校园巴士运行考核实施细则

为加强对校园巴士的监督管理，规范经营服务行为，提高服务质量，根据《中山大学珠海校区校园巴士运营协议书》等有关规定，结合中山大学实际情况，本着公开、公平、公正的原则，制定本细则。

**一、考核对象**

校内运营校园巴士的服务单位。

考核范围：服务质量、运营管理及师生满意度等。

**二、考核依据**

本细则是对校园巴士经营单位履行合同情况的评估，主要依据为《中山大学珠海校区校园巴士运营协议书》及本细则所附的表格等相关文件。

1. **考核方式**

 考核工作由学校职能部门组织校园巴士考核工作小组实施，小组成员包括珠海校区管委会、保卫处、总务部等职能部门代表，以及学院代表、学生代表。

（一）年度考核

年度考核满分为100分，由二部分组成：表彰得分及综合得分

1. 综合得分为90分，分别为驾驶员年度得分、师生满意度和职能部门年度考评三部分，权重分别为20%、30%和40%。
2. 表彰得分为10分，暨单位或个人对司机或运营单位的好评。每个好评得2分，最多按5个计。

（二）合同期考核

合同期考核由年度考核、职能部门评价、学院代表评价和学生代表评价四部分组成。其中，合同期内年度考核平均分值占权重为60%，职能部门评价、学院代表评价和学生代表评价分别占权重为10%、10%和20%。

**四、考核结果运用**

1.年度考核得分低于60分（不含60分）的，学校有权单方解除协议，且不予退还履约保证金；

2.合同期考核在80分（含80分）以上的，乙方（服务单位）具有与甲方（学校）续签合同的资格。在甲方决定续签合同且乙方愿意接受甲方续约条件情况下，经甲乙双方协商一致可续签合同，合同期限一般不超过三年。

**五、合同期考核结果申诉与复议**

乙方对考核结果有异议的，可向学校总务部提出。由校园巴士考核工作小组复议并作出解释和决定。

表1：校园巴士服务日常监督表

表2：驾驶员季度考核打分表

表3：校园巴士运行师生满意度调查表

表4：校园巴士运行职能部门年度考核表

表5：校园巴士运行年度考核分值计算表

表6：校园巴士运行职能部门合同期满总体评价表

表7：校园巴士运行合同期满考核分值计算表

表1

校园巴士服务日常监督表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 校方工作人员检查情况 | 校园巴士公司整改情况 |
| 巡查发现问题简述 | 现场照片 | 整改情况简述 | 整改后相片 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |

监督巡查人： 监督巡查时间：

注：

1、本表为校方工作人员开展校园巴士服务日常巡查的工作用表，要形成工作台账并及时反馈给校园巴士公司落实整改事项；

2、校方工作人员每月巡查一次；

3、日常监督巡查根据合同约定内容开展，包括：车况、车速、司机服务态度等；

4、校园巴士公司接到校方工作人员反映问题后，属紧急事项的须当日处理，一般事项须在三天内解决，短期内不能解决的须作出说明；

5、校园巴士公司须建立校方日常监督工作台账，台账内容包括：工作人员日常监督巡查问题整改情况、师生投诉或反映问题整改情况。

**表2：**

|  |
| --- |
| **驾驶员季度考核打分表** |
| **驾驶员姓名** | **项目** | **权重** | **得分** | **备注** |
| **驾驶员1** | 按时跟车记录反馈 | 20 |  | 运营同事打分 |
| 按时车辆保养 | 20 |  |
| 车速与定点停车 | 30 |  | 师生打分 |
| 服务态度 | 30 |  |
| **驾驶员2** | 按时跟车记录反馈 | 20 |  | 运营同事打分 |
| 按时车辆保养 | 20 |  |
| 车速与定点停车 | 30 |  | 师生打分 |
| 服务态度 | 30 |  |
| **驾驶员3** | 按时跟车记录反馈 | 20 |  | 运营同事打分 |
| 按时车辆保养 | 20 |  |
| 车速与定点停车 | 30 |  | 师生打分 |
| 服务态度 | 30 |  |
| **注：**1、每季度初由校园巴士人员汇总同事打分情况，交职能部门。2、职能部门将每季度驾驶员的打分情况通报给运营单位，对不足70分的人员督促其整改。3、驾驶员个人年度考核分是所有季度的平均分，运营单位驾驶员年度考核分是所有驾驶员个人年度分的平均分。 |

表3

 校园巴士运行师生满意度调查表

一、满意度调查(请在空格处打“√ ”)：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 校园巴士按规定线路运行 |  |  |  |
| 校园巴士运行时间（7：00-19:00） |  |  |  |
| 运行车辆投入（不少于6辆） |  |  |  |
| 校园巴士车况良好程度 |  |  |  |
| 驾驶员行车速度 |  |  |  |
| 驾驶员服务态度 |  |  |  |
| 校园巴士收费 |  |  |  |

二、您的建议及意见

 时间： 年 月

注：本表分数折算公式：基本满意（含）以上总数/有效样本数\*100

表4

校园巴士运行职能部门年度考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 权重 | 得分 | 备注 |
| 1 | 总务部 | 50 |  |  |
| 2 | 校区管委会 | 30 |  |  |
| 3 | 保卫处 | 20 |  |  |
| 总分 | 100 |  |  |

表5

校园巴士运行年度考核分值计算表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核方法 | 权重 | 备注 |
| 驾驶员年度平均分 | 20% | 所有驾驶员年度平均分 |
| 校园巴士运行满意度调查表 | 30% | 满意度折算分数 |
| 职能部门年度考评 | 50% | 职能部门打分 |

表6

校园巴士运行职能部门合同期满总体评价表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 权重 | 得分 | 备注 |
| 1 | 总务部 | 50 |  |  |
| 2 | 校区管委会 | 25 |  |  |
| 3 | 保卫处 | 25 |  |  |
| 总分 | 100 |  |  |

表7

校园巴士运行合同期满考核分值计算表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核方法 | 权重 | 备注 |
| 合同期内三个年度考核平均值 | 60% |  |
| 职能部门合同期满评价 | 10% |  |
| 学院代表合同期满评价 | 10% |  |
| 学生代表合同期满评价 | 20% |  |