

湖北省客运站服务信誉考核档案

客 运站名 称 武汉市黄陂区汽车客运中心

经营许可证号 420116100552

填 报 日 期 2022 年 5 月 30 日

湖北省交通运输厅道路运输管理局监制

客 运 站 基 本 情 况

填报说明：客运站填写，并同时提供相关材料报送运管机构。

一、基本信息

站名 武汉市黄陂区汽车客运中心 站级 二级 法人代表姓名 徐发胜

经济性质 国有经济

地址 黄陂区木兰大街 125 号 电话 027-61571650 邮编 430300

工商执照号 - 注册资本 294.5 万元 税务登记证号 124201167145913678

从业人员数 49 其中管理人员 12 站务人员 10 其他工作人员 27

客运线路 9 条 其中省际班线 - 条 - 日发 - 班 市际线路 9 条

日发班 17 班次 县际班线 - 条 - 日发 - 班 县内线路 - 条 - 日发 - 班

车辆总数 13 辆 其中高级客车 13 辆 中级客车 - 辆 普通客车 - 辆 总座位

车辆客位 - 座 其中高级车客位 390 座 中级车客位 - 座 普通车客位 - 座

分支机构：

- | | |
|------|----|
| 1、名称 | 地址 |
| 2、名称 | 地址 |
| 3、名称 | 地址 |
| 4、名称 | 地址 |

二、参营客运经营者班线统计表（式样）

参营客运经营者 名 称	班线 类型	起点	讫点	客车数量 (辆)	日发 班次
黄冈市东方运输集团蕲 春晨光公司	市际	蕲春	黄陂	1	1
大冶市顺通汽车客运有 限公司	市际	大冶	黄陂	1	1
应城八达运输有限公司	市际	应城	黄陂	1	1
鄂州大鹏客运有限公司	市际	鄂州	黄陂	1	2
孝感客运集团有限公司	市际	孝感	黄陂	3	8

湖北襄阳安达运输有限公司	市际	襄阳	黄陂	1	1
武汉市稳通公路客运有限公司	市际	麻城	黄陂	1	1
武汉市稳通公路客运有限公司	市际	蕲春	黄陂	1	1
武汉市稳通公路客运有限公司	市际	孝感	黄陂	1	1
武汉市稳通公路客运有限公司	市际	黄石	黄陂	1	1
武汉市稳通公路客运有限公司	市际	十堰	黄陂	1	1

三、声明

我声明本表及其它相关材料中提供的信息均真实可靠。

负责人签名：____ 负责人职务：主任（法人）
（盖章）



2022年5月30日

安全 责任 事故 情况

填报说明：客运站填写，并同时提供事故责任认定书复印件，报送运管机构（每起事故分别填写，不够请复印）。

责任事故记录：

事故发生时间：
伤亡人数：受伤 人 死亡 人

肇事人：
事故损失（万元）

事故经过：

事故责任认定及处理情况：

客运站管理有关情况

填报说明：客运站填写，报送道路运输管理机构。

一、质量体系认证情况：ISO9001：2008（汽车客运站的管理和服务）

二、服务品牌创建情况：



武汉市黄陂区汽车客运中心

“心星”服务班

奉献真诚爱 争当服务明星

“你把旅客装在心，旅客视你为明星”是“心星”内涵的诠释。

“生存靠旅客，发展靠服务”是“心星”工作的理念。

“以旅客满意为最高追求”是“心星”服务的宗旨。

“奉献真诚爱心，争当服务明星”是“心星”唱响的口号。

我们将以“热心、细心、诚心、耐心、虚心”的服务去赢得旅客的放心和舒心！

这里是您转乘的车站，更是您温馨的港湾！

“成就来自旅客的满意”，这就是我们的星语心愿！

三、科技应用情况：

- 1、红外线智能测温系统
- 2、重点人群实时监控系統
- 3、全省联网售票系统、联网自助售票系统
- 4、实名制购票、检票系统

四、企业服务人员统一服装情况（请提供统一服装照片）：



五、企业年度获得荣誉称号情况：

2021 年 5 月被黄陂区委、区政府授予 2021 年度“文明单位”称号

2021 年 6 月被黄陂区委、区政府授予 2021 年度“卫生单位”称号

六、政府指令性运输任务完成情况：

下达任务部门	任 务 内 容	投入运力	完成运量	完成 时间	是否符合要求

违 章 经 营 情 况

[illegible]

服务质量情况

[illegible]

2021年武汉市黄陂区汽车客运站

湖北省道路旅客运输站服务信誉等级考核标准

类别	项目	考核内容	计分方法	得分及扣分理由
经营行为 (220分)	经营标识 (50分)	在醒目位置悬挂站级牌、服务信誉等级牌、站名牌。	未悬挂一项发现一次,扣10分,扣完为止。	50
		在醒目位置公布最新班次时刻表、交通图、服务指南、危险品宣传图、里程票价表。	未公布一项发现一次,扣10分,扣完为止。	
		悬挂收费项目标准牌。	未悬挂扣10分。	
		设立举报电话或监督举报箱。	未设立扣10分。	
	接纳车辆 (50分)	与进站经营者签订车辆进站协议。	每发现一起未签订进站协议的,扣5分,扣完为止。	40
		无正当理由,不得拒绝经运管机构行政许可的车辆进站经营。	每发现一起拒绝合法车辆进站经营的扣10分,扣完为止。	
		进站车辆规范悬挂客运线路牌。	未悬挂或悬挂自制线路牌的,每发现一起扣10分,扣完为止。	
		不得擅自接纳未经运管机构批准的车辆进站经营。	发现未经许可的车辆进站的,此项不得分。	
	班次排列 (50分)	依法自愿签订排班协议并严格遵守。	擅自变更发班时间和发班方式每发现一起扣5分,扣完为止。	45
		按照许可的班次合理安排发车时间和时间间隔。	未按照许可的班次排发班每发现一起扣10分,扣完为止;未建立发班时间调整协商制度,扣20分;有歧视性排班投诉情况,经核实确认,每发现一起扣10分,扣完为止。	
		进站经营车辆发班情况。	擅自停班每发现一起扣5分,扣完为止。	
		节假日按规定合理安排加班、包车。	未按照规定安排加班、包车,每发现一起扣5分,扣完为止。	
		对行经山区三级以下道路的客运班线,排班应避开夜间运行。	发现有未避开夜间运行班次的,不得分。	
	售票行为	完整公布进站客车的班车类别、客车类型等级、	未公布、未按行政许可证明载明的事项公布,或公布的	

	(70分)	运输线路、起讫停靠站点、班次、发车时间、票价等信息。	信息不完整的，不得分。	60
		严格按照班线许可证明所明确的事项发售客票。	每发现一起违规售票行为，扣10分，扣完为止。	
		严格按照道路运输证核定客位数售票，不售超员票。	每发现一起超员售票行为，扣10分，扣完为止。	
		二级以上客运站规范使用道路客运联网售票系统，保持售票系统稳定运行。	未使用的，不得分。	
		严格执行道路客运联网售票工作规则，售票行为工作规范。	售票行为不规范发现一次扣10分，扣完为止。	
		严格执行道路客运联网售票系统自助售票设备配置使用暂行规则。	违反自助售票设备配置使用规则的，发现一次扣10分，扣完为止。	
		严格执行道路客运联网售票系统设备管理办法。	违反设备管理办法的，发现一次扣10分，扣完为止。	
		客运站按规定设立联网售票服务窗口。	客运站未按规定设立联网售票服务窗口的扣10分，扣完为止。	
		不得强制或变相强制旅客购买商业保险。	强制或变相强制购买保险的每发现一起扣5分，扣完为止。	
二、 安全 生产 (280 分)	组织保障 (80分)	设置安全管理组织机构。	未设置机构扣20分。	80
		建立健全的安全管理制度，包括安全生产操作规程、车辆例检制度、安全生产责任制、危险品查堵、安全生产监督检查制度。	每欠缺一项制度扣10分，扣完为止。	
		落实安全管理制度和安全生产隐患排查治理。	未落实的扣20分。	
		签订安全生产责任状。	未签订责任状扣20分。	
		配置安全管理人员。	未配置人员或配置不全的，不得分。	
	安全例检	落实客车安全例检制度。	未落实例检制度扣60分；一级客运站和新建的二级客运站无正当理由未配置智能安全例检设备扣60分；未按照	

	(80分)		有关技术规范检查的, 每发现一起扣30分, 扣完为止; 车辆未例检出站或例检不合格车辆出站, 每发现一起扣30分, 扣完为止。	80
		配备具备资格的安全例检人员。	未配备具备资格的安全例检人员, 每发现一次扣20分, 扣完为止。	
	行包检查 (30分)	在候车室入口处设置“三品”检查岗, 一级客运站和新建的二级客运站按规定配置行包检测设备。	未设置检查岗扣20分, 一级客运站和新建的二级客运站未配置行包检测设备扣20分。	30
		对查获“三品”及时登记、处理。	未登记处理扣10分。	
	出站检查 (30分)	出站无超载, 车上安全设备齐全、有效; 从业人员持证上岗。	发现一起超载出站的不得分, 安全设备不齐全或失效, 从业人员未持证上岗的, 每发现一起扣10分, 扣完为止。	30
	消防安全 (20分)	防火、防盗、防爆等安全管理设施设备配置到位, 且设备完好。	设施配备一项不到位扣5分, 设备不完好一项扣5分, 扣完为止。	20
		符合消防安全管理相关规定。	未具备消防合格证明的, 扣10分。	
	安全投入 (40分)	按规定使用安全管理信息系统	未按规定使用安全管理信息系统的, 扣40分	30
三、 服务 质量 (200 分)	服务功能 (30分)	客运站公共设施齐全完好。	公共设施不齐全或不完好的, 扣10分。	10
		不改变客运站设施用途和服务功能。	改变客运站设施用途和服务功能的, 每发现一处扣10分, 扣完为止。	
	质量指标 (30分)	发车正班率达到99.9%, 发车正点率达到98%, 旅客正运率达到99.95%。	一个指标未达到的, 扣5分, 两个以上指标未达到的扣10分, 扣完为止。	20
		行包完好率达到98%, 行包正运率达到99.9%, 行包赔偿率低于5%。	一个指标未达到的扣5分, 两个指标未达到的扣10分, 扣完为止。	
		售票差错率低于5%。	未达到的扣10分。	
	质量监督	公开并认真履行服务质量承诺。	未公布质量承诺扣10分; 公布但未认真履行承诺的, 每	

	(60分)		项扣10分，扣完为止。	30
		无媒体曝光的服务质量事故。	查证属实的每次扣10分，扣完为止。	
		无旅客投诉的服务质量事故。	查证属实的每起扣10分，扣完为止。	
		在规定期限内妥善处理服务质量投诉。	未妥善处理投诉的，每起扣10分，扣完为止。	
	服务礼仪 (40分)	站务人员着装整齐、仪容端庄、挂牌上岗。	仪容不整洁每起扣5分，未挂牌的每起扣5分，扣完为止。	30
		站务人员应用普通话服务，一、二级客运站具备会站务英语和站务哑语的人员。	未用普通话扣10分，一、二级客运站未具备英语和哑语人员扣5分。	
		站务服务做到过程程序化、质量标准化、管理规范化。	不文明服务每发现一起扣5分，扣完为止。	
	环境秩序 (40分)	站场环境干净整洁，符合卫生管理相关要求。	环境不整洁扣10分，极不整洁扣20分。	30
		客运站实行封闭管理。	未实行封闭管理扣10分，客流、车流运行秩序混乱扣20分。	
四、 运价 收费 (100 分)	运价执行 (40分)	严格执行国家的运价政策。	未执行批准的票价扣10分，擅自调整票价扣10分，扣完为止。	40
		按规定落实儿童、残疾军、警等人员乘车优惠政策，厕所免费。	未落实政策发现一起扣10分，厕所收费发现一次扣10分，扣完为止。	
	经营收费 (40分)	按国家规定的收费项目和标准对旅客和承运人收费。	不按规定收费每发现一起扣5分，扣完为止。	40
		按照站级和信誉等级标准提取客运代理费。	不按规定收费每发现一起扣20分，扣完为止。	
	票款结算 (20分)	按合同约定的时间向进站经营者结清所代售的票款。	未按合同约定的时间向进站经营者结清所代售的票款的，此项不得分。	20
五、 站务	岗位设置 (30分)	按照站级标准和服务项目设置岗位、配置站务人员，有与业务量相适应的专业人员和管理人员。	设置岗位不全扣10分，站务人员配备不全扣10分，管理人员配备不全扣10分，扣完为止。	30

	制度建设 (30分)	具有健全的站务管理制度,有健全的业务操作规程和服务规范。	业务操作规程不全扣10分,服务规范不全扣20分,扣完为止。	30
	台帐档案 (40分)	建立健全车辆、人员的台帐和档案。 具有准确完整的有关资料和统计数据并能及时向运管机构报送。	车辆档案不全发现一辆扣10分,人员档案不全发现一人扣10分,扣完为止。 资料不全扣10分,未按要求及时报送的扣10分,扣完为止。	40
六、 应急保障 (100分)	应急预案 (30分)	制定详细的突发公共事件应急预案,包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容。	未制定预案此项不得分,预案内容不全的,缺一项扣20分,扣完为止。	30
	事件报告制度 (30分)	有具体的事件报告制度规定,责任到人,对突发事件能及时、准确地向道路运输管理机构上报情况。	未制定制度扣10分,未报告扣20分。	30
	车辆组织调度 (40分)	春运及重要节假日,或者发生突发事件时,能服从统一调度指挥,完成指令性任务。	不服从指挥,或未完成指令性任务,此项不得分。	40
七、 加分项目 (100分)	质量管理 (30分)	建立质量管理体系。	通过ISO质量体系认证的,加30分。	
	企业形象 (20分)	统一着装和品牌服务。	服务人员统一着装的,加10分,实行品牌服务得到社会认可的,加20分。	
	科技应用 (30分)	使用LED显示屏并能显示服务信息。	有LED显示屏的加20分,能正常使用并更新的加30分。	20
	荣誉称号 (20分)	获得表彰情况。	获市(厅)级以上表彰的,加10分;获省(部)级以上表彰的,20分。	
	备注	总得分 905		