

陕西省道路客运企业及汽车客运站

质量信誉考核实施细则

第一章 总 则

第一条 为加强道路运输市场管理，规范道路客运企业及汽车客运站经营行为，加快道路运输市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的竞争机制和市场退出机制，引导和促进道路客运企业及汽车客运站加强管理、保障安全、诚信经营、优质服务，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《陕西省道路运输管理条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》和交通运输部《关于印发道路运输企业质量信誉考核办法（试行）的通知》（交公路发〔2006〕294号）精神，结合我省道路客运企业实际，制定本实施细则。

第二条 对本省行政区域内的道路客运企业及汽车客运站进行质量信誉考核，应当遵守本细则。

本细则所称的质量信誉考核，是指在考核年度内对道路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及汽车客运站的设施设备（经营条件）、

安全生产、经营管理、服务质量、车站管理等方面进行的综合评价。

本细则所称的客运企业，是指从事道路班车客运、旅游客运业务的企业。

本细则所称的汽车客运站，是指以站场设施为依托，为道路客运经营者和旅客提供有关运输服务的企业。

第三条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 道路客运企业及汽车客运站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，公平竞争，履行社会责任，为人民群众提供安全、优质的运输服务。

第五条 质量信誉考核结果应与道路客运企业客运班线经营权许可、客运线路服务质量招投标、综合安全检验、企业等级评定、新增道路客运经营项目及汽车客运站收费标准等挂钩。

各级交通运输主管部门和道路运输管理机构应当鼓励和支持质量信誉良好的道路客运企业及汽车客运站发展。

第六条 各级交通运输主管部门主管道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核工作，并负责审定同级道路运输管理机构质量信誉考核结果。

省道路运输管理机构组织开展全省道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核工作，具体负责全省三级及以上客运企业和一级汽车客运站的质量信誉评定工作。

设区市道路运输管理机构组织开展道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核工作，具体负责三级及以上客运企业、一级汽车客运站的初评工作，同时负责四级及以下客运企业和二级及以下汽车客运站质量信誉评定工作。

县（市、区）道路运输管理机构负责对道路客运企业及汽车客运站日常监督检查工作，建立健全企业质量信誉档案。

第二章 考核内容和等级

第七条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉等级分别为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第八条 道路客运企业质量信誉考核指标及主要考核内容包括：

（一）运输安全：交通事故责任率、交通事故责任死亡率、交通事故责任伤人率、安全管理制度和机构建立健全情况、安全生产事故预防、安全生产事故责任追究和报告制度。

（二）经营行为：经营违章率、违法违规经营情况。

（三）服务质量：旅客满意率、旅客意见处理率、社会投诉率、服务质量事故、投诉和媒体曝光情况。

（四）社会责任：按法律法规要求投保承运人责任险情况、政府指令性运输任务完成情况、企业稳定情况、突发事件应急预案及处置情况。

（五）企业管理：质量信誉档案建立情况、系统管理水平、企业组织结构调整情况、员工管理、车辆管理、企业文化、文明班线建设。

（六）节能减排：企业节能减排工作开展情况。

第九条 汽车客运站质量信誉考核指标及主要考核内容包括：

（一）设施设备（经营条件）：按照部颁标准（JT/T200—2004）《汽车客运站级别划分和建设要求》设施设备配备和使用情况。

（二）安全生产：安全管理制度和机构建立健全情况、安全生产事故预防、进出站安全管理（“三不进站、五不出站”和“三品”检查落实情况）等。

（三）经营管理：按照公开、公平、公正原则接纳客运车辆进站经营情况；按交通部“三优三化”标准提供站务服务情况及收费情况。

（四）服务质量：旅客、参营单位及司乘人员满意率；车站服务指标、旅客监督制度、服务环境和站内秩序、服务质量事故、投诉和媒体曝光情况。

（五）车站管理：质量信誉档案建立情况；站务管理、站务流程、员工管理；社会责任及社会评价。

（六）节能减排：节能减排工作开展情况。

第十条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分。

在客运企业考核总分中，运输安全指标为 300 分、经营行为指标为 160 分、服务质量指标为 150 分、社会责任指标为 120 分、企业管理指标为 220 分、节能减排指标为 50 分。

具体考核记分标准见《陕西省道路客运企业质量信誉考核评分表》。

在汽车客运站考核总分中，设施设备指标为 200 分、安全生产指标为 200 分、经营管理指标为 230 分、服务质量指标为 250 分、车站管理指标 70 分、节能减排指标为 50 分。

具体考核记分标准见《陕西省汽车客运站质量信誉考核评分表》

第十一条 道路客运企业质量信誉等级，按照下列标准进行评定；

（一）考核总分达 850 分及以上的，质量信誉等级为 AAA 级；

（二）考核总分在 700 分至 849 分之间的，质量信誉等级为 AA 级；

（三）考核总分在 600 分至 699 分之间的，质量信誉等级为 A 级；

（四）考核年度内有下列情形之一的，质量信誉考核结果为 B 级；

1、发生一次重大及以上交通事故责任事故或发生两次较大交通事故责任事故；

2、发生特大恶性服务质量事件；

3、发生违反国家有关规定，出现过激行为、严重扰乱社会秩序，造成恶劣社会影响的群体性事件；

4、企业有 30 % 及以上子公司考核等级为 B 级；

5、不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求报送企业质量信誉考核材料，拒不改正；

6、在企业质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重；

7、未按要求建立企业质量信誉档案，导致企业质量信誉考核工作无法进行；

8、考核总分低于 600 分。

第十二条 汽车客运站质量信誉等级按照下列标准进行评定：

（一）考核年度内符合以下条件的，质量信誉等级为 AAA 级：

- 1、未发生直接经济损失达 30 万元以上的责任事故；
- 2、无经查证属实的市级及以上新闻媒体曝光事件；
- 3、站内实行微机统一售票；
- 4、实行封闭式管理，人车分离，站内秩序良好；
- 5、设施设备条件评分不低于 190 分，且质量信誉考核总分不低于 850 分。

（二）考核年度内符合以下条件的，质量信誉等级为 AA 级：

- 1、未发生直接经济损失达 40 万元以上责任事故；
- 2、无经查证属实的省级及以上新闻媒体曝光事件；
- 3、站内实行微机统一售票；
- 4、实行封闭式管理，人车分离，站内秩序良好；
- 5、设施设备条件评分不低于 175 分，且质量信誉考核总分在 700 分至 849 分之间。

（三）考核年度内符合以下条件的，质量信誉等级为 A 级：

1、未发生直接经济损失达 50 万元以上责任事故；

2、设施设备条件评分不低于 160 分，且质量信誉考核总分在 600 分至 699 分之间。

（四）考核年度内有下列情形之一的，质量信誉考核结果为 B 级：

1、发生人员死亡事故，或者直接经济损失达 50 万元以上安全责任事故；

2、发生恶性服务质量事故；

3、发生擅自增加收费项目或提高收费标准等乱收费行为；

4、因汽车客运站乱收费、班次安排不合理等引发班线经营者集体停运、上访事件；

5、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，拒不改正；

6、在质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重经查属实；

7、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。

8、设施设备条件评分低于 160 分或考核总分低于 600 分；

恶性服务质量事故是指由于客运企业及汽车客运站的责任,对旅客或经营者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,受到省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故。

第十三条 当客运企业的子公司质量信誉等级为 A 级和 B 级的总数达到 50%及以上时,母公司质量信誉等级不能高于 A 级。当客运企业所属汽车客运站有 30%及以上考核为 A 级或 10%及以上为 B 级时,客运企业考核结果直接降低一个等次。

第三章 质量信誉档案建立

第十四条 各级道路运输管理机构和客运企业及汽车客运站应当分别建立企业质量信誉档案。

质量信誉档案记录的内容应真实、有效、完备,企业及各级道路运输管理机构应对其记录的内容负责,承诺无虚假信息。

第十五条 各级道路运输管理机构应当加强对道路运输市场的日常监督和检查,及时处理违法违章行为,认

真受理社会投诉举报和媒体曝光事件，对日常监督检查中发现的问题和受理的投诉举报，经核实后及时记入道路运输管理机构的质量信誉档案。

县（区）道路运输管理机构每年应至少组织两次旅客满意度调查。

第四章 考核办法和程序

第十六条 客运企业及汽车客运站质量信誉考核实行分级考核：

（一）省道路运输管理机构每两年对全省三级及以上客运企业、一级汽车客运站考核一次，考核工作一般在下半年开展。考核周期为上上一年度 11 月 1 日至当年 10 月 31 日。

（二）设区市道路运输管理机构每年对客运企业及汽车客运站开展一次质量信誉考核工作，考核周期为上一年度 11 月 1 日至当年 10 月 31 日。考核结果经同级交通运输主管部门审核同意后，上报省道路运输管理机构。在省道路运输管理机构组织专家考核年度，其年度考核与省上考核一并进行。

（三）市、县道路运输管理机构要加强日常监督检查，年度中间对客运企业和汽车客运站的质量信誉考核内容检查一次，并将考核检查情况记入质量信誉档案。

汽车客运站质量信誉考核工作结合汽车客运站星级服务竞赛活动一并开展，并将星级客运站评定结果与汽车客运站质量信誉考核结果有效结合。

第十七条 质量信誉考核工作按照以下程序开展：

（一）考核专家选取：负责考核的各级道路运输管理机构应建立考核专家库，由各级交通运输主管部门会同同级道路运输管理机构确定考核专家组，具体实施考核工作，考核专家组人数应是 5 人或以上单数。

（二）实地考察：考核专家组按照听取汇报、查阅资料、查看现场、询问情况的方式开展考核工作。

（三）反馈意见：考核专家组根据考核情况对被考核企业予以总体评价，指出存在的主要问题及整改意见。

（四）评价打分：考核专家组按照评分标准认真打分，并注明扣分情况及扣分原因，提出整改意见，报组织考核的道路运输管理机构。

（五）审核上报：省道路运输管理机构在对专家组考核意见汇总并综合设区市道路运输管理机构年中检查结果后，上报省交通运输厅质量信誉考核领导小组。

（六）综合评定：厅质量信誉考核领导小组将根据考核结果，综合省交通运输主管部门和省道路运输管理机构对客运企业及客运站日常检查情况、质量信誉档案情况，确定客运企业及客运站质量信誉考核结果。

（七）结果公示：厅质量信誉考核领导小组将在省交通运输厅及厅运管局网站上进行为期 15 天的公示。

被考核道路客运企业及汽车客运站或其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期内向市或省道路运输管理机构书面申诉或举报。申诉材料上应加盖单位公章或如实签署姓名，并附有效的联系方式，否则不予受理。

公示结束后，厅质量信誉考核领导小组对客运企业及汽车客运站的申诉和社会反映的情况进行核实，并根据核实情况修订考核结果。

（八）公布结果：考核结果由省交通运输厅公布，作为客运企业及汽车客运站当年和下一年度质量信誉考核结果。

在非省道路运输管理机构考核年度，设区市道路运输管理机构对三级及以上客运企业和一级汽车客运站的考核结果与上年省级运输管理机构的考核结果发生变化时，省级运输管理机构应采取适当方式进行复核。

第十八条 上级交通运输主管部门和道路运输管理机构要加强对下级交通运输主管部门和道路运输管理机构考核工作的指导和监督，及时纠正或撤销存在重大失实的考核结论。

第十九条 对设有分公司的客运企业的考核，应将分公司纳入企业整体考核之中，不单独对分公司进行考核。企业下设的子公司由道路运输管理机构单独考核。

第五章 奖惩措施

第二十条 道路客运企业及汽车客运站质量信誉考核结果将作为各级道路运输管理机构今后客运班线经营权许可、综合安全检验、评优推优、新增道路客运经营项目、客运站建设项目投资、站务收费标准、新增进站车辆等的重要依据。

第二十一条 道路运输管理机构在实施道路客运班线经营权许可时，在下列情况下，应依据企业的质量信誉考核结果。

（一）两个以上道路客运企业同时申请同一新增道路客运班线经营权，在均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质量信誉等级较高的企业。上一年度质量信誉等级相同的，应逐年比较上一年度之前的企业质量信誉等级，择优许可。如上一年度之前所有的质量信誉等级都相同时，则比较上一年度考核分数，分数较高者优先许可。

（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，客运企业的质量信誉等级作为评标时重要的评价内容。

（三）道路客运企业原经营的道路客运班线经营期限届满，申请重新许可时，其质量信誉等级在该班线经营期限内每年都不得低于 AA 级，且其中两年以上达到 AAA 级。否则，许可机关应当收回其 10% 的到期的道路客运班线经营权；如果企业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% 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的线路不足一条的，按一条计算。

第二十二条 客运企业年度质量信誉等级为 A 级的，停止客运班线新增、客运线路服务质量招投标，取消其申请部、省汽车站场投资补助资格。

质量信誉等级为 B 级的，由辖区道路运输管理机构责令其进行三个月整改。整改期满，由负责考核的道路运输管理机构对整改情况进行验收，验收合格的，按 A 级对待。验收仍不合格的，由原许可机关依法吊销其经营许可证或相应的经营范围。

第二十三条 汽车客运站质量信誉等级为 AA 级及以上的：

（一）按原定站级（含收费标准）和经营范围继续经营；

（二）有条件接纳客运班车的，优先安排新增班车进站经营；

（三）优先扶持配备设施设备、安排技术和智能化改造；

（四）设施设备、车站规模相关指标达到上一站级等级的，可优先进行升级。

第二十四条 汽车客运站质量信誉等级为 A 级的：

（一）停止晋升站级等级、安排新增班车进站经营；

（二）取消汽车客运站当年评优推优资格；

（三）取消其申请部、省汽车站场投资补助资格；

（四）降低一个站级等级。

第二十五条 汽车客运站质量信誉等级为 B 级的，由辖区道路运输管理机构责令其进行为期三个月的整改。整改期满，由负责考核的道路运输管理机构组织整改验收。经验收，达到 A 级及以上标准的，质量信誉等级按 A 级对待。验收仍不合格的，由原许可机关依法吊销其经营许可证或相应的经营范围。整改期间，降低一个站级等级。

第六章 附 则

第二十六条 本细则自 2012 年 2 月 1 日起执行，《陕西省道路客运企业质量信誉考核实施细则（试行）》（陕交发[2009]113 号）和《陕西省汽车客运站质量信誉考核实施细则（试行）》（陕交发[2007]549 号）同时废止。