

吉林省运输管理局 吉林省运输协会 文件

吉运联字〔2008〕 号（草稿）

关于继续开展好创建“文明客运站”

竞赛活动的通知

二〇〇八年四月

创建文明客运站竞赛活动实施方案》和《吉林省文明客运站竞赛评比标准》印发给你们，望认真组织实施。

附件 1： 吉林省创建文明客运站竞赛活动实施方案

附件 2： 吉林省文明客运站竞赛考核评分标准

各市（州）、县（市、区）运输管理处（所）、道路运输协会：

创建“文明客运站”竞赛活动开展两年来，已经成为全省公路客运站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站，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，客运站站务管理水平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站务管理工作，全面提高站务工作人员的整体素质，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“文明客运站”竞赛活动。现将修订后的《吉林省

抄报：省交通厅

抄送：各市（州）、县（市、区）客运（总）站

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:

吉林省创建文明客运站竞赛活动实施方案

(讨论稿)

为进一步加强道路旅客运输站务管理工作,实行自我监督、自我管理,促进道路旅客运输事业发展,特制定吉林省创建文明客运站竞赛活动实施方案。

一、指导思想

以党的十七大精神和邓小平理论及“三个代表”重要思想为指导,以贯彻落实科学发展观,努力实现客运站建设和经营的可持续发展为切入点,坚持两个文明一起抓,全面提高全省站务人员的整体素质,提高站务管理水平和总体服务水平,营造旅客安全、便捷、舒适候车环境,塑造良好的站务形象。

二、组织领导

吉林省创建文明客运站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、道路运输协会领导组成,由吉林省运输协会道路客运站务专业委员会具体承办。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
	李乃龙	吉林省运输管理局精神文明办公室主任
	张孝奎	吉林省运输管理局客运管理处处长
	张宏图	吉林省运输管理局稽查处处长
	王晓平	长春市公路客运总站站长(吉林省运输协会道路客运站务专业委员会主任委员)
	滕忠诚	吉林市公路客运总站站长(吉林省运输协会道路客运站务专业委员会副主任委员)

领导小组下设办公室:

主 任: 岳 靖 吉林省运输协会办公室主任

副主任: 王晓平 长春市公路客运总站站长

滕忠诚 吉林市公路客运总站站长

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。

各市(州)、县(市、区)也要成立创建文明客运站竞赛活动领导小组,报省竞赛活动领导小组备案。

三、竞赛范围

1. 凡是吉林省境内从事道路旅客运输的客运站均参加竞赛和评比。

2. 有下列情况之一者,不能参加当年吉林省文明客运站的评比:

(1) 由于站方主要责任(50%以上)致使职工或旅客死亡或重伤 2 人以上的。

(2) 由于站方责任造成直接经济损失 1 万元以上的(包括火灾、设备损失等)。

(3) 本站职工有严重经济、刑事犯罪的(以刑事裁定、法院判决书为准)。

(4) 一级客运站多种经营占地超过候车厅总面积 20%,二级客运站多种经营占地超过候车厅总面积 15%的。

(5) 质量信誉考核低于 AAA 级的。

(6) 拖欠运费的(超过月售票总额 10%,运方不认可并投诉的)。

(7) 不使用统一格式《违约处理通知单》、乱收违约金的(投诉三次以上并经查实的)。

(8) 不公平售票的(投诉三次以上并经查实的)。

(9) 站内喊客、揽客现象严重,造成影响的(在各级领导机关抽查中发现,被相关领导批评,以及在新闻媒体、行业刊物曝光的)。

(10) 被社会新闻媒体(包括本行业宣传机构)曝光、旅客或经营者投诉三次以上(经核查情况属实)的。

四、评比办法

这次竞赛活动是一项长期活动,从 2006 年 1 月 1 日起至今,已开展两年。本方案从 2008 年 3 月 1 日起正式实施,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)和年终验收检查相结合的方式进行。

按照《吉林省文明客运站竞赛评比标准》考评总分达 95 分以上的

单位，具有吉林省文明客运站评比资格。

1. 自检自评。各客运站每年要经常对本站进行自检自评，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站进行检查评比，将具备省文明客运站资格的客运站上报市(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《吉林省文明客运站竞赛评比标准》，对市、县(市、区)各级客运站竞赛情况进行考评，做好考评记录，并将已具备省文明客运站资格的客运站的考评结果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“文明客运站”，由吉林省运输协会道路客运站务专业委员会常务理事单位抽调人员组成考评验收组，于每年11月至12月份进行检查验收。

4. 对考评验收已具备省文明客运站资格和标准的客运站，考评验收组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《吉林省文明客运站》标志牌匾。

5. 对已颁发《吉林省文明客运站》标志牌匾的客运站，要随时接受各级领导的检查和旅客及经营者的监督，如发现较严重问题，已不具备省文明客运站资格和标准的客运站，既取消省文明客运站资格，收回牌匾，并在本年度内不予参评。

五、奖惩措施

对在竞赛活动中评选出的吉林省文明客运站，省竞赛活动领导小组每年将予以表彰；对存在严重问题的客运站给予通报批评和一定的惩处。

1. “文明客运站”基础设施建设投资在同等条件下给予优先考虑。

2. 只有取得吉林省文明客运站资格的客运站才可以参加省、部级先进单位评选。

3. 对服务质量、卫生环境较差，经检查评比，不具备站务等级条件的客运站，降低其站务收费标准。

六、几点要求

1. 提高认识，加强领导。各地运管部门及本行业协会组织，要提高对本次活动重要性的认识，结合本地实际情况成立竞赛活动领导小组，召开各种形式的动员会、座谈会，布置落实创建文明客运站竞赛活动；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，定期召开有关工作会议，研究竞赛活动进展情况，保证这项活动的顺利进行。

2. 认真学习，落到实处。各级客运站要组织在编在岗的站务人员，认真学习《中华人民共和国道路运输条例》及省、市各级政府下发的法规和站务管理有关规定，广泛发动，群策群力，完善各项规章制度，建立活动保障体系，责任到人，把竞赛活动真正落到实处。

3. 广泛宣传，营造氛围。各级客运站要充分利用广播、电视、报刊等新闻媒介进行宣传，宣传活动的指导思想、目标，评比标准及各岗位的行为规范，通过宣传让社会都知道开展这项活动的目的意义。要及时地、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做法要及时宣传和交流。宣传工作要根据进度情况，找准重点，适时调整宣传内容，推动竞赛活动的健康发展。

4. 聘请监督员，加强社会监督。各地竞赛活动领导小组要结合本地实际情况，聘请当地党委、政府、人大、政协和纪检等部门工作人员和社会上关心道路旅客运输事业的人士、道路旅客运输经营者、新闻工作者作为竞赛活动的监督员，加强社会监督。监督工作要建立信息反馈制度，定期召开监督员信息反馈座谈会，总结经验，积累信息反馈资料，以便促进站务管理工作和竞赛活动的开展。

5. 各级客运站要对竞赛活动积极组织实施，还要定期向社会散发《客运站站务工作评议卡》，广泛征求意见，并根据反馈情况，及时和有针对性地进行整改，以保证竞赛活动取得显著成效。

6. 各地运输管理部门、道路运输协会要在2008年4月底前将创建文明客运站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。

二〇〇八年四月十五日

附件 2:

吉林省文明客运站竞赛考核评分标准

制表: 吉林省运输协会

二〇〇八年四月十五日

项目	一、站内设施设备(10分)	二、站容站貌(10分)
评比内容	<p>1. 站内设施设备符合《中华人民共和国汽车客运站级划分和建设要求》</p> <p>2. 候车室、发车场应设“禁烟标志”、“防火标志”</p>	<p>1. 站内外整洁、环境美化、站场无垃圾、无积水、座椅干净、废物进箱、厕所清洁无异味。</p> <p>2. 设备、设施摆放整齐、美观大方。</p> <p>3. 冬季防寒、夏季通风、用水清洁。</p> <p>4. 站务人员着装整洁、佩戴证章、工作认真、态度和蔼、举止端庄、文明服务、礼貌待客。</p> <p>5. 督促进站车辆做到车容车貌、设施设备齐全有效。</p> <p>6. 无流动商贩进站上车售货。</p> <p>7. 候车室达到窗明地净、四壁无尘、做到随脏随扫,经常保持候车室内整洁、明亮。</p>
评分标准	每少一项扣 2 分。无效和无标志扣 1 分。	有问题每项扣 0.5 分
扣分情况		
实得分数		
备注		

项目	三、服务质量(30分)
评比内容	<p>1. 旅客购票、行包寄存、行包检斤、候车服务、检票等站务及发车秩序良好。</p> <p>2. 执行交通部《汽车旅客运输服务岗位职责及工作标准》，各岗位人员熟知本岗位职责、工作程序和工作标准，工作时讲普通话，正确使用十字文明用语(请、您好、对不起、谢谢、再见)。</p> <p>3. 小件寄存手续简便，按规定摆放整齐，无丢失损坏。</p> <p>4. 候车室有专人服务，保证旅客用水，解答旅客询问迅速准确，主动为旅客排忧解难，并做好对重点旅客的服务。</p> <p>5. 广播及时，内容丰富，通知旅客乘车和站务人员工作。</p> <p>6. 公布发车班次及时，组织旅客有序上车，检票对号入座，不发生错误、漏乘现象，路单及检票记录填写清楚，数字准确，不检超员票，不发超员车。</p> <p>7. 流水发车站要分设发车区域，管理规范，秩序良好，按时发车。</p> <p>8. 车辆进站后，应严格执行清车制度，始发站不许带客、货进站。</p> <p>9. 原始资料齐备，服务质量达标： 正班率大于 99.9%； 正点率大于 98%； 正运率大于 99.5%； 售票差错率小于 5‰； 旅客意见处理率大于 98% 以上； 旅客满意率大于 95% 以上。</p> <p>10. 售票及时准确，缩短旅客购票时间（平日旅客排队购票时间不得超过 10 分钟），不售超员票、人情票。</p> <p>11. 行包检斤手续简便，备有包装物品。</p> <p>12. 检票员在检票前要简要向旅客宣传旅行常识及有关注意事项。</p>
备注	

项目	服务质量<二>
评分标准	1. 岗位无人每岗扣 2 分；秩序混乱扣 5 分。 2. 现场抽查 5 人，不熟知本岗位职责、工作程序和工作标准，不使用文明用语每人次扣 1 分。 3. 达不到要求扣 0.5 分。 4. 无专人服务扣 2 分；解答问题不准，并给旅客带来麻烦扣 1 分；服务人员态度生硬或不照顾重点旅客扣 2 分。 5. 广播不及时扣 2 分；宣传内容不丰富，不规范扣 1 分；未用普通话扣 1 分。 6. 无人组织上车扣 2 分；发生错乘、漏乘每人次扣 2 分；填写不准确，不清楚扣 1 分；检超员票，发超员车 5 分。 7. 不设发车区域扣 2 分；秩序混乱扣 5 分；没按时发车每班次扣 1 分。 8. 检票前不执行清车制度每次扣 1 分；带客、货进站每班次扣 1 分。 9. 原始资料不齐全，每项扣 2 分；正班率、正点率、正运率、旅客意见处理率、旅客满意率每降 1% 每项扣 2 分；售票差错率未达到标准扣 2 分。 10. 达不到要求扣 0.5 分，售超员票每车次扣 5 分。 11. 达不到要求扣 0.5 分。 12. 达不到要求扣 0.5 分。
扣分情况	
实得分数	

项目	四、安全管理 (20 分)
评比内容	1. 有健全的安全管理制度和安全管理机构,有专职的管理人员,防火、防盗设施齐全有效,常开展安全教育有记录。 2. 做好旅客携带物品检查,严禁禁限物品和“三品”进站上车。 3. 进、出站车辆有专人检查、指挥,定位发车,搞好安全宣传。 4. 严格执行“四不进站、二不发车”和“三不进站、五不出站”制度。
评分标准	1. 无安全规章制度和专职人员不得分;防火、防盗设施不齐全或无效扣 2 分;安全教育无记录扣 1 分;发生责任事故扣 10 分。 2. 未做安全检查扣 2 分;禁限运物品或“三品”进站上车扣 5 分。 3. 进出站无人检查、指挥扣 5 分;不按规定位置发车扣 2 分;未做安全宣传扣 2 分。 4. 对不执行“三不进站五不出站”规定的,每一项扣 2 分。
扣分情况	
实得分数	
备注	“三不进站五不出站” 是指易燃、易爆和易腐蚀等危险品不进站、无关人员不进站(发车区)、无关车辆不进站,超载客车不出站、安全例行检查不合格客车不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、客车证件不齐全不出站、出站登记表未经签字审核不出站。

项目	五、经营管理 (30分)
评比内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 严格执行运价规定和收费规定，计费合理准确。 2. 在运管部门的监督下，进站车辆均签订并严格执行班车《进站运行协议书》。 3. 积极推行现代化管理，采用科技手段，改进管理，提高工作效率和工作质量。 4. 推行经济责任制，奖惩、考核制度健全。 5. 经营管理的原始记录齐全完备、记录清楚，数字准确，分类成册，实行档案化管理。 6. 有职工教育培训计划。经营进行法制和职业道德教育；开展业务技术培训和各种形式的劳动竞赛。 7. 热爱本职工作、讲究职业道德，无违章违纪行为。 8. 定期召开社会监督员和旅客座谈会，并及时收集信息和反馈意见。 9. 充分发挥职工代表大会的作用，及时采纳、收集职工对本企业提出的合理化建议。 10. 经济效益好，完成营收计划。 11. 积极开展快件运输工作，有市场份额，有实际收入。 12. 按规定及时结算，不挤占、挪用票款。 13. 站内不存在喊客、揽客现象。 14. 不存在不公平售票问题。
备注	<p>喊客： 范指司乘人员在站内检票区呼唤旅客上自己车情况，同检票员提请未上车旅客之喊声有本质区别。</p> <p>揽客： 范指司乘人员在客运站门前及旅客进站通道中及站区周边招揽、介绍旅客买自己车的票之私自组客现象，这是一种不公平竞争行为。</p>

项目	经营管理 <二>
评分标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不执行规定或收费不准确每项扣 5 分。 2. 未签合同每辆次扣 2 分；合同不符合要求扣 1 分。不使用统一《违约处理通知单》每次扣 2 分、内容填写不全的每项次扣 0.5 分；不按合同规定乱罚款的，每次扣 5 分。 3. 未推行现代化管理扣 2 分；流于形式、效果不好扣 1 分。 4. 未推行经济责任制扣 10 分；无奖惩制度扣 2 分；无记录扣 1 分。 5. 不齐全扣 2 分；记录不清楚或数字不准确扣 1 分；未实行档案管理扣 2 分。 6. 无培训计划或未开展培训，教育、竞赛扣 5 分；流于形式扣 1 分。 7. 有严重违纪违法行为不得分。 8. 不定期召开社会监督员和旅客座谈会扣 2 分；反馈意见不及时扣 1 分。 9. 不收集、采纳合理化建议扣 2 分。 10. 效益差，收不抵支的扣 10 分。 11. 没有实际运作快件运输的扣 10 分。 11. 超过结算期限每次扣 5 分；挤占、挪用票款每次扣 10 分；多拉少结、少拉多结每次扣 15 分。 12. 站内存在喊客现象，每车次扣 1 分，揽客现象每车次扣 5 分。（喊客、揽客人员班车取消评比资格，所在经营单位扣 5 分） 13. 客运站存在不公平售票问题，一经核实，即取消评比资格。
扣分情况	
实得分数	