杭州市临安区公共汽车经营企业

服务质量考核办法（试行）

区交通运输局

（征求意见稿）

为加强对我区公共汽车经营企业（以下简称经营者）服务质量的监督管理，促进公共汽车行业持续健康发展，根据《城市公共汽电车客运服务》（GB/T 22484-2016）、《杭州市公共汽车客运管理条例》等规定，制定本办法。

一、本办法适用于对临安区范围内提供城市公共汽车经营服务的公交企业服务质量开展考核管理。

二、考核遵循公开、公平、公正的原则。

三、区交通运输主管部门工作职责：

（一）牵头制定、修改、公布考核办法、考核指标和评分标准；

（二）制定并公布年度考核方案；

（三）委托第三方机构进行调查、统计、评价等相关工作；

（四）组织考核委员会开展考核工作；

（五）公示考核结果并报送有关部门。

四、交通运输主管部门组织成立考核委员会（以下简称委员会），负责对经营者年度服务质量的考核工作。

委员会委员由区交通运输局、财政局、规划建设局、城管局、国资办、公安局交警大队、交通投资发展有限公司等部门有关人员、行业专家以及市民代表组成。

部门有关人员担任委员会委员的，由其所在部门推荐；行业专家由市交通运输主管部门书面聘任；市民代表由市民公开报名，经市交通运输主管部门确认后书面聘任。

委员会设主任1名，由交通运输主管部门推荐的委员担任，负责主持考核工作。委员会下设考核工作小组，由交通运输主管部门相关工作人员组成，负责收集和审查考核材料等工作。

五、原则上委员会一个考核年度组建1次。行业专家和市民代表委员连续聘任不超过3次。委员会委员应当具备下列条件：

（一）熟悉公交行业，能胜任考核工作；

（二）廉洁自律，品行端正。

委员会委员在履职期间出现不符合上述条件或者无法履行委员职责等情况的，市交通运输主管部门可以要求相关部门重新推荐符合条件的人员或者予以解聘，委员本人也可以提出辞职申请。

六、交通运输主管部门下属的道路运输管理机构应当加强与相关部门的信息沟通，及时、全面、准确掌握公交企业运营服务情况，认真受理社会投诉举报，加强对经营者服务质量的日常监督检查和情况记录，并建立经营者服务质量档案。

七、建立健全量化指标体系，综合评价经营者的运营服务质量。指标体系分为以下三类：

（一）实现行业主管部门行业管理要求的指标（以下简称行业管理指标）；

（二）客观反映运营服务质量的指标（以下简称运营服务指标）；

（三）反映社会公众满意度的指标（以下简称乘客满意度指标）。

八、具体考核评价办法为：三类指标分别以百分制赋分，按权重折合后计总分，总分为100分。三类指标权重为：行业管理指标占40%、运营服务指标占35%、乘客满意度指标占25%。

考核结果根据总分得分确定优秀、合格和不合格三个等次。

九、考核分年度进行，每年一次。年度考核按照确定年度考核方案、委托中介机构和工作小组收集和审查考核材料、委员会考核以及公示考核结果等程序分阶段进行。年度考核应当于次年6月底前完成。

十、交通运输主管部门根据本考核办法及指标体系，于每年2月底前制定本年度考核方案，并在征求经营者意见后发布实施。

十一、年度考核方案确定后，交通运输主管部门应当按规定程序委托第三方机构对乘客满意度指标进行调查、统计，并进行独立评价。中介机构应当具备下列条件：

（一）与经营者无利害关系，能够公正地开展调查工作；

（二）熟悉公交行业，有从事社会调查的经验。

中介机构应当根据具体调查、统计情况，独立、客观、公正地形成评价结论，并于考核年度的下一年3月底前将评价结论提交市交通运输主管部门。

十二、委员会成员单位应及时向交通运输主管部门提供考核年度内经营者交通违章、事故，服务违章、投诉等统计材料。

十三、交通运输主管部门应当于年度考核开展前向经营者发出考核通知。经营者应根据考核通知要求，向考核工作小组提交相关考核材料，由考核工作小组对相关材料进行审查、核实，形成审查意见提交考核委员会。审查过程中，考核工作小组可以到相关经营企业核实有关情况，企业应当予以配合。

十四、委员会在收到考核工作小组、中介机构提交的审查意见和评价结论后，应当及时开展考核工作，按照客观、公正的要求，形成考核结果。

经营者在考核年度内有以下情形之一的，经考核委员会认定，考核结果定为不合格：

（一）发生重大、特大安全责任事故且负主要责任以上的；

（二）发生停驶事件，严重影响市民出行和社会秩序的；

（三）累计5次（含）以上被责令整改或者累计3次（含）以上未通过整改验收的。

十五、交通运输主管部门应当自考核委员会评定考核结果之日起3个工作日内，将考核结果书面告知经营者。经营者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主管部门申请重新考核。由交通运输主管部门决定是否对申请的经营者重新考核，决定不予重新考核的，应当书面向经营者说明理由。

十六、考核结果最终确定后，由市交通运输主管部门视情予以通报或公布，并同时抄送市财政、国资等相关部门。

十七、考核结果与公交企业领导班子薪酬适当挂钩。

考核结果为不合格的，在政府购买服务补贴总额10%的额度内，按照考核总分与达标分数线每差1分扣减1%的幅度，扣减补贴额。

区政府对经营者年度财政补贴有新规定的，依照新规定执行。

十八、经营者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交通运输主管部门。考核结果为不合格的，经营者应当向交通运输主管部门提交服务质量整改方案和承诺书，由交通运输主管部门视情予以通报或公布。

十九、交通运输主管部门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，由所在单位依法处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

二十、委员会委员在考核过程中徇私舞弊的，由交通运输主管部门取消其委员资格。

二十一、经营者在考核过程中弄虚作假的，考核结果定为不合格；有其他违法行为尚未受到处理的，应当依法处理或者移送相关部门处理。

二十二、中介机构在调查过程中弄虚作假的，交通运输主管部门可以解除中标合同或者委托合同，并根据合同和相关规定追究其责任。

二十三、本办法自发布之日起施行，由区交通运输局负责牵头组织实施。