厦门市运输事业发展中心关于2024年1月公交运营服务质量考评情况的通报

厦门公交集团有限公司及所属公交运营公司、场站公司：

根据《厦门市公交运营服务质量考评办法》，2024年1月，我中心组织对你司所属鹭城巴士、海沧公交、集美公交、同安公交、翔安公交、BRT公司等6家公交运营公司及公交场站公司进行了服务质量考评。现将有关情况通报如下：

一、考评基本情况

2024年1月，公交集团服务质量得分为95.72分，其中，数量指标29分，质量指标66.72分。**一是**计划班次完成率为98.25%、高峰时段发车间隔完成率为95.92%、平峰时段发车间隔完成率为93.79%、首末班正点率为97.52%；**二是**暗访367台次公交车辆的行车服务质量，车内服务设施完好率为97%、车辆整洁合格率为97.55%、车厢服务合格率为98.64%；收回满意度有效问卷760张，服务质量乘客满意度为98.03%；**三是**定点抽查8535台次公交车辆规范停靠站点情况，平均规范停靠率为99.52%；定点抽查5894台次公交车辆礼让斑马线情况，平均规范礼让率为99.85%；**四是**抽查公交场站20个，抽查各类投诉处理105件，交通违章率为0.0038次/辆。综合考评情况，本月

考评综合排名前两名为快速公交、翔安公交，后两名为集美公交、海沧公交。以上考评结果详情见附件 1-7。

二、考评发现的主要问题

1. 部分线路运营服务计划执行不到位。一是从计划班次完成率来看，有 17 条线路低于 95%，其中，鹭城巴士 8 条、同安公交 5 条；**二是**从发车间隔完成率来看，高峰时段有 10 条线路、平峰时段有 16 条线路低于 85%，高峰时段鹭城巴士 3 条、集美、海沧、翔安公交各 2 条，平峰时段同安公交 8 条、海沧公交 5 条，同安公交 2 条定时线路发车准点率低于 80%；**三是**从首末班正点率来看，有 11%的线路未能达到 95%，其中，海沧公交有 23%、翔安公交、集美公交有 13%未达标；**四是** 30 条线路未按照排班如实报送服务计划，其中，翔安公交 10 条、集美公交 6 条。

2. 行车服务质量问题多。本月共发现行车服务质量问题 25 台次，其中，鹭城巴士 9 台次，集美公交 7 台次，同安公交 4 台次，海沧公交 3 台次，翔安公交 2 台次。**一是**车辆整洁问题 9 台次，主要为车厢内地板、风扇、玻璃有污迹，驾驶室放杂物，广告画面不整洁，鹭城巴士 7 台次、同安公交 2 台次；**二是**车内服务设施问题 11 台次，主要为 LED 线路图未正常显示、未张贴安全出口标识、扶手拉环和安全锤损坏缺失，集美公交 5 台次，鹭城巴士、同安、海沧公交各 2 台次；**三是**车厢服务问题 5 台次，包括岗位服务证佩戴不规范、驾驶员单手驾驶，其中，集美、翔安公交各 2 台次、海沧公交 1 台次。

3. 公交进站停靠问题增多。本月发现车辆进站停靠不规范共 41 台次，其中，鹭城巴士 32 台次，集美公交 4 台次，同安、

翔安公交各2台次，海沧公交1台次。主要为首部车停靠不到位、进站靠边停车上下客边距大、未依次出站和二次进站。

三、下一步工作要求

各企业**一要**采取有效性措施，优化提升班次运营服务计划，确保班次执行到位；**二要**采取针对性措施，持续推进“安全行车”工作；**三要**严格对照文明城市创建标准，全力改善车容车貌、站容站貌和提升驾驶员文明服务水平。本月考评发现的问题，请各企业认真进行整改，加强举一反三，健全工作机制，确保各项工作落到实处。请各企业接此通报后5个工作日内，对存在不规范运营服务的行为进行调查处理，并将处理结果报公交集团经营管理部。请经营管理部统一汇总后，于2024年3月22日前正式书面反馈至我单位公交客运管理科。

附件：1.厦门市公交运营服务质量考评综合情况表

2.各公交企业运营服务质量考评排名表

3.各公交企业数量指标得分情况排名表

4.各公交企业质量指标得分情况排名表

5.服务质量乘客满意度情况排名表

6.公交中途站点考评情况排名表

7.考评通报问题落实整改情况汇总表

厦门市运输事业发展中心

2024年3月14日

附件 1

2024 年 1 月厦门市公交运营服务质量考评综合情况表

<table>
<tr><th>序号</th><th colspan="3">考评项目</th><th>得分</th><th>指标值</th></tr>
<tr><td>1</td><td rowspan="4">数量指标
（30 分）</td><td colspan="2">计划班次完成率（10 分）</td><td>10</td><td>98.25%</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">高峰时段发车间隔完成率（10 分）</td><td>10</td><td>95.92%</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">平峰时段发车间隔完成率（5 分）</td><td>4</td><td>93.79%</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">首末班正点率（5 分）</td><td>5</td><td>97.52%</td></tr>
<tr><td>5</td><td rowspan="7">质量指标
（70 分）</td><td colspan="2">车内服务设施完好率（8 分）</td><td>7.95</td><td>97.00%</td></tr>
<tr><td>6</td><td colspan="2">车辆整洁合格率（7 分）</td><td>6.95</td><td>97.55%</td></tr>
<tr><td>7</td><td colspan="2">车厢服务合格率（18 分）</td><td>17.98</td><td>98.64%</td></tr>
<tr><td>8</td><td colspan="2">服务质量乘客满意度（12 分）</td><td>9.84</td><td>98.03%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">9</td><td rowspan="2">文明行车
（10 分）</td><td>规范停靠（4 分）</td><td>4.00</td><td>99.52%</td></tr>
<tr><td>斑马线礼让（6 分）</td><td>6.00</td><td>99.85%</td></tr>
<tr><td>10</td><td colspan="2">安全综治指标（10 分）</td><td>9.00</td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td colspan="2">舆情信访（5 分）</td><td>5.00</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">公交集团月度考评成绩</td><td colspan="2">95.72</td></tr>
</table>

附件 2

2024 年 1 月厦门市公交运营服务质量考评排名表

排名	企业名称	线路数	车辆数	总分	本月质量得分	本月数量得分	上月排名
1	快速公交	15	341	98.50	68.50	30	1
2	翔安公交	68	441	97.49	67.49	30	2
3	同安公交	70	457	97.24	68.24	29	5
4	鹭城巴士	159	1552	96.76	67.76	29	3
5	集美公交	74	610	96.58	66.58	30	6
6	海沧公交	46	347	96.21	67.21	29	4

附件 3

2024 年 1 月数量指标得分情况排名表

排名	企业名称	得分合计（30 分）	高峰时段发车间隔完成率（10 分）		平峰时段发车间隔完成率（5 分）		计划班次完成率（10 分）		首末班正点率（5 分）	
			完成率	得分	完成率	得分	完成率	得分	正点率	得分
1	快速公交	30	98.12%	10	98.88%	5	98.55%	10	96.59%	5
1	翔安公交	30	95.75%	10	94.32%	5	98.79%	10	97.75%	5
1	集美公交	30	95.79%	10	94.11%	5	98.59%	10	96.90%	5
4	鹭城巴士	29	95.88%	10	93.93%	4	98.04%	10	98.29%	5
4	同安公交	29	96.33%	10	93.35%	4	97.60%	10	98.04%	5
4	海沧公交	29	95.16%	10	90.89%	4	98.52%	10	94.82%	5

附件 4

2024 年 1 月质量指标得分情况排名表

排名	企业名称	得分合计（70分）	车内设施（8分）		车辆整洁（7分）		车厢服务（18分）		乘客满意度（12分）		文明行车（10分）			安全综治（10分）		舆情信访（5分）	
			完好率	得分	合格率	得分	合格率	得分	满意度	得分	规范停靠率	斑马线礼让率	得分	车辆违章率	得分	投诉率	得分
1	快速公交	68.50	100.00%	8.00	100.00%	7.00	100.00%	18.00	100.00%	10.50	100.00%	100.00%	10	0.29%	10	0.65	5
2	同安公交	68.24	95.24%	7.93	95.24%	6.90	100.00%	18.00	97.50%	10.40	99.65%	100.00%	10	0.41%	10	1.61	5
3	鹭城巴士	67.76	98.74%	7.97	95.60%	6.92	100.00%	18.00	97.92%	9.86	99.42%	99.83%	10	0.43%	10	1.55	5
4	翔安公交	67.49	100.00%	8.00	100.00%	7.00	95.00%	17.95	97.50%	9.54	99.55%	99.86%	10	0.22%	10	1.77	5
5	海沧公交	67.21	94.12%	7.88	100.00%	7.00	97.06%	17.97	97.50%	9.36	99.83%	100.00%	10	0.27%	10	0.31	5
6	集美公交	66.58	91.80%	7.85	100.00%	7.00	96.72%	17.95	99.17%	9.78	99.49%	99.71%	10	0.47%	9	1.01	5

附件 5

2024 年 1 月服务质量乘客满意度情况排名表

排名	企业名称	得分合计	本月满意度	出行信息服务（2 分）	驾驶员服务态度（2 分）	车厢卫生环境（2 分）	乘车舒适度（2 分）	换乘便捷度（2 分）	候车时间长度（2 分）
1	快速公交	10.50	100.00%	1.76	1.76	1.75	1.74	1.75	1.74
2	同安公交	10.40	97.50%	1.75	1.76	1.73	1.71	1.77	1.69
3	鹭城巴士	9.86	97.92%	1.66	1.67	1.65	1.62	1.65	1.62
4	集美公交	9.78	99.17%	1.62	1.65	1.64	1.62	1.64	1.61
5	翔安公交	9.54	97.50%	1.59	1.60	1.60	1.60	1.59	1.55
6	海沧公交	9.36	97.50%	1.55	1.58	1.58	1.59	1.58	1.48

附件 6

2024 年 1 月公交中途站点考评情况

序号	考评项目	分值	得分
1	站点设施齐全、无破损，得 1 分； 线路指示牌、灯箱清晰整洁，无小广告，得 1 分。	2	1.93
2	站牌名及时更新、内容准确，得 1 分； 线路走向图及时更新，内容准确，得 1 分。	2	2.00
3	灯箱夜间正常照明（不具备接电条件的临时站点除外）。	2	2.00
4	电子站牌运行正常（包括灯亮、线路信息准确）。	2	2.00
5	广告画面平整、无破损卷边，得 1 分； 按要求张贴公益广告，得 1 分。	2	1.99
6	站台区域内环境及公共设施（包括地面、垃圾桶、盲道等）破损，及时提交有关部门解决并跟踪进展。	0	未扣分
合计		10	9.92

附件 7

2023 年 12 月考评通报问题落实整改情况汇总

一、关于“部分线路运营服务计划执行不到位”问题

鹭城巴士**一是**在管理人员例会上，通报月度考评考核结果，分析数量指标失分点和重要关注点。**二是**逐条分析计划班次完成率低于 95%、发车间隔完成率低于 85%、首末班正点率低于 95%的线路存在问题，及时与车队沟通、深挖问题根源，再结合运行实际进行调整。**三是**指定专人对接数量指标考评问题的调查、处理和反馈，透过考评及时发现工作机制中的潜在问题。开展具体对接人员工作事项检查，提高经办人员办事严谨性和及时性。

快速公交**一是**针对计划班次完成率问题，要求业务部门对各线路的计划班次进行研判，分析计划班次未完成的主要原因，对现有班次情况进行合理调整。**二是**针对发车间隔问题，要求站调人员要时刻掌握所管辖调度线路班次及路况，严控发车间隔。**三是**针对首末班正点率问题，严查驾驶员的首班迟到情况，做到严查严处。**四是**针对未按照排班如实报送服务计划问题，要求业务部在计划班次进行变更时，要第一时间在系统中进行更新，及时上报运营服务计划，监控中心实时跟踪车辆 GPS 信息，对到离站信息进行排查，及时上报修改完善。

集美公交**一是**召开车队线路数量指标分析会，针对公交运营服务质量四项业务指标完成率低的线路逐条与相关车队分析查找原因。**二是**针对 8 条线路未按照排班如实报送服务计划问题，已于 1 月底前完成整改，重新报送服务计划。**三是**根据数字化应用分析各线路大客流时段，按大小车型做好新购 47 台车辆的调配投放工作。通过新车的投入使用，提高公交线路的服务质量。

海沧公交**一是**业务部协同车队根据道路变化情况及时梳理运行时间表，适时调整班次时间间隔。要求站调人员灵活调度，遇到车辆故障时应及时调整机动车顶替发车，利用低峰时间对车辆进行维修。**二是**督促车队按年休计划安排驾驶员休息，避免因年休造成砍班，遇驾驶员病事假等要及时安排机动人员顶班。**三是**加强对驾驶员管理，对驾驶员考勤、报修等事项进行严格把关，做到实事求是，杜绝人为的缺勤及不准点，以保证首末班正点率、班次间隔率和班次完成率。**四是**对未及时上报和合理调整班次的站调员按相关制度进行考核。

翔安公交**一是** 709 路高峰或平峰间隔完成率低于 85%，主要原因是 709 路上行晚高峰 17:00 调整班次未及时提交服务计划，已责令车队有调整运行需及时提交相应服务计划。**二是**首末班正点率低于 95%的，将持续排查梳理经常性路堵不准点线路运行时长，并有针对性的按线路进行调整班次，满足运行要求。**三是**未

如实报送运营服务计划本月有705路、735路、763路、M45路，已责令车队变更运营需及时提交相应服务计划。

同安公交**一是**结合岁末年初工作安排，从年头抓起，部署2024年驾驶员年休方面的工作，合理安排驾驶员年休，避免年末扎堆。**二是**强化站调员现场调度职能，根据当日运营计划，灵活排班、补班。加快培育机动驾驶员串线，形成“多面手”。**三是**通过再次宣贯发车间隔的考核标准、工作要领，分析实操中遇到的痛点难点，开展经验交流，进一步提升站调员发车间隔管控水平。**四是**因缺驾暂时无法安排顶替的，及时调整运营计划，同时上报行业监管系统。

二、关于“行车服务质量问题增多”问题

鹭城巴士**一是**针对玻璃脏的车容整洁问题，约谈保洁单位负责人，重申和强调车辆保洁工作要求，通过指导保洁承包单位开展保洁人员培训，提升保洁人员工作技能，再带领保洁管理人员开展联合现场检查，逐步形成统一的保洁理念和整洁意识。**二是**针对驾驶区域放杂物问题，将每月第一周定为卫生清理周，在全体驾驶员自查自改的基础上，指派专人开展专项督查和考核。**三是**车容车貌问题同步通报至全体稽查员，加大同类问题自查自改力度，发现问题马上纠正、立即发布。

快速公交**一是**针对车辆整洁问题，北站洗车机已使用2个多

月，大大缓解了停靠北站车辆的日常保洁难题，车辆的外观清洁得到了极大改善。**二是**针对车内服务设施问题，持续开展车厢LED日常排查工作，全方位排查车辆设施问题。在安全服务例会上也再次向全体驾驶员强调出车前必须做好“三牌”检查工作，车技部门加强对维修工的宣贯，保障车辆设施设备完好有效。**三是**针对岗位服务证与佩戴臂章星级不符问题，再次向驾驶员重申，尤其是新招驾驶员岗前培训时，重点要求驾驶员岗位服务证与臂章要随身携带，必须保证所佩戴臂章星级与岗位服务证相一致。同时，对手机未按规定放置在手机盒的问题，加强日常监管。

集美公交**一是**针对车内设施问题，要求驾驶员出车前必须做好检查工作，发现故障要及时报修，站务要及时跟踪修复情况。在规定时间内，未及时修复的，由车技部门跟厂家对接，车队持续关注故障修复周期。**二是**针对车厢服务问题，对当班驾驶员进行约谈教育，教育其行车中遵守公司规章制度，实施人机分离，规范放置手机。通过安全服务例会等形式，要求驾驶员要将岗位服务证与臂章随身携带，并保证所佩戴的星级臂章与岗位服务证一致，出现损坏丢失的情况，及时上报相关部门进行制作。**三是**针对车辆整洁问题，约谈保洁公司负责人，强调车容车貌的卫生整洁要求，加强对卫生死角的清洗。

海沧公交**一是**及时将问题反馈给相关车队，落实整改，并举一反三加强自查自纠力度。**二是**要求站务员、驾驶员每日对LED

屏进行检查，遇到故障及时报LED厂家维修处理。被查纠问题第一时间通报责任车队并督促立即整改。**三是**要求驾驶员有臂章丢失的情况，应及时到车队领取，不得随意佩戴。

翔安公交**一是**及时与保洁公司沟通反馈，及时整改，有针对性的加强保洁力度，共同做好站点、车辆的保洁工作。**二是**加大现场站调员的监管力度，强化驾驶员对保洁人员作业的监督力度，要求站调员对车辆进行全车检查，重点抓好车容车貌的检查。**三是**按照保洁合同的相关条款，对保洁公司进行考核，逐步改善乘客对车容车貌的满意度。

同安公交**一是**针对驾驶室风扇脏问题，已对驾驶员进行教育，并举一反三，要求全体驾驶员严格落实责任区域卫生情况，严禁在驾驶室内堆放杂物，确保车辆的干净整洁。**二是**针对车厢地板有污渍和小广告的问题，已对保洁公司进行考核，并要求保洁公司加强对保洁员的培训，对检查的问题进行排查、整改。

三、关于“公交进站停靠问题多”问题

鹭城巴士**一是**建立站点规范停靠问题库，对已发生违规行为的驾驶员进行跟踪，二次发生轻微违规的驾驶员除约谈教育外，再组织其进行现场站岗学习。**二是**组织稽查员上路，对违规多发的站点开展随机、突击路查路检。**三是**每周发布一次站点规范停靠专项车队排名，积极与车队沟通线路存在问题，及时提醒和帮助提升，同时营造比学赶超的工作氛围。**四是**指定专人对发生站

点规范停靠已被处罚的驾驶员，通过随机实时监控开展三个月行为跟踪，确认当事人行为是否得以改进。

快速公交**一是**要求各车队加强日常宣贯，由现场站调人员实时对驾驶员进行强调。**二是**加强对新驾驶员的岗前培训，分情景对规范停靠标准进行说明讲解，综合提升停靠站点的规范率。

集美公交**一是**将问题及时反馈给相关部门，对当事驾驶员进行一对一现场播放违规监控视频进行教育。**二是**通过安全服务例会再次宣贯，强调驾驶员要做好车辆规范停靠及进出站的相关要求。**三是**对违章违规驾驶员按公司的相关制度进行处理，取消当月部分安全服务奖，并纳入安全服务竞赛考核，奖罚分明，促进驾驶员安全服务水平的提升。

海沧公交**一是**被查纠问题第一时间通报责任车队，接到整改结果后，再组织复查整改效果。**二是**要求监控室加大对问题突出线路车辆的抽查力度，对检查到的问题及时反馈及时整改。

翔安公交**一是**由责任车队约谈当事驾驶员，并进行一对一现场播放违规监控视频进行讲解，强化驾驶员对规范进出站的认识。**二是**通过安全服务例会、微信群、网格员下沉站点与驾驶员座谈等方式，加强宣传教育，对于违章行为及时反馈、及时整改，做到举一反三。

同安公交**一是**对当班驾驶员进行考核，加大对驾驶员的宣贯

教育，强调规范停靠问题。**二是**组织违章驾驶员实操培训，确保驾驶员对行车安全文明服务工作入心入脑。

四、关于“个别驾驶员安全意识薄弱”问题

鹭城巴士**一是**针对驾驶员电门钥匙未随身携带保管的问题，在全体驾驶员安全服务例会上进行行为习惯和防范要求的重申和强调。**二是**通过实时监控开展问题专项监管和重点查纠，形成安全高压态势。

快速公交**一是**将问题下发至各车队，要求各车队加强安全意识薄弱的问题，要求驾驶员在离开车辆时要将钥匙带离车辆。**二是**有关部门加大日常监管排查力度，及时发现驾驶员的违规违纪行为。

集美公交**一是**下沉一线与驾驶员座谈，宣贯各项管理规定，要求驾驶员离开驾驶室务必随身携带车辆钥匙，收车后与保安员进行交接保管。**二是**加大现场巡查力度，对车辆钥匙、设备设施不定期进行突击检查，强化场站及车辆安全。

翔安公交**一是**通过安全服务例会下沉一线与驾驶员座谈，提醒驾驶员做好车辆安全管理工作，离开车辆必须随身携带车钥匙，车辆回场后关闭门窗，与保安人员进行钥匙交接工作，并做好交接登记。**二是**加强安全巡查工作，及时提醒和通报，形成驾驶员不敢违规、不敢心存侥幸的氛围。