附件3

**南沙区公交服务质量考核标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类****别** | **序号** | **指标等级** | **编号** | **具体指标** | **指标说明** | **操作办法** |
| 一、运营管理 | 1 | 一级指标 | 1.1 | 季度车均投诉率 | 乘客投诉例数与企业考核期期末营运车辆数之比（保留3位小数）。投诉率低于等于上一年度行业均值，则本指标达标。连续两个考核期内投诉率高于上一年度行业均值，责令整改。 | 以交管总站通报的数据为准 |
| 2 | 二级指标 | 1.2 | 投诉乘客回访满意度 | 回访评价为满意的宗数达到考期期内投诉总宗数的70%，则本指标达标；连续两个考核期本指标不达标，则责令整改。 |
| 3 | 1.3 | 责令整改 | 责令整改是指企业因经营服务质量或违反相关法律法规，被区主管部门书面责令整改；未被责令整改，则本指标达标。 |
| 二、运营服务 | 4 | 一级指标 | 2.1 | 营运过程中没有停车斗殴、殴打或辱骂乘客 | 指司机和乘务人员 |
| 5 | 2.2 | 没有中途驱逐、拒载乘客 |  |
| 6 | 二级指标 | 2.3 | 营运途中没有擅自离开岗位 |  | 现场检查 |
| 7 | 三级指标 | 2.4 | 不绕路、不飞站 |  |
| 8 | 2.5 | 按规定报站 | 含误报、漏报及未预报站。 |
| 9 | 2.6 | 按规定使用空调（空调车） |  |
| 10 | 2.7 | 没有中途滞留候客 | 滞站候客、交接班未超过3分钟。 |
| 11 | 2.8 | 有放置报销票据 |  |
| 12 | 2.9 | 司乘人员使用文明用语、礼貌解答乘客提问 |  |
| 13 | 2.10 | 驾驶员或站务人员规范着装 |  |
| 14 | 2.11 | 司乘人员能用普通话解答 |  |
| 三、服务设施 | 15 | 二级指标 | 3.1 | 按规定安装公交视频监控设备且能够正常运行。 | 检查中按规定安装设备且正常运行的车辆占企业总检查车辆的90%，本指标达标。 | 现场检查 |
| 16 | 3.2 | 按规定安装SOS报警装置且能够正常运行。 |
| 17 | 3.3 | 可使用手机支付 | 手机支付指支付宝/微信支付等。考核期内，覆盖率达80%及以上，则本指标达标。 | 现场检查+交管总站核查 |
| 18 | 三级指标 | 3.4 | 车外前中后的线路牌齐全且相符； | 如电子线路牌出现故障，应及时使用纸质线路牌替换。 | 现场检查 |
| 19 | 3.5 | 按规定设置导乘牌和告示牌 | 导乘牌是指显示公交线路各个站点信息的提示牌；告示牌是指“此车先开”提示牌。  |
| 20 | 3.6 | 按规定设置临时调派用车信息提示 | 临时调派用车挂有“临时支援用车”，与行驶线路一致。 |
| 21 | 3.7 | 车辆排放的尾气无明显黑烟 |  |
| 22 | 3.8 | 车身、玻璃无明显破损 |  |
| 23 | 3.9 | 前后门正常工作 |  |
| 24 | 3.10 | 扶手完整且牢固 | 指扶手或拉环螺丝无明显松脱，或拉环吊带无严重破损。 |
| 25 | 3.11 | 座椅完整且牢固。 |  |
| 26 | 3.12 | 安全锤配置合格 | 空调车车厢内安全锤配置不少于4把。 |
| 27 | 3.13 | 车门紧急开关有效 |  |
| 28 | 3.14 | 未掀尾盖 | 行驶过程中掀尾盖小于10公分。 |
| 29 | 3.15 | 按要求落实保洁制度，车内保洁设施齐全 | 保洁设施指垃圾桶、塑料袋等。 |
| 30 | 3.16 | 车厢或空调不漏水 |  |
| 31 | 3.17 | 按规定设置专用座 | 指老、弱、病、残、孕妇、抱婴者专用座。 |
| 32 | 3.18 | 按规定安装多媒体信息发布设备且能正常运行 |  |
| 33 | 3.19 | 按规定安装收费设备且能正常运行 |  |
| 四、行车作风 | 34 | 三级指标 | 4.1 | 不存在包头进站影响后车出站的行为 |  | 现场检查 |
| 35 | 4.2 | 车辆规范进站停靠 | 车辆停站时前门对正站牌或港湾站停车位，达标标准：差半个车身距以内，即小于等于6米。 |
| 36 | 4.3 | 按核定的站点上下客 |  |
| 37 | 4.4 | 正常行驶环境下没有出现急起急刹 |  |
| 38 | 4.5 | 行驶中没有争先恐后、追逐抢道 |  |
| 39 | 4.6 | 行驶中没有使用手机（含不使用耳机接听） |  |
| 40 | 4.7 | 不存在驾驶员在行驶中闲谈等影响行车安全的行为 |  |
| 41 | 4.8 | 先关门后起步 | 先起步后关门属于严重安全隐患 |
| 42 | 4.9 | 不存在驾驶员穿拖鞋或踩鞋跟等影响行车安全的行为 |  |

　　考核结果计算办法：

　　1、 将考核指标按照重要程度划分为三个等级，分别是一级指标、二级指标和三级指标。其中，一级指标3个，二级指标6个，三级指标33个，共42个指标。

　　2、 根据三个等级指标的达标个数，对各企业进行服务质量考核，考核结果划分为优秀、良好、合格、不合格共四个等级，具体如下表所示。

　　3、 考核期现场抽查班次占计划发班班次的比例(抽检率)不小于0.1%。

　　服务质量考核办法

|  |  |
| --- | --- |
| **考核结果** | **各级指标达标数量要求** |
| **考核等级** | **服务质量调节系数** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标（车均）** |
| 优秀 | 1 | 3 | 6 | ≥32.5 |
| 良好 | 0.8 | 3 | 5 | ≥32 |
| 合格 | 0.6 | 2 | 4或3 | ≥31 |
| 不合格 | 0 | <2 | <3 | < 31 |

　　注：三级指标车均达标个数=企业三级指标达标个数之和/被抽检的车辆数。