附件1

内蒙古自治区道路旅客运输企业质量信誉考核评分表

业户名称： 考核期： 年 月 日至 年 月 日

| 序号 | 一级指标及分值 | 二级指标 | 分值 | 评分标准 | 数据来源 | 数据  类型 | 扣分原因 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安全生产  （250分）  安全生产  （250分）  安全生产  （250分） | 交通责任事故率 | 并项计分（250）  并项计分（250）  并项计分（250）  并项计分（250） | 同等责任事故每增0.01次/车，扣5分，同等以上责任事故每增0.01次/车,扣10分。 | 通过各盟市公安交警部门的信息系统获取。 | 信息系统数据 |  |  |
| 2 | 交通责任事故伤人率 | 同等责任事故每增0.01次/车，扣5分，同等以上责任事故每增0.01次/车，扣10分。 | 通过各盟市公安交警部门的信息系统获取。 | 信息系统数据 |  |  |
| 3 | 交通责任事故死亡率 | 同等责任事故每增0.01次/车，扣15分，同等以上责任事故每增0.01次/车，扣30分。 | 通过各盟市公安交警部门的信息系统获取。 | 信息系统数据 |  |  |
| 4 | 重大事故  隐患 | 1.存在以下重大事故隐患的:  （1）800公里以上道路客运班线未按规定开展安全风险评估的，每条线扣50分；  （2）客运车辆未按规定执行凌晨2时至5时停车休息或接驳运输的，每发现一次扣10分；  （3）经营地或运营线路途经地已发布台风橙色及以上预警，暴雨、暴雪、冰雹、大雾、沙尘暴、大风、道路结冰红色预警，或地质灾害气象风险红色预警等不具备安全通行条件时，未执行政府部门停运指令或企业应急预案要求仍擅自安排运输作业的，每发现一次扣50分；  （4）道路旅客运输车辆驾驶员存在一次计10分及以上诚信考核计分情形且未整改到位仍继续安排上岗作业的，每人次扣5分；  2.存在安全生产重大事故隐患被责令停业整顿的，每发生一次扣50分。  3.存在安全生产重大事故隐患限期整改不到位的，每发生一次扣50分。 | 通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查、各级官方通报和企业自查获取。 | 各类督查检查、现场抽查、企业自查数据 |  |  |
| 5 | 安全管理 | 1.未设立安全生产管理机构的，扣50分；  2.未按规定配备安全管理人员的，扣50分；  3.未建立健全安全生产管理制度的，包括安全生产操作规程、安全生产责任制、危险品查处措施、安全生产监督检查制度、驾驶员和车辆安全生产管理制度、车辆发车前安全例检制度、交通事故奖惩措施等，每缺一项扣20分；  4.未按规定比例提取专项安全生产费用的，扣30分；  5.企业负责人、安全管理人员未按要求取得安全生产知识和管理能力考核合格证明的，分别扣10分。  6.客运包车企业存在客运包车未持有效的包车客运标志牌经营的或不按照包车客运标志牌载明事项运行运营的或线路两端均不在车籍所在地运营的，每发现一辆次扣5分。 | 通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查和“两客一危”车辆动态监控系统等行业管理有关信息系统获取。 | 各类督查检查、现场抽查、信息系统数据和企业填报数据 |  |  |
| 6 | 安全生产  （250分） | 动态监控 | 1.道路运输企业未严格落实道路运输车辆动态监控主体责任，存在以下情形的：  （1）未按规定配备专职监控人员（最低不少于2人），或者监控人员未有效履行监控职责，通过监控人员交接班记录、动态监控台账、违法违规行为处理闭环台账等判定，扣10分。  （2）未按照规定设置监控超速行驶和疲劳驾驶的限值，扣10分/次。  （3）对卫星定位装置出现故障不能保持在线的道路运输车辆，道路运输经营者安排其从事道路运输经营活动，扣10分/辆。  （4）破坏卫星定位装置以及恶意人为干扰、屏蔽卫星定位装置信号，篡改卫星定位装置数据，每次扣20分。  2.根据“两客一危”车辆联网联控运行年度考核得分情况，按照“（100-企业年度考核得分）/100\*200”扣分。 | 通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查和“两客一危”车辆动态监控系统等行业管理有关信息系统获取。 | 各类督查检查、现场抽查、信息系统数据和企业填报数据 |  |  |
| 7 | 经营行为  （200分） | 经营违法违规率 | 并项计分（200分） | 1.被行业主管部门依法查处或者是被其他相关部门抄告的违法行为，每增0.01次/车，扣10分。在上述扣分情况下，考核评价期内同一车辆处罚累计达到10次以上，或同一违规行为处罚累计达到4次，每种情况加扣30分。  2.故意隐瞒不报或不按规定接受处理的，每次扣20分。 | 根据各地实际情况，通过自治区道路运政信息系统、道路运政执法系统、交通运输信用信息服务系统等信息系统获取。 | 信息系统数据、执法信息系统数据 |  |  |
| 8 | 现场检查 | 行业主管部门结合年度现场检查、行业管理，对企业经营管理不合规问题情况，予以扣分，单次检查扣分不超过25分。 | 通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查检查、各级官方通报获取。 | 检查抽查、督查数据 |  |  |
| 9 | 服务质量  （200分）  服务质量  （200分） | 建立投诉  渠道 | 并项计分（200分）  并项计分（200分） | 1.未设置投诉举报电话的，扣30分；  2.投诉举报电话无人接听或无投诉处理回复记录的，扣5分/件；  3.不协助交通运输主管部门处理乘客投诉、举报的，扣10分/件。 | 通过监督服务热线平台系统获取和由企业提供相关材料。 | 信息系统数据、企业填报 |  |  |
| 10 | 服务质量  事故 | 发生殴打旅客，暴力揽客、甩客、中途绕道等违法违规行为的，每发现一起扣60分。 | 通过监督服务热线平台系统、交通运输主管部门的日常工作记录获取。 | 信息系统数据、日常记录数据 |  |  |
| 11 | 有效投诉率 | 1.社会投诉率每增0.01人/车，扣2分；  2.同一类服务质量问题发生三次以上投诉的另扣10分。 | 通过监督服务热线平台系统获取。 | 信息系统数据 |  |  |
| 12 | 媒体  曝光率 | 1.因不诚信服务被县、市级新闻媒体曝光的，扣10分/次；被自治区级新闻媒体曝光的，扣20分/次；被国家级新闻媒体曝光的，扣30分/次；被自媒体曝光引发舆情的，经核实属实的，扣20分/次。  2.因不诚信服务同一事件被新闻媒体及自媒体（自媒体曝光经核实属实的）连续曝光两次及以上的另扣30分。 | 通过交通运输主管部门的日常工作记录获取 | 日常记录数据 |  |  |
| 13 | 社会责任  （150分）  社会责任  （150分） | 行业稳定 | 并项计分（150分） | 由于企业管理原因，导致发生违反《信访工作条例》规定，发生群体上访，情节不严重，或经批评教育后及时改正的，扣10分；未及时改正的，每次扣30分。 | 通过交通运输主管部门的日常工作记录获取 | 日常记录数据 |  |  |
| 14 | 资料报送 | 未按各级交通运输主管部门的要求在内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统线填报质量信誉考核台账的，并上传有关佐证资料和自评报告，有关佐证资料或数据作假的，扣10分/次。 | 通过交通运输主管部门的日常工作记录获取 | 日常记录数据 |  |  |
| 15 | 承运人  责任险 | 不按法律法规要求为营运车辆投保承运人责任险的，每辆车扣10分。 | 由企业提供相关材料。 | 企业填报 |  |  |
| 16 | 企业管理  200分）  企业管理  200分） | 违法违规 | 并项计分（200分）  并项计分（200分） | 1.企业违反劳动保障法律、法规和规章，侵害劳动者合法权益，每发生一次扣25分；  2.企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为，每发生一次扣25分。 | 司法裁判文书或者人社部门行政行为决定文书，税务或市场监管部门行政行为决定文书。 | 相关部门公布的公共信用信息平台 |  |  |
| 17 | 车辆及驾驶员管理 | 1.未按时进行营运车辆年审或车辆年审不合格的，每辆车扣10分；  2.未执行车辆安全管理制度，未开展车辆定期检测、无车辆技术档案、维护制度、技术档案不合规范的，未开展驾驶员安全教育培训，每项扣10分。 | 通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。 | 日常检查数据、信息系统数据 |  |  |
| 18 | 服务规范 | 客运车辆外部喷涂企业名称或者标识、载客定员数和“严禁三品上车”字样，车辆尾部喷涂服务质量投诉电话，车辆内部张贴服务质量承诺及价格表，车辆内部张贴客运车辆安全告知事项，客运车辆按照要求安装安全带并在运行中规范使用安全带，每辆车每缺一项，扣5分。未按规定实施驾驶员安全告知和播放道路客运安全告知视频的，每发现一辆从考核总分中扣15分。 | 通过交通运输主管部门检查抽查和行业管理有关信息系统获取。 | 检查抽查数据、信息系统数据 |  |  |
| 19 | 科技设备  应用 | 道路旅客运输企业未按照规定全部安装北斗卫星导航(或GPS)的、未建立并有效使用联网联控系统平台的、安装北斗卫星导航(或GPS)却未有效使用的，每项每辆扣5分。二级及以上客运站（企业）未接入省级联网售票及电子客票系统平台的，扣30分。 | 通过交通运输主管部门检查抽查和行业管理有关信息系统获取。 | 检查抽查数据、信息系统数据 |  |  |
| 20 | 加分项目  （100分）  加分项目  （100分） | 获奖情况 | 并项计分（100）  并项计分（100） | 1.获得盟市级党政机关、交通主管部门表彰的，每一项加10分。  2.获得省级以上党政机关、交通主管部门表彰的，每一项加25分。  3.在全区“两客一危”车辆动态监管系统中年度综合考核得分为满分的企业，加25分。 | 由企业提供相关材料。  通过全区“两客一危”车辆联网联控系统查询。 | 企业填报 |  |  |
| 21 | 指令性任务或者社会公益 | 1.圆满完成县级以上人民政府、交通主管部门指令性应急运输任务的，每次加15分。  2.企业积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动或者维护稳定的重大紧急事件的，每次加10分。 | 通过交通运输主管部门的日常工作记录获取 | 日常记录数据 |  |  |
| 22 | 管理创新 | 1.企业员工中有持有高级经理人资格证或者中级及以上注册安全工程师的，每人加5分。  2.电子客票应用超过售票比例50%及以上的，加10分。 | 由企业提供相关材料。  电子客票系统查询。 | 企业填报  系统查询 |  |  |
| 23 | 技术创新 | 1.客运车辆为清洁能源（纯电动、混合动力、氢能源、LNG等）车辆的，加2分/辆。  2.与铁路、航空等开展联程运输的或入选交通运输部联程运输典型案例的，加20分。 | 由企业提供相关材料。 | 企业填报 |  |  |

考核组长（签字）：

成员（签字）：

日期： 年 月 日

说明：

1.所有项目的考核分，不计负分，扣完一级指标规定分值为止；本评分表加分项分值为加分封顶值。

2.交通责任事故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。

交通责任事故率=企业发生交通责任事故的次数/营运客车数

交通责任事故死亡率=企业发生交通责任事故导致的死亡人数/营运客车数

交通责任事故伤人率=企业发生交通责任事故导致的受伤人数/营运客车数

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

4.服务质量的社会投诉是指道路旅客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

5.省、部级以上荣誉称号指道路旅客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。