

河南省城市公交运营企业绩效考核评价
工作指南
(试行)

河南省交通运输厅

目 录

1 总则	1
1.1 考核评价目的	1
1.2 考核评价依据	1
1.3 适用范围	1
1.4 考核评价原则	1
1.5 考核评价内容	2
1.6 考核评价对象	3
2 工作绩效考核评价内容	3
2.1 日常经营管理	3
2.2 运营设施装备	3
2.3 有序运营服务	4
2.4 安全生产保障	5
2.5 服务监督机制	7
2.6 社会责任履行	7
3 指标绩效考核评价内容	8
3.1 计划班次完成率	8
3.2 公共汽电车来车信息实时预报率	8
3.3 线路日均发车正点率	9
3.4 车辆整洁合格率	9
3.5 车厢服务合格率	10

3.6 车载服务终端安装率	10
3.7 行车责任事故死亡率	11
3.8 公交车驾驶区安全防护隔离设施安装率	11
3.9 投诉率	11
3.10 投诉处理完结率	12
3.11 乘客满意度	12
4 操作实施	12
4.1 组织主体	12
4.2 考核评价周期	12
4.3 考核评价方法	13
4.4 考核评价结果计算	13
5 结果运用	13
5.1 考核评价档次	13
5.2 考核评价奖惩	13
5.3 考核评价运用	14
6 责任与义务	14
6.1 数据资料提供	14
6.2 严格考核纪律	14
6.3 考核结果公开	15
7 附则	15

1 总则

1.1 考核评价目的

深入贯彻城市公共交通优先发展战略，督促城市人民政府落实发展城市公共交通主体责任，进一步加强行业监管，指导各地科学开展城市公交运营企业考核评价，促进城市公共交通高质量发展。

1.2 考核评价依据

《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）、《河南省人民政府办公厅关于深入贯彻城市公共交通优先发展战略推动城市公共交通高质量发展的实施意见》（豫政办〔2023〕4 号）、《河南省城市公共汽电车客运服务规范》（豫交文〔2021〕71 号）等。

1.3 适用范围

各地编制城市公交运营企业绩效考核评价办法、开展考核评价适用本指南。在符合本指南的基础上，可根据实际需要在办法编制和考核评价工作中深化细化相关内容。

1.4 考核评价原则

（一）以人为本，公交优先。坚持以人民为中心发展思想，打造高品质出行服务，促进城市公共交通高质量发展，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）公平公正，规范操作。城市公交运营企业绩效考核评价工作应本着公平、公正、公开的原则，细化标准，明确流程，严格考评，透明运作。

（三）分类考核，压实责任。坚持问题导向，突出考核

评价重点，围绕城市公交运营企业安全生产、经营、服务责任落实情况开展分类考核，充分体现行业监督，规范企业发展行为。

(四) 结果运用，双向激励。注重考核评价结果运用，引导企业与行业优秀对标，提升管理水平和服务能力；支持考核评价结果与地方公共交通财政补贴挂钩，提高财政资金使用效能。

1.5 考核评价内容

城市公交运营企业绩效考核评价分为工作绩效考核和指标绩效考核。具体考核评价内容应包括但不限于以下所述。

1.5.1 工作绩效考核应包括企业经营管理、日常运营服务、车辆设施设备、企业安全管理、服务监督机制、社会责任履行六个方面内容。

1.5.2 指标绩效考核共分列计划班次完成率、公共汽车来车信息实时预报率、线路日均发车正点率、车辆整洁合格率、车厢服务合格率、车载服务终端安装率、行车责任事故死亡率、公交车驾驶区安全防护隔离设施安装率、投诉率、投诉处理完结率、乘客满意度 11 项指标。各地可根据城市公交实际发展水平和行业管理侧重，从 11 项指标中抽取不少于 5 个指标进行考核评价。

1.6 考核评价对象

本指南考核评价对象指在当地人民政府确定的区域范围内，按照城市交通运输主管部门核准的线路、站点、时间

和票价为社会公众提供基本出行服务的运营主体，相关要求应符合《城市公共汽车和电车客运管理规定》。

2 工作绩效考核评价内容

工作绩效考核评价原则上应包含日常经营管理、运营设施设备、有序运营服务、安全生产保障、服务监督机制、社会责任履行六个方面。

2.1 日常经营管理

2.1.1 特许经营管理。运营企业具备公共汽电车线路运营资质条件，取得线路运营权，签订符合要求的线路特许经营协议。

2.1.2 企业经营模式。运营企业未转让、出租或者变相转让、出租城市公共汽电车线路运营权。所属运营车辆按照公司化、集约化管理，未有车辆挂靠及变相挂靠。

2.1.3 企业信息报送。按要求以月或季或年度等形式向城市公共交通主管部门报送以下信息：

(1) 企业运营信息、统计报表和年度会计报告等。

(2) 依据城市公共汽电车线路特许经营协议制定的行车作业计划。

(3) 企业人员、资产等信息，场站、车辆等设施设备相关数据，运营线路、客运量及乘客出行特征、运营成本等相关数据，公共汽电车调查数据，企业政策与制度信息等。

2.2 运营设施装备

2.2.1 车容车貌。车辆外观整洁，无显著污渍；车门、车窗、顶窗、轮胎等完好无破损、缺失，车体广告内容及尺寸符合要求。

2.2.2 车厢设施设备。地板、踏步、座椅、扶手、无障碍设施等完整、牢靠；车载服务终端、报站器、投币箱（机）、读卡机（扫码设备）、电子显示屏、视频监视器等设备完好有效。

2.2.3 站场设施设备。场站（含首末站、停车场、枢纽站）停车、充电（加油、气）、维（检）修、保洁等设施齐全，满足运营需要；中途停靠站候乘和站牌设施齐全完好。

2.3 有序运营服务

2.3.1 日常运营组织。按照运营企业报备的行车作业计划组织运营，无擅自变更。

2.3.2 服务标识规范。车厢、首末站、中途停靠站各类服务标识张贴规范，齐全完好。

（1）首末站、中途停靠站：站点名称、首末站时间、票价和服务监督电话等标识。

（2）运营车辆：路牌、儿童免票线，老、弱、病、残、孕专座，线路走向图、票价、服务监督电话、乘车规则等标识。

2.3.3 服务承诺履行。履行约定的服务承诺，安排符合要求的人员上岗，践行服务标准，确保行车准点，文明驾驶，

礼让行人，保证服务质量。

(1) 服务人员：司乘人员经岗位培训合格，仪容仪表得体，文明礼貌，热情服务。

(2) 行车服务：驾驶操作规范、定线定站行驶、安全文明行车、有序进出站、规范停车等。

(3) 车厢服务：车厢环境舒适宜人（温度、卫生等）、准确报站、严格执行票价规定、耐心解答乘客问询等。

(4) 候乘秩序：日常候乘秩序良好，主要站点高峰期进行候乘引导和秩序维护。

(5) 站场管理：首末站、停车场各类管理制度健全，规范停、回、出车；中途停靠站、BRT 站台设施定期清洁。

2.3.4 运营信息发布。公共汽电车线路的开通、调整及撤销，变更首末班发车时间、线路名或车站名、票价调整等提前 10 天向社会公告。通过手机 APP、电子站牌、导航软件等向公众发布公共汽电车实时运营信息。

2.3.5 公交线网优化。根据客流调查情况和群众出行需求变化，每年至少开展 1 次公交线网优化。

2.3.6 便利群众出行。以便利群众出行为导向，适时开通社区公交、定制公交、夜间公交、旅游公交等多样化出行服务。

2.4 安全生产保障

2.4.1 安全基础管理。建立健全企业安全生产管理制度和安全操作规程，设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员；保障安全生产经费足额投入和合理使用（当年计提和使用金额不低于上一年度营业收入的1.5%）；加强安全生产标准化建设。

2.4.2 安全教育培训。制定城市公共汽电车客运运营安全操作规程，加强对驾驶员等从业人员的安全管理和教育培训，如实记录安全生产教育和培训情况；按要求开展“两类”人员培训，安全管理人员按规定持证上岗。

2.4.3 车辆维护检测。定期对运营车辆及附属设备进行检测、维护、保养，保持其技术状况、安全性能符合国家标准。

2.4.4 场站安全管理。安排专职人员对场站、充电站及相关供配电等服务设施进行日常管理，定期进行维修、保养，按照国家有关规定设立保护标识，保持其技术状况、安全性能符合国家标准。

2.4.5 隐患排查治理。企业安全生产风险分级管控和隐患排查治理双重预防体系建立并常态化运行，定期开展安全生产检查和隐患排查工作，对发现的问题和隐患按要求整改。

2.4.6 从业人员关爱。关注从业人员的身体、心理和行为习惯，加强对从业人员的心理疏导，每年应至少开展1次健康体检和心理健康培训。

2.4.7 公共安全管理。在城市公共汽电车主要站点及运

营车辆的醒目位置张贴禁止携带违禁物品乘车的提示。健全完善消防安全管理制度，按要求在场站、车厢等场所配备消防设备设施、器材，应有专人负责，定期组织检验、维修，确保所有消防器材及设施可靠、有效，随时可用。应保障安全出口、疏散通道及消防车通道的畅通，消防通道应有明显的指示标志。

2.4.8 应急响应机制。制定本企业的应急预案，并定期演练；完善极端天气、突发事件情况下的停运机制，细化停运标准，不具备安全运营条件时及时停运。

2.4.9 其他。根据《中华人民共和国安全生产法》、《河南省安全生产条例》等有关安全生产法律法规要求的内容。

2.5 服务监督机制

2.5.1 畅通监督渠道。建立城市公共交通服务投诉受理制度并向社会公布，设立乘客投诉接待室；通过公开监督电话号码、设置乘客意见箱等方式，畅通监督渠道。

2.5.2 及时回应诉求。认真受理乘客投诉，及时进行登记并处理，处理结果 10 个工作日内反馈给投诉人。

2.5.3 开展公共交通乘客满意度调查。按照《城市公共交通乘客满意度评价方法》（GB /T 36953）要求，通过自主调查或委托专业机构定期开展公共交通乘客满意度调查。

2.6 社会责任履行

2.6.1 公共出行保障。运营企业按照已签订的线路特许

经营协议要求提供连续服务。除遭遇极端天气、自然灾害等应急情况，确需停运的，应当履行停运报告程序，提前3个月向城市公共交通主管部门提出报告，自拟暂停之日7日前向社会公告。

2.6.2 优惠乘车政策落实。落实执行当地人民政府及有关部门要求的老年人、残疾人、现役军人、退役军人及其他优抚对象等特殊人群优惠乘车政策，不发生相关舆情及投诉事件。

2.6.3 完成政府指令性任务。按照当地人民政府及有关部门指令，承担重大活动保障、突发事件保障或承担抢险救灾等任务。

2.6.4 舆论宣传引导。鼓励企业定期编制并向公众发布公交社会责任报告，展示行业文明形象，彰显社会贡献与担当。

3 指标绩效考核评价内容

3.1 计划班次完成率

评价周期内，城市公交运营企业执行公共汽电车运营计划完成的实际班次占计划班次的百分比。

计算方法：

计划班次完成率 = 实际完成班次数 / 计划班次数 × 100%

考核评价目标值： ≥ 95%

3.2 公共汽电车来车信息实时预报率

提供来车信息实时预报服务的城市公共汽电车线路数占城市公共汽电车线路总数的百分比。

计算方法：

$$\text{城市公共汽电车来车信息实时预报率} = \frac{\text{提供来车信息实时预报服务的城市公共汽电车线路数}}{\text{城市公共汽电车线路总数}} \times 100\%$$

其中，提供来车信息实时预报服务的城市公共汽电车线路是指所有站点均可提供来车信息实时预报服务（包括网络、手机、电子站牌等方式）的城市公共汽电车线路。

考核评价目标值：100%

3.3 线路日均发车正点率

评价周期内，城市公交运营线路正点发车班次总数占计划发车班次总数的百分比。

计算方法：

线路日均发车正点率=城市公交运营线路正点发车班次总数/计划发车班次总数×100%

正点发车判定条件：发车时间以首站离站时间为准，实际发车比计划排班晚2分钟以内（不允许提前发车）记为发车正点。

考核评价目标值：≥90%

3.4 车辆整洁合格率

评价周期内，整洁合格的车辆数占被检查车辆总数的百分比。车辆整洁检查合格条件应符合《河南省城市公共汽电车客运服务规范》有关规定。

计算方法：

车辆整洁合格率=整洁合格的车辆数/被检查车辆总数
×100%

考核评价目标值： ≥90%

3.5 车厢服务合格率

评价周期内，车厢服务合格的车辆数占被检查车辆总数的百分比。车厢服务合格条件应符合《河南省城市公共汽电车客运服务规范》有关规定。

计算方法：

车厢服务合格率=车厢服务合格的车辆数/被检查车辆总数×100%

考核评价目标值： ≥90%

3.6 车载服务终端安装率

截止评价期末，安装有车载服务终端（包括车载定位调度服务一体机、视频监控设备等）的运营车辆数占运营车辆总数的百分比。

计算方法：

车载服务终端安装率=安装有车载服务终端的运营车辆

数/运营车辆总数×100%

考核评价目标值：≧90%

3.7 行车责任事故死亡率

评价周期内，每行驶百万公里发生的行车责任事故死亡人数。

计算方法：

$$\text{行车责任事故死亡率} = \frac{\text{城市公共汽电车行车责任事故死亡人数}}{\text{城市公共汽电车运营总里程}}$$

考核评价目标值：≦0.05 人/百万公里

3.8 公交车驾驶区安全防护隔离设施安装率

评价期末，安装驾驶区安全防护隔离设施的公交车辆数占运营车辆总数的百分比。

计算方法：

$$\text{公交车驾驶区安全防护隔离设施安装率} = \frac{\text{安装公交驾驶区安全防护隔离设施的车辆数}}{\text{运营车辆总数}} \times 100\%$$

考核评价目标值：100%

3.9 投诉率

评价周期内，运营企业单位客运量中发生的乘客投诉次数。

计算方法：

$$\text{投诉率} = \frac{\text{乘客投诉总次数}}{\text{总客运量}}$$

考核评价目标值：≦10 次/百万人次

3.10 投诉处理完结率

计算方法：

投诉处理完结率

$$= \frac{\text{按规定处理完结的城市公交投诉案件数}}{\text{城市公交投诉案件总数}} \times 100\%$$

其中：城市公共交通投诉内容包括服务态度、线路设置、卫生环境、候车间隔、基础设施配备、信息公开等；城市公共交通投诉案件来源包括交通运输投诉咨询服务电话、市长热线、12328、报纸、广播、电视、网站等。

考核评价目标值：100%

3.11 乘客满意度

乘客对城市公交的满意程度。其考核评价方法、流程、样本量等应符合《城市公共交通乘客满意度评价方法》（GB/T 36953）相关规定，调查内容包括安全、可靠、便捷、舒适、经济5个方面。

考核评价目标值：≥80%

4 操作实施

4.1 组织主体

城市交通运输主管部门负责组织编制城市公交运营企业绩效考核评价办法并实施。

4.2 考核评价周期

城市公交运营企业绩效考核评价原则以年度为考核周期。

4.3 考核评价方法

城市公交运营企业绩效考核评价可采取定期考核、日常抽查、社会监督、年终考核相结合的方式开展，也可委托具备资质的专业机构开展。其中涉及的运营服务类、过程管理类绩效工作及指标，可采用阶段性评价、年终汇总平均的方法进行结果认定。

4.4 考核评价结果计算

城市公交运营企业绩效考核评价原则采用百分制考核，工作绩效考核得分和指标绩效考核得分加总即为总得分。

运营企业绩效考核评价总得分=工作绩效考核评价得分+指标绩效考核评价得分

城市也可根据工作侧重，对工作绩效考核评价和指标绩效考核评价分别设定相应权重，通过加权汇总计算得分。

5 结果运用

5.1 考核评价档次

城市公交运营企业绩效考核评价结果可根据运营企业总得分划分优秀（AAA级）、良好（AA级）、合格（A级）不合格（B级）评价档次。

5.2 考核评价奖惩

对于考核结果为“优秀（AAA级）”的运营企业，可给

予通报表扬、表彰或奖励；对于考核结果为“不合格（B级）”的企业，可采取限期整改等方式督促企业管理升级和提升服务水平。

5.3 考核评价运用

城市公交运营企业绩效考核评价结果可作为地方给予项目支持、财政补贴资金拨付、行业部门工作改进、公交服务质量提升、从业人员薪酬调整、先进评选推荐等依据。鼓励建立完善与公交成本规制联动的城市公交企业绩效考核评价制度。

6 责任与义务

6.1 数据资料提供

城市公交运营企业应积极配合考核评价工作，按要求提供真实数据和资料。对于考核评价过程中有违法违规或提供虚假数据、资料行为的，城市交通运输主管部门可直接认定其考核评价结果不合格。

6.2 严格考核纪律

城市交通运输主管部门在城市公交企业绩效考核评价工作中要严格执行相关规定，不得弄虚作假，不得利用职权谋取利益或侵犯城市公交企业正常合法权益。对于考核评价结果存在异议的，城市公交运营企业有申诉或要求更正的权利。

6.3 考核结果公开

考核评价工作完成后，城市交通运输主管部门应公布考核评价结果，自觉接受企业和社会监督。

7 附则

7.1 本指南自印发之日起试行。

7.2 本指南由河南省交通运输厅负责解释。