

附件二：

陕西省汽车客运站质量信誉考核评分表

企业名称：_____

考核日期：_____年____月____日

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
设施设备 (200分)	200	一、二级站设施设备配备	设施设备符合部颁标准(JT/T200—2004)《汽车客运站级别划分和建设要求》的规定，一、二级站必备以下设施：站前广场、停车场、发车位、售票厅(室)、候车厅(室)、重点旅客候车区、行包托运厅(处)、综合服务处、站务员室、驾乘人员休息室、调度室、治安室、广播室、办公用房、无障碍通道、残疾人服务设施、盥洗室和旅客厕所、汽车安全检验台、车辆清洁清洗台、配电室、值班站长室、吸烟室和到站下车区，且各种标志齐全、规范； 一、二级站必备以下图表、设备：班次时刻表、里程票价表、行包里程价目表、营运线路图、市内交通图、导游图、服务部位示意图、行包安全检查设备、微机售票系统设备、电子显示设备、宣传告示设备、清洁清洗设备、候车休息设备、广播通讯设备、安全消防设备、行包搬运与便民设备、旅客乘车须知、旅客意见箱、行包托运须知、导向和警示标识、限速牌、禁(限)运物品宣传画(标语)、旅客留言簿、公用电话、时钟、日历牌、阅报栏、痰盂、垃圾桶(箱)、飞机、火车时刻表。 一级站还应具备以下设施设备：饮水室、智能化系统、微机售票、检票设备、生产管理系统设备、视频监控设备、采暖或制冷设备；视情设置以下设施：医疗救护室、维修工位、汽车尾气测试室。二级站视情设置以下设施设备：饮水室、智能化系统用房、微机检票设备、维修工位、汽车尾气测试室、监控设备、采暖或制冷设备。 以上所有设施设备齐全并有效使用，得满分200分。 未按要求配备计算机售票管理系统扣15分，未按要求配备行包安全检查设备扣15分；擅自改变已核准的设施设备功能，导致其与相应许可条件不符，给旅客造成不便，每发现一处扣20分；候车室、售票厅挪作他用，丧失应有功能，该项不得分。 其他设施每缺一项扣5分，设施不完好扣3分，无标志每处扣1分。 该项考核分值达不到160分不再进行质量信誉考核，考核结果为不合格。		依据标准 现场查看	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
设施设备 (200分)	200	三、四级站设施设备配备	设施设备符合部颁标准(JT/T200—2004)《汽车客运站级别划分和建设要求》的规定,三、四级站必备以下设施:停车场、发车位、候车室、站务员室、驾乘人员休息室、无障碍通道、残疾人服务设施、盥洗室和旅客厕所、汽车安全检验台、旅客到站下车区,且各种标志齐全、规范; 三、四级站必备以下图表、设备:班次时刻表、里程票价表、行包里程价目表、营运线路图、区县交通图、旅客乘车须知、候车休息设备、安全消防设备、旅客留言簿、导向和警示标识、行包托运须知、禁运、限运物品宣传画(标语)、公告牌、候车区域图、公用电话、时钟、日历牌、阅报栏、痰盂、垃圾桶(箱)等。 三级站还应具备以下设施设备:调度室、办公用房、宣传告示设备;视情设置以下设施设备:售票室、行包托运处、广播室、综合服务处、维修工位、值班站长室、微机售票系统设备、行包安全检查设备、采暖或制冷设施。 四级站视情设置以下设施设备:售票室、广播室、调度室、综合服务处、办公用房、微机售票系统设备、宣传告示设备、行包安全检查设备、采暖或制冷设施。 有条件的地区三、四级站应使用微机售票系统和行包安全检查设备。 以上所有设施设备齐全并能有效使用,得满分200分;未按要求配备微机售票管理系统扣5分,未按要求配备行包安全检查设备扣10分;其他设施每缺一项扣5分,设施不完好扣3分,无标志每处扣1分。 客运站经营者擅自改变已核准的设施设备功能,导致其与相应许可条件不符,给旅客造成不便,每发现一次扣5分。 该项考核分值达不到160分不再进行质量信誉考核,考核结果为不合格。		依据标准 现场查看	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
安全生产 (200分)	30	安全生产管理机构	企业成立安全生产领导小组，设立安全生产管理机构，建立应急组织机构，配备专职安全管理人员和应急工作人员。 每缺一项扣10分，有机构但未有效开展工作的，本项不得分。		查制度文本	
	20	安全生产管理制度	有健全的安全生产规章制度以及相关的文件、档案和台帐记录，包括： (1) 开展安全宣传教育、会议、培训和相关活动制度； (2) 安全生产目标责任制； (3) 安全生产监督检查制度； (4) 站务岗位安全生产操作规程； (5) 汽车客运站“四证一牌一单”报班制度； (6) 安全考核与奖惩制度； (7) 责任事故调查、责任追究和处理制度； (8) 事故统计与报告制度； (9) 车辆出站检查登记、车辆例检制度； (10) 车站“三不进站、五不出站”和“三品”检查制度； (11) 站场24小时安全巡查制度。 每缺一项，扣10分，制度不健全或操作性不强每项扣5分，有制度但没有认真落实，每发现一次扣10分。		查制度文本并与责任人谈话了解执行情况	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
安全生产 (200分)	20	安全生产事故预防	(1) 客运站安全生产经费投入不低于上年度客运站代理费总额的 05%; (2) 汽车客运站应设置专门的安全例检场地, 配备汽车检验台(地沟)和例检项目要求的检验设备及工具; (3) 例检人员应取得相应的从业资格, 严格按照规定的程序要求进行安全例检; (4) 建立安全例检台帐, 并作好记录; (5) 建立应急组织机构, 配备应急工作人员; (6) 制定汽车客运站突发公共事件以及发生火灾、爆炸、旅客滞留等事件的应急处置预案; (7) 每月召开一次安全生产委员会会议和安全生产例会, 安全生产管理人员每人每年接受培训时间不低于 20 小时; (8) 建立安全生产的长效机制, 从源头上避免事故发生, 对职工进行经常性的安全教育, 并有记录。 每缺一项扣 5 分, 每一项不齐全、不符合要求扣 2 分。 安全消防设备完善, 防火、防盗、防爆设施齐全; 每缺一项, 扣 5 分, 每一项不符合要求扣 2 分。 公安部门定期对所有消防器材进行检验, 每一处无检验合格标识扣 3 分, 无检验记录扣 1 分。		现场查看 查制度文本 与责任人谈话 了解执行情况	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
安全生产 (200分)	20	“三品”检查	一、二级客运站必须配备行包安检仪，专人负责对旅客行包进行“三品”检查； 无安检仪的扣 10 分，安检设备不正常运行的扣 10 分； 无行包安检仪客运站应设立“三品”检查岗，无“三品”检查岗，扣 10 分； “三品”检查岗无专人负责或工作人员缺岗，扣 10 分。 对查出的“三品”没有及时处理并做相关记录，扣 5 分。 客运站未做安全检查，受理禁运、限运物品每人次扣 10 分。 “三品”检查不严，造成途中事故的，该项不得分。		现场查看 翻阅有关记录 与责任人谈话	
	40	进出站安全管理	汽车客运站未实行封闭式管理的扣 20 分； 进出站车辆有专人指挥；缺少该项扣 10 分。 车辆进出站通道不分设，扣 10 分； 旅客进出站口未分离；扣 10 分； 汽车客运站应设置“三不进站、五不出站”标志牌并且置于明显位置；缺少标志牌扣 5 分，有标志牌但位置不明显扣 3 分。 无专人落实“三不进站、五不出站”规定扣 10 分； 出站车辆签单不实每辆次扣 5 分； 出站车辆存在超员、超载现象；每辆次扣 10 分； 对进出站车辆有安全检查制度和措施，三级以上客运站必须设置地沟，对应班车在报班前必须进行安全例检，并做记录。缺少该项扣 10 分，无地沟扣 5 分，应班车报班前未进行安全例检每车次扣 5 分，例检记录不齐全每车次扣 2 分。		现场查看 查制度文本并 与责任人谈话 了解执行情况	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
安全生产 (200分)	40	停车场安全管理	划定进站客车下客区域、待班车停车和发车区域，旅客须经检票方能进站上车，做到“人车分流”，站场秩序良好。有条件的汽车客运站，应划定人力客货三轮车、运货机动车停放区域；不具备条件的汽车客运站除进站营运客车外，其他车辆不得进入车场。 未按要求做到“人车分流”扣 20 分，未划定下客区、待班车停车区和发车区各扣 10 分，不具备条件的车站允许其他车辆进入停车场，扣 10 分。汽车客运站不落实“三不进站”规定，允许无关人员进入发车区，每发现一次扣 5 分。 配备专人值守，对夜间站内停放车辆进行放火、防盗等检查、巡查，未落实的扣 10 分。 停车场的限速牌、进出站标志、停车位和发车位标志齐全、醒目，布置合理；限速牌和标志每缺一项扣 10 分，有标志但不醒目或布置不合理扣 5 分。		现场查看并与责任人谈话了解执行情况	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
安全生产 (200分)	30	安全生产事故	以下事故每发生一次，扣 20 分： 汽车客运站内发生责任火灾事故； 因站方责任发生车站安全生产事故，有人员受伤，或直接经济损失 5 万元以上； 因站方责任造成职工或旅客重伤的； 汽车客运站经营者未按规定期限报告或拖延不报、谎报、隐瞒站内责任火灾事故、责任安全事故、人员伤亡情况、经济损失等情况，每次扣 10 分。 发生一次人员死亡事故或直接经济损失达 50 万元以上的责任事故不进行质量信誉考核，考核结果为不合格。		查看有关记录和企业安全报表；与责任人谈话；根据日常稽查及有关举报	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
经营管理 (230分)	20	进站经营情况	汽车客运站应与参营单位(参营者)签订进站经营协议书和安全责任书,明确双方责任和义务,建立健全管理制度及基础台帐。 无进站协议和安全责任书扣20分;无基础台帐,扣10分;台帐不健全各扣5分;		查看有关文件和记录	
	60	收费管理	汽车客运站按照核定的站级对应的收费项目、收费标准合理收取站务费用,在醒目位置悬挂经物价部门监制的收费项目和收费标准公示牌。 (1)不在醒目位置悬挂公示牌,扣5分; (2)擅自提高收费标准,每发现一起扣10分; (3)增加额外收费项目,每发现一起扣10分; (4)厕所收费的,扣5分; (5)强制经营者接受修理、清洗等有偿服务并收取费用,每发现一起扣10分; (6)一、二级客运站不按营收比例收费而收取固定班次费的扣20分; (7)微机售出的客票未将票价、旅客站务费、燃油附加费分项单列打印的,每发现一起扣10分; (8)不按规定及时足额向进站参营者结算费用的,每发现一起扣10分。		现场查看 根据日常稽查、 用户反馈及有关 举报	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
经营管理 (230分)	40	班次安排	汽车客运站按照公开、公平、公正原则接纳客运车辆进站经营，并科学、合理安排班次；客运站排班不公平、不合理，存在徇私舞弊、厚此薄彼现象，每发现一次扣20分。 汽车客运站未经承运人同意，擅自变更班次每发生一次扣10分。 汽车客运站调整发车时间和班次不征求参营单位意见，引发矛盾或造成上访投诉的，每发生一起扣20分。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报	
	40	一般违法违规行为	汽车客运站有下列行为的，每次（辆）扣5分： （1）客运站经营者不公布运输线路、发车时间，拒不改正的； （2）客运站经营者不公布起讫停靠站点、班次和票价的； （3）行包单据填写不清楚，不按规定收费； （4）客运站不按规定建立原始台帐； （5）客运站经营者使用不合法票据； （6）客运站经营者强售保险票； （7）客运站经营者不按规定执行国家有关运价政策，计费不合理； （8）车辆进出站台帐与实际不符的； （9）不按规定向运管机构提供进站经营者及其车辆、从业人员信息； （10）站前广场摆摊设点，候车区内有流动商贩，车站内有赌博、迷信活动现象。		根据日常稽查及有关举报；根据运管部门掌握的资料	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
经营管理 (230分)	70	严重违法违规行为	汽车客运站有下列行为的，每次（辆）扣10分： （1）超越许可事项，从事客运站经营的； （2）客运站经营者非法转让、出租道路运输经营许可证的； （3）客运站经营者拒不执行道路运输管理机构客运班车发班方式、发班时间决定的； （4）客运站经营者无正当理由拒绝合法客运车辆进站从事经营活动的； （5）客运站经营者接纳无营运手续的车辆进站从事经营活动的； （6）聘用无相应从业资格证的人员从事道路运输相关业务经营活动； （7）接受未经检测（验）或检测（验）不合格的车辆进站经营的； （8）客运站经营者允许未经安全检查或安全检查不合格的车辆发车的； （9）进站车辆、驾乘人员不能做到车、牌、证齐全有效，且不符合运行线路要求。 客运站发生上述违法违规经营行为隐瞒不报或谎报，或不按规定接受处理的，每次在相应扣分基础上加倍扣分。		根据日常稽查及有关举报；根据运管部门掌握的资料	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
服务质量 (250 分)	20	旅客满意率	调查的旅客有 85%以上满意，不扣分。 每降低 1 个百分点，依次扣 1 分。		依据调查结果	
	20	车站服务指标	汽车客运站各种原始资料完备，做好站务统计工作：客车正班率 99.9%以上；客车正点率 98%以上；旅客正运率 99.5%以上；行包正运率 99.9%以上；旅客意见处理率 98%以上；售票差错率低于 0.5‰；行包赔偿率低于 5%；运费结算差错率低于 1‰。无原始记录每项扣 3 分，有一项超标扣 2 分。		查看有关报表和记录	
	40	服务环境和站内秩序	汽车客运站不按“三优三化”要求规范站务管理，存在下列情况，每发现一次扣 2 分： (1) 汽车客运站内外不干净、不明亮，卫生状况差； (2) 站内厕所不洁净、有异味； (3) 车辆清洁设备不齐全，车容车貌不整洁； (4) 站内工作人员服装不统一，未挂牌服务； (5) 不实行统一售票； (6) 不设置专门候车区域； (7) 车辆不按规定发车位发车。		根据日常稽查和现场查看	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明(考核式)	备注
服务质量 (250分)	10	旅客监督制度	建立旅客监督制度，在汽车客运站明显处悬挂意见本、投诉举报箱，公布投诉电话号码；缺少该项扣3分。 对旅客意见和投诉有记录、有处理、有回复，并及时纠正；缺少该项扣5分。 制订优质服务有关制度，有奖励、处罚措施，并贯彻执行；缺少该项扣2分。		现场查看翻阅有关记录	
	90	服务质量事故	客运站经营者存在以下问题的，每发现一次扣5分： (1) 未在候车室公开监督投诉电话的；(2) 承诺服务没兑现的；(3) 车站服务管理不规范的；(4) 不按规定装卸行包而交由旅客自行装卸的；(5) 站方管理不到位，车场内发现揽客、拉客现象；(6) 站内工作人员服务意识差，对旅客态度恶劣，用语不文明；(7) 广播宣传不及时、不到位，发生旅客错乘、漏乘；(8) 工作人员服务技能不熟练，业务操作不规范；(9) 工作人员缺岗的。 客运站经营者存在以下问题的，每发现一次扣10分： (1) 没有建立车站承诺服务制的；(2) 没有公开承诺服务内容的； (3) 收费不服务的； (4) 站场管理人员不到位造成站场秩序混乱的； (5) 因经营者或者员工过错，致使服务对象的人身或者财物受到损害的； (6) 因经营者或者员工过错，造成服务对象漏乘、误乘，又拒不安排改乘或者退还票款的； (7) 站内人员发生辱骂、殴打旅客行为； (8) 因违章或服务质量差被投诉并查证属实的。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核式)	备注
服务质量 (250分)	30	投诉和媒体曝光	发生服务质量事故，被单位或者个人举报投诉，且情况属实：每发现一次扣 5 分。 发生服务质量事故，在新闻媒体曝光，且情况属实： 市级新闻媒体曝光一次扣 10 分，省级以上新闻媒体曝光一次扣 20 分， 国家级新闻媒体曝光一次扣 30 分。同一违法违规行为被不同层次的新闻媒体曝光，按最高层次计算扣分。 发生服务质量事故隐瞒不报或谎报，不按规定接受处理的，每次在相应扣分基础上加扣 10 分。 发生一次恶性服务质量事故，考核结果为不合格。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报	
	40	车站稳定情况	由于汽车客运站的原因，导致发生违反《信访条例》规定，发生群体上访，情节较轻或经批评教育后及时改正的，每次扣 20 分；发生越级群访和缠访事件，本项不得分；发生堵门、堵路、罢运等恶劣社会影响群体性事件的，考核结果为不合格。		依据举报和相关记录	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
车站管理 (70分)	30	质量信誉档案	质量信誉档案不健全的，每缺一项，扣 5 分；不按要求上报质量信誉情况但能及时纠正的，扣 20 分。不按要求上报质量信誉情况，且拒不改正，致使考核工作无法进行的， 考核结果为不合格 。		查看企业提供的文件/资料	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
车站管理 (70分)	25	站务管理	按照《公司法》规定建立现代企业制度，机构设置合理、制度完善、产权清晰、权责分明；每一项不符合要求，扣3分；企业管理混乱，扣10分。 汽车客运站应合理设置服务岗位和服务流程，实现客流、车流、行包流互不交叉，进站流、出站流互不交叉。达不到要求，以下情况每出现一次扣3分： (1) 不按要求设立岗位职责和岗位操作规范，致使服务过程无序； (2) 旅客进站、购票、候车、检票、乘车流线不清晰，迂回干扰； (3) 车辆进站、停车、检测、发车、出站流线不清晰，迂回干扰； (4) 行包进出站、存放、装卸搬运流线不清晰，迂回干扰； (5) 站内秩序混乱，客流、车流、行包流杂乱无章、交叉干扰； (6) 进站流、出站流不分设，交叉干扰。 汽车客运站服务工作过程应实现程序化，符合交通运输部“服务岗位工作程序”的要求。达不到要求，每发现一次扣5分。		现场查看 查制度文本 和章程	

续表

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
车站管理 (70分)	15	员工管理	实行全员劳动合同制,并严格按合同执行。不符合规定,每人次扣2分。 社会保险:企业职工应享有《劳动法》赋予的一切权利,企业未为职工办理养老保险、失业保险、医疗保险、生育保险(育龄妇女)、工伤保险等任何一项社会保障性福利,每人次扣1分。 劳动报酬:企业克扣或无故拖欠劳动者的工资,发现一起扣2分。 企业实行标准化服务规范,建立培训上岗制度,按照国家规定提取和使用员工培训经费,有计划地对劳动者进行劳动培训,提高全员综合素质。不开展岗位培训,扣3分。 汽车客运站应经常性组织从业人员进行业务、道德、法规学习,全年累计不少于8次。不组织员工学习,扣8分;员工学习全年累计达不到8次,缺少一次扣1分。		随机抽查劳动合同查培训计划书、培训和学习记录	
节能减排 (50分)	50	节能减排工作开展情况	汽车客运站设立节能减排管理机构,配备相对固定的管理人员;缺少该项扣5分,该项不齐全、不符合要求扣3分。 有健全的节能减排规章制度以及完备的文件、档案管理制度,包括: (1)节能减排宣传教育、培训和相关活动制度; (2)制定节能减排目标; (3)编制节能减排规划; (4)制定节能减排技改措施; (5)节能减排考核与奖惩制度。 每缺一项,扣2分,每一项不齐全、不符合要求扣1分。 建立节能减排统计与报告制度:设定节能减排相关指标,制定节能减排统计制度和报表体系,定期报告和分析节能减排情况。 缺少该项扣3分,该项不齐全、不符合要求扣1分。		查制度文本和有关记录/ 与责任人谈话了解执行情况	

考核机构: _____

考核人员: _____

注: 1、本评分表所涉及项目的评分基数均为0;

2、本评分表所有项目的扣分均扣完为止;