

安岳县交通运输局
关于印发《安岳县城市公交服务质量信誉考核
实施细则》的通知

各城市公交客运经营企业：

现将《安岳县城市公交服务质量信誉考核实施细则》印发你们，请认真抓好落实。

附件：安岳县城市公交服务质量信誉考核实施细则

安岳县交通运输局

2024年3月14日

附件

安岳县城市公交服务质量信誉考核实施细则

第一章 总则

第一条 为加强我县城市公交客运经营管理，规范公交企业经营行为，提高服务质量，保障乘客合法权益，提升群众满意度，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《四川省道路运输条例》、《城市公共汽车和电车客运管理规定》、《四川省道路旅客运输企业质量信誉考核办法》及有关法律、法规、规章等规定，结合我县实际情况，制定本实施细则。

第二条 本细则适用于安岳县城市公交服务质量信誉考核的量化管理，县交通运输局负责考核工作，考核周期为每年1月1日至12月31日，考核时间为次年的6月前。

第三条 考核遵循合法、公开、公平、公正、科学、合理的原则。

第二章 工作机构及职责

第四条 成立安岳县城市公交服务质量信誉考核领导小组，由县交通运输局局长(安岳县交通运输综合行政执法大队大队长)担任组长，分管副局长、执法大队副大队长担任副组长，成员由

县交通运输局相关股室、中队负责人组成。考核领导小组下设办公室，办公室设在运航股。

考核领导小组具体职责：

指导考核小组建立完善考核实施细则、制定考核指标体系及评分标准，组织实施考核工作、审定年度考核结果。

考核领导小组办公室职责：

具体承担年度考核工作。

第三章 考核内容、方式及等次

第五条 城市公交企业服务质量信誉考核指标包括：

(一)企业管理指标:管理制度、驾驶员权益保障、信息化管理、服务质量信誉档案、驾驶员聘用、培训教育等情况；

(二)安全运营指标:安全责任落实、交通事故责任伤亡率、交通违法行为、车辆维护等情况；

(三)运营服务指标:运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、服务评价、媒体曝光等情况；

(四)社会责任指标:维护行业稳定情况；

(五)加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车使用等情况。

第六条 考核采取查看资料、座谈了解、实地检查相结合的方式进行，每年进行一次。

第七条 城市公交企业服务质量考核等级按照得分高低分为好、较好、一般、较差和差 5 个级别，分别用 AA、A、B、C、D 表示。

第八条 城市公交企业服务质量信誉考核实行基准分值为 1000 分的计分制，另外加分分值为 100 分。已取得线路经营权，但未开展城市公交车经营业务的，不参加服务质量信誉考核。城市公交服务质量信誉考核评分标准见附件。

(一)考核周期内城市公交企业服务质量评分在 900 分（含）以上的，考核等级为好（AA 级）；

(二)考核周期内城市公交企业服务质量评分在 800 分（含）-900 分的，考核等级为较好（A 级）；

(三)考核周期内城市公交企业服务质量评分在 700 分（含）-800 分的，考核等级为一般（B 级）；

(四)考核周期内城市公交企业服务质量评分在 600 分（含）-700 分的，考核等级为较差（C 级）；

(五)考核周期内城市公交企业服务质量评分在 600 分以下的，考核等级为差（D 级）。

第九条 出现下列情况之一的除按考评标准扣分以外，同时取消企业年终评先、评优资格，且作为评定 C 级（含）及以上等次的否决项。

(一)企业在考核周期内发生一般及以上安全事故，被认定为负同等责任及以上的；

(二)发生停（罢）运，堵车堵路影响交通秩序，阻碍干扰政府机关办公秩序，聚集闹事或集（缠）访，造成重大社会负面影响的；

(三)线路经营权擅自转让、质押，车辆交与其他单位或者个人经营的；

(四)妨碍、阻挠、拒绝管理部门执法检查，或发生殴打、辱骂乘客造成恶劣社会影响等严重不文明服务行为的；

(五)未经许可私自开通、调整、增设（或延伸）线路，擅自停业、歇业或终止运营的；

(六)企业因违规、违法行为被媒体曝光，造成较大社会负面影响的；

(七)因公交服务质量问题造成全市各类创建和测评活动名次靠后，且扣分达到相应分值 30%以上的；

(八)弄虚作假，冒领补贴资金。

第四章 考核结果运用

第十条 城市公交服务质量考核结果作为服务质量招投标或线路特许经营权优先选择的重要参考之一，以及与相关政策补贴资金分配挂钩。

第十一条 城市公交企业服务质量信誉考核为 C 级、D 级的，列为重点关注企业、并纳入黑名单管理，且不得在下一个考核周期内增加城市公交经营线路。

第十二条 城市公交企业服务质量信誉考核为 D 级的，由县交通运输局责令整改。整改不合格，严重危害公共利益，或者造成重大安全事故的，县交通运输局可以终止其部分或者全部线路运营权的协议内容。

第十三条 城市公交企业服务质量信誉考核为 D 级的，在应发放相关政策补贴资金的基础上扣减 20%；因服务质量考评被

县交通运输局终止部分或全部线路运营权的，不予发放相关政策补贴资金。

第十四条 城市公交企业在考核过程中弄虚作假的，在考核的结果上额外扣除 200 分。

第五章 监督管理

第十五条 县交通运输局应当向社会公开城市公交企业的服务质量信誉考核结果，接受群众监督。

第十六条 被考核企业对考核结果有异议的，可以向县交通运输局申请复核；县交通运输局应当在 15 日内完成复核，并将复核结果告知申请人。

第十七条 考核人员在服务质量考核工作中有下列情形的，由相关责任部门依纪、依法、依规追究责任：

- （一）弄虚作假、失职渎职、徇私舞弊的；
- （二）不按规定进行考核的；
- （三）利用职权谋取利益或者侵犯经营者合法权益的；
- （四）涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第六章 附则

第十八条 本细则所称一般事故、较大事故、重大事故、特别重大事故，是指《生产安全事故报告和调查处理条例》中所划分的等级。

第十九条 本细则自发文之日起实施，有效期暂定三年。

第二十条 本细则由安岳县城市公交服务质量信誉考核领导小组办公室解释。

附件：安岳县城市公交企业服务质量信誉考核评分标准

附件

安岳县城市公交企业服务质量信誉考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准
企业管理 (100分)	管理制度	20	不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的，未按规定配备相应管理人员的，每缺一项扣10分，扣完为止。
	驾驶员权益保障	20	不按规定与驾驶员签订劳动合同的，按比例扣分，扣完为止。
	信息化管理	20	未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置的，按比例扣分，扣完为止。企业或驾驶员存在故意遮挡、拔除、损坏监控的，一次性扣除20分。
	服务质量信誉档案	20	服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣10分，扣完为止。
	驾驶员聘用	10	聘用已取得公交客运驾驶证，但未按规定检查身体健康的驾驶员，按比例扣分，扣完为止。
	培训教育	10	不按规定组织职工参加教育培训，按比例扣分，扣完为止。
安全运营 (400分)	发生安全事故致人重伤或死亡且负同等、主要或全部责任的，安全运营大项不得分。		
	安全责任落实	100	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分；未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣10分；扣完为止。
	交通违法行为	150	发生交通违法行为的，每增加0.1次/车扣3分，扣完为止。
	车辆维护	150	未按照规定制定车辆维护计划的，一次性扣30分，未按照维护周期按时维护的每增加0.01次/车扣4分，扣完为止。
运营服务 (400分)	运营违规行为	150	发生拒载、甩客、辱骂乘客等经营违规行为，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。
	车容车貌	60	根据查处车容车貌不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。
	驾驶员仪容和举止	40	根据查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。

	服务评价	100	根据乘客有效投诉率，每增加 0.01 次/车扣 2 分；乘客投诉后 24 小时内未回复，或乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣 10 分；扣完为止。
	媒体曝光	50	因服务质量低劣而被媒体曝光并经查证属实的，每次扣 10 分，扣完为止。
社会责任 (100 分)	维护行业 稳定	100	企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的，每次扣 50 分，扣完为止；情节严重的，一次扣 100 分。
加分项目 (100 分)	政府及部门 表彰奖励	40	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加 40 分；获得地、市级荣誉称号的，加 20 分；获得县、区级荣誉称号的，加 10 分；企业所属车队、驾驶员获得地、市级以上荣誉称号的每次加 10 分；加到 40 分为止。
	社会公益	40	企业按规定完成政府指令性任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动，每参加一次加 10 分；加到 40 分为止。
	新能源车辆 使用	20	使用新能源汽车的，每 20 辆加 5 分，加到 20 分为止。