津道运规〔2021〕8号

天津市道路运输管理局关于印发天津市公共

汽（电）车运营服务质量评议考核

办法的通知

各区交通运输主管部门、各公交企业、各有关单位：

现将修订后的《天津市公共汽（电）车运营服务质量评议考核办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：天津市公共汽（电）车运营服务质量考核指标及评分标准

2021年1月15日

附件

天津市公共汽（电）车运营服务质量

评议考核办法

第一条 为加强本市公共汽（电）车线路运营服务质量管理，规范运营服务行为，促进服务质量提升，根据《天津市客运公共交通管理条例》、交通运输部《城市公共汽电车客运管理规定》等有关法律法规，制定本办法。

第二条 公共汽（电）车运营服务质量评议考核对象为本市行政区域内从事公共汽（电）车线路运营服务的经营者。

第三条 天津市道路运输管理局和各区交通运输行政管理部门按照职责分工负责本办法的组织实施，并负责开展日常评议考核工作。

第四条 评议考核应当遵循客观、公平、公正、公开原则。

第五条 评议考核内容包括对公共汽（电）车线路经营者的安全生产、作业计划执行、车辆和服务设施、乘客满意度调查、投诉处理等。评议考核采用综合计分法计算考核成绩。《天津市公共汽（电）车线路运营服务质量评议考核指标及评分标准》见附件。

评议考核评分标准，满分为100分。优良：85分以上（含85分）；合格：60分至84分；不合格：60分以下。

第六条 评议考核采取专项检查、日常抽查和社会监督等方式。

第七条 评议考核按年度进行考核，每年3月底前汇总上一年度内评议考核公共汽（电）车线路经营者的实际得分情况，形成考核结果，并由天津市道路运输管理局和各区交通运输行政管理部门发布。

第八条 对年度服务评议考核结果不合格的公共汽（电）车线路经营者，天津市道路运输管理局和各区交通运输行政管理部门应当责令其整改。对整改不合格的企业，对其给予警告，并约谈主要负责人。

第九条 经营期限内，公共汽（电）车线路经营者应当自觉接受运营服务质量考核。

第十条 对于实施成本规制的公共汽（电）车线路经营者，按照天津市公共汽车运营成本规制及配套办法进行考核。

第十一条 本办法自2021年2月15日起施行，有效期5年。