|  |
| --- |
| 2023年度赣州市城市公共汽（电）车客运企业服务质量信誉考核评分表 |
| **考核项目** | **考核目标** | **考核方式** | **评分标准** | **评价考核管理部门评分** |
| **考核分** | **考核情况说明** |
| 一、企业管理200分 | 证照管理 15分 | 《道路运输经营许可证》、《工商营业执照》等完备有效，按照规定接受年审或办理相关变更手续。 | 核查证件 | 超过有效期或未经审验的，未按规定办理变更手续的，考核为不合格。 | 15 |  |
| 组织机构 15分 | 企业法定代表人明确，安全、机务、运调、劳动人事、质量监督、财务统计等机构健全，职责明确。 | 现场核查 | 每缺一项，扣3分；职责不明确，每项扣1分。 | 15 |  |
| 制度建设 20分 | 建立安全生产、服务质量管理、应急预案、车辆维护、驾驶员管理制度。 | 现场核查 | 每缺一项制度，扣5分。 | 20 |  |
| 驾驶员管理 30分 | 聘用的驾驶员符合要求签订劳动合同。 | 查看档案 现场核查 | 未签订劳动合同每少1%扣2分，劳动合同不完备视情扣分。 | 30 |  |
| 车辆管理 30分 | 按规定办理《道路运输证》、依法办理相关保险，定期维护和检测车辆，车辆服务装置齐备。 | 现场核查 | 未按规定办理《道路运输证》、保险手续的，每车扣5分。 | 20 | 抽查车辆，存在未按公司制定的维护周期开展二级维护 |
| 培训教育 30分 | 每月至少组织一次安全行车或文明服务学习教育，每年组织驾驶员培训，及时传达运管部门有关政策精神，组织驾驶员学习新的法规政策、职业要求等。 | 查看记录 | 月度教育每缺一次扣2分；驾驶员每次少10%扣2分。未组织培训的，扣5分，参加年度培训的驾驶员每少5%，扣2分。 | 20 | 驾驶员岗前教育培训学时不足，记录不规范 |
| 文明创建 20分 | 组织各种形式的文明创建活动，积极参加管理部门或行业协会组织的行业文明相关活动。 | 查看记录 | 不参加行业管理部门和协会开展行业文明创建活动的，扣10分；创建活动未达到要求的视情扣分。内部创建活动有关计划未开展的不得分，活动未完成扣2分。 | 20 |  |
| 档案管理20分 | 建立驾驶员诚信档案、营运车辆档案、企业质量信誉档案、服务质量投诉处理档案。 | 现场核查 | 每少一类档案扣2分；每一类档案不齐全扣1分。 | 20 |  |
| 信息报送 20分 | 按规定及时报送统计报表和相关信息。 | 实时检查 | 不按规定上报资料的，每发生一次扣2分。 | 15 | 存在未及时上报有关资料情况 |
| 二、安全生产管理200分 | 安全责任 50分 | 按规定落实安全生产责任制度（安全生产操作规程、安全生产责任制、安全生产监督检查、驾驶人员和车辆安全生产管理、事故应急等制度）。 | 现场查看 | 未落实的，每发现一例扣10分。 | 40 | 安全生产隐患排查治理材料不详实 |
| 安全生产 150分 | 遵守交通规则，服从交通指挥，安全行车无事故。 | 查阅安全 报表 | 一般以上道路交通事故安全间隔公里>15万公里，每增减10%增减2分；道路交通同责（含）以上死亡事故每百万公里<0.2人，每增减10%增减10分，全年未发生道路交通同责（含）以上死亡事故的加50分；行车责任事故率较上年每增0.1次/百万公里扣2分。 | 210 |  |
|  | 避免发生消防事故。 | 查阅记录  | 公交场站、公交车每发生一起火灾事故且损失金额1万元（含）以下扣10分，损失金额1-5万元（含）扣20分，损失金额5万元以上的扣30分；全年未发生火灾事故的加20分。 |  |
| 三、经营管理200分 | 企业 经营 50分 | 依法办理线路许可，不擅自变更、暂停、中止已批准的运营线路，不发生租赁、转让、倒卖经营权证和营运证牌行为，严格执行国家票价标准。 | 查阅记录 | 发现一次未按规定办理许可手续扣20分，发现一次擅自变更、暂停、已批准的运营线路扣30分，倒卖经营权证和营运证牌行业扣50分。 | 50 |  |
| 车辆营运 100分 | 遵守《城市公共交通运输条例》、《江西省道路运输条例》和《江西省城市公共汽车客运服务规范》要求。 | 查阅记录 | 发生道路交通运输违法行为的，被交通运输管理机关每处罚1起扣20分。 | 100 |  |
| 票务管理50分 | 严格执行票价相关标准，员工不得有私吞（私收）票款行为。 | 查阅记录 | 发生违反票价规定扣30分；每发生1起私吞（私收）、盗窃票款行为扣20分；重大贪污、盗窃票款行为扣50分/起（发生票证违纪另按国家或企业有关规定追究责任）；未发生此类现象的加20分。 | 70 | 未发生此类现象。 |
| 四、服务质量300分 | 企业形象 40分 | 提供公交服务质量监督投诉电话号码。采用公交热线、网站及多媒体等方式提供信息服务。 | 现场查看 | 未提供公交服务质量监督投诉电话号码扣20分，未采用公交网站及多媒体等方式提供信息服务扣5分。 | 40 |  |
| 车容车貌 70分 | 标志完整，车容整洁，环境舒适。车辆整洁合格率、车厢服务合格率、车内服务设施完好率达到要求。 | 实时检查 | “三率”每项达到98%以上为满分，每降1%扣2分；90%以下每少1%扣3分，低于85%的不得分。 | 70 |  |
| 乘客投诉处理率 60分 | 乘客投诉处理率 优秀：乘客投诉处理率≥98% 良好：乘客投诉处理率≥90% 合格：乘客投诉处理率≥85% 不合格：乘客投诉处理率〈85% | 抽查台账和原始记录 | 乘客投诉处理率＝对乘客投诉处理和回复的件数/乘客投诉件数\*100%；达到98%以上为满分，每降1%扣2分，90%以下每少1%扣3分，低于85%的不得分。 | 50 | 投诉量和投诉率较上一年度有所增加 |
| 车次完成率 60分 | 车次完成率考评指标 优秀：完成率≥95% 良好：完成率≥90% 合格：完成率≥80% 不合格：完成率〈80% | 检查台账和原始记录 | 车次完成率：实际完成的车次数/计划完成的车次数\*100%；达到95%以上为满分，每降1%扣2分；90%以下每少1%扣3分；低于80%的不得分。 | 56 | 车次完成率为92.86% |
| 发车正点率50分 | 发车正点率考评指标 优秀：首末班正点率达100%，其他班次正点率≥95% 良好：首末班正点率达100%，其他班次正点率≥90% 合格：首末班正点率达100%，其他班次正点率≥80% 不合格：首末班正点率达100%，其他班次正点率〈80% | 检查台账和原始记录 | 发车正点率＝正点发车次数/发车总次数\*100%；达到95%以上为满分，每降1%扣2分；90%以下每少1%扣3分；低于80%不得分。 | 50 |  |
| 媒体批评20分 | 主动接受新闻媒体监督。 | 查阅记录 | 因服务质量低劣而被市级以上媒体批评并经查证属实的，每次扣5分。 | 20 |  |
| 五、社会责任100分 | 民生工程50分 | 完成政府关于新增、优化公交线路及场站建设等相关民生工程。 | 查阅记录 现场查看 | 未按时推行新线路的开通或优化扣10分/条；按时推行的加10分/条；未按时完成场站建设等其他民生工程的扣10分，按时完成的加10分。 | 70 |  |
| 公益事业20分 | 执行国家有关优抚对象有关优待政策规定 | 现场核查 | 部分执行扣10分。 | 20 |  |
| 节能减排10分 | 营运车辆符合排放与环保标准，组织开展节能减排教育培训，积极响应采用节能减排新技术。 | 现场核查 | 车辆不符合排放能耗规定的，每1%扣5分，不开展节能减排培训或不采用节能减排新技术的，扣5分。 | 10 |  |
| 政府指令性任务10分 | 接受市级以上人民政府和交通运输主管部门或运管机构下达的政府指令性运输及公益性广告任务。 | 查阅记录 | 拒绝接受指令任务的，每次扣5分。 | 10 |  |
| 行业稳定 10分 | 无企业所属驾驶员参与影响社会公共秩序，损害社会公共利益的停运事件发生。 | 查阅记录 | 1条线路发生50%营运车辆停运的扣10分。 | 10 |  |
| 六、其他加分项目100分 | 奖励表彰 20分 | 积极参与政府、部门组织的评先活动，主动接受新闻媒体监督。 | 查看证书 文件 | 获市级及以上荣誉称号或新闻媒体表彰的，加10分/次，获市级荣誉称号或新闻媒体表彰的，加5分/次，加分以20分为上限。 | 20 |  |
| 积极参加社会活动 20分 | 积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等公益活动；企业所属驾驶员有见义勇为等行为。 | 查看记录 | 每参加一次公益活动加5分，驾驶员有见义勇为等行为每次加2分，加分以20分为上限。 | 20 |  |
| 驾驶员考核 20分 | 3A驾驶员人数 | 查看记录 | 3A驾驶员达20%以上的加10分，每增加5%加5分，加分以20分为上限。 | 20 |  |
| 新能源车20分 | 积极推广使用新能源公交车 | 现场核查 | 使用新能源车每增加10%加5分，加分以20分为上限。 | 0 | 年度内未新增新能源车辆 |
| 质量体系建设10分 | 通过ISO9000系认证并实施。 | 查看资料 | 通过，但实施不完全给7分。 | 0 | 通过但未实施 |
| 信息化建设 10分 | 实行智能调度系统。 | 现场核查 | 建成使用加10分。 | 10 |  |
|  **总 分：** | **1121** |  |