**关于****2019年度上海久事公共交通集团有限公司**

**公交营运服务质量第三方考核情况的公告**

为进一步落实“公交优先”发展战略，完善财政补贴考核机制，建立公众参与的公交服务质量监管体系，全面提升公交服务水平，受久事公交集团理事会委托，上海市质协用户评价中心作为第三方单位，依据考核办法，对上海久事公共交通集团有限公司（以下简称久事公交集团）2019年度公交营运服务质量开展了第三方考核。现将考核情况予以公告：

# 一、测评概况

第三方考核从底线指标和市民感受度指标两大类展开，共涉及37项具体指标，采用信息化采集、行业部门监管、服务现场监测以及问卷调查相结合的多元化方式进行数据采集。

2019年度采样按季度开展，数据覆盖了久事公交集团下属五个公司所有线路。全年度对所有线路公交车辆进行了8886辆次随车检查，对各线路终点站进行了2153次驻站检查。同时，在每条公交线路服务现场开展了问卷调查，全年共计访问乘客30242名。

# 二、主要结论

**（一）第三方考核得分85.33，总体达到良好水平**

2019年度，久事公交集团公交营运服务质量第三方考核结果为85.33。其中底线指标得分38.25分（标准分40分），得分率96%，市民感受度指标得分47.08分（标准分60分），得分率78%。具体各分公司考核结果情况如下表所示：

久事公交集团各分公司具体考核结果情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 公司名称 | 底线指标（40分） | 市民感受度指标（60分） | 总得分 | 排名 |
| 巴士第二公司 | 39.04  | 49.43  | 88.47 | 1 |
| 巴士第五公司 | 38.18  | 47.15  | 85.33 | 2 |
| 巴士第一公司 | 37.14  | 47.35  | 84.49 | 3 |
| 巴士第四公司 | 38.07  | 46.26  | 84.33 | 4 |
| 巴士第三公司 | 38.80  | 45.23  | 84.03 | 5 |

**（二）礼让斑马线行人等部分指标明显提升**

测评结果显示，久事公交集团在班次执行率、起讫站发车准点率、服务投诉率、服务投诉及时处置率方面始终保持在较好水平。另外，在底线指标中，安全驾驶方面有了明显提升。尤其在“礼让斑马线行人”以及“不在外环内鸣笛”等方面的现场执行情况取得了较大幅度的提升，市民感受度有所提升。

**（三）车内设施、起讫站的保洁等部分指标仍需重点关注**

测评显示，部分指标得分始终较低，需加以改进。一是车内设施的积垢问题，如扶手横杆、出风口、换气扇、司机座位附近有积垢，也有车厢内壁、椅背存在污迹、涂鸦、张贴物等未能得到有效清理的现象。二是车厢内张贴物、走字屏等服务提示显示不清晰的问题仍需关注，进一步提升车容车况。三是起讫站地面大面积油污，站点环境不洁等方面的问题也需重点关注并不断完善，从而提高市民对公交行业的满意度。

特此公告。