**增城区公共汽电车客运服务项目**

**绩效评价报告**

评价机构：广东国众联行资产评估土地房地产估价规划

咨询有限公司

机构负责人：司徒荣轼

项目负责人：司徒荣轼

2024年09月

目 录

[一、评价项目概述 - 1 -](#_Toc3490)

[（一）项目背景。 - 1 -](#_Toc16548)

[（二）项目立项依据。 - 3 -](#_Toc17106)

[（三）项目绩效目标。 - 4 -](#_Toc2973)

[（四）项目资金来源及使用情况。 - 7 -](#_Toc8297)

[（五）项目实施情况。 - 8 -](#_Toc15592)

[二、绩效评价概述 - 10 -](#_Toc7541)

[（一）评价目的。 - 10 -](#_Toc17824)

[（二）评价设计与实施。 - 11 -](#_Toc27611)

[（三）绩效评价指标体系和评分标准方法。 - 17 -](#_Toc26725)

[三、评价结论与绩效分析 - 18 -](#_Toc709)

[（一）总体结论。 - 18 -](#_Toc10909)

[（二）项目绩效分析。 - 19 -](#_Toc6491)

[四、项目主要绩效或成功经验 - 36 -](#_Toc30915)

[（一）提高公交服务质量，促进公交布局优化。 - 36 -](#_Toc31830)

[（二）全面推行公交电动化，推动绿色交通建设。 - 36 -](#_Toc24105)

[五、存在问题或不足 - 36 -](#_Toc15674)

[（一）资金结算不及时，支付规范性有待提升。 - 36 -](#_Toc29659)

[（二）运营服务质量有待提高，市民需求未能切实满足。 - 37 -](#_Toc28718)

[（三）绩效指标设置不够合理，绩效指标考核体系有待完善。 - 38 -](#_Toc1922)

[六、相关建议 - 38 -](#_Toc5583)

[（一）严格执行合同约定，及时支付相关费用。 - 38 -](#_Toc17017)

[（二）加强服务质量监管，持续优化公交线网。 - 38 -](#_Toc30840)

[（三）优化绩效目标与指标，完善绩效指标考核体系。 - 39 -](#_Toc6771)

[附件1：增城区公共汽电车客运服务项目绩效评价指标评分表 - 41 -](#_Toc16586)

[附件2：项目满意度问卷结果 - 58 -](#_Toc24672)

增城区公共汽电车客运服务项目

绩效评价报告

根据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）文件要求，广东国众联行资产评估土地房地产估价规划咨询有限公司（以下简称“我机构”）受广州市增城区财政局（以下简称“区财政局”）委托，作为广州市增城区2024年绩效评价服务单位，开展2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作。根据《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关要求，对广州市增城区交通运输局（以下简称“区交通运输局”）增城区公共汽电车客运服务项目开展重点绩效评价，项目资金主管部门与具体实施单位为区交通运输局。

经自评材料书面评审和现场核查评价，结合决策、过程、产出和效益四方面综合对项目绩效进行比较分析，综合评价增城区公共汽电车客运服务项目涉及资金14981.97 万元，实际支付14981.97 万元，预算执行率100%，绩效得分89.5分，评定等级为“良”。

# 一、评价项目概述

## （一）项目背景。

2018年10月18日广州市增城区人民政府召开常务会议（2届30次），会议指出进一步建立完善与增城区社会经济发展相适应的公交运营服务体系，切实解决市民美好出行的愿望和交通服务供给不充分之间的矛盾，优化增城区公共交通网络规划和提升增城区公交服务水平，对提高人民群众的幸福感和获得感具有重要意义。

根据《增城区人民政府常务会议纪要》（第2届30次〔2018〕12号），会议原则同意《增城区公交TC运营改革工作实施方案》，要求区交通运输局具体负责，会同增城区财政局（区国资局）、增城区审计局、增城区发展与改革金融局等相关单位积极做好成立TC管理公司，以及科学合理制定公交运营企业监督考核细则等各项相关后续工作，确保增城区公交运营改革平稳有序开展。

根据《增城区公交运营改革工作实施方案》，改革主要分为两个方面：**一方面**对公交线网进行改革：一是构建跨区公交、镇际公交、镇内公交和特色公交；二是增加发车频次，实现公交服务准点化目标；三是延长服务时间，匹配市民出行需求。**另一方面**对运营模式进行改革：一是改变架构体系，由政府层、管理层和运营层对公交运营系统进行管理，其中政府层负责协调各有关部门，指导管理层工作；管理层为TC公司，负责公交营运有关的各项工作；运营层由中标的公交运营商组成，提供运营服务。二是改变管理机制，通过搭建“票运分离”的政府购买服务平台，由政府统一收取票款，对公交网络进行规划，对运营商提出服务质量要求，以成本核算、政府购买服务的形式，向运营商购买公交服务，并对运营企业进行定期考核。

2019年1月起，增城区开始正式实施公交TC模式，即由区财政投入资金（包括票款和部分上级补贴），公开采购公交服务单位，按照“票运分离”管理原则（公交票务与运营分离），成立广州市增城区公共交通运输服务有限公司（简称“TC公司”），负责对中标单位的公交线路、车辆、司乘人员、社会监督、客流强度等五方面进行监督考核。区交通运输局根据TC公司对公交运营考核结果以及运营里程计发公交运营服务费，结算单价为6.33元/公里。

## （二）项目立项依据。

根据《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号），广州市增城区人民政府要求2023年继续做好TC公交运营服务有关事项，会议要求区交通运输局牵头，会同区财政局等相关单位，根据财政年度预算安排开展公交服务采购工作，确保项目支出符合财政硬约束条件；加强公交运营的服务管理，结合实际需要持续优化公交线路、公交站点设置，最大限度统筹兼顾社会效益和经济效益，切实提高财政资金使用效能；强化对公交企业服务质量监督考核，督促企业提供优质高效的公交服务，不断提升增城区公交运营管理服务水平。

根据《广州市增城区交通运输局关于请求更改预算项目名称的函》，2023年4月区交通运输局向广州市增城区财政局请求更改本项目预算名称，根据广东省本级政府购买服务指导性目录的通知，遵照政府购买服务的具体范围和内容，对照《政府购买服务指导性目录》（穗财行〔2022〕138号），区交通运输局的公交运营服务不属政府购买服务范围的具体事项，因此将原预算项目名称“增城区公交运营改革政府购买服务支出”更改为“增城区公共汽电车客运服务项目”。

## （三）项目绩效目标。

根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目申报阶段与自评阶段设置的绩效目标保持一致，均为以公交行业运营改革为契机，以“科学管控成本、直接惠及市民、促进公交行业良性运行”为发展方向，构建适应城市功能结构、满足市民出行需求的公交网络；提高市民公交出行率，缓解城市拥堵，构建便捷、安全、低碳公交服务体系，全面提升公交服务水平。

项目申报阶段设置的绩效指标与自评阶段设置的绩效指标名称保持一致，指标值略有差异，项目申报阶段共设置了8个绩效指标包括产出指标4个、效益指标4个，详见下表。

表1 绩效申报阶段绩效指标表

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标值** |
| --- | --- | --- | --- |
| 产出指标 | 数量指标 | 公交服务覆盖行政村（个） | 285 |
| 质量指标 | 经营服务的评价和考核执行率 | 100% |
| 时效指标 | 费用支出及时率 | 100% |
| 效益指标 | 经济效益指标 | 保障公交基本运营 | 100% |
| 社会效益指标 | 优化公交线路数（条） | 30 |
| 生态效益指标 | 公交纯电动化 | 100% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 群众满意度 | 不低于85% |

项目自评阶段共设置了8个绩效指标包括产出指标4个、效益指标4个，详见下表。

表2 自评阶段绩效指标表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标值** |
| 产出指标 | 数量指标 | 公交服务覆盖行政村（个） | 285 |
| 质量指标 | 经营服务的评价和考核执行率 | 100% |
| 时效指标 | 费用支出及时率 | 100% |
| 效益指标 | 经济效益指标 | 保障公交基本运营 | 基本满足群众公共基本出行需要 |
| 社会效益指标 | 优化公交线路数（条） | 30 |
| 生态效益指标 | 公交纯电动化 | 100% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 群众满意度 | 不低于85% |

本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关规定设置；个性化指标预期目标值主要依据《增城区人民政府常务会议纪要》（第2届30次〔2018〕12号）、《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号）、《增城区公交运营改革工作实施方案》等文件确定，项目本次重点评价个性化绩效指标设置为10个，其中产出指标6个，效益指标4个，详见下表。

表3 项目个性化绩效指标表

| **一级指标** | **二级**  **指标** | **三级指标** | **四级指标** | **评分标准** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 产出 | 效率性 | 完成进度 | 运力规模 | 预期目标值为“685台”，根据公交运营企业实际提供的运力评分，合同约定的运力总规模为685台，包括广州市荔通公共汽车有限公司169台、广州市粤运汽车运输有限公司294台、广州巴士集团有限公司增城分公司222台。 |
| 优化公交线路数量 | 预期目标值为“30条”，根据优化的公交线路数量评分，达到年初预期值得满分，否则每少1条扣1分。 |
| 村社公交覆盖率 | 预期指标值“100%”，根据公交线路及站点在增城区各村社的覆盖情况评分。 |
| 完成质量 | 服务考核合格率 | 预期目标值为“100%”，根据单位对公交运营企业考核结果评分，每月对每条线路的线路营运、营运车辆、司乘人员、社会监督等四个方面开展服务考核，考核基准分为100分，每月每条线路考核内容分数达到60分视为合格，合格率=每月合格线路总数/每个月运营的线路总数\*100%，合格率每低于1%扣1分。 |
| 月均投诉率 | 预期目标值为“不超30%”，根据2023年接收的公交运营投诉及投诉处理情况综合评分，月均投诉率计算公式=∑（每月被投诉线路数量/运营线路数量\*100%）/12。 |
| 投诉处理及时率 | 预期目标值为“100%”，根据区交通运输局对公交运营的投诉处理及时性评分，能够及时对投诉开展会议讨论、处罚及线路调整等相关处理工作的得满分，否则根据实际情况评分。 |
| 效益 | 效果性 | 社会效益 | 提高公交服务能力 | 预期指标值为“完善公交路网规划，提高区域公共服务能力”，视实际情况综合评分。 |
| 满足市民出行需求 | “优化公交线路，使公交系统更好满足市民需求”，通过不断优化公交线路及站点分布，使市民出行更加便捷，视实际情况综合评分。 |
| 生态效益 | 公交纯电动化 | 预期指标值为“100%”，根据公交运营电动车辆占比评分，达到100%得满分，否则每低于1%扣1分。 |
| 公平性 | 满意度 | 服务对象满意度 | 预期目标值为“90%”，反映项目实施周边区域居民、服务对象对于本项目实施产生效益的满意度情况，根据满意度调查问卷回收数据进行评分，达到预期目标得满分，每减少5%扣1分，扣完即止。 |

## （四）项目资金来源及使用情况。

根据《2023公共汽电车客运服务项目预算执行情况表》及与区交通运输局沟通情况，项目2023年共支出14981.97 万元，其中13987.32万元来源于“增城区公共汽电车客运服务项目”预算，其余994.66万元来源于其他补助资金。

**一是**根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号），项目年初预算9,022.41万元。根据《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号）等文件，项目年中调增4964.91万元，年度预算13987.32万元。

**二是**根据《关于申请2023年“村村通客车”财政补贴资金的函》《关于申请拨付2022年度城市交通发展奖励资金（新能源公交车运营奖励）的函》等文件，区交通运输局申请“村村通客车”财政补贴、城市交通发展奖励金城市公交车成品油价格补助资金等994.66万元用于支付增城区公交运营费用。

根据《增城区公共汽电车客运服务项目明细账》《村村通客车明细账》《城市交通发展奖励金明细账》《城市公交车成品油价格补助资金明细账》等文件，项目2023年共支出14981.97万元，预算执行率100%。

## （五）项目实施情况。

根据2022年区交通运输局发布的《广州市增城区公共汽电车客运服务项目招标公告》，广州市增城区公共汽电车客运服务项目分三个子包以公开招标的方式选取公交运营企业，招标内容详见下表。

表4 2022年招标内容

| **采购内容** | **数量（公里）** | **运力需求（台）** | **分项预算总价（元）** | **单价** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 增城区公共汽电车客运服务A线路（子包一） | 13,383,175.35 | 294 | 84,715,500.00 | 6.33元/公里 |
| 增城区公共汽电车客运服务B线路（子包二） | 7,692,511.85 | 169 | 48,693,600.00 |
| 增城区公共汽电车客运服务C线路（子包三） | 10,105,987.36 | 222 | 63,970,900.00 |

2022年3月区交通运输局发布结果公告，各子包中标单位分别为：子包一广州市粤运汽车运输有限公司；子包二广州市荔通公共汽车有限公司；子包三广州巴士集团有限公司增城分公司。2022年3月31日与三家公交运营企业签订服务合同，约定服务时间为2022年4月1日至2023年3月31日。

2023年3月，因公共汽电车客运服务于2023年3月31日到期，新一轮招标相关事宜仍在申报流程。为保障公交运营服务在新旧合同过渡期的有效衔接，满足市民乘坐公交通勤出行需要，区交通运输局与三家企业签订补充合同延长合同服务期，期限暂定至2023年5月底，增加合同金额不超过原合同金额10%。

根据《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号），广州市增城区2023年继续开展TC公交运营服务有关事项，区交通运输局2023年4月发布招标公告，分三个子包以公开招标的方式选取公交运营企业，招标内容详见下表。

表5 2023年招标内容

| **采购内容** | **数量（公里）** | **运力需求（台）** | **分项预算总价（元）** | **单价** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 增城区公共汽电车客运服务A线路（子包一） | 10,509,557.66 | 294 | 66,525,500.00 | 6.33元/公里 |
| 增城区公共汽电车客运服务B线路（子包二） | 7,935,797.78 | 222 | 50,233,600.00 |
| 增城区公共汽电车客运服务C线路（子包三） | 6,041,216.42 | 169 | 38,240,900.00 |

2023年5月区交通运输局发布结果公告，各子包中标单位分别为：子包一广州市粤运汽车运输有限公司；子包二广州市荔通公共汽车有限公司；子包三广州巴士集团有限公司增城分公司。2023年5月30日与三家公交运营企业签订服务合同，服务时间为2023年6月1日-2024年5月31日。

区交通运输局按《增城区公交TC运营改革工作实施方案》规定的职责分工开展项目的管理工作，同时根据合同约定针对公交运营服务开展线路运营、车辆、司乘人员、社会监督等方面的监管和考核。运营服务费采取“月度预付+月度清算”的拨付机制，根据每家公交企业实际运营里程结算费用，计算公式为：公交运营服务费（补贴）=6.33\*实际运营里程数－服务质量考核奖罚金额。

# 二、绩效评价概述

## （一）评价目的。

重点项目绩效评价旨在贯彻落实国家、省、市的重大政策措施、重点民生领域、资金规模较大或社会关注度较高的项目实施重点绩效评价，运用科学、规范、合理的评价方法、评价指标和评分标准，对项目立项、资金落实、资金管理、项目管理、经济性、效率性、效果性及公平性等进行客观、公正的分析和评判，评价项目产出效益实现程度，总结项目实施优点、发现存在问题，并分析问题成因，提出进一步加强资金管理和完善政策的建议，提高财政资金的使用效益。

## （二）评价设计与实施。

### 1.评价依据。

（1）国家、省、市有关资金管理及绩效评价文件。

①《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

②《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）；

③《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

④《关于印发<广东省财政支出绩效评价试行方案>的通知》（粤财评〔2004〕1号）；

⑤《关于印发<广东省财政预算绩效指标库>和<广东省财政预算绩效指标库管理暂行办法>的通知》（粤财绩〔2018〕3号）；

⑥《广东省人民政府关于全面实施预算绩效管理的若干意见》（粤发〔2019〕5号）；

⑦《中共广州市委广州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》；

⑧《广州市财政局关于印发<预算绩效管理办法>的通知》（穗财绩〔2019〕48号）；

⑨《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）；

⑩《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）。

（2）区交通运输局提供的相关文件。

①《增城区人民政府常务会议纪要》（第2届30次〔2018〕12号）；

②《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号）；

③《增城区公交运营改革工作实施方案》；

④《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号）；

⑤《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）；

⑥《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号）；

⑦其他与项目相关的材料。

### 2.评价方法选择。

本次绩效评价以书面材料核查、访谈、座谈、问卷调查、选点抽查为基础，综合运用目标结果比较法、因素分析法、公众评判法等方法对项目决策、项目过程、项目产出和项目效益方面情况进行综合评价，对项目实施效果进行综合分析，评价指标分析主要采用定量指标分析，并辅以部分定性分析。

评价方法包括：**一是**目标结果比较法，通过对项目实施预期绩效目标与最终实施效果进行比较，综合分析绩效目标实现程度；**二是**因素分析法，通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素评价绩效目标实现程度，将影响投入财政支出和项目产出效益的各项因素罗列出来进行分析，计算投入产出进行评价；**三是**公众评判法，通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果、项目实施效益进行评判，评价项目年度绩效目标的实现程度，其中：专家评判法主要是聘请有关专家，通过对相关资料的收集、汇总、分析、综合，就评价客体的某一方面进行评价、判断；问卷调查法是通过设计适合该项目的调查问卷，发给一定数量的公众或服务对象，最后汇总分析调查问卷结果进行评价和判断的方法。

### 3.评价工作过程。

#### （1）前期准备。

①工作方案制定。

根据区交通运输局提供的资料，完善评价方案的具体内容，包括但不限于项目重点绩效评价指标、满意度调查问卷设计等内容，征求区交通运输局意见后报送区财政局。

②专家团队组建。

根据项目性质、特点、实施情况等信息，聘请包括财务（财务、政府财政体系领域专家，负责对资金使用合规性进行评价）、绩效管理（负责对项目实施与管理情况、预期目标与产出效益实现等情况进行评价）等方面的专家组建专家小组，要求专家签署承诺书，明确承诺内容和保密条款。

#### （2）自评材料审核。

①自评材料收集。

按照区财政局工作安排，区交通运输局及相关资金使用单位根据绩效自评材料清单，及时提交项目绩效自评材料（含绩效自评表、绩效自评报告及相关佐证材料），我机构对被评价单位所提交材料的完整性、规范性进行初步审核，对于缺少相关材料的要求限期补充齐全。

②自评材料书面审核。

对区交通运输局提供的绩效自评资料进行收集、分类整理，结合评价思路对自评材料的有关内容进行审核，重点对填报信息的准确性、完整性及相应佐证材料的有效性进行审核，发现项目初步存在的问题，并将审核过程中发现的问题、审核意见记录清楚，汇总成现场核查问题清单，为开展现场核查提供情况参考。

#### （3）现场核查。

根据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）等有关规定和绩效评价现场核查实际操作规程，通过现场座谈与核查评价项目预期产出与效益实现情况进行深入具体、独立客观的了解与核实，现场勘验工作采取选点抽样勘验的方法完成。结合增城区公共汽电车客运服务项目特点、区域分布、自评材料初审等情况，本次重点绩效评价核查主要以在区交通运输局开展现场核查座谈为主，核查了解2023年项目相关工作推进与完成情况。

现场核查工作主要包括：

①材料核实。

区交通运输局及资金使用单位根据要求填报并提供有关评价资料，我机构对各项数据和资料的完整性、准确性进行核实。提供材料需重点注意：**一是**反映财政资金实施内容的相关材料应齐备，如资金申报和审批材料、相关管理制度、相关单位监督检查证明、资金使用情况证明等材料。**二是**反映项目实行专账核算的相关资金材料应齐备，如评价基准日前，各类资金到位的进账凭证，资金支出记账凭证等。**三是**反映项目产出和项目效益的佐证材料由业务主管部门或资金使用单位提出并提供给现场评价小组核查。**四是**现场评价小组在现场核查时提出补充佐证材料的要求，相关单位应在规定时间内提供给现场评价小组核查，相关佐证材料须为原件。

②询问答辩。

现场评价小组将在核实材料基础上，就项目实施有关问题进行询问，相关负责人需对项目情况做出总结介绍。

③满意度调查与材料补充。

根据现场核查实际情况形成补充材料清单，区交通运输局按照资料清单相应补充资料，同时开展项目满意度调查工作。

（4）综合评价。

对采集的数据资料进行系统的汇集整理，结合专家意见，按照评价工作方案设定的评价指标、标准和方法，对项目产出效益绩效情况进行全面的定量定性分析和综合评价。

（5）报告撰写。

①完成评价报告初稿。

根据评价工作方案设定的评价指标、标准和方法，结合现场评价等情况，对增城区公共汽电车客运服务项目实施情况采用定量与定性相结合的综合判断法，

将财政资金的绩效实现情况与预期绩效目标进行比较，围绕项目立项、资金落实、资金管理、事项管理、经济性、效率性、效果性等方面进行全面综合分析，采用比对、分析、讨论等方法进行全面论证形成报告初稿。

②提交增城区财政局审核。

经内部审核并修改完善后形成绩效评价报告初稿，报区财政局审核，结合区财政局审核意见修改完善形成征求意见稿。

③征求被评价单位意见。

将绩效评价报告（征求意见稿）反馈区交通运输局征求意见，根据反馈意见对评价报告进行完善。

④组织专家对报告复核。

按照绩效评价工作要求，组织复核专家对绩效评价报告修改稿进行复核，提出专家复核意见。

⑤形成正式评价报告。

综合专家复核提出的意见，完善形成正式评价报告。

## （三）绩效评价指标体系和评分标准方法。

### 1.指标体系设计的总体思路。

本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关规定设置；个性化指标预期目标值主要依据《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号）、《增城区公交运营改革工作实施方案》及项目合同等文件确定。

### 2.指标体系。

本次重点绩效评价主要是对增城区公共汽电车客运服务项目的预算决策、过程、产出、效益四个方面内容进行考核，我机构结合评价内容相应地选设指标及权重，形成包含4个一级指标、8个二级指标、18个三级指标、25个四级指标的评价指标体系。综合评价重点为项目决策、过程、产出和效益四大方面，其权重分别为：项目决策20%、过程20%、产出35%、效益25%，具体指标设置和评分标准详见附件1。

指标体系采用百分制综合评分，并按照综合评分进行分级，评价结果分为优、良、中、差四个等级，分别为：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下的为差。

### 3.各项指标定义、评分标准和评分细则。

本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关规定设置；个性化指标预期目标值主要依据《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号）、《增城区公交运营改革工作实施方案》及项目合同等文件确定，详见附件1。

# 三、评价结论与绩效分析

## （一）总体结论。

根据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）要求，增城区公共汽电车客运服务项目绩效评价指标体系设计总分值为100分，对决策、过程、产出和效益4个方面进行综合分析。

2023年区交通运输局基本按照相关制度和合同约定推进增城区公共汽电车客运服务项目。但项目实施仍存在延迟支付、公交服务质量有待提高、绩效指标考核体系有待完善等问题，综合评价增城区公共汽电车客运服务项目绩效得分89.5分，评定等级为“良”。详见表6。

表6 综合评定结果

| **序号** | **评价内容** | **分值** | **得分** | **评价得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 决策 | 20 | 18.5 | 92.5% |
| 2 | 过程 | 20 | 19 | 95% |
| 3 | 产出 | 35 | 32 | 91.43% |
| 4 | 效益 | 25 | 20 | 80% |
| **合计** | | **100** | **89.5** | **89.5%** |

## （二）项目绩效分析。

### 1.决策立项情况分析。

指标下设“项目立项”“资金落实”2个二级指标，主要从论证决策、目标设置、保障措施、资金到位、资金分配5个方面反映项目决策论证、绩效目标设置与资金分配情况。指标分值20分，评价得分18.5分，评价得分率为92.5%。

#### （1）论证决策。

该指标包括论证充分性1个方面，指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

①论证充分性。

指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

根据《增城区人民政府常务会议纪要》（第2届30次〔2018〕12号），广州市增城区人民政府2届30次常务会议指出进一步建立完善与增城区社会经济发展相适应的公交运营服务体系，并在会上通过了《增城区公交TC运营改革工作实施方案》。项目前期经过集体会议决策，制定了相应的实施方案，决策论证充分性较好。根据《增城区公交TC运营改革工作实施方案 增城区公交运营改革研究》，区交通运输局和广州市交通运输研究所针对公交运营改革进行了成本测算，结合现行企业财务数据，参照三水、顺德、惠州等城市TC模式下成本核算标准，投入582台车、运营里程约10万公里/日，利润暂按4%计（目前TC运营的城市，利润均按6%计，为控制成本，后续结合运营实际情况逐步优化），测算增城区各线路平均车公里核定价格约为6.33元。

#### （2）目标设置。

该指标包括完整性、合理性、可衡量性3个方面，指标分值6分，评价得分4.5分，评价得分率为75%。

①完整性。

指标分值2分，评价得分1.5分，评价得分率为75%。

根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目申报阶段与自评阶段设置的绩效目标保持一致，均为以公交行业运营改革为契机，以“科学管控成本、直接惠及市民、促进公交行业良性运行”为发展方向，构建适应城市功能结构、满足市民出行需求的公交网络；提高市民公交出行率，缓解城市拥堵，构建便捷、安全、低碳公交服务体系，全面提升公交服务水平。项目设置的绩效目标体现了项目可实现的效益，但未能反映具体的工作内容和预期产出，如线路调整、公交覆盖情况等，目标设置的完整性有待提高。

项目申报阶段设置的绩效指标与自评阶段设置的绩效指标名称保持一致，共设置了8个绩效指标，其中产出指标4个，效益指标4个，包含了数量、质量、时效、经济效益、社会效益、生态效益、服务对象满意度等，指标设置基本完整。

②合理性。

指标分值2分，评价得分1分，评价得分率为50%。

根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目申报阶段与自评阶段设置的绩效目标保持一致，均为以公交行业运营改革为契机，以“科学管控成本、直接惠及市民、促进公交行业良性运行”为发展方向，构建适应城市功能结构、满足市民出行需求的公交网络；提高市民公交出行率，缓解城市拥堵，构建便捷、安全、低碳公交服务体系，全面提升公交服务水平。项目设置的绩效目标对项目工作内容的体现不够具体，仅阐述了发展方向和目标，对项目实施具体工作内容体现不明显。

项目绩效指标将经济效益设置为“保障公交基本运营”，项目使用财政资金补贴公交运营服务，实际能够带来经济效益不明显，设置为经济效益的合理不足；社会效益指标“优化公交线路数（条）”，从考核内容看偏向于数量指标，属于项目产出情况，不建议设置为社会效益指标。

③可衡量性。

指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目设置的绩效指标量化指标与定性指标相结合，基本有数据支撑，产出指标和效益指标的可衡量性较好。

（3）保障措施。

该指标包括制度完整性、计划安排合理性2个方面，指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

①制度完整性。

指标分值1分，评价得分1分，评价得分率为100%。

根据区交通运输局提供的《增城区公交运营改革工作实施方案》，该实施方案规定了公交运营改革的领导小组、职能分工和改革内容，具备基本的实施基础。财务部分根据《广州市增城区交通运输局财务管理办法》的有关规定进行项目预算支出与管理。同时制定了《增城区公交服务质量考核与奖惩表》，对公交运营企业服务质量进行考核，项目保障制度基本完整。

②计划安排合理性。

指标分值1分，评价得分1分，评价得分率为100%。

项目根据增城区公交线网优化研究项目相关研究成果以及市民对公交运营工作的意见和建议对增城区公交线网进行调整，并相应形成《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》，工作安排基本合理。

#### （4）资金到位。

该指标包括资金到位率、资金到位及时性2个方面，指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

①资金到位率。

指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

根据增城区财政局的预算下达与调整文件《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号），以及其他资金申请文件《关于申请2023年“村村通客车”财政补贴资金的函》《关于申请拨付2022年度城市交通发展奖励资金（新能源公交车运营奖励）的函》，结合项目资金的使用情况，项目2023年预算14981.97万元均足额到位，资金到位率100%。

②资金到位及时性。

指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

根据增城区财政局的预算下达与调整文件《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号）结合项目资金的使用情况，资金到位及时性100%。

#### （5）资金分配。

该指标包括资金分配合理性1个方面，指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

①资金分配合理性。

指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

根据区交通运输局提供的项目资金支付材料，区交通运输局每月根据合同要求，按照公交运营里程和服务考核结果分别支付三家公交运营企业的运营费用，资金分配基本合理。

### 2.过程管理情况分析。

指标下设“资金管理”“事项管理”2个二级指标，主要从资金支付、支出规范性、实施程序、管理情况4个方面反映项目财务管理与业务管理情况。指标分值20分，评价得分19分，评价得分率为95%。

#### （1）资金支付。

该指标包括资金支出率1个方面，指标分值6分，评价得分6分，评价得分率为100%。

①资金支出率。

指标分值6分，评价得分6分，评价得分率为100%。

根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号）与《2023公共汽电车客运服务项目预算执行情况表》项目年度预算14981.97 万元，实际支出14981.97 万元，预算执行率100%。

（2）支出规范性。

该指标包括支出规范性1个方面，指标分值6分，评价得分5.5分，评价得分率为91.67%。

①支出规范性。

指标分值6分，评价得分5.5分，评价得分率为91.67%。

项目资金根据《广州市增城区交通运输局财务管理办法》进行支出、核算与管理，各项支出根据合同约定支付方式进行支付。结合现场核查情况，未发现超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金或其他不符合制度规定支出的现象。

根据合同规定，公交运营服务费的付款条件为每月10日前甲方预付当月83%的预付款，乙方在营运发生后5个工作日内，向甲方报送营运费用结算日报表，每月15日前，甲方根据乙方上个月实际营运情况以及服务评价结果，计算出剩余17%的应付服务款，双方确认后，支付上个月营运费用结算款。

但根据《（增城区公交运营改革政府购买服务支出）支付数据查询表》，2023年三家公交运营企业7月、9月、10月的运营服务结算款支付时间分别为9月、11月和12月，未按照合同约定的时间支付，即当月运营费用下月结算，存在延迟支付的情况，支付及时性有待进一步提高。

#### （3）实施程序。

该指标包括程序规范性1个方面，指标分值4分，评价得分3.5分，评价得分率为87.5%。

①程序规范性。

指标分值4分，评价得分3.5分，评价得分率为87.5%。

项目根据《增城区人民政府常务会议纪要》（第2届30次〔2018〕12号）立项，制定《增城区公交TC运营改革工作实施方案》作为项目实施依据，2023年根据《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号）文件要求开展采购工作，根据采购流程规定发布《广州市增城区交通运输局2023年度广州市增城区公共汽电车客运服务项目采购需求征求意见公告》《2023年度广州市增城区公共汽电车客运服务项目招标公告》《2023年度广州市增城区公共汽电车客运服务项目结果公告》等文件，并能在规定时限内签订项目合同，公交运营费用按合同约定进行结算，除2023年10月公交运营费用存在延迟支付外，项目实施程序基本规范。

#### （4）管理情况。

该指标包括监管有效性1个方面，指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

①监管有效性。

指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

项目根据《增城区公交TC运营改革工作实施方案》进行实施和管理，并制定了相应的公交服务考核制度《增城区公交服务质量考核与奖惩表》，TC公司每月根据考核要求对三家公交运营企业服务进行评分和奖惩。根据《会议情况呈批表》《省“百千万工程”专项督查发现具体问题清单整改情况》，对专项督查中发现的仙村镇公交服务供给薄弱的问题能够及时开展会议讨论和整改；根据《中共广州市委巡察工作领导小组办公室关于移交巡察专题报告的函》（穗巡办函〔2023〕4号）、《广州市增城区交通运输局关于〈我市公交线网优化等问题及工作建议的专题报告〉的落实情况》，对于中共广州市委巡察工作领导小组提出的优化公交线网问题也能够及时落实整改。综上，项目整体监管工作基本能够有效落实。

### 3.产出实现情况分析。

指标下设“经济性”“效率性”2个二级指标，主要从预算控制、成本控制、完成进度、完成质量4个方面反映项目预算控制、产出绩效完成情况。指标分值35分，评价得分32分，评价得分率为91.43%。

#### （1）预算控制。

该指标包括预算控制1个方面，指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

①预算控制。

指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

根据项目预算下达情况及资金使用明细。项目2023年实际支出14981.97 万元，结合现场核查沟通情况，项目根据合同约定结合服务考评结果与公交运营里程支付相应费用，实际支出未超过预算计划。

#### （2）成本控制。

该指标包括成本节约1个方面，指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

①成本节约（成本指标）。

指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

根据项目合同约定，公交运营单价为6.33元每公里，运营费用根据此标准计算，结合每月运营费用支付情况，实际实施过程中区交通运输局严格按照运营里程及公交服务质量考核结果支付运营费用，未发现超出实际成本的情况。

#### （3）完成进度。

该指标包括运力规模、优化公交线路数量、村社公交覆盖率3个方面，指标分值15分，评价得分15分，评价得分率为100%。

①运力规模。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期目标值为“685台”，根据区交通运输局提供的《增城区685辆纯电动公交车明细表》，目前增城区使用的公交车共685台，包括广州市荔通公共汽车有限公司169台、广州市粤运汽车运输有限公司294台、广州巴士集团有限公司增城分公司222台，共计685台。

②优化公交线路数量。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期目标值为“30条”，根据《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》《广州市增城区交通运输局关于调整增城25路线路的通知》《增城区交通运输局关于调整华商快线的通知》《增城区交通运输局关于调整增城5路等10条公交线路的通知》《增城区交通运输局关于调整科教城片区4条公交线路的通知》等文件，2023年区交通运输局共调整线路42条、新开线路7条、停运线路6条，进一步优化了增城区公交运营线网。

③村社公交覆盖率。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期目标值为“100%”，目前增城区下辖6个街道、7个镇和285个行政村，根据《2023年增城区行政村“村村通公交”情况表》，2023年增城区公交运营线路全面覆盖增城区各个街镇和行政村，村社公交覆盖率100%。

#### （4）完成质量。

该指标包括服务考核合格率、月均投诉率、投诉处理及时率3个方面，指标分值15分，评价得分12分，评价得分率为80%。

①服务考核合格率。

指标分值5分，评价得分4分，评价得分率为80%。

预期目标值为“100%”，根据《2023年公交服务质量考评汇总》，增城9路2023年4月考核得分为29.5分，考核不合格，结合每月《增城公交线路运营月度报表》，2023年4月增城区运营线路120条，4月份服务考核合格率=119/120\*100%=99.17%，其余线路的线路营运、营运车辆、司乘人员、社会监督等4个运营考核方向每月均达到合格水平，服务考核合格率均为100%，全年服务考核合格率为99.93%。

②月均投诉率。

指标分值5分，评价得分4分，评价得分率为80%。

预期目标值为“不超30%”，根据2023年每月《广州12345政府服务热线公交投诉类工单情况表》及《增城公交线路运营月度报表》，增城区公交月均投诉率为25.6%，但2023年2月与2023年3月连续两个月投诉率超过30%，且2023年2月投诉率超过50%，投诉情况较为严重，综合考虑扣1分。

每月受投诉的公交线路数量及当月运营公交数量详见下表。

表7 公交运营线路投诉情况

| **月份** | **受投诉线路数量（条）** | **运营公交线路数量（条）** | **投诉率** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2023年1月 | 26 | 131 | 19.85% |
| 2023年2月 | 64 | 120 | 53.33% |
| 2023年3月 | 56 | 119 | 47.06% |
| 2023年4月 | 27 | 119 | 22.69% |
| 2023年5月 | 30 | 120 | 25.00% |
| 2023年6月 | 26 | 120 | 21.67% |
| 2023年7月 | 19 | 120 | 15.83% |
| 2023年8月 | 33 | 123 | 26.83% |
| 2023年9月 | 28 | 126 | 22.22% |
| 2023年10月 | 29 | 126 | 23.02% |
| 2023年11月 | 17 | 125 | 13.60% |
| 2023年12月 | 21 | 130 | 16.15% |
| **月均投诉率** | | | **25.6%** |

③投诉处理及时率。

指标分值5分，评价得分4分，评价得分率为80%。

预期目标值为“100%”，根据区交通运输局提供的《国家信访局人民群众信访登记表》《关于国家信访局人民群众信访件（信访件编号：WT4400002022122088346）的复函》，区交通运输局能够在规定时限内对公交相关信访件进行回复及处理，结合《广州12345政府服务热线公交投诉类工单情况表》与《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》，市民关注较为热切的线路基本都进行了相应调整，但增城43路、增城45路、增城49路等收到较多投诉和建议类工单的线路未见相应调整，投诉处理的及时性有待进一步提升。

收到的投诉问题未见相关

### 4.效益实现情况分析。

指标下设“效果性”“公平性”2个二级指标，主要从社会效益、生态效益、满意度3个方面反映项目效益完成情况。指标分值25分，评价得分20分，评价得分率为80%。

#### （1）社会效益。

该指标包括提高公交服务能力、满足市民出行需2个方面，指标分值14分，评价得分9分，评价得分率为64.29%。

①提高公交服务能力。

指标分值7分，评价得分4.5分，评价得分率为64.29%。

预期指标值“完善公交路网规划，提高区域公共服务能力”。根据《省“百千万工程”专项督查发现具体问题清单整改情况》《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》《广州市增城区交通运输局广州市增城区交通运输局关于增城区公交线网优化研究项目结题的复函》（增交函〔2023〕395号）等文件，区交通运输局通过增设站点、线路调整和开展线网优化研究等工作，在不断调整增城区公交线路布局中完善了公交路网规划。提高了公交路网与城市交通的适配性。

但根据《2023年公交服务质量考评汇总》，对公交运营企业的扣罚主要集中在几个方面：一是司机未按要求每天投放《票款清点表》，漏填写线路、车牌号码、营运日期等信息；二是未按行车计划规定时间发车；三是营运过程中出现飞站、拒载、逐客、按铃不停的现象；四是在营运过程中，遇突发事件或特殊情况不及时、不积极进行调度处理，不及时上报甲方备案及不配合甲方处理工作等。反映公交运营服务水平和服务质量有待进一步提升，公交服务质量主要扣罚情况详见下表。

表8 公交服务质量主要扣罚情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **扣罚原因** | **累计扣除分数** | **累计罚款金额（元）** |
| 1 | 司机未按要求每天投放《票款清点表》，漏填写线路、车牌号码、营运日期等信息 | 850 | 43600 |
| 2 | 未按行车计划规定时间发车 | 916 | 183100 |
| 3 | 运过程中出现飞站、拒载、逐客、按铃不停 | 357.5 | 79850 |
| 4 | 在营运过程中，遇突发事件或特殊情况不及时、不积极进行调度处理，不及时上报甲方备案及不配合甲方处理工作 | 955 | 38200 |

②满足市民出行需求。

指标分值7分，评价得分4.5分，评价得分率为64.29%。

预期指标值“优化公交线路，使公交系统更好满足市民需求”，根据《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》《广州市增城区交通运输局关于调整增城25路线路的通知》《增城区交通运输局关于调整华商快线的通知》《增城区交通运输局关于调整增城5路等10条公交线路的通知》等文件，2023年区交通运输局共调整线路42条、新开线路7条、停运线路6条，一定程度对增城区公交线路布局进行了优化。

但根据2022年与2023年每月《广州12345政府服务热线公交投诉类工单情况表》，2023年全年投诉类工单数量对比2022年数量大幅度增涨，投诉主要集中在站点设置不合理、发车班次过少等方面，增城43路、增城45路、增城49路等市民较为关切的部分线路也未见相关调整或回复，反映市民对增城区公交系统的需求未能得到切实满足，投诉对比情况详见下表。

表9 投诉对比情况表

| **时间** | **投诉类工单数量（条）** | **时间** | **投诉类工单数量（条）** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2022年1月 | 18 | 2023年1月 | 75 |
| 2022年2月 | 28 | 2023年2月 | 289 |
| 2022年3月 | 108 | 2023年3月 | 176 |
| 2022年4月 | 23 | 2023年4月 | 70 |
| 2022年5月 | 22 | 2023年5月 | 50 |
| 2022年6月 | 17 | 2023年6月 | 32 |
| 2022年7月 | 27 | 2023年7月 | 46 |
| 2022年8月 | 36 | 2023年8月 | 91 |
| 2022年9月 | 15 | 2023年9月 | 68 |
| 2022年10月 | 15 | 2023年10月 | 35 |
| 2022年11月 | 14 | 2023年11月 | 24 |
| 2022年12月 | 52 | 2023年12月 | 35 |
| **合计** | **375** | **合计** | **991** |

#### （2）生态效益。

该指标包括公交纯电动化平1个方面，指标分值6分，评价得分6分，评价得分率为100%。

①公交纯电动化。

指标分值6分，评价得分6分，评价得分率为100%。

预期指标值“100%”，根据区交通运输局提供的《增城区685辆纯电动公交车明细表》，目前增城区使用的685台公交车均为纯电公交车，有效减少了公交运营对增城区空气质量的影响，实现了节能减排的目标。

#### （3）满意度。

该指标包括服务对象满意度1方面。指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

①服务对象满意度。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率100%。

区交通运输局自行开展了满意度调查，针对公交服务、待车时间、票价等方面开展了调查，最终回收问卷520份，有效问卷519份，综合满意度90.84%。

# 四、项目主要绩效或成功经验

## （一）提高公交服务质量，促进公交布局优化。

增城区2023年公共汽电车客运服务项目通过一系列改革措施和科学管理，取得了显著的正面影响。首先，在公交服务覆盖方面，公交运行线路全面覆盖增城区285个行政村，实现了公交服务的全覆盖，严格执行服务质量考核，对线路营运、营运车辆、司乘人员、社会监督等方面进行考评，保证了服务的标准化和高质量。同时委托广州市交通运输研究院有限公司对增城区公交布局开展研究，优化增城区公交布局，不断提高增城区公交线网与城市交通的适应性。

## （二）全面推行公交电动化，推动绿色交通建设。

纯电动公交车的全面推广是项目的另一大亮点，目前增城区685辆公交车实现了100%纯电动化，显著减少了燃油消耗和污染物排放，推动了绿色环保的公共交通体系建设，为市民提供了低碳环保的出行选择。在推动绿色交通发展方面做出了重要贡献，推进实现节能减排的生态目标。

# 五、存在问题或不足

## （一）资金结算不及时，支付规范性有待提升。

根据合同规定，公交运营服务费的付款条件为每月10日前甲方预付当月83%的预付款，乙方在营运发生后5个工作日内，向甲方报送营运费用结算日报表，每月15日前，甲方根据乙方上个月实际营运情况以及服务评价结果，计算出剩余17%的应付服务款，双方确认后，支付上个月营运费用结算款。

但根据《（增城区公交运营改革政府购买服务支出）支付数据查询表》，2023年三家公交运营企业7月、9月、10月的运营服务结算款支付时间分别为9月、11月和12月，未按照合同约定的时间支付，即当月运营费用下月结算，存在延迟支付的情况，支付及时性有待进一步提高。

## （二）运营服务质量有待提高，市民需求未能切实满足。

一是根据《2023年公交服务质量考评汇总》，对公交运营企业的扣罚主要集中在几个方面：一是司机未按要求每天投放《票款清点表》，漏填写线路、车牌号码、营运日期等信息；二是未按行车计划规定时间发车；三是营运过程中出现飞站、拒载、逐客、按铃不停的现象；四是在营运过程中，遇突发事件或特殊情况不及时、不积极进行调度处理，不及时上报甲方备案及不配合甲方处理工作等，反映公交运营服务水平和服务质量有待进一步提升。

二是因公交站点排布调整、部分线路缩短运营时间及减少发车班次等原因，公交便民程度有所下降，市民市民对公交服务的投诉量大幅增长，对比2022年投诉情况，2023年公交相关投诉类工单数量增加1.6倍，市民对公交服务的需求未能得到较好满足。

## （三）绩效指标设置不够合理，绩效指标考核体系有待完善。

根据《项目申报表》、绩效自评报告、绩效自评表等有关材料，区交通运输局针对项目设置绩效指标合理性有待提升，具体表现为：根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目设置的绩效目标对项目工作内容的体现不够具体，仅阐述了发展方向和目标，对如何开展项目的具体措施体现不明显。

项目绩效指标将经济效益设置为“保障公交基本运营”，指标值设置为“100%”，项目使用财政资金补贴公交运营服务，实际能够带来经济效益不明显，设置为经济效益的合理不足；社会效益指标“优化公交线路数（条）”，从考核内容看偏向于数量指标，属于项目产出情况，不建议设置为社会效益指标；且申报阶段设置的绩效指标将群众满意度指标值设置为100%，指标值偏高，难以达到预期。

# 六、相关建议

## （一）严格执行合同约定，及时支付相关费用。

建议区交通运输局建立支付计划表，明确公交运营服务费的付款条件与付款时间，严格根据合同约定的时限支付公交运营费用，并定期检查资金执行情况，避免出现延迟支付的情况，确保严格按照合同规定履行付款义务。

（二）加强服务质量监管，持续优化公交线网。

一是建议区交通运输局与TC公司加强对公交运营企业服务质量的监管工作，定期对公交司机进行培训教育，强化司机服务意识，提高司机行车规范性；同时对存在的问题定期进行回访巡查，确保整改工作落实到位，逐步提高增城区公交整体服务水平。

二是根据实际客流数据和市民反馈结合大数据技术，对市民出行需求进行详细分析，合理调整公交线路和班次。确保高峰时段的公交车发车频率，提高公共交通的利用效率，对于客流量较少的线路，可考虑采用小型巴士或灵活调度的方式，既满足市民出行需求，又节约运营成本。同时加强与市民沟通工作，通过多种渠道，如市民热线、社交媒体、在线平台等，及时收集市民反馈和意见。建立有效的投诉处理机制，快速响应和解决市民关切。

（三）优化绩效目标与指标，完善绩效指标考核体系。

建议区交通运输局在设置绩效目标时具体化工作内容，明确项目工作的具体措施和预期成果，如，可细化为“调整线路数量”“减少市民投诉量”“提升公交车乘坐舒适度”等措施和目标，以便于评估和考核。

绩效指标设置方面，对于不能明显带来经济利益的项目可不设置经济效益指标，对社会效益的体现可反映为“市民满意度提升比例”“公共交通使用率提高比例”等，更好地反映项目对社会的积极影响。建议建立科学合理的考核体系，包含定量指标和定性指标。定量指标应具体且有数据对应，如运营成本、客流量、投诉量等；定性指标可通过调研和评估，反映市民满意度、服务质量提升等方面。对指标值的设置应考虑实际情况将指标值设置在可实现的合理水平，避免出现指标值过高或过低的情况。

附件：1.项目绩效评价指标评分表

2.项目满意度调查问卷结果

广东国众联行资产评估土地房地产估价规划咨询有限公司

2024年09月

# 附件1：增城区公共汽电车客运服务项目绩效评价指标评分表

增城区公共汽电车客运服务项目绩效评价指标评分表

| **评价指标** | | | | | | | | **评分标准** | **评分依据、未达标原因分析** | **评价得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | | **二级指标** | | **三级指标** | | **四级指标** | |
| **名称** | **权重**  **（%）** | **名称** | **权重**  **（%）** | **名称** | **权重**  **（%）** | **名称** | **权重**  **（%）** |
| 决策 | 20 | 项目立项 | 12 | 论证决策 | 4 | 论证充分性 | 4 | 具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的，或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得4分。如无，则根据实际情况核定分数。 | 根据《增城区人民政府常务会议纪要》（第2届30次〔2018〕12号），广州市增城区人民政府2届30次常务会议指出进一步建立完善与增城区社会经济发展相适应的公交运营服务体系，并在会上通过了《增城区公交TC运营改革工作实施方案》。项目前期经过集体会议决策，制定了相应的实施方案，决策论证充分性较好。根据《增城区公交TC运营改革工作实施方案 增城区公交运营改革研究》，区交通运输局和广州市交通运输研究所针对公交运营改革进行了成本测算，结合现行企业财务数据，参照三水、顺德、惠州等城市TC模式下成本核算标准，投入582台车、运营里程约10万公里/日，利润暂按4%计（目前TC运营的城市，利润均按6%计，为控制成本，后续结合运营实际情况逐步优化），测算增城区各线路平均车公里核定价格约为6.33元。 | 4 |
| 目标设置 | 6 | 完整性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性，即是否包含总目标和阶段性目标，是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标，预期达到的效果性指标，据此核定分数。 | 根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目申报阶段与自评阶段设置的绩效目标保持一致，均为以公交行业运营改革为契机，以“科学管控成本、直接惠及市民、促进公交行业良性运行”为发展方向，构建适应城市功能结构、满足市民出行需求的公交网络；提高市民公交出行率，缓解城市拥堵，构建便捷、安全、低碳公交服务体系，全面提升公交服务水平。项目设置的绩效目标体现了项目可实现的效益，但未能反映具体的工作内容和预期产出，如线路调整、公交覆盖情况等，目标设置的完整性有待提高。  项目申报阶段设置的绩效指标与自评阶段设置的绩效指标名称保持一致，共设置了8个绩效指标，其中产出指标4个，效益指标4个，包含了数量、质量、时效、经济效益、社会效益、生态效益、服务对象满意度等，指标设置基本完整。 | 1.5 |
| 合理性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性，即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际，据此核定分数。 | 根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目申报阶段与自评阶段设置的绩效目标保持一致，均为以公交行业运营改革为契机，以“科学管控成本、直接惠及市民、促进公交行业良性运行”为发展方向，构建适应城市功能结构、满足市民出行需求的公交网络；提高市民公交出行率，缓解城市拥堵，构建便捷、安全、低碳公交服务体系，全面提升公交服务水平。项目设置的绩效目标对项目工作内容的体现不够具体，仅阐述了发展方向和目标，对项目实施具体工作内容体现不明显。  项目绩效指标将经济效益设置为“保障公交基本运营”，指标值设置为“100%”，定性指标使用定量指标值，对应性不足，其次项目使用财政资金补贴公交运营服务，实际能够带来经济效益不明显，设置为经济效益的合理不足；社会效益指标“优化公交线路数（条）”，从考核内容看偏向于数量指标，属于项目产出情况，不建议设置为社会效益指标。 | 1 |
| 可衡量性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性，即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标，据此核定分数。 | 根据《项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》与《项目支出绩效自评表》，项目设置的绩效指标量化指标与定性指标相结合，基本有数据支撑，产出指标和效益指标的可衡量性较好。 | 2 |
| 保障措施 | 2 | 制度完整性 | 1 | 依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施，根据实际情况核定分数。 | 根据区交通运输局提供的《增城区公交运营改革工作实施方案》，该实施方案规定了公交运营改革的领导小组、职能分工和改革内容，具备基本的实施基础。财务部分根据《广州市增城区交通运输局财务管理办法》的有关规定进行项目预算支出与管理。同时制定了《增城区公交服务质量考核与奖惩表》，对公交运营企业服务质量进行考核，项目保障制度基本完整。 | 1 |
| 计划安排合理性 | 1 | 依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断，并根据实际情况核定分数。 | 项目根据增城区公交线网优化研究项目相关研究成果以及市民对公交运营工作的意见和建议对增城区公交线网进行调整，并相应形成《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》，工作安排基本合理。 | 1 |
| 资金落实 | 8 | 资金到位 | 5 | 资金到位率 | 3 | 1.各类来源的资金足额到位的，得3分；  2.各类来源的资金未足额到位的，按实际到位金额/应到位金额\*指标分值测算。 | 根据增城区财政局的预算下达与调整文件《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号），以及其他资金申请文件《关于申请2023年“村村通客车”财政补贴资金的函》《关于申请拨付2022年度城市交通发展奖励资金（新能源公交车运营奖励）的函》，结合项目资金的使用情况，项目2023年预算14981.97万元均足额到位，资金到位率100%。 | 3 |
| 资金到位及时性 | 2 | 1.各类来源的资金及时到位的，得2分；  2.各类来源的资金未及时到位的，按实际及时到位的金额/应及时到位的金额\*指标分值。 | 根据增城区财政局的预算下达与调整文件《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号）结合项目资金的使用情况，未发现资金到位不及时的情况，资金到位及时性100%。 | 2 |
| 资金分配 | 3 | 资金分配合理性 | 3 | 依据相关信息和证据判断资金分配是否合理，是否有助于实现资金的绩效目标。 | 根据区交通运输局提供的项目资金支付材料，区交通运输局每月根据合同要求，按照公交运营里程和服务考核结果分别支付三家公交运营企业的运营费用，资金分配基本合理。 | 3 |
| 过程 | 20 | 资金管理 | 12 | 资金支付 | 6 | 资金支出率 | 6 | 主要依据“支付额/预算额度\*100\*指标权重”计算核定得分，同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。 | 指标分值6分，评价得分6分，评价得分率为100%。  根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区交通运输局2023年预算的通知》（增财〔2023〕231号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第一次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕452号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕680号）与《2023公共汽电车客运服务项目预算执行情况表》项目年度预算14981.97万元，实际支出14981.97万元，预算执行率100%。 | 6 |
| 支出规范性 | 6 | 支出规范性 | 6 | 1.预算执行规范性2分，按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得满分，否则酌情扣分。2.事项支出的合规性2分，资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得满分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重情况扣分，直至扣到0分。3.会计核算规范性2分，规范执行会计核算制度得满分，未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，视具体情况扣分。 | 项目资金根据《广州市增城区交通运输局财务管理办法》进行支出、核算与管理，项目预算根据区财政局下达的预算调整文件执行，各项支出根据项目完成进度进行支付。结合现场核查情况，未发现超范围、超标准支出；虚列支出；截留、挤占、挪用资金或其他不符合制度规定支出的现象。  根据合同规定，公交运营服务费的付款条件为每月10日前甲方预付当月83%的预付款，乙方在营运发生后5个工作日内，向甲方报送营运费用结算日报表，每月15日前，甲方根据乙方上个月实际营运情况以及服务评价结果，计算出剩余17%的应付服务款，双反确认后，支付上个月营运费用结算款。  根据《（增城区公交运营改革政府购买服务支出）支付数据查询表》，2023年三家公交运营企业7月、9月、10月的运营服务结算款支付时间分别为9月、11月和12月，未按照合同约定的时间支付，即当月运营费用下月结算，存在延迟支付的情况，支付及时性有待进一步提高。 | 5.5 |
| 事项管理 | 8 | 实施程序 | 4 | 程序规范性 | 4 | 项目或方案按规定程序实施，包括项目或方案调整按规定履行报批手续，项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得满分，否则酌情扣分。 | 项目根据《增城区人民政府常务会议纪要》（第2届30次〔2018〕12号）立项，制定《增城区公交TC运营改革工作实施方案》作为项目实施依据，2023年根据《广州市增城区人民政府 增城经济技术开发区管委会常务会议纪要》（第3届56次〔2023〕9号）文件要求开展采购工作，根据采购流程规定发布《广州市增城区交通运输局2023年度广州市增城区公共汽电车客运服务项目采购需求征求意见公告》《2023年度广州市增城区公共汽电车客运服务项目招标公告》《2023年度广州市增城区公共汽电车客运服务项目结果公告》等文件，并能在规定时限内签订项目合同，公交运营费用按合同约定进行结算，除2023年10月公交运营费用存在延迟支付外，项目实施程序基本规范。 | 3.5 |
| 管理情况 | 4 | 监管有效性 | 4 | 1.资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得2分，具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。  2.具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得2分；否则，视情况扣分。 | 项目根据《增城区公交TC运营改革工作实施方案》进行实施和管理，并制定了相应的公交服务考核制度《增城区公交服务质量考核与奖惩表》，TC公司每月根据考核要求对三家公交运营企业服务进行评分和奖惩。根据《会议情况呈批表》《省“百千万工程”专项督查发现具体问题清单整改情况》，对专项督查中发现的仙村镇公交服务供给薄弱的问题能够及时开展会议讨论和整改；根据《中共广州市委巡察工作领导小组办公室关于移交巡察专题报告的函》（穗巡办函〔2023〕4号）、《广州市增城区交通运输局关于〈我市公交线网优化等问题及工作建议的专题报告〉的落实情况》，对于中共广州市委巡察工作领导小组提出的优化公交线网问题也能够及时落实整改。综上，项目整体监管工作基本能够有效落实。 | 4 |
| 产出 | 35 | 经济性 | 5 | 预算控制 | 3 | 预算控制 | 3 | 在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。 | 根据项目预算下达情况及资金使用明细。项目2023年实际支出14981.97万元，结合现场核查沟通情况，项目根据合同约定结合服务考评结果与公交运营里程支付相应费用，实际支出未超过预算计划。 | 3 |
| 成本控制 | 2 | 成本节约（成本指标） | 2 | 在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的成本（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。 | 根据项目合同约定，公交运营单价为6.33元每公里，运营费用根据此标准计算，结合每月运营费用支付情况，实际实施过程中区交通运输局严格按照运营里程及公交服务质量考核结果支付运营费用，未发现超出实际成本的情况。 | 2 |
| 效率性 | 30 | 完成进度 | 15 | 运力规模 | 5 | 预期目标值为“685台”，根据公交运营企业实际提供的运力评分，合同约定的运力总规模为685台，包括广州市荔通公共汽车有限公司169台、广州市粤运汽车运输有限公司294台、广州巴士集团有限公司增城分公司222台。 | 根据区交通运输局提供的《增城区685辆纯电动公交车明细表》，目前增城区使用的公交车共685台，包括广州市荔通公共汽车有限公司169台、广州市粤运汽车运输有限公司294台、广州巴士集团有限公司增城分公司222台，共计685台。 | 5 |
| 优化公交线路数量 | 5 | 预期目标值为“30条”，根据优化的公交线路数量评分，达到年初预期值得满分，否则每少1条扣1分。 | 根据《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》《广州市增城区交通运输局关于调整增城25路线路的通知》《增城区交通运输局关于调整华商快线的通知》《增城区交通运输局关于调整增城5路等10条公交线路的通知》《增城区交通运输局关于调整科教城片区4条公交线路的通知》等文件，2023年区交通运输局共调整线路42条、新开线路7条、停运线路6条，进一步优化了增城区公交运营线网。 | 5 |
| 村社公交覆盖率 | 5 | 预期指标值“100%”，根据公交线路及站点在增城区各村社的覆盖情况评分。 | 目前增城区下辖6个街道、7个镇和285个行政村，根据《2023年增城区行政村“村村通公交”情况表》，2023年增城区公交运营线路全面覆盖增城区各个街镇和行政村，村社公交覆盖率100%。 | 5 |
| 完成质量 | 15 | 服务考核合格率 | 5 | 预期目标值为“100%”，根据单位对公交运营企业考核结果评分，每月对每条线路的线路营运、营运车辆、司乘人员、社会监督等四个方面开展服务考核，考核基准分为100分，每月每条线路考核内容分数达到60分视为合格，合格率=每月合格线路总数/每个月运营的线路总数\*100%，合格率每低于1%扣1分。 | 根据《2023年公交服务质量考评汇总》，增城9路2023年4月考核得分为29.5分，考核不合格，结合每月《增城公交线路运营月度报表》，2023年4月增城区运营线路120条，4月份服务考核合格率=119/120\*100%=99.17%，其余线路的线路营运、营运车辆、司乘人员、社会监督等4个运营考核方向每月均达到合格水平，服务考核合格率均为100%，全年服务考核合格率为99.93%。 | 4 |
| 月均投诉率 | 5 | 预期目标值为“不超30%”，根据2023年接收的公交运营投诉及投诉处理情况综合评分，月均投诉率计算公式=∑（每月被投诉线路数量/运营线路数量\*100%）/12。 | 根据2023年每月《广州12345政府服务热线公交投诉类工单情况表》及《增城公交线路运营月度报表》，增城区公交月均投诉率为25.6%，但2023年2月与2023年3月连续两个月投诉率超过30%，且2023年2月投诉率超过50%，投诉情况较为严重，综合考虑扣1分。 | 4 |
| 投诉处理及时率 | 5 | 预期目标值为“100%”，根据区交通运输局对公交运营的投诉处理及时性评分，能够及时对投诉开展会议讨论、处罚及线路调整等相关处理工作的得满分，否则根据实际情况评分。 | 根据区交通运输局提供的《国家信访局人民群众信访登记表》《关于国家信访局人民群众信访件（信访件编号：WT4400002022122088346）的复函》，区交通运输局能够在规定时限内对公交相关信访件进行回复及处理，结合《广州12345政府服务热线公交投诉类工单情况表》与《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》，市民关注较为热切的线路基本都进行了相应调整，但增城43路、增城45路、增城49路等收到较多投诉和建议类工单的线路未见相应调整，投诉处理的及时性有待进一步提升。 | 4 |
| 效益 | 25 | 效果性 | 20 | 社会效益 | 7 | 提高公交服务能力 | 7 | 预期指标值为“完善公交路网规划，提高区域公共服务能力”，视实际情况综合评分。 | 期指标值“完善公交路网规划，提高区域公共服务能力”。根据《省“百千万工程”专项督查发现具体问题清单整改情况》《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》《广州市增城区交通运输局广州市增城区交通运输局关于增城区公交线网优化研究项目结题的复函》（增交函〔2023〕395号）等文件，区交通运输局通过增设站点、线路调整和开展线网优化研究等工作，在不断调整增城区公交线路布局中完善了公交路网规划。提高了公交路网与城市交通的适配性。  但根据《2023年公交服务质量考评汇总》，对公交运营企业的扣罚主要集中在几个方面：一是司机未按要求每天投放《票款清点表》，漏填写线路、车牌号码、营运日期等信息；二是未按行车计划规定时间发车；三是营运过程中出现飞站、拒载、逐客、按铃不停的现象；四是在营运过程中，遇突发事件或特殊情况不及时、不积极进行调度处理，不及时上报甲方备案及不配合甲方处理工作等，反映公交运营服务水平和服务质量有待进一步提升。 | 4.5 |
| 7 | 满足市民出行需求 | 7 | “优化公交线路，使公交系统更好满足市民需求”，通过不断优化公交线路及站点分布，使市民出行更加便捷，视实际情况综合评分。 | 根据《2023年公交线路调整及新开情况汇总表》《广州市增城区交通运输局关于调整增城25路线路的通知》《增城区交通运输局关于调整华商快线的通知》《增城区交通运输局关于调整增城5路等10条公交线路的通知》等文件，2023年区交通运输局共调整线路42条、新开线路7条、停运线路6条，一定程度对增城区公交线路布局进行了优化。  但根据2022年与2023年每月《广州12345政府服务热线公交投诉类工单情况表》，2023年全年投诉类工单数量对比2022年数量大幅度增涨，投诉主要集中在站点设置不合理、发车班次过少等方面，增城43路、增城45路、增城49路等市民较为关切的部分线路也未见相关调整或回复，反映市民对增城区公交系统的需求未能得到切实满足. | 4.5 |
| 生态效益 | 6 | 公交纯电动化 | 6 | 预期指标值为“100%”，根据公交运营电动车辆占比评分，达到100%得满分，否则每低于1%扣1分。 | 根据区交通运输局提供的《增城区685辆纯电动公交车明细表》，目前增城区使用的685台公交车均为纯电公交车，有效减少了公交运营对增城区空气质量的影响，实现了节能减排的目标。 | 6 |
| 公平性 | 5 | 满意度 | 5 | 服务对象满意度 | 5 | 预期目标值为“90%”，反映项目实施周边区域居民、服务对象对于本项目实施产生效益的满意度情况，根据满意度调查问卷回收数据进行评分，达到预期目标得满分，每减少5%扣1分，扣完即止。 | 区交通运输局自行开展了满意度调查，针对公交服务、待车时间、票价等方面开展了调查，最终回收问卷520份，有效问卷519份，综合满意度90.84%。 | 5 |
| **合计** | **100** |  | **100** |  | **100** |  | **100** |  |  | **89.5** |

# 附件2：项目满意度问卷结果

| **调查统计** | **回收问卷总数520份，其中有效问卷519份，问卷有效率99.81%** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **调查对象** | **项目周边居民** | | |
| **问题** | **选项** | **人数** | **占比** |
| 9、您对增城公交司乘人员提供的服务满意吗? | 不满意（1） | 3 | 0.58% |
| 不太满意（2） | 4 | 0.77% |
| 一般（3） | 30 | 5.78% |
| 满意（4） | 92 | 17.73% |
| 非常满意（5） | 390 | 75.14% |
| **问题9满意度** | **93.22%** | |
| 10、您对增城公交高峰期运行速度满意吗? | 不满意（1） | 12 | 2.31% |
| 不太满意（2） | 21 | 4.05% |
| 一般（3） | 74 | 14.26% |
| 满意（4） | 105 | 20.23% |
| 非常满意（5） | 307 | 59.15% |
| **问题10满意度** | **85.97%** | |
| 12、您对增城公交的票价水平满意吗? | 不满意（1） | 3 | 0.58% |
| 不太满意（2） | 2 | 0.39% |
| 一般（3） | 39 | 7.51% |
| 满意（4） | 77 | 14.84% |
| 非常满意（5） | 398 | 76.69% |
| **问题12满意度** | **93.33%** | |
| 综合满意度 | 不满意（1） | 18 | 0.00% |
| 不太满意（2） | 27 | 0.47% |
| 一般（3） | 143 | 5.85% |
| 满意（4） | 274 | 35.07% |
| 非常满意（5） | 1095 | 58.61% |
| **综合满意度** | **90.84%** | |
| 1、您所在的镇街是？ | 荔城街 | 223 | 42.97% |
| 增江街 | 52 | 10.02% |
| 朱村街 | 11 | 2.12% |
| 永宁街 | 73 | 14.07% |
| 荔湖街 | 14 | 2.70% |
| 宁西街 | 9 | 1.73% |
| 新塘镇 | 64 | 12.33% |
| 石滩镇 | 39 | 7.51% |
| 中新镇 | 10 | 1.93% |
| 正果镇 | 7 | 1.35% |
| 派潭镇 | 4 | 0.77% |
| 小楼镇 | 2 | 0.39% |
| 仙村镇 | 11 | 2.12% |
| 2、您的性别是 | 男 | 345 | 66.47% |
| 女 | 174 | 33.53% |
| 3、您的年龄是 | 18岁以下 | 4 | 0.77% |
| 18-45岁 | 308 | 59.34% |
| 46-69岁 | 207 | 39.88% |
| 69岁以上 | 0 | 0.00% |
| 4、您经常使用的交通工具是？（多选） | 公交车 | 383 | 73.80% |
| 地铁 | 221 | 42.58% |
| 共享单车 | 48 | 9.25% |
| 出租车（含网约车） | 115 | 22.16% |
| 自驾车 | 260 | 50.10% |
| 5、您认为增城公交服务信息查询方便吗? | 方便 | 329 | 63.39% |
| 比较方便 | 98 | 18.88% |
| 一般 | 59 | 11.37% |
| 不太方便 | 23 | 4.43% |
| 不方便 | 10 | 1.93% |
| 6、您认为增城公交车辆到站动态信息准确吗? | 准确 | 337 | 64.93% |
| 比较准确 | 125 | 24.08% |
| 一般 | 50 | 9.63% |
| 不太准确 | 5 | 0.96% |
| 不准确 | 2 | 0.39% |
| 7、您认为增城公交的候车环境舒适吗? | 舒适 | 321 | 61.85% |
| 比较舒适 | 118 | 22.74% |
| 一般 | 65 | 12.52% |
| 不太舒适 | 12 | 2.31% |
| 不舒适 | 3 | 0.58% |
| 8、您认为增城公交车的车内环境是否满足干净无异味、设施完好？ | 满足 | 361 | 69.56% |
| 基本满足 | 124 | 23.89% |
| 一般 | 27 | 5.20% |
| 不太满足 | 3 | 0.58% |
| 不满足 | 4 | 0.77% |
| 11、您认为乘坐增城公交出行换乘方便吗? | 方便 | 312 | 60.12% |
| 比较方便 | 80 | 15.41% |
| 一般 | 73 | 14.07% |
| 不太方便 | 41 | 7.90% |
| 不方便 | 13 | 2.50% |
| 13、您在早晚高峰期等待公交车的时间大概是多久? | 5分钟以内 | 92 | 17.73% |
| 5到10分钟 | 168 | 32.37% |
| 10到20分钟 | 142 | 27.36% |
| 20分钟以上 | 88 | 16.96% |
| 不在高峰时段乘坐 | 29 | 5.59% |
| 14、近期，您在乘坐公交车出行时车辆遇到过以下哪些情况? | 不按规定站点停靠 | 12 | 2.31% |
| 飞站不停车 | 8 | 1.54% |
| 行车不平稳 | 33 | 6.36% |
| 违反交通规则 | 6 | 1.16% |
| 不礼让斑马线 | 13 | 2.50% |
| 无 | 479 | 92.29% |
| 15、您认为增城公交最需要在以下哪些方面进行改进?（多选） | 线路和站点覆盖 | 296 | 57.03% |
| 出行信息服务 | 155 | 29.87% |
| 候车时间 | 230 | 44.32% |
| 候车环境 | 117 | 22.54% |
| 车辆设施 | 41 | 7.90% |
| 运行速度 | 102 | 19.65% |
| 司乘服务 | 47 | 9.06% |
| 换乘衔接 | 125 | 24.08% |