

附件：

公交运营服务质量考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准
企业管理 (100分)	管理制度	20	不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的，未按规定配备相应管理人员的，每缺一项扣10分，扣完为止。
	驾驶员权益保障	20	不按规定与驾驶员签订劳动合同的，按比例扣分，扣完为止。
	信息化管理	20	不按规定安装和使用智能视频监控装置的，扣20分。
	驾驶员体检 心理健康	20	全面评估驾驶员的身体和心理状况，每缺一项扣10分，扣完为止。
	驾驶员聘用	10	企业聘用不具备资质的驾驶员从事运营服务的，扣10分。未按要求建立健全驾驶员台账的，每缺1名驾驶员扣2分，扣完为止。
	培训教育	10	不按规定组织职工参加教育培训，按10分。
安全运营 (200分)	安全责任落实	20	不按规定落实安全生产责任制度扣10分；未按期完成安全隐患整改书内容，扣10分。
	交通事故责任 事故死亡率	90	发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的，一人死亡扣30分，扣完为止。

	交通违法行为	90	发生重大交通违法行为的（如：酒驾、逃逸等）。一次扣 30 分，扣完为止。
运营服务 (600 分)	运营违规行为	250	发生不按规定上下客等经营违规行为，每增加 0.01 次/车扣 3 分，扣完为止。
	车容车貌设施设备	60	根据查处车容车貌设施设备不符合要求的记录，每增加 0.1 次/车扣 5 分，扣完为止。
	公交站台信息实时性	20	未及时实时公示公交车更改线路，扣 10 分；未及时实时更换公交车站简易牌站点信息，扣 10 分。
	驾驶员仪容和行为举止	20	根据查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录，每增加 0.1 次/车扣 5 分，扣完为止。
	服务评价	200	根据乘客有效投诉率，每增加 0.01 次/车扣 2 分；乘客投诉后 48 小时内未回复，或乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣 10 分；扣完为止。
	媒体曝光	50	因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣 10 分，扣完为止。
社会责任 (100 分)	维护行业稳定	100	引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件的，一次扣 100 分。
加分项目 (100 分)	政府及部门表彰奖励	40	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加 40 分；获得地、市级荣誉称号的，加 20 分；企业所属驾驶员获得地、市级以上荣誉称号的每次加 10 分；加到 40 分为止。
	社会公益	40	企业按规定完成政府指令性任务，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，每参加一次加 10 分；加到 40 分为止。
	新能源车辆使用	20	新能源汽车占比达到 100%的，加 20 分；达到 80%的加 15 分；达到 50%的加 10 分。