

城市公共汽电车客运服务认证细则

1、认证项目及认证依据

认证项目	认证依据
城市公共汽电车客运服务	GB/T 22484-2016 城市公共汽电车客运服务规范

2、模式的选用及其组合规则

通常，城市公共汽电车客运服务的认证模式按照下列规则进行选用和组合：

认证模式名称及简称	初次审查	监督审查	再认证审查
公开的服务特性检验（A）	√	√	√
服务设计审核 （适用于设计职责的商品售后企业） （H）	√	√	√
服务管理审核（I）	√	√	√
备注	通常，一次完整的认证周期内包含两次监督审查活动。		

3、审查结论

（1）运输服务评价指标评分值达到 272 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、没有发现不符合，现场审查合格，推荐中心按相应认证 级别认证注册。

（2）运输服务评价指标评分值达到 272 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施 验证有效后，推荐中心按相应认证级别认证注册。

（3）运输服务评价指标评分值低于 272 分，或特别扣分项达到 5 个（含）以上，现场审查不合格，不推荐认证注册。

4、认证结果

ZDHY 依据申请组织的城市公共汽电车客运服务评价指标评分值评定申请组织的城市公共汽电车客运服务水平，将城市公共汽电车客运服 务认证注册分为 4 个等级（总分 388 分），按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级条件的申请组织不予认证注册。

城市公共汽电车客运服务评价指标评分值对应认证级别关系：

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	369 分（含）以上	低于 5 个
四星级	349 分（含）~368 分	
三星级	310 分（含）~348 分	
达标级	272 分（含）~309 分	