

株洲市交通运输局
株洲市财政局
株洲市人民政府国有资产监督管理委员会

文件

株交发〔2024〕5号

关于印发《株洲市公交运营成本规制
及补贴管理办法》的通知

各有关部门：

为进一步落实公交优先发展战略推动公共交通高质量发展，
现将《株洲市公交运营成本规制及补贴管理办法》印发给你们，
请认真组织实施。



株洲市交通运输局



株洲市财政局



株洲市人民政府国有资产监督管理委员会

2024年4月24日

株洲市公交运营成本规制及补贴管理办法

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实城市公共交通优先发展战略，建立以公交成本规制为核心的公交运营成本补贴机制，促进公交企业成本控制、规范营收，保障城市公交基本服务供给，提升服务质量，提高公交运营成本补贴资金使用效率，推进公交事业安全、健康、可持续发展，根据《城市公共汽车和电车客运管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2017 年第 5 号）、《交通运输部 国家发展和改革委员会 公安部 财政部 人力资源和社会保障部 自然资源部 国家金融监督管理总局 中国证券监督管理委员会 中华全国总工会关于推进城市公共交通健康可持续发展的若干意见》（交运发〔2023〕144 号）、《湖南省人民政府办公厅关于落实优先发展战略 进一步推动全省城市公共交通高质量发展的指导意见》（湘政办发〔2022〕63 号）、《株洲市人民政府关于加快我市公共交通优先发展的实施意见》（株政办〔2019〕5 号）等文件精神，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称公交运营成本规制，是指合理界定公交企业正常经营性成本范围和建立单位成本标准，并以此为基础测算公交运营成本补贴的方式。规制成本作为公交运营成本补贴计算的依据，不作为公交企业进行会计账务处理和纳税申报的依据。

公交运营成本规制适用范围为株洲市公交企业执行公交行业

管理部门批准的运营计划、政府指令性任务以及计划外开辟新线路提供公交运营服务所产生的运营成本和收入核算，核算结果作为核定公交运营成本补贴的依据。

第三条 公交运营成本补贴是指，由市本级财政预算安排，为弥补公交运营企业因执行低票价、特殊群体乘车免费及优惠、承担政府指令性任务（包括但不限于新投入公交场站、公交车辆购置、动力电池更换、信息化建设等）等所造成的政策性亏损，在实施成本和收入规制以及运营指标和服务质量考核的基础上，给予的财政补贴。

公交运营成本补贴适用范围包括市本级行政区域内，符合法律、法规和行业管理要求的，以公车公营方式运营的，面向不特定乘客的公交服务（含智轨）。

第四条 城市公交运营成本规制及公交运营成本补贴应遵循以下原则：

（一）社会可承受原则。坚持城市公交服务公益性定位，保障市民基本出行需求，提供安全、优质、便捷、绿色、舒适的公交基本服务。

（二）财政可承担原则。坚持公交基本服务标准与城市经济社会发展水平及财政承受力相适应。

（三）企业可承载原则。企业经营保本，保障公交运营服务与财政扶持可持续，促进公共交通事业健康稳定发展。

（四）激励性与约束性结合原则。

建立约束与激励相结合的公交运营成本补贴机制，在实行成本约束前提下，引导公交企业不断提高经营效率和服务质量。

第五条 市交通运输局负责及时、全面、准确掌握公交企业运营服务情况并对服务质量进行考核，认真受理社会投诉举报，核实公交企业交通违法、行车事故情况，加强对经营者服务质量的日常监督检查。市财政局按程序负责公交运营预拨、结算资金到位，并统筹负责考核结果奖惩政策的实施。市国资委统筹公交企业优化人员资产配置，负责公交成本及收入规制的审核工作，督促公交公司保障国有资产保值增值。

第二章 公交企业运营成本及收入构成

第六条 公交企业运营成本主要包括，直接营运成本、期间费用、税金及附加、智轨运营成本等。

（一）直接成本

1.人员工资及工资性支出。直接、间接从事公交运营业务的各类人员发生的各项费用，包括工资、社会保障费（含住房公积金）、职工福利费、职工教育经费和工会经费。其中工资一项应包含所有工资、奖金、津贴等全部工资性收入。

2.燃料电力消耗费。用于公交运营的燃料、电力消耗，与公交运营无关的客运、货运燃油消耗及电力消耗不得计入，燃料费应按照不同的燃料分类统计。

3.折旧与摊销。与公交运营直接或间接相关的固定资产或无

形资产的折旧与摊销。折旧与摊销的合理金额应综合考虑财务审计结果，合理的资产范围、资产价值以及适当的折旧/摊销方法核定。与公交运营无关的，或政府无偿投入供公交企业使用且没有产权的的固定资产或无形资产，其折旧或摊销不得进入考核成本。使用购车补贴等财政资金购置资产的，应与相应资产的折旧摊销同步确认其他收益。

4.维修材料费和轮胎消耗费。

（1）维修材料费。为公交运营车辆保养维修发生的材料费支出，主要包括车辆零配件费和润滑费（不含对外保养维修材料费）。

（2）轮胎消耗费。为公交运营所发生的轮胎消耗费，与公交运营无关的客运、货运轮胎消耗不得计入。

5.保险与事故损失费。公交企业提供公共汽电车运营服务购买机动车交通事故责任强制保险和机动车第三者责任险、承运人险的支出，以及因发生交通事故而赔偿给损失人员扣除保险公司赔付以及责任人承担赔偿责任后的净支出，不包括自身车辆损坏的维修支出。事故损失费=事故赔付费-保险理赔金额。

6.安全费。公交企业提供公共汽电车运营服务所支出的安全费包括：购置、安装和使用具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置支出，配备、维护、保养应急救援器材、设备支出，配备和更新现场作业人员安全防护用品支出，安全生产宣传、教育、培训支出，应急演练支出，安全生产检查、评价（不包括新建、改建、

扩建项目安全评价）、咨询及标准化建设支出等用于完善和改进公交企业运营安全相关支出。

7.其他直接运营费。为公交运营而发生的业务费用，包括线路标牌标识和站牌费、公交车辆检测费、场站租赁费、员工补偿金、宣传及印刷费（仅指与公交运营相关的广告宣传及印刷费用，不含营利性广告相关费用、不含政府指令性公益广告相关费用）、刷卡手续费、车载费、车辆保洁费、劳动保护费、其他运营费等10项费用。

（二）期间费用

1.管理费用（不含人工成本）指公交企业行政管理部门为组织和管理公交运营而间接发生的费用支出。

2.财务费用指公交企业为筹集公交营运所需资金而发生的费用，包括公交企业运营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为筹资发生的其他财务费用。合理财务费用应当综合考虑合理的负债比例和合理的融资成本。

（三）税金及附加

指公交企业为公交业务缴纳的城市维护建设税、教育费附加及地方教育费附加、防洪基金和残疾人保障金等税费。税金及附加以公交企业公交业务收入发生的实际税金及附加为准。

（四）智轨运营成本

智轨运营成本按照实际发生的智轨运维费（不含可用性服务费）计。

第七条 不得列入运营成本的费用

- (一) 公交企业非持续、非正常运营活动发生的费用支出；
- (二) 与公共汽电车运营业务无关的包车业务、修理业务等非公交运营业务成本；
- (三) 公交企业的各项违法违规罚款和滞纳金支出；
- (四) 公益性捐赠支出（上级部门指令性的除外）；
- (五) 公益性广告宣传支出（市委、市政府指令性的除外）；
- (六) 其他不合理支出。

第八条 公交企业运营收入主要包括，主营业务票款收入、与主营业务相关的其他收入、上级财政公交运营类补助资金。

- (一) 主营业务票款收入根据经审计认可的收入总额确定；
- (二) 与主营业务相关的其他收入根据经审计认可的其他业务收支净额确定；
- (三) 上级财政公交运营类补助资金，运营性补助资金按补贴到账的时间确定，投资性补助资金按相应资产的折旧摊销办法同步递延确定。

第三章 规制成本及规制收入计算

第九条 规制成本是指规制年度公交运营企业执行市国资委核准的公交客运服务方案产生的与运营服务相关的成本费用，由直接运营成本、期间费用、税金及附加、智轨运营成本构成。即：
规制成本=经核定的常规公交直接成本+期间费用+税金及附加+

智轨运营成本。

第十条 规制收入由规制年度公交运营企业票款收入、与公交运营相关的其他收入和上级财政公交运营类补助资金构成。即：
规制收入=主营业务票款收入+与主营业务相关的其他收入+上级财政公交运营类补助资金。

第十一条 成本控制指标是体现公交企业成本效率水平的比例或系数。本办法采用的主要成本控制指标及取值详见附件 1。

第十二条 规制成本及规制收入的计算分为年度年初预拨付计算和年度年终核定计算（结算）。年初预拨付计算采用指标标准值（详见附件 1）；年终核定计算采用指标合理区间（详见附件 1），实际值未超过合理区间时，按实际值计算，实际值超过合理区间时，取上限值。具体计算方法如下：

（一）预拨付计算

1.直接成本=标准人员工资及工资性支出+标准燃料电力消耗费+折旧及摊销+标准维修保养材料费+标准轮胎消耗费+标准保险与事故损失费+标准安全费+标准其他直接运营费（以下所称“标准”是指各项成本指标标准值）

（1）人员工资及工资性支出=标准人员工资+标准社会保障费+标准职工福利费等三项费用（职工福利费、教育经费、工会经费）。

（2）标准燃料电力消耗费=∑（各类燃料及电力标准消耗×燃料及电力年均价格×各类燃料及电力标准总行驶里程）。其中，

燃料及电力年均价格以实际采购价格为准。燃料电力消耗费中的电费指公交车辆充电电费和充电服务费，不含办公用电电费。

(3) 折旧及摊销。折旧费应根据有关会计准则或核定的折旧方法和残值率计算，公交车辆折旧年限为 6 年；无形资产摊销也应按照会计准则或核定的摊销方法计算。

(4) 维修材料费和轮胎消耗费=标准百公里维修材料费和轮胎消耗费×标准运营里程。

(5) 保险与事故损失费=标准保险费+标准事故净损失费

保险费=台均保险费×标准运营车辆数

事故净损失费=标准百公里事故净损失费×标准运营里程。

(6) 安全费应按照有关规定确定的计提比例进行测算。

(7) 其他直接运营费=标准百公里其他直接运营费×标准运营里程。

2. 期间费用包括管理费用与财务费用

(1) 管理费用=标准百公里管理费×标准运营里程。

(2) 财务费用。不列入成本规制，另行核定。

3. 税金及附加仅限于经审计确认的公交企业公交业务发生的税金及附加。

4. 智轨运营成本按照实际发生的智轨运维费（不含可用性服务费）作为智轨廊道运营成本。

5. 规制收入为标准主营业务票款收入、标准与主营业务相关的其他收入、上年度上级财政公交运营类补助资金之和。

（二）年终核定计算（结算）

根据各项指标合理区间值（详见附件1），参照预拨付计算公式进行计算。

第四章 公交运营成本补贴构成与核定

第十三条 公交运营成本补贴由株洲市本级财政承担，补贴资金纳入市本级年度预算。

第十四条 公交运营成本补贴核定资金是公交运营企业规制成本与规制收入的差额，并经服务质量考核调节后由财政给予补贴。即：公交运营成本补贴核定资金=规制成本-规制收入+服务质量考核绩效。

第十五条 市交通运输局按照《株洲市公交运营服务质量考核细则》（附件2），具体组织实施公交运营服务质量考核工作。

公交运营服务质量考核内容包括运营车辆、运营服务、车站设施、乘客满意度调查、政府通报、媒体反映与社会投诉考核、行业管理工作执行情况考核六个方面，考核结果分为优秀、达标和不达标三个等次。

第十六条 服务质量考核结果作为年度经营目标管理考核和奖惩的主要依据：

- （一）考核优秀的，按照当年公交运营成本补贴的1%奖励；
- （二）考核达标的，不奖不惩；
- （三）考核不达标的，按照当年公交运营成本补贴的1%扣减。

第五章 公交运营成本补贴预算、拨付和结算程序

第十七条 公交企业应于每年度 10 月底前，结合本办法科学编制下年度公交运营成本补贴预算申请，报市国资委审核，审核通过后报市财政局审批，审批后按照程序纳入下一年度市本级财政预算。市财政局根据财政预算分季度预拨至公交企业。

第十八条 市本级财政预算经批准后，市财政局按照“分季预拨、次年结算”的方式进行预拨。规制年度每季度预拨额度按照全年预拨额度的 25% 于每季度的前 15 日内拨付给公交企业。

第十九条 规制年度次年 2 月底前，市交通局会同市国资委，按照《株洲市公交运营服务质量考核细则》（附件 2）规定，组织对公交企业进行年度考核。

第二十条 规制年度次年 3 月底前，市交通局会同市财政局根据运营服务绩效考核结果，按照《株洲市公交运营服务质量考核细则》（附件 2）核定公交企业服务质量考核绩效。

第二十一条 规制年度次年 5 月底前，市财政局根据已预拨公交运营成本补贴资金、规制年度运营成本、规制收入、实发上级公交运营类补助资金等核算公交运营成本补贴资金，并进行年度结算。如已拨付公交运营成本补贴资金高于核定金额，则超拨部分从结算完成后下一季度公交运营成本补贴预拨资金中扣减。如已拨付公交运营成本补贴资金低于核定金额，则在结算完成后下一季度据实补拨公交运营成本补贴资金。

第六章 监督管理

第二十二条 市交通运输局是公交运营企业实施成本规制的监督管理部门，负责公交运营服务质量考核评价相关工作，且考核结果作为评价公交企业经营业绩的主要依据。

第二十三条 市财政局应当加强对市区公交实施成本规制的指导和监督，负责年度公交运营成本补贴资金的预算安排，核定公交运营成本补贴结算资金并按照相关程序及时拨付。

第二十四条 公交运营企业应当按照相关要求建立健全会计核算制度，对所提交材料的真实性、合法性、完整性负责，并保证公交运营成本补贴资金依法依规使用。

第七章 附 则

第二十五条 本办法自公布之日起实施，根据实际情况按三年一个周期进行评估调整或延用。各县市可根据实际情况参照执行。

附件：1、《株洲市公交成本规制指标标准值一览表》
2、《株洲市公交运营服务质量考核细则》
3、《株洲市公交运营服务质量考核表》

株洲市交通运输局办公室

2024 年 4 月 24 日印发

附件 1

株洲市公交成本规制指标标准值一览表

序号	指标	计量单位	标准值	合理区间	约束方法
1	营运车辆标台数	标台	1583	——	——
2	营运车辆台数	台	1271	——	——
3	主营业务年均职工总数	人	2158	——	——
4	年均驾驶员总数	人	1575	——	——
5	年营运里程	万公里	4900	——	——
6	总人数人车比		1.70	——	——
7	驾驶员人车比		1.24	——	——
8	工资增长率	%	5.82%	——	——
9	人均工资水平	元/人	82107.49	——	——
10	人均社会保障费用	元/人	按实际工资基数和国家规定比例缴纳	——	——
11	企业年金		4.00%	4.00%	固定比例
12	职工福利费等三项费用计提比例	%	4.84%	职工福利费 14%	上限法
				工会经费 2%	上限法
				职工教育经费 2.5%	上限法
13	万人标台数	标台/万人	11.37	——	——
14	百公里油耗	升/百公里	27.11	≤29.17	上限法
15	百公里电耗	度/百公里	76.00	≤85.42	上限法
16	百公里维修材料费和轮胎消耗费	元/百公里	21.92	≤28.31	上限法
17	台均保险费	元/台	6193.70	——	——
18	百公里事故净支出	元/百公里	4.45	≤5.18	上限法
19	安全生产费	%	1.50%	1.50%	固定比例
20	百公里运营业务费	元/百公里	24.71	≤47.25	上限法
21	百公里管理费用	元/百公里	12.39	≤12.39	上限法
22	千公里票款收入	元/千公里	2500	——	——
23	千公里成本	元/千公里	8441.6	——	——
26	人才招聘费	元	按照相关规定据实列支	——	——
27	裁员补偿费	元	按照相关规定据实列支	——	——
28	财务费用		不列入规制成本项，另外核定	——	——

注：本表中未注明“标台”的，均按实际车辆台数计算；智轨运营成本按照实际发生的智轨运维费（不含可用性服务费）作为智轨廊道运营成本。

成本控制指标及取值说明如下：

（一）人员工资及工资性支出指标

1.人车比

（1）总人数人车比=年均实际发放工资职工总数/年均实际运营车辆数。

其中：年均实际发放工资职工总数= $\sum[(\text{当年每月初实际发放工资职工数}+\text{月末实际发放工资职工数})/2]/12$ ；年均实际运营车辆数= $\sum(\text{当年每月末实际运营车辆数})/12$

（2）驾驶员人车比=年均实际发放工资驾驶员总数（有大客车驾驶证且实际在岗人员）/年均实际运营车辆数

2.人均工资水平

人均工资水平=全年工资总额/年均实际发放工资职工总数。
其中全年工资总额不包括五险一金、职工福利费、职工教育经费和工会经费。

3.人均社会保障费用

人均社会保障费用=当年社会保障费用总额/年均实际发放工资职工总数。

4.职工福利费、职工教育经费、工会经费计提比例

职工福利费、职工教育经费、工会经费计提比例=当年职工福利费、职工教育经费、工会经费/当年工资总额。

（二）车辆数量控制指标

万人标台数=年均实际运营车辆标台数/当年度城区城镇人口。

（三）百公里燃料消耗量

1.根据运营车辆燃料类型分为柴油车、电动车 2 种车型。

2.每种车型的百公里燃料消耗等于该车型所有车辆的年度燃料消耗总量除以年度行驶里程总和。

3.百公里燃料消耗= $\sum$ （历史三年百公里燃料消耗）/3。

（四）百公里维修材料费和轮胎消耗费=维修材料费和轮胎消耗费总额/实际运营里程。

（五）百公里事故损失费=事故净损失费/实际运营里程

（六）百公里运营业务费=运营业务费/实际运营里程

（七）百公里管理费=管理费/实际运营里程

株洲市公交运营服务质量考核细则

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实城市公交优先发展策略，加强公交企业监督管理，不断提高公交行业服务质量和水平，努力营造“安全可靠、方便周到、经济舒适”的乘车环境，更好地满足市民日常出行需求，根据《交通运输部 国家发展和改革委员会 公安部 财政部 人力资源和社会保障部 自然资源部 国家金融监督管理总局 中国证券监督管理委员会 中华全国总工会关于推进城市公共交通健康可持续发展的若干意见》（交运发〔2023〕144号）、《湖南省人民政府办公厅关于落实优先发展战略 进一步推动全省城市公共交通高质量发展的意见》（湘政办发〔2022〕63号）等规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于公交企业在市区（天元区、芦淞区、荷塘区、石峰区、渌口区）范围内公交运营服务质量的考核，各县市可根据实际情况参考执行。

第三条 服务质量考核是指对公交企业执行行业管理目标任务、管理水平、经营行为、服务质量、安全生产和社会责任等内容的综合考评。考核分为半年度调查和年度考核，考核结果是核发公交运营成本补贴的主要依据。

第四条 考核工作应科学严谨，遵循公开、公平、公正的原则。

第二章 考核职责

第五条 市交通运输主管部门负责组织领导市区公交企业服务质量考核工作，制定、修改、落实考核办法和相关政策。考核结果作为市国资委对公交企业绩效考核的采信库。

第六条 市、区交通运输主管部门所属的公交行业监督管理机构要加强与相关部门的信息沟通，及时、全面、准确掌握考核周期内公交企业运营服务情况，认真受理社会投诉举报，核实公交企业交通违法、行车事故情况，加强对经营者服务质量的日常监督检查。

第七条 市交通运输主管部门通过招标方式委托第三方机构进行公交运营服务质量测评工作，第三方机构测评费用列入市交通运输主管部门预算，由市财政统筹保障。

第八条 第三方机构统一对市区公交企业运营服务质量、乘客满意度等指标进行测评，并进行独立评价。第三方机构应当根据具体调查、统计情况，独立、客观、公正地形成测评结论。

第九条 公交企业应当建立健全运营管理制度与运营服务规范，组织开展内部教育、培训、检查、考核；根据市交通运输主管部门提出的整改意见、自行检查和社会反馈的情况，及时整改问题；配合管理部门考评和第三方机构测评工作，主动如实提交

考评标准中涉及的运营服务、安全行车、车辆管理、投诉处理等台账资料，年度工作自查报告于次年一季度报送考市交通运输主管部门。

第三章 考核内容

第十条 市交通运输主管部门会同第三方机构建立健全服务质量考核指标体系，与国家公交都市建设示范工程创建指标相吻合，综合评价公交企业的运营服务质量。指标体系分为以下六类：

（一）反映公交企业运营车辆的指标（以下简称运营车辆类指标）

（二）客观反映运营服务质量的指标（以下简称运营服务类指标）

（三）反映公交车站设施完善度的指标（以下简称车站设施类指标）

（四）反映社会公众满意度的指标（以下简称乘客满意度指标）

（五）反映政府部门、新闻媒体、社会大众对公交服务评价的指标（以下简称政府通报、媒体反映与社会投诉类指标）

（六）完成行业主管部门行业管理要求的指标（以下简称行业管理工作执行情况类指标）

第十一条 六类指标分别按权重折合后计入总分，总分为 100 分。六类指标权重为：运营车辆类指标占 20%、运营服务类指标

占 20%、车站设施类指标占 15%、乘客满意度指标占 15%、政府通报、媒体反映与社会投诉类指标占 15%、行业管理工作执行情况类指标占 15%。

第四章 考核程序

第十二条 考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。考核分为半年度调查、年度考核。上半年度调查在 7 月完成，下半年度调查和年度考核同时进行。

半年度调查主要完成运营车辆类指标、运营服务类指标、车站设施类指标等三项指标的数据调查与打分。

年度考核完成乘客满意度指标、政府通报、媒体反映与社会投诉类指标、行业管理工作执行情况类指标的数据调查与打分，并结合其它三项指标的半年度调查得分情况，计算年度考核总分。

年度考核总分=两个半年度运营车辆类指标考核平均得分×20%+两个半年度运营服务类指标考核平均得分×20%+两个半年度车站设施类指标考核平均得分×15%+年度乘客满意度指标考核得分×15%+年度政府通报、媒体反映与社会投诉类指标考核得分×15%+年度行业管理工作执行情况类指标考核得分×15%。

第十三条 市交通运输主管部门根据本考核细则，于每年 12 月底前制定下一年度考核方案和相关考核指标，并在征求市公交企业意见后，于次年 2 月底前正式发布实施。考核周期内，因被考核单位改制重组，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。

第十四条 年度考核方案确定后，通过第三方机构对运营车辆类指标、运营服务类指标、车站设施类指标、乘客满意度指标、政府通报、媒体反映与社会投诉考核类指标、行业管理工作执行情况类指标进行调查统计，第三方机构应独立、客观、公正地形成评价结论，并于考核年度的次年2月底前将评价结论提交市交通运输主管部门。

第十五条 市交通运输主管部门在形成年度考核报告后7个工作日内，向公交企业通报考核得分、扣分内容和整改意见。

第十六条 公交企业对年度考核报告有异议的，可在收到考核报告之日起7个工作日内向市交通运输主管部门反映，市交通运输主管部门应对反映情况及时处理。

第十七条 市交通运输主管部门应将年度考核报告和复查意见进行审核，最终确定公交企业年度考核结果，年度考核结果应在次年3月底前完成，由市交通运输主管部门定期予以通报或公布。

第五章 考核奖惩

第十八条 服务质量考核结果分为优秀、达标和不达标三个等次。总得分在90分（含）以上为优秀，80分（含）为达标，80分以下为不达标。

第十九条 考核结果为优秀的，按照当年公交运营成本补贴的 1%奖励；

考核结果为达标的，不奖不惩；

考核结果为不达标的，扣减当年公交运营成本补贴的 1%。

第二十条 公交企业有下列情形之一的，当年服务质量考核结果直接评为不达标：

（一）考核周期内发生一次死亡 3 人（含）以上行车责任事故或行车责任事故（均指同责及以上）累计死亡人数突破年度控制指标的；

（二）由于企业管理原因，导致发生严重影响市民出行、行业形象和社会秩序的重大群体事件（包括擅自停运、罢运等）的；

（三）企业在考核过程中弄虚作假或在日常管理中妨碍管理部门执法检查的。

第二十一条 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主管部门。考核结果为不达标的，责令为期 3 个月的整改，整改情况及时报送市交通运输主管部门。

第六章 责任追究

第二十二条 考核工作人员在考核工作中如有利用职权谋取利益、侵犯经营者合法权益的，由所在单位按照人事管理权限依纪依规处理，涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第二十三条 第三方机构在考核调查过程中弄虚作假、敲诈勒索的，考核调查结果视为无效（其行为与经营者无关的，由市交通运输主管部门决定参照当年或上年考核平均分评定）。

第二十四条 公交企业在考核过程中伪造事实、刻意隐瞒或者与中介机构串通，考核结果视为不合格；

有关情节触犯相关法律法规的，移交相关部门依法查处。

附件 3

株洲市公交运营服务质量考核表

考核表一：公交运营服务质量考核表-运营车辆考核表

线路：		车牌号：		调查时间：		
类别	序号	考核项目	项目分值	考核与评分标准	考核得分	备注
一、设施设备 (40 分)	1	车门	6	1、车门开关灵活 2、车门安全可靠 3、车门设有缓冲装置		
	2	地板	10	1、地板完好 2、盖板完好 3、踏步完好 4、内侧护板完好 5、盖顶护板完好		
	3	座椅	4	1、座椅齐全、牢固、干净卫生 2、设置爱心座椅且有明显标志		
	4	扶握、拉手	3	扶握、拉手应齐全、无破损、牢固		
	5	顶窗、车窗	4	1、顶窗完好，推拉灵活，雨天顶窗闭合、 铰接车伸缩篷不漏水 2、车窗玻璃无缺损		
	6	驾驶区隔离防护装置	2	已安装驾驶区隔离防护装置且在行驶途中 保持关闭		
	7	车内电子设施	3	1、报站器报站精准、工作正常 2、电子 显示屏完好有效 3、视频监视器完好有效		
	8	收费设备	4	1、读卡机工作正常 2、投币箱完好、方便投币		
	9	消防设备	4	1、安全锤按要求设置在指定位置 2、灭火器按要求设置在指定位置、安全有效		
小计						
二、服务标识 (14 分)	1	车内线路标识	4	1、线路编号、路线站点、线路走向设置在 规定位置 2、乘车规则、服务监督电话按车型统一设置		
	2	上下车、票价、支付方式提醒标识	8	1、“前门上车、后门下车” 2、无人售票、票价两元 3、支持银联云闪付、支付宝、微信”等提示语标注清晰，位置正确 4、购票标准、儿童购票高度标线设置在 规定位置		

线路：		车牌号：		调查时间：		
	3	警示标识	2	禁烟、禁止携带易燃易爆物品上车标志齐全醒目		
小计						
三、车容车貌清洁卫生 (30分)	1	车身	6	1、车身外表漆面完好，无 40 平方厘米以上破损、无刮痕 2、车身整洁、无污垢		
	2	车灯	3	头灯、尾灯、方向灯、侧灯、顶灯齐全有效，面罩完好		
	3	车窗卫生	3	车窗清洁明亮、车厢内壁无污垢		
	4	车内标志	3	车厢内各种标志齐全清晰，无破损		
	5	驾驶舱卫生	3	驾驶舱无尘土、无油污、无杂物		
	6	地板卫生	3	地板和踏步无污垢、无尘土、无垃圾、无杂物		
	7	座椅卫生	3	座椅和扶握设施无尘土、无渍水、无油污		
	8	垃圾桶	6	1、垃圾桶摆放在规定的统一位置 2、垃圾容器及时清理，清洁无异味		
	小计					
四、广告发布 (16分)	1	广告设施	4	安装牢固，无松动情况		
	2	广告外观	4	车内外广告整洁无破损		
	3	广告内容	4	无低俗、不健康或违背广告法规定内容，影响乘客乘车感受的		特殊时期禁止张贴广告或政府相关部门要求张贴特定内容广告的，不计入考核范围
	4	广告位置	4	1、公交车的前挡风玻璃禁止张贴商业广告 2、公交车两侧玻璃车窗内外张贴商业广告的，需设置单透模式，不得影响乘客视野		
	小计					
总计得分						

考核表二：公交运营服务质量考核表-运营服务考核表

线路：		车牌号：		调查时间：		
类别	序号	考核项目	项目分值	考核与评分标准	考核得分	备注
(一) 运营管理 (12 分)	1	发车时间	6	首末班发车时间执行情况。严格按照公交站牌公示的时间开收班		
	2	班次间隔	6	班次发车间隔情况		
	小计					
(二) 行车服务 (40 分)	1	发车	4	待发车辆在起讫站准时发车，开门侯客		
	2	行驶线路	4	按规定的线路和站点运行，无擅自改道行驶、越站甩客		
	3	进站	12	规范进站停车。按车辆前后顺序进站，前车门对准候车亭最前端（或车头对准前端站牌，具体视站点类型而定），靠近站台平稳停直，做到停稳开门。三辆车以上同时进站时，第四辆及以后车辆应二次停站，开门上客，无抢道、翘头摆尾、双排并停现象		
	4	出站	4	出站关门起步		
	5	行车	8	1、文明行车，做到起步稳、拐弯稳、行车稳、停车稳 2、车辆启动、转弯、停靠站点时，提示乘客站稳、扶好		
	6	因故换乘	4	因出现特殊情况，需要安排乘客换乘，安排是否周到		
	7	高峰期运力调度组织情况	4	高峰期是否有乘客因客满未能上车		
	小计					

线路：		车牌号：		调查时间：		
(三) 车厢 服务 (32 分)	1	司机着装	4	着装持证上岗、仪表整洁		
	2	语言文明	4	推广普通话服务，文明用语，耐心解答询问		
	3	报站器	4	报站内容统一，使用正确，如损坏，应以人工报站代替		
	4	空调或换气设施	4	按照规定开启空调或换气设施		
	5	积极助人	4	主动帮助老弱病残孕乘客		
	6	热情服务	4	积极疏导车内乘客，劝阻违反乘车规则的乘客上车		
	7	车厢灯	4	夜间车厢内照明度适中		
	8	疏导乘客	4	车厢满员时，应积极劝导乘客等候下一班次，严禁无故不停车或拒载。		
	小计					
(四) 运营 安全 (16 分)	1	安全提示标志	4	安全提示标志标注清晰，位置正确：驾驶区设置“禁止与驾驶员谈话”，车门内侧设置“紧张倚靠”、“当心夹手”，乘客门旋转立柱上合铰接护栏上设置“请勿触摸”标志		
	2	安全驾驶	8	1、驾驶员驾驶车辆时无吸烟、进食、闲谈、使用手机现象 2、驾驶员无穿拖鞋、高跟鞋驾驶车辆行为 3、行车过程中驾驶员系安全带		
	3	文明驾驶	4	车辆行驶平稳，无猛踩油门或急刹行为，无超速、违规超车、抢道行为		
	小计					
总计得分						

考核表三：公交运营服务质量考核表-车站设施考核表

车站名称：				调查时间：		
类别	序号	考核项目	项目分值	考核与评分标准	考核得分	备注
(一) 站台与候车亭 (50分)	1	安全护栏	6	路中式站台边缘未设置安全护栏的		
	2	站台设施	6	候车亭设施有毁损。未及时维护和维修的		
	3	临时站点	6	城市主干道两侧非修路原因设置临时站台的		
	4	车站卫生	14	1、车站设施有垃圾、污物、乱涂乱画及小广告的 2、车站设施卫生未及时打扫，橱窗玻璃及其他站台设施灰尘较厚的		
	5	车站广告	6	车站广告设置影响站台使用功能的		
	6	候车亭	12	1、城市主干道两侧候车亭未设置便于乘客遮阳避雨设施的 2、候车亭处已设置的座椅或靠架损坏未及时维修的		
	小计					
(二) 站牌 (50分)	1	站牌设置位置	10	1、站牌未按要求设在站点前端。不便于乘客查看的 2、站牌不牢固、歪斜或破损的		
	2	站牌内容	25	1、站牌未标明本站名称、线路编号、首末站、中途站、首末班时间或具体发车时间、行驶方向、票价的 2、站牌上未公布服务监督电话的 3、电子站牌不显示或显示异常，未设置提示的 4、站牌未标注实际停靠线路信息、或标注信息与实际运营线路信息不符且未设置提示的 5、超过半小时发车间隔线路的公示情况。发车间隔超过半小时的线路在站牌上标注发车时间		
(二) 站牌 (50分)	3	站名	5	站名不符合站名命名规则的		
	4	站牌样式	5	同一公交站不同线路站牌样式设置不统一的		
	5	站牌是否便于查看	5	站牌被绿化树木或其它物品遮挡，影响乘客查看的		
	小计					
总计得分						

考核表四：公交运营服务质量考核表-乘客满意度调查

序号	调查内容	权重比例
1	文明服务	20%
2	行车安全	20%
3	车辆整洁	15%
4	候车时间长度	15%
5	车站设施完好	15%
6	车内设施完好	15%

- 注：1、满意度调查应委托专业中介测评机构完成。
2、调查表详细内容由中介测评机构根据上表中内容制定。

考核表五：政府通报、媒体反映、社会投诉考核表

序号	考核项目	项目 分值	考核与评分标准	考核 得分	备注
1	政府部门通报批评或表彰	30	1、被省部级政府部门通报批评每起扣 10 分，被市级通报批评每起扣 5 分，扣完为止。 2、被政府有关部门通报表彰的加分。公司服务或管理方面获得国家级先进或表彰的每起加 15 分，班组或个人获表彰的每起加 10 分；被省市级政府表彰的，公司获得表彰的加 10 分，班组或个人获得表彰的加 5 分。加分累计不超过 15 分。		
2	媒体曝光或表扬	30	1、被国家级新闻媒体曝光，查证属实且企业有责的。发现一起扣 10 分，扣完为止。被省、市级新闻媒体曝光，查证属实且企业有责的。发现一起扣 5 分，扣完为止。 2、服务质量方面被媒体表扬，查证属实的。被国家级媒体表扬的，公司获得表扬的每起加 10 分，班组或个人获表扬的每起加 5 分；被省市级媒体表扬的，公司获得表扬的加 5 分，班组或个人获得表扬的加 3 分。加分累计不超过 10 分。		媒体包括报纸、新闻频道、官方认证的公众号、抖音号等
3	投诉回复率	15	投诉回复率低于 100%，每低于 1 个百分点，扣 5 分，扣完为止。（注：无联系方式或其它原因无法反馈的除外）		
4	投诉回复的及时率	15	投诉回复的及时率，接到投诉未按期及时向上级和投诉人反馈办理情况的，或者未按期办结的。发现一起扣 5 分，扣完为止。		
5	有责重复投诉问题的解决率	10	有责重复投诉问题的解决率。投诉人就同一问题 3 次及以上投诉，经查实确实为公交企业的责任未及时处理的。发现一起扣 2 分，扣完为止。		若公交公司已对该问题进行合理的解释或公交公司无权处理，已经上报上级主管部门等待通知的，不属于该考核范围
总计得分					

考核表六：行业执行情况考核表

类别	序号	考核项目	项目 分值	考核与评分标准	考核 得分	备注
(一)材料 报送情况 (40 分)	1	工作报表报送	10	未按时报送的或报送材料内容不符合要求的。发现一次扣 5 分，扣完为止。		
	2	投诉处理报送	10	1、未按时报送的。 2、按时报送，但材料内容不符合要求的。以上情况发现一次扣 5 分，扣完为止。		
	3	文件资料报送	10	1、未按时报送的。 2、按时报送，但材料内容不符合要求的。以上情况发现一次扣 5 分，扣完为止。		
	4	上级下发的财政 补贴资金的申报	10	1、未按时报送，或报送材料内容不符合要求的。 2、经核实，存在多报或少报、以及弄虚作假行为的。以上情况发现一次扣 5 分，扣完为止。		
	小计					
(二)行业 要求执行 情况 (60 分)	1	公交线路调整	32	1、新开或撤销线路未向主管部门报批或未经主管部门同意自行变更的。 2、线路走向调整未向主管部门报批或未经主管部门同意自行变更的。临时变更线路未按行业管理部门要求及时恢复原线路的。 3、线路名称变更未向主管部门报批或未经主管部门同意自行变更的。 4、未按照行业管理部门或上级要求优化调整线路，以及无正当理由拖延的。以上情况发现一次扣 8 分，扣完为止。		
	2	公交站点变更	14	未按行业管理部门要求更改不规范命名的公交站名称的。以上情况发现一次扣 7 分，扣完为止。		
	3	指令性票价	14	未按市政府及行业管理部门要求执行相关指令性票价。以上情况发现一次扣 7 分，扣完为止。		
小计						
总计得分						