

郑州市城市轨道交通运营综合绩效考核办法

(征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 为规范郑州市轨道交通运营企业（以下简称“运营企业”）运营行为，保障城市轨道交通运营安全，加强城市轨道交通运营管理能力，推动城市轨道交通服务质量提升，维护乘客的合法权益和运营秩序，促进郑州市轨道交通事业持续、健康发展，根据国务院、交通运输部、河南省和郑州市有关法律、规章等关于轨道交通运营的精神，按照《郑州市轨道交通运营服务成本规制办法（试行）》要求，特制定本办法。

第二条 城市轨道交通运营综合绩效考核工作应当遵循公平、公正、公开的原则。

第三条 郑州市城市轨道交通运营综合绩效考核对象为郑州市政府授权确定的城市轨道交通运营企业。采用 PPP 模式的运营线路根据 PPP 协议执行，不属于本办法实施范围。

第四条 运营企业应当自觉遵守有关法律、规章等，遵循以人民为中心，为乘客提供安全、准点、便捷、舒适、文明的运营服务，自觉接受主管部门和社会各界监督。

第五条 运营企业应结合本办法及时修订完善企业内部考

考核体系，建立以安全可靠、便捷高效、经济舒适为导向，以各运营线路为基础的考核制度。

第六条 郑州市交通运输局（以下简称“市交通局”）负责组织开展郑州市城市轨道交通综合绩效考核工作，运营企业应积极配合做好考核相关工作，如实报告有关情况，及时提供考核所需的记录和资料，对记录和资料的真实性、完整性、有效性负责，并接受绩效考核结果的奖惩。

第二章 考核等级及内容

第七条 城市轨道交通运营综合绩效考核等次分为优秀、良好、合格、不合格四级。

第八条 城市轨道交通运营综合绩效考核内容包括运营安全、乘客服务、保障及效率、工作激励四类，具体考评指标及标准按照《郑州市城市轨道交通运营综合绩效考核细则》（见附件）执行。

第九条 城市轨道交通运营综合绩效考核实行基准分值为100分的计分制，激励加分分值为10分。最终考核结果为各类指标年度考核得分累加之和。

第十条 城市轨道交通运营综合绩效考核等级按照下列标准进行评定：

（一）年度综合考评得分在85分（含）以上的，考核等级

为优秀；

（二）年度综合考评得分在 85 分以下 75 分（含）以上的，考核等级为良好；

（三）年度综合考评得分在 75 分以下 60 分（含）以上的，考核等级为合格；

（四）年度综合考评得分在 60 分以下的，考核等级为不合格。

（五）考核周期内，运营企业发生一般运营突发事件且负有事件（故）责任的，在综合得分基础上直接扣 10 分；出现较大及以上等级运营突发事件且负有事件（故）责任的，在综合得分基础上直接扣 40 分。运营突发事件等级判定标准按照《国家城市轨道交通运营突发事件应急预案》（国办函〔2015〕32 号）有关规定执行，事件（故）责任判定结果以按照《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院令 第 493 号）等有关规定成立的调查组的调查结果为准。

第三章 考核程序及方式

第十一条 城市轨道交通运营综合绩效考核周期为一个公历年度。

第十二条 每年第四季度由市交通局组织开展考核工作，初步考核结果于次年 3 月底前通知被考核运营企业。

对初评结果有异议的运营企业，可在收到初评结果通知 10 日内向市交通局提供问题说明及相关证明材料。

市交通局调查核实后，修正考核结果，在次年 4 月 30 日前公布最终年度考核结果，并将考核结果抄送郑州市财政局、市国资委。

第十三条 根据不同指标类型，考核方式分为：评估结果转化、问题事件扣分、激励事件加分三种。评估结果转化按照专业评估（审）结果转化为对应考核得分；问题事件扣分按照问题和事件发生情况进行考核打分；激励事件加分根据运营企业提供支撑材料的核定情况进行考评。每项考核指标的扣分值不超过该指标的分配分值。同一事项触发多个考核指标时，按照从重但不重复原则进行考核。

第十四条 市交通局对考核工作所涉及的专业评审（估）、服务质量评价、数据校核整理及分析等工作可委托第三方机构实施。

第四章 考核结果应用

第十五条 考核结果应与运营企业财政补贴挂钩。综合本考核结果及企业成本管理水平确定运营企业财政补贴金额。

考核等级为优秀，若因地铁优化改造，运营管理水平提高等情况节约的成本，差额部分全部作为运营企业奖励。

考核等级为良好，若因地铁优化改造，运营管理水平提高等情况节约的成本，差额部分的 80%作为运营企业奖励。

第十六条 强化考核结果应用，市交通局在评优评先名额、等次向考核优秀的运营企业倾斜，鼓励运营企业建立与运营综合绩效考核结果挂钩的激励机制，持续提升企业绩效。

第十七条 考核等次为合格的运营企业应就本企业运营安全、服务及保障情况向市交通局作书面专题汇报，市交通局督促其加强运营管理。

第十八条 对考核等次为不合格的运营企业，市交通局给予通报批评，并责令其限期整改。

第十九条 运营企业不履行《城市轨道交通运营管理规定》职责造成严重后果的，或者有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的，除对企业开展考核外，还对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附 则

第二十条 本办法由市交通局负责解释和修订。

第二十一条 市交通局根据考核实际情况，定期对《郑州市城市轨道交通运营综合绩效考核细则》相关指标和内容作动态调整。

第二十二条 本办法自印发之日起施行。

附件

郑州市城市轨道交通运营综合绩效考核细则

一级指标	二级指标	评分指标	分值	考核周期	考核方式	数据来源	指标说明	评分规则
运营安全 (40分)	安全事件 (20分)	30min(含)以上120min以下(不含)连续中断行车事件。	20分	年度	问题事件扣分	企业报送及社会反馈	发生30min以上(含)60min以下(不含)连续中断行车事件	每发生一件扣1分
							发生60min以上(含)120min以下(不含)连续中断行车事件	每发生一件扣2分
	培训、安全监管及应急保障 (15分)	1、未按照相关标准对从业人员进行技能培训教育； 2、列车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位从业人员未经考核上岗。	2分	年度	问题事件扣分	市交通局或第三方检(抽)查	根据《城市轨道交通运营管理规定》要求	每发生一件扣1分；责令限期整改未整改的每件扣2分，另按《城市轨道交通运营管理规定》要求进行处罚。
								1 按照有关规定完善风险分级管控和隐患排查治理双重预防制度； 2 建立风险数据库和隐患排查手册； 3、按要求报告运营安全风险隐患整改情况。
1、按照有关规定建立运营突发事件应急预案体系； 2、储备的应急物资不满足需要，未配备专业应急救援装	3分	年度	问题事件扣分	市交通局或第三方检(抽)查	根据《城市轨道交通运营突发事件应急演练管理办法》要求，城市轨道交通运营企业制定完备的应急预案体系，并按要求向市交通局报备	分为现场检查 and 资料检查，发现重大隐患或影响运营安全的问题，每件视情况扣0.3分-1分；责令限期整改未整改的扣2分，另按《城市轨道交通运营管理规定》要求进行处罚。		

		备, 或者未建立应急救援队伍、配齐应急人员; 3、未按时组织运营突发事件应急演练。						
		消防管理监管	2分				1、逐级的消防安全责任制、责任书签订和各级责任人; 2、检查重点防火部位, 落实消防安全责任人、消防安全管理人员及管理措施; 3、火灾隐患建立管理台账, 及时整改, 不能及时整改的制定临时措施; 4、火灾应急预案制定及演练组织; 5、消防安全宣传教育培训及持证上岗; 6、危化品的存放、装运、发放、使用、管理。	分为现场检查和资料检查, 发现重大消防隐患或影响运营安全的消防问题扣2分, 其他问题视情况扣0.3分-1分。
		保护区工后评估备案	2分				保护区内施工后进行对运营影响的安全评估, 评估结果按要求备案。	保护区内施工项目结束后, 未进行评估或未进行备案的, 视情况扣0.3分-1分。
		应急演练执行	3分				应急演练计划、审批、总结等应急管理执行情况。	分为现场检查和资料检查, 发现重大隐患或影响运营安全的问题扣2分, 其他问题视情况扣0.3分-1分。
	设施设备维护 (5分)	1、未建立设施设备检查、检测评估、养护维修、更新改造制度和技术管理体系; 2、未对设施设备定期检查、检测评估和及时养护维修、更新改造。	5分	年度	问题事件扣分	市交通局或第三方检(抽)查	根据《城市轨道交通运营管理规定》要求	每发生一件扣1分; 责令限期整改未整改的每件扣2分, 另按《城市轨道交通运营管理规定》要求进行处罚。
乘客	乘客满意度	进出站	10	年度	评估	第三方评估	根据《城市轨道交通服务质量评价规范》	根据《城市轨道交通服务质量评价规

		环境和秩序						
		候车、换乘、乘车						
		设施运行						
		换乘						
		咨询						
		投诉						
		安全感						
	服务保障能力	进出站	10分	年度	评估结果转化	第三方评估	根据《城市轨道交通服务质量评价规范》的要求，配合第三方机构进行服务保障能力评价，由第三方机构出具评价得分	根据《城市轨道交通服务质量评价规范》的规定，城市轨道交通服务质量评价基准分值1000分，其中服务保障能力评价分值300分，折算成相应分数。
		问询						
		购检票						
		候车						
		乘车						
		基础保障						
	运营服务关键指标	列车运行图兑现率	15分	年度	评估结果转化	第三方评估	根据《城市轨道交通服务质量评价规范》的要求，配合第三方机构进行运营服务关键指标评价，由第三方机构出具评价得分	根据《城市轨道交通服务质量评价规范》的规定，城市轨道交通服务质量评价基准分值1000分，其中运营服务关键指标评价分值360分（不含客运强度），折算成相应分数。
		列车正点率						
		列车服务可靠度						
		列车退出正线运营故障率						
		自动充值售票机可靠度						
进出站闸机可靠度								

		电（扶）梯可靠度						
		乘客信息系统可靠度						
		百万乘客有效投诉率						
		有效乘客投诉回复率						
保障及效率满分（25分）	新线开通满分（15分）	未全程参与新线试运行的。	3分	年度	问题事件扣分	市交通局或第三方检（抽）查	根据《城市轨道交通运营管理规定》要求	每发生一件扣1分；责令限期整改未整改的扣2分，另按《城市轨道交通运营管理规定》要求进行处罚。
		初期运营前安全评估的运营准备工作。	8分	年度	评估结果转化	第三方评估	配合第三方机构进行初期运营前安全评估，且运营准备相关问题整改到位、整改报告按要求及时报送	根据评估专家组对新线建设、运营准备工作评价结果转化得分；具备、基本具备初期运营条件不扣分，因运营准备工作原因导致不具备不得分；多条新线则取平均分。
		城市轨道交通工程项目（含甩项工程）未按要求经安全评估投入运营的，由城市轨道交通运营主管部门责令限期整改。	4分	年度	问题事件扣分	市交通局或第三方检（抽）查	根据《城市轨道交通运营管理规定》要求	每发生一件扣1分；责令限期整改未整改的扣2分，另按《城市轨道交通运营管理规定》要求进行处罚；有严重安全隐患的，城市轨道交通运营主管部门应当责令暂停运营。
	信息上报满分（10分）	1、未按规定向乘客提供运营服务和安全应急等信息； 2、采取的限流、甩站、封站、暂停运营等措施，未及时告知公众或者封站、暂停运营等措施未向城市轨道交通运营主管部门报告；	10分	年度	问题事件扣分	市交通局或第三方检（抽）查	根据《城市轨道交通运营管理规定》要求，运营单位未按照规定上报城市轨道交通运营相关信息或者运营安全重大故障和事故的，由城市轨道交通运营主管部门责令限期改正。	每发生一件扣1分；责令限期整改未整改的扣2分，另按《城市轨道交通运营管理规定》要求进行处罚。

		3、其他有关规定要求需向城市轨道交通运营主管部门上报未报备的信息。						
激励加分 (10分)	排名激励	重点考核指标位居全国前列。	10分	年度	激励事件加分	运营企业报送	对列车服务可靠度、最小发车间隔、清客频率、准点率、有效乘客投诉率5项指标,位居全国前5的。	经市交通局核实认定符合条件的,每项指标加0.5分。
	表彰激励	与运营有关活动受到表彰或社会反响热烈。					相关工作受到市级以上领导或行业部门表彰,或社会反响良好热烈。	受到国家级表彰的,加3分;受到省部级表彰的,加2分;受到市厅级表彰的,加1分;受到市级部门表彰的,视情况加0.5-1分;社会反响良好热烈的,加0.5分。
	事件激励	突发或安全事件应急响应及时、处置得当。					对突发或安全应急事件能及时、妥当、有效处置,避免事件发生或减少相关损失。	经市交通局认定确认的每一事件,视情况加0.5-1分。
	其他激励	较好完成重大演练活动或重大保障任务。					组织市级多部门共同参加的综合性应急演练且效果较好,较好完成重大保障任务。	经市交通局认定的每项任务,视情况加0.5-1分;较好完成重大保障任务加1-2分。