

陕西省交通运输厅
关于修订《陕西省道路客运企业及汽车客运站
质量信誉考核实施细则（试行）》的通知

陕交函〔2016〕485号

各设区市、韩城市、杨凌示范区交通（运输）局，厅运管局：

为进一步规范我省道路客运行业质量信誉考核工作，省厅结合实际修订了《陕西省道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核实施细则（试行）》，现将修改后《陕西省道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核实施细则》印发给你们，请遵照执行。

陕西省交通运输厅

2016年6月1日

陕西省道路客运企业及汽车客运站 质量信誉考核实施细则

第一章 总 则

第一条 为加强道路运输市场管理，规范道路客运企业及汽车客运站经营行为，加快道路运输市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的竞争机制和市场退出机制，引导和促进道路客运企业及汽车客运站加强管理、保障安全、诚信经营、优质服务，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《陕西省道路运输管理条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》和交通运输部《关于印发道路运输企业质量信誉考核办法（试行）的通知》（交公路发〔2006〕294号）、《道路运输管理工作规范》（交运便字〔2014〕181号）精神，结合我省道路客运企业实际，制定本实施细则。

第二条 对本省行政区域内的道路客运企业及汽车客运站进行质量信誉考核，应当遵守本细则。

本细则所称的质量信誉考核，是指在考核年度内对道路客运企业的安全生产、经营行为、服务质量、管理水平和履行社会责任及汽车客运站的设施设备（经营条件）、安全生产、经营管理、服务质量、车站管理等方面进行的综合评价。

本细则所称的客运企业，是指从事道路班车客运、旅游客运业务的企业。



本细则所称的汽车客运站，是指以站场设施为依托，为道路客运经营者和旅客提供有关运输服务的企业。

第三条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 道路客运企业及汽车客运站应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，加强管理，诚信经营，公平竞争，履行社会责任，为人民群众提供安全、优质的运输服务。

第五条 质量信誉考核结果应与道路客运企业客运班线经营权许可、客运线路服务质量招投标、综合安全检验、企业等级评定、新增道路客运经营项目及汽车客运站收费标准等挂钩。

各级道路运输管理机构应当鼓励和支持质量信誉良好的道路客运企业及汽车客运站发展。

第六条 县级以上人民政府交通主管部门负责组织领导本行政区域的道路运输企业质量信誉考核工作。

省级道路运输管理机构统一组织开展全省道路运输企业质量信誉考核工作，具体负责全省三级及以上客运企业和一级汽车客运站的质量信誉评定结果公布工作。

设区市道路运输管理机构负责本行政区域的道路客运企业及汽车客运站质量信誉评定工作。

县（市、区）道路运输管理机构负责本行政区域的道路客运企业及汽车客运站日常监督检查工作，建立健全企业质量信誉档案。



第二章 考核内容和等级

第七条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉等级分别为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第八条 道路客运企业质量信誉考核指标及主要考核内容包括：

（一）运输安全：交通责任事故率、交通责任事故死亡率、交通责任事故伤人率、安全管理制度和机构建立健全情况、安全生产事故预防、安全生产事故责任追究和报告制度。

（二）经营行为：经营违章率、违法违规经营情况。

（三）服务质量：旅客满意率、旅客意见处理率、社会投诉率、服务质量事故、投诉和媒体曝光情况。

（四）社会责任：按法律法规要求投保承运人责任险情况、政府指令性运输任务完成情况、企业稳定情况、突发事件应急预案及处置情况。

（五）企业管理：质量信誉档案建立情况、系统管理水平、企业组织结构调整情况、员工管理、车辆管理、企业文化、文明班线建设。

（六）节能减排：企业节能减排工作开展情况。

第九条 汽车客运站质量信誉考核指标及主要考核内容包括：



(一) 设施设备(经营条件):按照部颁标准(JT/T200—2004)《汽车客运站级别划分和建设要求》设施设备配备和使用情况。

(二) 安全生产:安全管理制度和机构建立健全情况、安全生产事故预防、进出站安全管理(“三不进站、五不出站”和“三品”检查落实情况)等。

(三) 经营管理:按照公开、公平、公正原则接纳客运车辆进站经营情况;按交通部“三优三化”标准提供站务服务情况及收费情况。

(四) 服务质量:旅客、参营单位及司乘人员满意率;车站服务指标、旅客监督制度、服务环境和站内秩序、服务质量事故、投诉和媒体曝光情况。

(五) 车站管理:质量信誉档案建立情况;站务管理、站务流程、员工管理;社会责任及社会评价。

(六) 节能减排:节能减排工作开展情况。

第十条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核实行计分制,考核总分为1000分。

在客运企业考核总分中,运输安全指标为300分、经营行为指标为160分、服务质量指标为150分、社会责任指标为120分、企业管理指标为220分、节能减排指标为50分。

具体考核记分标准见《陕西省道路客运企业质量信誉考核评分表》。在汽车客运站考核总分中,设施设备指标为200分、安全生产指标为200分、经营管理指标为230分、服务质量指标为



250 分、车站管理指标 70 分、节能减排指标为 50 分。

具体考核记分标准见《陕西省汽车客运站质量信誉考核评分表》

第十一条 道路客运企业质量信誉等级，按照下列标准进行评定；

(一) 考核总分达 850 分及以上的，质量信誉等级为 AAA 级；

(二) 考核总分在 700 分至 849 分之间的，质量信誉等级为 AA 级；

(三) 考核总分在 600 分至 699 分之间的，质量信誉等级为 A 级；

(四) 考核年度内有下列情形之一的，质量信誉考核结果为 B 级；

1. 发生一次重大及以上交通事故责任事故或发生两次较大交通事故责任事故；

2. 发生特大恶性服务质量事件；

3. 发生违反国家有关规定，出现过激行为、严重扰乱社会秩序，造成恶劣社会影响的群体性事件；

4. 企业有 30% 及以上子公司考核等级为 B 级；

5. 不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求报送企业质量信誉考核材料，拒不改正；

6. 在企业质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重；

7. 未按要求建立企业质量信誉档案，导致企业质量信誉考核



工作无法进行;

8. 考核总分低于 600 分。

第十二条 汽车客运站质量信誉等级按照下列标准进行评定:

(一) 考核年度内符合以下条件的, 质量信誉等级为 AAA 级:

1. 未发生直接经济损失达 30 万元以上的责任事故;
2. 无经查证属实的市级及以上新闻媒体曝光事件;
3. 站内实行微机统一售票;
4. 实行封闭式管理, 人车分离, 站内秩序良好;
5. 设施设备条件评分不低于 190 分, 且质量信誉考核总分不低于 850 分。

(二) 考核年度内符合以下条件的, 质量信誉等级为 AA 级:

1. 未发生直接经济损失达 40 万元以上责任事故;
2. 无经查证属实的省级及以上新闻媒体曝光事件;
3. 站内实行微机统一售票;
4. 实行封闭式管理, 人车分离, 站内秩序良好;
5. 设施设备条件评分不低于 175 分, 且质量信誉考核总分在 700 分至 849 分之间。

(三) 考核年度内符合以下条件的, 质量信誉等级为 A 级:

1. 未发生直接经济损失达 50 万元以上责任事故;
2. 设施设备条件评分不低于 160 分, 且质量信誉考核总分在 600 分至 699 分之间。

(四) 考核年度内有下列情形之一的, 质量信誉考核结果为



B 级：

1. 发生人员死亡事故，或者直接经济损失达 50 万元以上安全责任事故；
2. 发生恶性服务质量事故；
3. 发生擅自增加收费项目或提高收费标准等乱收费行为；
4. 因汽车客运站乱收费、班次安排不合理等引发班线经营者集体停运、上访事件；
5. 不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求报送质量信誉材料，拒不改正；
6. 在质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重经查属实；
7. 未按要求建立质量信誉考核档案，导致质量信誉考核工作无法进行。

8. 设施设备条件评分低于 160 分或考核总分低于 600 分；

恶性服务质量事故是指由于客运企业及汽车客运站的责任，对旅客或经营者造成严重人身伤害或重大财产损失，或在社会造成恶劣影响，受到省级以上交通主管部门或道路运输管理机构通报批评的服务质量事故。

第十三条 当客运企业的子公司质量信誉等级为 A 级和 B 级的总数达到 50%及以上时，母公司质量信誉等级不能高于 A 级。当客运企业所属汽车客运站有 30%及以上考核为 A 级或 10%及以上为 B 级时，客运企业考核结果直接降低一个等次。



第三章 质量信誉档案建立

第十四条 各级道路运输管理机构和客运企业及汽车客运站应当分别建立企业质量信誉档案。

质量信誉档案记录的内容应真实、有效、完备，企业及各级道路运输管理机构应对其记录的内容负责，承诺无虚假信息。

第十五条 各级道路运输管理机构应当加强对道路运输市场的日常监督和检查，及时处理违法违章行为，认真受理社会投诉举报和媒体曝光事件，对日常监督检查中发现的问题和受理的投诉举报，经核实后及时记入道路运输管理机构的质量信誉档案。

县（区）道路运输管理机构每年应至少组织两次旅客满意度调查。

第四章 考核办法和程序

第十六条 客运企业及汽车客运站质量信誉考核实行分级考核：

（一）设区市道路运输管理机构每年对客运企业及汽车客运站开展一次质量信誉考核工作，考核周期为上一年度11月1日至当年10月31日。三级及以上客运企业和一级汽车客运站的质量信誉考核结果上报省道路运输管理机构。

（二）市、县道路运输管理机构要加强日常监督检查，年度中间对客运企业和汽车客运站的质量信誉考核内容检查一次，并将考核检查情况记入质量信誉档案。



汽车客运站质量信誉考核工作结合汽车客运站星级服务竞赛活动一并开展，并将星级客运站评定结果与汽车客运站质量信誉考核结果有效结合。

第十七条 质量信誉考核工作按照以下程序开展：

（一）考核专家选取：负责考核的设区市道路运输管理机构应建立考核专家库，确定考核专家组，具体实施考核工作，考核专家组人数应是 5 人或以上单数。

（二）实地考察：考核专家组按照听取汇报、查阅资料、查看现场、询问情况的方式开展考核工作。

（三）反馈意见：考核专家组根据考核情况对被考核企业予以总体评价，指出存在的主要问题及整改意见。

（四）评价打分：考核专家组按照评分标准认真打分，并注明扣分情况及扣分原因，提出整改意见，报组织考核的道路运输管理机构。

（五）初评及公示：初评结束后，设区市道路运输管理机构将各指标考核情况和所得分数、初评结果书面通知被考核道路旅客运输企业，并通过其网站等途径公示 15 日。被考核企业或者其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期间向作出公示的道路运输管理机构书面申诉。

（六）综合评定：公示结束后，设区市道路运输管理机构应当对企业的申诉和社会反映的情况进行核实，并根据核实的情况对企业的质量信誉等级进行评定，并将三级及以上客运企业和一



级汽车客运站评定结果报省道路运输管理机构。

(七) 结果公告：省级道路运输管理机构于每年 12 月 30 日前在本机构网站或交通运输主管部门网站上公布三级及以上客运企业和一级汽车客运站客运企业质量信誉考核结果。

第十八条 上级道路运输管理机构要加强对下级道路运输管理机构考核工作的指导和监督，及时纠正或撤销存在重大失实的考核结论。

第十九条 对设有分公司的客运企业的考核，应将分公司纳入企业整体考核之中，不单独对分公司进行考核。企业下设的子公司由道路运输管理机构单独考核。

第五章 奖惩措施

第二十条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核结果将作为各级道路运输管理机构今后客运班线经营权许可、综合安全检验、评优推优、新增道路客运经营项目、客运站建设项目投资、站务收费标准、新增进站车辆等的重要依据。

第二十一条 道路运输管理机构在实施道路客运班线经营权许可时，在下列情况下，应依据企业的质量信誉考核结果。

(一) 两个以上道路客运企业同时申请同一新增道路客运班线经营权，在均符合许可条件的前提下，许可机关应当将经营权许可给上一年度质量信誉等级较高的企业。上一年度质量信誉等级相同的，应逐年比较上一年度之前的企业质量信誉等级，择优



许可。如上一年度之前所有的质量信誉等级都相同时，则比较上一年度考核分数，分数较高者优先许可。

（二）采取服务质量招投标的方式来实施新增道路客运班线经营权许可的，客运企业的质量信誉等级作为评标时重要的评价内容。

（三）道路客运企业原经营的道路客运班线经营期限届满，申请重新许可时，其质量信誉等级在该班线经营期限内每年都不得低于 AA 级，且其中两年以上达到 AAA 级。否则，许可机关应当收回其 10%的到期的道路客运班线经营权；如果企业质量信誉等级在班线经营期限内有两年以上为 B 级或三年以上为 A 级的，许可机关应当收回其 30%的到期的道路客运班线经营权。应收回道道路客运班线经营权的线路不足一条的，按一条计算。

第二十二条 客运企业年度质量信誉等级为 A 级的，停止客运班线新增、客运线路服务质量招投标，取消其申请部、省汽车站场投资补助资格。

质量信誉等级为 B 级的，由辖区道路运输管理机构责令其进行三个月整改。整改期满，由负责考核的道路运输管理机构对整改情况进行验收，验收合格的，按 A 级对待。验收仍不合格的，由原许可机关依法吊销其经营许可证或相应的经营范围。

第二十三条 汽车客运站质量信誉等级为 AA 级及以上的：

- （一）按原定站级（含收费标准）和经营范围继续经营；
- （二）有条件接纳客运班车的，优先安排新增班车进站经营；



(三) 优先扶持配备设施设备、安排技术和智能化改造;

(四) 设施设备、车站规模相关指标达到上一站级等级的,可优先进行升级。

第二十四条 汽车客运站质量信誉等级为 A 级的:

(一) 停止晋升站级等级、安排新增班车进站经营;

(二) 取消汽车客运站当年评优推优资格;

(三) 取消其申请部、省汽车站场投资补助资格;

(四) 降低一个站级等级。

第二十五条 汽车客运站质量信誉等级为 B 级的,由辖区道路运输管理机构责令其进行为期三个月的整改。整改期满,由负责考核的道路运输管理机构组织整改验收。经验收,达到 A 级及以上标准的,质量信誉等级按 A 级对待。验收仍不合格的,由原许可机关依法吊销其经营许可证或相应的经营范围。整改期间,降低一个站级等级。

第六章 附 则

第二十六条 本细则自 2016 年 7 月 1 日起执行,《陕西省道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核实施细则(试行)》(陕交发〔2012〕15 号)同时废止。

陕西省道路客运企业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
运输安全(300分)	50	交通事故责任率	每增 0.01 次/车, 扣 5 分。发生一次较大交通事故责任事故的扣 50 分, 发生一次重大及以上交通事故责任事故或发生两次及以上较大交通事故责任事故的, 考核结果为不合格。		查看有关记录和企业安全报表	
	50	交通事故责任死亡率	每增 0.01 人/车, 扣 15 分。		查看有关记录和企业安全报表	
	50	交通事故责任伤人率	每增 0.01 人/车, 扣 10 分。		查看有关记录和企业安全报表	
	10	安全生产管理机构	客运企业要建立健全安全生产责任制, 健全组织机构, 配备专职安全工作人员, 保证安全生产的必要投入, 加强对安全工作人员和从业人员的教育培训考核, 每月召开一次安全生产委员会会议和安全生产例会, 开展安全生产自查自纠工作, 及时发现和消除事故隐患。 每缺一项扣 2 分, 有机构但未有效开展工作的, 本项不得分。		查制度文本	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

	30	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）岗位安全生产操作规程；（5）安全考核与奖惩制度；（6）驾驶员安全管理制度；（7）车辆安全管理制度；（8）已发生的责任事故调查、责任追究和处理制度；（9）事故统计与报告制度；（10）驾驶员聘用审核制度；（11）GPS 管理制度等。 每缺一项，扣 3 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。		查制度文本及宣传教育会议和培训记录与责任人谈话了解执行情况	
--	----	----------	--	--	-------------------------------	--

 陕西省交通运输厅行政规范性文件

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
运输安全(300分)	80	安全生产事故预防	(1) 按规定税前提取上年度营业收入 1%作为安全风险金, 注明安全经费使用情况; (2) 企业自建 GPS 监控平台并与辖区道路运输管理机构 GPS 平台有效对接或按要求符合卫星定位装置安装使用条件的营运客车全部接入辖区道路运输管理机构规定的 GPS 监管系统; (3) 监控系统有专人负责, 24 小时专人值班监控; 发现违法违规行为有记录、有处理; (4) 按要求符合卫星定位装置安装使用条件的营运客车安装 GPS 监控设备并有效应用, 卧铺客车按规定安装视频监控系统; (5) 车辆上线率每降低一个百分点扣 10 分, 未达到规定上线率最低标准的, 本项不得分; (6) 制定有关交通事故、自然灾害及其他突发公共事件的道路运输应急预案; (7) 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; (8) 按规定落实安全告知制度, 人工告知、标示告知、视频告知制度得到落实; 建立不稳定因素上报机制; 按规定投保第三方责任险、承运人责任险和依法参加工伤社会保险的保险执行情况。 每缺一项扣 3 分; 该项不齐全、不符合要求扣 2 分。 安全消防设备完善, 公安部门定期对营运车辆消防器材进行检验, 无检验合格标识每辆次扣 3 分, 无检验记录每辆次扣 1 分。		查制度文本及有关记录随机抽查与责任人谈话了解执行情况查保险单	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

	30	安全生产事故 责任追究和报 告	安全生产事故责任追究“关口前移”，强化源头管理；不按规定落实，每次扣 5 分。 发生重、特大交通事故责任事故的企业应按“四不放过”的原则，查明分析事故原因、开展全员教育落实整改措施；不按规定落实，每次扣 10 分。 客运经营者未按规定期限报告道路运输安全生产情况，每次扣 5 分。 客运企业拖延不报或谎报企业交通事故责任事故，每次扣 20 分。		查制度文本 根据日常稽 查、用户反馈 及有关举报	
--	----	-----------------------	--	--	-----------------------------------	--

 陕西省交通运输厅行政规范性文件

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
经营行为 (160分)	70	一般违法 违规行为	客运经营者发生以下行为，每辆次扣5分： (1) 客运经营者不按照规定携带车辆营运证的； (2) 客运经营者不按批准的客运站点停靠的； (3) 客运经营者不按许可的线路、班次运行的； (4) 班车客运经营者站外揽客、揽货； (5) 包车客运经营者沿途揽客； (6) 客运经营者擅自涨价的； (7) 客运经营者未按规定提供旅客车票； (8) 在高速公路违法违规停车、上下旅客的。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报；	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

	90	严重违法违规行为	客运经营者发生以下行为，每辆次扣 20 分： (1) 使用报废车辆从事客运经营的； (2) 使用擅自改装的客车从事客运经营的； (3) 客运经营者擅自暂停、终止或者转让班线运输经营权的； (4) 客运经营者非法转让、出租道路运输经营许可证的； (5) 使用失效、伪造、变造、被注销等无效的道路客运许可证从事道路客运经营的； (6) 未取得道路客运经营许可，擅自从事道路客运经营的； (7) 使用伪造道路运输证件非法从事客运的； (8) 客车超载 10%以上或驾驶员无相应驾驶资格等重大安全隐患的； (9) 长期非法从事客运，已被查获 2 次及以上的。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报；	
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



陕西省交通运输厅行政规范性文件

经营行为(160分)	90	严重违法违规行为	(10) 不按规定维护和检测车辆或车辆技术不合格而运行的; (11) 倒卖道路旅客运输经营指标(班线、运力、投资、份额); (12) 超过经营许可期限仍继续经营,拒不依法办理相关手续的; (13) 使用技术状况不合格的客车非法从事客运的; (14) 客运班车不按许可的站点停靠或者不按规定的线路、班次运行,情节严重的; (15) 客运包车运载非包车合同范围内旅客或使用无效包车客运标志牌从事客运的; (16) 客运包车、旅游客车不按约定的起始地、目的地和线路行驶的; (17) 客运车辆长期使用无效临时客运标志牌运营,性质严重的; (18) 客运车辆不接受车站例检或“三品”检查的; (19) 在旅客运输途中擅自变更运输车辆或将旅客移交他人运输,情节严重的; (20) 未报告原许可机关,擅自终止客运经营,情节严重的; (21) 拒不按规定投保承运人责任险的; (22) 在线路招投标工作中:恶意闹事,阻止招投标活动进行;通过不正当行为,骗取中标;中标人擅自终止、放弃线路经营权的。 (23) 经营到期车辆未按承诺报废退出市场,继续非法经营的; (24) 旅游客运车辆非法从事班线客运经营的; (25) 客运经营者蓄意破坏车载卫星定位装置,造成监控无效,经查证属实的; (26) 客运车辆发生超员超速行为的。 发生严重违法违规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。 发生拒不接受运管机构监督检查处理,暴力抗法行为的,其质量信誉等级直接降低一个等级。 被处以停业整顿等行政处罚的,考核结果为不合格。	根据日常稽查、用户反馈及有关举报	
------------	----	----------	---	------------------	--

 陕西省交通运输厅行政规范性文件

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(150分)	10	旅客满意率	调查的旅客有 95%以上满意, 不扣分; 每降低 1 个百分点, 依次扣 1 分。		依据调查记录	
	10	旅客意见处理率	旅客意见中有 95%以上得到处理, 不扣分; 每降低 1 个百分点, 依次扣 1 分。		查看相关记录	
	30	社会投诉率	社会投诉率每增 0.01 人/车, 扣 5 分。		根据运管机构掌握的资料	
	50	服务质量事故	客运经营者存在以下问题的, 每发现一次扣 5 分: (1) 营运客车未公开监督、举报、投诉信箱和电话的; (2) 营运客车未按规定落实安全告知的;(3) 不按规定装卸行包而交由旅客自行装卸的;(4) 发生“揽客、拉客、宰客、甩客、倒客”现象;(5) 工作人员服务意识差, 对旅客态度恶劣, 用语不文明;(6) 工作人员服务技能不熟练, 业务操作不规范。 客运经营者存在以下问题的, 每发现一次扣 8 分: (1) 工作人员态度恶劣, 与服务对象发生斗殴的; (2) 以暴力、欺骗手段招揽旅客的; (3) 故意刁难服务对象或者敲诈服务对象财物的; (4) 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; (5) 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; (6) 其他情节严重、影响较大的服务质量问题。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报	

 陕西省交通运输厅行政规范性文件

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(150分)	50	投诉和媒体曝光	发生服务质量事故，被单位或个人举报投诉，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，情况属实： 市级新闻媒体曝光一次扣 10 分，省级新闻媒体曝光一次扣 15 分，国家级新闻媒体曝光一次扣 20 分，同一事件被新闻媒体连续曝光二次及以上的扣 25 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。 发生一次特大恶性服务质量事故，考核结果为不合格。		根据日常稽查、用户反馈、举报、媒体报道	
社会责任(120分)	10	运营组织应急预案	道路客运企业应制定突发事件、重特大事故、客流高峰时段的道路运输组织和运力储备等应急预案。无应急预案扣 10 分，应急预案不完备或操作性不强的扣 5 分。		查看制度文本、日常稽查	

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
社会责任 (120 分)	10	投保承运人责任险	客运经营者未为旅客投保承运人责任险的,每辆次扣 5 分; 客运经营者未按最低投保限额投保的,每辆次扣 5 分; 客运经营者投保的承运人责任险已过期,未继续投保的,每辆次扣 5 分。		查看保单 随机抽查	
	10	完成政府指令性运输任务	圆满完成县级以上人民政府、交通运输主管部门或道路运输管理机构指令性应急运输任务,未按要求完成的,发生一次扣 10 分。		依据完成任务的书面资料	
	90	企业稳定情况	由于企业管理原因,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 40 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。		依据举报和相关部门记录	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

企业管理 (220 分)	30	质量信誉档案	质量信誉档案不健全的，每缺一项，扣 10 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	
	20	系统管理水平	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 10 分；企业管理混乱，扣 20 分。 企业有健全的经营、财务、安全和技术管理机构 and 与之相适应的管理制度；达不到要求扣 10 分。 企业经营、财务、安全和技术等管理人员配置合理稳定；达不到要求扣 5 分。		查制度文本和章程	

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
企业管理 (220分)	130	企业组织结构 调整情况	企业实行公司化经营车辆占营运客车总数的 100%，每降低一个百分点扣 5 分。公司化经营比率达不到 80%的，最终质量信誉等级直接降低一个级别。 企业对公司化经营认识不到位，措施不力，公司化经营工作进展缓慢的扣 50 分。 在必须采取企业全额投资公司化经营或股份制公司化经营的业务中企业以经营指标承包或租赁的形式交给个人经营的，发现一起扣 20 分。 新增和重新许可的客运班线不按规定实行公司化经营的，发现一起扣 20 分。 实行公司化经营的客运班线发生投资人高价倒卖投资份额的，发现一起扣 20 分。 通村客运车辆在实行经营指标承包经营中，企业向承包人收取的保证金超过车辆购置费 49%的，发现一起扣 20 分。 经营者出现高价倒卖车辆、运输经营指标行为的，发现一起扣 20 分。 企业通过虚假的资产置换搞假联合，以提升企业等级，发现一起扣 20 分。		查看企业营运车辆产权证及相关证明材料	
	10	员工管理和企业文化	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。 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培训。不开展岗位培训，扣 5 分。 企业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；不足 8 次，缺一次扣 1 分。 形成企业标识、企业精神、企业理念和宗旨。每缺一项扣 5 分。		随机抽查劳动合同 查培训计划书、培训和学习记录	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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
企业管理 (220分)	30	车辆管理	营运车辆审验率应为 100%，每降低 1 个百分点扣 10 分。 企业未认真落实到期下线车辆处置措施，下线车辆出现非法营运的，发现一次扣 10 分。 企业应按一车一档的要求建立车辆技术档案和车辆违章记分台帐，并由专人负责管理。每缺一份技术档案或台帐，扣 1 分。 企业营运客车类型和技术等级不符合从事客运业务的相关要求，每辆次扣 5 分。 客车未按规定进行技术等级评定的，每辆次扣 5 分。 客车未按规定进行二级维护的，每辆次扣 5 分。 营运客车累计违章记分超过 20 分的，每辆次扣 5 分。		随机抽查 日常监督检查、 投诉举报	

 陕西省交通运输厅行政规范性文件

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)
节能减排(50分)	50	节能减排工作开展情况	企业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 10 分，该项不齐全、不符合要求扣 5 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）制定驾驶员节能操作规范；（6）节能减排考核与奖惩制度。每缺一项，扣 5 分，每一项不齐全、不符合要求扣 2 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 10 分，该项不齐全、不符合要求扣 5 分。 节能减排措施落实情况： （1）优化车辆结构，淘汰能耗高、尾气排放超标的车辆；（2）制定车辆强制维护、定期检测和保养计划；（3）开展单车节能减排绩效考核；（4）使用现代化的管理系统，对营运车辆进行精确管理、控制和调度； 每有一项不落实，扣 5 分；虽有落实，但不到位、不符合要求扣 2 分。		查制度文本和有关记录 与责任人谈话了解执行情况 随机抽查驾驶员

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。

附件 2

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
------	------	------	------	--------	----------------	----



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	
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



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	
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



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	

 陕西省交通运输厅行政规范性文件

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0.5%; (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, 放火、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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

	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	
--	----	---------	--	--	------------------------------------	--

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
------	------	------	------	--------	----------------	----



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	
--------------	----	---------	--	--	-------------------	--

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
------	------	------	------	--------	-------------	----



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	
----------------	----	------------	---	--	----------------------------------	--

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
------	------	------	------	--------	----------------	----



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	
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



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

	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	
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



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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	



陕西省交通运输厅行政规范性文件

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。

