禹州市公共交通客运企业运营服务质量考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **考核标准** | **分值** |
| 运  营  服  务  260分 | 始发站提前3-5分钟进站开门候客，做好发车准备工作；正点发车；中途不随意停车上下乘客。 | 40分 |
| 首班、末班车严格执行发、收车时间；运行准点，到站准点；按核定站点停靠，不滞站、甩站、拒载、中途逐客、强行拉客。 | 40分 |
| 进站时，开转向灯，并靠边（距道路侧石50厘米）停直对正站牌。 | 30分 |
| 两辆以上（含两辆）公交车同时进站，第二辆及后车执行二次进站。 | 30分 |
| 车辆因故不能继续行驶时，向乘客说明原因，并安排转乘同线路后车，后车司乘人员积极协助换乘，不得拒载。 | 20分 |
| 因道路施工或交通堵塞造成车辆绕行、误点，耐心向乘客说明情况，取得谅解。 | 20分 |
| 制止乘客携带危险品上车；制止乘客吸烟；拾到乘客遗失物品及时上交。 | 40分 |
| 行车中遇有乘客被盗、发病等突发情况，积极作为，妥善处理。 | 40分 |
| 运  营  安  全  200分 | 消防、安全锤等安全器材齐全有效并放置到位。 | 40分 |
| 车辆起步稳、行车稳、停车稳。 | 40分 |
| 行车中提醒乘客不要将头、手伸出窗外。 | 20分 |
| 遵章守纪，文明行车，不野蛮行车。对妨碍正常行车的行人、自行车、机动车不谩骂、不说粗话。 | 40分 |
| 行车中不与他人闲谈、吸烟、使用手机。 | 20分 |
| 不得站外非故障停车。 | 20分 |
| 车停稳开门；关好门起步；不用车门催、夹乘客及滑行上下乘客。 | 20分 |
| 服务  设施  标准  120分 | 车门、车窗、顶窗设施完好，开关灵活，安全可靠；地板、踏步、座椅、车内扶握设施完整、牢靠；空调车辆空调完好。 | 40分 |
| 报站器、读卡机、投币箱、车内照明、车内监视器、定位装置等设施完好有效。 | 20分 |
| 车厢内上车门附近设儿童购票高度标线；车内设置老、弱、病、残、孕专用座位以及残疾人士乘车专用装置；设置有小型垃圾容器。 | 20分 |
| 车辆应设置路牌，车厢外侧标明公交公司名称；车内按规定设置公告栏，  粘贴运营线路图、服务承诺、乘坐规则、首末班时间、监督电话、禁烟等标志。 | 20分 |
| 公交站亭站牌和车厢内外广告应报市公共交通管理处批准并备案。 | 20分 |
| 车  容  与  卫  生  120分 | 车内工作台、地板、内壁及座椅、扶手干净整洁，无尘土、污垢、积水、垃圾和杂物。 | 20分 |
| 车窗玻璃清洁、明亮，无死角。 | 20分 |
| 车门及门泵无油迹、渗漏和污垢。 | 20分 |
| 车厢外无灰尘、泥土，轮胎、轮毂无积泥、油污。 | 20分 |
| 车身外表漆面和广告整洁、完好、无剐痕、无污垢。 | 20分 |
| 雨雪后3个小时内清洗完毕。 | 20分 |
| 车  厢  服  务  140分 | 每站使用报站器报站名；报站器发生故障时，用口播方式报路别、报方向、报到达站、预报下站、报转乘站；进行“安全、票务、卫生、文明服务”宣传。 | 40分 |
| 统一着装，衣着整洁，仪表大方，佩带或放置服务证、卡。 | 20分 |
| 尊重乘客，态度和蔼，耐心解答乘客问询。 | 20分 |
| 主动照顾老、弱、病、残、孕及抱小孩的乘客，宣传动员让座。 | 20分 |
| 积极疏导乘客，满员劝阻；有条件时照顾赶来的乘客上车。 | 20分 |
| 夜间乘客上车时，开启司机照明灯和投币机灯。 | 20分 |
| 票务  管理  40分 | 严格执行物价部门核定的票价。 | 20分 |
| 提示乘客零钱投币、刷卡；认真执行特定人群优惠乘车政策。 | 20分 |
| 企  业  管  理  120分 | 服从行业管理部门的管理，积极组织人员参加管理部门举办的教育和培训活动。按规定配备从业人员，驾驶员、维修人员等专业人员应当具有专业资格。经常性开展对从业人员的安全、职业道德教育和业务知识、操作规程培训。公交线路现场管理人员坚守岗位，发挥作用。投诉服务电话接通率100%。 | 30分 |
| 按核定的线路、站点、班次、间隔、车型、车辆数运营，未经审批不得擅自变更或停止运营。 | 20分 |
| 建立健全安全生产管理制度和操作规程，配备专业安全管理人员，按时召开安全例会；有完善的突发事件和事故应急预案。 | 20分 |
| 加强车辆技术管理，按照有关规定维护和检测车辆，技术状况、安全性能符合国家相关标准。 | 20分 |
| 及时通过媒体向社会发布线路调整、运营时间变更等各项信息。 | 10分 |
| 加强企业基础管理，建立健全各种档案、记录，及时、如实向管理部门报送相关数据和资料。 | 20分 |
| 社  会  评  价 | 新闻媒体、群众投诉反映问题的整改及时，整改率100%，领导批示办理及时。 | 按所占的分值扣分 |
| 行风测评反映问题的整改及时，整改率达到100%。 |
| 小区、学校走访反映问题的整改及时，整改率100%。 |
| 社  会  满  意  率 | 禹州市公共交通管理处负责考核，通过每年1－2次问卷调查方式，了解市民对线路服务评价情况，满意率达到90%以上。 | 低于90%扣20分，低于85%扣40分，低于80%扣60分 |