武义县城乡公共交通服务补助暂行办法

（征求意见稿）

为全面推进城乡一体化，进一步深化公交运营机制改革，规范政府购买服务行为，保障全县城乡公共交通持续稳定运营，根据《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号），结合我县实际情况，制定本办法。

一、总体要求

**（一）指导思想**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加快公共交通供给侧结构性改革，统筹全县城乡公共交通资源配置，按照政府主导、市场运作、行业监管、质量考核原则，构建政府可负担、企业可实施、百姓可受益、发展可持续的政府购买城乡公共交通服务新机制，努力为广大群众提供优质高效的公共交通服务。

**（二）基本原则**

——服务大局、以人为本。坚持以人民为中心的发展理念，以满足人民群众多样化出行需求为导向，着力提升公交出行品质，增强人民群众的获得感、幸福感。

——统筹发展、有序推进。坚持统筹协调发展，提升资源配置效率，积极稳妥有序推进，实现县域城乡公共交通一体化、快捷化、通勤化。

——绿色集约、融合发展。坚持生态绿色发展理念，打造绿色出行服务体系，大力推广绿色清洁能源交通工具，促进县域城乡公共交通体系可持续发展。

二、城乡公共交通服务补助的范围

（一）在本县域内从事城乡公共交通经营，符合法律、法规和行业管理要求，为乘客提供公共交通服务的客运企业。

（二）城乡公共交通服务的运营线路按照主管部门核准的线路、站点、班次执行。主要包括城市公交、城乡公交、城际公交、“村村通”客运和定制公交等。

三、城乡公共交通服务补助的政策

**（一）单车补助标准。**根据近年来武义县城乡公交运营收入、支出情况，核定单车补助标准为22.50万元/辆（含各项补助）。设置“单车里程”（单车年平均运营里程）工作量指标，核定“单车里程”在5.5-7.0万公里/年为单车合理运行里程数，单车超出7.0万公里/年的可适当增车，低于5.5万公里/年的则适当减车。

**（二）车辆购置补贴。**每年新增、更新新能源或清洁能源公交车的采购数量、规格，资金总额预算经县交通运输局、财政局审定后，公交企业自筹资金先行购置车辆，县财政局对购置车辆费用扣除上级车辆购置或更新补贴，拨付80%购车款，分8年支付。

四、服务质量考核

建立完善公交企业服务质量考核评价体系，从城乡公共交通服务补助资金中划出5%作为考核资金（以下简称考核资金），每年对公交企业进行服务质量考核，考核资金发放与服务质量考核相挂钩，具体按《武义县城乡公共交通服务质量考核管理办法（试行）》执行。

五、城乡公共交通服务补助的流程

**（一）服务质量考核。**依据服务质量考核等级发放对应的考核资金。服务质量考核每年分上半年和下半年两期进行（6月和12月），由县交通运输局、国资办、武交集团进行考核，以两次考核的平均分确定服务质量考核等级系数。

**（二）资金管理。**政府将城乡公共交通服务补助的所需资金纳入财政预算。城乡公共交通服务补助资金由公交企业提出申请并经武交集团同意，由县交通运输局审核后，县财政局根据年度预算按照“季初预拨、次年清算”方式拨付，其余部分（含绩效考核资金）于次年9月进行考核清算，车辆购置补贴按批次审核拨付。

**（三）信息公开。**充分利用政府网络平台资源，及时发布政府购买城乡公共交通有关政策制度、服务标准、考核评价结果等信息，广泛接受社会监督。

六、监督管理

（一）县财政局要严格城乡公共交通服务补助资金的发放程序和使用监督，确保最大限度发挥资金使用效能；县审计局对城乡公共交通服务补助资金开展审计监督，发现问题及时纠正，发现挪用或者弄虚作假骗取资金的，应核减金额，情节严重的移送有关部门追究责任。

（二）县交通运输局要合理布局城乡公交线网和站点，加强城乡公交线路运力投放管理，全面提高城乡公共交通运营企业的经营服务水平。充分发挥现代科技在公共交通管理上的作用，利用公共交通运行监测系统开展服务质量考核和监督管理。

（三）城乡公共交通运营企业要建立健全内部管理制度，建立与城乡公共交通服务补助资金核算相适应的基础数据统计制度，加强财务核算。

七、其他

（一）本办法由武义县交通运输局、武义县财政局负责解释。

（二）本办法自2025年1月1日开始实施，暂定三年。原武义县人民政府办公室《关于印发武义县推进公交IC卡系统实施意见的通知》（武政办〔2011〕54号）、武义县人民政府办公室《关于印发武义县农村客运公交化运营实施方案的通知》（武政办〔2011〕97号）、武义县人民政府办公室《关于印发武义县“村村通”实施方案的通知》（武政办〔2017〕46号）等文件中的城乡公共交通服务补助政策在本办法实施后废止。

附件：1.武义县城乡公共交通服务质量考核管理办法（试行）

附件1

武义县城乡公共交通服务质量考核管理办法

（试行）

第一章 总则

第一条 为贯彻落实武义县公交优先发展战略，加强公交企业管理，规范公交营运行为，进一步提高公交企业的运营管理和服务水平，促进公交行业快速健康发展，根据《武义县城乡公共交通服务补助暂行办法》，制定本办法。

第二条 本办法考核对象是政府补贴城乡公交服务的实施企业（ 以下简称“公交企业”）。

第三条 考核目的是促进公交企业进一步提高服务质量，最大限度发挥政府补贴城乡公交服务资金的效能，为百姓提供便捷、经济、安全、舒适的公共交通服务。

第四条 考核应当遵循公开、公平、公正的原则。

第五条 考核结果作为拨付服务质量考核奖励资金的直接依据。

第二章 工作机构及职责

第六条 由县交通运输局牵头组织，县交通运输局、国

资办、武交集团成立考核组，全面负责开展城乡公交服务质量考核工作。

第七条 考核组下设办公室，办公室设在县交通运输局，成员由县交通运输局相关职能科室部门人员组成，负责城乡公共交通服务质量考核的指导、检查和监督管理等日常工作。

第三章 考核内容及方式

第八条 服务质量考核主要设置营业线路、车辆管理、满意度、营运服务、投诉处理、信息化应用及加分项等七项内容，具体考核评分标准和工作要求详见《武义县城乡公共交通服务质量考核评分标准》。

第九条 服务质量考核满分为100分，考核结果根据得分情况，分为优秀、良好、合格和不合格四个等级：

（一）优 秀：总分在90分以上（含90分） ；

（二）良 好：总分在80-90分（含80分）；

（三）合 格：总分在70-80分（含70）；

（四）不合格：总分在70分以下的。

第十条 有下列情形之一的，服务质量考核等级评定为不合格：

（一）考核年度内发生一起死亡 3 人（含）以上交通事故或发生 3 起以上一次死亡 1至2 人交通事故，负有事故主责及以上责任的；

（二）发生责任性重大群体事件、严重影响市民出行和社会秩序的；

（三）无故擅自停开公交班次累计达到三次及以上的，或者中断服务时间累计达到二天及以上的。

（四）拒不执行政府应急指令的。

第十一条 服务质量考核由县交通运输局委托第三方中介机构进行，考核结果由考核组抽查审定后确定。

第十二条 公交企业对考核结果有异议的可以向考核组申请复核并说明理由，考核组应当书面向公交企业予以解释答复。

第四章 考核要求

第十三条 考核过程应全面细致，统一标准，严格把关，力求客观、公正、合理、合规。

第十四条 公交企业应自觉接受中介机构的检查考核，积极配合工作，按规定要求提供有关资料，包括管理制度、财务分别核算资料、营收分类明细报表、单车行车里程明细表、安全事故统计资料、重要会议记录、投诉处理记录、违章行为记录、员工考勤表等。

第十五条 考核过程中，公交企业不能按要求提供考核所需资料或不接受现场检查，责令限期整改，逾期不改正的，取消考核，不享受服务质量考核奖励。

第十六条 服务质量考核工作应于次年度3月份前完成。

第五章 考核结果应用

第十七条 城乡公共交通服务补助资金中划出5%作为服务质量考核奖励资金（以下简称“考核资金”），考核资金与服务质量考核相挂钩，服务质量考核结果直接作为拨付考核资金的依据。

第十八条 考核资金拨付根据考核组审查确定的等级，按以下比例执行：

（一）服务质量考核等级为优秀的，全额拨付考核资金；

（二）服务质量考核等级为良好的，按90%拨付考核资金；

（三）服务质量考核等级为合格的，按80%拨付考核资金；

（四）服务质量考核等级为不合格的，不予拨付考核资金。

第十九条 公交企业应针对考核中暴露的问题提出具体整改措施，并向考核组递交整改措施。

第二十条 本办法与《武义县城乡公共交通服务补助暂行办法（试行）》同步施行。

第二十一条 本办法由县交通运输局和财政局负责解释。

附件：2.武义县城乡公交运营服务质量考核评分标准

附件2

武义县城乡公共交通服务质量考核评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 考核项目 | 分值 | 指标说明 | 评分标准 | 得分 | 检查方式 |
| 一 | 营业线路 （26分） | 新增线路 | 4 | 按照政府及管理部门要求新增、优化公交线路 | 未完成每项扣0.5分 |  | 公交监测 系统 |
| 线路走向 | 4 | 按照管理部门核定的走向开行新路 | 擅自改道查实一次扣0.5分 |  |
| 站点停靠 | 4 | 按规定站点停靠、不拒载 | 查实一次扣0.5分 |  |
| 首末班时间 | 4 | 按照核定首末班时间执行 | 首班延误或末班提前5分钟以上扣0.5分 |  |
| 班次执行率 | 4 | 班次执行率95% | 每减少一个百分点扣0.2分 |  |
| 班次间隔 | 4 | 在公交车站点公示公交班次间隔时间，按规定时间发车（主城区线路年内完成） | 未公示发车间隔时间查实一次扣0.5分无故未按规定发车查实一次扣0.5分 |  |
| 二 | 车辆管理 （14分） | 新增车辆 | 2 | 按照政府及管理部门要求新增公交车辆中清洁能源车辆、新能源车辆达到100% | 未完成任务不得分；每减少一个百分点扣0.5分 |  | 第三方测评 |
| 服务标识 | 3 | 车身规定位置标明经营者名称、线路牌、投诉电话；车厢内张贴乘客须知、线路示意图（或站点票价表）、爱心座等标识 | 规定位置标明内容缺一项扣0.2分 |  |
| 车身外观 | 3 | 车身外表洁净，无污迹、尘土 | 车身有污迹、尘土扣0.2分 |  |
| 车厢清洁 | 4 | 待发车辆车厢无异味，内壁或内饰无破损，无污渍灰尘，车厢地板清洁无垃圾、尘土、积水 | 车厢内有异味扣0.3分；车厢内壁或内饰污损、车厢地板脏乱扣0.3分 |  |
| 固定设施 | 2 | 车厢配备报站器、垃圾桶和灭火器，在封闭式车厢配备安全锤，并固定安装 | 未配备一项扣0.2分 |  |
| 三 | 满意度 （14分） | 公众满意度 | 14 | 公众满意度平均值达到90% | 每低于1%扣0.5分 |  | 第三方测评 |
| 四 | 营运服务 （26分） | 站牌设置 | 4 | 站牌整洁无破损，线路指示完整清晰、醒目 | 发现一处站牌缺失扣0.5分，发现一处站牌污损或指示不清晰、醒目扣0.2分 |  | 第三方测评 |
| 照顾特殊人群 | 4 | 尊重乘客，态度和蔼，照顾老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客 | 服务未尽到提醒照顾义务查实一次扣0.2分 |  |
| 仪表仪容 | 3 | 司乘人员佩证上岗、衣着统一整洁 | 未佩戴服务证件扣0.3分；衣着不整、仪表不端扣0.3分 |  |
| 驾驶员行为 | 7 | 行驶中不抽烟、不饮食、不聊天、不接打私人电话、收发短信、不听耳机 | 行驶中抽烟、饮食、聊天、接打私人电话、收发短信、听耳机，每项扣0.3分 |  |
| 行驶礼仪 | 8 | 不抢红灯、闯红灯；不逆向行驶、路口不抢道、插道；不猛起猛转猛刹；人行横道礼让行人 | 抢红灯、闯红灯每次扣0.3分；路口抢道、插道每次扣0.3分；猛起猛转猛刹每次扣0.3分；人行横道不礼让行人扣0.5分 |  |
| 五 | 投诉处理 （10分） | 乘客投诉率 | 3 | 乘客投诉率不超出十万分之一 | 乘客投诉率超过十万分之一，每超过1个点扣0.5分，每减少1个点加0.5分 |  | 查看8890报表台帐资料 |
| 投诉受理 与回复 | 3 | 专人受理投诉电话，建立台账；在7个工作日内做出 答复；次月初五日内将统计报表上报运管部门 | 未专人受理投诉电话扣0.5分，未建立台账扣0.5分；7个工作日内未答复每次扣0.2分；月报表未及时准确上报运管部门每次扣0.5分 |  |
| 重大投诉 | 4 | 重大恶性事件投诉或被媒体曝光的有责事件，经查属实 | 发生一起扣1分 |  |
| 六 | 信息化应用  （10分） | 智能调度 | 4 | 建立GPS、4G系统，有效使用率达95% | 未建立不得分，使用率每低1%扣0.5分 |  |  |
| 视频监控 | 3 | 公交车安装视频监控达100%，完好率达95% | 未安装不得分，完好率每低1%扣0.3分 |  |  |
| 电子站牌 | 3 | 电子站牌完好率达95% | 完好率每低1%扣0.2分 |  |  |
|  |  | 合计 | 100 |  |  |  |  |
| 序号 | 考核内容 | 考核项目 | 分值 | 指标说明 | | 得分 | 备注 |
| 七 | 加分项 | 考核优秀 | 2 | 交通局或县国资办年度考核评为优秀 | |  |  |
| 县级先进 | 3-4 | 获县级领导批示或表彰、评比得奖等 | |  |  |
| 市级先进 | 4-6 | 获市级领导批示或表彰、评比得奖等 | |  |  |
| 获省级先进 | 6-8 | 获省级领导批示或表彰、评比得奖等 | |  |  |
| 媒体表扬 |  | 被市省级新闻媒体（包括行业媒体）表扬每次加0.5-1分 | |  |  |