

# 吉林省运输管理局 吉林省运输协会 文件

吉运联字〔2008〕 号（讨论稿）

## 关于继续开展好“创建客运星级班车 和争做安全优质服务诚信客运企业” 竞赛活动的通知

各市（州）、县（市、区）运输管理处（所）、道路运输协会：

“吉林省创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业竞赛活动”开展一年来，已经成为全省公路客运企业开展文明建设活动的载体。各地区运输管理部门、道路运输协会及所辖区域的客运经营企业，都能够按照省运输管理局、省运输协会有关文件精神，落实工作部署，精心组织活动，使得整个竞赛活动开展的有声有色。通过竞赛活动的开展，企业经营管理水平、职工队伍建设和总体服务水平都不同程度地有所提高，促进了整个行业文明建设的进步，在社会上赢得了较好声誉。为进一步加强道路旅客运输管理工作，全面提高企业员工的整体素质，维护道路客运各方的合法权益，促进道路旅客运输事业快速和可持续性发展，省运输管理局、省运输协会决定继续开

展好创建“创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动。现将修订后的《吉林省创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业竞赛活动实施方案》和《吉林省争做安全优质服务诚信客运企业竞赛活动评比标准》、《吉林省创建客运星级班车竞赛活动评比标准》印发给你们，望认真组织实施。

- 附件：1. 吉林省创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业竞赛活动实施方案  
2. 吉林省争做安全优质服务诚信客运企业竞赛活动评比标准  
3. 安全优质星级客运班车评比标准  
4. 《吉林省个体道路客运经营班车参赛申请表》

二〇〇八年四月

抄报：吉林省交通厅

抄送：各市（州）、县（市、区）客运企业

吉林省运输管理局办公室

2008年4月 日印发

（共印300份）

附件 1:

## 吉林省创建星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业竞赛活动实施方案（讨论稿）

为进一步加强道路旅客运输企业管理，不断提高驾乘人员素质，为旅客提供安全、便捷、舒适的乘车环境，更好的实行自我约束、自我监督、自我管理，促进道路旅客运输事业发展，决定在全省客运企业继续开展“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动。为更好的开展这项活动，特修订本方案。

### 一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以科学发展观为统领，深入学习贯彻党的十七大和省九次党代会精神，进一步落实《吉林省交通系统“十一五”时期精神文明建设规划》，以打造诚信、文明、廉洁、高效的运输行业为主线，以“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动为载体，坚持以人为本、安全第一的宗旨，遵循公平、公正、公开、便民原则，促进道路运输市场的统一、开放、竞争有序，满足广大群众最大出行需求，不断推进企业的规范化、规模化、集约化，全面提升我省道路旅客运输行业经营服务水平，推动我省道路旅客运输事业全面健康发展。

### 二、活动目标

“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动是促进行业自律，加强安全管理，提高运输服务质量，统一规范客运市场，提升客运企业整体运营水平的重要举措。通过竞赛评比，使道路运输企业及其参与者的运输服务品牌、经营理念、交通安全意识明显增强，管理水平、优质服务水平明显提高，基础设施建设、营运车辆技术状况明显改善，交通事故率、服务质量事故率明显降低。

### 三、活动内容

1. 强化安全措施，确保运输安全。自觉加强对客运班车的安全检查和维护，建立安全检查制度，责任到车到人。
2. 加强安全教育，提高安全意识。开展经常性安全教育，加强驾乘人员培训，定期召开安全例会，排查事故隐患。坚持做到人不合格不上岗，车不合格不上路。
3. 规范经营行为，树立服务理念。做到车容车貌整洁，备品齐全有效；

驾乘人员着装整洁，持证上岗；严格执行运营合同，不在站内喊客、揽客，不在站外私设站点；不超员、不超速、不疲劳驾驶，严查“三品”上车。

4. 搞好车辆调度，优化资源配置。一切从为旅客提供安全优质服务出发，做好车辆更新，合理安排调度车辆，确保旅客安全、及时、舒适、满意到达目的地。

5. 抓好运营班车，提高服务水平。培育客运星级班车，以点带面，全面推行“三优三化”目标管理，确保服务质量上档次、上水平。

6. 强化基础建设，提高管理水平。不断建立健全规章制度及相关基础资料，推行正规化、规范化管理，提升企业经营管理水平。

### 四、竞赛范围

1. 凡是吉林省境内从事道路旅客运输的客运企业(经营者)均可参加竞赛和评比。

2. 从事道路旅客运输并取得当地协会会员资格的个体客运经营者，有意参加此次活动的，可向所在地域运输协会申请，经所辖运管部门认可，并在运营始发、终到客运站备案后，由省运输协会统一发给参赛标志，成为参赛者。有关参赛申请（表格）式样，另行制定并发给各地运输协会。

3. 有下列情况之一的客运班车（含参赛的个体经营客户），不能参加当年“吉林省创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动的星级班车评比。

(1) 司乘人员从事客运工作年限不足两年的；

(2) 乘务员年龄超过 40 岁的；

(3) 在年内发生过伤亡事故的；

(4) 在抽检中发现有车容不整，服务设施不齐全有效，司乘人员不按规定着装或容貌不整，证件、路单、票据、服务卡等不全的；

(5) 被旅客投诉并经核实的；

(6) 被新闻媒体、行业报刊曝光的；

(7) 在站内喊客、不服从劝导并被违约处理的；

(8) 不履行快件运输协议，私拉散运的；

(9) 安全行车不足 10 万公里的。

2. 有下列情况之一的企业，不能参加当年“吉林省创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动的企业评比。

(1) 客运星级班车数没有达到企业客运班车总数 30% 的。

(2) 企业安全考核指标达不到行车责任事故率低于 3 次/千万车公里；行车责任死亡率低于 0.5 人/千万车公里；行车责任受伤率低于 1.6 人/百万车公里；行车责任事故经济损失率低于 3 万元/百万车公里的。

(3)由于企业(经营者)责任造成直接经济损失 10 万元以上的(包括火灾、设备损失等)。

(4)本企业职工有严重经济、刑事犯罪的(以刑事裁定、法院判决书为准)。

(5)查实的服务质量事故达到 5 次以上或被新闻媒体、行业刊物曝光 2 次以上的。

(6)企业安全管理基础资料不全、管理不规范(客运企业安全管理基础资料应包括:1. 安全会议记录;2. 安全学习记录;3. 安全教育和培训记录;4. 安全检查记录;5. 安全组织机构记录;6. 安全管理人员记录;7. 驾驶员聘用记录;8. 驾驶员档案;9. 驾驶员安全行驶里程记录;10. 车辆建制记录;11. 车辆技术档案;12. 车辆保险档案;13. 车辆二级维护记录;14. 车辆报班检验记录;15. 车辆定期检验记录;16. 事故记录;17. 事故档案;18. 行车事故报表。)的。

### 五、评比办法

这次竞赛活动是一项长期活动,从 2007 年 1 月 1 日起正式实施至今乃至以后较长一段时间,继续由吉林省运输协会客运经营者专业委员会具体承办。竞赛评比以日常考核(各级领导、运管部门节假日黄金周运输检查、动态考核和群众投诉举报等)和年末验收检查相结合的方式进行。按照《吉林省创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业竞赛评比标准》考评,总分达 90 分以上的企业,且拥有客运班车总数 30%以上的客运星级班车,在质量信誉考核中评为 AAA 企业,具有评比资格。

1. 自检自评。各客运企业每年要经常对本企业进行自检自评,及时发现问题,及时整改;各县(市、区)竞赛活动领导小组要定期对客运企业进行检查评比,将具备客运星级班车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车和客运企业上报市(州)竞赛活动领导小组。

2. 初评上报。各市(州)竞赛活动领导小组每年要严格按照《吉林省创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业竞赛评比标准》,对市、县(市、区)客运企业竞赛情况进行考评,做好考评记录,并将已具备安全优质星级客运班车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车和客运企业的考评结果于 10 月末前上报省竞赛活动领导小组办公室。

3. 检查验收。对各市(州)初评上报的客运星级班车、安全优质服务诚信客运企业,由吉林省运输协会客运经营者专业委员会于每年 11 月至 12 月份组织进行检查验收。

4. 对检查验收已具备客运星级班车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车和客运企业,报省竞赛活动领导小组审核批准,由吉林省运输

管理局、吉林省运输协会颁发《安全优质星级客运班车》、《吉林省安全优质服务诚信客运企业》标志牌匾。

5. 对已颁发《安全优质星级客运班车》、《吉林省安全优质服务诚信客运企业》标志牌匾的客运班车和客运企业,要随时接受各级领导的检查和旅客、客运站的监督,如发现较严重问题,已不具备安全优质星级客运班车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车或客运企业,既取消安全优质星级客运班车、安全优质服务诚信客运企业资格,收回牌匾,并在本年度内不予参评。

只有取得吉林省安全优质服务诚信客运企业资格的客运企业才可以参加省、部级先进单位评选。

### 六、组织领导

“吉林省创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动领导小组由吉林省运输管理局、吉林省运输协会、各市(州)运输管理处、道路运输协会、省运输协会客运经营者专业委员会领导组成,领导小组成员如下:

|      |     |                                      |
|------|-----|--------------------------------------|
| 组 长: | 闫长文 | 吉林省运输管理局局长                           |
| 副组长: | 于彦华 | 吉林省运输管理局党委书记                         |
|      | 周 建 | 吉林省运输管理局副局长                          |
|      | 刘德才 | 吉林省运输协会副秘书长                          |
| 成 员: | 岳 靖 | 吉林省运输协会办公室主任                         |
|      | 张孝奎 | 吉林省运输管理局客运处处长                        |
|      | 张宏图 | 吉林省运输管理局稽查处处长                        |
|      | 李乃龙 | 吉林省运输管理局党委办公室主任                      |
|      | 王浩然 | 长春市公路客运集团公司总经理<br>(省客运经营者专业委员会主任委员)  |
|      | 许录春 | 延边东北亚客运集团公司董事长<br>(省客运经营者专业委员会副主任委员) |
|      | 李冠军 | 通化市公路客运总公司总经理<br>(省客运经营者专业委员会副主任委员)  |

领导小组下设办公室,办公室设在吉林省运输协会办公室。

|      |     |                |
|------|-----|----------------|
| 主 任: | 岳 靖 | 吉林省运输协会办公室主任   |
| 副主任: | 王浩然 | 长春市公路客运集团公司总经理 |
|      | 许录春 | 延边东北亚客运集团公司董事长 |
|      | 李冠军 | 通化市公路客运总公司总经理  |

成 员:各市(州)运输管理处主管客运副处长、道路运输协会秘书长、

客运经营者专业委员会常务理事。

各市(州)、县(市、区)也要成立“创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动领导小组。并要在2008年4月30日前将“创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动领导小组名单和活动方案报省竞赛活动领导小组办公室备案。

### 七、几点要求

1. 各地要深刻认识本次活动的重要性和深远意义。“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业竞赛”活动是一项利国利民，提高客运企业形象的社会公益活动。各地要高度重视，精心组织。要结合本地实际情况制定竞赛活动方案，召开各种形式的动员会、座谈会，布置落实“创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”竞赛活动。并及时将增补参加客运星级班车竞赛的班车牌照号、线路、驾乘人员姓名报省竞赛活动领导小组办公室，以备印发参赛班车标志牌。活动开展以后，各级竞赛活动领导小组，要加强组织领导，明确分工，落实责任，定期召开会议，研究竞赛活动进展情况，保证竞赛活动的顺利进行。

2. 各客运企业要加强教育，全员参与。要积极组织在岗的管理人员和驾乘人员，认真学习《中华人民共和国道路运输条例》、《吉林省道路运输条例》及省、市各级政府制发的有关法律法规，广泛发动群众，群策群立，完善各项规章制度，建立活动保障体系，采取强有力措施，把竞赛活动真正落到实处。

3. 各客运企业要充分利用广播、电视、报刊等新闻媒介进行广泛宣传，营造氛围。要及时、连续不断地将这次竞赛活动的开展情况向社会进行宣传报导，特别是对在活动中涌现出的好人好事、先进典型事迹和好的作法要及时宣传交流。宣传工作要根据竞赛进度，找准重点、热点，适时调整宣传内容，推动竞赛活动的健康发展。

4. 各客运企业要做好自身综合水平摸底工作，强化企业管理基础工作，建立起完善的竞赛组织、保障及自查考核机制；注重对所属职工队伍的培训，努力组建一支有文化、业务强、懂管理，有市场竞争意识的高素质经营队伍；对企业拥有的设备设施、客运车辆技术状况进行一次排查，做好维护改造工作；适应市场需求，开展创造性工作，打造企业经营品牌。

二〇〇八年四月十五日