

广东省交通厅文件

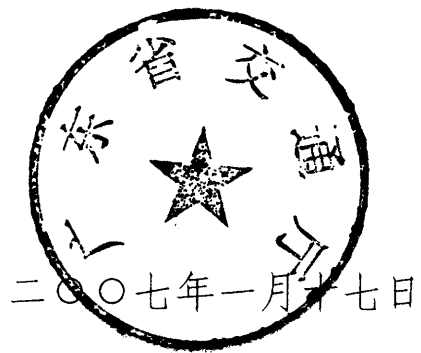
粤交运〔2007〕54号

关于印发《广东省交通厅道路运输企业 质量信誉考核实施细则》的通知

各市交通局（委）：

为加强道路运输市场管理，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，根据交通部《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，结合我省实际，省交通厅制定了《广东省交通厅道路运输企业质量信誉考核实施细则》，经省政府法制办审查同意，现印发给你们，请认真组织实施，实施过程中遇到的问题，请及时向省交通厅反映。

附件：交公路发〔2006〕294号



主题词：道路 运输 企业 考核 细则 通知

抄送：交通部公路司，省交通集团，省道路运输协会，
省档案局。

广东省交通厅办公室

2007年1月17日印发

广东省交通厅道路运输企业 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,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,引导和促进道路运输企业加强管理、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》、《道路旅客运输及客运站管理规定》、《道路货物运输及站场管理规定》和交通部《道路运输企业质量信誉考核办法(试行)》,结合我省实际,制定本细则。

第二条 对道路旅客运输企业、道路货物运输企业(不含道路危险货物运输企业)(以下均简称为“企业”)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综合评价。

本细则所称的道路旅客运输企业,是指从事班车客运、包车客运业务的企业;道路货物运输企业是指从事营业性道路货物运输的企业。

第三条 企业应当自觉遵守国家、省有关法律、法规、规章及规定，加强管理，诚实信用，公平竞争，履行社会责任，为社会提供安全、优质的运输服务。

第四条 企业质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

各级交通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企业发展。

第五条 省交通主管部门主管全省企业质量信誉考核工作。

市、县级交通主管部门（含道路运输管理机构，下同）负责组织领导和具体实施本行政区域的企业质量信誉考核工作。

第二章 质量信誉等级

第六条 企业质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第七条 质量信誉考核指标包括：

（一）运输安全指标：交通责任事故率、交通责任事故死亡率、交通责任事故伤人率；

（二）经营行为指标：经营违章率；

（三）服务质量指标：社会投诉率；

（四）社会责任指标：国家规费缴纳情况、按法律法规规定

投保承运人责任险情况、政府指令性运输任务完成情况、报送营运报表及其它资料；

（五）企业管理指标：质量信誉档案建立情况、企业稳定情况、系统管理水平、企业形象、科技设备应用情况、企业经营受表彰情况。

第八条 质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分（见附件 1 之表 3 的《道路运输企业质量信誉考核评分表》，以下简称“评分表”），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。

企业管理指标中的系统管理水平、企业形象、科技设备应用情况、企业经营受表彰情况、社会责任指标中的政府指令性运输任务完成情况以及 ISO9000 系统认证等为加分项目。

第九条 企业质量信誉等级，由道路运输管理机构按照下列标准进行评定：

（一）考核期内同时符合以下条件的，企业质量信誉考核等级为 AAA 级：

- 1、未发生一次死亡 3 人及以上的重特大交通事故责任事故；
- 2、未发生一次特大恶性污染责任事故；

- 3、未发生一次特大恶性服务质量事件；
- 4、考核总分和加分合计达 850 分及以上。

(二) 考核期内同时符合以下条件，企业质量信誉考核等级为 AA 级：

- 1、未发生一次死亡 10 人及以上的特大交通事故责任事故；
- 2、未发生一次特大恶性污染责任事故；
- 3、未发生一次特大恶性服务质量事件；
- 4、考核总分和加分合计在 700 分及以上。

(三) 考核期内同时符合以下条件的，企业质量信誉考核等级为 A 级：

- 1、未发生一次死亡 10 人及以上的特大交通事故责任事故；
- 2、未发生一次特大恶性污染责任事故；
- 3、未发生一次特大恶性服务质量事件；
- 4、考核总分和加分合计在 600 分至 699 分之间。

(四) 考核期内有下列情形之一的，企业质量信誉等级为 B 级：

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

5、企业有 30% 以上子、分公司考核等级为 B 级的；

6、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考核材料，拒不改正的；

7、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经查证属实的；

8、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。

特大恶性污染责任事故是指由于企业原因，造成所承运的货物泄露、丢失、燃烧、爆炸等，对社会环境造成严重污染、造成国家和社会公众财产重大损失的运输责任事故。

特大恶性服务质量事件是指由于企业原因，对旅客或货主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件。

交通事故责任是指企业发生驾驶员负同等及以上责任的交通事故。

第三章 考核组织和范围

第十条 市、县级交通主管部门负责成立考核组开展质量信誉考核工作，考核结果由地级以上市交通主管部门认定。考核组人员应符合下列条件：

（一）班车客运企业资质评定的专家库专家；

（二）专家库以外的交通主管部门及道路运输管理机构中从事客、货运输管理、运政执法、车辆技术和安全生产管理人员。

考核组人数应是 5 人及以上单数。市、县级考核组的人员可以相互交流进行考核工作。

第十一条 各级交通主管部门的考核范围：

（一）三级及以上班车客运企业、自有营运客车 20 辆及以上的包车客运企业由地级以上市交通主管部门组织考核和认定。

企业所在地为县域范围的，地级以上市交通主管部门必要时可以委托所在地县级交通主管部门组织对企业考核，并上报地级以上市交通主管部门审核认定。

（二）四级及以下班车客运企业、无等级班车客运企业（业户）、自有营运客车 20 辆以下的包车客运企业及自有营运货车 10 辆及以上从事道路货物运输的企业由县级交通主管部门组织考核，并报地级以上市交通主管部门认定。

（三）子公司的质量信誉等级由其所在地交通主管部门单独评定。

设有全资、绝对（或相对）控股子公司和分公司的企业，先由子公司、分公司所在地交通主管部门分别对其考核，再由企业所在地交通主管部门对企业进行综合考核。对子、分公司进行考核的交通主管部门对认定结果负责，并出具书面证明。

前款所有企业的考核结果应报省交通厅。

第四章 质量信誉考核

第十二条 企业质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的1月1日至12月31日。考核工作应当在考核周期次年的3月1日至6月30日进行。

第十三条 企业、企业所在地市、县级交通主管部门应分别建立企业质量信誉档案。质量信誉档案应包括下列内容：

（一）企业基本情况，包括企业名称、法人代表姓名、道路运输经营许可证、工商执照、子（分）公司名称及所在地、从业人员数、营运客车或货车数量、所经营的客运班线；

（二）交通事故责任情况，包括自有车辆发生的责任和非责任交通事故年度汇总表（含每次交通事故责任的时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶人员、死伤人数及后果）、同等及以上责任交通事故的还应具备公安交警出具的交通事故责任认定书或交通事故责任初步鉴定意见；

(三) 违章经营情况, 包括每次违法违章经营的时间、地点、车辆、责任人、违法违章事实、查处机关及行政处罚决定书;

(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) 国家规费缴纳情况, 包括企业应缴运管费、养路费、客货运输附加费的金额和实际缴纳的情况;

(六) 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、承运人保险单;

(七) 完成政府指令性运输任务的情况, 包括下达任务的部门和时间、完成任务的时间、投入运力数量、完成运量及是否符合要求情况;

(八) 企业稳定情况, 包括每次影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、上访部门、社会影响和处理情况;

(九) 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及 ISO9000 系统认证情况;

(十) 受到地级及以上市党政机关及交通主管部门表彰的情况(应提供书面证明或得到交通主管部门确认)。

第十四条 企业应当加强对质量信誉档案的管理,按照本细则第十三条的要求及时将相关内容和材料记入质量信誉档案,并按照所在地市、县级交通主管部门的要求定期报送相关材料。

第十五条 交通主管部门应当加强对道路运输市场的监督和检查,认真受理社会投诉举报,加强与相关部门的信息沟通,及时、全面、准确了解掌握运输企业质量信誉的情况,经核实后及时记入交通主管部门的质量信誉档案。

交通主管部门在监督检查中发现外地营运车辆违法违规经营时,要将违章情况和处理结果抄告车籍所在地县级以上交通主管部门。车籍所在地县级或地级以上市交通主管部门接到抄告后,应及时将违法违规情况记入本单位的质量信誉档案,并定期通报营运车辆所属企业。

记入档案的违法违规行为以在本省区域内发生的为主,如外省有通告的也要记入。

各级交通主管部门应通过本单位或指定互联网站公布及时更新的所辖企业的安全事故、违法违规行为、服务质量及车辆技术档案等数据信息,以便企业和社会查核。

第十六条 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，向所在地市、县级交通主管部门申请考核，并如实报送《广东省道路运输企业经营质量信誉考核报告》（见附件1）及相关资料。

各级交通主管部门应结合省交通厅互联网站公布的数据信息对运输企业的资料进行初审，并汇总管理部门掌握的有关情况，向考核组提供齐全、有效的资料。

交通主管部门在日常工作中已经掌握被考核企业质量信誉考核指标情况的，可不再要求企业报送此项指标的相关材料。

第十七条 考核组应当根据其掌握的企业质量信誉档案，按照评分表及《道路运输企业经营质量信誉考核有关指标计算及说明》（见附件2）对企业报送的质量信誉情况进行考核初评。发现不一致的，应要求企业进行说明或组织调查。考核结束后将初评结果连同有关资料报授权其考核的交通主管部门审核。

第十八条 地级以上市交通主管部门应将辖区所有企业的考核初评结果及各项考核指标数据书面通知被考核企业，并在当地主要媒体或指定互联网站上进行为期15个工作日的公示。公示结束后，地市交通主管部门应对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实，对考核结果（包括考核分数和质量信誉等级，下同）进行认定。

上级主管部门可对下级作出的考核结果进行审查或重新考核认定。

向交通主管部门及考核组举报企业质量信誉有关情况的单位或个人，应加盖单位公章或如实签署姓名，并附联系方式，否则不予受理。

交通主管部门及考核组应当为举报人保密，不得向其他单位或个人泄漏举报人的单位名称、姓名及有关情况。

第十九条 地级以上市交通主管部门于每年6月10日前将辖区内所有企业当年考核结果汇总上报省交通厅。省交通厅于每年6月30日前在指定互联网站上公布上一年度企业质量信誉考核结果。

第二十条 企业同时经营道路旅客运输业务和道路货物运输业务的，应分别根据企业从事客运和货运的质量信誉情况来计算客运业务和货运业务的考核分数，并以此为依据分别评定企业的道路客运、道路货运质量信誉等级。

第二十一条 组织考核的交通主管部门应根据最后考核结果将质量信誉考核等级记录在企业的《中华人民共和国道路运输经营许可证》（副本）“检查（考核）记录”栏里（具体为加盖“道路运输企业质量信誉考核等级专用章”，式样见附件3）。

同时具有道路客运、道路货运质量信誉等级的，则分别在副本上加盖等级专用章，并分别在印章前签注“客运”、“货运”字样。

第五章 奖惩措施

第二十二条 交通主管部门在实施道路客运班线经营权许可时，应参考企业的客运质量信誉考核结果。

（一）交通主管部门在公布发展道路客运运力之日起至截止期之前，有两个及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客运质量信誉等级，择优许可。如上一年度之前所有的客运质量信誉等级都相同的，则比较上一年度考核分数，分数高的优先许可。

（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，企业的客运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，在符合交通部《道路旅客运输及客运站管理规定》（以下简称“客规”）有关规定的情况下，许可机关可予以许可，并按照有关规定重新办理手续。

（四）道路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条第（三）项要求的，许可机关对10%及以上到期的道路客运班线经营权不予续期；如果企业客运

质量信誉等级在班线经营期限内有一年及以上为 B 级或两年及以上为 A 级的,许可机关对 30%及以上到期的道路客运班线经营权不予续期。不予续期的道路客运班线经营权不足一条的,按一条计算。到期的道路客运班线,如在经营期限内发生重特大交通事故责任、特大恶性污染责任事故、特大服务质量事故或出现超过 180 日擅自停运、超过 180 日无正当理由不进核准站点经营及长期违法违规经营的,不予续期。需要重新分配的,按照客规及本条第(一)、(二)项的规定办理。

第二十三条 道路运输企业上一年度质量信誉等级为 B 级或上两年度连续考核为 A 级的,道路运输管理机构应当责令其进行为期半年的整改。整改期内,暂停办理客运新增许可业务。整改结束后,道路运输管理机构应当对整改情况进行验收。

整改合格的,恢复办理客运新增许可业务。

整改不合格,并且有下列情形之一的,对企业的道路客运班线经营权不予续期。经营期间客运车辆不予更新调整,并且停止办理客运新增许可业务:

- (一) 车辆类型等级达不到经营该班线的相关规定和要求;
- (二) 车辆技术等级达不到经营该班线的相关规定和要求;
- (三) 道路客运班线经营期限届满。

整改不合格并且存在重大安全隐患的，由原许可机关按相关规定吊销其相应的道路运输经营许可。

第六章 附 则

第二十四条 出租汽车客运、城市公共汽车客运企业的质量信誉考核办法，由各市交通主管部门依据职责权限参照本细则自行制定。

第二十五条 本细则由广东省交通厅负责解释。

第二十六条 本细则自 2007 年 3 月 1 日起施行。原《广东省道路运输企业班车客运经营年度考核办法》（粤交运〔2003〕1243 号）同时废止。

附件 1

广东省道路运输企业

质量信誉考核报告

(考核期: 年)

企业名称 (盖章):

填报日期: 年 月 日

企 业	质量信誉考核分数	
	质量信誉考核等级	
	自评意见: 单位: (盖章) 年 月 日	
考 核 机 构	质量信誉考核分数	
	质量信誉考核等级	
	考核意见: 单位: (盖章) 年 月 日	
	考核人员签认	
交 通 主 管 部 门	质量信誉考核分数	
	质量信誉考核等级	
	审定意见: 单位: (盖章) 年 月 日	

表 1 道路运输企业质量信誉考核档案
企业经营基本情况表

企业基本情况				
企业名称			法人代表	
道路运输许可证号			工商执照号	
经济性质			联系电话	
企业详细地址			邮政编码:	
从业人员数			其中驾驶人员:	
自有 营运车辆数	客车		其中高级车	辆,
	货车		中级车	辆, 普通车
客运班线 经营类别	一类		二类	
	三类		四类	
交通事故情况				
发生交通事故次数			其中驾驶员负同等及以上责任的交通事故次数:	
发生驾驶员负同等及以上责任的、特大交通事故次数			其中死亡 3 人及以上、10 人以下的次数:	
			死亡 10 人及以上的次数:	
死亡人数		受伤人数		特大恶性污染责任事故次数
经营情况				
违法违章经营行为次数				
服务质量情况				
服务质量投诉次数			特大恶性服务质量事件次数	
交通规费缴纳情况 (填写“是”或“否”, 以下相同)				
是否缴纳道路运输管理费、养路费、客货运输附加费缴纳				
投保承运人责任险情况				
是否按车辆数、应投保金额等要求投保承运人责任险				
完成政府指令性运输任务情况				
是否按政府下达的投入运力、完成运量、完成时间等指令完成任务				
企业稳定情况				
是否发生严重扰乱社会秩序, 造成恶劣社会影响的群众事件				
企业管理情况				
是否使用 GPS、行车记录仪		车辆是否喷涂统一标识		服务人员是否统一服装
受表彰情况				
是否受到地地级以上市以上党政机关及交通主管部门表彰				

注: 1、本表是根据《广东省道路运输企业质量信誉考核实施细则》第十三条的主要内容汇编而成。企业除填报本附件以外, 还应根据第十三条规定向交通主管部门提供相关资料和档案。

2、本表的“死亡人数”及“受伤人数”均以同等及以上责任事故统计为准。

道路运输企业质量信誉考核评分表

表 3

考核项目	考核分数	考核机构	企业自评分	评分标准	考核分数	考核机构	评分说明
运输安全 (300分)	50	客运企业		每增 0.01 次/车, 扣 5 分。	50		
	50	货运企业		每增 0.01 次/车, 扣 5 分。	50		
	150	客运企业		每增 0.01 人/车, 扣 15 分。	150		
	150	货运企业		每增 0.005 人/车, 扣 15 分。	150		
经营行为 (200分)	100	客运企业		每增 0.01 人/车, 扣 10 分。	100		
	100	货运企业		每增 0.005 人/车, 扣 10 分。	100		
服务质量 (200)	200	客运企业		每增 0.01 次/车, 扣 2 分。	200		
	200	货运企业		每增 0.01 次/车, 扣 2 分。	200		
社会责任 (150)	200	客运企业		每增 0.01 次/车, 扣 10 分。	200		
	200	货运企业		每增 0.005 次/车, 扣 10 分。	200		
	40	国家规费缴纳		不按规定为营运车辆缴纳公路运输管理费、养路费、客货运附加费的, 每辆次扣 10 分。	40		
社会责任 (150)	70	投保承运人责任险		不按规定为营运车辆投保承运人责任险的, 每辆次扣 10 分。	70		
	40	报送营运资料		不按规定报送营运报表及其它资料, 每次扣 20 分。	40		

企业管理 (150)	质量信誉档案	50	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。			
	企业稳定	100	由于企业管理原因, 导致发生违反《信访条例》规定、出现过激行为、严重扰乱社会秩序、造成恶劣社会影响群体性事件的, 不得分; 情节不严重, 或经批评教育后及时改正的, 每次扣 50 分。			
加分项目 (100 分)	企业形象	20	营运车辆统一标识和外观的, 加 10 分; 服务人员统一服装的, 加 10 分。			
	科技设备应用	30	50%以上营运车辆安装 GPS 或行车记录仪并有效应用的, 加 20 分; 全部营运车辆安装并有效应用的, 加 30 分。			
	获得地级以上市 党政机关及交通 主管部门表彰	20	获得地级以上市党政机关、交通主管部门表彰的加 10 分; 获得省级以上党政机关、交通主管部门表彰的加 20 分。			
	完成政府指令性 运输任务	20	圆满完成县级以上人民政府、交通主管部门或道路运输管理机构指令性应急运输任务的, 加 20 分; 未按要求完成的, 不加分, 并且每发生一次从考核总分中扣 20 分。			
	ISO9000 认证	10	通过 ISO9000 系统认证的, 加 10 分。			

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。

3、本评分表统计的交通事故责任是指同等及以上责任的交通事故, 其责任认定以公安交警出具的交通事故责任认定书或交通事故责任初步鉴定意见为准。

附件 2

道路运输企业质量信誉考核 有关指标计算及说明

一、所有项目的考核分不计算负分，扣完本项目规定考核分数为止。

二、交通事故责任限于考核周期内道路运输企业承担同等责任及以上、有人员伤亡的交通事故。

交通事故责任率=企业发生交通事故的次数/营运客车数（或营运货车数）

交通事故死亡率=企业发生交通事故导致的死亡人数/营运客车数（或营运货车数）

交通事故伤人率=企业发生交通事故导致的受伤人数/营运客车数（或营运货车数）

三、违法违规经营行为限于企业及其从业人员违反道路交通安全行业管理法律、法规、规章和规定，受到各级交通主管部门行政处罚的违法违规经营行为。

经营违章率=企业被查处的违法违规经营行为的次数/营运客车数（或营运货车数）

四、服务质量的社会投诉是指企业及其从业人员违反有关规定，损害他人合法权益，旅客、货主或其他相关人向交通主管部门进行的投诉，或新闻媒体对企业的服务质量事件曝光，经查属实的。

社会投诉率=服务质量投诉次数/营运客车数（或营运货车数）

五、获得地地级以上市以上党政机关及职能部门表彰是指企业在考核周期内获得的地地级以上市党政机关、交通主管部门，省级党政机关、交通主管部门、国家部委及以上授予的在评

优创先、经营管理、安全生产、文明服务、精神文明建设方面的集体荣誉称号。

六、各项考核指标的有效数据按四舍五入的原则保留到小数点后两或三位，具体要求见每项的记分标准。

七、上述计算公式中营运客车数系指企业上年度末企业在册的营运客车总数，包括客运班车、客运包车、旅游客车，但不包括出租汽车和城市公共汽车；营运货车数系指企业上年度末企业在册的营运货车总数。

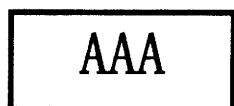
八、设有全资、绝对（或相对）控股子公司和分公司的企业质量信誉考核分数的计算：

企业质量信誉考核分数 = $[\Sigma (\text{子公司质量信誉考核分数}) + \Sigma (\text{分公司质量信誉考核分数})] \div \text{公司总数}$

公司总数是指企业属下所有全资、控股子公司和分公司数量之和。

附件 3

道路运输企业质量信誉考核 等级专用章式样



- 注明：1、外廓尺寸：长 30mm，宽 12mm；
2、颜色：红色；
3、内容：正中刻有“AAA”、“AA”、“A”及“B”其中之一
字样，字体为二号宋体。

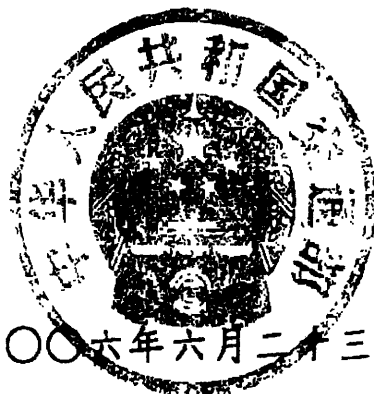
交通部文件

交公路发〔2006〕294号

关于印发《道路运输企业质量信誉 考核办法(试行)》的通知

各省、自治区、直辖市交通厅(局、委),新疆生产建设兵团交通局:

现发布《道路运输企业质量信誉考核办法(试行)》,请遵照执行。



二〇〇六年六月二十三日

道路运输企业质量信誉考核办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强道路运输市场管理,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,引导和促进道路运输企业加强管理、保障安全、诚信经营、优质服务,制定本办法。

第二条 对道路旅客运输企业、道路货物运输企业(以下统称为道路运输企业)进行质量信誉考核,应当遵守本办法。

本办法所称的质量信誉考核,是指在考核年度内对道路运输企业的安全生产、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综合评价。

本办法所称的道路客运企业,是指从事班车客运、包车客运或旅游客运业务的企业;道路货运企业是指从事营业性道路货物运输或从事为本单位服务的非经营性道路危险货物运输的企业。

第三条 道路运输企业质量信誉考核工作应当遵循公

开、公平、公正的原则。

第四条 道路运输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。

各级交通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运输企业发展。

第五条 交通部主管全国道路运输企业质量信誉考核工作。

县级以上人民政府交通主管部门负责组织领导本行政区域的道路运输企业质量信誉考核工作。

道路运输企业质量信誉考核工作具体由省级道路运输管理机构统一组织开展,市、县级道路运输管理机构按本办法规定的职责,做好相关工作。

第二章 质量信誉等级

第六条 道路运输企业质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格,分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第七条 道路运输企业质量信誉考核指标包括:

(一)运输安全指标: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;

(二)经营行为指标:经营违章率;

(三)服务质量指标:社会投诉率;

(四)社会责任指标:国家规费缴纳情况、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;

(五)企业管理指标:质量信誉档案建立情况、企业稳定情况、企业形象、科技设备应用情况、获得省部级以上荣誉称号情况。

第八条 道路运输企业质量信誉考核实行计分制,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、获得省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。

具体考核记分标准见附件。

第九条 道路运输企业质量信誉等级,由道路运输管

理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或特大恶性污染责任事故,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或特大恶性污染责任事故,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或特大恶性污染责任事故,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. 发生一次特大恶性污染责任事故的;
3. 发生一次特大恶性服务质量事件的;
4. 考核总分和加分合计低于600分的。

特大恶性污染责任事故是指由于企业原因,造成所承运的货物泄露、丢失、燃烧、爆炸等,对社会环境造成严重污染、造成国家和社会公众财产重大损失的运输责任事故。

特大恶性服务质量事件是指由于企业原因,对旅客或货主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件。

第三章 质量信誉考核

第十条 道路运输企业、企业所在地县级或设区的市级道路运输管理机构应当分别建立道路运输企业质量信誉档案。质量信誉档案应当包括下列内容:

(一)企业基本情况,包括企业名称、法人代表姓名、道路运输经营许可证、工商执照、分公司名称及所在地、从业人员数、营运客车或货车数量、所经营的客运班线;

(二)交通责任事故情况,包括每次交通责任事故的时间、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、查处机关及行政处罚决定书；

(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)国家规费缴纳情况,包括企业应缴运管费、养路费、客货运附加费的金额和实际缴纳的情况；

(六)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、承运人保险单；

(七)完成政府指令性运输任务的情况,包括下达任务的部门、完成任务的时间、投入运力数量、完成运量及是否符合要求等情况；

(八)企业稳定情况,包括每次影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、上访部门、社会影响和处理情况；

(九)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省部级以上荣誉称号的情况。

第十一条 道路运输企业应当加强对质量信誉档案的管理,按照第十条的要求及时将相关内容和材料记入质量信誉档案,并按照所在地县级或设区的市级道路运输管理机构的要求定期报送相关材料。

第十二条 道路运输管理机构应当加强对道路运输市场的监督和检查,认真受理社会投诉举报,加强与相关部门的信息沟通,及时、全面、准确了解掌握道路运输企业质量信誉的情况,经核实后及时记入道路运输管理机构的质量信誉档案。

道路运输管理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道路运输管理机构。车籍所在地县级或设区的市级道路运输管理机构接到抄告后,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。

道路运输管理机构应当加强信息化建设,逐步建立道路运输企业质量信誉公共信息平台,实现信息共享。

第十三条 道路运输企业质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的1月1日至12月31日。考核工作应当在考核周期次年的3月至6月进行。

第十四条 道路运输企业应在每年的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,向所在地的县级或设区的市级道路运输管理机构申请考核,并如实报送质量信誉情况总结及有关材料。

道路运输管理机构在日常工作中已经掌握被考核道路运输企业质量信誉考核指标情况的,可不再要求道路运输企业报送此项指标的相关材料。

在异地设有分公司的道路运输企业,按上述要求提供材料时,应当包括分公司的营运车辆及质量信誉情况。分公司所在地县级或设区的市级道路运输管理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。

第十五条 道路运输企业所在地县级道路运输管理机构应当根据本机构的路运企业质量信誉档案,对道路运输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,应根据各项考核指标的初步结果进行打分,对道路运输企业质量信誉等级进行初评,并将各项考核指标数据和所得分数、初评结果上报地市级道路运输管理机构。

道路运输企业所在地为设区市的,由所在地设区的市级道路运输管理机构负责对道路运输企业质量信誉情况进行核实,并对企业质量信誉等级进行初评。

第十六条 设区的市级道路运输管理机构应将道路运输企业的各项考核指标数据和所得分数、初评结果书面通知被考核道路运输企业,并在当地主要新闻媒体或本机构网站上进行为期 15 天的公示。被考核企业或者其他单位、个人对公示结果有异议的,可在公示期内向设区的市级道路运输管理机构书面申诉或者举报。公示结束后,设区的市级道路运输管理机构应当对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实,根据各项指标的最终考核结果对企业的质量信誉等级进行评定,并将评定结果上报省级道路运输管理机构。

向道路运输管理机构举报道路运输企业质量信誉有关情况的单位或个人,应加盖单位公章或如实签署姓名,并附联系方式,否则不予受理。

道路运输管理机构应当为举报人保密,不得向其他单位或个人泄漏举报人的单位名称、姓名及有关情况。

第十七条 省级道路运输管理机构应于 6 月 30 日前在

本机构网站或本级交通主管部门网站上公布上一年度道路运输企业质量信誉考核结果,并在网站上建立专项查询系统,方便社会各界查询道路运输企业历年的质量信誉等级。

第十八条 道路运输企业同时经营道路旅客运输业务和道路货物运输业务的,应分别根据企业营运客车、营运货车的质量信誉情况来计算客运业务和货运业务的各项考核指标,并以此为依据分别评定企业的道路客运、道路货运质量信誉等级。

第十九条 道路运输企业下设的分公司与总公司一起进行质量信誉考核,子公司的质量信誉等级由其所在地道路运输管理机构单独评定。

第四章 奖惩措施

第二十条 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,应参考企业的客运质量信誉考核结果。

(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,具体办法另行规定。

(三)道路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,并按照有关规定重新办理手续。

(四)道路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、特大服务质量

事故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。

第二十一条 鼓励货源单位在选定货物承运单位时优先选择货运质量信誉等级高的道路货运企业。

第二十二条 道路运输企业上一年度质量信誉等级为B级或上两年度连续考核为A级的,道路运输管理机构应当责令其进行整改。整改结束后,道路运输管理机构应当对整改情况进行验收。整改不合格且存在重大安全隐患的,由原许可机关按照相关规定吊销其相应的道路运输经营许可。

第二十三条 道路运输企业有下列情形之一的,其年度质量信誉考核为B级。

(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,拒不改正的;

(二)在质量信誉考核过程中故意弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况,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。

第五章 附 则

第二十四条 出租汽车客运、城市公共汽车客运企业的质量信誉考核办法,由省级交通主管部门依据职责权限参照本办法自行制定。

第二十五条 个体运输经营业户的质量信誉考核,由省级交通主管部门参照本办法自行制定。

第二十六条 各省、自治区、直辖市交通主管部门可依据本办法制定具体的实施细则。

第二十七条 本办法自发布之日起施行。

附件

道路运输企业质量信誉考核记分标准

考核项目		考核分数	记分标准	
运输安全 (300分)	交通责任 事故率	客运企业	50	每增 0.01 次/车,扣 5 分。
		货运企业	50	每增 0.01 次/车,扣 5 分。
	交通责任 事故死亡率	客运企业	150	每增 0.01 人/车,扣 25 分。
		货运企业	150	每增 0.005 人/车,扣 25 分。
	交通责任 事故伤人率	客运企业	100	每增 0.01 人/车,扣 10 分。
		货运企业	100	每增 0.005 人/车,扣 10 分。
经营行为 (200分)	经营违章率	客运企业	200	每增 0.01 次/车,扣 10 分。
		货运企业	200	每增 0.01 次/车,扣 10 分。
服务质量 (200)	社会投诉率	客运企业	200	每增 0.01 次/车,扣 10 分。
		货运企业	200	每增 0.005 次/车,扣 10 分。
社会责任 (150)	规费缴纳		80	不按规定为营运车辆缴纳运管费、养路费、客货运附加费的,每台次扣 10 分。
	投保承运人责任险		70	不按法律法规要求为营运车辆投保承运人责任险的,每台次扣 10 分。
企业管理 (150)	质量信誉档案		50	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 30 分。
	企业稳定		100	由于企业管理原因,导致发生违反《信访条例》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的,不得分,情节不严重,或经批评教育后及时改正的,每次扣 50 分。

考核项目		考核分数	记分标准
加分项目 (100分)	企业形象	20	营运车辆统一标识和外观的,加10分;服务人员统一服装的,加10分。
	科技设备应用	30	50%以上营运车辆安装GPS或行车记录仪并有效应用的,加20分;全部营运车辆安装并有效应用的,加30分。
	省部级以上荣誉称号	20	获得省、部级以上荣誉称号的,加20分。
	完成政府指令性运输任务	30	圆满完成县级以上人民政府、交通主管部门或道路运输管理机构指令性应急运输任务的,加30分;未按要求完成的,不加分,并发生一次从考核总分中扣30分。

说明:

1. 所有项目的考核分,不计负分,扣完本项目规定考核分数为止。
2. 交通事故责任限于考核周期内道路运输企业承担同责及同责以上、有人员伤亡的交通事故。

交通事故责任率 = 企业发生交通事故的次数 / 营运客车数(或营运货车数)

交通事故责任死亡率 = 企业发生交通事故导致的死亡人数 / 营运客车数(或营运货车数)

交通事故责任伤人率 = 企业发生交通事故导致的受伤人数 / 营运客车数(或营运货车数)

3. 经营违章限于企业及其从业人员违反交通行业管理行政法

规、规章和规定,受到各级交通主管部门、道路运输管理机构行政处罚的违章行为。

经营违章率=企业被查处的违章行为的次数/营运客车数(或
营运货车数)

4. 服务质量的社会投诉是指道路运输企业及其从业人员违反有关规定,损害他人正当权益,旅客、货主、其他相关人向道路运输管理机构进行投诉,或新闻媒体对企业的服务质量事件曝光,经查属实的。

社会投诉率=服务质量投诉次数/营运客车数(或营运货车数)

5. 省、部级以上荣誉称号指道路运输企业在考核周期内获得的国家部委、省级党政机关以上单位(不含下设机构)授予的在评优创先、安全生产、文明服务、精神文明建设方面的集体荣誉称号。

6. 各项考核指标的有效数据按四舍五入的原则保留到小数点后2或3位,具体要求见每项的记分标准。

7. 上述计算公式中营运客车数系指企业上年度末企业在册的营运客车总数,包括客运班车、客运包车、旅游客车,但不包括出租汽车和城市公共汽车;营运货车数系指企业上年度末企业在册的营运货车总数,包括非经营性道路危险货物运输车辆。

主题词：道路 运输 企业 考核 办法

抄送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局(处)。

交通部办公厅

2006年6月26日印发

