

附件：

黄山市农村客运服务质量监督考核方案 (试行)

第一章 总则

第一条 为规范农村道路客运经营行为，提升农村道路客运服务质量，依据《中华人民共和国道路运输条例》《道路旅客运输及客运站管理规定》及《农村道路客运运营服务指南（试行）》，特制定本考核方案。

第二条 本办法适用于黄山市行政区域内所有在营农村客运车辆。所称农村客运是指县级行政区域内或者毗邻县间，起讫地至少有一端在乡村且主要服务农村居民的旅客运输活动，服务方式包括班车客运（含公交化运营）、区域经营和预约响应等。

第三条 本办法由各县（区）交通运输行政主管部门具体实施，市交通运输局负责督促指导、抽查核查。

第二章 考核认定

第四条 农村客运服务质量考核实行单车考核制。单车考核等级分为优秀、良好、合格、差四个等级。

第五条 农村客运服务质量单车考核实行记分制，基准分总分为 100 分，其中运营安全指标为 30 分、经营行为指标 30 分、服务质量指标 20 分、行政处理指标 20 分。具体计分

标准见《黄山市农村客运服务质量监督考核计分标准》（详见附件）。

第六条 农村客运服务质量单车考核，由县（区）交通运输局按照以下标准进行评定：

（一）考核周期内未发生造成人员伤、亡的生产安全事故，也未发生恶性服务质量事件，考核总分不低于 90 分（含 90 分），考核等级为优秀等级。

（二）考核周期内未发生亡人生产安全事故，也未发生恶性服务质量事件，考核总分在 80 分（含 80 分）-90 分之间的，考核等级为良好。

（三）考核周期内未发生主责以上亡人生产安全事故，也未发生恶性服务质量事件，考核总分在 60 分（含 60 分）-80 分之间的，考核等级为合格。

（四）单车考核周期内有下列情形之一的，考核等级为差等级：

- 1.发生一般事故等级及以上生产安全事故；
- 2.发生恶性服务质量事件；
- 3.考核总分低于 50 分或连续两个周期均为合格等级的。

（五）恶性服务质量事件是指由于农村客运企业（车辆）原因，对旅客造成严重人身伤害或重大财产损失，或在社会造成恶劣影响，而受到市级以上交通运输主管部门通报批评的服务质量事件。

第七条 农村客运服务质量单车考核评定时间于次年 3 月启动。各县（区）交通运输主管部门建立考核评定档案，

在 6 月底前将上一年度考核合格评定结果经公示无异议后（公示为线上、线下双公示，公示时间不低于 10 天），书面上报市交通运输局备案，市交通运输局应以不低于 10% 比例予以抽查。对公示期间有异议或经市交通运输局抽查发现问题的，县（区）交通运输局应在 10 日内予以复核并告知复核结果。

第三章 奖惩举措

第八条 市、县（区）交通运输主管部门综合运用资金奖补、农村客运费改税补贴资金申报、行政许可等多种手段对不同考核等级车辆落实精准奖惩举措。

第九条 市级统筹资金每年对每台农村客运车辆奖补基数为 2000 元。鼓励县(区)同步运用县级统筹资金，共同予以奖补（以下简称市、县额外奖补资金）。

第十条 对农村客运服务质量单车考核等级为优秀的车辆，享受以下激励措施：

- 1.100%给予市级考核奖补资金。
- 2.客运线路需要延续依法取得的班线客运经营期限的，优先予以许可。
- 3.对连续 2 年评为优秀等级的车辆驾驶员，县（区）执行公交化改造对车辆进行收购的，相关驾驶员优先予以考虑转聘为公交驾驶员。

第十一条 对农村客运服务质量单车考核等级为良好的车辆，享受以下激励措施：

- 1.按 80%的系数给予市级考核奖补资金。

2.对连续2年评为良好等级以上的客运车辆，客运线路需要延续依法取得的班线客运经营期限的，优先予以许可。

3.对连续3年评为良好等级以上的车辆驾驶员，县（区）执行公交化改造对车辆进行收购的，相关驾驶员优先予以考虑转聘为公交驾驶员。

第十二条 对农村客运服务质量单车考核等级为合格的车辆，实施以下措施：

1.按60%的系数给予市级考核奖补资金。

2.县（区）交通运输主管部门督促、指导相关车辆规范经营行为，提升服务质量，对考评中存在的各项问题予以针对性整改。

第十三条 对农村客运服务质量单车考核等级为差的车辆，实施以下措施：

1.不予分配年度市级考核奖补资金。

2.对连续两年考评等级均为差的车辆，在客运线路经营期限到期后，不予延续许可。

3.县（区）交通运输主管部门督促、指导相关车辆规范经营行为，提升服务质量，对考评中存在的各项问题予以针对性整改。

第十四条 市、县额外奖补资金分配工作于每年10月底前完成。

第四章 附则

第十五条 市、县（区）交通运输主管部门应建立联合监管机制，根据部门职能严格执行抄告制度，将周期内涉及农村客运车辆日常检查、违法违规、服务质量投诉等情况抄告相关责任单位。责任单位应做好梳理、登记工作。

第十六条 各县（区）交通运输主管部门可结合本地实际，进一步细化辖区内农村客运服务质量考核方案。

第十七条 市交通运输局负责本方案解释。

第十八条 本方案自 2026 年 1 月 1 日起施行。

黄山市农村客运服务质量监督考核计分标准

考核项目	考核内容	评分细则	标准分	扣/加分情况	评分	备注
运营安全 (30分)	1. 安全驾驶	超速行为：单次超速报警时长在 1-3 分钟范围内的，每次扣 2 分；单次超速报警时长 3 分钟以上，每次扣 5 分；扣完为止。 疲劳驾驶：单次疲劳驾驶报警时长在 5-20 分钟范围内的，每次扣 2 分；单次疲劳驾驶报警时长 20 分钟以上的，每次扣 5 分；扣完为止。	15			
	2. 动态监控设备安装	安装使用符合标准的车辆卫星监控设备，未安装使用或经核实存在屏蔽车载监控设备信号、伪造、篡改、删除车辆动态监控数据行为的，扣 5 分。	5			
	3. 承运人责任险	车辆按照法律法规规定足额投保承运人责任险，未足额投保扣 5 分。	5			
	4. 车辆技术状况	车辆未按规定落实车辆安全例检，每核实一起扣 0.5 分，扣完为止。	5			

运营行为 (30 分)	1. 运营天数	车辆运营天数全年占比低于 95%的，每减少 1%，扣 0.5 分（不足 1%部分按 1%计算），扣完为止。	30			
服务质量 (20 分)	1. 车容车貌	车身显著位置标注企业名称、核定载客人数、服务监督电话等，在车厢内醒目位置公示驾驶员姓名和从业资格证号、交通运输服务监督电话、票价和里程表等信息。有一项不符合要求扣 1 分，扣完为止。	5			
	2. 投诉举报	单车当年次经查证属实的服务质量投诉每一件（次）扣 5 分，扣完为止。	15			
行政处理 (20 分)	1. 行政处罚	单车当年次经核实存在违法违规行为收到行政处罚每一起（次）扣 5 分，扣完为止。	10			
	2. 主管部门约谈、通报	单车当年次被主管约谈、通报每一起（次）扣 2 分，扣完为止。	10			
加分项	支持客货邮发展	车辆拓展“客货邮合作”业务且稳定运营 6 个月以上	3			
	荣誉称号及政府指令性运输完成情况	因优质服务、见义勇为等行为获得市级以上荣誉称号、获得市级以上表彰或主流媒体宣传的，每次加 3 分；圆满完成县级以上人民政府、交通主管部门或道路运输管理机构指令性应急运输任务的，每次加 2 分。	5			