

# 吉林省运输管理局 吉林省运输协会 文件

吉运联字〔2009〕 号（草稿）

## 关于继续开展好创建“文明客运站”、“星级班车” 争做“安全优质诚信客运企业”活动的通知

各市（州）、县（市、区）运输管理处（所）、道路运输协会：

创建“文明客运站”、“星级班车”、争做“安全优质诚信客运企业”活动，是全省公路客运行业文明建设的重要载体。各地区运输管理部门、道路运输协会及客运站、客运企业认真部署，精心组织，使得整个活动开展得有声有色。通过创建活动的开展，各参赛单位管理水平和总体服务水平都不同程度地有所提高，促进了整个行业文明建设的进步，在社会上赢得了较好声誉。为进一步加强道路旅客运输管理工作，全面提高站务工作人员的整体素质，维护道路客运各方的合法权益，促进道路旅客运输事业快速和可持续性发展，省运输管理局、省运输协会经征求多方意见，现将再度修订后的《吉林省创建文明客运站活动实施方案》、《吉林省创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业活动实施方案》及相关评比标准印发给你们，望认真组织

实施。

附件 1： 吉林省创建文明客运站活动实施方案

附件 2： 吉林省创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业活动实施方案

附件 3： 表格式样

二〇〇九年三月

抄报：省交通厅

抄送：各市（州）、县（市、区）客运（总）站及客运企业

吉林省运输管理局办公室

2009年3月 日印发

（共印300份）

附件 1:

# 吉林省创建文明客运站活动实施方案

(讨论稿)

为进一步加强道路旅客运输站务管理工作，实行自我监督、自我管理，促进道路旅客运输事业发展，特制定吉林省创建文明客运站活动实施方案。

## 一、指导思想

以党的十七大精神和邓小平理论及“三个代表”重要思想为指导，以贯彻落实科学发展观，以人为本，构筑和谐客运，努力实现道路客运建设和经营的可持续发展，坚持两个文明一起抓，全面提高全省客运从业人员的整体素质，提高行业经营水平和总体服务水平，营造旅客安全、便捷、舒适候、乘车环境，塑造良好的行业形象。

## 二、组织领导

吉林省创建文明客运站活动领导小组由吉林省运输管理局、吉林省运输协会、各市(州)运输管理处、道路运输协会相关人员组成，成员如下：

组 长：	闫长文	吉林省运输协会会长、省运输管理局局长
副组长：	于彦华	吉林省运输管理局党委书记
	周 建	吉林省运输管理局副局长
	刘德才	吉林省运输协会副会长兼副秘书长
成 员：	岳 靖	吉林省运输协会秘书长助理、办公室主任
	张孝奎	吉林省运输管理局客运管理处处长
	李金龙	吉林省运输管理局稽查处处长
	徐红梅	吉林省运输管理局党委办公室副主任
	王晓平	吉林省运输协会副会长、长春市公路客运总站站长

滕忠诚 吉林省运输协会道路客运站务专业委员会副主任委员、吉林市公路客运总站站长

方永明 吉林省运输协会宣传部部长  
各市(州)运输管理处主管客运副处长。

领导小组下设办公室：

主 任：刘德才（兼）

副主任：王晓平 滕忠诚

成 员：方永明

崔宝喜 吉林省运输协会培训部部长

孙叶红 吉林省运输协会办公室副主任、培训部副部长

长

李国栋 吉林省运输协会宣传部副部长

各市(州)道路运输协会秘书长

各市(州)、县(市、区)运管机构、运输协会及客运站也要成立创建文明客运站活动领导小组，报省竞赛活动领导小组备案。

## 三、竞赛范围

1. 凡是吉林省境内从事道路旅客运输的客运站（会员单位）均参加此项活动。

2. 有下列情况之一者，取消当年评比资格：

(1) 站址不符合城建总体规划，无交通科学依据的；

(2) 站房主体建筑不符合所在城市窗口形象要求的；

(3) 无经济效益或拖欠职工工资的；

(4) 由于站方主要责任(50%以上)致使职工或旅客重伤的；

(5) 由于站方责任造成直接经济损失 1 万元以上的(包括火灾、设备损失等)；

(6) 本站职工有严重经济、刑事犯罪的(以刑事裁定、法院判决书为准)；

(7) 一级客运站多种经营占地超过候车厅总面积 20%，二级客运

站多种经营占地超过候车厅总面积 15%的；

(8)质量信誉考核低于 AAA 级的；

(9)拖欠运方运费的；

(10)不使用统一格式《违约处理通知单》、乱收违约金的（投诉三次以上并经查实的）；

(11)不公平售票的（投诉三次以上并经查实的）；

(12)站内喊客、揽客现象严重，造成影响的（在各级领导机关抽查中发现，被相关领导批评，以及在新闻媒体、行业刊物曝光的）；

(13)被社会新闻媒体（包括本行业宣传机构）曝光、旅客或经营者投诉三次以上（经核查情况属实）的；

(14)不是所在县（市）先进单位和地区行业先进单位的。

#### 四、评比办法

本方案从 2009 年起正式实施，评比以日常考核（不定期抽检）和年终验收相结合的方式。作评比结论时，将征求运输企业（包括个体经营者）、司乘人员、社会监督员意见，查阅有关部门考核结论，社会投诉资料等进行综合评价和类比。

按照《吉林省创建文明客运站评比标准》考评总分达 90 分以上的单位，具有吉林省文明客运站评比资格。

1. 自检自评。各客运站要经常对本站进行自检自评，发现问题，及时整改；年末评比时自认已达到标准要求的，向辖区运输协会申报。

2. 初检初评。各市(州)创建活动领导小组每年要严格按照《吉林省文明客运站评比标准》，对市、县(市、区)各级客运站创建情况进行考评，做好考评记录，并将初检意见及结果上报省创建活动领导小组办公室。县（市、区）级站必须经辖区创建活动领导小组初检后报市（州）复检，并由地区创建活动领导小组填写统一表格（详见附件 3）上报。

3. 检查验收。对各市(州)初评上报的“文明客运站”，由吉林省运输协会道路客运站务专业委员会抽调人员组成考评验收组，于每年第四季度内进行检查验收。

4. 对考评验收已具备省文明客运站资格和标准的客运站，考评验收组报省竞赛活动领导小组审核批准，由吉林省运输管理局、吉林省运输协会颁发《吉林省文明客运站》标志牌匾，并通过新闻媒体广泛宣传。

5. 对已颁发《吉林省文明客运站》标志牌匾的客运站，要随时接受各级领导的检查和社会各界的监督，如出现较严重问题，已不具备省文明客运站资格，即时取消省文明客运站荣誉，收回牌匾，并在本年度内不予参评，同时通过新闻媒体加以申明。

#### 五、奖惩措施

对在创建活动中评选出的吉林省文明客运站，省创建活动领导小组每年将予以表彰；对存在严重问题的客运站给予通报批评和一定的惩处。

1.“文明客运站”基础设施建设投资在同等条件下给予优先考虑。

2. 只有取得吉林省文明客运站资格的客运站才可以参加省、部级先进单位评选。

3. 对服务质量低下、卫生环境差、经营不善、严重亏损、违规违章不具备站务等级条件的，将降低其站务级别和收费标准。

#### 六、几点要求

1. 提高认识，加强领导。各地运管部门及本行业协会组织，要提高对本次活动重要性的认识，结合本地实际情况成立创建活动领导小组，召开各种形式的动员会、座谈会，布置落实创建文明客运站活动；活动开展以后，各级创建活动领导小组，要加强组织领导，明确分工，落实责任，定期召开有关工作会议，研究创建活动进展情况，要负责地进行日常指导和年末初评上报工作，保证这项活动的顺利进行。

2. 认真学习，落到实处。各级客运站要组织在编在岗的站务人员，

认真学习《中华人民共和国道路运输条例》、国家及省、市各级政府下发的法规和站务管理有关规定，广泛发动，群策群力，完善各项规章制度，建立活动保障体系，责任到人，把创建活动真正落到实处。

3. 广泛宣传，营造氛围。各级客运站要充分利用广播、电视、报刊等新闻媒介进行宣传，宣传活动的指导思想、目标，评比标准及各岗位的行为规范，通过宣传让社会都知道开展这项活动的目的意义。要及时地、连续不断地将这次创建活动的开展情况向社会进行宣传报导，特别是对在活动中涌现出的好人好事，先进典型事迹和好的做法要及时宣传和交流。宣传工作要根据进度情况，找准重点，适时调整宣传内容，推动活动的健康发展。

4. 聘请监督员，加强社会监督。各地创建活动领导小组要结合本地实际情况，聘请当地党委、政府、人大、政协和纪检等部门工作人员和社会上关心道路旅客运输事业的人士、道路旅客运输经营者、新闻工作者作为创建活动的监督员，加强社会监督。监督工作要建立信息反馈制度，定期召开监督员信息反馈座谈会，总结经验，积累资料，以便促进站务管理工作和创建活动的深入开展。

5. 各级客运站要对创建活动积极组织实施，还要定期向社会散发《客运站站务工作评议卡》，广泛征求意见，并根据反馈情况，及时和有针对性地进行整改，以保证创建活动取得显著成效。

6. 各地运输管理部门、道路运输协会要在2009年3月底前将调整后的创建文明客运站竞赛活动领导小组名单和活动方案报省创建活动领导小组办公室。

后附：吉林省文明客运站考核评分标准

## 吉林省文明客运站考核评分标准

制表：吉林省运输协会

二〇〇九年二月二十五日

项目	评比内容	评分标准	备注
一、站址站房、站内设施设备(10分)	站内设施设备配置符合《中华人民共和国汽车客运站级别划分和建设要求》。	每少一项扣2分。	
二、站容站貌(10分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 站内外整洁、环境美化、站场无垃圾、无积水、座椅干净、废物进箱、厕所清洁无异味。</li> <li>2. 设备、设施齐全有效、摆放整齐、位置适当、美观大方。</li> <li>3. 冬季防寒、夏季通风、用水清洁、空气清新。</li> <li>4. 督促进站车辆做到车容车貌、设施设备齐全有效。</li> <li>5. 客流、车流运行通畅有序。</li> <li>6. 无流动商贩进站上车售货。</li> </ol>	有问题每项扣0.5分	
三、服务质量(30分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 仪容仪表：站务员、司乘人员穿着职业服装，服饰整洁，标志符合规定，举止端庄、态度和蔼、语言文明规范。</li> <li>2. 旅客购票、行包寄存、行包检斤、候车服务、检票等站务活动体现亲情服务。</li> <li>3. 执行交通部《汽车旅</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 违者每人扣2分。</li> <li>2. 岗位漏岗每岗扣2分；秩序混乱扣5分。</li> <li>3. 现场抽查5人，不熟知本岗位职责、工作程序和工作标准，不</li> </ol>	

<p>客运输服务岗位职责及工作标准》，各岗位人员熟知本岗位职责、工作程序和工作标准，工作时讲普通话，正确使用十字文明用语(请、您好、对不起、谢谢、再见)。</p> <p>4. 小件寄存手续简便，按规定摆放整齐，无丢失损坏。</p> <p>5. 候车室有专人服务，保证旅客用水，解答旅客询问迅速准确，主动为旅客排忧解难，并做好对重点旅客的服务。</p> <p>6. 广播及时，内容丰富，通知旅客乘车和站务人员工作。</p> <p>7. 公布发车班次及时，组织旅客有序上车，检票对号入座，不发生错误、漏乘现象，路单及检票记录填写清楚，数字准确，不检超员票，不发超员车。</p> <p>8. 流水发车站要分设发车区域，管理规范，秩序良好，按时发车。</p> <p>9. 车辆进站后，应严格执行清车制度，始发站不许带客、货进站。</p> <p>10. 原始资料齐备，服务质量达标： 正班率大于 99.9%； 正点率大于 98%； 正运率大于 99.95%；</p>	<p>使用文明用语每人扣 1 分。</p> <p>4. 达不到要求扣 0.5 分。</p> <p>5. 无专人服务扣 2 分；解答问题不准，并给旅客带来麻烦扣 1 分；服务人员态度生硬或不照顾重点旅客扣 2 分。</p> <p>6. 广播不及时扣 2 分；宣传内容不丰富，不规范扣 1 分；未用普通话扣 1 分。</p> <p>7. 无人组织上车扣 2 分；发生错乘、漏乘每人扣 2 分；填写不准确，不清楚扣 1 分；检超员票，发超员车 5 分。</p> <p>8. 不设发车区域扣 2 分；秩序混乱扣 5 分；没按时发车每班次扣 1 分。</p> <p>9. 检票前不执行清车制度每次扣 1 分；带客、货进站每班次扣 1 分。</p> <p>10. 原始资料不齐全，每项扣 2 分；正班率、正点率、正运率、行包正运率、旅客意见处理率、旅客满意率每降 1% 每项扣 2 分；行包赔偿率、售票差错率未达到标准扣 2 分。</p>
--	---

<p>售票差错率小于 5‰； 行包正运率大于 99.9%； 行包赔偿率小于 5‰； 旅客意见处理率 98% 以上； 旅客满意率 95% 以上。</p> <p>11. 售票及时准确，缩短旅客购票时间（平日旅客排队购票时间不得超过 10 分钟），不售超员票、人情票。</p> <p>12. 行包检斤手续简便，备有包装物品。</p> <p>13. 检票员在检票前要简要向旅客宣传旅行常识及有关注意事项。</p>	<p>11. 达不到要求扣 0.5 分，售超员票每车次扣 5 分。</p> <p>12. 达不到要求扣 0.5 分。</p> <p>13. 达不到要求扣 0.5 分。</p>	
<p>四、安全管理(20分)</p>	<p>1. 有健全的安全管理制度和安全管理机构，有专职的管理人员，防火、防盗设施、设备、用具齐全有效，经常开展安全教育并有记录。 重点区域设置必要的防火、安全警示标牌。</p> <p>2. 做好旅客携带物品检查，严禁禁限物品进站上车。</p> <p>3. 进、出站车辆有专人检查、指挥，定位发车，搞好安全宣传。</p> <p>4. 严格执行“三不进站、五不出站”制度。</p>	<p>1. 无安全规章制度和专职人员不得分；防火、防盗设施不齐全或无效扣 2 分；安全教育无记录扣 1 分；发生责任事故扣 10 分。 无警示标牌的每项扣 2 分。</p> <p>2. 未做安全检查扣 2 分；禁限运物品进站上车扣 5 分。</p> <p>3. 进出站无人检查、指挥扣 5 分；未按规定位置发车扣 2 分；未做安全宣传扣 2 分。</p> <p>4. 对不执行“三不进站五不出站”规定的，每一项扣 2 分。</p>

<p>五、经营管理(30分)</p>	<p>1. 严格执行运价规定和收费规定，计费合理准确。</p> <p>2. 与进站车辆按规定签订并严格执行班车《进站运行协议书》。</p> <p>3. 积极推行现代化管理，采用科技手段，改进管理，提高工作效率和服务质量。</p> <p>4. 推行经济责任制，奖惩、考核制度健全。</p> <p>5. 经营管理的原始记录齐全完备、记录清楚，数字准确，分类成册，实行档案化管理。</p> <p>6. 有职工教育培训计划。经常进行法制和职业道德教育；开展业务技术培训。</p> <p>7. 热爱本职工作、讲究职业道德，无违章违纪行为。</p> <p>8. 定期召开社会监督员和旅客座谈会，并及时收集信息和反馈意见。</p> <p>9. 充分发挥职工代表大会的作用，及时采纳、收集职工对本企业提出的合理化建议。</p> <p>10. 经济效益好，完成营收计划。</p> <p>11. 积极开展快件运输工作，有市场份额，有实际收入。</p> <p>12. 按规定及时结算，不挤占、挪用票款。</p> <p>13. 站内不存在喊客、揽客现象。</p>	<p>1. 不执行规定或收费不准确每项扣 5 分。</p> <p>2. 未签合同每辆次扣 2 分；合同不符合要求扣 1 分。不使用统一《违约处理通知单》每次扣 2 分、内容填写不全的每项次扣 0.5 分；不按合同规定乱罚款的，每次扣 5 分。</p> <p>3. 未推行现代化管理扣 2 分；流于形式、效果不好扣 1 分。</p> <p>4. 未推行经济责任制扣 10 分；无奖惩制度扣 2 分；无记录扣 1 分。</p> <p>5. 不齐全扣 2 分；记录不清楚或数字不准确扣 1 分；未实行档案管理扣 2 分。</p> <p>6. 无培训计划或未开展培训，教育、竞赛扣 5 分；流于形式扣 1 分。</p> <p>7. 有严重违纪违法行为不得分。</p> <p>8. 不定期召开社会监督员和旅客座谈会扣 2 分；反馈意见不及时扣 1 分。</p> <p>9. 不收集、采纳合理化建议扣 2 分。</p> <p>10. 效益差，收不抵支的扣 10 分。</p>
--------------------	---	---

	<p>14. 不存在不公平售票问题。</p>	<p>11. 没有实际运作快件运输的扣 10 分。</p> <p>11. 超过结算期限每次扣 5 分；挤占、挪用票款每次扣 10 分；多拉少结、少拉多结每次扣 15 分。</p> <p>12. 站内存在喊客现象，每车次扣 1 分，揽客现象每车次扣 5 分。（喊客、揽客人员班车取消评比资格，所在经营单位扣 5 分）</p> <p>13. 客运站存在不公平售票问题，一经核实，即取消评比资格。</p>
--	------------------------	---

注：一、“三不进站五不出站”是指易燃、易爆和易腐蚀等危险品不进站、无关人员不进站（发车区）、无关车辆不进站，超载客车不出站、安全例行检查不合格客车不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、客车证件不齐全不出站、出站登记表未经签字审核不出站。

二、喊客：凡指司乘人员在站内检票区呼唤旅客上自己车情况，同检票员提请未上车旅客之喊声有本质区别。

三、揽客：凡指司乘人员在客运站门前及旅客进站通道中及站区周边招揽、介绍旅客买自己车的票之私自组客现象，这是一种不公平竞争行为。



附件 2:

## 吉林省创建星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业活动实施方案

为进一步加强道路旅客运输企业管理，不断提高驾乘人员素质，为旅客提供安全、便捷、舒适的乘车环境，更好的实行自我约束、自我监督、自我管理，促进道路旅客运输事业发展，决定在全省客运企业继续开展“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动。为更好的开展这项活动，特修订本方案。

### 一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以科学发展观为统领，深入学习贯彻党的十七大和省九次党代会精神，进一步落实《吉林省交通系统“十一五”时期精神文明建设规划》，以打造诚信、文明、廉洁、高效的运输行业为目标，以“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动为载体，坚持以人为本、安全第一的宗旨，遵循公平、公正、公开、便民原则，促进道路运输市场的统一、开放、竞争有序，满足广大群众最大出行需求，不断推进企业的规范化、规模化、集约化，全面提升我省道路旅客运输行业经营服务水平，推动我省道路旅客运输事业全面健康发展。

### 二、活动目标

“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动是促进行业自律，加强安全管理，提高运输服务质量，统一规范客运市场，提升客运企业整体运营水平的重要举措。通过创建活动，使道路运输企业及其参与者的运输服务品牌、经营理念、交通安全意识明显增强，管理水平、优质服务水平明显提高，基础设施建设、营运车辆技术状况明显改善，交通事故率、服务质量事故率明显降低。

### 三、活动内容

1. 强化安全措施，确保运输安全。自觉加强对客运班车的安全检查和维护，建立安全检查制度，责任到车到人。
2. 加强安全教育，提高安全意识。开展经常性安全教育，加强驾乘人员培训，定期召开安全例会，排查事故隐患。坚持做到人不合格不上岗，车不合格不上路。
3. 规范经营行为，树立服务理念。做到车容车貌整洁，备品齐全有效；驾乘人员着装整洁，持证上岗；严格执行运营合同，不在站内喊客、揽客，

不在站外私设站点；不超员、不超速、不疲劳驾驶，严查“三品”上车。

4. 搞好车辆调度，优化资源配置。一切从为旅客提供安全优质服务出发，做好车辆更新，合理安排调度车辆，确保旅客安全、及时、舒适、满意到达目的地。

5. 抓好运营班车，提高服务水平。培育客运星级班车，以点带面，全面推行“三优三化”目标管理，确保服务质量上档次、上水平。

6. 强化基础建设，提高管理水平。不断建立健全规章制度及相关基础资料，推行正规化、规范化管理，提升企业经营管理水平。

### 四、竞赛范围

1. 凡是吉林省境内从事道路旅客运输的客运企业(经营者)均可参加此项活动。

2. 从事道路旅客运输并取得当地协会会员资格的个体客运经营者，有意参加此次活动的，可向所在地域运输协会申请，经所辖运管部门认可，并在运营始发、终到客运站备案后，即可参加创建活动。

3. 有下列情况之一的客运班车（含参赛的个体经营客户），不能参加当年的星级班车评定。

- (1) 司乘人员从事客运工作年限不足两年的；
- (2) 乘务员年龄超过 40 岁的；
- (3) 在年内发生过安全生产事故的；
- (4) 在抽检中发现有车容不整，服务设施不齐全，司乘人员不按规定着装，证件、路单、票据、服务卡等不全的；
- (5) 被旅客投诉并经核实的；
- (6) 被新闻媒体、行业报刊曝光的；
- (7) 在站内喊客、不服从劝导并被违约处理的；
- (8) 不履行快件运输协议，私拉散运的；
- (9) 因违反交通法规受到处罚的；
- (10) 安全行车不足 10 万公里的。

2. 有下列情况之一的企业，不能参加当年“争做安全优质服务诚信客运企业”活动的企业评比。

- (1) 经济效益低下，拖欠职工工资的；
- (2) 企业安全考核指标达不到：行车责任事故率低于 3 次/千万车公里；行车责任死亡率低于 0.5 人/千万车公里；行车责任受伤率低于 1.6 人/百万车公里；行车责任事故经济损失率低于 3 万元/百万车公里的。
- (3) 由于企业(经营者)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)。
- (4) 本企业职工有严重经济、刑事犯罪的（以刑事裁定、法院判决书为

准)。

(5)查实的服务质量事故一级企业达到 5 次以上、二级企业达到 3 次以上、三级企业达到 1 次以上或被新闻媒体、行业刊物曝光 2 次以上的(含全部企业)。

(6)企业安全管理基础资料不全、管理不规范(客运企业安全管理基础资料应包括:1. 安全会议记录;2. 安全教育和培训记录;3. 安全检查记录;4. 安全组织机构设置;5. 安全管理人员配备;6. 驾驶员聘用记录;7. 驾驶员档案;8. 驾驶员安全行驶里程记录;9. 车辆建制记录;10. 车辆技术档案;11. 车辆保险档案;12. 车辆二级维护记录;13. 车辆定期检验记录;14. 事故记录; 15. 事故档案; 16. 行车事故报表等。)的。

(7)在“星级车”考核中,有 2 台以上(含 2 台)因违纪被摘牌的。

### 五、评比办法

这次创建活动是一项长期活动,由吉林省运输协会具体承办。评比以日常考核(各级领导、运管部门节假日黄金周运输检查、动态考核和群众投诉举报等)和年末检查验收相结合的方式进行。按照《吉林省创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业评比标准》考评,总分达 90 分以上的企业,在质量信誉考核中评为 AAA 企业,具有评定资格。

1. 自检自评。各客运企业每年要经常对本企业进行自检自评,及时发现问题,及时整改;各县(市、区)竞赛活动领导小组要定期对客运企业进行检查评比,将具备客运星级班车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车和客运企业上报市(州)创建活动领导小组。

2. 初评上报。各市(州)创建活动领导小组每年要严格按照《吉林省创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业评比标准》,对市、县(市、区)客运企业创建情况进行考评,做好考评记录,并将已具备安全优质星级客运班车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车和客运企业的考评结果于 10 月末前填写统一表格(详见附件 3)上报省竞赛活动领导小组办公室。

3. 检查验收。对各市(州)初评上报的客运星级班车、安全优质服务诚信客运企业,由吉林省运输协会于每年第四季度内组织检查验收。

4. 对检查验收已具备客运星级班车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车和客运企业,报省创建活动领导小组审核批准,由吉林省运输管理局、吉林省运输协会颁发《安全优质星级客运班车》、《吉林省安全优质服务诚信客运企业》标志牌匾,并在新闻媒体上公布。

5. 对已颁发《安全优质星级客运班车》、《吉林省安全优质服务诚信客运企业》标志牌匾的客运班车和客运企业,要随时接受各级领导的检查和旅客、客运站的监督,如发现较严重问题,已不具备安全优质星级客运班

车、安全优质服务诚信客运企业资格的客运班车或客运企业,既取消安全优质星级客运班车、安全优质服务诚信客运企业资格,收回牌匾,并在本年度内不予参评。

只有取得吉林省安全优质服务诚信客运企业资格的客运企业才可以参加省、部级先进单位评选。

### 六、组织领导

“吉林省创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动领导小组由吉林省运输管理局、吉林省运输协会、各市(州)运输管理处、道路运输协会、省运输协会客运经营者专业委员会领导组成,领导小组成员如下:

组 长:	闫长文	吉林省运输协会会长、省运输管理局局长
副组长:	于彦华	吉林省运输管理局党委书记
	周 建	吉林省运输管理局副局长
	刘德才	吉林省运输协会副会长、兼副秘书长
成 员:	岳 靖	吉林省运输协会秘书长助理、办公室主任
	张孝奎	吉林省运输管理局客运处处长
	李金龙	吉林省运输管理局稽查处处长
	徐红梅	吉林省运输管理局党委办公室副主任
	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
	李冠军	省客运经营者专业委员会副主任委员、通化市公路客运总公司总经理
	方永明	吉林省运输协会宣传部部长

领导小组下设办公室,办公室设在吉林省运输协会宣传部。

主 任:	刘德才
副主任:	王浩然 许录春 李冠军
成 员:	方永明
	崔宝喜 吉林省运输协会培训部部长
	孙叶红 吉林省运输协会培训部副部长、办公室副主任
	李国栋 吉林省运输协会宣传部副部长
	各市(州)道路运输协会秘书长。

各市(州)、县(市、区)也要成立“创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动领导小组。并要在 2009 年 3 月 30 日前将“创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动修订后的领导小组



名单和活动方案报省创建活动领导小组办公室备案。

### 七、几点要求

1. 各地要深刻认识本次活动的重要性和深远意义。“创建安全优质星级客运班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动是一项利国利民，提高客运企业形象的社会公益活动。各地要高度重视，精心组织。要结合本地实际情况制定活动方案，召开各种形式的动员会、座谈会，布置落实“创建客运星级班车和争做安全优质服务诚信客运企业”活动。并及时将增补参加客运星级班车创建活动的班车牌照号、线路、驾乘人员姓名报省竞赛活动领导小组办公室。活动开展以后，各级竞赛活动领导小组，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。

2. 各客运企业要加强教育，全员参与。要积极组织管理人员和驾乘人员，认真学习《中华人民共和国道路运输条例》、《吉林省道路运输条例》及省、市各级政府制发的有关法律法规，广泛发动群众，群策群立，完善各项规章制度，建立活动保障体系，采取强有力措施，把创建活动真正落到实处。

3. 各客运企业要充分利用广播、电视、报刊等新闻媒介进行广泛宣传，营造氛围。要及时、连续不断地将这次创建活动的开展情况向社会进行宣传报导，特别是对在活动中涌现出的好人好事、先进典型事迹和好的作法要及时宣传交流。宣传工作要根据活动进度，找准重点、热点，适时调整宣传内容，推动创建活动的健康发展。

4. 各客运企业要做好自身综合水平摸底工作，强化企业管理基础工作，建立起完善的创建组织、保障及自查考核机制；注重对所属职工队伍的培训，努力组建一支有文化、业务强、懂管理，有市场竞争意识的高素质员工队伍；对企业拥有的设备设施、客运车辆技术状况进行一次排查，做好维护改造工作；适应市场需求，开展创造性工作，打造企业经营品牌。

5. 各地区运输协会要认真负起对本地区创建活动的日常组织、督导责任，并按本方案规定，积极组织个体客运经营者踊跃参加此项创建活动。要保持同省运输协会经常性的工作联系，以随时掌握工作进程，推动各项工作任务顺利开展。

## 吉林省争做安全优质服务 诚信客运企业竞赛活动评比标准

项目	评比内容	评分标准	备注
一 企业 等级 (10分)	被各级道路运输协会评定为等级运输客运企业。	具备企业资质等级的得满分，无独立资质等级不得分。	
二 安全 生产 管理 (35分)	1. 建立健全安全管理制度。 2. 按规定安装使用GPS或安全行车记录仪。 3. 无重特大交通事故，交通事故责任事故率低于3次/千万车公里、交通事故责任死亡率低于0.5人/千万车公里、交通事故责任伤人率低于1.6人/百万车公里、行车责任事故经济损失率低于3万元/百万车公里。 4. 每月进行一次安全教育。	1. 安全管理制度不健全，缺一项扣1分，一项无效扣0.5分。 2. 按规定的安装使用比例安装每低一个百分点扣1分，使用每低一个百分点扣0.5分。 3. 发生交通事故，交通事故责任事故率每高0.1个百分点扣1分。交通事故责任死亡率每高0.1个百分点扣2分，交通事故责任伤人率每高0.1个百分点扣1分。 4. 缺一次扣2分。	
三 优质 服务 (35分)	1. 有10%以上的星级客运班车。 2. 使用文明用语。 3. 车容车貌整洁。 4. 无新闻媒体曝光和群众投诉事件。 5. 热情为旅客服务。 6. 接待旅客投诉或来信来访回馈率达100%。 7. 不断加强“星级车”管理，巩固创建成果。	1. 达不到10%不得分。 2. 未使用一次扣0.5分。 3. 车容车貌不整洁一台次扣0.5分。 4. 新闻媒体曝光属实一次扣2分，投诉属实一次扣1分。 5. 被行管部门处罚一次扣5分，记分考核超过一分扣0.5分。 6. 回馈率每低一个百分点扣1分，回馈不及时(超过15天)扣0.5分。 7. 所属“星级车”因违纪被摘牌，每台次扣5分。	

后附：吉林省争做安全优质服务诚信客运企业竞赛活动评比标准  
安全优质星级客运班车评比标准

项目	评比内容	评分标准
四、经营管理 (20分)	<p>1. 高级班车占营运班车比例达 30%以上。</p> <p>2. 车辆、设备技术等级达国家标准。</p> <p>3. 开展公司化经营，杜绝以包代管行为。</p> <p>4. 诚实守信，严格履行吉林省客运班车进站运行服务合同，无较大违约责任。</p> <p>5. 严格执行运价标准和客票使用规定。</p> <p>6. 积极配合客运站开展快件运输工作，有市场份额，有实际收入。</p> <p>7. 严格执行各项行业管理规定。</p>	<p>1. 每低 1 个百分点扣 1 分。</p> <p>2. 每一台次不合格扣 1 分。</p> <p>3. 逐步开展公司化公车公营工作，公车公营达 20%以上，每提高 1 个百分点加 0.1 分。</p> <p>4. 一次不履行合同扣 1 分。</p> <p>5. 一次未执行运价标准或客票使用规定扣 1 分。</p> <p>6. 没有实际运作快件运输的扣 10 分，所属客运班车拒载快件每台次扣 1 分。有在站外私自承揽托运的每台次扣 5 分。</p> <p>7. 一次未执行规定扣 1 分。</p>

## 安全优质星级客运班车评比标准

项目	检查评比内容	应得总分 (100分)	评分标准	扣分依据	实得分数	备注
(-) 客 车 设 备 设 施  30 分	1. 依据国家有关技术规定对客运车辆进行定期维护，确保技术状况及空调设备性能良好，制动、转向、灯光、喇叭、雨刷器、灭火器齐全、有效，车身外部清洁、美观、无脱漆、创伤及严重锈斑，车厢顶棚、地板、侧围、座椅整洁、齐全牢固，座号清楚，门窗货舱开闭自如，锁止可靠。	7	不参加二级维护，扣 3 分；其他每项扣 0.5 分。			
	2. 必须按规定，在车身前两侧喷印与营业执照相符的企业名称和标识，车门侧喷印儿童验高标志，前风挡右侧上方按规定的式样、颜色悬挂与营运线路相符的线路牌。	5	无线路牌扣 3 分，其他一项扣 0.5 分。			
	3. 车内不准放置轮胎、燃油、成畜、笨重及危害他人安全的物品，驾驶员座椅旁及发动动机罩不准坐人和放置物品，保持良好的乘车环境和卫生环境。	5	达不到标准一项扣 0.5 分。			
	4. 车厢内两侧门窗上喷印全程票价和监督电话号码，车厢内悬挂与营运线路、车型相符的票价表、意见簿、卫生药品。	5	无票价表扣 3 分，其他一项扣 0.5 分。			
	5. 按规定安装、使用符合国家标准的 GPS 或行车记录仪。	8	未安装扣 8 分，未使用扣 5 分。			

项目	检查评比内容	应得总分 (100分)	评分标准	扣分依据	实得分数	备注
(二) 驾 驶 员 30 分	1. 认真学习和贯彻执行党和国家各项方针、政策、法规, 努力钻研技术, 热爱本职工作, 做到文明服务, 礼貌待客。	2	违反一项扣0.5分。			
	2. 严格执行交通部《道路旅客运输及客运站管理规定》等有关道路旅客运输的规章制度和服务质量标准, 做到标准花、规范化、程序化服务。	2	违反一项扣0.5分。			
	3. 严格按道路客运工作人员服装式样和服务标志的规定, 穿着统一的工作服, 并按规定佩戴服务标志上岗, 做到服饰整洁, 仪容端庄。	2	违反一项扣0.5分。			
	4. 遵守道路运输管理部门、本人所在企业及客运站的各项规章制度, 按时上岗, 坚守工作岗位, 工作时不做与本职工作无关的事情。	2	违反一项扣0.5分。			
	5. 工作时必须讲普通话, 应用十字文明用语(请、您好、谢谢、对不起、再见), 态度热情、举止庄重、言语和蔼、微笑服务。	2	违反一项扣0.5分。			
	6. 搞好岗位和环境卫生, 保持车辆整洁。	2	违反一项扣1分。			
	7. 维护公共秩序, 敢于同不良现象及犯罪行为作斗争。严禁流动商贩上车出售商品、书刊。	2	违反一项扣1分。			
	8. 遵守职业道德, 奉公守法, 端正行风, 不以职谋私, 不刁难和敲诈旅客。	2	违反一项扣1分。			

项目	检查评比内容	应得总分 (100分)	评分标准	扣分依据	实得分数	备注
驾 驶 员 ②	9. 服从管理, 自觉执行“三不进站五不出站”规定主动配合道路运输管理部门的稽查人员做好旅客运输过程中的检查工作。	2	违反一项扣1分。			
	10. 出车前检查车辆技术状况是否良好, 各项设施设备是否齐全有效, 携带驾驶证、行车证、道路运输证、从业资格证启动出库。	1	违反一项扣1分。			
	11. 按规定的时间进入指定站位, 开启行包货仓或行包架梯, 积极配合站方搞好快件运输。	1	违反一项扣0.5分。			
	12. 协助乘务员组织旅客乘车, 维护好乘车秩序。	1	违反一项扣0.5分。			
	13. 接到发车信号后, 检查车门是否关闭, 鸣笛起步, 正点发车。	1	违反一项扣0.5分。			
	14. 严格执行工作守则, 严禁酒后上岗或交非驾驶员驾车。	3	违反一项扣3分。			
	15. 行车中按规定时速行使, 不越站、甩客、超员。	2	违反一项扣0.5分。			
	16. 按规定站点依次停靠, 临近车站时, 提前减速缓行, 平稳停靠。	1	违反一项扣0.5分。			
	17. 快运小件及时送达指定客运站或接货人手中。	2	未及 时送 达一 次扣 2分。			

项目	检查评比内容	应得总分 (100分)	评分标准	扣分依据	实得分数	备注
(三) 乘务员 40分	1. 认真学习和贯彻执行党和国家的各项方针、政策、法规, 努力钻研技术, 热爱本职工作, 做到文明服务, 礼貌待客。	2	违反一项扣0.5分。			
	2. 严格执行交通部《道路旅客运输及客运站管理规定》等有关道路旅客运输的规章制度和服务质量标准, 做到标准化、规范化、程序化服务。	2	违反一项扣0.5分。			
	3. 严格按道路客运工作人员服装式样和服务标志的规定, 穿着统一的工作服, 并按规定佩带服务标志上岗, 做到服饰整洁, 仪表端庄。	2	违反一项扣0.5分。			
	4. 遵守道路运输管理部门、本人所在企业及客运站的各项规章制度, 按时上岗, 坚守工作岗位, 工作时不做与本职工作无关的事情。	2	违反一项扣0.5分。			
	5. 工作时必须讲普通话, 应用十字文明用语(请、您好、谢谢、对不起、再见), 态度热情、举止庄重、言语和蔼、微笑服务。	2	违反一项扣0.5分。			
	6. 搞好岗位和环境卫生, 保持车辆整洁。	2	违反一项扣0.5分。			
	7. 维护公共秩序, 敢于同不良现象及犯罪行为作斗争。严禁流动商贩上车出售商品、书刊。	2	违反一项扣1分。I			
	8. 遵守职业道德, 奉公守法, 端正行风, 不以职谋私, 不刁难和敲诈旅客。	2	违反一项扣1分。			

项目	检查评比内容	应得总分 (100分)	评分标准	扣分依据	实得分数	备注
乘务员 ②	9. 服从管理, 主动配合道路运输管理部门的稽查人员做好旅客运输过程中的检查工作。	2	违反一项扣1分。			
	10. 经省、市(州)运管部门业务培训和考试合格, 持从业资格证方可上岗。	2	违反一项扣1分。			
	11. 严格执行运价管理规定, 按规定期限启用空调设施, 严禁随意上、下浮动票价。	2	违反一项扣1分。			
	12. 按规定使用客票, 票面填写完整, 字迹清楚, 严禁保留、出售废票, 严禁客、货票据混用, 严禁为商贩或其他人员提供各种票据(包括废票)。	3	保留废票、出售预先撕下客票, 非法提供客票, 发现一次即取消评比资格; 其他扣0.5分。			
	13. 进站前, 持行车路单及时签到, 清理车内、外卫生, 做好验票准备工作, 严禁带客、带货进站, 严禁站内喊客。	2	违反一项扣2分。			
	14. 验票时, 站立车门左侧, 对乘车旅客验票上车, 疏导旅客对号入座, 优先照顾重点旅客, 严禁旅客携带危险品、禁(限)运物品乘车。配合客运站搞好快件运输工作。	2	对危险品、禁(限)运物品查堵不认真一次扣2分, 其他每项不合格扣1分。			

项目	检查评比内容	应得总分 (100分)	评分标准	扣分依据	实得分数	备注
乘务员 ③	15. 发车前,面向旅客站立,进行“七报二宣”(报车属单位、驾乘人员服务号、运行方向、班次、运行时间、全线里程、中途主要站点,宣传旅行常识、安全卫生常识。有车载电视并按规定播放相关内容光碟亦可),承接检票单、核对车内人数与检票单相符后,填写行车路单,关闭车门,向驾驶员提示待发信号。	3	不进行“七报二宣”每一项扣1分。 其它每一项未做到扣0.5分。			
	16. 运行途中,维护好车内乘车秩序,坚决制止旅客在车内赌博,打闹、吸烟及危害他人安全活动。	2	不禁止赌博每一次扣2分,其它每一项扣0.5分。			
	17. 途经险路、急弯、陡坡路段,及时提醒旅客注意安全。	1	违反评比内容中的一项扣1分。			
	18. 组织好中途站旅客上、下车,报站准确、及时,认真验票,防止错下误乘,核对上车人数,按规定及时进行补票,做到唱收、唱付、唱站名,严禁无票旅客乘车。	3	发现无票每车每人每次扣1分,其它每一项扣0.5分。			
	19. 车临终点前,及时宣报终到站,介绍当地主要单位地址、乘车路线及当地风土人情、名胜古迹、各种交通工具换乘时间和本次班车返回时间,并报结束语。	2	违反评比内容中的一项扣0.5分。			

附件3  
表格式样1

# 吉林省个体道路客运 经营班车参赛申请表

吉林省运输管理局  
吉林省运输协会

车牌照号		车属客运户名称			
车 型		等 级		定 员	
车辆出厂日期		年 月	营运线路		
司机照片  (2寸着装免冠)	司机姓名		司机照片  (2寸着装免冠)	司机姓名	
	年 龄			年 龄	
	从事本职 工作年数			从事本职 工作年数	
乘务员照片  (2寸着装免冠)	乘务员 姓名				
	年 龄				
	从事本职 工作年数				
班车斜侧面照片	样式(彩色照片、牌照号一定要清晰):				
					

隶属协会 组织认证	<p>是否为该会会员, 是否同意参加“吉林省创建安全优质星级客运班车竞赛活动”</p> <p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>
地区协会 意见	<p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>
地区运管 部门意见	<p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>
省运输协会 意见	<p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>
省运输管理局 意见	<p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>

注: 此表由地区运输协会统一留存



表格式样 2

## ( ) 年度文明客运站申报统计表

申报单位：(地区协会并加盖公章) 年 月 日制

序号	客运站名称	站长姓名	联系电话	办事机构负责人姓名	联系电话	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

上表为缩略图，实际为 A 4 横版

表格式样 3

## ( ) 年度诚信客运企业申报统计表

申报单位：(地区协会并加盖公章) 年 月 日制

序号	企业名称	法人代表姓名	联系电话	办事机构负责人姓名	联系电话	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

上表为缩略图，实际为 A 4 横版

表格式样 4

## 申报星级客运班车明细表

申报单位：(地区协会并加盖公章) 年 月 日制

序号	车属单位名称	车牌照号	营运线路	驾驶员姓名	乘务员姓名	乘务员年龄	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

上表为缩略图，实际为 A 4 横版

