

开展创建诚信优质服务 示范客运企业、示范客运站活动方案

一、目标任务

以科学发展观为统领，以“发展现代交通，加强诚信体系建设，奉献一流服务”为宗旨，以发展现代道路运输业为目标，以“创建诚信优质服务示范客运企业、示范客运站”活动为载体，促进行业自律，充分发挥道路运输文明示范引领作用，推进客运市场向规范化、规模化、集约化发展，从而推动我省道路旅客运输事业全面健康发展。

二、活动组织

“创建诚信优质服务示范客运企业、示范客运站”活动，由省运输管理局、省运输协会联合部署，各级道路运输管理部门、道路运输协会负责辖区内相关工作的组织开展。

三、活动内容

（一）诚信优质服务示范客运企业活动内容包括：

1. 企业管理情况：管理制度、管理合同、驾驶员权益保障、信息化建设、服务质量信誉档案、保险、企业文化、职工教育培训等情况；
2. 安全运营情况：安全责任落实、交通责任事故率、交通责任事故伤人率、交通责任事故死亡率等情况；
3. 经营行为情况：交通违法行为、经营违法行为等情况；
4. 运营服务情况：车容车貌、服务评价、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况；
5. 社会责任情况：维护行业稳定、节能减排与环保等情况。

(二) 诚信优质服务示范客运站活动内容包括:

1. 服务设施情况: 服务设施设备应符合部颁标准(JT/T200-2004)《汽车客运站级别划分和建设要求》的规定。服务设施完善、布局合理、服务设备完好配套、服务标志齐全醒目;

2. 服务质量情况: 服务岗位设置齐全合理、站务人员业务技能熟练、业务操作规范高效、服务项目齐全, 设置合理、建立车站承诺服务制度、旅客监督制度、开展培训和岗位练兵活动情况等;

3. 站容、车容、仪容情况: 站容卫生达标、窗明地净、通风良好、卫生间无异味、车场标线明确、车辆进出有序、摆放整齐、无站外发车、营运车辆车况良好、车容整洁、站务及司乘人员统一着装, 挂牌服务、仪表端庄、举止文明等;

4. 安全管理情况: 安全管理制度落实、机构建立健全、安全生产事故预防措施到位、安全检测仪指定专人负责、落实“三不进站、五不出站”情况、站内待发车场及站台封闭管理情况等;

5. 经营管理情况: 建立健全管理制度及基础台帐、进站协议, 班次安排等要严格按照“公开、公平、公正”的原则、严格按照核定的等级收取相应的服务费、不得超标准收费或乱收费等;

6. 车站管理情况: 建立健全诚信和优质服务档案、指定专人负责档案的建立和考核工作、全面开展节能减排工作、站务经营、财务、安全和技术等管理人员配置合理稳定、站务流程合理有序等。

四、活动安排

活动分为三个阶段进行。

(一) 安排部署和宣传动员阶段。各地运管部门和道路运输协会要按照省《创建诚信示范客运企业、示范客运站活动方案》,

结合辖区客运企业、客运站的实际情况，制定具体实施方案，并深入客运企业、客运站进行广泛发动和宣传动员；同时根据客运企业、客运站的上报申请，制定示范客运企业、示范客运站的培育计划并上报省运输协会。

（二）自查提高和检查指导阶段。各客运企业、客运站要按照省创建诚信示范客运企业、示范客运站活动方案和评比标准，进行自查自纠，发现问题及时整改；各地运管部门和运输协会要经常深入辖区客运企业、客运站进行检查指导培育；并做好考评培育记录。

（三）评比验收阶段。创建活动实行百分制考核，各市（州）推荐上报的诚信优质服务示范客运企业、示范客运站，由省运输协会在年底前组织评比验收；验收结果要广泛征求省局各职能部门意见，并经省创建活动领导小组确定考评结果。

五、奖惩措施

（一）对取得诚信优质服务示范客运企业、示范客运站称号的单位，由吉林省运输管理局、吉林省运输协会颁发奖牌证书，并在新闻媒体上公布。

（二）被评为诚信优质服务示范客运企业、示范客运站的单位，有资格优先参加省、部级先进单位评选。

（三）在实施道路客运班线经营权招投标许可时，同等条件优先考虑诚信优质服务示范客运企业。

（四）在站务费的计划使用上，优先解决诚信优质服务示范客运站的需求。

（五）开展创建诚信优质服务示范客运企业、示范客运站活动，是省运输管理局开展的绩效考核和记分考核的一项重要内容，其检查验收结果作为省局扣减运管处（所）考核分数的依据。

（六）诚信优质服务示范客运企业的评比要与保障金安全奖

励实行有效的结合，对发生一次死亡4人以上（含4人）或年度累计死亡6人以上（含6人）交通责任事故的单位，3年内不得参加诚信优质服务示范客运企业的评比活动。

六、组织领导

省创建诚信优质服务示范客运企业、示范客运站活动领导小组由省运输管理局、省运输协会领导及有关职能部门负责人组成，领导小组成员如下：

组 长：	沈瑞峰	省运输管理局局长
副组长：	于彦华	省运输管理局党委书记
	周 建	省运输管理局副局长
	刘德才	省运输协会副会长、兼副秘书长
成 员：	张宏图	省运输管理局城乡客运处处长
	李乃龙	省运输管理局运政执法处处长
	高 影	省运输管理局党委办公室主任
	王浩然	省运输协会副会长、长春市公路客运集团公司总经理
	许录春	省运输协会副会长、延边东北亚客运集团公司董事长
	冯延辉	省客运站务专业委员会主任委员、长春市公路客运总站站长
	胡国良	省运输协会宣传部部长

领导小组办公室设在省运输协会宣传部，负责活动具体组织实施。各级道路运输管理机构、道路运输协会要成立专门组织机构，明确工作职责，落实工作责任，积极开展此项创建活动。

七、活动要求

（一）思想重视，加强领导。各级道路运输管理机构、道路运输协会要高度重视，精心组织诚信优质服务示范客运企业、示

范客运站创建活动，要召开各种形式的动员会、座谈会，布置落实此项创建活动的开展；要加强组织领导，明确分工，落实责任，定期召开会议，研究创建活动进展情况，保证活动的顺利进行。

（二）认真组织，积极参与。各客运企业、客运站要思想明确，态度坚决，积极组织本单位职工认真学习诚信优质服务示范活动的内容、评比标准，提高全员参与创建活动的意识，要在广泛发动群众的基础上，完善各项规章制度，要开展一些丰富多彩的主题实践活动，使创建活动真正落到实处。

（三）加强宣传，树立典型。要切实加强对创建诚信优质服务示范活动的宣传，各客运企业、客运站要广泛利用电视、广播、报刊、网络、简报等方式，大力宣传诚信优质服务示范活动情况和活动经验，同时也要接受社会及新闻媒体的监督，营造良好的社会氛围；要积极发现和培育宣传本单位的典型，推动创建活动的深入开展。

（四）坚持标准，认真负责。在考核评比中要认真负责，统一标准，掌握尺度，防止弄虚作假，流于形式，更不能出现以权谋私；同时，在考核评比中要始终坚持勤俭节约的原则，不得以任何理由借考核评比增加企业负担。

诚信优质服务示范客运企业评比标准

项 目	评比内容	评分标准	备注
企 业 管 理 (20 分)	管理制度 (5 分)	不按规定建立诚信、服务质量管理、质量认证、营运车辆管理(车辆技术档案、车辆保险档案、车辆维护纪录、行车路单)驾驶员管理(驾驶员聘用纪录、驾驶员档案、驾驶员安全行驶里程记录)等制度的,每缺一项扣 1 分,扣完为止。	
	合同管理 (2 分)	不与驾驶员规范签订劳动合同或经营合同的,每发现 1 例扣 1 分,扣完为止。	
	驾驶员权益保障 (3 分)	不按规定公开收费情况及保障驾驶员劳动报酬权、社会保障权、等各项权益的,每发现 1 例扣 1 分,扣完为止。	
	信息化建设 (2 分)	不按规定安装和使用卫星定位系统或安全行车记录仪的,每发现 1 车扣 0.5 分,扣完为止。	
	保险 (2 分)	不按规定购买司乘人员险、第三方责任险等,扣 2 分。	
	企业文化 (3 分)	未按要求开展企业文化建设的扣 3 分。	
	职工教育培训 (3 分)	不按规定组织职工开展教育及业务等培训扣 3 分	

运营服务 (20分)	车容车貌 (10分)	半年检查每个企业抽查5辆客车,年底验收每个企业抽查10辆客车,营运车辆车身碰伤、车漆脱落、车窗及风挡玻璃破碎发现1辆扣1分;车辆技术状况良好、制动、方向、灯光等符合技术要求,1项不合格扣5分;行李仓柜完好无损清洁、车门开启灵活,达不到1项扣1分;车内卫生洁净、座椅座套舒适整洁无破损,达不到标准1项扣1分;发现超员凳扣2分;线路牌按规定摆放、运价里程表张贴规范、空调设备良好、达不到要求1项扣1分,扣完为止。	
	乘客投诉及处理(5分)	乘客有效投诉率,每增加0.01次/车扣1分,乘客投诉后10日内未作处理的,每次扣2分,扣完为止。	
	媒体曝光 (5分)	因服务质量低劣而被市级以上媒体曝光并经查证核实的,每次扣5分。	
安全运营 (25分)	安全责任落实情况(5分)	安全检查记录、安全组织机构设置、事故纪录、事故档案、事故报表等纪录不详实、不完善发现一项分别扣0.5分,扣完为止。	
	交通事故责任率(5分)	交通事故责任率低于3次/千万车公里,每高0.1个百分点扣1分。	
	交通事故责任伤人率(5分)	交通事故责任伤人率低于1.6/百万车公里,每高0.1个百分点扣1分。	
	交通事故责任死亡率(5分)	交通事故责任死亡率低于0.5/千万车公里,每高0.1个百分点扣2分。	
	安全教育(5分)	安全教育记录详实,每月开展1次安全教育,缺1次扣0.5分。	

经营行为 (10分)	交通违法行为 (5分)	发生交通违法行为的, 每增加0.1次/车扣1分, 扣完为止。	
	经营违法行为 (5分)	发生超员、超速、甩客等经营违规行为的, 其中一项每发生1次/车扣2分, 倒扣分不保底。	
社会责任 (10分)	维护行业稳定	企业所属驾驶员有不稳定因素尚未得到有效处置的, 一次扣5分。	
	节能减排与环保	车辆不符合排放和能耗规定的每次/车扣1分, 不开展节能减排教育培训或不采用节能减排新技术的, 扣4分。	
创建活动 (15分)	开展诚信优质服务示范活动	未建立健全诚信优质服务档案扣1分; 未有专人负责考核档案的建立和管理工作的扣1分; 开展诚信优质服务示范活动无方案扣3分, 无阶段性总结扣2分, 无半年总结扣3分, 无主题活动扣2分, 无年终总结扣3分。	
加分项	表彰奖励情况	当年获得省、部级以上荣誉称号的, 加5分; 获得地市级荣誉称号的, 加2分。	
	社会公益	按规定完成政府或交通部门指令性任务, 或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动, 每参加1次加5分; 企业所属驾驶员有见义勇为等行为的, 每次加1分。	
	新能源使用	使用新能源汽车的, 每20辆加2分。	

注：有下列情况之一的客运企业，将取消参加当年“诚信优质服务示范客运企业”活动的评比。

一、经济效益低下，拖欠职工工资的；

二、发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等或主要责任的；

三、行车责任事故率高于 3 次/千万车公里；行车责任死亡率高于 0.5/千万车公里；行车责任受伤率高于 1.6 人/百万车公里；行车责任事故经济损失率高于 3 万元/百万车公里的；

四、发生一次重特大恶性服务质量事件的；查实的服务质量事故一级企业在 5 次以上、二级企业在 3 次以上、三级企业在 1 次以上或被新闻媒体、行业刊物曝光 2 次以上的企业；

五、违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序，损害社会公共利益的停运事件的；

六、损害经营者合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的；

七、由于企业（经营者）管理责任发生责任事故，造成直接经济损失 2 万元以上的（包括火灾、设备损失等）。

附件 2

诚信优质服务示范客运站评比标准

项目	评比内容	评分标准	备注
设施设备 (10分)	设施完善 (6分)	按部颁等级标准考核，服务设施配置不合理、性能不完好扣1分；服务设施布局不合理扣2分；重点旅客候车厅（室）无站务员服务，形同虚设扣2分；	
	设备完好 (4分)	服务设施设备无专人负责扣1分；不完好配套扣1分；不定期保修、操作不规范扣2分。	
服务质量 (20分)	服务标志 (3分)	服务标志不齐全、不醒目扣1分；各种公示板、天气预报板悬挂不醒目、公示不及时、无导向牌、无报刊栏各扣1分，扣完为止。	
	服务岗位 (3分)	服务岗位设置齐全，缺一岗位扣1分；服务标志不齐全、不醒目扣1分；	
	服务技能 (4分)	服务知识全面清楚，解答旅客提问不及时、不准确扣1分；岗位业务操作不熟练、不规范扣1分	
	服务承诺 (2分)	未建立车站承诺服务制度扣1分；未公开承诺服务内容扣1分。	
	旅客监督 (3分)	未建立旅客监督制度扣1分；旅客意见簿未建立或悬挂不明显扣1分；未建立投诉举报箱、公布投诉电话号码扣1分。	
	业务培训 (5分)	未开展全员业务技能培训扣5分；未制定培训计划扣2分；无培训记录扣2分。 一级站抽考3名站务员、二级站抽考2名站务员进行国、省《道条》、部颁标准及应知应会部分口试，不及格1名扣1分。	

站 容 车 容 仪 容 (20分)	站容 (10分)	站容要做到“六无四净”即： 无杂草、无垃圾烟头、无污水、无 痰迹、无蚊蝇、无异味；门窗玻璃 净、墙面地面净、桌椅板凳净、各 种设施净。达不到标准1项扣1分； 车场标线清楚干净、车辆进出有 序、车辆停放整齐，达不到标准1 项扣1分；站外发车、站外揽客、 喊客各扣1分；站内待发车场及站 台未实行封闭式管理扣5分，扣完 为止。
	车容 (5分)	营运车辆车身碰伤、车漆脱 落、车窗及风挡玻璃破碎发现1辆 扣1分；车辆技术状况良好、制动、 方向、灯光等符合技术要求，1项 不合格扣5分；行李仓柜完好无损 清洁、车门开启灵活，达不到1项 扣1分；车内卫生洁净、座椅座套 舒适整洁无破损，达不到标准1项 扣1分；发现超员凳扣2分；线路 牌按规定摆放、运价里程表张贴规 范、空调设备良好、达不到要求1 项扣1分，扣完为止。
	仪容 (5分)	站务人员、司乘人员统一着 装、挂牌服务；仪表端庄、大方， 举止文明、得体，语言温和、准确， 司乘人员证件齐全，达不到要求1 项扣1分，扣完为止。

安 全 管 理 (20分)	制度落实 (5分)	无安全管理制度扣3分；无安全生产事故预防措施扣1分；未建立安全管理机构扣1分；	
	安检仪使用 (5分)	安检仪运行良好，无故障，指定经过培训并获得合格证的专人负责，并做到一客一检认真负责，达不到要求1项扣1分；无证上岗每人次扣2分，扣完为止。	
	进站车辆管理 (10分)	规范站内车辆行驶路线、限制站内行车速度、落实“三不进站、五不出站”规定、出站车辆实行技术检查和登记制度、严禁超员、超载，达不到要求1项扣1分。	
经 营 管 理 (15分)	进站经营 (3分)	客运站不准接纳未经许可的客车进站经营、要建立健全进站经营车辆的管理制度及基础台帐，达不到要求1项扣2分，扣完为止。	
	班次安排 (5分)	客运站与经营者双方要根据有关规定签订进站协议，没签订或内容不全的扣1分；客运站对经营业户要在车辆进站、车位摆放、班次安排等方面提供优质服务并严格按照“公开、公平、公正”的原则进行管理，达不到要求扣1分，经营业户负面反映强烈并属实扣3分，扣完为止。	
	经营项目 (5分)	未开展小件快运工作扣3分，开展不深入广泛扣1分；未开展旅客人身意外伤害险的扣2分，开展不深入广泛扣1分。	
	收费管理 (2分)	严格按照核定的等级收取相应服务费，超标准或乱收费扣2分。	

创建活动 (15分)	开展诚信优质服务示范活动 (10分)	未有专人负责考核基础资料的建立和管理工作的扣 2 分，开展诚信优质服务示范活动无方案扣 2 分，无阶段性总结扣 2 分，无半年总结扣 2 分，无年终总结扣 2 分。	
	开展具有本站特色的主题活动	无主题活动扣 5 分。	
加分项目	社会表彰奖励情况	当年获得省、部级以上荣誉称号的，加 5 分； 获得地市级荣誉称号的，加 2 分。	

注：下列情况之一的客运站，将取消参加当年“诚信优质服务示范客运站”活动的评比。

一、经济效益低下，拖欠职工工资的；

二、发生一次重特大恶性服务质量事件的；或服务质量低劣、侵害服务对象利益，造成投诉或被新闻媒体、行业刊物曝光的；

三、损害经营者合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的；

四、由于客运站责任或负有同等责任造成直接经济损失 2 万元以上的（包括火灾、设备损失等），且造成客运站无法正常运营的。

五、吃拿卡要、刁难经营者、乱立名目收取费用的；

六、站务管理混乱，出现重大安全责任事故的。

（本稿为草稿，如有纰漏，以下发正式文件为准）