

附件 1:

福州市城市公共交通 客运服务成本规制实施办法

(修订稿)

第一章 总 则

第一条 根据《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）、《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）、《福建省道路运输条例》等法律法规和文件精神，为促进城市公共汽电车健康、稳定发展，打造安全、便捷、绿色的公交服务系统，参照《城市公共汽电车企业运营成本测算规范》（JT/T 1184-2018）中对城市公共汽电车运营企业（以下简称“公交企业”）运营成本测算方法，并结合我市实际情况，特制定本办法。

第二条 公交企业成本规制补贴包括公交企业规制营业收入与规制成本倒挂产生的亏损补贴，及政府实行优惠政策的补贴。

第三条 本办法适用于按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》（附件3-1）要求，提供相应运营服务的公交企业所产生的运营成本的核定。

第二章 规制成本控制项目及指标设定

第四条 成本控制项目及规制值。

公交企业涉及人工工资及工资性支出、运营里程以及能耗费、折旧及摊销、保养修理费、轮胎费、租赁费、保险费、安全生产费、其他直接运营费、管理费用、财务费用、税金及附加作为规制成本控制项目。

（一）公交企业职工总数。公交企业人员指直接或间接服务于公交营运及必要的相关业务的人员，包括营运驾驶员、乘务员、修理工、点钞员、后勤及辅助人员、管理人员。

规制驾驶员人数=计划驾驶员工作班总数×日均工作时间 8（小时）/年度工作时间 1920（小时/人）

规制乘务员人数预算=计划乘务员工作班总数×日均工作时间 8（小时）/年度工作时间 1920（小时/人）

规制其他人员人数=（规制驾驶员人数+规制乘务员人数）×其他人员人数与驾乘人员人数配比

其他人员人数与驾乘人员人数配比为 0.55

其中：计划驾驶员工作班总数按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》安排的驾驶员工作班总数；计划乘务员工作班总数按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》安排的乘务员工作班总数。

驾驶员和乘务员人数按照规制人数和公交企业发车车次完成情况进行核定，其他人员人数根据核定驾乘人员人数结合一定配比进行核定。计算公式为：

核定驾驶员人数=规制驾驶员人数×（实际发车总车次/计划发车总车次）

核定乘务员人数=规制乘务员人数×（实际发车总车次/计划发车总车次）

核定其他人员人数=（核定驾驶员人数+核定乘务员人数）×其他人员人数与驾乘人员人数配比

其他人员人数与驾乘人员人数配比为 0.55

其中计划发车总车次按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》统计的计划发车车次总和；实际发车总车次指公交企业按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》安排的实际发车车次总数。实际发车总车次高于计划发车总车次的，按计划发车总车次核定。

（二）职工工资。职工工资根据核定职工人数和平均工资水平进行核定，规制职工工资总额按核定职工工资总额与企业实际职工工资总额孰低者确认，计算公式为：

核定驾驶员工资总额=核定驾驶员人数×（10 米及以上车辆数/总车辆数）×在岗职工年平均工资×115%+核定驾驶员人数×（10 米以下车辆数/总车辆数）×在岗职工年平均工资×105%

核定乘务员工资总额=核定乘务员人数×在岗职工年平均工资

核定其他人员工资总额=核定其他人员人数×在岗职工年平均工资

核定职工工资总额=核定驾驶员工资总额+核定乘务员工资总额+核定其他人员工资总额

式中：在岗职工年平均工资为统计部门公布的规制年度福州在岗职工年平均工资。

（三）工资性支出。医疗保险费、养老保险费、失业保险费、工伤保险费、生育保险费等社会保障费按福州市有关部门规定的政策执行，缴纳基数口径按各公交企业最近两年的平均值，据实核定。如遇相关政策调整，经市财政局认可后予以调整。

职工福利费、工会经费和职工教育经费按相关规定执行，据实核定。

（四）运营里程。城市公共汽电车在运营服务过程中行驶的里程，包括载客里程和空驶里程。其中，载客里程是城市公共汽电车在运营服务过程中的载客行驶里程。

公交企业按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》安排运营车辆实际出车行驶的里程，计算公式为：

核定运营里程=实际载客里程×（计划运营里程/计划载客里程）

其中：计划运营里程是《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》中统计的计划运营里程，包括计划载客里程和计划空驶里程；计划载客里程是《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》中统计的计划载客里程；实际载客里程取公交企业当年在公交线路上的实际载客行驶里程。

（五）能耗费。是指用于公交营运车辆的能源消耗费用，包括柴油、天然气、电力等费用支出。与公交营运无关的燃料消耗不得计入。

1. 燃料及电力消耗费根据运营车辆燃料及电力消耗定额、燃料及电力价格、核定运营里程按车型分别进行核定。

核定燃料及电力消耗费=核定燃料消耗费+核定纯电动公交车电力消耗费

2. 汽油、柴油、天然气等燃料消耗费核定

核定燃料消耗费=Σ（燃料消耗定额（按车型）×对应车型核定运营里程×燃料单价）

式中：

汽油、柴油、天然气车型燃料消耗定额计算方法详见《燃料消耗定额计算方法及相关系数表》（附件 1-1）

汽油、天然气和柴油价格按公开招标的最低中标价计算。

3. 纯电动公交车电力消耗费核定

核定纯电动公交车电力消耗费=纯电动公交车能耗参考标准×核定运营里程×用电价格

式中：

纯电动公交车能耗参考标准，按规制年度前两年行业纯电动公交车百公里平均能耗电量确定；

纯电动公交车用电价格（含充电服务费及电力部门结算价格）以各公交企业采购价格为准，按最高不超过 1.35 元/

千瓦时核定。今后如有其他相关文件明确用电价格的，另行确定最高单价。

（六）折旧与摊销。与公交营运直接或间接相关的固定资产或无形资产的折旧与摊销。

固定资产折旧按照平均年限法。规制折旧按以下年限计算：

房屋建筑物 40 年

机器设备 5 年

柴油运营车辆 8 年

新能源运营车辆 8 年

电子设备 5 年

由政府投入形成的固定资产计提的折旧不计入规制成本。

1. 每年公交车新增、更新购置数量和单车采购规格、预算应经市交通局和市财政局核定。

2. 车辆处置时区分情况如下：营运车辆已达到或超过折旧年限处置形成的损失可以计入规制成本，形成的收益计入规制收入。未达到使用年限处置形成的损失不计入规制成本，形成的收益计入规制收入。其他固定资产处置参照执行。

3. 规制低值易耗品、长期待摊费用、无形资产等摊销按企业会计准则执行。

4. 企业经营需要租赁的资产要经市交通局、市财政局核定。

5. 与折旧、摊销的相关的标准如需调整，应报市财政局同意。

（七）保养修理费。是指公交企业营运车辆发生保养维修和大修等费用支出。

规制保修费=Σ（保修费（材料）参考标准（按车型）×对应车型核定运营里程+（保修费（工时）参考标准（按车型）×对应车型核定运营里程）

保修费（材料）参考标准（元/千公里）=最近两年全行业累计保修费（材料）/最近两年全行业累计运营里程。

保修费（工时）参考标准（元/千公里）=最近两年全行业累计保修费（工时）/最近两年全行业累计运营里程。

（八）轮胎消耗费。是指公交企业营运车辆发生的轮胎费用。

规制轮胎消耗费=Σ（轮胎消耗费（材料）参考标准（按车型）×对应车型核定运营里程+轮胎消耗费（工时）参考标准（按车型）×对应车型核定运营里程）

轮胎消耗费参考标准（材料）（元/千公里）=最近两年全行业累计轮胎消耗费（材料）/最近两年全行业累计运营里程

轮胎消耗费参考标准（工时）（元/千公里）=最近两年全行业累计轮胎消耗费（工时）/最近两年全行业累计运营里程。

（九）租赁费。指公交企业租用公交首末站、停车场及

中途站的费用。市道运中心应统筹使用全市公交场站资源，如因公交场站资源不足，公交企业需租用福州城市客运场站运营有限公司所属以外的公交首末站及停车场的，按照以下标准进行核定：公交首末站按照不高于福州城市客运场站运营有限公司同期租赁价格据实核定；已租赁的公交停车场，续租时按照不高于原租赁价格据实核定补贴；新租赁的公交停车场按照不高于福州城市客运场站运营有限公司同期租赁价格据实核定补贴。

（十）保险费。公交企业按规定购买机动车交通事故责任强制保险及商业保险（包括：第三者责任险、车上人员公众责任险和安全生产责任保险）。保险费用以各公交企业招标价格为准，按平均每辆车不超过 10000 元据实核定。

（十一）安全生产费用。在公交企业上年度主营业务收入的 1.5%之内，对符合规定支出范围的安全生产费据实核定。

（十二）其他直接运营费。是指公交企业在营运生产过程中发生的除上述费用以外的其他必要且合理的费用支出。具体项目及费用归集由审计机构按会计核算制度和历史惯例认定。其中公交营运监控系统服务费按平均每辆车不超过 70 元据实核定；驾驶员服装按每套（10 件）不超过 600 元据实核定。

（十三）管理费用。是指公交企业在管理过程中发生的除管理人员人工费、折旧和摊销外的费用支出。具体项目及

费用归集由审计单位按会计核算制度认定。

（十四）财务费用。是指公交企业正常生产经营过程发生的借款利息等费用。借款利率若有明确的政府相关文件规定的，按规定执行；无明确文件规定的，按当期银行贷款基准利率执行。所有借款项目需事先向市财政局、市交通局报备。借款总额按不超过前两年该企业平均水平据实核定，有政府文件明确贴息支持的，另行核定。

（十五）税金及附加须经审计后列入规制成本。

（十六）以下情况不计入规制成本：

1. 经营者非持续、非正常活动发生的费用；
2. 与公交服务无关的费用；
3. 固定资产盘亏、毁损、闲置和出售的净损失，但达到固定资产使用年限处置形成的损失，可以计入规制成本；
4. 滞纳金、违约金、罚款；
5. 公益性捐赠；
6. 公益广告、公益宣传费用。

（十七）上级如有其他相关文件明确成本控制项目及规制值的，按照相关文件精神执行。

第五条 成本、收入规制取数原则。实际成本指标值超过成本规制标准值按标准值计入，实际成本指标值低于成本规制标准值按实际成本指标值计入；实际收入指标值超过收入规制标准值按实际收入计入，实际收入指标值低于收入规制标准值按收入规制标准值计入。

第三章 综合考评

第六条 建立健全对公交企业的年度综合考核评价体系，对公交企业的政府指令任务完成情况和 service 质量进行考核评价，并将考核评价结果与市属国有企业班子年度薪酬考核挂钩。

第四章 资金拨付管理

第七条 公交企业应在规制年度次年初向市交通局申请公交补贴结算，并按照成本规制要求及时提交企业当年的年度财务审计报告、年度财务综合报表、运营生产报表和人员、车辆台账以及其他和成本规制有关的必要资料。

第八条 市财政局、市交通局牵头，会同市审计局、市国资委、市发改委在规制年度次年组织市道运中心委托第三方机构对规制年度公交企业运营成本和收入进行审计与核定，并形成运营成本和收入核定报告。

第九条 市交通局在安排年度部门预算时，应会同市财政局测算次年公交补贴各项目资金额度，纳入其次年财政预算。

第十条 公交企业成本规制补贴资金，按财政预算可分月预拨付，次年经考评后进行结算。各县（市）、区财政应及时将应承担的补贴资金缴入市财政局，由市财政局统一拨付公交企业。

第十一条 公交企业要建立健全各项结算、考核等基础数据库，实现信息共享，满足结算和考评等工作需要。因公

交企业不能提供真实、完整的数据资料而导致无法考评的，不予补贴。

第五章 附 则

第十二条 本办法由市财政局、市交通局负责解释。

第十三条 各县（市）、区可根据各自实际，参照本办法实施。

第十四条 本办法自公布之日起施行，有效期至 2026 年 12 月 31 日，2023 年公交企业成本规制补贴按本办法实施。福州市财政局、福州市交通运输局《关于印发〈福州市城市公共汽电车客运服务成本规制办法（修订）〉等三个办法的通知》（榕财企〔2021〕16 号）同时废止。

附件 1-1：燃料消耗定额计算方法及相关系数表

附件 1-1:

燃料消耗定额计算方法及相关系数表

1. 燃料消耗定额计算方法

本办法中汽油、柴油、天然气车型燃料消耗定额计算方法参照《城市公共汽电车企业运营成本测算规范》(JT/T 1184-2018)制定,并充分考虑福州市地形、气候、海拔、车型分类以及车长、燃料类型、车辆变速器型式等因素对车辆燃料消耗的影响。

燃料消耗定额计算公式为:

$$Q = K \times C \times K_F \times K_T \times (12 + 0.1 * \alpha) / 12$$

式中:

Q —燃料消耗量定额,汽油、柴油单位为升每百公里(L/100km);天然气单位为立方米每百公里($m^3/100km$)

L —车长,单位为米(m)

C —标准柴油车型燃料消耗量定额,取 31.5 升/百公里

K —车长换算系数

K_F —燃料类型修正系数

K_T —车辆变速器型式修正系数

α —使用空调的月份数,取 5 个月

2. 相关系数表

(1) 车长换算系数表

车长换算系数	单层车	双层车
K	$0.1135 \cdot L - 0.1054$	1.9
注：L 为车长，单位为米（m）		

(2) 燃料类型修正系数表

燃料类型	汽油	柴油	天然气
K_F 取值	1.15	1.00	1.08

(3) 车辆变速器型式修正系数

车辆变速箱型式修正系数	手动	自动
K_T 取值	1.00	1.10
手动/自动变速器和无极式变速器视同自动变速器， K_T 为 1.10		

附件 2:

福州市城市公共交通客运财政补贴办法

(修订稿)

为推动建立城市公共汽电车基本服务标准与质量、运营成本、财政补贴与票制票价调整科学联动机制，保障我市城市公共交通基本服务供给，充分调动城市公共汽电车运营企业（以下简称“公交企业”）合理控制运营成本、提升服务质量的积极性，提高财政补贴资金使用效益，实现“财政可负担、企业可持续、市民可承受”的政策目标，根据《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）、《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）有关要求，制定本办法。

一、基本原则

1. 公益性原则。贯彻落实公交优先发展战略，保障市民公交基本出行需求，在财政可承受范围内不断提高城市公共汽电车运营服务质量与水平。

2. 可持续原则。坚持城市公共汽电车基本服务标准与城市经济社会发展水平及财政承受力相适应，保障城市公共汽电车运营服务与财政补贴可持续，促进公交行业健康稳定发展。

3. 合理性原则。对公交企业实施低票价、减免票、承担政府指令性任务等形成的政策性亏损，科学核定运营成本，合理界定政府补贴范围。

4. 激励性原则。推动公交企业建立完善现代企业制度，实施运营成本约束与服务质量考核惩治机制，深化公交行业体制改革。

二、财政补贴范围与对象

1. 城市公共汽电车运营财政补贴范围。指公交企业实施《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》（附件 3-1）所产生的城市公共汽电车政策性运营亏损。

2. 城市公共汽电车运营财政补贴对象。指按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》要求，提供相应运营服务的公交企业（含定制公交）。

三、财政补贴资金来源

公交企业成本规制补贴资金以市级财政为主，四城区（鼓楼区、台江区、仓山区、晋安区）内的城市公共汽电车线路由市级财政补贴；跨四城区外运营的城市公共汽电车运营线路，按照途径范围，补贴资金由市级财政和县（市）、区财政平均分摊。各县（市）、区应多方式筹集资金，建立稳定的补贴资金渠道，并纳入财政预算。

四、财政补贴核定与预算方法

核定财政补贴根据补贴年度公交企业核定运营成本和核定公交客运收入进行核算，其中：实发财政补贴根据核定

财政补贴及公交企业运营服务质量考核绩效进行核算。

1. 核定财政补贴计算公式

核定财政补贴 = Σ 公交企业核定财政补贴 = Σ 公交企业
(核定运营成本 - 核定公交客运收入)

式中:

(1) 核定运营成本按照《福州市城市公共汽电车客运服务成本规制实施办法》核定,且各公交企业核定的每千公里运营成本,不得超过规制年度前两年行业平均水平。

(2) 核定公交客运收入 = 主营业务收入 + 定制公交收入 + 其他业务净收入 + 其他财政专项补贴 + 其他收入

主营业务收入指公交企业的公交业务收入,按照前两年行业千公里客运量平均数为基数乘以核定运营里程乘以实际票价作为规制收入数。如果实际千公里客运量未达到前两年行业千公里客运量平均数,以前两年行业千公里客运量平均数核定收入;如果实际千公里客运量超过前两年行业千公里客运量平均数,以实际千公里客运量核定收入。

定制公交收入以每千公里收入 4825 元作为基数,乘以核定运营里程作为规制收入数。如果实际收入数未达到规制收入数的,以规制收入数为核定收入;如果实际收入数超过规制收入数的,以实际收入数为核定收入。

其他业务净收入包括租赁收入、广告等收入,经公开招投标的按合同确认当年收入,未经公开招投标的以前两年实际其他业务净收入平均数为基数,环比增长 5%为考核目标;

如果审计确认的收入未达到考核目标的，以目标数确定收入；企业一次性收入（年度特殊收入）据实核定。

其他财政专项补贴指各级政府落实公交行业优先发展政策所给予的财政专项补贴。

其他收入包括捐赠收入、罚没收入、固定资产处置收入等。

2. 公交企业运营服务质量考核绩效核定方法

公交企业运营服务质量考核绩效：

采取“正向激励+逆向激励”相结合方式与核定财政补贴挂钩，即：对服务质量考核成绩达到（或未达到）规定要求的，奖励（或扣减）一定比例财政补贴。服务质量考核成绩根据《福州市城市公共汽电车运营服务质量考核办法》对公交企业进行考核后确定。

服务质量考核绩效具体核定方法为：

- ①服务质量考核成绩低于 90 分（低于 80 分时按 80 分计）的，按以下计算公式核定：

服务质量考核绩效=（服务质量考核成绩-90）×核定财政补贴×1%

- ②服务质量考核成绩高于 95 分（最高分 100 分）的，按以下计算公式核定：

服务质量考核绩效=（服务质量考核成绩-95）×核定财政补贴×0.6%。

3. 规制成本奖惩

纯电动公交车能耗费、保养修理费、轮胎消耗费三项有标准值的指标，当三项指标实际值均低于标准值的，按其节省部分的 30%奖励企业，当实际值高于标准值的，按其超出部分的 30%扣减财政补贴；主营业务收入和定制公交收入实际数超过规制数，按超出部分的 30%奖励企业，实际数未达到规制数，按其差额部分的 30%扣减财政补贴。

以上奖励总金额不超过核定主营业务收入（含定制公交收入）的 3%。

公交车辆折旧期满后延长使用期限（动力电池质保期需在有效期内），每月运营里程达到 2500 公里以上且全年未发生公共汽电车责任事故，给予以下奖励：第一年按延长使用车辆折旧额的 40%奖励给企业、第二年按 50%奖励给企业、第三年按 60%奖励给企业、第四年按 70%奖励给企业、第五年按 80%奖励给企业。延长使用期的车辆纳入运营服务质量日常考核的重点督查车辆，进行全面考核。

4. 运营里程惩罚

各公交企业核定运营里程总和超过《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》中计划运营里程，按照超里程比例扣减核定财政补贴金额。

超运营里程惩罚=（核定运营里程/计划运营里程-1）×
核定财政补贴

5. 实发财政补贴计算公式

实发财政补贴=核定财政补贴+Σ 服务质量考核绩效+规

制成本奖惩+规制收入奖励+超运营里程惩罚

五、财政补贴预算编制、拨付、结算、核定与清算程序

（一）市交通局组织市道运中心编制《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》，并将计划下达给公交企业，同时按照年度运营服务计划对年度财政补贴进行测算。

（二）市财政局在安排年度部门预算时，将市交通局测算的年度财政补贴资金纳入其年度部门预算。

（三）市财政局根据年度预算安排的公交企业成本规制财政补贴资金，按月向参与《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》的公交企业分次预拨补贴资金，每次预拨资金与服务质量日常考核结果挂钩。

（四）市交通局组织市道运中心按照《福州市城市公共汽电车运营服务质量考核办法》规定，对公交企业进行考核。

（五）由市财政局、市交通局牵头，会同市审计局、市国资委、市发改委组织市道运中心委托第三方审计机构，按照《福州市城市公共汽电车客运服务成本规制实施办法》对公交企业进行审计，公交企业应按要求及时提交企业当年的年度财务审计报告、年度财务综合报表、运营生产报表和人员、车辆台账以及其他和成本规制有关的必要资料。审计结束后，市财政局根据本办法结合公交企业运营服务质量考核绩效进行结算。

（六）公交企业要建立健全各项结算、考核等基础数据

库，实现信息共享，满足结算和考评等工作需要。因公交企业不能提供真实、完整的数据资料而导致无法考评的，不予补贴。

六、福州市公共交通集团有限责任公司工资总额和负责人绩效薪酬考核

1. 考核的企业负责人是指经市委、市政府或其他上级主管部门任命、推荐、委派、聘任的市公交集团董事会成员、经营班子成员和其他人员。

2. 纯电动公交车能耗费、保养修理费、轮胎消耗费等三项有标准值的指标成本费用低于前两年的平均值时，节支部分奖励的 70%应用于偿还历史债务，30%可在市国资委、市古厝集团核定工资总额的基础上，增加相应的工资总额。

3. 企业负责人年度薪酬在其上级主管部门确定的年度薪资基础上，与企业净利润挂钩，在计算成本规制补贴之后，企业净利润为正数且高于上一年的，每增加 1000 万元奖励 2%，最高奖励 10%；企业净利润低于上一年的，每低 1000 万元扣 2%，最高扣减 10%。最终年度薪酬不超过上一年度全市社平工资的 10.4 倍。

七、监督与绩效考核

1. 市财政局会同市交通局共同建立城市公共汽电车运营服务信用记录，对公交企业弄虚作假、骗取套取、挤占挪用财政资金的行为，依法依规严厉查处，保障财政资金安全。

2. 市财政局按照《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）要求，建立全过程预算绩效管理机制，加强公交企业成本效益分析，推进城市公共汽电车运营财政补贴绩效评价工作。

3. 因特殊原因需在《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》之外新开、延长或变更运营线路的，由市交通局组织市道运中心编制运营服务调整计划，核定运营财政补贴，并在实发财政补贴资金清算时一并兑付。公交企业未经批准自行开通城市公共汽电车运营线路的，财政部门不予核定财政补贴。市交通局组织开通特色城市公共汽电车运营线路的应会商市财政局，具体财政补贴办法另行制定。

4. 公交企业有责任和义务完成市政府因突发应急事件下达的城市公共汽电车运营服务临时性任务。市交通局应在公交企业完成临时性任务后出具证明材料，会同市财政局核定临时性任务运营财政补贴，并在实发财政补贴资金清算时一并兑付。

5. 本办法由市财政局会同有关部门负责解释。

6. 本办法自公布之日起施行，有效期至2026年12月31日，2023年公交企业成本规制补贴按本办法实施。福州市财政局、福州市交通运输局《关于印发〈福州市城市公共汽电车客运服务成本规制办法（修订）〉等三个办法的通知》（榕财企〔2021〕16号）同时废止。

附件 3:

福州市城市公共 汽电车运营服务质量考核办法

(修订稿)

第一章 总 则

第一条 为加强城市公交行业监督和管理，全面提升我市城市公共汽电车运营服务质量，促进公共交通健康持续发展，根据《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）、《福建省道路运输条例》、《城市公共汽电车客运服务规范》（GB/T 22484-2016）等文件要求，制定本办法。

第二条 本办法实施对象是指按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》（详见附件 3-1）要求提供相应运营服务的城市公共汽电车运营企业（以下简称“公交企业”）。

《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》应兼顾市民基本出行需求与财政承受能力按照年度进行编制，确定每条公交线路的配车数、线路里程、首末班时间、发车间隔、计划趟次、驾驶员工作班数、计划运营里程等信息；各公交企业计划运营里程总和原则上不超过前两年计划运营里程平均值，且包含当年新增、延长或变更城市公共汽电车运营线路以及公交企业为完成政府临时性任务的里程，如确需增加里

程，需报市政府审批。

第三条 服务质量考核坚持以人为本、公平、公正、公开的原则，制定城市公共汽电车运营服务质量考核指标，建立考核结果与过程监督相结合的考核机制，确保行业管理部门对公交企业运营服务考核过程公平、服务评价公正、结果公开透明。

第四条 城市公共汽电车运营服务质量考核以《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》（附件 3-1）中规定的各公交企业运营数量指标的执行情况和企业管理、安全生产管理、经营管理、服务质量和履行社会责任等方面进行的综合考核。

第二章 考核方式及组织实施机构

第五条 城市公共汽电车运营服务质量考核采用日常考核、年度考核和乘客满意度考核相结合的方式。其中，日常考核按月进行考核，即每年考核 12 次；年度考核每年 1 次；乘客满意度考核每年考核 1 次。

第六条 日常考核。由市道运中心组织成立日常考核组，负责城市公共汽电车运营服务质量的日常考核工作。日常考核组成员由具有公交行业运营管理经验的相关人员组成。

第七条 年度考核。由市交通局组织市道运中心成立年度考核组，负责城市公共汽电车运营服务质量年度考核工作。年度考核组成员可由市交通局、市财政局、市道运中心、公交行业代表等熟悉公交行业人员组成。

第八条 乘客满意度考核。由市交通局组织公交企业委托第三方考核机构开展城市公共汽电车乘客满意度调查。第三方考核机构应具备以下条件：与被考核公交企业无利害关系，与市交通局无行政隶属关系，能够公平公正地开展考核工作；熟悉公交行业，有社会调查经验；第三方考核机构应根据具体考核情况，独立、客观、公正地形成考核结论，不得有任何弄虚作假、违规操作的行为。

第三章 考核与评价方法

第九条 日常考核方法。日常考核指标包括数量指标和质量指标。其中，日常考核数量指标为高峰时段发车间隔完成率和日均发车间隔完成率两项指标；日常考核质量指标包括服务设施完备率、运营服务合格率、车辆整洁合格率、违规通报率等 4 项指标。

日常考核成绩采用百分制计分方式，评价方法详见《运营服务质量日常考核评分标准及计分方法》（附件 3-2）。

第十条 年度考核方法。年度考核共 10 项指标，包括：城市公共汽电车责任事故死亡率、城市公共汽电车责任事故率、投诉案件数占客运量比率、违规通报占客运量比率、交通运输保障任务执行情况、行业管理政策执行情况、计划运营里程完成率、线路车型匹配率、多元化经营收入和加分项。

第十一条 年度考核成绩采用百分制计分方式，评价方法详见《运营服务质量年度考核评分标准及计分方法》（附件 3-3）。

第十二条 乘客满意度考核方法。乘客满意度考核共 6 项指标，包括：候车时间、换乘便捷度、服务态度、出行信息服务、乘车舒适度和车内卫生环境等。

乘客满意度考核成绩采用百分比计分方式，评价方法详见《乘客满意度考核各项指标评分标准与计分方法》（附件 3-4）。

第十三条 考核测算方法。

公交企业运营服务质量考核成绩根据日常考核成绩、年度考核成绩和乘客满意度考核成绩，分别按照 50%、30%和 20%的权重进行加总计算。

公交企业运营服务考核成绩=日常考核成绩×50%+年度考核成绩×30%+乘客满意度考核成绩×20%

式中：日常考核成绩取自按照附件 3-2 考核结果的平均值；年度考核成绩取自按照附件 3-3 考核的结果；乘客满意度考核成绩取自按照附件 3-4 考核的结果。

第四章 考核流程

第十四条 年度考核流程。年度考核组于考核年度次年 2 月底前向公交企业发出考核通知，公交企业应自收到考核通知之日起 10 个工作日内将年度考核自评报告提交年度考核组。

（一）年度考核自评报告包括考核指标值、指标计算过程、数据来源及相关证明材料等内容。

（二）对公交企业报送材料不符合要求的，年度考核组

应一次性告知公交企业在 5 个工作日内补充提供相关材料。

（三）年度考核组于考核年度次年 3 月中旬对报送材料符合要求的公交企业进行考核，并结合公交企业年度考核自评报告审查情况，通过检查公交企业信息管理系统和查阅相关台账等方式对各项指标的计算过程、基础数据等进行实地查验。

（四）年度考核组于考核年度次年 3 月底前完成年度考核工作，并按照年度考核评分标准与计分方法，计算年度考核成绩。

第十五条 日常考核流程。日常考核组根据日常考核频次及时间间隔等考核要求，随机选择考核时间，以公交企业为单位并结合公众对各公交企业线路投诉建议及线路总体布局情况，抽取各公交企业部分线路开展考核工作，其中数量指标日常考核每次抽取各公交企业线路总数的 50%；质量指标日常考核每次抽取各公交企业线路总数的 5%。

（一）数量指标日常考核流程。日常考核组利用“福州市公交行业监管服务平台”生成的日运营报表，随机抽取 7 天，记录每天的高峰时段发车间隔完成率和日均发车间隔完成率两项，测算每条线路日常考核成绩。所有被考核线路平均考核成绩为公交企业当次日常考核数量指标成绩。

（二）质量指标日常考核流程。日常考核组从每条被考核线路中抽取 2-3 辆公交车进行随车检查，对服务设施完备率、运营服务合格率、车辆整洁合格率等指标进行考核，并

根据各项考核指标权重和抽取的车辆数，测算每条线路的日常考核质量指标考核成绩。所有被考核线路平均考核成绩为公交企业当次日常考核质量指标成绩。

第十六条 乘客满意度考核流程。第三方考核机构以公交企业为单位，每年开展 1 次城市公共汽电车乘客满意度考核，得出不同公交企业的乘客满意度考核成绩，并出具乘客满意度考核报告。

第十七条 考核结果公示

（一）市交通局应在城市公共汽电车运营服务质量考核评价成绩确定后，在网站上予以公示，公示期为 7 个工作日。评价成绩同时抄送市财政局、市国资委、市发改委和相关企业主管部门。

（二）公交企业对考核结果有异议的，可以自收到考核结果之日起 10 个工作日内向市交通局申请按照本办法有关规定重新考核。是否重新考核由市交通局征求其他考核单位意见后决定。决定不予重新考核的，市交通局应当书面告知公交企业。

第五章 考核结果应用

第十八条 公交企业运营服务质量考核成绩通过公交企业服务质量考核绩效与公交企业实发财政补贴挂钩。考核绩效的核定按照《福州市城市公共汽电车运营财政补贴办法》（修订）有关规定执行。

第十九条 公交企业运营服务质量考核成绩作为公交企

业经营班子的绩效考核项目，公交企业应当将考评结果作为决定聘任或者解聘主要负责人、高级管理人员，以及其年终考核、薪酬调整事项的重要依据。

第六章 监督管理

第二十条 考核人员在考核工作中弄虚作假、严重失职、利用职权谋取利益或者侵犯公交企业合法权益的，由所在单位依法依规处理。

第二十一条 公交企业在考核过程中弄虚作假的，依法依规追究有关责任人责任。第三方考核机构在考核中弄虚作假、违规操作的，由相关主管部门根据有关规定依法依规进行处理。

第七章 附 则

第二十二条 公交企业应建立以路单、卫星定位数据等为基础的线路运营统计制度，全面记录每条线路运行的车辆、里程、班次、客流量、营收等数据并完整保存。

第二十三条 公交企业应当按照行业管理部门要求建立与运营服务质量考核相关基础数据采集相适应的信息化管理平台，并与管理部门指定的公共监管平台对接，实现数据互联互通。

第二十四条 本办法由市交通局会同市财政局负责解释。

第二十五条 市交通局可以根据公交运营服务的有关要求，适时修改服务质量考核指标，在年末公布下一年度的标

准。

第二十六条 本办法自公布之日起施行，有效期至 2026 年 12 月 31 日，2023 年公交企业成本规制补贴按本办法实施。福州市财政局、福州市交通运输局《关于印发〈福州市城市公共汽电车客运服务成本规制办法（修订）〉等三个办法的通知》（榕财企〔2021〕16 号）同时废止。

附件：3-1. 福州市城市公共汽电车年度运营服务计划

3-2. 运营服务质量日常考核评分标准及计分方法

3-3. 运营服务质量年度考核评分标准及计分方法

附件 3-1:

福州市城市公共汽电车年度运营服务计划（工作日）

序号	线路 编号	线路 类型	配 车 数	起止站 点		线路里程 (公里)		首末班时 间		高峰				平峰				日均 发 车 间 隔 (分 钟)	总工 作时 长 (小 时)	驾 驶 员 工 作 班 总 数	乘 务 员 工 作 班 总 数	计 划 载 客 里 程 (K M)	计 划 运 营 里 程 (K M)	运 营 里 程 与 载 客 里 程 比 例	运 营 天 数	所 属 企 业	票 价
				起 点	终 点	上 行	下 行	始 发 站	终 点 站	发 车 间 隔 (分 钟)	出 车 数	计 划 趟 次	每 趟 运 营 时 长 (小 时)	发 车 间 隔 (分 钟)	出 车 数	计 划 趟 次	每 趟 运 营 时 长 (小 时)										
1																											
2																											
3																											
合计																											
备注： 1、该表由市交通局负责，市财政局参与，并征求公交企业意见，自补贴年度上年 12 月底以前完成并下发执行。 2、财政补贴范围内的公交线路（含定制公交线路）应按照该表进行整体运营设计。 3、运营计划以公交企业为单位，每条线路按照工作日、节假日的分类标准设计二套运营计划，确定每种参数指标。 4、1 个工作班为 8 小时，仅分段计价的公交线路核算乘务员工作班总数。																											

福州市城市公共汽电车年度运营服务计划（节假日）

序号	线路编号	线路类型	配车数 (辆)	起止站点		线路里程 (公里)		首末班时间		日均发车间隔 (分钟)	出车数 (辆)	计划趟次	每趟运营时长 (小时)	载客工作时长 (小时)	总工作时长 (小时)	驾驶员工作班总数	乘务员工作班总数	计划载客里程 (KM)	计划运营里程 (KM)	运营里程与载客里程比例	运营天数	所属企业	票价 (元)	备注	
				始发站	终点站	上行	下行	始发站	终点站																
1																									
2																									
3																									
合计																									
备注： 1、该表由市交通局负责，市财政局参与，并征求公交企业意见，自补贴年度上年 12 月底以前完成并下发执行。 2、财政补贴范围内的公交线路（含定制公交线路）应按照该表进行整体运营设计。 3、运营计划以公交企业为单位，每条线路按照工作日、节假日的分类标准设计二套运营计划，确定每种参数指标。 4、1 个工作班为 8 小时，仅分段计价的公交线路核算乘务员工作班总数。																									

附件 3-2:

运营服务质量日常考核评分标准及计分方法

考核内容	指标名称	考核标准	评分标准	指标得分
日常考核质量指标 (满分 50 分)	服务设施完备率 (此项总分 15 分)	车门开关灵活 (1 分), 设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置 (1 分)	车门开关失控的扣 1 分, 未设置缓冲装置的扣 1 分	
		车窗玻璃无缺损, 闭合严密, 不漏水 (1 分)	车窗玻璃发现损坏的扣 1 分	
		地板、盖板、踏步、内侧维护板完好 (1 分), 顶窗完好、不漏水 (1 分)	地板、盖板等各类盖板出现缺失和严重破损的扣 1 分; 顶窗出现损坏或者漏水的扣 1 分	
		座椅齐全牢固 (1 分), 扶手杆、立柱齐全牢固 (1 分)	座椅靠背不全、松动的扣 1 分, 扶手立柱不全的扣 1 分	
		投币机 (1 分)、读卡机 (1 分)、报站器 (1 分)、监视器 (1 分) 完好有效	投币机、读卡机、报站器、监视器不能正常使用的每项扣 1 分	
		线路走向图、乘坐规则、服务监督电话等信息完整、准确 (1.5 分)	线路走向图、乘坐规则、服务监督电话缺失或信息不完整的扣 1.5 分	

日常考核 质量指标 (满分 50 分)	服务设施完备率 (此项总分 15 分)	安全锤、灭火器齐全有效 (1 分)	缺少安全锤、灭火器的扣 1 分	
		企业名称、车辆编号、线路编号及线路票价信息在规定位置 (0.5 分)	企业名称、车辆编号、线路编号缺少的扣 0.5 分	
		“老幼病残孕”专座有明确标识 (0.5 分)	缺少“老幼病残孕”专座标识的扣 0.5 分	
		禁烟、禁食、禁止携带易燃易爆物品上车标志齐全醒目 (0.5 分)	禁烟、禁食、禁止携带易燃易爆物品上车标志缺少的扣 0.5 分	
	运营服务合格率(此项总分 15 分)	持证上岗, 着装统一、仪表整洁 (1 分)	司乘人员未持证上岗、着装不规范的扣 1 分	
		文明用语, 解答询问 (1 分)	用语不文明, 对乘客询问不解答的扣 1 分	
		主动照顾老幼病残孕等特殊人群 (1 分)	未提醒照顾老幼病残孕等特殊人群的扣 1 分	
		按照规定开启空调、安装窗帘 (1 分)	未按照规定开启空调、安装窗帘的扣 1 分	

日常考核质量指标(满分 50 分)		按照规定线路和站点运营，无擅自改道行驶、越站甩客（3 分）	未按照规定线路和站点运营，出现擅自改道行驶、越站甩客的每处扣 1.5 分，最高扣 3 分	
		车辆进站停靠规范（2 分）	未按照进站停靠，出现抢道、翘头并尾、双排并停的现象扣 2 分	
		出站关门起步（1 分）	出现未关门起步的扣 1 分	
		驾驶员工作时无吸烟、使用手机、聊天等现象（2 分）	驾驶员工作时发生吸烟、使用手机、聊天中一项的扣 1 分，最高扣 2 分	
		斑马线文明礼让（1.5 分）	斑马线不礼让行人的扣 1.5 分	
		车辆行驶无超速、违规超车、抢道行为（1.5 分）	车辆行驶中出行超速、违规超车、抢道行为的扣 1.5 分	
	车辆整洁合格率(此项总分 10 分)	车身外表整洁完好，无损坏、无污迹、尘土（2 分）	车身外表破损、有污渍的每处扣 1 分，最高扣 2 分	
		头灯、尾灯、方向灯齐全有效（2 分）	头灯、尾灯、方向灯出现故障的每处扣 1 分，最高扣 2 分	
		车厢内清洁，无尘土，无积水，无杂物（1.5 分）	车厢内发现垃圾、尘土、积水等情况的每处扣 0.25 分，最高扣 1.5 分	

		座椅、扶手无尘土、无污水、无杂物（1.5分）	座椅、扶手现垃圾、尘土、积水等情况每处扣0.25分，最高扣1.5分	
		车窗清洁明亮，车厢内壁无污垢（1.5分）	车窗、车厢内壁有污垢的每处扣0.25分，最高扣1.5分	
		车内广告发布规范，广告设施牢固、画面整洁（1.5分）	广告画面松脱破损的，每处扣0.5分，最高扣1.5分	
	违规通报率（此项10分）	公交企业正常运营服务，无不文明行车、违规等现象被行业主管部门通报（10分）	日常质量考核抽取的公交线路在考核期内不文明行车、违规现象等内容被行业主管部门通报且核实无误的每起扣1分，最高扣10分	
	质量指标成绩			
日常考核数量指标（满分50分）	高峰时段发车间隔完成率（30分）	日常考核高峰时段发车间隔达到核定标准110%以内，且不低于90%（节假日和定时线路不考核）	日常考核高峰时段发车间隔高于核定标准110%一个百分点扣3分，低于90%一个百分点扣2分，扣完为止	

	日均发车间隔完成率 (20 分)	日常考核日均发车间隔达到核定标准 105% 以内，且不低于 90% (节假日和定时线路仅考核该项目)	日常考核日均发车间隔高于核定标准 105% 一个百分点扣 2 分，低于 90% 一个百分点扣 1 分，扣完为止 (节假日和定时线路调整为 50 分，每一个百分点分别扣 4 分、2 分)	
	数量指标成绩			
日常考核成绩				

其中：

(1) 指标说明：

日常考核高峰时段发车间隔完成率：

是指考核年度公交企业按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》在高峰时段的发车间隔情况。日常考核高峰时段发车间隔完成率= (高峰时段抽查线路实际发车间隔/高峰时段抽查线路计划发车间隔) × 100%

日常考核日均发车间隔完成率：

是指考核年度公交企业按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》在全天发车间隔情况。日常考核日均发车间隔完成率= (抽查线路日均实际发车间隔/抽查线路计划日均发车间隔) × 100%

(2) 日常考核质量指标成绩计算公式如下:

日常考核质量指标成绩 = Σ (日常考核质量指标成绩) / 调查线路总数

(3) 日常考核数量指标成绩计算公式如下:

日常考核数量指标成绩 = Σ (日常考核数量指标成绩) / 调查线路总数

(4) 日常考核成绩计算公式如下:

日常考核成绩 = 日常考核数量指标成绩 + 日常考核质量指标成绩

(5) 日常考核平均成绩计算公式如下:

日常考核成绩 = Σ (日常考核成绩) / 12

附件 3-3:

运营服务质量年度考核评分标准及计分方法

指标名称	考核标准	得分标准	考核得分
1. 城市公共汽电车责任事故死亡率（15 分）	城市公共汽电车责任事故（同责及以上事故）死亡率不高于 0.02 人/百万公里。	城市公共汽电车责任事故死亡率在 0.02（不含 0.02）以下得 15 分，0.02-0.03（不含 0.03）人/百万公里之间扣 2.5 分，0.03-0.04（不含 0.04）人/百万公里之间扣 5 分，0.04-0.05（不含 0.05）人/百万公里之间扣 10 分，高于 0.05 人/百万公里（含 0.05）扣 15 分；城市公共汽电车责任事故死亡率在 0.01 以下（不含 0.01）加 2.5 分。 发生较大以上事故（3 人以上死亡或者 10 人以上重伤或者 1000 万以上事故损失）负同等及以上责任的，此项不得分。	
2. 城市公共汽电车责任事故率（10 分）	城市公共汽电车责任事故率（人员受伤赔偿 5000 元以上或者车辆损失费 1 万元以上的负同等及以上责任的）不高于 0.5 次/百万公里	城市公共汽电车责任事故率不高于 0.5 次/百万公里的得 10 分，每百万公里事故次数高于 0.5 次的每高 0.01 次扣 0.5 分，扣完为止。发生较大以上事故（3 人以上死亡或者 10 人以上重伤或者 1000 万以上事故损失）负同等及以上责任的，此项不得分。	

指标名称	考核标准	得分标准	考核得分
3. 投诉案件数占客运量比率（15分）	考核年内公交企业在 12345 和 12328 服务投诉热线的城市公共汽电车有效服务类投诉案件（含服务类和等车难投诉）数量占客运量比率低于 2 次/百万人次	投诉次数与客运量比率低于 2 次/百万人次的得 15 分，高于 2 次/百万人次的，每高 0.1 次/百万人次扣 1 分，扣完为止	
4. 违规通报占客运量比率（15分）	公交企业正常运营服务，不文明行车、等违规现象被行业主管部门通报次数占客运量比率低于 2 次/百万人次	违规通报占客运量比率低于 2 次/百万人次的得 15 分，高于 2 次/百万人次的，每高 0.1 次/百万人次扣 0.5 分，扣完为止	
5. 交通运输保障任务完成情况（10分）	按照各种活动的交通运输保障方案，完成交通运输保障工作	未按照要求开展运输保障工作的，被行业部门下发通报、整改和约谈的出现一次扣 5 分，扣完为止	
6. 行业管理要求执行情况（10分）	按照国家、政府、行业部门政策执行相关工作，包括车辆新增及更新计划、线路调整及新辟计划等工作完成情况	政策执行不到位的，出现一次扣 1 分，扣完为止	

指标名称	考核标准	得分标准	考核得分
7. 计划运营里程完成率（10分）	计划运营里程完成率达到90%以上，且不超过计划值	计划运营里程完成率每低于90%一个百分点扣2分，扣完为止；高于100%，每高1个百分点扣2分，扣完为止	
8. 线路车型匹配率（10分）	线路车型匹配率达到80%以上，或者同比上个年度提高5%以上	线路车型匹配率低于80%一个百分点扣1分，扣完为止。当年匹配率同比提高5%以上，该项目不扣分	
9. 多元化经营收入（5分）	广告、租赁、定制公交收入每年增长2%	增长超过2%得5分，未达到2%的每低一个百分点扣1分，扣完为止	
10. 加分项	获得市级以上荣誉称号	获国家级荣誉称号的，加1分；获省级荣誉称号的，加0.5分；获市级荣誉称号的，加0.2分。同一荣誉称号不重复加分，本项加分最高不得超过2.5分	
年度考核成绩			

其中：①计划运营里程完成率是指考核年度公交企业按照《福州市城市公共汽电车年度运营服务计划》运营完成的运营里程占计划运营里程的比率。计算公式为：

年度考核计划运营里程完成率=（实际完成运营里程/计划运营里程）×100%= Σ （每条线路实际发车车次×线路长度×运营里程与载客里程比例）/ Σ （每条线路的计划发车车次×线路长度×运营里程与载客里程比例）×100%

②线路车型匹配率是指运营线路（不含定制、定时、旅游及专线等特色线路）车型配置与客流匹配程度。其中

日均客流 5000 人次以上的线路配置 10 米以上车型；2000-5000 人次配置 7-10 米车型；2000 人次以下配置 7 米及以下车型。为适应低平峰客流，可向下配置小型车型。

线路车型匹配率=（与客流匹配的车辆数/总配车数）×100%= Σ （每个月末每条线路与客流匹配的车辆数）/ Σ （每个月末每条线路的配车数）×100%

日均客流=考核期内总客流/线路运营天数

附件 3-4:

乘客满意度考核各项指标评分标准与计分方法

1. 乘客满意度问卷及评分标准

序号	满意度 考核内容	非常满意 (10)	满意 (8)	基本满意 (6)	不满意(0)
1	候车时间				
2	换乘便捷度				
3	服务态度				
4	出行信息服务				
5	乘车舒适度				
6	车内卫生环境				
其他意见和建议:					
线路编号:		调查日期:	天气:	调查人:	
备注	请用划“√”的形式,填写表格。				

注: ①乘客满意度考核以公交企业为单位,需明确每份考核问卷所考核的公交线路。②每项乘客满意度考核内容分为非常满意、满意、基本满意、不满意四个等级。评分标准分别为: 非常满意为 10 分、满意为 8 分、基本满意为 6 分, 不满意为 0 分。

2. 乘客满意度考核计分表

序号	满意度	权重 (%)	问卷 成绩	考核 结果
	考核内容			
1	候车时间	20		
2	换乘便捷度	10		
3	服务态度	20		
4	出行信息服务	10		
5	乘车舒适度	20		
6	车内卫生环境	20		
合计				

注：乘客满意度各项考核内容的问卷成绩取每项考核内容评分标准分值，考核结果为各项考核内容问卷成绩与权重的乘积之和。乘客满意度考核结果=考核结果/10×100%。

3. 乘客满意度考核成绩统计表

乘客满意度 考核问卷编号	乘客满意度 考核结果	乘客满意度 考核成绩
1		
2		
...		
合计		

注：乘客满意度考核结果取有效问卷的平均值，当乘客满意度考核结果达到 85%及以上时，乘客满意度考核成绩为 100 分；低于 85% 每 1 个百分点，乘客满意度考核得分减 2 分，以此类推。