附件2

|  |
| --- |
| 湖南省群众满意客运站暗访考核计分标准 |
| **被考核单位：**  |  |  |  | **考核时间：** |
| **考核项目** | **考核要求** | **指标代码** | **分值** | **评分办法** |
| 站前广场及车站周边(20分) | 站前广场（或旅客进站口周边）、车辆进出口环境整洁，秩序好，不影响车站文明形象。 | 1 | 15 | 交通秩序差、卫生条件差以至于破坏车站文明形象每项扣4分，无城市公共交通、出租车停靠点引导标识(个别城市无公交不扣分)各扣4分。其中卫生条件差按照严重程度，发现1处垃圾扣1分，最高扣4分。 |
| 主站房站名清晰可见，无笔画缺损，没有商业门面、广告遮挡、混淆。 | 2 | 5 | 站名不清晰、有笔画缺失、有商业门面、广告遮挡或混淆，发现一处扣5分。 |
| 停车坪(220) | 车辆安全例检场所（45分） | 车辆安全例检工作正常开展（如果车站进站班车极少，有特殊工作时间段的，须在醒目处告之）。 | 3 | 10 | 安全例检人员不在岗扣10分，不按操作流程进行例检，每次扣5分。 |
| 设置明显的车辆通行指示标志，正确引导客车进场。 | 4 | 5 | 无明显车辆通行指示标志扣5分 |
| 例检场所有安全例检流程图示。 | 5 | 5 | 无图示扣5分 |
| 例检场所地面坚实、平整，有顶棚防淋防晒，通风、采光良好. | 6 | 20 | 地面不平整、阴暗每项扣5分，无顶棚扣10分。 |
| 安检地沟能正常使用整洁、无堆积物、无积水。 | 7 | 5 | 地沟不能正常使用或有堆积物、积水，扣5分。 |
| 综合管理（85分） | 车辆进站口与出站口分设，标志清晰。 | 8 | 15 | 车辆进出站口不分设扣10分，标志不清晰扣5分，班车逆向进出发现一辆扣5分，最高扣10分。 |
| 有交通流向标线、箭头和标志，有车辆分区停放标线和标志（如办公车辆、分类班车） | 9 | 10 | 交通流向标识不清晰扣10分，分区不明确扣5分。 |
| 车辆按标志标线停放有序，如果车辆不规范停车有管理员督导。 | 10 | 15 | 停放无序，发现一辆扣2分，扣完为止；停放无序但有管理员及时纠正不扣分。 |
| 车坪清洁平整，无垃圾、无堆积物、无明显积水。 | 11 | 30 | 有明显垃圾、堆积物或明显积水，影响正常通行，或有损车站文明卫生环境，一处扣2分，扣完为止。 |
| 无直接面对车辆备班区、发车区开门的商业门面，如果有驾校训练场、维修门店，须与车辆备班区和发车区有效隔离。 | 12 | 15 | 有直接面对车辆备班区、发车区开门的商业门面或有驾校训练场、维修门店，不与车辆备班区和发车区有效隔离，每发现一处扣5分，扣完为止。 |
| 下客区（25分） | 有下客区、旅客出站通道及其醒目标识，下客区卫生干净整洁。 | 13 | 10 | 无专门下客区扣5分，无出站通道、无下客区标识、下客区有垃圾，发现一处扣2分，扣完为止。 |
| 有出站引导标识指引旅客由出站通道出站，有引导标识告知旅客换乘方法，有卫生间或卫生间引导标识。 | 14 | 15 | 无出站引导标识、换乘标识、卫生间（或卫生间引导）或标识错误或无效发现一处扣5分，扣完为止。 |
| 车辆进站口（20分） | 设置电动闸或升降杆 | 15 | 10 | 无电动闸或升降杆扣10分，没有正常使用扣5分。  |
| 有工作人员值守，不让无关人员、无关车辆进站。 | 16 | 10 | 有无关人员、无关车辆进站（或有货车等无关车辆与班车停放区域混停）各扣5分。 |
| 车辆出站口（45分） | 设置电动闸或升降杆 | 17 | 10 | 无电动闸或升降杆扣10分，没有正常使用扣5分。 |
| 出站检查员上车清点人数，不让超载车辆出站 | 18 | 20 | 无工作人员上车清点人数扣5分；发现一例超载车辆出站扣10分，最高扣20分。 |
| 提醒、检查司机和旅客佩带安全带。 | 19 | 5 | 不提醒、检查司机和旅客佩带安全带扣5分 |
| 出站检查员检查、登记，司机签名。 | 20 | 10 | 不检查登记扣10分，无司机签名扣5分. |
| 室内（660） | 综合管理(175分) | 有导乘佩带醒目标志在售票厅或候车厅服务。对旅客极少的客运站，可采取导乘人员与其他岗位并岗流动服务，但必须保证其他固定位置的岗位至少一人在岗，而且不能与安检岗位并岗。 | 21 | 10 | 无导乘服务人员扣10分；导乘人员未佩戴醒目标志（绶带、袖章等）扣5分；采取并岗的，导乘人员未流动服务扣2分 |
| 候车室、重点旅客候车室（区）、售票处、行包安检处、检票处、卫生间、总服务台、行包托运处（或小件快运）、小件寄存等功能区引导标识齐全清晰，一级站采用中外文双语标识 | 22 | 40 | 少1个中文标识扣5分，少1个英文标识扣2分，标识凌乱不统一协调扣10分。 |
| 硬件设施无破损，室内整洁，无明显污渍、垃圾、痰迹。如果有广告，须设置美观合理，不影响车站文明整洁的候车环境。 | 23 | 40 | 发现硬件设施有破损、有明显垃圾、墙壁大块污渍、多根电线外露纠缠等，影响使用，有安全隐患，有碍观瞻等，一处扣2分，最多扣30分。有影响车站文明整洁的广告一处扣2分，最多扣10分 |
| 无流动商贩叫卖，无拉客喊客。 | 24 | 20 | 有流动商贩叫卖、拉客喊客一例扣3分，扣完为止。 |
| 工作人员着制式服装、佩带标志、精神饱满、服务态度好，使用普通话和文明礼貌用语。 | 25 | 45 | 1人不着装（着装不齐整）或不佩戴标志扣2分，最多扣10分；1人不使用文明礼貌用语、服务态度恶劣、极其冷漠扣2分，最多扣10分；发现1例处理旅客投诉不及时回复，扣5分，最多累计扣25分。 |
| 收费合理，无乱涨价、收费行为。 | 26 | 20 | 发现1例车票乱涨价、不合理收费发现1例扣10分，扣完为止。 |
| 售票厅（85分） | 售票厅在明显位置公示班车时刻表、售票信息、旅客须知（或乘车指南）、儿童身高标识(需标注儿童票区间标志)等，二级及以上车站设置电子显示屏，售票窗口张贴购票人员主动申报携带免票儿童、保险自愿等提醒。信息也可通过电子显示屏公示。 | 27 | 25 | 无班车时刻表、售票信息、旅客须知、儿童身高标识、购票人员主动申报携带免票儿童、保险自愿等公示或提醒，缺少1个扣4分。无电子显示屏显示班车时刻信息或未开启扣5分。 |
| 售票人员操作规范，售票作业问到达站名、乘车时间、购票张数，唱收款，交待站名、时间、售票张数、找零。如果售票窗口有让旅客核对的电子显示屏显示旅客所购车票的站名、张数、时间、收款、找零，则可替代唱收唱付。 | 28 | 30 | 无问到达站名、乘车时间、购票张数，无唱收款，无交待站名、时间、售票张数、找零，缺少1项扣2分，最多扣15分；对省市班线票没有采取实名制，包括查阅身份证、票上打印身份证信息，扣15分。 |
| 有工作人员售票、采取电脑售票、网上订票、联网售票、电话订票、自动售票机、代售点等多种方式售票或订票服务的。 | 29 | 30 | 工作人员不在岗，扣10分；无电脑打印票而是人工写票扣5分；无网上订票扣10分（网址须公布在湖南省汽车客运站便民服务网和车站售票窗口）。平日售票排队超过20人，多1人扣1分，最多扣10分，但一级站8个窗口、二级站5个窗口全部开放的情况下，不扣分。 |
| 候车厅 | 综合（75分） | 设置适量座椅、适量密闭垃圾筒（垃圾筒袋装化）、时钟（电子显示屏上有时间，可不设时钟）、检票口有电子显示屏显示班车发车和检票信息，提供免费饮用水。 | 30 | 45 | 无时钟或电子显示屏每项扣10分；有电子显示屏未显示班车发车和检票信息扣5分；无免费饮用水扣5分；垃圾筒垃圾溢出、破损、未套袋，发现一处扣2分，最高扣20分。座椅有明显损坏，一个扣2分，最高扣10分。 |
| 有司乘人员休息室、有站务人员休息室；二级以上客运站有运政人员驻站办公室或巡查点。 | 31 | 30 | 无司乘人员休息室、站务人员休息室或有但不开放各扣10分，无运管驻站办或运管巡查点扣10分。 |
| 商业场所（25分） | 设置生活辅助服务。站内商业场所有独立区间，不随意摆摊设点，商品摆放整齐有序，明码标价，无过期食品。 | 32 | 15 | 随意摆摊设点、商品摆放不整齐、不明码标价、有过期食品发现一处扣5分，扣完为止。 |
| 无通道连接站内站外。 | 33 | 10 | 有旅客从站外直接通过商业场所进站扣10分。 |
| 行包安全检查（45分） | 行包安全检查设备正常开启。 | 34 | 20 | 非正常原因关闭设备扣20分。三级及以下站既无行包安检设备也无人工开包检查工作扣40分（36项不再扣分）。 |
| 有工作人员督促旅客接受行包安检、查看视频。如果遇到设备故障或停电，执行开包检查。 | 35 | 20 | 无人督促旅客接受行包安检、查看视频各扣10分，停机时不开包检查扣20分。 |
| 行包安全检查处公示“旅客禁止携带物品”的种类 | 36 | 5 | 无“旅客禁止携带物品”公示扣5分。 |
| 候车厅 | 总服务台（45分） | 有固定总服务台（或咨询台），服务台使用面积不小于6M2.，服务台前应有不小于8M2的旅客活动场地。 | 37 | 10 | 无总服务台，扣45分。随意放置办公桌作为总服务台的扣10分。无人在岗扣10分。 |
| 公布服务项目，如咨询、拾物招领、便民服务、旅客投诉、咨询和投诉电话（也可统称服务电话）,公布位置应在总服务台功能区域内旅客易见之处。 | 38 | 15 | 拾物招领、便民服务、旅客投诉、咨询和投诉电话少1个服务项目公示扣3分 。 |
| 提供车站班车时刻宣传单、安全告知宣传单、乘客意见簿、常用无处方应急药品（温度计、碘酒、创可贴、绷带、晕车药、感冒药、退烧药、十滴水、风油精、腹泻药等6种以上）、便民物品（针线包、雨伞）。 | 39 | 20 | 无班车时刻宣传单、安全告知宣传单、乘客意见簿各扣4分。常用无处方应急药品和便民物品，少1项扣1分，最多扣8分。 |
| 重点旅客候车区（室）（20分） | 设置为老、弱、病、残、孕、幼等重点旅客服务的重点旅客候车室（或区），提供婴儿车、婴儿床、轮椅等，有空调。 | 40 | 20 | 无重点旅客候车区（室）扣20分。无婴儿车、婴儿床、轮椅，每项扣5分；婴儿车、婴儿床、轮椅等无法正常使用，每项扣2分；无空调扣5分（候车大厅有空调不扣分）。 |
| 卫生间（65分） | 主站房内无卫生间，则应有引导其他处卫生间。 | 41 | 10 | 分4种情况：1、完全没有卫生间服务扣65分，本大项不再扣。2、有引导至车站外面卫生间扣55分，本大项不再扣；3、主站房内无卫生间，但有引导至发车区或停车坪卫生间扣10分，以下项目在55分内扣减；4、主站房设置卫生间，以下55分正常扣减。 |
| 提供免费卫生间。卫生间明亮、通风，无明显异味，墙壁地面卫生良好，干净无积水、污物，有视线遮挡保护隐私。有无障碍卫生间，并正常使用。水龙头、水池、小便器、便池、冲水阀、门把手等设施完好。 | 42 | 55 | 卫生间收费扣15分。阴暗、无通风、有明显异味、无视线遮挡各扣4分；有积水、污物一处扣2分，最多扣20分；无无障碍卫生间扣10分，没有正常使用扣5分。设施一个损坏扣2分，最多扣20分。 |
| 行包托运（小件快运）（10分） | 具备储物架等设施妥善保管物品，托运行包包装完整、捆扎牢固、便于装卸和运输。 | 43 | 5 | 无行包托运（小件快运）扣10分，44项不再扣。无工作人员在岗（可并岗但须及时提供服务）、无储物设施、未提供包装扣5分。 |
| 价目公开 | 44 | 5 | 价目未公开扣5分。 |
| 小件寄存10分） | 具备储物架等设施妥善保管物品 | 45 | 5 | 无小件寄存服务扣10分，46项不再扣。无工作人员在岗（可并岗但须及时提供服务，不含自助存贮柜)、无储物设施扣5分。 |
| 价目公开 | 46 | 5 | 价目未公开扣5分. |
| 广播（20分） | 普通话广播；一级站增加外语广播。 | 47 | 20 | 无广播扣20分，无普通话广播扣10分，一级站无外语广播扣5分。 |
| 按时、准确播报班车检票信息。 | 48 | 　 | 发现一例应该广播检票但未广播的扣5分，最多扣10分。 |
| 候车厅 | 检票乘车（65分） | 按规定时间在发车前为旅客检票并引导其乘车；提供电脑扫描条码检票； | 49 | 30 | 无检票环节扣15分；未提供电脑扫描条码检票扣5分；一级客运站无实名制验票设备和配套的自动翼式闸机，或有设备不启用扣10分；发现一例不核对省市际长途班线旅客的身份证和车票，或没有作到人、证、票一致的，扣5分，最多扣10分。 |
| 上车清点人数，督促车辆发车前落实“五不两确保两公示”制度（见表下备注），检查车辆在醒目位置公示安全承诺内容和交通运政、公安交警监督电话，否则不得发车。 | 50 | 25 | 没有督促驾驶员或车辆乘务员落实“五不两确保”承诺、两公示各扣5分，发现一辆没在醒目位置公示安全承诺内容和交通运政、公安交警监督电话就发车的扣3分，最多扣15分。 |
| 准时发车。对晚点的班次，如旅客咨询，应做好解释工作，不得离岗。 | 51 | 10 | 晚点5分钟以内不扣分，晚点5分钟以上每超过5分钟扣1分（如果车站及时告知的不扣分）；对晚点班车不做好解释1例扣3分。 |
| 值班站长（25分） | 无值班站长室（区）。 | 52 | 10 | 无值班站长室（区）扣10分。 |
| 值班站长佩戴标志醒目，发现问题及时处理。 | 53 | 15 | 值班站长不佩戴标志扣5分，发现问题不及时处理扣10分 |
| 远程服务（35分） | 工作时间有人接听，礼貌正确回复咨询电话，及时回复投诉电话。 | 54 | 10 | 无人接听1次扣5分，电话接通时不使用文明用语、回复不清楚各扣3分。 |
| 在湖南省汽车客运站便民服务网上公布和及时更新车站班车时刻信息查询网址、网上购票网址、车站地址、咨询和投诉电话。 | 55 | 25 | 在便民网上查不到车站班车时刻信息查询网址、网上购票网址或链接错误的各扣10分，查不到车站地址、到达方式、咨询投诉电话（或服务电话）或发现不实各扣5分。 |
| 满意率调查（60分） | 向旅客发放调查问卷，确保收回有效数量一级站不低于30份，二级站不低于20份。（班线确实少，标注实际开行数量，不低于10份）。 | 56 | 40 | 三个调查期都调查，按满意程度加权计算。 |
| 向客运经营者如司乘人员发放调查问卷，确保收回有效数量一级站不低于30份，二级站不低于20份。（班线确实少，标注实际开行数量，不低于进站班车司乘人员50%）。 | 57 | 20 | 在第一个和第三个调查期调查，第二期用第一期数据。按满意程度加权计算。 |
| 加分项目（50分） | 在管理方式、服务举措和形象建设等方面有特色和创新，产生良好社会益，有政府媒体宣传报道，由市交通局或运管处重点推荐宣传，对全省具有典型示范效应。 | 58 | 5 | 加5分。 |
| 加分项目（50分） | 车站智能化管理先进，如停车场智能管理（扫描、显示备停车位、发车位）、车辆进出站口智能管理（ETC感应）、检票口电子显示屏及时显示检票班次，售票厅或候车室有自助售票机、候车室有触摸查询系统、服务质量评价系统、无障碍求助系统，车站无线WIF系统及安全认证、自助检票系统等且使用良好。 | 59 | 35 | 停车场智能管理、单个检票口电子显示屏及时显示检票班次、售票厅或候车室有自助售票机、无障碍求助系统、自助检票系统每项加5分，车辆进出站口智能管理、候车室有触摸查询系统、服务质量评价系统、车站无线WIF系统及安全认证每项加3分。 |
| 开通与航空合作联运、提供值机服务的城市候机厅，可查询航班信息、购买机票、航空保险、领取登机牌。 | 60 | 5 | 提供完整服务的加5分，只提供休息候车的城市候机厅加3分。 |
| 车站绿化率高，站前广场和车坪对绿化进行了专门园林设计，兼具美化、环保功能。 | 61 | 5 | 站前广场和车坪统一按专门园林设计进行绿化，加5分，只是站前广场或者站内车坪进行专门园林设计，加3分。 |
| 扣分项目（50分） | 故意跟踪、言语干扰暗访人员 | 62 | 20 | 故意跟踪、言语干扰暗访人员，扣20分。 |
| 被省级及以上媒体公开批评报道，  | 63 | 20 | 扣20分。 |
| 受到服务对象投诉属实，不及时纠正。  | 64 | 10 | 扣10分。 |
| 一票否决 | 阻碍暗访检查 | 65 | 　 | 阻碍暗访检查，致使暗访无法开展，计0分。 |
| 发生重大安全问题在全省通报。 | 66 | 　 | 计0分。 |
| 说明：1、“五不两确保两公示”制度指司机在发车前向乘客作出“五不两确保两公示”承诺（不超速、不超员、不疲劳驾驶、不接打电话、不关闭动态监控系统，确保系好安全带、确保乘客生命安全），现场进行遇险逃生演示，落实安全告知制度。2、每个项目和指标的得分不计负分，也不超过所给分值，项目和指标中有重复内容，可重复扣分，各项考核指标的有效分数保留到整数。 |