交车辆投放；配合财政做好年度各项补贴资金的拨付工作。

第四条 公共交通成本规制应遵循以下原则：

（一）合法性原则。计入规制成本的各项费用应当符合有关法律、法规规定，以及其它相关的国家规定和行业标准。

（二）合理性原则。计入规制成本的各项成本费用应当与公交企业提供公交运营服务直接或间接相关，客观反映公交企业运营服务正常需要，影响成本费用的主要技术、经济指标应当符合行业标准或社会公允水平。

（三）激励性原则。成本规制应建立激励与约束机制，鼓励公交企业在保障运营安全与服务质量的基础上主动节约成本，不断提高运营效率。

（四）精细化原则。成本规制应随着公交企业经营管理与财务管理规范化程度不断提升完善，在现有条件下加强科学化、精细化核定。

第二章 成本规制范围

第五条 公交企业的规制成本由直接运营成本、期间费用构成，即：公交企业运营成本=直接运营成本+期间费用。

第六条 直接运营成本是指公交企业在实际运营过程中发生的与运营生产直接相关的成本费用，包括职工薪酬及福利费、社会保障费、能耗费、轮胎消耗费、固定资产折旧费、无形资产摊销、修理费、保险费、租赁费、事故损失费、税金及附加和其

他直接营运费用等。

1.职工薪酬。是指直接或间接服务于公交运营的驾驶员和其他一线人员相关薪酬支出，包括人员工资（含基本工资、津贴补贴、奖金）、社会保险费（即基本养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）、住房公积金及其他相关支出（即按国家规定比例计提的福利费、工会费、职工教育经费）等。

2.能耗费。是指公交运营车辆在运营服务过程中消耗的柴油、电力等燃料费用支出，不包括车辆保修作业、修车调试及其他非营运所耗燃料费用。

3.折旧费。是指公交企业用于运营服务的固定资产折旧。固定资产包括公共汽车、停车场、修理厂以及其他与生产营运有关的设备、器具、工具等更新改造费用。不包括由政府投资或社会无偿投入未形成入账的固定资产折旧费用，提足折旧不再提取。

4.保险费。是指公交企业按照规定为运营车辆及其驾驶人员购买的法定保险及其他商业保险费用，事故损失费指营运车辆在运行过程中，因行车事故造成的净损失。

5.保修费。是指公交企业运营车辆发生的零配件材料费、润料费和维修辅助材料费等运营车辆日常维护、保养及大修费用。

6.轮胎费。是指公交车辆运营所发生的正常的轮胎消耗费用。

7.安全生产费。是指公交企业按照有关规定提取，专门用于完善和改进公交企业或者项目安全条件的支出。

8.其他直接运营成本。是指公交企业在运营生产过程中发生的除以上成本因素外的其他合理营运费用，以及按照法律法规必

须缴纳或提取的合理费用。

9.税金及附加。是指公交企业为提供公交客运服务所产生的各类税金及附加费，包括城建税、教育费附加、地方教育费附加、房产税、车船使用税、土地使用税、印花税等。

第七条 场站费用包含场站管理、维修、设备更新等，按当年实际发生支出并经过第三方审计机构成本核定后，在结算拨付补贴资金时追加计算，暂不单独列入成本规制。具体细则参照《广德市公共交通场站管理实施办法》执行。

第八条 期间费用是指公交企业为组织和管理运营生产活动而发生的费用，包括管理费用和财务费用。

1.管理费用。是指公交企业在管理和组织营运生产活动而发生的各项费用，包括：管理员工资及福利费、社会保障费、工会经费、职工教育经费、党建经费、差旅费、会议费、培训费、折旧费、修理费、办公费和其它规费等，包括安全生产费；服务公交经营管理的非运营车辆费用（含车辆折旧费、燃油费、维修费、保险费等）。

2.财务费用。是指公交企业直接为购置车辆及相关设施设备筹集所需资金而发生的各项费用，包括期间发生的利息支出（减利息收入）、汇兑净损失、金融机构手续费以及筹资发生的其他财务费用。

第九条 以下项目不列入成本规制范围，由企业自行承担。

- 1.与公交运营服务无关的项目费用支出；
- 2.各项滞纳金、违约金、罚款、捐赠等支出；

3.保险范围未覆盖的事故损失费。

4.其他不合理支出。

第三章 成本规制方法

第十条 公交的规制总成本等于通过一定的方法测算规定成本范围的各项规制成本之和。

成本规制单价= Σ 年总规制成本/年运营总里程

第十一条 计划运营里程的核定，根据核定的现行线路行驶里程（不含空驶里程）、计划班次、计划行驶天数、行驶车辆数，采用公交系统及其他辅助测算数据，核定测算年度各条线路计划运营总里程。

年计划运营总里程= Σ （线路单班行驶里程×线路日计划班次×年计划行驶天数）

第十二条 公交规制成本的核定，根据本实施方案第二章成本规制范围规定，结合财务核算和明晰分类要求，按公交运营范围进行归集。如有共用备用公交车辆，其折旧、保险等费用按运营车辆数权重分摊到各核算线路中，现规范如下核定口径。

（一）职工薪酬，按国家和公交企业现行政策核定，包括人员工资（含基本工资、津补贴、奖金）、社会保险费（五险）、住房公积金和三项费用支出（即职工福利费、职工教育经费、工会会费），其中：

1.公交企业应制定“定岗定员定薪方案”，驾驶员人车比按实际运营车辆 1.22：1 核定，管理人员人车比按 0.17：1，其他辅助人员人车比按 0.07：1。

2.驾驶员平均工资依据统计部门发布的上年当地从业人员平均工资的 1.05 予以控制。因依法解除与职工劳动关系而给予的补偿费按照一定年限分摊计入管理费用，分摊年限一般不低于 5 年，因企业安全生产等原因造成解聘，不计入成本核算。

3. 社会保险费依据社会保险部门核定的工资总额和规定的比例或定额予以控制。计提基数按照不超过核定的职工工资总额和当地政府规定确定，计提比例按照不超过当地政府规定确定。

4.职工福利费、工会经费和职工教育经费这三项费用依据公交企业近三年实际发生支出占工资总额费率核定，但分别按照不超过核定的职工工资总额和当地政府规定的 14%、2.5%、2%。

5. 住房公积金依据国家有关规定应当缴纳的职工住房公积金，计提基数按照不超过核定的职工工资总额和当地政府规定确定，计提比例按照规定的企业缴纳比例据实核定。

（二）能耗费，能源消耗包括柴油和电力，按照平均单耗标准、核定运营里程和能源单价核定能耗费用上限。

1.百公里能耗依据柴油车油耗标准定额为 22 升/百公里、最高定额为 22.9 升/百公里；电动车电耗标准定额 56 度/百公里、最高定额为 58.2 度/百公里，在最高定额以内按实核算。鼓励公交企业实行降油耗、错峰充电，实际油耗、电耗低于 22 升/百公里、56 度/百公里标准定额部分，按照节约金额的 50% 予以奖励。

2.能源单价，油价实际批量采购折扣价为准，不能高于中石化或中石油加油站挂牌价；电价依据国家发改委部门公布价格据实核算。

（三）折旧费，依据车辆原值和预计使用年限进行核定，折旧年限定为 6 年和固定资产残值率定为 5%，并按车辆入账价值减购车补贴后金额计算折旧，提足折旧不再提取。

年公交车辆折旧费= \sum 各运营车辆原值÷预计使用年限

（四）车辆保险费，按现行规定投保，包括交强险、三者险、承运人责任险、车损险、自燃险、精神损害抚慰险、不计免赔、企业安全生产责任险等。由三家及以上保险公司按照投保险种进行投标报价后择优选取，依此据实核定。

（五）保修费包括大修理费和日常修理费中零配件材料费、润料费、维修辅助材料费、检测费、维修工时费等，依据运营车辆原值进行核定，在核定比例内据实核算，超比例的按核定比例计算，其中折旧年限达 6 年以上的车辆年修理费按不得高于核定的固定资产原值的 3%，折旧年限未达 6 年车辆按 2% 核定。

（六）轮胎费依据公交企业近三年实际平均修理费水平和轮胎使用寿命（245/70R19.5 轮胎使用寿命企业定额为 11 万公里，11R22.5 轮胎为 12 万公里），并结合运营车辆行驶里程进行核定（不含其他原因损坏的），测算出轮胎的更换周期年限，每年轮胎更换所需费用原则上据实核算，当费率高于柴油 68 元/千公里、电动车 54 元/千公里时，需对超出部分单独进行核查、审计。

（七）管理费用包括管理人员、管理用车费用及管理设备折旧和办公费用等，单独列支并据实核定，但不得超过审核的营运总成本 7%。其中：安全生产经费按实际营运服务收入的 1.5% 至 2% 核定。

（八）财务费用依据贷款利息和汇兑损益净支出、金融机构手续费以及其他应在财务费用中列支的费用据实核定，贷款利率不得超过中国人民银行公布的同期 **LPR** 贷款利率。

（九）场站费用包含场站管理、维修、设备更新等，其中场站人员有充电桩的场站配置 2 人，无充电桩的 1.5 人，薪酬按照辅助人员标准执行。场站维修保养、设备更新等需经过财政部门和交通运输部门批准后，按当年实际发生支出并经过审计后，在结算拨付补贴资金时追加计算，暂不单独列入成本规制。

（十）税金及附加，包括应缴纳的增值税、城市维护建设税、教育费附加及地方教育费附加和地方水利建设基金等。由于增值税及其附加税缴付的特殊性，可按当年实际发生支出并经过第三方审计机构成本核定后，由财政部门和交通运输部门联合审核确定，在结算拨付补贴资金时追加计算，暂不列入成本规制。

（十一）其他费用包含审计咨询费、质量考核咨询服务费、车载流量卡、车辆年审费、集成电路卡（**IC 卡**）结算费、防疫劳保费、车辆清洁用品、文明创建费用、信息化系统运维费用等，有关法律法规和国家政策已明确规定核算原则和标准的，按照相关规定核定；没有明确规定的，原则上据实核定，但应当符合公允水平。

第十三条 镇村公交规制单独核定范围：

1.镇村公交驾驶员人车比按实际运营车辆 **1.13：1** 核定，管理人员和其他辅助人员人车比按 **0.24：1**。驾驶员平均工资依据统计部门发布的上年当地从业人员平均工资的 **1.03** 予以控制。

2.百公里能耗依据柴油油耗定额 11 升/百公里。

3.保修费按不得高于核定的固定资产原值的 3%核定。

4.管理费用不得超过审核的营运总成本 5.5%。

5.轮胎费依据公交企业近三年实际平均修理费水平和轮胎使用寿命(215/75R17.5 与 7.00R16 轮胎使用寿命企业定额为 7 万公里),并结合运营车辆行驶里程进行核定(不含其他原因损坏的),测算出轮胎的更换周期年限,每年轮胎更换所需费用原则上据实核算,当费率高于柴油 49 元/千公里时,需对超出部分单独进行核查、审计。

6.除以上 5 项指标,镇村公交其他成本规制指标核定参照本实施方案第十二条。

第四章 附 则

第十四条 根据本实施方案,结合制定的计划运营里程,测算出成本规制上限单价:城市公交柴油车 3.968 元/公里、新能源车 3.952 元/公里。考虑公交运营服务实际情况、生产资料市场价格变化情况及企业管理水平等因素,成本规制标准原则上每两年确定一次。

第十五条 规制成本作为公交运营财政补贴依据,不作为公交企业会计账务处理和纳税依据。

第十六条 本实施方案没有细化的成本项目或具体标准值,由市财政局、市交运局结合实际制定具体细则予以确定。

第十七条 本实施方案自印发之日起施行,原《广德城市公共交通财政补贴实施方案(试行)》(政办〔2017〕166号)文件

同时废止。

第十八条 本实施方案由市财政局会同市交运局负责解释。如遇政策调整等因素，由市财政局会同交运局等相关职能部门及时修订。

广德市公共交通财政补贴实施方案

第一章 总 则

第一条 为促进广德市公共交通事业持续健康发展，建立政府补贴公共交通服务机制，提高我市公共交通服务水平，根据《安徽省城市公共汽车客运管理条例》《城市公共汽车和电车客运管理规定》和《广德县深化城乡公交一体化改革实施意见》精神，结合我市实际，制定本实施方案。

第二条 围绕“公交优先就是百姓优先”的发展理念，坚持政府主导、市场运作、行业监管、质量考核原则，建立以成本规制为核心的公交运营模式，构建政府可负担、百姓可承受、发展可持续的政府补贴公交服务新机制，努力为广大群众提供优质高效的公交服务。

第二章 补贴范围

第三条 补贴对象为我市行政区域内运营的城市、城乡、镇村三级公交网络的公交企业。

第四条 公交线路是指经市政府及相关部门许可开通的，承担政府指令公益性任务的，落实运行规范、运输服务稳定连续、服务质量合格的公交线路。城市公交线路为原有线路基础上起讫点在城市建成区范围运营的公交线路；城乡公交线路为起讫点在城市与乡镇之间运营的公交线路；镇村公交线路是经交通运输部门和各乡镇（街道）共同确定的以连通建制村及较大自然村为目

的公交线路。

第五条 由市交通、财政等部门根据第三方审计机构成本调查结论，统筹考虑公交现状、发展目标任务等因素，拟定成本规制补贴标准，经市政府同意后实施。

第三章 补贴内容

第六条 公交补贴主要由成本规制补贴、车辆发展补贴和绩效考核奖励三部分构成。

年度补贴金额=补贴总成本-总营业收入-各级财政各项补贴收入（以当年实际到账收入为准）。

补贴总成本=成本规制补贴+车辆发展补贴+绩效考核奖励

总营业收入包括主营业收入（现金票款收入、IC卡刷卡收入、移动支付收入）及其它应纳入成本规制核算的收入（公交广告收入等）。总营业收入通过公交企业报送，市交通运输部门审核的方式进行监管，同时委托第三方审计机构对年度总营业收入、补贴总成本进行审定，公交广告收入通过广告经营权公开招投标方式进行确定。市财政、审计部门对总营业收入、补贴总成本进行监督检查。

各级财政各项补贴收入包括各级财政给予的成品油价格补贴、新能源客车运营等各种补贴。

第七条 成本规制补贴：是指第三方审计机构，通过科学合理测算，确定公交运行各项成本，并根据成本规制定价标准进行审核，测算出当年公交运行单公里实际发生成本金额及核定范围内的成本规制金额，出具审计报告。采取政府补贴公交服务模式，

以审计后的实际成本进行确认，对公交企业的合理服务成本实行定价覆盖。成本规制补贴应按公交线路的实际运营里程和成本规制单价计算确定。计算公式为：成本规制补贴=成本规制单价×实际运营里程。

（一）成本规制单价

是指公交企业运营每公里所负担的成本规制费用，每年1月底前由已委托的第三方审计机构对公交企业上年度实际成本金额进行审核，测算出成本规制单价，用于下一年财政安排、预拨及绩效考核。

（二）运营里程核算

（1）计划运营里程：是指年前统筹考虑财政资金安排总量和公共交通发展的实际需求，明确每条线路的线路里程、车辆数、首末班时间、发车间隔及日发班次，核定当年各条线路计划完成的营运里程，主要用于运营管理考核、成本规制补贴资金总量计划安排和预拨。当年计划运营里程总额为各条线路计划运营里程之和。单条线路计划运营里程=单条线路核定计划班次×线路里程。班次是指根据公交统计规则，线路上、下行分别计算1个班次，即往返一趟计算两个班次。线路里程是指公交线路起讫点间的单程运距。

（2）实际运营里程：是指各条线路实际完成运营里程之和。单条线路实际完成运营里程=单条线路实际完成班次×线路里程。实际完成班次是指公交车辆按规定要求在线路起讫点间实际完成的运输服务班次，通过智能公交调度系统，以车辆动态监管运

营数据、运行轨迹等作为班次完成依据，根据智能公交调度系统生成的数据，结合公交企业报送的运营报表进行核定的。审核和抽样调查若发现实际完成班次与公交企业填报不符的，应当根据审核或者抽样结果予以调整。

核算当年成本规制补贴以实际营运里程和成本规制单价计算确定。在实际营运中，因维修、保养、加油料、应急等实际情况而发生的附加里程可计入实际营运里程中。经测算，城市公交附加里程控制在实际营运里程的 3% 以内；镇村公交附加里程控制在实际营运里程的 12% 以内（考虑加油、安检、驻点行驶里程），学生接送线路纳入正班运营线路管理，每学期开学后一个月内确定运营计划班次及里程。

第八条 补贴资金由市政府在可承担的财力范围内安排公共交通发展专项资金，并纳入市政府各级财政预算，由乡镇、街道、开发区管委会等公交线路属地审核后，市财政进行统一结算、统一拨付。鼓励公交企业与开发区管委会、市教体局等单位通过签订协议线路方式增加公交分担率和运营收入。

各级财政分担原则：城市公交线路运营补贴金额由市财政负担；园区公交线路产生的运营补贴金额由开发区财政负担；城乡公交线路形成的政策性补贴由市财政负担；镇村公交线路产生的政策性补贴及利用城乡公交车辆接送学生费用（200 元/人/学期）由市、乡镇财政按照 4：6 分摊，其中桃州镇，祠山、桐汭、升平街道范围镇村公交线路产生的政策性补贴的 60% 部分按相应里程分摊。

第九条 车辆发展补贴是指经市政府批准，对公交企业购置符合政策导向的公交车辆给予适当的补助。

对公交企业采用公开招标、邀请招标、询价或者单一来源采购方式新增、更新的公交车辆实行购车补贴，车辆按 6 年摊销折旧。单车价格在 50 万元以下的，在购买时一次性给予单车价格 30% 的购车补贴；单车价格在 50 万元（含 50 万元）以上的，一次性给予单车价格 50% 的购车补贴；充电桩一次性全额补贴。成本规制核算中剔除该项一次性购车补贴。

第十条 考核奖励是指对服务质量、运营管理、安全生产考核合格的公交企业，在维持公交企业财务收支平衡的基础上，通过考核给予公交企业绩效奖励。

考核奖励分为服务质量考核奖励、运营管理考核奖励和安全生产考核奖励。

（一）城市公交

服务质量考核奖励按核定实际运营里程（不含附加里程）计算，标准为每公里 0.3 元。

服务质量考核奖励=实际运营里程×0.3 元/公里×年度综合考核分/100。

运营管理考核奖励按年主营业务收入及特殊群体免票金额（按刷卡次数，人次按照票价折算）计算，采取累进计算方法计算，运营管理考核奖励比例分为 2 个档次，第 1 档年主营收入金额及特殊群体免票金额（同上）为 500 万元以下（含 500 万元）收入部分考核奖励比例为 15%；第 2 档总金额 500 万元以上收入

超出部分考核奖励比例为 25%；总金额未到达 300 万元，则取消当年运营管理考核奖励。

运营管理服务考核奖励=各档次主营收入×档次比例×年度综合考核分/100（2 个档次累加）。

（二）镇村公交

镇村公交按照当年发生的审计后总成本额（纳入成本规制范畴内）的 5%设定为奖励总额，根据年度综合考核结果进行奖励：考核结果优秀（90 分以上，含 90 分）奖励总额 100%；良好（80-90 分，含 80 分）奖励总额 90%；合格（70-80 分，含 70 分）奖励总额 80%；不合格（70 分以下）取消奖励。

（三）安全生产考核奖

全年未发生责任死亡事故的一次性给予属地企业 50 万的奖励，企业需将该项资金单独建账，其中 20%用于奖励班子及安全管理人员，80%用于属地企业安全生产发展，此款使用须经市交通运输局批准。

具体按《广德市公共交通绩效奖励考核实施方案》执行。

第四章 补贴程序

第十一条 财务审计：公交企业于次年 1 月 20 日前向市交通运输局、乡镇、街道及开发区管委会等部门申报年度运营里程、财务等数据审核工作，再由第三方审计机构开展年终审计评价工作。

第十二条 审计要求：公交企业向第三方审计机构提交年度补贴相关账目资金及验证材料，并对提交申请材料的真实性负

责。年度补贴财务审计材料须由企业负责人审核签字并加盖公章。第三方审计机构于次年 3 月 10 日前出具年度审计报告。市审计部门根据实际情况及职责要求自行组织专项审计。

第十三条 资金拨付

1.拨付方式：为保证公交企业正常运营，采取半年预拨和年度核算拨付方式。预拨在每年 4 月、10 月，分别按照（上年度成本规制单价×计划营运里程×40%-规制范围内的年度各项到账收入）进行预拨；年度核算于次年 3 月底根据年度综合考核和审计报告一次性拨付。

2.拨付程序：由市财政部门统一将补贴资金拨付至市交通运输部门，再由市交通运输部门拨付到公交企业。

第十四条 拨付审核：市交通运输部门接到公交企业补贴申请及相关材料后，提出资金补贴意见，再由线路属地及主管部门审核后，提交市财政部门根据资金补贴意见对补贴资金进行审核和确认，按程序拨付。

第五章 监督管理

第十五条 规范运营：公交企业应当按照行业管理部门的要求做好公交运营服务，建立与财政补贴核算相适应的财务核算和统计报表制度，确保补贴申报材料报表和数据客观真实准确；按照统计制度规定，每月向市交通运输部门、线路属地上报运营报表、月度经营情况报表。建立以运营报表、动态监管运营数据等为基础的线路运营统计系统平台，具备全面、详实记录每条线路运行车辆、里程、班次等数据功能；完整保存运营报表、动态监

管运营数据等第一手统计资料，保存时间不少于 1 年。对不能按照管理部门要求联网联控动态监管运营数据或未建立统计报表制度、不能提供详实的验证资料的，不予补贴。新辟和调整线路的走向、站点、发车间隔、班次、车辆数须按照管理部门的规定执行，擅自调整运行方案的线路里程不得计入补贴里程。

第十六条 严格监管：市交通运输部门及线路属地要加强对营运里程、营业收入等公共交通补贴资金基础数据的监管；各级财政部门要严格公交补贴资金的发放程序和使用督查；市审计部门应依法加强对公共交通财政补贴资金使用等情况的审计监督，对发现的问题依法依规进行处理处罚。

第十七条 绩效评价：建立健全由行业主管部门、服务对象及第三方专业机构组成的综合性评审机制，强化综合评价，确保政府补贴公交服务效果。市交通运输部门按照《广德市公共交通绩效奖励考核实施方案》，牵头负责对公共交通服务质量和运营管理实施绩效评价，评价结果作为绩效考核奖励、编制政府补贴年度预算、公交企业资质管理等方面的重要依据。

第六章 附 则

第十八条 本实施方案自印发之日起施行，原《广德市公共交通财政补贴实施方案（试行）》（政办〔2017〕166 号）文件同时废止。

第十九条 本实施方案由市财政局会同市交运局负责解释，如遇政策调整等因素，市交运局会同相关职能部门及时修订。

广德市公共交通绩效奖励考核实施方案

第一章 总 则

第一条 为更好发挥政府对公共交通发展的主导作用，全面提升公交服务质量，根据《安徽省城市公共汽车客运管理条例》《城市公共汽车和电车客运管理规定》和《广德县深化城乡公交一体化改革实施意见》等相关法规和政策文件，制定本考核实施方案。

第二条 广德市公共交通绩效奖励考核（以下简称“考核”）是对我市公交经营者提供的公共交通服务质和量的综合评价。

年度综合考核结果作为核发公交企业绩效考核奖励和其他补贴的主要依据。

第三条 考核应遵循公平、公正、公开的原则。

第二章 职 责

第四条 广德市深化城乡公交一体化改革工作领导小组负责组织、领导、协调各部门制定并落实公共交通绩效奖励考核的各项政策。市交通运输部门牵头组织财政、公安（交警）、发改（物价）、乡镇等相关部门按照各自职责开展考核工作。

第五条 第三方服务质量测评由市交通运输部门组织实施。市公共交通绩效奖励考核工作小组（以下简称考核组）负责年度综合考核工作，考核组由市交通运输、财政、发改（物价）、公安（交警）等部门人员和社会监督员代表组成。考核组设组长 1

名，由市交通运输部门考核负责人担任，负责牵头组织、协调考核工作，其中审计部门根据职责要求自行组织相关审计工作。

部门有关人员担任考核组成员的，由其所在部门推荐；社会监督员由考核组聘请人大代表、政协委员及部分乘客代表（总计不少于 50 人，人大代表、政协委员均不少于 5 人）等担任，其中每个乡镇乘客代表不少于 2 人。

第六条 考核组成员应当具备下列条件：

- （一）熟悉公交行业，能胜任考核工作；
- （二）廉洁奉公，品行端正。

考核组成员在履职期间出现不符合上述条件情况或者无法履行职责情况的，相关部门应及时推荐符合条件的人员参与考核工作。

第七条 考核组下设考核办公室，办公地点设在市道路运输事业发展中心，负责收集汇总和审查考核材料并承担具体考核事务等工作，乡镇负责收集提供辖区范围考核材料。

第八条 公交企业必须建立规范的财务和业务统计报表制度以及内部管理考核制度，并按要求报送。

第九条 市交通运输部门应建立公交企业服务质量档案，牵头组织有关职能部门定期或不定期对公交服务进行监督和检查，及时、准确掌握公交企业服务质量情况。

第三章 考核标准

第十条 年度综合考核实行百分制（指标体系见附件 1），考核内容包括服务质量考核和运营管理考核。

服务质量考核（评分标准见附件 2）包括第三方服务质量测评、社会评价、行业评价等主要指标，占考核总分的 60%。

运营管理考核（评分标准见附件 3）包括政策执行、企业管理、行业稳定、文明建设、品牌建设等主要指标，占考核总分的 40%。

第四章 考核程序

第十一条 年度综合考核工作于次年 1 月 20 日前启动，3 月 30 日前结束，考核结果经考核工作组审核后报市深化城乡公交一体化改革工作领导小组，并向社会公布。服务质量考核中，第三方服务质量测评采用中介机构测评方式，每季度开展一次，并通报季度服务质量考核结果，由季度考核加权平均后计入年度考核，社会评价与行业评价通过现场评价、年末汇总、考核组员报送等方式开展，每年度一次，服务质量考核结果分优秀（90 分以上，含 90 分）、良好（80-90 分，含 80 分）、合格（70-80 分，含 70 分）、不合格（70 分以下）四个等次；运营管理考核通过现场查看、随机抽查、企业报送等方式开展，每年度一次，考核结果分优秀（90 分以上，含 90 分）、良好（80-90 分，含 80 分）、合格（70-80 分，含 70 分）、不合格（70 分以下）四个等次。

第十二条 年度综合考核按照组织考核、考核办公室收集和审查考核材料、公示考核结果等程序分阶段进行。

第十三条 市交通运输部门可以聘请有资质的中介机构对考核中有关服务、财务、运营数据等情况进行独立的中介测评、审计。

第十四条 受托从事中介服务的机构应当具备下列条件：

（一）具有合法经营资质；

（二）与被考核者无利害关系，与行业管理部门无行政隶属关系，能够公正地开展调查工作；

（三）具有公交行业测评和审计经验。

中介机构应当根据调查情况，独立、客观、公正地形成评价结论。

第十五条 公交企业应建立规范的统计和报表制度，经主管部门及乡镇审核，相关台账将作为考核的验证材料备查。

（一）应当建立以营运报表、动态监管运营数据等为基础的统计制度，全面、详实地记录每条线路运行的车辆、里程、班次、营收等数据，经交通及乡镇等部门审核。营运报表、动态监管运营数据等第一手统计资料应当完整保存，保存时间不少于 1 年；

（二）应当建立业务统计月报表和财务统计月报表制度，按照统计制度的规定，每月向考核办公室上报上个月材料。对营收票款的收支情况应有详尽的记录，确保每一步流程都有据可查。考核办公室应及时对业务统计数据进行审核，未通过审批或审核的线路里程不计入考核里程。

第十六条 公交企业在完成自评报告及考核台账等相关考核材料后，于次年 1 月 20 日前向考核办公室递交年度考核申请材料。

申请材料符合要求的，考核办公室应当及时组织审查，形成审查意见提交考核组。不符合要求的，考核办公室应当一次性告

知公交企业在 7 个工作日内补充提供相关材料。

第十七条 考核组在收到考核办公室、中介机构提交的审查意见和评价结论后，应当严格进行审核，形成初步考核结果。考核过程中，考核组可以到相关公交企业核实有关情况，企业应当予以配合，考核组成员应当在相关审核结果上签字。

第十八条 考核组应结合服务质量考核和运营管理考核形成年度综合考核报告，提交市深化城乡公交一体化改革工作领导小组审议并确定年度综合考核结果。

第十九条 市交通运输部门应当自年度综合考核结果确定之日起 3 个工作日内在市政府网站上予以公示。

第二十条 公交企业对考核结果有异议的，可以自收到考核结果之日起 10 个工作日内向市交通运输部门申请按本实施方案的有关规定要求重新考核，是否重新考核由市交通运输部门征求其它考核单位的意见后报市深化城乡公交一体化改革工作领导小组决定。决定不予重新考核的，市交通运输部门应当书面向申请者说明理由。

第五章 考核结果运用

第二十一条 年度综合考核结果是核算绩效考核奖励的主要依据。有下列情形之一的，取消公交企业当年度绩效考核奖励：

（一）服务质量年度考核得分低于 70 分的，取消经营者当年度服务质量奖励。

（二）运营管理年度考核得分低于 70 分的，取消经营者当年度运营管理奖励。

（三）发生一次死亡2人交通事故同等（含）以上责任的，扣减当年度服务质量考核奖励和运营管理奖励的50%；

（四）发生一次死亡3人以上（包括3人）交通事故并且负事故同等（含）以上责任的，取消经营者当年度服务质量奖励和运营管理奖励。

（四）发生其他约定应当取消考核奖励情形的，取消当年度相应考核奖励。

第二十二条 公交企业应当将考核结果作为决定相关管理人员职位和报酬事项的重要依据之一。

第二十三条 公交企业应当针对考核中被扣分的项目提出具体整改措施，并及时将整改措施和整改结果报市交通运输部门。

第六章 监督管理

第二十四条 工作人员在考核工作中弄虚作假，严重失职、利用职权谋取利益或者侵犯经营者合法权益的，由所在单位依法依规处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第二十五条 公交企业在考核过程中弄虚作假的，考核结果视为不合格。

第二十六条 中介机构在调查过程中弄虚作假的，可以解除委托合同，并根据合同和相关规定追究中介机构责任。

第七章 附 则

第二十七条 本实施方案自印发之日起施行，原《广德城市

公共交通绩效奖励考核办法（修订）》（政办〔2018〕75号）文件同时废止。

第二十八条 本实施方案由市交通运输局负责解释，如遇政策调整等因素，由市交通运输局会同相关职能部门及时修订。

- 附件：
- 1.广德市公共交通绩效奖励年度综合考核指标体系
 - 2.年度公交企业服务质量考核指标及评分标准（100分）
 - 3.年度公交企业运营管理考核指标及评分标准（100分）
 - 4.服务质量考核标准（100分）
 - 5.广德市“市民评公交”测评表

附件 1

广德市公共交通绩效奖励年度 综合考核指标体系

	考核项目	一级指标	二级指标	指标内容
	年度综合考核（100分）	第三方服务质量测评	满意度	1、乘客满意度不低于 90 分；
			服务质量检查	2、服务质量考核评价（附件 4）；
			准点率	3、线路日发班次准点率。
		社会评价	公众评议（附件 5）	社会监督员对服务质量的评价；
			媒体评价	1、不发生报纸、电视等媒体报道的服务质量投诉事件，及时回复网络投诉或咨询； 2、报纸、电视等媒体正面报道有积极影响的新闻及评价。
		行业评议	投诉处理	1、市长热线电话、12328、各类信访件等公交有效投诉数量不超过年总客运量的百万分之五；
				2、按照规定时限办理各类投诉并登记台账，投诉办理满意度不低于 95%，退回重办投诉不超过总量的 5%，涉司乘人员投诉一律在 15 日内提交调查处理报告。
			事故指标	1、不发生行车责任死亡事故；
				2、百万公里责任事故率
			违法（章）指标	3、交通违法（章）率每月不高于 0.01 次/辆。
	运营管理考核（占 40 分、见附件 3）	政策执行	政府指令性任务	1、信息化建设计划执行；
				2、计划营运里程执行；
				3、人车比满足规定要求，且不高于成本限值；
				4、企业职工平均收入不低于当地社会在职人员平均收入水平，且不高于成本限值；

				5、按要求落实管理部门工作安排。
		企业管理	经营管理	1、完成年度经营分析报告；
				2、完善与公交成本规制核算及绩效考核实施方案相适应的台账；
				3、保持监控系统的正常使用。
			主营业务	1、每月 10 日前报送上月运营报表、员工花名册及其他信息和统计数据；并对所上报数据提供相关证明材料。
				2、车辆中途故障频率不高于 5 次/百万公里；建立健全应急机制。
				3、班次执行率 100%。
			财务管理	1、按成本规制会计核算要求核算成本；
				2、年度营运平均成本不超过成本规制限定标准；
				3、建立完善的公交票款缴存流程并执行到位，安排专人负责缴存工作，准确统计票款营收。
		行业稳定	行业稳定	1、不发生停运事件；
				2、不发生职工集体信访事件；
				3、履行服务时不发生违约事件；
				4、年末公交票款营收核算与第三方审计部门核算结果偏差不超过 3%。
		文明建设	文明服务提升情况	1、车辆公益广告符合要求；
				2、车辆卫生符合要求；
				3、车辆设施设备符合要求；
				4、首末站管理符合要求；
				5、从业人员文明服务；
				6、驾驶员礼让行人、依交规驾驶；
				7、通报整改情况。
		品牌建设	表彰奖励、品牌建设	受到政府部门等表彰的，根据受表彰的层次适当加分；
				创建品牌线路的，每条线路适当加分。

注：本考核用于全市公共交通的综合考核，其中将城乡公交中投诉处理、事故指标、停运事件、信访事件四项指标纳入考核。

年度公交企业服务质量考核指标及
评分标准（100 分）

一级指标	二级指标	指标内容	标准分	评分标准	指标说明
第三方服务质量测评（40 分）	满意度	1.乘客满意度不低于 90 分；	10 分	乘客满意度 90 分为基数，每低于考核标准 0.1 分点扣 0.03 分；乘客满意度低于 70 分，该项 0 分。	乘客满意度按最终年度乘客满意度计算；由第三方进行考核测评，按季度加权平均折算最终年度得分。
	服务质量检查	2、服务质量考核评价（附件 4）；	20 分	服务质量考核评价以 80 分为基数，每低于考核标准 0.1 分扣 0.1 分，扣完为止；服务质量考核低于 60 分，该项 0 分。	由第三方进行考核测评，按季度加权平均折算最终年度得分。 合格：服务质量考核≥60 分；不合格：服务质量考核<60 分。
	准点率	3、线路日发班次准点率。	10 分	首末班准点率（5 分） 准点率以 100%为基数，每低于考核标准 0.1 个百分点扣 0.05 分。首末班准点率低于 90%，该项 0 分；	由第三方进行考核测评，按季度加权平均折算最终年度得分。首末班准点率 100%为满分。
				班次间隔准点率（5 分）准点率为 95%作为基数，每低于考核标准 0.1 个百分点扣 0.03 分。班次间隔准点率低于 85%，该项 0 分。	由第三方进行考核测评，按季度加权平均折算最终年度得分。班次间隔准点率 95%为满分。
社会评价（20 分）	公众评议	社会监督员对服务质量的评价；	15 分	以 90 分为基准，服务质量得分≥90 分该项不扣分，每低于考核标准 0.1 分扣 0.05 分；服务质量得分低于 70 分，该项 0 分。	由社会监督员进行测评，加权平均后计入得分。
	媒体评价	1、不发生报纸、电视等媒体报道的服务质量投诉事件，及时回复网络投诉或咨询；	5 分	每发生一次报纸、电视等媒体曝光服务质量事件扣 1 分。	
		2、报纸、电视等媒体正面报道有积极影响的新闻及评价。	特殊加分（满分 5 分）	发生报纸、电视等媒体报道公交行业新闻，有积极影响的，本市每次加 0.3 分，市级 1 分，省级每次加 2 分，国家级加 3 分。	同一报道内容的，仅以最高级别加分。
行业评价（40 分）	投诉处理	1、市长热线电话、12328、各类信访件等公交有效投诉数量不超过年	5 分	有效投诉量每高于考核标准千万分之一扣 1 分。	1、有效投诉量以管理部门统计认定的投诉通报为准； 2、一般情况下投诉办理时限为 5 个工作日，企业应书面反馈，反馈

		总客运量的百万分之五；			件应有分管领导签字；
		2、按照规定时限办理各类投诉，投诉办理满意度不低于 95%，退回重办投诉不超过总量的 5%，涉司乘人员投诉一律在 15 日内提交调查处理报告；	5 分	(1) 满意度每低于考核标准 0.05%扣 1 分，退回重办量每高于考核标准 0.05 个百分点扣 2 分；	3、企业提交的投诉分析报告应对问题进行准确分析，并说明处理和改善情况；
				(2) 未按时提交投诉分析报告的每次扣 2 分。	4、企业要关注相关网络投诉和咨询，及时回复、正面引导；
					5、投诉处理交由交通运输部门测评。
事故指标	1、不发生行车责任死亡事故；	15 分	(1) 发生责任死亡事故，每次事故全责扣 8 分，主责扣 6 分，同责扣 4 分；	该项所需基础数据由公安交警提供。	
			(2) 发生一次死亡 2 人交通事故同等（含）以上责任的，扣减当年度绩效考核奖励的 50%；发生一次死亡 3 人以上（包括 3 人）交通事故同等（含）以上责任的，取消当年度绩效考核奖励。		
	2、百万公里责任事故率	10 分	(1) 百万公里零增长率，超过扣 5 分；		
			(2) 瞒报、谎报及不按时报送亡人或一次伤 3 人以上（含 3 人）事故的，扣 10 分。		
违法（章）指标	3、交通违法（章）率每月不高于 0.01 次/辆。	5 分	每月交通违法（章）率在 0.005 次/辆（含）以内不扣分，超过 0.02 次/辆（不含）不得分，在 0.005-0.02 次/辆之间每高于考核标准 0.01 个百分点扣 2 分，全年按照每月得分计算平均得分。		
注：考核中涉及数字的均保留 1 位小数点，第二位及其后小数点按四舍五入进位。					

年度公交企业运营管理考核指标及
评分标准（100 分）

一级 指标	二级指标	指标内容	标准 分	评分标准	指标说明
一、政 策执 行（35 分）	政府指令 性任务	1、信息化建设计划 执行；	10 分	（1）确保智能调度终端联网且正常使用，不能正常使用的每次扣 0.5 分； （2）车辆动态位置信息更新周期不大于 60s，未能执行的，扣 2 分； （3）电子地图更新周期不超过 3 个月，超过 3 个月的每月扣 2 分； （4）执行主管部门有关智慧交通建设项目计划并按时配合完成，每次未完成扣 0.5 分。	1、计划营运里程按下达的城市公 交线路运营方案及相关调整文件 和核算的标准线路里程进行测算； 2、以本年度统计部门数字为准。
		2、计划营运里程执 行；	25 分	城市公交计划营运里程完成率以 100% 为基数，低于考核标准 2%以内的每降低 0.1 个百分点扣 0.4 分（低于 97%，该项 扣 25 分）；镇村公交计划营运里程完成 率以 100%为基数，低于考核标准 10% 以内的每降低 0.1 个百分点扣 0.3 分（低 于 90%，该项扣 25 分）	
		3、人车比满足规定 要求；		城市公交驾驶员人车比按实际运营车辆 不低于 1.22: 1；镇村公交驾驶员人车比 按实际运营车辆不低于 1.05: 1。每项每 低于考核标准 0.1 个百分点扣 1 分，最 高扣 3 分，实际运营车辆计算方式为： 每月平均所得，且公里数符合相关标准。	
		4、企业职工平均 收入不低于当地社 会在职人员平均收 入水平；		城市公交企业职工平均收入不低于上年 度当地社会在职人员平均收入水平，且 不高于 5%；镇村公交企业职工平均收入 不低于上年度当地社会在职人员平均收 入水平，且不高于 3%。每低于或高于考 核标准 0.1 个百分点扣 1 分，最高扣 5 分。	
		5、按要求落实管		（1）发生 1 次未及时上报信息或统计数	

		理部门工作安排。		据扣 2 分，上报信息或统计数据错误的扣 1 分、造成严重后果的扣 3 分，本项最高扣 5 分； (2)在月度安全检查中发现未按要求落实工作的，发现 1 次扣 1 分，该项 25 分扣完为止。	
二、企业管理 (50 分)	经营管理	1、完成年度经营分析报告；	10 分	年度经营分析报告数据不准确、资料不详实的，最高扣 5 分。	1、工作未落实的以相关管理部门和单位书面通知、通报或整改通知统计。
		2、完善与公交成本规制核算及绩效考核实施方案相适应的台账；		台账不齐全、资料不完善、数据不准确的，最高扣 5 分。	
		3、保持监控系统的正常使用；		(1) 公交公司车载终端系统正常使用，确保车辆在线率 100%，不能正常使用的按每辆次扣 0.5 分，最高扣 5 分； (2) IC 卡消费终端扣费准确，不能正常使用的按每辆次扣 0.5 分，最高扣 5 分。	
	主营业务	1、每月第 5 个工作日前报送上月运营报表、员工花名册及其他信息和统计数据；	25 分	发生 1 次未及时上报信息或统计数据扣 1 分，上报信息或统计数据错误扣 0.5 分，最高扣 5 分。	1、其他统计数据根据具体工作安排确定的时限报送；未准确报送和数据错误的管理部门书面通知企业；报送时限按工作时间计； 2、班次执行率指完成的合格班次占核定班次（含经审批的加班班次）比例。
		2、车辆中途故障频率不高于 5 次/百万公里；		超过考核指标 0.1 次/百万公里的扣 0.5 分，最高扣 3 分。	
		3、班次执行率达 100%；		城市公交班次执行率以 100%为基数，低于考核标准 2%以内的每降低 0.1 个百分点扣 0.5 分（低于 97%，该项扣 25 分）；镇村公交班次执行率以 100%为基数，低于考核标准 10%以内的每降低 0.1 个百分点扣 0.3 分（低于 90%，该项扣 25 分）。	

	财务管理	1、按成本规制会计核算要求核算成本；	15 分	未按要求执行的，最高扣 10 分。	1、企业应按照成本规制的要求执行； 2、年度营运成本按照成本规制测算要求核算； 3、派款缴存应有专人负责，提取票箱、清点票款、票款入账均应有交接凭据，IC 卡数据应每日采集每日上传，票款统计应准确无误； 4、工作人员应严格执行票价政策，做到营收不漏； 5、公交票款收入值是税前收入。
		2、年度各项营运成本不超过成本规制限定标准；		年度各项营运成本超过当年成本规制限定标准的，每超出一项的扣 0.5 分。该项最高扣 5 分。	
		3、建立完善的公交票款缴存流程并执行到位，安排专人负责缴存工作，准确统计票款营收。		(1) 票款应清未清、统计错误的每车次扣 1 分；其他票款缴存不符合要求或统计错误的，每次扣 0.5 分。该项最高扣 5 分； (2) 发现工作人员不按规定执行票价优惠政策，或不按规定收取票款的，每次扣 1 分。该项最高扣 5 分。	
三、行业稳定 (7 分)	行业稳定	1、不发生停运事件；	7 分	发生一次扣 5 分，发生二次及以上的，运营管理考核不合格。	1、未经管理部门同意，擅自中断线路营运超过 3 小时，产生重大影响的视为停运； 2、发生同时 3 人（含）及以上的信访事件视为集体信访事件； 3、企业违反政府补贴公共交通实施方案约定的视为违约。
		2、不发生职工集体信访事件；			
		3、履行服务时不发生违约事件；			
		4、年末公交票款营收核算与第三方审计部门核算结果偏差不得超过 3%。			
四、文明建设 (8 分)	文明服务提升情况	1、车辆广告符合要求；	8 分	公交车广告符合文明建设要求，每辆次一处不符合扣 0.1 分，最高扣 1 分。	
		2、车辆卫生符合要求；		车辆卫生不符合文明建设要求的，每辆次扣 0.1 分，最高扣 1 分。	
		3、车辆设施设备符合要求；		车辆设施设备不符合文明建设要求的，发现一处、每辆次扣 0.1 分，最高扣 1 分。	
		4、首末站管理符合要求；		首末站不符合安全、卫生等管理要求的，发现一次扣 0.1 分，最高扣 1 分。	
		5、从业人员文明服务；		(1) 从业人员劝导勿拥挤、勿争抢座位、勿向车外扔垃圾等，发生以上情况为劝导的每发现一次扣 0.1 分，最高扣 1 分； (2) 从业人员与乘客发生争执的，每次扣 1 分，发生肢体冲突的，每次扣 2 分，该项最高扣 8 分。	
		6、驾驶员礼让行		驾驶员有不礼让行人、违反交规行为的，	

		人、依交规驾驶；		每次扣 0.2 分，最高扣 1 分。	
		7、通报整改情况。		市创建办下发通报要求整改，未如期完成整改的，每次扣 0.5 分，最多扣 5 分。	
五、品牌建设（特殊加分）	表彰奖励、品牌建设（特殊加分）	受到政府部门等表彰的，根据受表彰的层次适当加分；创建品牌线路的，每条线路适当加分。	特殊加分（满分 5 分）	（1）获得国家级表彰的，集体每次加 3 分，个人每次加 2 分；	1、受到表彰的对象可以是途经企业、线路或职工； 2、受表彰的项目应是与公交业务相关的，且不可重复计算； 3、表彰单位应是各级党政机关，或各级道路运输行业协会； 4、受表彰项目应在年度考核内。
				（2）获得安徽省级表彰的，集体每次加 2 分，个人每次加 1 分；	
				（3）获得宣城市级表彰的，集体每次加 1 分，个人每次加 0.5 分；	
				（4）获得广德市级表彰的，集体每次加 0.3 分，个人每次加 0.1 分；	
				（5）创成品牌线路的，每条线路加 0.1 分。	
考核得分（ ）=100 分—各考核项目扣分总和（ ）+特殊加分（ ）					

注：考核中涉及数字的均保留 1 位小数点，第二位及其后小数点按四舍五入进位。

附件 4

服务质量考核标准（100 分）

考核内容	考核项目		标准分值	考核评分标准
一、营运车辆检查 (33 分)	车 辆 外 观 (10)	车 身	4	1、车身外皮无明显凹坑（1 分）；
				2、漆色光亮一致，无 40 平方厘米以上剥落、锈斑（1 分）；
				3、色彩条纹清晰连贯（1 分）；
				4、无长度超过 80 厘米的划痕（1 分）
		车窗	2	1、风窗、侧窗、后窗玻璃无破损，闭合严密不漏水，推拉灵活（1 分）；
				2、顶窗开关灵活，闭合后不漏水（1 分）；
		保险杠	2	前后保险杠完好（2 分）
		车牌	1	车辆号牌安装牢固，字迹清晰（1 分）；
		灯具	1	所有灯具玻璃罩齐全无缺损，使用有效（1 分）。
	车 辆 内 部 设 施 (10)	车厢	2	车厢内壁顶板积压条完整无缺损，车厢地板完整牢固，无破洞和翻卷，盖板完整牢固（2 分）；
		通道	1	座椅中间乘客行走通道宽度不少于 45 厘米（1 分）；
		座椅、扶手	1	车内座椅、靠背、护栏、拉手、拉环等装置牢固无破损（1 分）
		售票装置	1	IC 卡售票车载机、无人售票投币箱安装牢固，使用有效（1 分）；
		消防器材	1	配置消防器材（灭火器），确保安全有效、使用方便（1 分）；
		窗帘	1	夏季配置窗帘，使用时保持窗帘整齐、清洁、完好（1 分）
		车门	1	上下车门启闭灵活（0.5 分），设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置（0.5 分）
		GPS	1	安装 GPS 设备，使用有效（1 分）
		安全锤	1	安全锤，使用有效（1 分）
	车 辆 标 识 (10)	企业标志	1	按规定喷贴企业名称、监督电话（1 分）
		线路代码标识	1	线路代码标识规范、清楚醒目（1 分）
		线路牌	1	车辆线路牌放置在前挡风玻璃下沿左侧，线路牌标明起讫点和途经主要站点，规范无遮拦（1 分）
		无人售票标识	1	无人售票车的无人售票标志图案应清晰美观，车外标有“无人售票、自备零钱、主动投币、不找零钱”等字样（1 分）
		车门标识	1	有前后门的车辆，应在前、后车门分别标明“上车门或此门不下客”、“下车门或请从此门下客”（1 分）
		服务标识	1	设置儿童购票尺度标志、“老弱幼孕专座”等标识（1 分）；
		示意图	2	车厢内应张贴《公共汽车乘车规则》《线路示意图》《线路票价表》（有人售票车）等标识（2 分）；
		安全标识	2	1、车厢内车门附近应标有“黄色区域”，张贴“请勿倚靠或请勿手扶”等标识，双层车辆在车辆内阶梯口应标有“上下阶梯注意安全”提示语，在上层车厢应标有“行车时请勿在车厢站立”标识（1 分）； 2、明显位置张贴禁止吸烟、防盗、禁止与驾驶员讲话等安全宣传标语（1 分）
	其他（3）	语音提示	1	语音提示系统清晰有效（1 分）
		车内照明	2	1、车厢内照明无眩光（1 分）
				2、车门内侧面及台阶有局部照明（台阶也可采用低照度警示带）（1 分）
二、公交广告	车体广告（5）	车体广告	5	1、广告要做到健康、整洁、安全、美观（2 分）；

检查（9分）				2、车体广告不得遮拦路牌、腰牌、尾牌和灯光等（2分）；
				3、整体广告不得遮挡车窗（1分）。
	车厢内广告（4）	车厢内广告	4	1、车厢内广告应当使用边框，安装牢固，不得遮挡服务提示用语（2分）； 2、广播、电子广告不得影响服务用语的正常使用（2分）。
三、营运车辆卫生状况（13分）	车身卫生状况（4）	车身卫生状况	4	车身无污泥与积垢，轮胎、挡板洁净，无油垢与泥土，雨后3小时内应清洗干净车身（4分）。
	车厢内卫生状况（9）	车厢内卫生状况	9	1、车厢内座位、内壁、车窗横档、车内、拉手与扶手干净无污垢（2分）；
				2、地板及踏脚板无纸屑、油垢，无卫生死角（3分）；
				3、驾驶室、驾驶台整洁无杂物，工具放入工具箱（2分）；
				4、两侧车窗玻璃清洁明亮，无明显水迹，无积垢，不张贴宣传图标（2分）。
四、公交营运规范（20分）	进站停靠（3）	进站停靠	3	1、进站停靠时100米内不得超越机动车，30米内不得超越非机动车（1分）；
				2、3辆车（含）以上同时进站，第3辆及以后车辆应两次进站（1分）；
				3、进站时应语音提醒车内、外乘客注意安全，有序上下（1分）。
	营运过程（15）	营运过程	15	1、车辆不停稳不开门，门不关好不起步（3分）；
				2、中途不得随意开门上、下客（3分）；
				3、斑马线让行（2分）
	其他（2）	其他	2	4、不得越站甩客，车辆满载时拒载应说明情况（7分）。
				1、司乘人员应及时劝导乘客在行车中不要将头、手伸出窗外，不要在车厢内吸烟、编织织物等（1分）；
五、从业人员服务行为规范（25分）	礼仪要求（8）	持证上岗	2	2、司乘人员应及时劝阻乘客将危险品、易碎品、易燃品、易爆品和家禽家畜等带上车（1分）。
		仪表文明	2	上岗时应佩戴服务证。着装规范。（2分）
		语言文明	4	女性不得留披肩发，不穿高跟鞋、不穿拖鞋、不染色泽艳丽的头发，不穿无袖衫和裙子，男性不得蓄胡子和剃光头，不穿背心（2分）
	驾驶员工作规范（17）	无人售票车驾驶员工作规范	7	1、不讲粗话和服务忌语，多用“十字”礼貌用语，使用普通话（2分）；
				2、不歧视弱势群体，耐心解答乘客询问，无人售票驾驶员在条件许可范围内解答乘客询问（2分）。
				1、提醒乘客帮助老弱病残乘客（3）【仅无人售票车需要检查此项目】；
		驾驶员工作规范	10	2、提醒乘客维护车内秩序（2）【仅无人售票车需要检查此项目】；
				3、无人售票车车票放置于乘客可见位置（2分）【仅无人售票车需要检查此项目】
				1、在行车中严格遵守交通法规，服从交通管理人员的现场指挥，严格执行操作规范，保持中速平稳行驶（2分）；
				2、驾车时不打手机，不吸烟，不聊天，不吃零食，不做其他妨碍安全行车的行为（2分）；
				3、不超速行驶、违规超车、开赌气车，市区内禁止长时间鸣叫喇叭（2分）；
				4、不疲劳驾驶，不酒后开车（2分）
				5、不溜站、越站及乱停乱放（2分）；

附件 5

广德市“市民评公交”测评表

测评日期		测评人编号				
线路		车牌号				
上车时间		上车地点				
下车时间		下车地点				
按照乘坐公交车辆的实际情况对下列内容进行打分评价						
序号	项目类别	非常满意	比较满意	满意	不满意	非常不满意
1	车容车貌（车内服务设施完好、车辆整洁、首末站卫生良好）					
2	营运准点（首末站准点发车，中间班次等候时间正常）					
3	乘坐便捷（公交车逢站必停，无拒载现象）					
4	文明服务（司乘人员文明礼仪及文明服务，不抽烟、不闲谈、提醒礼让座位）					
5	运营安全（司机按交通规则安全行车，无超速、急刹车等行为）					
6	车辆设施齐全（扶手、座椅、垃圾桶消防设施、安全锤等设施齐全有效）					
7	标识齐全（车内示意图、线路牌齐全准确无误）					
8	公告通知（多渠道及时通知公交改线、时间调整、停班等情况）					
9	信息化建设（手机 APP 查询公交发班时间方便准确，网络及时更新公交动态，语音播报正常，电子站牌信息更新及时）					
10	行业宣传（公益广告宣传是否到位，公交行业形象建设情况）					
其他意见与建议：						

备注：非常满意得 10 分，比较满意得 8 分，满意得 6 分，不满意得 4 分，非常不满意得 2 分。