

ICS 03.220.20

R 11

备案号:



# 中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1158—2017

## 汽车客运站服务星级划分与评定

Service star-rating classification and evaluation of coach station



2017-09-29 发布

2018-02-01 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 星级划分 .....	1
5 申请条件 .....	1
6 评定方法 .....	2
7 星级管理 .....	2
附录 A(规范性附录) 必备项目表 .....	3
附录 B(规范性附录) 设施设备与服务评分表 .....	4



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国道路运输标准化技术委员会(SAC/TC 521)提出并归口。

本标准起草单位:中国道路运输协会、湖南省道路运输管理局、陕西省道路运输管理局、常州公路运输集团有限公司、苏州汽车客运集团有限公司、辽宁省交通运输服务中心、山西省汽车运输集团有限公司。

本标准主要起草人:王丽梅、常庆宪、张智勇、刘三刚、单建华、谢星、冯海波、武艺、姚力平、甘艳、唐铮、郭平。



# 汽车客运站服务星级划分与评定

## 1 范围

本标准规定了汽车客运站服务星级划分、申请条件、评定方法和星级管理要求。  
本标准适用于汽车客运站自评、申报服务星级,以及各级道路运输协会企业服务星级评审。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

JT/T 200 汽车客运站级别划分和建设要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**汽车客运站** **coach station**

客运站以站场设施为依托,为旅客和道路运输经营者提供有关运输服务的场所。

### 3.2

**班次** **number of bus run**

根据运行计划,客运车辆按其运营线路发班的数量。

### 3.3

**旅客最高聚集人数** **peak passenger volume**

设计年度中旅客发运量偏高期间内,每天最大同时在客运站人数的平均值,并非指一年中客流高峰日内客流最高时刻聚集在客运站的旅客人数。

### 3.4

**质量事故** **accident/incident during quality control**

因客运站或道路运输经营者原因所造成的各种经济损失、人员伤亡或者其他损失等意外情况。

## 4 星级划分

4.1 星的数量表示客运站服务的星级。客运站服务星级由低到高可分为五个级别,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

4.2 星级标志由马车和五角星图案构成,用一颗五角星表示一星级,两颗五角星表示二星级,三颗五角星表示三星级,四颗五角星表示四星级,五颗五角星表示五星级。

## 5 申请条件

5.1 申请评定星级的客运站应符合 JT/T 200 规定的三级及以上条件,并满足表 A.1 所列全部条件。

5.2 新建客运站在取得经营许可并运营满一年后,方可申请评定星级。

## 6 评定方法

6.1 客运站应整体评定星级,不因某一区域所有权或经营权的分离而区别对待。

6.2 星级评定应按表 B.1、表 B.2 进行评分。其中设施设备与服务总分 1 000 分,附加项目总分 100 分。

6.3 一星级客运站设施设备与服务得分应不低于 500 分(含 500 分),二星级客运站设施设备与服务得分应不低于 600 分(含 600 分),三星级客运站设施设备与服务得分应不低于 700 分(含 700 分),四星级客运站设施设备与服务得分应不低于 800 分(含 800 分),五星级客运站设施设备与服务得分应不低于 900 分(含 900 分)且附加项目得分不低于 50 分(含 50 分)。

## 7 星级管理

7.1 星级标识使用有效期为三年,三年期满后应进行重新评定。

7.2 评定星级后,客运站如日常运营过程中发生重大质量事故,应限期整改,并采取降级处理直至取消星级。

7.3 撤销或合并的客运站,其原有星级应自行终止。



附 录 A  
(规范性附录)  
必备项目表

必备项目见表 A.1。

表 A.1 必备项目表

序号	项 目	是否达标
1	一般要求	
1.1	建筑物结构良好;售票、候车、寄存、托运、停车场等区域设置合理	
1.2	采光及通风条件良好	
1.3	设有重点旅客候车室(区)	
1.4	车辆进出口与旅客主要出入口应分开设置,并有效隔离	
1.5	检票口和下客区实现封闭式管理	
1.6	“三不进站”“六不出站”制度执行有效	
2	设施设备	
2.1	设立总服务台	
2.2	配备保障温度适宜的基本设施	
2.3	具有班次时刻表、里程票价表、旅客乘车须知、营运线路图、禁运限运物品宣传图、公告牌等	
2.4	设有卫生间、盥洗处	
2.5	配备一定数量座椅,并保持干净、整洁	
2.6	配备广播通信设备	
2.7	具备基本的残疾人无障碍设施	
2.8	配备行包安全检查设备	
2.9	配备完好有效的消防设备及疏散指示牌	
2.10	停车场内有限速标志和相关减速装置	
3	服务	
3.1	现场有值班站长或工作人员主动巡视服务	
3.2	对外有专门的咨询、投诉电话,并在客运站醒目位置公开	
3.3	售票、检票服务有统一规范的流程	
3.4	公共区域内有安全巡查人员	
3.5	公共区域内有保洁人员	
3.6	客运站内无拉客、喊客现象	
	总体是否达标结论	

附 录 B

(规范性附录)

设施设备与服务评分表

设施设备与服务评分见表 B.1。附加项目评分见表 B.2。

表 B.1 设施设备与服务评分表

评价项目		评价内容		分值	得分		
1. 基本项目 (210分)	交通环境与秩序 (60分)	地理位置(10分)		位于城市建成区范围内且周边人口密集	10		
				位于城郊结合地带	8		
				位于城区外偏远地带	5		
		交通衔接(10分)		功能齐全的综合客运枢纽,交通换乘便捷	10		
				功能齐全的公路客运枢纽站,交通衔接较好	8		
				功能一般的客运站,公交或出租车转乘较方便	5		
		道路环境 (20分)		社会停车区 (10分)	有配套的社会车辆停车场和非机动车专用停车区		10
					客运站周围 200m 范围内有指定的社会车辆和非机动车停车区		8
					客运站周围 500m 范围内有指定的社会车辆停车场		5
				通达性 (10分)			客运站周围进出口便捷通畅,有专用进出站通道与城市道路连接
	客运站周围进出口道路通畅,可进入性较好					8	
	客运站进出口道路基本通畅,可进入性一般					5	
	外观环境(10分)		客运站外观及广告、店面招牌整洁明亮,整齐划一,无破损。建筑物表面无乱张贴	10			
			客运站外观及广告、店面招牌比较整洁,无店外出摊	6			
	秩序环境(10分)		客运站内外(站前广场、售票厅、候车室、旅客出站口)无拉客现象	10			
			客运站内(售票厅、候车室)无拉客现象	6			
	站场环境 (105分)	空气质量(10分)		采光及通风条件好,候车室内温度适宜,并提供空气质量检测合格报告;无吸烟现象	10		

表 B.1(续)

评价项目		评价内容	分值	得分		
1. 基本项目 (210分)	站场环境 (105分)	空气质量(10分)	采光及通风条件良好,候车室内温度基本适宜,无空气质量检测合格报告;无吸烟现象	8		
			采光及通风条件一般;基本无吸烟现象	6		
		绿化(5分)	室内保持绿化	5		
		环境卫生 (50分)	公共卫生 (23分)	地面干净整洁,无杂物、烟头、水渍污渍	3	
				墙面及天花板整洁,无蜘蛛网,无灰尘	3	
				门窗玻璃明亮无灰尘,无污迹	3	
				所有公告、图表、灯具、指示牌、标语等完整无缺损,清晰不褪色	3	
				盥洗处、饮水供应处清洁卫生,有全防护,无卫生死角	3	
				客运站内垃圾桶放置地点合理,数量能满足需求	3	
				垃圾桶干净无污,垃圾袋装化,可回收和不可回收垃圾分开存放,清理及时	5	
				垃圾桶比较整洁,垃圾袋装化,集中存放,清理及时	3	
			着装 (2分)	保洁人员着装统一,标志明显	2	
			保洁工具 (5分)	配备专门存放保洁器具的保洁房,配有专业的地面、墙面自动化清洁设备	5	
				有存放保洁器具的区域,配有清洗地面、墙面的清洁器具	3	
				配备简单的清洁器具	2	
			卫生间 (20分)	卫生间有保洁制度	2	
				有良好的通风排风装置,做到清洁无异味	2	
		有防滑设施		2		
		设备完好无残缺,使用正常		2		
		地面无污渍、积水,便池内无水垢、污物		2		
		墙面、门面、天花板清洁,无污渍、损伤、涂鸦等		2		
纸篓清理及时,不超过纸篓容量的2/3	2					
蹲位数量配置合理,能满足旅客流量需求	6					

表 B.1(续)

评价项目			评价内容	分值	得分	
1. 基本项目 (210分)	站场环境 (105分)	建筑形象识别 (10分)	外观 (5分)	在建筑物显著位置标注客运站站名及售票厅、候车室标志	5	
			站内标志 (5分)	客运站内各功能标识和标志采用电子或灯箱指示,齐全规范,位置醒目	5	
				客运站内主要功能区域有引导、指示标识	2	
		员工形象规范 (30分)		头发保持清洁整齐,发型自然,不留奇异发型,不染异色头发	5	
				面部保持清洁、修饰得体,不染有色指甲油	5	
				站务员上岗统一着制式服装	5	
				站务员站姿、行姿、坐姿等规范得体	5	
				微笑服务,熟练使用十字文明用语	5	
			站务员使用普通话服务,能使用外语、哑语进行沟通	5		
		安全环境 (25分)	消防设施 (10分)	室内外有消火栓和适用于扑灭汽油、柴油、燃气等易燃物质燃烧的消防设施	10	
	消防台账 (5分)		各类消防设备配备齐全有效,放置醒目规范,保持日常检查和记录	3		
			有各类消防应急处置设施及预案	2		
	监控系统 (10分)		有独立的监控室,监控设施全面覆盖站前广场、售票厅、行包安检处、候车室、检票口、发车区、停车场、车辆安全例检场所、车辆进出口及其他重要的办公监视区域,监控画面清晰可见	10		
			有监控系统,覆盖率性一般	6		
	公共系统 (20分)	广播通信设备 (5分)	配备广播通信设备,实现售票厅、候车室、到达区、卫生间等功能区域全覆盖,可实现分区广播	5		
			候车厅主要区域有广播通信设备	3		
		公益广告 (5分)	公益性广告宣传,不少于广告数量的10%	5		
			公益性广告宣传,不少于广告数量的5%	3		
		无障碍要求 (10分)	站前广场与售票厅之间应设置无障碍通道及设施	3		
			有低位服务台、低位售票窗口	2		
有无障碍厕位			3			
	在无障碍通道、服务台、卫生间、轮椅坡道等设施的位置,设有无障碍标志牌	2				

表 B.1(续)

评价项目		评价内容		分值	得分
2. 咨询服务 (80分)	服务台服务(10分)	工作人员熟悉本客运站营运线路、班次及当天班次的调整、变更情况,了解当地旅游、餐饮及周边交通等信息		5	
		服务台有班次时刻表、轮椅、医药箱、针线包、雨伞等便民物品		5	
	电话热线服务(25分)	问询 (5分)	设立电话服务热线,并配备专职话务员	5	
			电话咨询由其他岗位服务员兼职	3	
		电话 应答 (20分)	电话响铃10s内应答	10	
			电话响铃超出10s应答	5	
			电话接通时,使用文明用语,招呼语清晰,态度亲切(人工及语音均可)	5	
			耐心回复旅客咨询,不主动挂断电话	5	
	多方式咨询服务(5分)	全面提供微信、手机应用软件(APP)、微博、客运站网站等多种形式的信息查询服务,使用便捷		5	
		部分开通了微信、APP、客运站网站等多种形式的信息查询		3	
	投诉处理(25分)	各功能区域的醒目位置均公布投诉或举报电话;设有旅客意见簿;开通网上建议或投诉渠道		5	
		有规范的旅客建议或投诉处理流程,台账可追溯		5	
		旅客投诉处理及时,简单问题当场答复,一般问题在3个工作日内答复,需要核实的复杂问题在7个工作日内答复		5	
		对于旅客困难求助或服务质量投诉,实行首问负责制,不推诿,有回复		5	
		投诉处理电话有录音设备		5	
旅客满意度(15分)	有社会行风监督员,定期召开行风员监督员会议,并有会议记录		5		
	(现场 发放 抽样 50份)	旅客满意率98%以上	10		
		旅客满意率90%以上	5		
		旅客满意率80%以上	3		

表 B.1(续)

评价项目		评价内容	分值	得分	
3. 售票服务 (160分)	售票厅 (55分)	售票厅单独设立对外出入口并与候车室关系良好	5		
		售票房面积按售票窗口数设定,应达到平均每窗口不少于4m <sup>2</sup>	5		
		售票厅面积按售票窗口数设定,应达到平均每窗口不少于20m <sup>2</sup>	5		
		售票窗口数的设置,按旅客最高聚集人数每100人应不少于1个窗口	5		
		售票员工作台相对独立,避免语音相互干扰	3		
		售票窗整洁美观,玻璃全透明,视线无遮挡	3		
		售票窗有内外对讲设备,声音清晰	3		
		在醒目位置公示票价及班车种类、经营方式等信息	5		
		计算机售票实行双屏显示	3		
		售票厅配有时钟、儿童身高标志线、LED显示屏等设备	3		
	视频监控系统(5分)	售票窗口视频监控覆盖,钱款和车票交接画面清晰可查	5		
		售票窗口视频监控基本覆盖,效果一般	3		
		录音监控系统(5分)	售票窗口录音清晰,音频与视频同步	5	
			售票窗口录音效果较好,音频与视频不同步	3	
	视频音频保存期(5分)	监控视频和音频自动保存7d(含)以上的	5		
		监控视频和音频自动保存7d以下的	3		
	联网售票功能 (50分)	自助售(取)票机配备数量(10分)	日均发运量每2000人次配备一台售(取)票机	10	
			日均发运量每4000人次配备一台售(取)票机	6	
			日均发运量每6000人次配备一台售(取)票机	3	
		联网售票(10分)	具备网上购票、退票(或改签)功能	10	
仅实现网上购票,未提供网上退票(或改签)功能			5		
多元化售票方式(17分)	客运站网站售票	4			

表 B.1(续)

评价项目		评价内容		分值	得分
3. 售票服务 (160分)	联网售票功能 (50分)	多元化售票方式 (17分)	APP或微信售票	5	
			自助售票机售票	4	
			代售网点等其他形式	4	
		多元化取票方式 (13分)	客运站设立取票专窗	4	
			自助售(取)票机取票	4	
			自助售(取)票机取票现场,有工作人员引导和服务	5	
	售票作业 (55分)	售票规范 (30分)	售票前,应检查售票显示和柜台对讲系统,确保设备正常	3	
			问到达站名、乘车时间、购票张数	5	
			唱收进金额	5	
			交代发车日期时间、张数、票价总额和找零	5	
			按照旅客意愿发售车票,不能满足旅客意愿的,应向旅客解释清楚或推荐其他适宜班次	5	
			售票窗亮证服务,主动接受旅客监督	3	
			售票员因故离开应放置公告牌	4	
		服务要求 (25分)	售票窗口开窗数量合理,平时无排队现象(排队人数超过20人应增开窗口)	5	
			退票收费标准公开,并出具退票收费凭证	5	
			有独立的票款理款、解款室(区)	5	
			售票系统能提供免票儿童申报功能	10	
4. 行包服务与安全 检查 (90分)	随身行包安全检查 (70分)	安全要求 (25分)	行包进入候车室,均实施行包安全检查	10	
			安全检查处公示“旅客禁止携带物品”的种类	5	
			每台行包安全检查设备配置当班人员应不少于2人	10	
	行包安全检查设备(下列两项选择符合项打分) (10分)	日均发运量10000人次(含)以上的	每10000人次配备1台行包安全检查设备	10	
			每20000人次配备1台行包安全检查设备	6	
		日均发运量10000人次以下的,配备有行包安全检查设备	10		
		视频监控设备 (10分)	有视频记录,能清晰回放物品从放置到提取的安检全过程及旅客图像识别	10	
以物品监控为主,未完整监控全过程	5				

表 B.1(续)

评价项目		评价内容	分值	得分	
4. 行包服务与安全 检查 (90分)	随身行包安全检查 (70分)	行包安全检查规范 (25分)	应配备收集箱和封箱带、捆扎绳等便民物品	2	
		引导人员能主动帮助旅客拎取大件行李等	4		
		工作人员合理使用“引导词”“告知词”“感谢词”“劝检词”,礼貌得体	4		
		发现疑似物,应打开箱包,进一步做人工检查	4		
		根据发现的禁运品种类、数量,采取劝说旅客拿走、代为保管、交有关部门处置等措施	4		
		对持有禁止携带物品的旅客,耐心做好解释	4		
		禁运品查缴记录台账齐全完整(自行处理台账、保管台账、查扣单台账)	3		
	行包托运 (20分)	服务规范 (10分)	收费标准应在醒目位置公示	2	
			备有封箱带、捆扎绳、打包机等便民物品	2	
			受理托运或到达的物品,摆放整齐有序	2	
			对旅客托运的行包进行安全检查	2	
			在规定的时间内托运行包,安全准时运达目的地	2	
		物品检查形式 (5分)	使用行包安全检查设备检查	5	
			人工检查	3	
提货方式 (5分)	送货上门	5			
	短信通知提取	3			
	电话通知提取	2			
5. 候车服务 (100分)	设施 (30分)	盥洗处、饮水供应处位置合理	5		
		候车室面积(不含商贸区),按旅客最高聚集人数计算,平均每人应不少于1.0m <sup>2</sup>	5		
		配备舒适的软面座椅,并保持座椅干净整洁;座椅数量充分满足旅客流量需求	5		
		配备舒适的座椅,并保持座椅干净整洁;座椅数量满足旅客流量需求	3		
		配备座椅,并保持座椅干净、整洁	2		
		小件寄存 (15分)	有专门提供小件寄存服务的场所	3	
			收费标准和存放办法应在醒目位置公示	2	
			寄存形式采用自动寄存柜	5	
			人工寄存形式配有精准有效的计量设备、储物架,并提供必要的捆扎用具等	5	

表 B.1(续)

评价项目		评价内容		分值	得分			
5. 候车服务 (100分)	候车室净空高度 (5分)		不小于4.5m		5			
			小于4.5m		2			
	环境与服务 (20分)		背景音乐曲目适宜、音质良好、音量适中,与整体环境氛围协调		5			
			有报栏、读书角、休闲等区域		5			
			无乞讨、诈骗等现象		5			
			各服务场所均有工作人员在岗		5			
	重点旅客候车室(区) (15分)		布局 (5分)		独立设置重点旅客候车室,位置良好		5	
					划定区域设置重点旅客候车区,结构简单		3	
			服务 (10分)		重点旅客候车室(区)有专门服务人员		3	
					重点旅客候车室(区)提供茶水等必要服务		2	
					母婴区应相对隔离,环境优雅,婴儿床等设施齐全		5	
	商贸服务 (30分)		统一规划,商贸区域面积不超过候车室面积的20%		5			
			商贸区域环境优雅,无噪声或有碍候车室整体环境的照明、气味		5			
			经营项目文明健康,无经营违禁商品和服务		5			
			商品实行明码标价		5			
			不经营劣质、过期商品		5			
			货架商品摆放整齐,服务场所干净整洁		5			
6. 检票服务 (130分)	设施 (20分)		上客区路面采取斜坡式设计		5			
			上客区停车位设有车辆安全防护桩		10			
			检票台设计合理、使用方便		5			
	信息化 (30分)		电子票 (10分)		支持电子和纸质车票检票		10	
					仅支持纸质车票检票		5	
			实现检票身份证实名制,并有信息录入		5			
			检票岗位有通信设备,内部信息沟通顺畅		5			
			提供计算机扫描检票功能		5			
	有显示检票班次信息的电子屏		5					
	检票作业规范 (70分)		检票员确认车辆已完成报班后才能进行检票作业		5			
检票员在发车前15 min 检查车辆的到位情况,通知驾驶员准备检票			5					

表 B.1(续)

评价项目		评价内容	分值	得分
6. 检票服务 (130分)	检票作业规范 (70分)	车辆进入发车位,车头应面向检票门	5	
		正确显示检票屏信息	5	
		统一规范的用语进行检票前广播(乘车安全提醒、班次终点站及沿途停靠站)	5	
		引导旅客排队检票,重点旅客(老弱病残孕幼军等)优先上车	5	
		留意观察旅客携带的物品,避免禁运品上车;核验童票、优待票是否相符	5	
		因特殊原因,发车位离检票口较远的,应有专人现场带队或指挥旅客乘车	5	
		对号入座,引导文明乘车	5	
		遇临近开车时间还有旅客未检票的,应广播提醒	5	
		发车前,关闭检票门,无票人员不得进入发车区	5	
		上车核对人数,在车厢内应提醒喊话,防止旅客漏乘、错乘	5	
		发车前查看车辆四周障碍物情况,有人指挥倒车和发车	5	
		对晚点或变更的班次及时告知旅客,协调并做好转乘或退票	5	
	发车正点率(对发车结算单抽样50份)(10分)	正常情况下,发车正点率98%以上	10	
		正常情况下,发车正点率90%以上	5	
低于90%,但基本准点		3		
7. 场地服务 (90分)	车辆出入口 (8分)	车辆进出口分设	8	
		车辆进出口无法分设的,通道宽度应大于10m	3	
	停车场设计 (37分)	停车场功能区域分隔明显	8	
		地面硬化处理,道路平整干净	5	
		发车区应设在候车室的检票口附近,有充足的停车位和周围空间	5	
		客运站车辆进出口、发车区、旅客出站口及停车区域设有引导性标识(方向箭头)和标线	4	
		发车位、停车场划有明显的车位、停车线及各类标志线	3	

表 B.1(续)

评价项目		评价内容	分值	得分
7. 场地服务 (90分)	停车场设计 (37分)	停车场绿化良好	4	
		停车场有夜间照明系统	5	
		场地内设置禁烟、禁鸣等标志	3	
		具有下列特征,未达条件每项扣3分	遇有直角弯道处,设置有便于观察的球面反光镜	
	室内停车场,应有废气排放系统			
	场地管理 (45分)	车辆按地面标志线分区停放,整齐有序	5	
		地面平整干净,无破损,无油污、积水和垃圾	5	
		车辆进出口有专人管理,维持区域秩序	5	
		车辆进入场地内停车,有专人引导进入指定停车位,无乱停车现象	5	
		场地实行封闭式管理,无关人员和车辆不得进入场地	5	
		进入发车区的车辆保持车身整洁,车头物品摆放整齐(无自制线路牌)	5	
		场地内无鸣号现象,无吸烟现象	5	
		场地内车辆按引导标线行进,无逆向行驶	5	
夜间有专人巡查,着明显反光服,持指挥棒		5		
8. 到达服务 (60分)	设施设计 (25分)	到达区有合适的遮雨棚	5	
		到达区相对隔离,车流、人流流线合理	5	
		到达区有清晰的出站引导标识	5	
		到达区配备清洁箱、卫生间	5	
		设有到达厅,并提供座椅供旅客休息	5	
	服务提供 (35分)	到达区有佩戴显著标志的人员进行管理,指挥车辆泊车	5	
		车辆安全停靠后,有人指挥旅客下车,集中开启行李舱	5	
		到达区有佩戴显著标志的人员进行疏导,引导旅客从旅客出站口出站,不发生旅客倒流情况	5	
		提供方便旅客出站的服务项目(如手推车等)	10	
		为到达旅客提供咨询、转乘、旅游等服务	5	

表 B.1(续)

评价项目		评价内容		分值	得分
8. 到达服务 (60分)	服务提供 (35分)	查询系统 (5分)	有自动显示班车到达的信息系统	5	
			固定式查询表	3	
9. 经营者服务 (80分)	报班管理 (25分)	逐一检查驾驶员机动车驾驶证、从业资格证、客车行驶证、道路运输证和线路牌		10	
		查验车辆例检合格通知单并留存		5	
		报班形式 (10分)	实现智能化自动报班	10	
			人工报班	5	
	出站管理 (20分)	有安全、通畅、引导标识清晰的车辆出站通道		5	
		有车辆出站检查岗,有专人值守		5	
		“六不出站”各项内容有检查、有记录,可追溯		10	
	经营管理 (15分)	客运站为道路运输经营者公平合理安排班次		5	
		客运站依据协议按时结算运费		10	
	设备保障 (20分)	车辆例检设施设备齐全或例检手续完备		10	
配有自动洗车设备		10			
人工洗车		5			
合计得分					

表 B.2 附加项目评分表

评价项目	评价内容	分值	得分
附加项目 (100分)	获得省部级(含)以上政府部门认可的服务品牌或荣誉称号	20	
	通过 ISO 质量体系认证	10	
	能提供窗口异地售票或移动终端售票服务	10	
	提供自助检票服务	10	
	实现智能化自动报班	10	
	提供无线网(WIFI)服务	10	
	具备城市候机楼功能	10	
	具备旅游集散中心功能	10	
提供汽车租赁服务	10		
合计得分			