

# 财政支出绩效评价报告

项目名称：2018 年交通行业社会满意度指数测评

项目单位：上海市城市交通运输管理处

主管部门：上海市交通委员会

委托部门：上海市交通委员会

评价机构：上海诚昌会计师事务所有限公司

二〇一九年六月

# 目 录

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 摘 要.....                          | 3   |
| 前 言.....                          | 8   |
| 一、项目基本情况.....                     | 10  |
| (一) 项目概况.....                     | 10  |
| (二) 绩效目标.....                     | 25  |
| 二、绩效评价工作情况.....                   | 26  |
| (一) 绩效评价目的.....                   | 26  |
| (二) 绩效评价工作方案制定过程.....             | 26  |
| (三) 绩效评价原则、评价方法等.....             | 27  |
| (四) 数据采集方法及过程.....                | 28  |
| (五) 绩效评价实施过程.....                 | 30  |
| 三、评价结论和绩效分析.....                  | 32  |
| (一) 评价结论.....                     | 32  |
| (二) 具体绩效分析.....                   | 46  |
| 四、主要经验及做法、存在的问题和建议.....           | 48  |
| 附件 1 绩效评价指标体系.....                | 55  |
| 附件 2 各项指标定义、评价标准、评分细则.....        | 62  |
| 附件 3 测评结果应用情况.....                | 100 |
| 附件 4 经常性项目近年整改、完善情况.....          | 107 |
| 附件 5 服务方基本情况、质量控制措施、增值服务情况.....   | 109 |
| 附件 6 访谈纪要（市运输管理处相关管理人员）.....      | 113 |
| 附件 7 访谈纪要（服务方相关管理人员）.....         | 116 |
| 附件 8 调查问卷情况汇总（交通行业各业态相关企业人员）..... | 120 |

## 摘 要

### 项目概述

为了维护城市公共交通秩序，规范交通行业经营服务行为，维护乘客（顾客）合法权益，交通行业各业态的相关管理条例或规定中对运营服务、经营管理、监督检查等方面均有所要求，为有效满足日常行业监管需要，有必要持续开展交通行业社会满意度指数测评。2018年市运输管理处针对本市出租汽车、公交、轨道交通、省际客运、汽车维修、驾驶员培训、搬场运输、道路清障施救牵引以及网络约租车共9个业态开展满意度测评。此外，结合上海市文明行业创建标准中的相关要求，针对出租汽车、公交、省际客运以及汽车维修共4个业态开展行业文明测评。

本项目为经常性项目，根据交通行业各业态发展的实际情况，2017年在2016年原有8个业态上新增了道路清障施救牵引和网络约租车2个业态，减少了道路停车业态，2018年根据各业态实际情况和新增的轨道交通线路增加样本量，年度要求完成的样本量因测评覆盖面的逐年扩大而提升，预算资金也随之增加。

本项目的资金来源为燃油税返还收入，项目预算由市运输管理处提出，经市交通委审核上报财政批复后，纳入市运输管理处部门预算。本项目2018年预算金额为390.75万元，经公开招标，由上海市质协用户评价中心中标，中标金额（2018年实际支出金额）为388.00万元，预算执行率为99.30%。

根据市运输管理处的要求，服务方按合同约定定期提交交通行业

各业态的测评结果和报告，分析各业态的服务情况、提出改进建议，为管理部门加强对各业态服务质量的持续有效监管提供支撑。

2018年本项目实际测评样本总量为189904份，达到计划要求样本总量，收集数据1000余万条，收集公众各类意见建议7万余条。

持续开展的交通行业满意度指数测评已成为公众评价公共服务、发表观点、提出需求、和管理部门进行沟通的有效渠道，具有很强的社会效益。测评结果为行业管理和发展提供决策依据，为行业考核评比提供依据，以缩小管理措施与行业现状之间、服务质量与公众感受之间、发展目标与群众期待之间的差距，提高交通行业整体服务水平，实现交通行业服务品质和行业文明水平提升的战略目标。

## 评价结论和绩效分析

根据绩效评价指标体系，绩效评价项目组对本项目进行绩效评估，从项目决策、项目管理和项目绩效三个方面进行独立打分，总共100分，该项目绩效分值为92分，绩效情况为优秀。其中，一级指标项目决策共12分，得分10分，得分率为83.33%；项目管理共28分，得分26分，得分率为92.86%；项目绩效共60分，得分56分，得分率为93.33%。

本项目完成了对交通行业各业态测评类型的测评内容，计算了满意度指数或行业文明水平结果，梳理了各个交通业态存在的问题和不足，收集了测评过程中获取的各项建议和意见，在规定期限内完成了符合要求的测评报告，年度实际完成的测评样本量大于规定的测评样本量，服务方提供的增值服务，得到了市运输管理处的认可。

市运输管理处通过召开行业例会或行业大会、下发测评结果材料、上门监管等方式将测评结果与交通行业各业态相关企业人员进行沟通反馈，落实整改。通过问卷调查，86.43%的受访交通行业各业态相关企业人员对于本项目的开展效果感到满意，在较大程度上表明了本项目的实施对于行业的发展有一定作用，提高了企业的服务水平。

## 主要经验和建议

**本项目的**主要经验及做法**包括以下两个方面：**

1. 市运输管理处根据各业态的实际情况，通过多种途径加大对测评结果的运用，包括在行业大会上公布测评结果，并邀请服务方进行解读分析，分析行业服务质量存在的症结问题并寻找解决问题的途径；通过在门户网站适时发布测评结果信息，倒逼企业改进服务质量；通过在微信公众号发布企业排名和投诉热点，帮助市民及时掌握行业企业服务情况；将测评结果融入文明行业评选指标，纳入质量信誉考核等行业管理考核指标；将测评结果作为上门监管的重点内容等。

各业态积极运用测评结果，如轨道交通行业每季度围绕一个专题开展民意调查，及时掌握乘客多样化的需求；公交行业通过加强投诉受理工作人员的培训以及公交公司投诉不满意量的考核有效提升了投诉处理结果的指标测评得分；省际客运行业对设施设备进行了有效维护，座椅、通风设施、显示牌以及空调设施的问题数量大幅下降；搬场运输行业通过测评对搬运过程中索要小费的问题进行了有效管理，至2018年年底已完全杜绝该问题的发生；驾驶员培训行业针对学员反映的教学规范性问题进行重点整改，有效提高学员满意度；汽

修行业针对顾客投诉和市民需求，探索搭建全市性的汽修服务平台，以便行业监管部门实时了解企业的维修情况；清障牵引行业在 2018 年将满意度测评的二维码印制在作业单上，进一步扩大测评的覆盖面和影响力，让客户感受到行业对于客户意见的重视，促进企业更为重视和关注服务质量；出租行业将驾驶员的测评成绩纳入考核项目，对进一步提高服务质量提出针对性的要求。

2. 在保证满意度指数测评工作顺利开展的同时，服务方根据行业主管部门的需求和社会的热点，为行业主管部门提供多项特色增值服务，包括定期开展满意度测评情况讲解分析，为企业掌握服务短板和问题指明方向，提升服务水平；针对重点问题进行持续跟踪，掌握变化情况；持续开展上海市公共交通社会舆情监测工作，为行业主管部门及时掌握舆论动态与市民诉求提供信息支撑等。

**本项目主要存在的问题以及相应的建议和改进措施主要包括以下三个方面：**

1. 在绩效目标申报表中，建议根据当年度的实际情况对各业态的总目标和年度目标分别予以进一步细分和细化，并进一步明确各业态开展社会满意度指数测评的目的，体现差异化。产出目标中需补充完善时效目标，对于可持续目标的考核需根据实际情况进一步明确。

2. 各项管理制度中均未对发生违规情况或其他特殊情况时如何处理予以规定，建议市运输管理处进一步补充完善管理制度中的相关内容。此外，在合同中针对可能存在的违约风险未明确相应的惩罚措施，建议进一步补充完善和明确合同中的相关内容。

市运输管理处未制定测评结果信息公开的相关管理制度，建议补充完善信息公开的相关管理制度，对信息公开的标准、时间、流程和渠道等予以尽可能地明确，提高精细化管理水平。

3. 未建立明确的长效机制，建议市运输管理处根据项目常态化的特点探索建立长效机制，对多年来的测评结果进行回头看或做相关总体分析或发展情况分析，以 3-5 年为周期，对服务质量的提升情况、管理措施和手段的改善情况等进行分析和总结，进一步保证管理改进的连续性，提高乘客（顾客）的满意度。

**其他相关建议主要包括以下三个方面：**

1. 建议市运输管理处进一步注重测评体系的完整性，在行业覆盖、指标细化、权重科学、样式多元、服务延伸等方面有所提升，根据行业的实际发展情况调整各业态的测评量占比。

2. 建议市运输管理处对于交通行业各业态进一步明确社会公众满意度调查的定位，反映全流程的体验和整个行业更真实的服务水平，并且进一步探索信息化推进的方式方法，使调查方式更符合创新型智慧型城市的发展现状。

3. 建议市运输管理处积极听取各业态相关企业的意见反馈、进一步拓展测评成果的应用与转化，加强大数据的开发与共享，做好测评体系大数据的积累、汇总、分析和运用。在作为考核依据、管理参考、行业态势分析的基础上，实现测评数据的时效性、前瞻性、推广性和战略性功能。

# 前 言

为加强预算绩效管理，提高财政资金利用效率，上海诚昌会计师事务所有限公司受上海市交通委员会（以下简称“市交通委”）委托，承担上海市城市交通运输管理处（以下简称“市运输管理处”）“2018年交通行业社会满意度指数测评”项目（以下简称本项目）专项资金财政支出绩效评价。

## 开展绩效评价的背景

早在 20 世纪 90 年代，美国、欧盟、德国、新西兰等国家就先后建立了国家顾客满意指数，作为国家对各个行业乃至全国顾客满意测评和控制的长效工具，对社会的和谐和经济发展起到了重要意义。

上海交通行业主管部门早在 1999 年，从出租汽车行业开始探索第三方交通行业社会满意度指数测评，经过持续多年的发展，测评工作已由最初在出租行业试点，发展到目前覆盖公共交通行业的九大业态，社会满意度指数测评融入了上海市公共交通行业发展的方方面面，成为了上海市交通运输行业管理工作的一大特点和亮点。

为了维护城市公共交通秩序，规范交通行业经营服务行为，维护乘客（顾客）、经营者和从业人员的合法权益，促进城市健康和可持续发展，根据交通行业各业态的相关管理条例或管理规定，有必要对本市交通运输行业九大业态持续开展社会满意度指数测评。

根据上海市精神文明建设委员会《上海市文明行业创建管理规定》（沪文明委〔2016〕15号）精神和《上海市文明行业考评标准》



的要求，对四大业态开展行业文明测评。

通过对交通行业社会满意度指数进行测评，为行业管理和考核评比提供决策依据，缩小管理措施与行业现状之间、服务质量与公众感受之间、发展目标与群众期待之间的差距，提高交通行业整体服务水平，实现交通行业服务品质和行业文明水平提升的战略目标。

## 评价方式

绩效评价项目组根据绩效目标申报表开展情况调查，主要采取因素分析法与访谈调查、问卷调查相结合的形式，从本项目的资金使用着手，综合考虑项目背景、绩效目标、预算资金的投入与使用情况等内容，结合项目立项涉及的政策文件、资金支付记录、财务和业务两方面的管理制度、各行业测评数据记录和报告等检查项目的立项、资金使用情况、实施过程中的管理情况以及项目的产出和效果情况，对市运输管理处和服务方上海市质协用户评价中心项目相关管理人员开展访谈调查，对交通行业各业态的相关企业人员开展问卷调查，从科学性与可执行性角度出发设计项目的绩效评价体系。指标体系从项目决策、项目管理、项目绩效三个方面进行考核。各指标的权重参照相关政策文件的要求，在调研的基础上依据指标的重要性确定。

绩效评价结果采用综合评分定级的方法，总分值为 100 分，绩效评价分优、良、合格、不合格。评价得分高于 90 分（含 90 分）的，绩效评级为优；得分在 75 分（含 75 分）—90 分的，绩效评级为良；得分在 60 分（含 60 分）—75 分的，绩效评级为合格；得分在 60 分以下的，绩效评级为不合格。

# 一、项目基本情况

## (一) 项目概况

### 1. 立项背景及目的

为了维护城市公共交通秩序，规范交通行业经营服务行为，保障运营安全和社会公众的出行安全，维护乘客（顾客）、经营者和从业人员的合法权益，解决交通行业存在的收费不规范、服务水平低、公共服务费用难以落实等问题，促进城市健康和可持续发展，促使经营者为乘客（顾客）提供优质服务，交通行业各业态均有相关的管理条例或管理规定，包括《出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2014 年第 16 号）、《机动车维修管理规定》（交通运输部令 2016 年第 37 号）、《机动车驾驶员培训管理规定》（交通运输部令 2016 年第 51 号）、《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令 2016 年第 82 号）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（2016 年经交通运输部第 15 次部务会议通过）等，管理条例或管理规定中对运营服务、经营管理、监督检查等方面均有所要求和规定，为有效满足日常行业监管需要、提供质量信誉考核的参考依据，有必要持续开展交通行业社会满意度指数测评。2018 年市运输管理处委托第三方专业机构，针对本市出租汽车、公交、轨道交通、省际客运、汽车维修、驾驶员培训、搬场运输、道路清障施救牵引以及网络约租车共 9 个业态开展满意度测评。

根据上海市精神文明建设委员会《上海市文明行业创建管理规定》（沪文明委〔2016〕15 号）精神和《上海市文明行业考评标准》

的要求，2018 年市运输管理处委托第三方专业机构针对出租汽车、公交、省际客运以及汽车维修共 4 个业态开展行业文明测评。

2018 年，结合上海市文明行业创建标准中的相关要求，本项目从环境文明、秩序文明、服务文明以及素质文明四个维度出发，根据新增的轨道交通线路增加调查样本量，同时进一步推动标准化服务考核制度建设，不断完善满意度指数测评体系，提高交通窗口行业整体服务水平。

交通行业社会满意度指数测评是城市交通运输行业加强管理、提升服务、方便市民出行的有效载体，2018 年通过本项目的开展以及测评数据及信息的获取为行业管理部门更好地掌握行业服务现状、了解公众需求提供信息支撑，为管理部门制定管理政策、落实管理措施提供行业动态信息和参考依据，为行业考核评比提供依据，也为业内各企业创新服务、塑造品牌、争创一流营造有序竞争、规范服务的营运环境，以缩小管理措施与行业现状之间、服务质量与公众感受之间、发展目标与群众期待之间的差距。通过开展行业文明水平测评，为管理部门寻找改进方向，为实现行业文明水平提升提供依据，起到指导企业持续改进服务质量，促进企业提升服务水平的重要作用。

## **2. 预算资金来源及使用情况**

本项目为经常性项目，预算批复金额为 390.75 万元，资金来源为燃油税返还收入。项目预算由市运输管理处提出，经市交通委审核上报财政批复后，纳入市运输管理处部门预算。

预算资金构成情况如下表 1 所示。

表1 “2018年交通行业社会满意度指数测评”项目预算资金明细表

单位：万元

| 序号        | 子项目名称             | 预算金额          | 占整个项目比重 (%)    |
|-----------|-------------------|---------------|----------------|
| 1         | 出租汽车行业满意度指数测评     | 59.91         | 15.33%         |
| 2         | 公交行业满意度指数测评       | 30.19         | 7.73%          |
| 3         | 轨道交通行业满意度指数测评     | 122.12        | 31.25%         |
| 4         | 长途客运行业满意度指数测评     | 15.66         | 4.01%          |
| 5         | 汽车维修行业满意度指数测评     | 11.15         | 2.85%          |
| 6         | 驾驶员培训行业满意度指数测评    | 36.35         | 9.30%          |
| 7         | 搬场运输行业满意度指数测评     | 11.15         | 2.85%          |
| 8         | 约租车行业满意度指数测评      | 38.00         | 9.72%          |
| 9         | 道路清障施救牵引行业满意度指数测评 | 14.22         | 3.64%          |
| 10        | 出租汽车行业文明水平测评      | 6.30          | 1.61%          |
| 11        | 公交行业文明水平测评        | 15.80         | 4.05%          |
| 12        | 长途客运行业文明水平测评      | 14.10         | 3.61%          |
| 13        | 汽车维修行业文明水平测评      | 15.80         | 4.05%          |
| <b>总计</b> |                   | <b>390.75</b> | <b>100.00%</b> |

各子项目预算资金全部由测评人员费用、培训费用、其他人员费用、场地费用、资料费用、管理费用以及其他税费构成。

本项目2018年预算金额为390.75万元,属于政府购买服务项目,经公开招标,由上海市质协用户评价中心中标,中标金额为388.00万元,2018年全年实际支出388.00万元,比预算金额少2.75万元,

预算执行率为 99.30%。

本项目是交通运输行业的常态化运营项目，近三年的预算资金和资金使用情况如下表 2 所示。

表 2 近三年预算资金和资金使用情况明细表

单位：万元

| 年份   | 预算批复<br>金额 | 执行金额<br>(合同金额) | 预算<br>执行率 | 中标单位<br>(公开招标)  | 要求的年度<br>测评样本量 |
|------|------------|----------------|-----------|-----------------|----------------|
| 2016 | 253.10     | 249.30         | 98.50%    | 上海市质协<br>用户评价中心 | 138906         |
| 2017 | 381.24     | 378.00         | 99.15%    | 上海市质协<br>用户评价中心 | 156280         |
| 2018 | 390.75     | 388.00         | 99.30%    | 上海市质协<br>用户评价中心 | 181061         |

2017 年在 2016 年原有 8 个业态上新增了道路清障施救牵引和网络约车 2 个业态，减少了道路停车业态，年度要求完成的样本量因测评覆盖面的逐年扩大而逐年提升，预算资金也随之增加，预算执行率逐年提高。

### 3. 项目完成情况

市运输管理处通过公开招标委托第三方专业机构上海市质协用户评价中心开展 2018 年交通行业社会满意度指数测评，测评内容包括以下三个方面：一是对全市出租汽车、公交、轨道交通、省际客运、汽车维修、驾驶员培训、搬场运输、道路清障施救牵引以及网络约租

车共 9 个业态开展公众满意度测评；二是对出租汽车业态开展员工满意度测评；三是对出租汽车、公交、省际客运以及汽车维修共 4 个业态开展行业文明测评。

主要测评内容和测评要求统计情况如下表 3 所示。

截止 2018 年 12 月 31 日，根据各个交通业态的测评报告、各期服务评价表和上海市质协用户评价中心客户满意信息调查表等书面资料以及对市运输管理处相关管理人员的访谈调查，上海市质协用户评价中心根据市运输管理处的要求在规定时间内按期完成了各项测评工作，实际采用的调查方式与要求的主要调查方式相符，计算了满意度指数或行业文明水平结果，梳理了各个交通业态存在的问题和不足，收集了测评过程中获取的各项建议和意见并在报告中予以反映，根据各项测评指标影响力系数和评价结果的对应关系进行了改进分析，得出了各业态的优先改进矩阵图（包括优先改进、其次改进、可影响优势和弱影响优势四部分），由此明确了各业态在测评时期内的具体问题以及下一阶段的改进方向与优先顺序，并按规定出具了符合要求的测评报告。

此外，服务方针对行业主管部门的需求和社会热点，为行业主管部门提供了满意度测评情况讲解分析以及上海市公共交通社会舆情监测等特色增值服务。

实际完成的测评样本量和测评报告等统计情况如下表 4 所示。

表3 “2018年交通行业社会满意度指数测评”项目测评内容和测评要求统计表

| 序号 | 业态       | 测评类型  | 测评内容                           | 测评报告要求提供情况 |     |    | 要求主要调查方式     | 年度测评要求样本量 |
|----|----------|-------|--------------------------------|------------|-----|----|--------------|-----------|
|    |          |       |                                | 按季度        | 按半年 | 按年 |              |           |
| 1  | 出租汽车     | 乘客满意度 | 安全行车、车况车貌、优质服务、服务便捷、投诉咨询       | √          |     |    | 神秘客          | 12120     |
|    |          | 员工满意度 | 工作环境、福利报酬、荣誉成就、教育培训、工作群体       |            | √   |    | 现场访问         | 4440      |
|    |          | 文明水平  | 环境文明、秩序文明、服务文明、素质文明            |            | √   |    | 现场检查         | 860       |
| 2  | 公交       | 乘客满意度 | 行车安全、车容车貌、规范服务、营运秩序、终点站管理、投诉处理 | √          |     |    | 神秘乘客<br>现场访问 | 20000     |
|    |          | 文明水平  | 环境文明、秩序文明、服务文明、素质文明            |            | √   |    | 现场检查         | 1250      |
| 3  | 轨道交通     | 乘客满意度 | 运营安全、车况站貌、优质服务、服务便捷、投诉处理       | √          |     |    | 神秘乘客<br>现场访问 | 66437     |
| 4  | 省际客运     | 旅客满意度 | 客运安全、站况站貌、规范服务、服务便捷、投诉处理       | √          |     |    | 现场访问         | 6048      |
|    |          | 文明水平  | 环境文明、秩序文明、服务文明、素质文明            |            | √   |    | 现场检查         | 186       |
| 5  | 汽车维修     | 顾客满意度 | 规范经营、环境整洁、维修质量、服务质量            |            |     | √  | 现场访问<br>网络调查 | 5000      |
|    |          | 文明水平  | 环境文明、秩序文明、服务文明、素质文明            |            | √   |    | 现场检查         | 80        |
| 6  | 驾驶员培训    | 顾客满意度 | 规范经营、教学设施、教学质量、投诉咨询            |            | √   |    | 电话调查<br>网络调查 | 35000     |
| 7  | 搬场运输     | 顾客满意度 | 规范经营、车况车貌、优质服务、投诉咨询            | √          |     |    | 电话调查         | 4640      |
| 8  | 网络约租车    | 乘客满意度 | 平台服务、安全行车、车容车貌、优质服务、服务便捷       | √          |     |    | 神秘乘客<br>网络调查 | 20000     |
| 9  | 道路清障施救牵引 | 顾客满意度 | 救援受理、车辆设施、作业人员、现场作业            |            | √   |    | 网络调查         | 5000      |
| 合计 |          |       |                                | 6          | 7   | 1  |              | 181061    |

表4 “2018年交通行业社会满意度指数测评”项目实际完成情况统计表

| 序号  | 业态   | 测评类型  | 测评报告实际提供情况 |     |    | 完成率  | 实际采用调查方式     | 符合情况       | 时间阶段 | 实际测评样本量 | 完成率     |      |
|-----|------|-------|------------|-----|----|------|--------------|------------|------|---------|---------|------|
|     |      |       | 按季度        | 按半年 | 按年 |      |              |            |      |         |         |      |
| 1   | 出租汽车 | 乘客满意度 | √          |     |    | 100% | 神秘客          | 符合         | 第一季度 | 3040    | 100.68% |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 第二季度 | 3049    |         |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 第三季度 | 3047    |         |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 第四季度 | 3067    |         |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 小计   | 12203   |         |      |
|     |      | 员工满意度 |            | √   |    |      | 100%         | 现场访问       | 符合   | 上半年     | 2212    | 100% |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            |      | 下半年     | 2228    |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            |      | 小计      | 4440    |      |
|     |      | 文明水平  |            | √   |    |      | 100%         | 现场检查<br>评审 | 符合   | 上半年     | 320     | 100% |
| 下半年 | 540  |       |            |     |    |      |              |            |      |         |         |      |
| 小计  | 860  |       |            |     |    |      |              |            |      |         |         |      |
| 2   | 公交   | 乘客满意度 | √          |     |    | 100% | 神秘乘客<br>现场访问 | 符合         | 第一季度 | 5009    | 100.97% |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 第二季度 | 5088    |         |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 第三季度 | 5032    |         |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 第四季度 | 5065    |         |      |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            | 小计   | 20194   |         |      |
|     |      | 文明水平  |            | √   |    |      | 100%         | 现场检查<br>评审 | 符合   | 上半年     | 600     | 120% |
|     |      |       |            |     |    |      |              |            |      | 下半年     | 900     |      |
| 小计  | 1500 |       |            |     |    |      |              |            |      |         |         |      |



| 序号 | 业态    | 测评类型  | 测评报告实际提供情况 |     |    | 完成率  | 实际采用调查方式 | 符合情况   | 时间阶段 | 实际测评样本量 | 完成率     |         |
|----|-------|-------|------------|-----|----|------|----------|--------|------|---------|---------|---------|
|    |       |       | 按季度        | 按半年 | 按年 |      |          |        |      |         |         |         |
| 3  | 轨道交通  | 乘客满意度 | √          |     |    | 100% | 神秘乘客现场访问 | 符合     | 第一季度 | 16606   | 100.25% |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 第二季度 | 16673   |         |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 第三季度 | 16652   |         |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 第四季度 | 16670   |         |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 小计   | 66601   |         |         |
| 4  | 省际客运  | 旅客满意度 | √          |     |    | 100% | 现场访问     | 符合     | 第一季度 | 1531    | 101.32% |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 第二季度 | 1545    |         |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 第三季度 | 1520    |         |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 第四季度 | 1532    |         |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 小计   | 6128    |         |         |
|    |       | 文明水平  |            |     | √  |      | 100%     | 现场检查评审 | 符合   | 上半年     | 132     | 145.16% |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        |      | 下半年     | 138     |         |
| 小计 |       |       |            |     |    |      |          |        |      | 270     |         |         |
| 5  | 汽车维修  | 顾客满意度 |            |     | √  | 100% | 现场访问网络调查 | 符合     | 全年   | 5126    | 102.52% |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 文明水平 |         | √       |         |
|    |       | 下半年   | 60         |     |    |      |          |        |      |         |         |         |
|    |       | 小计    | 120        |     |    |      |          |        |      |         |         |         |
| 6  | 驾驶员培训 | 顾客满意度 |            |     | √  | 100% | 电话访问网络调查 | 符合     | 上半年  | 17617   | 101.47% |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 下半年  | 17896   |         |         |
|    |       |       |            |     |    |      |          |        | 小计   | 35513   |         |         |

| 序号 | 业态       | 测评类型  | 测评报告实际提供情况 |     |    | 完成率  | 实际采用调查方式 | 符合情况 | 时间阶段   | 实际测评样本量 | 完成率     |
|----|----------|-------|------------|-----|----|------|----------|------|--------|---------|---------|
|    |          |       | 按季度        | 按半年 | 按年 |      |          |      |        |         |         |
| 7  | 搬场运输     | 顾客满意度 | √          |     |    | 100% | 电话访问     | 符合   | 第一季度   | 1207    | 104.01% |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 第二季度   | 1218    |         |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 第三季度   | 1201    |         |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 第四季度   | 1200    |         |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 小计     | 4826    |         |
| 8  | 网络约租车    | 乘客满意度 | √          |     |    | 100% | 神秘乘客网络调查 | 符合   | 第一季度   | 6556    | 131.12% |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 第二季度   | 6551    |         |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 第三季度   | 6560    |         |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 第四季度   | 6556    |         |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 小计     | 26223   |         |
| 9  | 道路清障施救牵引 | 顾客满意度 |            | √   |    | 100% | 网络调查     | 符合   | 上半年    | 3018    | 118%    |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 下半年    | 2882    |         |
|    |          |       |            |     |    |      |          |      | 小计     | 5900    |         |
| 合计 |          |       | 6          | 7   | 1  | 100% |          |      | 189904 | 104.88% |         |

2018年本项目实际测评样本总量为189904份，达到计划要求样本总量，收集数据1000余万条，收集公众各类意见建议7万余条。

#### 4. 组织及管理

##### (1) 本项目的利益相关方和职责

市财政局是本项目的资金拨付单位，依市交通委申请经审核后直接将预算资金拨付中标单位。

市交通委作为主管部门，负责预算审核、资金申请及对预算资金的使用进行监督管理。

市运输管理处作为项目单位，负责预算编制、预算执行、监督预算资金的使用、监督中标单位按合同完成交通行业满意度测评的相关工作以及对于测评结果的后续应用。

上海市质协用户评价中心作为服务方，负责按合同约定和要求完成交通行业满意度测评的相关工作，并受市交通委和市运输管理处的监督。

##### (2) 项目实际组织管理情况

绩效评价项目组通过获取资料、实地调查并结合现场访谈以及问卷调查等形式，确认以下各项：

###### ① 政府采购管理

根据《中华人民共和国政府采购法》，上海市政府采购中心受市运输管理处委托，对本项目进行公开招标，于2017年12月22日在上海市政府采购网发布招标信息，2018年1月30日评标，汇总专家评标意见，上海市质协用户评价中心整体服务方案合理、针对用户需求、项目负责人及组织机构较完备、类似业绩较多，确定为中标单位（服务方）。市运输管理处于2018年2月7日与服务方签订合同。

## ②合同管理

根据市运输管理处与服务方签订的合同和补充合同，合同期限为2018年1月1日至2018年12月31日，付款方式是双方约定服务费按季度支付，采购人在对上一季度考核合格后，支付下季度费用，支付期限由双方商定。

本项目期限三年，采取一次招标三年采用、分三个年度分别签订合同的方式实施。在上一年度合同到期后，采购人对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。第二年和第三年签订的采购合同价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如中标人年度考核未通过，或者项目内容及价格变动较大、超过招标时所确定的第一年度合同金额10%的，则上一年度合同到期后，双方不再续签下一年度合同，本项目中标结果也不再有效。

## ③服务方项目人员配备情况

根据对服务方项目相关管理人员进行访谈调查的结果，为了保证本项目调查实施工作的质量，服务方配备专业的调查人员组成调查队伍，这些调查人员在评价中心从事调查工作普遍具有3年及以上的工作经验。本项目共投入58名人员，项目人员分工明确，人员配置与项目需求相匹配。

2018年本项目要求的年度测评样本总量为181061，基于该样本量，含调查总监在内，配备了41名项目调查团队成员，以满足本项目9个交通业态测评过程中的调查实施工作。

服务方对于本项目的人员配备情况如下图1所示。

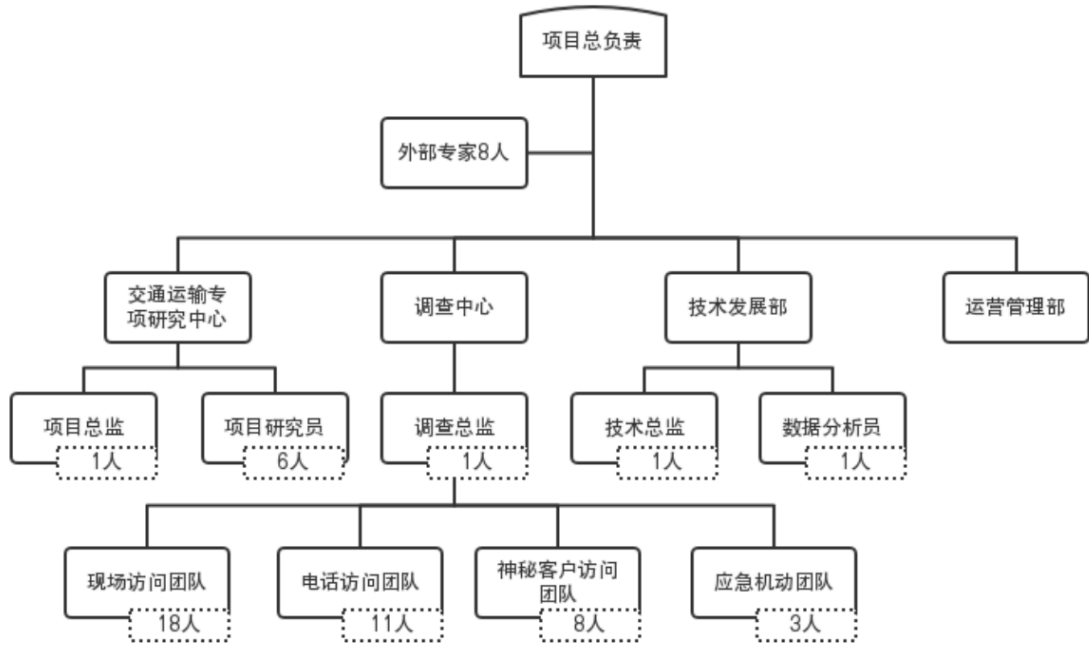


图 1 人员配备图

#### ④项目实施流程

市运输管理处要求服务方制定 2018 年度满意度指数测评的具体实施方案，并根据《上海市城市交通运输管理处服务项目管理办法》对服务方的实施方案和相关管理制度进行审核，确保项目开展的可控性，并要求服务方按照合同约定实施测评工作。

市运输管理处审核后，服务方对相关调查人员进行培训，培训后正式开展 2018 年度交通行业 9 大业态的满意度测评工作。在服务方开展满意度测评的过程中，市运输管理处对满意度测评工作进行相应的监管，以保证工作的质量与效果。

服务方在按合同约定和要求完成交通行业各业态各期测评工作并提交测评报告后，递交市运输管理处审核验收。市运输管理处根据服务方提交的报告，经审核通过后，对所有报告进行归档整理。

市运输管理处根据满意度测评的结果和反映的问题设定下一阶段的改进方向与优先顺序，将测评结果通过召开行业例会或行业大会、行业内下发报告、上门监管等形式进行通报，督促企业整改。

本项目从调查方案制定、调查实施，到出具评价报告，再到后续的测评结果应用，主要分为四个阶段，即前期研究阶段、调查实施阶段、成果生成阶段和改进提升阶段。

项目开展的流程情况如下图 2 所示。

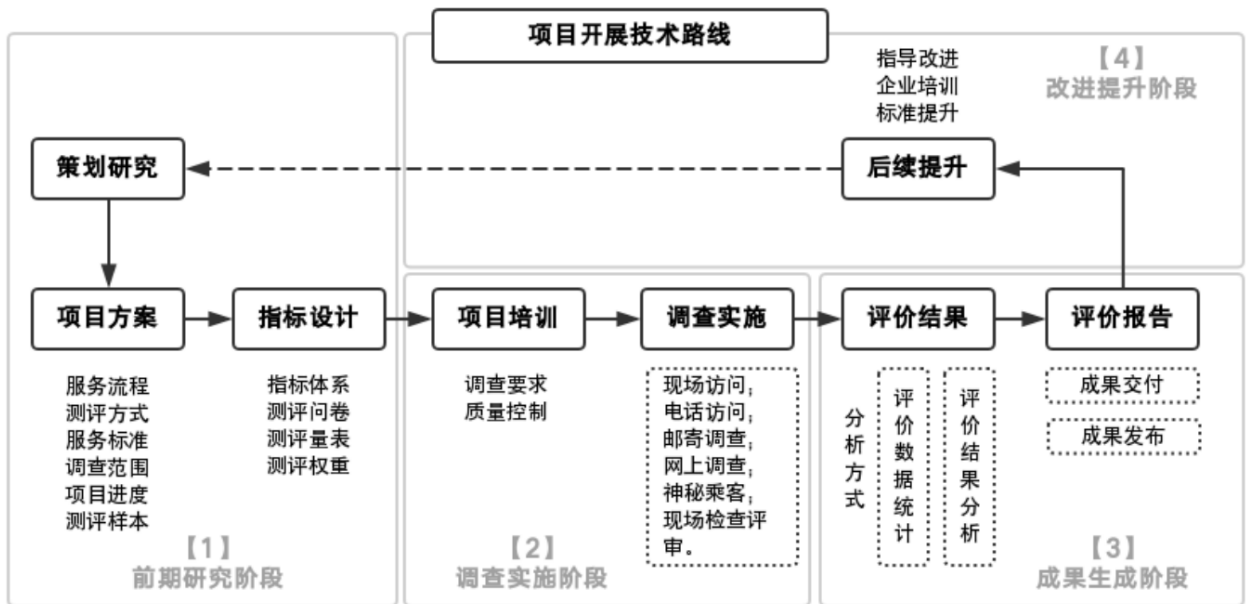


图 2 项目开展路线图

### ⑤项目实施管理

根据服务方提供的相关管理制度以及与市运输管理处和服务方项目相关管理人员访谈调查的结果，服务方制定了多项质量管理体系和审核控制制度、建立了针对市场和社会调查服务的多项规范性管理文件，明确了市场和社会调查服务流程中客户需求识别、抽样准则、方案设计、问卷、统计、报告等环节的具体特性要求。

在开展具体测评工作前，服务方对全体调查人员进行了项目基础培训、结合调查案例进行分析讲解、模拟实施、座谈交流等培训方式，为测评工作后续的顺利开展奠定基础。在开展测评工作时，服务方采用了项目督导随机现场指导和质量控制、录音留存以确保所有访问有据可查、审核问卷填写的完整性和真实有效性、终端实时定位等方式。

服务方建立了项目全生命周期管理信息平台，一切工作均通过该信息平台开展，实现了流程化、模块化管理，具有规范性、可操作性和可追溯性的特点，流程设置涵盖项目的全生命周期，各环节均有管理人员进行监控，确保每个环节都能按时按质完成。

在项目的实施过程中，为了保障本项目保质保量地按时按计划开展，市运输管理处和服务方之间建立了信息沟通机制和动态反馈处理机制，从项目调查方案、调查准备、测评实施到质量审核等各流程均保持了有效的沟通联系。

#### ⑥验收管理

根据市运输管理处提供的各期服务评价表和客户满意信息调查表以及对市运输管理处相关管理人员进行访谈调查的结果，服务方按合同约定和要求定期提交了交通行业各业态满意度测评结果及报告。

根据获取的服务评价表，市运输管理处从六个方面对服务方各期各交通业态的服务质量进行评价，即时间节点按计划进行、实际样本量达到计划要求、样本分布符合计划、项目报告撰写的质量、日常沟通的及时性以及对本阶段工作的总体评价，评价均为优秀或良好，服务方的服务质量总体上符合合同约定及市运输管理处的要求。

根据客户满意信息调查表，服务方上海市质协用户评价中心向市运输管理处征询了对本项目的服务意见，市运输管理处相关管理人员从四个方面进行了打分，包括项目前期设计、质量与管理、人员服务和总体感受，项目前期设计、项目质量与管理、项目人员服务中的各细分项得分均为 9 分或 10 分，总体评分为 10 分，达到非常满意，可见服务方的服务情况得到了市运输管理处的充分认可。

根据合同约定，在上一年度合同到期后，采购人对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。在项目实施过程中和测评报告提交后，市运输管理处均对服务方的工作情况进行了考核，通过考核后，双方签订了 2019 年的合同，由上海市质协用户评价中心在 2019 年继续开展交通行业社会满意度指数测评工作。



## （二）绩效目标

### 1. 项目总目标

通过对交通行业社会满意度指数进行测评，为行业管理和发展提供决策依据，为行业考核评比提供依据，为管理部门寻找改进方向，对发现的问题进行整改、对得出的经验进行应用，以缩小管理措施与行业现状之间、服务质量与公众感受之间、发展目标与群众期待之间的差距，提高交通行业整体服务水平，实现交通行业服务品质和行业文明水平提升的战略目标。

### 2. 阶段性目标

产出目标：

- （1）服务数量完成率 100%，包括交通行业九大业态测评报告完成率 100%和交通行业九大业态测评样本量完成率 100%；
- （2）服务完成（交通行业九大业态测评报告提交）及时率 100%；
- （3）服务质量达标率 100%。

效果目标：

- （1）意见获取有效；
- （2）行业管理决策有效；
- （3）反馈机制健全；
- （4）长效机制建立有效；
- （5）相关方满意度达到很满意，包括服务购买方（市运输管理处）满意度达到很满意，交通行业各业态相关企业满意度达到满意。

## 二、绩效评价工作情况

### （一）绩效评价目的

通过对项目的了解和调查，掌握项目实施的全过程，对项目的立项依据、各项管理监督和保障措施，项目取得的社会效益等进行了解，从中发现问题、总结好的经验，为加强预算绩效管理，强化预算支出责任，提高财政资金使用绩效提供科学依据和动态管理手段。

### （二）绩效评价工作方案制定过程

上海诚昌会计师事务所有限公司受市交通委委托，对市运输管理处“2018年交通行业社会满意度指数测评”项目进行绩效评价。

绩效评价项目组在经过对市运输管理处和服务方项目相关管理人员进行询问和了解以及对获取的各方面资料进行梳理和研究后，设计了具有针对性的指标体系、制定了评价工作方案，经与市运输管理处进行沟通、专家评审后根据专家的评审意见修改完善工作方案相关内容和指标体系，确定最终的评价工作方案。

鉴于本项目涉及交通行业九大业态，且属于政府购买服务的项目类型，为了更好地对本项目进行评价，本次绩效评价根据项目实际情况设置四级评估指标体系，其中一级指标为：项目决策、项目管理、项目绩效，权重分别为12%、28%、和60%。指标权重设计遵循了以结果为导向原则，并适度关注过程管理。

#### （1）项目决策类指标

项目决策类指标主要从项目立项的目标适应性、立项依据的充分性、绩效目标合理性以及绩效指标明确性等方面进行设计。

## （2）项目管理类指标

项目管理类指标主要从项目的购买管理、投入管理、财务管理以及项目实施（包括购买方和服务方）等方面进行设计，主要针对政府购买服务和项目实施过程中涉及的各个环节。

## （3）项目绩效类指标

绩效类指标根据本项目的特点主要从项目的产出和效益两个方面进行设计。项目的产出主要是服务方根据市运输管理处的要求按期开展测评工作，完成要求的测评样本量，按规定出具符合要求的测评报告。项目的效益主要是为行业管理和发展提供决策依据和数据支撑，也为行业考核评比提供依据，为管理部门寻找改进方向，提高交通行业整体服务水平和行业文明水平。

市运输管理处“2018年交通行业社会满意度指数测评”项目的评价体系详见附件1。

## （三）绩效评价原则、评价方法等

以《中共中央、国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《关于贯彻落实〈中共中央、国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）；《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发〔2013〕55号）、《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）；《出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2014年第16号）、《机动车驾驶员培训管理规定》（交通运输部令2016年第51号）、《道路旅客运

输及客运站管理规定》（交通运输部令 2016 年第 82 号）、《关于加强本市道路清障施救牵引行业管理的意见》（沪交货〔2012〕21 号）等交通行业各业态的相关管理条例或管理规定；《上海市文明行业创建管理规定》（沪文明委〔2016〕15 号）、《上海市文明行业考评标准》以及各种基础数据和资料、访谈调研和问卷调查的情况等作为本次绩效评价工作的核心评价依据。

绩效评价项目组在对本项目进行绩效评价时，主要采取因素分析法与访谈调查、问卷调查相结合的形式，根据获取的资料对数据进行整理与分析，根据项目的特点，结合政策文件、各项管理制度、各行业测评数据记录和报告等检查项目的立项、资金使用情况、实施过程中财务和业务两方面的管理以及项目的产出和效果情况，对市运输管理处和服务方项目相关管理人员开展访谈调查，对交通行业八大业态（除网络约租车行业）的相关企业开展问卷调查。

#### **（四）数据采集方法及过程**

绩效评价项目组接到评价项目后及时与市运输管理处项目相关管理人员进行联系，了解项目基本情况，形成资料清单，需初步获取的资料包括但不限于项目前期立项和决策的相关政策和依据、财务和业务管理制度、资金的预算批复情况和使用情况、实施中管理或监管的相关记录或资料、项目产出和效益相关的测评报告等。在市运输管理处的积极配合下，绩效评价项目组获取了较为详细和全面的初步资料，通过梳理和研究，并到网上搜索相关报道、到市交通委和市运输管理处的官网查看相关信息公开情况，对项目的重点和疑点予以重点

关注，形成给市运输管理处和服务方的待补充资料清单和信息调查表，联系项目相关管理人员进行准备，实施进一步数据采集。

绩效评价项目组先后到市运输管理处和服务方上海市质协用户评价中心进行了访谈调查和补充资料的获取，从常态化项目开展的历程、调查方式、调查人员配备情况、成果的后续应用情况等方面加深了对项目的了解，评价利益相关方为项目实施提供的保障程度以及项目的效益和实施后的实际情况与预期目标的符合程度。

方案评审后，绩效评价项目组在市运输管理处和服务方的积极配合和支持下，对相关管理人员进行了补充询问和资料获取，在市运输管理处的协助下通过问卷星对交通行业八个业态（网络约租车因行业尚不稳定，测评结果未对相关企业予以公开，无法进行有效的问卷调查）相关企业人员开展问卷调查，调查面基本实现了全覆盖，共收回有效调查问卷 1470 份（各业态具体数据详见附件 8），了解企业对本项目的知悉度、满意度指数测评结果的获得情况、对于实施效果的感受和应用情况、项目开展的满意度情况以及相关的意见和建议等。

在社会调查方面，除交通行业各业态相关企业外，本项目的受益对象还包括社会公众，鉴于在 2019 年对 2018 年情况进行调查无法完全反映当时的情况，且本项目主要是为相关管理部门和企业提供决策依据，故不再对社会公众进行问卷调查。绩效评价项目组通过获取尽可能详细的信息和资料、访谈调查和问卷调查以及向专业人士或专家进行沟通请教等方式使局限性降到合理可控范围内，对绩效评价的结果进行合理保证。

## （五）绩效评价实施过程

为了保证绩效评价的质量，上海诚昌会计师事务所有限公司根据项目的实际情况成立了专门的绩效评价项目组，由公司总经理作为总负责人，总体对绩效评价工作的开展实施监督管理。公司实行三级复核制度，在出具正式报告前由复核经理对报告的完成情况和质量进行复核，复核经理具有多年绩效评价项目经验且具有注册会计师执业证书。在方案制定和报告撰写过程中，由项目经理对绩效评价工作的开展情况进行全过程把控，项目经理具有四年以上绩效评价项目经验（包括四年交通行业项目经验），且具有注册会计师执业证书。在绩效评价的实施过程中，绩效评价项目组对重大事项进行沟通讨论、集体论证，针对绩效评价的要求和内容，分工合作，形成绩效评价的工作方案和报告初稿，经专家评审，综合各方意见并修改完成后定稿。

绩效评价的具体实施过程主要包括以下阶段：

第一阶段：初步沟通，了解情况，资料准备与提供（2019年4月上旬完成）。此阶段主要工作包括评价任务分解与分工，与市运输管理处项目相关管理人员进行沟通，了解项目基本情况，根据初步沟通情况完成资料清单、发送资料清单进行资料准备。

第二阶段：获取资料后梳理和研究，形成绩效评价实施方案（2019年5月中旬完成）。此阶段主要工作包括获取资料；对资料进行梳理和研究，形成待补充的资料清单，实施进一步数据采集；根据获取的资料设计绩效评价框架和绩效评价指标体系，设计对各利益相关方的访谈提纲和调查问卷，形成绩效评价实施方案。

第三阶段：方案评审，与相关管理人员沟通后确认方案（2019年5月下旬完成）。此阶段主要工作包括联系相关专家进行指导和方案评审，经与项目相关管理人员沟通后确认最终方案。

第四阶段：对项目所涉及的利益相关方开展访谈调查和问卷调查（2019年6月上旬完成）。此阶段主要工作包括到评价现场进行相应复核和调查，实地调研采集数据，有针对性地对项目所涉及的利益相关方开展访谈调查和问卷调查，形成访谈纪要、调查问卷结果汇总。

第五阶段：数据整理与分析，综合评定调查结果，对照绩效评价指标体系所设定的评分标准进行打分，撰写绩效评价报告初稿（2019年6月中旬完成）。此阶段主要工作包括根据获取的资料对数据进行整理与分析，根据访谈调查和问卷调查的结果予以综合评定，对照指标体系所设定的评分标准进行打分，形成绩效评价报告初稿。

第六阶段：与相关管理人员进行沟通确认，专家评审，修改完善后形成绩效评价报告终稿（2019年6月20日前完成）。此阶段主要工作包括在专家评审前与市运输管理处相关管理人员进行初步沟通确认，汇总意见进行修改或完善，基本达成一致后邀请相关专家对报告进行评审，评审后根据专家的意见对报告进行修改，修改完善后与主管部门和预算单位相关管理人员进行最后确认，并经所内复核经理复核后形成绩效评价报告终稿，打印装订后送交市交通委，对报告和相关资料进行归档。

### 三、评价结论和绩效分析

#### (一) 评价结论

##### 1. 评价结果

根据绩效评价指标体系，绩效评价项目组对市运输管理处“2018年交通行业社会满意度指数测评”项目进行绩效评估，从项目决策、项目管理和项目绩效三个方面进行独立打分，总共100分，该项目绩效分值为92分，项目绩效情况为优秀。

其中，一级指标项目决策共12分，得分10分，得分率为83.33%；项目管理共28分，得分26分，得分率为92.86%；项目绩效共60分，得分56分，得分率为93.33%。

#### (1) 项目决策

##### A1. 战略目标适应性

为了维护城市公共交通秩序，规范交通行业经营服务行为，交通行业各业态均有相关的管理条例或管理规定，并对运营服务、经营管理、监督检查等方面有所要求和规定，为有效满足日常行业监管需要、提供质量信誉考核的参考依据，有必要持续开展交通行业社会满意度指数测评。2018年结合上海市文明行业创建标准中的相关要求，本项目从环境文明、秩序文明、服务文明以及素质文明四个维度出发开展行业文明测评。即本项目的设立能够支持购买主体(市运输管理处)目标的实现，为管理部门制定管理政策提供参考依据；且符合交通运输部、上海市政府和市交通委有关交通行业各业态的发展规划和管理规定。综上，共2分，得2分。



## **A2. 立项依据充分性**

为了维护城市公共交通秩序，维护乘客（顾客）的合法权益，促使经营者提供优质服务，交通行业各业态均有相关的管理条例或管理规定，本项目的设立符合相关法律法规和民生需求。市运输管理处是市交通委所属的依法履行全市交通运输运政管理职能的行政类事业单位，负责对本市交通运输行业经营者、车辆、设施及从业人员进行日常管理和监督指导，规范企业行为。本项目通过开展测评，获得的数据及信息可以为行业管理部门作出决策提供基础数据支撑，为管理部门寻找改进方向，提高行业文明水平。综上，共 2 分，得 2 分。

## **A3. 立项决策程序规范性**

根据对市运输管理处相关管理人员进行访谈调查的结果，根据行业的特点、需求和实际情况确定测评的样本量和报告提交的频率，测评的样本量在确定前有科学统计的方式进行计算，测评的样本量每年会根据业态的发展变化情况进行调整，预算根据样本量的增加和测评方式的调整等进行调整，即项目按照规定的程序申请设立，且项目涉及的各项预算资金、样本量和提交测评报告频率的确定符合要求，在立项前有经过必要的论证。综上，共 2 分，得 2 分。

## **A4. 绩效目标合理性**

根据本项目的绩效目标申报表，对本项目设置了绩效目标，但项目总目标和年度目标未进行明确的细分和细化，在一定程度上不符合 22 号文项目绩效目标设置应当符合具体细化的要求，扣 0.5 分。根据绩效目标申报表，交通行业各业态的绩效目标未实现明显的差异

化，在一定程度上不符合 22 号文项目绩效目标设置应当符合指向明确、具体细化的要求，扣 0.5 分。综上，共 3 分，扣 1 分，得 2 分。

#### **A5. 绩效指标明确性**

本项目将绩效目标细化分解为了具体的绩效指标，但产出目标中缺少了时效目标，扣 0.5 分。效果目标中指标目标值较为笼统，对于可持续目标的考核不够清晰和量化，扣 0.5 分。综上，共 3 分，扣 1 分，得 2 分。

### **(2) 项目管理**

#### **B1. 预算执行率**

本项目 2018 年预算批复金额为 390.75 万元，根据市运输管理处与服务方签订的合同和支付明细账，本项目合同金额和实际支付金额均为 388.00 万元，即本项目的预算执行率 = (合同金额 ÷ 预算金额) \* 100% = (388.00/390.75) \* 100% = 99.30%。共 2 分，得 2 分。

#### **B2. 资金到位及时率**

根据合同与补充合同，付款方式是双方约定服务费按季度支付，采购人在对上一季度考核合格后，支付下季度费用，支付期限由双方商定。本项目合同金额 388.00 万元，根据支付明细账，按季度分四次支付了款项，每次支付合同价款的 1/4，即 97.00 万元，与合同约定相符。共 2 分，得 2 分。

#### **B3. 资金使用的合规性**

根据本项目的支付明细账、支付凭证，均采用财政直接支付的方式，收款人均为服务方，支付摘要均清楚列明了拨付各季度的社会满

意度指数测评费用，即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，且符合项目预算批复或合同规定的用途。共 2 分，得 2 分。

#### **B4. 项目管理制度的健全性**

评价项目组获取了市运输管理处的相关管理制度，针对购买服务项目的特点有制定相应的管理办法，在招标需求中对测评要求予以了明确，具有相应的项目质量要求或标准，但各项管理制度中均未对发生违规情况时如何处理予以规定。共 2 分，扣 1 分，得 1 分。

#### **B5. 项目管理制度执行的有效性**

##### **B5.1 招投标管理制度执行的有效性**

根据市运输管理处提供的招标需求，对于测评的范围、测评方式及工作量均予以了明确；根据招标文件和招标公告，本项目通过公开招标确定服务方，于 2017 年 12 月 22 日在上海市政府采购网发布招标信息，投标截止及开标时间是 2018 年 01 月 15 日，大于二十日，参加开标的供应商数有 5 家，大于 3 家，符合《上海市城市交通运输管理处政府采购管理办法》的相关规定。投标文件里“第五章 评标方法与程序”有对评标的资格审查、评标方法、评标程序和评分细则有所要求和规定，即具有相应的招投标评标办法，2018 年 1 月 30 日评标，汇总专家评标意见，确定上海市质协用户评价中心为中标单位，符合《中华人民共和国政府采购法》的相关规定。即本项目按规定的程序和方式实施政府采购，针对本项目具有相应的招投标评标办法，中标单位的确定严格遵循评标办法。综上，共 3 分，得 3 分。

## B5.2 合同管理制度执行的有效性

根据中标通知书、合同和补充合同，上海市政府采购中心于 2018 年 2 月 2 日向中标单位发出中标通知书，市运输管理处于 2018 年 2 月 7 日与中标单位签订合同，中标通知书的发出与政府采购合同的签订之间小于三十日，符合《中华人民共和国政府采购法》的相关规定。

市运输管理处与服务方签订的合同是格式合同，对合同金额和付款方式予以了约定，此外，签订了补充合同，在补充合同中对工作内容及要求，包括各业态的年度测评样本量、调查方式、调查频率和提交报告的频次进行了约定，但对于调查实施和报告提交的具体时间节点未予以约定，扣 0.5 分。根据获取的 2019 年社会满意度指数测评项目补充合同，市运输管理处已根据 2018 年进行绩效评价时第三方机构提出的建议进行了相应补充完善，但鉴于本项目是对 2018 年的项目实施情况进行绩效评价，故此处仍作为扣分项。

根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果以及服务评价表，市运输管理处对服务方各期各交通业态的服务质量进行评价，各相关业务部门对报告质量进行了审核验收，即按照合同有对服务方进行了服务过程监管和服务结果验收，但在合同及补充合同中针对可能存在的违约风险未明确相应的惩罚措施，如在“工作条件和协作事项”中约定“未经甲方共同同意，乙方不得对外公布调查结果”，但未约定若乙方违约该如何惩罚，也未约定若服务方未按规定的时间提交测评数据和报告，该如何处理等，扣 0.5 分。

综上，共 3 分，扣 1 分，得 2 分。

### **B5.3 质量控制制度执行的有效性**

根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，市运输管理处对实施方案有进行审核和确认，对服务方的实施方案比较认可，在实施具体测评工作前，市运输管理处也会召集内部各业态的负责人开会，对测评内容进行讨论和明确并予以签字确认，即在服务方实施测评前，对服务方的实施方案进行了审核。

根据获取的服务评价表，市运输管理处定期对服务方各期各业态的服务质量进行评价，即在服务方进行测评的过程中，购买方采取了相应的项目质量控制措施或手段。此外，过程中市运输管理处会不定期到服务方开展调研，查看现场工作情况和相关台账资料，听取情况介绍，提出指导意见。

根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，对于测评报告的质量把控，交通行业各业态业务部门对行业非常熟悉，基本上以业务部门的意见为主，测评报告能较好反映整个行业的情况，提出的建议比较合理可行。根据客户满意信息调查表，市运输管理处相关管理人员对服务方的服务情况比较认可。即市运输管理处对于服务方提交的测评报告按规定进行了相应的质量检查。综上，共 3 分，得 3 分。

### **B5.4 档案管理制度执行的有效性**

根据到市运输管理处实地调查以及询问相关管理人员的结果，项目档案已根据内容进行分类整理，并及时进行归档，且项目招投标、合同、测评报告等相关资料的整理、收集、归档符合档案管理制度的要求，确认档案管理制度执行基本有效。共 1 分，得 1 分。

## **B6. 项目管理制度的健全性**

服务方上海市质协用户评价中心制定了多项质量管理体系和审核控制制度，包括《质量管理体系要求》、《市场、民意和社会调查服务要求》、《调查实施岗位职责》、《问卷复核相关规定》、《数据录入人员培训内容》等，建立了针对市场和社会调查服务的《项目运行过程管理》、《项目技术质量管理》、《客户服务管理办法》等规范性管理文件。共 2 分，得 2 分。

## **B7. 服务资源配置的合理性**

根据对服务方相关管理人员访谈调查的结果，调查人员在评价中心从事调查工作普遍具有 3 年及以上交通板块的工作经验，为本项目共投入 58 名人员，服务方的人员配置情况（包括人数、结构、专业胜任能力等）符合项目招标需求文件中的要求，且配置合理。在开展具体测评工作前对全体调查人员进行了相关培训，即服务方对调查人员的培训情况合理有效，满足测评工作的开展要求。共 2 分，得 2 分。

## **B8. 项目管理制度执行的有效性**

### **B8.1 实施方案有效性**

根据获取的实施方案，在具体测评工作开展前服务方按规定制定了实施方案。根据对服务方相关管理人员访谈调查的结果，方案的最终确定是经过专家团队审核的，在制作标书时通过内部系统平台进行审核，制作人员完成方案制作后，由中心领导、总监、技术部门分别进行审核，多方面多维度保证项目的可操作性。根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，市运输管理处对实施方案有进行审核

和确认。即服务方实施方案制定后经过了相应的审核流程，以保证调查问卷问题设置和调查方式的合理性，服务方在实施方案得到购买方认可后才组织实施具体的测评工作。综上，共 3 分，得 3 分。

## **B8.2 质量控制制度执行的有效性**

根据服务方提供的相关资料以及对其管理人员访谈调查的结果，服务方建立了协同管理平台，进行全流程、全过程的质量把控，每个环节都有管理人员进行监控。质量控制落实到每个环节，包括计划控制、现场督导和质量检验等，到最后的分析研究，都有相应人员进行复核。管理部门对测评报告表示认可，没有发生过测评报告被退回的情况。即服务方建立和完善了服务项目的监督机制并有效执行，采取了有效的服务质量控制措施或手段，在递交各测评报告给购买方前内部有进行相应的复核，且获得购买方的认可。共 3 分，得 3 分。

### **(3) 项目绩效**

#### **C1. 服务数量完成率**

##### **C1.1 测评报告完成率**

根据服务方提交的交通行业九个业态测评报告，详见表 3 和表 4，交通行业各业态开展每类测评的测评报告实际完成率均等于 100%，与招标文件、合同和补充合同的约定相一致。共 7 分，得 7 分。

##### **C1.2 测评样本量完成率**

根据交通行业九个业态测评报告，详见表 3 和表 4，交通行业各业态开展每类测评的年度测评样本量实际完成率均大于等于 100%，与招标文件、合同和补充合同的约定相一致。共 7 分，得 7 分。

## **C2. 服务完成及时率**

根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，2018 年时对于测评报告递交的具体时间没有约定，但服务方还是较为及时地提交了测评报告，相关业务部门对于测评报告有进行签收。交通行业每个业态的服务完成及时率均为 100%。共 8 分，得 8 分。

## **C3. 服务质量达标率**

根据交通行业各业态各期服务评价表，市运输管理处对服务方各期各业态的服务质量进行评价，评价结果均为优秀或良好，服务方的服务质量总体上符合合同约定及市运输管理处的要求。根据客户满意信息调查表，市运输管理处相关管理人员对服务方进行了打分，各细分项得分均为 9 分或 10 分，总体评分为 10 分，达到非常满意，可见服务方的服务情况得到了市运输管理处的充分认可。即交通行业每个业态的服务质量达标率均为 100%。共 8 分，得 8 分。

## **C4. 意见获取有效性**

根据交通行业各业态测评报告，报告中均有“意见汇总”部分，反映了测评过程中乘客（顾客）提出的意见与建议。根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，有将测评报告中反映的意见和建议作为决策依据，根据交通行业各业态的管理要求，会和委里相关管理人员保持积极沟通。即在测评报告中有效反映了测评过程中获取的各业态的意见及建议，在问卷标准框架之外获取的意见及建议有作为市运输管理处和相关管理部门今后的决策依据。共 4 分，得 4 分。



## **C5. 行业管理决策有效性**

根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果以及对交通行业各业态相关企业人员问卷调查的结果，满意度指数测评的结果能够反映出时下较为突出的问题，有为相关管理部门对交通行业各业态下一步的工作重点提供决策依据。根据获取的交通行业各业态质量信誉考核指标，在诸多行业企业质量信誉考核指标中均将满意度指数测评的结果纳入质量信誉要素，即测评结果有作为行业考核评比的管理依据。共 4 分，得 4 分。

## **C6. 反馈机制健全性**

根据信息报送单，市运输管理处定期召开交通行业各业态服务工作例会，会议通报当期交通行业满意度测评情况，对各测评类别、指标作分析，指出行业主要存在的热点问题及整改方向。

根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，对于测评报告中反映的问题，主要以召开行业例会或行业大会、下发测评结果材料、通过行业内网或市交通委和市运输管理处的官网进行公布、上门监管等方式进行管理。即相关管理部门有将测评的结果与交通行业各业态的相关企业进行沟通反馈，落实整改。

根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，不是所有的测评报告或测评结果都会公开，主要是根据各业态的实际情况，考虑到行业的稳定情况，有些行业不会完全公开，能公开的尽可能在市交通委或市运输管理处的官网进行公开，测评结果更多在行业内进行公开，作为行业管理部门的决策依据。

市运输管理处根据交通行业各业态的实际情况选择性地信息公开，但没有明确的信息公开相关管理制度，未对公开数据的情况予以明确规定。

综上，共 6 分，扣 3 分，得 3 分。

### **C7. 长效机制建立有效性**

根据获取的服务评价表，市运输管理处对服务方交通行业各业态各期的服务质量进行评价，包括日常沟通的及时性，评价均为优秀。根据客户满意信息调查表，市运输管理处相关管理人员对项目人员服务进行了打分，各项得分均为 10 分，达到非常满意，可见服务方的服务情况得到了市运输管理处的充分认可。即市运输管理处相关管理人员与服务方的沟通顺畅有效，且服务方通过了相关考核。

根据交通行业各业态测评报告，报告中有将当年度数据与上年度数据进行对比分析。但没有根据项目常态化的特点建立明确的长效机制，未明确对多年来的测评结果进行过回头看或做过总体分析或发展情况分析，扣 1 分。

综上，共 4 分，扣 1 分，得 3 分。

### **C8. 相关方满意度**

#### **C8.1 服务购买方满意度**

根据客户满意信息调查表，市运输管理处相关管理人员对服务方的服务情况进行了打分，总体评分为 10 分，达到非常满意，可见服务方的服务情况得到了市运输管理处的充分认可。根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，服务方在提供服务的全过程均符合

市运输管理处的相关要求，并且对于服务方的增值服务，包括开展行业/企业服务质量的改进指导以及持续开展上海市公共交通社会舆情监测工作，非常满意和认可。综上，共 6 分，得 6 分。

## C8.2 行业企业满意度

绩效评价项目组在市运输管理处的积极配合下通过问卷星平台对交通行业八个业态（网络约租车因行业尚不稳定，测评结果未对相关企业予以公开，无法进行有效的问卷调查）相关企业人员开展问卷调查，共收回有效调查问卷 1470 份（各业态具体数据详见附件 8）。

根据问卷调查的情况，各业态相关企业对于本项目的知悉度很高，基本都能获知所在行业满意度指数测评的结果；获知行业满意度指数测评结果的途径各业态有所差异，主要途径包括相关管理部门定期召开行业会议反馈测评结果和行业内下发报告或相关管理部门发送纸质材料；86.14%的受访者对于满意度指数测评的结果能真实可靠、较好地反映出行业现状是非常认同或比较认同的；94.19%的受访者认为开展交通行业社会满意度测评对于行业发展有很大程度或一定程度的影响和帮助；87.96%的受访者对于满意度指数测评的结果能纳入企业日常管理、为企业提升服务水平提供参考依据是非常认同或比较认同的；85.56%的受访者认为测评结果提出的建议是非常合理或比较合理的；各业态的受访者对于 2018 年交通行业社会满意度指数测评项目开展的满意度加权平均数是 4.42，86.43%的受访者对于本项目的开展是满意的。综上，共 6 分，得 6 分。

各项指标得分汇总情况如下表 5 所示。

表 5 得分情况汇总表

| 一级指标 | 权重 | 得分情况 | 二级指标          | 权重 | 得分情况 | 末级指标                | 权重 | 得分情况 |
|------|----|------|---------------|----|------|---------------------|----|------|
| 项目决策 | 12 | 10   | 项目立项          | 6  | 6    | A1. 战略目标适应性         | 2  | 2    |
|      |    |      |               |    |      | A2. 立项依据充分性         | 2  | 2    |
|      |    |      |               |    |      | A3. 立项决策程序规范性       | 2  | 2    |
|      |    |      | 项目目标          | 6  | 4    | A4. 绩效目标合理性         | 3  | 2    |
|      |    |      |               |    |      | A5. 绩效指标明确性         | 3  | 2    |
| 项目管理 | 28 | 26   | 投入管理          | 4  | 4    | B1. 预算执行率           | 2  | 2    |
|      |    |      |               |    |      | B2. 资金到位及时率         | 2  | 2    |
|      |    |      | 财务管理          | 2  | 2    | B3. 资金使用的合规性        | 2  | 2    |
|      |    |      | 项目实施<br>(购买方) | 12 | 10   | B4. 项目管理制度的健全性      | 2  | 1    |
|      |    |      |               |    |      | B5. 1 招投标管理制度执行的有效性 | 3  | 3    |
|      |    |      |               |    |      | B5. 2 合同管理制度执行的有效性  | 3  | 2    |
|      |    |      |               |    |      | B5. 3 质量控制制度执行的有效性  | 3  | 3    |
|      |    |      |               |    |      | B5. 4 档案管理制度执行的有效性  | 1  | 1    |
|      |    |      | 项目实施<br>(服务方) | 10 | 10   | B6. 项目管理制度的健全性      | 2  | 2    |
|      |    |      |               |    |      | B7. 服务资源配置的合理性      | 2  | 2    |
|      |    |      |               |    |      | B8. 1 实施方案有效性       | 3  | 3    |
|      |    |      |               |    |      | B8. 2 质量控制制度执行的有效性  | 3  | 3    |

| 一级指标 | 权重  | 得分情况 | 二级指标 | 权重  | 得分情况 | 末级指标          | 权重  | 得分情况 |
|------|-----|------|------|-----|------|---------------|-----|------|
| 项目绩效 | 60  | 56   | 项目产出 | 30  | 30   | C1.1 测评报告完成率  | 7   | 7    |
|      |     |      |      |     |      | C1.1 测评样本量完成率 | 7   | 7    |
|      |     |      |      |     |      | C2. 服务完成及时率   | 8   | 8    |
|      |     |      |      |     |      | C3. 服务质量达标率   | 8   | 8    |
|      |     |      | 项目效益 | 30  | 26   | C4. 意见获取有效性   | 4   | 4    |
|      |     |      |      |     |      | C5. 行业管理决策有效性 | 4   | 4    |
|      |     |      |      |     |      | C6. 反馈机制健全性   | 6   | 3    |
|      |     |      |      |     |      | C7. 长效机制建立有效性 | 4   | 3    |
|      |     |      |      |     |      | C8.1 服务购买方满意度 | 6   | 6    |
|      |     |      |      |     |      | C8.2 行业企业满意度  | 6   | 6    |
| 合计   | 100 | 92   |      | 100 | 92   |               | 100 | 92   |

## 2. 主要绩效

本项目完成了对本市出租汽车、公交、轨道交通、省际客运、汽车维修、驾驶员培训、搬场运输、道路清障施救牵引以及网络约租车共 9 个业态的公众满意度测评；完成了对出租汽车业态的员工满意度测评；完成了对出租汽车、公交、省际客运以及汽车维修共 4 个业态的行业文明测评。

服务方根据市运输管理处的要求按期完成了各项测评工作，计算了满意度指数或行业文明水平结果，梳理了各个交通业态存在的问题和不足，收集了测评过程中获取的各项建议和意见并在报告中予以反映，按规定出具了交通行业各业态各期符合要求的测评报告。

本项目的实施为行业管理和发展提供了决策依据，为行业考核评比提供了依据，提高了交通行业整体的服务水平，基本实现了交通行业服务品质和行业文明水平提升的战略目标。

### （二）具体绩效分析

通过实地调查获取资料并结合现场访谈以及问卷调查，本项目完成了对交通行业各业态测评类型的测评内容，在规定期限内完成了各测评报告，年度实际完成的测评样本量大于规定的测评样本量，服务方提交的测评报告符合市运输管理处的要求，提供的增值服务，包括开展行业/企业服务质量的改进指导和持续开展上海市公共交通社会舆情监测工作，得到了市运输管理处的充分认可。

在测评报告中有效反映了测评过程中获取的交通行业各业态的意见及建议，满意度指数测评的结果能够反映出时下较为突出的问

题，获取的意见及建议有为相关管理部门对交通行业各业态下一步的工作重点提供决策依据，测评结果有作为行业考核评比的管理依据。

通过召开行业例会或行业大会、下发测评结果材料、上门监管等方式，市运输管理处有将测评的结果与交通行业各业态的相关企业进行沟通反馈，落实整改。

根据交通行业各业态的实际情况，考虑到行业的稳定情况，不是所有的测评报告或测评结果都会公开，能公开的尽可能公开，测评结果更多在行业内进行公开，作为行业管理部门的决策依据。市运输管理处根据交通行业各业态的实际情况选择性地信息公开，但没有明确的信息公开相关管理制度，未对公开数据的情况予以明确规定。

根据每一年市民关注的热点和管理上的重点确定当年度测评的重点，对问卷内容进行调整，在测评报告中有将当年度数据与上年度数据进行对比分析。但没有根据项目常态化的特点建立明确的长效机制，未明确对多年来的测评结果进行过回头看或做过总体分析或发展情况分析，在保证管理改进的连续性上有待进一步提高。

交通行业各业态相关企业人员对于本项目开展的满意度加权平均数是 4.42，86.43%的受访者对于本项目的开展效果满意，在一定程度上体现了本项目的实施对于行业的发展有一定作用，提高了企业的服务水平。

## 四、主要经验及做法、存在的问题和建议

### （一）主要经验及做法

#### 1. 通过多种途径积极运用测评结果

按照交通行业各业态测评结果提交的时间节点和业态实际情况，市运输管理处通过多种途径加大对测评结果的运用。在行业大会上公布测评结果，并邀请服务方上海市质协用户评价中心进行解读分析，基于测评结果分析行业服务质量存在的症结问题，寻找解决问题的措施，督促企业早发现早解决。通过市运输管理处门户网站适时发布测评结果信息，倒逼企业改进服务质量。通过市交通委等微信公众号发布企业排名、投诉热点，帮助市民及时掌握行业企业服务情况。将测评结果融入文明行业、窗口行业等行业评选指标，纳入质量信誉考核、安全评估等行业管理考核指标，提高企业重视程度，促进行业管理。将测评结果作为上门监管的重点内容，针对测评结果中的违规行为及时进行上门监管，在日常监管过程中着重对企业提出相应要求。

各业态积极运用测评结果，如轨道交通行业每季度围绕一个专题开展相关民意调查，及时掌握乘客多样化的需求；如公交行业通过加强投诉受理工作人员的培训以及公交公司投诉不满意量的考核有效提升了投诉处理结果的指标测评结果；省际客运行业通过满意度测评对设施设备进行了有效维护，座椅、通风设施、班车显示牌以及空调设施的问题数量大幅下降；搬场运输行业通过测评对搬运过程中索要小费的问题进行了有效管理，在 2018 年年底时已完全杜绝该问题的发生；驾驶员培训行业针对学员反映的教学规范性焦点问题进行重点



整改，建立健全监督机制，有效提高学员满意度；汽修行业针对顾客投诉和市民需求，探索搭建了全市性的汽修服务平台，为行业监管部门实时了解企业的维修情况提供技术支撑；清障牵引行业在 2018 年将满意度测评的二维码印制在作业单上，进一步扩大测评的覆盖面和影响力，在起到监督作用的同时也让客户感受到行业对于客户意见的重视，促进企业加强对服务质量的重视和关注；出租行业将驾驶员的测评成绩纳入考核项目，对进一步提高服务质量提出针对性的要求。

## 2. 服务方为行业主管部门提供多项特色增值服务

在保证满意度指数测评工作顺利开展的同时，服务方针对行业主管部门的需求和社会热点，为行业主管部门提供多项特色增值服务。针对交通行业各业态的需求，定期为行业主管部门、行业内企业及具体工作人员开展满意度测评情况讲解分析，为企业掌握服务短板和问题指明方向，实现服务水平的不断提升；根据行业管理需求，对关注重点进行深入分析、研究；针对重点问题进行持续跟踪，掌握变化情况。

根据交通行业广泛性的特点，持续开展上海市公共交通社会舆情监测工作，通过专业的舆情监测软件，结合大数据挖掘技术，搜集全网范围内有关交通行业的新闻媒体曝光事件以及网络口碑，深入挖掘本市各交通行业的服务亮点和问题点，找到可借鉴的方向或者具体举措，进一步提升测评的全面性、客观性、普适性。通过开展舆情监测，为行业主管部门及时掌握舆论动态与市民诉求提供了大量的信息支撑，促进行业可持续性发展，进一步营造良好的交通大环境。

## （二）存在的问题

1. 项目绩效目标的设置需进一步细化、体现差异性，绩效指标的设置有待进一步补充完整

在项目的绩效目标申报表中，项目总目标和年度目标未进行明确的细分和细化，且交通行业各业态的绩效目标未实现明显的差异化，在一定程度上不符合“沪财绩〔2014〕22号”文件中项目绩效目标设置应当符合指向明确、具体细化的要求。本项目将绩效目标细化分解为了具体的绩效指标，但产出目标中缺少了时效目标，绩效指标的设置有待进一步补充完整，此外，效果目标中指标目标值较为笼统，对于可持续目标的考核不够清晰和量化，需根据实际情况予以明确。

2. 管理制度有待进一步补充完善

针对购买服务项目的特点有制定相应的管理办法，但各项管理制度中均未对发生违规情况或其他特殊情况时如何处理予以规定，管理制度的内容上有待进一步补充完善。此外，在合同及补充合同中针对可能存在的违约风险未明确相应的惩罚措施，有待进一步补充完善。

市运输管理处根据交通行业各业态的实际情况选择性地信息公开，但未制定明确的信息公开相关管理制度，未对公开数据的情况予以明确规定，管理制度有待进一步补充完善。

3. 根据项目常态化的特点未建立明确的长效机制，管理改进的连续性有待进一步保证

交通行业各业态的测评报告中有将当年度数据与上年度数据进行对比分析，并且主要根据每一年市民关注的热点和管理上的重点确

定测评的重点，对问卷内容进行调整，但没有根据项目常态化的特点建立明确的长效机制，未明确对多年来的测评结果进行过回头看或做过总体分析或发展情况分析，管理改进的连续性有待进一步保证。

### （三）建议和改进措施

1. 建议按照相关规定进一步设置指向明确、具体细化的绩效目标，建议绩效指标在产出目标中补充完整时效目标，进一步通过清晰、可衡量的指标值体现绩效目标

建议按照“沪财绩〔2014〕22号”文件中项目绩效目标设置应当符合指向明确、具体细化的要求，根据当年度要开展的满意度测评和行业文明测评情况以及交通行业各业态的实际情况在绩效目标申报表中对年度绩效目标和各业态的绩效目标予以细化，并进一步细化和明确各业态开展社会满意度指数测评的目的。此外，建议在产出目标中补充完善时效目标，增设测评数据及报告（服务）完成及时率的绩效指标，效果目标中对于可持续目标的考核建议根据实际情况予以明确，进一步通过清晰、可衡量的指标值体现绩效目标。

2. 建议进一步补充完善项目的管理制度和合同约定条款

建议市运输管理处在各项管理制度中对发生违规情况或其他特殊情况时如何处理予以规定，进一步补充完善相关的管理措施。此外，建议在合同及补充合同中针对可能存在的违约风险进一步明确相应的惩罚措施，如在“工作条件和协作事项”中约定“未经甲方共同同意，乙方不得对外公布调查结果”，补充约定若乙方违约该如何惩罚，并且补充约定若服务方未按规定的时间提交测评数据和报告该如何

处理等，建议今后在合同中予以补充完善和明确。

建议市运输管理处制定信息公开的相关管理制度，对信息公开的标准（包括什么情况下可以公开、样本量如何确定）、公布的时间（收到测评报告后多久公布）、信息公布的流程（包括数据审核流程）、公布的渠道（包括市交通委、市运输管理处的官网，交通行业各业态网站、协会网站、公众号等）、信息发布格式（包括标题、测评内容、得分、覆盖企业数量、样本量）等予以尽可能地明确，便于社会公众和相关管理部门进行查看和比较，提高精细化管理水平。

3. 建议根据项目常态化的特点建立明确的长效机制，进一步保证管理改进的连续性

建议市运输管理处根据项目常态化的特点探索建立长效机制，对多年来的测评结果进行回头看或相关总体分析或发展情况分析，以3-5年为周期，对这些年来相同或类似的指标进行对比分析，也可以对乘客（顾客）提出的建议做相关梳理，掌握具体指标的发展趋势，对服务质量的提升情况、管理措施和手段的改善情况等进行分析 and 总结，对于多年来持续未有效改进的指标和问题进行深入分析，并研究制定相关的针对性管理措施，进一步保证管理改进的连续性，提高乘客（顾客）的满意度以及精细化管理水平。

#### **（四）其他需要注意或说明的事项**

1. 建议进一步注重测评体系的完整性

建议市运输管理处进一步注重测评体系的完整性，进一步研究和完善测评体系的运作机制，在行业覆盖、指标细化、权重科学、样式

多元、服务延伸等方面有所提升。其中，在提升行业覆盖水平方面可以根据行业的实际发展情况调整汽车修理、省际客运等行业的测评量占比，对于客流量持续下降的业态减少投入，更多关注新兴的热点业态；提升样式多元水平可以从设置环保、运能结构配备和职业化水平等指标入手。

2. 建议进一步明确交通行业各业态社会公众满意度调查的定位，并且进一步探索信息化推进的方式方法

建议对于交通行业各业态进一步明确群众满意度调查的定位，进一步反映各业态中存在的最突出问题，以更好反映社会公众全流程的体验和整个行业更真实的水平，进一步处理好部分与整体的关系。

建议进一步加大本项目信息化测评方式的应用，在综合考虑各方面因素的情况下，更好地探索信息化推进的方式方法，可以探索多借助各业态相关的 APP 平台或微信公众号，使调查方式更符合创新型智慧型城市的发展现状，也使测评结果更全面更客观。

3. 建议积极听取交通行业各业态相关企业的意见反馈，进一步拓展测评成果的应用与转化

建议市运输管理处积极听取交通行业各业态相关企业的意见反馈，如探索建立更为合理的申诉渠道，尽可能缓解企业与政府管理上的矛盾；结合企业的实际情况对被调查者的主观意见做更为合理的客观分析；对测评结果好的企业探索制定相关的激励措施；进一步加大信息公开的力度，将考核结果尽可能公开，不仅让行业企业了解测评结果，也让社会公众有所了解，共同监督等。

建议进一步拓展测评成果的应用与转化,加强大数据的开发与共享,结合行政审批改革和“放管服”的行政管理环境,完善与优化项目功能,做好测评体系大数据的积累、汇总、分析和运用。在作为考核依据、管理参考、行业态势分析的基础上,实现测评数据的时效性、前瞻性、推广性和战略性功能。

上海诚昌会计师事务所有限公司

2019年6月

**上海市城市交通运输管理处**  
**“2018 年交通行业社会满意度指数测评”项目**  
**绩效评价指标体系**

| 一级指标 | 权重 (%) | 二级指标     | 三级指标          | 四级指标 | 指标解释   | 分值 | 评分标准  | 数据来源           |
|------|--------|----------|---------------|------|--|----|---|----------------|
| 项目决策 | 12     | 项目立项 (6) | A1. 战略目标适应性   |      | 用以反映项目与购买主体目标的适应性。   | 2  | ①项目的设立能够支持购买主体目标的实现,为管理部门制定管理政策提供参考依据;<br>②符合交通运输部、上海市政府和市交通委有关交通行业各业态的发展规划和管理规定;<br>以上各项每项完全符合得 1 分,部分符合得 0.5 分,否则不得分。 | 相关政策文件、绩效目标申报表 |
|      |        |          | A2. 立项依据充分性   |      | 用以反映项目立项是否有充分的依据,符合国家、本市的相关规定。                               | 2  | ①项目的设立符合政府相关法律法规和民生需求;<br>②项目的设立与市运输管理处的职责和任务密切相关;<br>以上各项每项完全符合得 1 分,部分符合得 0.5 分,否则不得分。                                | 相关政策文件、绩效目标申报表 |
|      |        |          | A3. 立项决策程序规范性 |      | 项目的申请、设立、决策过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项决策程序的规范情况。                  | 2  | ①项目按照规定的程序申请设立,且项目涉及的各细分行业预算资金、样本量和提交测评报告频率的确定符合相关要求;<br>②项目在立项前有经过必要的论证;<br>以上各项每项完全符合得 1 分,部分符合得 0.5 分,否则不得分。         | 绩效目标申报表、访谈调查   |
|      |        | 项目目标 (6) | A4. 绩效目标合理性   |      | 项目所设定的绩效目标是否依据充分,具有完整性,是否符合客观实际,用以反映项目绩效目标与项目实施的相符情况。        | 3  | ①对本项目设置了绩效目标;<br>②项目总目标和年度目标是否细化、有所区别;<br>③交通行业各业态的绩效目标是否实现差异化;<br>以上各项完全符合得 1 分,部分符合得 0.5 分,否则不得分。                     | 绩效目标申报表        |
|      |        |          | A5. 绩效指标明确性   |      | 依据绩效目标设定的绩效指标是否体现项目自身特点,是否清晰、细化、可衡量,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。 | 3  | ①将绩效目标细化分解为具体的绩效指标;<br>②绩效指标的设置具有完整性;<br>③通过清晰、可衡量的指标值体现绩效目标;<br>以上各项完全符合得 1 分,部分符合得 0.5 分,否则不得分。                       | 绩效目标申报表        |

| 一级指标 | 权重 (%) | 二级指标            | 三级指标             | 四级指标                | 指标解释   | 分值 | 评分标准  | 数据来源                              |
|------|--------|-----------------|------------------|---------------------|--|----|---|-----------------------------------|
| 项目管理 | 28     | 投入管理 (4)        | B1. 预算执行率        |                     | 用以反映项目预算执行的进度。   | 2  | 预算执行率= (合同金额÷预算金额)*100%<br>预算执行率每低于 100%一个百分点扣 0.2 分，扣完为止。  | 合同与补充合同、支付凭证、支付明细账                |
|      |        |                 | B2. 资金到位及时率      |                     | 及时到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。                                 | 2  | 到位及时率= (及时到位资金÷应到位资金)×100%<br>及时到位资金：按合同约定截至规定时点实际落实到具体项目的资金；应到位资金：按照合同或项目进度要求截至规定时点应落实到具体项目的资金。<br>资金到位及时率每低于 100%一个百分点扣 0.2 分，扣完为止。 | 合同与补充合同、支付凭证、支付明细账                |
|      |        | 财务管理 (2)        | B3. 资金使用的合规性     |                     | 项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。                              | 2  | 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办法的规定；<br>②符合项目预算批复或合同规定的用途；<br>以上全部符合得 2 分，若有一项不符合扣 1 分，扣完为止。  | 合同与补充合同、支付凭证、支付明细账、财务相关管理制度       |
|      |        | 项目实施 (购买方) (12) | B4. 项目管理制度的健全性   |                     | 与项目直接相关的业务管理制度是否完善、有效，用以反映和考核项目的相关制度和措施，对项目绩效目标的顺利实现的保障情况。                 | 2  | 针对项目的特点制定了相关管理制度以及具有相应的项目质量要求或标准，且内容完整，完全符合得 2 分，部分符合得 1 分，否则不得分。   | 市运输管理处的相关管理制度、招标需求                |
|      |        |                 | B5. 项目管理制度执行的有效性 | B5.1 招标投标管理制度执行的有效性 | 项目的实施是否符合招标投标管理制度的相关规定，服务项目是否符合公平性原则，在源头上把控风险，用以反映和考核招标投标管理制度的有效执行和质量控制情况。 | 3  | ①按规定的程序和方式实施政府采购；<br>②针对本项目制定或具有相应的招投标评标办法；<br>③中标单位的确定严格遵循评标办法；<br>以上各项每项完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。                                | 招标需求、采购项目招标文件、招标公告、评标记录、评标报告、中标公告 |



| 一级指标 | 权重 (%) | 二级指标      | 三级指标             | 四级指标              | 指标解释   | 分值 | 评分标准   | 数据来源   |
|------|--------|-----------|------------------|-------------------|--|----|--|--|
| 项目管理 |        | 项目实施（购买方） | B5. 项目管理制度执行的有效性 | B5.2 合同管理制度执行的有效性 | 项目实施是否符合合同管理制度的规定，用以反映为实施服务项目是否按要求订立合同、合同约定要素和内容是否完整，考核合同管理制度的执行和质量控制情况。 | 3  | ①合同的签订符合政府采购相关规定；<br>②合同明确购买服务的需求、调查实施时间节点、提交测评报告的时间等；<br>③合同明确违约的惩罚措施，并且依合同约定条款进行服务过程监管和服务结果验收；<br>以上各项每项完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。 | 中标通知书、合同及补充合同、交通行业各业态各期服务评价表、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果      |
|      |        |           |                  | B5.3 质量控制制度执行的有效性 | 项目的实施是否为达到项目质量要求而采取了必要的管理手段，是否对项目实施过程进行有效的监督，用以反映项目质量控制情况。               | 3  | ①在服务方实施测评前，对服务方的实施方案进行了审核；<br>②在服务方进行测评的过程中，购买方采取了相应的项目质量控制措施或手段；<br>③对于中标单位提交的测评报告，按规定进行了质量检查；<br>以上全部符合得 3 分，若有一项不符合扣 1 分，扣完为止。      | 交通行业各业态各期服务评价表、客户满意信息调查表、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查 |
|      |        |           |                  | B5.4 档案管理制度执行的有效性 | 项目的实施是否符合档案管理制度的规定，用以反映和考核档案管理制度的有效执行和控制情况。                              | 1  | 项目招投标、合同、测评报告等相关资料的整理、收集、归档是否符合档案管理制度的要求，完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。  | 实地调查、询问市运输管理处相关管理人员                                    |

| 一级指标 | 权重 (%) | 二级指标              | 三级指标             | 四级指标              | 指标解释   | 分值 | 评分标准   | 数据来源                                    |
|------|--------|-------------------|------------------|-------------------|--|----|--|---|
| 项目管理 |        | 项目实施（服务方）<br>(10) | B6. 项目管理制度的健全性   |                   | 与项目直接相关的业务管理制度是否完善、有效，用以反映和考核项目的相关制度和措施，对项目绩效目标的顺利实现的保障情况。     | 2  | ①针对项目的特点制定了针对性的项目管理办法或业务管理制度；<br>②项目管理办法或业务管理制度合理、完整；<br>以上各项每项完全符合得1分，部分符合得0.5分，否则不得分。  | 各项管理制度                                  |
|      |        |                   | B7. 服务资源配置的合理性   |                   | 人员配置情况是否符合要求且合理，用以反映为项目配置资源的情况。                                | 2  | ①人员配置情况符合购买方的要求，且配置合理；<br>②对调查人员的培训情况合理有效，满足测评工作的开展要求；<br>以上各项每项完全符合得1分，部分符合得0.5分，否则不得分。   | 人员清单表、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果  |
|      |        |                   | B8. 项目管理制度执行的有效性 | B8.1 实施方案有效性      | 对测评工作开展前的实施方案情况进行考核，考察开展满意度测评的内容是否符合规定，反映后续具体测评工作的开展是否能有效达到目标。 | 3  | ①在具体测评工作开展前，服务方按规定制定了实施方案；<br>②实施方案制定后经过了相应的审核流程，以保证调查问卷问题设置和调查方式的合理性；<br>③服务方在实施方案得到购买方认可后才组织实施具体的测评工作；<br>以上各项每项完全符合得1分，部分符合得0.5分，否则不得分。 | 实施方案、投标文件、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查 |
|      |        |                   |                  | B8.2 质量控制制度执行的有效性 | 项目实施过程中是否得到有效的监督，是否对项目实施的风险进行有效的防控，用以反映项目质量控制情况。               | 3  | ①建立和完善服务项目的监督机制并有效执行；<br>②采取了有效的服务质量、服务时效的控制措施或手段；<br>③在递交各测评报告给购买方前内部有进行相应的复核；<br>以上全部符合得3分，若有一项不符合扣1分，扣完为止。                              | 相关书面记录、对上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查           |

| 一级指标 | 权重 (%) | 二级指标      | 三级指标        | 四级指标   | 指标解释   | 分值   | 评分标准   | 数据来源         |
|------|--------|-----------|-------------|--|--|--|--|--------------|
| 项目绩效 | 60     | 项目产出 (30) | C1. 服务数量完成率 | C1.1 测评报告完成率   | 项目实施的 actual 测评报告产出数量与计划产出数量的比率, 用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。   | 7  | 本项目对交通行业 9 个业态 (包括出租汽车、公交、轨道交通、省际客运、汽车维修、驾驶员培训、搬场运输、道路清障施救牵引以及网络约租车行业) 开展公众满意度测评, 对出租汽车行业开展员工满意度测评, 对 4 个业态 (包括出租汽车、公交、省际客运以及汽车维修行业) 开展行业文明测评。<br>每个业态开展每类测评的测评报告实际完成率 = (全年实际完成的测评报告数量 ÷ 全年要求完成的测评报告数量) × 100%<br>每有一个业态开展每类测评的测评报告实际完成率低于 100% 的, 扣权重的 1/14, 扣完为止。 | 交通行业九个业态测评报告 |
|      |        |           |             | C1.1 测评样本量完成率  | 项目实施的 actual 年度测评样本量与计划年度测评样本量的比率, 用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。 | 7  | 本项目对交通行业 9 个业态开展公众满意度测评, 对出租汽车行业开展员工满意度测评, 对 4 个业态开展行业文明测评。<br>每个业态开展每类测评的年度测评样本量实际完成率 = (全年实际完成的测评样本量 ÷ 全年要求完成的测评样本量) × 100%<br>每有一个业态开展每类测评的年度测评样本量实际完成率低于 100% 的, 扣权重的 1/14, 扣完为止。  | 交通行业九个业态测评报告 |
|      |        |           | C2. 服务完成及时率 | 项目是否根据合同规定的时间和购买方的要求完成, 按计划时限完成的测评样本量和提交的测评报告数量与总数的比率, 用以反映和考核项目完成的及时程度。 | 8  | 交通行业每个业态的服务完成及时率 = (按合同约定和购买方要求完成的测评样本量、提交的测评报告数量 ÷ 全年测评样本量、测评报告总数) × 100%<br>每有一个业态的服务完成及时率低于 100% 的, 扣权重的 1/14, 扣完为止。    | 交通行业九个业态测评报告、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查   |              |
|      |        |           | C3. 服务质量达标率 | 测评报告完成情况是否符合合同条款且获得认可, 质量达标的测评报告数与实际测评报告产出数的比率, 用以反映和考核产出的质量状况。          | 8  | 交通行业每个业态的服务质量达标率 = (符合合同约定且获得购买方认可的测评样本量、提交的测评报告数量 ÷ 实际测评样本量、测评报告产出数量) × 100%<br>每有一个业态的服务质量达标率低于 100% 的, 扣权重的 1/14, 扣完为止。 | 服务评价表、客户满意信息调查表、对市运输管理处管理人员访谈调查的结果   |              |

| 一级指标 | 权重 (%) | 二级指标      | 三级指标          | 四级指标 | 指标解释  | 分值 | 评分标准  | 数据来源  |
|------|--------|-----------|---------------|------|---|----|---|---|
| 项目绩效 |        | 项目效益 (30) | C4. 意见获取有效性   |      | 在项目实施过程中,对于第三方乘客(顾客)反映的意见和建议是否进行了有效获取并反映给相关部门作为决策依据,用以反映和考核项目实施对于社会发展所带来的直接或间接影响情况。 | 4  | ①在测评报告中有效反映了测评过程中第三方乘客(顾客)对交通行业各业态的意见及建议;<br>②在问卷标准框架之外获取的第三方乘客(顾客)对交通行业各业态的意见及建议有作为市运输管理处和相关管理部门今后的决策依据;<br>以上各项每项完全符合得2分,部分符合得1分,否则不得分。 | 交通行业九个业态测评报告、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果                 |
|      |        |           | C5. 行业管理决策有效性 |      | 对项目实施后为相关部门提供决策依据的情况进行分析,用以反映和考核项目实施对于社会发展所带来的直接或间接影响情况。                            | 4  | ①满意度指数测评的结果能够反映出时下较为突出的问题;<br>②通过满意度指数测评,有为相关部门对交通行业各业态下一步的工作重点提供决策依据,测评结果作为行业考核评比的管理依据;<br>以上各项每项完全符合得2分,部分符合得1分,否则不得分。                  | 交通行业各业态质量信誉考核指标、对市运输管理处相关管理人员访谈调查                 |
|      |        |           | C6. 反馈机制健全性   |      | 测评结果的反馈机制和信息公开制度是否健全,相关部门对此是否有明确的规定,用以反映和考核项目的可持续影响情况以及机制建设情况。                      | 6  | ①对于测评情况的信息公开有明确的规定或管理制度;<br>②相关部门有将测评的结果与交通行业各业态的相关企业进行沟通反馈,落实整改,并将测评结果按要求予以信息公开;<br>以上各项每项完全符合得3分,部分符合得1.5分,否则不得分。                       | 信息报送单、对市运输管理处相关管理人员访谈调查或询问的结果、市交委或市运输管理处官网的信息公开情况 |

| 一级指标 | 权重 (%) | 二级指标 | 三级指标                 | 四级指标                     | 指标解释   | 分值  | 评分标准  | 数据来源   |
|------|--------|------|----------------------|--------------------------|--|-----|---|--|
| 项目绩效 |        | 项目效益 | C7.<br>长效机制<br>建立有效性 |                          | 考察服务方是否通过了年度考核，此外，是否有根据项目特点建立长效机制，以保证管理改进的连续性，用以反映项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。 | 4   | ①市运输管理处相关管理人员与服务方的沟通顺畅有效，且服务方通过了相关考核；<br>②根据项目特点建立长效机制，对多年来的测评结果做过总体分析或发展情况分析，以保证管理改进的连续性；<br>以上各项每项完全符合得2分，部分符合得1分，否则不得分。                            | 服务评价表、客户满意信息调查表、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果、交通行业各业态测评报告 |
|      |        |      | C8.<br>相关方<br>满意度    | C8.1<br>服务<br>购买方<br>满意度 | 项目的实施是否达到了预期目标，用以反映和考核服务购买方（管理部门）对于项目实施效果的满意程度。                        | 6   | 对服务购买方（市运输管理处）的项目相关管理人员进行访谈调查。根据访谈的结果予以评判。考虑到访谈可能存在的主观性，本指标对访谈情况予以综合评定，达到很满意得权重的100%，基本满意得权重的75%，一般得权重的50%，不太满意得权重的25%，很不满意不得分。                       | 客户满意信息调查表、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果                   |
|      |        |      |                      | C8.2<br>行业企业<br>满意度      | 项目的实施是否达到了预期目标，用以反映和考核交通行业各细分行业相关企业对满意度测评结果的满意程度和应用程度。                 | 6   | 对交通行业八个业态（除网络约租车）相关企业人员进行问卷调查，各个业态分别占权重的1/8，按很满意5分、满意4分、一般3分、不太满意2分、很不满意1分，各业态满意度计算的加权平均数 $\geq 4$ 分得权重的100%， $\geq 3$ 分且 $< 4$ 分得权重的50%， $< 3$ 分不得分。 | 对交通行业各业态相关企业人员进行问卷调查的结果                          |
| 合计   | 100    |      |                      |                          |  | 100 |   |  |

## 附件 2 各项指标定义、评价标准、评分细则

### A1. 战略目标适应性

|      |   |
|------|---|
| 指标解释 | 用以反映项目与购买主体目标的适应性。  |
| 指标权重 | 2   |
| 评价标准 | <p>指标标杆值：<br/>适应</p>  |
|      | <p>指标标杆值依据：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、《城市公共交通条例》（国务院法制办公室 2007 年）</li> <li>2、《中华人民共和国道路运输条例》（2016 年国务院令第 666 号）</li> <li>3、《出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2014 年第 16 号）</li> <li>4、《机动车维修管理规定》（交通运输部令 2016 年第 37 号）</li> <li>5、《机动车驾驶员培训管理规定》（交通运输部令 2016 年第 51 号）</li> <li>6、《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令 2016 年第 82 号）</li> <li>7、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（2016 年经交通运输部第 15 次部务会议通过）</li> <li>8、《上海市道路运输管理条例》（2005 年上海市第十二届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订）</li> <li>9、《上海市轨道交通管理条例》（2013 年上海市人民代表大会常务委员会公告第 5 号）</li> <li>10、《关于加强本市道路清障施救牵引行业管理的意见》（沪交货〔2012〕21 号）</li> <li>11、《上海市文明行业创建管理规定（2016 版）》（沪文明委〔2016〕15 号）</li> <li>12、《上海市文明行业考评标准》</li> </ol> |

|           |   |
|-----------|---|
| 评价标准      | <p>指标评分细则：</p> <p>①项目的设立能够支持购买主体目标的实现，为管理部门制定管理政策提供参考依据；</p> <p>②符合交通运输部、上海市政府和市交通委有关交通行业各业态的发展规划和管理规定；</p> <p>以上各项每项完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。</p>   |
| 数据来源及取数方式 | 相关政策文件、绩效目标申报表  |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>为了维护城市公共交通秩序，规范交通行业经营服务行为，交通行业各业态均有相关的管理条例或管理规定，并对运营服务、经营管理、监督检查等方面有所要求和规定，为有效满足日常行业监管需要、提供质量信誉考核的参考依据，有必要持续开展交通行业社会满意度指数测评。2018 年结合上海市文明行业创建标准中的相关要求，本项目从环境文明、秩序文明、服务文明以及素质文明四个维度出发开展行业文明测评。即本项目的设立能够支持购买主体（市运输管理处）目标的实现，为管理部门制定管理政策提供参考依据；且符合交通运输部、上海市政府和市交通委有关交通行业各业态的发展规划和管理规定。综上，共 2 分，得 2 分。</p> |
|           | <p>指标得分：</p> <p>2</p>   |

## A2. 立项依据充分性

|      |  |
|------|--|
| 指标解释 | 用以反映项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定。   |
| 指标权重 | 2  |
| 评价标准 | <p>指标标杆值：<br/>有充分依据</p>  |
|      | <p>指标标杆值依据：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、《城市公共交通条例》（国务院法制办公室 2007 年）</li> <li>2、《中华人民共和国道路运输条例》（2016 年国务院令 第 666 号）</li> <li>3、《出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2014 年第 16 号）</li> <li>4、《机动车维修管理规定》（交通运输部令 2016 年第 37 号）</li> <li>5、《机动车驾驶员培训管理规定》（交通运输部令 2016 年第 51 号）</li> <li>6、《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令 2016 年第 82 号）</li> <li>7、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（2016 年经交通运输部第 15 次部务会议通过）</li> <li>8、《上海市道路运输管理条例》（2005 年上海市第十二届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订）</li> <li>9、《上海市轨道交通管理条例》（2013 年上海市人民代表大会常务委员会公告第 5 号）</li> <li>10、《关于加强本市道路清障施救牵引行业管理的意见》（沪交货〔2012〕21 号）</li> <li>11、《上海市文明行业创建管理规定（2016 版）》（沪文明委〔2016〕15 号）</li> <li>12、《上海市文明行业考评标准》</li> </ol> |



|           |  |
|-----------|--|
| 评价标准      | <p>指标评分细则：</p> <p>①项目的设立符合政府相关法律法规和民生需求；</p> <p>②项目的设立与市运输管理处的职责和任务密切相关；</p> <p>以上各项每项完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。</p>   |
| 数据来源及取数方式 | 相关政策文件、绩效目标申报表   |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>为了维护城市公共交通秩序，保障运营安全和社会公众的出行安全，维护乘客（顾客）的合法权益，解决交通行业存在的收费不规范、服务水平低、公共服务费用难以落实等问题，促使经营者为乘客（顾客）提供优质服务，交通行业各业态均有相关的管理条例或管理规定，本项目的设立符合相关法律法规和民生需求。市运输管理处是市交通委所属的依法履行全市交通运输运政管理职能的行政类事业单位，负责对本市交通运输行业（公共交通、出租汽车、省际客运、货运、汽车维修、道路清障施救、驾驶员培训等行业）经营者、车辆、设施及从业人员进行日常管理和监督指导，规范企业行为，加强队伍建设。本项目对全市出租汽车、公交、轨道交通、省际客运、汽车维修、驾驶员培训、搬场运输、道路清障施救牵引以及网络约租车共 9 个业态开展公众满意度测评，对出租汽车、公交、省际客运以及汽车维修共 4 个业态开展行业文明测评，获得的数据及信息可以为行业管理部门作出决策提供基础数据支撑，为管理部门寻找改进方向，提高行业文明水平。</p> <p>综上，共 2 分，得 2 分。</p> <p>指标得分：</p> <p>2</p> |

### A3. 立项决策程序规范性

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目的申请、设立、决策过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项决策程序的规范情况。  |
| 指标权重      | 2  |
| 评价标准      | 指标标杆值：<br>有效，符合相关要求和城市发展现状   |
|           | 指标标杆值依据：<br>交通行业各业态管理需求  |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>①项目按照规定的程序申请设立，且项目涉及的各业态预算资金、样本量和提交测评报告频率的确定符合相关要求；<br>②项目在立项前有经过必要的论证；<br>以上各项每项完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。   |
| 数据来源及取数方式 | 绩效目标申报表、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据对市运输管理处相关管理人员进行访谈调查的结果，根据行业的特点、需求和实际情况确定测评的样本量和报告提交的频率，测评的样本量在确定前有科学统计的方式进行计算，测评的样本量每年会根据业态的发展变化情况进行调整，预算根据样本量的增加和测评方式的调整等进行调整，即项目按照规定的程序申请设立，且项目涉及的各业态预算资金、样本量和提交测评报告频率的确定符合相关要求，在立项前有经过必要的论证。综上，共 2 分，得 2 分。 |
|           | 指标得分：<br>2   |

#### A4. 绩效目标合理性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 项目所设定的绩效目标是否依据充分，具有完整性，是否符合客观实际，用以反映项目绩效目标与项目实施的相符情况。   |
| 指标权重      | 3   |
| 评价标准      | 指标标杆值：<br>合理  |
|           | 指标标杆值依据：<br>①《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）<br>②绩效目标申报表   |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>①对本项目设置了绩效目标；<br>②项目总目标和年度目标是否细化、有所区别；<br>③交通行业各业态的绩效目标是否实现差异化；<br>以上各项完全符合得1分，部分符合得0.5分，否则不得分。  |
| 数据来源及取数方式 | 绩效目标申报表   |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）第三章绩效管理的相关规定，需按要求编报科学、合理、清晰、量化的项目绩效目标，项目绩效目标设置应当符合指向明确、具体细化、合理可行的要求。</p> <p>根据本项目的绩效目标申报表，项目的总目标是为行业管理和发展提供决策依据，对发现问题的整改和得出经验的应用以缩小管理措施与行业现状之间、服务质量与公众感受之间、发展目标与群众期待之间的差距，以提高交通窗口行业整体服务水平，最终实现交通设施建设和服务品质提升的战略目标。项目的年度绩效目标是行业管理工作提供决策依据和参考服务，以缩小管理措施与行业现状之间、服务质量与公众感受之间、发展目标与群</p> |

|      |   |
|------|---|
| 评价结果 | <p>众期待之间的差距，以提高交通窗口行业整体服务水平。即对本项目设置了绩效目标，但项目总目标和年度目标未进行明确的细分和细化，在一定程度上不符合 22 号文项目绩效目标设置应当符合具体细化的要求，建议根据当年度要开展的顾客满意度测评和行业文明测评情况对年度绩效目标予以细化，第②项扣 0.5 分。</p> <p>根据本项目的绩效目标申报表，交通行业各业态的主要目的和成果主要包括通过项目所获得的阶段性数据及信息为行业管理部门作出决策提供基础数据支撑，也作为行业考核评比提供依据，在日常管理中对行业企业提升管理水平及服务质量有显著作用；为行业管理工作提供决策依据和参考服务，以缩小管理措施与行业现状之间、服务质量与公众感受之间、发展目标与群众期待之间的差距；通过开展行业文明水平测评，为管理部门寻找改进方向，为实现行业文明水平提升提供依据。交通行业各业态的绩效目标未实现明显的差异化，在一定程度上不符合 22 号文项目绩效目标设置应当符合指向明确、具体细化的要求，建议根据交通行业各业态的实际情况对各业态的绩效目标予以细化，并进一步细化和明确各业态开展社会满意度指数测评的目的，第③项扣 0.5 分。</p> <p>综上，共 3 分，扣 1 分，得 2 分。</p> |
|      | <p>指标得分：</p> <p>2</p>   |

## A5. 绩效指标明确性

|           |   |           |                    |      |
|-----------|---|-----------|--------------------|------|
| 指标解释      | 依据绩效目标设定的绩效指标是否体现项目自身特点，是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。  |           |                    |      |
| 指标权重      | 3   |           |                    |      |
| 评价标准      | 指标标杆值：<br>明确合理  |           |                    |      |
|           | 指标标杆值依据：<br>①《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）<br>②绩效目标申报表   |           |                    |      |
| 评价标准      | <p>指标评分细则：</p> <p>①将绩效目标细化分解为具体的绩效指标；</p> <p>②绩效指标的设置具有完整性；</p> <p>③通过清晰、可衡量的指标值体现绩效目标；</p> <p>以上各项完全符合得1分，部分符合得0.5分，否则不得分。</p> |           |                    |      |
| 数据来源及取数方式 | 绩效目标申报表   |           |                    |      |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据本项目的绩效目标申报表，本项目设置了如下绩效目标：   |           |                    |      |
|           | 产出目标  | 数量目标      | 测评数据及报告完成率         | 100% |
|           |   | 质量目标      | 测评数据及报告合格率         | 100% |
|           | 效果目标  | 社会效益目标    | 为行业管理工作提供决策依据和参考服务 | 实时有效 |
|           |   | 可持续目标     | 项目可持续发展            | 是    |
| 影响力目标     | 满意度目标   | 行业管理人员满意率 | 90%                |      |

|      |  |
|------|--|
| 评价结果 | <p>根据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）第三章绩效管理的相关规定，需按要求编报科学、合理、清晰、量化的项目绩效目标。</p> <p>本项目将绩效目标细化分解为了具体的绩效指标，但产出目标中缺少了时效目标，绩效指标的设置有待进一步补充完整，需增设测评数据及报告（服务）完成及时率，第②项扣0.5分。</p> <p>效果目标中指标目标值较为笼统，对于可持续目标的考核不够清晰和量化，需根据实际情况予以明确，进一步通过清晰、可衡量的指标值体现绩效目标，第③项扣0.5分。</p> <p>综上，共3分，扣1分，得2分。</p> |
|      | <p>指标得分：</p> <p>2</p>  |

## B1. 预算执行率

|               |  |
|---------------|--|
| 指标解释          | 用以反映项目预算执行的进度。   |
| 指标权重          | 2  |
| 评价标准          | 指标标杆值：<br>达到 100%  |
|               | 指标标杆值依据：<br>市财政预算执行考核办法  |
| 评价标准          | 指标评分细则：<br>预算执行率=（合同金额÷预算金额）*100%<br>预算执行率每低于 100%一个百分点扣 0.2 分，扣完为止。   |
| 数据来源及<br>取数方式 | 合同与补充合同、支付凭证、支付明细账   |
| 评价结果          | 指标评分计算过程及依据：<br>本项目 2018 年预算批复金额为 390.75 万元，根据市运输管理处与上海市质协用户评价中心签订的合同与补充合同以及支付明细账，本项目合同金额 388.00 万元，实际支付金额也为 388.00 万元，即本项目的预算执行率=（合同金额÷预算金额）*100%<br>=（388.00/390.75）*100%=99.30%。综上，共 2 分，得 2 分。 |
|               | 指标得分：<br>2   |

## B2. 资金到位及时率

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 及时到位资金与应到位资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。   |
| 指标权重      | 2  |
| 评价标准      | 指标标杆值:<br>达到 100%  |
|           | 指标标杆值依据:<br>合同和补充合同  |
| 评价标准      | <p>指标评分细则:</p> <p>到位及时率= (及时到位资金 ÷ 应到位资金) × 100%</p> <p>及时到位资金: 按合同约定截至规定时点实际落实到具体项目的资金; 应到位资金: 按照合同或项目进度要求截至规定时点应落实到具体项目的资金。</p> <p>资金到位及时率每低于 100%一个百分点扣 0.2 分, 扣完为止。</p>  |
| 数据来源及取数方式 | 合同与补充合同、支付凭证、支付明细账   |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据市运输管理处与上海市质协用户评价中心签订的合同与补充合同, 付款方式是双方约定服务费按季度支付, 采购人在对上一季度考核合格后, 支付下季度费用, 支付期限由双方商定。</p> <p>本项目合同金额 388.00 万元, 根据支付明细账, 采用财政直接支付的方式, 分四次支付了款项, 即分别于 2018 年 3 月 22 日、6 月 19 日、9 月 27 日和 11 月 23 日支付了合同价款的 1/4, 即 97.00 万元, 与合同约定相符。综上, 共 2 分, 得 2 分。</p> |
|           | <p>指标得分:</p> <p>2</p>  |



### B3. 资金使用的合规性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。   |
| 指标权重      | 2   |
| 评价标准      | 指标标杆值：资金使用符合相关规定和用途   |
|           | 指标标杆值依据：<br>合同与补充合同、支付凭证、支付明细账、财务相关管理制度<br>《上海市城市交通运输管理处财务收支管理办法》（沪运管财〔2017〕243号）   |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>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办法的规定；<br>②符合项目预算批复或合同规定的用途；<br>以上全部符合得2分，若有一项不符合扣1分，扣完为止。   |
| 数据来源及取数方式 | 合同与补充合同、支付凭证、支付明细账、财务相关管理制度<br>《上海市城市交通运输管理处财务收支管理办法》（沪运管财〔2017〕243号）   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据《上海市城市交通运输管理处服务项目管理办法》（沪运管财〔2017〕173号），项目实施部门严格按照合同约定支付款项并办理相关支付手续。<br>根据本项目的支付明细账、支付凭证，均采用财政直接支付的方式，收款人均为中标单位上海市质协用户评价中心，支付摘要均清楚列明了拨付各季度的社会满意度指数测评费用，即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，且符合项目预算批复或合同规定的用途。综上，共2分，得2分。 |
|           | 指标得分：2  |

#### B4. 项目管理制度的健全性

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 与项目直接相关的业务管理制度是否完善、有效，用以反映和考核项目的相关制度和措施，对项目绩效目标的顺利实现的保障情况。   |
| 指标权重      | 2  |
| 评价标准      | 指标标杆值：健全   |
|           | 指标标杆值依据：<br>①《上海市城市交通运输管理处政府采购管理办法》（沪运管财〔2017〕123号）<br>②《上海市城市交通运输管理处服务项目管理办法》（沪运管财〔2017〕173号）<br>③《上海市城市交通运输管理处财务收支管理办法》（沪运管财〔2017〕243号）                      |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>针对项目的特点制定了相关管理制度以及具有相应的项目质量要求或标准，且内容完整，完全符合得2分，部分符合得1分，否则不得分。   |
| 数据来源及取数方式 | 市运输管理处的相关管理制度、招标需求   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>绩效评价项目组获取了市运输管理处的相关管理制度，针对购买服务项目的特点有制定相应的管理办法，在招标需求中对测评要求予以了明确，具有相应的项目质量要求或标准，但各项管理制度中均未对发生违规情况时如何处理予以规定，管理制度的内容上有待进一步补充完善。<br>综上，共2分，扣1分，得1分。 |
|           | 指标得分：  |

## B5. 项目管理制度执行的有效性

### B5.1 招投标管理制度执行的有效性

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目的实施是否符合招投标管理制度的相关规定，服务项目是否符合公平性原则，在源头上把控风险，用以反映和考核招投标管理制度的有效执行和质量控制情况。   |
| 指标权重      | 3  |
| 评价标准      | 指标标杆值：<br>有效   |
|           | 指标标杆值依据：<br>①《中华人民共和国政府采购法》<br>②《上海市城市交通运输管理处政府采购管理办法》（沪运管财〔2017〕123号）   |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>①按规定的程序和方式实施政府采购；<br>②针对本项目制定或具有相应的招投标评标办法；<br>③中标单位的确定严格遵循评标办法；<br>以上各项每项完全符合得1分，部分符合得0.5分，否则不得分。  |
| 数据来源及取数方式 | 招标需求、采购项目招标文件、招标公告、评标记录、评标报告、中标公告  |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据《中华人民共和国政府采购法》，公开招标应作为政府采购的主要采购方式；服务项目实行招标方式采购的，自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于二十日。<br>根据《上海市城市交通运输管理处政府采购管理办法》（沪运管财〔2017〕123号）第三章采购程序，有采购需求的各部、科室在编制下一财政年度的预算时应当详细列明该财政年度的拟采购项目、资金预算及采购计划等信息后，由财务科汇总平衡，制 |

|      |  |
|------|--|
| 评价结果 | <p>定全处年度政府采购计划，经处长办公会或党委会审议通过后，报上级主管部门和市财政局审批。</p> <p>根据市运输管理处提供的招标需求，对于测评的范围、测评方式及工作量均予以了明确，符合《上海市城市交通运输管理处政府采购管理办法》的相关规定。</p> <p>根据招标文件和招标公告，本项目由市运输管理处委托上海市政府采购中心进行国内公开招标，于 2017 年 12 月 22 日在上海市政府采购网发布招标信息，投标截止及开标时间是 2018 年 01 月 15 日，大于二十日，参加开标的供应商数有 5 家，符合确定符合资格的投标人不少于 3 家的要求；投标文件里“第五章 评标方法与程序”有对评标的资格审查、评标方法、评标程序和评分细则有所要求和规定，即具有相应的招投标评标办法，2018 年 1 月 30 日评标，汇总专家评标意见，上海市质协用户评价中心整体服务方案合理、比较针对用户方需求、项目负责人及组织机构较其他单位更完备、类似业绩也较多，确定为中标单位，并发布中标公告，符合《中华人民共和国政府采购法》的相关规定。</p> <p>即本项目按规定的程序和方式实施政府采购，针对本项目具有相应的招投标评标办法，中标单位的确定严格遵循评标办法。</p> <p>综上，共 3 分，得 3 分。</p> |
|      | <p>指标得分：</p> <p>3</p>  |

## B5. 项目管理制度执行的有效性

### B5.2 合同管理制度执行的有效性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 项目实施是否符合合同管理制度的规定,用以反映为实施服务项目是否按要求订立合同、合同约定要素和内容是否完整,考核合同管理制度的执行和质量控制情况。  |
| 指标权重      | 3   |
| 评价标准      | 指标标杆值:有效  |
|           | 指标标杆值依据:<br>①《中华人民共和国政府采购法》<br>②《上海市城市交通运输管理处政府采购管理办法》(沪运管财〔2017〕123号)<br>③《上海市城市交通运输管理处服务项目管理办法》(沪运管财〔2017〕173号)<br>④政府采购合同及补充合同             |
| 评价标准      | 指标评分细则:<br>①合同的签订符合政府采购相关规定;<br>②合同明确购买服务的需求、调查实施时间节点、提交测评报告的时间等;<br>③合同明确违约的惩罚措施,并且依合同约定条款进行服务过程监管和服务结果验收;<br>以上各项每项完全符合得1分,部分符合得0.5分,否则不得分。 |
| 数据来源及取数方式 | 中标通知书、政府采购合同及补充合同、交通行业各业态各期的服务评价表、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果  |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据:<br>根据《中华人民共和国政府采购法》,采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起三十日内,按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。<br>根据《上海市城市交通运输管理处服务项目管理办法》(沪运管                              |

|             |   |
|-------------|---|
| <p>评价结果</p> | <p>财〔2017〕173号），供应商确定后，项目实施部门应及时与供应商签订合同，明确服务项目的内容、期限、数量、价格、付款条件、双方的权利义务和违约责任等内容。</p> <p>根据中标通知书、市运输管理处与中标单位签订的合同和补充合同，上海市政府采购中心于2018年2月2日向中标单位发出中标通知书，市运输管理处于2018年2月7日与中标单位签订合同，中标通知书的发出与政府采购合同的签订之间小于三十日，符合《中华人民共和国政府采购法》的相关规定。</p> <p>市运输管理处与上海质协用户评价中心签订的政府采购合同是格式合同，主要是对合同金额和付款方式予以了约定，此外，市运输管理处与上海质协用户评价中心签订了补充合同，在补充合同中对工作内容及要求，包括各业态的年度测评样本量、调查方式、调查频率和提交报告的频次进行了约定，但对于调查实施和报告提交的具体时间节点未予以约定，第②项扣0.5分。</p> <p>根据获取的2019年社会满意度指数测评项目补充合同，市运输管理处已根据2018年进行绩效评价时第三方机构提出的建议进行了相应补充完善，但鉴于本项目是对2018年的项目实施情况进行绩效评价，故此处仍作为扣分项。</p> <p>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果以及服务评价表，市运输管理处对上海市质协用户评价中心各期各交通业态的服务质量进行评价，各相关业务部门对报告质量进行了审核验收，即按照合同有对服务方进行了服务过程监管和服务结果验收，但在合同及补充合同中针对可能存在的违约风险未明确相应的惩罚措施，如在“工作条件和协作事项”中约定“未经甲方共同同意，乙方不得对外公布调查结果”，但未约定若乙方违约该如何惩罚，也未约定若服务方未按规定的时间提交测评数据和报告，该如何处理等，建议今后在合同中予以补充完善和明确，第③项扣0.5分。综上，共3分，扣1分，得2分。</p> |
|             | <p>指标得分：2</p>   |

## B5. 项目管理制度执行的有效性

### B5.3 质量控制制度执行的有效性

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目的实施是否为达到项目质量要求而采取了必要的管理手段，是否对项目实施过程进行有效的监督，用以反映项目质量控制情况。   |
| 指标权重      | 3  |
| 评价标准      | 指标标杆值：有效   |
|           | 指标标杆值依据：<br>《上海市城市交通运输管理处服务项目管理办法》（沪运管财〔2017〕173号）   |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>①在服务方实施测评前，对服务方的实施方案进行了审核；<br>②在服务方进行测评的过程中，购买方采取了相应的项目质量控制措施或手段；<br>③对于中标单位提交的测评报告，按规定进行了质量检查；<br>以上全部符合得3分，若有一项不符合扣1分，扣完为止。   |
| 数据来源及取数方式 | 交通行业各业态各期的服务评价表、上海市质协用户评价中心客户满意信息调查表、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果  |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，市运输管理处对实施方案有进行审核和确认，在招投标时就提出了测评需求，实施方案以招标文件和补充合同为准，上海市质协用户评价中心对测评需求很清楚，对中心的实施方案比较认可，在实施具体测评工作前，市运输管理处也会召集内部各业态的负责人开会，对测评内容进行讨论和明确并予以签字确认，即在服务方实施测评前，对服务方的实施方案进行了审核。<br>根据《上海市城市交通运输管理处服务项目管理办法》（沪运管 |

|      |  |
|------|--|
| 评价结果 | <p>财〔2017〕173号），项目实施部门应加强对供应商提供服务的跟踪监督，管控项目质量，及时了解掌握项目实施进度。</p> <p>根据获取的服务评价表，市运输管理处定期对上海市质协用户评价中心各期各交通业态的服务质量进行评价，即在服务方进行测评的过程中，购买方采取了相应的项目质量控制措施或手段。此外，过程中市运输管理处会不定期到评价中心开展调研，调研会上查看现场工作情况和相关台账资料，听取项目实施、创新、增值情况介绍，提出指导意见。</p> <p>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，对于测评报告的质量把控，交通行业各业态业务部门对行业非常熟悉，基本上以业务部门的意见为主，测评报告还是能较好地反映出整个行业的情况的，提出的建议也是比较合理可行的。根据客户满意信息调查表，市运输管理处相关管理人员对上海市质协用户评价中心的服务情况进行了打分，对于服务方的服务情况比较认可。即市运输管理处对于中标单位提交的测评报告按规定进行了相应的质量检查。</p> <p>综上，共3分，得3分。</p> |
|      | <p>指标得分：</p> <p>3</p>  |



## B5. 项目管理制度执行的有效性

### B5.4 档案管理制度执行的有效性

|               |   |
|---------------|---|
| 指标解释          | 项目的实施是否符合档案管理制度的规定,用以反映和考核档案<br>管理制度的有效执行和控制情况。   |
| 指标权重          | 1   |
| 评价标准          | 指标标杆值:有效  |
|               | 指标标杆值依据:<br>档案管理制度  |
| 评价标准          | 指标评分细则:<br>项目招投标、合同、测评报告等相关资料的整理、收集、归档是<br>否符合档案管理制度的要求,完全符合得1分,部分符合得0.5<br>分,否则不得分。  |
| 数据来源及<br>取数方式 | 实地调查、询问市运输管理处相关管理人员   |
| 评价结果          | 指标评分计算过程及依据:<br>根据到市运输管理处实地调查以及询问相关管理人员的结果,已<br>对项目档案根据内容进行分类整理,并根据项目的情况及时进行<br>归档,且项目招投标、合同、测评报告等相关资料的整理、收集、<br>归档符合档案管理制度的要求,确认档案管理制度执行基本有<br>效。综上,共1分,得1分。 |
|               | 指标得分:<br>1  |

## B6. 项目管理制度的健全性

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 与项目直接相关的业务管理制度是否完善、有效，用以反映和考核项目的相关制度和措施，对项目绩效目标的顺利实现的保障情况。   |
| 指标权重      | 2  |
| 评价标准      | 指标标杆值：健全   |
|           | 指标标杆值依据：<br>各项管理制度，包括《质量管理体系要求》、《市场、民意和社会调查服务要求》和《上海市质协用户评价中心管理手册》等  |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>①针对项目的特点制定了针对性的项目管理办法或业务管理制度；<br>②项目管理办法或业务管理制度合理、完整；<br>以上各项每项完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。   |
| 数据来源及取数方式 | 各项管理制度，包括《质量管理体系要求》、《市场、民意和社会调查服务要求》和《上海市质协用户评价中心管理手册》等  |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>上海市质协用户评价中心制定了多项质量管理体系和审核控制制度，包括《质量管理体系要求》、《市场、民意和社会调查服务要求》、《上海市质协用户评价中心管理手册》、《调查实施岗位职责》、《内部工作流程》、《访问员管理办法及评级制度》、《技术质量评审标准》、《问卷复核相关规定》、《数据录入人员培训内容》、《数据模块、检验流程》等，建立了针对市场和社会调查服务的《项目运行过程管理》、《项目技术质量管理》、《客户服务管理办法》等规范性管理文件。<br>综上，共 2 分，得 2 分。 |
|           | 指标得分：<br>2   |

## B7. 服务资源配置的合理性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 人员配置情况是否符合要求且合理,用以反映为项目配置资源的情况。   |
| 指标权重      | 2   |
| 评价标准      | 指标标杆值: 合理, 符合要求   |
|           | 指标标杆值依据: 招标需求文件   |
| 评价标准      | <p>指标评分细则:</p> <p>①人员配置情况符合购买方的要求, 且配置合理;</p> <p>②对调查人员的培训情况合理有效, 满足测评工作的开展要求;</p> <p>以上各项每项完全符合得 1 分, 部分符合得 0.5 分, 否则不得分。</p>  |
| 数据来源及取数方式 | 人员清单表、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果  |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据项目招标需求文件中的要求, 投标方需为本项目配备不少于 30 人的资深专职调查队伍 (平均类似经验不少于 2 年)。</p> <p>根据对上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果, 中心配备专业的调查人员组成调查队伍, 调查人员在评价中心从事调查工作普遍具有 3 年及以上交通板块的工作经验, 为本项目共投入 58 名人员。根据对市运输管理处访谈调查的结果, 上海市质协用户评价中心对测评需求很清楚, 有专门的测评人员队伍, 即服务方的人员配置情况 (包括人数、结构、专业胜任能力等) 符合购买方的要求, 且配置合理。</p> <p>根据对上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果, 在开展具体测评工作前对全体调查人员进行了相关培训, 包括项目基础培训、结合过往的调查案例进行分析讲解、模拟访问以及通过座谈会的形式进行交流, 即服务方对调查人员的培训情况合理有效, 满足测评工作的开展要求。综上, 共 2 分, 得 2 分。</p> |
|           | <p>指标得分:</p> <p>2</p>   |

## B8. 项目管理制度执行的有效性

### B8.1 实施方案有效性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 对测评工作开展前的实施方案情况进行考核，考察开展满意度测评的内容是否符合相关规定，反映后续具体测评工作的开展是否能有效达到目标。  |
| 指标权重      | 3   |
| 评价标准      | 指标标杆值：<br>有效  |
|           | 指标标杆值依据：<br>招标文件、服务方内部管理制度  |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>①在具体测评工作开展前，服务方按规定制定了实施方案；<br>②实施方案制定后经过了相应的审核流程，以保证调查问卷问题设置和调查方式的合理性；<br>③服务方在实施方案得到购买方认可后才组织实施具体的测评工作；<br>以上各项每项完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，否则不得分。   |
| 数据来源及取数方式 | 实施方案、投标文件、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果  |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据获取的实施方案，在具体测评工作开展前服务方上海市质协用户评价中心按规定制定了实施方案。<br>根据对上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果，实施方案主要就是按照投标书，确定中标后会把相应板块单独形成一个方案，方案的最终确定是经过专家团队审核的，在制作标书的时候就已经开展相关专家的审核了，通过内部系统平台进行审核，制作人员完成方案制作后，由中心领导、总监、技术部门分别进行审核，多方面多维度保证项目的可操作性。市运输管理 |

|      |   |
|------|---|
| 评价结果 | <p>处对方案基本是认可的，中标后与市运输管理处对核心要素以及怎么操作都进行过沟通，沟通后对方案进行确认，签订补充合同。根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，市运输管理处对实施方案有进行审核和确认，在实施具体测评工作前，市运输管理处也会召集内部各业态的负责人开会，对测评内容进行讨论和明确，并在纸上进行签字确认。即服务方实施方案制定后经过了相应的审核流程，以保证调查问卷问题设置和调查方式的合理性，服务方在实施方案得到购买方认可后才组织实施具体的测评工作。</p> <p>综上，共 3 分，得 3 分。</p> |
|      | <p>指标得分：</p> <p>3</p>   |

## B8. 项目管理制度执行的有效性

### B8.2 质量控制制度执行的有效性

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目实施过程中是否得到有效的监督,是否对项目实施的风险进行有效的防控,用以反映项目质量控制情况。   |
| 指标权重      | 3  |
| 评价标准      | 指标标杆值:有效   |
|           | 指标标杆值依据:购买方要求、服务方内部管理制度  |
| 评价标准      | <p>指标评分细则:</p> <p>①建立和完善服务项目的监督机制并有效执行;</p> <p>②采取了有效的服务质量、服务时效的控制措施或手段;</p> <p>③在递交各测评报告给购买方前内部有进行相应的复核;</p> <p>以上全部符合得3分,若有一项不符合扣1分,扣完为止。</p>  |
| 数据来源及取数方式 | 相关书面记录、对上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果   |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据上海市质协用户评价中心提供的相关资料以及对其管理人员访谈调查的结果,在测评工作开展过程中,调查人员每周都要回公司交任务、进行沟通交流,管理人员也会对问卷进行复核。中心建立了协同管理平台,进行全流程、全过程的质量把控,每个环节都有管理人员进行监控,系统也有延期风险预控。质量控制落实到每个环节,包括计划控制、现场督导和质量检验等,到最后的分析研究,都有相应人员进行问卷复核。测评报告本身基于测评数据,从一开始就做好质量控制,管理部门对测评报告还是很认可的,没有发生过测评报告被退回的情况。即服务方建立和完善了服务项目的监督机制并有效执行,采取了有效的服务质量控制措施或手段,在递交各测评报告给购买方前内部有进行相应的复核,且获得购买方的认可。综上,共3分,得3分。</p> |
|           | 指标得分:3   |

## C1. 服务数量完成率

### C1.1 测评报告完成率

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目实施的实际测评报告产出数量与计划产出数量的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。  |
| 指标权重      | 7  |
| 评价标准      | 指标标杆值:<br>完成率达到 100%   |
|           | 指标标杆值依据:<br>招标需求文件、合同及补充合同   |
| 评价标准      | <p>指标评分细则:</p> <p>本项目对交通行业 9 个业态 (包括出租汽车、公交、轨道交通、省际客运、汽车维修、驾驶员培训、搬场运输、道路清障施救牵引以及网络约租车行业) 开展公众满意度测评,对出租汽车行业开展员工满意度测评,对 4 个业态 (包括出租汽车、公交、省际客运以及汽车维修行业) 开展行业文明测评。</p> <p>每个业态开展每类测评的测评报告实际完成率 = (全年实际完成的测评报告数量 ÷ 全年要求完成的测评报告数量) × 100%</p> <p>每有一个业态开展每类测评的测评报告实际完成率低于 100% 的,扣权重的 1/14,扣完为止。</p> |
| 数据来源及取数方式 | 交通行业九个业态测评报告   |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据服务方提交的交通行业九个业态测评报告,详见报告正文表 3 和表 4,交通行业各业态开展每类测评的测评报告实际完成率均等于 100%,与招投标文件、合同和补充合同的约定相一致。</p> <p>综上,共 7 分,得 7 分。</p>  |
|           | <p>指标得分:</p> <p>7</p>  |

## C1. 服务数量完成率

### C1.2 测评样本量完成率

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目实施的实际年度测评样本量与计划年度测评样本量的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。  |
| 指标权重      | 7  |
| 评价标准      | 指标标杆值：<br>完成率达到 100%   |
|           | 指标标杆值依据：<br>招标需求文件、合同及补充合同   |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>本项目对交通行业 9 个业态开展公众满意度测评，对出租汽车行业开展员工满意度测评，对 4 个业态开展行业文明测评。<br>每个业态开展每类测评的年度测评样本量实际完成率 = (全年实际完成的测评样本量 ÷ 全年要求完成的测评样本量) × 100%<br>每有一个业态开展每类测评的年度测评样本量实际完成率低于 100% 的，扣权重的 1/14，扣完为止。 |
| 数据来源及取数方式 | 交通行业九个业态测评报告   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据服务方提交的交通行业九个业态测评报告，详见报告正文表 3 和表 4，交通行业各业态开展每类测评的年度测评样本量实际完成率均大于等于 100%，与招投标文件、合同和补充合同的约定相一致。综上，共 7 分，得 7 分。  |
|           | 指标得分：<br>7   |



## C2. 服务完成及时率

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目是否根据合同规定的时间和购买方的要求完成,按计划时限完成的测评样本量和提交的测评报告数量与总数的比率,用以反映和考核项目完成的及时程度。   |
| 指标权重      | 8  |
| 评价标准      | 指标标杆值:<br>符合合同约定且获得购买方的认可,服务完成及时率达到 100%   |
|           | 指标标杆值依据: 招标需求文件、合同及补充合同  |
| 评价标准      | 指标评分细则:<br>交通行业每个业态的服务完成及时率=(按合同约定和购买方要求完成的测评样本量、提交的测评报告数量÷全年测评样本量、测评报告总数)×100%<br>每有一个业态的服务完成及时率低于 100%的,扣权重的 1/14,扣完为止。  |
| 数据来源及取数方式 | 交通行业九个业态测评报告、对市运输管理处和上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果  |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据:<br>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果,2018 年时对于测评报告递交的具体时间没有约定,但质协用户评价中心还是较为及时地提交了测评报告,相关业务部门对于测评报告有进行签收。2018 年进行绩效评价时,有对这方面提出了改进建议,2019 年已在补充合同中进行了约定。根据对上海市质协用户评价中心相关管理人员访谈调查的结果,市运输管理处有较为明确的要求,像出租行业,每个月月头上相关企业会去运管处拿详细的测评资料,有严格的时间规定要求,按季度提交测评报告的,在下一个季度的第一个月就会提交报告。交通行业每个业态的服务完成及时率均为 100%。综上,共 8 分,得 8 分。 |
|           | 指标得分: 8  |

### C3. 服务质量达标率

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 测评报告完成情况是否符合合同条款且获得购买方的认可, 质量达标的测评报告数与实际测评报告产出数的比率, 用以反映和考核项目产出的质量状况。  |
| 指标权重      | 8  |
| 评价标准      | 指标标杆值:<br>符合合同约定且获得购买方的认可, 服务质量达标率达到 100%  |
|           | 指标标杆值依据:<br>招标需求文件、合同及补充合同、交通行业各业态各期服务评价表、上海市质协用户评价中心客户满意信息调查表   |
| 评价标准      | 指标评分细则:<br>交通行业每个业态的服务质量达标率 = (符合合同约定且获得购买方认可的测评样本量、提交的测评报告数量 ÷ 实际测评样本量、测评报告产出数量) × 100%<br>每有一个业态的服务质量达标率低于 100% 的, 扣权重的 1/14, 扣完为止。  |
| 数据来源及取数方式 | 交通行业各业态各期服务评价表、上海市质协用户评价中心客户满意信息调查表、对市运输管理处管理人员访谈调查的结果   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据:<br>根据交通行业各业态各期服务评价表, 市运输管理处对上海市质协用户评价中心各期各交通业态的服务质量进行评价, 评价均为优秀或良好, 服务方的服务质量总体上符合合同约定及市运输管理处的要求。根据客户满意信息调查表, 市运输管理处相关管理人员对服务方进行了打分, 各细分项得分均为 9 分或 10 分, 总体评分为 10 分, 达到非常满意, 可见上海市质协用户评价中心的服务情况得到了市运输管理处的充分认可。即交通行业每个业态的服务质量达标率均为 100%。<br>综上, 共 8 分, 得 8 分。 |
|           | 指标得分: 8  |

#### C4. 意见获取有效性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 在项目实施过程中，对于第三方乘客（顾客）反映的意见和建议是否进行了有效获取并反映给相关管理部门作为决策依据，用以反映和考核项目实施对于社会发展所带来的直接或间接影响情况。   |
| 指标权重      | 4   |
| 评价标准      | 指标标杆值：有效  |
|           | 指标标杆值依据：<br>对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果  |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>①在测评报告中有效反映了测评过程中第三方乘客（顾客）对交通行业各业态的意见及建议；<br>②在问卷标准框架之外获取的第三方乘客（顾客）对交通行业各业态的意见及建议有作为市运输管理处和相关管理部门今后的决策依据；<br>以上各项每项完全符合得 2 分，部分符合得 1 分，否则不得分。  |
| 数据来源及取数方式 | 交通行业九个业态测评报告、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据服务方提交的交通行业九个业态测评报告，报告中均有“意见汇总”部分，反映了测评过程中乘客（顾客）提出的意见与建议。根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，对于测评报告中反映的意见和建议，在之后的管理中会进行参考，作为决策依据，根据交通行业各业态的管理要求，会和委里相关管理人员进行沟通、汇报，保持积极的沟通和反馈。即在测评报告中有效反映了测评过程中获取的交通行业各业态的意见及建议，在问卷标准框架之外获取的意见及建议有作为市运输管理处和相关管理部门今后的决策依据。综上，共 4 分，得 4 分。 |
|           | 指标得分：4  |

## C5. 行业管理决策有效性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 对项目实施后为相关管理部门提供决策依据的情况进行分析,用以反映和考核项目实施对于社会发展所带来的直接或间接影响情况。  |
| 指标权重      | 4   |
| 评价标准      | 指标标杆值: 有效   |
|           | 指标标杆值依据: 交通行业各业态质量信誉考核指标  |
| 评价标准      | <p>指标评分细则:</p> <p>①满意度指数测评的结果能够反映出时下较为突出的问题;</p> <p>②通过满意度指数测评,有为相关管理部门对交通行业各业态下一步的工作重点提供决策依据,测评结果作为行业考核评比的管理依据;</p> <p>以上各项每项完全符合得 2 分,部分符合得 1 分,否则不得分。</p>  |
| 数据来源及取数方式 | 交通行业各业态质量信誉考核指标、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果  |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果以及对交通行业各业态相关企业人员问卷调查的结果,满意度指数测评的结果能够反映出时下较为突出的问题,有为相关管理部门对交通行业各业态下一步的工作重点提供决策依据。</p> <p>根据获取的交通行业各业态质量信誉考核指标,在诸多行业企业质量信誉考核指标中均将满意度指数测评的结果纳入质量信誉要素,如上海市公共汽电车企业、出租汽车企业、道路货物运输(搬场)企业、机动车驾驶员培训机构质量信誉考核指标里质量信誉要素“优质服务”中的“乘客/用户/学员满意度指数”等,分值占有一定比例,即测评结果有作为行业考核评比的管理依据。综上,共 4 分,得 4 分。</p> |
|           | <p>指标得分:</p> <p>4</p>   |

## C6. 反馈机制健全性

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 测评结果的反馈机制和信息公开制度是否健全，相关管理部门对此是否有明确的规定，用以反映和考核项目的可持续影响情况以及机制建设情况。  |
| 指标权重      | 6   |
| 评价标准      | 指标标杆值：健全  |
|           | 指标标杆值依据：<br>信息报送单、相关管理制度、市交通委或市运输管理处官网的信息公开情况   |
| 评价标准      | <p>指标评分细则：</p> <p>①对于测评情况的信息公开有明确的规定或管理制度；</p> <p>②相关管理部门有将测评的结果与交通行业各业态的相关企业进行沟通反馈，落实整改，并将测评结果按要求予以信息公开；</p> <p>以上各项每项完全符合得 3 分，部分符合得 1.5 分，否则不得分。</p>   |
| 数据来源及取数方式 | 信息报送单、对市运输管理处相关管理人员访谈调查或询问的结果、市交通委或市运输管理处官网的信息公开情况  |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据信息报送单，市运输管理处定期召开交通行业各业态服务工作例会，交通行业相关企业负责人和热线信访工作人员参加会议，会议通报当期交通行业满意度测评情况，对各测评类别、指标作分析，指出行业主要存在的热点问题及整改方向。</p> <p>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，对于测评报告中反映的问题，主要以召开行业例会或行业大会、下发测评结果材料、通过行业内网或市交通委和市运输管理处的官网进行公布、上门监管等方式进行管理。即相关管理部门有将测评的结果与交通行业各业态的相关企业进行沟通反馈，落实整改。</p> |

|             |   |
|-------------|---|
| <p>评价结果</p> | <p>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，不是所有的测评报告或测评结果都会公开，主要是根据各业态的实际情况，考虑到行业的稳定情况，有些行业不会完全公开，能公开的尽可能公开，比如驾培、搬场运输、轨道交通行业，都会在市交通委或市运输管理处的官网进行测评结果的公开，测评结果更多在行业内进行公开，作为行业管理部门的决策依据。</p> <p>绩效评价项目组通过搜索、查看市交通委或市运输管理处官网对交通行业各业态乘客（顾客）满意度测评结果的信息公开情况，市运输管理处根据交通行业各业态的实际情况选择性地信息公开，但没有明确的信息公开相关管理制度，未对公开数据的情况予以明确规定。建议市运输管理处制定信息公开的相关管理制度，对信息公开的标准（包括什么情况下可以公开、样本量如何确定）、公布的时间（收到测评报告后多久公布）、信息公布的流程（包括数据审核流程）、公布的渠道（包括市交通委、市运输管理处的官网，交通行业各业态网站、协会网站、公众号等）、信息发布格式（包括标题、测评内容、得分、覆盖企业数量、样本量）等予以尽可能地明确，便于社会公众和相关管理部门进行查看和比较，提高精细化管理水平。第①项扣3分。综上，共6分，扣3分，得3分。</p> |
|             | <p>指标得分：</p> <p>3</p>   |

## C7. 长效机制建立有效性

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 考察服务方是否通过了年度考核，此外，是否有根据项目特点建立长效机制，以保证管理改进的连续性，用以反映项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。   |
| 指标权重      | 4  |
| 评价标准      | 指标标杆值：<br>有效   |
|           | 指标标杆值依据：<br>服务评价表、客户满意信息调查表  |
| 评价标准      | <p>指标评分细则：</p> <p>①市运输管理处相关管理人员与服务方的沟通顺畅有效，且服务方通过了相关考核；</p> <p>②根据项目特点建立长效机制，对多年来的测评结果做过总体分析或发展情况分析，以保证管理改进的连续性；</p> <p>以上各项每项完全符合得 2 分，部分符合得 1 分，否则不得分。</p>   |
| 数据来源及取数方式 | 服务评价表、客户满意信息调查表、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果、交通行业各业态测评报告   |
| 评价结果      | <p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据获取的服务评价表，市运输管理处对上海市质协用户评价中心交通行业各业态各期的服务质量进行评价，包括日常沟通的及时性，评价均为优秀。根据客户满意信息调查表，市运输管理处相关管理人员进行了打分，在对项目人员服务进行打分时，包括对市运输管理处的关心、开展项目过程中与相关管理人员的沟通、人员服务的主动性和人员的业务水平，各项得分均为 10 分，达到非常满意，可见上海市质协用户评价中心的服务情况得到了市运输管理处的充分认可。即市运输管理处相关管理人员与服务方的沟通顺畅有效，且服务方通过了相关考核。</p> <p>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，本项目是长期性项目，通过测评就能给行业带来质的发展是比较难的，总体</p> |

|             |   |
|-------------|---|
| <p>评价结果</p> | <p>上还是逐年发展,主要是根据每一年市民关注的热点和管理上的重点确定测评的重点,对问卷内容进行调整。</p> <p>根据交通行业各业态测评报告,报告中有将当年度数据与上年度数据进行对比分析。</p> <p>但没有根据项目常态化的特点建立明确的长效机制,未明确对多年来的测评结果进行过回头看或做过总体分析或发展情况分析,为进一步保证管理改进的连续性,建议相关管理部门可以以5年或10年作为一个节点,对这些年来相同或类似的指标做对比分析,也可以对乘客(顾客)提出的建议做相关梳理,掌握具体指标的发展趋势,对于多年来持续未有效改进的指标和问题进行深入分析,并采取相应的管理措施,提高乘客(顾客)的满意度以及精细化管理水平。第②项扣1分。</p> <p>综上,共4分,扣1分,得3分。</p> |
|             | <p>指标得分:</p> <p>3</p>   |



## C8. 相关方满意度

### C8.1 服务购买方满意度

|           |  |
|-----------|--|
| 指标解释      | 项目的实施是否达到了预期目标，用以反映和考核服务购买方（管理部门）对于项目实施效果的满意程度。  |
| 指标权重      | 6  |
| 评价标准      | 指标标杆值：很满意  |
|           | 指标标杆值依据：<br>对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果   |
| 评价标准      | 指标评分细则：<br>对服务购买方（市运输管理处）的项目相关管理人员进行访谈调查。根据访谈的结果予以评判。考虑到访谈可能存在的主观性，本指标对访谈情况予以综合评定，达到很满意得权重的 100%，基本满意得权重的 75%，一般得权重的 50%，不太满意得权重的 25%，很不满意不得分。   |
| 数据来源及取数方式 | 客户满意信息调查表、对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据：<br>根据客户满意信息调查表，市运输管理处相关管理人员进行了打分，总体评分为 10 分，达到非常满意，可见上海市质协用户评价中心的服务情况得到了市运输管理处的充分认可。<br>根据对市运输管理处相关管理人员访谈调查的结果，上海市质协用户评价中心在提供服务的全过程均符合市运输管理处的相关要求，并且对于评价中心的增值服务，包括开展行业/企业服务质量的改进指导以及持续开展上海市公共交通社会舆情监测工作，非常满意和认可。综上，共 6 分，得 6 分。 |
|           | 指标得分：<br>6   |

## C8. 相关方满意度

### C8.2 行业企业满意度

|           |   |
|-----------|---|
| 指标解释      | 项目的实施是否达到了预期目标,用以反映和考核交通行业各业态相关企业对满意度测评结果的满意程度和应用程度。  |
| 指标权重      | 6   |
| 评价标准      | 指标标杆值: 很满意  |
|           | 指标标杆值依据:<br>对交通行业各业态相关企业人员进行问卷调查的结果   |
| 评价标准      | 指标评分细则:<br>对交通行业八个业态(除网络约租车)相关企业人员进行问卷调查,各个业态分别占权重的1/8,按很满意5分、满意4分、一般3分、不太满意2分、很不满意1分,各业态满意度计算的加权平均数 $\geq 4$ 分得权重的100%, $\geq 3$ 分且 $< 4$ 分得权重的50%, $< 3$ 分不得分。  |
| 数据来源及取数方式 | 对交通行业各业态相关企业人员进行问卷调查的结果   |
| 评价结果      | 指标评分计算过程及依据:<br>绩效评价项目组在市运输管理处的积极配合下通过问卷星平台对交通行业八个业态(网络约租车因行业尚不稳定,测评结果未对相关企业提供,无法进行有效的问卷调查)相关企业人员开展问卷调查,共收回有效调查问卷1470份(各业态具体数据详见附件8)。<br>根据问卷调查的情况,各业态相关企业对于本项目的知悉度很高,基本都能获知所在行业满意度指数测评的结果;获知行业满意度指数测评结果的途径各业态有所差异,主要途径包括相关管理部门定期召开行业会议反馈测评结果和行业内下发报告或相关管理部门发送纸质材料;各业态加权平均86.14%的受访者对于满意度指数测评的结果能真实可靠、较好地反映出行业现状是 |

|      |  |
|------|--|
| 评价结果 | <p>非常认同或比较认同的；各业态加权平均 94.19%的受访者认为开展交通行业社会满意度测评对于行业发展有很大程度或一定程度的影响和帮助；各业态加权平均 87.96%的受访者对于满意度指数测评的结果能纳入企业日常管理、为企业提升服务水平提供参考依据是非常认同或比较认同的；各业态加权平均 85.56%的受访者认为测评结果提出的建议是非常合理或比较合理的；各业态的受访者对于 2018 年交通行业社会满意度指数测评项目开展的满意度加权平均数是 4.42，58.41%的受访者选择了很满意，28.02%的受访者选择了满意，即 86.43%的受访者对于本项目的开展是满意的。综上，共 6 分，得 6 分。</p> |
|      | <p>指标得分：<br/>6</p>   |

### 一、建立及时发布机制

一是在行业大会上公布测评结果，邀请受委托方开展解读分析，基于测评结果分析行业服务质量存在的症结问题，寻找解决问题的措施，督促企业早发现早解决。

二是通过市运输管理处门户网站发布测评结果信息，突出问题和整改方向，倒逼企业改进服务质量。

三是通过市交通委等微信公众号进行公布。发布排名、投诉热点，帮助市民及时掌握行业企业服务情况。

### 二、加强测评结果运用程度

一是融入文明行业、窗口行业等行业评选指标，纳入行业文明评比，提高结果运用程度。

二是纳入质量信誉考核、安全评估等行业管理考核指标，提高企业重视程度，以测评结果有效促进行业管理。

三是作为上门监管重点内容。对测评结果中的违规行为及时进行上门监管，针对服务等问题在日常监管过程中着重对企业提出要求。

### 三、部分行业的结果运用情况

#### （一）轨道交通行业

2018 年上海轨道交通乘客满意度达到较满意的水平，总体呈逐季上升的趋势。通过开展满意度测评工作，一是管理部门定期召开季度乘客满意度测评讲评会，在会上通报各运营企业、各轨交线路乘客满意度测评结果，并开展具体问题的分析，同时，明确落实整改时间，

落实企业主体责任。二是将测评结果纳入对企业的考核，以近三年测评的平均结果为考核基准，根据每季度测评结果，对运营企业进行考核。三是测评结果定期及时向公众公布，通过微信公众号及时将每季度测评结果和改进措施向社会公众进行发布，引起了社会热烈反响和极大的关注，进一步促进企业重视服务质量的提升。四是为相关政策制定提供依据，测评中根据企业需求，每季度围绕一个专题开展相关民意调查，如一季度开展了关于封站改造时间的调研，根据乘客需求优化了改造时间段；三、四季度集中围绕扫描进站进行了调查，改善了闸机引导标识等方面，进一步掌握乘客多样化的需求，为今后的改进提升提供参考。

## （二）公交行业

2018年上海市公交行业乘客满意度总体呈上升态势，2018年4季度满意度结果为86.93，较2018年1季度结果(85.92)上升了1.01，行业管理部门在全年工作中，基于满意度结果不断总结分析服务短板，对于发现的问题督促企业早发现早解决，实现了行业服务水平的稳步提升。

具体来看，在2018年1季度的测评中，“终点站管理”方面的满意度测评结果为86.01，是所有大类指标中评价相对较低的指标。通过对该问题的分析，管理部门督促公交企业加强终点站秩序管理，对终点站发车显示屏定期维护，加大终点站环境清洁力度。经过一系列措施实施后，该项指标在2018年4季度的测评中，测评结果达到了87.41，上升了1.40，提升幅度较为明显。

具体问题中，车辆内“报站器故障”及“地面不整洁”的情况有了极大改进，问题数量有了明显下降，其中“报站器故障”问题数量下降了5倍，“地面不整洁”的问题数量下降了1倍。

“投诉处理”方面在2018年初的满意度测评结果为85.80，其中具体指标中“投诉处理结果”是相对较低的指标。通过加强投诉受理工作人员的培训以及公交公司投诉不满意量的考核，“投诉处理”2018年4季度满意度测评结果提升至87.63，提升幅度达到了1.83，是各大类指标提升幅度最大的。

针对在满意度调查中发现的问题及乘客的实际需求，上海公交在2018年加大了新能源车的投入使用，新增如黑金刚等一系列新能源车，较好的乘坐体验得到了市民乘客的一致肯定。另外为了让乘客及时掌握到站信息，在上海市大部分公交站点加装了实时报站显示器，通过水墨屏的技术，也可以让无电源站点也能加装实施报站设备，给广大乘客带来了一定程度上的便利。

### （三）省际客运行业

针对2018年省际客运行业乘客满意度的测评情况以及意见建议反馈，行业主管部门督促相关企业整改并实行了一系列措施来满足旅客要求。对站内洗手间缩短清理周期，保持洗手间整洁，改善通风设备。针对可能发生突发情况的大型活动，加强了应急应对措施，让旅客在客运站中的安全感得以满足。

通过这些整改措施的落地，其成效也在2018年的满意度测评中有了一定的体现，从具体指标情况来看，洗手间清洁无异味、备有洗

手笼头的评价情况是 2018 年间提升幅度最大的指标，从一季度评价结果的 85.79，上升至四季度评价结果的 86.56，上升了 0.77。从具体问题情况来看，设施设备的维护工作取得了一定的成效，座椅、通风设施、班车显示牌以及空调设施的问题数量下降幅度均超过了 50%。

#### **（四）搬场运输行业**

2018 年行业主管部门首次尝试在上海发布公众号对搬场运输行业乘客满意度测评结果进行了公布，产生了较大的反响，被测评企业也对测评结果非常重视。各企业通过在日常工作中对测评结果反映出的一些短板进行加强，来逐步提升自身的服务质量；关注投诉咨询，加强投诉接待人员的业务水平，及时回复投诉；加强工作人员现场服务规范性，强调统一着装，规范服务态度，杜绝违规行为等。这些措施在 2018 年满意度测评的结果中得以较好体现，四季度总体评价结果为 88.77，较 2018 年 1 季度提升了 0.11。以往的服务问题也有了不同程度的下降，比如在搬运过程中索要小费的问题，在 2018 年年底时已经完全杜绝，问题发生率为 0.0%。

#### **（五）驾驶员培训行业**

对于 2018 年驾驶员培训行业学员满意度测评的结果以及学员提出的意见和建议，市运输管理处相关部门及时反馈给每一所驾校，促进其服务质量的提升和改进，形成良好的监督管理反馈机制。

从历年满意度测评情况来看，学员对于规范教学方面的评价始终处于较低水平，2018 年行业管理部门针对学员反映的焦点问题进行重点整改，着重针对教学规范性，要求驾校确保学时上传的真实性，

并要求车载计时设备记录的培训学时数量应达到教学大纲规定的学时，未达到学时要求的教练车，不再纳入下个月的培训能力核定范围。

通过这些举措，营造良好的学车环境，建立健全的监督机制，进一步提高学员满意度。

## **（六）汽修行业**

通过多年来的满意度测评工作，反映出客户对于维修质量的评价始终不高，同时对于价格和工时方面的投诉始终居高不下，这些问题已成为行业痛点难点问题。行业主管部门关注和重视公众的需求和汽修企业的服务水平，通过满意度测评，管理部门采取的管理措施主要包括将满意度测评结果下发到区主管部门，对企业服务质量的改进和提高进行监督；结合客户的意见和建议，管理部门要求维修企业更加注重顾客的投诉内容，有针对性地寻找自身问题，以此降低抱怨投诉率，进一步落实服务承诺，提升顾客满意度；在开展测评工作的基础上，围绕广大市民的需求，探索搭建了全市性的汽修服务平台，为行业监管部门实时了解企业的维修情况提供了技术支撑。

## **（七）清障牵引行业**

结合历年满意度测评的结果和所反映的问题，2018年行业加强了对道路车辆清障救援操作规范的培训，针对所规定的道路车辆清障救援准备工作、现场操作规范以及事后处置操作过程进行系统的培训。同时，管理部门在日常监管中，通过查看培训台账及现场作业影像记录，进一步加强监督。其次，针对调查中所反映的工作人员服务意识、服务态度等方面的问题，要求企业加强员工培训，增强员工安



全意识及服务意识，规范员工服务用语和仪容仪表。通过培训，进一步加深牵引企业对标准的理解，提高了从业人员的专业水平，为提高道路清障救援效率、确保安全操作和提升服务质量打下了良好基础。

此外，为了进一步扩大满意度测评的覆盖面和影响力，在 2018 年将满意度测评的二维码印制在作业单上，使测评渠道更加多样化，起到群众监督的作用，也让客户感受到行业对于客户意见的重视，为今后进一步搜集客户意见打下基础，同时，更促进企业加强对服务质量的重视和关注。

#### （八）出租行业

管理部门将满意度测评中驾驶员的成绩纳入驾驶员考核项目，将驾驶员测评成绩列入“出租汽车驾驶员信用评价考核内容”，2018 年《驾驶员信用评价考核细则》规定：凡“在乘客满意度调查中分数低于 79 分的，在驾驶员信用评价扣 3 分”，全年对 661 人次驾驶员进行了扣分考核。且规定：驾驶员信用评价记满 20 分的将参加服务质量再培训，“未参加教育培训的扣 10 分/人次”。

管理部门将企业的测评成绩纳入 2018 年度《出租企业质量信誉考核》，规定：企业“未按时、按实记录驾驶员信用评价的，扣 10 分/次”；“乘客满意度指数测评为 85 分（含 85 分）以上的，加 80 分；83 分（含 83 分）至 85 分的，加 60 分；80 分（含 80 分）至 83 分的，加 40 分；80 分以下的，不加分。”各企业根据每月测评成绩，对驾驶员和质检人员进行考核、激励。

管理部门定期召开满意度测评讲评会。2018 年管理部门先后召

开四次季度服务质量例会，通报行业季度违纪率、投诉率、乘客满意度指数等排名情况及相关数据分析，要求对进一步提高服务质量提出工作要求和举措。制定行业和各企业满意度指数测评成绩，分析行业服务质量存在的症结问题，寻找解决问题的措施。如根据测评内容中车容车貌要求，主要针对出租汽车车辆内饰清洁、烟味异味清除、车内标识完整、车辆外观整洁等项目，确保投入运营的出租车车容车况完好整洁。并通过路检、上户等方法，加强检查考核，落实企业主体责任。

## 附件 4

## 经常性项目近年整改、完善情况

### 一、严格执行《内部控制手册》，加大对受委托方的监管

2017 年市运输管理处已编制完成《内部控制手册》，并于 2018 年 1 月正式全面施行。《内部控制手册》中对于“服务项目管理办法”从职责分工、项目立项、实施管理、项目验收、绩效管理、监督检查等方面做了规范和明确。市运输管理处按照相关规定和要求，对受委托方从合同制定到项目开展进行有针对性的参与，对满意度测评项目实施全面有效的管理和控制。

### 二、完善合同，提高测评项目的操作规范化

市运输管理处在原合同的基础上，进一步完善合同内容，增加开展行业、覆盖率、报告数量等要素。根据当年行业管理重点，更新测评要求、时间节点、测评重点等内容。同时，进一步加强项目管理，细化合同中项目的实施要求，做到指向明确。

### 三、明确要求，提高管理部门对测评结果运用程度

市运输管理处年初提出工作计划，与相关业态管理部门明确项目开展的操作要求，例如定期通过会议、内网、发放书面测评结果等不同形式通报测评结果，指出问题，对整改时间、整改方式、整改效果等进行规定，企业需书面反馈整改情况。市运输管理处要求相关业务部门做好与行业、企业、协会之间互动的书面记录，形成满意度测评项目结果运用情况台账。

针对问题的突出和集中点，对各企业开展较为深层次的测评，使测评得出的结论更有针对性。

根据实际情况，市运输管理处健全与服务方质协中心的沟通机制，要求相关业务部门及时对测评方式、内容、数量等方面提出调整需求，并做好记录，做到沟通有记录、内容有留档，便于在下一期测评报告和结果中查验落实情况。

## 附件 5 服务方基本情况、质量控制措施、增值服务情况

### 一、服务方基本情况

服务方上海市质协用户评价中心隶属于上海市质量协会，是经上海市科委批准的国内第一家专门从事顾客满意度测评的第三方中介技术服务机构。上海市质协用户评价中心围绕市民关注的焦点，共组织开展了 150 余项社会调查，涉及领域包括公共服务、公共交通、住宅电梯、少儿用品、家政服务以及老年人旅游等社会热点，此外，也参与了相关服务领域的标准化建设，参与制定国家标准 3 项、地方标准 5 项、团体标准 2 项，测评工作推动了地方行业、企业标准化建设。

上海市质协用户评价中心的人员结构包括智库专家委员会、专业研究人员和调查访问人员，其中智库专家委员会包括国内外、质量领域各行业的知名专家 20 余人，专业研究人员 100% 具有本科以上学历、50% 具有硕士以上学历、中级职称比例达到 60%。

### 二、服务方质量控制措施

上海市质协用户评价中心制定了多项质量管理体系和审核控制制度，包括《质量管理体系要求》、《市场、民意和社会调查服务要求》、《管理手册》、《调查实施岗位职责》、《内部工作流程》、《访问员管理办法及评级制度》、《技术质量评审标准》、《问卷复核相关规定》、《数据录入人员培训内容》、《数据模块、检验流程》等，建立了针对市场和社会调查服务的《项目运行过程管理》、《项目技术质量管理》、《客户服务管理办法》等规范性管理文件，明确了市场和社会调查服务流程中各环节的具体特性要求。

本项目服务质量的关键因素在于调查质量。在开展具体测评工作前，上海市质协用户评价中心对全体调查人员进行项目基础培训，明确调查时需要注意的事项及要求，培训内容包括项目背景、项目意义、测评内容和调查纪律等；基础培训后，通过采用结合过往的调查案例进行分析讲解或由资深调查人员现身说法等方式使调查人员更快地融入到项目中；培训完成后进行模拟访问，了解调查人员的培训盲点，如模拟访问不通过则由督导进行再次培训；此外，还有通过座谈会的形式，由调查人员、项目组成员和项目专家进行交流，排除调查前的疑虑，尽可能地制定各种调查情况下的对策。

在开展具体测评工作时，上海市质协用户评价中心根据安排的实施计划和各调查人员的历史验证数据，由项目督导随机前往调查现场，指导以及控制问卷质量（有无错填漏填，是否符合抽样要求等），若在现场监督中，发现访调人员存在技术上的错误，监督人员将立即予以纠正；发现检查人员弄虚作假，外访团队将立即停止该访调人员的工作，其之前的工作将以作废处理，情节严重者将予以开除，同时重新安排访调人员继续实施测评工作；在不告知调查人员的情况下，到受访地点进行临时检查，安排生面孔去接受访问，看调查人员操作是否规范，有无作弊行为；所有电话拨测访问均由 CATI 系统自动录音，确保所有访问有据可查，保证了访问质量和可追溯；审核问卷时，查看问卷是否填写完整、是否有不同颜色不同笔迹的字在同一份问卷上、逻辑回答是否合理等。整个质检复核团队为独立的团队，不参与任何项目的执行，以确保问卷复核的公平性和有效性。

在完成测评工作后，技术质量部将会同外访团队对调查人员所反馈的评价结果进行分析，识别出异常的评价结果。考虑到信息的时效性，检验工作将在评价完毕后第一时间进行。调查结束后，访问团队对录音设备、摄像设备与调查问卷进行双向验证，保证两者采集信息的科学性和一致性。

上海市质协用户评价中心建立了项目全生命周期管理信息平台，一切工作均通过该信息平台开展，实现了流程化、模块化管理，便于现场调查人员实时上传数据、照片，并实现检查轨迹定位，具有规范性、可操作性和可追溯性的特点。在实施过程中，通过信息平台对整个项目进行管控，流程设置涵盖从“需求产生”到“项目交付后管理”在内的项目全生命周期，主要包括项目策划、项目调查（调查任务、立项实施、调查培训、调查管控、调查录入）、项目质量（数据分析以及报告撰写）以及综合管理等板块，均有管理人员进行监控，确保每一个环节能够有效、按时、按质完成。

### **三、服务方增值服务情况**

#### **（一）开展行业/企业服务质量的改进指导**

上海市质协用户评价中心针对交通行业各业态的需求，定期开展满意度测评情况讲解分析，为行业主管部门、行业内企业及具体工作人员解读测评结果、发现服务短板、寻求提升方向提供依据；根据行业管理需求，对关注重点进行深入分析、研究；针对重点问题进行持续跟踪，掌握变化情况。

在公交行业，每个季度都会召集全行业所有公交企业召开行业大

会，会上下发当次测评的数据结果和报告，同时，与全市 25 家企业及负责人进行疑问解答交流。在轨道交通行业，每季度在轨道处的安排下，5 个运营公司共同参与，主管部门借助测评，将所反映的详细问题进行下发，并督促整改，形成了测评-改进-再测评的闭环管理。

通过与行业/企业的定期交流和改进机制，为企业清晰了解自身水平，掌握服务短板和问题指明方向，实现服务水平的不断提升，进一步增强市民获得感。

## （二）持续开展上海市公共交通社会舆情监测工作

根据交通行业广泛性的特点，上海市质协用户评价中心在完成满意度调查测评的同时，通过对社会舆论情况进行监测，有效发挥交通行业服务市场观察哨的作用。通过专业的舆情监测软件，结合大数据挖掘技术，搜集全网范围内有关交通行业的新闻媒体曝光事件以及网络口碑，深入挖掘本市交通行业各业态的服务亮点和问题点，找到可借鉴的方向或具体举措，进一步提升测评的全面性、客观性、普适性。

2018 年度，针对上海交通板块八大行业开展 12 次网络舆情监测与热点聚焦。通过从媒体关注点和公众关注点两个角度开展了对各个行业数据的收集，累计共分析重点事件媒体报道 6323 篇，累计分析重点事件公众评论 57943 条。

通过开展舆情监测，围绕热点事件的舆情话题与舆情热词进行分析探究，总结每月的社会舆情特点及网友的态度，为行业主管部门及时掌握舆论动态与市民诉求，提供了大量的信息支撑，从而提高行业竞争力，促进行业可持续性发展，进一步营造良好的交通大环境。



## “2018 年交通行业社会满意度指数测评”项目访谈纪要

## 访谈对象：市运输管理处相关管理人员

1、本项目作为经常性项目，从 2006 年开始实施满意度测评，对于多年来的测评结果是否有做过总体分析或发展情况分析，对于项目实施是否有制定中长期要达成的目标，如何保证管理改进或整改的连续性。

答：本项目是长期性项目，通过测评就能给行业带来质的发展是比较难的，总体上还是逐年发展，主要是根据每一年市民关注的热点和管理上的重点确定测评的重点，对问卷内容进行调整。这个项目最重要的是测评报告的应用问题，基本上交通行业各业态管理部门已经把测评结果作为管理措施和手段，比如行业质量信誉考核，测评结果会在交通委系统内进行公布，作为考核指标，分数也不少的。

2、各业态的预算资金、需覆盖的样本量和需提交测评报告的频率是如何确定的，预算资金和样本量每年是否有所变化，变化的原因主要有哪些。

答：报告提交的频率主要是按照行业需求，如公交、出租、搬场等业态是和市民关系比较密切的，都是以季度性的方式提交测评报告，像汽修业态，涉及的企业有上千家，所以就按年提交测评报告，所以是根据行业的实际情况来确定的。测评的样本量也是根据行业需求，有科学统计的方式进行计算，这些样本量可以实现全面、客观反映行业情况的目的，所以不是整数的。测评的样本量每年会有所调整，如轨道交通业态，有增设线路和站点，所以相对的样本量也会增加。预算根据样本量的增加和测评方式的调整等进行调整。

3、在招标文件中对中标单位进行满意度测评时采取的主要调查方式做了相关规定，多年来调查方式是否有发生变化，对于一些可以多采取线上调查方式的行业（如公交行业、轨道交通行业等）调查方式是否有做相应改变，或是否有创新的调查方式，以符合创新型智慧型城市的发展现状。

答：在调查方式上，还是比较沿用以前的方式，如公交行业比较传统，还是主要采用神秘客的调查方式，像驾培，有协会网站和相关的第三方平台，所以采用了网络调查的方式，现在慢慢在推各个业态的信息化，在摸索如何通过具体的

信息化方式客观反映真实情况，但是有些业态信息化的发展还需要上级管理部门的协调。

**4、在中标单位开展具体测评工作前，市运输管理处是否有对中标单位的实施方案和相关管理制度进行过审核，中标单位是否在市运输管理处对调查方案认可后才组织实施具体的测评工作。**

答：对实施方案有进行审核和确认，在招投标时就提出了测评需求，实施方案以招标文件和补充合同为准，上海市质协用户评价中心对测评需求很清楚，其他投标企业的竞争实力确实不如质协用户评价中心，他们实施了很多年，也有专门的测评人员队伍，对于实施方案总体上还是认可的。在实施测评具体测评工作前，市运输管理处也会召集内部各业态的负责人开会，对测评内容进行讨论和明确，并在纸上进行签字确认。

**5、在中标单位开展具体测评工作的过程中，市运输管理处是否有进行监管，对中标单位的工作情况是否满意。**

答：在过程中，有对质协用户评价中心的测评工作进行过监管和考核，如对于出租业态，会把测评结果给出租企业的驾驶员进行确认，把发票和问卷等基础材料直接反馈给企业，也是对样本量的把控。每个阶段交通行业各业态业务管理部门会对质协用户评价中心的工作情况进行打分，也会提一些意见，平时也一直保持沟通，有需求下期会进行改进，总体上对于质协用户评价中心的测评工作还是很满意的。

**6、对于中标单位递交各业态各期的测评报告是否有具体的时间要求，是否存在中标单位延期递交测评报告的情况。**

答：2018年时对于测评报告递交的具体时间没有约定，但质协用户评价中心还是较为及时地提交了测评报告，相关业务部门对于测评报告有进行签收。2018年进行绩效评价时，有对这方面提出了改进建议，2019年已在补充合同中进行了约定。

**7、市运输管理处对中标单位递交的测评报告的质量是如何进行把控的，测评报告是否能较好地体现出行业现状、提出的意见是否合理可行。**

答：对于测评报告的质量把控，交通行业各业态业务部门对行业非常熟悉，基本上以业务部门的意见为主，测评报告还是能较好地反映出整个行业的情况

的，提出的建议也是比较合理可行的。

**8、对于各业态各期的测评报告或测评结果是否均会公开，若不完全公开或选择性公开，公开的标准是什么，是否发生过中标单位擅自将测评结果对外公开的情况。**

答：不是所有的测评报告都会公开，主要是根据各业态的实际情况，考虑到行业的稳定情况，有些行业不会完全公开，能公开的尽可能公开，比如驾培、搬场运输、轨道交通行业，都会在市交通委或市运输管理处的官网进行测评结果的公开，测评结果更多地还是在行业内进行公开，作为行业管理部门的决策依据。没有出现过质协用户评价中心擅自将测评结果对外公开的情况。

**9、针对满意度测评中反映的问题，市运输管理处制定了哪些管理措施，各业态的管理措施是否有所区别，是如何与各业态相关企业进行沟通反馈的，后续是否有对整改情况进行持续的监管。**

答：对于测评报告中反映的问题，主要以召开行业例会或行业大会、下发测评结果材料、通过行业内网或市交通委和市运输管理处的官网进行公布、上门监管等方式进行管理。每个业态的管理措施和手段不尽相同，如公交业态会定期召开行业大会，请中标单位对指标进行说明，下发给企业简报并抄送市交通委相关部门，出租行业也会召开行业会议，下发材料，测评结果应用到质量信誉考核和安全评估等方面，倒逼企业进行整改，每月有上门监管的要求，如果企业没有进行改进下次还是会有这个问题，但有些问题不是短期就能改进的，是要持续进行改进和跟进的。

**10、对于测评报告中反映的意见与建议，市运输管理处是否会在之后的决策中予以考虑，或是否会向市交通委或相关管理部门予以反映。**

答：对于测评报告中反映的意见和建议，在之后的管理中会进行参考，作为决策依据，根据交通行业各业态的管理要求，会向委里进行汇报，可能会在开会中提到，不一定有正式的汇报材料，和委里有保持积极的沟通。

**11、从管理与执行角度出发，请问是否还有相关意见或建议。**

答：进一步加大信息化测评方式的应用，线上线下结合，扩大在行业中的推广范围，使测评结果更全面更客观。根据实际情况进一步增加样本量，以进一步提高测评结果与实际情况的匹配度。进一步明确测评报告的定位。

**“2018 年交通行业社会满意度指数测评”项目访谈纪要**

**访谈对象：中标单位上海市质协用户评价中心项目相关管理人员**

**1、对于本项目，请对贵公司制定的管理制度或质量标准、安排的项目组人员情况（包括人数、经验经历、胜任能力和分工情况等）进行介绍。**

答：我公司制定了多项质量管理体系和审核控制制度，包括《上海市质协用户评价中心员工手册》、《技术质量评审标准》、《问卷复核相关规定》等，建立了针对市场和社会调查服务的《项目运行过程管理》、《项目技术质量管理》、《合同评审与管理工作》、《客户服务管理办法》等规范性管理文件，并以技术规范形式，明确了市场和社会调查服务流程中客户需求识别、抽样准则、方案设计、问卷、统计、报告等环节的具体特性要求。我公司配备专业的调查人员组成调查队伍，调查队伍基本上是合同制员工，我公司的项目比较稳定，有自己的固定调查队伍，这些调查人员在评价中心从事调查工作普遍具有 3 年及以上交通板块的工作经验。本项目共投入 58 名人员，专家 8 人，实际实施过程中调查人员可能还会增加，项目人员分工明确，人员配置与项目需求是相匹配的。

**2、在调查前是否有对调查人员进行相关培训，在实际进行满意度测评时是如何安排调查人员工作的，如何保证数据的真实性和有效性。**

答：在开展具体测评工作前，我公司对全体调查人员进行了相关培训，包括项目基础培训，明确培训内容、注意事项和调查要求，之后会结合过往的调查案例进行分析讲解，培训完成后进行模拟访问，了解调查人员的培训盲点，此外，调查人员、项目组成员和项目专家还会通过座谈会的形式进行交流。在测评工作开展过程中，调查人员每周都要回公司交任务、进行沟通交流，管理人员也会对问卷进行复核。我公司建立了协同管理平台，一切工作均通过信息平台开展，进行全流程、全过程的把控，每个环节都有管理人员进行监控，系统也有延期风险预控。质量控制落实到每个环节，从项目策划开始，有相应的技术审核，在设计方案时也请相关的专家进行指导，在项目实施环节，包括计划控制、现场督导、飞行检查和质量检验等，到最后的分析研究，有相应人员进行问卷复核。

**3、请对具体测评工作开展前进行方案设计的过程以及相应的审核流程予以简要描述，在贵公司开展具体工作前，市运输管理处是否有对贵公司的实施方案和相关管理制度进行过审核，贵公司是否在得到市运输管理处认可后才组织实施具体的测评工作。**

答：主要就是标书，包括怎么开展怎么做、时间截点、样本量等，确定中标后也会把相应板块单独形成一个方案，内容上是与标书一致的，方案的最终确定是经过专家团队审核的，在制作标书的时候就已经开展相关专家的审核了，内部审核都是通过系统平台，制作人员完成方案制作后，第一关是到总监那进行方案的评审，再由中心领导进行审核，审核后还要到技术部门从技术角度进行审核，在平台上有清晰的路径，多方面多维度保证项目的可操作性。市运输管理处对方案是认可的，中标后与市运输管理处对核心要素以及怎么操作都进行过沟通，沟通后对方案进行确认，签订补充合同。

**4、对于交通行业各业态中细分的样本量是如何确定的（如 17 条轨道交通线分别的样本量），以保证数据取得的客观性、有效性和合理性。**

答：以轨道交通为例，主要考虑两个因素，一是单位样本的精度，测评结果和分数不是落实到每条线路，而是要落实到每个车站，有具体要求，确保每个车站的样本量是要符合统计上的精度要求的，保证分数的可信度，在此基础上再考虑每条线路的客运量，结合这两点，确定最后的测评样本量。

**5、在采用神秘乘客调查方式时，调查时是否会特意设置一些突发情况进行调查，以测评相关交通业态面对突发情况时采取的处理措施是否令人满意。**

答：从测评目的上来看是要反映常态化的水平，也就是基本的水平，把特殊情况考虑在内可能不能更好反映常态化水平，考虑数据结果的延续性，主要是对基础性的指标进行考核，但突发情况的处理确实能提升管理水平，在有些测评里会放一些，像出租行业，问卷里会有一定量做一些模拟，比如带小孩、带老人、大的行李箱等，测驾驶员是否主动下车帮忙开门、开后备箱放行礼，在总量上不适宜太多，太多对分数会波动很大，会影响正常的真实水平，有相关意见也会进行反映，暗访形式的测评结果会反馈到企业。

**6、在贵公司开展满意度测评的过程中以及在 2018 年合同到期后，市运输管理处是否有对贵公司的工作情况进行过监管或考核，市运输管理处是否有提**

**出贵公司需要改进的地方或相关建议。**

答：市运输管理处的每个相关管理部门每个月常态化会对测评工作的实施情况进行打分，有评价表，同时，也会定期或不定期到中心来进行现场沟通，去年处长带队来中心进行考察，中心对项目实施情况进行汇报，管理人员提了相关想法和意见，驾培行业在管理部门的牵头下推动信息化测评工作的开展，整个过程中形成比较好的沟通机制。

**7、市运输管理处对于贵公司递交各行业各期的测评报告是否有具体的时间要求，贵公司是否有延期递交测评报告的情况，若有，延期递交的原因是什么。**

答：市运输管理处有明确的要求，像出租行业，每个月月头上相关企业会去运管处拿详细的测评资料，有严格的时间规定要求，也是照着这个时间要求在做。按季度提交测评报告的，在下一个季度的第一个月就会提交报告，包括轨道交通和公交的讲评会，也是在这个月要召开的。

**8、请问贵公司在递交交通行业各业态各期的测评报告给市运输管理处前内部是否有相应的复核制度，市运输管理处对测评报告的质量是如何进行把控的，是否认可测评报告，是否发生过退回的情况。**

答：基本那么多年做下来没有发生过测评报告被退回的情况。偶尔存在管理部门对报告内容提出小的建议，中心再对报告内容进行完善和充实，属于比较正常的沟通，退回从来没有。测评报告本身基于测评数据，从一开始就做好质量控制，管理部门对测评报告还是很认可的，市运输管理处发布测评结果，在行业里进行通报时，企业的认可度还是比较高的，发现的问题企业还是比较认同的，能比较好地进行改进，像出租行业，每个问卷落实到每个驾驶员，如果质量有问题会出大问题的，总体现在是比较平稳的。

**9、请问贵公司在实施本项目时是否有提供增值服务或做得比较好的地方。**

答：根据行业需求和实际发展情况，在轨道交通和公交业态，中心每个季度都会免费提供相应的培训和讲评，包括这个季度的测评情况、存在的问题等方面，从质量管理角度对相关企业进行详细分析，行业相关所有企业基本都会参加的。如公交行业，每次在市运输管理处召开时都会有二十几个企业参加，效果比较好，讲评后也可以督促行业企业进行改进。

根据行业的要求，中心还会额外进行舆情分析。每个月都会进行相应的舆情

信息收集和整理工作，信息量很大，将这一个阶段内在所有主流网站上针对这个行业有过报道的一些新闻和广大市民的评论，包括微信、微博上的评论，整合起来，做焦点分析，便于管理部门了解广大市民对行业的总体感受，也做一些预警，如果有舆情爆发的风险苗头，及时提醒管理部门予以注意。

如果企业有需要，还可以做些讲解和讲评。如轨道交通业态，在一般的测评报告之外，还会提供浓缩版的简报，简报里会附上一些专家的建议，得到了管理部门的认可。

**10、请问您对于本项目是否还有相关意见或建议。**

答：在测评的方法上，在管理部门的支持下，继续推进信息化，是未来发展的趋势。中心在技术上做好准备，如果管理部门能更好地提供操作上的支撑，信息化工作能更好推进。但信息化的推进要更好地探索方式方法，综合考虑各方面的因素。

对出租汽车企业的测评现在是通过暗访，暗访可以真实反映驾驶员的服务情况，但有一定的局限性，针对的是从上车到下车的过程服务，但是出租行业现在更多的问题是拦不到车、拒载，最大的矛盾没有体现出来，适当的时候可以把广大市民的评价纳入到项目中，做些整体的评价。既然是反映整个行业的水平，广大市民全流程的体验还是需要的。

## 附件 8

## 上海市交通委员会

### “2018 年交通行业社会满意度指数测评”项目

### 调查问卷情况汇总

(问卷调查对象：交通行业八个业态相关企业人员)

为客观评价交通行业八个业态（网络约租车因行业尚不稳定，测评结果未对相关企业予以公开，无法进行有效的问卷调查）相关企业人员对 2018 年交通行业社会满意度指数测评项目实施效果的满意度，了解企业对本项目的知悉度、指数测评结果的获得情况、对于项目实施效果的感受和应用情况以及相关的意见和建议等。

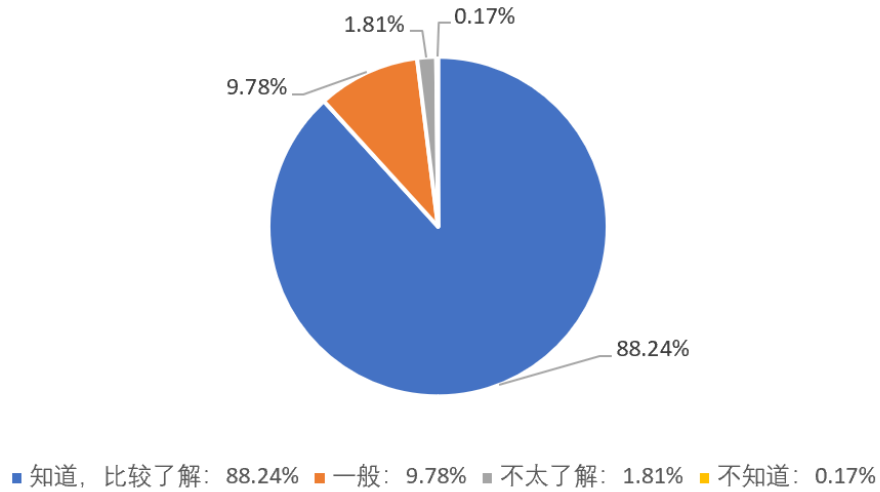
在市运输管理处的积极协调和支持下，本次共发放调查问卷 1500 份，实际收回有效问卷 1470 份，有效问卷回收率 98%。

通过问卷调查，各业态相关企业对于交通行业满意度指数测评项目的开展知悉度很高；基本都能获知所在行业满意度指数测评的结果；主要通过管理部门定期召开行业会议反馈测评结果、行业内下发报告或相关管理部门发送纸质材料、行业网站或公众号信息发布获取测评结果；基本认同满意度指数测评的结果真实可靠、能较好地反映出行业的现状；绝大部分都认同开展交通行业社会满意度测评后对行业发展有一定程度的影响和帮助；基本认同满意度指数测评的结果能够纳入企业日常管理，可以为企业提升服务水平提供参考依据；基本认为测评结果提出的建议是合理的；对于 2018 年交通行业社会满意度指数测评项目开展的加权平均满意度分数为 4.42 分，达到满意。

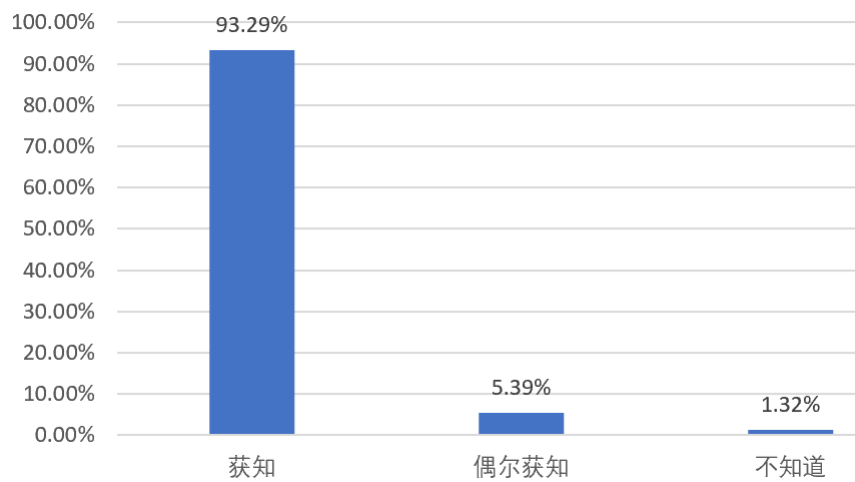
各业态调查问卷汇总后加权平均总体情况如下：



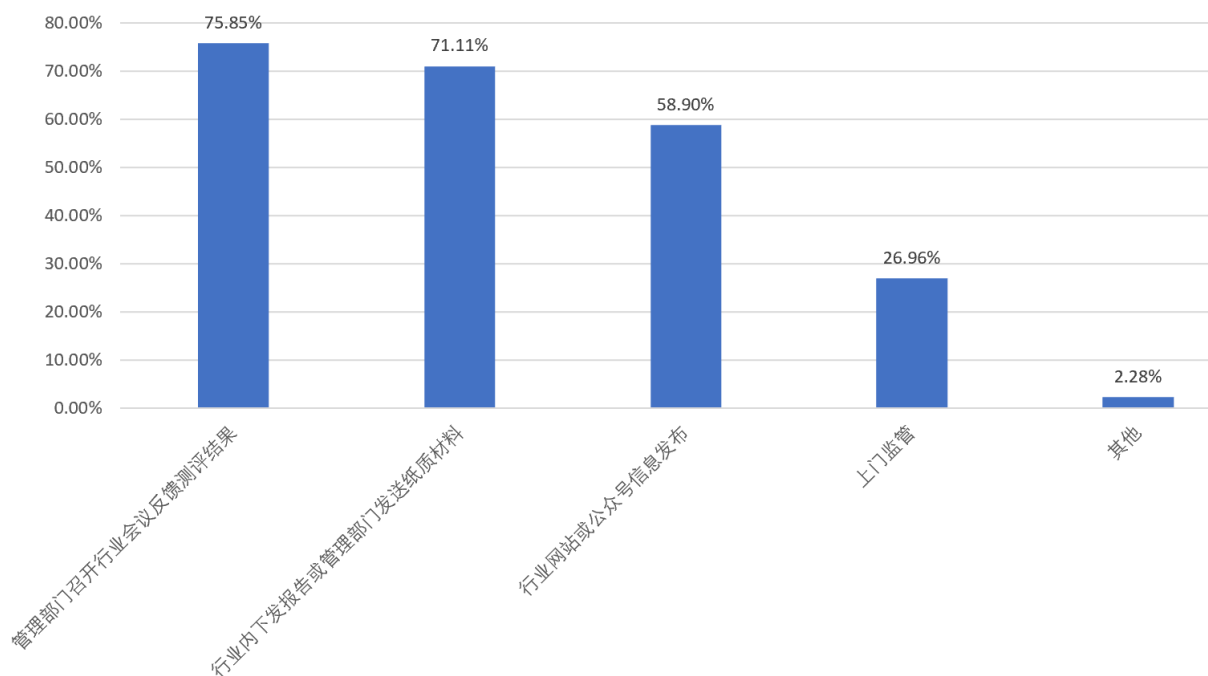
1、请问您是否知悉市运输管理处每年定期开展交通行业满意度指数测评项目？



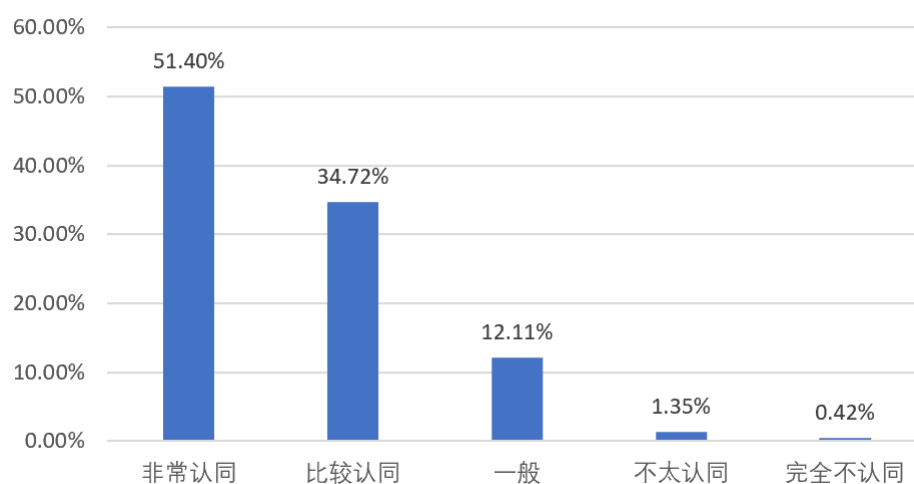
2、请问您所在的企业或单位是否获知所在行业满意度指数测评的结果？



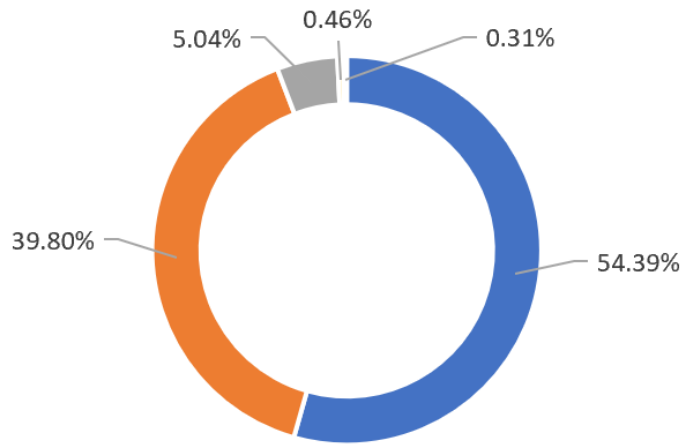
3、请问您所在的企业或单位获知行业满意度指数测评结果的途径有哪些？（多选题）



4、请问您对于“满意度指数测评的结果真实可靠、能较好地反映出行业的现状”这句话是否认同？

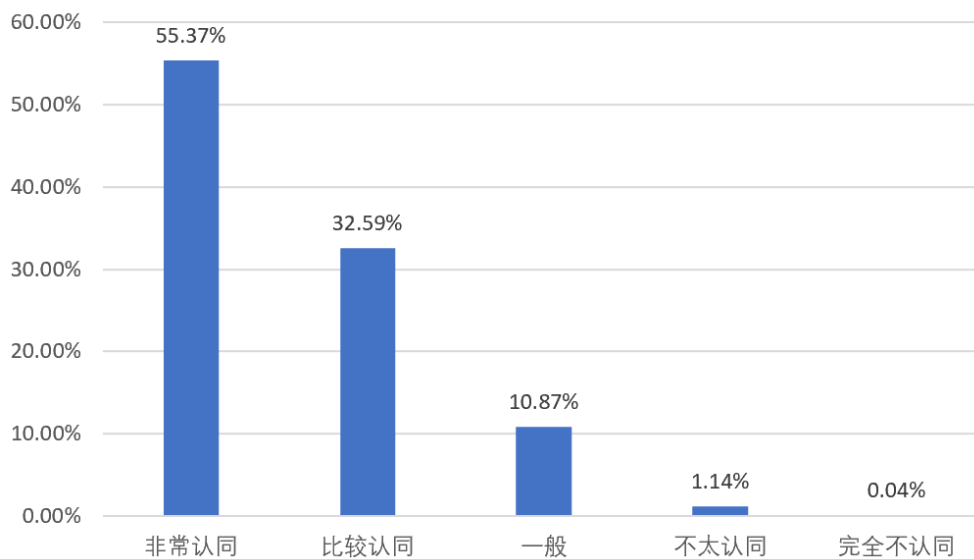


5、请问您认为开展交通行业社会满意度测评后对行业发展有多大程度的影响和帮助？

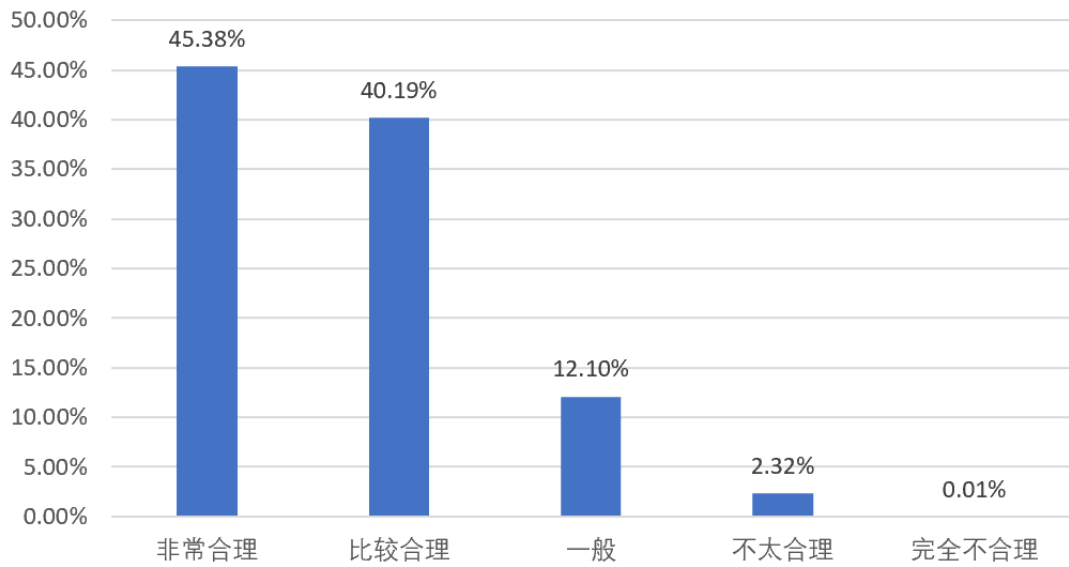


- 有很大程度的影响和帮助： 54.39%
- 有一定程度的影响和帮助： 39.80%
- 无明显影响和帮助： 5.04%
- 没有影响和帮助： 0.46%
- 没有影响和帮助，反而不利于行业发展： 0.31%

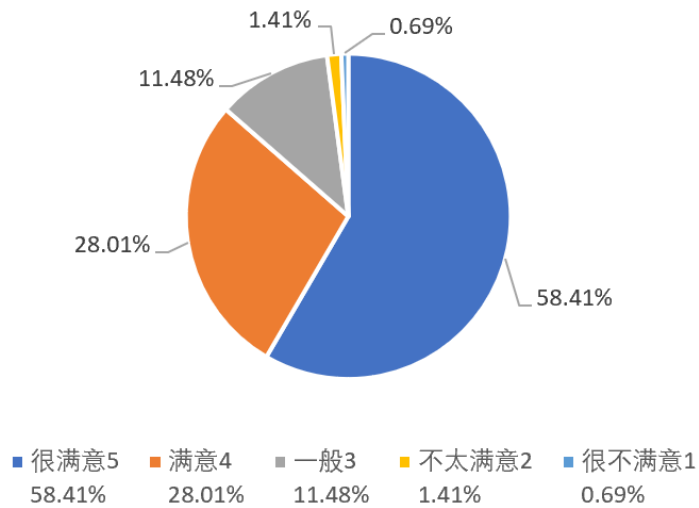
6、请问您对于”满意度指数测评的结果能够纳入企业日常管理，  
 可以为企业提升服务水平提供参考依据“这句话是否认同？



7、请问您认为测评结果提出的建议是否合理？



8、请问您对于 2018 年交通行业社会满意度指数测评项目的开展是否满意？



经加权平均，最终满意度得分为 4.42 分，达到满意。

交通行业各业态具体情况如下所示：

1、请问您是否知悉市运输管理处每年定期开展交通行业满意度指数测评项目？

| 业态       | 知道，比较了解 |         | 一般  |        | 不太了解 |        | 不知道 |       | 合计   |         |
|----------|---------|---------|-----|--------|------|--------|-----|-------|------|---------|
|          | 数量      | 比例      | 数量  | 比例     | 数量   | 比例     | 数量  | 比例    | 数量   | 比例      |
| 地面公交     | 34      | 97.14%  | 1   | 2.86%  | 0    | 0      | 0   | 0     | 35   | 100.00% |
| 出租汽车     | 100     | 90.09%  | 10  | 9.01%  | 0    | 0      | 1   | 0.9%  | 111  | 100.00% |
| 轨道交通     | 7       | 70.00%  | 2   | 20.00% | 1    | 10.00% | 0   | 0     | 10   | 100.00% |
| 省际客运     | 40      | 95.24%  | 2   | 4.76%  | 0    | 0      | 0   | 0     | 42   | 100.00% |
| 货运       | 27      | 100.00% | 0   | 0      | 0    | 0      | 0   | 0     | 27   | 100.00% |
| 汽车维修     | 920     | 88.46%  | 101 | 9.71%  | 14   | 1.35%  | 5   | 0.48% | 1040 | 100.00% |
| 道路清障施救牵引 | 49      | 85.96%  | 7   | 12.28% | 1    | 1.76%  | 0   | 0     | 57   | 100.00% |
| 驾驶员培训    | 117     | 79.05%  | 29  | 19.60% | 2    | 1.35%  | 0   | 0     | 148  | 100.00% |

根据问题 1 的调查结果，八个业态对该满意度指数测评项目的知悉度大部分在 85.00%以上。知悉度相对较高的业态有三个，从高到低依次是货运、地面公交和省际客运，这三个业态的受访者选择“知道，比较了解”这一选项的比例均超过 95.00%，货运业态的受访者对该项目的知悉度最高，该比例高达 100.00%。受访者对该满意度指数测评项目知悉度较低的业态是轨道交通和驾驶员培训两个业态，这两个业态的受访者选择“知道，比较了解”选项的比例均低于 80.00%，轨道交通的受访者对该项目的知悉度最低，该比例仅为 70.00%，并且，有 30%的受访者表示对该满意度指数测评项目知悉度一般或不太了解。

总体而言，市运输管理处每年定期开展的交通行业满意度指数测评项目在八个业态的宣传普及情况较好，该项目在相关企业从业人员中的知悉度较高。

2、请问您所在的企业或单位是否获知所在行业满意度指数测评的结果？

| 业态       | 获知  |         | 偶尔获知 |        | 不知道 |       | 合计   |         |
|----------|-----|---------|------|--------|-----|-------|------|---------|
|          | 数量  | 比例      | 数量   | 比例     | 数量  | 比例    | 数量   | 比例      |
| 地面公交     | 34  | 97.14%  | 1    | 2.86%  | 0   | 0     | 35   | 100.00% |
| 出租汽车     | 102 | 91.89%  | 9    | 8.11%  | 0   | 0     | 111  | 100.00% |
| 轨道交通     | 10  | 100.00% | 0    | 0      | 0   | 0     | 10   | 100.00% |
| 省际客运     | 42  | 100.00% | 0    | 0      | 0   | 0     | 42   | 100.00% |
| 货运       | 27  | 100.00% | 0    | 0      | 0   | 0     | 27   | 100.00% |
| 汽车维修     | 927 | 89.13%  | 90   | 8.65%  | 23  | 2.21% | 1040 | 100.00% |
| 道路清障施救牵引 | 45  | 78.94%  | 8    | 14.04% | 4   | 7.02% | 57   | 100.00% |
| 驾驶员培训    | 132 | 89.19%  | 14   | 9.46%  | 2   | 1.35% | 148  | 100.00% |

根据问题 2 的调查结果，八个业态的企业或单位对满意度指数测评结果的获知度基本在 89.00%以上。

企业或单位对满意度指数测评结果的获知度相对较高的业态有四个，分别是货运、轨道交通、省际客运和地面公交。其中，货运、轨道交通和省际客运这三个业态的受访者选择“获知”选项的比例均为 100.00%，地面公交的该比例为 97.14%。获知度最低的业态是道路清障施救牵引，该业态的受访者有 20.00%左右选择“偶尔获知”或“不知道”选项。

总体而言，八个业态的企业或单位基本能获知每期的交通行业满意度指数测评项目的测评结果，说明市运输管理处对该项目测评结果的通报较到位。

3、请问您所在的企业或单位获知行业满意度指数测评结果的途径有哪些？（多选题）

| 业态       | 相关管理部门定期召开行业会议反馈测评结果 |        | 行业内下发报告或相关管理部门发送纸质材料 |        | 行业网站或公众号信息发布 |        | 上门监管 |        | 其他 |       |
|----------|----------------------|--------|----------------------|--------|--------------|--------|------|--------|----|-------|
|          | 数量                   | 比例     | 数量                   | 比例     | 数量           | 比例     | 数量   | 比例     | 数量 | 比例    |
| 地面公交     | 32                   | 91.43% | 25                   | 71.43% | 14           | 40.00% | 7    | 20.00% | 2  | 5.71% |
| 出租汽车     | 61                   | 54.95% | 83                   | 74.77% | 56           | 50.45% | 19   | 17.12% | 4  | 3.60% |
| 轨道交通     | 8                    | 80.00% | 9                    | 90.00% | 4            | 40.00% | 3    | 30.00% | 0  | 0     |
| 省际客运     | 32                   | 76.19% | 30                   | 71.43% | 28           | 66.67% | 12   | 28.57% | 0  | 0     |
| 货运       | 20                   | 74.07% | 16                   | 59.26% | 19           | 70.37% | 12   | 44.44% | 0  | 0     |
| 汽车维修     | 824                  | 79.23% | 668                  | 64.23% | 596          | 57.31% | 276  | 26.54% | 10 | 0.96% |
| 道路清障施救牵引 | 51                   | 89.47% | 40                   | 70.18% | 38           | 66.67% | 16   | 28.07% | 3  | 5.26% |
| 驾驶员培训    | 91                   | 61.49% | 100                  | 67.57% | 118          | 79.73% | 31   | 20.95% | 4  | 2.70% |

注：其他途径包括上级月考核时公布、微信工作群通知

根据问题 3 的调查结果，各业态获知行业满意度指数测评结果的途径主要是三个途径，分别是相关管理部门定期召开行业会议反馈测评结果、行业内下发报告或相关管理部门发送纸质材料和行业网站或公众号信息发布。

对于地面公交、省际客运、货运、汽车维修和道路清障施救牵引 5 个业态，相比其他途径，最多地通过相关管理部门定期召开行业会议的途径获知测评结果；对于出租汽车和轨道交通这 2 个业态，相比其他途径，最多地通过行业内下发报告或相关管理部门发送纸质材料的途径获知测评结果；对于驾驶员培训，相比其他途径，最多地通过行业网站或公众号信息发布的途径获知测评结果。

4、请问您对于“满意度指数测评的结果真实可靠、能较好地反映出行业的现状”这句话是否认同？

| 行业<br>业态     | 非常认同 |        | 比较认同 |        | 一般 |        | 不太认同 |       | 完全不认同 |       | 合计   |      |
|--------------|------|--------|------|--------|----|--------|------|-------|-------|-------|------|------|
|              | 数量   | 比例     | 数量   | 比例     | 数量 | 比例     | 数量   | 比例    | 数量    | 比例    | 数量   | 比例   |
| 地面公交         | 19   | 54.29% | 13   | 37.14% | 3  | 8.57%  | 0    | 0     | 0     | 0     | 35   | 100% |
| 出租汽车         | 40   | 36.04% | 46   | 41.44% | 19 | 17.12% | 5    | 4.50% | 1     | 0.90% | 111  | 100% |
| 轨道交通         | 3    | 30.00% | 4    | 40.00% | 3  | 30.00% | 0    | 0     | 0     | 0     | 10   | 100% |
| 省际客运         | 17   | 40.48% | 21   | 50.00% | 1  | 2.38%  | 2    | 4.76% | 1     | 2.38% | 42   | 100% |
| 货运           | 18   | 66.67% | 5    | 18.52% | 4  | 14.81% | 0    | 0     | 0     | 0     | 27   | 100% |
| 汽车维修         | 700  | 67.30% | 292  | 28.08% | 40 | 3.85%  | 7    | 0.67% | 1     | 0.10% | 1040 | 100% |
| 道路清障<br>施救牵引 | 41   | 71.93% | 13   | 22.81% | 3  | 5.26%  | 0    | 0     | 0     | 0     | 57   | 100% |
| 驾驶员培训        | 66   | 44.59% | 59   | 39.86% | 22 | 14.87% | 1    | 0.86% | 0     | 0     | 148  | 100% |

由问题 4 的调查结果可知，在不同业态中，完全认同或比较认同“满意度指数测评的结果真实可靠、能较好地反映出行业的现状”这一观点的受访者比例均达到 70.00%以上，说明大部分受访者认为满意度指数测评的结果真实可靠、能较好地反映出行业的现状。

该比例最高的是汽车维修和道路清障施救牵引两个业态，比例分别为 95.38%和 94.74%。该比例最低的是出租汽车和轨道交通两个业态，比例分别为 77.48%和 70.00%，并且，出租汽车业态的受访者有 22.60%对“满意度指数测评的结果真实可靠、能较好地反映出行业的现状”这一观点持一般、不太认同或完全不认同的态度。



5、请问您认为开展交通行业社会满意度测评后对行业发展有多大程度的影响和帮助？

| 行业<br>业态     | 有很大程度的<br>影响和帮助 |        | 有一定程度的影<br>响和帮助 |        | 无明显影响和帮助 |        | 没有影响和帮助 |       | 没有影响和帮助，反<br>而不利于行业发展 |       | 合计   |         |
|--------------|-----------------|--------|-----------------|--------|----------|--------|---------|-------|-----------------------|-------|------|---------|
|              | 数量              | 比例     | 数量              | 比例     | 数量       | 比例     | 数量      | 比例    | 数量                    | 比例    | 数量   | 比例      |
| 地面公交         | 26              | 74.29% | 8               | 22.86% | 1        | 2.85%  | 0       | 0     | 0                     | 0     | 35   | 100.00% |
| 出租汽车         | 41              | 36.94% | 57              | 51.35% | 12       | 10.81% | 1       | 0.90% | 0                     | 0     | 111  | 100.00% |
| 轨道交通         | 3               | 30.00% | 6               | 60.00% | 1        | 10.00% | 0       | 0     | 0                     | 0     | 10   | 100.00% |
| 省际客运         | 24              | 57.15% | 15              | 35.71% | 1        | 2.38%  | 1       | 2.38% | 1                     | 2.38% | 42   | 100.00% |
| 货运           | 18              | 66.67% | 9               | 33.33% | 0        | 0      | 0       | 0     | 0                     | 0     | 27   | 100.00% |
| 汽车维修         | 673             | 64.71% | 341             | 32.79% | 21       | 2.02%  | 4       | 0.38% | 1                     | 0.10% | 1040 | 100.00% |
| 道路清障<br>施救牵引 | 35              | 61.40% | 20              | 35.09% | 2        | 3.51%  | 0       | 0     | 0                     | 0     | 57   | 100.00% |
| 驾驶员培训        | 65              | 43.92% | 70              | 47.30% | 13       | 8.78%  | 0       | 0     | 0                     | 0     | 148  | 100.00% |

根据对问题 5 调查数据的统计，在各个业态中均有 90.00%以上受访者认为开展交通行业社会满意度测评对行业发展有很大程度或一定程度的影响和帮助，这说明绝大多数受访者认为交通行业社会满意度测评项目能对行业发展有明显的帮助。

认为开展交通行业社会满意度测评后对行业发展有很大程度的影响和帮助的受访者比例最高的业态有四个，从高到低依次是地面公交、货运、汽车维修和道路清障施救牵引，该比例最高的是地面公交，为 74.29%。该比例较低的是驾驶员培训、出租汽车和轨道交通，另外，这三个业态均有 10%左右的受访者认为满意度测评对行业发展没有影响或有负面的影响。

6、请问您对于“满意度指数测评的结果能够纳入企业日常管理，可以为企业提升服务水平提供参考依据”这句话是否认同？

| 行业<br>业态     | 非常认同 |        | 比较认同 |        | 一般 |        | 不太认同 |       | 完全不认同 |       | 合计   |         |
|--------------|------|--------|------|--------|----|--------|------|-------|-------|-------|------|---------|
|              | 数量   | 比例     | 数量   | 比例     | 数量 | 比例     | 数量   | 比例    | 数量    | 比例    | 数量   | 比例      |
| 地面公交         | 22   | 62.86% | 9    | 25.71% | 4  | 11.43% | 0    | 0     | 0     | 0     | 35   | 100.00% |
| 出租汽车         | 49   | 44.14% | 43   | 38.74% | 18 | 16.22% | 1    | 0.90% | 0     | 0     | 111  | 100.00% |
| 轨道交通         | 4    | 40.00% | 3    | 30.00% | 3  | 30.00% | 0    | 0     | 0     | 0     | 10   | 100.00% |
| 省际客运         | 22   | 52.38% | 16   | 38.10% | 1  | 2.38%  | 3    | 7.14% | 0     | 0     | 42   | 100.00% |
| 货运           | 18   | 66.67% | 8    | 29.63% | 1  | 3.70%  | 0    | 0     | 0     | 0     | 27   | 100.00% |
| 汽车维修         | 705  | 67.79% | 286  | 27.50% | 42 | 4.04%  | 4    | 0.38% | 3     | 0.29% | 1040 | 100.00% |
| 道路清障<br>施救牵引 | 36   | 63.16% | 17   | 29.82% | 4  | 7.02%  | 0    | 0     | 0     | 0     | 57   | 100.00% |
| 驾驶员培训        | 68   | 45.95% | 61   | 41.22% | 18 | 12.15% | 1    | 0.68% | 0     | 0     | 148  | 100.00% |

根据对问题 5 调查数据的统计，除了轨道交通以外，其他七个业态均有 80%以上受访者非常认同或比较认同“满意度指数测评的结果能够纳入企业日常管理，可以为企业提升服务水平提供参考依据”这一观点，这说明大部分受访者认为交通行业满意度测评项目对企业具有参考价值。

认同度较高的业态是货运和汽车维修。在这两个业态中，分别有 66.67%、67.79%的受访者表示非常认同这一观点。

认同度较低的业态是出租汽车和轨道交通。在这两个业态中，分别有 17.12%、30.00%的受访者对这一观点认可度一般或持不太认同的态度。

7、请问您认为测评结果提出的建议是否合理？

| 行业<br>业态     | 非常合理 |        | 比较合理 |        | 一般 |        | 不太合理 |        | 完全不合理 |      | 合计   |         |
|--------------|------|--------|------|--------|----|--------|------|--------|-------|------|------|---------|
|              | 数量   | 比例     | 数量   | 比例     | 数量 | 比例     | 数量   | 比例     | 数量    | 比例   | 数量   | 比例      |
| 地面公交         | 17   | 48.57% | 13   | 37.14% | 5  | 14.29% | 0    | 0      | 0     | 0    | 35   | 100.00% |
| 出租汽车         | 35   | 31.53% | 55   | 49.55% | 21 | 18.92% | 0    | 0      | 0     | 0    | 111  | 100.00% |
| 轨道交通         | 2    | 20.00% | 4    | 40.00% | 3  | 30.00% | 1    | 10.00% | 0     | 0    | 10   | 100.00% |
| 省际客运         | 16   | 38.10% | 22   | 52.38% | 1  | 2.38%  | 3    | 7.14%  | 0     | 0    | 42   | 100.00% |
| 货运           | 18   | 66.67% | 6    | 22.22% | 3  | 11.11% | 0    | 0      | 0     | 0    | 27   | 100.00% |
| 汽车维修         | 631  | 60.66% | 354  | 34.04% | 53 | 5.1%   | 1    | 0.1%   | 1     | 0.1% | 1040 | 100.00% |
| 道路清障<br>施救牵引 | 34   | 59.65% | 21   | 36.84% | 2  | 3.51%  | 0    | 0      | 0     | 0    | 57   | 100.00% |
| 驾驶员培训        | 56   | 37.84% | 73   | 49.32% | 17 | 11.49% | 2    | 1.35%  | 0     | 0    | 148  | 100.00% |

根据对问题 7 调查数据的统计，除了轨道交通以外，其他七个业态均有 80%以上受访者认为测评结果提出的建议非常合理或比较合理，这说明大部分受访者对测评结果提出的建议持肯定和接受态度。

对于认为测评结果提出的建议非常合理的受访者比例，较高的是货运、汽车维修和道路清障施救牵引三个业态，这一比例分别为 66.67%、60.66%和 59.65%。较低的是出租汽车和轨道交通两个业态，这一比例分别为 31.53%和 20.00%。其中，在轨道交通中，仅有 60%的受访者认为测评结果提出的建议非常合理或比较合理，很大程度上低于其他业态的水平。

8、请问您对于 2018 年交通行业社会满意度指数测评项目的开展是否满意？

| 行业<br>业态     | 很满意 5 |        | 满意 4 |        | 一般 3 |        | 不太满意 2 |       | 很不满意 1 |       | 合计   |         | 加权<br>平均分 |
|--------------|-------|--------|------|--------|------|--------|--------|-------|--------|-------|------|---------|-----------|
|              | 数量    | 比例     | 数量   | 比例     | 数量   | 比例     | 数量     | 比例    | 数量     | 比例    | 数量   | 比例      |           |
| 地面公交         | 23    | 65.71% | 8    | 22.86% | 4    | 11.43% | 0      | 0     | 0      | 0     | 35   | 100.00% | 4.54      |
| 出租汽车         | 49    | 44.14% | 35   | 31.53% | 20   | 18.02% | 7      | 6.31% | 0      | 0     | 111  | 100.00% | 4.13      |
| 轨道交通         | 4     | 40.00% | 3    | 30.00% | 3    | 30.00% | 0      | 0     | 0      | 0     | 10   | 100.00% | 4.10      |
| 省际客运         | 17    | 40.48% | 22   | 52.38% | 0    | 0      | 2      | 4.76% | 1      | 2.38% | 42   | 100.00% | 4.24      |
| 货运           | 21    | 77.78% | 3    | 11.11% | 3    | 11.11% | 0      | 0     | 0      | 0     | 27   | 100.00% | 4.67      |
| 汽车维修         | 768   | 73.85% | 212  | 20.38% | 44   | 4.23%  | 2      | 0.19% | 14     | 1.35% | 1040 | 100.00% | 4.65      |
| 道路清障<br>施救牵引 | 41    | 71.93% | 13   | 22.81% | 2    | 3.51%  | 0      | 0     | 1      | 1.75% | 57   | 100.00% | 4.63      |
| 驾驶员培训        | 79    | 53.38% | 49   | 33.11% | 20   | 13.51% | 0      | 0     | 0      | 0     | 148  | 100.00% | 4.40      |

根据问题 8 的调查结果统计，各个业态的受访者对于 2018 年交通行业社会满意度指数测评项目的满意度分数均在 4 分以上，这说明大部分受访者对交通行业社会满意度指数测评项目的开展持满意态度。各个业态满意度分数从高到低依次为货运、汽车维修、道路清障施救牵引、地面公交、驾驶员培训、省际客运、出租汽车和轨道交通。

9、请问您对于上海市交通行业社会满意度调查工作的开展是否还有其他需要提出的意见或建议？

| 业态   | 主要意见或建议  |
|------|--|
| 地面公交 | ①应做到公平、公正、公开；<br>②应由行业部门专业人员每月按一定的辆次抽查比较合理。  |
| 出租汽车 | ①准时发布及时通知；<br>②希望长期坚持，并对测评好的企业有所激励；<br>③请尽量按照测评时间及费用规范标准测评；<br>④劳民伤财，无法反映最突出的问题；<br>⑤目前驾驶员紧缺，车辆数减少的情况下数据不能真实反映现状；<br>⑥加强培训，放开规范招聘市场渠道，合理的整治市场；<br>⑦放开服务卡的准入制度，才有可能提高服务质量；<br>⑧打车难，外地驾驶员素质差。  |
| 轨道交通 | ①针对目前社会较关注的情况进行问询；<br>②缩短反馈周期，提高问卷有效性；<br>③应结合企业实际情况对被调查者的主观意见做客观分析。   |
| 省际客运 | ①公平公正公开，希望有合理的申诉渠道；<br>②测评指标以及打分能更科学、合理；<br>③据了解，存在部分乘客因车票涨价或车辆因天气延误等情况，故意对车站服务进行差评，导致测评结果并不客观；<br>④加大信息公开力度，不仅让行业了解测评结果，让广大乘客也了解，共同监督。  |
| 货运   | ①非常到位，希望长态化开展下去；<br>②加强宣传，扩大影响。  |
| 汽车维修 | ①调查工作的深度和广度还可以扩展一些；<br>②希望多开展一些行业知识免费培训讲座；希望对综合性企业开展相关的发展培训；希望多对企业的工作进行指导；<br>③建议进一步推广信息化，将信息考核结果公开；<br>④重点查办无证的小摊位、希望政府提高打击无证摊位的力度；<br>⑤结合实际需求多听底层意见；<br>⑥希望以后多开展意见反馈的活动；<br>⑦继续努力做好行业发展规划和完善管理工作；<br>⑧继续保持良好的做法，总结成功经验，更深层次地开展社会满意度调查。 |

| 业态           | 主要意见或建议  |
|--------------|--|
| 道路清障<br>施救牵引 | ①可以多次展开测评；<br>②能够公开，让行业内企业都有知情权和参与权。   |
| 驾驶员<br>培训    | ①请多为机构着想；<br>②希望测评机构能客观地分析学员的一些意见和建议；<br>③明确群众满意度调查的定位，将群众满意度纳入综合考核体系，要处理好部分与整体的关系；<br>④持之以恒，与时俱进；<br>⑤希望此项工作能一直开展下去，督促企业更好地服务好学员；<br>⑥建议调查面更广一点；<br>⑦希望管理部门（交通运输和公安部门）信息共享，全面推行无纸化、信息化。 |