

南京市级汽车客运南站 2025 年度服务考核评分表

序号	考核项目	考核内容	考核分值	考核办法	考核得分	备注	责任部门	
1	服务质量 (40分)	服务质量	8	质量指标有未达标的，每项扣2分。扣完为止。	8		执法总队	
		服务环境	8	卫生保洁不及时、卫生间有明显异味、通风照明差的，每项扣1分。无服务引导标识或引导标识破损未及时处置的，每项扣1分。停车场车辆停放无序、场内有闲杂人员未及时处置的，每项扣1分。无垃圾分类标识或垃圾不定时清运的，每项扣1分。扣完为止。	8			
		服务秩序	8	旅客进站购票、候车、检票、上车有秩序，出站标志明显，疏导旅客离站有序。 2. 车辆进、出站畅通有序，发车区、下客区与停车场分区明确。	6	小计：38分		假日期间班次延误较多，旅客疏导不及时，引发频繁投诉，被行业通报。
		服务规范	8	站务人员仪容、仪表、仪态、岗位语言规范，严格执行岗位操作规程，工作台账记录齐全。	8			
		服务内容	8	为旅客提供问询、售票、安检、候车、寄存、广播、检票、下客、车辆、行包、信息、旅游等服务符合《汽车客运站服务规范》标准。	8			





南京市级汽车客运南站 2025 年度服务考核评分表

序号	考核项目	考核内容	考核分值	考核办法	考核得分	备注	责任部门
2	安全管理 (24分)	制度建设	10	安全管理制度的制定实施、机构或人员的配置不到位的，每项扣5分； 安全宣传、教育、培训不到位，未按规定持证或继续教育的，每项扣2分； 隐患排查治理、应急预案、演练不到位的，每项扣2分； 安全台帐档案不完善的，每项扣1分； 未计提安全经费、未规范使用安全经费的，每项扣2分； 扣完为止。	3	2025.1月交通部检查：南京汽车客运南站有限公司主要负责人(站长)取得的“两类”人员考核合格证明类别与本岗位不符(考核类别应为企业主要负责人，而非企业安全生产管理人员。查阅南京汽车客运南站有限公司2025年安全员与安全部长签订的安全责任书，安全责任书中的内容与本岗位的安全职责存在较大偏差，责任书未覆盖安全职责的全部要求，未提供相关岗位安全职责落实考核过程性记录。查阅南京汽车客运南站有限公司2024年主要负责人签发的安全生产应急预案案本文，现场处置方案未严格按照《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则(GBT 29639-2020)》修编。2025.6.5日日常检查 未见安全生产责任制考核记录。2025.9.25日日常检查 支部书记没有取得两类人员证件。 2025.1月交通部检查：汽车客运站出站检查人员开展出站检查期间未从车辆前门走至车厢后部，无法有效核实车辆乘坐的旅客是否全部按照要求系好安全带，客运站“六不出站”中旅客未系安全带不出站的管理工作落实不到位。	执法总队
		安全管理	10	不执行“三不进站、六不出站”的扣10分； 执行不到位，导致媒体曝光、上级通报、安全责任事故等情况的，扣1-5分；造成严重后果的，扣5-10分； 扣完为止。 年度内发生重大安全责任事故的，本项不得分。	8		
		应急处置	4	各项突发事件应急预案有缺项的，每项扣1分； 年度内组织应急预案演练不足2次的，每少一次扣1分； 扣完为止。	4		
3	精神文明 (12分)	服务信息宣传	4	重要时段未及时发布客运便民服务信息的，每发生一次扣1分。 根据行业要求，未及时报送新闻信息的，每发生一次扣0.5分。 扣完为止。	4	小计：12分	宣传处 信息中心
		宣传工作	4	围绕交通中心工作，根据行业要求，运用车站各项平台强化宣传工作，未按要求落实的，每次扣1分。 对选树典型及时上报，重点宣传，未完成扣2分。 落实意识形态(网络意识形态)工作，未及时妥善处理舆情造成不良影响的，每次扣1-4分。 扣完为止。	4		
		文明创建	4	落实建立创建长效机制，有计划、有检查、有整改，有完整台账资料，出现市级以上通报、媒体曝光等情形的每次扣1分； 全年单项创建不达标的，每项扣2分。 扣完为止。	4		

南京市级汽车客运南站 2025 年度服务考核评分表

序号	考核项目	考核内容	考核分值	考核办法	考核得分	备注	责任部门
4	社会责任 (24分)	政府指令性任务	8	执行政府指令性任务不到位的，每次酌情扣1-4分；扣完为止。 拒绝执行政府指令性任务的，此项不得分。	8	小计：24分	运输发展中心
		公益活动	8	在责任范围内对有关部门布置的公益活动不配合不落实的，每次扣2分； 站内公益性广告占比少于10%，扣1分； 扣完为止。	8		
		车站稳定	8	发生侵害职工权益案例，造成影响的，扣1-4分； 经营者年度满意率不达标的，扣2分； 因车站原因导致经营者群体事件的，每次扣2分； 扣完为止。 发生不稳定事件，造成重大社会影响的，此项不得分。	8		
5	加分（10分封顶）	荣誉	获得国家级荣誉或在国家级媒体有正面报道的加3分； 获得省、部级荣誉或在省部级媒体有正面报道的加2分； 获得市级、省厅级荣誉或在市级媒体有正面报道的加1分。		10	小计：10分	运输发展中心
6	考核评分总分				99分		运输发展中心

