

DB 33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2394—2021

城市公共自行车服务质量评价指标体系

Evaluation index system for service quality of urban public bicycles

2021 - 12 - 09 发布

2022 - 01 - 09 实施

浙江省市场监督管理局

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 指标体系	2
5 指标计算和数据采集	4
附录 A （规范性） 公共自行车巡检内容及判定规则	13
附录 B （规范性） 整洁合格率检查内容及判定规则	14

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江交通职业技术学院、交通运输部科学研究院、同济大学。

本标准主要起草人：窦慧丽、刘媛媛、杨飞云、白继平、祝亮、叶飞、郑宇、陈哲、张晚笛、尹志芳、彭虢、刘好德、滕靖、鲍婷婷、王茜、姜英来、詹继兵、瞿心昱、吕凤军、杜璇。

城市公共自行车服务质量评价指标体系

1 范围

本标准规定了城市公共自行车服务质量评价的指标体系、指标计算和数据采集等要求。
本标准适用于设区市城市公共自行车服务质量评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

DB33/T 898—2013 城市公共自行车管理服务规范

3 术语和定义

DB33/T 898界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市公共自行车 urban public bicycle

由政府发起设立的，停放在城市公共场所，供公众免费或以较低的费用使用，并能实现各服务站点之间统一租借和归还的自行车，简称“公共自行车”。

3.2

锁止器 mechanical brake

通过实体卡、手机扫码等方式进行操作、用于公共自行车开启和锁止的装置。

[来源：DB33/T 898—2013，3.4，有修改]

3.3

公共自行车服务站点 public bicycle service station

通过锁止器、电子围栏等技术实现公共自行车租借、归还、停放和信息查询的服务场所，简称“服务站点”。

[来源：DB33/T 898—2013，3.3，有修改]

3.4

无桩停车位 pile less parking space

利用电子围栏技术实现无桩租还车服务的服务站点设置的，可实现公共自行车租借、归还和停放的位置。

3.5

车锁（位）比 the public bicycle and the lock ratio

单个服务站点中可租借的公共自行车数量与锁止装置数量和无桩停车位数量之和的比值，以百分比（%）表示。

3.6

满桩（位） full parking space

单个服务站点车锁（位）比达到100%，并且早晚高峰时段持续10分钟及以上，或平峰时段持续20分钟及以上的现象。

3.7

空桩（位） empty parking space

单个服务站点车锁（位）比达到0%，并且早晚高峰时段持续10分钟及以上，或平峰时段持续20分钟及以上的现象。

4 指标体系

城市公共自行车服务质量评价指标体系见表1。

表1 城市公共自行车服务质量评价指标体系表

总体指标	一级评价指标	二级评价指标	三级评价指标	指标说明	单位
城市公共自行车服务质量评价 A	设施设备 B ₁	运营车辆 C ₁₁	千人公共自行车拥有量 D ₁₁₁	截至统计期末 ^a ，城区每千人拥有的公共自行车车辆数。	辆/千人
			公共自行车投放率 D ₁₁₂	截至统计期末，投入运营的公共自行车车辆数占公共自行车总辆数的比例。	%
			公共自行车完好率 D ₁₁₃	统计期内 ^a ，投入运营的没有故障的公共自行车车辆数占公共自行车总辆数的比例。	%
			公共自行车整洁合格率 D ₁₁₄	统计期内，投入运营的整洁合格的公共自行车车辆数占公共自行车总辆数的比例。	%
		站点设施 C ₁₂	500米站点覆盖率 D ₁₂₁	截至统计期末，服务站点500米半径范围覆盖的区域面积，占城市建成区面积的比例。	%
			服务站点系统完好率 D ₁₂₂	统计期内，除站点停电、迁移等客观因素外，可正常使用的服务站点数占服务站点总数的比例。	%
			24小时服务站点设置率 D ₁₂₃	截至统计期末，提供24小时租还服务的服务站点数占服务站点总数的比例。	%
			无桩租还车站点设置率 D ₁₂₄	截至统计期末，提供无桩租还车服务的服务站点数占服务站点总数的比例。	%
			服务站点车棚完好率 D ₁₂₅	统计期内，车棚完好的服务站点数占设置有车棚的服务站点总数的比例。	%

表 1 城市公共自行车服务质量评价指标体系表（续）

总体指标	一级评价指标	二级评价指标	三级评价指标	指标说明	单位
城市公共自行车服务质量评价 A	设施设备 B ₁	站点设施 C ₁₂	服务站点整洁合格率 D ₁₂₆	统计期内，投入运营的整洁合格的服务站点数占服务站点总数的比例。	%
			锁止器完好率 D ₁₂₇	统计期内，投入运营的完好的锁止器数占被抽检锁止器总数的比例。	%
			站点故障及时修复率 D ₁₂₈	统计期内，除不可抗力因素外，出现故障后 24 小时内修复并恢复正常使用的故障次数占故障总次数的比例。	%
	调度管理 B ₂	调度及时性 C ₂₁	早晚高峰 ^b 满桩（位）调度效率 D ₂₁₁	统计期内，早晚高峰时段达到满桩并在 30 分钟内完成调度的服务站点数占满桩（位）服务站点总数的比例。	%
			早晚高峰空桩（位）调度效率 D ₂₁₂	统计期内，早晚高峰时段达到空桩（位）并在 30 分钟内完成调度的服务站点数占空桩（位）服务站点总数的比例。	%
		调度合理性 C ₂₂	满桩（位）站点率 D ₂₂₁	统计期内，满桩（位）服务站点数占服务站点总数的比例。	%
			空桩（位）站点率 D ₂₂₂	统计期内，空桩（位）服务站点数占服务站点总数的比例。	%
			车锁（位）比合理站点率 D ₂₂₃	统计期内，车锁（位）比在 20%~80% 的服务站点数占服务站点总数的比例。	%
	服务及投诉 B ₃	办（退）卡及押金 C ₃₁	办（退）卡投诉率 D ₃₁₁	统计期内，公共自行车办（退）卡投诉次数占投诉总次数的比例。	%
			押金退还及时率 D ₃₁₂	统计期内，公共自行车押金 7 个工作日内退还的次数占押金退还申请总次数的比例。	%
		服务热线 C ₃₂	服务热线接通率 D ₃₂₁	统计期内，服务热线接通总次数占服务热线拨打总次数的比例。	%
			服务热线受理率 D ₃₂₂	统计期内，处理完成的服务热线总次数占服务热线接通总次数的比例。	%
		服务投诉 C ₃₃	服务投诉率 D ₃₃₁	统计期内，投诉总次数与公共自行车总租借量之比。	%
			投诉处理率 D ₃₃₂	统计期内，5 个工作日内处理完成的投诉总次数占投诉总次数的比例。	%

表 1 城市公共自行车服务质量评价指标体系表（续）

总体指标	一级评价指标	二级评价指标	三级评价指标	指标说明	单位
城市公共自行车服务质量评价 A	服务及投诉 B ₃	服务满意度 C ₃₄		统计期内，公共自行车服务满意度调查有效调查问卷的平均得分。	%
<p>^a 统计期内是一个时期的概念，属时期指标的按统计期内累计数填报；统计期末是一个时点的概念，属时点指标的按统计期末数填报。</p> <p>^b 工作日早高峰时段通常为 7:00~9:00，晚高峰时段通常为 16:00~18:00；节假日早高峰时段通常为 9:00~11:00，晚高峰时段通常为 16:30~18:30。</p>					

5 指标计算和数据采集

5.1 设施设备

5.1.1 运营车辆

5.1.1.1 千人公共自行车拥有量

5.1.1.1.1 计算方法

计算方法按式（1）。

$$D_{111} = \frac{B_{\text{自总}}}{P_{\text{城区}} \times 10^3} \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$B_{\text{自总}}$ ——公共自行车总辆数，单位为辆；

$P_{\text{城区}}$ ——城区人口总数，单位为人。

5.1.1.1.2 数据采集方法

公共自行车总辆数：采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期末的数据。

城区人口总数：宜以统计期末公安部门的户籍统计和暂住人口统计为准。当年“城区人口、城区暂住人口”不易获取的，可用政府统计部门发布的“常住人口”替代。

5.1.1.2 公共自行车投放率

5.1.1.2.1 计算方法

计算方法按式（2）。

$$D_{112} = \frac{B_{\text{运营}}}{B_{\text{自总}}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

$B_{\text{运营}}$ ——投入运营的公共自行车总辆数，单位为辆；

$B_{\text{自总}}$ ——公共自行车总辆数，单位为辆。

5.1.1.2.2 数据采集方法

投入运营的公共自行车总辆数和公共自行车总辆数均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期末的数据。

5.1.1.3 公共自行车完好率

5.1.1.3.1 计算方法

计算方法按式（3）。

$$D_{113} = \frac{B_{\text{检}} - B_{\text{故}}}{B_{\text{检}}} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

$B_{\text{故}}$ ——抽检中存在故障的公共自行车辆数，单位为辆；

$B_{\text{检}}$ ——被抽检公共自行车总辆数，单位为辆。

5.1.1.3.2 数据采集方法

存在故障的公共自行车辆数：对抽检的公共自行车按附录A进行检查及判定，判定结果为故障的自行车数量。

被抽检公共自行车总辆数：统计期内随机抽查，抽查数量宜不少于公共自行车总数量的1%。

5.1.1.4 公共自行车整洁合格率

5.1.1.4.1 计算方法

计算方法按式（4）。

$$D_{114} = \frac{B_{\text{整洁}}}{B_{\text{检}}} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

$B_{\text{整洁}}$ ——抽检中整洁的公共自行车辆数，单位为辆；

$B_{\text{检}}$ ——被抽检公共自行车总辆数，单位为辆。

5.1.1.4.2 数据采集方法

整洁的公共自行车辆数：对抽检的公共自行车按附录B中表B.1进行检查及判定，判定结果为合格的自行车数量。

被抽检公共自行车总辆数：统计期内随机抽查，抽查数量宜不少于公共自行车总数量的1%。

5.1.2 站点设施

5.1.2.1 500米站点覆盖率

5.1.2.1.1 计算方法

计算方法按式（5）。

$$D_{121} = \frac{S_{\text{覆盖区}}}{S_{\text{建成区}}} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

式中：

$S_{\text{覆盖区}}$ ——城市建成区范围内所有服务站点500米半径覆盖的区域面积。指以服务站点为圆心，500米为半径形成的所有圆的面积之和，单位为平方公里（ km^2 ）；

$S_{\text{建成区}}$ ——城市建成区面积，单位为平方公里（ km^2 ）。

5.1.2.1.2 数据采集方法

城市建成区范围内所有服务站点500米半径覆盖的区域面积：宜在统计期末采用地理信息系统技术采集。

城市建成区面积：采用最近出版的《中国城市建设统计年鉴》中公布的统计指标“建成区面积”的值。

5.1.2.2 服务站点系统完好率

5.1.2.2.1 计算方法

计算方法按式（6）。

$$D_{122} = \frac{S_{\text{检}} - S_{\text{故障}}}{S_{\text{检}}} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

式中：

$S_{\text{故障}}$ ——抽检中除站点停电、迁移等客观因素外，存在系统故障不能正常使用的服务站点数，单位为个；

$S_{\text{检}}$ ——被抽检的服务站点总数，单位为个。

5.1.2.2.2 数据采集方法

统计期内随机抽查，抽查数量宜不少于服务站点总数的5%。

5.1.2.3 24小时服务站点设置率

5.1.2.3.1 计算方法

计算方法按式（7）。

$$D_{123} = \frac{S_{24\text{h}}}{S_{\text{总}}} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

式中：

$S_{24\text{h}}$ ——提供24小时租还服务的服务站点数，单位为个；

$S_{\text{总}}$ ——服务站点总数，单位为个。

5.1.2.3.2 数据采集方法

提供24小时租还服务的服务站点数和服务站点总数均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期末的数据。

5.1.2.4 无桩租还车站点设置率

5.1.2.4.1 计算方法

计算方法按式（8）。

$$D_{124} = \frac{S_{\text{无桩}}}{S_{\text{总}}} \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

式中：

$S_{\text{无桩}}$ ——提供无桩租还车服务的服务站点数，单位为个；

$S_{\text{总}}$ ——服务站点总数，单位为个。

5.1.2.4.2 数据采集方法

提供无桩租还车服务的服务站点数和服务站点总数均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期末的数据。

5.1.2.5 服务站点车棚完好率

5.1.2.5.1 计算方法

计算方法按式（9）。

$$D_{125} = \frac{Z_{\text{完好}}}{Z_{\text{检}}} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

式中：

$Z_{\text{完好}}$ ——抽检中车棚完好的服务站点数，单位为个；

$Z_{\text{检}}$ ——被抽检的有车棚的服务站点总数，单位为个。

5.1.2.5.2 数据采集方法

统计期内随机抽查，抽查数量宜不少于服务站点总数的5%。

5.1.2.6 服务站点整洁合格率

5.1.2.6.1 计算方法

计算方法按式（10）。

$$D_{126} = \frac{S_{\text{整洁}}}{S_{\text{检}}} \times 100\% \dots\dots\dots (10)$$

式中：

$S_{\text{整洁}}$ ——抽检中整洁合格的服务站点数，单位为个；

$S_{\text{检}}$ ——被抽检的服务站点总数，单位为个。

5.1.2.6.2 数据采集方法

抽检中整洁合格的服务站点数：对所抽检的服务站点按附录B中表B.2进行检查及判定，判定结果为合格的服务站点数。

被抽检的服务站点总数：统计期内随机抽查，抽查数量宜不少于服务站点总数的5%。

5.1.2.7 锁止器完好率

5.1.2.7.1 计算方法

计算方法按式(11)。

$$D_{127} = \frac{M_{完好}}{M_{检}} \times 100\% \dots\dots\dots (11)$$

式中:

$M_{完好}$ ——抽检中能够正常使用的锁止器数量, 单位为个;

$M_{检}$ ——被抽检的的锁止器总数, 单位为个。

5.1.2.7.2 数据采集方法

统计期内随机抽查, 抽查数量宜不少于锁止器总数的1%。

5.1.2.8 站点故障及时修复率

5.1.2.8.1 计算方法

计算方法按式(12)。

$$D_{128} = \frac{S_{修}}{S_{故}} \times 100\% \dots\dots\dots (12)$$

式中:

$S_{修}$ ——除不可抗力因素外, 出现故障后24小时内修复并恢复正常使用的故障次数, 单位为次;

$S_{故}$ ——故障总次数, 单位为次。

5.1.2.8.2 数据采集方法

出现故障后24小时内修复并恢复正常使用的故障次数和故障总次数均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.2 调度管理

5.2.1 调度及时性

5.2.1.1 早晚高峰满桩(位)及时调度站点率

5.2.1.1.1 计算方法

计算方法按式(13)。

$$D_{211} = \frac{S_{满调}}{S_{满}} \times 100\% \dots\dots\dots (13)$$

式中:

$S_{满调}$ ——早晚高峰时段达到满桩(位)并在30分钟内完成调度的服务站点数, 单位为个;

$S_{满}$ ——早晚高峰时段满桩(位)服务站点总数, 单位为个。

5.2.1.1.2 数据采集方法

早晚高峰时段达到满桩（位）并在30分钟内完成调度的服务站点数和早晚高峰时段满桩（位）服务站点总数均采用公共自行车运营软件统计期内的相关数据。

5.2.1.2 早晚高峰空桩（位）及时调度站点率

5.2.1.2.1 计算方法

计算方法按式（14）。

$$D_{212} = \frac{S_{\text{空调}}}{S_{\text{空}}} \times 100\% \dots\dots\dots (14)$$

式中：

$S_{\text{空调}}$ ——早晚高峰时段达到空桩（位）并在30分钟内完成调度的服务站点数，单位为个；

$S_{\text{空}}$ ——早晚高峰时段空桩（位）服务站点总数，单位为个。

5.2.1.2.2 数据采集方法

早晚高峰时段达到空桩（位）并在30分钟内完成调度的服务站点数和早晚高峰时段空桩（位）服务站点总数均采用公共自行车运营软件统计期内的相关数据。

5.2.2 调度合理性

5.2.2.1 满桩（位）站点率

5.2.2.1.1 计算方法

计算方法按式（15）。

$$D_{221} = \frac{S_{\text{满}}}{S_{\text{总}}} \times 100\% \dots\dots\dots (15)$$

式中：

$S_{\text{满}}$ ——满桩（位）服务站点数，单位为个；

$S_{\text{总}}$ ——服务站点总数，单位为个。

5.2.2.1.2 数据采集方法

满桩（位）服务站点数：采用公共自行车运营软件统计期内的相关数据，一天内同一个服务站点只计算一次。

服务站点总数：采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.2.2.2 空桩（位）站点率

5.2.2.2.1 计算方法

计算方法按式（16）。

$$D_{222} = \frac{S_{\text{空}}}{S_{\text{总}}} \times 100\% \dots\dots\dots (16)$$

式中：

$S_{\text{空}}$ ——空桩（位）服务站点数，单位为个；

$S_{总}$ ——服务站点总数，单位为个。

5.2.2.2.2 数据采集方法

空桩（位）服务站点数：采用公共自行车运营软件统计期内的相关数据，一天内同一个服务站点只计算一次。

服务站点总数：采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.2.2.3 车锁（位）比合理站点率

5.2.2.3.1 计算方法

计算方法按式（17）。

$$D_{223} = \frac{S_{合理}}{S_{总}} \times 100\% \dots\dots\dots (17)$$

式中：

$S_{合理}$ ——车锁（位）比在20%~80%的服务站点数，单位为个；

$S_{总}$ ——服务站点总数，单位为个。

5.2.2.3.2 数据采集方法

车锁（位）比在20%~80%的服务站点数：采用公共自行车运营软件统计期内的相关数据；

服务站点总数：采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.3 服务及投诉

5.3.1 办（退）卡及押金

5.3.1.1 办（退）卡投诉率

5.3.1.1.1 计算方法

计算方法按式（18）。

$$D_{311} = \frac{P_{办(退)卡}}{P_{投}} \times 100\% \dots\dots\dots (18)$$

式中：

$P_{办(退)卡}$ ——公共自行车办（退）卡投诉次数，单位为次；

$P_{投}$ ——投诉总次数，单位为次。

5.3.1.1.2 数据采集方法

公共自行车办（退）卡投诉次数和投诉总次数均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.3.1.2 押金退还及时率

5.3.1.2.1 计算方法

计算方法按式（19）。

$$D_{312} = \frac{P_{退}}{P_{申}} \times 100\% \dots\dots\dots (19)$$

式中：

$P_{退}$ ——公共自行车押金7个工作日内退还的次数，单位为次；

$P_{申}$ ——押金退还申请总次数，单位为次。

5.3.1.2.2 数据采集方法

公共自行车押金7个工作日内退还的次数和押金退还申请总次数均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.3.2 服务热线

5.3.2.1 服务热线接通率

5.3.2.1.1 计算方法

计算方法按式（20）。

$$D_{321} = \frac{H_{接通}}{H_{检}} \times 100\% \dots\dots\dots (20)$$

式中：

$H_{接通}$ ——服务热线接通的总次数，单位为次；

$H_{检}$ ——服务热线拨打总次数，单位为次。

5.3.2.1.2 数据采集方法

服务热线接通总次数和服务热线拨打总次数均采用城市公共自行车行业主管部门或第三方调查机构提供的统计期内的数据。

5.3.2.2 服务热线受理率

5.3.2.2.1 计算方法

计算方法按式（21）。

$$D_{322} = \frac{H_{受理}}{H_{接通}} \times 100\% \dots\dots\dots (21)$$

式中：

$H_{受理}$ ——处理完成的服务热线总次数，单位为次；

$H_{接通}$ ——服务热线接通总次数，单位为次。

5.3.2.2.2 数据采集方法

处理完成的服务热线总次数和服务热线接通总次数均采用城市公共自行车行业主管部门或第三方调查机构提供的统计期内的数据。

5.3.3 服务投诉

5.3.3.1 服务投诉率

5.3.3.1.1 计算方法

计算方法按式(22)。

$$D_{331} = \frac{P_{\text{投}}}{P_{\text{总}}} \times 100\% \dots\dots\dots (22)$$

式中:

$P_{\text{投}}$ ——投诉总次数, 单位为次;

$P_{\text{总}}$ ——公共自行车总租借量, 单位为次。

5.3.3.1.2 数据采集方法

投诉总次数和公共自行车总租借量均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.3.3.2 投诉处理率

5.3.3.2.1 计算方法

计算方法按式(23)。

$$D_{332} = \frac{P_{\text{处理}}}{P_{\text{投}}} \times 100\% \dots\dots\dots (23)$$

式中:

$P_{\text{处理}}$ ——5个工作日内处理完成的投诉总次数, 单位为次;

$P_{\text{投}}$ ——投诉总次数, 单位为次。

5.3.3.3 数据采集方法

5个工作日内处理完成的投诉总次数和投诉总次数均采用城市公共自行车行业主管部门提供的统计期内的数据。

5.3.4 服务满意度

5.3.4.1 计算方法

计算方法按DB33/T 898—2013的附录E。

5.3.4.2 数据采集方法

统计期内, 由城市公共自行车行业主管部门或第三方调查机构提供数据。

附 录 A
(规范性)
公共自行车巡检内容及判定规则

公共自行车巡检内容及判定规则见表A.1。

表A.1 公共自行车巡检内容及判定规则

序号	检查项目	部位	巡检要求	判定规则
1	车轮部分	车胎、车圈	无瘪胎、无变形	巡检项目 有不合格 项视为故 障公共自 行车
2	把手部分	把横、把立	不松动	
3	刹车部分	前闸、后抱、闸把、闸线	不失效	
4	传动部分	传动部件	不松动、不脱落、不打滑、无损坏	
5	其他部分	挡泥板、车筐、尾灯、车铃、车座、车锁	无缺失、无松动	

附录 B

(规范性)

整洁合格率检查内容及判定规则

B.1 城市公共自行车整洁合格率检查内容及判定规则见表B.1。

表B.1 城市公共自行车整洁合格率检查内容及判定规则

检查项目	要求	评分标准	判定规则
车身	车身干净无污物	0~20, 车身有灰尘, 每处扣 2 分, 有污物, 每处扣 4 分, 扣完为止。	检查结果: 总分≥90 合格
车篮	车篮内、外干净无污物	0~20, 车篮有灰尘, 每处扣 2 分, 有污物, 每处扣 4 分, 扣完为止。	
护板	护板无污物、无残标	0~20, 护板有污物, 每处扣 4 分, 有残标, 每处扣 5 分, 扣完为止。	
前后钢圈	前后钢圈无污物	0~20, 前后钢圈有污物, 每处扣 4 分, 扣完为止。	
座椅	座椅干净、无污物	0~20, 座椅有污物, 每处扣 4 分, 扣完为止。	

B.2 服务站点整洁合格率检查内容及判定规则见表B.2。

表B.2 服务站点整洁合格率检查内容及判定规则

检查项目	要求	评分标准	判定规则
标志、标识	标志、标识齐全、规范、清晰、干净	0~15, 缺少一个扣 2 分, 设置不规范每个扣 2 分, 不清晰每个扣 2 分, 不干净每个扣 1 分, 扣完为止。	检查结果: 总分≥90 合格
构筑物	洁净, 无灰尘、无蜘蛛网、无残标、无积垢	0~15, 有灰尘、蜘蛛网、积垢, 每处扣 1 分, 有残标每处扣 2 分, 扣完为止。	
地面	地面干净、无破损、无污物、无烟蒂纸屑	0~15, 地面有破损, 每处扣 2 分, 地面有污物、烟蒂、纸屑等, 每处扣 1 分, 扣完为止。	
摄像头	摄像头整洁、无损坏、无遮挡	0~15, 摄像头有灰尘、污物, 扣 5 分, 有损坏但可使用, 扣 10 分, 不可使用扣 15 分, 有遮挡扣 5 分, 扣完为止。	
照明	照明灯具无积垢、无蜘蛛网	0~10, 照明灯具具有积垢, 每处扣 2 分, 有蜘蛛网, 每处扣 2 分, 扣完为止。	
自助服务机	自助服务机干净、无污物	0~10, 自助服务机有灰尘, 扣 5 分, 有污物, 扣 5 分, 扣完为止。	

表 B.2 服务站点整洁合格率检查内容及判定规则（续）

检查项目	要求	评分标准	判定规则
锁止装置	锁止装置干净、无污物，油漆无脱落	0~10，锁止装置有灰尘，每处扣 1 分，有污物，每处扣 2 分，油漆有脱落，每处扣 2 分，扣完为止。	
物品摆放	物品按照规定位置摆放，整洁、无污物	0~10，物品未按规定位置摆放，每处扣 2 分，物品有污物，每处扣 2 分，扣完为止。	