



重庆市万州区交通局 关于印发《万州区公共汽车客运企业日常运营 安全服务质量量化考核细则》的通知

万州交运〔2021〕2号

区交通运输综合行政执法支队、区道路运输事务中心、各公交企业：

经区政府同意，现将《万州区公共汽车客运企业日常运营安全服务质量量化考核细则》印发你们，请遵照执行。

重庆市万州区交通局

2021年1月11日

（此件公开发布）

万州区公共汽车客运企业 日常运营安全服务质量量化考核细则

(试行稿)

第一条〔目的和依据〕 为促进我区公共汽车客运企业健康有序发展，规范公共汽车客运企业经营行为，提高公共汽车客运企业的安全服务质量，根据《重庆市道路运输管理条例》《重庆市公共汽车客运条例》和《重庆市公共汽车客运企业安全服务质量考核实施细则（试行）》等相关法规、规章，结合我区实际情况，制定本细则。

第二条〔适用范围〕 我区公共汽车客运企业所属公交线路及车辆适用本细则。

第三条〔职责分工〕 区交通局负责牵头组织公共汽车客运企业日常运营安全服务质量量化考核结果运用工作。成立以区交通局主要负责人任组长，局分管负责人、区交通运输综合行政执法支队和区道路运输事务中心主要负责人任副组长，相关科室人员为成员的量化考核领导小组，负责组织领导公共汽车客运企业日常运营安全服务质量量化考核工作和结果运用。下设考核小组，由区交通局 2 人、区交通运输综合行政执法支队 2 人、区道路运输事务中心 2 人、4



家公交企业各 2 人组成，具体组织落实日常考核、调整量化考核内容、处理考核争议事项等。在考核工作中，以民主方式及少数服从多数原则，公平、公开、公正处理相关事项，设置投票权共 7 票，其中区交通局 1 票、区交通运输综合行政执法支队 1 票、区道路运输事务中心 1 票、4 家公交企业各 1 票。

区交通运输综合行政执法支队负责我区公共汽车客运企业日常运营安全服务质量量化考核的投诉处理及统计工作。

区道路运输事务中心负责组织实施及相关统计工作。

第四条〔基本原则〕 公共汽车客运企业日常运营安全服务质量量化考核工作遵循公开、公平、公正的原则。

第五条〔考核内容〕 公共汽车客运企业日常运营安全服务考核内容分为公交运营服务、交通违法、投诉处理、安全生产、加分项目五个方面内容，并根据公交发展的需要适时修改完善。

1. 公交运营服务

1.1 指标定义：满分为 200 分，以半年为统计期，在统计期内对车内设施设备（40 分）、车辆运营标识（30 分）、车容车貌（30 分）、服务规范（100 分）考核打分，附《万州区公交车辆日常检查评分表》及《万州区公交车辆动态监控检查评分表》。



1.2 计算公式：

企业运营服务总评分=企业公交车辆日常检查评分+企业公交车辆动态监控检查评分

单个公交车辆日常检查评分=(车辆设施设备评分+车辆运营标识评分+车容车貌评分)÷5

企业公交车辆日常检查评分=Σ单个公交车辆日常检查评分÷4

单个公交车辆动态监控检查评分=(车载视屏评分+GPS监控评分)÷5

企业公交车辆动态监控检查评分=Σ单个公交车辆动态监控检查评分÷4

1.3 考核范围。我区公共汽车客运企业所属公交车辆。

1.4 考核组设置。建立考核人员名录库，其中区交通局 2 人、区交通运输综合行政执法支队 2 人、区道路运输事务中心 2 人、4 家公交企业各 2 人。

1.5 考核组织。由区道路运输事务中心随机选择时间，每半年至少组织 4 次考核工作，并制定考核工作方案。每次考核时，在以上各单位及企业各选取 2 名检查人员组成 2 个 7 人检查组，对 4 家企业分组进行检查考核工作。

1.6 考核工作程序。在考核前，每个考核组现场确定受检企业顺序、各企业的受检公交线路和公交车辆，每家企业



选 2 条线路、每条线路选 2 辆公共汽车（线路车辆不足的，在第二条线路增加 1 辆）。第一组到现场定点考核。在每家公共汽车客运企业的始发站现场对车辆设施设备、车辆运营标识、车容车貌考核打分。第二组到企业查看 GPS 监控。每车任意查看 8—20 分钟 GPS 视频监控，对服务规范考核评分。

7 名检查人员分别对受检的每辆公共汽车进行评分，去掉一个最高分和一个最低分后，取剩余 5 个评分的平均分作为该检查车辆的本次评分。

1.7 数据来源：公交运营服务检查考核组对车辆的现场检查（《万州区公交车辆日常检查评分表》）及 GPS 视频检查（《万州区公交车辆 GPS 监控检查评分表》）。

2. 交通违法

2.1 指标定义：满分为 200 分，以半年为统计期，在统计期内发生的受到区公安交巡警支队处罚的交通违法、违章行为（因无停车场产生的区公安交巡警支队处罚不纳入），违章率每达 0.01 次/车，扣 5 分，扣完为止。

2.2 计算公式：违章率=（受处罚次数÷企业公共汽车数）×100%。

交通违法项目评分=200—（违章率÷0.01）×5

2.3 计算方法：每考核半年期后次月，由区道路运输事务中心协调区公安交巡警支队，统计查处的交通违法情况，

并计算半年交通违法行为分值。

2.4 数据来源：处罚的交通违法、违章行为数据来源于区公安交巡警支队。

3. 乘客投诉处理

3.1 指标定义：满分为 200 分，以月为统计期。（一）有责投诉率。在统计期内发生的有责投诉率，有责投诉率每达 0.01 次/车，扣 5 分，分值为 100 分，扣完为止。（二）投诉处理率。在统计期内（次月 16 日前）处理完结的公共交通投诉案件数量占公共交通投诉案件的比率，分值为 100 分，扣完为止。

3.2 计算公式：

乘客投诉处理计分=有责投诉率计分+投诉处理率计分

有责投诉率=（有责投诉件数÷车辆数）×100%

有责投诉率计分=100 分—（有责投诉率÷0.01）×5 分

投诉处理率=（对乘客投诉处理和回复的件数÷乘客投诉件数）×100%

投诉处理率计分=投诉处理率×100 分

3.3 计算方法：每月 16 日，由区交通运输综合行政执法支队统计上月乘客投诉、网络平台投诉和 96096 平台派送记录，并计算上月乘客投诉处理数据，抄送区道路运输事务中心。

3.4 数据来源：区交通运输综合行政执法支队。



4. 安全生产

4.1 指标定义：满分为 370 分，以半年为统计期。发生亡人交通事故。在统计期内，以发生负有同等责任及以上的亡人交通事故，进行考评计分，分值为 370 分。发生一次亡人交通事故（同责及以上），每死亡一人，扣 50 分，扣完为止；发生一次死亡 2 人的交通事故（同责及以上），扣 100 分，扣完为止；发生一次死亡 3 人以上的交通事故（同责及以上），扣 370 分，扣完为止。

4.2 计算公式：

安全生产计分=370 分—〔发生一次亡人交通事故（同责及以上）次数×50 分—发生一次死亡 2 人的交通事故（同责及以上）次数×100 分〕—〔发生一次死亡 3 人以上的交通事故（同责及以上）次数×370 分〕。

4.3 数据来源：亡人交通事故数据来源于区应急管理局。

5. 加分项目

5.1 指标定义：以半年为统计期，（一）新闻媒体报道分（10 分）。统计期内，被区级新闻媒体（含电视、电台、报刊，下同）专题表彰报道一次加 0.1 分，被区级网络媒体专题表彰报道一次加 0.05 分，被市级、省部级新闻媒体专题表彰报道一次加 0.2 分，被市级网络媒体专题表彰报道一次加 0.1 分，被市级、省部级以上新闻媒体专题表彰报道一次加 0.3



分。

（二）表彰分（10分）。受区级表彰的单位、人或事迹，每人次加0.1分。受市级、省部级表彰的单位、人或事迹，每人次加1分。受市级、省部级以上表彰的单位、人或事迹，每人次加2分。

（三）智能公交分（10）。考核期内实现公交智能化手机APP市民应用得10分，没有实现不得分。

5.2 计算公式：

加分项目总评分=Σ每个加分项目评分

5.3 数据来源：每半年度末，各企业将其新闻媒体报道、表彰情况向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心统计。每半年度末，各企业将当年实现公交智能化调度的资料及现场图片资料向区道路运输事务中心报备。

第六条〔考核分数〕

1. 考核分数设置。总分1000分，其中，公交运营服务为200分、交通违法为200分、乘客投诉处理200分、安全生产370分，加分项目30分。

2. 总分计算。每半年进行一次考核评比。

半年总评分=(Σ公交运营服务评分÷半年考核评分次数)+Σ交通违法项目评分+(Σ乘客投诉处理评分÷6)+Σ安全生产项目评分+加分项目总评分。



3. 考核分数排名。按每个企业总评分，从高到低排一、二、三、四名。

4. 取消排名。有下列行为之一者，取消该企业排名，其它企业依次排名。取消排名后，不纳入考核，奖励金额加入第一名。

（一）擅自停运、罢运及其他严重影响行业、社会稳定的行为，被领导小组认定的；

（二）不诚信经营、造谣滋事、发生重大服务事故或严重损害公交行业信誉行为，被领导小组认定的；

（三）在经营过程中严重违反法律法规规定，被领导小组认定的。

第七条〔结果公布〕 区道路运输事务中心应当于1月、7月向各公共汽车客运企业公开半年度评分情况。

第八条〔结果运用〕

1. 考核结果作为公共汽车客运企业年度安全服务质量考核主要依据。

2. 考核结果作为新增公交线路、运力许可及服务质量考核补贴资金、奖金发放、其它优惠政策的参考依据。

2.1 奖励。设立日常运营服务质量量化考核奖金，每年度总额180万元，每半年按排名给予一次奖励。第一名50万，第二名25万，第三名10万，第四名5万。



2.2 表彰名额。区交通局每年开展“三十双百”表彰工作，评选优秀企业管理员、城市公交文明线路、公共汽车“五好驾驶员”，按排名一、二、三、四名分别给予 40%、30%、20%、10%表彰名额。

2.3 在出台其他扶持公共汽车客运企业发展政策时，优先支持考核得分排名靠前企业的发展。

第九条〔实施时间〕 本细则从 2021 年 1 月 1 日起正式实施。本细则由区交通局负责解释。



重庆市万州区交通局规范性文件

万州区公交车辆日常检查评分表

考核单位：_____；检查日期：_____

车辆牌号：_____；考核线路：_____

考核人员：_____

类别	考核项目	扣分值	扣分原因
车辆设施设备 (40分)	座椅是否完整、牢固，一项扣1分		
	扶手、吊环是否完整、牢固，一项扣1分		
	是否设置老、弱、病、残、孕专座，未设置扣5分		
	空调、车厢灯、刹车灯、转向灯是否完好、有效，一项扣5分		
	语音报站是否正常、准确播报，一项扣5分		
	灭火器是否配备、有效，一项扣5分		
	安全防护隔离设施、安全锤是否配备、完好，一项扣5分		
	安全、警示标语是否齐全、完整，一项扣5分		
	下车门铃是否完好有效，一项扣5分		
车辆运营标识 (30分)	车辆路号、头牌、腰牌、尾牌是否设置及完好，缺失及损坏一项扣2分		
	是否在车厢内规定的位置公布票价、运营线路图和运营起止时间，缺失一项扣5分		
	服务监督电话是否公布及准确，一项扣5分		
	驾驶员相关信息是否公布及准确，一项扣5分		
	上车门、下车门、无人售票、自备零钞、不设找兑”、儿童身高标尺等提示语标识是否设置及清晰，缺失一项扣2分		
车容车貌 (30分)	车身、车内清洁卫生，考核人员裁量，限扣10分		
	车辆外观是否完整，考核人员裁量，限扣10分		
	车身(内)广告设置是否规范，考核人员裁量，限扣5分		
	车内是否有保洁设施(垃圾桶)，垃圾是否及时清理，考核人员裁量，限扣5分		

被检查企业签字：



万州区公交车辆动态监控检查评分表

考核单位：_____；检查日期：_____

车辆牌号：_____；考核线路：_____

考核人员：_____

车载 视频 屏 (60分)	驾驶员是否使用文明用语, 20分钟内是否讲普通话, 最高扣5分(调取视频查看)	扣分值	扣分原因
	驾驶员是否着装统一、仪表整洁, 最高扣5分		
	驾驶员工作时有无吸烟的情况, 扣5分		
	驾驶员工作时有无使用移动通信工具的情况, 扣5分		
	驾驶员在工作时有无与旁人等无关人员聊天的现象, 一项扣5分		
	车内视频监控是否正常, 车载视频是否可调取或查阅, 最高扣10分(已申报维修除外)		
	驾驶员到站不停的, 一次扣5分		
	驾驶员过站停车的, 一次扣5分		
	驾驶员滞站揽客的(乘客上下车完毕), 一次扣5分		
GPS 监 控 (40分)	GPS报警未及时处理的, 一台次扣5分		
	GPS监控设备不能正常工作的, 一台次扣10分		
	未建立GPS工作台账的, 一次扣5分		
	未安排专人操作GPS监控系统或安排无资质的人员操作GPS监控系统的, 一次扣10分		

被检查企业签字：



万州区公交客运企业日常运营服务质量量化考核汇总表

考核单位：_____；检查日期：_____

类别	考核项目	得分
日常检查 (100 分)	对车内设施设备、车辆运营标识、车容车貌考核评分	
动态监控 (100 分)	对车载视屏和 GPS 监控考核评分	
交通违法 (200 分)	交通违法考核评分	
乘客投诉 (200 分)	有责投诉和投诉处理率考核评分	
安全生产 (370 分)	发生交通事故考核评分	
加分项目 (30 分)	新闻媒体报道、表彰、智能公交考核评分	
合计		