

附件 2

罗山县“村村通”客车考核评分细则

考核周期： 年 月 日

车辆基本情况	车牌号：（
--------	-------

	5. 运营情况	10 分	每车每日不得少于规定班次运营，根据车载行为记录和车载视频检查，结合行车日志情况汇报，未按规定发班每次扣 2 分；每发生擅自停班（含停运未报备）的每起扣 2 分，扣完为止	
经营 服务 质量 24 分	1. 社会投诉举报	10 分	无投诉举报的得 10 分，发生一次投诉举报经查属实的或信访抄告的扣 5 分，被县级以上新闻媒体曝光的不得分，因服务质量问题被投诉且被行业管理部门查实 2 次的不得分	
	2. 群众满意度调查	4 分	问卷调查至少 5 人，1 人不满意扣 1 分，直至扣完为止	
	3. 服务情况随机检查	6 分	服务质量检查情况良好得 6 分，每发现一次卫生状况差、座椅破损、擅自抬高运价、车窗前后乱堆放杂物等情况每项扣 1 分，扣完为止	
	4. 司乘人员文明行为	2 分	司乘人员举止文明得 2 分，不使用文明用语，对老、弱、病、残等弱势群体不主动帮助的，发现一次扣 1 分，扣完为止。司乘人员与旅客发生争吵、斗殴事件经查实的不得分	
	5. 车辆状况	2 分	车辆完好有效，否则扣 2 分，扣完为止	
社会 责任 20 分	1. 维护行业稳定	5 分	自觉维护行业稳定得 5 分，司乘人员或经营者越级上访、罢运和扰乱客运市场秩序的不得分	
	2. 指令性任务完成情况	15 分	不按要求参加上级指令性运输不得分，不配合考核或不按时提供考核数据材料的不得分。未得到主管部门的同意擅自减少班次或包车的每起扣 3 分；擅自停班每起扣 5 分，停班时间超过 3 日的不得分	
加分项 10 分	1. 加分项条件	10 分	从业人员服装举得体、客车统一标识和外观的加 2 分；对营运单位、生产经营岗位和从业人员开展质量信誉考核的加 2 分；受市级交通运输主管部门、市运管机构表彰的，每次加 2 分，受其它市级行政机关表彰的每次加 1 分；受当地党委、政府表彰的，每次加 2 分；考核期内积极配合政府和运管部门公益广告宣传的加 2 分	
考核合计得分： 分				

企业负责人签字：

年 月 日

运管局审核意：

年 月 日