



南京市级汽车客运站 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。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； 安全台账档案不完善的，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。	5	2025.6.5日常检查：安全费用提取计划相关人员未签字。党支部书记俞芳未见主要负责人的两类人员考核合格证明。2025.9.7日常检查：查企业安全费用使用记录，企业将高压电工证培训考试费用计入安全费用，超出使用范围。 2025.1.20交通部检查：南京汽车客运站“三不进站”管理存在纰漏；客运站“三品”查堵岗位人员未发现暗访人员携带的禁止旅客随身携带但可以在行李舱放置（托运）的物品水果刀（约20cm），客运站对进站旅客携带的行李物品安全检查不到位。 2025.9.17省交通执法局暗访检查：2025年9月17日7时02分暗访人员乘坐车牌号为苏A3C971车辆出站时，无工作人员上车查验。	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。	6		
		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

