

2023 年黄陂区公交企业服务质量 考核评价报告

武汉市规划研究院（武汉市交通发展战略研究院）

2024 年 7 月

目录

1 工作背景	1
1.1 工作目的及意义	1
1.2 评价原则及依据	2
1.3 评价范围及内容	3
1.4 评价方法	4
1.5 主要结论	6
1.5.1 评价结果	6
1.5.2 存在问题与建议	10
2 开展的工作	11
2.1 跟车调查	11
2.1.1 调查范围	11
2.1.2 调查表设计	11
2.1.3 调查时间和方式	14
2.1.4 样本量	14
2.2 公交满意度调查	16
2.2.1 调查范围	16
2.2.2 问卷设计	16
2.2.3 调查时间和方式	18
2.2.4 样本量	20
2.3 资料核查	20
2.3.1 核查时间	20
2.3.2 核查内容	21
3 评价分析	23
3.1 设施设备	23
3.1.1 评价内容及标准	23
3.1.2 调查情况	23
3.1.3 小结	27
3.2 服务供应	28

3.2.1 评价内容及标准	28
3.2.2 执行情况	28
3.2.3 小结	34
3.3 运营管理	35
3.3.1 评价内容及标准	35
3.3.2 执行情况	35
3.3.3 小结	40
3.4 政府指令	42
3.4.1 评价内容及标准	42
3.4.2 执行情况	42
3.4.3 小结	49
3.5 社会评价	50
3.5.1 评价内容及标准	50
3.5.2 执行情况	50
3.5.3 小结	63
4 结论与建议	64
4.1.1 加大力度落实服务质量评价工作	64
4.1.2 进一步改善设施环境和乘车便利性	65
4.1.3 持续优化公交线网和运营组织	65
4.1.4 提升公交智能化应用水平	66
4.1.5 持续提升驾驶员监督考核力度	67
附表：黄陂区公交企业服务质量评价指标及调查方法说明	68

1 工作背景

1.1 工作目的及意义

城市公共汽电车作为国民经济和社会发展具有先导性影响的基础性行业，是城市人民生活和生产必不可少的社会服务型行业。随着近年来城市居民生活水平的提升，多样化的出行方式和不断革新的技术手段使市民对出行服务质量的关注度不断提升。2012 年发布的《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》（国发〔2012〕64 号）中明确提出，各城市要通过公众参与、专家咨询等多种方式，对公共交通企业服务质量和运营安全进行定期评价，结果作为衡量公交企业运营绩效、发放政府补贴的重要依据。同年 6 月印发的《交通运输部关于贯彻落实<国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见>的实施意见》（交运发〔2013〕368 号）中提到，加强绩效评价和服务质量考核。研究制定城市公共交通绩效评价办法和评价指标体系，并定期发布重点城市的公共交通绩效评价结果。制定并落实城市公共交通运营服务标准和考核办法，细化城市公共交通服务质量考核指标体系，定期对城市公共交通企业运营服务质量实施监督考核。将考核结果作为衡量城市公共交通企业运营绩效、发放政府补贴、市场准入与退出的重要依据，促进城市公共交通运营资源向集约化程度高、服务质量好、社会效益显著的企业集中。2017 年 3 月，交通运输部正式印发了《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），当中再次明确，城市公共交通主管部门应当建立运营企业服务质量评价制度，定期对运营企业的服务质量进行评

价并向社会公布，评价结果作为衡量运营企业运营绩效、发放政府补贴和线路运营权管理等的依据。

为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，更好地满足市民日常出行需求，开展系统科学的公共汽电车服务质量评价十分必要，也是响应行业高质量发展的重要举措之一。目前，国内多个城市，尤其是各超大城市的公共汽电车运营企业均定期编制社会责任报告，其中服务质量相关做法和数据也是重要内容之一。为贯彻落实城市公交优先发展战略，促进武汉市公交行业持续健康发展，近年来，武汉市也相继出台了《武汉市城市公共客运管理条例》、《武汉市公交企业成本规制实施办法》、《武汉市公交企业服务质量考核办法》等相关文件。为了进一步提高武汉市黄陂区运营企业服务质量，依据最新出台的《黄陂区公交企业服务质量考核办法》、《武汉市公交企业服务质量考核办法》（武交客运〔2021〕18号），武汉市规划研究院（武汉市交通发展战略研究院）受黄陂区交通运输局委托对2023年公交企业服务质量开展评价考核工作。

1.2 评价原则及依据

课题组按照公平、公正、严肃、认真的原则，依据《黄陂区公交企业服务质量考核办法》、《武汉市公交企业服务质量考核办法》（武交客运〔2021〕18号，以下简称《武汉考核办法》）和《城市公共交通乘客满意度评价方法第2部分：公共汽电车交通》（GB/T36953.2-2018），开展2023年度武汉市黄陂区公共汽电车企业运营服务质量评价工作。

1.3 评价范围及内容

根据《考核办法》要求，本次考核对象是在武汉市黄陂区内运营的武汉木兰公交客运有限公司（以下简称木兰公司）、武汉市协力公交有限责任公司（以下简称协力公司），考核年度为 2023 年。2023 年度在黄陂区运营公交线路共 179 条，其中公交集团 46 条，木兰公司 109 条，协力公司 24 条。本次考核评价工作的范围为木兰公司和协力公司所运营的 133 条公交线路，以及相应的 616 台车辆。

评价主要包括设施设备、服务供应、运营管理、政府指令、社会评价五个部分，评价框架体系如下图 1-1 所示。

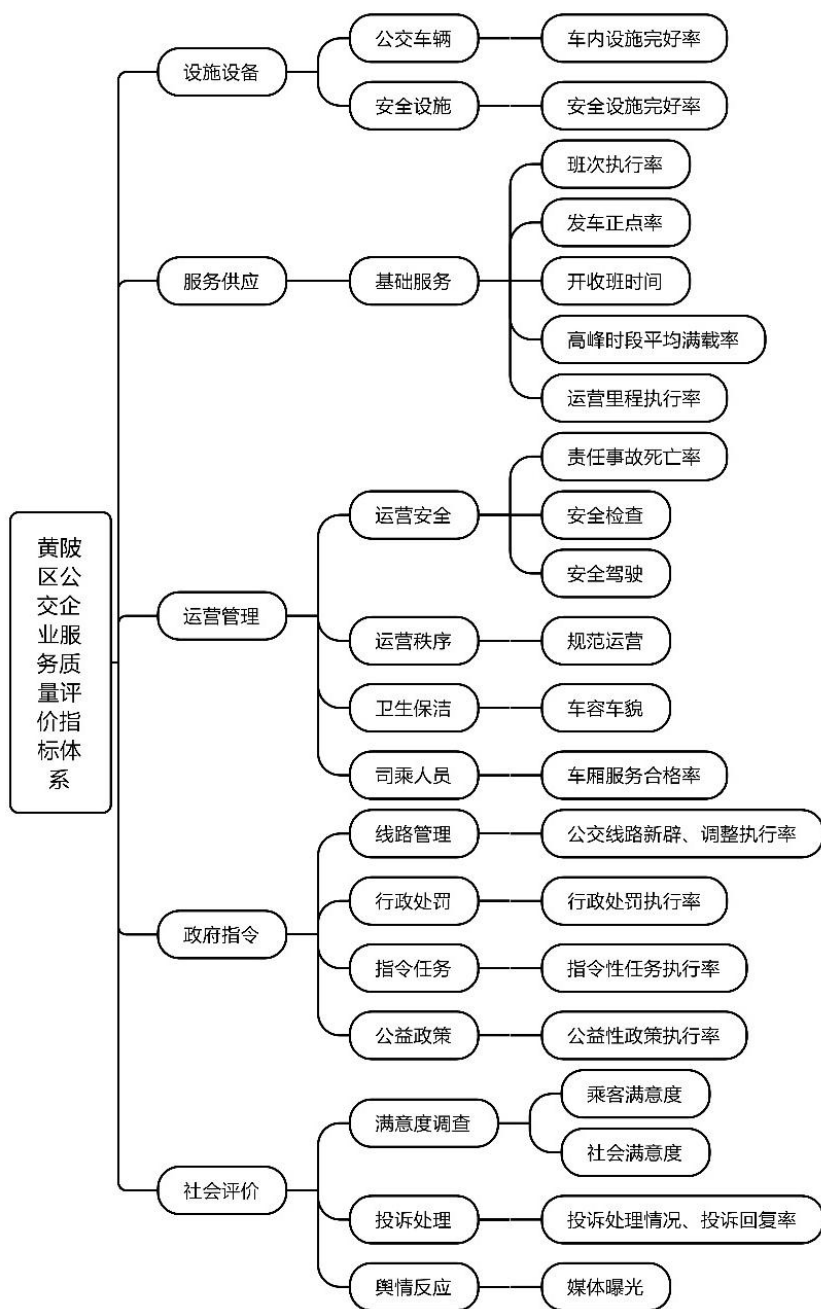


图 1-1 评价内容框架体系

1.4 评价方法

依据《考核办法》中的相关要求及“武汉市公交企业服务质量评价指标体系”评价内容，本次评价主要内容包括设施设备、服务供应、运营管理、政府指令、社会评价五个部分，评价方法主要采取现场跟车调查、公交乘客满意度调查、资料核查等多种方式（如表 1-1 所示）。

同时，在现场核查时注重与日常考核内容及结果相结合。

表 1-1 服务质量评价内容评价方法表

评价方法	项目类别	
跟车调查	一、设施设备	公交车辆
		安全设施
	三、运营管理	安全检查
		安全驾驶
		规范运营
		卫生保洁
		司乘人员
问卷调查	五、社会评价	乘客满意度
		社会满意度
资料核查 (远程核查和现场核查)	二、服务供应	基础服务
	三、运营管理	安全检查
	四、政府指令	线路管理
		行政处罚
		指令任务
		公益政策
	五、社会评价	投诉处理
		舆情反映

1.5主要结论

1.5.1评价结果

通过对木兰公司和协力公司 2023 年度城市公共汽电车运营服务质量各项评价指标的分析，依据《考核办法》中指标体系的计分方法，对两家公交企业运营服务质量进行打分评价，严格按照考核办法打分结果为：木兰公司 96.9 分，协力公司 95.3 分。具体情况如下表所示。

表 1-2 2023 年度黄陂区公共汽车企业运营服务质量评价

项目类别		考核指标	计分方法	执行情况		评分结果	
				木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
总分						96.9	95.3
一、设施设备 (15分)	公交车辆 (10分)	车内设施完好率	一处不达标扣 0.2 分，扣完为止	跟车调查的车辆中，抽查出 5 处存在地板破损、标识显示不齐全问题。	跟车调查的车辆中，抽查出 7 处存在地板破损、标识显示不齐全问题。	9	8.6
	安全设施 (5分)	安全设施完好率	一处不达标扣 0.5 分，扣完为止	跟车调查的车辆，所有抽查车辆安全设施全部完好。	跟车调查的车辆，抽查车辆安全设施全部完好。	5	5
二、服务供应 (25分)	基础服务 (25分)	班次执行率 (5分)	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	1-12 月完成率 102.7%，分别是 105.1%、103.7%、100.3%、102.3%、104.8%、103.3%、103.1%、102.1%、102.6%、103.0%、102.1%、100.3%	1-12 月平均完成率为 102%，分别是 100.7%、103.6%、103.0%、102.2%、103.0%、103.1%、97.5%、101.7%、103.0%、100.7%、102.3%、103.6%	5	5
		发车正点率 (5分)	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	97%	98%	5	5
		开收班时间 (5分)	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	100%	100%	5	5
		高峰时段平均满载率 (5分)	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	29%	25%	5	5
		运营里程执行率 (5分)	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	1-12 月完成率 105.8%	1-12 月完成率 101.5%	5	5
三、	安全运营	责任事故死	不达标，不得分	发生一起次责的死亡事故，责任事故死亡	责任事故死亡率为 0	7	7

项目类别		考核指标	计分方法	执行情况		评分结果	
				木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
运营管理 (28分)	(12分)	亡率(7分)		率不高于 0.04 次(人)/百万车公里			
		安全检查(2分)	不达标,不得分	按要求做好了驾驶员出车前车辆安全机件检查和驾驶员试岗状态检查,做好了相关台账记录。	制定了运《协力公司驾驶员安全行车操作规程》,认真做好车辆日常维护工作,坚持“三勤”、“十检”,等台账记录	2	2
		安全驾驶(3分)	一项不达标扣 1 分,扣完为止	跟车调查中未发现司机驾驶不安全行为。	跟车调查中未发现司机驾驶不安全行为。	3	3
	运营秩序(5分)	规范运营	第 1 项不达标,不得分;第 2、3 项发生一起不达标扣 0.5 分,扣完为止	跟车调查中未发现违规运营车辆。	跟车调查中未发现违规运营车辆。	5	5
	卫生保洁(5分)	车容车貌	一处不达标扣 0.2 分,扣完为止	跟车调查的 128 辆车中,存在 3 处卫生保洁问题。	跟车调查的 18 辆车中,存在 4 处卫生保洁问题。	4.4	4.2
	司乘人员(6分)	车厢服务合格率	一起不达标扣 0.5 分,扣完为止	存在司机未持证上岗的情况。	存在司机未持证上岗的情况。	5.5	5.5
四、政府指令 (12分)	线路管理(5分)	公交线路新辟、调整执行率	发生一起未执行的扣 3 分,扣完为止	按计划调整了 P78、P70、P72、P148、P41 等线路,并制定了电子路单和行车作业计划。	按计划调整了线路运营走向,并制定了电子路单。	5	5
	行政处罚(3分)	行政处罚执行率	拒不接受或不按时接受行政处罚的,发生一起不得分	无行政处罚情况	无行政处罚情况	3	3
	指令任务(2分)	指令性任务执行率	发生一起未执行的不得分	包括木兰旅游节保障运输、中高考集中送考、国防教育公交专线、木兰天地公交专线、区人大政协两会接送用车等活动。	包括公交专线、区人大政协两会接送用车等活动。	2	2

项目类别		考核指标	计分方法	执行情况		评分结果	
				木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
	公益政策（2分）	公益性政策执行率	发生一起未执行的扣0.5分，扣完为止	木兰公司结合实际，认真贯彻落实《市公交集团公司关于做好推进扩大武汉市持证残疾人免费乘坐市域内公共交通的工作通知》。从公司残盲卡的刷卡量上看，2023年以来，残盲卡的刷卡量明显提升；	协力公司残盲卡的刷卡量上看，2023年以来，残盲卡的刷卡量明显提升。	2	2
五、社会评价（20分）	乘客满意度（10分）	乘客满意度（5分）	每低于标准值一个百分点，扣1分，扣完为止	89%	88%	4	3
		社会满意度（5分）	每低于标准值一个百分点，扣1分，扣完为止	92.50%	92.50%	5	5
	投诉处理（5分）	投诉处理情况、投诉回复率	一项不达标，不得分	建立了投诉处理机构和处理制度，投诉按期回复率100%	建立了投诉处理机构和处理制度，投诉按期回复率100%	5	5
	舆情反映（5分）	媒体曝光	发生一起扣0.2分。若系重大、恶劣服务质量纠纷并造成重大社会影响的扣1分，扣完为止	未发生	未发生	5	5

1.5.2存在问题与建议

通过跟车调查、公交乘客满意度调查和资料核查的方式，对黄陂区公交企业服务质量评价指标体系各项指标进行了分析和评价，发现公交企业在运营管理方面还有以下几方面可以有进一步的提升空间：

一是加大力度落实服务质量评价工作。进一步加大公交企业对服务质量评价工作的重视，推动公交企业熟练掌握《考核办法》的考核内容及标准。二是加强对社会车辆占道的监管。与交警之间的监控数据打通，加强对社会车辆占用公交车站等的监管，对占道的社会车辆严格处罚，给公交车应有的保障；同时，完善非机动车道和人行道的建设。三是提升公交智能化应用水平。进一步优化公交智能化管理平台功能，将运营调度、安全管理、投诉处理整合到一个管理平台。推进公交数据资源整合和深度应用，进一步强化数据汇聚、整合共享能力，建成公交大数据中心，实现大数据中心与公交公司内部单位的实时数据共享和信息互通，实现与市交通运输局的数据交换共享，并预留与公安交警、地铁、航空、高铁等外部单位数据共享接口。提升视频监控系统的清晰度，提高视频识别违章操作的精准度。四是持续提升驾驶员监督考核力度。建议各公共汽电车运营企业定期整理违章和投诉中暴露的问题，有针对性的对驾驶员进行教育和培训，进一步加强对驾驶员的监督和考核。尤其是对驾驶员上岗前适岗状态的检查要充分发挥作用，做到真正发现问题不遗漏。

2开展的工作

2.1跟车调查

2.1.1调查范围

木兰公司、协力公司在黄陂区运营的公交线路。

2.1.2调查表设计

《考核办法》中关于设施设备、运营管理的相关要求如下表 2-1 所示。以表中评分标准为主要依据，车厢内服务标志标识要求参照 GB/T22484-2016 中相关规定，设计的跟车调查表如下图 2-1 和图 2-2 所示。

表 2-1 跟车调查的具体内容及评分标准表

项目类别		考核指标	评分标准
一、设施设备	公 交 车 辆	车内设施完好率	1、车门开关灵活、安全可靠，设有防止夹伤的胶条或缓冲装置； 2、地板、盖板、踏步、内侧围护板和顶盖护板完好； 3、座椅、扶握齐全牢固； 4、车窗玻璃完好，顶窗完好无破损，推拉或升降灵活，闭合后不漏水； 5、读卡机、投币箱、报站器、LED 线路牌、厢灯、电子显示屏完好； 6、车厢内服务标志标识齐备（具体见 GB/T22484-2016）。
	安 全 设 施	安全设施完好率	1、视频监控设施、车门应急开关、安全门可正常使用； 2、安全锤、灭火器保持车辆出厂标配。
三、运营管理	安 全 运 营	安全检查	落实公交车辆运营前“十检”及驾驶员适岗确认制度
		安全驾驶	1、行驶过程中不做与工作无关的事，执行率达到 100%； 2、行驶途中遵守道路交通安全法规、礼让斑马线行人，执行率达到 100%。
	运 营 秩 序	规范运营	1、按照核准的线路和站点运行； 2、车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为； 3、规范进站停车，执行二次进站规范，无抢道、包头进站、双排并停现象。
	卫 生	车容车貌	1、车身整洁，车身油漆无脱落；

项目类别		考核指标	评分标准
	保洁		2、车厢内清洁，地板、设施无垃圾垢。
	司乘人员	车厢服务合格率	1、持证上岗，仪表整洁； 2、规范用语，文明服务,耐心解答乘客问询； 3、使用报站器规范报站； 4、按照规定开启空调或换气设施。

表 1 黄陂区公交企业服务质量考核—设施设备调查表

线路名称: _____ 车牌号: _____ 填表人: _____

考核指标	计分方法	考核要点	如“是”， 请打“√”	如“否”，需扣分并说明情况	
				扣分情况	说明
车内设施完好率 10 分	一处不达标 扣 0.2 分， 扣完为止	车门开关灵活、安全可靠，设有防止夹伤的胶条或缓冲装置			
		地板、盖板、踏步、内侧围护板和顶盖护板完好			
		座椅、扶握齐全牢固			
		车窗玻璃完好，顶窗完好无破损，推拉或升降灵活，闭合后不漏水			
		读卡机、投币箱、报站器、LED 线路牌、厢灯、电子显示屏完好			
		车厢内服务标志标识齐备（见附录）			
		视频监控设施、车门应急开关、安全门可正常使用			
安全设施完好率 5 分	一处不达标 扣 0.5 分， 扣完为止	视频监控设施、车门应急开关、安全门可正常使用			
		安全锤、灭火器保持车辆出厂标配			
安全检查 2 分	不达标，不得分	落实公交车辆运营前“十检”及驾驶员适岗确认制度			
合计得分					

附 录 B
(规范性附录)
车辆服务标志与安全提示标志

B.1 服务标志

- B.1.1 在车厢外侧标明公交企业名称(或标志)和车辆编号。
- B.1.2 车辆应设置路牌。
- B.1.3 对空调车、无人售票车、集成电路卡(IC卡)收费车、分段计价车、无障碍车以及有上、下车门顺序要求的车辆等应在车厢外侧设置相关标志。
- B.1.4 在车内适当位置应张贴本线路的站名排序、票制票价、服务监督电话号码、乘客须知、服务公约等。
- B.1.5 车厢内上车门附近应设儿童购票高度标线。
- B.1.6 老幼病残孕座席应设置标志。
- B.1.7 空调车内应设温度计,并明示开启冷暖风条件。

B.2 安全提示标志

- B.2.1 在驾驶区应设置“禁止与驾驶员谈话”标志。
- B.2.2 在车门内侧设置“请勿倚靠”“当心夹手”标志。
- B.2.3 在乘客门旋转立柱上和铰接护栏上应设置“请勿触摸”标志。
- B.2.4 在醒目位置应设置“禁止吸烟”“禁止头手伸出窗外”及“请勿乱扔废弃物”标志等。
- B.2.5 在快速公共汽车车门处应设置“请注意地板间隙”标志。
- B.2.6 各种安全提示标志应分别符合 GB/T 5845.2、GB/T 5845.3 和 GB/T 5845.4 的要求。

图 2-1 设施设备跟车调查表

表 2 黄浦区公交企业服务质量考核—跟车调查表

线路名称: _____ 车牌号: _____ 填表人: _____

考核指标	计分方法	考核要点	如“是”，请打“√”	如“否”，需扣分并说明情况	
				扣分情况	说明
安全驾驶 3分	一项不达标扣1分，扣完为止	行驶过程中不做与工作无关的事，执行率达到100%			
		行驶途中遵守道路交通安全法规，执行率达到100%			
		行驶途中礼让斑马线行人，执行率达到100%			
规范运营 5分	第1项不达标，不得分；第2、3项发生一起不达标扣0.5分，扣完为止	按照核准的线路和站点运行			
		车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为			
		规范进站停车，执行二次进站规范，无抢道、包头进站、双排并停现象			
车容车貌 5分	一处不达标扣0.2分，扣完为止	车身整洁，车身油漆无脱落			
		车厢内清洁，地板、设施无垃圾污垢			
车厢服务合格率 6分	车厢服务合格率-6分，一起不达标扣0.5分，扣完为止	持证上岗，仪表整洁			
		规范用语，文明服务，耐心解答乘客问询			
		使用报站器规范报站			
		按照规定开启空调或换气设施			
合计得分					

图 2-2 运营管理跟车调查表

2.1.3调查时间和方式

本次跟车调查的时间为 2024 年 7 月 8 日至 2024 年 7 月 9 日,共计 2 天。车辆设施设备及运营管理部分的调查方式均为现场跟车调查,调查人员通过填写纸质问卷的方式对车辆设施及运营管理的相关内容进行检查,调查情况如图 2-3 所示。



图 2-3 设施设备调查和跟车调查工作照

2.1.4样本量

根据《黄陂区公交企业服务质量考核办法》关于抽查对象的要求,抽查比例应符合以下要求:

- (一) 对公交企业运营线路抽查,应不少于总数的 30%。
- (二) 对公交企业运营线路的车辆抽查,配车 10 台以上的,应不少于 30%;配车 10 台及以下的,应不少于 50%。

本次实际调查中,根据两家公交公司提供的线路信息(包括各条

线路的客流量、发车频率、运营里程等），按照客流强度大、发车频率高、运营里程长等原则，本次考核抽查了 40 条公交企业运营线路，调查的车辆数 146 辆，跟车调查工作抽样的总体情况及线路、车辆数如表 2-2 和 2-3 所示。

表 2-2 跟车调查抽样总体情况

所属公司	类型	线路总数（条）	调查线路数（条）	抽样线路的配车总数（辆）	调查车辆数（辆）
木兰	城区公交	16	5	113	34
木兰	城乡公交	93	28	233	94
协力	城乡公交（含 1 条城际）	10	3	43	14
协力	村村通	14	4	4	4
总计		133	40	393	146

表 2-3 跟车抽样调查配车数汇总表（单位：辆）

线路名称	所属公司	城区/城乡公交	2023 年配车数（辆）	调查车辆数（辆）
P3 快	木兰公交	城区公交	46	14
P22	木兰公交	城区公交	30	9
P11	木兰公交	城区公交	13	4
P21	木兰公交	城区公交	13	4
P5	木兰公交	城区公交	11	3
P72	木兰公交	城乡公交	26	8
P121	木兰公交	城乡公交	20	6
P71	木兰公交	城乡公交	19	6
P70	木兰公交	城乡公交	19	6
P80	木兰公交	城乡公交	15	5
P53	木兰公交	城乡公交	16	5
P105	木兰公交	城乡公交	11	3
P98	木兰公交	城乡公交	12	4
P60	木兰公交	城乡公交	10	5
P68	木兰公交	城乡公交	8	4
P6	木兰公交	城乡公交	9	5
P122	木兰公交	城乡公交	8	4
P56	木兰公交	城乡公交	8	4
P126	木兰公交	城乡公交	7	4
P125	木兰公交	城乡公交	6	3
P67	木兰公交	城乡公交	6	3
P808	木兰公交	城乡公交	6	3
P801	木兰公交	城乡公交	6	3
P8	木兰公交	城乡公交	5	3
P108	木兰公交	城乡公交	4	2

线路名称	所属公司	城区/城乡公交	2023 年配车数（辆）	调查车辆数（辆）
P73	木兰公交	城乡公交	2	1
P57	木兰公交	城乡公交	2	1
P153	木兰公交	城乡公交	2	1
P148	木兰公交	城乡公交	1	1
P101	协力公交	城乡公交	21	6
P111	协力公交	城乡公交	14	4
P35	协力公交	城乡公交	8	4
P132	协力公交	村村通	1	1
P61	协力公交	村村通	1	1
P806	木兰公交	城乡公交	2	1
P83	木兰公交	城乡公交	1	1
P86	木兰公交	城乡公交	1	1
P158	木兰公交	城乡公交	1	1
P131	协力公交	村村通	1	1
P166	协力公交	村村通	1	1
总计			393	146

2.2 公交满意度调查

本次公交满意度调查包括乘客满意度调查和社会满意度调查。乘客满意度调查通过现场问卷调查的形式收集乘客对于公交公司服务质量的评价。社会满意度调查是通过和街乡基层组织、群众代表、“两委成员”、残联、老龄委等代表和部门座谈及问卷调查来收集他们对于公交公司服务质量的评价。

2.2.1 调查范围

木兰公司、协力公司在黄陂区运营的公交线路。

2.2.2 问卷设计

参照《城市公共交通乘客满意度评价方法第 2 部分：公共汽电车交通》（GB/T36953.2-2018），综合考虑乘客对于公共交通的“安全、可靠、便捷、舒适”的基本要求，从运行安全、设施设备、线站设置、出行体验、票制票价、司乘服务等 6 个方面，选取 16 项测评指标制

定问卷。问卷筛选信息包括乘客性别、年龄、职业、个人收入、乘坐
公交频率、线路名称。具体问卷设计见评价结果分析章节。乘客满意
度调查问卷和社会满意度调查问卷如图 2-4 和图 2-5 所示。

黄陂区公交企业乘客满意度调查表

尊敬的女士/先生：
您好!万分感谢您在百忙之中接受公共交通满意度调查。您所提供的信息将帮助我们改善公共交通服务。
请您在选项上打“√”，谢谢您的合作，祝您身体健康，生活幸福!

调查员

调查时间

1、您的性别：
☐男 ☐女

2、您的年龄：
☐18 岁以下 ☐18 至 40 岁 ☐40 至 65 岁 ☐65 岁以上

3、您的职业：
☐学生 ☐公务员 ☐企、事业单位职员 ☐离退休职员 ☐自由职业 ☐其他

4、您个人税后月收入：
☐3000 元以下 ☐3000-7999 元 ☐8000 元以上

5、您乘坐公交频率：
☐每天 1-2 次 ☐每天 2 次以上 ☐每周 1-4 次 ☐每月不超过 5 次

1、您乘坐的公交线路名称：_____

2、请您考虑近期乘坐本线路公交的经历，您对本线路公交总体上是是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

3、您对乘坐本线路公交的安全性是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

4、您对本线路公交司机驾驶行为是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

5、您对本线路公交司机服务态度是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

6、您对本线路公交信息服务（车站线路站点信息、车内线路信息、语音报站、LED 显示屏）是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

7、您对本线路公交站点候车条件（车站站牌、座椅、遮阳避雨设施、卫生环境）是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

8、您对本线路公交车的车容车况（硬件设施、整洁卫生）是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

9、您对乘坐本线路公交的舒适性（拥挤度、座椅扶手、温度通风）是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

10、您对本线路公交首末班时间是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

11、您对乘坐本线路公交的候车时间是否满意？
高峰候车时间：☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意
非高峰候车时间：☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

12、您对乘坐本线路公交车全程花费的时间长度是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

13、您对本线路公交车全程运行时间稳定的可靠性怎么样？
☐非常可靠 ☐可靠 ☐基本可靠 ☐不可靠 ☐非常不可靠

14、您对本线路公交换乘服务是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

15、您对本线路车费支付方式方便性（投币、公交卡、支付宝扫码、手机 NFC）是否满意？
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

16、您是否向公交服务热线投诉过黄陂区公交服务质量？
☐投诉过 ☐没有投诉过 ☐不知道怎么投诉
如果投诉过，您对于投诉处理是否满意？（未投诉过该选项不选）
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

17、若您乘坐公交时遇到不满意的服务,您出行还会首选公交吗？
☐会 ☐不会

1、您本次出行的“最后一公里”，即从出发地—公交站（或公交站—目的地），是否满意：
☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

接驳距离（若满意则该选项不选）：
☐≤200 m ☐200-500 m ☐≥500 m

接驳方式（若满意则该选项不选）：
☐步行 ☐共享单车 ☐电动自行车 ☐出租车 ☐私家车 ☐轨道交通

换乘次数（步行 10 分钟以内不算交通方式）（若满意则该选项不选）
☐3 次以上 ☐3 次 ☐2 次 ☐1 次 ☐0 次

谢谢您的配合，我们将认真考虑您的意见和建议，为您提供更优质的公交服务！

图 2-4 乘客满意度调查问卷

17



图 2-6 公交乘客满意度线下问卷调查

社会满意度问卷调查时间为 2024 年 6 月在黄陂区木兰公交公司会议室组织了和区政协、人大代表、老龄委、区残联、群众代表和街乡基层组织等代表和部门的座谈会，并通过问卷的方式收集与会人员对黄陂区城市公交服务质量的评价。

黄陂区公交企业社会满意度调查表

1、您的身份：
☒ 街乡基层组织
☐ 群众代表
☐ “两代表一委员”
☐ 残联
☐ 老龄委
☐ 其他

2、您的性别：
☒ 男
☐ 女

3、您的年龄：
☐ 18 岁以下
☐ 18 年 40 岁
☒ 40 年 65 岁
☐ 65 岁以上

4、您对公交总体上是是否满意？
☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

5、您对公交的安全性是否满意？
☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

6、您对公交司机驾驶行为是否满意？
☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

7、您对公交司机服务态度是否满意？
☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

8、您对公交信息服务（车站线路站点信息；车内线路信息、语音报站、LCD 显示屏）是否满意？
☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

9、您对公交站点候车条件（车站站牌、座椅、遮阳避雨设施、卫生环境）是否满意？
☐ 非常满意
☒ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

10、您对公交车的乘客车况（硬件设施、车站卫生）是否满意？
☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

11、您对乘坐公交的舒适性（拥挤度、座椅扶手、温度通风）是否满意？
☐ 非常满意
☒ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

12、您对公交首末班时间是否满意？
☐ 非常满意
☒ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

13、您对公交的候车时间是否满意？
高峰候车时间：☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意
非高峰候车时间：☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

14、您对公交车运行时间稳定的可靠性怎么样？
☒ 非常可靠
☐ 可靠
☐ 基本可靠
☐ 不可靠
☐ 非常不可靠

15、您是否向公交服务热线投诉过黄陂区公交服务质量？
☐ 投诉过
☒ 没有投诉过
☐ 不知道怎么投诉

如果投诉过，您对于投诉处理是否满意？（未投诉过该选项不选）
☒ 非常满意
☐ 满意
☐ 基本满意
☐ 不满意
☐ 非常不满意

16、若您乘坐公交时遇到不满意的服务，您出行还会首选公交吗？
☒ 会
☐ 不会

感谢您的配合，我们将认真考虑您的意见和建议，为您提供更优质的公交服务！

图 2-7 公交企业社会满意度问卷回收

2.2.4 样本量

本次公共汽电车乘客满意度调查总样本量 369 份，最终回收有效问卷数量为 332 份。

社会满意度线下调查总样本量 60 份，最终回收有效问卷 56 份。

2.3 资料核查

2.3.1 核查时间

资料核查的时间主要集中在 2024 年 6 月，项目组分为两组赴木兰公司和协力公司，通过现场核查纸质版、查看调度系统、安全管理系统、投诉系统、与一线驾驶员沟通交流，并收集电子版资料，进一步核实资料核查部分的考核指标情况。



图 2-8 现场资料核查图

2.3.2 核查内容

资料核查的内容主要包括班次执行率、发车正点率、开收班时间、高峰时段平均满载率、运营里程执行率、责任事故死亡率、安全检查、公交线路新辟、调整执行率等 13 项考核指标。为便于运营管理部门和企业便于提供每项考核指标的佐证材料，我们整理了佐证材料清单，明确了每一项考核指标对应的佐证材料内容，具体内容如下表所示：

表 2-4 资料核查具体内容

项目类别		考核指标	需准备的佐证材料
二、 服务 供应	基础服务	班次执行率	2023 年全年每条线路的排班计划和实际执行的每条线路每次发车的排班执行情况
		发车正点率	2023 年全年每条线路每班次计划发车时间和实际发车时间
		开收班时间	2023 年全年每条线路的核定开收班时间和实际开收班时间
		高峰时段平均满载率	2023 年早晚高峰时段最大客流断面不同拥挤程度的各班（列）次乘客数抽样调查的相关证明材料；2023 年交通运输主管部门出具的早晚高峰时段对应的各班（列）次的额定载客量的证明材料。

项目类别		考核指标	需准备的佐证材料
		运营里程执行率	2023 年全年每条线路计划的运营里程数和实际运营里程数
三、运营管理	安全运营	责任事故死亡率	2023 年交通运输主管部门根据城市客运统计报表制度统计的最新公共汽电车年运营总里程和证明材料； 2023 年城市有关部门出具的公共汽电车交通事故责任死亡人数相关证明材料。
		安全检查	公交车辆运营前“十检”及驾驶员适岗确认制度文本； 落实制度文件的证明材料，如照片、工作记录等
四、政府指令	线路管理	公交线路新辟、调整执行率	2023 年交通运输主管部门下达的线路新辟和调整计划文本； 2023 年公交线路新辟和调整明细
	行政处罚	行政处罚执行率	2023 年公交企业接受行政处罚相关记录文件
	指令任务	指令性任务执行率	2023 年疫情防控支援救护工作和为高考生提供免费乘坐的相关记录文件
	公益政策	公益性政策执行率	2023 年落实特殊群体免费乘车政策的文件
五、社会评价	投诉处理	投诉处理情况、投诉回复率	建立投诉处理机构的政策文件； 投诉处理相关制度文本； 2023 年投诉情况和按期回复情况的明细。
	舆情反映	媒体曝光	新闻媒体相关报道的截图或纸质文本

3评价分析

3.1设施设备

3.1.1评价内容及标准

评价内容包括公交车辆、安全设施，具体考核指标和评分标准如下：

①车内设施完好率：车门开关灵活、安全可靠，设有防止夹伤的胶条或缓冲装置；地板、盖板、踏步、内侧围护板和顶盖护板完好；座椅、扶握齐全牢固；车窗玻璃完好，顶窗完好无破损，推拉或升降灵活，闭合后不漏水；读卡机、投币箱、报站器、LED 线路牌、厢灯、电子显示屏完好；车厢内服务标志标识齐备（具体见 GB/T22484-2016）。

②安全设施完好率：视频监控设施、车门应急开关、安全门可正常使用；安全锤、灭火器保持车辆出厂标配。

3.1.2设施设备调查情况

3.1.2.1公交车辆

本次针对公交车辆的考核包含木兰公司和协力公司在黄陂区共配车 616 台。按照《考核办法》要求的抽查比例，对公交企业运营线路的车辆抽查，配车 10 台以上的，应不少于 30%；配车 10 台及以下的，应不少于 50%。实际调查中，抽查了 40 条公交企业运营线路（对应的线路配车数为 393 辆），调查的车辆数为 146 辆，调查配车数汇总表见表 3-1。

表 3-1 调查配车数汇总表

线路名称	所属公司	城区/城乡公交	2023 年配车数（辆）	调查车辆数（辆）
P3 快	木兰公交	城区公交	46	14
P22	木兰公交	城区公交	30	9
P11	木兰公交	城区公交	13	4
P21	木兰公交	城区公交	13	4
P5	木兰公交	城区公交	11	3
P72	木兰公交	城乡公交	26	8
P121	木兰公交	城乡公交	20	6
P71	木兰公交	城乡公交	19	6
P70	木兰公交	城乡公交	19	6
P80	木兰公交	城乡公交	15	5
P53	木兰公交	城乡公交	16	5
P105	木兰公交	城乡公交	11	3
P98	木兰公交	城乡公交	12	4
P60	木兰公交	城乡公交	10	5
P68	木兰公交	城乡公交	8	4
P6	木兰公交	城乡公交	9	5
P122	木兰公交	城乡公交	8	4
P56	木兰公交	城乡公交	8	4
P126	木兰公交	城乡公交	7	4
P125	木兰公交	城乡公交	6	3
P67	木兰公交	城乡公交	6	3
P808	木兰公交	城乡公交	6	3
P801	木兰公交	城乡公交	6	3
P8	木兰公交	城乡公交	5	3
P108	木兰公交	城乡公交	4	2
P73	木兰公交	城乡公交	2	1
P57	木兰公交	城乡公交	2	1
P153	木兰公交	城乡公交	2	1
P148	木兰公交	城乡公交	1	1
P101	协力公交	城乡公交	21	6
P111	协力公交	城乡公交	14	4
P35	协力公交	城乡公交	8	4
P132	协力公交	村村通	1	1
P61	协力公交	村村通	1	1
P806	木兰公交	城乡公交	2	1
P83	木兰公交	城乡公交	1	1
P86	木兰公交	城乡公交	1	1
P158	木兰公交	城乡公交	1	1
P131	协力公交	村村通	1	1
P166	协力公交	村村通	1	1
总计			393	146

根据评分标准对 146 辆公交车进行考核，检查到调查车辆中有不同程度的车厢内服务标识缺乏或车厢电子显示屏趋势等问题（如图 3-1 所示），其中木兰公司存在服务标识未明示开启冷暖风条件、无儿童购票高度标线、缺少分段计价标识、车厢电子显示屏缺失、顶窗陈旧有污渍等 5 处问题，协力的车辆除这些问题外，还发现踏步/地板/盖板破旧的情况，共 7 处问题。因此，车内设施完好率指标，木兰公司得分 9 分，协力公司得分为 8.6 分。

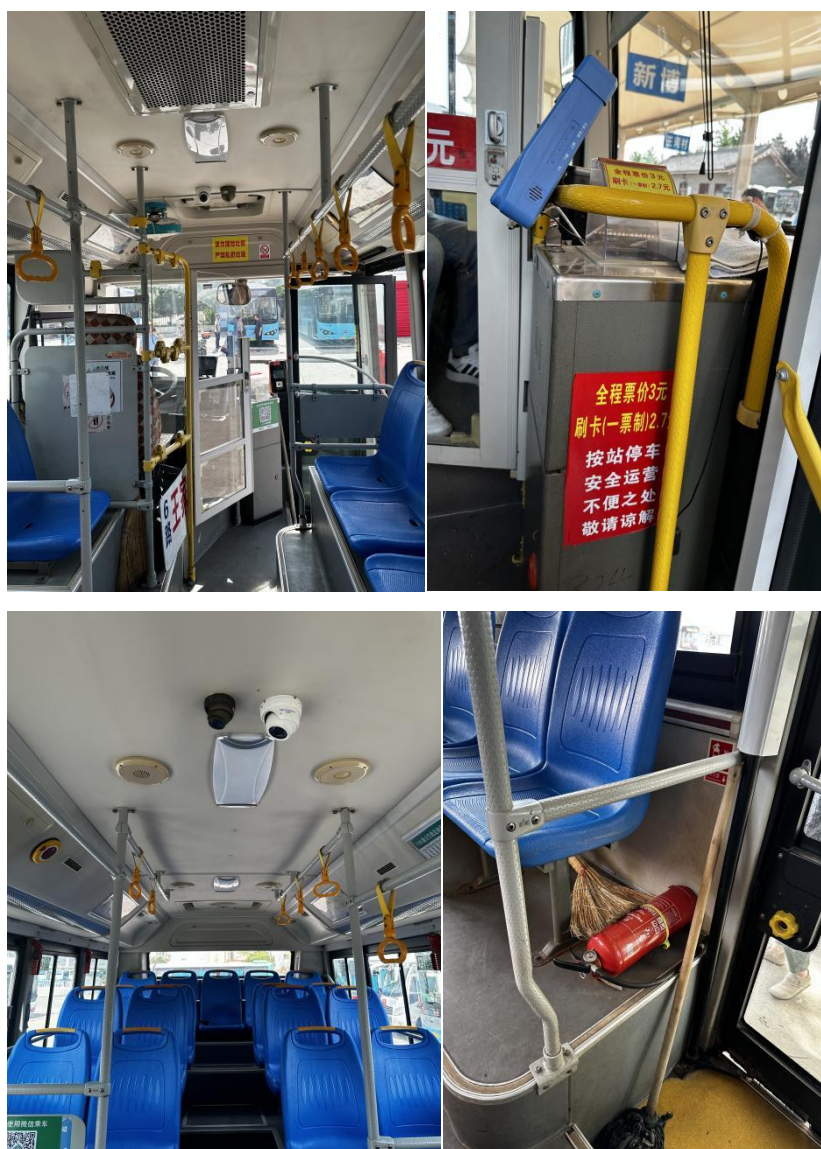


图 3-1 车辆设施照片

3.1.2.2安全设施

本次针对公交车辆的考核包含木兰公司和协力公司在黄陂区共配车 616 辆，按照《考核办法》要求的抽查比例，实际调查中共随机抽查了 146 辆公交车辆，木兰公司及协力公司车辆安全设施均满足要求。

调查车辆的设施设备方面得分情况如表 3-2 所示。

3.1.3小结

在设施设备方面，对木兰公司和协力公司服务质量评价结果如下：

表 3-2 设施设备方面调查结果情况表

项目类别		考核指标	评分标准	计分方法	执行情况		评分结果	
					木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
一、设施设备（15分）	公交车辆（10分）	车内设施完好率	1、车门开关灵活、安全可靠，设有防止夹伤的胶条或缓冲装置； 2、地板、盖板、踏步、内侧围护板和顶盖护板完好； 3、座椅、扶握齐全牢固； 4、车窗玻璃完好，顶窗完好无破损，推拉或升降灵活，闭合后不漏水； 5、读卡机、投币箱、报站器、LED 线路牌、厢灯、电子显示屏完好； 6、车厢内服务标志标识齐备（具体见 GB/T22484-2016）。	一处不达标扣 0.2 分，扣完为止	跟车调查的车辆中，抽查出 5 处存在地板破损、标识显示不齐全问题。	跟车调查的车辆中，抽查出 7 处存在地板破损、标识显示不齐全问题。	9	8.6
	安全设施（5分）	安全设施完好率	1、视频监控设施、车门应急开关、安全门可正常使用； 2、安全锤、灭火器保持车辆出厂标配。	一处不达标扣 0.5 分，扣完为止	跟车调查的车辆，所有抽查车辆安全设施全部完好。	跟车调查的车辆，抽查车辆安全设施全部完好。	5	5

3.2服务供应

3.2.1评价内容及标准

评价内容包括基础服务，具体考核指标和评分标准如下：

- ①班次执行率：月实际班次执行率不低于 93%。
- ②发车正点率：线路日均发车正点率 95%及以上。
- ③开收班时间：核定开收班时间执行率 100%。
- ④高峰时段平均满载率：不高于 80%。
- ⑤运营里程执行率：月实际运营里程执行率达到计划的 96%及以上。

上。

3.2.2执行情况

班次执行率、发车正点率、开收班时间、高峰时段平均满载率、运营里程执行率等五项指标采用资料核查方式进行考核，通过对木兰公司和协力公司的佐证材料进行资料核查，相关证明材料如下图所示。



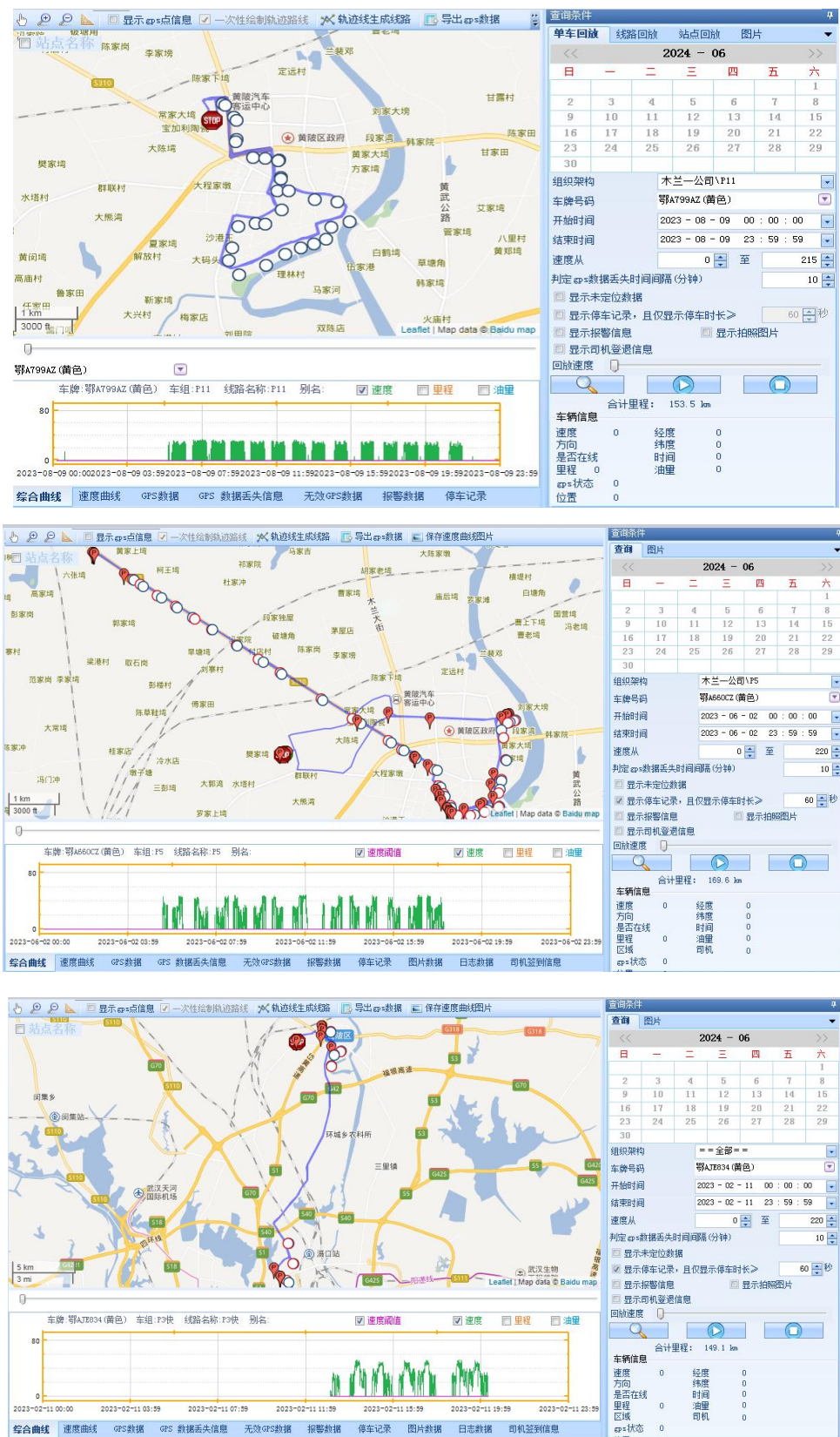


图 3-2 2023 年车辆实际运营信息（以 P21、P11、P5、P3 快为例）

No. 6月11号			
Date			
101路班次			
301 陈丽英	陆芝	6:40	9:10
219 肖明明	刘元强	6:10	9:20
258 朱勇	胡威	6:20	9:40
235 张恒	陈顺连	6:40	10:0
210 蒋亚	汤方英	7:10	10:30
227 丁建敏	占廷英	7:20	10:40
163 徐光	潘利琴	7:40	11:10
231 王建刚	张湖崇	8:0	12:0
201 成志祥	董春花	8:20	12:30
212 占华平	谢圆	8:40	1:0
任务099			
休 208 041 255 202 133 157 220			
102路			
050 方强 张霞		5:50	8:30
049 熊中燕 盛恩东		6:10	8:50
605 甘强作 陈常珍		6:30	9:10
170 胡正雄 李利平		6:50	9:30
580 陈细辉 阮丽		7:10	9:50
105 王长佳 刘月美		7:30	10:10
035 陈进梅 柳红梅		7:50	10:30
172 柳少恒 林慧		8:10	11:10
任务177			
休 106 117 113 155 595 178 515			

图 3-3 2023 年计划发车班次（以 6 月协力公交为例）

车辆路线明细	开始时间 2023-06-12 00:00:00	结束时间 2023-06-12 23:59:59						
日期	车牌号	线路名称	方向	实际发	实际到	路单类型	总里程	
2023-06-12	鄂A922AZ	P3	上行	2023-06-12 05:04:13	2023-06-12 06:10:15	完整	22.9	
2023-06-12	鄂A935AZ	P3	上行	2023-06-12 05:24:45	2023-06-12 06:11:33	完整	23.5	
2023-06-12	鄂AQX049	P12	下行	2023-06-12 05:29:36	2023-06-12 05:32:51	不完整	1.2	
2023-06-12	鄂A19658D	P10	上行	2023-06-12 05:30:01	2023-06-12 05:43:25	不完整	5.4	
2023-06-12	鄂AHX450	P3快	上行	2023-06-12 05:30:13	2023-06-12 06:16:37	完整	22.6	
2023-06-12	鄂ACQ024	P3快	上行	2023-06-12 05:30:40	2023-06-12 06:15:23	完整	23.6	
2023-06-12	鄂AQX049	P12	下行	2023-06-12 05:32:51	2023-06-12 05:32:51	不完整	0	
2023-06-12	鄂AQX015	P3	上行	2023-06-12 05:35:15	2023-06-12 06:27:52	完整	24.9	
2023-06-12	鄂AQX094	P7	上行	2023-06-12 05:35:32	2023-06-12 05:39:56	不完整	1.8	
2023-06-12	鄂ACQ068	P3快	上行	2023-06-12 05:36:09	2023-06-12 06:37:10	完整	23.6	
2023-06-12	鄂AHU954	P3快	上行	2023-06-12 05:36:10	2023-06-12 06:29:27	完整	22.5	
2023-06-12	鄂A938AZ	P16	下行	2023-06-12 05:36:31	2023-06-12 05:46:02	不完整	3.5	
2023-06-12	鄂ACQ082	P22	上行	2023-06-12 05:38:02	2023-06-12 06:37:58	完整	30.8	
2023-06-12	鄂AHX448	P3快	上行	2023-06-12 05:41:34	2023-06-12 06:20:38	完整	22.8	
2023-06-12	鄂A19658D	P10	上行	2023-06-12 05:43:25	2023-06-12 05:43:25	不完整	0	
2023-06-12	鄂A116BZ	P16	下行	2023-06-12 05:44:36	2023-06-12 05:48:11	不完整	1.5	
2023-06-12	鄂A13388D	P2	下行	2023-06-12 05:44:49	2023-06-12 05:48:14	不完整	1.9	
2023-06-12	鄂A775BZ	P21	上行	2023-06-12 05:45:02	2023-06-12 06:19:52	不完整	10.2	
2023-06-12	鄂A686AZ	P11	上行	2023-06-12 05:45:15	2023-06-12 06:21:52	完整	10	
2023-06-12	鄂A660CZ	P5	下行	2023-06-12 05:45:39	2023-06-12 05:49:54	不完整	2.3	
2023-06-12	鄂A938AZ	P16	下行	2023-06-12 05:46:02	2023-06-12 05:46:02	不完整	0	
2023-06-12	鄂A11858D	P7	上行	2023-06-12 05:46:26	2023-06-12 05:50:21	不完整	1.9	
2023-06-12	鄂ALK632	P22	上行	2023-06-12 05:47:35	2023-06-12 06:49:08	完整	30.2	
2023-06-12	鄂A15968D	P2	下行	2023-06-12 05:47:43	2023-06-12 05:51:28	不完整	1.9	
2023-06-12	鄂A116BZ	P16	下行	2023-06-12 05:48:11	2023-06-12 05:48:11	不完整	0	
2023-06-12	鄂A058CZ	P3	上行	2023-06-12 05:49:34	2023-06-12 06:39:08	完整	23.9	
2023-06-12	鄂A909AZ	P21	上行	2023-06-12 05:50:23	2023-06-12 06:24:35	完整	9	
2023-06-12	鄂A890AZ	P9	上行	2023-06-12 05:50:32	2023-06-12 06:20:46	完整	5.5	
2023-06-12	鄂A536CZ	P11	上行	2023-06-12 05:50:58	2023-06-12 06:24:11	完整	10.2	
2023-06-12	鄂A205AZ	P22	上行	2023-06-12 05:51:48	2023-06-12 06:52:06	完整	30.2	
2023-06-12	鄂AQX072	P5	下行	2023-06-12 05:52:57	2023-06-12 05:56:56	不完整	2.6	
2023-06-12	鄂A128AZ	P10	上行	2023-06-12 05:53:02	2023-06-12 06:05:19	不完整	5	
2023-06-12	鄂AQX030	P12	上行	2023-06-12 05:53:04	2023-06-12 05:53:04	不完整	0	
2023-06-12	鄂A060CZ	P21	上行	2023-06-12 05:55:41	2023-06-12 06:26:50	完整	9.5	
2023-06-12	鄂A799AZ	P11	上行	2023-06-12 05:56:16	2023-06-12 06:31:08	完整	9.7	
2023-06-12	鄂ALK612	P22	上行	2023-06-12 05:56:29	2023-06-12 06:51:49	完整	30.2	
2023-06-12	鄂ALR845	P2	下行	2023-06-12 05:57:11	2023-06-12 06:32:09	不完整	11.3	
2023-06-12	鄂AQH042	P16	下行	2023-06-12 05:57:16	2023-06-12 06:06:19	不完整	3.1	
2023-06-12	鄂AJF764	P3快	上行	2023-06-12 05:58:37	2023-06-12 06:41:43	完整	22.1	
2023-06-12	鄂AQX092	P5	下行	2023-06-12 06:00:03	2023-06-12 06:27:02	完整	10.5	
2023-06-12	鄂A360BZ	P7	上行	2023-06-12 06:00:11	2023-06-12 06:25:56	完整	9.2	
2023-06-12	鄂AQX049	P12	上行	2023-06-12 06:00:14	2023-06-12 06:17:31	完整	6.8	
2023-06-12	鄂A581AZ	P16	下行	2023-06-12 06:00:17	2023-06-12 06:16:10	完整	4.5	
2023-06-12	鄂A11858D	P7	下行	2023-06-12 06:00:18	2023-06-12 06:30:43	完整	9.6	
< > > 1	2023-4-12	2023-4-15	2023-4-30	2023-5-1	2023-5-8	2023-5-12	2023-6-12	+

图 3-4 2023 年木兰城区公交实际发车情况

P101路电子路单(2023.5.5)								
起点:黄陂客运中心 终点:蔡榨长岭岗								
日期	车 牌 号	线 路 名	驾 驶 员	方 向	实际发	实际到	路单类	运营里
2023-05-05	鄂AZB231	P101	王建国	下行	2023-05-05 05:50:03	2023-05-05 06:28:56	不完整	22.6
2023-05-05	鄂ACQ041	P101	罗凯	上行	2023-05-05 06:06:09	2023-05-05 06:54:59	完整	30.9
2023-05-05	鄂AZB201	P101	成志祥	下行	2023-05-05 06:17:01	2023-05-05 07:03:11	不完整	23.2
2023-05-05	鄂AZB258	P101	朱勇	上行	2023-05-05 06:19:01	2023-05-05 07:06:29	不完整	30.8
2023-05-05	鄂AZB099	P101	胡家惠	上行	2023-05-05 06:30:22	2023-05-05 08:30:30	不完整	31.2
2023-05-05	鄂AZB202	P101	戴堃奕	上行	2023-05-05 06:36:02	2023-05-05 07:26:37	完整	31.3
2023-05-05	鄂AZB210	P101	蔡亚	下行	2023-05-05 06:41:07	2023-05-05 07:18:34	不完整	22.3
2023-05-05	鄂AZB208	P101	张友元	上行	2023-05-05 06:50:06	2023-05-05 07:41:03	完整	30.1
2023-05-05	鄂ACQ041	P101	罗凯	下行	2023-05-05 06:58:22	2023-05-05 07:55:09	完整	30.9
2023-05-05	鄂AZB255	P101	刘灿	上行	2023-05-05 07:05:58	2023-05-05 07:58:38	完整	30.5
2023-05-05	鄂AZB258	P101	朱勇	下行	2023-05-05 07:15:04	2023-05-05 08:07:00	完整	31.1
2023-05-05	鄂AZB227	P101	丁建敏	上行	2023-05-05 07:20:41	2023-05-05 08:08:52	完整	30.1
2023-05-05	鄂AZB202	P101	戴堃奕	下行	2023-05-05 07:34:52	2023-05-05 08:29:17	完整	30.6
2023-05-05	鄂AZB208	P101	张友元	下行	2023-05-05 07:50:14	2023-05-05 08:41:39	完整	29.9
2023-05-05	鄂AZB235	P101	张恒	上行	2023-05-05 08:02:59	2023-05-05 08:56:53	完整	31
2023-05-05	鄂AZB255	P101	刘灿	下行	2023-05-05 08:07:42	2023-05-05 09:00:50	完整	30.8
2023-05-05	鄂AZB227	P101	丁建敏	下行	2023-05-05 08:20:18	2023-05-05 09:10:21	完整	31.2
2023-05-05	鄂AZB231	P101	王建国	上行	2023-05-05 08:20:36	2023-05-05 09:08:19	完整	31.2
2023-05-05	鄂AZB099	P101	胡家惠	下行	2023-05-05 08:38:38	2023-05-05 09:26:58	完整	29.6
2023-05-05	鄂AZB201	P101	成志祥	上行	2023-05-05 08:39:56	2023-05-05 09:31:06	完整	30.6
2023-05-05	鄂ACQ041	P101	罗凯	上行	2023-05-05 08:47:13	2023-05-05 10:17:55	完整	33.2
2023-05-05	鄂AZB210	P101	蔡亚	上行	2023-05-05 09:00:35	2023-05-05 09:51:35	完整	30.8
2023-05-05	鄂AZB235	P101	张恒	下行	2023-05-05 09:07:00	2023-05-05 09:56:54	完整	30.7
2023-05-05	鄂AZB231	P101	王建国	下行	2023-05-05 09:17:19	2023-05-05 10:05:57	完整	30.8
2023-05-05	鄂AZB201	P101	成志祥	下行	2023-05-05 09:39:02	2023-05-05 10:34:28	完整	31.8
2023-05-05	鄂AZB258	P101	朱勇	上行	2023-05-05 09:39:41	2023-05-05 10:29:24	完整	30.7
2023-05-05	鄂AZB202	P101	戴堃奕	上行	2023-05-05 10:00:17	2023-05-05 10:51:42	完整	31
2023-05-05	鄂AZB210	P101	蔡亚	下行	2023-05-05 10:00:31	2023-05-05 10:49:46	完整	30.5
2023-05-05	鄂AZB208	P101	张友元	上行	2023-05-05 10:26:05	2023-05-05 11:19:44	完整	30.4
2023-05-05	鄂ACQ041	P101	罗凯	下行	2023-05-05 10:27:43	2023-05-05 11:24:39	完整	31.2
2023-05-05	鄂AZB258	P101	朱勇	下行	2023-05-05 10:41:11	2023-05-05 11:34:07	完整	30.8
2023-05-05	鄂AZB255	P101	刘灿	上行	2023-05-05 10:49:18	2023-05-05 11:41:29	完整	30.9
2023-05-05	鄂AZB202	P101	戴堃奕	下行	2023-05-05 10:58:54	2023-05-05 11:45:39	完整	30.8
2023-05-05	鄂AZB227	P101	丁建敏	上行	2023-05-05 11:15:51	2023-05-05 12:03:19	完整	31
2023-05-05	鄂AZB208	P101	张友元	下行	2023-05-05 11:28:05	2023-05-05 12:17:29	完整	31
2023-05-05	鄂AZB099	P101	胡家惠	上行	2023-05-05 11:40:36	2023-05-05 12:26:49	完整	28.8
2023-05-05	鄂AZB202	P101	戴堃奕	上行	2023-05-05 11:49:36	2023-05-05 15:29:00	完整	31.6
2023-05-05	鄂AZB255	P101	刘灿	下行	2023-05-05 11:49:42	2023-05-05 12:39:19	完整	30.7
2023-05-05	鄂AZB231	P101	王建国	上行	2023-05-05 11:52:36	2023-05-05 13:14:28	完整	31.6
2023-05-05	鄂AZB235	P101	张恒	上行	2023-05-05 12:06:03	2023-05-05 12:53:42	完整	31.3
2023-05-05	鄂AZB227	P101	丁建敏	下行	2023-05-05 12:15:04	2023-05-05 13:08:27	完整	30.9
2023-05-05	鄂AZB258	P101	朱勇	上行	2023-05-05 12:28:34	2023-05-05 14:58:01	不完整	37.9

图 3-5 2023 年协力公交实际发车情况

2023年线路运营里程计划（1月-12月）					
序 号	时 间	线 路	计划运营里程（公里）	实际运营里程（公里）	备 注
1	1月	P70	101300	103031.2	3车队
	2月	P70	93250	101328.9	3车队
	3月	P70	112400	123126.2	3车队
	4月	P70	108300	117122.4	3车队
	5月	P70	106000	114884	3车队
	6月	P70	100250	109795.7	3车队
	7月	P70	103150	109385.8	3车队
	8月	P70	104050	111225.5	3车队
	9月	P70	98500	105099.2	3车队
	10月	P70	109650	117562.3	3车队
	11月	P70	97400	103865.1	3车队
	12月	P70	85300	89998	3车队
2	1月	P71	62736	60491.1	3车队
	2月	P71	59232	62615	3车队
	3月	P71	74016	78550.1	3车队
	4月	P71	66816	70527.5	3车队
	5月	P71	64176	67683.9	3车队
	6月	P71	63552	67858.9	3车队
	7月	P71	63552	68155.9	3车队
	8月	P71	63744	69714.7	3车队
	9月	P71	64368	70851.6	3车队
	10月	P71	66336	73258.6	3车队
	11月	P71	59472	65537.2	3车队
	12月	P71	52920	57869.7	3车队
3	1月	P72	133671	147452.5	3车队
	2月	P72	120054	129106.3	3车队
	3月	P72	147288	146476.5	3车队
	4月	P72	133416	139771	3车队
	5月	P72	120360	125898.4	3车队
	6月	P72	116586	123775.5	3车队
	7月	P72	119493	123200.3	3车队
	8月	P72	121431	125772.8	3车队
	9月	P72	122502	126690.4	3车队
	10月	P72	134824	139144.2	3车队
	11月	P72	113118	116702.6	3车队
	12月	P72	106386	109536.3	3车队
	1月	P73	5220	5165.7	3车队
	2月	P73	5040	5605.5	3车队
	3月	P73	5580	6504.7	3车队
	4月	P73	8100	8985.4	3车队

图 3-6 2023 年线路计划运营里程和实际运营里程情况（以木兰城乡公交为例）

表 3-3 高峰时段车辆满载率

线路号	单程线长(km)	配车数（台）	公司	类型	高峰满载率
P3 快	24.5	46	木兰公司	城区公交	47%
P21	10.6	13	木兰公司	城区公交	55%
P22	29.0	30	木兰公司	城区公交	77%
P11	11.1	13	木兰公司	城区公交	55%
P35	11.0	8	协力公司	城乡公交	44%
P121	28.1	20	木兰公司	城乡公交	42%
P72	50.6	26	木兰公司	城乡公交	24%
P111	29.3	14	协力公司	城乡公交	54%
P53	38.2	16	木兰公司	城乡公交	44%
P101	32.8	21	协力公司	城乡公交	40%
P71	24.4	19	木兰公司	城乡公交	28%
P5	11.3	11	木兰公司	城区公交	47%
P70	50.1	19	木兰公司	城乡公交	37%
P105	24.9	11	木兰公司	城乡公交	21%
P80	36.2	15	木兰公司	城乡公交	24%
P60	18.5	10	木兰公司	城乡公交	86%
P98	22.5	12	木兰公司	城乡公交	20%
P68	12.7	8	木兰公司	城乡公交	24%
P6	13.0	9	木兰公司	城乡公交	16%
P126	25.2	7	木兰公司	城乡公交	23%
P67	26.0	6	木兰公司	城乡公交	24%
P122	26.0	8	木兰公司	城乡公交	19%
P56	38.9	8	木兰公司	城乡公交	19%
P8	32.8	5	木兰公司	城乡公交	16%
P125	28.6	6	木兰公司	城乡公交	15%
P808	39.9	6	木兰公司	城乡公交	16%
P108	24.9	4	木兰公司	城乡公交	14%
P801	55.3	6	木兰公司	城乡公交	15%
P806	18.5	2	木兰公司	城乡公交	5%
P153	18.5	2	木兰公司	城乡公交	26%
P148	42.1	1	木兰公司	城乡公交	20%
P83	50.2	1	木兰公司	城乡公交	10%
P86	45.5	1	木兰公司	城乡公交	9%
P57	26.0	2	木兰公司	城乡公交	22%
P73	43.0	2	木兰公司	城乡公交	40%
P158	24.8	1	木兰公司	城乡公交	16%
P132	15.8	1	协力公司	村村通	15%
P61	11.3	1	协力公司	村村通	10%
P131	9.4	1	协力公司	村村通	9%
P166	8.4	1	协力公司	村村通	5%

资料核查从木兰公司和协力公司 2023 年全年的线路计划、客流统计证明材料中抽查部分线路和日期的数据进行计算，以此核查企业服务供应情况，通过对企业提供的数据进行计算，可得到班次执行率、发车正点率、开收班时间、高峰时段平均满载率、运营里程执行率等五项指标，指标计算汇总见下表。

表 3-4 指标计算汇总表

考核指标	数值	
	木兰公司	协力公司
班次执行率	102.7%	102%
发车正点率	97%	98%
开收班时间	100.00%	100.00%
高峰时段平均满载率	29%	25%
运营里程执行率	105.8%	101.5%

3.2.3小结

在服务供应方面，对木兰公司和协力公司服务质量评价结果如下：

表 3-5 服务供应方面调查结果情况表

项目类别		考核指标	评分标准	计分方法	执行情况		评分结果	
					木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
二、服务供应（25分）	基础服务（25分）	班次执行率（5分）	月实际班次执行率不低于 93%	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	1-12 月完成率 102.7%，分别是 105.1%、103.7%、100.3%、102.3%、104.8%、103.3%、103.1%、102.1%、102.6%、103.0%、102.1%、100.3%	1-12 月平均完成率为 102%，分别是 100.7%、103.6%、103.0%、102.2%、103.0%、103.1%、97.5%、101.7%、103.0%、100.7%、102.3%、103.6%	5	5
		发车正点率（5分）	线路日均发车正点率 95%及以上	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	97%	98%	5	5
		开收班时间（5分）	核定开收班时间执行率 100%	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	100%	100%	5	5
		高峰时段平均满载率（5分）	不高于 80%	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	29%	25%	5	5
		运营里程执行率（5分）	月实际运营里程执行率达到计划的 96%及以上	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	1-12 月完成率 105.8%	1-12 月完成率 101.5%	5	5

3.3运营管理

3.3.1评价内容及标准

评价内容包括安全运营、运营秩序、卫生保洁、司乘人员，具体考核指标和评分标准如下：

①责任事故死亡率：责任事故死亡率（同等及以上责任事故次数和死亡人数）不高于 0.04 次（人）/百万车公里。

②安全检查：落实公交车辆运营前“十检”及驾驶员适岗确认制度。

③安全驾驶：行驶过程中不做与工作无关的事，执行率达到 100%；行驶途中遵守道路交通安全法规，执行率达到 100%。行驶途中礼让斑马线行人，执行率达到 100%。

④规范运营：按照核准的线路和站点运行；车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为；规范进站停车，执行二次进站规范，无抢道、包头进站、双排并停现象。

⑤站容车貌：车身整洁，车身油漆无脱落；车厢内清洁，地板、设施无垃圾污垢。

⑥车厢服务合格率：持证上岗，仪表整洁；规范用语，文明服务，耐心解答乘客问询；使用报站器规范报站；按照规定开启空调或换气设施。

3.3.2执行情况

3.3.2.1安全运营

责任事故死亡率、安全检查等两项指标跟车调查和资料核查方式

进行考核；安全驾驶采用跟车调查方式进行考核。

●责任事故死亡率

2023 年协力公司未发生责任事故致死，木兰公司发生一起次责的死亡事故，责任事故死亡率不高于 0.04 次（人）/百万车公里。

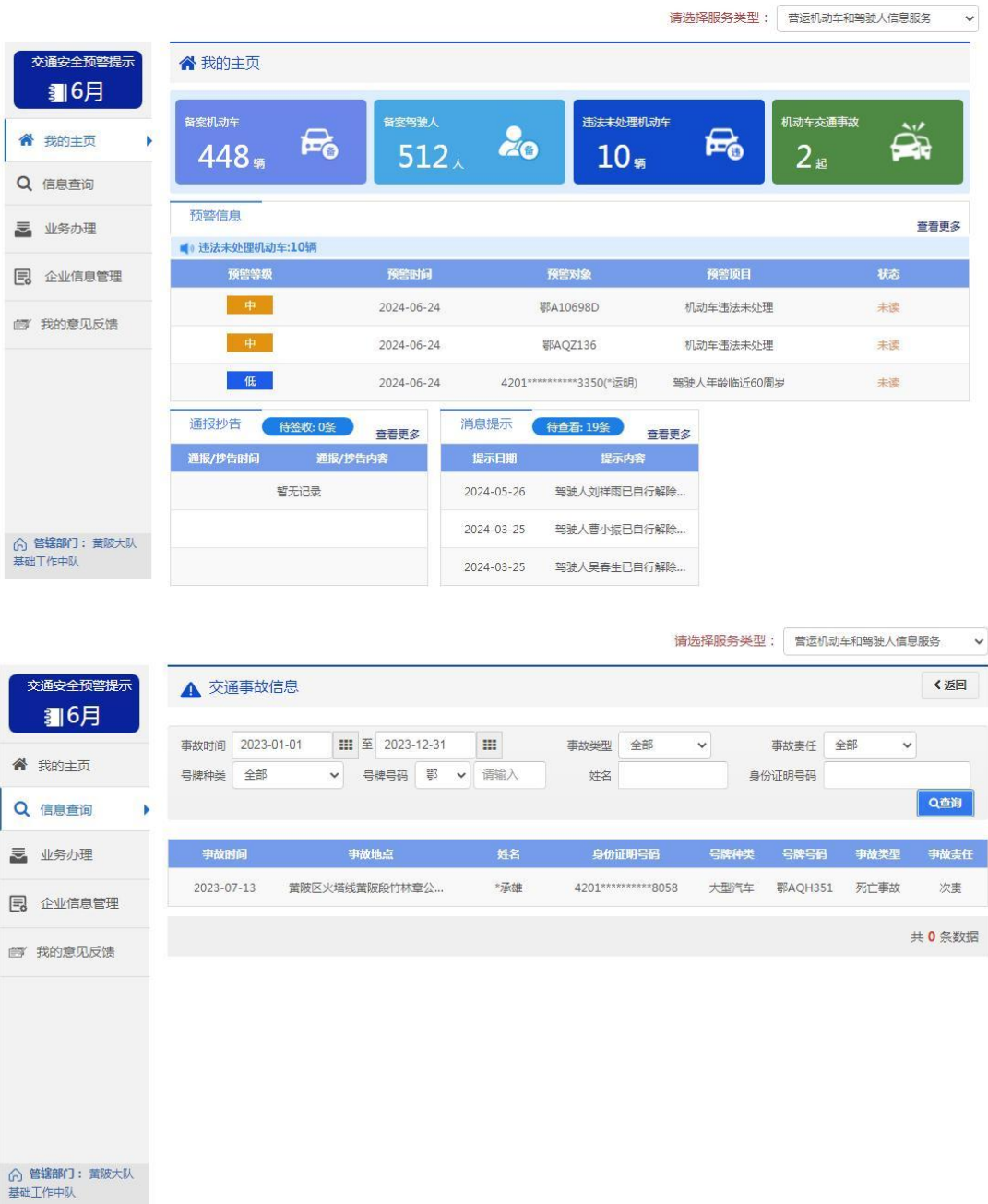


图 3-7 木兰公司公司责任事故证明

●安全检查

(一) 木兰公司

木兰公司坚持做好驾驶员出车前车辆安全机件检查和驾驶员试岗状态检查，对公交司机进行岗前检测后，身体状况和情绪稳定的司机才能上岗，并做好相关台账的记录，确保市民乘客乘车安全。

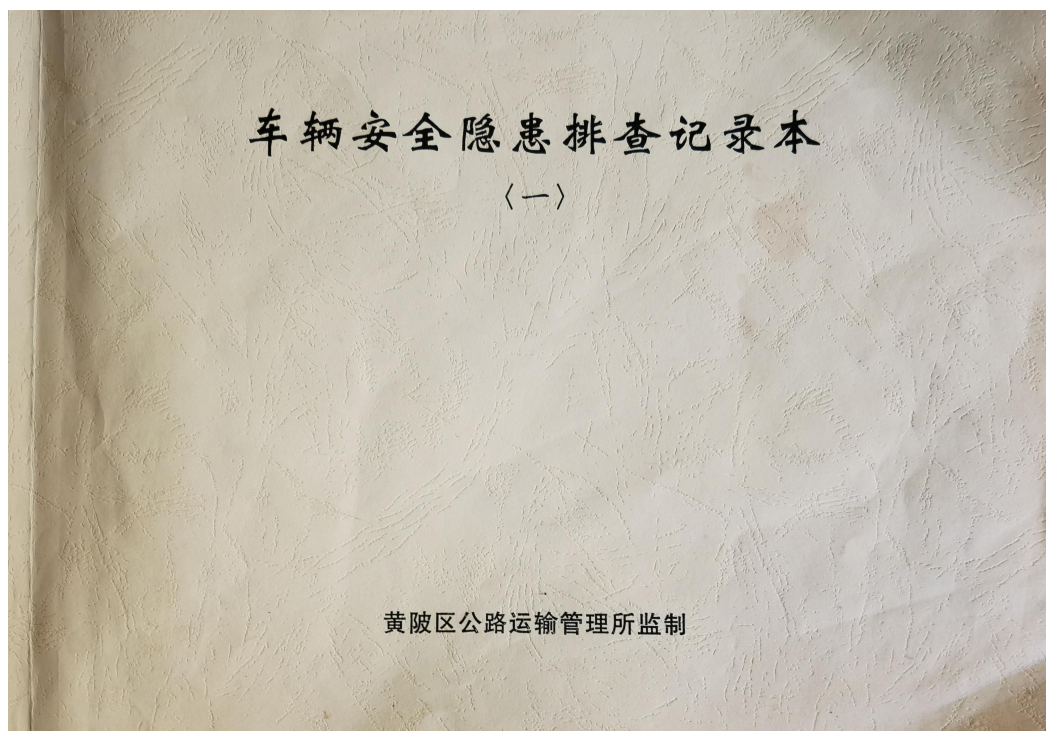


图 3-8 木兰公交车辆安全隐患排查记录本照片

（二）协力公司

协力公司强化出车前的两头管理，确保安全运营。一方面抓车头，严格执行公司《协力公司驾驶员安全行车操作规程》，认真做好车辆日常维护工作，坚持“三勤”、“十检”，确保车辆技术状况良好、随车安全设施设备齐全有效，严格落实公交车辆运营的“十检”工作。另一方面保人头，严格督促执行落实公司《协力公司驾驶员岗位适应性考核管理制度》，一旦发现司机身体状况或情绪出现异常，将立即调整发车班次，安排当事司机待岗修整。资料核查结果显示，协力公司有运营前“十检”及驾驶员适岗确认制度且已落实。



图 3-9 协力公交车辆安全检查登记本

●安全驾驶

本次针对公交车辆的考核包含木兰公司和协力公司在黄陂区共配车 616 辆，按照《考核办法》要求的抽查比例，对公交企业运营线路的车辆抽查，配车 10 台以上的，应不少于 30%；配车 10 台及以下的，应不少于 50%。实际调查中，随机抽查了 40 条公交企业运营线路，对应的线路配车数为 393 辆，本次调查的车辆数为 146 辆。跟车调查中未发现木兰公司和协力公司存在驾驶员不安全驾驶行为。

3.3.2.2运营秩序

规范运营指标采用跟车调查方式进行考核。

（一）木兰公司

通过跟车调查，未发现违规驾驶的行为。

（二）协力公司

通过跟车调查，未发现违规驾驶的行为。

3.3.2.3卫生保洁

本次针对卫生保洁的考核包含木兰公司和协力公司在黄陂区随机抽查的 146 辆公交车辆。

总体来说，木兰公司公交车辆卫生保洁优秀，车辆干净整洁，设备齐全，车容车貌方面，抽查到木兰公司公交车辆有 3 处存在不同程度的车身掉漆、车顶轻微破顺等问题。协力公司公交车辆有 4 处存在车身掉漆问题。

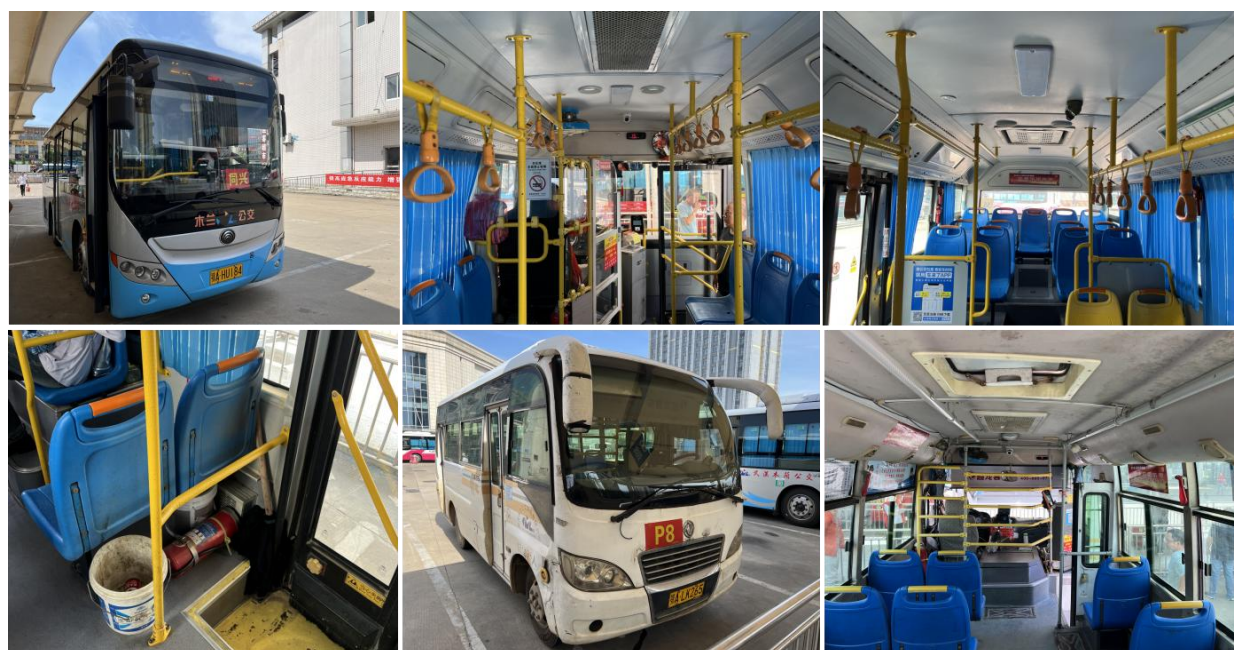


图 3-10 公交车辆卫生保洁问题

3.3.2.4司乘人员

司乘人员方面，设置了车厢服务合格率指标，对司乘人员服务水平进行考核。其中，车厢服务合格率指标采用跟车调查方式进行考核，考核包含木兰公司和协力公司在黄陂区随机抽查的 146 辆公交车辆。跟车调查中，木兰公司和协力公司发现有司机未持证上岗的现象。

3.3.3小结

在运营管理方面，对木兰公司和协力公司服务质量评价结果如下：

表 3-5 运营管理方面调查结果情况表

项目类别		考核指标	评分标准	计分方法	执行情况		评分结果	
					木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
三、运营管理 (28分)	安全运营 (12分)	责任事故死亡率(7分)	责任事故死亡率(同等及以上责任事故次数和死亡人数)不高于0.04次(人)/百万车公里	不达标,不得分	发生一起次责的死亡事故,责任事故死亡率不高于0.04次(人)/百万车公里	责任事故死亡率为0	7	7
		安全检查(2分)	落实公交车辆运营前“十检”及驾驶员适岗确认制度	不达标,不得分	按要求做好了驾驶员出车前车辆安全机件检查和驾驶员试岗状态检查,做好了相关台账记录。	制定了运《协力公司驾驶员安全行车操作规程》,认真做好车辆日常维护工作,坚持“三勤”、“十检”,等台账记录	2	2
		安全驾驶(3分)	1、行驶过程中不做与工作无关的事,执行率达到100%;2、行驶途中遵守道路交通安全法规、礼让斑马线行人,执行率达到100%。	一项不达标扣1.5分,扣完为止	跟车调查中未发现司机驾驶不安全行为。	跟车调查中未发现司机驾驶不安全行为。	3	3
	运营秩序(5分)	规范运营	1、按照核准的线路和站点运行; 2、按照规定走公交专用道,车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为;	第1项不达标,不得分;第2、3项发生一起不达标扣	跟车调查中未发现违规运营车辆。	跟车调查中未发现违规运营车辆。	5	5

项目类别		考核指标	评分标准	计分方法	执行情况		评分结果	
					木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
	分)		3、规范进站停车，执行二次进站规范，无抢道、包头进站、双排并停现象；	0.5 分，扣完为止。				
	卫生保洁（5分）	车容车貌	1、车身整洁，车身油漆无脱落；2、车厢内清洁，地板、设施无垃圾污垢。	一处不达标扣 0.2 分，扣完为止	跟车调查的 128 辆车中，存在 3 处卫生保洁问题。	跟车调查的 18 辆车中，存在 4 处卫生保洁问题。	4.4	4.2
	司乘人员（6分）	车厢服务合格率	1、持证上岗，仪表整洁；2、规范用语，文明服务，耐心解答乘客问询；3、使用报站器规范报站；4、按照规定开启空调或换气设施。	一起不达标扣 0.5 分，扣完为止	存在司机未持证上岗的情况。	存在司机未持证上岗的情况。	5.5	5.5

3.4政府指令

3.4.1评价内容及标准

评价内容包括线路管理、行政处罚、指令任务、公益政策，具体考核指标和评分标准如下：

①公交线路新辟、调整执行率：严格执行交通运输主管部门下达的线路新辟和调整计划。

②行政处罚执行率：依法接受行政处罚。

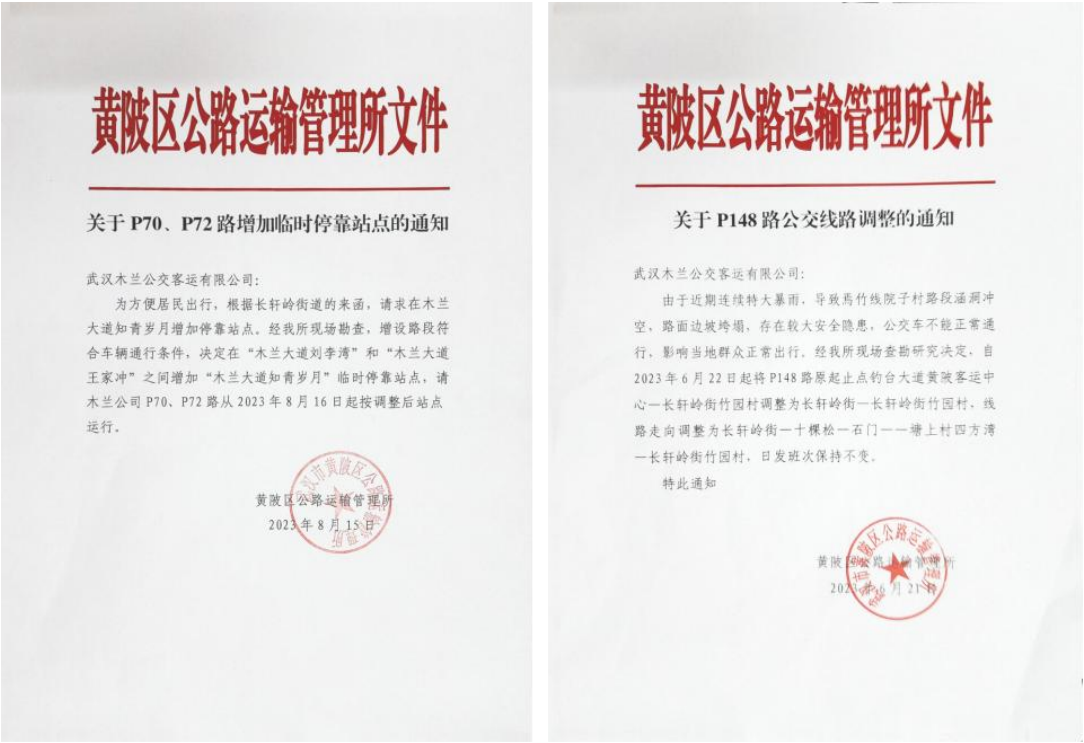
③指令性任务执行率：承担防疫救灾、重大社会活动等政府指令性任务。

④公益性政策执行率：落实特殊群体免费乘车政策和公益广告发布要求。

3.4.2执行情况

3.4.2.1线路管理

2023 年，黄陂区交通运输局、黄陂区公路运输管理所等单位分别发布了 P78、P70、P72、P148、P41 等线路调整，P122、P17、P41、P42 等线路的站点调整，以及 16 条线路涉及车辆调整。通过对木兰公司和协力公司的资料核查，各公司均按照批复的要求，对各线路做了行车作业计划，部分佐证材料如下图所示。



2023年线路优化调整明细		
序号	原线路	调整优化后
1	P78长轩岭街油榨村委会-长轩岭街平峰	终点站“长轩岭街油榨村委会”向北延伸，增加“长轩岭街油榨村葛家大湾”
2	P70钓台大道黄陂客运中心—蔡店街客运站 P72钓台大道黄陂客运中心—姚家集街车站村	在“木兰大道刘李湾”和“木兰大道王家冲”之间增加“木兰大道知青岁月”
3	P72钓台大道黄陂客运中心—姚家集街车站村	在“木兰大道茶庙村”和“木兰大道北刘湾”之间增加“木兰大道徐家田”
4	P148钓台大道黄陂客运中心—长轩岭街竹园村	钓台大道黄陂客运中心—长轩岭街竹园村调整为长轩岭街—长车岭街竹园村，线路走向调整为长轩岭街—十棵松—石门—塘上村四方湾—长轩岭街竹园村
5	P41钓台大道黄陂客运中心—王家河街万寿寺村委会	终点站“王家河街万寿寺村委会”向前延伸，增加“王家河街喻家稻场”临时停靠点
6	P122钓台大道黄陂客运中心—新黄武公路地铁青龙站 P17钓台大道黄陂客运中心—前川街平湖村张家大湾 P41钓台大道黄陂客运中心—王家河街万寿寺村委会 P42钓台大道黄陂客运中心—王家河街栖凤山李家田	原公交站名“黄陂大道前川一中站”更名为“黄陂大道地铁黄陂广场站”
7	P53祁家湾街客运站—汉口北大道地铁汉口北站 P57祁家湾街客运站—巨龙大道歌林花园 P70钓台大道黄陂客运中心—蔡店街客运站 P125钓台大道黄陂客运中心—滢阳大道滢口 P159钓台大道黄陂客运中心—祁家湾街四新村小章湾 P68钓台大道黄陂客运中心—罗汉寺街致富街 P80钓台大道黄陂客运中心—木兰乡客运站 P70钓台大道黄陂客运中心—蔡店街客运站	车辆调整
8	P56祁家湾街廖岗村—汉口北大道地铁汉口北站 P80钓台大道黄陂客运中心—木兰乡客运站 P803钓台大道黄陂客运中心—木兰山风景区 P72钓台大道黄陂客运中心—姚家集街车站村 P108钓台大道黄陂客运中心—六指街大咀垸	车辆调整
9	P122钓台大道黄陂客运中心—新黄武公路地铁青龙站 P98钓台大道黄陂客运中心—李家集街朱铺村 P71钓台大道黄陂客运中心—长轩岭街	车辆调整

图 3- 11 线路管理证明材料（部分）

3.4.2.2行政处罚

经过现场核实及资料核查，2023 年木兰公司和协力公司均没有行政处罚情况。

3.4.2.3指令任务

通过资料核实，2023 年的指令任务检查内容具体包括木兰旅游节保障运输、中高考集中送考、国防教育公交专线、木兰天地公交专线、区人大政协两会接送用车等活动。如中考期间，为给学子提供良好的交通环境，木兰公交提供车辆台数 51 台，趟数 306 趟次车辆服务，服务学校 9 所，学生人数 1418 人。







图 3-11 指令任务证明材料

3.4.2.4公益政策

（一）落实特殊群体免费乘车政策

2021 年，武汉市交通局联合武汉市残疾人联合会、武汉市财政局印发了《<关于落实武汉市持证残疾人免费乘坐市域内公共交通工具全覆盖实施方案>的通知》（武交〔2021〕139 号），要求公交企业驾驶员等从业人员应当按照公共交通行业服务规范，为享受免费乘坐公共交通政策的残疾人提供优质服务。不得对残疾人乘坐公共交通予以歧视刁难，一旦发生类似现象，要依照相关规定严肃处理。

通过资料核查可知，木兰公司和协力公司结合实际，认真贯彻执行。从两公司残盲卡的刷卡量上看，2023 年以来，残盲卡的刷卡量

明显提升。

表 3-6 木兰公交 2023 年 5 月部分线路优惠客流情况

线路	日均总客流量（人次）	其中：优惠卡客票人数	
		老年卡（人次）	盲残卡（人次）
P2	1566	816	42
P3 快	6148	1091	94
P3	2214	385	56
P5	1424	814	49
P7	1341	606	39
P9	840	519	27
P10	1221	522	55
P11	3790	1254	123
P12	378	222	12
P13	685	289	29
P15	977	448	38
P16	826	367	35
P18	64	27	10
P21	5179	1587	142
P22	4741	767	77
P23	520	247	23

表 3-7 协力公交 2023 年 5 月部分线路优惠客流情况

线路	日均总客流量（人次）	盲残卡（人次）
P101	1556	56
P102	1475	50
P103	483	10
P110	69	2
P111	1757	31
P171	185	7
P35	2746	21
P61	47	1
P113	34	1
P112	26	0
P131	47	2
P132	49	8
P133	43	2
P166	38	4
P37	20	1
P135	33	1
P38	36	1
P39	31	1
210	43	1

线路	日均总客流量（人次）	盲残卡（人次）
P55	26	2
P49	24	1
P48	25	1
P36	68	1
P169	202	3
P172	57	1

3.4.3小结

在政府指令方面，对木兰公司和协力公司服务质量评价结果如下：

表 3-7 政府指令方面调查结果情况表

项目类别		考核指标	评分标准	计分方法	执行情况		评分结果	
					木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
四、政府指令（12 分）	线路管理（5 分）	公交线路新辟、调整执行率	严格执行交通运输主管部门下达的线路新辟和调整计划	发生一起未执行的扣 3 分，扣完为止	按计划调整了 P78、P70、P72、P148、P41 等线路，并制定了电子路单和行车作业计划。	按计划调整了线路运营走向，并制定了电子路单。	5	5
	行政处罚（3 分）	行政处罚执行率	依法接受行政处罚	拒不接受或不按时接受行政处罚的，发生一起不得分	无行政处罚情况	无行政处罚情况	3	3
	指令任务（2 分）	指令性任务执行率	落实开展政府指令性任务	发生一起未执行的不得分	包括木兰旅游节保障运输、中高考集中送考、国防教育公交专线、木兰天地公交专线、区人大政协两会接送用车等活动。	包括公交专线、区人大政协两会接送用车等活动。	2	2
	公益政策（2 分）	公益性政策执行率	落实武汉市持证残疾人免费乘坐市域内公共交通工具全覆盖实施方案	发生一起未执行的扣 0.5 分，扣完为止	木兰公司结合实际，认真贯彻落实《市公交集团公司关于做好推进扩大武汉市持证残疾人免费乘坐市域内公共交通的工作通知》。从公司残盲卡的刷卡量上看，2023 年以来，残盲卡的刷卡量明显提升；	协力公司残盲卡的刷卡量上看，2023 年以来，残盲卡的刷卡量明显提升。	2	2

3.5 社会评价

3.5.1 评价内容及标准

评价内容包括满意度调查、投诉处理、舆情反映，具体考核指标和评分标准如下：

①乘客满意度：乘客对公交服务的满意度达 90%及以上。

②社会满意度：街乡基层组织、群众代表、“两委成员”、残联、老龄委等代表和部门对公交服务满意度 90%以上。

③投诉处理情况、投诉回复率：建立投诉处理机构和处理制度；投诉按期回复率达 100%。

④媒体曝光：查证属实的新闻媒体曝光有责服务纠纷。

3.5.2 执行情况

3.5.2.1 乘客满意度

（一）乘客满意度调查基本情况

1. 问卷设计

参照《城市公共交通乘客满意度评价方法第 2 部分：公共汽电车交通》（GB/T36953.2-2018），综合考虑乘客对于公共交通的“安全、可靠、便捷、舒适”的基本要求，从运行安全、设施设备、线站设置、出行体验、票制票价、司乘服务等 6 个方面，选取 14 项测评指标制定问卷。问卷筛选信息包括乘客性别、年龄、职业、收入、乘坐频率和线路名称。具体问卷设计如下图。

黄陂区公交企业乘客满意度调查表

尊敬的女士/先生:

您好! 万分感谢您在百忙之中接受公共交通满意度调查。您所提供的信息将帮助我们改善公共交通服务。

请您在选项上打“√”, 感谢您的合作, 祝您身体健康, 生活幸福!

1、您的性别:

☐男 ☒女

2、您的年龄:

☐18 岁以下 ☒18 至 40 岁 ☐40 至 65 岁 ☐65 岁以上

3、您的职业:

☐学生 ☐公务员 ☐企、事业单位职员 ☐离退休职员 ☒自由职业 ☐其他

4、您个人税后月均收入:

☒3000 元以下 ☐3000-7999 元 ☐8000 元以上

5、您乘坐公交频率:

☐每天 1-2 次 ☐每天 2 次以上 ☒每周 1-4 次 ☐每月不超过 5 次

1、您乘坐的公交线路名称: 111 路

2、请您考虑近期乘坐本线路公交的经历, 您对本线路公交总体上是是否满意?

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

3、您对乘坐本线路公交的安全性是否满意?

☐非常满意 ☒满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

4、您对本线路公交司机驾驶行为是否满意? 舒适性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

5、您对本线路公交司机服务态度是否满意? 舒适性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

6、您对本线路公交信息服务(车站线路站点信息; 车内线路信息、语音报站、LED 显示屏)是否满意? 便捷性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

7、您对本线路公交站点候车条件(车站站牌、座椅、遮阳避雨设施、卫生环境)是否满意? 舒适性

☐非常满意 ☒满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

8、您对本线路公交车的车容车况(硬件设施、整洁卫生)是否满意? 舒适性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

9、您对本线路公交的舒适性(拥挤度、座椅扶手、温度通风)是否满意? 舒

适应性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

10、您对本线路公交首末班时间是否满意? 可靠性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

11、您对本线路公交的候车时间是否满意? 可靠性

高峰候车时间: ☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

非高峰候车时间: ☐非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

12、您对本线路公交车全程花费的时间长度是否满意? 可靠性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

13、您对本线路公交车全程运行时间稳定的可靠性怎么样? 可靠性

☒非常可靠 ☐可靠 ☐基本可靠 ☐不可靠 ☐非常不可靠

14、您对本线路公交换乘服务是否满意? 可靠性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

15、您对本线路车费支付方式方便性(投币、公交卡、支付宝扫码、手机 NFC)是否满意? 便捷性

☐非常满意 ☒满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

16、您是否向公交服务热线投诉过黄陂区公交服务质量? 总体上

☐投诉过 ☒没有投诉过 ☐不知道怎么投诉

如果投诉过, 您对于投诉处理是否满意?(未投诉过该选项不选) 总体上

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

17、若您乘坐公交时遇到不满意的服务, 您出行还会首选公交吗? 总体上

☒会 ☐不会

1、您本次出行的“最后一公里”, 即从出发地--公交站(或公交站--目的地), 是否满意: 便捷性

☒非常满意 ☐满意 ☐基本满意 ☐不满意 ☐非常不满意

接驳距离(若满意则该选项不选): 便捷性

☐≤200 m ☐200-500 m ☐≥500 m

接驳方式(若满意则该选项不选): 便捷性

☐步行 ☐共享单车 ☐电动自行车 ☐出租车 ☐私家车 ☐轨道交通

换乘次数(步行 10 分钟以内不算交通方式)(若满意则该选项不选) 便捷性

☐3 次以上 ☐3 次 ☐2 次 ☐1 次 ☐0 次

感谢您的配合, 我们将认真考虑您的意见和建议, 为您提供更优质的公交服务!

图 3-12 2023 年度黄陂区公交企业乘客满意度调查问卷

2.调查时间

公交乘客满意度采用现场问卷的调查方式, 本次问卷调查时间为 2024 年 6 月 24 日至 2024 年 7 月 9 日。

3.调查方式

问卷调查是由调查员亲自在各条线路的主要流量车站进行手动发放纸质问卷供乘客填写提交, 在外业问卷调查结束后, 纸质问卷统一由调查员在内页作业中录入为标准化的电子表格供后续分析使用。

4.调查对象特征分析

从受访者性别来看, 男性和女性受访者较为均衡, 占比 50.43%, 女性受访者相对略少, 占比 49.56%。如下图所示。

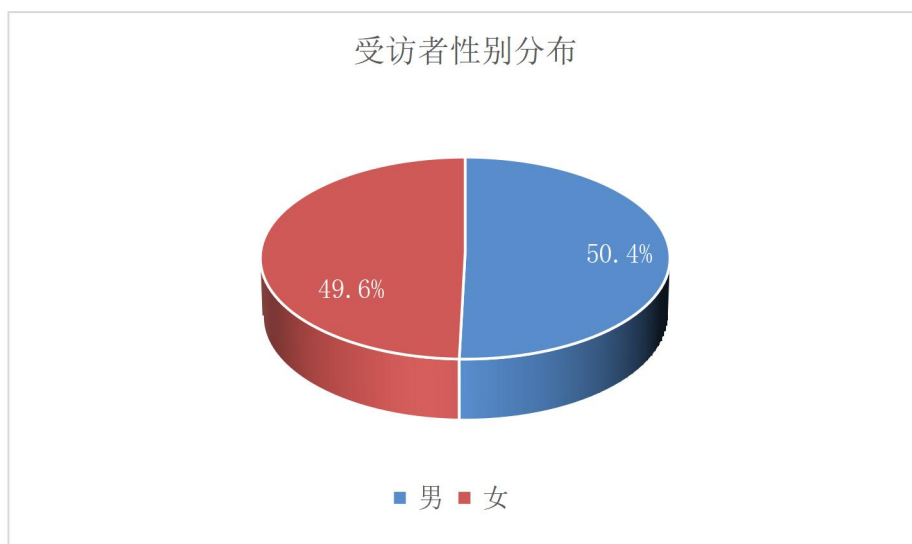


图 3-13 不同性别被调查者占比

受访者的年龄占比方面呈现出年轻化的趋势，但是在采样过程中尽量关注老年人群体，保证了各年龄段调查的均匀性，最终的结果也呈现出相对较为平衡的趋势。其中年龄小于 18 岁的乘客填写问卷占比 14.53%；18-40 岁间的乘客填写问卷占比 41.03%；40-65 岁间的乘客填写问卷占比 33.33%；65 岁以上的乘客填写问卷占比 10.62%。

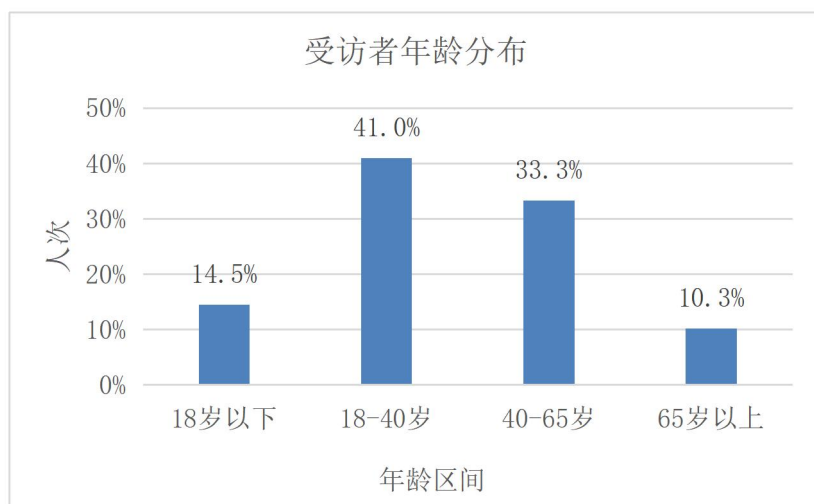


图 3-14 各年龄段被调查者占比

受访者的职业占比方面主要集中于企、事业单位职员和自由职业者，两者占比分别为 23.93%和 36.75%；其次是学生和离退休职员数量相当，被调查者占比为 15.38 和 12.85%；其他职业较少，为 6.83%。

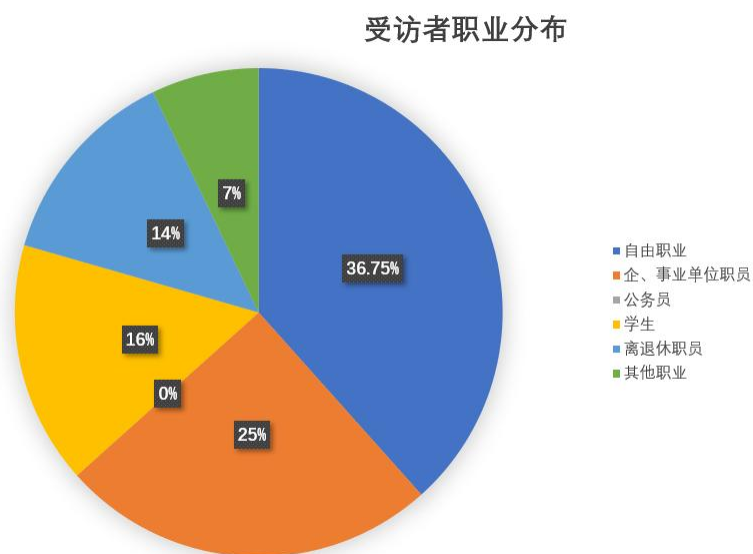


图 3-15 不同职业被调查者占比

受访者的个人税后平均收入主要集中在 8000 元以下，其中：个人税后平均收入在 3000 元以下的占比 40.17%，个人税后平均收入在 3000-8000 元的占比 47.86%。个人税后平均收入在 8000 元以上的占比仅有 0.85%。

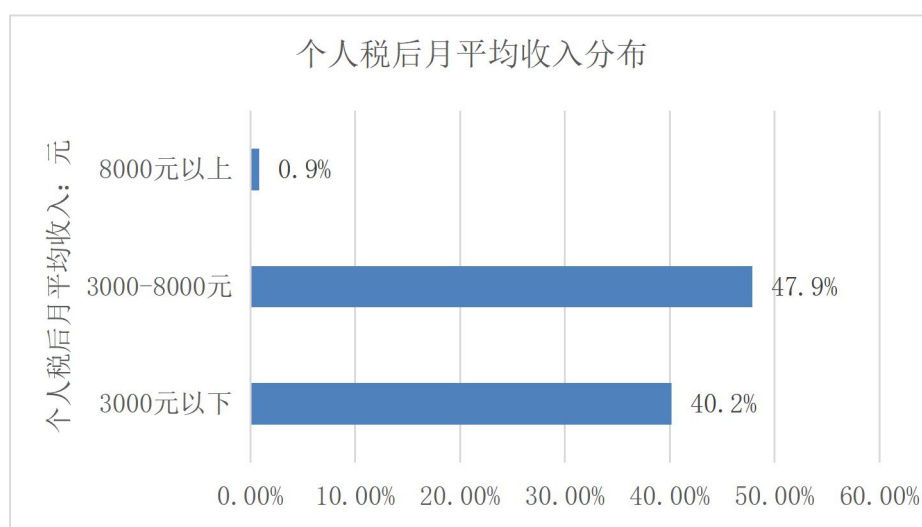


图 3-16 不同收入被调查者占比

受访者每天乘坐 1-2 次和每天乘坐 2 次以上公交占比分别为 40.17%和 25.64%；受访者每周乘坐 1-4 次公交的人数占比为 22.22%，而受访者每月不超过 5 次的占比仅占 8.55%，说明公交是黄陂区居民

出行的主要交通工具。

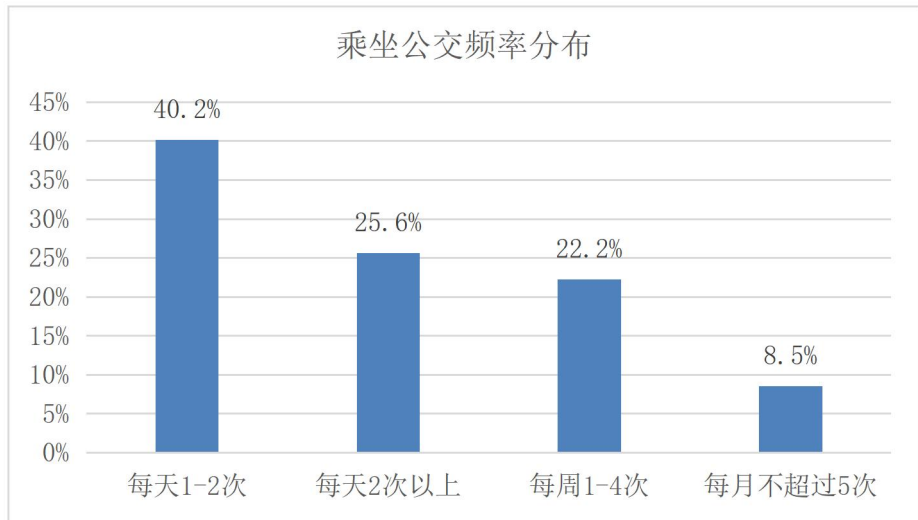


图 3-17 不同乘坐频率被调查者占比

（二）乘客满意度分析

1.满意度的计算方法

在本次公共汽电车服务质量测算中，对乘客满意度采用满意率的方式进行计算，即对公共汽电车服务满意的有效问卷数占有效问卷总数的比例。计算公式如下。

$$S = \frac{N_{\text{满意}}}{N_{\text{总}}} \times 100\%$$

式中：

S 是指公共汽电车乘客满意度；

$N_{\text{满意}}$ 是指对公共汽电车服务 “满意” 或 “比较满意” 的有效问卷数；

$N_{\text{总}}$ 是指本次调查中回收的有效问卷总数。

2.武汉市公共汽电车乘客满意度

（1）不同评价内容满意度

本次调查共回收有效问卷 332 份，经统计黄陂区公共汽电车服务

总体满意度为 88.7%。按照安全、可靠、便捷和舒适等评价维度来看，黄陂区公共汽电车乘客对安全性的满意度最高，为 92%，而对可靠性的满意度较低，为 85.9%。

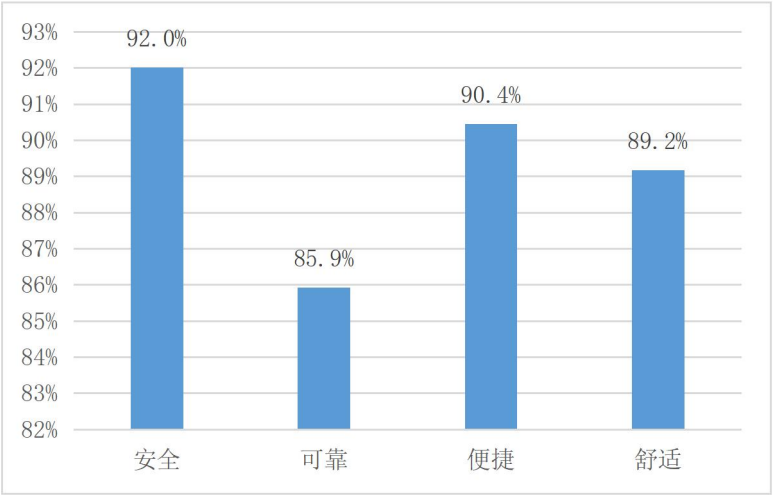


图 3-18 各评价维度满意度

●安全方面

问卷调查主要评价乘客车辆运行过程中线路安全和司乘人员应急处置情况的满意程度，其中，线路安全乘客满意度为 95.8%，驾驶行为乘客满意度为 88.2%。

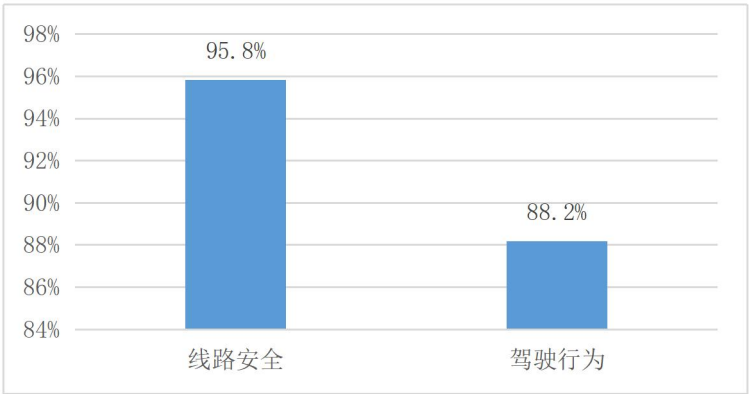


图 3-19 安全方面各项满意度

●可靠方面

问卷调查主要评价乘客对公共汽电车出行时间的满意程度，具体评价内容包括公交首末班时间、高峰候车时间、非高峰候车时间、全

程花费时长和全程运行稳定等五项，各项满意度及如下图所示。其中，高峰候车时间、非高峰候车时间和全程花费时长满意度分别为 78.9%、83.1%、84.8%，说明乘客更关注于出行所花费的时间。建议黄陂区公交企业要对客流特征大数据进行深入的数据挖掘和分析，合理缩短大客流需求线路的发车间隔，缩短乘客候车时间。

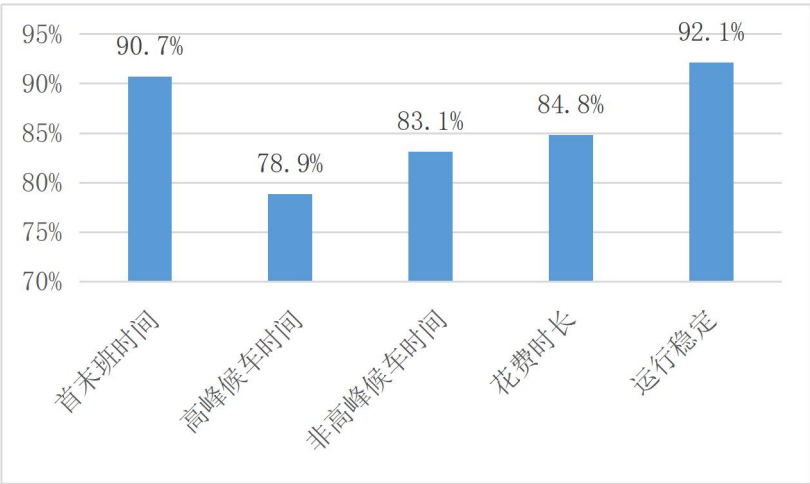


图 3-20 可靠方面各项满意度

●便捷方面

问卷调查主要评价乘客出行过程的满意程度，具体评价内容包括公交线路信息服务、公交换乘服务、公交车费支付方式等三项，各项满意度如下图所示。其中，乘客对公交企业提供的信息服务（车站线路站点信息;车内线路信息、语音报站、LED 显示屏）和支付服务满意度最高，为 90%、95%；公交换乘服务乘客满意度最低，为 86.3%，说明公交企业的换乘服务和换乘效率还有待优化提升。

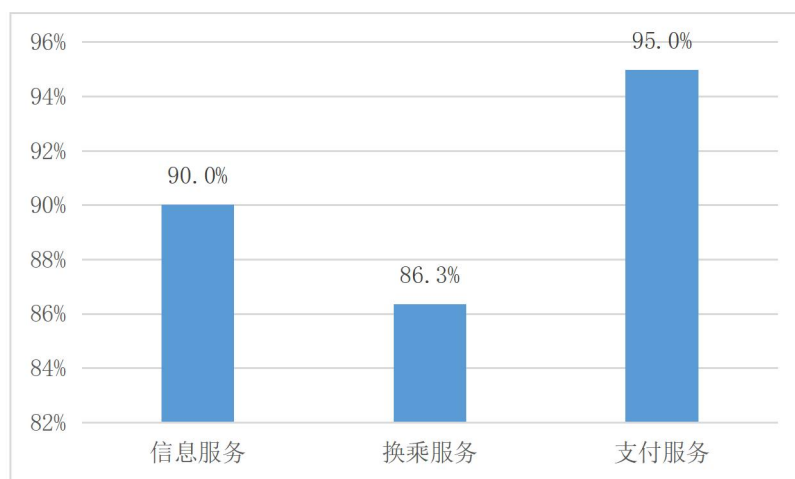


图 3-21 便捷方面各项满意度

●舒适方面

问卷调查主要评价乘客对站车环境和驾乘服务的满意程度，具体评价内容包括司乘人员服务态度、站点候车条件、车容车况和车内环境等四项，各项满意度对比如下图所示，得分分别为 95%、86.2%、88%、87.5%，其中站点候车条件、车容车况、车内环境等硬件设施相关指标相对较低，乘客乘车环境有待提升。

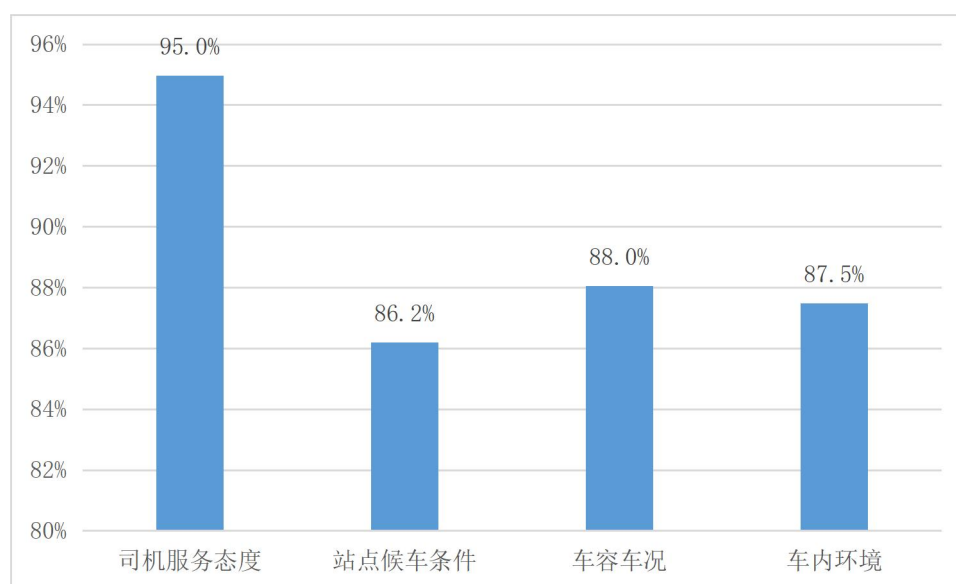


图 3-22 舒适方面各项满意度

综合来看，黄陂区公共汽电车各项评价内容的满意程度（如下图所示），在 14 项评价内容中，有 6 项均超过了 90%，较前两年的考

核结果相比有所提高，这 6 项分别为线路安全、首末班时间、运行稳定、信息服务、支付服务、司机服务态度，其余指标均在标准值以下，说明黄陂区公共汽电车服务质量还有很大的改善空间，尤其是高峰候车时间、花费总时间、非高峰候车时间等得分都较低，黄陂区公共汽电车的发车间隔还需根据乘客需要适当调整，同时重视站台设施的维护和环境的改善，并关注乘客车内乘车环境的舒适性。

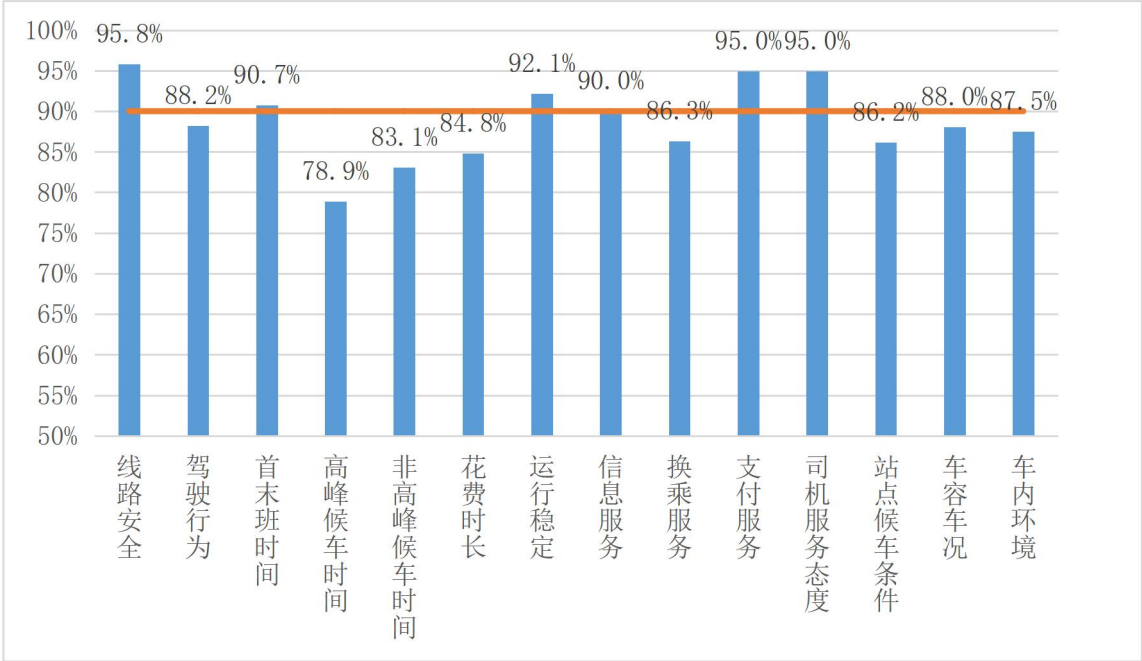


图 3-23 各项评价内容的满意度

（2）不同运营企业的乘客满意度

为了更加合理的评价各运营企业服务提供情况，为各运营企业找出未来服务改善的明确方向，针对不同运营企业的乘客满意度分析排除了与运营企业职责无关的评价项目，即服务信息和候车环境等相关内容。根据问卷中填写的线路所属公交企业，分别统计木兰公交和协力公交线路的乘客满意度。木兰公司总体乘客满意度为 89%，协力公司总体乘客满意度为 88%，均未达到《黄陂区公交企业服务质量考核办法》中乘客满意度应高于 90%的要求。

从木兰公司的各分项评价内容满意度来看，排除与企业运营无关的评价指标后，乘客满意度较低的项目为高峰候车时间、站点候车条件和车内条件。尤其是高峰候车时间方面，满意度仅为 79.5%，在所有评价指标中处于最低水平。

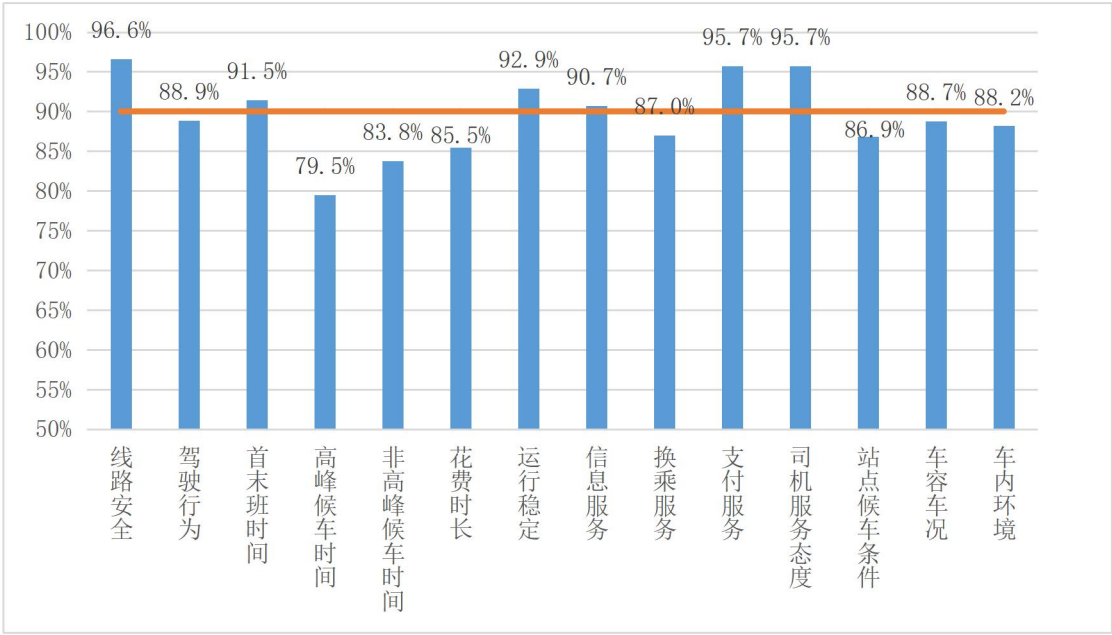


图 3-24 木兰公交线路各分项评价内容满意度

从协力公司的各分项评价内容满意度来看，总体上各乘客满意度指标差别不大，仅驾驶行为这一项指标超过 90%，其他指标均在 86%-90%之间，站点候车条件、花费时长、换乘服务的满意度相对较低，分别为 86.4%、86.6%、86.8%。由此可见，协力公司运营的线路在候车条件、候车时长、车内环境以及线路换乘设计上存在较大问题，难以满足乘客出行需求。为了缩短运行时长及换乘时间，提升乘客满意度，协力公司应加大投入，一方面按需排班，合理设置线路发车间隔，实行挂表运营，提升线路运营效率；另一方面通过智能系统，实现实时查询线路信息，避免因不知车辆何时达到而造成乘客等候时间增加。

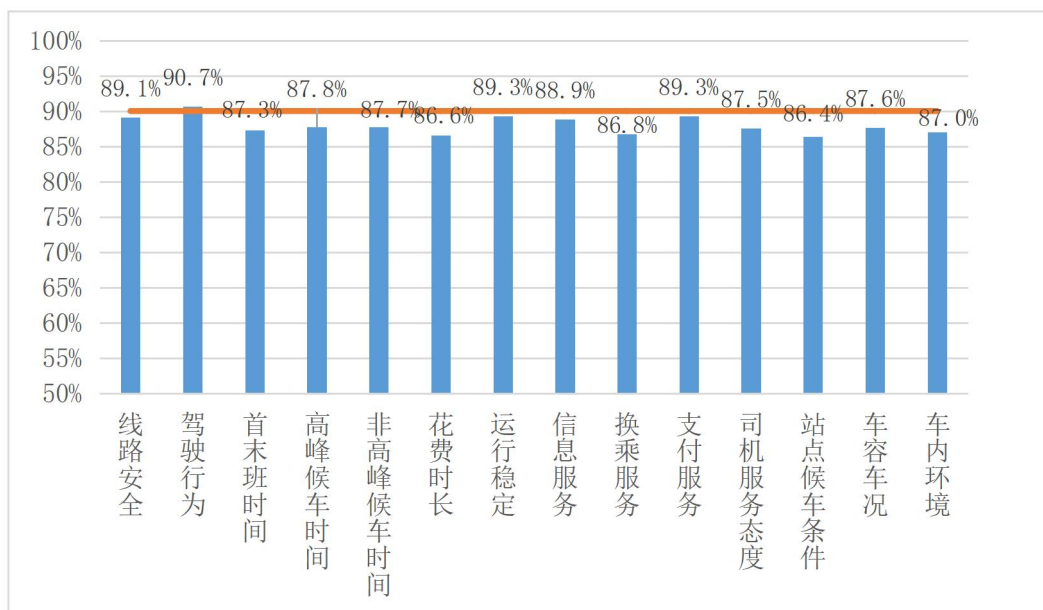


图 3-25 协力公交线路的各分项评价内容满意度

3.5.2.2 社会满意度

社会满意度问卷调查时间为 2023 年 3 月 1 日上午，黄陂区交通运输局在区交通运输局 10 楼会议室组织了和区政协、人大代表、老龄委、区残联、群众代表和街乡基层组织等代表和部门的座谈会，并通过问卷的方式收集与会人员对黄陂区城市公交服务质量的评价。

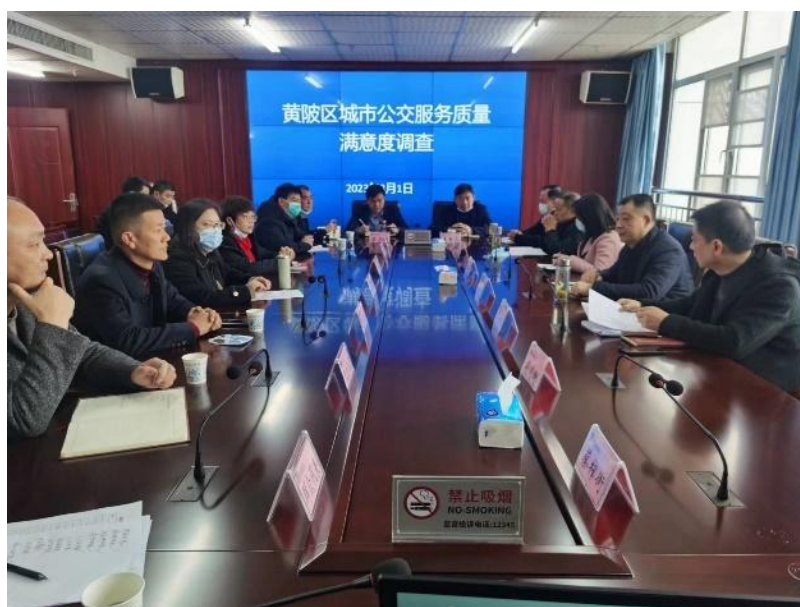


图 3-26 黄陂区城市公交服务质量座谈会

经统计，与会人员对公交服务质量总体满意度为 92.50%。按照

安全、可靠、便捷和舒适等评价维度来看，黄陂区公交乘客对安全性的满意度最高，为 93.32%，而对舒适性的满意度最低，为 91.65%。

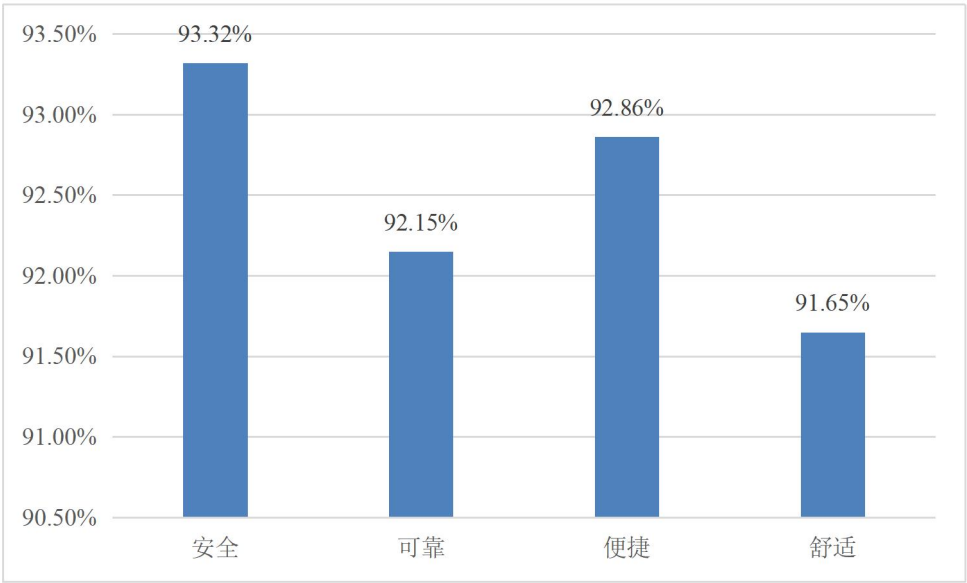


图 3 31 社会满意度各评价维度得分

3.5.2.3 投诉处理

木兰公司有专门机构和专人负责进行投诉处理工作，并制定了相关处理制度。木兰公司主要受理渠道包括：市级投诉、区级信访和城市留言板。2023 年全年，木兰公司信访投诉受理共计 996 件，其中：市级投诉 950 件、区级信访 46 件、城市留言板 0 件。信访投诉回复率为 100%。

协力公司成立投诉处理领导小组，分管经理任组长、办公室主任任付组长、安全科长、经营科长、总调度、财务科长为成员。全面负责公交运营投诉处理工作，制定了《协力公司公交服务投诉处理流程》和《协力公交公司投诉处理制度》。《处理流程》表明投诉受理后要在 3-5 个工作日之内投诉内容、要求，会同公司投诉处理领导小组按相关法规及制度进行调查确认，明确回复内容答复投诉人并结案归档。该制度中明确了公司主要受理渠道包括：区交通运输服务监督电话

（85932476），市政府网站，消费者投诉举报专线电话（12315），城市公共安全平台（110），群众来信、来访，省、市信访局转办件，网络舆情信息及乘客直接向公司提出的咨询、求助、表扬、投诉、建议。

3.5.2.4 舆情反映

经查 2023 年市木兰公司和协力公司均没有新闻媒体曝光有责服务纠纷。

3.5.3小结

在社会评价方面，对木兰公司和协力公司服务质量评价结果如下：

表 3-8 社会评价方面调查结果情况表

项目类别		考核指标	评价标准	计分方法	执行情况		评分结果	
					木兰公司	协力公司	木兰公司	协力公司
五、社会评价(20分)	乘客满意度(10分)	满意度调查(5分)	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》中乘客满意度应高于 90%	每低于标准值一个百分点，扣 1 分，扣完为止	89%	88%	4	3
		社会满意度(5分)	街乡基层组织、群众代表、“两委成员”、残联、老龄委等代表和部门对公交服务满意度 90%以上	每低于标准值一个百分点，扣 1 分，扣完为止	92.50%	92.50%	5	5
	投诉处理(5分)	投诉处理情况、投诉回复率	建立投诉处理机构和处理制度；投诉按期回复率达 100%	一项不达标，不得分	建立了投诉处理机构和处理制度，投诉按期回复率 100%	建立了投诉处理机构和处理制度，投诉按期回复率 100%	5	5
	舆情反映(5分)	媒体曝光	查证属实的新闻媒体曝光有责服务纠纷	发生一起扣 0.2 分。若系重大、恶劣服务质量纠纷并造成重大社会影响的扣 1 分，扣完为止	未发生	未发生	5	5

4结论与建议

面对轨道交通逐步成网，疫后小汽车、电动车等个体化出行比例增加，网约车、共享单车等多样化交通方式涌现，近年来，常规公交客运量呈常态性下降趋势，因此公交企业更需要政府给予支持政策来维持正常运转，从而提供优质的运营服务。在充分考虑以上背景和现状下，此次评价工作在严格按照《考核办法》相关要求基础上，考虑严重程度以及对服务质量影响两方面因素，对考核过程中发现的问题进行了分类，将程度较重的作为扣分项，其他程度较轻的只作为整改项。通过考核结果情况来看，黄陂公交企业在完善车辆安全设施、规范运营服务、政府指令和社会评价方面评分较高。

总体来看，本次考核通过设施设备调查、跟车调查、信息数据核查、问卷调查和文件资料核查的方式，对 2023 年武汉市黄陂区公交企业服务质量评价指标体系各项指标进行了分析和评价，发现公交企业在运营管理方面还存在一些问题，其中重点问题和建议如下：

4.1.1加大力度落实服务质量评价工作

（1）存在问题：现场核查过程中，木兰公交和协力公交有些职工对于《考核办法》的考核内容仍不是非常熟悉。

（2）工作建议：《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》（国发〔2012〕64 号）和《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）等行业指导性文件和部门规章中均明确提出应开展城市公共交通服务质量评价工作。城市公共汽电车作为保障市民基本出行需求的公共服务行业，其服务质

量与人民生活密切相关。建议各公交企业进一步学习国家和行业相关文件中对公共交通服务的要求，特别是深入理解《黄陂区公交企业服务质量考核办法》中提出的评价标准与要求，在运营管理工作过程中有针对性的不断改善公共汽电车服务质量，提升乘客公交出行体验。

4.1.2 进一步改善设施环境和乘车便利性

（1）存在问题：在现场设施设备调查中和跟车调查中发现，木兰公交公司大部分车辆设施设备齐全，少量存在标志标识不全的情况；协力公交部分公交车辆存在地板破损、标识显示不完全等不同程度的车内设施损坏问题，有部分车辆在起始站存在卫生保洁问题，如存在不同程度的车身掉漆、车顶轻微破顺等问题。在乘车环境方面，乘客在站点候车条件、车容车况和车内环境的满意度指标均未达到 90%，乘客换乘便利度也有待提升。

（2）工作建议：建议两公交企业加强对车辆的检查和维护，进一步合理安排站务公司对车内进行保洁工作，确保车辆内设施设备及安全设施完好、车内环境干净卫生。同时，在站台和车内加大宣传力度，呼吁乘客遵守乘车守则，不乱扔垃圾或损坏相关服务设施，保持良好的卫生环境，重视站台设施的维护和环境的改善，并关注乘客车内乘车环境的舒适性、乘车或换乘便利性。

4.1.3 持续优化公交线网和运营组织

（1）存在问题：乘客满意度调查结果显示，乘客对高峰候车时间、花费总时间、非高峰候车时间、换乘服务等指标满意度相对较低，均未达到 90% 的标准，无法保证快速性和可靠性，地面公交服务水平

逐渐无法适应居民需求。

（2）工作建议：持续优化调整公交线网和运营组织方案，极探索差异化、集约化、高品质的定制公交创新服务模式，公交线网需要配合轨道交通线路开通实时调整，形成“轨道+公交+慢行”一体化的公共交通体系。前川线一期于 2022 年底开通运营，7 号线北延线（前川线）工程横店站（不含）至黄陂广场站段将于 2024 年年底开通，配套公交优化调整方案应进一步增强轨道接驳，促进公交网和轨道网充分融合，提升公交与轨道、公交与公交的换乘环境。在运营方面，为保障线路运营效率和缩短乘客等候时间，需合理设置线路发车间隔，对于客流较少线路实行挂表运营。

4.1.4提升公交智能化应用水平

（1）存在问题：在现场核查过程中发现，目前的智能公交系统还未完成升级工作。缺乏对相关数据的统计分析模块，运营调度系统、安全管理系统、投诉管理系统分属不同平台，且操作起来人工成本较高。

（2）工作建议：进一步优化公交智能化管理平台功能，将运营调度、安全管理、投诉处理整合到一个管理平台。推进公交数据资源整合和深度应用，进一步强化数据汇聚、整合共享能力，建成公交大数据中心，实现大数据中心与公司内部单位的实时数据共享和信息互通，实现与市交通运输局的数据交换共享，并预留与公安交警、地铁、航空、高铁等外部单位数据共享接口。提升视频监控系统的清晰度，提高视频识别违章操作的精准度。

4.1.5持续提升驾驶员监督考核力度

（1）存在问题：通过现场调查木兰公司和协力公司的车厢服务情况，发现存在驾驶员未持证上岗的情况。

（2）工作建议：建议各公共汽电车运营企业定期整理违章和投诉中暴露的问题，有针对性的对驾驶员进行教育和培训，进一步加强对驾驶员的监督和考核。尤其是对驾驶员上岗前适岗状态的检查要充分发挥作用，做到真正发现问题不遗漏。

附表：黄陂区公交企业服务质量评价指标及调查方法说明

附表 黄陂区公交企业服务质量评价指标及调查方法说明

项目类别		编号	考核指标	评分标准	分值	计分办法	调查方法	调查要求	调查依据
一、设施设备（15分）	公交车辆（10分）	1	车内设施完好率	1、车门开关灵活、安全可靠，设有防止夹伤的胶条或缓冲装置； 2、地板、盖板、踏步、内侧围护板和顶盖护板完好； 3、座椅、扶握齐全牢固； 4、车窗玻璃完好，顶窗完好无破损，推拉或升降灵活，闭合后不漏水； 5、读卡机、投币箱、报站器、LED线路牌、厢灯、电子显示屏完好； 6、车厢内服务标志标识齐备。	10	一处不达标扣0.2分，扣完为止	设施普查	车辆抽样率30%，每条线路不少于1辆车。	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》：对公交企业运营线路的车辆抽查，配车10台以上的，应不少于30%；配车10台及以下的，应不少于50%。
	安全设施（5分）	2	安全设施完好率	1、视频监控设施、车门应急开关、安全门可正常使用； 2、安全锤、灭火器保持车辆出厂标配。	5	一处不达标扣0.5分，扣完为止	设施普查		

项目类别		编号	考核指标	评分标准	分值	计分办法	调查方法	调查要求	调查依据
二、服务供应（25分）	基础服务（25分）	3	班次执行率	月实际班次执行率不低于 93%	5	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	信息数据核查	提供运营计划和实际车辆电子路单数据，以及平台运营实际信息	
		4	发车正点率	线路日均发车正点率 95%及以上	5	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	信息数据核查	提供运营计划和实际车辆电子路单数据，以及平台运营实际信息	
		5	开收班时间	核定开收班时间执行率 100%	5	每低于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	信息数据核查	提供运营计划和实际车辆电子路单数据，以及平台运营实际信息	
		6	高峰时段平均满载率	不高于 80%	5	每高于标准值一个百分点，扣 0.5 分，扣完为止	跟车调查 / 信息数据核查	线路抽样率 30%/根据实际客流计算高峰时段满载率	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》：对公交企业运营线路抽查，应不少于总数的 30%,约 40 条线路。
		7	运营里程执行率	月实际运营里程执行率达到计划的 96%及以上	5	每低于标准值一个百分点，扣 0.5	信息数据核查	提供计划运营里程和实际运营里程信息	

项目类别		编号	考核指标	评分标准	分值	计分办法	调查方法	调查要求	调查依据
						分，扣完为止			
三、运营管理（28分）	安全运营（12分）	8	责任事故死亡率	责任事故死亡率（同等以上责任事故次数和死亡人数）不高于 0.04 次（人）/百万车公里	7	不达标，不得分	文件资料核查	向交管等相关单位部门搜集资料和相关数据	
		9	安全检查	落实公交车辆运营前“十检”及驾驶员适岗确认制度	2	不达标，不得分	驾驶员普查	线路抽样率 30%，对抽样线路涉及车辆“十检”制度和驾驶员资料核查。	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》：对公交企业运营线路抽查，应不少于总数的 30%。
		10	安全驾驶	1、行驶过程中不做与工作无关的事，执行率达到 100%； 2、行驶途中遵守道路交通安全法规，执行率达到 100%； 3、行驶途中礼让斑马线行人，执行率达到 100%。	3	一项不达标扣 1 分，扣完为止	跟车调查	线路抽样率 30%，对抽样线路进行跟车调查	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》：对公交企业运营线路抽查，应不少于总数的 30%。

项目类别		编号	考核指标	评分标准	分值	计分办法	调查方法	调查要求	调查依据
	运营秩序(5分)	11	规范运营	1、按照核准的线路和站点运行; 2、车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为; 3、规范进站停车,执行二次进站规范,无抢道、包头进站、双排并停现象。	5	第1项不达标,不得分; 第2、3项发生一起不达标扣0.5分,扣完为止	跟车调查 / 信息数据核查	线路抽样率30%,对抽样线路进行跟车调查/ 提供车辆GPS行驶数据和线路站点矢量图	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》: 对公交企业运营线路抽查,应不少于总数的30%。
	卫生保洁(5分)	12	车容车貌	1、车身整洁,车身油漆无脱落; 2、车厢内清洁,地板、设施无垃圾污垢。	5	一处不达标扣0.2分,扣完为止	跟车调查	线路抽样率30%,对抽样线路进行跟车调查	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》: 对公交企业运营线路抽查,应不少于总数的30%。
	司乘人员(6分)	13	车厢服务合格率	1、持证上岗,仪表整洁; 2、规范用语,文明服务,耐心解答乘客问询; 3、使用报站器规范报站; 4、按照规定开启空调或换气设施。	6	一起不达标扣0.5分,扣完为止	跟车调查	线路抽样率40%,对抽样线路进行跟车调查	《黄陂区公交企业服务质量考核办法》: 对公交企业运营线路抽查,应不少于总数的30%。
四、政府指令(12分)	线路管理(5分)	14	公交线路新辟、调整执行率	严格执行交通运输主管部门下达的线路新辟和调整计划	5	发生一起未执行的扣3分,扣完为止	文件资料核查	收集主管部门发布的线路调整方案,核实公交企业是否按照要求调整运营线路	

项目类别		编号	考核指标	评分标准	分值	计分办法	调查方法	调查要求	调查依据
	行政处罚（3分）	15	行政处罚执行率	依法接受行政处罚	3	拒不接受或不按时接受行政处罚的，发生一起不得分	文件资料核查	收集相关信息，核实行政处罚情况	
	指令任务（2分）	16	指令性任务执行率	承担防疫救灾、重大社会活动等政府指令性任务	2	发生一起未执行的不得分	文件资料核查	收集相关信息，核实政府指令性任务执行情况	
	公益政策（2分）	17	公益性政策执行率	落实特殊群体免费乘车政策和公益广告发布要求	2	发生一起未执行的扣0.5分，扣完为止	文件资料核查	收集特殊群体免费乘车政策，核实执行情况；收集公益广告发布要求，核实执行情况	
五、社会评价（20分）	满意度调查（10分）	18	乘客满意度	乘客对公交服务的满意度达90%及以上	5	每低于标准值一个百分点，扣1分，扣完为止	问卷调查	对公交乘客进行满意度问卷调查	
		19	社会满意度	街乡基层组织、群众代表、“两委成员”、残联、老龄委等代表和部门对公交服务满意度90%以上	5	每低于标准值一个百分点，扣1分，扣完为止	问卷调查/部门座谈	需要交通局组织相关考核对象座谈交流，填写问卷	

项目类别		编号	考核指标	评分标准	分值	计分办法	调查方法	调查要求	调查依据
	投诉处理（5 分）	20	投诉处理情况、投诉回复率	建立投诉处理机构和处理制度；投诉按期回复率达 100%	5	一项不达标，不得分	文件资料核查	提供投诉处理制度文件，调查投诉率情况和投诉按期回复率情况文件	
	舆情反映（5 分）	21	媒体曝光	查证属实的新闻媒体曝光有责服务纠纷	5	发生一起扣 0.2 分。若系重大、恶劣服务质量纠纷并造成重大社会影响的扣 1 分，扣完为止	文件资料核查	调查新闻媒体及自媒体曝光次数，了解回应及时程度、事态控制程度、影响程度	
合计					100				