

2021 年惠通公司城市公交运营补贴项目

绩效评价报告

项目名称：2021 年惠通公司城市公交运营补贴项目

委托部门：潢川县财政局

主管单位：潢川县交通运输局

评价机构：安策绩效大数据有限公司

2022 年 12 月

目 录

一、项目概述	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目资金安排及使用情况	2
(三) 项目组织管理情况	3
(四) 项目绩效目标	3
二、绩效评价工作情况	4
(一) 绩效评价目的、对象和范围	4
(二) 绩效评价方法与原则	5
(三) 绩效评价工作过程	8
三、综合评价情况及评价结论	8
(一) 总体评价得分	8
(二) 总体评价结论	9
四、绩效评价指标分析	9
(一) 政策制定情况	9
(二) 政策管理情况	11
(三) 政策产出情况	13
(四) 政策效益情况	14
五、存在问题及原因分析	16
(一) 政策前期规划不充分，补贴形式不够合理	16
(二) 资金使用流程不够精细，主管部门履职效能未充分发挥	16
(三) 项目管理过程粗糙，运营数据分析意识淡薄	17
六、有关建议	17
(一) 完善公交补贴模式，增强成本规制的约束力	17
(二) 规范资金执行过程，强化主管部门监管责任	18
(三) 细化项目过程管理，加快配套设施建设	18
七、其他需要说明的问题	19
附件 1 绩效评价指标体系综合评分表	20
附件 2 满意度问卷分析报告	33

2021年惠通公司城市公交运营补贴项目 绩效评价报告

为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》有关要求，健全绩效评价常态化机制，安策绩效大数据有限公司受托开展2021年惠通公司城市公交运营补贴项目绩效评价工作。现将主要评价结果报告如下：

一、项目概述

（一）项目概况

1.项目背景

城市公共交通是政府主导发展的社会公益事业，优先发展城市公共交通，是现代社会的民生工程。一直以来，国家十分重视公共交通的发展。《国务院办公厅转发建设部等部门关于优先发展城市公共交通意见的通知》全面阐明了国家对于城市公共交通发展的目的和要求，并以“优先”二字强调了城市公共交通发展的重要性，进一步加大城市公共交通的政策扶持力度，城市人民政府要对轨道交通、综合换乘枢纽、场站建设，以及车辆和设施装备的配置、更新给予必要的资金和政策扶持，同时对公共交通实行经济补贴、补偿政策。此外，还出台了公交燃油补贴、新能源车辆购置补贴等各项配套的补贴政策，进一步为公交行业的发展注入了

活力。

为此，河南省人民政府办公厅印发《河南省城乡建设三年大提升行动计划》（豫政办〔2010〕129号），明确提出要落实公交优先政策，在政策、资金投入、建设用地等方面优先保障，加快城市轨道交通、公交场站、专用道、快速公交系统建设。潢川县城开设交通线路，坚持以政府为主导，服务群众的原则，建立财政补贴机制，将其作为经常性项目纳入财政预算，按照每车每年7,400.00元标准进行补贴，2021年，潢川县财政局安排资金480.60万元，用以保障城区公交的日常运营。

2.城区公交基本情况

目前，潢川县城城区公交由潢川县惠通城市公共交通客运有限公司（以下简称“惠通公司”）行负责运营。截至2021年底，潢川县城城区公交线路共4条，运营路线41.5公里，公交车辆共计60辆。

（二）项目资金安排及使用情况

1.预算资金安排情况

2021年度惠通公司城市公交运营补贴39.80万/月，工作经费3.00万，总计预算安排480.60万元，全部为县级财政资金。

2.资金支出情况

2021年度，惠通公司城市公交运营补贴共计支出480.60万元，预算执行率为100%。

(三) 项目组织管理情况

1.组织管理机构

潢川县财政局：负责审核、批复资金预算，资金拨付下达；对项目申报的绩效目标进行审核；对惠通公司运营情况进行资金复核及监督检查。

潢川县交通运输局：负责预算申请、拨付；对城区公交运行情况提供行业主管意见及建议。

惠通公司：负责潢川县城城区公交的整体运营工作。

2.项目组织及资金管理流程

项目实施由潢川县交通运输局及惠通公司负责实施，项目管理流程包括“项目申报-审核-实施-监管”。惠通公司公交运营补贴由潢川县交通运输局进行预算编制和资金申请，潢川县财政局审批通过后将资金拨付至潢川县交通运输局，潢川县交通运输局拨付至恒大城乡公交公司，再由恒大城乡公交公司拨付惠通公司。

(四) 项目绩效目标

1.绩效总目标

贯彻落实公交优先战略，促进惠通公司运营效率和服务水平持续提升，实现“保障更有力、服务更优质、设施更完善、管理更规范、运营更安全”的目标。

2.年度绩效目标

评价组结合 2021 年惠通公司公交运营补贴项目实施内容，对项目年度绩效目标进行了全面梳理。具体项目绩效年

度指标如表 1-1 所示:

表 1-1 2021 年惠通公司公交运营补贴项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
政策产出	产出数量	年公交行驶里程计划完成率	100%
		计划班次完成率	100%
		线路新增计划完成率	100%
	产出质量	公交车辆投入使用率	100%
	产出时效	公交首末班发车准点率	100%
政策效益	社会效益	年运营里程	0%
		有责投诉降低情况	0%
		十万公里有责事故发生降低情况	下降
		班次间隔时间合理性	合理
		站点设置合理性	合理
		公交出行成本节约认可度	90%
	满意度指标	乘客满意度	90%
		驾驶员满意度	90%

二、绩效评价工作情况

(一) 绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的

财政支出绩效评价是强化部门支出责任,提升公共财政支出有效性的有效手段。本次绩效评价旨在对 2021 年惠通公司城市公交运营补贴项目投入成效进行综合分析,通过对其制定、实施、产出、效益进行全过程评价,深入了解潢川城区公交运营现状、取得的主要成效和存在的主要问题,科学分析公交成本费用,评价公交管理效能,分析政策性亏损的实际情况。针对资金使用过程中出现的问题提出相关建议,以此增强财政资金使用的规范性,提高资金使用效益。

2.评价时间

评价时间段：2021年1月至2021年12月。

3.绩效评价对象和范围

本次绩效评价对象为2021年惠通公司城市公交运营补贴项目，共计480.60万元。评价范围包括交通局及惠通公司。评价内容包括政策制定情况，公交的管理及运营情况，项目资金安排及支出情况，项目产出及综合效益，了解项目资金管理的规范性、效益性。

（二）绩效评价方法与原则

1.绩效评价原则与方法

本次绩效评价坚持科学规范、公正公开、绩效相关等评价原则，根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对财政专项资金支出经济性、效率性和效益性进行客观、公正评价。评价方法主要包括：**一是文献分析法：**通过研读相关政策文件资料，了解就业补助资金的设立背景、总体任务等信息。**二是因素分析法：**通过综合分析影响绩效目标实现、预期实施效果的内外因素，评估绩效目标的预期实现程度。**三是比较分析法：**通过对绩效目标和预期实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

2.评价指标体系设计思路

评价组根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标和评价思路，按照逻辑分析法对指标体系进行设

计、优化，分别从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等方面进行具体分析。在评价过程中，评价组通过基础复核、问卷调查等形式采集有关数据，以具有代表性与广泛性的数据信息支撑指标体系评分，实现客观、科学的综合评价。

3.评价指标体系框架

本次绩效评价指标体系共包含 4 个一级指标、12 个二级指标、29 个三级指标。指标数据主要来源于政策文件、项目绩效目标申报表、资金下达文件、项目实施方案、基础数据表、问卷调查等。

一是政策制定指标：权重分 15 分，主要从政策决策、政策内容、资金投入 3 个方面加以考察。**二是政策实施指标：**权重分 25 分，主要从投入管理、资金管理、项目管理和运营管理四个维度进行考察。**三是政策产出类指标：**权重分 30 分，主要从产出数量、产出质量、产出时效三个维度进行考察。**四是政策效益类指标：**权重分 30 分，主要从社会效益、可持续影响二个维度加以考察。指标体系框架详见表 2-1，具体指标体系详见附件一。

表 2-1 绩效评价指标体系综合评分表

一级指标及权重	二级指标及权重	三级指标	权重
A 政策制定（15）	A1 政策决策（4）	A101 政策制定依据充分性	2
		A102 政策制定程序规范性	2
	A2 政策内容（5）	A201 绩效目标合理性	3
		A202 绩效指标明确性	2
	A3 资金投入（6）	A301 预算编制科学性	3

一级指标及权重	二级指标及权重	三级指标	权重
		A302 补贴标准制定合理性	3
B 政策管理(25)	B1 投入管理 (3)	B102 预算执行率	3
	B2 资金管理 (6)	B201 财务管理制度健全性	3
		B202 资金使用合规性	3
	B3 项目管理 (10)	B301 业务管理制度健全性	2
		B302 业务管理制度执行有效性	2
		B303 运营管理制度健全性	3
		B304 运营管理制度执行有效性	3
	B4 运营管理 (6)	B401 车辆配备情况	2
		B402 线路设置情况	3
		B403 公交信息化管理情况	1
C 政策产出(30)	C1 产出数量 (20)	C101 年公交行驶里程计划完成率	7
		C102 计划班次完成率	7
		C103 线路新增计划完成率	6
	C2 产出质量 (5)	C201 公交车辆投入使用率	5
	C3 产出时效 (5)	C301 公交首末班发车准点率	5
D 政策效益(30)	D1 社会效益 (20)	D101 年运营里程	4
		D102 有责投诉降低情况	3
		D103 十万公里有责事故发生降低情况	3
		D104 班次间隔时间合理性	4
		D105 站点设置合理性	3
		D106 公交出行成本节约认可度	3
	D2 满意度指标 (10)	D201 乘客满意度	5
		D202 驾驶员满意度	5
合计			100

4.绩效评价结果确定

根据《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》(豫

财效〔2020〕10号)相关规定,绩效评价结果实行百分制和四级分类,分别是:90(含)-100分为优、80(含)-89分为良、60(含)-79分为中、0-59分以下为差。

(三) 绩效评价工作过程

本次项目评价程序共包括前期准备、评价实施、报告撰写三个阶段,评价时间为2022年12月3日-2022年12月28日,各阶段工作内容及时间安排如下:**一是前期准备(2022年12月3日-12月15日)**。成立绩效评价小组,搜集项目资料,全面了解项目基本情况。有针对性地设计评价指标体系。**二是评价实施(2022年12月16日—12月23日)**。基础数据表填报与复核:基础数据表由被评价单位填写,评价组对基础数据表与相关材料的一致性、真实性等进行复核。满意度问卷填写:分别对乘客和驾驶员发放问卷,其中乘客收集有效问卷56份,驾驶员收集有效问卷22份。**三是形成结论及报告撰写(2022年12月23日—12月28日)**。依据设定的评分规则对指标体系进行评分。撰写绩效评价报告,总结经验、分析不足,并针对存在问题提出改进建议。结合相关方意见对评价报告修改完善,形成定稿提交。

三、综合评价情况及评价结论

(一) 总体评价得分

评价组依据设定的绩效评价指标体系以及评分标准,通过数据采集、访谈等形式对惠通公司2021年度城市公交运营补贴情况进行客观评价,总体评价得分为79.69分,评价

等级为“中”，具体各类指标得分情况详见表 3-1:

表 3-1 惠通公司 2021 年度城市公交运营补贴项目综合评价得分表

一级指标	权重	得分	得分率
政策制定	15	10.50	67.00%
政策管理	25	17.00	68.00%
政策产出	30	29.85	99.50%
政策效益	30	22.34	74.47%
合计	100	79.69	79.69%

(二) 总体评价结论

总体来看，该项目政策制定依据充分，资金使用合规，运营管理制度健全，制度执行有效；公交行驶里程数达标、运行班次密度大、公交车辆投入使用率高；年运营里程增多、公交出行成本节约认可度高。

但同时仍存在一些问题需要改进。例如，政策制定程序不够规范，绩效目标不够明确，预算编制不科学；财务管理制度、业务管理制度、公交信息化管理不健全；公交车首末班发车不准点；有责投诉数、十万公里有责事故数增加，乘客满意度与驾驶员满意度有待提高。

四、绩效评价指标分析

(一) 政策制定情况

制定类指标包含 3 个二级指标、6 个三级指标，权重分 15 分，得分 10.50 分，得分率为 67%。主要得分指标为政策制定依据充分性、绩效目标合理性、补贴标准制定合理性，主要扣分指标为政策制定程序规范性、绩效目标明确性、预算编制科学性。具体各指标得分详见附表 4-1。

附表 4-1 制定类指标得分情况表

指标名称	权重	得分	得分率
A1 政策决策	4	3.33	83.25%
A101 政策制定依据充分性	2	2.00	100.00%
A102 政策制定程序规范性	2	1.33	66.67%
A2 政策内容	5	3.67	73.40%
A201 绩效目标合理性	3	3.00	100.00%
A202 绩效指标明确性	2	0.67	33.33%
A3 资金投入	6	4.50	75.00%
A301 预算编制科学性	3	1.50	50.00%
A302 补贴标准制定合理性	3	2.00	66.67%
合计	15	10.50	67.00%

政策制定方面，政策制定依据充分，绩效目标合理，补贴标准制定合理。

第一，政策依据国家公交优先发展战略、符合《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）、《河南省人民政府关于城市优先发展公共交通的实施意见》（豫政〔2014〕66号）等政策文件要求；政策符合潢川县发展需求，与潢川县定为相符；项目立项与潢川县交通运输局部门职责方位相符，属于部门履职所需；政策属于公共财政支持范围，与其他部门同类政策或交通运输局相关政策无重复情况。第二，项目设立有绩效目标；项目资金使用范围与实际工作内容具有相关性；项目预期产出和效果符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。第三，政策的补贴对象为惠通公司，符合《河南省人民政府关于城市优先发展公共交通的实施意见》（豫政〔2014〕66号）中“对城市公共交通因低票价政策和承担老年人、残疾

人、学生、成人月票等优惠乘车，以及完成政府指令性任务等方面形成的政策性亏损，在对城市公共交通企业成本费用进行年度审计与评价的基础上，按年度足额给予补偿。对城市公共交通企业车辆购置更新、技术改造，以及安全监控系统建设、安全设备购置、租赁场站、推进节能减排、经营冷僻线路等增加的成本，要尽力给予补贴”等相关政策的要求；补贴范围为城区公交运营补助，资金主要用于公交加油、维修、人员工资、工作经费等方面。补贴范围符合河南省公交优先政策的要求。

但政策制定程序不够规范，绩效目标不够明确，预算编制不科学。

一是交通局未提供相关前期论证材料，对于补贴模式、补贴内容等可行性研究不够充分。二是项目绩效目标划分为产出、效益、满意度等的绩效指标，但部分指标值未设置二级指标、三级指标，设置不够完整；指标值不够清晰、可衡量。三是预算编制未经过科学论证；预算额度测算依据不够充分，未对人员费用、车辆费用、办公费用等内容进行测算，仅根据往年惠通公司整体运营亏损情况进行测算。

（二）政策管理情况

管理类指标包含 4 个二级指标、10 个三级指标，权重分 25 分，得分 17 分，得分率为 68%。主要得分指标为预算执行率、资金使用合规性、运营管理制度健全性、运营管理制度执行有效性，主要扣分指标为财务管理制度健全性、业务

管理制度健全性、业务管理制度执行有效性、公交信息化管理情况。具体各指标得分详见附表 4-2。

附表 4-2 管理类指标得分情况表

指标名称	权重	得分	得分率
B1 投入管理	3	3.00	100.00%
B101 预算执行率	3	3.00	100.00%
B2 资金管理	6	3.00	50.00%
B201 财务管理制度健全性	3	0.00	0.00%
B202 资金使用合规性	3	3.00	100.00%
B3 项目管理	10	6.00	60.00%
B301 业务管理制度健全性	2	0.00	0.00%
B302 业务管理制度执行有效性	2	0.00	0.00%
B303 运营管理制度健全性	3	3.00	100.00%
B304 运营管理制度执行有效性	3	3.00	100.00%
B4 运营管理	6	5.00	83.33%
B401 车辆配备情况	2	2.00	100.00%
B402 线路设置情况	3	3.00	100.00%
B403 公交信息化管理情况	1	0.00	0.00%
合计	25	17.00	68.00%

政策管理方面，预算执行率高，资金使用合规，运营管理制度健全，运营管理制度执行有效。

第一，2021 年预算安排资金为 480.60 万元，实际支出 480.60 万元，预算执行率为 100%。第二，资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；项目支出符合项目预算批复或合同规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。第三，惠通公司建立有《驾驶员安全考核

细则》、《机务工作职责》等运营管理制度。第四，惠通公司按照考核细则对人员进行考核，驾驶员具备驾驶证等资质；惠通公司对车辆使用、车辆加油、线路运行、车辆安全等方面进行管理。

但是，项目主管部门未制定财务管理制度和业务管理制度。

一是截至评价期结束，评价组未获取交通局所制定的资金相关管理制度。二是截至评价期结束，评价组未获取交通运输局所制定的对惠通公司日常运营监控制度、安全运行监控制度、线网调整方案和制度。三是截至评价期结束，评价组未获取交通运输局对惠通公司进行成本控制、日常运营、安全运行、线网调整等监督管理相关材料。四是惠通公司未建立公交智能调度平台、公交运营监控系统以及公众信息发布平台。

（三）政策产出情况

产出类指标包含 3 个二级指标、5 个三级指标，权重分 30 分，得分 29.85 分，得分率为 99.5%。主要得分指标为年公交行驶里程计划完成率、计划班次完成率、线路新增计划完成率、公交车投入使用率，主要扣分指标为公交车首末班发车准点率。具体各指标得分详见附表 4-3。

附表 4-3 产出类指标得分情况表

指标名称	权重	得分	得分率
C1 产出数量	20	20.00	100.00%
C101 年公交行驶里程计划完成率	7	7.00	100.00%

指标名称	权重	得分	得分率
C102 计划班次完成率	7	7.00	100.00%
C103 线路新增计划完成率	6	6.00	100.00%
C2 产出质量	5	5.00	100.00%
C201 公交车辆投入使用率	5	5.00	100.00%
C3 产出时效	5	5.00	100.00%
C301 公交首末班发车准点率	5	4.85	97.00%
合计	30	29.85	99.50%

政策产出方面，公交行驶里程数达标、运行班次密度大、公交车辆投入使用率高。

一是 2021 年公交行驶计划里程数为 228.8 万公里，实际行驶里程 228.8 万公里，完成率 100%。二是 2021 年计划运行班次 18.1 万班，实际运行班次 18.3 万班，完成率 101.1%。三是 2021 年潢川县计划新增 1 条公交线路，实际新增 1 条公交线路，完成率为 100%。四是截至 2021 年，惠通公司保有车辆数为 60 辆，投入使用车辆数为 60 辆，投入使用率为 100%。

但是，存在公交车首末班发车不准点的问题。根据惠通公司提供相关数据，2021 年公交首末班车发车准点率为 97%，未达到 100%。

（四）政策效益情况

效益类指标包含 2 个二级指标、8 个三级指标，权重分 30 分，得分 22.34 分，得分率为 74.47%。主要得分指标为年运营里程、公交出行成本节约认可度，主要扣分指标为有责投诉降低情况、十万公里有责事故发生降低情况、乘客满意

度、驾驶员满意度。具体各指标得分详见附表 4-4。

附表 4-4 效益类指标得分情况表

指标名称	权重	得分	得分率
D1 社会效益	20	12.04	60.20%
D101 年运营里程	4	4.00	100.00%
D102 有责投诉降低情况	3	0.00	0.00%
D103 十万公里有责事故发生降低情况	3	0.00	0.00%
D104 班次间隔时间合理性	4	4.00	100%
D105 站点设置合理性	3	3.00	100%
D106 公交出行成本节约认可度	3	3.00	100.00%
D2 满意度指标	10	8.19	81.90%
D201 乘客满意度	5	4.22	84.44%
D202 驾驶员满意度	5	4.11	82.27%
合计	30	22.34	74.47%

政策效益方面，年运营里程增多、公交出行成本节约认可度高。

一是根据惠通公司提供相关数据，2020 年里程数为 185.6 万公里，2021 年里程数为 228.8 万公里，增长率为 23.28%，年运营里程显著提升。二是依据问卷调查，居民对公交出行成本节约认可度达 100%。

但是存在有责投诉、十万公里有责事故数显著增加，乘客满意度与驾驶员满意度都不高的问题。

一是2021年有责投诉数为5起，2020年为0起，2021年有责投诉数增加5起。二是2021年十万公里有责事故发生数为3起，2020年为0起，2021年有责事故数增加3起。三是共发放并回收乘客满意度有效问卷56份，乘客满意度为84.44%。发

放并回收驾驶员满意度有效问卷22份，驾驶员满意度为82.27%。

五、存在问题及原因分析

（一）政策前期规划不充分，补贴形式不够合理

一是补贴政策制定不够全面，未制定补贴实施方案。潢川县人民政府在2019年第三十次常务会议中提到，公交运营由县财政进行补贴，但未形成详尽的运营补贴实施方案，补贴模式较为简单，无法对政策实施提供有利的政策支持。

二是现行补贴政策不利于调动公交企业提高成本管控意识和自主创新的积极性。惠通公司全部运营成本由政府补贴，车辆更新也全部归政府买单，容易造成企业缺少主动控制运营成本和提高运营效率的动力，运营成本较高，财政补贴负担持续处于高位水平。

（二）资金使用流程不够精细，主管部门履职效能未充分发挥

一是资金拨付流程有待优化。经评价组了解到，目前公交运营补贴由交通局进行预算编制和资金申请，县财政局审批通过后将资金拨付至交通局，交通局拨付至恒大城乡公交公司，再由恒大城乡公交公司拨付惠通公司。导致交通局无法掌握具体的补贴申请资金额、申请频次、资金使用等情况内容，不利于交通局对预算资金进行监管。

二是交通局未对惠通公司进行监管考核。交通局作为行业主管部门，应对补贴资金的使用、行业服务进行监督管理。

但调研中发现，交通局并未制定对惠通公司运营监管的相关管理制度，同时对于惠通公司的实际运营情况未进行过相关的监管及考核工作。

三是项目资金管理制度不够健全。通过实地调研了解，交通局未制定资金管理制度，对于资金申请、审核、拨付、使用范围等内容未进行明确规定，对资金规范、安全运行保障力度较弱。

（三）项目管理过程粗糙，运营数据分析意识淡薄

惠通公司运营管理过程较为粗糙。惠通公司运营数据管理意识较为欠缺。对于每辆公交车实际发车间隔、发车趟次和实际运营里程等数据未进行及时的统计，同时对于数据分析利用的意识较弱，运营数据也尚未成为公交企业改善经营、提升效率的手段。

六、有关建议

（一）完善公交补贴模式，增强成本规制的约束力

一是优化现有补贴政策，建立公交运营成本标准。一方面，建议主管部门对现行补贴政策进行优化，综合考虑社会可承受能力、公共财政能力、公交运营成本、企业可持续发展等因素，科学建立公交运营成本标准，合理界定公交行业各项运营成本范围，明确公交企业的政策性亏损与经营性亏损。同时，加强惠通公司成本控制力度，挖掘企业资产潜力，控制亏损规模，实现平衡公交行业企业化运营与公交服务准公共产品的双重特性，兼顾财政的承受能力和公交企业的可

持续发展。另一方面，建立健全补贴政策的管理办法，明确财政局、交通局、惠通公司等相关部门职责，同时对于成本规制方法、补贴核定方法、工作流程等内容进行进一步明确，切实保障补贴办法的客观、合理、可执行性。

二是建立健全监督考核机制，强化惠通公司运营管理。一方面，建议交通局加强对单位成本的核算，按照规制办法设置相应的成本科目，分月份、季度、半年、年度等时间段进行监控，充分发挥财政资金的效用。另一方面，建立健全考核管理方案，使公交服务质量考评和政府补贴资金进行有机结合，真正做到公交“投入—产出”的合理控制，提高财政资金使用效率。

（二）规范资金执行过程，强化主管部门监管责任

一是建立完善资金管理制度，强化资金监督管理。一方面，建议交通局制定项目资金管理制度，对项目资金申请、审核、拨付、使用范围等内容进行明确规定，并根据资金管理办法规范各项支出。**二是明确资金执行过程，规范资金使用流程。**一方面，建议交通局会同财政局优化补助资金申请—使用—审批流程，明确政府及相关部门责任。另一方面，建议交通局制定相关资金监督管理办法，项目实施期内针对项目资金使用情况开展监督检查，对惠通公司财政资金使用规范性、安全性起到充分保障。

（三）细化项目过程管理，加快配套设施建设

一是按照规划要求，加快配套设施建设。建议潢川县政

府根据县区功能定位、发展条件和交通需求等特点，科学确定潢川县城城区公交的发展目标和发展模式，并对公交线网、公共交通场站等配套基础设置进行合理规划，同时成立公共交通规划实施领导小组，配套落实公共交通优先发展相关优惠政策，同时调动应着重从体制、规划、财政、用地等方面保障措施保障公交优先发展，加快配套设施的推进建设。

二是优化管理工具，加强信息管理与利用能力。首先，建议惠通公司对现有的管理制度进行完善，可以从车辆调度、日常运维、服务管理、人员考核等多方面进行优化提升，从而进一步有效规避项目过程中各类风险，保障城区公交的规范运行。**其次**，建议交通局发挥行业主管部门的指导作用，建立惠通公司管理规范，对现有管理方式进行优化，积极探索高效有力的管理方式。**最后**，加强对于智慧公交的建设推进工作，对现有交通传统基础设施进行数字化改造，创新公交运营模式。在未来依托云计算、大数据、5G应用等，在时间上、空间上优化客流与运力的精准调度，以市场需求为基础，实现公交的智能化、网联化、共享化。

七、其他需要说明的问题

无

附件：1.绩效评价指标体系综合评分表
2.满意度问卷分析报告

附件 1 绩效评价指标体系综合评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
A 政策制定 (15)	A1 政策决策 (4)	A101 政策制定依据充分性	2	考察政策是否符合有关法律法规、战略规划的基本要求和发展目标；是否与部门职责密切相关，是否与潢川县的实际需求相一致。	充分	①符合国家、地方相关法律法规和政策要求； ②符合潢川县发展需求，同地区定位相符； ③立项与潢川县交通运输局部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④属于公共财政支持范围； ⑤与相关部门同类政策或部门内部相关政策无重复情况。以上要素各占 1/5 权重分，符合得分，不符合扣除相应权重分，扣完为止。	根据提供相关材料：①本政策依据国家公交优先发展战略、符合《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）、《河南省人民政府关于城市优先发展公共交通的实施意见》（豫政〔2014〕66号）等政策文件要求，得 1/5 权重分；②符合潢川县发展需求，与潢川县定为相符，得 1/5 权重分；③项目立项与潢川县交通运输局部门职责方位相符，属于部门履职所需，得 1/5 权重分；④属于公共财政支持范围，得 1/5 权重分；⑤与其他部门同类政策或交通运输局相关政策无重复情况，得 1/5 权重分。综上，该指标得满分。	2.00	100.00%
		A102 政策制定程序规范性	2	考察政策制定前，是否对潢川县的发展历程、现状及存在需求进行调研，调研是	规范	①按照规定的程序申请设立；②所提交的文件、材料符合相关规定要求；③事前已经通过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。以上	根据提供相关材料：①本政策制定有规划方案，并通过县政府 2019 年第三十次常务会议审议通过，制定程序规范，得 1/3 权重分；②提交材料符合相关规定要求。得 1/3 权重分；③交通局未提供相关前期论证材料，对于补贴模式、补贴内容等可行性研究不够充分，不得分。综上，该指标得 2/3 权重分。	1.33	66.67%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
		明确性		效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。		标； ②能够通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③与项目目标任务数或计划数相对应。 以上要素各占 1/3 权重分，符合得分，否则不得分。	标，但部分指标值未设置二级指标、三级指标，设置不够完整，不得分；②指标值不够清晰、可衡量，例如指标“公交公司运营状况”指标值为 90%，不得分；③与项目目标任务数或计划数相对应，该要素得 1/3 权重分。 综上，该指标得 1/3 权重分。		
	A3 资金投入(6)	A301 预算编制科学性	3	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	科学	①预算编制经过科学论证； ②预算内容与项目内容匹配； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配。 以上要素各占 1/4 权重分，符合得分，否则不得分。	根据交通运输局提供相关资料：①预算编制未经过科学论证，不得分；②预算内容与项目内容相匹配，得 1/4 权重分；③预算额度测算依据不够充分，未对人员费用、车辆费用、办公费用等内容进行测算，仅根据往年公交公司整体运营亏损情况进行测算，该要素不得分；④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配，得 1/4 权重分。综上，该指标得 1/2 权重分。	1.50	50.00%
		A302 补	3	考察政策内	合理	①补贴对象合理，符合	根据交通运输局提供相关资料：①本政策的	2.00	66.67%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
		贴标准制定合理性		容是否合理，政策内容是否科学、合理，补贴对象、补贴范围、补贴方式、补贴标准是否合理。		<p>国家、省、市相关政策要求；</p> <p>②补贴范围合理，符合国家、省、市相关政策要求；</p> <p>③补贴方式符合国家、省、市要求，并通过实际实施情况与其他城市对比分析综合判断补贴方式的合理性；</p> <p>以上要素各占 1/3 权重分，合理则得满分，否则不得分。</p>	<p>补贴对象为公交公司，符合《河南省人民政府关于城市优先发展公共交通的实施意见》（豫政〔2014〕66号）中“对城市公共交通因低票价政策和承担老年人、残疾人、学生、成人月票等优惠乘车,以及完成政府指令性任务等方面形成的政策性亏损,在对城市公共交通企业成本费用进行年度审计与评价的基础上,按年度足额给予补偿。对城市公共交通企业车辆购置更新、技术改造,以及安全监控系统建设、安全设备购置、租赁场站、推进节能减排、经营冷僻线路等增加的成本,要尽力给予补贴”等相关政策的要求,得 1/3 权重分；</p> <p>②补贴范围为城区公交运营补助，资金主要用于公交加油、维修、人员工资、工作经费等方面。补贴范围符合河南省公交优先政策的要求，得 1/3 权重分。③潢川县城区公交运营补贴采取的是兜底补贴模式开展，补贴不合理，不得分。综上，该指标得 2/3 权重分。</p>		
B 政策管理	B1 投入管理(3)	B102 预算执行率	3	考察预算资金的执行情况。执行主	100%	预算执行率达 100%得满分，低于 60%不得分，执行率介于 60%（含）	2021 年预算安排资金为 480.60 万元，实际支出金额为 480.60 万元，预算执行率为 100%。综上，不得分。	3.00	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
(25)				体为从交通局到公交公司的执行情况。预算执行率=实际执行资金数/实际到位资金数*100%。		-100%，得分=权重分*执行率。			
	B2 资金管理 (6)	B201 财务管理制度健全性	3	考察交通局的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。	健全	①交通局已制定或具有对应的资金管理制度，制度内容包含项目资金申请、审核、拨付、使用范围等内容；②资金管理辦法或财务制度符合相关财务会计制度的规定。以上各要素各占1/2权重分，符合得满分，反之不得分。	①截至评价期结束，评价组未获取交通局所制定的资金相关管理制度；②因未获取资金管理制度，无法判定是否符合相关财务会计制度。综上，该指标不得分。	0.00	0.00%
		B202 资金使用合规性	3	交通局项目资金使用是否符合相关	有效	①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理辦法的规	①资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理辦法的规定，得1/4权重分；②资金的拨付有完整的审批程序和	3.00	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
				的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。		定；②资金的拨付有完整的审批程序和手续；③项目支出符合项目预算批复或合同规定的用途；④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。具备一个得分要素，得到指标分值的1/4。但若要素④不符合，指标得分为0。	手续，得1/4权重分；③项目支出符合项目预算批复或合同规定的用途，得1/4权重分；④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得1/4权重分。综上，该指标得满分。		
	B3 项目管理 (10)	B301 业务管理制度健全性	2	考察交通局业务管理制度是否建立健全。	健全	①交通局建立对公交公司日常运营监控制度、安全运行监控制度、线网调整方案和制度等得40%权重分，每缺少一项制度，扣除该部分1/3权重分；②制定的日常运营监控制度、安全运行监控制度、线网调整方案和制度合法、合规、完整。则得满分，每有一项制度不合法、合规、	①截至评价期结束，评价组未获取交通运输局所制定的对公交公司日常运营监控制度、安全运行监控制度、线网调整方案和制度，不得分；②因未获取相关业务管理制度，无法判定管理制度是否合法、合规、完整。综上，该指标不得分。	0.00	0.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
						完整,扣除该部分 1/3 权重分。			
		B302 业务管理制度执行有效性	2	考察交通局对公交公司的跟踪管理情况,是否按照管理制度执行。	有效	交通局有对公交公司进行成本控制、日常运营、安全运行、线网调整等内容的监督、考核得满分,每缺少一项扣 25% 的权重分,扣完为止。	截至评价期结束,评价组未获取交通运输局对公交公司进行成本控制、日常运营、安全运行、线网调整等监督管理相关材料。综上,该指标不得分。	0.00	0.00%
		B303 运营管理制度健全性	3	考察公交公司是否建立明确的公交车运营管理制度。	健全	公交公司建立了健全的公交运营管理制度,包括人员管理制度、车辆管理制度、油料管理制度、线路管理、行车安全等方面的制度,得满分,每缺少一项,扣除 1/5 权重。	公交公司建立有《驾驶员安全考核细则》、《机务工作职责》、《车队长工作职责》、《运营安全管理制度》、《车辆调度表》等运营管理制度。综上,该指标得满分。	3.00	100.00%
		B304 运营管理制度执行有效性	3	考察公交公司是否按照运营管理制度执行。	有效	①公交公司有对人员进行考核,驾驶员具备驾驶证等资质;②公交公司按照制度要求对车辆、油料、线路、行车安全等方面进行管理。	①公交公司按照考核细则对人员进行考核,驾驶员具备驾驶证等资质,得 1/2 权重分;②公交公司对车辆使用、车辆加油、线路运行、车辆安全等方面进行管理,得 1/2 权重分。综上,该指标得满分。	3.00	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
						以上要素各占 1/2 权重分，符合得满分，每缺少一项扣除对应权重分。			
	B4 运营管理 (6)	B401 车辆配备情况	2	考察公交公司车辆保障情况。	达标	公交车辆发展规模为 60 标台。符合得满分，达成率低于 60%不得分，达成率介于 60% (含) -100%，得分=配备达成率*权重分。	根据公交公司提供相关数据：截至 2021 年年末，公交公司保有车辆数为 60 辆。综上，该指标得满分。	2.00	100.00%
		B402 线路设置情况	3	考察公交公司线路设置的合理情况	合理	①公交线路设置均是否经过前期充分调研。②公交线网长度达度为 40-50 公里。两项各占 1/2 权重分，未满足则扣除相应权重分。	根据公交公司提供相关数据：①公交线路设置经过前规划调研工作，得 1/2 权重分；②目前公交线网长度达到 41.5 里，达到规划要求的 40-50 公里要求，得 1/2 权重分。综上，该指标得满分。	3.00	100.00%
		B403 公交信息化管理情况	1	考察公交信息化保障情况。	完备	①建设有公交智能调度平台、公交运营监控系统以及公众信息发布平台； ②信息化设备正常使用，无故障或未使用情	根据实地调研情况，公交公司未建立公交智能调度平台、公交运营监控系统以及公众信息发布平台，该指标不得分。	0.00	0.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
						况。以上要素各占 1/2 权重分，符合得满分，反之每发现一处不合规，扣除对应权重分，但如①未满足，则不得分。			
C 政策产出 (30)	C1 产出数量 (20)	C101 年公交行驶里程计划完成率	7	考察 2021 年公交行驶里程的计划完成情况。年公交行驶里程计划完成率=当年实际行驶里程/当年计划行驶里程。	100%	当年完成率≥100%得满分，100% > 完成率≥60%，得分=权重分*完成率，低于 60%不得分。	根据公交公司提供相关数据：2021 年公交行驶计划里程数为 228.8 万公里，实际行驶里程数为 228.8 公里，完成率 100%。综上，该指标得 100%权重分。	7.00	100.00%
		C102 计划班次完成率	7	考察 2021 年度计划班次完成情况。年计划班次完成率=当年实际	100%	当年完成率≥100%得满分，100% > 完成率≥60%，得分=权重分*完成率，低于 60%不得分。	根据公交公司提供相关数据：2021 年计划运行班次数为 18.1 万班，实际运行班次数为 18.3 万班，完成率 101.1%。综上，该指标得满分。	7.00	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
				运行班次/ 当年计划运行班次。					
		C103 线路新增计划完成率	6	考察 2021 年公交线路新增计划完成情况。线路调整计划完成率=当年度实际调整线路数/当年度计划调整线路数。	100%	当年完成率 $\geq 100\%$ 得满分， $100\% > \text{完成率} \geq 60\%$ ，得分=权重分*完成率，低于 60%不得分。	因交通运输局及公交公司未制定 2021 年年度计划，故 2021 年计划值按照《潢川县城区公共交通规划方案》（2021-2023）中计划值的 1/3 进行计算。计划新增 4 条公交线路，取 1/3 值为 1 条线路，实际 2021 年新增 1 条公交线路。综上，该指标得 100%权重分。	6.00	100.00%
	C2 产出质量 (5)	C201 公交车辆投入使用率	5	考察车辆配置完成后，是否均投入使用，是否存在闲置车辆。	100%	投入使用率达到 100%，则得满分，每出现一辆车辆闲置的情况，扣除 5%权重分，扣完为止。	根据公交公司提供相关数据，截至 2021 年，公交公司保有车辆数为 60 辆，投入使用车辆数为 60 辆，投入使用率为 100%。综上，该指标得满分。	5.00	100.00%
	C3 产出	C301 公交首末	5	考察 2021 年公交首末	100%	当年准点率 $\geq 100\%$ 得满分， $100\% > \text{准点率}$	根据公交公司提供相关数据，2021 年公交首末班车发车准点率为 97%。综上，该指标得	4.85	97.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
	时效 (5)	班发车准点率		班车发车准点情况。准点率=发车准时车次/总车次*100%。		≥60%，得分=权重分*准点率，低于60%不得分。	97%权重分。		
D 政策效益 (30)	D1 社会效益 (20)	D101 年运营里程	4	考察车辆配置完成后，投入使用的效率。	0%	2021年单车行驶里程增长率大于0%，则得满分，等于0%得50%权重分，每降低1%，扣除5%权重分扣完为止。	根据公交公司提供相关数据，2021年里程数为228.8万公里，2020年里程数为185.6万公里，增长率为23.28%。综上，该指标得100%权重分。	4.00	100.00%
		D102 有责投诉降低情况	3	考察公交投诉有责投诉的变化情况。有责投诉降低数=当年度有责投诉数-上年度有责投诉数	0%	2021年有责投诉数低于2020年得满分；反之不得分。	根据公交公司提供相关数据，2021年有责投诉数为5起，2020年为0起，2021年有责投诉数增加5起。综上，该指标不得分。	0.00	0.00%
		D103 十万公里	3	考察十万公里有责事故	下降	2021年十万公里有责事故发生数低于2020年得	根据公交公司提供相关数据，2021年十万公里有责事故发生数为3起，2020年为0起，	0.00	0.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
		有责事故发生降低情况		的发生情况。十万里有责事故发生降低数=当年度十万里有责事故发生数-上年度十万里有责事故发生数		满分；反之不得分。	2021年有责事故数增加3起。综上，该指标不得分。		
		D104 班次间隔时间合理性	4	考察班次间隔时间的合理性情况。	合理	①具备营运间隔时间制定依据且经过论证；②居民对营运间隔时间合理性的认可度，以上要素各占1/2权重分，认可度≥90%的满分权重分，反之每降低1%，扣该部分权重的5%，扣完该部分权重为止。	根据实地调研，①公交公司对于营运间隔时间制定经过科学论证，且根据实际情况进行调整，得1/2权重分；②通过问卷调研，居民对于营运间隔时间合理性的满意度为94.65%，得1/2权重分。综上，该指标得满分权重分。	4.00	100.00%
		D105 站点设置合理性	3	考察居民对公交站点设置合理性的	合理	①站点设置经过前期调研，先得30%权重分。②居民对站点设置合理	根据实地调研，①公交公司对于站点设置经过科学论证，得1/2权重分；②通过问卷调研，居民对于站点设置合理性的满意度为	3.00	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标值	评分规则	评价过程	得分	得分率
				评价。		性认可度，以上要素各占 1/2 权重分，认可度 $\geq 90\%$ 的满分权重分，反之每降低 1%，扣该部分权重的 5%，扣完该部分权重为止。	91.07%，得 1/2 权重分。综上，该指标得满分权重分。		
		D106 公交出行成本节约认可度	3	考察居民对公交出行成本节约的认可程度。	90%	公交出行方式成本节约认可度 $\geq 90\%$ ，则得满分，每降低 1% 扣 5% 权重分，扣完为止。	依据问卷调查，居民对公交出行成本节约认可度达 96.43%，综上，该指标得满分。	3.00	100.00%
	D2 满意度指标 (10)	D201 乘客满意度	5	考察乘客的整体满意度。	90%	乘客满意度 $\geq 90\%$ ，则得满分；低于 60% 不得分；满意度介于 60% (含) - 90%，得分 = 满意度 * 权重分。	通过进行满意度调查，共发放并回收有效问卷 56 份，乘客满意度为 84.44%。按照评分标准，该指标得 84.44% 权重分。	4.22	84.44%
		D202 驾驶员满意度	5	考察驾驶员的整体满意度。	90%	驾驶员满意度 $\geq 90\%$ ，则得满分；低于 60% 不得分；满意度介于 60% (含) - 90%，得分 = 满意度 * 权重分。	通过进行满意度调查，共发放并回收有效问卷 22 份，驾驶员满意度为 82.27%。按照评分标准，该指标得 82.27% 权重分。	4.11	82.27%
合计			100	-	-	-		79.69	79.69%

附件 2 满意度问卷分析报告

附录 2-1 驾驶员满意度问卷分析报告

一、调研对象与调研内容

（一）调研对象

本次为调研对象为潢川县公交驾驶员。

（二）调研内容

通过对潢川县公交驾驶员进行调查，了解他们对目前薪资水平的满意度、对公司提供的福利待遇的满意度、对公司工作强度的满意度、对路况情况的满意度、对目前所在岗位的总体评价的满意度、对公司还有什么意见或建议？

二、调研方法与抽样方式

开展问卷调查，在全面调研开展之前先进行论证，根据论证结果对问卷和抽样方式进行一次修改调整。本次问卷调查采用简单随机抽样的方式。

三、问卷的发放和回收

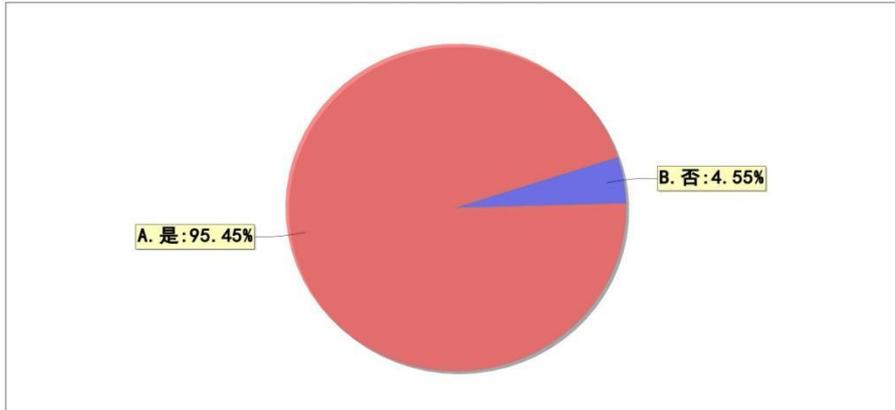
为了给调研对象营造良好的作答环境，保证调研的科学性和严谨性，由我司工作人员在互联网上发布问卷，邀请不同的调研对象在线填写问卷。到目前为止共回收问卷 22 份，其中有效问卷 22 份，有效问卷回收率为 100%。这表明本次调研的有效问卷回收率较高，具有较强的代表性和可信度，可作为研究报告的依据。

四、调查问卷分析

1.您是否为潢川县户籍居民（ ）

选项	小计	比例
A.是	21	95.45%
B.否	1	4.55%
本题有效填写人次	22	

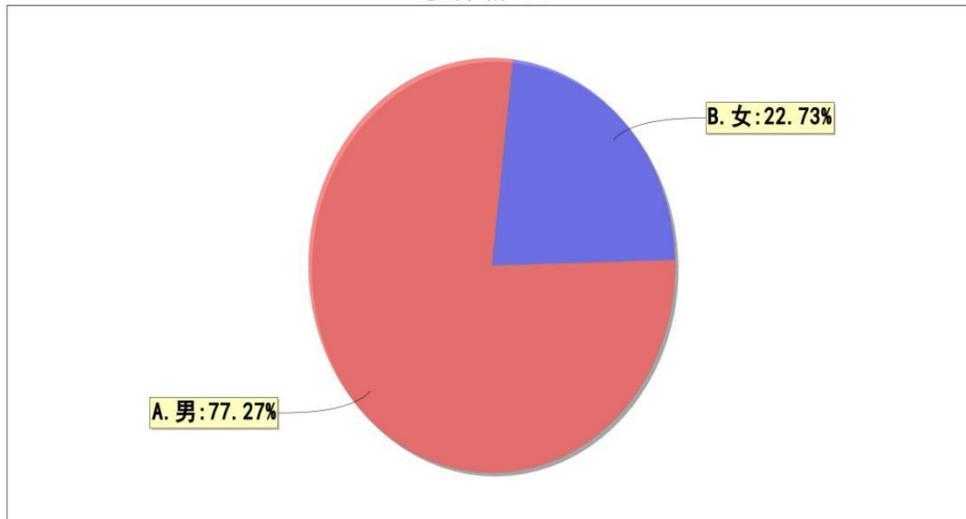
您是否为潢川县户籍居民 ()



2.您的性别 ()

选项	小计	比例
A.男	17	77.27%
B.女	5	22.73%
本题有效填写人次	22	

您的性别 ()

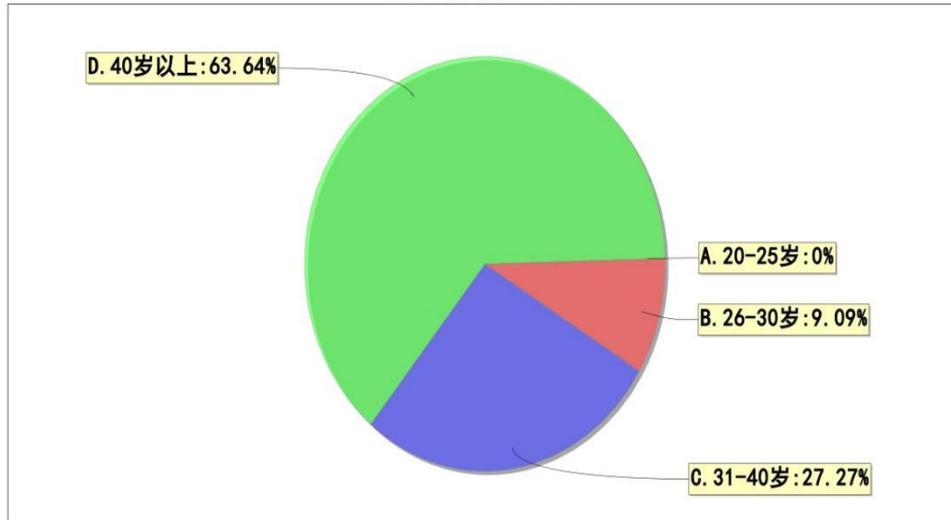


3.您的年龄段是: ()

选项	小计	比例
A.20-25 岁	0	0%
B.26-30 岁	2	9.09%
C.31-40 岁	6	27.27%

选项	小计	比例
D.40 岁以上	14	63.64%
本题有效填写人次	22	

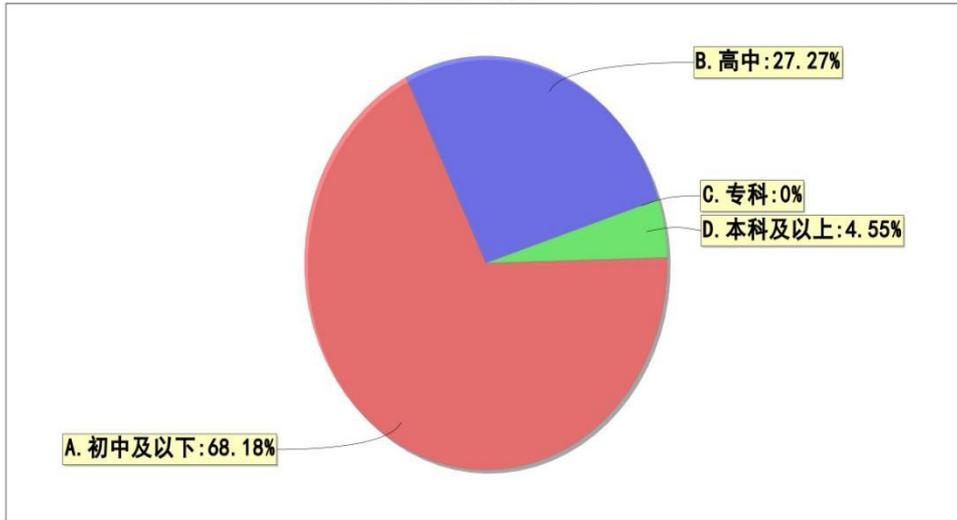
您的年龄段是：（ ）



4.您的受教育程度是：（ ）

选项	小计	比例
A.初中及以下	15	68.18%
B.高中	6	27.27%
C.专科	0	0%
D.本科及以上	1	4.55%
本题有效填写人次	22	

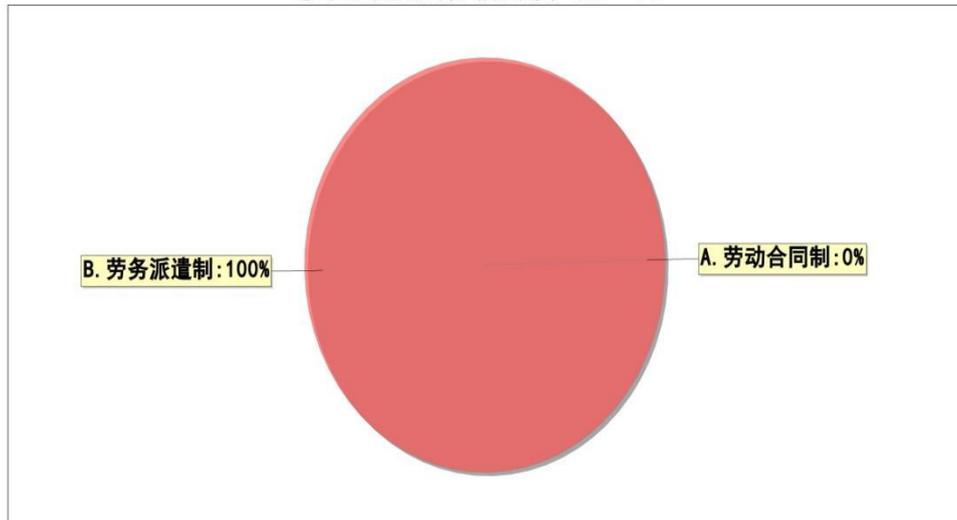
您的受教育程度是：（ ）



5.您与公司签订的劳动协议类型是：（ ）

选项	小计	比例
A.劳动合同制	0	0%
B.劳务派遣制	22	100%
本题有效填写人次	22	

您与公司签订的劳动协议类型是：（ ）

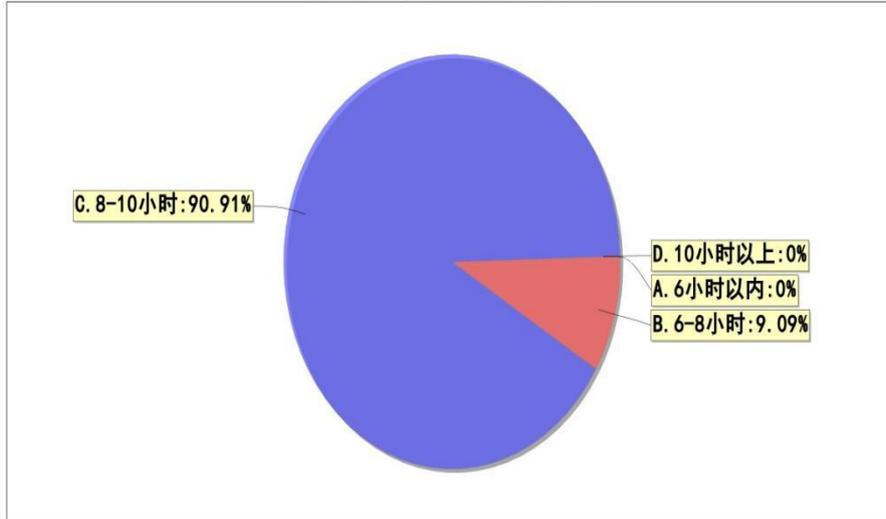


6.您每日平均驾驶时间为？（ ）

选项	小计	比例
A.6 小时以内	0	0%
B.6-8 小时	2	9.09%

选项	小计	比例
C.8-10 小时	20	90.91%
D.10 小时以上	0	0%
本题有效填写人次	22	

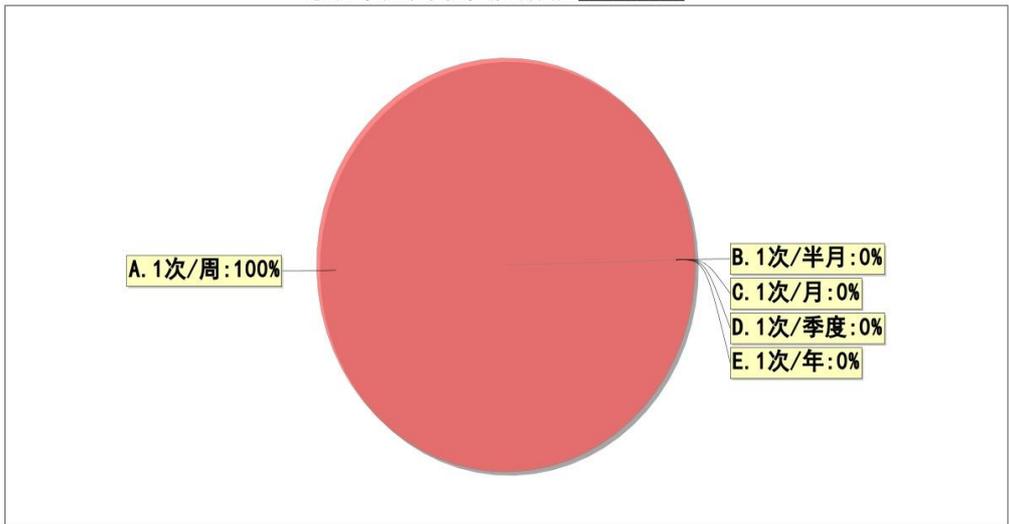
您每日平均驾驶时间为? ()



7.您所驾驶的车辆的检修频次是_____?

选项	小计	比例
A.1 次/周	22	100%
B.1 次/半月	0	0%
C.1 次/月	0	0%
D.1 次/季度	0	0%
E.1 次/年	0	0%
本题有效填写人次	22	

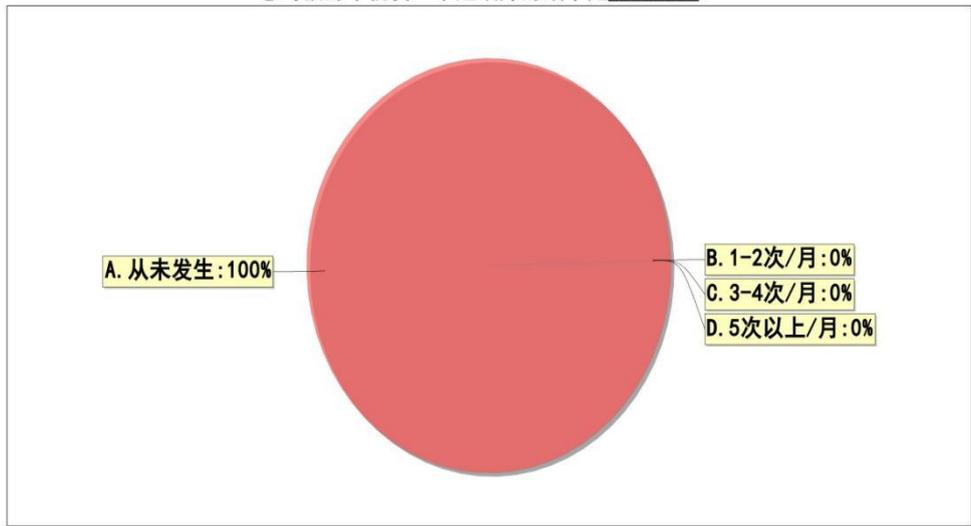
您所驾驶的车辆检修频次是_____?



8.您驾驶的车辆发生中途故障的频率是_____?

选项	小计	比例
A.从未发生	22	100%
B.1-2次/月	0	0%
C.3-4次/月	0	0%
D.5次以上/月	0	0%
本题有效填写人次	22	

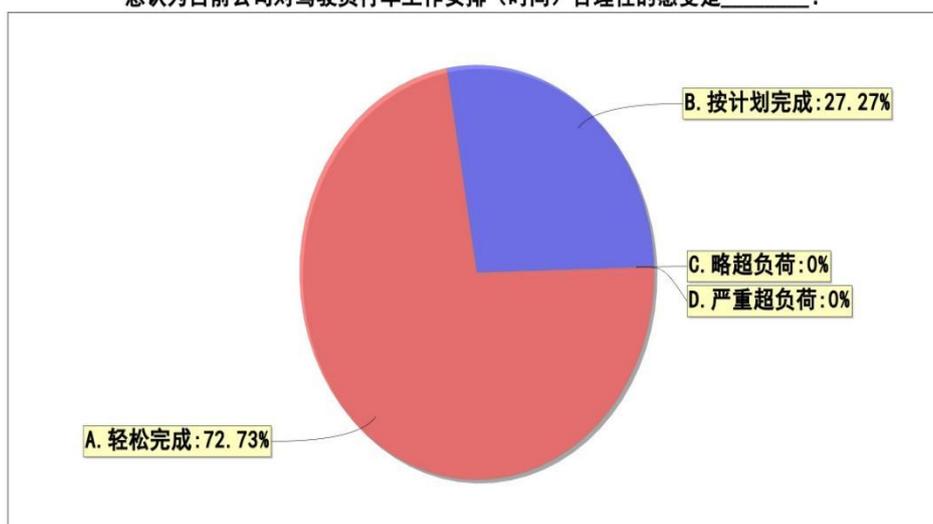
您驾驶的车辆发生中途故障的频率是_____?



9.您认为目前公司对驾驶员行车工作安排（时间）合理性的感受是_____?

选项	小计	比例
A.轻松完成	16	72.73%
B.按计划完成	6	27.27%
C.略超负荷	0	0%
D.严重超负荷	0	0%
本题有效填写人次	22	

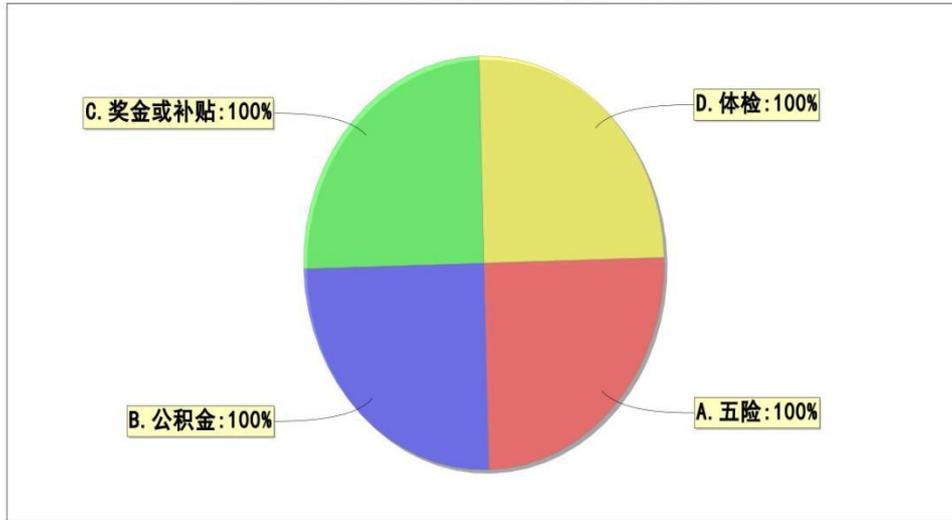
您认为目前公司对驾驶员行车工作安排（时间）合理性的感受是_____？



10.您认为所在公司应该提供的福利有哪些？（可多选）

选项	小计	比例
A.五险	22	100%
B.公积金	22	100%
C.奖金或补贴	22	100%
D.体检	22	100%
本题有效填写人次	22	

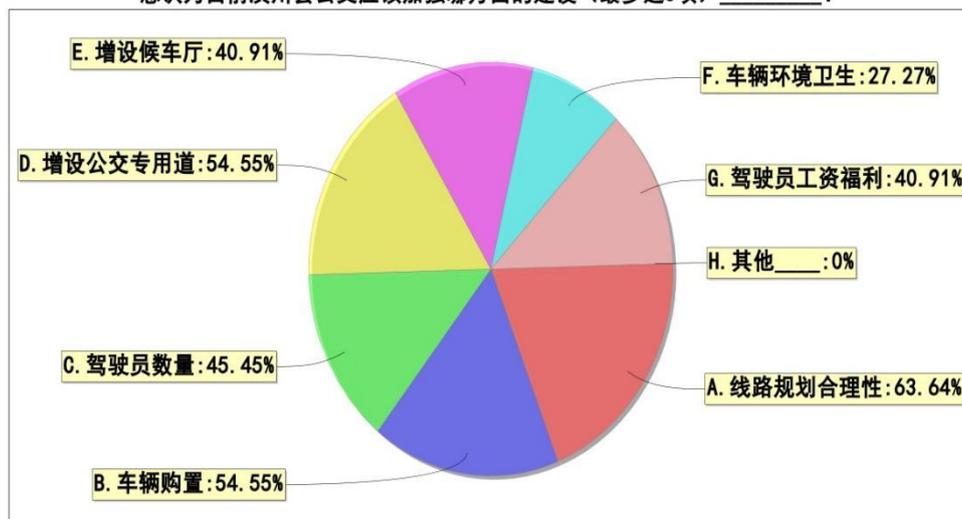
您认为所在公司应该提供的福利有哪些？（可多选）



11.您认为目前潢川县公交应该加强哪方面的建设(最多选3项)_____?

选项	小计	比例
A.线路规划合理性	14	63.64%
B.车辆购置	12	54.55%
C.驾驶员数量	10	45.45%
D.增设公交专用道	12	54.55%
E.增设候车厅	9	40.91%
F.车辆环境卫生	6	27.27%
G.驾驶员工资福利	9	40.91%
H.其他_____	0	0%
本题有效填写人次	22	

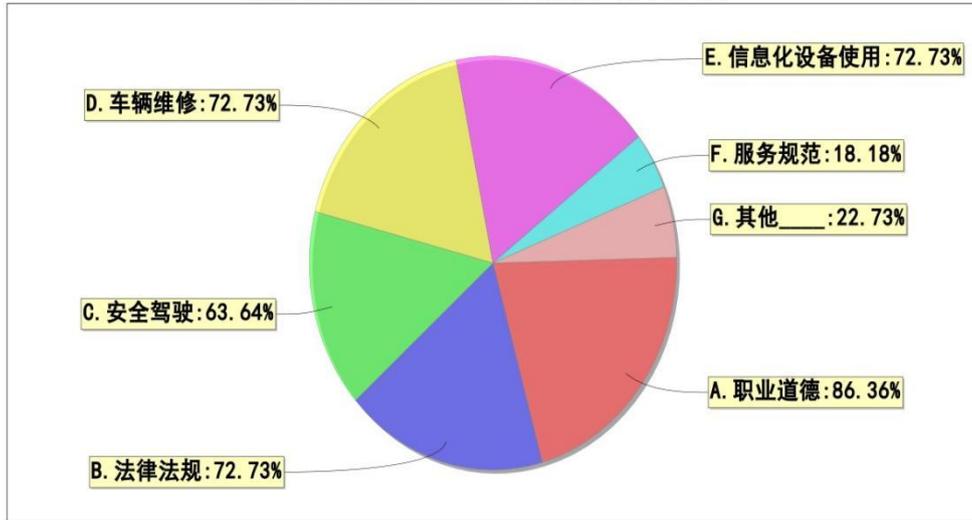
您认为目前潢川县公交应该加强哪方面的建设（最多选3项）_____？



12.您接受过公司哪方面的培训（可多选）_____？

选项	小计	比例
A.职业道德	19	86.36%
B.法律法规	16	72.73%
C.安全驾驶	14	63.64%
D.车辆维修	16	72.73%
E.信息化设备使用	16	72.73%
F.服务规范	4	18.18%
G.其他_____	5	22.73%
本题有效填写人次	22	

您接受过公司哪方面的培训（可多选）_____？



根据问卷调查显示，受益对象的整体满意程度为 82.27%。调查对象对问题按照满意度评分由高到低排序依次为：您对车队领导的工作能力与作风的满意度(85.45%)，您对目前所在岗位的总体评价的满意度(84.55%)，您对目前的工作安全性的满意度(84.55%)，您对目前薪资水平的满意度(83.64%)，您对公司同事关系和合作的满意度(82.73%)，您对公司组织员工培训的满意度(82.73%)，您对所驾驶的公交车车体质量的满意度(82.73%)，您对目前的工作环境(配套设施如休息设施等设置)的满意度(82.73%)，您对公司内部管理制度的满意度(81.82%)，您对车辆故障处理的满意度(81.82%)，您对路况情况的满意度(80.91%)，您对乘客文明程度的满意度(80%)，您对公司工作强度的满意度(79.09%)，您对公司提供的福利待遇的满意度(79.09%)。

题目\选项	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1.您对车队领导的工作能力与作风的满意度	27.27%	72.73%	0%	0%	0%
2.您对目前所在岗位的总体评价的满意度	22.73%	77.27%	0%	0%	0%
3.您对目前的工作安全性的满意度	22.73%	77.27%	0%	0%	0%

题目\选项	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
4.您对目前薪资水平的满意度	18.18%	81.82%	0%	0%	0%
5.您对公司同事关系和合作的满意度	13.64%	86.36%	0%	0%	0%
6.您对公司组织员工培训的满意度	13.64%	86.36%	0%	0%	0%
7.您对所驾驶的公交车车体质量的满意度	13.64%	86.36%	0%	0%	0%
8.您对目前的工作环境（配套设施如休息设施等设置）的满意度	13.64%	86.36%	0%	0%	0%
9.您对公司内部管理制度的满意度	9.09%	90.91%	0%	0%	0%
10.您对车辆故障处理的满意度	9.09%	90.91%	0%	0%	0%
11.您对路况情况的满意度	4.55%	95.45%	0%	0%	0%
12.您对乘客文明程度的满意度	0%	100%	0%	0%	0%
13.您对公司工作强度的满意度	9.09%	86.36%	0%	0%	4.55%
14.您对公司提供的福利待遇的满意度	9.09%	86.36%	0%	0%	4.55%

附录 2-2 乘客满意度问卷分析报告

一、调研对象与调研内容

(一) 调研对象

本次为调研对象为潢川县公交乘客。

(二) 调研内容

通过对潢川县乘客进行调查，了解他们对潢川县公交票价合理性的满意度、对潢川县公交线路设计合理性的满意度、潢川县公交站点设置合理性的满意度、对潢川县公交候车设施（站台、站亭、站牌等）完善情况的满意度、对潢川县公交班次间隔时长合理性的满意度、对潢川县公交服务还有什么意见或建议？

二、调研方法与抽样方式

开展问卷调查，在全面调研开展之前先进行论证，根据论证结果对问卷和抽样方式进行一次修改调整。本次问卷调查采用简单随机抽样的方式。

三、问卷的发放和回收

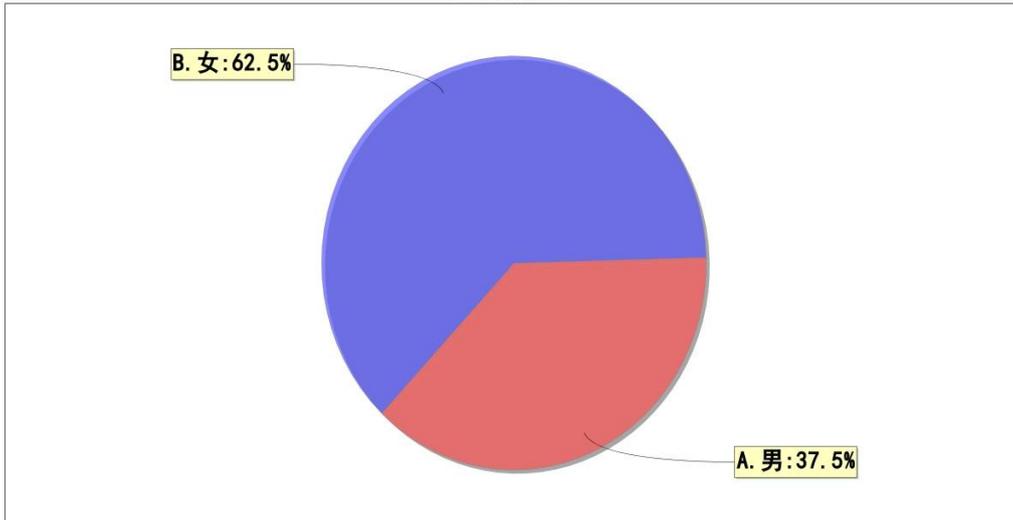
为了给调研对象营造良好的作答环境，保证调研的科学性和严谨性，由我司工作人员在互联网上发布问卷，邀请不同的调研对象在线填写问卷。到目前为止共回收问卷 56 份，其中有效问卷 56 份，有效问卷回收率为 100%。这表明本次调研的有效问卷回收率较高，具有较强的代表性和可信度，可作为研究报告的依据。

四、调查问卷分析

1.您的性别（）

选项	小计	比例
A.男	21	37.5%
B.女	35	62.5%
本题有效填写人次	56	

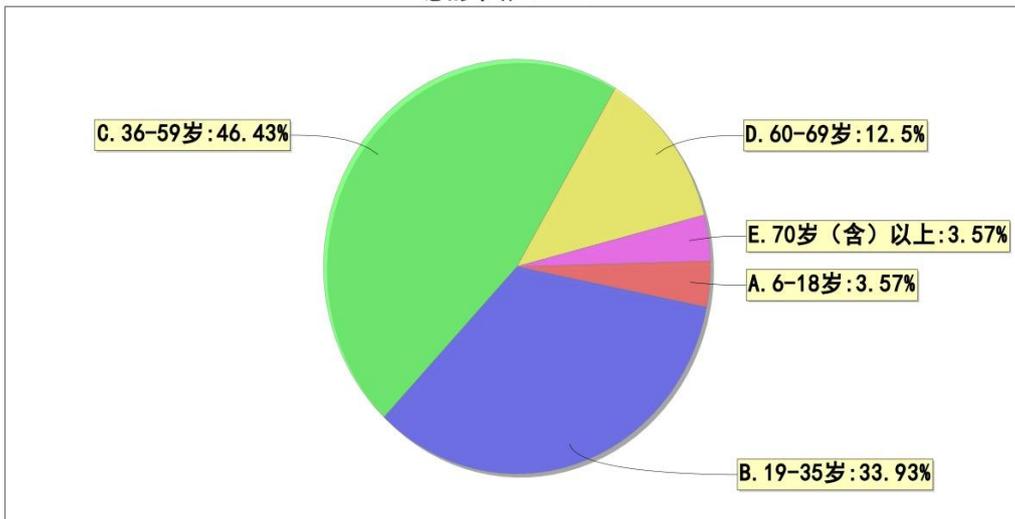
您的性别 ()



2.您的年龄 ()

选项	小计	比例
A.6-18 岁	2	3.57%
B.19-35 岁	19	33.93%
C.36-59 岁	26	46.43%
D.60-69 岁	7	12.5%
E.70 岁 (含) 以上	2	3.57%
本题有效填写人次	56	

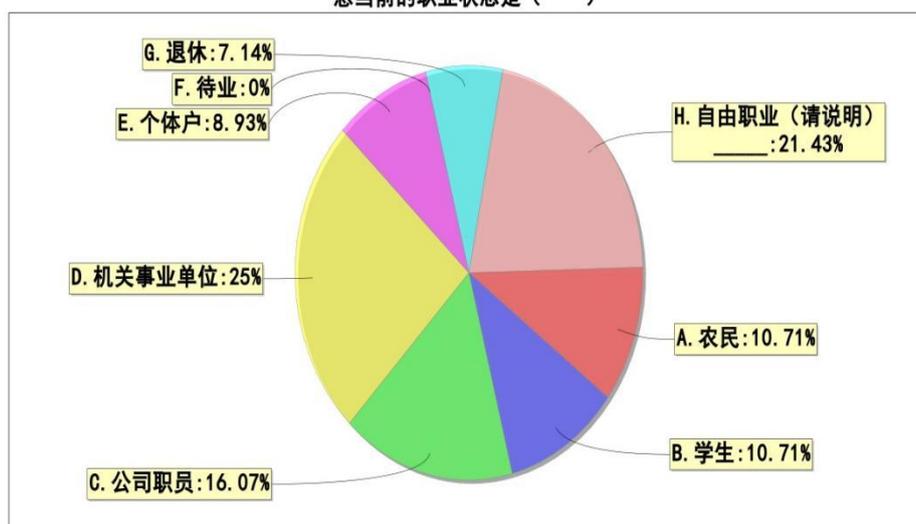
您的年龄 ()



3.您当前的职业状态是 ()

选项	小计	比例
A.农民	6	10.71%
B.学生	6	10.71%
C.公司职员	9	16.07%
D.机关事业单位	14	25%
E.个体户	5	8.93%
F.待业	0	0%
G.退休	4	7.14%
H.自由职业（请说明）_____	12	21.43%
本题有效填写人次	56	

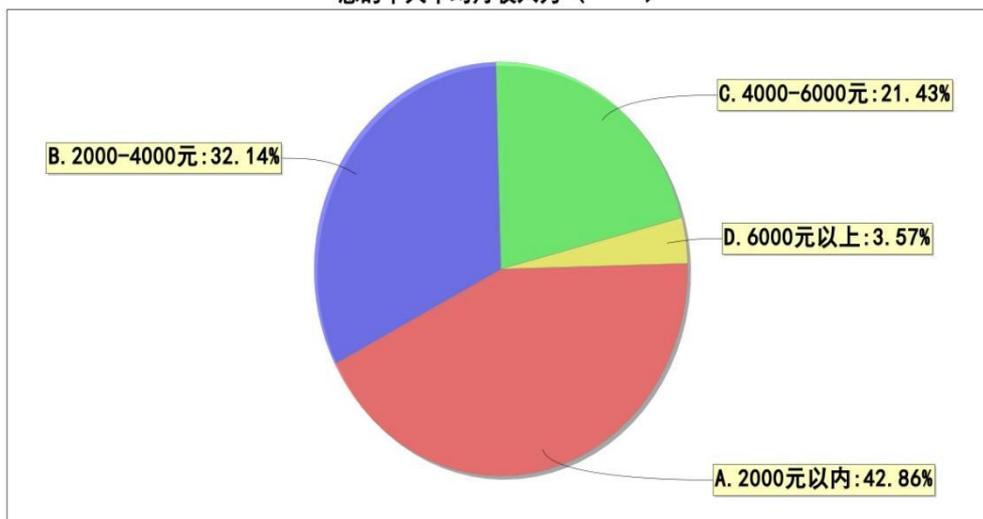
您当前的职业状态是（ ）



4.您的个人平均月收入为（ ）

选项	小计	比例
A.2000 元以内	24	42.86%
B.2000-4000 元	18	32.14%
C.4000-6000 元	12	21.43%
D.6000 元以上	2	3.57%
本题有效填写人次	56	

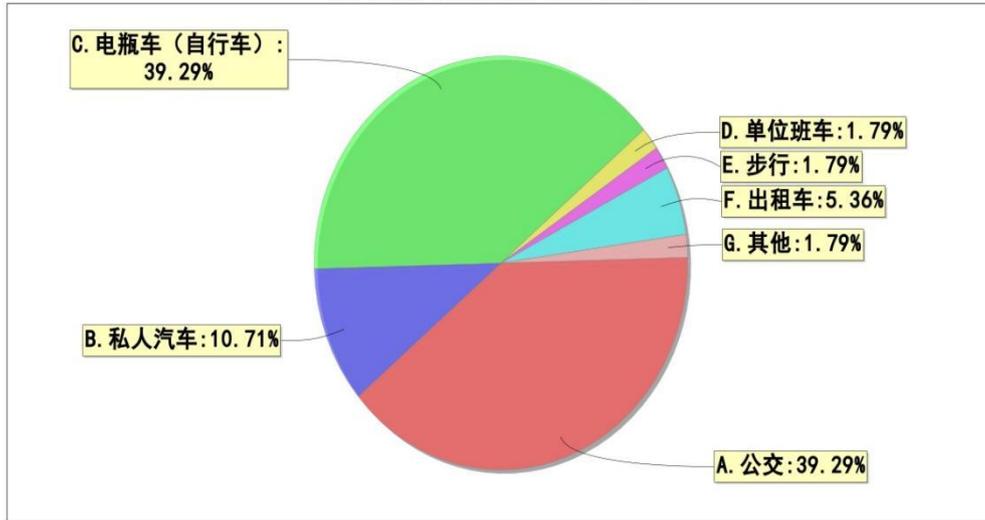
您的个人平均月收入为 ()



5.您日常的出行方式是_____?

选项	小计	比例
A.公交	22	39.29%
B.私人汽车	6	10.71%
C.电瓶车(自行车)	22	39.29%
D.单位班车	1	1.79%
E.步行	1	1.79%
F.出租车	3	5.36%
G.其他	1	1.79%
本题有效填写人次	56	

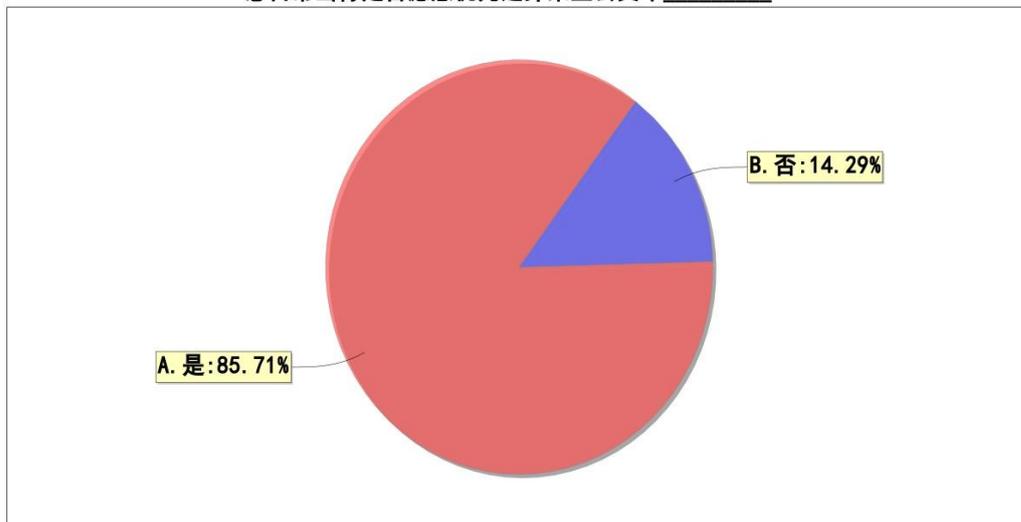
您日常的出行方式是_____?



6.您日常出行是否愿意优先选择乘坐公交车_____?

选项	小计	比例
A.是	48	85.71%
B.否	8	14.29%
本题有效填写人次	56	

您日常出行是否愿意优先选择乘坐公交车_____?

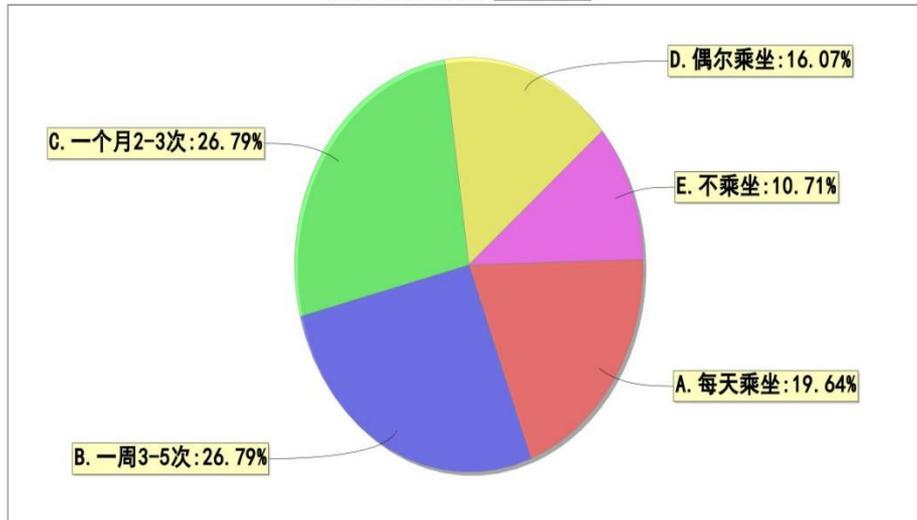


7.您乘坐公交频率是_____?

选项	小计	比例
A.每天乘坐	11	19.64%
B.一周 3-5 次	15	26.79%

C.一个月 2-3 次	15	26.79%
D.偶尔乘坐	9	16.07%
E.不乘坐	6	10.71%
本题有效填写人次	56	

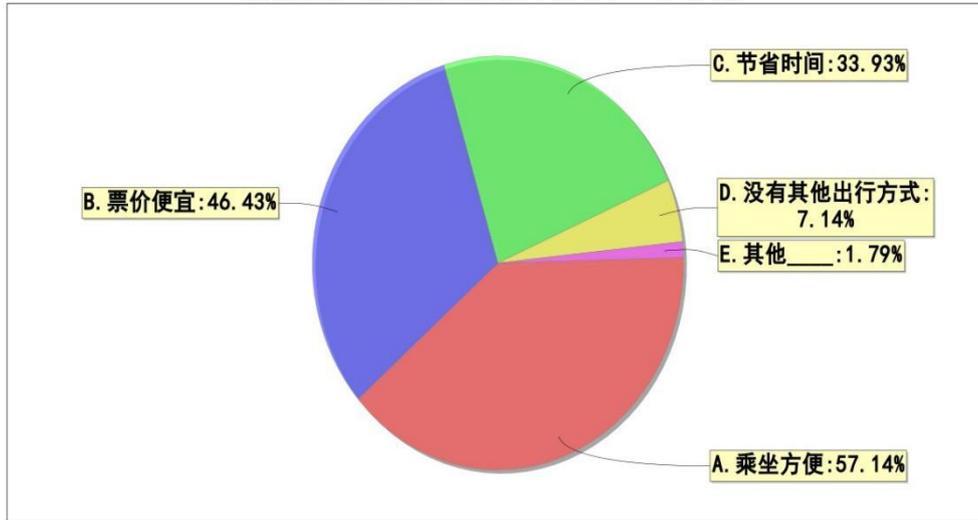
您乘坐公交频率是_____?



8.您选择乘坐公交车的原因是_____? (可多选)

选项	小计	比例
A.乘坐方便	32	57.14%
B.票价便宜	26	46.43%
C.节省时间	19	33.93%
D.没有其他出行方式	4	7.14%
E.其他_____	1	1.79%
本题有效填写人次	56	

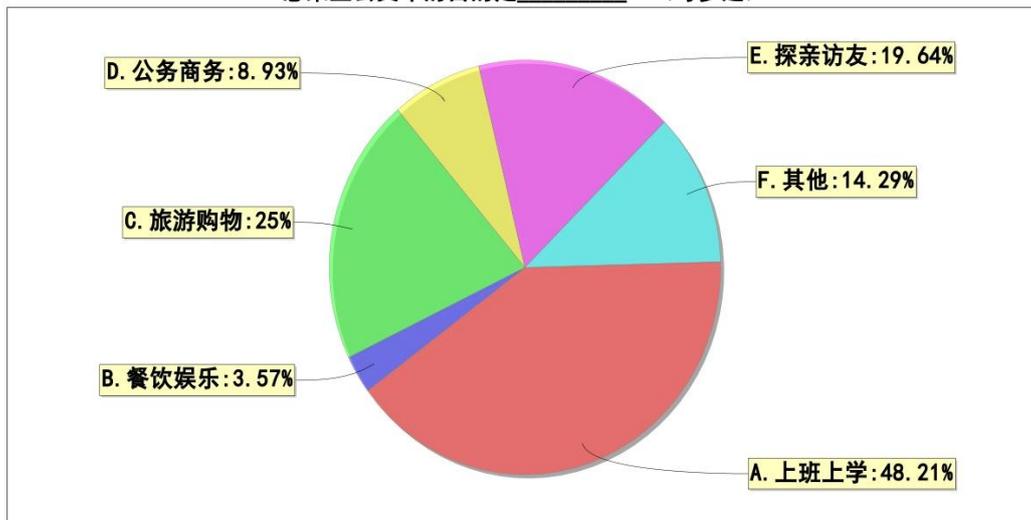
您选择乘坐公交车的原因是_____？（可多选）



9.您乘坐公交车的目的是_____？（可多选）

选项	小计	比例
A.上班上学	27	48.21%
B.餐饮娱乐	2	3.57%
C.旅游购物	14	25%
D.公务商务	5	8.93%
E.探亲访友	11	19.64%
F.其他	8	14.29%
本题有效填写人次	56	

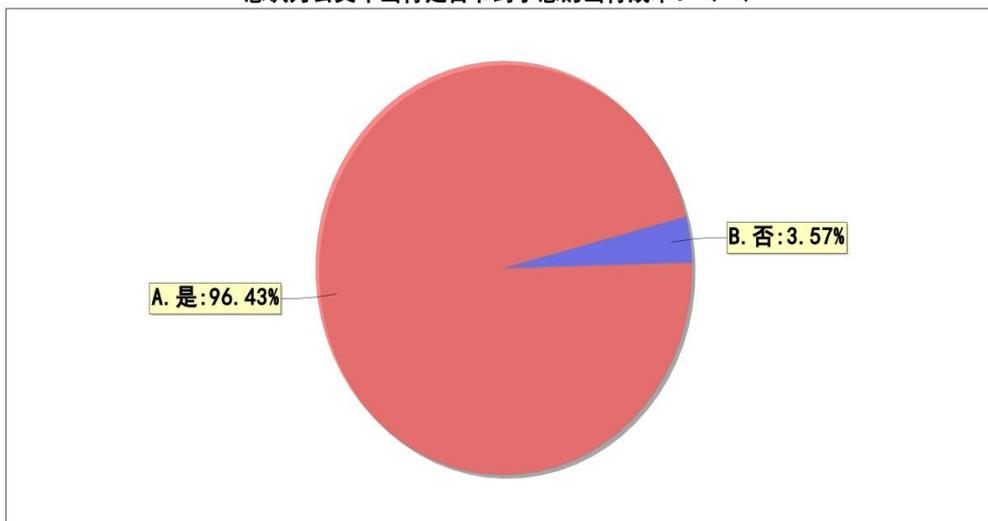
您乘坐公交车的目的是_____？（可多选）



10.您认为公交车出行是否节约了您的出行成本？（ ）

选项	小计	比例
A.是	54	96.43%
B.否	2	3.57%
本题有效填写人次	56	

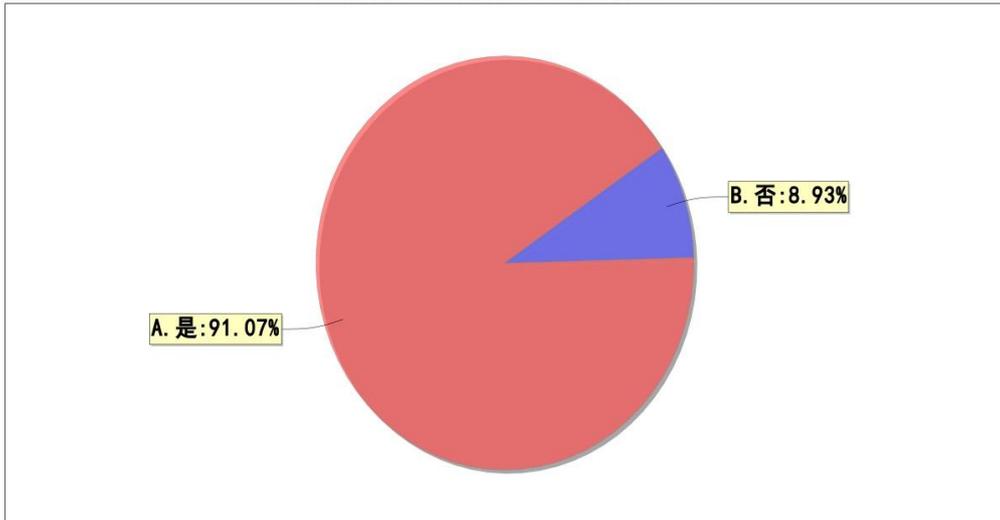
您认为公交车出行是否节约了您的出行成本？（ ）



11.您认为目前公交站点设置是否合理？（ ）

选项	小计	比例
A.是	51	91.07%
B.否	5	8.93%
本题有效填写人次	56	

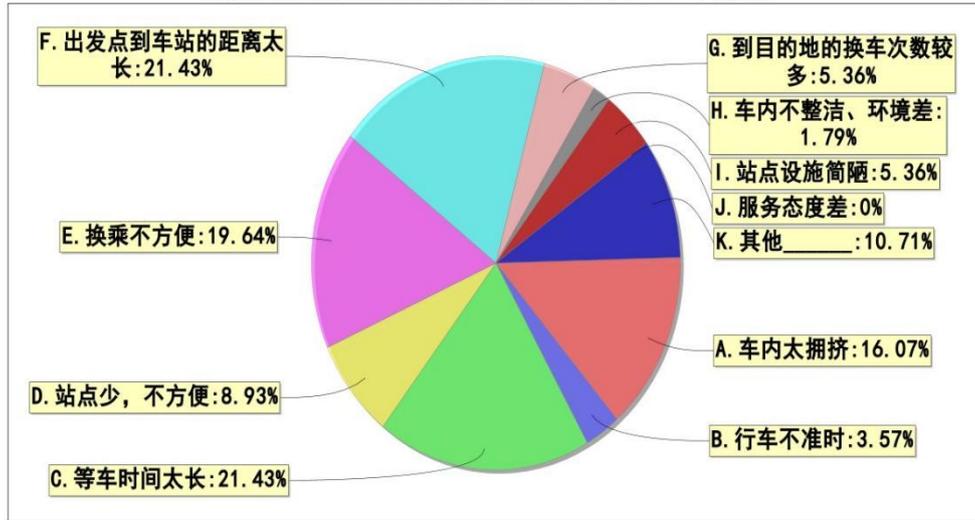
您认为目前公交站点设置是否合理？（ ）



12.您觉得目前潢川县公交存在的问题是_____？（可多选）

选项	小计	比例
A.车内太拥挤	9	16.07%
B.行车不准时	2	3.57%
C.等车时间太长	12	21.43%
D.站点少，不方便	5	8.93%
E.换乘不方便	11	19.64%
F.出发点到车站的距离太长	12	21.43%
G.到目的地的换车次数较多	3	5.36%
H.车内不整洁、环境差	1	1.79%
I.站点设施简陋	3	5.36%
J.服务态度差	0	0%
K.其他_____	6	10.71%
本题有效填写人次	56	

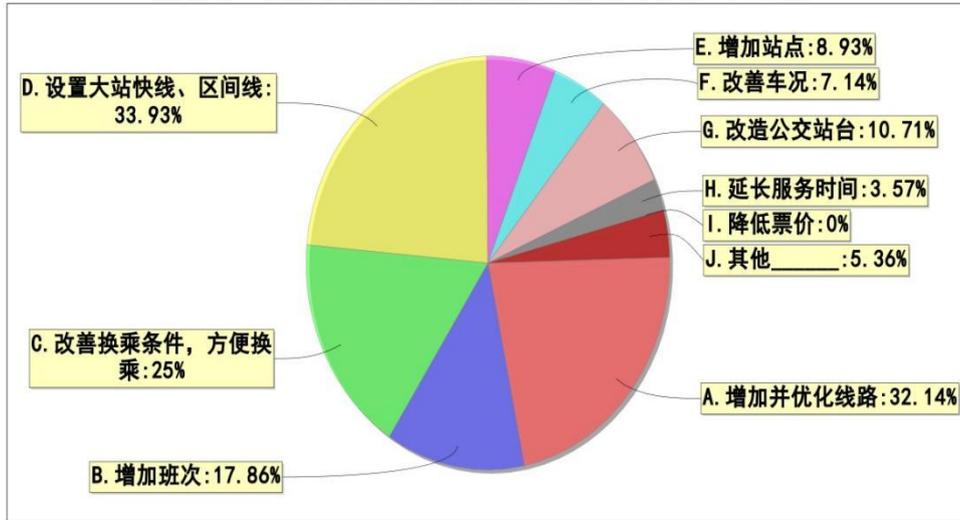
您觉得目前潢川县公交存在的问题是_____？（可多选）



13.您觉得下一步潢川县公交应重点开展哪些工作_____？（可多选）

选项	小计	比例
A.增加并优化线路	18	32.14%
B.增加班次	10	17.86%
C.改善换乘条件, 方便换乘	14	25%
D.设置大站快线、区间线	19	33.93%
E.增加站点	5	8.93%
F.改善车况	4	7.14%
G.改造公交站台	6	10.71%
H.延长服务时间	2	3.57%
I.降低票价	0	0%
J.其他_____	3	5.36%
本题有效填写人次	56	

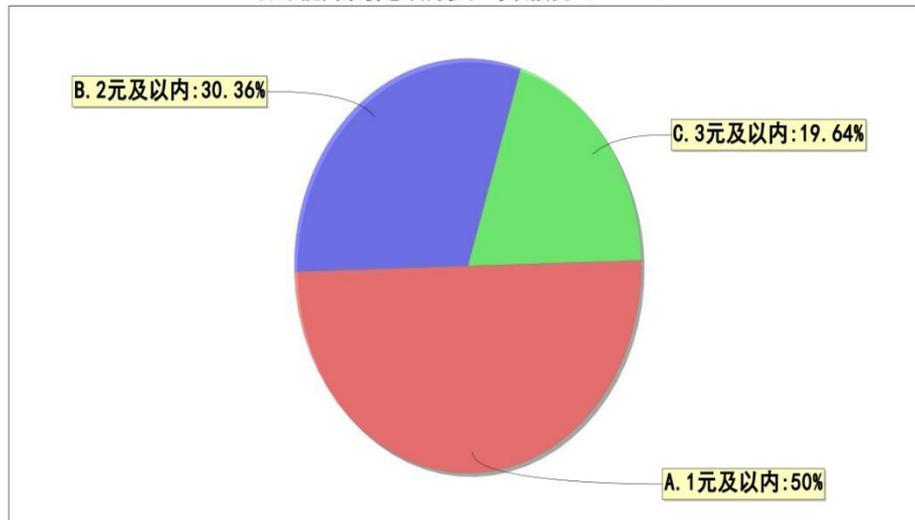
您觉得下一步潢川县公交应重点开展哪些工作_____？（可多选）



14.如果提高票价您认为多少可以接受（ ）

选项	小计	比例
A.1元及以内	28	50%
B.2元及以内	17	30.36%
C.3元及以内	11	19.64%
本题有效填写人次	56	

如果提高票价您认为多少可以接受（ ）



根据问卷调查显示，受益对象的整体满意程度为 84.44%。调查对象对问题按照满意度评分由高到低排序依次为：您对潢川县公交车内环境卫生、舒适性的满意度(87.14%),您对潢川县公交处理投诉的反馈的满意度(86.07%),您对潢

川县公交总体服务水平的满意度(85.71%),您对潢川县公交票价合理性的满意度(85.71%),您对潢川县公交司乘人员服务态度及素质的满意度(85%),您对潢川县公交线路设计合理性的满意度(85%),您对公交换乘便捷程度的满意度(84.64%),您对潢川县公交准点情况的满意度(84.64%),您对潢川县公交首末班车运营时间的满意度(84.64%),您对潢川县公交班次间隔时长合理性的满意度(84.29%),您对潢川县公交线路信息获取/更新渠道(报刊、手机、网站)便捷程度的满意度(83.57%),您对潢川县公交车辆站台停靠规范情况的满意度(83.21%),您对潢川县公交站设置合理性的满意度(82.5%),您对潢川县公交候车设施(站台、站亭、站牌等)完善情况的满意度(80%)。

题目\选项	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1.您对潢川县公交车内环境卫生、舒适性的满意度	35.71%	64.29%	0%	0%	0%
2.您对潢川县公交处理投诉的反馈的满意度	30.36%	69.64%	0%	0%	0%
3.您对潢川县公交总体服务水平的满意度	30.36%	67.86%	1.79%	0%	0%
4.您对潢川县公交票价合理性的满意度	33.93%	60.71%	5.36%	0%	0%
5.您对潢川县公交司乘人员服务态度及素质的满意度	28.57%	67.86%	3.57%	0%	0%
6.您对潢川县公交线路设计合理性的满意度	26.79%	71.43%	1.79%	0%	0%
7.您对公交换乘便捷	25%	73.21%	1.79%	0%	0%

题目\选项	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
程度的满意度					
8.您对潢川县公交准点情况的满意度	26.79%	69.64%	3.57%	0%	0%
9.您对潢川县公交首末班车运营时间的满意度	28.57%	66.07%	5.36%	0%	0%
10.您对潢川县公交班次间隔时长合理性的满意度	26.79%	67.86%	5.36%	0%	0%
11.您对潢川县公交线路信息获取/更新渠道(报刊、手机、网站)便捷程度的满意度	28.57%	60.71%	10.71%	0%	0%
12.您对潢川县公交车辆站台停靠规范情况的满意度	28.57%	58.93%	12.5%	0%	0%
13.您对潢川县公交站点设置合理性的满意度	26.79%	58.93%	14.29%	0%	0%
14.您对潢川县公交候车设施(站台、站亭、站牌等)完善情况的满意度	26.79%	55.36%	8.93%	8.93%	0%