

附件 2

部门整体支出绩效自评报告

(2024 年度)

单位名称：衡阳市道路运输服务中心（盖章）

主要负责人签字：



2025 年 4 月 30 日

部门整体支出绩效自评报告

一、单位基本情况

衡阳市道路运输服务中心为副处级事业单位，隶属衡阳市交通运输局。内设机构有综合科、组织人事科、财务科、市场调查统计科、安全法规科、道路客运事务科、城市客运事务科、货运事务科、站场事务科、维修事务科、驾培事务科、从业人员事务科、离退休人员管理服务科等 13 个科室，核定全额拨款事业编制 65 名，2024 年年末实有干部职工 55 人，退休职工 105 人。

二、一般公共预算支出情况

（一）基本支出情况

2024 年度基本支出年初预算 1310.31 万元，全年执行数 1320.3 万元。

基本支出主要是为保障单位机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出，包括用于基本工资、津贴补贴等人员经费以及办公费、印刷费、水电费等日常公用经费。其中：工资福利支出 886.85 万元，商品和服务支出 131.95 万元，对个人和家庭的补助 301.04 万元，资本性支出 0.46 万元。2024 年三公经费预算数为 6.2 万元，其中：因公出国（境）费 0 万元，公务用车购置及运行费 5 万元（其中：购置费 0.00

万元、运行费 5 万元), 公务接待费 1.2 万元。2024 年“三公”经费实际支出 5.87 万元, 公务接待费 0.87 万元, 公务用车购置及运行费 5 万元, 因公出国(境)费 0 万元。

(二) 项目支出情况

道路运输服务成本经费项目资金 30 万元。

三、政府性基金预算支出情况

我单位没有政府性基金预算支出情况。

四、国有资本经营预算支出情况

我单位没有国有资本经营预算支出情况。

五、社会保险基金预算支出情况

我单位没有社会保险基金预算支出情况。

六、部门整体支出绩效情况

(一) 党建引领，筑牢发展根基

1. 思想铸魂，把稳政治方向。本年度，中心通过集中培训、专题研讨、个人自学等多种形式，持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大和二十届二中、三中全会精神、习近平总书记关于交通运输工作的重要论述，不断提高党员干部的政治素养和理论水平，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。积极开展党纪学习教育，引导党员干部深刻领悟“六大纪律”的内涵与要求；继续巩固“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想”主题教育成果，将教育成果转化为推动工作的强大

动力。2024 年，党委中心组开展集中研讨学习 12 次，召开集中学习会议 6 次。

2. 组织强基，筑牢战斗堡垒。进一步完善组织架构，优化党支部设置，选优配强党支部班子，提高党组织凝聚力和战斗力。严格执行“三会一课”制度，定期召开支部党员大会、支部委员会、党小组会，按时上好党课，加强党员教育管理，确保党内政治生活正常化、规范化。扎实推进党支部标准化建设，对照标准找差距、补短板，不断提升党支部建设水平。积极开展党建品牌创建活动，打造具有道路运输特色的党建品牌，发挥党建引领作用。今年共发展预备党员 1 人，按标准增补委员 1 人；领导班子集中研讨学习 4 次、党委书记宣讲党纪学习教育专题党课 4 次，专题辅导讲座 6 次。

3. 廉政护航，严守纪律底线。认真落实党风廉政建设责任制，制定党风廉政建设工作计划，将党风廉政建设工作与业务工作同部署、同落实、同检查、同考核。加强廉政教育，通过观看警示教育片、举办廉政讲座、参观廉政教育基地等形式，增强党员干部的廉洁自律意识，筑牢拒腐防变的思想防线。今年共组织开展警示教育主题党日活动 2 次，组织观看警示教育片 4 次。加强廉政风险防控，对重点领域、关键

环节进行廉政风险排查，制定防控措施，加强监督检查，确保权力规范运行。

（二）运输保障，践行为民宗旨

1. 客运服务优化升级。全力做好春运、节假日等重点时段的旅客运输保障工作，科学调配运力，加强运输组织，确保旅客安全、便捷、温馨出行。2024 年春运期间，累计发送旅客 123 万人次，未发生旅客滞留和安全事故，圆满完成春运任务，受到社会各界好评。持续优化客运班线布局，根据市场需求和旅客出行特点，合理调整客运班线，新开和优化调整了 49 条客运班线，进一步提高了客运班线的覆盖率与便捷性。积极推进客运班线公交化改造，已完成 16 条客运班线的公交化改造，提升了旅客出行体验。

2. 站场建设方便快捷。加强客运站场管理，指导客运站场完善服务设施，提升服务质量。市城区 3 个汽车客运站均实现了实名制售票、检票，为旅客提供了更加安全、便捷的服务。协助市局指导华新汽车站和中心汽车站并站工作，华新汽车站所有工作人员和营运车辆于今年 5 月底已全部合并到中心汽车站，并正常经营。

3. 货运物流降本增效。积极推动货物运输结构调整，鼓励企业发展多式联运，提高运输效率，降低物流成本。2024 年全市新增多式联运线路 3 条，完成多式联运货运量 547 万

吨，同比增长 8%。根据省、市发放的老旧营运货车清单，广泛宣传老旧营运货车报废更新相关政策，逐一排查，按月更新排查记录，录入全市老旧营运货车报废更新资料系统，助力交通运输行业节能减排、绿色低碳发展。

（三）安全守护，织就平安防线

1. 安全责任落实落细。严格落实行业安全生产责任制，督促企业落实安全生产主体责任。建立健全安全生产考核机制，将安全生产工作纳入企业质量信誉考核体系，强化考核结果运用。加强对道路运输企业的安全监督和检查，抓好“五全一常态”工作落实，参与市安委会组织的衡山县“1·25”事故调查。全年共检查运输企业 39 次，排查安全隐患 43 处，已整改 43 处，整改率达到 100%。下发工作提醒函 21 份，问题交办单 4 份，有效防范了安全事故的发生。

2. 安全制度不断完善。进一步完善安全生产管理制度，制定了《2024 年全市道路运输安全生产工作要点》、《衡阳市城区道路运输行业安全生产治本攻坚三年行动方案（2024—2026 年）》和《衡阳市城区道路运输行业防范应对汛涝灾害应急预案》等一系列规章制度，确保安全生产工作有章可循、有据可依。督促道路运输企业建立健全安全生产管理体系，规范应急预案备案管理，加强安全管理制度建设，完善安全操作规程，落实安全防范措施。

3. 安全宣传教育扎实开展。推动市城区道路运输企业主要负责人组织开展“安全生产大家谈”“班前会”“以案普法”等活动，组织观看“安全生产月”主题宣传片、《安全生产责任在肩》警示教育片、事故警示教育片、典型案例解析片和“全民安全公开课”等，进一步提高了从业人员的安全风险防范意识。督促企业按规定开展安全教育培训，确保从业人员岗前培训、日常安全生产教育培训、离岗培训落实到位。利用“安全生产月”“安全宣传咨询日”等活动，广泛宣传道路运输安全知识，营造良好的安全氛围。

（四）行业治理，规范市场秩序

1. 驾培市场规范有序。加强对驾培机构的管理，规范驾培机构经营行为。参与驾培市场专项整治行动，对衡阳市交通、翔流、泰安、易通驾校下发了整改并函告衡阳市交警支队停止新学员进机，维护了驾培市场秩序。推进驾培机构信息化建设，实现了驾培过程实时监控和学时记录电子化，有效防止了学时造假等问题的发生。定期对驾培机构的培训质量进行监督检查，促进驾培机构提高教学质量。

2. 维修市场提质升级。扎实开展维修企业备案工作，共备案维修企业 922 家，进一步规范了维修市场经营秩序。加强对维修企业的监督检查，重点检查维修企业的经营资质、维修质量、安全生产等情况，对不符合要求的企业责令限期

整改，确保维修市场健康发展。积极推进机动车维修电子健康档案系统建设，市城区已有 84% 维修企业接入系统，实现了维修记录的电子化管理，方便了车主查询和维修企业管理。开展维修行业技能竞赛，提升维修人员技术水平，推动维修行业技术创新和发展。

3. 从业人员管理规范。做好道路运输从业人员资格考试工作，全年组织各类从业人员资格考试 100 场 3497 人次，考试合格人数 2063 人，严格把好从业人员准入关。做好道路运输企业“两类”人员安全考核工作，全年组织“两类”人员考核 35 场 1422 人次，通过人数 556 人，不断提高“两类”人员的安全管理水平。

（五）服务提升，增强群众福祉

1. 建议提案办理快捷高效。2024 年，中心共负责办理市人大代表建议、市政协委员提案 56 件。中心高度重视建议提案的办理工作，安排得力人员专项负责，收到提案后迅速与代表委员深入沟通，通过内部研讨和实地调研拟定方案，办理时紧密联系，动态反馈。全力落实措施，跟踪成效，确保件件有回音、事事有着落，办理率 100%，满意率 100%，以专业高效获代表委员肯定。

2. 各类投诉处理及时有效。高度重视群众投诉举报工作，建立健全投诉处理机制，畅通投诉渠道，及时受理群众投诉

举报。全年共受理各类投诉举报 2282 件，均及时进行了调查处理和回复，投诉处理满意率达到 85%。针对投诉集中的问题，深入分析原因，采取有效措施加以解决，不断改进工作，提升服务质量。定期对投诉处理情况进行梳理，总结经验教训，为改进工作提供参考依据。

3. 行业文明创建深入推进。积极开展文明单位创建活动，每周五开展“周末大扫除”活动，提升干部职工文明素质。组织干部职工参加文明交通劝导、环境卫生整治等志愿活动 6 次，志愿活动完成率 100%，树立了道路运输行业良好形象。开设文明示范窗口、开展文明驾驶员评选活动，通过发扬典型提升服务水平。号召道路运输企业通过加强员工培训等方式开展文明创建活动，树立行业文明新风尚。

4. 人文关怀构建和谐氛围。一是关心关爱退休老同志。通过微信联系、电话问候、上门走访等多种形式，及时了解退休人员的身体、心理和生活状况等情况，全年先后看望住院退休人员 17 人次，送上慰问金 5100 元；开展了以“心系道路运输 欢乐退休生活”为主题的座谈会，组织参观了西湖公园周敦颐“廉莲之源”廉政文化主题园。二是发挥工会凝心聚力职能。中心工会以促进团队和谐发展为宗旨，定期策划、举办形式多样的干部职工团队建设活动，有效提升了干部职工内心的幸福感与归属感，显著增强了单位的凝聚力

与向心力，为单位持续稳定发展奠定了坚实而有力的基础。全年共组织集体工会活动 4 次，看望住院职工 5 人次，慰问直系亲属去世 3 人次。

（六）重点攻坚，引领行业发展

1. 城乡客运一体化稳步推进。积极配合市局推进城乡客运一体化改造工作，对衡山县和衡阳县的城乡客运一体化建设进行指导和支持，城乡居民提供了更加便捷、经济的出行服务。目前，衡山县城乡客运一体化示范县初步验收工作已完成，衡阳县城乡客运一体化改造已完成、实现了城乡公交全覆盖。加强对城乡客运一体化运营情况的监督检查，及时协调解决运营过程中出现的问题，确保城乡客运一体化工作顺利推进。开展城乡客运一体化服务质量满意度调查，根据调查结果不断优化调整运营方案，提高服务质量。

2. 城市公交优先发展成效显著。持续优化城市公交线路，新开和调整公交线路 16 条，进一步提高了城市公交的覆盖率和便捷性。加强公交设施建设，新增公交临时候车点 11 个，改善了市民候车和乘车环境。推进城市公交智能化建设，实现了公交车辆实时定位、到站信息实时查询等功能，方便市民出行。开展公交服务质量提升活动，加强对公交驾驶员的培训和管理工作，提高公交服务质量和准点率。

3. 绿色货运配送持续发展。积极推动城市绿色货运配

送示范工程建设，加强对绿色货运配送企业的扶持和指导，2024 年全市新增绿色货运配送车辆 200 余辆，新能源车辆已占货运市场比重达 7.5%。同时，完善城市配送网络，建设了一批城市配送中心和末端配送网点，提高了城市配送效率。

4.M 站建设发展有条不紊。积极贯彻落实国家与省、市交通运输主管部门关于汽车排放检验与维护制度的通知要求，全力防治在用机动车排放污染，完善本市机动车排放检测与强制维护（I/M）制度，推进机动车排放污染维修企业（M 站）建设。目前我市已成功建设 13 家 M 站，覆盖了主要城区及交通枢纽周边区域，形成了较为完善的机动车排放污染维修服务网络。各 M 站选址合理，交通便利，具备良好的维修作业环境与条件。经多部门协商协作，各 M 站依交通运输部技术标准，借汽车排放检验及维修电子健康档案系统上传数据至省级系统，依规处理并闭环管理，相关数据亦同步上传，为蓝天保卫战筑牢根基。

（七）基础夯实，支撑行业稳定

1. 统计工作精准有力。扎实做好道路运输行业统计工作，按时完成各项统计报表的上报任务，确保统计数据真实、准确、完整。加强统计数据分析，定期对行业运行情况进行分析和预测，为行业管理和决策提供数据支持。强化统计基础工作，加强对统计人员的培训，提高统计人员业务水平。建

立健全统计台账，规范统计资料管理，确保统计工作规范化、制度化。

2. 应急管理常抓不懈。进一步完善应急预案体系，修订了《衡阳市道路运输行业突发事件应急预案》，提高了应急预案的科学性和实用性。督促道路运输行业相关企业完善应急预案并按规定开展应急演练，截至目前道路运输企业应急预案备案 428 家，全年市城区各道路运输企业组织开展突发事件应急演练 486 次，提高了应对突发事件的能力。加强应急物资储备管理，督促运输企业储备必要的应急物资，确保应急物资储备充足、品种齐全、质量可靠。建立应急运输保障队伍，加强对应急运输保障队伍的培训和管理，提高应急运输保障能力。

3. 质量考核顺利完成。为加强行业引领、塑造诚信市场、规范企业运作、增进服务质量，中心根据省、市质量信誉考核相关要求，积极联动相关部门开展道路运输企业服务质量信誉考核。通过企业自评、区县初评、市局复核等流程，对市城区 543 家企业进行了考核打分，考核发现的问题及时反馈企业限时整改，并将考核结果上报市局予以公示。同时，以质量信誉考核为契机，督促企业筑牢安全管理体系、落实安全主体责任、提升运营服务品质。

七、存在的问题及原因分析

（一）行业发展面临诸多挑战

1. 客运市场持续低迷。受高铁、私家车等多种因素影响，道路客运市场需求不断下降，客运企业经营困难，部分线路亏损严重，企业发展面临较大压力。

2. 货运市场竞争激烈。物流市场主体众多，竞争激烈，道路货运企业普遍存在规模小、实力弱、组织化程度低等问题，市场竞争力不强，盈利空间有限。

3. 新业态监管难度大。随着网约车、定制客运等新业态的快速发展，相关法律法规和监管措施相对滞后，行业监管难度加大，存在一定的安全隐患和市场秩序问题。

4. 安全管理仍有缺陷。部分道路运输企业安全管理制度落实不严格，如从业人员安全教育培训不规范、人员档案、车辆档案更新不及时、应急演练流于形式等。同时，随着道路运输行业安全监管的任务日益繁重，我中心各业务科室在承担相应科室事务的同时还承担着部分配合安全监管的职责，人手不足、专业不精、手段有限，难以满足行业安全管理的需要。

（二）服务质量有待进一步提升

1. 部分从业人员服务意识淡薄。个别驾驶员服务态度不好，存在甩客、宰客等不文明行为；驾培行业乱象屡禁不止、投诉举报时有发生，严重影响了行业整体形象。

2. 客运站场设施老化。部分汽车客运站建设年代较早，

设施设备老化，功能不完善，不能满足旅客日益增长的需求。

3. 信息化建设水平不高。道路运输行业信息化建设整体水平还不高，信息资源整合共享不足，部分企业信息化应用程度较低，影响了运输效率和服务质量的提升。

（三）队伍建设需持续加强

1. 专业人才短缺。我中心共有编制 65 个，现有在编人员 55 人（其中 6 人借调至市政务中心窗口、5 人借调至从业资格考试中心、3 人参与乡村振兴），人员配备不齐；且缺乏道路运输、法律相关专业人才，队伍结构的不合理一定程度上制约了行业发展。

2. 职工培训教育不够系统。对干部职工的培训教育缺乏系统性和针对性，培训内容和方式不能满足实际工作需要，职工业务能力和综合素质有待进一步提高。

3. 工作作风有待改进。个别干部职工工作责任心不强、工作效率不高，存在推诿扯皮、敷衍塞责等现象，影响了工作的顺利开展。

八、下一步改进措施

（一）党建引领，凝聚奋进力量

一是深化理论学习。持续深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，巩固主题教育成果，推动学习教育常态化制度化。通过举办专题讲座、培训研讨等形式，不断提高

党员干部的政治理论水平和政治素养。

二是强化党组织建设。进一步加强党支部标准化规范化建设，提升党组织的凝聚力和战斗力。积极开展党建活动，创新活动形式和内容，增强党员干部的党性修养和党组织的活力。

三是推进党风廉政建设。严格落实党风廉政建设责任制，加强廉政风险防控，强化对重点领域和关键环节的监督检查。加强廉政教育，增强党员干部的廉洁自律意识，营造风清气正的政治生态。

（二）创新驱动，推动高质量发展

一是加快客运转型升级。积极应对客运市场变化，引导客运企业创新经营模式，如发展定制客运、旅游客运等多元化业务；加大力度发展城乡客运一体化；加强与铁路、民航等其他运输方式的衔接，推进综合客运枢纽建设，提高客运服务效率和质量。

二是促进货运创新发展。鼓励货运企业发展甩挂运输、冷链运输、城市配送等专业化运输，提高货运集约化程度和市场竞争力。推进货运物流信息化建设，加强物流信息平台整合，提升物流服务智能化水平。

三是规范新业态管理。加强对网约车、定制客运等新业态的研究，完善相关法律法规和监管措施，加强市场监管，

规范新业态经营行为，促进行业健康有序发展。

（三）服务优化，提升群众满意度

一是加强从业人员培训教育。督促企业加大对驾驶员与其他从业人员的培训力度，强化服务意识与职业道德教育，提高从业人员服务水平和业务技能，建立健全从业人员服务质量考核评价与退出机制。

二是推进客运站场升级改造。积极争取政策支持，对部分老旧客运站场进行升级改造，完善设施设备，提升服务功能。优化客运站场布局，加强与城市公交的衔接，方便旅客换乘。

三是提高信息化应用水平。加快推进道路运输行业信息化建设，整合各类信息资源，打造一体化的道路运输信息服务平台。推广应用先进的信息技术，如智能调度系统、电子客票系统等，提高运输效率和服务质量。

（四）安全强化，守护运输平安

一是压实企业安全主体责任。加强对运输企业的监督检查，督促企业严格执行安全生产制度，加大安全投入，加强安全隐患排查治理，确保安全生产。建立健全企业安全信用评价体系，对安全管理不到位的企业进行联合惩戒。

二是做好安全生产监管常态化。督促道路运输企业充实安全监管人员力量、加强从业人员队伍培训、定期开展安全

隐患排查、从业人员毛发检测、应急救援演练等日常工作。

（五）人才支撑，锻造过硬队伍

一是加强人才引进培养。加大人才引进力度，通过公开招聘、人才引进等方式，吸引一批高素质的专业人才充实到道路运输行业队伍中来。加强对现有人员的培养，通过业务培训、岗位练兵、岗位轮换等方式，提高职工业务能力和综合素质。

二是改进工作作风。加强干部职工思想教育，增强工作责任心和使命感。建立健全工作考核评价机制，加强对工作任务完成情况的监督检查，对工作表现突出的个人和部门进行表彰奖励、对工作不力的进行问责处理，营造积极向上、务实高效的工作氛围。