

鄱陵县公共交通企业服务质量考评指标和评分办法

公司名称: 鄱陵县公共交通有限公司

2023 年 1 月 3 日

序号	检查项目	检查内容	评分分值	自评分值	考核分值
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、张贴平整无卷边。	2		2
2		车况性能良好、车辆设施齐全有效。	2		2
3		运营车辆应达到环保要求。	2		2
4		车身内外无破损、脱漆,车灯无残缺、完好有效。	2		1
5		车身基准色及色带颜色正确,车身油漆平整、完好。	2		2
6	车辆设施 40 分	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,位置符合规范。	4		3
7		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		3
8		车内商业广告符合要求(杜绝牛皮癣广告内容)	2		2
9		车身、车窗完好,车门开启轻便灵活、有效,安全牢固。	2		2
10	服务设施 12 分	地板、座椅、扶手、立杆等完整、齐全、牢固。	2		2
11		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,安装一卡通刷卡终端设备;一卡通刷卡终端、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
12		车厢内乘客意见簿设置合理、有效。	2		0.5
13		配备符合规定要求的灭火器和安全锤。	3		2.5

14	车辆卫生 8 分	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
15		仪表台、驾驶室、门泵、座位周边干净, 无明显垃圾。	2		2
16		车内座位、地板、车顶板、侧板完好、清洁卫生, 无明显垃圾, 到站一抹一扫, 坚持一天一洗。	4		3
17	规范运营 18 分 运营服务 35 分	不得擅自改变线路走向	3		2
18		不得将线路车辆擅自发包或转让给其它单位和个人经营。	4		4
19		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
20		首末班车严格按照规定时间发车, 并报道路运输管理部门备案。	3		3
21		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		2
22		营运时司乘人员不在车内吸烟、吃零食、用耳机听音乐、接拨电话、闲谈。	1		1
23		司乘人员着工装、持证上岗	2		2
24		营运时司乘人员不讲粗话、礼貌待人。	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		1

27		运营秩序 7分	车辆抛锚及时安排乘客免费换乘。	2		2
28			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		1.5
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		1.5
32	安全生产 10分	安全指标 10分	发生一般行车责任事故和安全生产责任事故（造成人员死亡，负主责且损失在 100,000 元以上）。	5		4.5
33			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 综合 15分	日常管理 9分	按要求报备各类报表、资料。	1		1
35			首末站、停车场车辆摆放有序，干净整洁，无明显垃圾。	2		2
36			公司投诉电话畅通，态度友善。	1		0.5
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			按要求配备专职稽查人员	1		1
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		社会 评价 6 分	线路月均有有责投诉率、违章率<8%	3		3
42			媒体曝光查实的不良影响事件	3		3
考评总分值				100		88

附加分项：1、严格执行政府指令性工作任务，全年圆满完成运营计划（加 2 分）。2、群众满意度高，全年接受锦旗 30 面及以上（加 2 分）。3、年度受市级以上新闻媒体两次及以上报道先进事迹（加 2 分）。4、年度未发生重大以上有责行车事故（加 2 分）。5、年度未发生有责服务质量投诉（加 2 分）。

参评人：

张五涛 黄峰



根据鄂陵县交通运输局关于《鄂陵县公共
交通客运企业服务质量考核奖惩办法》要求，我局
通过实地核查，依据办法逐项考核，最终考核
得分为 88 分，考核结果真实有效。