

附件2:

歙县城市公交经营企业服务质量考核办法
评分标准（试行）

被考核单位盖章：歙县杭徽公共交通有限公司

考核年度：2024年

考核项目	考核内容	考核要求	考核分数	自评分数	考核分数
车辆设施 (200分)	车容车貌 (50分)	车身广告要符合文明创建工作要求，车头、车尾和车身两侧玻璃及以上位置无商业广告，内容健康向上，画面完整，不遮挡车辆标识。有一处不合要求、并在3日内未整改的扣5分。	10分	5	5
		车况性能良好、设施齐全有效。缺少一项设施扣2分。	15分	15	15
		车身内外无破损、脱漆，车灯、线路标识完好有效。有一处不合要求、并在7日内未整改的扣5分。	12分	2	2
		车辆干净整洁。有一处不合要求扣2分。	13分	9	9
	车辆标识 (50分)	车身外：正确安装号牌、企业名称、举报监督电话、上下车标示、收费标准、在车头不影响行车安全的醒目位置设置路牌。缺少一项扣1分。	20分	20	20
		车厢内：线路图、企业服务电话、乘坐规则和服务承诺、安全提醒标识、老弱病残孕专座标志文字、请勿吸烟、收费标准、儿童免费标尺等。服务标识标志齐全、完整、清晰、牢固。缺少一项或有一项不合要求扣1分。	20分	20	20
		车内严禁张贴商业广告。	10分	0	0
	服务设施 (80分)	车身、车窗完好，车门开启轻便灵活、有效、安全牢固。地板、座椅、扶手、立杆、侧墙板等完整、齐全、牢固。不合要求不得分。一处不合格扣5分。	10分	10	10
		按国家相关规定，按时开通公交车制冷、制热系统，营造舒适乘车环境。逾期不实施的，每次扣2分。	10分	10	10
		装配符合要求的监控、自动报站器（或人工报站）、IC刷卡机设备、投币箱并配备足够的车票。无设备或有无效设备不得分。	25分	0	0
		按规定设置站牌、站亭，安全牢固、标识清楚规范，站亭设施美观、整洁。如站亭有损毁、污浊等现象，3天之内整改完毕，如不按期整改的，发现一处扣5分。	25分	25	25
		灭火器、三角木、安全锤合格有效。缺少一项扣5分。 驾驶区域安全防护设施齐备有效，发现一处失效扣10分。	10分	10	10

车辆设施 (200 分)	车辆卫生 (20 分)	车辆外部清洁, 无明显污渍, 前后和边窗玻璃干净明亮。一处不合格扣 5 分。	5 分	5	5
		仪表台、驾驶室、门泵、座位周边干净, 无明显垃圾。一处不合格扣 1 分。	5 分	5	5
		车内座位、地板、车顶清洁卫生, 无明显垃圾, 设置有垃圾桶, 到站一抹一扫, 坚持一天一洗。一处不合格扣 5 分。	10 分	5	5
安全运营 (300 分)	安全责任事故 (90 分)	确保车辆行车安全, 抽查台帐和原始记录。未发生安全责任事故不扣分; 发生一起安全责任事故和道路交通事故(同等以上责任)扣 30 分; 发生两起安全责任事故和道路交通事故(同等以上责任)扣 60 分; 发生三起及以上安全责任事故和道路交通事故(同等以上责任)扣 90 分。发生人员死亡的安全责任事故和道路交通事故(同等以上责任)本项不得分。	90 分	60	60
	有健全的安全生产管理, 包括: 安全生产操作规程, 安全生产和岗位责任制, 安全生产监督检查制度, 从业人员安全管理制度, 安全例会制度, 安全培训和教育学习制度, 车辆、设施、设备安全管理制度, 事故处理应急预案(报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容)等。车辆技术档案完备且及时更新。(160)	缺一项扣 20 分, 扣完为止。制度落实不到位或制定的制度不符合实际, 此项不得分。车辆技术档案不完备扣 100 分, 未及时更新, 发现一次扣 20 分。	160 分	160	160
	正确执行对事故责任人员的处理决定, 严格执行事故报告制度, 按准确及时上报。(30)	不执行或不正确执行对事故责任人员的处理决定或擅自改变上级机关批复对事故责任人员的处理意见扣 20 分; 未执行事故报告制度的扣 10 分。	30 分	30	30
	安全管理机构健全, 有签署的安全责任书(状)(20)	缺企业与部门之间的安全责任书(状)扣 10 分, 缺企业(部门)与驾驶员之间的安全责任书(状)扣 10 分。	20 分	20	20

经营服务 (380分)	规范运营 (260分)	擅自改变线路走向、越站、甩客、城区不按站点上下乘客的扣5分/辆.次。	100分	95	75
		不得以任何形式将公交车或线路转包、承包给他人经营。发现一例5分。	10分	10	10
		因公司管理不善造成公司5名以上人员集体信访。每例扣10分。	20分	20	20
		按照规定的时间间隔发车。违反规定延迟发车和提前收班扣5分/辆。	60分	55	55
		按照规定的时间收、发车辆，不得行车不到终点。违反规定的扣5分/辆。	70分	65	65
	规范操作 (120分)	公交驾驶员驾驶中不得吸烟、接打电话，待乘客上车站稳后方可运行，及时提醒乘客在行车过程中注意安全。每违规一项扣5分。	30分	25	25
		司乘人员做到热情服务，不讲粗话、不得辱骂乘客，及时报站。如与乘客发生争执，导致有效举报投诉或造成恶劣影响的，每发生一起扣10分。	40分	30	20
		主动提醒乘客给老弱病残孕等优待群体让座，不拒载老年人。每发生一例扣5分。	30分	30	30
		车辆抛锚时及时安排乘客转乘。未及时处理扣2分。	10分	10	10
		“停稳开门，安全起步”，不与他车抢道、不违规鸣笛，在不影响行车安全的前提下，尽可能给误班的乘客提供搭乘。发现一例扣2分。	10分	10	10
		按时按质报送各类报表、资料。不合要求不得分。	10分	10	10
经营管理 (110分)	日常管理 (80分)	首末站、停车场车辆摆放有序，调度站房内外干净整洁。发现一处不合要求扣5分。	20分	20	20
		投诉电话畅通，态度友善。不合要求不得分。	10分	10	10
		在规定时间内处理来信来访、投诉、建议等及时回复并建立台账，对来信来访、投诉、建议不推诿，处理不偏袒，不弄虚作假。发现一例扣10分。	20分	20	20
		按要求配备企业安全员。未按要求或不符合要求的不得分。	10分	10	10
		各类规章制度齐全，建立服务质量考核台账。未建立的不得分，建立台账不符合要求的扣5分。	10分	10	10

经营管理 (120分)	社会评价 (40分)	接受人大、政协和群众代表评议。5%以上评议为差的不得分。	30分	30	30
		无媒体曝光查实的不良影响事件。出现一例不得分。	10分	10	10
加分项目 (50分)	受到省、市级部门表彰。		10分	0	0
	开展文明车组、文明驾驶员、星级服务等评选活动，每一例加5分，最高加10分。		10分	0	0
	驾驶员中有见义勇为，助人为乐、拾金不昧，收到锦旗、感谢信等，每一例加5分，最高10分。		10分	10	10
	开展高、中考及重大节假日免费乘车等活动的、年度内新打造敬老爱老公交线路的每增加一条加5分，最高加10分。		10分	0	0
	积极增开线路、增设站点，增开线路加5分，每个站点1分，最高加5分。		5分	5	5
	利用科技手段，优化线路及方便乘客出行等措施，加5分。		5分	0	0
考核总分			1040	896	866

考核人员签字：

考核得分866分，等级为A级

胡成 李 2025.4.2

考核单位意见：

同意考核

胡成 2025年4月2日

