

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 5241/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 14 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành “Bộ tiêu chí quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội”

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Giao thông đường bộ ngày 13/11/2008;

Căn cứ Luật Lao động ngày 18/6/2012;

Căn cứ Luật Đấu thầu ngày 26/11/2013;

Căn cứ Luật An toàn, vệ sinh lao động ngày 25/6/2015;

Căn cứ Văn bản hợp nhất số 15/VBHN-VPQH ngày 05/7/2019 của Văn phòng Quốc hội;

Căn cứ Nghị định số 63/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đấu thầu về lựa chọn nhà thầu;

Căn cứ Nghị định số 163/2016/NĐ-CP ngày 21/12/2016 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Ngân sách nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 32/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên;

Căn cứ Nghị định số 10/2020/NĐ-CP ngày 17/01/2020 của Chính phủ quy định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô;

Căn cứ Thông tư số 90/2015/TT-BGTVT ngày 31/12/2015 của Bộ Giao thông vận tải về việc ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với ô tô khách Thành phố (Số hiệu: QCVN 10: 2015/BGTVT);

Căn cứ Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29/5/2020 của Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải bằng ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ;

Căn cứ Thông tư số 02/2021/TT-BGTVT ngày 04/02/2021 của Bộ Giao

thông vận tải sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 12/2020/TT-BGTVT ngày 29 tháng 5 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức, quản lý hoạt động vận tải hành khách, vận tải hàng hóa bằng xe ô tô và dịch vụ hỗ trợ vận tải đường bộ;

Xét đề nghị của Sở Giao thông vận tải tại Tờ trình số 1595/TTr-SGTVT ngày 09/9/2021 về việc ban hành “Bộ tiêu chí quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội”.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành “Bộ tiêu chí quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội”, chi tiết Bộ tiêu chí kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Giao Sở Giao thông vận tải chỉ đạo Trung tâm Quản lý giao thông công cộng thành phố Hà Nội phối hợp với các đơn vị liên quan hướng dẫn và triển khai thực hiện “Bộ tiêu chí quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội”. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Giao thông vận tải để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 01/01/2022.

Chánh Văn phòng UBND Thành phố; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố; Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: ✓

- Như Điều 3;
- Đ/c Bí thư Thành ủy;
- Bộ Giao thông vận tải;
- TT Thành ủy, TT HĐND TP;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Các doanh nghiệp kinh doanh VTHKCC bằng xe buýt (Sở GTVT gửi);
- Đài PT&TH HN; các Báo: HNM, KT&ĐT;
- Công GTĐT Thành phố;
- VP UBND TP: PCVP N.M.Quân;
- TH, TKBT, KT, ĐT;
- Trung tâm THCB;
- Lưu: VT, ĐT ✓ (10)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH ✓



Nguyễn Mạnh Quyền

BỘ TIÊU CHÍ

Quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5241/QĐ-UBND ngày 14/12/2021
của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

A - QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục tiêu

Để khắc phục các tồn tại, hạn chế hiện nay trong quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội. Bộ tiêu chí làm cơ sở để tổ chức lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ, làm cơ sở để doanh nghiệp và nhà nước quản lý, duy trì chất lượng dịch vụ đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân.

2. Đối tượng áp dụng

Bộ tiêu chí này áp dụng đối cơ quan quản lý nhà nước về vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội; các đơn vị, tổ chức cá nhân có liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3. Giải thích từ ngữ

3.1. Tiêu chí đánh giá là các nội dung, yêu cầu đối với mạng lưới tuyến vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (*mạng lưới tuyến*), tuyến vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (*tuyến*), lượt vận chuyển bằng xe buýt đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Mỗi tiêu chí có các chỉ số đánh giá theo các yêu cầu và điều kiện cụ thể.

3.2. Chỉ tiêu đánh giá gồm các chỉ số đánh giá và phép đánh giá chất lượng theo một đặc tính, yêu cầu nào đó.

3.3. Mức đánh giá là giá trị đo lường một khía cạnh cụ thể của một chỉ tiêu được thể hiện bằng con số.

3.4. Phương pháp đánh giá là cách xác định chỉ tiêu nhằm đánh giá theo một tiêu chí cụ thể.

4. Phân công thực hiện đánh giá:

- Cơ quan quản lý Nhà nước thực hiện đánh giá tiêu chí chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến; thực hiện theo định kỳ hoặc theo yêu cầu nhiệm vụ.

- Doanh nghiệp tự đánh giá và có chế độ báo cáo định kỳ với cơ quan Quản lý Nhà nước các tiêu chí: chất lượng dịch vụ tuyến; chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển; xếp hạng Doanh nghiệp. Việc tổ chức đánh giá được thực hiện thường

xuân, liên tục và có báo cáo định kỳ gửi Cơ quan quản lý Nhà nước. Trên cơ sở kết quả đánh giá của Doanh nghiệp, Cơ quan quản lý nhà nước hậu kiểm kết quả đánh giá định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu nhiệm vụ.

B - NỘI DUNG BỘ TIÊU CHÍ:

1. TIÊU CHÍ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VTHKCC BẰNG XE BUÝT

- a. Tiêu chí: **CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ MẠNG LƯỚI TUYẾN**
- b. Tiêu chí: **CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TUYẾN**
- c. Tiêu chí: **CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯỢT VẬN CHUYỂN**
- d. Tiêu chí: **XẾP HẠNG DOANH NGHIỆP**

2. CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT

2.1. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến:

- 2.1.1. Hệ số tuyến
- 2.1.2. Mức độ tiếp cận dịch vụ buýt
- 2.1.3. Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trong nội thành
- 2.1.4. Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ ở ngoại thành
- 2.1.5. Chất lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối
- 2.1.6. Khả năng tiếp cận của người khuyết tật
- 2.1.7. Tỷ lệ điểm dừng có nhà chờ/tổng số điểm dừng
- 2.1.8. Tỷ lệ đáp ứng nhu cầu đi lại
- 2.1.9. Chất lượng dịch vụ tuyến
- 2.1.10. Tỷ lệ hành khách sử dụng vé tháng

2.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ tuyến:

- 2.2.1. Nhóm chỉ tiêu chất lượng phương tiện vận hành
- 2.2.2. Nhóm chỉ tiêu chất lượng lao động vận hành
- 2.2.3. Nhóm chỉ tiêu hiệu quả khai thác tuyến
- 2.2.4. Nhóm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển

2.3. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển:

- 2.3.1. Chất lượng phương tiện vận hành của lượt xe.
- 2.3.2. Chất lượng lao động vận hành của lượt xe.
- 2.3.3. Chất lượng vận hành theo lộ trình và điểm dừng đỗ
- 2.3.4. Chất lượng vận hành theo thời gian biểu chạy xe

2.4. Chỉ tiêu đánh giá xếp hạng doanh nghiệp:

- 2.4.1. Chất lượng vận hành tuyến của doanh nghiệp
- 2.4.2. Số lượng tuyến vận hành của doanh nghiệp

I. TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ MẠNG LƯỚI TUYẾN

1.1. Các chỉ tiêu đánh giá:

TT	Tên chỉ tiêu	Mô tả
1	Hệ số tuyến	Đánh giá tỷ lệ giữa số km đường có xe buýt chạy so với số km đường của khu vực được đánh giá.
2	Mức độ tiếp cận dịch vụ xe buýt	Đánh giá dịch vụ xe buýt tiếp cận (cung cấp) đến khu vực được đánh giá.
3	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ trong nội thành	Đánh giá mức độ phù hợp khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trong nội thành
4	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ ở ngoại thành	Đánh giá mức độ phù hợp khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng ở ngoại thành
5	Chất lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối	Đánh giá số lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn theo quy định
6	Khả năng tiếp cận của người khuyết tật.	Đánh giá số lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối có hệ thống hỗ trợ người khuyết tật
7	Tỷ lệ điểm dừng có nhà chờ/tổng số điểm dừng	Đánh giá số lượng điểm dừng có nhà chờ trên mạng lưới tuyến
8	Tỷ lệ đáp ứng nhu cầu đi lại	Đánh giá mức độ xe buýt đáp ứng được nhu cầu đi lại của người dân thành phố.
9	Chất lượng dịch vụ tuyến	Đánh giá mức độ chất lượng dịch vụ của tuyến trong mạng lưới.
10	Tỉ lệ hành khách sử dụng vé tháng	Đánh giá tỉ lệ hành khách sử dụng vé tháng so với tổng số khách toàn mạng buýt.

1.2. Phương pháp đánh giá đối với các chỉ tiêu đánh giá

Việc đánh giá cho các chỉ tiêu được thực hiện trên cơ sở dữ liệu vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt kết hợp với hệ thống thiết bị công nghệ (GPS...), được xác định theo công thức cho từng chỉ tiêu (*Chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo*)

1.3. Phương pháp đánh giá đối với tiêu chí mạng lưới tuyến

- Việc đánh giá cho tiêu chí mạng lưới tuyến được thực hiện trên cơ sở tổng hợp tất cả các chỉ tiêu của tiêu chí.

- Căn cứ theo mức độ của từng chỉ tiêu đạt được để đưa ra mức đánh giá cho tiêu chí mạng lưới tuyến, trong đó có phân cấp ra:

- Chỉ tiêu điều kiện: các chỉ tiêu 1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 10.
- Chỉ tiêu tiên quyết: chỉ tiêu 8 và 9.

1.4. Đánh giá xếp loại chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến

- Phương pháp: Việc đánh giá tiêu chí chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá của các chỉ tiêu, đánh giá tiêu chí theo phương thức xếp 5 hạng (1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao), tương ứng 5 mức

điểm đánh giá của tiêu chí trong thang điểm 100; chỉ tiêu cũng được đánh giá theo 5 mức tương ứng với số điểm đạt được của chỉ tiêu đó.

- Cơ quan quản lý nhà nước thực hiện đánh giá theo kế hoạch hoặc yêu cầu của nhiệm vụ cụ thể dựa trên kết quả báo cáo đánh giá chất lượng dịch vụ tuyến và chuyển lượt của Doanh nghiệp.

- Xếp hạng: Chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt được xếp theo 5 hạng cụ thể như sau:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Chỉ tiêu 8 = 10 điểm và chỉ tiêu 9 = 10 điểm
2	****	61-80	Chỉ tiêu 8 \geq 8 điểm và chỉ tiêu 9 \geq 8 điểm
3	***	41-60	Chỉ tiêu 8 \geq 6 điểm và chỉ tiêu 9 \geq 6 điểm
4	**	21-40	Chỉ tiêu 8 \geq 4 điểm và chỉ tiêu 9 \geq 4 điểm
5	*	<21	Chỉ tiêu 8 < 4 điểm hoặc chỉ tiêu 9 < 4 điểm

II. TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TUYẾN

2.1. Các nhóm chỉ tiêu đánh giá:

TT	Tên nhóm chỉ tiêu	Mô tả
1	Chất lượng phương tiện vận hành	Đánh giá chất lượng phương tiện vận hành trên tuyến
2	Chất lượng lao động vận hành	Đánh giá chất lượng lao động (Lái xe, nhân viên bán vé) trên tuyến
3	Hiệu quả khai thác tuyến	Đánh giá mức độ hiệu quả khai thác tuyến
4	Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển của tuyến.

2.2. Phương pháp đánh giá đối với các chỉ tiêu đánh giá

Việc đánh giá chỉ tiêu được thực hiện trên cơ sở dữ liệu vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt kết hợp với thiết bị công nghệ, được xác định theo công thức để tính cho từng chỉ tiêu (*Chi tiết tại Phụ lục 2 kèm theo*)

2.3. Phương pháp đánh giá đối với tiêu chí chất lượng dịch vụ tuyến:

- Việc đánh giá cho tiêu chí chất lượng dịch vụ tuyến được thực hiện trên cơ sở tổng hợp tất cả các nhóm chỉ tiêu; nhóm chỉ tiêu được tổng hợp từ các chỉ tiêu.

- Căn cứ theo mức độ của từng nhóm chỉ tiêu đạt được để đưa ra mức đánh giá cho tiêu chí chất lượng dịch vụ tuyến, trong đó có phân cấp ra:

- Nhóm chỉ tiêu điều kiện: nhóm chỉ tiêu 3 và 4.
- Nhóm chỉ tiêu tiên quyết: nhóm chỉ tiêu 1 và 2.

2.4. Đánh giá xếp loại chất lượng dịch vụ tuyến:

- Phương pháp đánh giá: Việc đánh giá tiêu chí chất lượng dịch vụ tuyến trên cơ sở tổng số điểm từ các nhóm chỉ tiêu để xếp hạng (1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao), tương ứng 5 mức điểm đánh giá của tiêu chí trong thang điểm 100;

Chỉ tiêu cũng được đánh giá theo 5 mức tương ứng với số điểm đạt được của chỉ tiêu đó.

- Tổ chức thực hiện: Doanh nghiệp tự đánh giá, định kỳ có báo cáo gửi Cơ quan quản lý nhà nước; Cơ quan quản lý nhà nước hậu kiểm kết quả đánh giá định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu nhiệm vụ.

- Xếp hạng: Chất lượng dịch vụ tuyến buýt được xếp theo 5 mức như sau:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Nhóm chỉ tiêu 1 được 40 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 được 30 điểm
2	****	61-80	Nhóm chỉ tiêu 1 được ≥ 30 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 phải được ≥ 24 điểm và chỉ tiêu 2.1 = 10 điểm
3	***	41-60	Nhóm chỉ tiêu 1 được ≥ 20 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 phải được ≥ 18 điểm và chỉ tiêu 2.1 = 10 điểm
4	**	21-40	Nhóm chỉ tiêu 1 được ≥ 10 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 phải được ≥ 12 điểm và chỉ tiêu 2.1 ≥ 8 điểm và không có lỗi điều khiển xe vi phạm Luật giao thông đường bộ
5	*	<21	Nhóm chỉ tiêu 1 < 10 điểm hoặc nhóm chỉ tiêu 2 < 12 điểm; hoặc chỉ tiêu 2.1 < 8 điểm hoặc có lỗi điều khiển xe vi phạm Luật giao thông đường bộ

III. TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯỢT VẬN CHUYỂN

3.1. Các chỉ tiêu đánh giá:

TT	Tên chỉ tiêu	Mô tả
1	Chất lượng phương tiện vận hành của lượt xe.	Đánh giá chất lượng phương tiện phục vụ cho lượt xe trên tuyến.
2	Chất lượng lao động vận hành của lượt xe	Đánh giá chất lượng lao động phục vụ cho lượt xe trên tuyến.
3	Chất lượng vận hành theo lộ trình và điểm dừng đỗ	Đánh giá mức độ đảm bảo về lộ trình tuyến
4	Chất lượng vận hành theo thời gian biểu chạy xe	Đánh giá mức độ đảm bảo về thời gian chạy xe theo biểu đồ chạy xe được phê duyệt.

3.2. Phương pháp đánh giá đối với các chỉ tiêu đánh giá

Việc đánh giá cho các chỉ tiêu được thực hiện trên cơ sở dữ liệu vận tải hành khách công cộng kết hợp với hệ thống thiết bị công nghệ (GPS...), được xác định theo công thức để tính điểm cho từng chỉ tiêu (*Chi tiết tại Phụ lục 3 kèm theo*). Các chỉ tiêu đánh giá theo 5 mức tương ứng với mức là số điểm đạt được của chỉ tiêu đó.

3.3. Phương pháp đánh giá:

Việc đánh giá cho tiêu chí chất lượng dịch vụ của lượt vận chuyển bằng xe buýt được thực hiện trên cơ sở tổng hợp tất cả các chỉ tiêu thuộc tiêu chí đó.

3.4. Đánh giá xếp loại chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển

- Phương pháp: Việc đánh giá tiêu chí chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá của các chỉ tiêu theo phương thức xếp 5 hạng (1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao), tương ứng với 5 mức điểm đánh giá trong thang điểm 100;

- Tổ chức thực hiện: Doanh nghiệp tự đánh giá hàng ngày và định kỳ có báo cáo gửi Cơ quan quản lý nhà nước; Cơ quan quản lý nhà nước hậu kiểm kết quả đánh giá định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu nhiệm vụ.

- Xếp hạng: Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển được xếp theo 5 mức như sau:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Chỉ tiêu 1 = 25 điểm và chỉ tiêu 2 = 25 điểm
2	****	61-80	Chỉ tiêu 1 \geq 20 điểm và chỉ tiêu 2 \geq 20 điểm.
3	***	41-60	Chỉ tiêu 1 \geq 15 điểm và chỉ tiêu 2 \geq 15 điểm.
4	**	21-40	Chỉ tiêu 1 \geq 10 điểm và chỉ tiêu 2 \geq 10 điểm
5	*	<21	Chỉ tiêu 1 < 10 điểm hoặc chỉ tiêu 2 < 10 điểm

IV. TIÊU CHÍ XẾP HẠNG DOANH NGHIỆP

4.1. Chỉ tiêu đánh giá

TT	Tên chỉ tiêu	Mô tả
1	Chỉ tiêu chất lượng vận hành tuyến của doanh nghiệp.	Đánh giá chất lượng dịch vụ bình quân các tuyến doanh nghiệp vận hành.
2	Chỉ tiêu số lượng tuyến vận hành của doanh nghiệp.	Đánh giá số lượng tuyến doanh nghiệp vận hành.

4.2. Phương pháp đánh giá đối với chỉ tiêu đánh giá

Việc đánh giá các chỉ tiêu được thực hiện trên cơ sở thống kê kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ từng tuyến của mỗi doanh nghiệp và số lượng tuyến do doanh nghiệp vận hành, các chỉ tiêu được đánh giá theo 5 mức tương ứng với số điểm đạt được của chỉ tiêu đó. (Chi tiết tại phụ lục 4 kèm theo).

4.3. Phương pháp đánh giá

Việc xếp hạng doanh nghiệp được thực hiện trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá chỉ tiêu chất lượng dịch vụ tuyến trên tổng số tuyến doanh nghiệp vận hành.

4.4. Xếp hạng doanh nghiệp:

- Phương pháp: Việc đánh giá tiêu chí xếp hạng Doanh nghiệp trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá của các chỉ tiêu theo phương thức xếp 5 hạng (1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao), tương ứng 5 mức điểm đánh giá trong thang điểm 100;

- Tổ chức thực hiện: Doanh nghiệp tự đánh giá hàng năm theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước và định kỳ có báo cáo gửi Cơ quan quản lý nhà nước; Cơ quan quản lý nhà nước hậu kiểm kết quả đánh giá định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu nhiệm vụ.

- Xếp hạng: Xếp hạng doanh nghiệp theo 5 mức như sau:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 = 80 điểm
2	****	61-80	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 \geq 60 điểm
3	***	41-60	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 \geq 40 điểm
4	**	21-40	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 \geq 20 điểm
5	*	<21	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 < 20 điểm

PHỤ LỤC 1: TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ MẠNG LƯỚI TUYẾN

TT	Tên tiêu chí	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm		
1	Hệ số tuyến	Đánh giá mức độ bao phủ của mạng lưới tuyến xe buýt theo chiều dài đường	Đo chiều dài các đoạn đường có xe buýt vận hành so với chiều dài đường phố	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 90\%$	10		
				A: Tổng chiều dài các đoạn đường đang có xe buýt vận hành	$80\% < X < 90\%$	8		
				B: Tổng chiều dài đường phố có thể vận hành được xe buýt	$70\% < X \leq 80\%$	6		
					$50\% < X \leq 70\%$	4		
					$X \leq 50\%$	2		
2	Mức độ tiếp cận dịch vụ buýt	Đánh giá mức độ tiếp cận của dịch vụ buýt đến các khu vực	Thống kê số phường xã có tuyến buýt so với tổng số phường, xã của khu vực đánh giá.	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 90\%$	10		
				A: Số phường, xã có tuyến buýt tiếp cận.	$80\% < X < 90\%$	8		
				B: Tổng số phường, xã của thành phố.	$70\% < X \leq 80\%$	6		
					$50\% < X \leq 70\%$	4		
					$X \leq 50\%$	2		
3	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ trong nội đô	Đánh giá mức độ thuận tiện khi tiếp cận dịch vụ của hành khách	Xác định khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trên các tuyến trong nội đô	X: Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trong nội đô	$X \leq 500m$	10		
					$500m < X \leq 600m$	8		
					$600m < X \leq 700m$	6		
					$700m < X \leq 800m$	4		
					$X > 800m$	2		
4	Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng đỗ ở ngoại thành	Đánh giá mức độ thuận tiện khi tiếp cận dịch vụ của hành khách	Xác định khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng trên các tuyến khu vực ngoại thành	X: Khoảng cách bình quân giữa các điểm dừng ngoại thành	$X \leq 1000m$	10		
					$1000m < X \leq 1200m$	8		
					$1200m < X \leq 1400m$	6		
					$1400m < X \leq 1600m$	4		
					$X > 1600m$	2		
5	Chất lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối	Đánh giá số lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn theo quy định	Thống kê số lượng điểm dừng, nhà chờ đạt, điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn theo quy định	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 90\%$	10		
				A: số điểm dừng nhà chờ, điểm đầu cuối đạt tiêu chuẩn	$80\% < X < 90\%$	8		
				B: tổng số điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối trên toàn mạng	$70\% < X \leq 80\%$	6		
					$50\% < X \leq 70\%$	4		
					$X \leq 50\%$	2		
6	Khả năng tiếp cận của người khuyết tật	Đánh giá số lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối có hệ thống hỗ trợ người khuyết tật	Thống kê số lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối có hệ thống hỗ trợ người khuyết tật (Hệ thống âm thanh, ánh sáng, cảnh báo, chỉ dẫn đường,.. hỗ trợ người khuyết tật)	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 30\%$	10		
						A: số lượng điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối có hệ thống hỗ trợ người khuyết tật	$20\% < X < 30\%$	8
						B: tổng số điểm dừng, nhà chờ, điểm đầu cuối của toàn mạng	$10\% < X \leq 20\%$	6
							$5\% < X \leq 10\%$	4
							$X \leq 5\%$	2
7	Tỷ lệ điểm dừng có nhà chờ/tổng số điểm dừng	Đánh giá số lượng điểm dừng có nhà chờ trên mạng lưới tuyến	Thống kê số lượng điểm dừng có nhà chờ và số lượng điểm dừng của mạng lưới tuyến, xác định tỷ lệ Nhà chờ/tổng số điểm	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 30\%$	10		
				A: số lượng điểm dừng có nhà chờ	$20\% < X < 30\%$	8		
				B: tổng số điểm dừng của toàn mạng	$10\% < X \leq 20\%$	6		
					$5\% < X \leq 10\%$	4		

TT	Tên tiêu chí	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm
			dùng.		$X \leq 5\%$	2
8	Tỷ lệ đáp ứng nhu cầu đi lại	Đánh giá mức độ xe buýt đáp ứng được nhu cầu đi lại của người dân thành phố	Thống kê số lượng hành khách vận chuyển so với tổng nhu cầu đi lại của người dân (ước tính), và so với kế hoạch đặt ra	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 90\%$	10
				A: Tỷ lệ đáp ứng nhu cầu đi lại thực tế	$80\% < X < 90\%$	8
				B: Tỷ lệ đáp ứng nhu cầu đi lại theo kế hoạch	$70\% < X \leq 80\%$	6
					$50\% < X \leq 70\%$	4
$X \leq 50\%$	2					
9	Chất lượng dịch vụ tuyến	Đánh giá mức độ các tuyến đạt chất lượng tốt của mạng lưới	Thống kê số tuyến đạt chất lượng 5 sao qua đánh giá tuyến	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 90\%$	10
				A: Số tuyến đạt chất lượng 5 sao của mạng lưới	$80\% < X < 90\%$	8
				B: Tổng số tuyến trên mạng lưới	$70\% < X \leq 80\%$	6
					$50\% < X \leq 70\%$	4
$X \leq 50\%$	2					
10	Tỷ lệ hành khách sử dụng vé tháng	Là chỉ tiêu gián tiếp đánh giá CLDV mạng lưới tuyến.	Thống kê số lượng vé tháng so với tổng sản lượng hành khách vận chuyển.	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 90\%$	10
				A: Sản lượng hành khách sử dụng vé tháng	$80\% < X < 90\%$	8
				B: Tổng sản lượng hành khách	$70\% < X \leq 80\%$	6
					$50\% < X \leq 70\%$	4
$X \leq 50\%$	2					

Chất lượng dịch vụ mạng lưới tuyến buýt được đánh giá theo từng chỉ tiêu chi tiết như trên; sau đó thực hiện xếp loại theo nguyên tắc:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Chỉ tiêu 8 = 10 điểm và chỉ tiêu 9 = 10 điểm
2	****	61-80	Chỉ tiêu 8 \geq 8 điểm và chỉ tiêu 9 \geq 8 điểm
3	***	41-60	Chỉ tiêu 8 \geq 6 điểm và chỉ tiêu 9 \geq 6 điểm
4	**	21-40	Chỉ tiêu 8 \geq 4 điểm và chỉ tiêu 9 \geq 4 điểm
5	*	<21	Chỉ tiêu 8 < 4 điểm hoặc chỉ tiêu 9 < 4 điểm

PHỤ LỤC 2: TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TUYỂN

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm
1	Nhóm chỉ tiêu 1: Chất lượng phương tiện vận hành					
1.1	Thời gian sử dụng phương tiện	Đánh giá dựa trên số lượng xe có thời gian đạt chuẩn trong phạm vi cho phép.	Thống kê số năm sử dụng của mỗi phương tiện trên tuyến.	$X = (A/B) \times 100\%$	$X = 100\%$	8
				A: Số phương tiện có thời gian sử dụng dưới 10 năm	$90\% \leq X < 100\%$	6
				B: tổng số phương tiện hoạt động của tuyến	$80\% \leq X < 90\%$	4
					$70\% \leq X < 80\%$	2
					$X < 70\%$	1
1.2	Tiêu chuẩn khí thải	Đánh giá dựa trên số lượng xe sử dụng nhiên liệu đạt tiêu chuẩn khí thải.	Thống kê số lượng xe đạt tiêu chuẩn khí thải. Được chia làm 2 loại: Loại 1 - Phương tiện đạt tiêu chuẩn từ Euro III trở lên và các phương tiện sử dụng nhiên liệu sạch (CNG và điện); Loại 2 - đạt tiêu chuẩn Euro III trở xuống;	$X = (A/B) \times 100\%$	$X = 100\%$	8
				A: Số phương tiện sử dụng nhiên liệu tiêu chuẩn khí thải từ Euro III trở lên	$90\% \leq X < 100\%$	6
				B: Tổng số phương tiện hoạt động của tuyến	$80\% \leq X < 90\%$	4
					$70\% \leq X < 80\%$	2
					$X < 70\%$	1
1.3	Trang bị trên phương tiện	Đánh giá dựa trên số lượng xe có và đang sử dụng trên tuyến	Thống kê các phương tiện trên tuyến có trang thiết bị đảm bảo yêu cầu của hợp đồng đặt hàng hoặc đấu thầu. Trang thiết bị gồm: Tay cầm, ghế ngồi, đèn, điều hòa, chuông báo, bảng hiển thị thông tin (dạng in và đèn led), GPS, Hệ thống thông tin bằng âm thanh, Camera (01 cái hướng quay camera đúng quy định), Bình chữa cháy, Búa thoát hiểm, Có trang thiết bị hỗ trợ người khuyết tật trên phương tiện (vị trí, tay cầm, ...)	$X = (A/B) \times 100\%$	$X = 100\%$	8
				A: Số phương tiện đảm bảo yêu cầu	$90\% \leq X < 100\%$	6
				B: Tổng số phương tiện hoạt động của tuyến	$80\% \leq X < 90\%$	4
					$70\% \leq X < 80\%$	2
					$X < 70\%$	1
1.4	Số lần phương tiện hỏng đột xuất	Đánh giá số lần phương tiện hỏng đột xuất khi đang hoạt động trên tuyến	Thống kê số lần phương tiện hỏng đột xuất trên tuyến (theo biên bản do lực lượng kiểm tra giám sát của Trung tâm, Đơn vị vận hành báo cáo của Cơ quan chức năng)	$X = A/B$	$X = 0$	8
				A: Số lần phương tiện bị hỏng đột xuất trong 100.000 km	$0 < X < 0,0005$	6
				B: Tổng 100.000 km vận hành tuyến	$0,0005 \leq X < 0,0008$	4
					$0,0008 \leq X < 0,001$	2
					$X \geq 0,001$	1
1.5	Ứng dụng công nghệ trong quản lý điều hành phương tiện	Đánh giá mức độ trạng bị ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý điều hành phương tiện	Thống kê số phương tiện có trạng bị ứng dụng công nghệ (Camera, GPS,..) được liên kết và sử dụng trong hệ thống quản lý điều hành của doanh nghiệp	$X = (A/B) \times 100\%$	$X = 100\%$	8
				A: Số phương tiện có trạng bị ứng dụng công nghệ (Camera, GPS,..) được liên kết và sử dụng trong hệ thống quản lý điều hành của doanh nghiệp	$90\% \leq X < 100\%$	6
				B: Tổng số phương tiện hoạt động của tuyến	$80\% \leq X < 90\%$	4
					$70\% \leq X < 80\%$	2

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm
					X<70%	1
2	Nhóm chỉ tiêu 2: Chất lượng lao động vận hành					
2.1	Đảm bảo an toàn giao thông	Đánh giá mức độ người lao động đảm bảo an toàn giao thông	<p>Thông kê số lượng biên bản do Trung tâm Quản lý GTCC TP Hà Nội, Đơn vị vận hành hoặc của Cơ quan chức năng (Công an, Thanh tra giao thông) lập liên quan đến các nhóm lỗi về đảm bảo An toàn giao thông bao gồm các lỗi sau: (1) Điều khiển xe vi phạm Luật giao thông đường bộ; (2) Xe vận hành không có lệnh vận chuyển; (3) Xe vận hành không đủ nhân viên theo quy định (công nhân lái xe hoặc nhân viên bán vé); (4) Công nhân lái xe không thuộc đơn vị vận hành, không có giấy phép lái xe hoặc có giấy phép lái xe không phù hợp với phương tiện điều khiển; (5) Chở các loại hàng hóa có kích thước và khối lượng vượt quá theo quy định; (6) Đưa phương tiện không đáp ứng đủ các điều kiện được quy định của Hợp đồng cung ứng dịch vụ xe buýt.</p>	X	X = 0	10
				X: Số Biên bản vi phạm trong tháng của tuyến	X = 1	8
					X = 2	6
					X = 3	4
					X > 3	2
2.2	Thái độ phục vụ hành khách	<p>Đánh giá thái độ phục vụ của Lái xe và nhân viên phục vụ trên xe qua kênh phản hồi của hành khách hoặc qua công tác kiểm tra giám sát</p>	<p>Thông kê số lượng biên bản do Trung tâm Quản lý GTCC TP Hà Nội, Đơn vị vận hành hoặc của Cơ quan chức năng (Công an, Thanh tra giao thông) lập, hoặc qua kênh phản hồi của hành khách, bao gồm các lỗi sau: (1) Có hành vi quát mắng, đe dọa, chông đối, không hợp tác, hành hung đối với hành khách hoặc lực lượng kiểm tra giám sát khi đang thi hành nhiệm vụ. (2) Lái xe hoặc nhân viên phục vụ trên xe mở các thiết bị âm thanh (ngoài hệ thống thông báo điểm dừng đỗ) gây ồn bị hành khách phản ánh, được hai bên xác minh và thống nhất bằng biên bản; (3) Không bật điều hoà khi xe đang vận hành trên tuyến (Trừ trường hợp điều hoà hỏng đột xuất); (4) Lái xe dùng tay sử dụng điện thoại di động hoặc thiết bị điện tử, âm thanh khi đang điều khiển phương tiện vận hành trên tuyến bị phản ánh sau khi đã được hai bên xác minh và thống nhất bằng biên bản;</p>	X	X = 0	10
				X: Số Biên bản vi phạm trong tháng của tuyến	X = 1	8
					X = 2	6
					X = 3	4
					X > 3	2

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm
2.3	Chấp hành quy định đối với lái xe, nhân viên phục vụ theo hợp đồng cung ứng dịch vụ	Đánh giá mức độ chấp hành quy định của lái xe và nhân viên phục vụ	<p>Thống kê về tình hình vi phạm của lái xe và nhân viên phục vụ dựa trên số liệu kiểm tra, giám sát của DN và cơ quan Quản lý nhà nước trong tháng; bao gồm các lỗi như sau : (1) Không đeo biển tên (thẻ nhân viên), không mặc trang phục đúng quy định trong khi làm nhiệm vụ; (2) Hút thuốc trên xe; (3) Không có đầy đủ giấy tờ của xe theo quy định khi đang vận hành trên tuyến (Đăng ký xe, sổ chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường, bảo hiểm trách nhiệm dân sự,...). Nếu đơn vị vận hành quản lý giấy tờ gốc, phải mang theo bản sao có công chứng; (4) Không có biển chỉ dẫn chiều xe chạy hoặc có nhưng không sử dụng hoặc để sai chiều xe chạy. Xe chạy tăng cường nhưng không có biển chỉ dẫn xe tăng cường để hành khách nhận biết; (5) Thu tiền không trao vé cho khách, bán vé quay vòng, bán cưỡng vé, bán vé không đúng loại vé nhà nước phát hành; (6) Thu tiền vé quá giá quy định, thu tiền cước hành lý của hành khách; (7) Không bán vé cho từ 10% khách trên xe trở lên khi xe đã đi qua 2 điểm dừng (trừ trường hợp số khách trên xe vượt quá sức chứa của xe; (8) Không bán vé theo tuần tự seri vé đã được cấp; (9) Bán vé không đúng chiều quy định (bán nhầm chiều); (10) Không chốt hoặc chốt seri vé không đúng điểm chốt chặng qui định trên lệnh vận chuyển; (11) Không chốt hoặc chốt seri vé không đúng điểm chốt chặng qui định trên lệnh vận chuyển; (12) Không xé huỷ vé hoặc không đưa vé cho từng hành khách; (13) Chốt sai seri vé, chốt sai lượt qui định; (14) Thiếu trách nhiệm không kiểm tra vé tháng để khách sử dụng tem không đúng loại, tem đã hết hạn, vé tháng không đúng tuyến quy định; (15) Để xe bán trước khi xuất bến;</p>	X	X = 0	10
				X=1	8	
				X=2	6	
				X=3	4	
			X: Số Biên bản vi phạm trong tháng của tuyến	X>3	2	
3	Nhóm chỉ tiêu 3: Hiệu quả khai thác tuyến					
3.1	Tỷ lệ trợ giá	Đánh giá mức độ	Thống kê tổng trợ giá của	X=A/B	X ≤ 0,8	4

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm
	bình quân 1 km của tuyến so với trung bình các tuyến có cùng sức chứa	trợ giá bình quân 1 km xe chạy của tuyến so với trung bình các tuyến có phương tiện cùng sức chứa (Nhỏ/trung bình/Lớn)	tuyến chia tổng số km hành trình trên tuyến	A: Tỷ lệ trợ giá bình quân 1 km của tuyến	$1 \geq X > 0,8$	3
				B: Tỷ lệ trợ giá bình quân 1 km trung bình các tuyến có cùng sức chứa	$1,2 \geq X > 1$	2
					$1,4 \geq X > 1,2$	1
					$X > 1,4$	0
3.2	Tỷ lệ trợ giá bình quân 1 hành khách của tuyến so với trung bình các tuyến có cùng sức chứa	Đánh giá mức độ trợ giá bình quân 1 hành khách của tuyến so với trung bình các tuyến có phương tiện cùng sức chứa (Nhỏ/trung bình/Lớn)	Thống kê tổng trợ giá của tuyến chia tổng lượt vận chuyển trên tuyến.	$X=A/B$	$X \leq 0,8$	4
				A: Tỷ lệ trợ giá bình quân 1 hành khách của tuyến	$1 \geq X > 0,8$	3
				B: Tỷ lệ trợ giá bình quân 1 hành khách trung bình các tuyến có cùng sức chứa	$1,2 \geq X > 1$	2
					$1,4 \geq X > 1,2$	1
					$X > 1,4$	0
3.3	Tỷ lệ trợ giá/ chi phí của tuyến so với trung bình các tuyến có phương tiện cùng sức chứa	Đánh giá mức trợ giá/ chi phí của tuyến so với trợ giá/ chi phí bình quân các tuyến có phương tiện cùng sức chứa (Nhỏ/trung bình/Lớn)	Thống kê trợ giá của tuyến so với tổng chi phí vận hành.	$X = A/B$	$X \leq 0,8$	4
				A: Tỷ lệ trợ giá/ chi phí của tuyến.	$1 \geq X > 0,8$	3
				B: tỷ lệ trợ giá/ chi phí trung bình các tuyến có cùng sức chứa	$1,2 \geq X > 1$	2
					$1,4 \geq X > 1,2$	1
					$X > 1,4$	0
3.4	Tỷ lệ hệ số lợi dụng sức chứa của tuyến so với trung bình các tuyến có cùng sức chứa	Đánh giá hệ số lợi dụng sức chứa của tuyến so với hệ số lợi dụng sức chứa trung bình các tuyến có phương tiện cùng sức chứa (Nhỏ/trung bình/Lớn)	Thống kê sản lượng hành khách so với sức chứa phương tiện.	$X = A/B$	$X \leq 0,8$	4
				A: Hệ số lợi dụng sức chứa của tuyến	$1 \geq X > 0,8$	3
				B: Hệ số lợi dụng sức chứa trung bình các tuyến có cùng sức chứa	$1,2 \geq X > 1$	2
					$1,4 \geq X > 1,2$	1
					$X > 1,4$	0
3.5	Tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1 lượt của tuyến so với trung bình các tuyến có cùng sức chứa	Đánh giá tỷ lệ khách vé lượt và khách vé 1 tuyến bình quân 1 lượt xe của tuyến so với giá trị trung bình các tuyến có phương tiện cùng sức chứa (Nhỏ/trung bình/Lớn)	Thống kê tỷ lệ khách vé lượt và khách vé 1 tuyến bình quân 1 lượt xe chạy của tuyến.	$X = A/B$	$X \leq 0,8$	4
				A: Tỷ lệ khách vé lượt và khách vé 1 tuyến bình quân 1 lượt của tuyến.	$1 \geq X > 0,8$	3
				B: Tỷ lệ khách vé lượt và khách vé 1 tuyến bình quân 1 lượt trung bình các tuyến có cùng sức chứa	$1,2 \geq X > 1$	2
					$1,4 \geq X > 1,2$	1
					$X > 1,4$	0
3.6	Tỷ lệ giữa khách vé 1 tuyến bình quân 1 lượt	Đánh giá tỷ lệ khách vé lượt của tuyến so với giá trị trung bình các	Thống kê tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1 lượt xe chạy của tuyến.	$X = A/B$	$X \leq 0,8$	4
				A: Tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1	$1 \geq X > 0,8$	3

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm
	của tuyến so với trung bình các tuyến có cùng sức chứa	tuyến có phương tiện cùng sức chứa (Nhỏ/trung bình/Lớn)		lượt của tuyến.		
				B: Tỷ lệ khách vé lượt bình quân 1 lượt trung bình các tuyến có cùng sức chứa	$1,2 \geq X > 1$	2
					$1,4 \geq X > 1,2$	1
					$X > 1,4$	0
4	Nhóm chỉ tiêu 4: Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển					
4.1	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Thống kê số lượt đạt mức chất lượng 5 sao (*) trên tổng số lượt đánh giá của tuyến	Điểm được qui đổi từ tỷ lệ số lượt đạt tốt so với tổng số lượt đánh giá CLDV		
4.2	Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển	Đánh giá chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển của tuyến theo quan điểm hành khách	Thống kê số lượt đạt mức chất lượng 5 sao (*) trên tổng số lượt đánh giá của tuyến	$X = (A/B) \times 100\%$	$X=100\%$	6
				A: số lượt đạt chất lượng 5 sao (*) của tuyến	$99,9\% \leq X < 100\%$	5
				B: Tổng lượt đánh giá chất lượng của tuyến	$99,8\% \leq X < 99,9\%$	4
					$99,7\% \leq X < 99,8\%$	3
					$X < 99,7\%$	2

- Chất lượng dịch vụ tuyến buýt được đánh giá theo 4 nhóm chỉ tiêu như trên; sau đó xếp loại theo nguyên tắc:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Nhóm chỉ tiêu 1 được 40 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 được 30 điểm
2	****	61-80	Nhóm chỉ tiêu 1 được ≥ 30 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 phải được ≥ 24 điểm và chỉ tiêu 2.1 = 10 điểm
3	***	41-60	Nhóm chỉ tiêu 1 được ≥ 20 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 phải được ≥ 18 điểm và chỉ tiêu 2.1 = 10 điểm
4	**	21-40	Nhóm chỉ tiêu 1 được ≥ 10 điểm và nhóm chỉ tiêu 2 phải được ≥ 12 điểm và chỉ tiêu 2.1 ≥ 8 điểm và không có lỗi điều khiển xe vi phạm Luật giao thông đường bộ
5	*	<21	Nhóm chỉ tiêu 1 < 10 điểm hoặc nhóm chỉ tiêu 2 < 12 điểm; hoặc chỉ tiêu 2.1 < 8 điểm hoặc có lỗi điều khiển xe vi phạm Luật giao thông đường bộ

PHỤ LỤC 3: TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯỢT VẬN CHUYÊN

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Đánh giá	Điểm
1	Chất lượng phương tiện vận hành của lượt xe	Đánh giá chất lượng phương tiện phục vụ cho lượt xe trên tuyến	<p>Thống kê các phương tiện của lượt vận chuyên có trang thiết bị đảm bảo yêu cầu của hợp đồng đặt hàng hoặc đấu thầu. Trang thiết bị gồm các nhóm:</p> <p>Nhóm (1) Thiết bị an toàn và vận hành bao gồm: Búa thoát hiểm, bình chữa cháy, thiết bị giám sát hành trình, tối thiểu 01 camera; Phương tiện không đáp ứng được các điều kiện được quy định trong Hợp đồng cung ứng dịch vụ xe buýt;</p> <p>Nhóm (2) Thiết bị điều hòa;</p> <p>Nhóm (3) Thiết bị tiện nghi và thông tin hành khách bao gồm: Ghế, tay cầm, tay nắm; Bảng đèn led; bảng thông tin trên xe buýt phía trước và sau; Bảng hướng dẫn về an toàn giao thông và thoát hiểm; Hệ thống âm thanh thông báo điểm dừng.</p>	Tất cả thiết bị đảm bảo hoạt động tốt	25
				Thiết bị nhóm 3 có <02 thiết bị không hoạt động	20
				Thiết bị nhóm 2 không hoạt động	15
				Thiết bị nhóm 3 có >=02 thiết bị không hoạt động và thiết bị nhóm 2 không hoạt động	10
				Thiết bị nhóm 1 có <02 thiết bị không hoạt động	5
2	Chất lượng lao động vận hành của lượt xe	Đánh giá chất lượng lao động phục vụ cho lượt xe trên tuyến	<p>Thống kê số lỗi vi phạm của lao động lái xe và lao động phục vụ trên xe (hoặc lao động phục vụ nhà chờ) trên lượt bao gồm các nhóm lỗi vi phạm:</p> <p>Nhóm (1) Lỗi vi phạm về quy định: (1) Điều khiển xe vi phạm Luật giao thông đường bộ; (2) Xe vận hành không có lệnh vận chuyên; (3) Xe vận hành không đủ nhân viên theo quy định; (4) Công nhân lái xe không thuộc đơn vị vận hành, không có giấy phép lái xe hoặc GPLX không phù hợp với phương tiện điều khiển; (5) Chốt không lượt xe; (6) Chở các loại hàng hóa có kích thước và khối lượng vượt quá theo quy định; (7) Đưa xe tăng cường vào vận hành thay thế xe định biên theo tuyến đã đăng ký trong Hợp đồng mà không tổng hợp báo cáo gửi bên A kịp thời theo quy định; (8) Đưa phương tiện không đáp ứng đủ các điều kiện được qui định của Hợp đồng giao nhận thầu vào vận hành trên tuyến</p> <p>Nhóm (2) lỗi vi phạm trong công tác vận hành: (1) Bỏ điểm dừng hoặc dừng nhưng không mở cửa đón khách, đón trả khách khi xe chưa dừng hẳn hoặc đón khách chưa hết đã cho xe chạy (trừ trường hợp xe quá tải); (2) Dừng đỗ xe không đúng điểm quy định trừ trường hợp bất khả kháng; (3) Sử dụng điện thoại hoặc thiết bị khác khi đang điều khiển phương tiện; (4) Lái xe hoặc nhân viên phục vụ không đúng theo lệnh vận chuyên; (5) Mở các thiết bị âm thanh (ngoài hệ thống âm thanh thông báo điểm dừng đỗ); (6) Không bật điều hòa khi xe đang vận hành (trừ trường hợp hỏng đột xuất)</p> <p>Nhóm (3) lỗi vi phạm về thái độ phục vụ và quy chế: (1) Có hành vi thiếu tôn trọng đối với hành khách hoặc lực lượng kiểm tra giám sát khi đang thi hành nhiệm vụ; (2) Không đeo biển tên (thẻ nhân viên), không mặc trang phục đúng quy định trong khi làm nhiệm vụ; (3) Hút thuốc trên xe; (4) Không có đầy đủ giấy tờ của xe theo quy định khi đang vận hành trên tuyến (Đăng ký xe, sổ chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường, bảo hiểm trách nhiệm dân sự,...). Nếu đơn vị vận hành quản lý giấy tờ gốc, phải mang theo bản sao có công chứng; (5) Không có biển chỉ dẫn chiều xe chạy hoặc có nhưng không sử dụng hoặc để sai chiều xe chạy. Xe chạy tăng cường nhưng không có biển chỉ dẫn xe tăng cường để hành khách nhận biết; (6) Thu tiền không trao vé cho khách, bán vé quay</p>	Lượt xe không có lỗi vi phạm	25
				Lượt xe có lỗi vi phạm thuộc nhóm 3	20
				Lượt xe có số lỗi vi phạm thuộc nhóm 2 < 2	15
				Lượt xe có số lỗi vi phạm thuộc nhóm 2 < 3	10
				Lượt xe có lỗi vi phạm thuộc nhóm 1	5

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Đánh giá	Điểm
			vòng, bán cưỡng vé, bán vé không đúng loại vé nhà nước phát hành; (7) Thu tiền vé quá giá quy định, thu tiền cước hành lý của hành khách; (8) Không bán vé cho từ 10% khách trên xe trở lên khi xe đã đi qua 2 điểm dừng (trừ trường hợp số khách trên xe vượt quá sức chứa của xe; (9) Không bán vé theo tuần tự seri vé đã được cấp; (10) Bán vé không đúng chiều quy định (bán nhầm chiều); (11) Không chốt hoặc chốt seri vé không đúng điểm chốt chặng qui định trên lệnh vận chuyển; (12) Không chốt hoặc chốt seri vé không đúng điểm chốt chặng qui định trên lệnh vận chuyển; (13) Không xé huỷ vé hoặc không đưa vé cho từng hành khách; (14) Chốt sai seri vé, chốt sai lượt qui định; (15) Thiếu trách nhiệm không kiểm tra vé tháng để khách sử dụng tem không đúng loại, tem đã hết hạn, vé tháng không đúng tuyến quy định; (16) Để xe bán trước khi xuất bến;		
3	Chất lượng vận hành theo lộ trình và dừng đỗ đúng điểm	Đánh giá mức độ tin cậy về lộ trình tuyến	Thống kê số lỗi vi phạm về lộ trình lượt vận chuyển (không tính các trường hợp bất khả kháng).	Lượt xe chạy đúng lộ trình, dừng đỗ đúng điểm đón trả khách.	25
				Lượt xe được cho phép điều chỉnh lộ trình.	20
				Lượt xe chạy đúng lộ trình, bỏ < 2 điểm dừng	15
				Lượt xe chạy đúng lộ trình, bỏ < 3 điểm dừng	10
				Lượt xe chạy sai lộ trình, cắt lộ trình, tự ý quay đầu (trừ trường hợp bất khả kháng)	5
4	Chất lượng vận hành theo thời gian biểu đồ chạy xe	Đánh giá mức độ tin cậy về thời gian biểu đồ chạy xe	Thống kê thời gian xuất phát và kết thúc của lượt xe qua giám sát GPS có đo độ lệch so với biểu đồ chạy xe (không xem xét các lượt xe ảnh hưởng bởi các yếu tố khách quan, bất khả kháng).	Lượt xe có thời gian xuất phát và kết thúc lệch ≤ 3 phút so với kế hoạch biểu đồ chạy xe	25
				Lượt xe có thời gian xuất phát và kết thúc lệch > 3 phút và ≤ 5 phút so với kế hoạch biểu đồ chạy xe	20
				Lượt xe có thời gian xuất phát và kết thúc lệch > 5 phút và ≤ 7 phút so với kế hoạch biểu đồ chạy xe	15
				Lượt xe có thời gian xuất phát và kết thúc lệch > 7 phút và ≤ 10 phút so với kế hoạch biểu đồ chạy xe	10
				Lượt xe có thời gian xuất phát và kết thúc lệch > 10 phút so với kế hoạch biểu đồ chạy xe	5

Chất lượng dịch vụ lượt vận chuyển được đánh giá theo các chỉ tiêu chi tiết ở trên, sau đó xếp loại theo nguyên tắc:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Chỉ tiêu 1 = 25 điểm và chỉ tiêu 2 = 25 điểm
2	****	61-80	Chỉ tiêu 1 ≥ 20 điểm và chỉ tiêu 2 ≥ 20 điểm.
3	***	41-60	Chỉ tiêu 1 ≥ 15 điểm và chỉ tiêu 2 ≥ 15 điểm.
4	**	21-40	Chỉ tiêu 1 ≥ 10 điểm và chỉ tiêu 2 ≥ 10 điểm
5	*	<21	Chỉ tiêu 1 < 10 điểm hoặc chỉ tiêu 2 < 10 điểm

PHÒNG

PHÒNG

PHỤ LỤC 4: TIÊU CHÍ XẾP HẠNG DOANH NGHIỆP

TT	Tên chỉ số	Mô tả	Phương pháp sử dụng	Phép đo, công thức	Đánh giá	Điểm
1	Chỉ tiêu chất lượng vận hành tuyển của DN	Đánh giá chất lượng các tuyển DN vận hành	Thống kê điểm chất lượng của các tuyển DN vận hành, sau đó xác định điểm chất lượng bình quân của DN.	$X = (A/B) \times 100\%$	$X \geq 90\%$	80
				A: Tổng điểm chất lượng dịch vụ của các tuyển DN vận hành	$80\% < X < 90\%$	60
				B: Tổng số tuyển DN vận hành	$70\% < X \leq 80\%$	40
					$50\% < X \leq 70\%$	20
					$X \leq 50\%$	0
2	Chỉ tiêu số lượng tuyển vận hành của DN	Đánh giá số lượng tuyển DN vận hành	Thống kê số lượng tuyển doanh nghiệp vận hành (X)	X	$X \geq 60$	20
				X: Số tuyển khai thác thuộc doanh nghiệp	$40 < X < 60$	18
					$20 < X \leq 40$	15
					$10 < X \leq 20$	10
					$X \leq 10$	5

Xếp hạng Doanh nghiệp được thực hiện trên cơ sở tổng điểm của hai chỉ tiêu, cụ thể như sau:

STT	Xếp hạng	Thang điểm	Điều kiện tiên quyết
1	*****	>80	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 = 80 điểm
2	****	61-80	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 \geq 60 điểm
3	***	41-60	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 \geq 40 điểm
4	**	21-40	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 \geq 20 điểm
5	*	<21	Doanh nghiệp có chỉ tiêu 1 < 20 điểm