

附件:

城市公交企业服务质量考评指标和评分办法

序号	检查项目	检查内容	评分分值	备注
1	车容车貌 (10分)	车身广告颜色、位置、内容符合标准,画面完整、无破损、张财平	2	2
2		整无卷边	2	2
3		车况性能良好、车辆设施齐全有效。	2	2
4		正常行驶中无冒黑烟现象。	2	2
5		车身内外无破损、脱漆,车灯、线条无残损、完好有效。	2	2
6	车辆标识 (10分)	车身基准色及色带颜色正确,车身油漆平整、完好。	2	2
7		车外身:前后路别牌;线路牌:自编号;公司简称:上、下车标志:“严禁携带易燃易爆等危险物品上车”的禁止语;收费标准等服务标识标志齐全、完整、清晰、牢固、无卷边、有效,位置符合规范。	4	4
8		车厢内:车辆走向图:公共汽车乘坐规则:企业社会服务承诺;经营企业热线电话、行业管理部门监督电话:老、弱、病、残、孕专座标志文字:禁止吸烟标志及文字提示语;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、无卷边、有效,位置符合规范。	4	4
9	车辆设施 (40分)	车内车身无商业广告	2	2
10		车身、车窗完好,车门关闭轻便灵活、有效,安全牢固,	2	2
11		地板、座椅、扶手、立杆等完整、齐全、牢固。	2	2
12		装配符合要求的GPS终端和自动报站器,车内装配符合要求的监控设备,能够对车内完全监控,安装IC卡刷卡终端设备;IC卡刷卡终端、GPS终端和报站器良好有效,安装牢固,报站内容符合规范。	3	3
13		投币箱上方设置票夹,安装牢固并配备足够的车票。	2	1
14		配备符合规定要求的灭火器(所有车辆)和安全锤(高等级客车)。	3	3
15		车身外部清洁,无明显污渍,前后挡风玻璃及边窗玻璃齐全、清洁、干净明亮。	2	2
16	车辆卫生 (8分)	仪表台、驾驶室、门泵、座位周边干净,无明显垃圾。	2	2
17		车内座位、地板、车顶板、侧墙板完好、清洁卫生,无明显垃圾,到站一抹一扫,坚持一天一洗。	4	3
18		不擅自改变线路走向	3	3
19	规范运营 (18分)	不得将线路车辆擅自发包或转让给其他单位和个人经营。	4	4
20		公交线路不发生30%以上车辆罢运或因不规范经营引起5人以上的集体上访。	5	5
21		首末班车严格按照规定时间发车,并报县客运管理部门备案	3	3
22		平峰时间不发生人为的车辆大间隔,不得有串线运行和行车不到终点的行为,	3	3
23		营运时司乘人员不在车内吸烟、吃零食、嚼槟榔、用耳机听音乐、接打电话、闲谈。	1	1
24	规范操作 (10分)	司乘人员持证上岗	2	2



扫描全能王 创建

附件:

城市公交企业服务质量考评指标和评分办法

24	运营服务 (35分)	规范操作 (10分)	营运时司乘人员不讲粗话、骂人。	1	1
25			营运时司乘人员按规定使用报站器,报站器损坏,用普通话人工报站。	2	1
26			主动提醒乘客给老弱病残孕等优待群体让座,不拒载老年人等优待乘车群体,并文明服务。	2	2
27			车辆抛锚及时安排乘客免费换乘。	2	2
28		运营程序 (7分)	不与其他车辆争抢、不强行超车、不开霸王车、不闯红灯、城区范围内不违规鸣笛。	2	2
29			做到“停稳开门、关门起步”。	1	1
30			排队依次进出站台,不强行进出站台,站台内无车停靠时在第一车位上下客,不在站外上下乘客。	2	2
31			逢站必停,不丢站甩客、不无站乱停,不故意滞站(无上下乘客停留时间)20秒)。	2	2
32	安全生产 (10分)	安全标 (10分)	未发生一般行车责任事故和安全生产责任事故。(未造成人员死亡,负主责且损失在100,000元以上)。	5	5
33			未发生1人及以上死亡的行车责任事故和安全生产责任事故(主责以上),发生1台及以上车辆消防事故。	5	5
34	经营管理 (15分)	日常理 (9分)	按时按质报备各类报表、资料。	1	1
35			首末站、停车场车辆摆放有序,干净整洁,调度站房内外干净整洁,无明显垃圾。	2	2
36			公司投诉电话畅通,态度友善。	1	1
37			按规定的时间和标准处理各级来信来访和各界投诉、建议等,按要求及时回复投诉人。投诉、来信、来访不推诿,处理不偏袒,不弄虚作假。	2	2
38		社会价 (6分)	按要求配备专职稽查人员,首站和末站分别配备卫生员。	1	0
39			建立服务质量考评台账	1	1
40			建立服务质量考评档案	1	1
41			线路月均有责投诉率、违章率<8%	3	3
42			媒体曝光查实的不良影响事件	3	3
43					

96分



扫描全能王 创建