

绍兴市城市公交服务质量

第三方测评报告

二〇二一年第三期

绍兴市交通运输综合行政执法队



盛锋管理咨询

— 将复杂局面规则化 —

调研项目：绍兴市城市公交服务质量测评

委托方：绍兴市交通运输综合行政执法队

承揽方：杭州盛锋企业管理咨询有限公司

公共服务信用评价研究中心

报告日期：2021年10月

报告撰写：薛斐 潘倩倩

联系电话：0571-88055355

电子邮箱：gm@zj96520.com

联系我们：



盛锋官网



联系盛锋

报告单位盖章：

目录

第一章 测评方案	1
1.1 导入第三方测评的四个作用	1
1.2 测评目标	2
1.3 测评内容	2
1.4 测评方式	2
1.5 测评周期	3
1.6 抽样设计	3
1.7 评分标准	4
1.8 统计口径	14
1.9 异议复核	15
第二章 测评总结	17
2.1 测评总结	17
2.2 营运车辆	19
2.3 营运服务	19
2.4 营运秩序	19
2.5 车辆设施	20
2.6 营运卫生	20
2.7 营运规范	21
2.8 安全防范	21
2.9 乘客满意度	21
2.10 员工满意度	22
第三章 各区公交服务质量一级指标考核得分率	23

3.1 市区公交一级指标考核得分率	23
3.2 越城区公交一级指标考核得分率	23
3.3 柯桥区公交一级指标考核得分率	24
3.4 上虞区公交一级指标考核得分率	24
第四章 营运车辆数据统计	25
4.1 市区公交营运车辆数据统计	25
4.2 越城区公交营运车辆数据统计	26
4.3 柯桥区公交营运车辆数据统计	27
4.4 上虞区公交营运车辆数据统计	28
第五章 营运服务数据统计	29
5.1 市区公交营运服务二级指标考核得分率	29
5.2 越城区公交营运服务二级指标考核得分率	29
5.3 柯桥区公交营运服务二级指标考核得分率	30
5.4 上虞区公交营运服务二级指标考核得分率	30
第六章 营运秩序数据统计	31
6.1 市区公交营运秩序数据统计	31
6.3 越城区公交营运秩序数据统计	32
6.4 柯桥区公交营运秩序数据统计	33
6.5 上虞区公交营运秩序数据统计	34
第七章 车辆设施数据统计	35
7.1 市区公交车辆设施数据统计	35
7.2 越城区公交车辆设施数据统计	38
7.3 柯桥区公交车辆设施数据统计	41
7.4 上虞区公交车辆设施数据统计	44

第八章 营运卫生数据统计-----	47
8.1 市区公交营运卫生数据统计-----	47
8.2 越城区公交营运卫生数据统计-----	48
8.3 柯桥区公交营运卫生数据统计-----	49
8.4 上虞区公交营运卫生数据统计-----	50
第九章 营运规范数据统计-----	51
9.1 市区公交营运规范数据统计-----	51
9.2 越城区公交营运规范数据统计-----	52
9.3 柯桥区公交营运规范数据统计-----	56
9.5 上虞区公交营运规范数据统计-----	60
第十章 安全防范数据统计-----	65
10.1 市区安全防范数据统计-----	65
10.2 越城区安全防范数据统计-----	69
10.3 柯桥区安全防范数据统计-----	73
10.4 上虞区安全防范数据统计-----	77
第十一章 乘客满意度数据统计-----	81
11.1 市区乘客满意度数据统计-----	81
11.2 越城区乘客满意度数据统计-----	83
11.3 柯桥区乘客满意度数据统计-----	85
11.4 上虞区乘客满意度数据统计-----	87
第十二章 员工满意度数据统计-----	89
12.1 市区员工满意度数据统计-----	89
12.2 越城区员工满意度数据统计-----	91
12.3 柯桥区员工满意度数据统计-----	93

12.4 上虞区员工满意度数据统计-----	95
第十三章 盛锋公司简介-----	97

第一章 测评方案

1.1 导入第三方测评的四个作用

1) 协助管理部门提升工作机制的科学性；

导入第三方机构形成的工作机制可以帮助管理部门规避传统行业考核机制中的各种影响公平、公正性的因素以及可能性，帮助管理部门摆脱各种无端争议，使管理部门的工作更加具有权威性、公正性。

2) 协助管理部门加强行业管理和考核的力量；

第三方机构的管理和测评团队可以帮助管理部门解决人员编制不足的问题，并从“人手短缺”的管理现状中解脱出来，使行业管理工作能够更加具体、持续、深入地开展。

3) 协助管理部门提升考核数据的真实性和有效性；

第三方机构的独立性和隐蔽性，可以确保采集到的数据更加真实有效。

4) 协助管理部门提升管理决策质量，降低决策风险；

第三方机构专业的定量和定性调研技术以及丰富的各地同行业调研经验，可以帮助管理部门用准确可靠的数据说话，及时掌握同行业先进城市经验，更加准确地把握行业发展与管理脉络，从而提高管理决策质量，降低决策风险。

1.2 测评目标

为加强对公交企业服务质量的监督管理，促进行业健康发展，保障乘客正当权益；为加强公共交通场站（以下简称公交场站）及附属设施的管理，规范公交场站的日常运营秩序，提高公交场站的服务水平；依据《城市公共汽车和电车客运管理规定》《城市公共汽电车客运服务》（GB/T22484-2016）、《浙江省道路运输条例》《绍兴市区公交一体化实施方案》（绍政办发〔2018〕18号）《绍兴市公共汽车客运服务规范》等有关规定，绍兴市交通运输综合行政执法队决定对绍兴市区公共交通服务质量以及公交场站管养状况开展第三方测评工作。

本次测评为二〇二一年度第三期测评；全年共四期。

1.3 测评内容

1、运营服务（100分）：营运车辆、营运服务、营运秩序、车辆设施、营运卫生、营运规范、安全防范；

2、乘客满意度（100分）：公交服务便捷性、公交服务舒适性、公交服务可靠性、公交服务规范性、公交服务安全性、公交服务经济性。

3、员工满意度（100分）：对工作本身的满意度、对工作环境与背景的满意度、对工作回报与发展的满意度、对领导管理的满意度、对工作关系的满意度、对企业整体的满意度。

1.4 测评方式

1、营运服务、营运秩序：由委托方提供 GPS 平台上公交线路的营运数据，我司对 GPS 数据进行统计分析。

2、营运车辆、营运卫生、营运规范：由我司测评员以乘客身份乘坐公交车，按统一的指标体系和评价标准，对营运服务全部过程进行

隐秘观察和记录，全程进行隐秘拍摄；

3、车辆设施：由委托方协调公交公司工作人员配合我司测评员，在各大枢纽站，采取明查的形式对车辆设施进行测评；

4、安防意识（安全警觉度）：由我司测评员以乘客身份乘坐公交车，按统一的指标体系和评价标准，对驾驶员的安全意识方面进行隐秘观察和记录，全程使用微型摄像机进行隐秘拍摄；

5、安防技能：由委托方协调公交公司工作人员配合我司测评员，到各公交场站考核驾驶员对车辆安全设施的操作；

6、乘客满意度：由我司测评员到各主要公交站点对乘客进行问卷面访；

7、礼让斑马线：由我司测评员在人行横道线前架设监测记录仪，对公交车辆礼让行人的情况进行拍摄。

8、员工满意度：由我司测评员进入各公司，对企业员工进行不记名问卷调查。

1.5 测评周期

2021 年度完成四期，第四期不晚于 2021 年 12 月 10 日完成；每期不定时测评 3 次及以上；

具体测评周期以项目实际执行时间为准。

1.6 抽样设计

1、营运班次：每期按所有线路随机抽取一个月数据；

2、动态服务质量：每期不少于 300 个样本，全年不少于 1200 个；

3、公交舒适度：每期不少于 300 个样本；全年不少于 1200 个；

4、车辆设施：每期不少于 300 个样本，全年不少于 1200 个；

- 5、疫情防控：每期不少于 300 个样本，全年不少于 1200 个；
- 6、安全防范：每期不少于 300 个样本，全年不少于 1200 个；
- 7、礼让斑马线：每期不少于 540 个分钟，全年不少于 2160 分钟；
- 8、员工满意度：每期不少于 500 个样本；全年不少于 2000 个；
- 9、乘客满意度：每期不少于 500 个样本；全年不少于 2000 个。

1.7 评分标准

1.7.1 服务质量

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准
1	营运车辆 (6分)	车内温度舒适度 (2分)	A101 当车内温度超过 28 度时必须开启空调；	2	得分率 100%为 2 分，低于 80%为 0 分，中间值按比例折算。
2		车内空气舒适度 (2分)	A201 车内应及时通风,保持空气清新无异味；	2	得分率 100%为 2 分，低于 80%为 0 分，中间值按比例折算。
3		车载音量舒适度 (2分)	A301 车载音响音量适中,不影响乘客交谈；	2	得分率 100%为 2 分，低于 80%为 0 分，中间值按比例折算。
4	营运服务 (30分)	早晚高峰发车间隔 (4分)	B101 早晚高峰时候公共汽车平均发车间隔；	4	客流量最大的前 10 条线路早晚高峰平均发车间隔不超过 8 分钟，每增加 1 分钟扣 0.5 分，扣完为止。
5		首站发车正点率 (4分)	B201 公共汽车发车时间以首站离站时间为准，应保证在既定的时间准时发出，杜绝人为大间隔；公共汽电车发车时间以首站离站时间为准，实际发车比计划排班提前或晚 2 分钟以内记为发车正点，单位为班次；	4	正点率 95%为 4 分，低于 85%为 0 分，中间按比例折算。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准	
6		首末班时间准点率 (4分)	B301 常规公交线路运营时间符合《绍兴市公共汽车客运服务规范》要求，途经综合交通枢纽的夜班线路要与其营运时间相对应；	4	达标率 100%为 4 分，低于 90%为 0 分，中间值按比例折算。	
7		早晚高峰公共汽车平均运营时速 (4分)	B401 公交车辆应保持良好的运营效率，在城市道路交通环境下，提供给乘客便捷的服务；	4	早晚高峰公共汽车平均运营时速 $\geq 20\text{km/h}$ 为 4 分， $\leq 15\text{km/h}$ 为 0 分，中间按比例折算。	
8		出车率 (4分)	B501 每条线路按照核定的车辆数运行，出车率不低于 90%；	4	出车率不足 90%的，每低 1 个百分点扣 0.5 分。	
9		日班次 (3分)	B601 班次执行率达到 96%；	3	计划班次正班率执行不足 96%的，每低一个百分点扣 0.5 分。	
10		公共汽车来车信息实时预报率 (4分)	B701 考核期内，可提供来车信息实时预报服务的公共汽车线路数占公共汽车线路总数的比例；	4	得分率 100%为 4 分，低于 80%为 0 分，中间值按比例折算。	
11		非现金支付比例 (3分)	B801 考核期内，使用非现金支付的公共汽车客运量占客运总量的比例；	3	非现金支付比例 80%为 3 分，低于 70%为 0 分，。中间值按比例折算	
12		营运秩序 (8分)	公交线路行驶正线率 (-3分)	C101 ☆公交线路行驶需严格遵守核定线路营运，不随意改变行车线路，不随意中途变更或退出；	-3	100%不扣分，低于 90%扣 3 分，中间值按比例折算。
13			斑马线礼让率 (8分)	C201 公交车辆遵守交通规则，斑马线礼让行人；	8	100%为 8 分，低于 90%为 0 分，中间值按比例折算。
14		车辆设施 (9分)	车辆外观 (2分)	D101 车身外部广告无明显破损；	0.3	得分率 100%为 2 分，低于 80%为 0 分，中间值按比例折算
15				D102 车身无脱漆锈斑、无破损、无凹陷、漆色均匀；	0.3	
16				D103 车窗玻璃无明显破损、裂痕；	0.3	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准
17			D104 车窗玻璃闭合严密, 推拉、升降灵活顺畅;	0.3	
18			D105 ☆车牌安装牢固、车牌号清晰;	-0.5	
19			D106 车身功能灯应齐全有效;	0.5	
20			D107 车灯面罩完好无缺损、无明显破裂;	0.3	
21		车辆设施 (4分)	D201 座椅、靠背齐全完整, 安装牢固无松动;	0.2	得分率 100% 为 4 分, 低于 80% 为 0 分, 中间值按比例折算。
22			D202 扶手杆、立柱应牢固无松动;	0.2	
23			D203 投币箱醒目处应设置价格标签;	0.3	
24			D204 车厢内应配备有效期内的灭火器, 且固定安装;	0.5	
25			D205 车厢内应配备安全锤, 且固定安装;	0.5	
26			D206 车厢内壁无明显破损, 无污渍尘土;	0.3	
27			D207 左右车窗应配备遮阳窗帘或使用遮阳膜;	0.2	
28			D208 GPS 设备完好;	0.2	
29			D209 车门设备启闭灵活, 无自行启闭现象;	0.3	
30			D210 车门设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置;	0.3	
31			D211 车载视频滚动播放公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频, 10 分钟内插播不少于一次, 其他商业广告内容要严格把关, 体现正确导向;	0.2	
32			D212 车厢内应配备垃圾桶并固定安装;	0.2	
33			D213 刹车无啸叫;	0.2	
34			D214 行驶中, 车尾引擎盖不打开;	0.2	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准
35			D215 车辆尾气排放无明显黑烟现象；	0.2	
36		车辆标识 (3分)	D301 车身外观应标明经营者名称和投诉电话；	0.3	得分率 100%为 3分，低于 80%为 0分，中间值按比例折算
37			D302 电子线路牌和纸质线路牌的线路编号和起讫站名应保持一致；	0.2	
38			D303 头牌线路编号（电子的）应正常显示或（纸质的）应无遮挡；	0.1	
39			D304 头牌应标明线路的起讫站名（或行驶方向）；	0.2	
40			D305 腰牌线路编号（电子的）应正常显示或（纸质的）应无遮挡；	0.1	
41			D306 尾牌线路编号（电子的）应正常显示或（纸质的）应无遮挡；	0.1	
42			D307 无人售票车应设置无人售票标识；	0.2	
43			D308 车辆前后门应设置《上车门》、《下车门》，单车门的应设置《先下后上》标识；	0.2	
44			D309 车厢醒目处应设置《乘客须知》或《乘车规则》标识；	0.1	
45			D310 车厢醒目处应设置《监督或投诉电话》标识；	0.1	
46			D311 车厢醒目处应设置《禁止吸烟》标识；	0.1	
47			D312 车厢醒目处应设置《线路示意图》标识；	0.1	
48			D313 设置安全站立标识标线；	0.3	
49			D314 车门处设置危险提示语；	0.3	
50			D315 每辆车内须在醒目位置张贴严禁干扰驾驶员开车的提醒语；	0.2	
51			D316 爱心座椅椅背内侧应设置《爱心座》标识；	0.2	
52			D317 上车处应设置 1.2 米的《儿童售票线》标识线；	0.2	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准
53	营运卫生 (6分)	车辆卫生 整洁 (6分)	E101 车身外观应整洁,无明显污迹、尘土;	1	得分率 100%为 6分, 低于 80%为 0分, 中间值按比例折算
54			E102 驾驶台【或】驾驶室物品整洁无杂物;	1	
55			E103 座椅、靠背尘土、积水及油污应及时清除;	1	
56			E104 车厢内地板无垃圾、尘土、积水;	1	
57			E105 左右车窗及前后挡玻璃,无明显的水迹、无污垢,无图标;	1	
58			E106 应及时清除车厢内不文明及违规张贴物及涂鸦;	0.5	
59			E107 拖把、水桶等车辆清洁用具应按照指定位置摆放;	0.5	
60	营运规范 (16分)	文明礼仪 (3分)	F101 驾驶员的穿着应不卷裤腿; 拉链式衣领敞开不多于 2 颗扣位置; 纽扣式衣领敞开不多于 2 颗扣; 西装式衣领可敞开;	0.3	得分率 100%为 3分, 低于 80%为 0分, 中间值按比例折算
61			F102 驾驶员不穿拖鞋, 严禁将凉鞋当成拖鞋穿;	0.3	
62			F103 驾驶员发型自整清洁; 不染彩发,怪异发型; 若戴帽则需端正;	0.3	
63			F104 乘客使用普通话时驾驶员应使用普通话;	0.3	
64			F105 驾驶员态度热情、耐心; 问有应声,不生硬蛮横; 不甩脸色、不讥讽;	0.5	
65			F106 驾驶员不骂粗话、脏话、不发牢骚;	0.5	
66			F107 驾驶员不与乘客沟通与线路运营无关的话题;	0.3	
67			F108 驾驶员应穿着统一工作装;	0.5	
68		进出站 (4分)	F201 应在车辆停稳后,才能开启车门,上下客;	0.4	
69	F202 车辆驶离站台后不得上下客;		0.3		

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准	
70			F203 ☆车厢满员时,驾驶员应停车,并向乘客解释说明情况,劝导乘客等候下一班次车,严禁不停车;	-0.5		
71			F204 ☆不拒载、不越站行驶;	-0.5		
72			F205 车辆进站时开启右转向灯、减速、缓慢靠边;	0.5		
73			F206 应在距离路牙平行 0.5 米以内处停车,方便乘客上下车;	0.3		
74			F207 车辆上下客时,遇有积水或积雪,应设法避开;	0.3		
75			F208 首辆车进站的车头应对齐站牌; 在站牌设置在站点中部等位置的,车辆应对准站台前段停靠;	0.3		
76			F209 第三辆车及以后车辆应二次停站,开门上下客;	0.3		
77			F210 前后车门关闭后,才能起步行驶;	0.5		
78			F211 上下乘客后,车辆应按进站顺序驶离站点;	0.3		
79			F212 离站时,应打左转向灯稳步启动,不急起急转;	0.5		
80			F213 离站时,如车辆前方 20 米内有乘客招手,应等待乘客上车;	0.3		
81		驾驶员服务规范 (4分)	F301 有老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客上下车,应播放照顾性提示语,必要时给予扶助;	0.5		得分率 100%为 4 分, 低于 80%为 0 分, 中间值按比例折算
82			F302 提醒乘客维护车内秩序;	0.3		
83			F303 应公开放置正式有效车票;	0.4		
84			F304 及时提醒不明乘客投币;	0.3		
85			F305 ☆持相关优惠乘车证件乘车时不拒绝;	-0.5		
86			F306 ☆车辆因故不能正常行驶,司乘人员应向乘客说明原因,并安排乘客免费转乘本线路后续车辆;	-0.5		

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准
87			F307 车辆进站时应向候车乘客播报线路行驶方向提示语；	0.3	
88			F308 车辆起步时应播报安全提示语；	0.3	
89			F309 车辆转弯时应播报安全提示语；	0.4	
90			F310 到站前正确播报站名提示、下车安全提示；	0.5	
91			F311 正确放置驾驶员上岗证或服务监督卡；	0.5	
92			F312 驾驶员胸前或右臂应佩戴服务证件或标识；	0.5	
93			F313 ☆熟知本线路沿途站名,了解沿途较大机关、单位、街路名称、商业、旅游景点及主要换乘线路；	-0.5	
94			F314 ☆对无人照顾的幼儿、无民事行为能力人及醉酒者,要耐心劝阻其下车；	-0.5	
95			F315 ☆对携带危险品、易碎品、易燃品、易爆品和家禽家畜的乘客,讲清道理,耐心劝阻,不准乘车；	-0.5	
96		驾驶员行车规范 (5分)	F401 行驶中驾驶员应系安全带；	0.6	得分率 100%为5分, 低于 80%为0分, 中间值按比例折算
97	F402 不闯红灯；		0.8		
98	F403 遇人行横道减速慢行通过,礼让行人；		0.5		
99	F404 进入路口导向车道停车等候红灯时,不压分道白实线造成加塞；		0.3		
100	F405 直行、转弯或掉头时不压道路中心的分向黄实线；		0.3		
101	F406 平稳行驶,不猛起猛转猛刹；		0.6		
102	F407 行驶中不抽烟、不饮食；		0.3		
103	F408 行驶中不接打手机、不看不发短信；		0.5		
104	F409 市区禁止长鸣喇叭或者连续按3次以上；		0.3		

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分标准
105			F410 严禁超速行驶；	0.8	
106			F411 ☆高峰期公交车不使用公交专用道，占用其他车道（临时借道或公交车道被占用的情况除外）；	-0.5	
107			F412 ☆不得无故中途停止运营；	-0.5	
108			F413 ☆站点外,不得因驾驶员个人原因随意停靠；	-0.5	
109			F414 ☆按规定线路行驶,不绕道；	-0.5	
110			F415 ☆载客时不得加油、门检、缴纳营业款；	-0.5	
111		安全防范 (7分)	G101 司机是否规范佩戴口罩；	3	得分率 100%为 7分，低于 80%为 0分，中间值按比例折算
112	G102 若乘客未佩戴口罩,司机是否强制要求乘客佩戴口罩；		2		
113	G103 若乘客未主动出示健康码,司机是否强制要求乘客出示健康码；		2		
114	安全防范 (25分)	安防意识 (6分)	G201 司乘人员对携带危险品、易碎品、易燃品、易爆品和危险品等可疑物品的乘客,需询问检查所携带可疑物品；	6	得分率 100%为 6分，低于 80%为 0分，中间值按比例折算
115		安防技能 (12分)	G301 正确操作安全锤的使用方法,并描述安全锤的用途；	3	得分率 100%为 12分，低于 80%为 0分，中间值按比例折算
116	G302 正确操作灭火器的使用方法,并描述灭火器的用途；		3		
117	G303 正确操作应急开关的使用方法；		3		
118	G304 正确操作紧急逃生窗的使用方法；		3		

1.7.2 乘客满意度

序号	二级指标	三级指标及具体内容	权重	评分标准
1	公交服务便捷性	H101 可达性：从出发地到达乘车公交站点的距离远近程度。	5.0	得分率 100%为 23

序号	二级指标	三级指标及具体内容	权重	评分标准
2	(23分)	H102 换乘便利性：乘坐公交车方便到达目的地方便程度。	5.0	分，0%为0分，中间按比例折算
3		H103 运营时间：首末班时间安排合理程度。	5.0	
4		H104 运送速度：到站时间准点程度。	5.0	
5		H105 出行信息：调查乘客获取公交出行信息（获取途径多样、更新及时、内容准确）的满意程度。	3.0	
6	公交服务舒适性 (21分)	H201 车内拥挤程度：乘坐拥挤程度。	5.0	得分率 100%为21分，0%为0分，中间按比例折算
7		H202 车况车貌及车内环境：座椅、拉手、扶手等设施方便、完整。	3.0	
8		H203 站台设施环境：站亭美观且能够满足遮阳挡雨。	5.0	
9		H204 司乘人员服务：司乘人员对待乘客态度。	5.0	
10		H205 车载视频内容：公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频和商业广告内容严格把关，体现正确导向。	3.0	
11	公交服务可靠性 (15分)	H301 发车准点：乘客对公交发车准点率情况的满意度。	5.0	得分率 100%为15分，0%为0分，中间按比例折算
12		H302 候车时间：在公交车站等候时间长短。	5.0	
13		H303 应急处置：乘客对公交突发事件处置及时、得当的满意程度。	5.0	
14	公交服务规范性 (15分)	H401 线路行驶规范性：乘客对公交车辆行驶规范性，是否按既定行车路线行驶的满意程度。	5.0	得分率 100%为15分，0%为0分，中间按比例折算
15		H402 停靠规范性：拒绝载客、到站不停。	5.0	
16		H403 提前报站/线路站点信息规范性：车内线路走向图、照顾专座、安全线等。	5.0	
17	公交服务安全性 (20分)	H501 遵守交通法规：营运中不超速、不闯红灯。	7.0	得分率 100%为20分，0%为0分，中间按比例折算
18		H502 驾驶员安全行为：乘客在乘坐公交车时，对驾驶员安全驾驶（如驾驶员行车时玩手机、聊天）的满意度。	8.0	

序号	二级指标	三级指标及具体内容	权重	评分标准
19		H503 驾驶员平稳驾车：行驶中不急起、急转、急停。	5.0	
20	公交服务经济性 (6分)	H601 票价水平：调查乘客对乘车距离、公交服务相比较的票价水平的满意程度。	3.0	得分率 100%为6分，0%为0分，中间按比例折算
21		H602 票制策略：调查乘客对公交票制、支付方式等的满意程度。	3.0	

1.7.3 员工满意度

序号	二级指标	三级指标及具体内容	权重	评分标准
1	对工作本身的满意度 (15分)	I101 [对所在班组(或车队、办公室)工作效率的满意程度]	5	100%为15分，0%为0分，中间按比例折算
2		I102 [和期望的工作岗位相比,对现在工作岗位的满意程度]	5	
3		I103 [对自身工作职责的明确程度]	5	
4	对工作环境与背景的满意度 (15分)	I201 [正常情况下,对自身工作量的满意程度]	5	100%为15分，0%为0分，中间按比例折算
5		I202 [对公司作息时间(上下班时间、加班制度等)的满意程度]	5	
6		I203 [对工作环境、设施设备的健康和安全预防措施的满意程度]	5	
7	对工作回报与发展的满意度 (30分)	I301 [对公司为员工提供培训机会的满意程度]	5	100%为30分，0%为0分，中间按比例折算
8		I302 [对工作带给自身的成就感]	5	
9		I303 [对公司为员工提供晋升空间的满意程度]	5	
10		I304 [与你的工作量和工作职责相比,对所得薪资的满意程度]	5	
11		I305 [对公司目前奖惩制度的完善程度]	5	
12		I306 [对除工资外其他福利的满意程度]	5	
13	对领导管理的满意度 (15分)	I401 [对上级领导的管理水平和管理能力的满意程度]	5	100%为15分，0%为0分，中间按比例折算
14		I402 [对于你的工作,领导是否及时地给予了肯定与鼓励]	5	
15		I403 [对你与上级主管之间的相互了解和沟通,是否畅通]	5	

序号	二级指标	三级指标及具体内容	权重	评分标准
16	对工作关系的满意度 (10分)	I404 [对同事之间在工作上的配合与协作的满意程度]	5	100%为10分, 0%为0分, 中间按比例折算
17		I405 [对公司中人际关系的复杂程度]	5	
18	对企业整体的满意度 (15分)	I406 [对公司整体工作流程和组织机构的清晰、完整程度]	5	100%为15分, 0%为0分, 中间按比例折算
19		I407 [对公司各种规章制度的公平性和合理性]	5	
20		I408 [对公司的认同感和归属感]	5	

1.8 统计口径

1、营运服务、营运秩序

线路得分及公司得分均为各指标得分总和，各指标得分计算以指标体系中的扣分标准为准。

2、营运车辆、营运卫生、营运规范、车辆设施、安全防范、礼让斑马线

A. 单车每期得分计算公式： $=\sum(\text{该单车每期每次得分})/\text{该单车每期被测评次数}$

B. 线路每期得分计算公式： $=\sum(\text{该线路单车每期得分})/\text{该线路每期被测评车辆数}$

C. 公司每期得分计算公式： $=\sum(\text{该公司单车每期得分})/\text{该公司每期被测评车辆数}$

D. 公司年度得分计算公式： $=\sum(\text{该公司单车年度每次得分})/\text{该公司年度被测评车辆数}$

3、乘客满意度

A. 公司每期得分计算公式： $=\sum(\text{该公司每期被访者得分})/\text{该公司每期被测评人数}$

B.公司年度得分计算公式： $=\sum(\text{该公司年度被访者得分})/\text{该公司年度被测评人数}$

4、员工满意度 A.公司每期得分计算公式： $=\sum(\text{该公司每期被访者得分})/\text{该公司每期被测评人数}$ B.公司年度得分计算公式： $=\sum(\text{该公司年度被访者得分})/\text{该公司年度被测评人数}$

说明：公司及车辆得分分值以四舍五入法保留至小数点后 2 位。另外，需注意的是，公司年度得分不等于公司每期得分的平均分，两者之间有一次平均和二次平均的差异。

1.9 异议复核

1、每期或每次测评后，我司将向委托方提交单车数据和视频资料，请委托方务必于 5 个工作日内审核完毕并回复我司；

2、如公司对单车得分有异议的，应于 15 日内向委托方提出书面复核申请；

3、请委托方及时将复核申请转发至我司，我司将根据复核工作量于 5-15 日内复核完毕并书面复函；

4、如公司或单车业主对复核结果仍有异议的，由委托方进行裁定；

5、经复核如属测评中误判的，我司据实修正，修正的数据汇总和记录至下一期报告中，作为或单车全年得分的统计依据；

6、最后一期测评的误判数据需当期修正并应用于统计。

第二章 测评总结

2.1 测评总结

本期共测评车辆 1734 辆次；其中，“营运车辆、营运秩序、营运卫生、营运规范”不重复车辆 458 辆，“车辆设施”不重复车辆 412 辆，“安防意识”不重复车辆 427 辆；“安防技能”不重复车辆 437 辆；“礼让斑马线”监测 270 分钟；“营运服务”使用所有线路三个月的 GPS 数据；访问乘客 500 人，员工 500 人。

经统计，绍兴市区公交运营服务总体得分为 94.21 分（总分为 100 分），环比提升 0.57 分，得分率为 94.21%，环比提升 0.57 个百分点；其中营运车辆得分为 5.96 分（总分为 6 分），环比提升 0.36 分，得分率为 99.35%，环比提升 6.06 个百分点；营运服务得分为 28.67 分（总分为 30 分），环比下降 0.79 分，得分率为 95.57%，环比下降 2.64 个百分点；营运秩序得分为 8 分（总分为 8 分），环比保持不变，得分率为 100%，环比保持不变；车辆设施得分为 8.82 分（总分为 9 分），环比下降 0.02 分，得分率为 97.97%，环比下降 0.24 个百分点；营运卫生得分为 5.97 分（总分为 6 分），环比提升 0.17 分，得分率为 99.46%，环比提升 2.78 个百分点；营运规范得分为 15.39 分（总分为 16 分），环比提升 0.36 分，得分率为 96.19%，环比提升 2.25 个百分点；安全防范得分为 21.40 分（总分为 25 分），环比提升 0.49 分，得分率为 85.61%，环比提升 1.97 个百分点。

各区具体得分情况如下：

表 2.1.1 各区各子项目得分情况（按总分降序排列）

序号	区域	总分 (100分)	营运车辆 (6分)	营运服务 (30分)	营运秩序 (8分)	车辆设施 (9分)	营运卫生 (6分)	营运规范 (16分)	安全防范 (25分)
1	柯桥区	96.11	6.00	27.38	8.00	8.91	6.00	15.86	23.96
		↑ 1.35	→ 0.00	↓ -1.72	→ 0.00	↑ 0.15	↑ 0.16	↑ 0.52	↑ 2.24
2	上虞区	95.03	6.00	29.84	8.00	8.66	5.94	15.14	21.45
		↓ -0.93	↑ 1.21	↑ 0.16	→ 0.00	↓ -0.27	↑ 0.11	↓ -0.03	↓ -2.11
3	越城区	91.49	5.88	28.79	8.00	8.89	5.96	15.17	18.80
		↑ 1.28	↓ -0.12	↓ -0.81	→ 0.00	↑ 0.05	↑ 0.22	↑ 0.59	↑ 1.35
市区平均		94.21	5.96	28.67	8.00	8.82	5.97	15.39	21.40
		↑ 0.57	↑ 0.36	↓ -0.79	→ 0.00	↓ -0.02	↑ 0.17	↑ 0.36	↑ 0.49

注：本报告中所有得分均为按照评分标准转换后得分。

2.2 营运车辆

市区平均得分为 5.96 分(总分为 6 分,下同),环比提升 0.36 分,得分率为 99.35%,环比提升 6.06 个百分点。各区得分如下:

1、越城区得分为 5.88 分,环比下降 0.12 分,得分率为 98.05%,环比下降 1.95 个百分点;

2、柯桥区得分为 6 分,环比保持不变,得分率为 100%,环比保持不变;

3、上虞区得分为 6 分,环比提升 1.21 分,得分率为 100%,环比提升 20.11 个百分点。

2.3 营运服务

市区平均得分为 28.67 分(总分为 30 分,下同),环比下降 0.79 分,得分率为 95.57%,环比下降 2.64 个百分点。各区得分如下:

1、越城区得分为 28.79 分,环比下降 0.81 分,得分率为 95.96%,环比下降 2.71 个百分点;

2、柯桥区得分为 27.38 分,环比下降 1.72 分,得分率为 91.28%,环比下降 5.74 个百分点;

3、上虞区得分为 29.84 分,环比提升 0.16 分,得分率为 99.45%,环比提升 0.54 个百分点。

2.4 营运秩序

市区平均得分为 8 分(总分为 8 分,下同),环比保持不变,得分率为 100%,环比保持不变。各区得分如下:

1、越城区得分为 8 分,环比保持不变,得分率为 100%,环比保持不变;

2、柯桥区得分为 8 分，环比保持不变，得分率为 100%，环比保持不变；

3、上虞区得分为 8 分，环比保持不变，得分率为 100%，环比保持不变。

2.5 车辆设施

市区平均得分为 8.82 分(总分为 9 分,下同),环比下降 0.02 分,得分率为 97.97%,环比下降 0.24 个百分点。各区得分如下:

1、越城区得分为 8.89 分,环比提升 0.05 分,得分率为 98.73%,环比提升 0.53 个百分点;

2、柯桥区得分为 8.91 分,环比提升 0.15 分,得分率为 98.96%,环比提升 1.70 个百分点;

3、上虞区得分为 8.66 分,环比下降 0.27 分,得分率为 96.22%,环比下降 2.95 个百分点。

2.6 营运卫生

市区平均得分为 5.97 分(总分为 6 分,下同),环比提升 0.17 分,得分率为 99.46%,环比提升 2.78 个百分点。各区得分如下:

1、越城区得分为 5.96 分,环比提升 0.22 分,得分率为 99.41%,环比提升 3.71 个百分点;

2、柯桥区得分为 6 分,环比提升 0.16 分,得分率为 100%,环比提升 2.73 个百分点;

3、上虞区得分为 5.94 分,环比提升 0.11 分,得分率为 98.97%,环比提升 1.89 个百分点。

2.7 营运规范

市区平均得分为 15.39 分（总分为 16 分，下同），环比提升 0.36 分，得分率为 96.19%，环比提升 2.25 个百分点。各区得分如下：

1、越城区得分为 15.17 分，环比提升 0.59 分，得分率为 94.84%，环比提升 3.70 个百分点；

2、柯桥区得分为 15.86 分，环比提升 0.52 分，得分率为 99.10%，环比提升 3.23 个百分点；

3、上虞区得分为 15.14 分，环比下降 0.03 分，得分率为 94.64%，环比下降 0.20 个百分点。

2.8 安全防范

市区平均得分为 21.40 分（总分为 25 分，下同），环比提升 0.49 分，得分率为 85.61%，环比提升 1.97 个百分点。各区得分如下：

1、越城区得分为 18.80 分，环比提升 1.35 分，得分率为 75.18%，环比提升 5.40 个百分点；

2、柯桥区得分为 23.96 分，环比提升 2.24 分，得分率为 95.85%，环比提升 8.96 个百分点；

3、上虞区得分为 21.45 分，环比下降 2.11 分，得分率为 85.81%，环比下降 8.46 个百分点。

2.9 乘客满意度

市区乘客满意度为 86.30，得分为 86.30 分（总分 100 分，下同），环比下降 0.45 分。各区得分如下：

1、越城区乘客满意度为 84.55，得分为 84.55 分，环比下降 2.59 分；

2、柯桥区乘客满意度为 85.50，得分为 85.50 分，环比下降 1.52 分；

3、上虞区乘客满意度为 88.42，得分为 88.42 分，环比提升 2.02 分。

说明：满意度即满意的程度，反映不同满意程度人群的整体情况，是通过评价分值的加权计算，其得分率为百分制换算结果，也可作为满意度来衡量整体情况。

计算公式为： Σ （各满意程度分值 \times 各分值对应人数） \div 本期被访问的总人数

2.10 员工满意度

市区员工满意度为 88.68，得分为 90.03 分（总分 100 分，下同），环比下降 1.35 分。各区得分如下：

1、越城区员工满意度为 87.79，得分为 87.79 分，环比下降 2.45 分；

2、柯桥区员工满意度为 86.85，得分为 86.85 分，环比下降 2.15 分；

3、上虞区员工满意度为 91.39，得分为 91.39 分，环比提升 0.54 分。

第三章 各区公交服务质量一级指标考核得分率

3.1 市区公交一级指标考核得分率

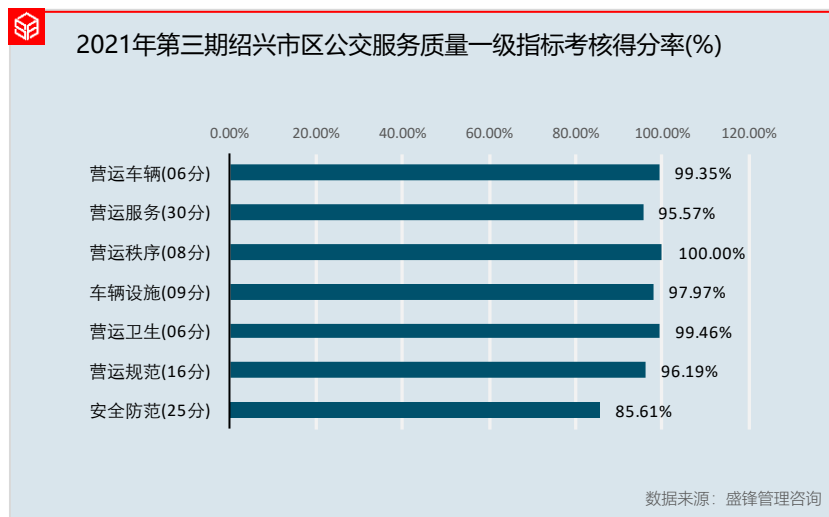


图 3.1-1 绍兴市区公交服务质量一级指标得分率(%)

一级指标方面，绍兴市区公交均表现良好。

3.2 越城区公交一级指标考核得分率

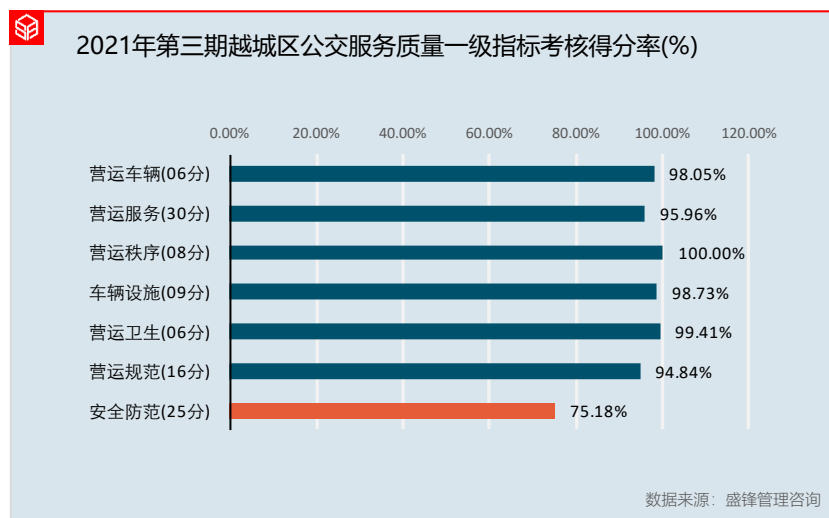


图 3.2-1 越城区公交服务质量一级指标得分率(%)

一级指标方面，越城区公交在【安全防范】上表现不合格。

3.3 柯桥区公交一级指标考核得分率

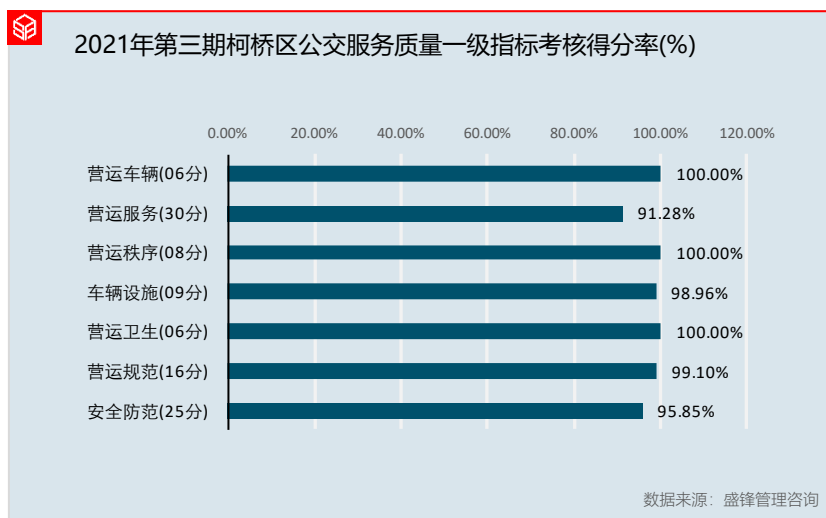


图 3.3-1 柯桥区公交服务质量一级指标得分率(%)

一级指标方面，柯桥区公交均表现优秀。

3.4 上虞区公交一级指标考核得分率

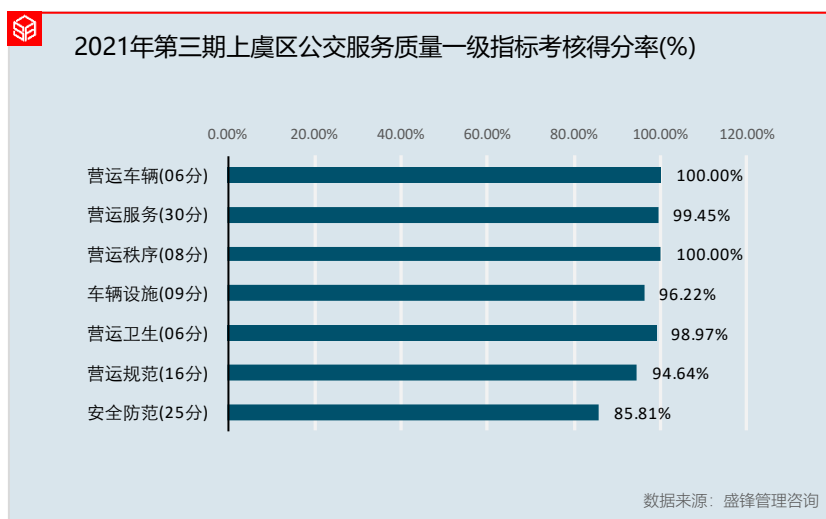


图 3.4-1 上虞区公交服务质量一级指标得分率(%)

一级指标方面，上虞区公交均表现优秀。

第四章 营运车辆数据统计

4.1 市区公交营运车辆数据统计

4.1.1 市区公交营运车辆二级指标考核得分率

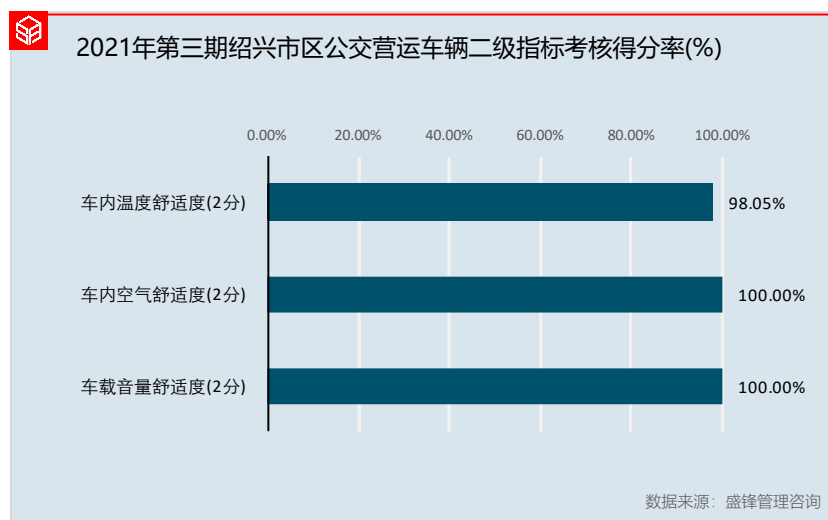


图 4.1-1 市区公交营运车辆二级指标考核得分率(%)

营运车辆方面，绍兴市区公交均表现优秀。

4.1.2 市区公交营运车辆三级指标得分率

表 4.1.1 市区公交营运车辆三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	A101:当车内温度超过 28 度时必须开启空调;	2	1.96	● 98.05
2	A201:车内应及时通风,保持空气清新无异味;	2	2.00	● 100.00
3	A301:车载音响音量适中,不影响乘客交谈;	2	2.00	● 100.00

4.2 越城区公交营运车辆数据统计

4.2.1 越城区公交营运车辆二级指标考核得分率

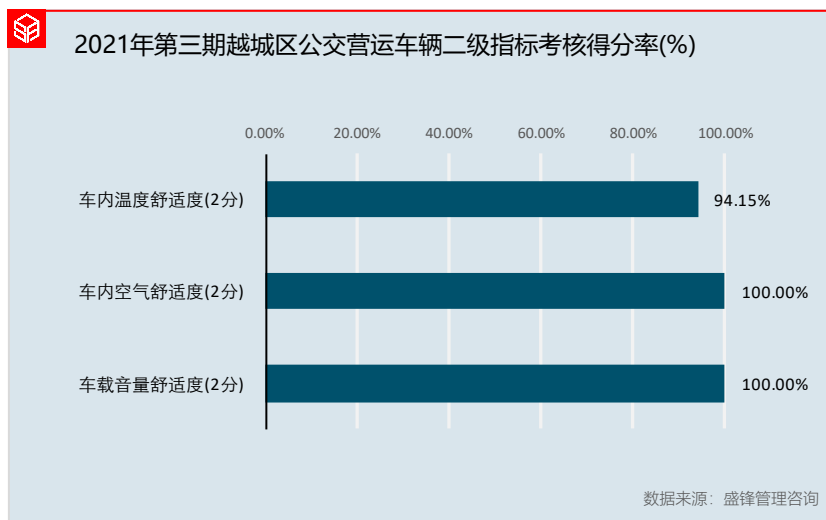


图 4.2-1 越城区公交营运车辆二级指标考核得分率(%)

营运车辆方面，越城区公交各二级指标均表现优秀。

4.2.2 越城区公交营运车辆三级指标得分率

表 4.2.1 越城区公交营运车辆三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	A101:当车内温度超过 28 度时必须开启空调;	2	1.88	● 94.15
2	A201:车内应及时通风,保持空气清新无异味;	2	2.00	● 100.00
3	A301:车载音响音量适中,不影响乘客交谈;	2	2.00	● 100.00

4.3 柯桥区公交营运车辆数据统计

4.3.1 柯桥区公交营运车辆二级指标考核得分率

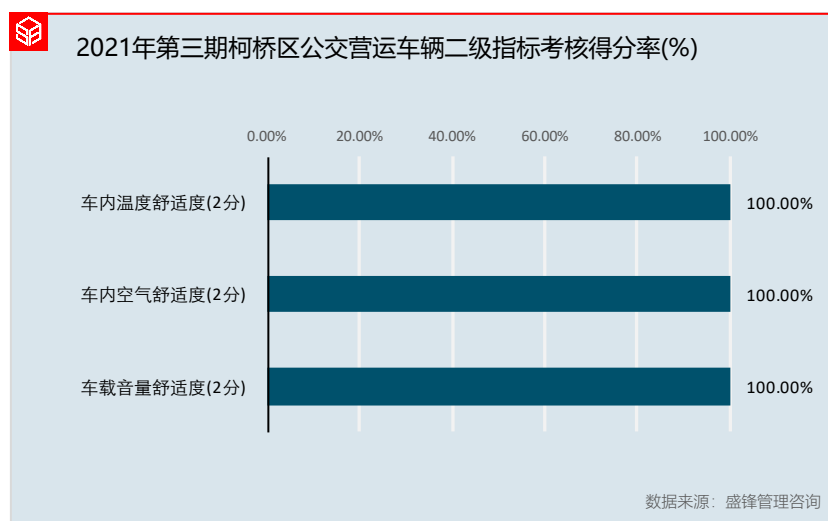


图 4.3-1 柯桥区公交营运车辆二级指标考核得分率(%)

营运车辆方面，柯桥区公交各二级指标均表现非常优秀。

4.3.2 柯桥区公交营运车辆三级指标得分率

表 4.3.1 柯桥区公交营运车辆三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	A101:当车内温度超过 28 度时必须开启空调;	2	2.00	● 100.00
2	A201:车内应及时通风,保持空气清新无异味;	2	2.00	● 100.00
3	A301:车载音响音量适中,不影响乘客交谈;	2	2.00	● 100.00

4.4 上虞区公交营运车辆数据统计

4.4.1 上虞区公交营运车辆二级指标考核得分率

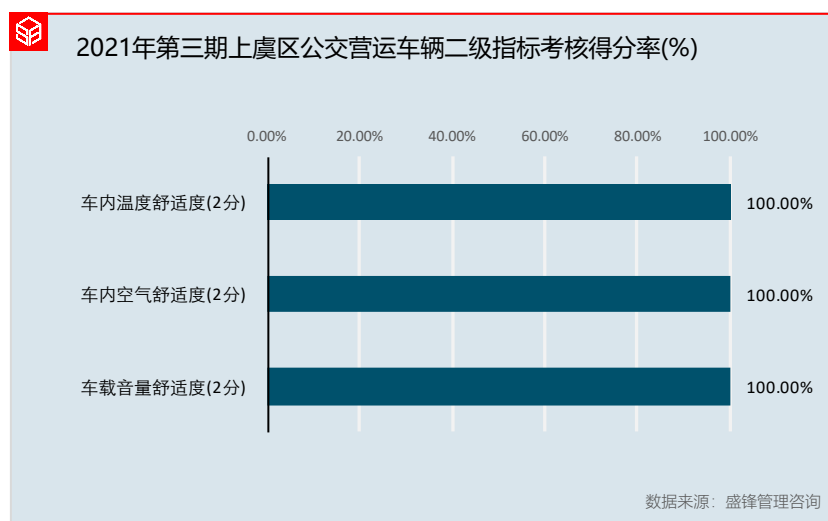


图 4.4-1 上虞区公交营运车辆二级指标考核得分率(%)

营运车辆方面，上虞区公交各二级指标均表现非常优秀。

4.4.2 上虞区公交营运车辆三级指标得分率

表 4.4.1 上虞区公交营运车辆三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	A101:当车内温度超过 28 度时必须开启空调;	2	2.00	● 100.00
2	A201:车内应及时通风,保持空气清新无异味;	2	2.00	● 100.00
3	A301:车载音响音量适中,不影响乘客交谈;	2	2.00	● 100.00

第五章 营运服务数据统计

5.1 市区公交营运服务二级指标考核得分率

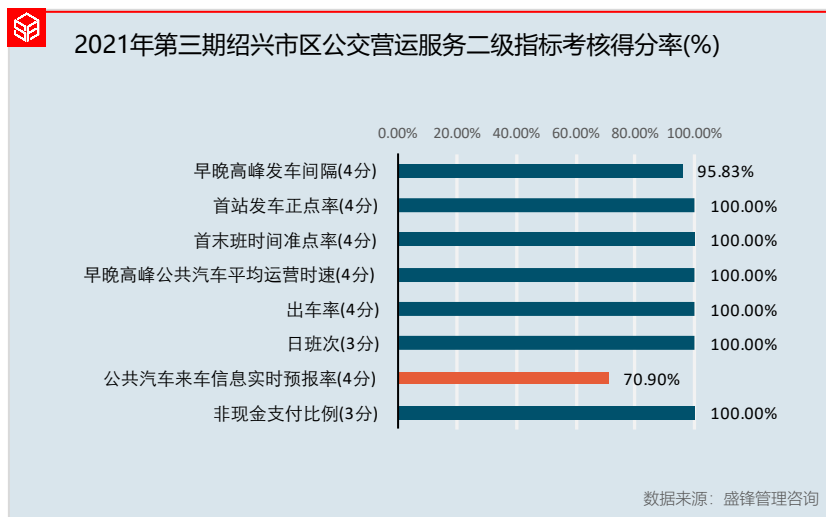


图 5.1-1 市区公交营运服务二级指标考核得分率(%)

营运服务方面,绍兴市区公交在【公共汽车来车信息实时预报率】上表现不合格。

5.2 越城区公交营运服务二级指标考核得分率

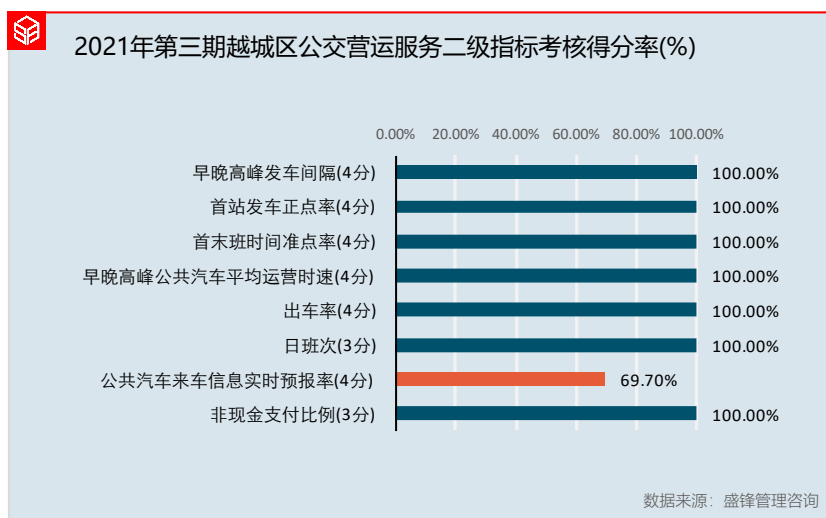


图 5.2-1 越城区公交营运服务二级指标考核得分率(%)

营运服务方面,越城区公交在【公共汽车来车信息实时预报率】上表现不合格。

5.3 柯桥区公交营运服务二级指标考核得分率

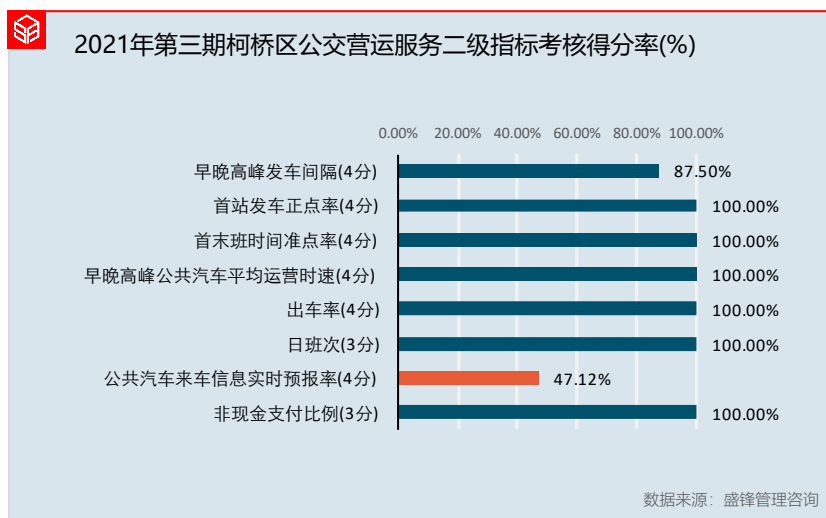


图 5.3-1 柯桥区公交营运服务二级指标考核得分率(%)

营运服务方面，柯桥区公交在【公共汽车来车信息实时预报率】上表现不合格。

5.4 上虞区公交营运服务二级指标考核得分率

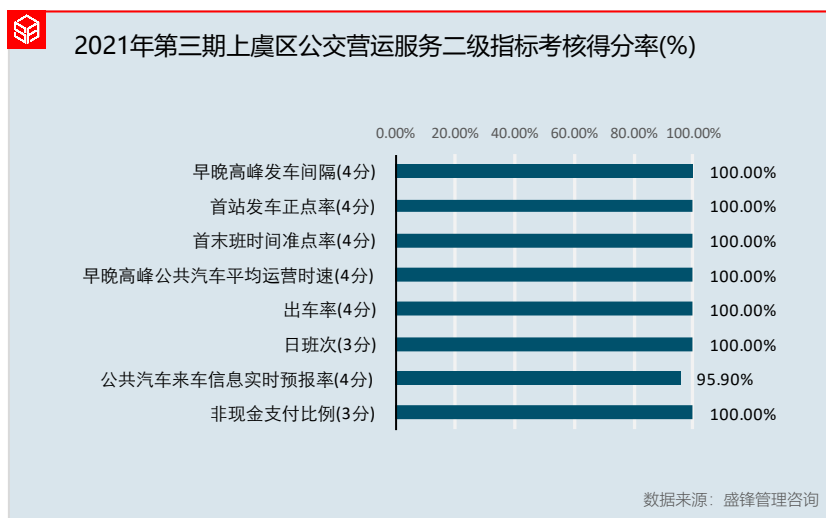


图 5.4-1 上虞区公交营运服务二级指标考核得分率(%)

营运服务方面，上虞区公交各二级指标均表现非常优秀。

第六章 营运秩序数据统计

6.1 市区公交营运秩序数据统计

6.1.1 市区公交营运秩序二级指标考核得分率

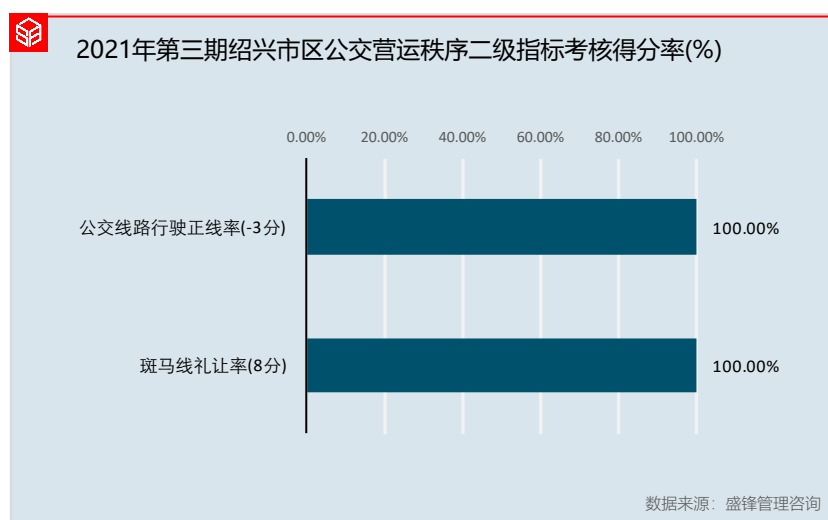


图 6.1-1 市区公交营运秩序二级指标考核得分率(%)

营运秩序方面，绍兴市区公交各二级指标均表现非常优秀。

6.1.2 市区公交营运秩序三级指标得分率

表 6.1.1 市区公交营运秩序三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	C101:☆公交线路行驶需严格遵守核定线路营运，不随意改变行车线路，不随意中途变更或退出；	-3	0.00	● 100.00
2	C201:公交车辆遵守交通规则，斑马线礼让行人；	8	8.00	● 100.00

6.3 越城区公交营运秩序数据统计

6.3.1 越城区公交营运秩序二级指标考核得分率

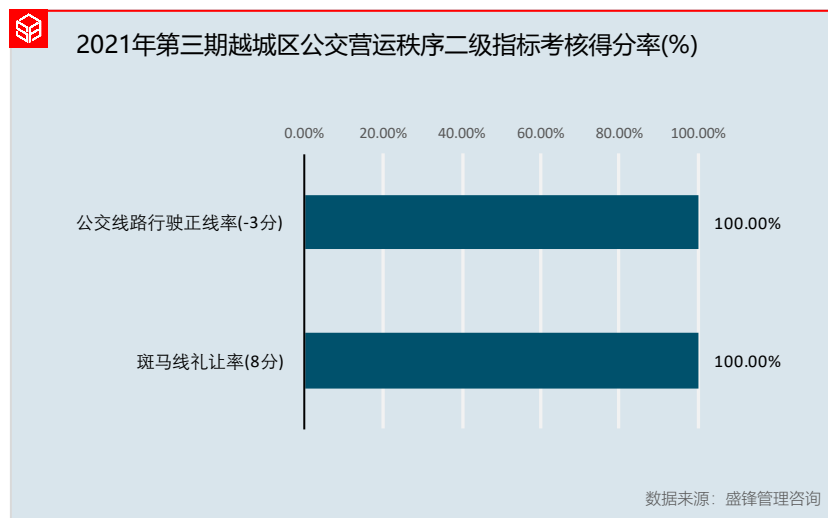


图 6.3-1 越城区公交营运秩序二级指标考核得分率(%)

营运秩序方面，越城区公交各二级指标均表现非常优秀。

6.3.2 越城区公交营运秩序三级指标得分率

表 6.3.1 越城区公交营运秩序三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	C101:☆公交线路行驶需严格遵守核定线路营运，不随意改变行车线路，不随意中途变更或退出；	-3	0.00	● 100.00
2	C201:公交车辆遵守交通规则，斑马线礼让行人；	8	8.00	● 100.00

6.4 柯桥区公交营运秩序数据统计

6.4.1 柯桥区公交营运秩序二级指标考核得分率

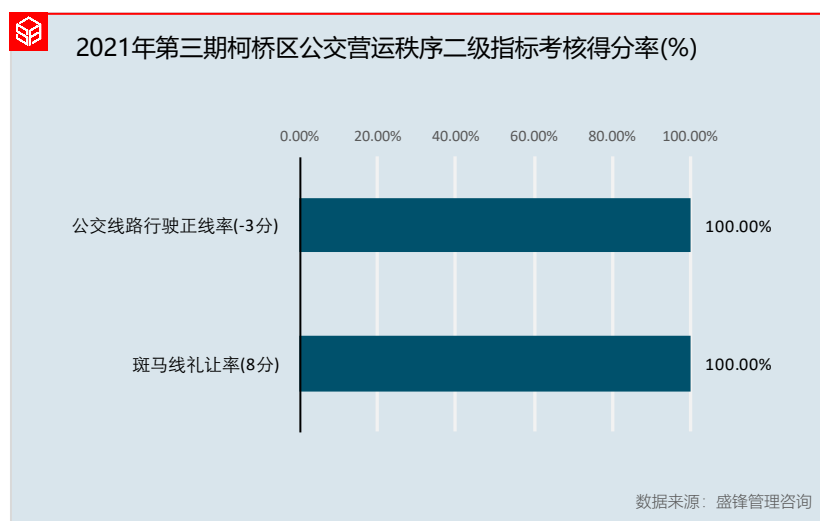


图 6.4-1 柯桥区公交营运秩序二级指标考核得分率(%)

营运秩序方面，柯桥区公交各二级指标均表现非常优秀。

6.4.2 柯桥区公交营运秩序三级指标得分率

表 6.4.1 柯桥区公交营运秩序三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	C101:☆公交线路行驶需严格遵守核定线路营运，不随意改变行车线路，不随意中途变更或退出；	-3	0.00	● 100.00
2	C201:公交车辆遵守交通规则，斑马线礼让行人；	8	8.00	● 100.00

6.5 上虞区公交营运秩序数据统计

6.5.1 上虞区公交营运秩序二级指标考核得分率

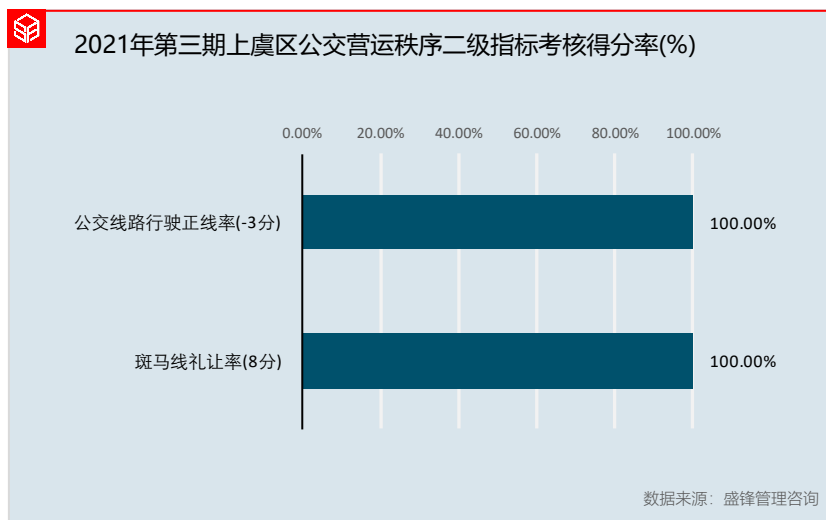


图 6.5-1 上虞区公交营运秩序二级指标考核得分率(%)

营运秩序方面，上虞区公交各二级指标均表现非常优秀。

6.5.2 上虞区公交营运秩序三级指标得分率

表 6.5.1 上虞区公交营运秩序三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	C101:☆公交线路行驶需严格遵守核定线路营运，不随意改变行车线路，不随意中途变更或退出；	-3	0.00	● 100.00
2	C201:公交车辆遵守交通规则，斑马线礼让行人；	8	8.00	● 100.00

第七章 车辆设施数据统计

7.1 市区公交车辆设施数据统计

7.1.1 市区公交车辆设施二级指标考核得分率

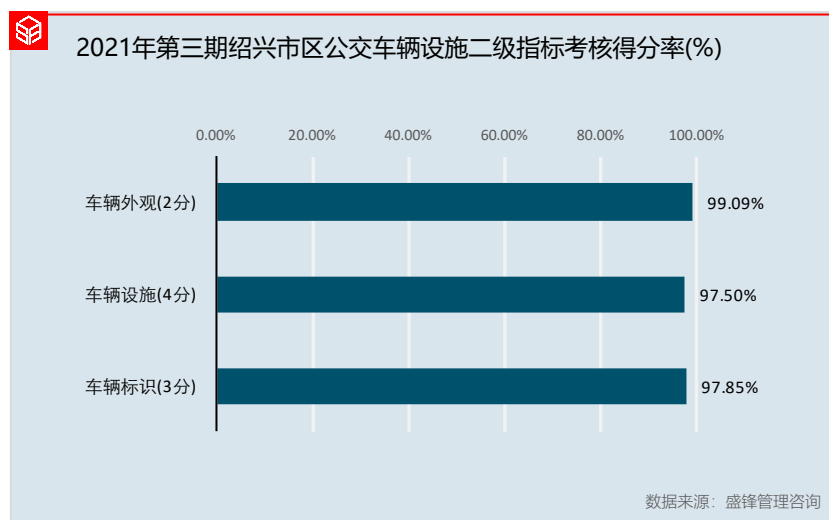


图 7.1-1 市区公交车辆设施二级指标考核得分率(%)

车辆设施方面，绍兴市区公交各二级指标均表现非常优秀。

7.1.2 市区公交车辆外观三级指标得分率

表 7.1.1 市区公交车辆外观三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D104:车窗玻璃闭合严密，推拉、升降灵活顺畅；	0.3	0.29	95.13
2	D107:车灯面罩完好无缺损、无明显破裂；	0.3	0.30	99.10
3	D101:车身外部广告无明显破损；	0.3	0.30	99.70
4	D102:车身无脱漆锈斑、无破损、无凹陷、漆色均匀；	0.3	0.30	100.00
5	D103:车窗玻璃无明显破损、裂痕；	0.3	0.30	100.00
6	D106:车身功能灯应齐全有效；	0.5	0.50	100.00
7	D105:☆车牌安装牢固、车牌号清晰；	-0.5	0.00	100.00

7.1.3 市区公交车辆设施三级指标得分率

表 7.1.2 市区公交车辆设施三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D206:车厢内壁无明显破损,无污渍尘土;	0.3	0.26	● 85.41
2	D203:投币箱醒目处应设置价格标签;	0.3	0.28	● 92.72
3	D204:车厢内应配备有效期内的灭火器,且固定安装;	0.5	0.48	● 96.42
4	D207:左右车窗应配备遮阳窗帘或使用遮阳膜;	0.2	0.20	● 98.18
5	D205:车厢内应配备安全锤,且固定安装;	0.5	0.49	● 98.19
6	D209:车门设备启闭灵活,无自行启闭现象;	0.3	0.30	● 98.76
7	D208:GPS 设备完好;	0.2	0.20	● 100.00
8	D211:车载视频滚动播放公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频,10 分钟内插播不少于一次,其他商业广告内容要严格把关,体现正确导向;	0.2	0.20	● 100.00
9	D212:车厢内应配备垃圾桶并固定安装;	0.2	0.20	● 100.00
10	D202:扶手杆、立柱应牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
11	D213:刹车无啸叫;	0.2	0.20	● 100.00
12	D201:座椅、靠背齐全完整,安装牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
13	D214:行驶中,车尾引擎盖不打开;	0.2	0.20	● 100.00
14	D210:车门设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置;	0.3	0.30	● 100.00
15	D215:车辆尾气排放无明显黑烟现象;	0.2	0.20	● 100.00

7.1.4 市区公交车辆标识三级指标得分率

表 7.1.3 市区公交车辆标识三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D315:每辆车内须在醒目位置张贴严禁干扰驾驶员开车的提醒语;	0.2	0.19	● 93.89
2	D312:车厢醒目处应设置《线路示意图》标识;	0.1	0.10	● 96.30
3	D308:车辆前后门应设置《上车门》、《下车门》,单车门的应设置《先下后上》标识;	0.2	0.19	● 96.32
4	D313:设置安全站立标识标线;	0.3	0.29	● 96.35
5	D306:尾牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 96.42
6	D307:无人售票车应设置无人售票标识;	0.2	0.20	● 97.51
7	D301:车身外观应标明经营者名称和投诉电话;	0.3	0.29	● 97.61
8	D317:上车处应设置 1.2 米的《儿童售票线》标识线;	0.2	0.20	● 98.18
9	D314:车门处设置危险提示语;	0.3	0.30	● 98.78
10	D304:头牌应标明线路的起讫站名(或行驶方向);	0.2	0.20	● 98.78
11	D316:爱心座椅椅背内侧应设置《爱心座》标识;	0.2	0.20	● 98.78
12	D303:头牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 98.82
13	D311:车厢醒目处应设置《禁止吸烟》标识;	0.1	0.10	● 98.82
14	D309:车厢醒目处应设置《乘客须知》或《乘车规则》标识;	0.1	0.10	● 100.00
15	D310:车厢醒目处应设置《监督或投诉电话》标识;	0.1	0.10	● 100.00
16	D305:腰牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 100.00
17	D302:电子线路牌和纸质线路牌的线路编号和起讫站名应保持一致;	0.2	0.20	● 100.00

7.2 越城区公交车辆设施数据统计

7.2.1 越城区公交车辆设施二级指标考核得分率

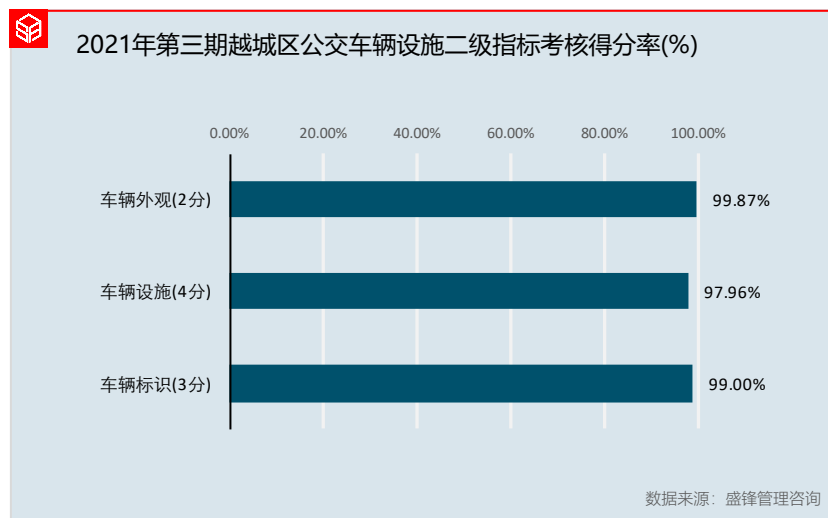


图 7.2-1 越城区公交车辆设施二级指标考核得分率(%)

车辆设施方面，绍兴越城区公交各二级指标均表现非常优秀。

7.2.2 越城区公交车辆外观三级指标得分率

表 7.2.1 越城区公交车辆外观三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D107:车灯面罩完好无缺损、无明显破裂；	0.3	0.30	● 99.11
2	D104:车窗玻璃闭合严密，推拉、升降灵活顺畅；	0.3	0.30	● 100.00
3	D101:车身外部广告无明显破损；	0.3	0.30	● 100.00
4	D103:车窗玻璃无明显破损、裂痕；	0.3	0.30	● 100.00
5	D102:车身无脱漆锈斑、无破损、无凹陷、漆色均匀；	0.3	0.30	● 100.00
6	D106:车身功能灯应齐全有效；	0.5	0.50	● 100.00
7	D105:☆车牌安装牢固、车牌号清晰；	-0.5	0.00	● 100.00

7.2.3 越城区公交车辆设施三级指标得分率

表 7.2.2 越城区公交车辆设施三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D203:投币箱醒目处应设置价格标签;	0.3	0.27	● 89.36
2	D204:车厢内应配备有效期内的灭火器,且固定安装;	0.5	0.46	● 92.91
3	D206:车厢内壁无明显破损,无污渍尘土;	0.3	0.29	● 98.23
4	D205:车厢内应配备安全锤,且固定安装;	0.5	0.49	● 98.23
5	D208:GPS 设备完好;	0.2	0.20	● 100.00
6	D210:车门设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置;	0.3	0.30	● 100.00
7	D211:车载视频滚动播放公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频,10分钟内插播不少于一次,其他商业广告内容要严格把关,体现正确导向;	0.2	0.20	● 100.00
8	D207:左右车窗应配备遮阳窗帘或使用遮阳膜;	0.2	0.20	● 100.00
9	D212:车厢内应配备垃圾桶并固定安装;	0.2	0.20	● 100.00
10	D209:车门设备启闭灵活,无自行启闭现象;	0.3	0.30	● 100.00
11	D213:刹车无啸叫;	0.2	0.20	● 100.00
12	D201:座椅、靠背齐全完整,安装牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
13	D214:行驶中,车尾引擎盖不打开;	0.2	0.20	● 100.00
14	D202:扶手杆、立柱应牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
15	D215:车辆尾气排放无明显黑烟现象;	0.2	0.20	● 100.00

7.2.4 越城区公交车辆标识三级指标得分率

表 7.2.3 越城区公交车辆标识三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D306:尾牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.09	● 92.91
2	D301:车身外观应标明经营者名称和投诉电话;	0.3	0.28	● 94.68
3	D303:头牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 96.45
4	D311:车厢醒目处应设置《禁止吸烟》标识;	0.1	0.10	● 96.45
5	D309:车厢醒目处应设置《乘客须知》或《乘车规则》标识;	0.1	0.10	● 100.00
6	D305:腰牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 100.00
7	D312:车厢醒目处应设置《线路示意图》标识;	0.1	0.10	● 100.00
8	D307:无人售票车应设置无人售票标识;	0.2	0.20	● 100.00
9	D313:设置安全站立标识标线;	0.3	0.30	● 100.00
10	D304:头牌应标明线路的起讫站名(或行驶方向);	0.2	0.20	● 100.00
11	D314:车门处设置危险提示语;	0.3	0.30	● 100.00
12	D302:电子线路牌和纸质线路牌的线路编号和起讫站名应保持一致;	0.2	0.20	● 100.00
13	D315:每辆车内须在醒目位置张贴严禁干扰驾驶员开车的提醒语;	0.2	0.20	● 100.00
14	D310:车厢醒目处应设置《监督或投诉电话》标识;	0.1	0.10	● 100.00
15	D316:爱心座椅椅背内侧应设置《爱心座》标识;	0.2	0.20	● 100.00
16	D308:车辆前后门应设置《上车门》、《下车门》,单车门的应设置《先下后上》标识;	0.2	0.20	● 100.00
17	D317:上车处应设置 1.2 米的《儿童售票线》标识线;	0.2	0.20	● 100.00

7.3 柯桥区公交车辆设施数据统计

7.3.1 柯桥区公交车辆设施二级指标考核得分率

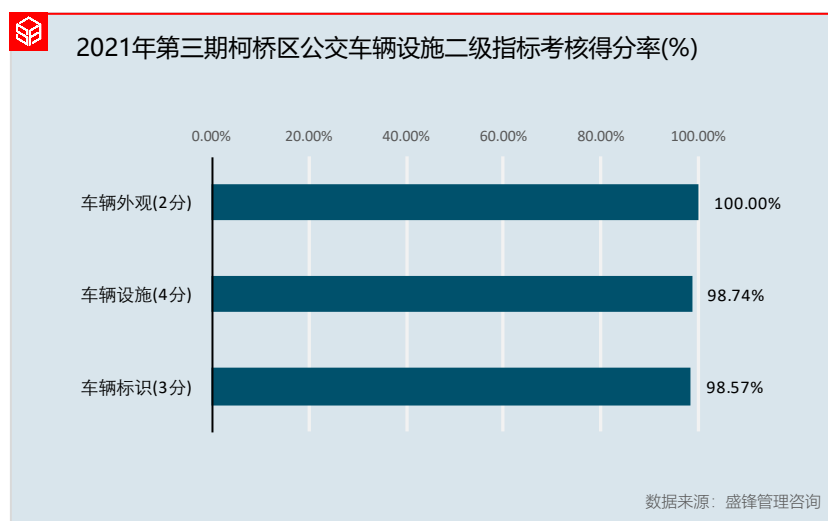


图 7.3-1 柯桥区公交车辆设施二级指标考核得分率(%)

车辆设施方面，绍兴柯桥区公交各二级指标均表现优秀。

7.3.2 柯桥区公交车辆外观三级指标得分率

表 7.3.1 柯桥区公交车辆外观三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D104:车窗玻璃闭合严密，推拉、升降灵活顺畅；	0.3	0.30	● 100.00
2	D101:车身外部广告无明显破损；	0.3	0.30	● 100.00
3	D102:车身无脱漆锈斑、无破损、无凹陷、漆色均匀；	0.3	0.30	● 100.00
4	D103:车窗玻璃无明显破损、裂痕；	0.3	0.30	● 100.00
5	D107:车灯面罩完好无缺损、无明显破裂；	0.3	0.30	● 100.00
6	D106:车身功能灯应齐全有效；	0.5	0.50	● 100.00
7	D105:☆车牌安装牢固、车牌号清晰；	-0.5	0.00	● 100.00

7.3.3 柯桥区公交车辆设施三级指标得分率

表 7.3.2 柯桥区公交车辆设施三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D203:投币箱醒目处应设置价格标签;	0.3	0.27	● 88.81
2	D209:车门设备启闭灵活,无自行启闭现象;	0.3	0.29	● 96.27
3	D206:车厢内壁无明显破损,无污渍尘土;	0.3	0.29	● 98.13
4	D208:GPS 设备完好;	0.2	0.20	● 100.00
5	D210:车门设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置;	0.3	0.30	● 100.00
6	D205:车厢内应配备安全锤,且固定安装;	0.5	0.50	● 100.00
7	D211:车载视频滚动播放公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频,10 分钟内插播不少于一次,其他商业广告内容要严格把关,体现正确导向;	0.2	0.20	● 100.00
8	D207:左右车窗应配备遮阳窗帘或使用遮阳膜;	0.2	0.20	● 100.00
9	D212:车厢内应配备垃圾桶并固定安装;	0.2	0.20	● 100.00
10	D204:车厢内应配备有效期内的灭火器,且固定安装;	0.5	0.50	● 100.00
11	D213:刹车无啸叫;	0.2	0.20	● 100.00
12	D201:座椅、靠背齐全完整,安装牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
13	D214:行驶中,车尾引擎盖不打开;	0.2	0.20	● 100.00
14	D202:扶手杆、立柱应牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
15	D215:车辆尾气排放无明显黑烟现象;	0.2	0.20	● 100.00

7.3.4 柯桥区公交车辆标识三级指标得分率

表 7.3.3 柯桥区公交车辆标识三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D312:车厢醒目处应设置《线路示意图》标识;	0.1	0.09	● 92.54
2	D307:无人售票车应设置无人售票标识;	0.2	0.19	● 92.54
3	D308:车辆前后门应设置《上车门》、《下车门》,单车门的应设置《先下后上》标识;	0.2	0.19	● 96.27
4	D315:每辆车内须在醒目位置张贴严禁干扰驾驶员开车的提醒语;	0.2	0.19	● 96.27
5	D301:车身外观应标明经营者名称和投诉电话;	0.3	0.29	● 98.13
6	D309:车厢醒目处应设置《乘客须知》或《乘车规则》标识;	0.1	0.10	● 100.00
7	D305:腰牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 100.00
8	D302:电子线路牌和纸质线路牌的线路编号和起讫站名应保持一致;	0.2	0.20	● 100.00
9	D313:设置安全站立标识标线;	0.3	0.30	● 100.00
10	D304:头牌应标明线路的起讫站名(或行驶方向);	0.2	0.20	● 100.00
11	D314:车门处设置危险提示语;	0.3	0.30	● 100.00
12	D311:车厢醒目处应设置《禁止吸烟》标识;	0.1	0.10	● 100.00
13	D306:尾牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 100.00
14	D310:车厢醒目处应设置《监督或投诉电话》标识;	0.1	0.10	● 100.00
15	D316:爱心座椅椅背内侧应设置《爱心座》标识;	0.2	0.20	● 100.00
16	D303:头牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 100.00
17	D317:上车处应设置 1.2 米的《儿童售票线》标识线;	0.2	0.20	● 100.00

7.4 上虞区公交车辆设施数据统计

7.4.1 上虞区公交车辆设施二级指标考核得分率

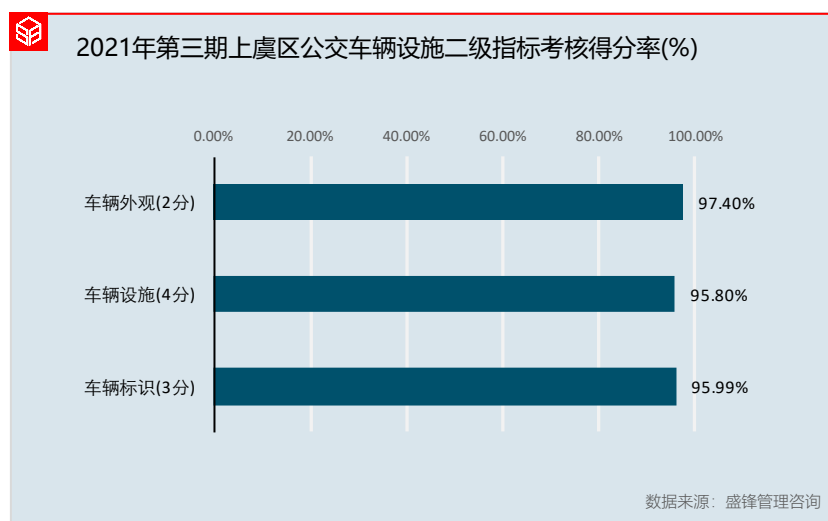


图 7.4-1 上虞区公交车辆设施二级指标考核得分率(%)

车辆设施方面，绍兴上虞区公交各二级指标均表现非常优秀。

7.4.2 上虞区公交车辆外观三级指标得分率

表 7.4.1 上虞区公交车辆外观三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D104:车窗玻璃闭合严密，推拉、升降灵活顺畅；	0.3	0.26	● 85.40
2	D107:车灯面罩完好无缺损、无明显破裂；	0.3	0.29	● 98.18
3	D101:车身外部广告无明显破损；	0.3	0.30	● 99.09
4	D102:车身无脱漆锈斑、无破损、无凹陷、漆色均匀；	0.3	0.30	● 100.00
5	D103:车窗玻璃无明显破损、裂痕；	0.3	0.30	● 100.00
6	D106:车身功能灯应齐全有效；	0.5	0.50	● 100.00
7	D105:☆车牌安装牢固、车牌号清晰；	-0.5	0.00	● 100.00

7.4.3 上虞区公交车辆设施三级指标得分率

表 7.4.2 上虞区公交车辆设施三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D206:车厢内壁无明显破损,无污渍尘土;	0.3	0.18	● 59.85
2	D207:左右车窗应配备遮阳窗帘或使用遮阳膜;	0.2	0.19	● 94.53
3	D204:车厢内应配备有效期内的灭火器,且固定安装;	0.5	0.48	● 96.35
4	D205:车厢内应配备安全锤,且固定安装;	0.5	0.48	● 96.35
5	D208:GPS 设备完好;	0.2	0.20	● 100.00
6	D210:车门设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置;	0.3	0.30	● 100.00
7	D211:车载视频滚动播放公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频,10 分钟内插播不少于一次,其他商业广告内容要严格把关,体现正确导向;	0.2	0.20	● 100.00
8	D203:投币箱醒目处应设置价格标签;	0.3	0.30	● 100.00
9	D212:车厢内应配备垃圾桶并固定安装;	0.2	0.20	● 100.00
10	D209:车门设备启闭灵活,无自行启闭现象;	0.3	0.30	● 100.00
11	D213:刹车无啸叫;	0.2	0.20	● 100.00
12	D201:座椅、靠背齐全完整,安装牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
13	D214:行驶中,车尾引擎盖不打开;	0.2	0.20	● 100.00
14	D202:扶手杆、立柱应牢固无松动;	0.2	0.20	● 100.00
15	D215:车辆尾气排放无明显黑烟现象;	0.2	0.20	● 100.00

7.4.4 上虞区公交车辆标识三级指标得分率

表 7.4.3 上虞区公交车辆标识三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	D315:每辆车内须在醒目位置张贴严禁干扰驾驶员开车的提醒语;	0.2	0.17	● 85.40
2	D313:设置安全站立标识标线;	0.3	0.27	● 89.05
3	D308:车辆前后门应设置《上车门》、《下车门》,单车门的应设置《先下后上》标识;	0.2	0.19	● 92.70
4	D317:上车处应设置 1.2 米的《儿童售票线》标识线;	0.2	0.19	● 94.53
5	D312:车厢醒目处应设置《线路示意图》标识;	0.1	0.10	● 96.35
6	D314:车门处设置危险提示语;	0.3	0.29	● 96.35
7	D306:尾牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 96.35
8	D304:头牌应标明线路的起讫站名(或行驶方向);	0.2	0.19	● 96.35
9	D316:爱心座椅椅背内侧应设置《爱心座》标识;	0.2	0.19	● 96.35
10	D309:车厢醒目处应设置《乘客须知》或《乘车规则》标识;	0.1	0.10	● 100.00
11	D307:无人售票车应设置无人售票标识;	0.2	0.20	● 100.00
12	D311:车厢醒目处应设置《禁止吸烟》标识;	0.1	0.10	● 100.00
13	D302:电子线路牌和纸质线路牌的线路编号和起讫站名应保持一致;	0.2	0.20	● 100.00
14	D303:头牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 100.00
15	D301:车身外观应标明经营者名称和投诉电话;	0.3	0.30	● 100.00
16	D305:腰牌线路编号(电子的)应正常显示或(纸质的)应无遮挡;	0.1	0.10	● 100.00
17	D310:车厢醒目处应设置《监督或投诉电话》标识;	0.1	0.10	● 100.00

第八章 营运卫生数据统计

8.1 市区公交营运卫生数据统计

8.1.1 市区公交营运卫生二级指标考核得分率

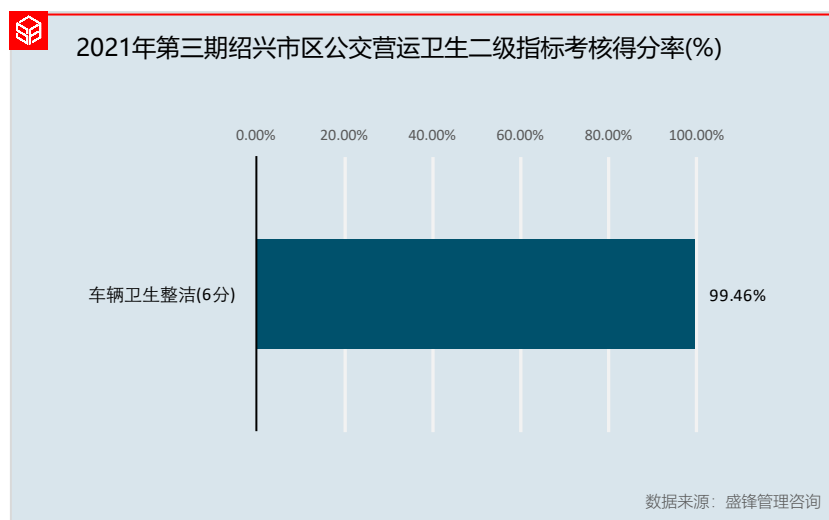


图 8.1-1 市区公交营运卫生二级指标考核得分率(%)

营运卫生方面，绍兴市区公交各二级指标均表现非常优秀。

8.1.2 市区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

表 8.1.1 市区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	E107:拖把、水桶等车辆清洁用具应按照指定位置摆放;	0.5	0.49	● 97.64
2	E103:座椅、靠背尘土、积水及油污应及时清除;	1	0.99	● 98.78
3	E104:车厢内地板无垃圾、尘土、积水;	1	0.99	● 99.39
4	E101:车身外观应整洁,无明显污迹、尘土;	1	1.00	● 99.76
5	E105:左右车窗及前后挡玻璃,无明显的水迹、无污垢,无图标;	1	1.00	● 100.00
6	E106:应及时清除车厢内不文明及违规张贴物及涂鸦;	0.5	0.50	● 100.00
7	E102:驾驶台【或】驾驶室物品整洁无杂物;	1	1.00	● 100.00

8.2 越城区公交营运卫生数据统计

8.2.1 越城区公交营运卫生二级指标考核得分率

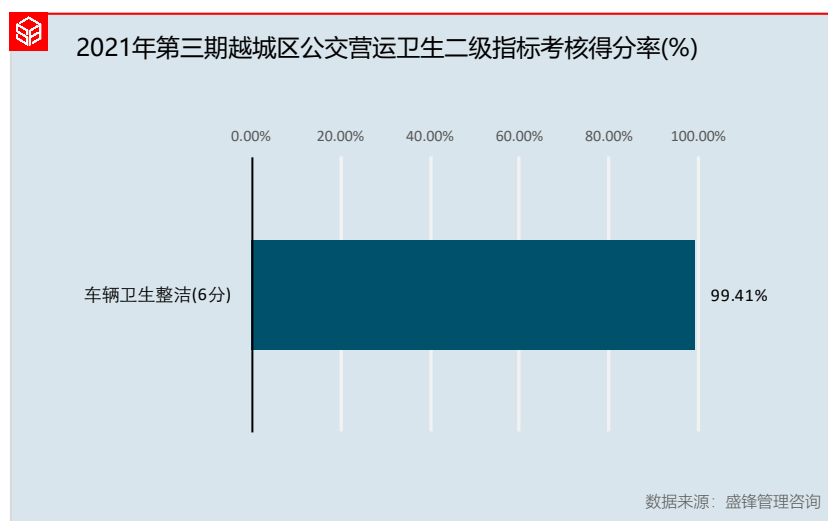


图 8.2-1 越城区公交营运卫生二级指标考核得分率(%)

营运卫生方面，绍兴越城区公交各二级指标均表现非常优秀。

8.2.2 越城区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

表 8.2.1 越城区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	E107:拖把、水桶等车辆清洁用具应按照指定位置摆放;	0.5	0.46	● 92.91
2	E104:车厢内地板无垃圾、尘土、积水;	1	1.00	● 100.00
3	E105:左右车窗及前后挡玻璃,无明显的水迹、无污垢,无图标;	1	1.00	● 100.00
4	E103:座椅、靠背尘土、积水及油污应及时清除;	1	1.00	● 100.00
5	E106:应及时清除车厢内不文明及违规张贴物及涂鸦;	0.5	0.50	● 100.00
6	E101:车身外观应整洁,无明显污迹、尘土;	1	1.00	● 100.00
7	E102:驾驶台【或】驾驶室物品整洁无杂物;	1	1.00	● 100.00

8.3 柯桥区公交营运卫生数据统计

8.3.1 柯桥区公交营运卫生二级指标考核得分率

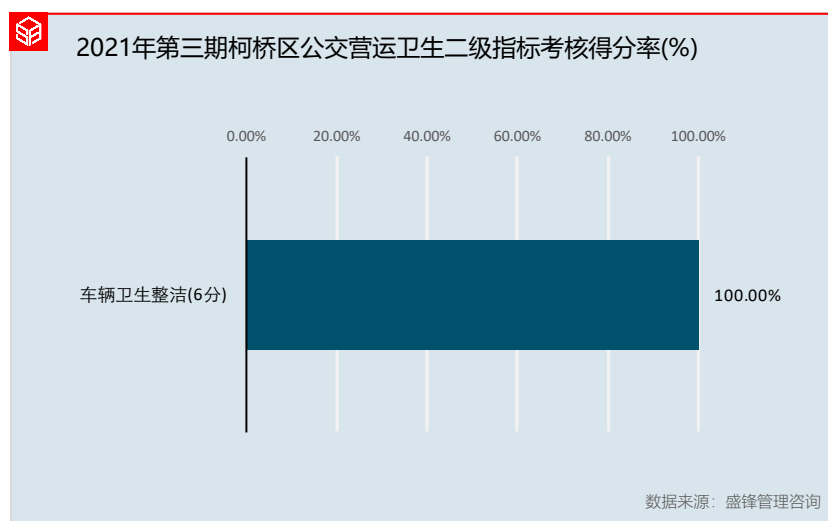


图 8.3-1 柯桥区公交营运卫生二级指标考核得分率(%)

营运卫生方面，绍兴柯桥区公交各二级指标均表现非常优秀。

8.3.2 柯桥区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

表 8.3.1 柯桥区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	E104:车厢内地板无垃圾、尘土、积水;	1	1.00	● 100.00
2	E101:车身外观应整洁,无明显污迹、尘土;	1	1.00	● 100.00
3	E105:左右车窗及前后挡玻璃,无明显的水迹、无污垢,无图标;	1	1.00	● 100.00
4	E103:座椅、靠背尘土、积水及油污应及时清除;	1	1.00	● 100.00
5	E106:应及时清除车厢内不文明及违规张贴物及涂鸦;	0.5	0.50	● 100.00
6	E102:驾驶台【或】驾驶室物品整洁无杂物;	1	1.00	● 100.00
7	E107:拖把、水桶等车辆清洁用具应按照指定位置摆放;	0.5	0.50	● 100.00

8.4 上虞区公交营运卫生数据统计

8.4.1 上虞区公交营运卫生二级指标考核得分率

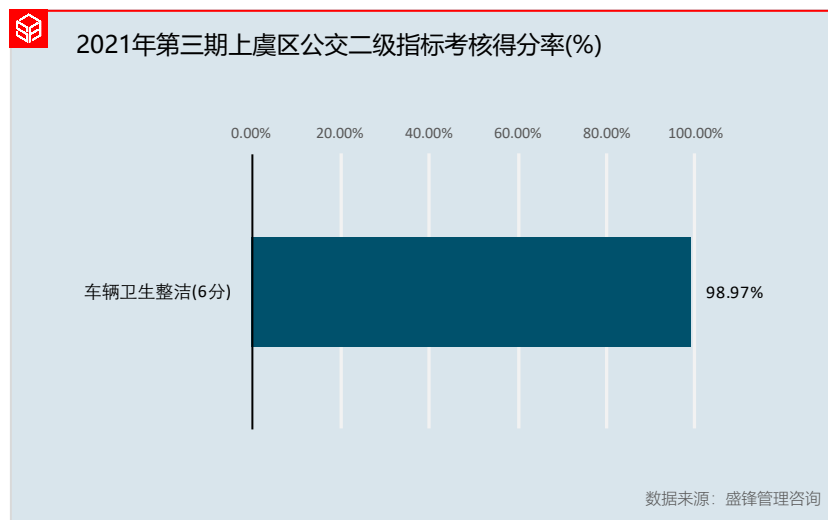


图 8.4-1 上虞区公交营运卫生二级指标考核得分率(%)

营运卫生方面，绍兴上虞区公交各二级指标均表现非常优秀。

8.4.2 上虞区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

表 8.4.1 上虞区公交车辆卫生整洁三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	E103:座椅、靠背尘土、积水及油污应及时清除；	1	0.96	96.35
2	E104:车厢内地板无垃圾、尘土、积水；	1	0.98	98.18
3	E101:车身外观应整洁,无明显污迹、尘土；	1	0.99	99.27
4	E105:左右车窗及前后挡玻璃,无明显的水迹、无污垢,无图标；	1	1.00	100.00
5	E106:应及时清除车厢内不文明及违规张贴物及涂鸦；	0.5	0.50	100.00
6	E102:驾驶台【或】驾驶室物品整洁无杂物；	1	1.00	100.00
7	E107:拖把、水桶等车辆清洁用具应按照指定位置摆放；	0.5	0.50	100.00

第九章 营运规范数据统计

9.1 市区公交营运规范数据统计

9.1.1 市区公交营运规范二级指标考核得分率

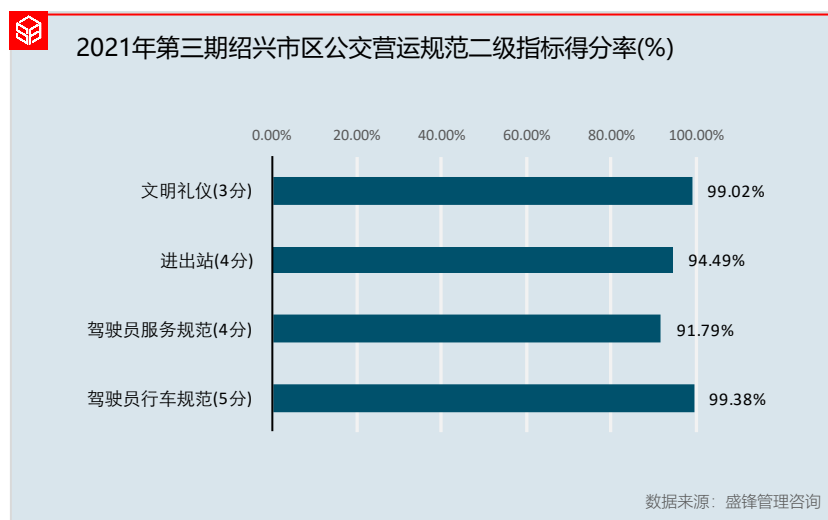


图 9.1-1 市区公交营运规范二级指标考核得分率(%)

营运规范方面，绍兴市区公交各二级指标均表现优秀。

9.2 越城区公交营运规范数据统计

9.2.1 越城区公交营运规范二级指标考核得分率

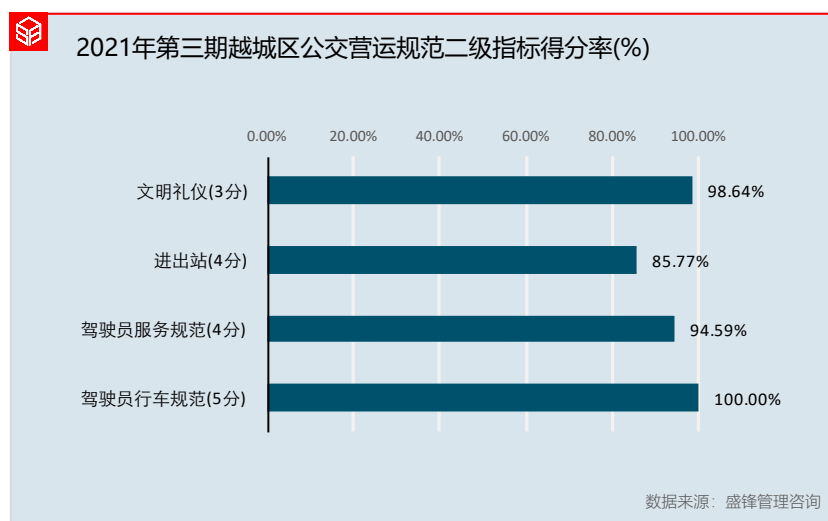


图 9.2-1 越城区公交营运规范二级指标考核得分率(%)

营运规范方面，绍兴越城区公交各二级指标均表现良好。

9.2.2 越城区公交文明礼仪三级指标得分率

表 9.2.1 越城区公交文明礼仪三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F107:驾驶员不与乘客沟通与线路运营无关的话题;	0.3	0.27	91.23
2	F106:驾驶员不骂粗话、脏话、不发牢骚;	0.5	0.49	97.08
3	F104:乘客使用普通话时驾驶员应使用普通话;	0.3	0.30	100.00
4	F102:驾驶员不穿拖鞋，严禁将凉鞋当成拖鞋穿;	0.3	0.30	100.00
5	F101:驾驶员的穿着应不卷裤腿；拉链式衣领敞开不多于2颗扣位置；纽扣式衣领敞开不多于2颗扣；西装式衣领可敞开；	0.3	0.30	100.00
6	F103:驾驶员发型自整清洁；不染彩发,怪异发型；若戴帽则需端正；	0.3	0.30	100.00
7	F105:驾驶员态度热情、耐心；问有应声,不生硬蛮横；不甩脸色、不讥讽；	0.5	0.50	100.00
8	F108:驾驶员应穿着统一工作装；	0.5	0.50	100.00

9.2.3 越城区公交进出站三级指标得分率

表 9.2.2 越城区公交进出站三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分		得分率(%)
1	F206:应在距离路牙平行 0.5 米以内处停车,方便乘客上下车;	0.3	0.00	●	0.00
2	F208:首辆车进站的车头应对齐站牌; 在站牌设置在站点中部等位置的,车辆应对准站台前段停靠;	0.3	0.12	●	38.60
3	F207:车辆上下客时,遇有积水或积雪,应设法避开;	0.3	0.25	●	82.46
4	F201:应在车辆停稳后,才能开启车门,上下客;	0.4	0.38	●	94.15
5	F202:车辆驶离站台后不得上下客;	0.3	0.29	●	97.08
6	F209:第三辆车及以后车辆应二次停站,开门上下客;	0.3	0.30	●	100.00
7	F210:前后车门关闭后,才能起步行驶;	0.5	0.50	●	100.00
8	F213:离站时,如车辆前方 20 米内有乘客招手,应等待乘客上车;	0.3	0.30	●	100.00
9	F211:上下乘客后,车辆应按进站顺序驶离站点;	0.3	0.30	●	100.00
10	F205:车辆进站时开启右转向灯、减速、缓慢靠边;	0.5	0.50	●	100.00
11	F212:离站时,应打左转向灯稳步启动,不急起急转;	0.5	0.50	●	100.00
12	F203:☆车厢满员时,驾驶员应停车,并向乘客解释说明情况,劝导乘客等候下一班次车,严禁不停车;	-0.5	0.00	●	100.00
13	F204:☆不拒载、不越站行驶;	-0.5	0.00	●	100.00

9.2.4 越城区公交驾驶员服务规范三级指标得分率

表 9.2.3 越城区公交驾驶员服务规范三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F309:车辆转弯时应播报安全提示语;	0.4	0.27	● 67.84
2	F301:有老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客上下车,应播放照顾性提示语,必要时给予扶助;	0.5	0.41	● 82.46
3	F308:车辆起步时应播报安全提示语;	0.3	0.30	● 100.00
4	F303:应公开放置正式有效车票;	0.4	0.40	● 100.00
5	F310:到站前正确播报站名提示、下车安全提示;	0.5	0.50	● 100.00
6	F302:提醒乘客维护车内秩序;	0.3	0.30	● 100.00
7	F312:驾驶员胸前或右臂应佩戴服务证件或标识;	0.5	0.50	● 100.00
8	F304:及时提醒不明乘客投币(刷卡);	0.3	0.30	● 100.00
9	F307:车辆进站时应向候车乘客播报线路行驶方向提示语;	0.3	0.30	● 100.00
10	F311:正确放置驾驶员上岗证或服务监督卡;	0.5	0.50	● 100.00
11	F305:☆持相关优惠乘车证件乘车时不拒绝;	-0.5	0.00	● 100.00
12	F313:☆熟知本线路沿途站名,了解沿途较大机关、单位、街路名称、商业、旅游景点及主要换乘线路;	-0.5	0.00	● 100.00
13	F314:☆对无人照顾的幼儿、无民事行为能力人及醉酒者,要耐心劝阻其下车;	-0.5	0.00	● 100.00
14	F306:☆车辆因故不能正常行驶,司乘人员应向乘客说明原因,并安排乘客免费转乘本线路后续车辆;	-0.5	0.00	● 100.00
15	F315:☆对携带危险品、易碎品、易燃品、易爆品和家禽家畜的乘客,讲清道理,耐心劝阻,不准乘车;	-0.5	0.00	● 100.00

9.2.5 越城区公交驾驶员行车规范三级指标得分率

表 9.2.4 越城区公交驾驶员行车规范三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F408:行驶中不接打手机、不看不发短信;	0.5	0.50	● 100.00
2	F401:行驶中驾驶员应系安全带;	0.6	0.60	● 100.00
3	F409:市区禁止长鸣喇叭或者连续按 3 次以上;	0.3	0.30	● 100.00
4	F403:遇人行横道减速慢行通过,礼让行人;	0.5	0.50	● 100.00
5	F410:严禁超速行驶;	0.8	0.80	● 100.00
6	F405:直行、转弯或掉头时不压道路中心的分向黄实线;	0.3	0.30	● 100.00
7	F402:不闯红灯;	0.8	0.80	● 100.00
8	F404:进入路口导向车道停车等候红灯时,不压分道白实线造成加塞;	0.3	0.30	● 100.00
9	F407:行驶中不抽烟、不吃饮;	0.3	0.30	● 100.00
10	F406:平稳行驶,不猛起猛转猛刹;	0.6	0.60	● 100.00
11	F411:☆高峰期公交车不使用公交专用道,占用其他车道(临时借道或公交车道被占用的情况除外);	-0.5	0.00	● 100.00
12	F413:☆站点外,不得因驾驶员个人原因随意停靠;	-0.5	0.00	● 100.00
13	F414:☆按规定线路行驶,不绕道;	-0.5	0.00	● 100.00
14	F412:☆不得无故中途停止运营;	-0.5	0.00	● 100.00
15	F415:☆载客时不得加油(气)、门检、缴纳营业款;	-0.5	0.00	● 100.00

9.3 柯桥区公交营运规范数据统计

9.3.1 柯桥区公交营运规范二级指标考核得分率

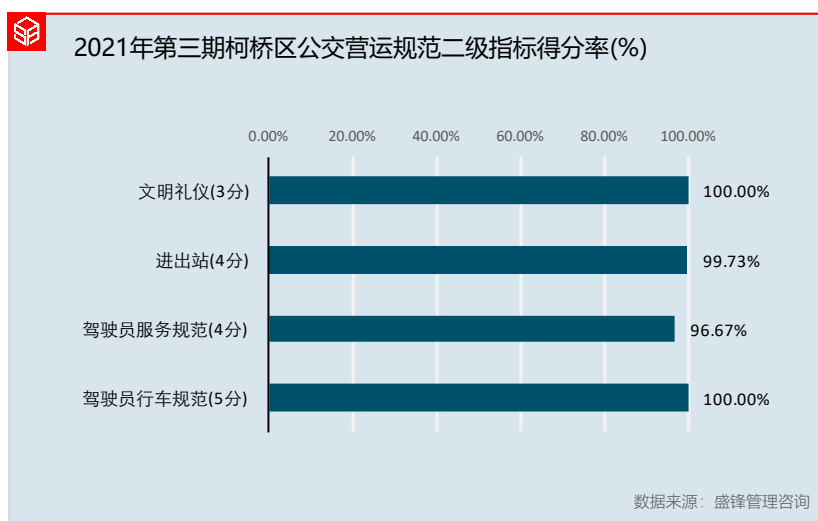


图 9.3-1 柯桥区公交营运规范二级指标考核得分率(%)

营运规范方面，绍兴柯桥区公交各二级指标均表现非常优秀。

9.3.2 柯桥区公交文明礼仪三级指标得分率

表 9.3.1 柯桥区公交文明礼仪三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F104:乘客使用普通话时驾驶员应使用普通话;	0.3	0.30	● 100.00
2	F105:驾驶员态度热情、耐心; 问有应声,不生硬蛮横; 不甩脸色、不讥讽;	0.5	0.50	● 100.00
3	F102:驾驶员不穿拖鞋, 严禁将凉鞋当成拖鞋穿;	0.3	0.30	● 100.00
4	F106:驾驶员不骂粗话、脏话、不发牢骚;	0.5	0.50	● 100.00
5	F101:驾驶员的穿着应不卷裤腿; 拉链式衣领敞开不多于2颗扣位置; 纽扣式衣领敞开不多于2颗扣; 西装式衣领可敞开;	0.3	0.30	● 100.00
6	F107:驾驶员不与乘客沟通与线路运营无关的话题;	0.3	0.30	● 100.00
7	F103:驾驶员发型自整清洁; 不染彩发,怪异发型; 若戴帽则需端正;	0.3	0.30	● 100.00
8	F108:驾驶员应穿着统一工作装;	0.5	0.50	● 100.00

9.3.3 柯桥区公交进出站三级指标得分率

表 9.3.2 柯桥区公交进出站三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F206:应在距离路牙平行 0.5 米以内处停车,方便乘客上下车;	0.3	0.29	● 96.40
2	F207:车辆上下客时,遇有积水或积雪,应设法避开;	0.3	0.30	● 100.00
3	F208:首辆车进站的车头应对齐站牌;在站牌设置在站点中部等位置的,车辆应对准站台前段停靠;	0.3	0.30	● 100.00
4	F201:应在车辆停稳后,才能开启车门,上下客;	0.4	0.40	● 100.00
5	F209:第三辆车及以后车辆应二次停站,开门上下客;	0.3	0.30	● 100.00
6	F205:车辆进站时开启右转向灯、减速、缓慢靠边;	0.5	0.50	● 100.00
7	F210:前后车门关闭后,才能起步行驶;	0.5	0.50	● 100.00
8	F213:离站时,如车辆前方 20 米内有乘客招手,应等待乘客上车;	0.3	0.30	● 100.00
9	F211:上下乘客后,车辆应按进站顺序驶离站点;	0.3	0.30	● 100.00
10	F202:车辆驶离站台后不得上下客;	0.3	0.30	● 100.00
11	F212:离站时,应打左转向灯稳步启动,不急起急转;	0.5	0.50	● 100.00
12	F203:☆车厢满员时,驾驶员应停车,并向乘客解释说明情况,劝导乘客等候下一班次车,严禁不停车;	-0.5	0.00	● 100.00
13	F204:☆不拒载、不越站行驶;	-0.5	0.00	● 100.00

9.3.4 柯桥区公交驾驶员服务规范三级指标得分率

表 9.3.3 柯桥区公交驾驶员服务规范三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F309:车辆转弯时应播报安全提示语;	0.4	0.28	● 71.22
2	F301:有老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客上下车,应播放照顾性提示语,必要时给予扶助;	0.5	0.48	● 96.40
3	F308:车辆起步时应播报安全提示语;	0.3	0.30	● 100.00
4	F303:应公开放置正式有效车票;	0.4	0.40	● 100.00
5	F310:到站前正确播报站名提示、下车安全提示;	0.5	0.50	● 100.00
6	F302:提醒乘客维护车内秩序;	0.3	0.30	● 100.00
7	F312:驾驶员胸前或右臂应佩戴服务证件或标识;	0.5	0.50	● 100.00
8	F304:及时提醒不明乘客投币(刷卡);	0.3	0.30	● 100.00
9	F307:车辆进站时应向候车乘客播报线路行驶方向提示语;	0.3	0.30	● 100.00
10	F311:正确放置驾驶员上岗证或服务监督卡;	0.5	0.50	● 100.00
11	F305:☆持相关优惠乘车证件乘车时不拒绝;	-0.5	0.00	● 100.00
12	F313:☆熟知本线路沿途站名,了解沿途较大机关、单位、街路名称、商业、旅游景点及主要换乘线路;	-0.5	0.00	● 100.00
13	F314:☆对无人照顾的幼儿、无民事行为能力人及醉酒者,要耐心劝阻其下车;	-0.5	0.00	● 100.00
14	F306:☆车辆因故不能正常行驶,司乘人员应向乘客说明原因,并安排乘客免费转乘本线路后续车辆;	-0.5	0.00	● 100.00
15	F315:☆对携带危险品、易碎品、易燃品、易爆品和家禽家畜的乘客,讲清道理,耐心劝阻,不准乘车;	-0.5	0.00	● 100.00

9.3.5 柯桥区公交驾驶员行车规范三级指标得分率

表 9.3.4 柯桥区公交驾驶员行车规范三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F408:行驶中不接打手机、不看不发短信;	0.5	0.50	● 100.00
2	F401:行驶中驾驶员应系安全带;	0.6	0.60	● 100.00
3	F409:市区禁止长鸣喇叭或者连续按 3 次以上;	0.3	0.30	● 100.00
4	F403:遇人行横道减速慢行通过,礼让行人;	0.5	0.50	● 100.00
5	F410:严禁超速行驶;	0.8	0.80	● 100.00
6	F405:直行、转弯或掉头时不压道路中心的分向黄实线;	0.3	0.30	● 100.00
7	F402:不闯红灯;	0.8	0.80	● 100.00
8	F404:进入路口导向车道停车等候红灯时,不压分道白实线造成加塞;	0.3	0.30	● 100.00
9	F407:行驶中不抽烟、不饮食;	0.3	0.30	● 100.00
10	F406:平稳行驶,不猛起猛转猛刹;	0.6	0.60	● 100.00
11	F411:☆高峰期公交车不使用公交专用道,占用其他车道(临时借道或公交车道被占用的情况除外);	-0.5	0.00	● 100.00
12	F413:☆站点外,不得因驾驶员个人原因随意停靠;	-0.5	0.00	● 100.00
13	F414:☆按规定线路行驶,不绕道;	-0.5	0.00	● 100.00
14	F412:☆不得无故中途停止运营;	-0.5	0.00	● 100.00
15	F415:☆载客时不得加油(气)、门检、缴纳营业款;	-0.5	0.00	● 100.00

9.5 上虞区公交营运规范数据统计

9.5.1 上虞区公交营运规范二级指标考核得分率

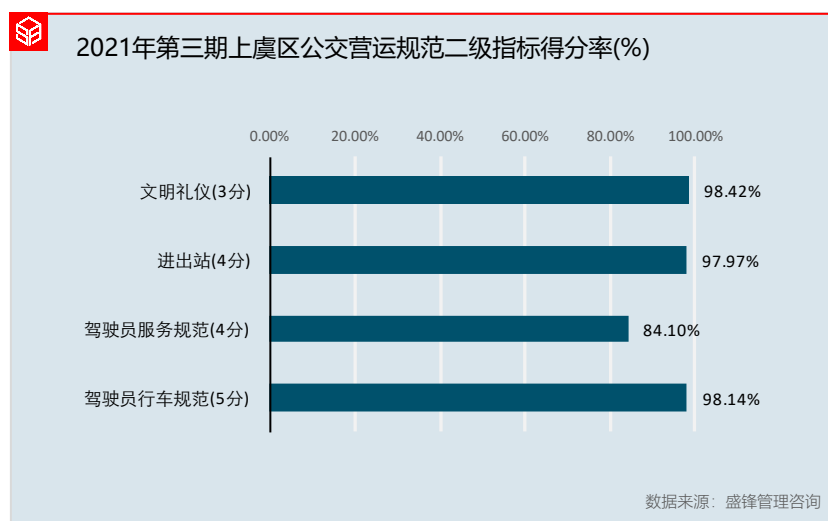


图 9.5-1 上虞区公交营运规范二级指标考核得分率(%)

营运规范方面，绍兴上虞区公交各二级指标均表现合格。

9.5.2 上虞区公交文明礼仪三级指标得分率

表 9.5.1 上虞区公交文明礼仪三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F107:驾驶员不与乘客沟通与线路运营无关的话题;	0.3	0.27	● 89.86
2	F108:驾驶员应穿着统一工作装;	0.5	0.48	● 96.62
3	F104:乘客使用普通话时驾驶员应使用普通话;	0.3	0.30	● 100.00
4	F106:驾驶员不骂粗话、脏话、不发牢骚;	0.5	0.50	● 100.00
5	F101:驾驶员的穿着应不卷裤腿; 拉链式衣领敞开不多于2颗扣位置; 纽扣式衣领敞开不多于2颗扣; 西装式衣领可敞开;	0.3	0.30	● 100.00
6	F102:驾驶员不穿拖鞋, 严禁将凉鞋当成拖鞋穿;	0.3	0.30	● 100.00
7	F105:驾驶员态度热情、耐心; 问有应声,不生硬蛮横; 不甩脸色、不讥讽;	0.5	0.50	● 100.00
8	F103:驾驶员发型自整清洁; 不染彩发,怪异发型; 若戴帽则需端正;	0.3	0.30	● 100.00

9.5.3 上虞区公交进出站三级指标得分率

表 9.5.2 上虞区公交进出站三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F204:☆不拒载、不越站行驶;	-0.5	-0.03	● -5.41
2	F212:离站时,应打左转向灯稳步启动,不急起急转;	0.5	0.43	● 86.49
3	F201:应在车辆停稳后,才能开启车门,上下客;	0.4	0.39	● 96.62
4	F207:车辆上下客时,遇有积水或积雪,应设法避开;	0.3	0.30	● 100.00
5	F209:第三辆车及以后车辆应二次停站,开门上下客;	0.3	0.30	● 100.00
6	F205:车辆进站时开启右转向灯、减速、缓慢靠边;	0.5	0.50	● 100.00
7	F210:前后车门关闭后,才能起步行驶;	0.5	0.50	● 100.00
8	F208:首辆车进站的车头应对齐站牌; 在站牌设置在站点中部等位置的,车辆应对准站台前段停靠;	0.3	0.30	● 100.00
9	F213:离站时,如车辆前方 20 米内有乘客招手,应等待乘客上车;	0.3	0.30	● 100.00
10	F211:上下乘客后,车辆应按进站顺序驶离站点;	0.3	0.30	● 100.00
11	F206:应在距离路牙平行 0.5 米以内处停车,方便乘客上下车;	0.3	0.30	● 100.00
12	F202:车辆驶离站台后不得上下客;	0.3	0.30	● 100.00
13	F203:☆车厢满员时,驾驶员应停车,并向乘客解释说明情况,劝导乘客等候下一班次车,严禁不停车;	-0.5	0.00	● 100.00

9.5.4 上虞区公交驾驶员服务规范三级指标得分率

表 9.5.3 上虞区公交驾驶员服务规范三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F309:车辆转弯时应播报安全提示语;	0.4	0.00	0.00
2	F310:到站前正确播报站名提示、下车安全提示;	0.5	0.42	83.11
3	F301:有老、幼、病、残、孕及抱小孩的乘客上下车,应播放照顾性提示语,必要时给予扶助;	0.5	0.42	84.80
4	F302:提醒乘客维护车内秩序;	0.3	0.27	89.86
5	F307:车辆进站时应向候车乘客播报线路行驶方向提示语;	0.3	0.28	93.24
6	F303:应公开放置正式有效车票;	0.4	0.39	96.35
7	F304:及时提醒不明乘客投币(刷卡);	0.3	0.29	96.62
8	F308:车辆起步时应播报安全提示语;	0.3	0.30	100.00
9	F312:驾驶员胸前或右臂应佩戴服务证件或标识;	0.5	0.50	100.00
10	F311:正确放置驾驶员上岗证或服务监督卡;	0.5	0.50	100.00
11	F305:☆持相关优惠乘车证件乘车时不拒绝;	-0.5	0.00	100.00
12	F313:☆熟知本线路沿途站名,了解沿途较大机关、单位、街路名称、商业、旅游景点及主要换乘线路;	-0.5	0.00	100.00
13	F314:☆对无人照顾的幼儿、无民事行为能力人及醉酒者,要耐心劝阻其下车;	-0.5	0.00	100.00
14	F306:☆车辆因故不能正常行驶,司乘人员应向乘客说明原因,并安排乘客免费转乘本线路后续车辆;	-0.5	0.00	100.00
15	F315:☆对携带危险品、易碎品、易燃品、易爆品和家禽家畜的乘客,讲清道理,耐心劝阻,不准乘车;	-0.5	0.00	100.00

9.5.5 上虞区公交驾驶员行车规范三级指标得分率

表 9.5.4 上虞区公交驾驶员行车规范三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	F406:平稳行驶,不猛起猛转猛刹;	0.6	0.54	● 89.86
2	F410:严禁超速行驶;	0.8	0.77	● 96.62
3	F409:市区禁止长鸣喇叭或者连续按 3 次以上;	0.3	0.29	● 98.31
4	F408:行驶中不接打手机、不看不发短信;	0.5	0.50	● 100.00
5	F404:进入路口导向车道停车等候红灯时,不压分道白实线造成加塞;	0.3	0.30	● 100.00
6	F405:直行、转弯或掉头时不压道路中心的分向黄实线;	0.3	0.30	● 100.00
7	F401:行驶中驾驶员应系安全带;	0.6	0.60	● 100.00
8	F403:遇人行横道减速慢行通过,礼让行人;	0.5	0.50	● 100.00
9	F407:行驶中不抽烟、不吃饮;	0.3	0.30	● 100.00
10	F402:不闯红灯;	0.8	0.80	● 100.00
11	F411:☆高峰期公交车不使用公交专用道,占用其他车道(临时借道或公交车道被占用的情况除外);	-0.5	0.00	● 100.00
12	F413:☆站点外,不得因驾驶员个人原因随意停靠;	-0.5	0.00	● 100.00
13	F414:☆按规定线路行驶,不绕道;	-0.5	0.00	● 100.00
14	F412:☆不得无故中途停止运营;	-0.5	0.00	● 100.00
15	F415:☆载客时不得加油(气)、门检、缴纳营业款;	-0.5	0.00	● 100.00

第十章 安全防范数据统计

10.1 市区安全防范数据统计

10.1.1 市区安全防范二级指标考核得分率

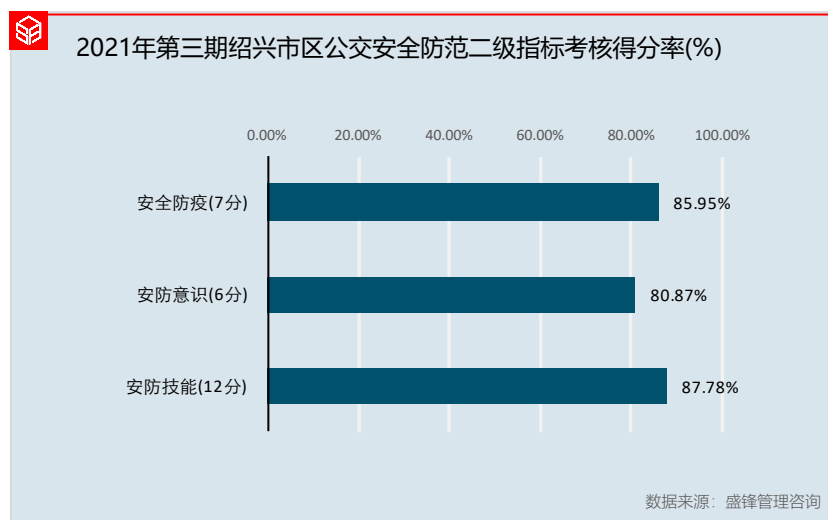


图 10.1-1 市区公交安全防范二级指标考核得分率(%)

安全防范方面，绍兴市区公交各二级指标均表现合格。

10.1.2 市区安全防疫三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	G103:若乘客未主动出示健康码,司机是否强制要求乘客出示健康码;	2	1.66	● 82.84
2	G102:若乘客未佩戴口罩,司机是否强制要求乘客佩戴口罩 ;	2	1.71	● 85.47
3	G101:司机是否规范佩戴口罩 ;	3	2.65	● 88.34

10.1.3 市区安防意识得分情况

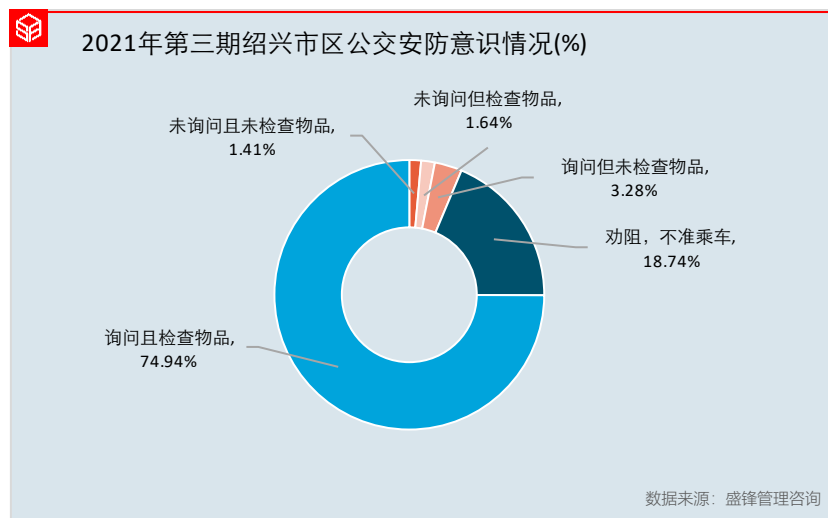


图 10.1-2 市区公交安防意识得分情况 (%)

安防意识方面，有 18.74%的驾驶员针对携带可疑物品人员劝阻不准乘车，74.94%的驾驶员询问且检查可疑物品，1.41%的驾驶员未询问且未检查可疑物品，3.28%的驾驶员询问但未检查可疑物品，1.64%的驾驶员未询问但检查可疑物品。

10.1.4 市区安防技能（安防设备）得分情况

安全防范（安防技能）安防设施方面，绍兴市区公交安全锤操作正确的占 99.77%，其中 7.55%的驾驶员操作正确但描述错误；灭火器操作正确的占 99.31%，其中 6.86%的驾驶员操作正确但描述错误。

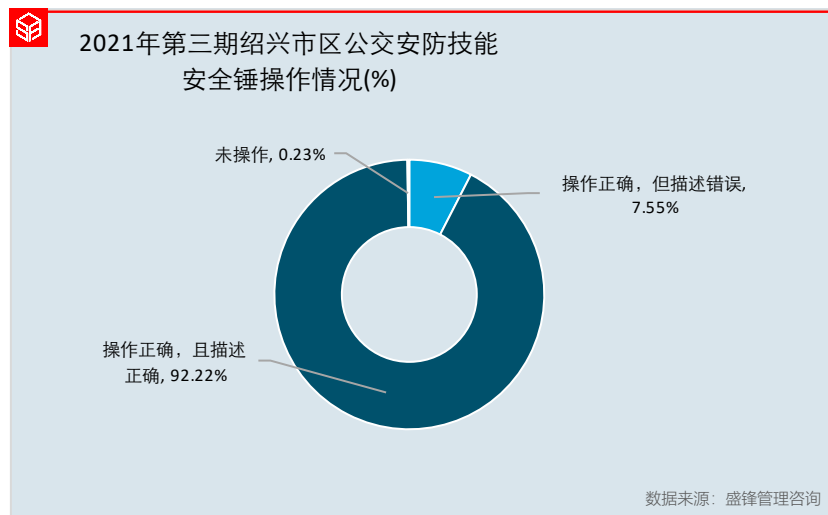


图 10.1-3 市区公交安全锤操作情况 (%)

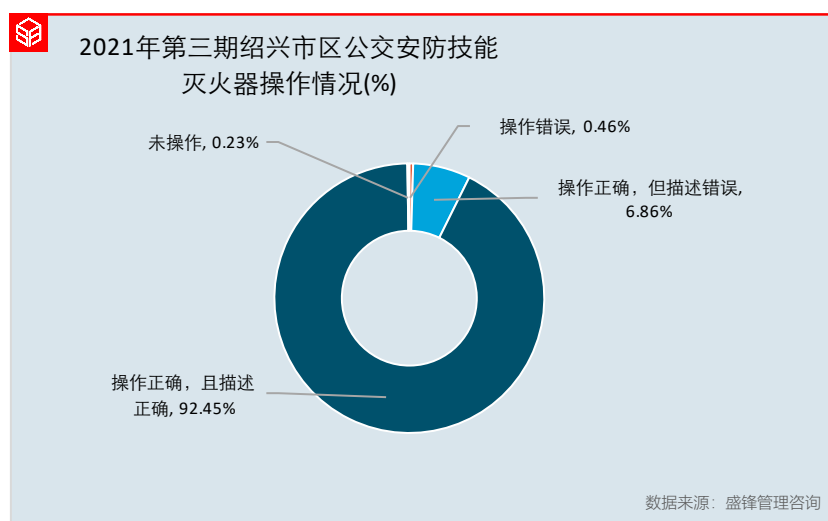


图 10.1-4 市区公交灭火器操作情况 (%)

10.1.5 市区安防技能（应急设备）得分情况

安全防范（安防技能）应急设备方面，绍兴市区公交应急开关操作正确的占 99.08%；紧急逃生窗操作正确的占 99.08%。

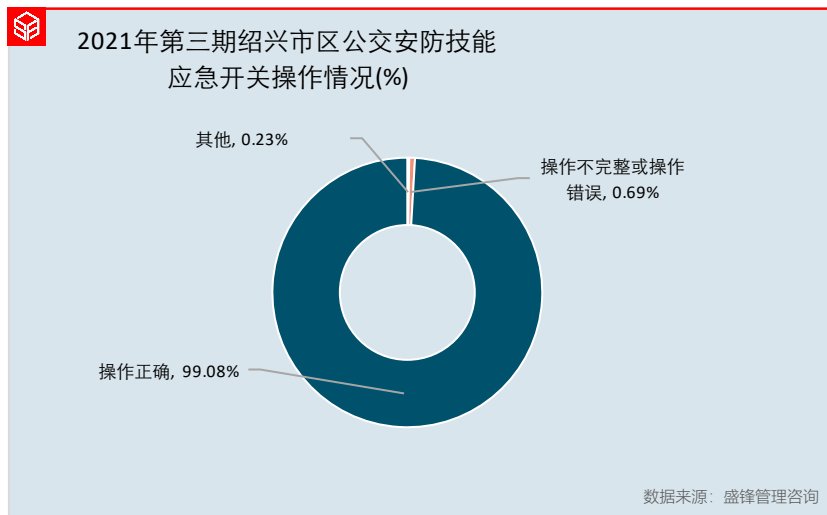


图 10.1-5 市区公交应急开关操作情况 (%)

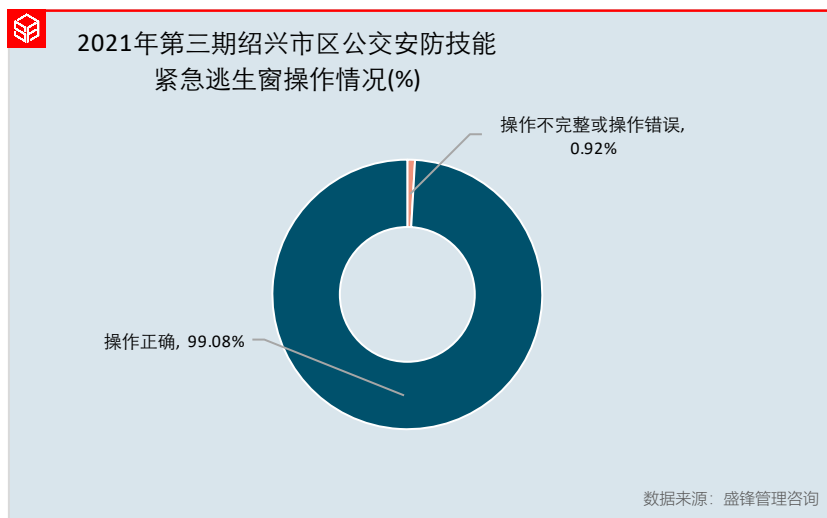


图 10.1-6 市区公交紧急逃生窗操作情况 (%)

10.2 越城区安全防范数据统计

10.2.1 越城区安全防范二级指标考核得分率

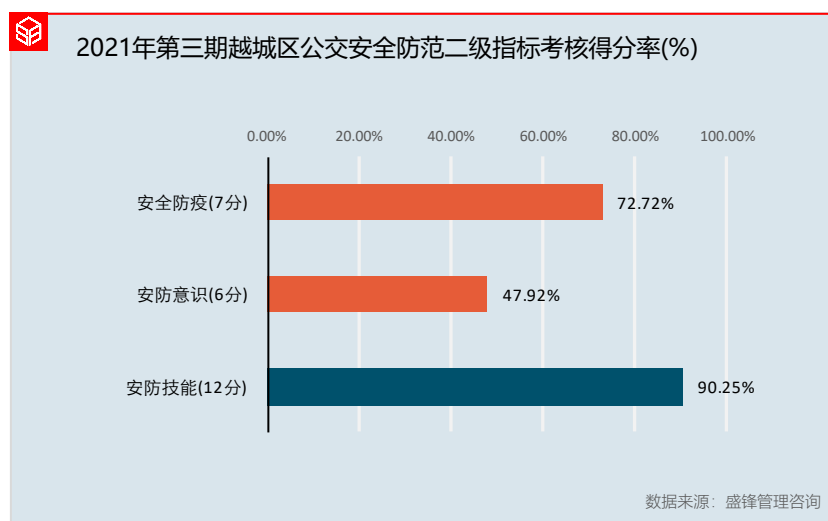


图 10.2-1 越城区公交安全防范二级指标考核得分率(%)

安全防范方面，绍兴越城区公交在【安防防疫】和【安防意识】上表现不合格。

10.2.2 越城区安防防疫三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	G103:若乘客未主动出示健康码,司机是否强制要求乘客出示健康码;	2	1.34	● 67.01
2	G102:若乘客未佩戴口罩,司机是否强制要求乘客佩戴口罩 ;	2	1.38	● 68.75
3	G101:司机是否规范佩戴口罩 ;	3	2.38	● 79.17

10.2.3 越城区安防意识得分情况

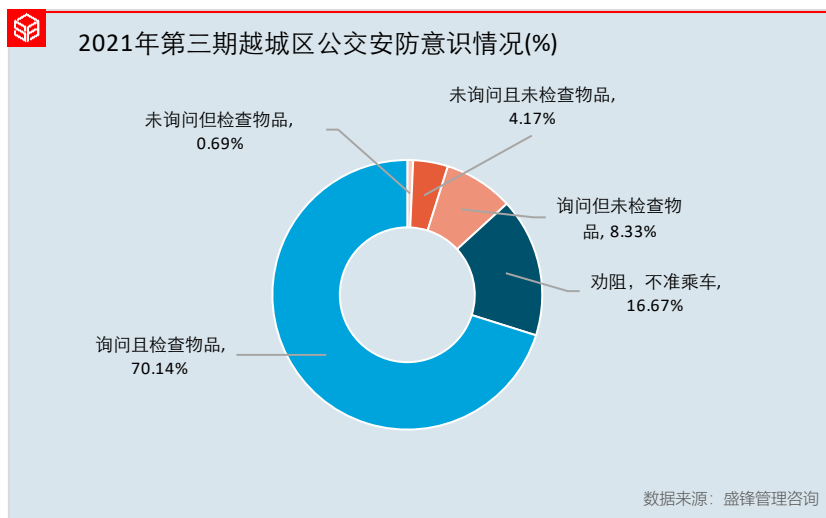


图 10.2-2 越城区公交安防意识得分情况 (%)

安防意识方面,有 16.67%的驾驶员针对携带可疑物品人员劝阻不准乘车, 70.14%的驾驶员询问且检查可疑物品, 0.69%的驾驶员未询问但检查可疑物品, 8.33%的驾驶员询问但未检查可疑物品, 4.17%的驾驶员未询问且未检查可疑物品。

10.2.4 越城区安防技能（安防设备）得分情况

安全防范（安防技能）安防设施方面，绍兴越城区公交安全锤操作正确的占 100%，2.84%的驾驶员操作错误；灭火器操作正确的占 99.29%，11.35%的驾驶员操作错误。

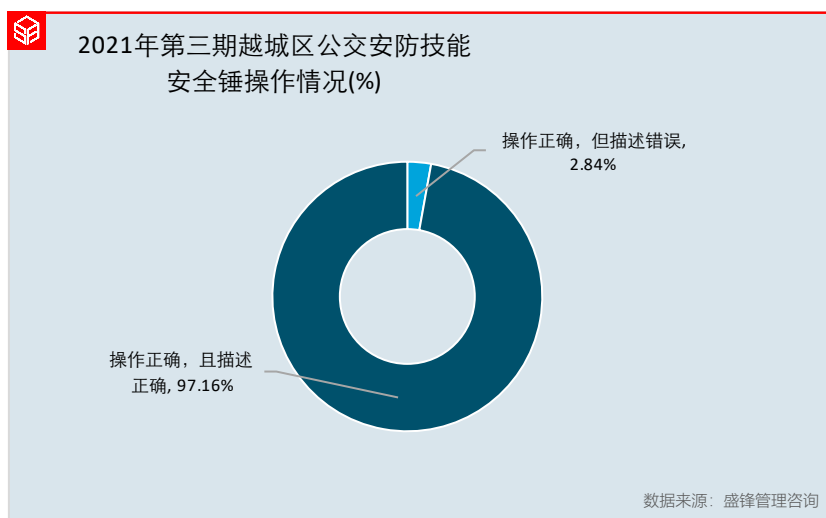


图 10.2-3 越城区公交安全锤操作情况 (%)

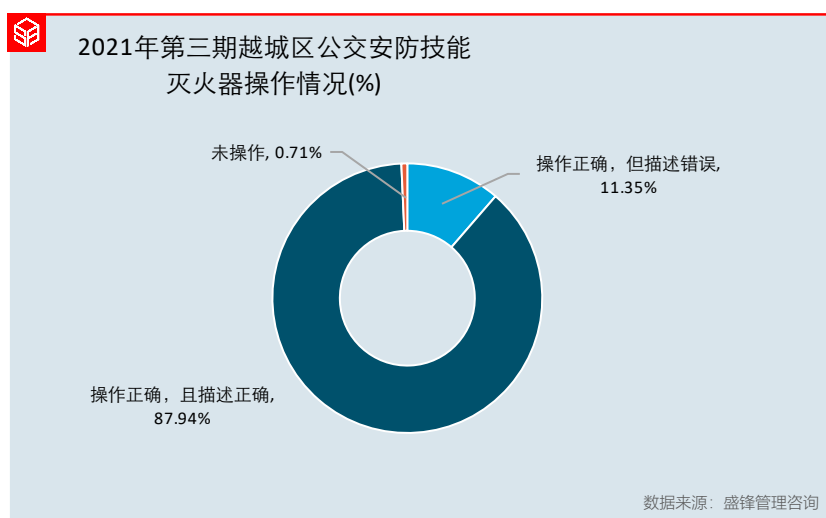


图 10.2-4 越城区公交灭火器操作情况 (%)

10.2.5 越城区安防技能（应急设备）得分情况

安全防范（安防技能）应急设备方面，绍兴越城区公交应急开关操作正确的占 100%；紧急逃生窗操作正确的占 100%。

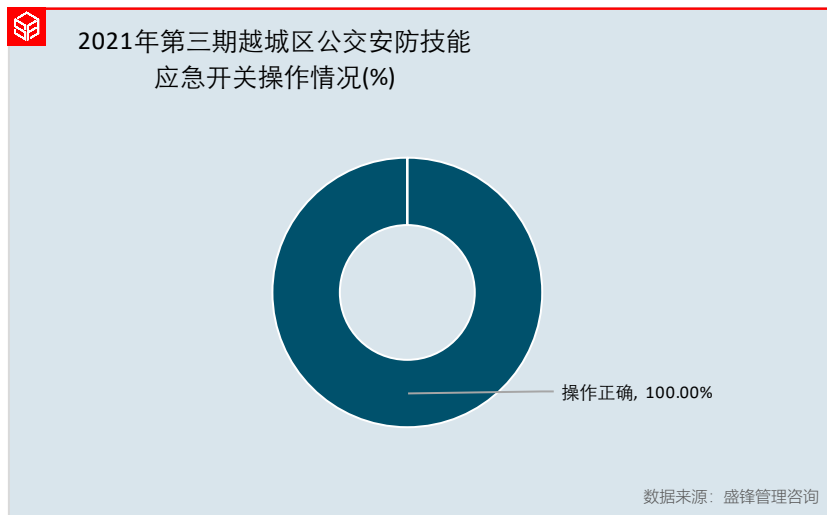


图 10.2-5 越城区公交应急开关操作情况 (%)

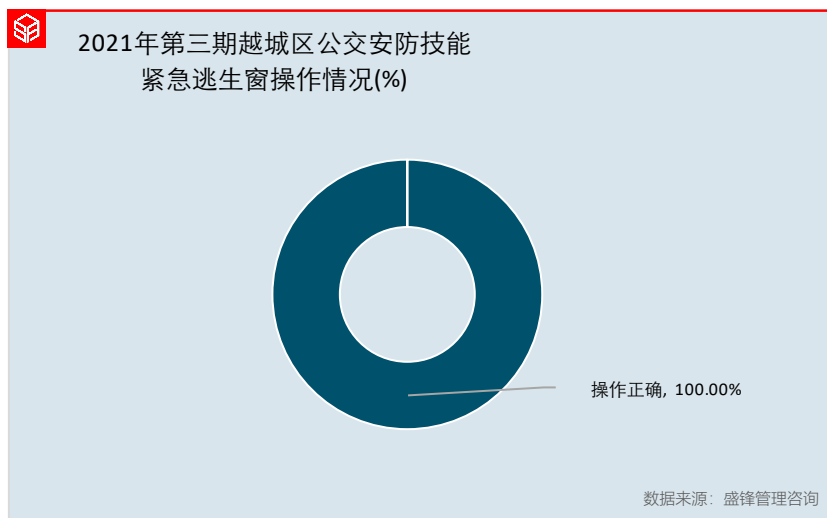


图 10.2-6 越城区公交紧急逃生窗操作情况 (%)

10.3 柯桥区安全防范数据统计

10.3.1 柯桥区安全防范二级指标考核得分率

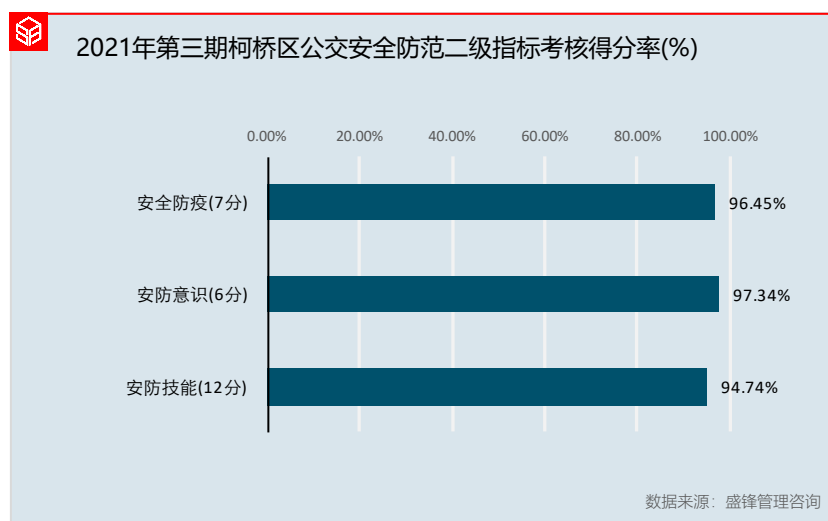


图 10.3-1 柯桥区公交安全防范二级指标考核得分率(%)

安全防范方面，绍兴柯桥区公交各二级指标均表现优秀。

10.3.2 柯桥区安全防疫三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	G101:司机是否规范佩戴口罩；	3	2.79	92.91
2	G102:若乘客未佩戴口罩,司机是否强制要求乘客佩戴口罩；	2	1.96	98.23
3	G103:若乘客未主动出示健康码,司机是否强制要求乘客出示健康码；	2	2.00	100.00

10.3.3 柯桥区安防意识得分情况

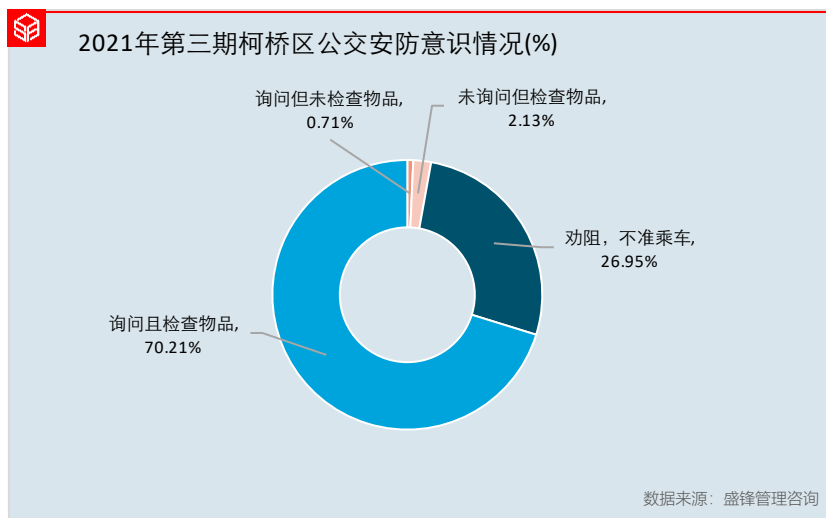


图 10.3-2 柯桥区公交安防意识得分情况 (%)

安防意识方面,有 26.95%的驾驶员针对携带可疑物品人员劝阻不准乘车, 70.21%的驾驶员询问但未检查可疑物品, 0.71%的驾驶员询问但未检查可疑物品, 2.13%的驾驶员未询问但检查可疑物品。

10.3.4 柯桥区安防技能（安防设备）得分情况

安全防范（安防技能）安防设施方面，绍兴柯桥区公交安全锤操作正确的占 100%，其中 1.40%的驾驶员操作正确但描述错误；灭火器操作正确的占 100%，其中 2.80%的驾驶员操作正确但描述错误。

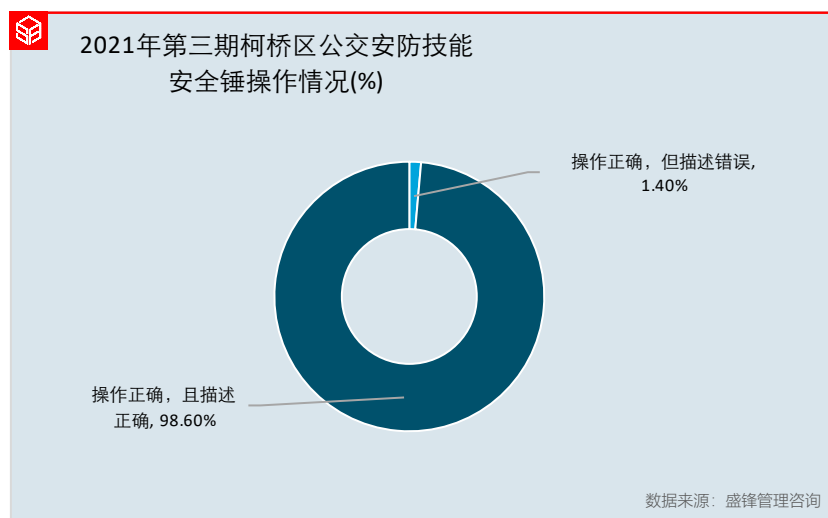


图 10.3-3 柯桥区公交安全锤操作情况 (%)

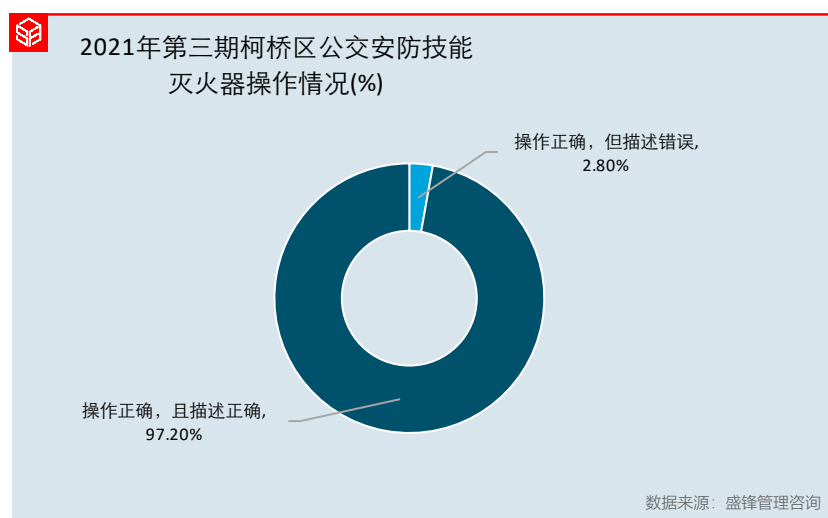


图 10.3-4 柯桥区公交灭火器操作情况 (%)

10.3.5 柯桥区安防技能（应急设备）得分情况

安全防范（安防技能）应急设备方面，绍兴柯桥区公交应急开关操作正确的占 99.30%；紧急逃生窗操作正确的占 98.59%。

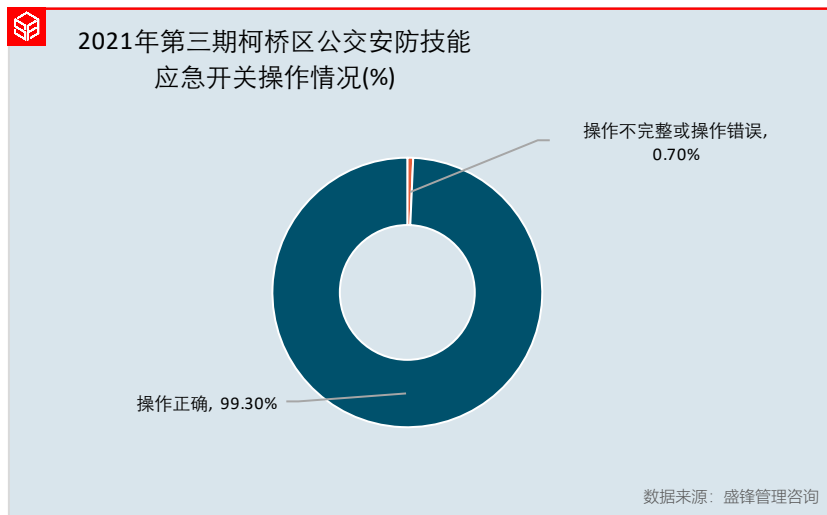


图 10.3-5 柯桥区公交应急开关操作情况 (%)

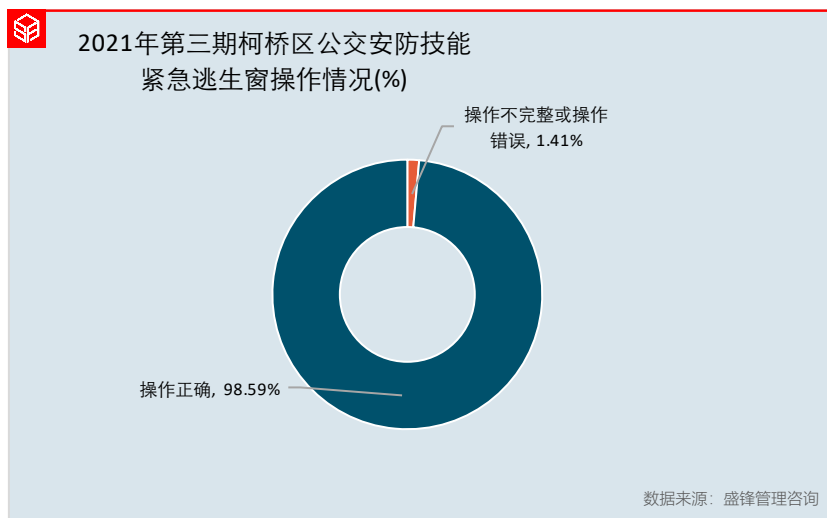


图 10.3-6 柯桥区公交紧急逃生窗操作情况 (%)

10.4 上虞区安全防范数据统计

10.4.1 上虞区安全防范二级指标考核得分率

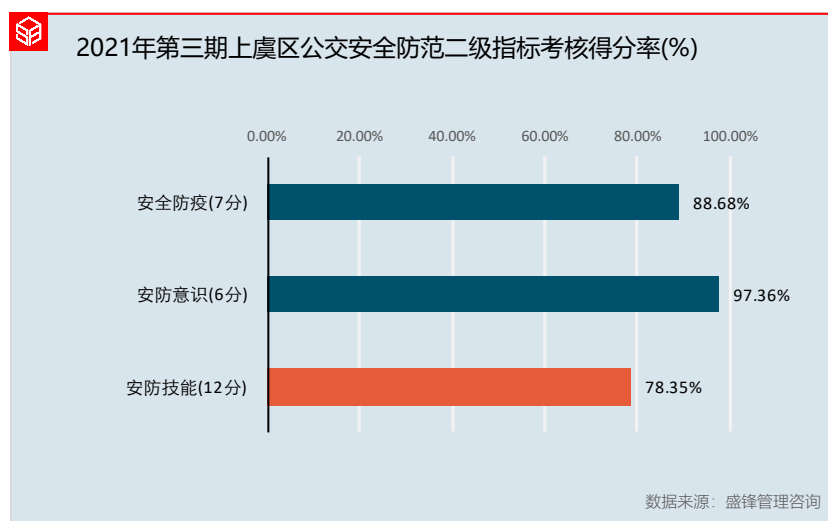


图 10.4-1 上虞区公交安全防范二级指标考核得分率(%)

安全防范方面，绍兴上虞区公交在【安防技能】上表现不合格。

10.4.2 上虞区安全防疫三级指标得分率

序号	指标明细	权重	得分	得分率(%)
1	G103:若乘客未主动出示健康码,司机是否强制要求乘客出示健康码;	2	1.63	81.51
2	G102:若乘客未佩戴口罩,司机是否强制要求乘客佩戴口罩 ;	2	1.79	89.44
3	G101:司机是否规范佩戴口罩 ;	3	2.79	92.96

10.4.3 上虞区安防意识得分情况

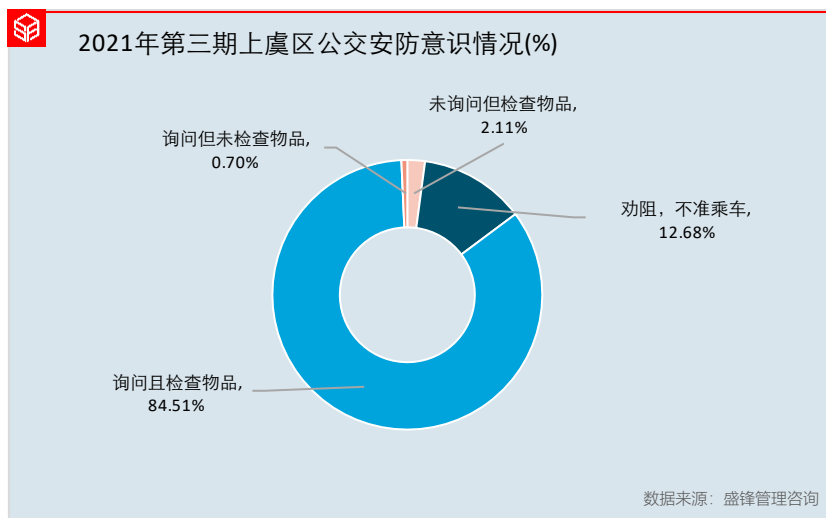


图 10.4-2 上虞区公交安防意识得分情况 (%)

安防意识方面，有 12.68%的驾驶员针对携带可疑物品人员劝阻不准乘车，84.51%的驾驶员询问且检查可疑物品，2.11%的驾驶员未询问但检查可疑物品，0.70%的驾驶员询问但未检查可疑物品。

10.4.4 上虞区安防技能（安防设备）得分情况

安全防范（安防技能）安防设施方面，绍兴上虞区公交安全锤操作正确的占 99.25%，其中 1.64%的驾驶员操作正确但描述错误；灭火器操作正确的占 98.69%，其中 6.54%的驾驶员操作正确但描述错误。

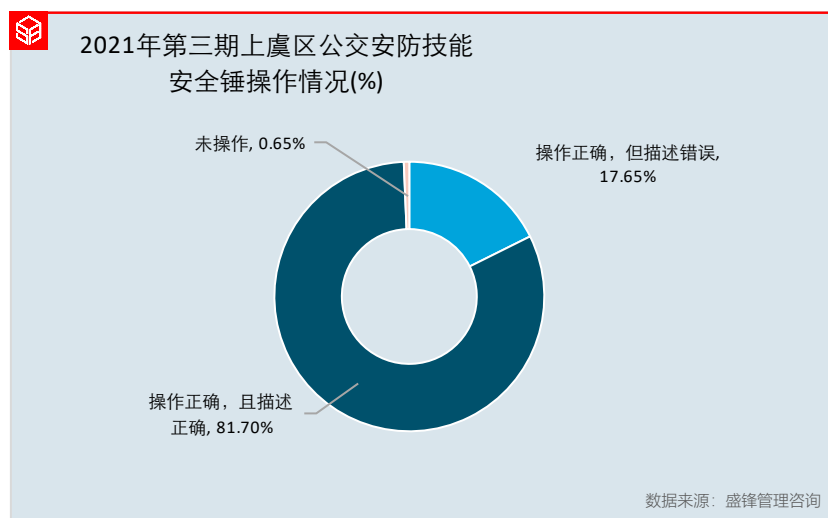


图 10.4-3 上虞区公交安全锤操作情况 (%)

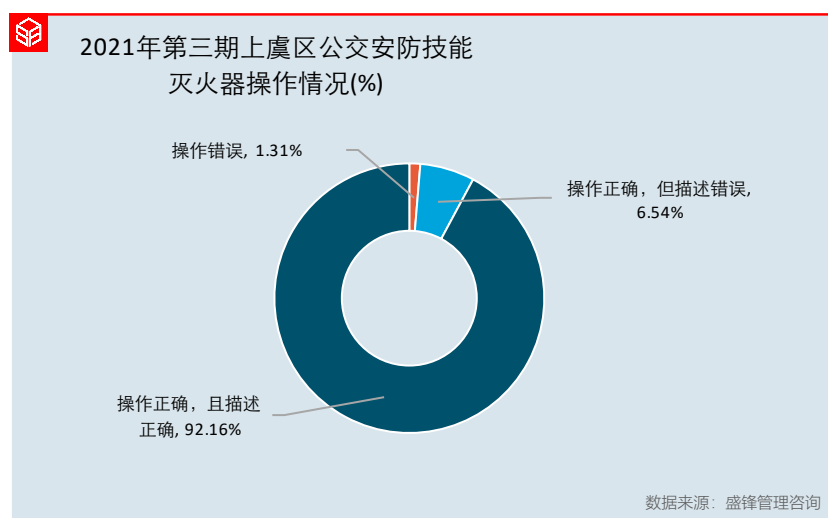


图 10.4-4 上虞区公交灭火器操作情况 (%)

10.4.5 上虞区安防技能（应急设备）得分情况

安全防范（安防技能）应急设备方面，绍兴上虞区公交应急开关操作正确的占 98.04%；紧急逃生窗操作正确的占 98.69%。

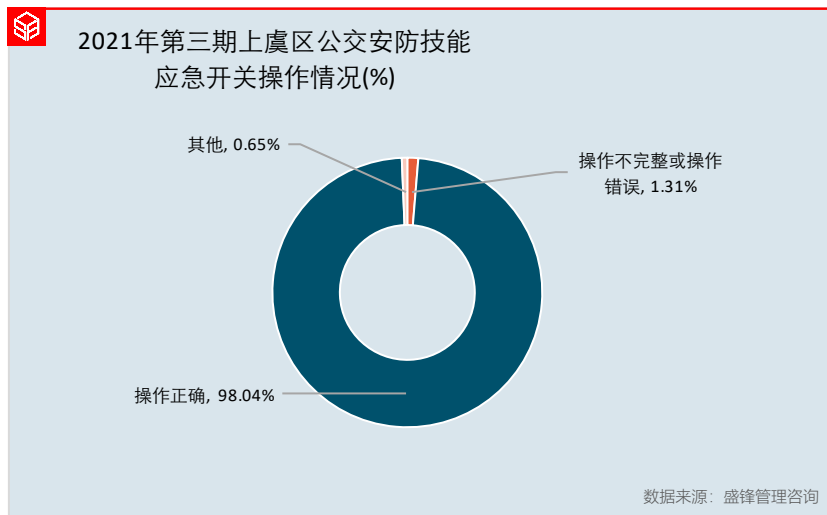


图 10.4-5 上虞区公交应急开关操作情况 (%)

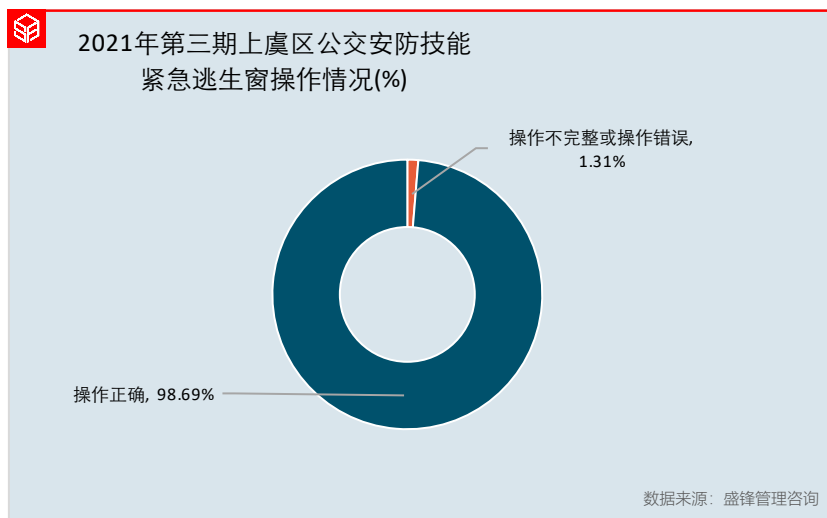


图 10.4-6 上虞区公交紧急逃生窗操作情况 (%)

第十一章 乘客满意度数据统计

11.1 市区乘客满意度数据统计

11.1.1 市区乘客满意度二级指标得分率

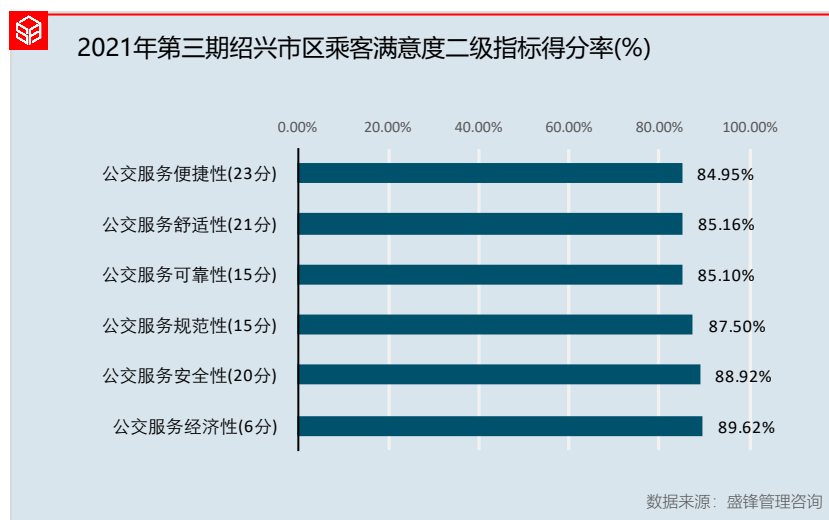


图 11.1-1 市区公交乘客满意度二级指标得分率(%)

乘客满意度方面，绍兴市区公交各二级指标均表现良好。

11.1.2 市区乘客满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	H302:候车时间：在公交车站等候时间长短。	5	4.13	82.56
2	H201:车内拥挤程度：乘坐拥挤程度。	5	4.18	83.59
3	H103:运营时间：首末班时间安排合理程度。	5	4.22	84.31
4	H203:站台设施环境：站亭美观且能够满足遮阳挡雨。	5	4.23	84.56
5	H101:可达性：从出发地到达乘车公交站点的距离远近程度。	5	4.23	84.65
6	H102:换乘便利性：乘坐公交车方便到达目的地方便程度。	5	4.24	84.76
7	H104:运送速度：到站时间准点程度。	5	4.26	85.19

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
8	H205:车载视频内容:公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频和商业广告内容严格把关,体现正确导向。	3	2.56	● 85.37
9	H204:司乘人员服务:司乘人员对待乘客态度。	5	4.30	● 85.99
10	H301:发车准点:乘客对公交发车准点率情况的满意度。	5	4.32	● 86.30
11	H303:应急处置:乘客对公交突发事件处置及时、得当的满意程度。	5	4.32	● 86.43
12	H105:出行信息:调查乘客获取公交出行信息(获取途径多样、更新及时、内容准确)的满意程度。	3	2.59	● 86.43
13	H402:停靠规范性:拒绝载客、到站不停。	5	4.36	● 87.15
14	H202:车况车貌及车内环境:座椅、拉手、扶手等设施方便、完整。	3	2.62	● 87.19
15	H503:驾驶员平稳驾车:行驶中不急起、急转、急停。	5	4.36	● 87.26
16	H401:线路行驶规范性:乘客对公交车辆行驶规范性,是否按既定行车路线行驶的满意程度。	5	4.37	● 87.37
17	H403:提前报站/线路站点信息规范性:车内线路走向图、照顾专座、安全线等。	5	4.40	● 87.99
18	H501:遵守交通法规:营运中不超速、不闯红灯。	7	6.26	● 89.44
19	H601:票价水平:调查乘客对乘车距离、公交服务相比较的票价水平的满意程度。	3	2.68	● 89.46
20	H502:驾驶员安全行为:乘客在乘坐公交车时,对驾驶员安全驾驶(如驾驶员行车时玩手机、聊天)的满意程度。	8	7.16	● 89.50
21	H602:票制策略:调查乘客对公交票制、支付方式等的满意程度。	3	2.69	● 89.77

11.2 越城区乘客满意度数据统计

11.2.1 越城区乘客满意度二级指标得分率

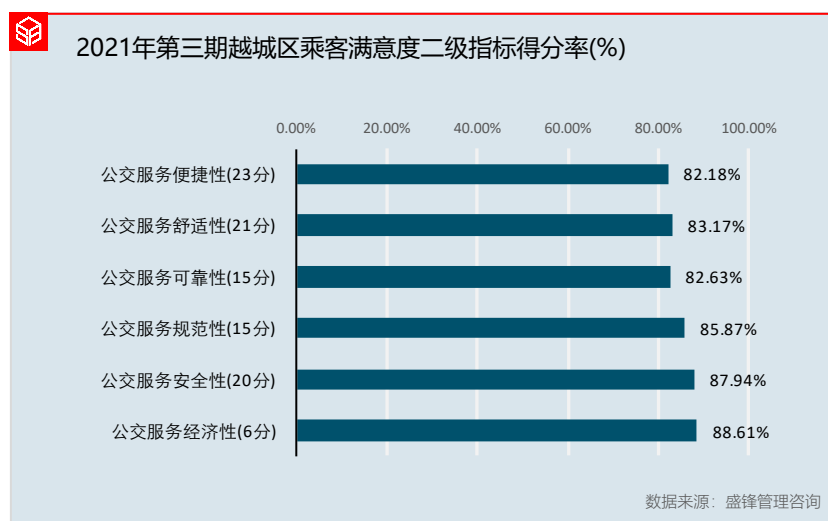


图 11.2-1 越城区公交乘客满意度二级指标得分率(%)

乘客满意度方面，绍兴越城区公交各二级指标均表现合格。

11.2.2 越城区乘客满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	H302:候车时间：在公交车站等候时间长短。	5	4.01	80.19
2	H103:运营时间：首末班时间安排合理程度。	5	4.05	80.92
3	H201:车内拥挤程度：乘坐拥挤程度。	5	4.07	81.36
4	H104:运送速度：到站时间准点程度。	5	4.08	81.50
5	H101:可达性：从出发地到达乘车公交站点的距离远近程度。	5	4.08	81.65
6	H205:车载视频内容：公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频和商业广告内容严格把关，体现正确导向。	3	2.46	82.09
7	H203:站台设施环境：站亭美观且能够满足遮阳挡雨。	5	4.13	82.60
8	H301:发车准点：乘客对公交发车准点率情况的满意度。	5	4.15	83.04
9	H102:换乘便利性：乘坐公交车方便到达目的地方便程度。	5	4.19	83.70

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
10	H105:出行信息:调查乘客获取公交出行信息(获取途径多样、更新及时、内容准确)的满意程度。	3	2.51	● 83.77
11	H204:司乘人员服务:司乘人员对待乘客态度。	5	4.23	● 84.51
12	H303:应急处置:乘客对公交突发事件处置及时、得当的满意程度。	5	4.23	● 84.65
13	H503:驾驶员平稳驾车:行驶中不急起、急转、急停。	5	4.27	● 85.46
14	H401:线路行驶规范性:乘客对公交车辆行驶规范性,是否按既定行车路线行驶的满意程度。	5	4.28	● 85.53
15	H202:车况车貌及车内环境:座椅、拉手、扶手等设施方便、完整。	3	2.58	● 85.97
16	H402:停靠规范性:拒绝载客、到站不停。	5	4.30	● 86.04
17	H403:提前报站/线路站点信息规范性:车内线路走向图、照顾专座、安全线等。	5	4.30	● 86.04
18	H601:票价水平:调查乘客对乘车距离、公交服务相比较的票价水平的满意程度。	3	2.65	● 88.39
19	H501:遵守交通法规:营运中不超速、不闯红灯。	7	6.19	● 88.46
20	H602:票制策略:调查乘客对公交票制、支付方式等的满意程度。	3	2.66	● 88.83
21	H502:驾驶员安全行为:乘客在乘坐公交车时,对驾驶员安全驾驶(如驾驶员行车时玩手机、聊天)的满意度。	8	7.12	● 89.05

11.3 柯桥区乘客满意度数据统计

11.3.1 柯桥区乘客满意度二级指标得分率

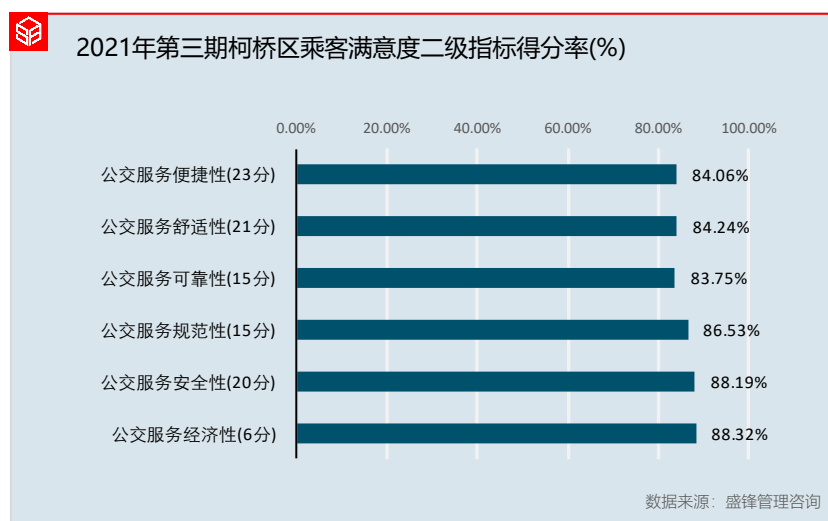


图 11.3-1 柯桥区公交乘客满意度二级指标得分率(%)

乘客满意度方面，绍兴柯桥区公交各二级指标均表现合格。

11.3.2 柯桥区乘客满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	H302:候车时间：在公交车站等候时间长短。	5	4.07	81.40
2	H102:换乘便利性：乘坐公交车方便到达目的地方便程度。	5	4.15	82.93
3	H203:站台设施环境：站亭美观且能够满足遮阳挡雨。	5	4.16	83.21
4	H201:车内拥挤程度：乘坐拥挤程度。	5	4.18	83.54
5	H101:可达性：从出发地到达乘车公交站点的距离远近程度。	5	4.18	83.65
6	H103:运营时间：首末班时间安排合理程度。	5	4.19	83.86
7	H205:车载视频内容：公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频和商业广告内容严格把关，体现正确导向。	3	2.53	84.41
8	H104:运送速度：到站时间准点程度。	5	4.23	84.52
9	H303:应急处置：乘客对公交突发事件处置及时、得当的满意程度。	5	4.25	84.90

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
10	H301:发车准点: 乘客对公交发车准点率情况的满意度。	5	4.25	84.96
11	H204:司乘人员服务: 司乘人员对待乘客态度。	5	4.25	85.07
12	H202:车况车貌及车内环境: 座椅、拉手、扶手等设施方便、完整。	3	2.57	85.61
13	H402:停靠规范性: 拒绝载客、到站不停。	5	4.30	85.94
14	H105:出行信息: 调查乘客获取公交出行信息(获取途径多样、更新及时、内容准确)的满意程度。	3	2.58	86.16
15	H403:提前报站/线路站点信息规范性: 车内线路走向图、照顾专座、安全线等。	5	4.32	86.44
16	H503:驾驶员平稳驾车: 行驶中不急起、急转、急停。	5	4.36	87.15
17	H401:线路行驶规范性: 乘客对公交车辆行驶规范性, 是否按既定行车路线行驶的满意程度。	5	4.36	87.20
18	H601:票价水平: 调查乘客对乘车距离、公交服务相比较的票价水平的满意程度。	3	2.64	88.08
19	H502:驾驶员安全行为: 乘客在乘坐公交车时, 对驾驶员安全驾驶(如驾驶员行车时玩手机、聊天)的满意度。	8	7.08	88.51
20	H501:遵守交通法规: 营运中不超速、不闯红灯。	7	6.20	88.57
21	H602:票制策略: 调查乘客对公交票制、支付方式等的满意程度。	3	2.66	88.57

11.4 上虞区乘客满意度数据统计

11.4.1 上虞区乘客满意度二级指标得分率

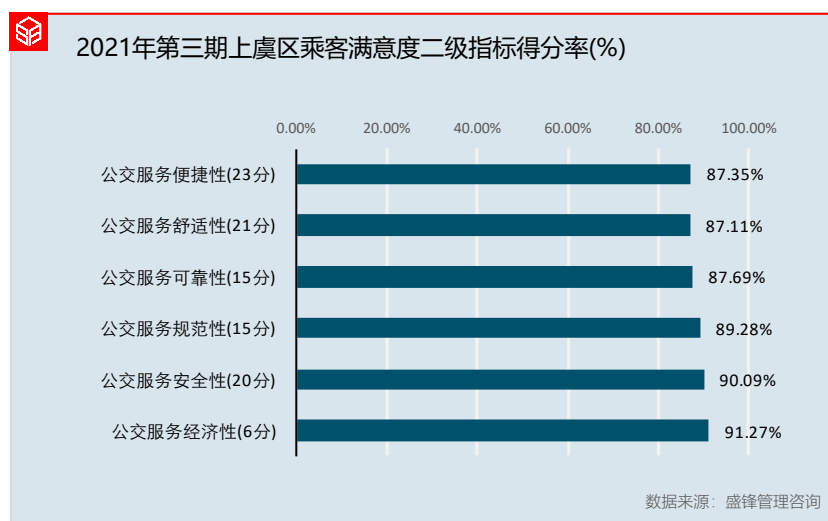


图 11.4-1 上虞区公交乘客满意度二级指标得分率(%)

乘客满意度方面，绍兴上虞区公交各二级指标均表现合格。

11.4.2 上虞区乘客满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	H302:候车时间：在公交车站等候时间长短。	5	4.25	84.94
2	H201:车内拥挤程度：乘坐拥挤程度。	5	4.25	84.98
3	H103:运营时间：首末班时间安排合理程度。	5	4.34	86.71
4	H203:站台设施环境：站亭美观且能够满足遮阳挡雨。	5	4.34	86.84
5	H102:换乘便利性：乘坐公交车方便到达目的地方便程度。	5	4.34	86.89
6	H101:可达性：从出发地到达乘车公交站点的距离远近程度。	5	4.36	87.29
7	H204:司乘人员服务：司乘人员对待乘客态度。	5	4.38	87.64
8	H104:运送速度：到站时间准点程度。	5	4.40	87.95
9	H205:车载视频内容：公益广告、公交业务类、安全类等宣传视频和商业广告内容严格把关，体现正确导向。	3	2.64	88.13

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
10	H105:出行信息:调查乘客获取公交出行信息(获取途径多样、更新及时、内容准确)的满意程度。	3	2.65	● 88.26
11	H503:驾驶员平稳驾车:行驶中不急起、急转、急停。	5	4.42	● 88.44
12	H401:线路行驶规范性:乘客对公交车辆行驶规范性,是否按既定行车路线行驶的满意程度。	5	4.43	● 88.62
13	H303:应急处置:乘客对公交突发事件处置及时、得当的满意程度。	5	4.44	● 88.75
14	H402:停靠规范性:拒绝载客、到站不停。	5	4.44	● 88.79
15	H202:车况车貌及车内环境:座椅、拉手、扶手等设施方便、完整。	3	2.68	● 89.19
16	H301:发车准点:乘客对公交发车准点率情况的满意度。	5	4.47	● 89.37
17	H403:提前报站/线路站点信息规范性:车内线路走向图、照顾专座、安全线等。	5	4.52	● 90.43
18	H502:驾驶员安全行为:乘客在乘坐公交车时,对驾驶员安全驾驶(如驾驶员行车时玩手机、聊天)的满意度。	8	7.25	● 90.56
19	H501:遵守交通法规:营运中不超速、不闯红灯。	7	6.35	● 90.74
20	H601:票价水平:调查乘客对乘车距离、公交服务相比较的票价水平的满意程度。	3	2.74	● 91.23
21	H602:票制策略:调查乘客对公交票制、支付方式等的满意程度。	3	2.74	● 91.32

第十二章 员工满意度数据统计

12.1 市区员工满意度数据统计

12.1.1 市区员工满意度二级指标得分率

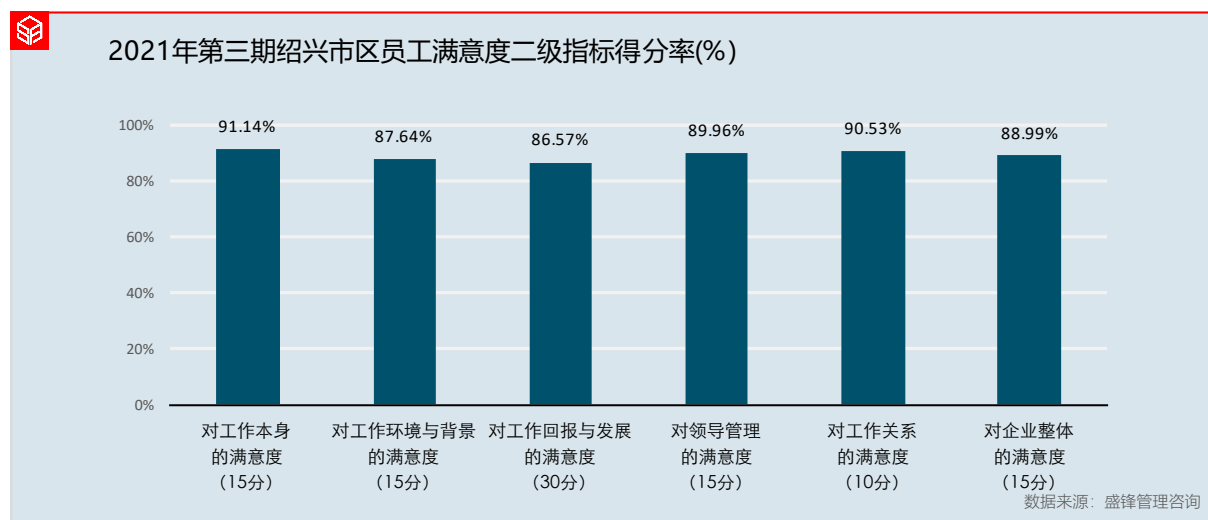


图 12.1-1 市区公交员工满意度二级指标得分率(%)

员工满意度方面，绍兴市区公交各二级指标均表现良好。

12.1.2 市区员工满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	I305:[对公司目前奖惩制度的完善程度]	5	4.02	80.42
2	I303:[对公司为员工提供晋升空间的满意程度]	5	4.17	83.37
3	I304:[与你的工作量和工作职责相比,对所得薪资的满意程度]	5	4.18	83.65
4	I201:[正常情况下,对自身工作量的满意程度]	5	4.28	85.63
5	I202:[对公司作息时间(上下班时间、加班制度等)的满意程度]	5	4.31	86.20
6	I602:[对公司各种规章制度的公平性和合理性]	5	4.37	87.45
7	I502:[对公司中人际关系的复杂程度]	5	4.41	88.13

序号	三级指标	权重	得分		得分率(%)
8	I302:[对工作带给自身的成就感]	5	4.42	●	88.37
9	I402:[对于你的工作,领导是否及时地给予了肯定与鼓励]	5	4.45	●	88.99
10	I603:[对公司的认同感和归属感]	5	4.46	●	89.14
11	I102:[和期望的工作岗位相比,对现在工作岗位的满意程度]	5	4.49	●	89.83
12	I401:[对上级领导的管理水平和管理能力的满意程度]	5	4.51	●	90.11
13	I601:[对公司整体工作流程和组织机构的清晰、完整程度]	5	4.52	●	90.39
14	I403:[对你与上级主管之间的相互了解和沟通,是否畅通]	5	4.54	●	90.79
15	I101:[对所在班组(或车队、办公室)工作效率的满意程度]	5	4.54	●	90.90
16	I203:[对工作环境、设施设备的健康和安全预防措施的满意程度]	5	4.55	●	91.09
17	I306:[对除工资外其他福利的满意程度]	5	4.56	●	91.24
18	I301:[对公司为员工提供培训机会的满意程度]	5	4.62	●	92.36
19	I103:[对自身工作职责的明确程度]	5	4.63	●	92.70
20	I501:[对同事之间在工作上的配合与协作的满意程度]	5	4.65	●	92.94

12.2 越城区员工满意度数据统计

12.2.1 越城区员工满意度二级指标得分率

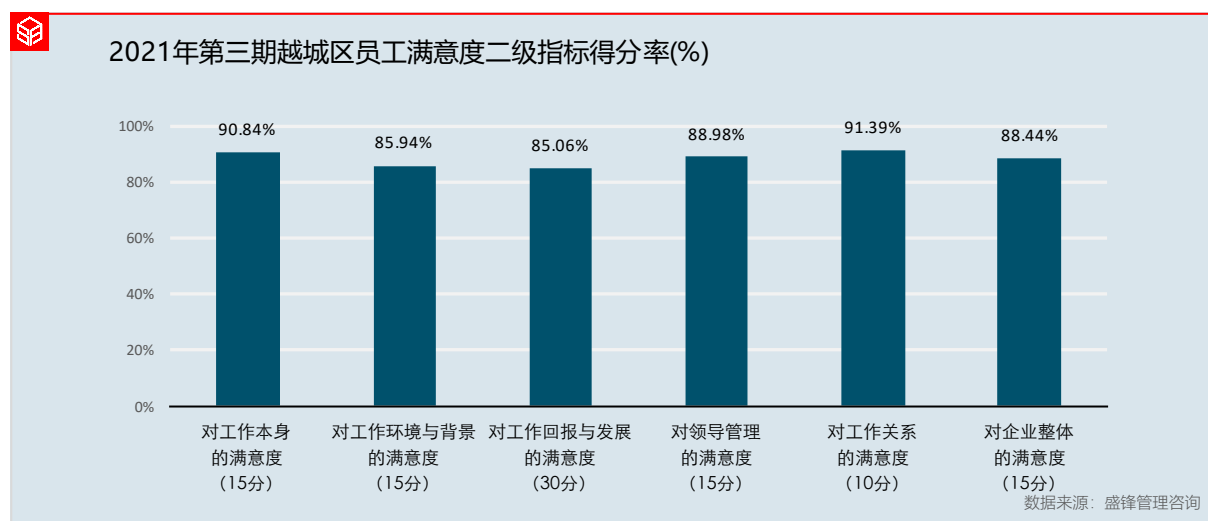


图 12.2-1 越城区公交员工满意度二级指标得分率(%)

员工满意度方面，绍兴越城区公交各二级指标均表现良好。

12.2.2 越城区员工满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	I305:[对公司目前奖惩制度的完善程度]	5	3.96	79.13
2	I303:[对公司为员工提供晋升空间的满意程度]	5	3.97	79.49
3	I304:[与你的工作量和工作职责相比,对所得薪资的满意程度]	5	4.12	82.39
4	I201:[正常情况下,对自身工作量的满意程度]	5	4.21	84.21
5	I202:[对公司作息时间(上下班时间、加班制度等)的满意程度]	5	4.23	84.67
6	I302:[对工作带给自身的成就感]	5	4.35	87.06
7	I602:[对公司各种规章制度的公平性和合理性]	5	4.37	87.32
8	I402:[对于你的工作,领导是否及时地给予了肯定与鼓励]	5	4.40	87.94
9	I603:[对公司的认同感和归属感]	5	4.43	88.67

序号	三级指标	权重	得分		得分率(%)
10	I203:[对工作环境、设施设备的健康和安全预防措施的满意程度]	5	4.45	●	88.93
11	I401:[对上级领导的管理水平和管理能力的满意程度]	5	4.46	●	89.19
12	I601:[对公司整体工作流程和组织机构的清晰、完整程度]	5	4.47	●	89.34
13	I502:[对公司中人际关系的复杂程度]	5	4.47	●	89.34
14	I102:[和期望的工作岗位相比,对现在工作岗位的满意程度]	5	4.49	●	89.76
15	I403:[对你与上级主管之间的相互了解和沟通,是否畅通]	5	4.49	●	89.81
16	I101:[对所在班组(或车队、办公室)工作效率的满意程度]	5	4.52	●	90.33
17	I306:[对除工资外其他福利的满意程度]	5	4.55	●	90.95
18	I301:[对公司为员工提供培训机会的满意程度]	5	4.57	●	91.36
19	I103:[对自身工作职责的明确程度]	5	4.62	●	92.45
20	I501:[对同事之间在工作上的配合与协作的满意程度]	5	4.67	●	93.44

12.3 柯桥区员工满意度数据统计

12.3.1 柯桥区员工满意度二级指标得分率

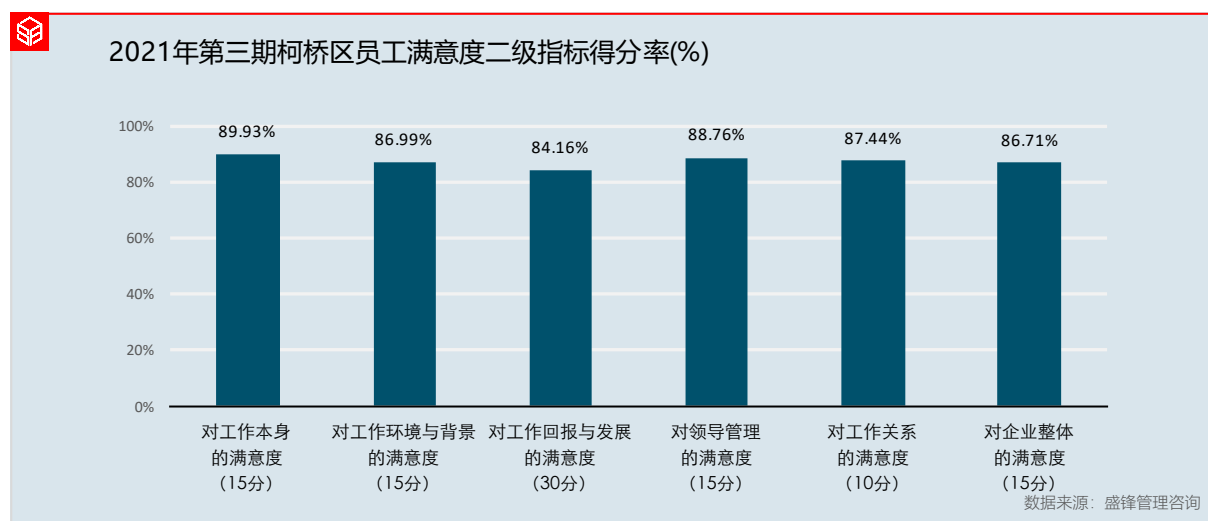


图 12.3-1 柯桥区公交员工满意度二级指标得分率(%)

员工满意度方面，绍兴柯桥区公交各二级指标均表现合格。

12.3.2 柯桥区员工满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	I305:[对公司目前奖惩制度的完善程度]	5	3.68	73.56
2	I304:[与你的工作量和工作职责相比,对所得薪资的满意程度]	5	4.04	80.82
3	I303:[对公司为员工提供晋升空间的满意程度]	5	4.07	81.30
4	I502:[对公司中人际关系的复杂程度]	5	4.15	83.00
5	I602:[对公司各种规章制度的公平性和合理性]	5	4.17	83.48
6	I201:[正常情况下,对自身工作量的满意程度]	5	4.18	83.60
7	I202:[对公司作息时间(上下班时间、加班制度等)的满意程度]	5	4.28	85.54
8	I302:[对工作带给自身的成就感]	5	4.34	86.87
9	I603:[对公司的认同感和归属感]	5	4.35	87.05

序号	三级指标	权重	得分		得分率(%)
10	I402:[对于你的工作,领导是否及时地给予了肯定与鼓励]	5	4.37	●	87.47
11	I102:[和期望的工作岗位相比,对现在工作岗位的满意程度]	5	4.38	●	87.60
12	I401:[对上级领导的管理水平和管理能力的满意程度]	5	4.42	●	88.44
13	I101:[对所在班组(或车队、办公室)工作效率的满意程度]	5	4.47	●	89.41
14	I601:[对公司整体工作流程和组织机构的清晰、完整程度]	5	4.48	●	89.59
15	I306:[对除工资外其他福利的满意程度]	5	4.52	●	90.32
16	I403:[对你与上级主管之间的相互了解和沟通,是否畅通]	5	4.52	●	90.38
17	I203:[对工作环境、设施设备的健康和安全预防措施的满意程度]	5	4.59	●	91.83
18	I501:[对同事之间在工作上的配合与协作的满意程度]	5	4.59	●	91.89
19	I301:[对公司为员工提供培训机会的满意程度]	5	4.60	●	92.07
20	I103:[对自身工作职责的明确程度]	5	4.64	●	92.80

12.4 上虞区员工满意度数据统计

12.4.1 上虞区员工满意度二级指标得分率

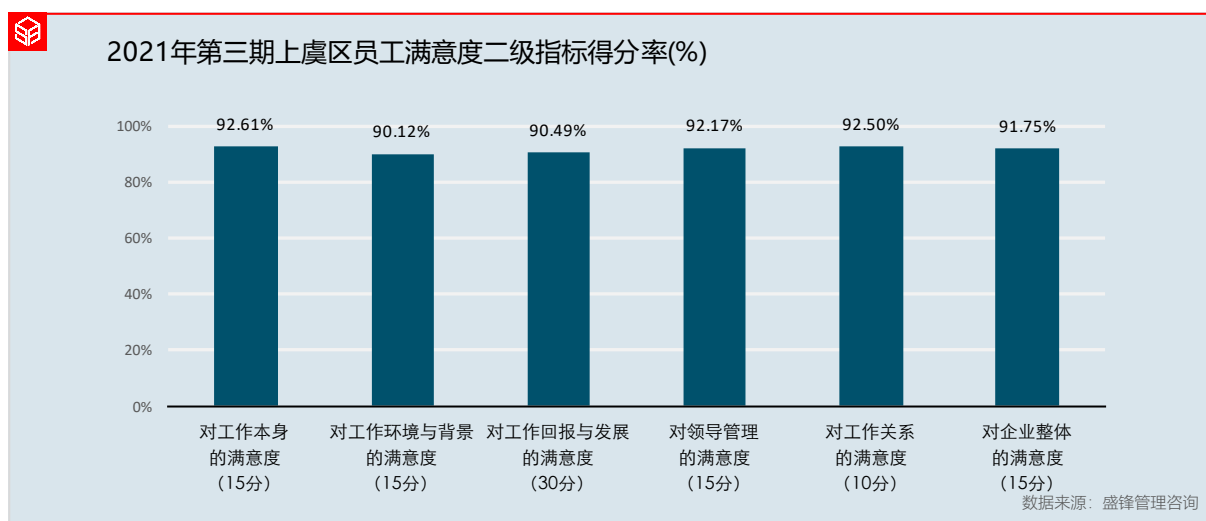


图 12.4-1 上虞区公交员工满意度二级指标得分率(%)

员工满意度方面，绍兴上虞区公交各二级指标均表现优秀。

12.4.2 上虞区员工满意度三级指标得分率

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
1	I304:[与你的工作量和工作职责相比,对所得薪资的满意程度]	5	4.38	87.69
2	I305:[对公司目前奖惩制度的完善程度]	5	4.42	88.31
3	I202:[对公司作息时间(上下班时间、加班制度等)的满意程度]	5	4.42	88.48
4	I201:[正常情况下,对自身工作量的满意程度]	5	4.46	89.11
5	I303:[对公司为员工提供晋升空间的满意程度]	5	4.48	89.57
6	I302:[对工作带给自身的成就感]	5	4.56	91.22
7	I602:[对公司各种规章制度的公平性和合理性]	5	4.57	91.33
8	I402:[对于你的工作,领导是否及时地给予了肯定与鼓励]	5	4.58	91.56
9	I502:[对公司中人际关系的复杂程度]	5	4.58	91.62

序号	三级指标	权重	得分	得分率(%)
10	I603:[对公司的认同感和归属感]	5	4.58	● 91.62
11	I102:[和期望的工作岗位相比,对现在工作岗位的满意程度]	5	4.60	● 92.02
12	I403:[对你与上级主管之间的相互了解和沟通,是否畅通]	5	4.61	● 92.25
13	I601:[对公司整体工作流程和组织机构的清晰、完整程度]	5	4.62	● 92.30
14	I306:[对除工资外其他福利的满意程度]	5	4.62	● 92.42
15	I401:[对上级领导的管理水平和管理能力的满意程度]	5	4.64	● 92.70
16	I203:[对工作环境、设施设备的健康和安全预防措施的满意程度]	5	4.64	● 92.76
17	I103:[对自身工作职责的明确程度]	5	4.64	● 92.87
18	I101:[对所在班组(或车队、办公室)工作效率的满意程度]	5	4.65	● 92.93
19	I501:[对同事之间在工作上的配合与协作的满意程度]	5	4.67	● 93.38
20	I301:[对公司为员工提供培训机会的满意程度]	5	4.69	● 93.73

第十三章 盛锋公司简介

盛锋公司成立于 2004 年，经过 17 年的不懈努力，已成为国内“公共服务力评价与研究”领域最具专业性的咨询机构之一。

公司坚持以“独立、真实、精益”为服务宗旨，秉承“坚持不懈地做独立的第三方评价机构”的经营理念，以“成为华东地区最具权威的公共服务力评价机构”为公司发展战略目标。

公司总部设立在浙江杭州，并在省外设有 2 个办事处。

公司总部：浙江省杭州市和睦路 2 号元谷创意产业园 1 幢

福建办事处：厦门市思明区鹭江道 8 号国际银行大厦 8 楼

江苏办事处：苏州市苏州工业园区华池街 88 号晋合广场 2 号楼
11 层

总部联系电话：0571-88055355 总机转



交通运输行业合作单位

浙江省道路运输管理局
嘉兴市道路运输管理局
湖州市道路运输管理局
绍兴市道路运输管理局
温州市道路运输管理局
温州发展与改革委员会
宁波市公共交通客管局
宁波市交通运输协会
台州市道路运输管理局
金华市道路运输管理局

丽水市道路运输管理局
衢州市道路运输管理局
宁海县公路运输管理所
温岭市道路运输管理局
平湖市公路运输管理所
海宁市道路运输管理所
桐乡市公路运输管理所
嘉善县公路运输管理所
海盐县公路运输管理所
萧山区道路运输管理处

瑞安市公路运输管理局
乐清市公路运输管理局
泰顺县道路运输管理局
洞头区道路运输管理局
义乌市道路运输管理局
内蒙古自治区运管局
滁州市道路运输管理局
天长市道路运输管理所
宣城市道路运输管理局
.....



盛锋官网



联系盛锋