

# 舞钢市交通运输局文件

舞交字〔2020〕15号

---

## 舞钢市交通运输局 关于印发《舞钢市道路运输客运企业质量 信誉考核办法（试行）》的通知

局属各相关单位、企业：

现将《舞钢市道路运输客运企业质量信誉考核办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2020年3月28日



# 舞钢市道路运输客运企业 质量信誉考核办法（试行）

加强道路客运企业质量信誉考核工作是顺应广大人民群众呼声、实现道路运输业又好又快发展的迫切要求。运管部门必须加强道路客运企业的质量信誉考核工作，加快道路运输市场诚信体系建设，引导和促进道路客运企业加强质量信誉考核工作，形成保障安全、诚信经营、优质服务、和谐、科学发展的道路运输市场。

## 第一章总则

**第一条** 为维护道路运输市场秩序，加快道路运输诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争机制和退出机制，引导和促进客运企业依法经营、诚实守信、优质服务，保障道路运输当事人的合法权益，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《道路运输条例》和交通运输部《道路运输企业质量信誉考核办法（试行）》等相关规定，结合本实际，制定本办法。

**第二条** 对本行政区域内从事道路旅客运输经营（包括班车客运经营、包车客运经营、旅游客运经营）的企业进行质量信誉考核，应当遵守本办法。

本办法所称的道路客运企业质量信誉考核是指道路运输管理机构（以下简称运管机构）在考核周期内对客运企业的安全生产、经营行为、服务质量、管理水平和履行社会责任等方面进行

的动态考核和综合评价。

**第三条** 客运企业质量信誉考核周期为 12 个月，即每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。质量信誉等级评定工作在考核周期次年 3 月至 6 月进行，每年一次。动态考核工作在考核周期内实时进行。每个考核周期的初始分值为 1000 分。

在考核周期内，运管机构对客运企业的质量信誉情况进行实时记分管理与考核，考核情况应及时记入企业的质量信誉档案。

**第四条** 客运企业质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开的原则。

**第五条** 客运企业应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质的运输服务。

**第六条** 交通运输局主管全市客运企业的质量信誉考核工作。客运企业质量信誉考核工作具体由运管机构统一组织开展。

## **第二章 质量信誉等级**

**第七条** 客运企业质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格四个等级，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

客运企业质量信誉等级标注在《道路运输经营许可证》副本的检查（考核）记录栏内。

对新办客运企业，在经营满一个自然年度后，依据本办法规

定进行质量信誉考核，首次考核周期为经营许可之日起至考核年度的12月31日，并在质量信誉等级后标注“新办企业”，自第二个考核年度开始直接标注质量信誉等。

**第八条** 客运企业质量信誉考核实行记分制，考核总分为1000分，加分为100分。

在考核总分中运输安全指标为300分、经营行为指标为200分、服务质量指标为200分、社会责任指标为150分、企业管理指标为150分。企业管理指标中的企业形象、科技设备应用情况、获得部级以上荣誉称号情况以及社会责任指标中的政府指令性运输任务完成情况为加分项目。（见附件1）。

**第九条** 客运企业质量信誉等级，由运管机构按照下列标准进行评定：

（一）考核期内未发生一次死亡3人以上的重特大交通事故责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计不低于850分的，质量信誉等级为AAA级；

（二）考核期内未发生一次死亡10人以上的特大交通事故责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计在700分至849分之间的，质量信誉等级为AA级；

（三）考核期内未发生一次死亡10人以上的特大交通事故责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计在600分至699分之间的，质量信誉等级为A级；

(四)考核期内有下列情形之一的,质量信誉等级为 B 级:

1. 发生一次死亡 10 人以上的特大交通事故责任事故的;
2. 发生一次特大恶性服务质量事件的;
3. 考核总分和加分合计低于 600 分的。

特大恶性服务质量事件是指由于企业原因,对旅客造成严重人身伤害或重大财产损失,或在社会造成恶劣影响,而受到县级以上交通主管部门或道路运输管理机构通报批评的服务质量事件。

### 第三章 质量信誉档案

**第十条** 客运企业和负责考核的运管机构应当分别建立质量信誉考核档案(电子档和纸制双份档案),档案内容一年一更新,并按规定保存完好。

**第十一条** 企业的质量信誉考核档案包括以下内容:

- (一)企业的基本情况;
- (二)安全责任事故情况,包括每次交通事故责任事故的时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶人员、死伤人数及后果、事故责任认定书;
- (三)违章经营情况,包括每次违章经营的时间、地点、车辆、责任人、违章事实、查处机关;
- (四)服务质量情况,包括每次服务质量投诉的投诉人、投诉内容、投诉方式、营运车辆车牌号、责任人、受理机关、曝光媒体

名称、社会影响及核查处理情况；

（五）企业按法律、法规要求投保承运人责任险情况，包括应投保承运人责任险的车辆数量、应缴保险费用、应投保金额及实际投保的情况、承运人责任险保单；

（六）企业管理情况，包括使用 GPS 、行车记录仪等科技设备的营运车辆数量和车牌号，车辆喷涂统一标识和外观、企业服务人员统一服装以及获得部级以上荣誉称号的情况；

（七）应急预案的制定、组织、培训、演练等情况和处理情况；

（八）其他需要记入档案的内容。

**第十二条** 运管机构的质量信誉考核档案在企业档案的基础上增加以下内容：

（一）上访情况记录；

（二）县级道路运输管理机构初评记分表；

（三）县级道路运输管理机构初评意见；

（四）市级道路运输管理机构终评意见；

（五）其他需要记入档案的内容。

**第十三条** 客运企业应当加强对质量信誉档案的管理，及时将相关内容和材料记入质量信誉档案，并按规定报送相关材料。

**第十四条** 运管机构应当通过企业上报、日常监督检查、纠纷调解、受理社会投诉举报等多种渠道，收集并汇总相关信息，

经核实后，及时记入本级运管机构的质量信誉档案，并将相关信息录入道路运政管理信息系统。

外运管机构将我企业在外违章事实和处理结果抄送我运管机构的，应记入企业质量信誉档案。

#### **第四章 质量信誉考核**

**第十五条** 客运输企业质量信誉考核采取定期考核与实时核查相结合的方法，主要有：实时检查、随机抽查、现场核查、查阅资料、问卷调查等方式。

定期考核是指运管机构根据考核方案，组织专门检查人员，定期下到客货运输企业，采取实地查看、调阅资料、问卷调查等方式，对客运企业的资质条件、企业管理制度、安全管理、经营管理、服务质量进行检查。

实时核查是指运管机构不定期、不定时随机适时对客运企业进行检。

#### **第十六条** 客运企业质量信誉考核资料的申报：

（一）客运企业应在每年的 3 月底前，根据本企业的质量信誉考核档案对上年度的质量信誉情况进行总结，向运管机构申请考核，并如实报送《道路客运企业质量信誉考核申请表》。

（二）在异地设有分公司的客运企业，按上述要求提供材料时，应当包括分公司的质量信誉情况。分公司所在地县级或设区的市级运管机构应对分公司的质量信誉情况进行核实，出具书面

证明，并对确认结果负责。

**第十七条** 客运企业质量信誉考核应按以下程序进行（一）初评：

客运输企业所在地县级运管机构应当根据本机构的客货运输企业质量信誉档案，对客运企业报送的质量信誉情况进行核实。发现不一致的，应要求企业进行说明或组织调查。核实结束后，对客运企业质量信誉等级进行初评，并将初评结果上报市级运管机构。

（二）公示：

运管机构将辖区客运企业的初评考核结果进行为期 15 个工作日的公示。被考核企业或者其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期内向运管机构书面申诉或者举报。

举报人应署实名或单位名称，并附联系方式，否则不予受理。运管机构应当为举报人保密，不得泄漏相关情况。

（三）评定：

公示结束后，运管机构应对企业的质量信誉等级进行评定，并将辖区的《舞钢市道路运输企业质量信誉考核记录》（见附件 2）上报上级运管机构。

**第十八条** 县级运管机构应于 6 月 30 日前在媒体上公布上一年度客货运输企业质量信誉综合评定考核结果。

**第十九条** 客运企业下设的分公司不单独实施质量信誉考



核。分公司设在异地的，由当地运管机构初审，初审资料、结果一式两份，一份由企业自带，一份交总公司所在地运管机构。

客运企业子公司的质量信誉等级由运管机构单独考核。

**第二十条** 具备质量信誉等级的客运企业需要分立或合并，应当按照本办法规定重新进行质量信誉考核，原质量信誉等级自动失效。

**第二十一条** 对客运企业违章经营行为接受的行政处罚、投诉处理、安全方面的扣分情况，县级以上运管机构应按照本办法第八条《道路客运企业质量信誉考核评分标准》对客运企业进行记分考核，并在《道路运政管理信息系统》上及时录入。

**第二十二条** 运管机构在监督检查中发现外地营运车辆违章经营时，应将违章情况和处理结果抄告车籍所在地县级以上运管机构。车籍所在地县级或设区的市级运管机构接到抄告后，应及时将违章情况记入本机构的质量信誉档案，并定期通报营运车辆所属企业。

**第二十三条** 客运企业对交通行政处罚不服申请行政复议或提出行政投诉，经依法裁决变更或者撤消原处罚决定的，记分分值相应予以变更或者取消。

## **第五章 奖惩措施**

**第二十四条** 客运企业质量信誉动态考核处理。

(一) 在考核期内，扣分累计值满 300 分的，由负责核发道

路运输经营许可证的运管机构在网上进行公示予以黄牌警示。

(二)在考核期内,扣分累计值满400分的或违章率达0.2的,由负责核发道路运输经营许可证的运管机构在网上进行公示予以红牌警示,并责令整改,整改期内依法暂停办理相关业务,整改期满,经验收整改合格的,方可恢复办理相关业务。

**第二十五条** 运管机构在实施道路客运班线等经营权许可时,在下列情况下,应参考客运企业的质量信誉考核结果。

(一)两个以上客运企业同时申请同一新增道路客运班线经营权,在都符合许可条件的前提下,许可机关应当将经营权许可给上一年度客运质量信誉等级高的企业。上一年度客运质量信誉等级相同的,应逐年比较上一年度之前的企业客运质量信誉等级,择优许可。

(二)采取服务质量招投标的方式来实施新增道路客运班线经营权许可

的,企业的客运质量信誉等级作为评标时重要的评价内容。

(三)客运企业原经营的道路客运班线经营期限届满,继续申请经营的,其客运质量信誉等级在该班线经营期限内每年都不低于AA级,且其中两年以上达到AAA级的,在符合《道路旅客运输及客运站管理规定》有关规定的情况

下,许可机关应当予以许可,并按照规定重新办理手续。

(四)客运企业原经营的道路客运班线经营期限届满,企业

客运质量信誉等级达不到本款第（三）项要求的，许可机关应当收回其 10% 以上的到期的道路客运班线经营权；如果企业客运质量信誉等级在班线经营期限内有两年以上为 B 级或三年以上为 A 级的，许可机关应当收回其 30% 以上的到期的道路客运班线经营权。应收回道道路客运班线经营权不足一条的，收回一条。在经营期限到期的道路客运班线中，如果有发生重特大安全事故、特大恶性服务质量事件或长期不规范经营的，必须收回。需要重新分配的，按照《道路旅客运输及客运站管理规定》及本款第（一）、（二）项的规定办理。

（五）旅游客运企业质量信誉等级为 AA 级的，许可机关在一年内不再审批该企业新增车辆。旅游客运企业质量信誉等级为 B 级的，许可机关在二年内只允许该企业报废车辆不更新车辆。

**第二十六条** 客运企业有下列情形之一的，其年度质量信誉考核为 B。

（一）不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求报送质量信誉材料，拒不整改的；

（二）在质量信誉考核过程中故意弄虚作假、隐瞒情况或者提供虚假情况，情节严重的；

（三）未按要求建立质量信誉考核档案，导致质量信誉考核工作无法进行的。

**第二十七条** 客运企业质量信誉等级为 B 级的，给予一年时

间整改，在整改期内实施重点监管。整改结束后，县级运管机构应对整改情况进行验收。

对整改不合格且存在重大安全隐患的客运企业，由原许可机关依照相关法律、法规规定的条件和程序吊销其相应的道路运输经营许可证件。

对已不符合经营许可条件的客运企业，由原许可机关依照相关法律、法规规定的条件和程序吊销其相应的道路运输经营许可证件。

**第二十八条** 质量信誉等级为 AAA 级的客运企业申请扩大经营范围，许可机关可以优先许可。

质量信誉等级为 AAA 级的客运企业申请增加运力规模或更新车辆增加座位的，许可机关可以优先许可。

**第二十九条** 客运企业可以使用其质量信誉等级进行新闻宣传或者从事相关的商业活动，但应当向原考核运管机构报备。

## **第六章 监督检查**

**第三十条** 客运企业质量信誉考核工作接受社会公众、道路运输经营者的监督。

**第三十一条** 运管机构应当加强对客运企业质量信誉情况的日常监督检查。

**第三十二条** 县级运管机构要明确具体科（处）室、岗位、专职工作人员负责质量信誉考核工作，凡是负有市场监管、行业

管理职责的科（处）室要密切配合质量信誉考核工作。运管机构工作人员严重失职的，利用职权索贿、受贿或者侵害企业合法权益的，由所在单位给予行政处分；情节严重构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

**第三十三条** 运管机构具体负责质量信誉考核相关工作人员要及时、准确将考核信息录入运政管理信息系统，因失职造成严重后果的，由所在单位给予行政处分。

## **第七章 附则**

**第三十四条** 道路客货运输个体经营户的质量信誉考核，参照交通部《道路运输驾驶员诚信考核办法（试行）》（交公路发【2008】280号），对营运驾驶员进行考核。

**第三十五条** 本实施办法自发布之日起施行，与本办法不相符的以本办法为准。

- 附件：1. 舞钢市道路客运企业质量信誉考核评分标准  
2. 舞钢市道路运输企业质量信誉考核记录



## 附件 1

## 舞钢市道路客运企业质量信誉考核评分标准

企业名称:

代码:

总得分:

考核项目	序号	扣分标准	扣分	得分	备注
经营管理 (300分)	1	经营许可证、营业执照、税务登记证到期不更换每项扣 10 分。			1-2: 企业提供相关证件复印件。 3 企业提供组织机构、领导分工、 部 门设置、部门负责人和管理人员配 备文本资料文件。 4-5: 企业提供正式颁布执行管理 职责、规章制度、标准、规范和操 作规程文件文本。 6-7: 提供相应文件、档案、资料。  8: 提供营运线路台帐, 查营运线 路投放车辆及营运情况, 查农客监 管平台。 9-11: 企业提供营运客车、驾驶员
	2	经营许可证、营业执照、税务登记证未年审每项扣 10 分。			
	3	生产经营管理机构不健全的每项扣 20 分; 领导分工不明确的扣 20 分; 管理部门不健全, 管理人员配备不足的, 每项扣 10 分。			
	4	各级领导、各部门管理责任不明确的, 每项扣 5 分。			
	5	管理规章制度、标准、规范、操作规程不健全的, 每项扣 5 分。			
	6	质量信誉考核没有明确领导分管的, 扣 30 分, 没有明确部门负责的扣 20 分; 没有开展质量信誉考核自查自评的扣 30 分。开展自查自评不认真的扣 10 分; 没有对驾驶员开展诚信考核的扣 30 分。			
	7	企业质量信誉档案不健全的, 每缺一项扣 5 分。			
	8	未建立营运线路台帐的扣 10 分; 营运线路未按许可的车辆数投放或线路运行不良的, 每条线路扣 5 分。			
	9	未建立营运客车台帐的扣 10 分; 台帐与实际情况不符的扣 10 分。未建立车辆技术档案的, 每缺一档扣 5 分; 档案内容不符合要求的每档每处扣 2 分。			

考核项目	序号	扣分标准	扣分	得分	备注
	10	未建立营运驾驶员台账的扣 10 分；台账与实际情况不符的扣 10 分。未建立驾驶员管理档案的，每缺一档扣 5 分；档案内容不符合要求的每档每处扣 2 分。			<p>台账，核对车辆、驾驶员档案，提供休息站点设置，查车辆驾驶员配备台账。</p> <p>12：企业提供营运车辆 GPS 安装台账；查 GPS 监控平台车辆在线情况。</p> <p>13-14：企业提供值班交接班记录、监控记录，查台账和资料，核对报送情况。企业应每半年应向运营机构报送一次有关部门查处、抄告和 GPS 监控的违法违规信息和处理台账资料。</p> <p>15：根据管理部门日常掌握的报送情况。</p> <p>16-17：企业提供相关的证据证明资料。</p>
	11	未按规定在营运线路途中设置驾驶员休息站点的，每缺一处扣 5 分。未按规定配备驾驶员的每辆扣 2 分。			
	12	营运车辆未按规定安装 GPS 监控终端的，每辆扣 5 分；GPS 监控平台不能有效对客运车辆监控的，每辆扣 5 分。			
	13	GPS 监控平台值班交接班记录不全的扣 10 分；监控的违法违规信息未登记或未按规定处理的，每次扣 5 分；处理情况未向运营机构报送的扣 10 分。			
	14	运营、公安交警、安监等部门查处和抄告的违法违规信息未建立台账的扣 10 分；违法违规行为未处理的，每起扣 5 分；处理情况未向运营机构报送的扣 20 分。			
	15	未按要求向管理部门报送有关报表、数据、工作信息的，每次扣 10 分。			
	16	企业未依法与从业人员签订有效劳动合同的每人扣 1 分；聘用无相应从业资格人员从业的，每人扣 5 分。			
	17	企业拖欠员工工资的每人扣 1 分；未为员工缴纳养老、失业、工伤保险的每人扣 1 分；未为女职工（育龄妇女）办理生育保险的每人扣 1 分。			



经营行为 (350分)	18	有非法出租、转让《道路运输经营许可证》或客运线路经营权等行为的，每次扣 50 分。			
	19	有使用无效、伪造的《道路运输证》等违法违规行为的，每辆次扣 20 分。			
	20	有使用无效、伪造的《从业资格证》等违法违规行为的，每人每次扣 20 分。			
	21	营运车辆未按规定进行维护、保养的每辆次扣 10 分；未按规定进行检测、资质评定、年度审验的，每辆次扣 10 分。			
	22	客运车辆安全提示、标识、配置灭火器材、安全锤等不符合要求的，每辆次扣 5 分。			
	23	客车不符合规定类型等级、技术等级的，每辆次扣 10 分。			
	24	超越许可事项，从事客运经营的，每次扣 30 分。			
	25	不按规定的线路行驶的，每辆次扣 5 分。			
	26	不按批准的客运站停靠的，每辆次扣 1 分。			
	27	不按公布的班次行驶的，每辆次扣 1 分。			
	28	站外揽客或沿途揽客的，每辆次扣 1 分。			
	29	以欺骗、暴力等手段招揽旅客的，每辆次扣 30 分。			
	30	运输途中倒客、甩客的，每辆次扣 5 分。			
18-35：根据企业提供的资料、本机构日常收集已掌握的信息材料和现场检查情况进行核对。					

服务质量 (200分)	31	在旅客运输途中擅自变更运输车辆，每辆次扣5分。			
	32	客运车辆超员、超速行驶的，每辆次扣10分；驾驶员不按规定的行驶里程、禁行时段、驾驶时间等行车或疲劳驾驶的，每人次扣10分。			
	33	客车未报经管理部门批准擅自停运，每辆次扣10分。			32：查省综合交通运输监管平台。 33：查农客监管平台。
	34	车辆报停后违法经营的，每辆次扣20分。			
	35	运管部门已掌握和考核发现的企业其他违法违规经营行为，每项次扣5分。			
	36	班车正班率低于99.9%的扣10分；正班率每低于0.1%加扣1分。正点率低于98%的扣10分；正点率每低0.1%加扣1分。			
	37	有乱收费、乱涨价的，每次扣10分。			
	38	因违章营运、服务质量差等被投诉，未及时调查处理的，每起扣10分。			
	39	没有建立承诺服务制度的，扣20分；没有公开承诺服务内容的扣10分；承诺服务没兑现的，每一次扣5分。			
	40	未在客车上公开举报电话的，每辆扣10分。			36-40：根据企业报送的档案资料，本机构日常收集已掌握的信息资料和现场检查逐项核对。

社会责任 (150分)	41	未依法纳税的扣30分；偷漏税的，每次扣30分。	41-45：根据企业报送的档案资料，本机构日常收集已掌握的信息资料 and 现场检查逐项核对。
	42	未为旅客投保承运人责任险的，每次扣10分；未按最低投保限额投保的，每次扣10分。保险已过期未续保的，每次扣10分。	
	43	不接受政府或主管部门指令性任务的，每次扣20分；未按要求完成指令性任务的，每次扣20分	
	44	因企业管理责任被市级政府机关通报批评或当地新闻媒体曝光的，每次扣20分；	
	45	发生违法上访事件每次扣30分；发生群体性事件，影响生产经营或社会秩序的，每起扣30分；发生安全事故或公共突发事件，不按规定及时处置或报送信息的，每起扣30分。	
	46	客运班车公交车公营达到50%以上的，加5分，每增加10%，加10分。	
	47	服务人员统一服装的，加10分；营运车辆统一标识和外观的，加10分；全部营运车辆安装GPS装置，并有效应用的，加10分。	
	48	对营运单车、生产经营岗位和从业人员开展质量信誉考核的，加30分。	
	49	受当地党委、政府表彰的，每次加20分。	
	50	受省级交通运输主管部门、省运管机构表彰的，每次加20分；受其它省级行政机关表彰的，每次加10分。	
加分 (100分)	51	受交通运输部或省委、省政府表彰的，每次加30分。	46-53：企业提供证据证明材料，现场检查核对，
	52	受其他中央国家机关表彰的，每次加20分。	
	53	企业主动或响应政府号召无偿捐资、捐助，为社会做出重要贡献的，每次加20分。	

考核时间：

考核单位：

考核人员签名：

附件 2

## 舞钢市道路运输企业质量信誉考核记录

企业代码:

扣分总值:

填写时间:

序号	扣分项目	扣分行为	扣分分值	考核人员签名
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				