

附件一：

陕西省道路客运企业质量信誉考核评分表

企业名称：_____

考核日期：_____年____月____日

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
运输安全 (300分)	50	交通事故责任率	每增 0.01 次/车, 扣 5 分。发生一次较大交通事故责任事故的扣 50 分, 发生一次重大及以上交通事故责任事故或发生两次及以上较大交通事故责任事故的, 考核结果为不合格 。		查看有关记录和企业安全报表	
	50	交通事故责任死亡率	每增 0.01 人/车, 扣 15 分。		查看有关记录和企业安全报表	
	50	交通事故责任伤人率	每增 0.01 人/车, 扣 10 分。		查看有关记录和企业安全报表	
	10	安全生产管理机构	客运企业要建立健全安全生产责任制, 健全组织机构, 配备专职安全工作人员, 保证安全生产的必要投入, 加强对安全工作人员和从业人员的教育培训考核, 每月召开一次安全生产委员会会议和安全生产例会, 开展安全生产自查自纠工作, 及时发现和消除事故隐患。 每缺一项扣 2 分, 有机构但未有效开展工作的, 本项不得分。。		查制度文本	
	30	安全生产管理制度	有健全的安全生产规章制度以及相关的文件、档案和台帐记录, 包括: (1) 开展安全宣传教育、会议、培训和相关活动制度; (2) 安全生产目标责任制; (3) 安全生产监督检查制度; (4) 岗位安全生产操作规程; (5) 安全考核与奖惩制度; (6) 驾驶员安全管理制度; (7) 车辆安全管理制度; (8) 已发生的责任事故调查、责任追究和处理制度; (9) 事故统计与报告制度; (10) 驾驶员聘用审核制度; (11) GPS 管理制度等。 每缺一项, 扣 3 分; 制度不健全或操作性不强每项扣 5 分, 有制度但没有认真落实, 每发现一次扣 10 分		查制度文本及宣传教育会议和培训记录与责任人谈话了解执行情况	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
运输安全 (300分)	80	安全生产事故预防	(1)按规定税前提取上年度营业收入1%作为安全风险金,注明安全经费使用情况; (2)企业自建GPS监控平台并与辖区道路运输管理机构GPS平台有效对接或按要求符合卫星定位装置安装使用条件的营运客车全部接入辖区道路运输管理机构规定的GPS监管系统; (3)监控系统有专人负责,24小时专人值班监控;发现违法违规行为有记录、有处理; (4)按要求符合卫星定位装置安装使用条件的营运客车安装GPS监控设备并有效应用,卧铺客车按规定安装视频监控系统; (5)车辆上线率每降低一个百分点扣10分,未达到规定上线率最低标准的,本项不得分; (6)制定有关交通事故、自然灾害及其他突发公共事件的道路运输应急预案; (7)建立安全生产的长效机制,从源头上避免事故发生,对职工进行经常性的安全教育,并有记录; (8)按规定落实安全告知制度,人工告知、标示告知、视频告知制度得到落实; 建立不稳定因素上报机制; 按规定投保第三方责任险、承运人责任险和依法参加工伤保险的保险执行情况。 每缺一项扣3分;该项不齐全、不符合要求扣2分。 安全消防设备完善,公安部门定期对营运车辆消防器材进行检验,无检验合格标识每辆次扣3分,无检验记录每辆次扣1分。		查制度文本及有关记录随机抽查与责任人谈话了解执行情况查保险单	
	30	安全生产事故责任追究和报告	安全生产事故责任追究“关口前移”,强化源头管理;不按规定落实,每次扣5分。 发生重、特大交通责任事故的企业应按“四不放过”的原则,查明分析事故原因、开展全员教育落实整改措施;不按规定落实,每次扣10分。 客运经营者未按规定期限报告道路运输安全生产情况,每次扣5分。 客运企业拖延不报或谎报企业交通事故责任事故,每次扣20分。		查制度文本根据日常稽查、用户反馈及有关举报	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
经营行为 (160 分)	70	一般违法违规行	客运经营者发生以下行为，每辆次扣 5 分： (1) 客运经营者不按照规定携带车辆营运证的； (2) 客运经营者不按批准的客运站点停靠的； (3) 客运经营者不按许可的线路、班次运行的； (4) 班车客运经营者站外揽客、揽货； (5) 包车客运经营者沿途揽客； (6) 客运经营者擅自涨价的； (7) 客运经营者未按规定提供旅客车票； (8) 在高速公路违法违规停车、上下旅客的。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报；	
	90	严重违法违规行为	客运经营者发生以下行为，每辆次扣 20 分： (1) 使用报废车辆从事客运经营的； (2) 使用擅自改装的客车从事客运经营的； (3) 客运经营者擅自暂停、终止或者转让班线运输经营权的； (4) 客运经营者非法转让、出租道路运输经营许可证的； (5) 使用失效、伪造、变造、被注销等无效的道路客运许可证从事道路客运经营的； (6) 未取得道路客运经营许可，擅自从事道路客运经营的； (7) 使用伪造道路运输证件非法从事客运的； (8) 客车超载 10%以上或驾驶员无相应驾驶资格等重大安全隐患的； (9) 长期非法从事客运，已被查获 2 次及以上的；		根据日常稽查、用户反馈及有关举报；	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
经营行为 (160分)	90	严重违法违规行为	(10) 不按规定维护和检测车辆或车辆技术不合格而运行的; (11) 倒卖道路旅客运输经营指标(班线、运力、投资、份额); (12) 超过经营许可期限仍继续经营,拒不依法办理相关手续的; (13) 使用技术状况不合格的客车非法从事客运的; (14) 客运班车不按许可的站点停靠或者不按规定的线路、班次运行,情节严重的; (15) 客运包车运载非包车合同范围内旅客或使用无效包车客运标志牌从事客运的; (16) 客运包车、旅游客车不按约定的起始地、目的地和线路行驶的; (17) 客运车辆长期使用无效临时客运标志牌运营,性质严重的; (18) 客运车辆不接受车站例检或“三品”检查的; (19) 在旅客运输途中擅自变更运输车辆或将旅客移交他人运输,情节严重的; (20) 未报告原许可机关,擅自终止客运经营,情节严重的; (21) 拒不按规定投保承运人责任险的; (22) 在线路招投标工作中:恶意闹事,阻止招投标活动进行;通过不正当行为,骗取中标;中标人擅自终止、放弃线路经营权的。 (23) 经营到期车辆未按承诺报废退出市场,继续非法经营的; (24) 旅游客运车辆非法从事班线客运经营的; (25) 客运经营者蓄意破坏车载卫星定位装置,造成监控无效,经查证属实的; (26) 客运车辆发生超员超速行为的。 发生严重违法违规行为隐瞒不报或谎报,或不按规定接受处理的,每次在相应扣分基础上加倍扣分。 发生拒不接受运管机构监督检查处理,暴力抗法行为的,其质量信誉等级直接降低一个等级。 被处以停业整顿等行政处罚的,考核结果为不合格。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
服务质量 (150 分)	10	旅客满意率	调查的旅客有 95%以上满意，不扣分； 每降低 1 个百分点，依次扣 1 分。		依据调查记录	
	10	旅客意见处理率	旅客意见中有 95%以上得到处理，不扣分； 每降低 1 个百分点，依次扣 1 分。		查看相关记录	
	30	社会投诉率	社会投诉率每增 0.01 人/车，扣 5 分。		根据运管机构掌握的资料	
	50	服务质量事故	客运经营者存在以下问题的，每发现一次扣 5 分： （1）营运客车未公开监督、举报、投诉信箱和电话的；（2）营运客车未按规定落实安全告知的；（3）未按规定装卸行包而交由旅客自行装卸的；（4）发生“揽客、拉客、宰客、甩客、倒客”现象；（5）工作人员服务意识差，对旅客态度恶劣，用语不文明；（6）工作人员服务技能不熟练，业务操作不规范。 客运经营者存在以下问题的，每发现一次扣 8 分： （1）工作人员态度恶劣，与服务对象发生斗殴的； （2）以暴力、欺骗手段招揽旅客的； （3）故意刁难服务对象或者敲诈服务对象财物的； （4）因经营者或者员工过错，致使服务对象的人身或者财物受到损害的； （5）因经营者或者员工过错，造成服务对象漏乘、误乘，又拒不安排改乘或者退还票款的； （6）其他情节严重、影响较大的服务质量问题。		根据日常稽查、用户反馈及有关举报	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
服务质量 (150 分)	50	投诉和媒体曝光	发生服务质量事故，被单位或个人举报投诉，情况属实，每发现一次扣 5 分。 发生服务质量事故，在新闻媒体曝光，情况属实： 市级新闻媒体曝光一次扣 10 分，省级新闻媒体曝光一次扣 15 分，国家级新闻媒体曝光一次扣 20 分，同一事件被新闻媒体连续曝光二次及以上的扣 25 分。 发生服务质量事故隐瞒不报或谎报，不按规定接受处理的，每次在相应扣分基础上加扣 10 分。 发生一次特大恶性服务质量事故，考核结果为不合格。		根据日常稽查、用户反馈、举报、媒体报道	
社会责任 (120 分)	10	运营组织应急预案	道路客运企业应制定突发事件、重特大事故、客流高峰时段的道路运输组织和运力储备等应急预案。无应急预案扣 10 分，应急预案不完备或操作性不强的扣 5 分；		查看制度文本、日常稽查	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
社会责任 (120分)	10	投保承运人责任险	客运经营者未为旅客投保承运人责任险的，每辆次扣5分； 客运经营者未按最低投保限额投保的，每辆次扣5分； 客运经营者投保的承运人责任险已过期，未继续投保的，每辆次扣5分。		查看保单 随机抽查	
	10	完成政府指令性运输任务	圆满完成县级以上人民政府、交通运输主管部门或道路运输管理机构指令性应急运输任务，未按要求完成的，发生一次扣10分。		依据完成任务的书面资料	
	90	企业稳定情况	由于企业管理原因，导致发生违反《信访条例》规定，发生群体上访，情节较轻或经批评教育后及时改正的，每次扣40分；发生越级群访和缠访事件，本项不得分；发生堵门、堵路、罢运等恶劣社会影响群体性事件的 考核结果为不合格 。		依据举报和相关部门记录	
企业管理 (220分)	30	质量信誉档案	质量信誉档案不健全的，每缺一项，扣10分；不按要求上报质量信誉情况但能及时纠正的，扣20分。不按要求上报质量信誉情况，且拒不改正，致使考核工作无法进行的， 考核结果为不合格 。		查看企业提供的文件、资料	
	20	系统管理水平	按照《公司法》规定建立现代企业制度，机构设置合理、制度完善、产权清晰、权责分明；每一项不符合要求，扣10分；企业管理混乱，扣20分。 企业有健全的经营、财务、安全和技术管理机构 and 与之相适应的管理制度；达不到要求扣10分。 企业经营、财务、安全和技术等管理人员配置合理稳定；达不到要求扣5分。		查制度文本和章程	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
企业管理 (220分)	130	企业组织结构 调整情况	企业实行公司化经营车辆占营运客车总数的 100%,每降低一个百分点扣 5 分。公司化经营比率达不到 80%的,最终质量信誉等级直接降低一个级别。 企业对公司化经营认识不到位,措施不力,公司化经营工作进展缓慢的扣 50 分 在必须采取企业全额投资公司化经营或股份制公司化经营的业务中企业以经营指标承包或租赁的形式交给个人经营的,发现一起扣 20 分。 新增和重新许可的客运班线不按规定实行公司化经营的,发现一起扣 20 分。 实行公司化经营的客运班线发生投资人高价倒卖投资份额的,发现一起扣 20 分 通村客运车辆在实行经营指标承包经营中,企业向承包人收取的保证金超过车辆购置费 49%的,发现一起扣 20 分 经营者出现高价倒卖车辆、运输经营指标行为的,发现一起扣 20 分 企业通过虚假的资产置换搞假联合,以提升企业等级,发现一起扣 20 分。		查看企业营运车辆产权证及相关证明材料	
	10	员工管理和企业文化	实行全员劳动合同制,并严格按合同执行。不符合规定,每人次扣 2 分。 社会保险:企业未为职工办理养老保险、失业保险、医疗保险、生育保险(育龄妇女)、工伤保险等任何一项社会保障性福利,每人次扣 1 分。 劳动报酬:企业克扣或无故拖欠劳动者的工资,发现一起扣 2 分。 实行标准化服务规范,建立培训上岗制度,按照国家规定提取和使用员工培训经费,有计划地对劳动者进行培训。不开展岗位培训,扣 5 分。 企业应经常性组织从业人员进行业务、道德、法规学习,全年累计不少于 8 次。不组织员工学习,扣 8 分;不足 8 次,缺一次扣 1 分。 形成企业标识、企业精神、企业理念和宗旨。每缺一项扣 5 分。		随机抽查劳动合同查培训计划书、培训和学习记录	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)	备注
企业管理 (220分)	30	车辆管理	营运车辆审验率应为 100%，每降低 1 个百分点扣 10 分。 企业未认真落实到期下线车辆处置措施，下线车辆出现非法营运的，发现一次扣 10 分 企业应按一车一档的要求建立车辆技术档案和车辆违章记分台帐，并由专人负责管理。每缺一份技术档案或台帐，扣 1 分。 企业营运客车类型和技术等级不符合从事客运业务的相关要求，每辆次扣 5 分。 客车未按规定进行技术等级评定的，每辆次扣 5 分。 客车未按规定进行二级维护的，每辆次扣 5 分。 营运客车累计违章记分超过 20 分的，每辆次扣 5 分。		随机抽查 日常监督检查、 投诉举报	

考核项目	考核分数	考核内容	评分标准	考核机构评分	评分说明 (考核方式)
节能减排 (50分)	50	节能减排工作开展情况	企业设立节能减排管理机构，配备相对固定的管理人员； 缺少该项扣 10 分，该项不齐全、不符合要求扣 5 分。 有健全的节能减排规章制度以及完备的文件、档案管理制度，包括： (1) 节能减排宣传教育、培训和相关活动制度；(2) 制定节能减排目标； (3) 编制节能减排规划；(4) 制定节能减排技改措施；(5) 制定驾驶员节能减排操作规范；(6) 节能减排考核与奖惩制度。 每缺一项，扣 5 分，每一项不齐全、不符合要求扣 2 分。 建立节能减排统计与报告制度：设定节能减排相关指标，制定节能减排统计制度和报表体系，定期报告和分析节能减排情况。 缺少该项扣 10 分，该项不齐全、不符合要求扣 5 分。 节能减排措施落实情况： (1) 优化车辆结构，淘汰能耗高、尾气排放超标的车辆；(2) 制定车辆强制维护、定期检测和保养计划；(3) 开展单车节能减排绩效考核；(4) 使用现代化的管理系统，对营运车辆进行精确管理、控制和调度； 每有一项不落实，扣 5 分；虽有落实，但不到位、不符合要求扣 2 分。		查制度文本和有关记录 与责任人谈话 了解执行情况 随机抽查驾驶员

考核机构：_____

考核人员：_____

注：1、本评分表所涉及项目的评分基数均为 0；

2、本评分表所有项目的扣分均扣完为止；