

黄石市交通运输局

关于开展2021年度黄石市汽车客运站 服务信誉等级考核工作的通知

大冶市、阳新县交通运输局，市水陆运输事业发展中心，市交通运输综合执法支队，全市汽车客运站：

为进一步加强汽车客运站管理，规范经营行为，提高服务质量，落实安全生产，维护旅客和客运经营者合法权益，推进社会诚信体系建设，根据《湖北省汽车客运站服务信誉等级考核办法》（鄂运物安〔2016〕158号）规定和上级部门工作要求，现就做好2021年度全市汽车客运站服务信誉等级考核工作有关事项通知如下：

一、考核内容

汽车客运站服务信誉等级考核内容包括经营行为、安全生产、服务质量、运价收费、站务管理和应急保障等方面情况，同时还包括文明城市创建、禁毒宣传、防艾宣传和日常动态考核记录。服务信誉等级分为优良、合格、基本合格，分别用AAA级、AA级、A级表示。服务信誉等级与客运代理

费收取标准挂钩。

二、考核时限、范围与权限

考核时限：2021年1月1日至2021年12月31日。

考核范围：全市汽车客运站。

考核权限：市水陆运输事业发展中心会同市交通运输综合执法支队负责考核市辖区汽车客运站的服务信誉等级；县市级交通运输管理机构负责本辖区汽车客运站的服务信誉等级。

三、考核步骤：

（一）自查申报阶段

汽车客运站填写《黄石市汽车客运站服务信誉考核申请》（附件1），建立《湖北省客运站服务信誉考核档案》（附件2），对照《黄石市汽车客运站服务信誉等级考核标准》（附件3）进行自评打分，以上材料加盖公章后于3月31日前，报送至各所属县、市交通运输管理机构，城区客运站报送至市水陆运输事业发展中心客货运输科。上报的资料分电子版和纸质版。报送时，同时提供汽车客运站《道路运输经营许可证》副本复印件、《营业执照》复印件、2021年度服务信誉情况总结等相关资料。

（二）考核初评阶段

各交通运输管理机构组织专班对汽车客运站提供的资料进行核实，对照《黄石市汽车客运站服务信誉等级考核标准》，结合日常动态监管和汽车客运站现场检查情况，综合评分。填报《湖北省客运站服务信誉等级考核表》（附件4）

和《湖北省客运站服务信誉等级考核结果汇总表》(附件5),《湖北省客运站服务信誉等级考核结果汇总表》于6月1日前报送至市水陆运输事业发展中心,同时出具《黄石市汽车客运站服务信誉考核结果(初评)通知书》(附件6),以书面形式通知被考核汽车客运站。

(三) 审核公示阶段

市水陆运输事业发展中心将汇总的初评结果报送至黄石市交通运输局,并在其网站上进行公示。被考核汽车客运站或者其他单位、个人对公示结果有异议的,可在公示期内向市水陆运输事业发展中心书面申诉或者反映,电话:0714-6533000。反映情况应署实名或单位名称,并附联系方式,以便及时反馈调查结果。

(四) 评定公告阶段。

公示结束后,组织相关单位对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实,确定企业最终考核结果,并在黄石市交通运输局网站上公布。公布后,将考核结果上报湖北省交通运输厅道路运输管理局(省道路运输事业发展中心)。

(五) 信息录入

各单位具体负责质量信誉考核工作的人员要及时准确地将考核信息录入运政管理系统,在汽车客运站《道路运输经营许可证副本》上注册年度质量信誉考核结果。

四、工作要求

汽车客运站服务信誉等级考核是道路客运管理的一项重要基础性工作。各单位要高度重视,成立考核工作专班,

认真学习和掌握考核工作的内容标准，严格考核，真实反映汽车客运站的服务质量。各汽车客运站要组织专班，明确专人负责，按时完成自检自查工作，力争通过开展此项工作，达到提升黄石窗口形象的目标。

附件：

1. 黄石市汽车客运站服务信誉考核申请
2. 湖北省客运站服务信誉考核档案
3. 黄石市汽车客运站服务信誉等级考核标准
4. 湖北省客运站服务信誉等级考核表
5. 湖北省客运站服务信誉等级考核结果汇总表
6. 黄石市汽车客运站服务信誉考核结果（初评）通知书



附件 1:

黄石市汽车客运站服务信誉考核申请

_____:

按照相关文件要求，我站已完成2021年度服务信誉考核和评定自查工作，现申请_____对我站进行 2021 年度服务信誉考核。

申请人：（签字）

申请单位：（公章）

年 月 日

附件 2:

湖北省客运站服务信誉考核档案

客 运 站 名 称 _____

经 营 许 可 证 号 _____

填 报 日 期 _____

湖北省交通运输厅道路运输管理局监制

客运站基本情况

填报说明：客运站填写，并同时提供相关材料，报送道路运输管理机构。

一、基本信息

站名_____站级_____

法人代表姓_____经济性质_____

地址_____

电话_____邮编_____

工商执照号_____注册资本_____万元

税务登记证号_____

从业人员数_____其中管理人员_____

站务人员_____其他工作人员_____

客运线路____条 其中省际班线____条 日发____班 市际
线路____条 日发____班 县际班线____条 日发____班 县内
线路____条 日发____班

车辆总数____辆 其中高级客车____辆 中级客车____辆
普通客车____辆 总座位____

车辆客位____座 其中高级车客位____座

中级车客位____座 普通车客位____座

分支机构：

1、名称_____地址_____

2、名称_____地址_____

3、名称_____地址_____

4、名称_____地址_____

二、参营客运经营者班线统计表（式样）

参营客运经营者 名称	班线 类型	起点	讫点	客车数 量 (辆)	日发 班次

三、声明

我声明本表及其它相关材料中提供的信息均真实可靠。

负责人签名： _____ 负责人职务：
(盖章)

年 月 日

安全 责任 事故 情况

填报说明：客运站填写，并同时提供事故责任认定书复印件，报送运管机构（每起事故分别填写，不够请复印）

责任事故记录：

事故发生时间：

肇事人：

伤亡人数：受伤___人 死亡___人

事故损失（万元）_____

事故经过：

事故责任认定及处理情况：

客运站管理有关情况

填报说明：客运站填写，报送道路运输管理机构。

一、质量体系认证情况：

二、服务品牌创建情况：

三、科技应用情况：

四、企业服务人员统一服装情况（请提供统一服装照片）：

五、企业年度获得荣誉称号情况：

六、政府指令性运输任务完成情况：

下达任务部门	任务内容	投入运力	完成运量	完成时间	是否符合要求

附件 3:

黄石市汽车客运站服务信誉等级考核标准

类别	项目	考核内容	计分方法	自评	扣分
一、 经营行 为(220 分)	经营标识 (50分)	在醒目位置悬挂站级牌、服务信誉等级牌、站名牌。	未悬挂一项发现一次,扣10分,扣完为止。		
		在醒目位置公布最新的班次时刻表、交通图、服务指南、危险品宣传图、里程票价表。	未公布一项发现一次,扣10分,扣完为止。		
		悬挂收费项目标准牌。	未悬挂扣10分。		
		设立举报投诉电话或监督举报箱。	未设立扣10分。		
	接纳车辆 (50分)	与进站经营者签订车辆进站协议。	每发现一起未签订进站协议的,扣5分,扣完为止。		
		无正当理由,不得拒绝经运营管理机构行政许可的车辆进站经营。	每发现一起拒绝合法车辆进站经营的,扣10分,扣完为止。		
		进站车辆规范悬挂客运线路牌。	未悬挂或悬挂自制线路牌的,每发现一起扣10分,扣完为止。		
		不得擅自接纳未经运营机构批准的车辆进站经营。	发现未经许可的车辆进站的,此项不得分。		
	班次排列 (50分)	依法自愿签订排班协议并严格遵守。	擅自变更发班时间和发班方式每发现一起扣5分,扣完为止。		
		按照许可的班次合理安排发车时间和时间间隔。	未按照许可的班次排班每发现一起扣10分,扣完为止;未建立发班时间调整协商制度,扣20分;有歧视性排班投诉情况,经核实确认,每发现一起扣10分,扣完为止。		
		进站经营车辆发班情况。	擅自停班每发现一起扣5分,扣完为止。		
		节假日按规定合理安排加班、包车。	未按照规定安排加班、包车,每发现一起扣5分,扣完为止。		

	对行经山区三级以下道路的客运班线，排班应避免夜间运行。	发现有未避开夜间运行班次的，不得分。	
	完整公布进站客车的班车类别、客车类型等级、运输线路、起讫停靠站点、班次、发车时间、票价等信息。	未公布、未按行政许可证明载明的事项公布，或公布的信息不完整的，不得分。	
	严格按照班线许可证明所明确的事项发售客票。	每发现一起违规售票行为，扣 10 分，扣完为止。	
	严格按照道路运输证核定客位数售票，不售超员票。	每发现一起超员售票行为，扣 10 分，扣完为止。	
	二级以上客运站规范使用道路客运联网售票系统，保持售票系统稳定运行。	未使用的，不得分。	
售票行为 (70分)	严格执行道路客运联网售票工作规则，售票行为工作规范。	售票行为不规范发现一次扣 10 分，扣完为止。	
	严格执行道路客运联网售票系统自助售票设备配置使用暂行规则。	违反自助售票设备配置使用规则的，发现一次扣 10 分，扣完为止。	
	严格执行道路客运联网售票系统设备管理办法。	违反设备管理办法的，发现一次扣 10 分。扣完为止。	
	客运站按规定设立联网售票服务窗口。	客运站未按规定设立联网售票服务窗口的扣 10 分，扣完为止。	
	不得强制或变相强制旅客购买商业保险。	强制或变相强制购买保险的每发现一起扣 5 分，扣完为止。	
	设置安全管理组织机构。	未设置机构扣 20 分。	
二、 安全生产 (280分)	建立健全的安全管理制度，包括安全生产操作规程、车辆例检制度、安全生产责任制、危险品查堵、安全生产监督检查制度。	每欠缺一项制度扣 10 分，扣完为止。	
	落实安全管理制度和安全生产隐患排查治理。	未落实的扣 20 分。	
	签订安全生产责任状。	未签订责任状扣 20 分。	

四、 运价收 费(100 分)	质量监督 (60分)	公开并认真履行服务质量承诺。	未公布质量承诺扣10分；公布但未认真履行承诺的，每项扣10分，扣完为止。	
		无媒体曝光的服务质量事故。	查证属实的每次扣10分，扣完为止。	
	服务礼仪 (40分)	无旅客投诉的服务质量事故。	查证属实的每起扣10分，扣完为止。	
		在规定的期限内妥善处理服务质量投诉。	未妥善处理投诉的，每起扣10分，扣完为止。	
		日常动态监管	每下达一次整改通知书扣10分。	
		创建卫生城市、防艾、禁毒宣传、控烟劝阻	未按要求执行扣20分	
	环境秩序 (40分)	站务人员着装整齐、仪容端庄、挂牌上岗。	仪容不整洁每起扣5分，未挂牌的每起扣5分，扣完为止。	
		站务人员应用普通话服务，一、二级客运站具备会站务英语和站务哑语的人员。	未用普通话扣10分，一、二级客运站未具备英语和哑语人员扣5分。	
	运价执行 (40分)	站务服务做到过程程序化、质量标准化、管理规范。	不文明服务每发现一起扣5分，扣完为止。	
		站场环境干净整洁，符合卫生管理相关要求。	环境不整洁扣10分，极不整洁扣20分。	
经营收费 (40分)	客运站实行封闭管理。	未实行封闭管理扣10分，客流、车流运行秩序混乱扣20分。		
	严格执行国家的运价政策。	未执行批准的票价扣10分，擅自调整票价扣10分，扣完为止。		
票款结算 (20分)	按规定落实儿童、残疾人、军人、消防救援人员优惠政策，落实老人、军人、消防免票。	未落实政策发现一起扣10分，厕所收费发现一次扣10分，扣完为止。		
	按照国家规定的收费项目和标准对旅客和承运人收费。	不按规定收费每发现一起扣5分，扣完为止。		
		按照站级和信誉等级标准提取客运代理费。	不按规定收费每发现一起扣20分，扣完为止。	
		按合同约定的时间向进站经营者结清所代售的票款。	未按合同约定的时间向进站经营者结清所代售的票款的，此项不得分。	

五、站务管理(100分)	岗位设置(30分)	按照站级标准和服务项目设置岗位、配置站务人员,有与业务量相适应的专业人员和管理人员。	设置岗位不全扣10分,站务人员配备不全扣10分,管理人员配备不全扣10分,扣完为止。	
	制度建设(30分)	具有健全的站务管理制度,有健全的业务操作规程和服务规范。	业务操作规程不全扣10分,服务规范不全扣20分,扣完为止。	
六、应急保障(100分)	台帐档案(40分)	建立健全车辆、人员的台帐和档案。	车辆档案不全发现一辆扣10分,人员档案不全发现一人扣10分,扣完为止。	
	应急预案(30分)	具有准确完整的有关资料和统计数据并能及时向运管机构报送。	资料不全扣10分,未按要求及时报送的扣10分,扣完为止。	
	事件报告制度(30分)	制定详细的突发事件应急预案,包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容。	未制定预案此项不得分,预案内容不全的,缺一项扣20分,扣完为止。	
	车辆组织调度(40分)	有具体的事件报告制度规定,责任到人,对突发事件能及时、准确地向道路运输管理机构上报情况。	未制定制度扣10分,未报告扣20分。	
	质量管理(30分)	春运及重要节假日,或者发生突发事件时,能服从统一调度指挥,完成指令性任务。	不服从指挥,或未完成指令性任务,此项不得分。	
七、加分项目(100分)	企业形象(20分)	建立质量管理体系。	通过ISO质量体系认证的,加30分。	
	科技应用(30分)	统一着装和品牌形象。	服务人员统一着装的,加10分,实行品牌服务得到社会认可的,加20分。	
	荣誉称号(20分)	使用LED显示屏并能显示服务信息。	有LED显示屏的,加20分,能正常使用并更新的,加30分。	
	备注	获得表彰情况。	获市(厅)级以上表彰的,加10分;获省(部)级以上表彰的,20分。	
		总分:		

附件 4:

湖北省客运站服务信誉等级考核表

填报说明: 本表由负责评定的运管机构填写。

客运站名称: _____

经营许可证号: _____

<p>上报 材料 核查 意见</p>	<p style="text-align: center;">核查负责人签字:</p> <p style="text-align: right;">日期: 年 月 日</p>
<p>考核 得分 情况</p>	<p>经营行为: _____ 安全生产: _____</p> <p>服务质量: _____ 运价收费: _____</p> <p>站务管理: _____ 应急保障: _____</p> <p>加分项目: _____ 合计得分: _____</p> <p>公示前后加分或减分情况说明:</p> <p>考核和评定组负责人签字:</p> <p>考核和评定组成员签名:</p> <p style="text-align: right;">日期: 年 月 日</p>
<p>评定 意见</p>	<p style="text-align: center;">单位(章)</p> <p style="text-align: right;">日期: 年 月 日</p>

附件 6:

黄石市汽车客运站服务信誉考核结果 (初评) 通知书

_____:

经考核, 确认你站在 2021 年度信誉考核中:

信誉考核分值为_____分。

按照有关规定, 你站考核结果初评为_____,

特此通知。你单位对初评结果如有异议, 可以在收到本通知之日起 10 日内, 向市水陆运输事业发展中心进行陈述和申辩, 逾期不陈述和申辩的, 视为你单位放弃上述权利。

年 月 日