YTCR-2015-0170001

烟台市交通运输局文件

烟交发〔2015〕71 号

烟台市交通运输局关于印发《烟台市道路旅客运输企业及汽车客运站质量信誉考核实施办法》等六个考核实施办法的通知

各县市区交通运输局，市运管处:

根据《山东省行政程序规定》，2012 年市交通运输局先后出台的《烟台市六区出租汽车客运服务质量信誉考核实施办法（试行）》（烟交字〔2012〕84 号）和《烟台市道路旅客运输企业及汽车客运站质量信誉考核实施办法（试行）》（烟交字〔2012〕117 号）等六个考核实施办法因有效期届满，现予以修订重新发布，自即日起实施，请认真贯彻执行。

烟台市交通运输局

2015 年 11 月 3 日

烟台市道路旅客运输企业及汽车客运站质量信誉考核实施办法

第一章　总 则

第一条　为加强道路旅客运输市场管理，加快道路旅客运输市场诚信体系建设，引导和促进道路旅客运输企业（以下简称“企业”）和汽车客运站（以下简称“客运站”）强化管理、保障安全、诚信经营、优质服务，根据《山东省道路运输条例》、《道路旅客运输企业安全管理规范（试行）》、《道路运输企业质量信誉考核办法（试行）》、《山东省道路运输企业质量信誉考核实施办法（试行）》等有关法规及规范性文件，结合我市实际，制定本办法。

第二条　凡在本市行政区域内注册从事班车客运、包车客运及旅游客运经营的企业和三级以上客运站，均纳入本办法的考核范围。其中对企业的考核，应按照经营范围实行分类考核。

第三条　本办法所称的质量信誉考核，是指道路运输管理机构在考核周期内对企业和客运站的管理水平、安全生产、经营行为、服务质量和社会责任等方面进行的综合评价。

第四条　市交通运输管理处负责对全市的质量信誉考核工作进行指导监督，并直接负责实施芝罘区、莱山区、高新区的质量信誉考核工作。其他各县级道路运输管理机构具体实施本行政

区域内的质量信誉考核工作。

第五条 质量信誉考核工作应遵循公开、公正、公平和便民的原则，公开考核标准，严格考核程序，健全考核档案，增强考核透明度。

第六条 道路运输管理机构应加强质量信誉考核工作的信息化建设，依托行业管理内网平台和公众服务外网平台，不断提高工作效率和服务水平。

第七条 道路运输管理机构应当鼓励和支持质量信誉良好的企业和客运站的发展，提高道路旅客运输行业集约化、规模化、品牌化水平。

第二章 质量信誉等级

第一节 企业质量信誉考核指标与计分标准

第八条 企业质量信誉考核等级分为优秀、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第九条 企业质量信誉考核的主要指标包括:

（一）基础管理：组织架构、驾驶员管理、营运车辆管理、动态监控管理等各项规章制度建立及落实情况;

（二）运输安全：交通责任事故伤人率、交通责任事故死亡率;

（三）经营行为：交通违法行为、经营违法行为;

（四）服务质量：车容车貌、标志标识、车辆技术状况、乘客投诉及处理、媒体曝光；

（五）社会责任：维护行业稳定、投保承运人责任险、完成政府或行业主管部门下达的指令性任务；

（六）加分项目：政府或行业主管部门表彰奖励、参加社会公益、使用节能减排新技术、“公车公营”水平。

第十条 企业质量信誉考核实行基准分和加分相结合的计分制，基准分值为1000分，加分分值最高为100分。

第十一条 企业质量信誉考核等级按照以下标准进行评定：

（一）考核周期内累计得分在850分以上，且“公车公营”比例达到50%以上的，质量信誉等级为AAA级；

（二）考核周期内累计得分在700分至849分之间，或考核周期内累计得分在850分以上，但“公车公营”比例不足50%的，质量信誉等级为AA级；

（三）考核周期内累计得分在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.累计得分低于600分的；

2.发生一次死亡3人以上或造成直接经济损失达1000万以上特大交通责任事故的；

3.企业所属车辆发生一次超载100%以上违法行为的；

4.发生一次特大恶性服务质量事件或特大恶性稳定事件的；

5.因企业内部经营纠纷等自身原因，引发损害社会公共利益事件且造成恶劣影响的；

6.企业安全生产管理被专业安全生产评估机构评估为不合格的；

7.企业的经营场地、设施设备等达不到原许可条件的，但仍按原许可经营范围开展经营活动的；

8.不按要求参加质量信誉考核或不按要求报送质量信誉考核相关材料，拒不改正的；

9.在质量信誉考核过程中，故意隐瞒情况或提供虚假材料，情节严重的。

第二节　客运站质量信誉考核指标与计分标准

第十二条　客运站质量信誉考核等级分为优秀、合格、基本合格和不合格，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

第十三条　客运站质量信誉考核的主要指标包括：

（一）基础管理：组织架构、进站车辆管理等规章制度建立及落实情况、安全生产设施设备、信息化建设、职工教育培训；

（二）站内安全：“三品”安全检查、站内责任事故；

（三）经营行为：经营违法行为；

（四）服务质量：服务设施设备、服务水平、执行价格管理规定、乘客投诉、媒体曝光；

（五）社会责任：维护行业稳定、完成政府或行业主管部门下达的指令性任务；

（六）加分项目：政府或行业主管部门表彰奖励、参加社会公益、科技化手段应用情况。

第十四条 客运站质量信誉考核实行基准分和加分相结合的计分方式，基准分值为1000分，加分分值最高为100分。

第十五条 客运站质量信誉等级按照以下标准进行评定：

（一）考核周期内累计得分在850分以上，质量信誉等级为AAA级；

（二）考核周期内累计得分在700分至849分之间，质量信誉等级为AA级；

（三）考核周期内累计得分在600分至699分之间的，质量信誉考核等级为A级；

（四）考核周期内发生以下情形之一的，质量信誉考核等级为B级：

1.累计得分低于600分的；

2.客运站内发生一次死亡或重伤1人以上责任事故的；

3.进站经营车辆在运输过程中，发生一次死亡3人以上或造成直接经济损失达1000万以上特大交通责任事故，经安监部门认定客运站负有责任的；

4.发生一次特大恶性服务质量事件或特大恶性稳定事件的；

5.因客运站与进站经营者之间发生经济纠纷等原因，引发损害社会公共利益事件且造成恶劣影响的；

6.不按要求参加质量信誉考核或不按要求报送质量信誉考

核相关材料，拒不改正的;

7.在质量信誉考核过程中，故意隐瞒情况或提供虚假材料，情节严重的。

第三章　考核方法及程序

第十六条　质量信誉考核周期为每年的1月1日至12月31日，实行动态考核，季度汇总，年度评级制度。

（一）动态考核是指道路运输管理机构将日常监管、行政执法、社会投诉与举报、车辆年审等情况以及其他相关部门传送信息实时录入行业管理内网平台，并依据评分标准进行计分。

道路运输管理机构应加大动态考核力度，确保动态考核结果能真实有效反映企业和客运站的质量信誉情况。

（二）季度汇总是指道路运输管理机构根据动态考核情况，将本行政区域内的企业和客运站考核得、扣分每季度汇总一次，并于下一季度首月10日前在烟台市道路客运公众服务平台进行公示。

（三）年度评级是指在考核周期结束后，由道路运输管理机构成立质量信誉考核评定组，按等级评定规则为企业和客运站评定质量信誉等级。

质量信誉考核评定组成员人数应达到3人以上单数。

第十七条　质量信誉考核等级评定工作采取企业自评并提

出申请，县级道路运输管理机构初评，市交通运输管理处核定的方式开展:

（一）企业和客运站应于每年 3 月 1 日前完成对上一年度的自评工作，并向所在地道路运输管理机构提交质量信誉考核材料，申请进行质量信誉等级评定。

（二）道路运输管理机构收到质量信誉等级评定申请后，应对企业和客运站提交的质量信誉考核材料进行核实，并组织集中现场查验。

考核材料核实和集中现场查验完成后，道路运输管理机构应结合动态考核情况，于每年 3 月 15 日前完成质量信誉等级的初评工作，并将各项考核材料、初评结果上报市交通运输管理处。

（三）市交通运输管理处应于每年 3 月 31 日前完成质量信誉等级核定工作，并将全市企业和客运站的各项考核指标所得分数、评定结果在烟台市道路客运公众服务平台上进行不少于 15 天的公示。对公示结果有异议的，可在公示期内实名申诉或举报，市交通运输管理处负责核实处理。

公示期满后，由市交通运输管理处在烟台市道路客运公众服务平台、市主要新闻媒体上公告质量信誉等级评定结果，扩大质量信誉考核的社会影响力和公众认同度。

第十八条 企业在异地设有分公司或子公司的，其分公司或子公司的质量信誉情况应统一纳入企业的质量信誉考核，不单独对其分公司或子公司进行质量信誉等级评定。

分公司或子公司所在地道路运输管理机构应按照属地管理的原则，负责对分公司或子公司进行日常动态考核和集中现场查验，并于每年的 3 月 15 日前将分公司或子公司上一年度各项考核材料上报至市交通运输管理处。

第十九条 企业和客运站提交的质量信誉考核材料应包括:

1.烟台市道路旅客运输企业及客运站质量信誉考核申请(附件 4);

2.企业\客运站基本情况登记表（附件 5\附件 6);

3.企业和客运站经营场所土地所有或租用证明材料;

4.企业所属车辆 GPS 安装率、入网率、在线率情况;（由企业向省技术服务平台申请提供);

5.企业和客运站完成政府或行业主管部门指令性任务情况登记表（附件 7）及证明材料;

6.各级政府或行业主管部门授予的荣誉证书原件及复印件;

7.各级新闻媒体先进事迹报道原件及复印件。

第二十条 道路运输管理机构开展集中现场查验的主要内容包含:

（一）企业方面

1.企业安全管理组织架构及人员配备情况，包括安全生产领导机构和管理机构设立及安全管理人员（专职）配备、动态监控管理机构设立及人员配备、车辆技术管理机构设立及专业技术管理人员配备等;

2. 各项基础管理制度建立及落实情况，包括安全工作会议及安全例会制度、安全生产目标考核管理制度、服务监督机制、驾驶人员聘任辞退制度等；

3. 选取不少于企业车辆总数 30%的营运车辆检查车容车貌、车辆技术状况及标志标识，企业车辆总数低于 10 部的，应至少检查 5 部；

4. 选取不少于 5 名企业员工，包括安全管理人员、车辆技术管理人员、驾乘人员询问企业日常管理情况及安全行车、车辆安检、乘车服务相关操作流程。

（二）客运站方面

1. 客运站安全管理组织架构及人员配备情况，包括安全生产领导机构和管理机构设立及安全管理人员（专职）配备、行包安检机构设立及人员配备、车辆安检机构设立及专业车辆技术管理人员配备、车辆出站检查机构及人员配备等；

2. 各项基础管理制度建立及落实情况，包括安全工作会议及安全例会制度、危险品查堵制度、车辆报班发车制度、站内服务操作规范等。

3. 各类服务设施设备配备情况，包括购票大厅、候车室、乘车指示标识、行李寄存托运、公共卫生服务设施，制冷取暖设施、屏幕信息发布系统、信息查询系统等

4. 执行价格管理情况：收费项目及标准、收费公示、代售乘车保险等。

5.选取不少于5名车站员工，包括安检人员、站务员、报班人员询问客运站日常管理情况及行包安检、车辆安检发车、站内服务相关操作流程。

第四章　奖惩措施

第二十一条　道路运输管理机构应将企业和客运站质量信誉等级标注在经营许可证件（副本）的检查（考核）记录栏中。

新成立的企业和客运站，以及新晋升为三级的客运站，首个考核周期为获取经营许可之日至考核年度的12月31日。首个考核周期内，只对其进行质量信誉考核，不进行信誉等级评定。

第二十二条　道路运输管理机构应将企业质量信誉等级作为行政许可的重要参考，并按以下规定执行:

（一）两个以上道路运输企业同时申请同一县际及以下道路客运班线许可权的，在都符合许可条件的基础上，许可机关应当将经营权许可给上一年度质量信誉等级高的企业。上一年度质量信誉等级相同的，应比较质量信誉考核实得分数或逐年比较上一年度之前的质量信誉等级，择优许可。

（二）采取服务质量招投标方式来实施新增道路客运经营权许可的，企业质量信誉等级作为评标时的重要评标内容。

第二十三条　企业在上一年度质量信誉等级为B级或上两个年度连续考核为A级的，企业所在地道路运输管理机构应当责

令其进行整改。

整改期间，不得参加新增运力招投标工作，客运车辆不予更新。整改结束后，道路运输管理机构负责对整改情况进行验收，验收合格且无其它另行处罚限定企业不得参与新增运力招投标、停止客运车辆更新的，可恢复办理相关业务；验收不合格且存在重大安全隐患的，企业道路运输经营许可证不予年审或由原许可机关吊销其道路运输经营许可证。

第二十四条 客运站质量信誉等级连续三年为 AAA 级，且有条件接纳新增客运班线的，可优先安排新增运力进站经营。

客运站质量信誉等级为 A 级的，停止晋升站级，不安排新增运力进站经营。

客运站质量信誉考核等级为 B 级的，客运站所在地道路运输管理机构应当责令其进行整改。整改结束后，道路运输管理机构对整改情况进行验收，整改不合格且存在重大安全隐患的降低一个站级，其中二级及以上客运站，由市交通运输管理处向省厅道路运输局提出降级申请。

第二十五条 在烟台市道路客运公众服务平台上建立企业和客运站的电子名片，标注其质量信誉等级，并提供查询。

对质量信誉等级为 AAA 级的企业和客运站应开设专栏进行宣传，提高企业和客运站的品牌知名度。

对质量信誉等级为 B 级的企业和客运站列入黑名单库，并开设专栏进行公示。其中，对质量信誉等级为 B 级的包车客运企业，

应将名单抄送至市旅游局。

第二十六条 对质量信誉等级达到AAA级的企业和客运站，应优先推荐参加省部级评优评先活动。

第五章 监督检查

第二十七条 质量信誉考核工作接受社会监督。任何单位、个人有异议的，应实名提出书面申诉或举报，并附联系方式。

道路运输管理机构应当对申诉、举报进行调查处理，将处理结果进行反馈，并为举报人保密。

第二十八条 道路运输管理机构工作人员有严重失职、利用职权索贿、受贿或者侵害企业合法权益行为的，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。

第六章 附 则

第二十九条 企业按照经营范围实行分类考核，其中经营范围核定为班车客运或兼有班车客运和包车客运的，依据《烟台市道路运输企业质量信誉考核评分细则一》进行考核评分；企业的经营范围核定为包车客运的，依据《烟台市道路运输企业质量信誉考核评分细则二》进行考核评分。

第三十条 本办法所称的特大恶性服务质量事件是指由于

企业或客运站原因，对旅客造成严重人身安全或重大财产损失，或在社会上造成恶劣影响，而受到市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。

特大恶性稳定事件是指由于企业或客运站管理原因，导致发生职工或承包经营者违反《信访条例》规定，群体越级上访，严重扰乱政府办公或社会秩序，造成恶劣影响，而受到市级以上交通主管部门或道路运输管理机构通报批评的群体性事件。

第三十一条 本办法所称的“公车公营”是指客运车辆由企业全额出资购买，车辆产权完全归企业所有；客运车辆由企业统一经营和管理；客运车辆收益全部归企业所有；客运企业承担车辆全部经营风险和安全管理责任；企业与车辆驾驶员签订规范的劳动合同。

附件：1. 烟台市道路旅客运输企业质量信誉考核评分细则一

2. 烟台市道路旅客运输企业质量信誉考核评分细则二

3. 烟台市汽车客运站质量信誉考核评分细则

4. 烟台市道路旅客运输企业及客运站质量信誉等级评定申请表

5. 烟台市道路旅客运输企业基本情况登记表

6. 烟台市汽车客运站基本情况登记表

7. 企业和客运站完成政府或行业主管部门指令性任务情况登记表

附件 1

烟台市道路旅客运输企业质量信誉考核评分细则一

考核项目		考核内容	考核标准	考核方法	所得分值
基础管理（250 分）	管理规章制度及落实情况（50 分）	1.安全生产领导机构和管理机构设立及安全管理人员（专职）配备情况	拥有 10 辆以上客运车辆的企业，无相关机构的扣 20 分；未按规定数量配备专职安全管理人员的扣 10 分；有规定数量的专职安全管理人员，但未按要求参加脱产培训的扣 5 分。	现场查阅机构设置文件，现场查验安全管理人员从业资格证书及参加培训记录	
		2.安全工作会议及安全例会制度建立及落实情况	无相关制度的扣 10 分；有相关制度，但未按要求组织会议的扣 5 分；无会议记录或记录不完整的扣 5 分。	现场查阅相关制度文件，查阅会议记录	
		3.安全生产专项资金设立及使用情况	无安全生产专项资金账户扣 10 分；资金额度达不到要求扣 5 分；无资金预算和使用台账的扣 5 分。	现场查验资金账户以及资金使用台账	
		4.安全生产目标考核管理制建立及落实情况	无相关制度的扣 10 分；未签订安全生产目标责任书扣 5 分；未建立安全生产目标管理奖惩台账或建有奖惩台账，但台账记录不规范、不完整的扣 5 分。	现场查阅相关制度文本、责任书及台账	
		5.安全生产操作流程制定及落实情况	未制定相关操作规程的，每缺一项扣 10 分；相关工作人员未能准确了解、执行操作规程的，每起扣 5 分。	现场查阅相关操作规程文本及台账；现场对相关工作人员进行询问	
		6.应急救援预案制定及组织演练情况	未制定应急救援预案的，扣 10 分；有预案但未组织演练的，扣 5 分。	现场查阅预案和演练记录台账	
		7.建立健全服务质量监督机制情况	未设立服务监督机构的，扣 20 分；未制定服务质量投诉处理流程规范的扣 5 分；未建立投诉处理台账的，扣 5 分；未落实旅客安全乘客车知制度的，扣 10 分。	现场查阅相关文件、台账，抽查部分车辆车载视频播放内容	
		8.建立安全隐患排查制度及落实情况	未建立相关制度的，扣 10 分；考核周期内未组织安全隐患排查的，扣 10 分。	现场查阅制度文本及隐患排查台账	
		9.安全生产评估制度建立及落实情况	考核周期内未开展安全生产自评估的，扣 10 分；经第三方评估机构评估后发现问题，未予以纠正的，每起扣 10 分。	现场查阅评估报告，对照报告发现问题，查看纠正情况	
	驾驶员管理（80 分）	1.驾驶员信息档案管理制度建立及落实情况	未建立相关制度的，扣 10 分；档案缺失的，每缺一份扣 5 分；档案内容不健全的，扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案	

基础管理（250 分）	驾驶员管理（80 分）	2.客运驾驶员聘用制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；录用不合格驾驶员的，每人次扣 10 分；无驾驶员适应性检测措施的，扣 10 分；未签订劳动合同的，每人次扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案	
		3.驾驶员岗前培训制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；培训内容不规范的，扣 10 分；培训时间不足的，扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案，选取部份新聘驾驶员询问安全行车相关知识	
		4.驾驶员安全教育培训、目标考核制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；培训内容不规范的，扣 10 分；培训时间不足的，扣 5 分；未进行考核的，扣 10 分；无考核记录的，扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案，选取部分驾驶员询问培训知识	
		5.驾驶员安全告诫制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；无告诫记录的，扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查告诫记录	
		6.防止驾驶员疲劳驾驶制度的建立及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；无驾驶员体检记录、途中换班记录、强制休息记录的，每缺一项扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案，抽查途中换班记录、强制休息记录	
	营运车辆管理（60 分）	1.车辆安全管理制度建立情况	无相关制度的，扣 10 分；制度内容不完善的，扣 5 分。	现场查阅相关制度文本	
		2.车辆技术管理机构设置、车辆技术管理设施设备及专业技术人员配备情况	拥有 10 辆以上客运车辆的企业，无相关机构的扣 20 分；车辆技术管理设施设备配置不完善或未按规定数量配备专职技术人员的扣 10 分。	现场查阅机构设置文件，现场查验车辆技术管理设施设备及技术管理人员配置	
		3.车辆技术管理制度建立及落实情况	未建立相关制度的，扣 10 分；建立相关制度，但未落实到位的，每项扣 10 分；车辆档案缺失的，每辆次扣 5 分；车辆档案内容不健全的，每辆次扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查车辆技术档案	
	动态监控管理（60 分）	1.动态监控管理部门及制度设立、专职工作人员配备情况	未建立相关制度的，扣 10 分；未建立专业监控部门或配备工作人员数量不足的，扣 10 分。	现场查阅相关制度文本，现场查看监控平台和工作人员配备	
		2.重点营运车辆安装符合标准的卫星定位装置及联网联控情况	未安装车载卫星定位装置的，每车扣 10 分；未接入省技术服务平台的，每车扣 10 分；在线率低于 100%的，每百分点扣 5 分。	省道路运输车辆动态信息应用技术服务平台提供数据	
	动态监控管理（60 分）	3.动态监控工作台账建立及记录情况	未建立监控记录台账的，扣 10 分；有监控记录台账，但记录信息不规范、不完整的，扣 5 分；未发布安全信息提醒、未对车辆违法违规行为予以纠正处理的，每 0.01 次/车，扣 5 分；未建立跟踪处罚机制的或未建立处罚台账的，扣 10 分；台账记录不完整或无记录的，扣 10 分。	现场查阅相关台账，并与省道路运输车辆动态信息应用技术服务平台提供数据进行比对	

运输安全（150 分）	交通责任事故伤人率（70 分）	发生交通事故致人受伤且负有同等或主要责任	每 0.01 次/车，扣 10 分；存在瞒报的，该项不得分；全国“两会”、“春运”等重大活动和节假日期间发生一起，此项不得分。	根据企业提交材料，并与交警部门抄告信息进行比对	
	交通责任事故死亡率（80 分）	发生交通事故致人死亡且负有同等或主要责任	每 0.001 次/车，扣 40 分；存在瞒报的，此项不得分；全国“两会”、“春运”等重大活动和节假日期间发生一起，此项不得分。	根据企业提交材料，并与交警部门抄告信息进行比对	
经营行为（250 分）	交通违法行为（100 分）	发生酒后或醉酒驾驶、超员 20%、超速 50%等严重交通违法行为	每发生一次，此项不得分。	根据企业提交材料，并与交警部门抄告信息进行比对	
	经营违法行为（150 分）	1.非法倒卖客运经营权、非法转让或出租道路运输经营许可证件的	每发生一起，扣 50 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		2.超越经营许可，从事客运经营的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		3.未报告原许可机关，擅自终止道路客运经营的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		4.存在挂靠经营的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		5.道路运输经营许可证件逾期未年审的	企业《道路运输经营许可证》未年审，每起扣 20 分；车辆《道路运输证》逾期未年审的，每 0.1 次/车，扣 5 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		6.未履行客运经营权投标承诺的	每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		7.其他违反道路运输相关法律法规的行为	每 0.1 次/车，扣 10 分；存在瞒报的，每起扣 30 分。	根据企业提交材料，比对行业内部管理平台录入的信息	
服务质量（250 分）	车容车貌（50 分）	车身整洁，座垫、座套齐全干净，座位编号明晰，卧铺车卧具要整洁无异味	不符合相关要求的，每 0.1 次/车，扣 2 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	标志标识（50 分）	各种营运标志(放大号、线路牌、门徽、乘客须知、票价表)齐全有效，车辆张贴“严禁携带易燃、易爆、有毒危险品乘车”、“严禁超员”、“安全带-生命带”等警示标志	不符合相关要求的，每 0.1 次/车，扣 2 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	

服务质量（250 分）	**车辆技术状况（60 分）**	客运车辆技术状况符合《营运车辆综合性能要求和检验方法》规定	不符合相关要求的，每 0.1 次/车，扣 2 分；擅自改装已取得道路运输证的客运车辆的，每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	乘客投诉（60 分）	被乘客投诉，查证属实的	每 0.01 次/车，扣 2 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	媒体曝光（30 分）	被新闻媒体曝光，查证属实的	国家级媒体曝光，每起扣 10 分；省级新闻媒体曝光，每起扣 7 分；市级媒体曝光，每起扣 5 分；县级新闻媒体曝光，每起扣 3 分。	根据运管机构搜集的信息	
社会责任（100 分）	**维护行业稳定（50 分）**	因企业内部经营纠纷等自身原因，引发损害社会公共利益或重大信访事件的		根据运管机构搜集的信息	
	完成政府指令性任务（20 分）	无正当原因，拒不执行政府或行业管理部门下达的指令性任务	每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	投保承运人责任险（30 分）	未按要求投保承运人责任险或投保额度未达到最低限额的	未投保的，每起扣 10 分；投保额度未达最低限额的，每起扣 5 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
加分项目（100 分）	**政府部门表彰**	企业或职工受到各级政府或行业主管部门表彰情况	受省、部级表彰的加 10 分；受市级表彰的加 7 分；受县级表彰的加 5 分。	企业提供相关证明材料	
加分项目（100 分）	**新闻媒体正面报道**	企业或员工受到新闻媒体正面宣传报道情况	国家级媒体报道，每起加 10 分；省级新闻媒体报道，每起加 7 分；市级媒体报道，每起加 5 分；县级新闻媒体报道，每起加 3 分。	企业提供相关证明材料	
	社会公益	参加抢险救灾等重大任务情况	根据投入的车辆和驾驶员情况，每投入一车加 1 分，每投入一人加 1 分。	企业提供相关证明材料	
	节能减排	使用节能减排新技术情况	考核周期内，企业新增使用 LNG、CNG 等环保燃料的车辆数/企业车辆总数，每一个百分点加 1 分。	企业提供相关证明材料	
	公车公营水平	企业公车公营发展情况	考核周期内，企业新增公车公营车辆数/车辆总数，每一个百分点加 2 分。	企业提供相关证明材料	

注：以上考核指标，按分配分值，扣完为止。

附件 2

烟台市道路旅客运输企业质量信誉考核评分细则二

考核项目		考核内容	考核标准	考核方法	所得分值
基础管理（500 分）	管理规章制度及落实情况（150 分）	1.安全生产领导机构和管理机构设立及安全管理人员（专职）配备情况	拥有 10 辆以上客运车辆的企业，无相关机构的扣 30 分；未按规定数量配备专职安全管理人员的扣 20 分；有规定数量的专职安全管理人员，但未按要求参加脱产培训的扣 10 分。	现场查阅机构设置文件，现场查验安全管理人员从业资格证书及参加培训记录	
		2.安全工作会议及安全例会制度建立及落实情况	无相关制度的扣 30 分；有相关制度，但未按要求组织会议的扣 20 分；无会议记录或记录不完整的扣 20 分。	现场查阅相关制度文件，查阅会议记录	
		3.安全生产专项资金设立及使用情况	无安全生产专项资金账户扣 30 分；资金额度达不到要求扣 20 分；无资金预算和使用台账的扣 10 分。	现场查验资金账户以及资金使用台账	
		4.安全生产目标考核管理制度建立及落实情况	无相关制度的扣 30 分；未签订安全生产目标责任书扣 20 分；未建立安全生产目标管理奖惩台账或建有奖惩台账，但台账记录不规范、不完整的扣 20 分。	现场查阅相关制度文本、责任书及台账	
		5.安全生产操作流程制定及落实情况	未制定相关操作规程的，每缺一项扣 30 分；相关工作人员未能准确了解、执行操作规程的，每起扣 10 分。	现场查阅相关操作规程文本及台账；现场对相关工作人员进行询问	
		6.应急救援预案制定及组织演练情况	未制定应急救援预案的，扣 30 分；有预案但未组织演练的，扣 20 分。	现场查阅预案和演练记录台账	
		7.建立健全服务质量监督机制情况	未设立服务监督机构的，扣 30 分；未制定服务质量投诉处理流程规范的扣 10 分；未建立投诉处理台账的，扣 20 分；未落实旅客安全乘车告知制度的，扣 10 分。	现场查阅相关文件、台账，抽查部分车辆车载视频播放内容	
		8.建立安全隐患排查制度及落实情况	未建立相关制度的，扣 30 分；考核周期内未组织安全隐患排查的，扣 20 分。	现场查阅制度文本及隐患排查台账	
		9.安全生产评估制度建立及落实情况	考核周期内未开展安全生产自评估的，扣 30 分；经第三方评估机构评估后发现问题，未予以纠正的，每起扣 30 分。	现场查阅评估报告，对照报告发现问题，查看纠正情况	
	驾驶员管理（150 分）	1.驾驶员信息档案管理制度建立及落实情况	未建立相关制度的，扣 30 分；档案缺失的，扣 10 分；档案内容不健全的，扣 10 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案	

基础管理（500 分）	驾驶员管理（150 分）	2.客运驾驶员聘用制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 30 分；录用不合格驾驶员的，每人次扣 10 分；无驾驶员适应性检测措施的，扣 20 分；未签订劳动合同的，每人次扣 10 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案	
		3.驾驶员岗前培训制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 30 分；培训内容不规范的，扣 20 分；培训时间不足的，扣 10 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案，选取部分新聘驾驶员询问安全行车相关知识	
		4.驾驶员安全教育培训、目标考核制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 30 分；培训内容不规范的，扣 20 分；培训时间不足的，扣 10 分；未进行考核的，扣 20 分；无考核记录的，扣 20 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案，选取部分驾驶员询问培训知识	
		5.驾驶员安全告诫制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 30 分；无告诫记录的，扣 20 分。	现场查阅相关制度文本，抽查告诫记录	
		6.防止驾驶员疲劳驾驶制度的建立及落实情况	无相关制度的，扣 30 分；无驾驶员体检记录、途中换班记录、强制休息记录的，每缺一项扣 20 分。	现场查阅相关制度文本，抽查驾驶员档案，抽查途中换班记录、强制休息记录	
	营运车辆管理（100 分）	1.车辆安全管理制度建立情况	无相关制度的，扣 30 分；制度内容不完善的，扣 10 分。	现场查阅相关制度文本	
		2.车辆技术管理机构设置、车辆技术管理设施设备及专业技术人员配备情况	拥有 10 辆以上客运车辆的企业，无相关机构的扣 30 分；车辆技术管理设施设备配置不完善或未按规定数量配备专职技术人员的扣 20 分。	现场查阅机构设置文件，现场查验车辆技术管理设施设备及技术管理人员配置	
		3.车辆技术档案管理制度建立及落实情况	未建立相关制度的，扣 30 分；建立相关制度，但未落实到位的，每项扣 30 分；车辆档案缺失的，每辆次扣 10 分；车辆档案内容不健全的，每辆次扣 10 分。	现场查阅相关制度文本，抽查车辆技术档案	
	动态监控管理（100 分）	1.动态监控管理部门及制度设立、专职工作人员配备情况	未建立相关制度的，扣 30 分；未建立专业监控部门或配备工作人员数量不足的，此项不得分。	现场查阅相关制度文本，现场查看监控平台和工作人员配备	
		2.重点营运车辆安装符合标准的卫星定位装置及联网联控情况	未安装车载卫星定位装置的，每车扣 20 分；未接入省技术服务平台的，每车扣 20 分；在线率低于 100%的，每百分点扣 10 分。	省道路运输车辆动态信息应用技术服务平台提供数据	
	动态监控管理（100 分）	3.动态监控工作台账建立及记录情况	未建立监控记录台账的，此项不得分；有监控记录台账，但记录信息不规范、不完整的，扣 30 分；未发布安全信息提醒、未对车辆违法违规行为予以纠正处理的，每 0.01 次/车，扣 10 分；未建立跟踪处罚机制的或未建立处罚台账的，此项不得分；处罚台账记录不完整或无记录的，扣 20 分。	现场查阅相关台账，并与省道路运输车辆动态信息应用技术服务平台提供数据进行比对	

运输安全（100 分）	交通责任事故伤人率（50 分）	发生交通事故致人受伤且负有同等或主要责任	每 0.01 次/车，扣 10 分；存在瞒报的，此项不得分；全国“两会”、“春运”等重大活动和节假日期间发生一起，此项不得分。	根据企业提交材料，并与交警部门抄告信息进行比对	
	交通责任事故死亡率（50 分）	发生交通事故致人死亡且负有同等或主要责任	每 0.001 次/车，扣 40 分；存在瞒报的，此项不得分；全国“两会”、“春运”等重大活动和节假日期间发生一起，此项不得分。	根据企业提交材料，并与交警部门抄告信息进行比对	
经营行为（200 分）	交通违法行为（50 分）	发生酒后或醉酒驾驶、超员 20%、超速 50%等严重交通违法行为	每发生一次，此项不得分。	根据企业提交材料，并与交警部门抄告信息进行比对	
	经营违法行为（150 分）	1.非法倒卖客运经营权、非法转让或出租道路运输经营许可证件的	每发生一起，扣 50 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		2.超越经营许可，从事客运经营的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		3.未报告原许可机关，擅自终止道路客运经营的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		4.存在挂靠经营的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		5.道路运输经营许可证件逾期未年审的	企业《道路运输经营许可证》未年审，每起扣 20 分；车辆《道路运输证》逾期未年审的，每 0.1 次/车，扣 5 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		6.未履行客运经营权投标承诺的	每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		7.其他违反道路运输相关法律法规的行为	每 0.1 次/车，扣 10 分；存在瞒报的，每起扣 30 分。	根据企业提交材料，比对行业内部管理平台录入的信息	
服务质量（100 分）	车容车貌（20 分）	车身整洁，座垫、座套齐全干净，座位编号明晰，卧铺车卧具要整洁无异味	不符合相关要求的，每 0.1 次/车，扣 2 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	标志标识（20 分）	各种营运标志(放大号、线路牌、门徽、乘客须知、票价表)齐全有效，车辆张贴“严禁携带易燃、易爆、有毒危险品乘车”、“严禁超员”、“安全带-生命带”等警示标志	不符合相关要求的，每 0.1 次/车，扣 2 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	

服务质量（100 分）	**车辆技术状况（30 分）**	客运车辆技术状况符合《营运车辆综合性能要求和检验方法》规定	不符合相关要求的，每 0.1 次/车，扣 2 分；擅自改装已取得道路运输证的客运车辆的，每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	乘客投诉（20 分）	被乘客投诉，查证属实的	每增加 0.01 次/车，扣 2 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	媒体曝光（10 分）	被新闻媒体曝光，查证属实的	国家级媒体曝光，每起扣 10 分；省级新闻媒体曝光，每起扣 7 分；市级媒体曝光，每起扣 5 分；县级新闻媒体曝光，每起扣 3 分。	根据运管机构搜集的信息	
社会责任（100 分）	**维护行业稳定（50 分）**	因企业内部经营纠纷等自身原因，引发损害社会公共利益或重大信访事件的	每发生一起，此项不得分。	根据运管机构搜集的信息	
	完成政府指令性任务（20 分）	无正当原因，拒不执行政府或行业管理部门下达的指令性任务	每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	投保承运人责任险（30 分）	未按要求投保承运人责任险或投保额度未达到最低限额的	未投保的，每起扣 10 分；投保额度未达最低限额的，每起扣 5 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
加分项目（100 分）	**政府部门表彰**	企业或职工受到各级政府或行业主管部门表彰情况	受省、部级表彰的加 10 分；受市级表彰的加 7 分；受县级表彰的加 5 分。	企业提供相关证明材料	
	新闻媒体正面报道	企业或员工受到新闻媒体正面宣传报道情况	国家级媒体报道，每起加 10 分；省级新闻媒体报道，每起加 7 分；市级媒体报道，每起加 5 分；县级新闻媒体报道，每起加 3 分。	企业提供相关证明材料	
加分项目（100 分）	**社会公益**	参加抢险救灾等重大任务情况	根据投入的车辆和驾驶员情况，每投入一车加 1 分，每投入一人加 1 分。	企业提供相关证明材料	
	节能减排	使用节能减排新技术情况	考核周期内，企业新增使用 LNG、CNG 等环保燃料的车辆数/企业车辆总数，每一个百分点加 1 分。	企业提供相关证明材料	
	公车公营水平	企业公车公营发展情况	考核周期内，企业新增公车公营车辆数/车辆总数，每一个百分点加 2 分。	企业提供相关证明材料	

注：以上考核指标，按分配分值，扣完为止。

附件 3

烟台市汽车客运站质量信誉考核评分细则

考核项目		考核内容	考核标准	考核方法	所得分值
基础管理（200 分）	安全生产规章制度及落实情况（30 分）	1.安全生产领导机构和管理机构设立及安全管理人员（专职）配备情况	无相关机构的扣 10 分；未按规定数量配备专职安全管理人员的扣 10 分；有规定数量的专职安全管理人员，但未按要求参加脱产培训的扣 5 分。	现场查阅机构设置文件，现场查验安全管理人员从业资格证书及参加培训记录	
		2.安全工作会议及安全例会制度建立及落实情况	无相关制度的扣 10 分；有相关制度，但没按要求组织会议的扣 5 分；无会议记录或记录不完整的扣 5 分。	现场查阅相关制度文件、会议记录	
		3.安全生产专项资金设立及使用情况	无专项资金账户的扣 10 分；资金额度达不到要求的扣 5 分；无资金预算和使用台账的扣 5 分。	现场查验资金账户以及资金使用台账	
		4.安全生产目标考核管理制度及落实情况	无相关制度的扣 10 分；未签订安全生产目标责任书的扣 5 分；未建立安全生产目标管理奖惩台账的扣 5 分。	现场查阅相关制度文本、责任书及台账	
		5.安全生产操作流程制定及落实情况	未制定相关操作规程的，没缺一项扣 10 分；相关工作人员未能准确了解、执行操作规程的，每人次扣 5 分。	现场查阅相关操作规程文本及台账；现场对相关工作人员进行询问	
		6.应急救援预案制定及组织演练情况	未制定应急救援预案的，扣 10 分；考核周期内有预案但未组织演练的，扣 10 分。	现场查阅预案、演练记录台账	
		7.建立健全服务质量监督机制情况	未设立监督机构的，扣 10 分；未制定服务质量投诉处理流程规范的扣 5 分；未建立投诉处理台账的，扣 5 分。	现场查阅相关制度文件、台账	
		8.车辆出站检查制度及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；车站不严格落实“五不出站”制度的，此项不得分。	现场查阅相关制度文件，现场查看客运站出站检查情况	
		9.车辆安全例行检查制度及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；无安全例检合格单或安全例检合格单不符合要求的，此项不得分。	现场查阅相关制度文件，查阅安全例检合格单	
		10.车辆报班发车检查制度及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；无发班记录或记录不符合要求的，扣 10 分。	现场查阅相关制度文本、发班记录	
		11.安全隐患排查制度及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；未组织安全隐患排查的，扣 10 分。	现场查阅制度文本、隐患排查台账	

基础管理（200 分）	进站车辆管理（100 分）	1.客运站经营者和进站客运经营者签订服务合同情况	未签订合同的，每发生一起，扣 10 分；签订合同，但进站车辆与合同不符的，每发生一起，扣 5 分。	现场查阅合同台账	
		2.进站车辆无故停班 1 日以上，客运站未报告道路运输管理机构的	每发生一起，扣 5 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		3.客运站无正当理由拒绝客运车辆进站经营的	每发生一起，扣 5 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		4.客运站允许未经安全检查的车辆、安检不合格或超载车辆出站的	每发生一起，该项不得分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		5.客运站经营者允许无证经营和未经道路运输管理机构批准的车辆进站经营的	每发生一起，该项不得分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	安全生产设施设备（30 分）	1.车辆安全例检设施设备	无安检场地的，扣 20 分；未配备安全例检设施设备的，每缺一台（部）扣 5 分。	现场查看相关设施设备	
		2.行包安全检查设备或手持安检仪	未配备行包安全检查设备的，扣 10 分。	现场查看相关设施设备	
	信息化水平(20 分）	未按要求实行微机售票，未按要求建立电子监控系统、屏幕显示系统、信息查询系统、车辆进出站监管和车辆调度系统	每缺一项，扣 10 分。	现场查看相关设施设备	
	职工教育培训（20 分）	职工教育培训制度、目标考核制度建立及落实情况	无相关制度的，扣 10 分；培训内容不规范的，扣 10 分；培训时间不足的，扣 5 分；未进行考核的，扣 10 分；无考核记录的，扣 5 分。	现场查阅相关制度文本，抽查培训记录案，选取部分站务人员询问培训知识	
站内安全（100 分）	站内安全责任事故	因客运站原因致乘客伤亡的安全责任事故	每发生一起，该项不得分。	根据安监部门抄告信息	
经营行为（300 分）	经营违法行为	1.非法倒卖客运站经营权、非法转让或出租道路运输经营许可证件的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		2.超越经营许可，从事客运站经营的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		3.改变已经核准的场地、设施设备，导致其与相应许可条件不符的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	

经营行为（300 分）经营行为（300 分）	经营违法行为	4.客运站经营者擅自改变道路运输站（场）用途和服务功能的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		5.客运站拒不执行道路运输管理机构核定的发车班次及发车时间的	每发生一起，扣 30 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		6.道路运输经营许可证件逾期未年审的	客运站《道路运输经营许可证》未年审，每起扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
		7.其他违反道路运输相关法律法规的	每发生一起，扣 5 分；存在瞒报的，每起扣 10 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
服务质量（300 分）	服务设施设备（50 分）	客运站未按规定设置旅客购票、候车、乘车指示、行李寄存和托运、公共卫生等服务设施设备的	每缺少一项，扣 20 分；设备设施损坏的，扣 10 分。	现场查看相关设施设备	
	服务水平（50 分）	因站场管理人员不到位造成站内秩序混乱、卫生环境差的	每发生一起，扣 20 分。	现场查看相关情况	
	执行价格管理规定（50 分）	不按照客运站价格管理规定收取费用的，对收费项目不进行公示的，违规搭售保险的	每发生一起，扣 20 分。	现场查看，根据行业内部管理平台录入的信息	
	乘客投诉（100 分）	被乘客投诉，查证属实的	每发生一起，扣 5 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	媒体曝光（50 分）	被新闻媒体曝光，查证属实的	国家级媒体曝光，每起扣 10 分；省级新闻媒体曝光，每起扣 7 分；市级媒体曝光，每起扣 5 分；县级新闻媒体曝光，每起扣 3 分。	根据运管机构搜集信息	
社会责任（100 分）	维护行业稳定（50 分）	因客运站内部经营纠纷等自身原因，引发损害社会公共利益或重大信访事件的	每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
	完成政府指令性任务（50 分）	无正当原因，拒不执行政府或行业管理部门下达的指令性任务	每发生一起，扣 20 分。	根据行业内部管理平台录入的信息	
加分项目（100 分）	政府部门表彰	客运站或职工受到各级政府或行业主管部门表彰情况	受省、部级表彰的加 10 分；受市级表彰的加 7 分；受县级表彰的加 5 分。	客运站提供相关证明材料	
加分项目（100 分）	新闻媒体正面报道	客运站或员工受到新闻媒体正面宣传报道情况	国家级媒体报道，每起加 10 分；省级新闻媒体报道，每起加 7 分；市级媒体报道，每起加 5 分；县级新闻媒体报道，每起加 3 分。	客运站提供相关证明材料	
	社会公益	参加抢险救灾等重大任务情况	每参加一次，加 10 分。	客运站提供相关证明材料	
	科技化管理手段	运用一卡通等先进科技化管理手段的	每运用一项，加 5 分。	客运站提供相关证明材料，并现场查验	

注：以上考核指标，按分配分值，扣完为止。

附件 4

烟台市道路旅客运输企业\客运站质量信誉等级评定申请表（ 年度）

申请日期：　　年　　月　　日

<table>
<tr><td>单位名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>自评得分</td><td></td><td>申请等级</td><td></td></tr>
<tr><td>自
评
总
结</td><td colspan="3">（可另附页）</td></tr>
</table>

附件 5

烟台市道路旅客运输企业
基本情况登记表（　　年度）

登记日期：　　年　　月　　日

<table>
<tr><td>企业名称
（加盖印章）</td><td colspan="4"></td><td>法定代表人</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="2"></td><td>注册地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">经营许可证号码</td><td></td><td>经营范围</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>资质等级</td><td></td><td>注册资本</td><td>万元</td><td>经济类型</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">营业执照号码</td><td></td><td colspan="2">税务登记证号码</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>职工情况</td><td colspan="6">现有职工总数　　人，
驾驶人员　　人
专业安全管理人员　　人
专业车辆技术管理人员　　人</td></tr>
<tr><td rowspan="3">车辆情况</td><td>现有车辆总数</td><td colspan="3">按车辆类型等级分</td><td colspan="2">按经营模式分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">部</td><td>高级车</td><td>中级车</td><td>普通车</td><td>集约化</td><td>非集约化</td></tr>
<tr><td>部</td><td>部</td><td>部</td><td>部</td><td>部</td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="6">一类班线　　条；二类班线　　条；三类班线　　条；四类班线　　条。
省际包车　　部；市际包车　　部；县际包车　　部；县内包车　　部</td></tr>
<tr><td rowspan="3">分公司
及驻地</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>备　注</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

附件 6

烟台市汽车客运站
基本情况登记表（　　年度）

登记日期：　　年　　月　　日

<table>
<tr><td>企业名称
（加盖印章）</td><td colspan="3"></td><td>法定代表人</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="2"></td><td>注册地址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">经营许可证号码</td><td></td><td>经营范围</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>资质等级</td><td></td><td>注册资本</td><td>万元</td><td>经济类型</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">营业执照号码</td><td></td><td colspan="2">税务登记证号码</td><td></td></tr>
<tr><td>职工情况</td><td colspan="5">现有职工总数　　人</td></tr>
<tr><td>车站等级</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>接纳线路情况</td><td colspan="5">一类班线　　条；二类班线　　条；三类班线　　条；四类班线　　条</td></tr>
<tr><td>经营情况</td><td colspan="5">上一年度客流总量　　万人次；发车班次　　班次；营业总额：　　万元</td></tr>
<tr><td>备　注</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

附件 7

企业和客运站完成政府指令性运输任务情况记录表

日 期	下达任务部门内容	下达任务时间	完成任务时间	是否符合要求	备 注

烟台市六区出租汽车客运服务质量信誉考核实施办法

第一章　总 则

第一条　为规范出租汽车客运经营行为，建立完善的出租汽车客运服务质量信誉考核评价体系，提升出租汽车客运服务水平，保障乘客和出租汽车客运经营者、出租汽车驾驶员的合法权益，依据《山东省道路运输条例》、交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》、《山东省出租汽车服务质量信誉考核实施办法（试行）》等有关法规及规范性文件，结合我市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称的服务质量信誉考核是指道路运输管理机构在考核周期内，对出租汽车客运企业（以下简称“企业”）、出租汽车客运个体经营者（以下简称“个体经营者”）和出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）的安全生产、经营行为、服务质量、社会责任等内容实施的综合评价。

第三条　凡在本市六区（芝罘区、莱山区、高新区、开发区、福山区、牟平区）内从事出租汽车客运服务的企业、个体经营者和驾驶员，均纳入本办法的考核评价范围。

第四条　烟台市交通运输管理处负责对六区出租汽车客运

服务质量信誉考核工作进行指导监督，并负责实施芝罘区、莱山区、高新区出租汽车客运服务质量信誉考核工作。其他各区道路运输管理机构具体实施本行政区域内的出租汽车客运服务质量信誉考核工作。

第五条 出租汽车客运服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则，公开考核标准，严格考核程序，健全考核档案，增强考核透明度。

第六条 各级交通运输主管部门应当鼓励和支持企业通过兼并、重组等方式扩大公司经营规模，提高出租客运企业规模化、集约化发展水平。

第七条 道路运输管理机构应加强服务质量信誉考核工作的信息化建设，不断提高工作效率和服务水平。

第二章 服务质量信誉考核等级

第八条 企业和驾驶员服务质量信誉考核等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

个体经营者服务质量信誉考核等级分为合格、基本合格和不合格，分别用 AA 级、A 级和 B 级表示。

第一节 企业考核内容与计分标准

第九条 企业服务质量信誉考核内容包括:

（一）企业管理: 管理制度、签订劳动合同或管理服务协议、

信息化建设、服务质量信誉档案、保险、企业文化、职工教育培训等情况;

（二）安全运营：安全责任落实情况、交通责任事故率、交通责任事故伤人率、交通责任事故死亡率等情况;

（三）经营行为：经营违法行为、交通违法行为等情况;

（四）运营服务：车容车貌、车辆技术状况、服务评价、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况;

（五）社会责任：维护行业稳定、政府和上级主管部门下达的指令性工作、节能减排与环保等情况;

（六）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源出租汽车使用、企业兼并重组等情况。

第十条 企业服务质量信誉考核实行基准分与加分相结合的计分制，基准分值为1000分，加分分值最高为100分。

第十一条 企业服务质量信誉等级按照以下标准进行评定:

（一）考核周期内累计得分在850分以上，且其驾驶员服务质量信誉等级为AA级以上的比例不少于90%的，为AAA级;

（二）考核周期内累计得分在700分至849分之间的，或者综合得分虽在850分以上，但其驾驶员服务质量信誉等级为AA级及以上的比例低于90%的，为AA级;

（三）考核周期内累计得分在600分至699分之间的，为A级;

（四）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为B级:

1.累计得分在600分以下的;

2.驾驶员有20%以上服务质量信誉考核等级为B级的;

3.未签订劳动合同或管理服务协议的;

4.发生一次死亡3人以上交通事故且负同等或主要责任的;

5.由于出租车汽车企业或其出租汽车驾驶员的原因,造成严重人身伤害或重大财产损失，或造成恶劣社会影响的;

6.违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序，损害社会公共利益的停运事件的;

7.损害出租汽车驾驶员合法利益,造成严重后果或引起重大信访事件发生的;

8.不参加服务质量信誉考核工作的;

9.在考核过程中弄虚作假、隐瞒情况，情节严重的;

10.未按规定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;

11.拒绝执行政府部门下达的抢险、救灾等重大指令性任务的。

第十二条 企业在考核周期内经营少于6个月的,其服务质量信誉考核等级评定最高为AA级。

第二节 个体经营者考核内容与计分标准

第十三条 个体经营者服务质量信誉考核以对其驾驶员的日常考核为主，实行基准分与加分相结合的计分制，基准分为100分，加分分值为10分。

在考核周期内，依据本办法规定的《出租汽车驾驶员服务质量考核评分标准》（下简称《驾驶员评分标准》，见附件 2）实行累计计分，个体经营者的年度考核分数最低为 0 分。

一次性扣 20 分的违规行为扣分不得与奖励分抵消，考核年度内其他加、减分可相互抵消，抵消后剩余的奖励分作废。

第十四条 个体经营者服务质量信誉等级按照以下标准进行评定:

（一）考核周期内累计得分在 70 分以上的，为 AA 级;

（二）考核周期内累计得分在 60 分至 69 分之间的，为 A 级;

（三）考核周期内累计得分在 60 分以下的，为 B 级;

第十五条 个体经营者出现下列情况的，考核等级为 B 级:

（一）考核周期内出现本考核办法中第十一条第（四）项中的第 3、4、5、7、8、9、10 条目所列情况;

（二）无故不参加运管部门组织的教育培训的;

（三）不按规定安装和使用卫星定位车载终端设备的;

（四）不按规定购买乘客险、第三方责任险等保险的;

（五）不按规定如实上报收费情况;

（六）驾驶员有 50%及以上服务质量信誉考核等级为 B 级的。

第三节 驾驶员考核内容与计分标准

第十六条 驾驶员服务质量信誉考核内容包括:

（一）遵守法规：遵守相关法律、法规、规章等情况以及驾驶员注册、劳动合同或协议签订情况;

（二）安全生产：发生交通责任事故、肇事逃逸、酒后驾车等情况；

（三）经营行为：经营违法行为、交通违法行为等情况；

（四）运营服务：车容车貌、车辆技术状况、营运标识、文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉、媒体曝光等情况；

（五）教育培训：参加继续教育、职业道德、服务技能、安全生产等培训情况；

（六）加分项目：参加社会公益、助人为乐、拾金不昧、救死扶伤、见义勇为、协助查处违法行为等情况。

第十七条 驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为 20 分的计分制，可获得最高 10 分的加分。

第十八条 违反服务质量信誉考核办法规定的，一次扣分分值分别为：1 分、3 分、5 分、10 分、20 分五种。扣至 0 分为止。

第十九条 符合服务质量信誉考核办法加分规定的，每次可获得 1 分、3 分、5 分、10 分的加分，但考核年度总加分额不超过 10 分。

驾驶员除发生本办法中规定的一次性扣 20 分的违规行为扣分不得与加分抵消外，考核年度内其他加、减分可相互抵消。

第二十条 驾驶员服务质量信誉考核按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分为 20 分以上的（不含 20 分），考核等级为 AAA 级；

（二）考核周期内综合得分为 11—20 分的，考核等级为 A A 级;

（三）考核周期内综合得分为 1 —10 分的，考核等级为 A 级;

（四）考核周期内出现综合得分为 0 分的，考核等级为 B 级。

驾驶员在考核周期内注册在岗时间少于 6 个月的该期服务质量考核与信誉等级评定等级最高为 A A 级。

第三章　企业、个体经营者服务质量信誉考核办法与程序

第二十一条　对企业、个体经营者的服务质量信誉考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日，实行动态考核，季度汇总，年度评级。

动态考核实行企业自查与道路运输管理机构考核相结合的方式。企业每月自查车辆不低于车辆总数的 90%，道路运输管理机构应加强对企业开展经营服务、运营行为自查情况的监督检查。

第二十二条　企业、个体经营者应按照服务质量信誉考核等级评定内容、标准和要求开展自我动态考核管理，每季度汇总一次，并于下季度首月 10 日前将各项工作开展情况报当地道路运输管理机构。

第二十三条 季度汇总上报内容主要包括安全运营情况、经

营行为情况、运营服务情况、社会责任完成情况、加分情况等。

第二十四条 道路运输管理机构负责对报送的材料进行核实。发现有不一致的，组织核查，要求企业、个体经营者进行说明。核查无误，结合动态考核情况，根据考核标准予以计分，并在当地烟台运管网站上对计分结果进行为期 10 日的公示。公示期满后报市交通运输管理处备案。

对公示结果有异议的，可在公示期内向道路运输管理机构申诉或者举报，由道路运输管理机构予以核实处理，并为举报人保密。

第二十五条 企业、个体经营者应在每年的 1 月 10 日前，向所在地道路运输管理机构申请进行上年度服务质量信誉考核等级评定。

第二十六条 所有在岗驾驶员每年截至12月31日的考核等级情况与企业、个体经营者的考核挂钩。即截至 12 月 31 日，经过服务质量考核的驾驶员，按照其等级与企业考核挂钩；如驾驶员在 12 月 31 日从业不足 1 年，还没参加过驾驶员的服务质量信誉考核，没有相应考核等级的，应当按照其本年度截至 12 月 31 日时的考核情况，为其临时评定等级，并与企业、个体经营者服务质量信誉考核挂钩。

若驾驶员在 12 月 31 日前离职，在评定企业、个体经营者服务质量信誉考核等级时不考虑已离职驾驶员的服务质量信誉考核等级，但其在考核周期内所发生的违法行为及奖励加分情况仍

计入企业、个体经营者的服务质量信誉考核，按指标进行相应加减分。

第二十七条 道路运输管理机构应成立考核组，根据考核办法，于每年的 1 月 30 日前，对企业、个体经营者服务质量信誉等级进行初评，报烟台市交通运输管理处，并在烟台市运管网站上进行公示。

第二十八条 考核组人员应达到 5 人或者以上单数并符合下列条件:

（一）道路运输管理机构中从事出租客运管理、运政执法、车辆技术和安全生产管理人员;

（二）企业具有中级职称以上的管理人员;

（三）出租汽车协会有关人员。

第二十九条 服务质量信誉等级为 AA 级及以下的，由市级道路运输管理机构核定，并报省级道路运输管理机构备案; 复核等级为 AAA 级的，上报省级道路运输管理机构核定。

每年考核评级应于次年的 3 月 31 日前完成。对各企业、个体经营者的年度评级应在烟台运管网站及当地主要媒体上公布。

第三十条 企业服务质量信誉等级评定应报送如下材料:

（一）经营者基本情况，包括出租汽车经营许可证、工商执照、从业人员台账、车辆台账、车辆道路运输证件复印件等情况;

（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或管理服务协议、车载卫星定位终端系统等信息化设备、企业文化与职工教

育培训等情况;

（三）安全运营情况，包括安全责任制度、安全生产制度及落实情况、交通事故责任认定书、交通事故处理等情况。含每次交通责任事故、违章时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶员基本情况、死伤人数及后果等;

（四）经营行为情况，包括对驾驶员接受违法行为、经营者和驾驶员经营违法行为的行政处罚等情况;

（五）运营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况;

(六) 社会责任情况，包括完成政府指令性任务、车辆能耗和使用节能减排技术等情况;

(七) 稳定情况，包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况;

(八) 加分项目情况，包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源出租汽车使用、企业兼并重组等情况。

第三十一条 个体经营者质量信誉等级评定考核上报如下材料:

（一）经营者基本情况，包括经营者本人、车辆及注册在岗驾驶员的基本情况，车辆道路运输证复印件。

（二）经营管理情况，劳动合同或管理服务协议、车载卫星定位终端系统等信息化设备、参加继续教育等情况;

（三）安全运营情况，包括安全运营服务承诺书、交通事故

责任认定书、交通事故处理等情况。含每次交通责任事故、违章时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶员基本情况、死伤人数及后果等;

（四）经营行为情况，包括驾驶员交通违法行为、个体经营者和驾驶员经营违法行为的行政处罚情况;

（五）运营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况;

（六）车辆保险情况：乘客险、第三方责任险等。

（七）社会责任情况，包括完成政府指令性任务、车辆能耗和使用节能减排技术等情况;

（八）稳定情况，包括影响社会稳定的事件、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况;

（九）加分项目情况，包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。

第四章　驾驶员服务质量信誉考核方法与程序

第三十二条　企业应按照考核办法对驾驶员服务质量信誉进行动态考核计分，每季度在企业内部进行公示，并将计分结果于下一个季度的首月 10 日前上报当地道路运输管理机构。

第三十三条　驾驶员服务质量信誉考核计分周期为 12 个月，从初次领取从业资格证件之日起计算。取得从业资格证件但

在考核周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

道路运输管理机构根据驾驶员年度考核周期内综合得分情况评定服务质量信誉等级，在烟台运管网站上予以公布并提供查询服务。

第三十四条 驾驶员一个年度考核周期届满后 30 日内，持本人从业资格证件到当地道路运输管理机构签注服务质量信誉考核等级。签注后，该考核周期内的计分予以清除，不转入下一个考核周期。

第三十五条 驾驶员在年度考核周期内综合得分计至 0 分的，应当在计至 0 分之日起 15 日内，接受不少于 18 个学时的出租汽车法规、职业道德和安全意识等培训，并凭培训证明到道路运输管理机构办理恢复基准分手续。

道路运输管理机构应当审核并收存培训证明，在驾驶员从业资格证件上标注培训起止时间，并录入驾驶员数据库。在本次服务质量信誉考核等级评定周期内，驾驶员服务质量信誉等级为 B 级。

第三十六条 对驾驶员服务质量信誉考核等级评定结果有异议的，可以向企业、道路运输管理机构进行申诉，道路运输管理机构应进行复核处理。

第三十七条 驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）基本情况：包括驾驶员的姓名、性别、身份证号、住址、联系电话、服务单位、初领驾驶证日期、准驾车型、从业资

格证号、从业资格证件领取和变更记录、注册情况、以及培训教育等;

（二）遵守法规情况：包括出租汽车驾驶员违法行为等;

（三）安全生产情况：包括交通责任事故的时间、地点、死伤人数、经济损失等情况，以及交通事故责任认定和处理情况等;

（四）经营服务情况：包括乘客投诉，媒体曝光的服务质量事件等;

（五）加分奖励情况：包括参加社会公益、助人为乐、拾金不昧、救死扶伤、见义勇为、协助查处违法行为等。

第五章　奖惩措施

第三十八条　企业服务质量信誉等级评定结果作为经营权延续以及运力配置指标的重要依据。具体按以下规定执行:

（一）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AAA 级的企业在申请新增运力指标时可予优先，或在出租汽车运力配置招投标时予以加分;

（二）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AA 级及以上的企业在申请出租汽车经营权延续经营时可优先予以批准;

（三）对服务质量信誉考核等级被评为 A 级的企业，应当督促其加强内部管理。

第三十九条　对服务质量信誉考核等级被评为 B 级的企业、

个体经营者责令其限期整改，企业不得参加下一年度的出租汽车经营权服务质量招投标；对连续三年为 B 级的企业，对其经营权延期申请不予批准。

第四十条 出租汽车企业服务质量信誉考核等级评定连续三年为 AAA 级的，择优申报省、部级出租汽车行业优秀企业。

AA 级以上的企业、个体经营者在交通运输主管部门督导下，可在出租汽车顶灯或者车体等显著位置标识服务质量信誉等级。

第四十一条 企业、个体经营者有下列情形之一的，视不同情形，将其已评定的上年度考核等级降级并公告：

（一）发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等或主要责任的；

（二）由于企业或驾驶员的原因，造成严重人身伤害或重大财产损失，或造成恶劣社会影响的；

（三）违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序，损害社会公共利益的停运事件的。

第四十二条 道路运输管理机构应当在驾驶员服务质量监督卡上标注驾驶员服务质量信誉考核等级。

鼓励企业、个体经营者以及相关社团组织对服务质量信誉考核等级为 AAA 级及有较高奖励分值的驾驶员进行表彰奖励。

第四十三条 企业及个体经营者应当加强对服务质量信誉考核等级为 B 级的驾驶员进行教育和管理。

第四十四条 驾驶员有下列情形之一的，道路运输管理机构

应当将其列入不良记录名单，且三年内不予注册:

（一）在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为 0 分，且未按照规定参加培训的;

（二）连续两个考核周期服务质量信誉等级均为 B 级的;

（三）在一个考核周期内累计得分有两次以上为 0 分的;

（四）无正当理由超过规定时间，未签注服务质量信誉考核等级的;

（五）发生其它严重违法行为或服务质量事故的。

第六章　附 则

第四十五条　本办法所称出租汽车驾驶员，是指取得出租汽车从业资格并在考核周期内从事出租汽车服务的驾驶人员。

第四十六条　道路运输管理机构应当建立不良驾驶员名单制度，鼓励企业优先录用服务质量信誉良好的驾驶员。

第四十七条　道路运输管理机构、企业、个体经营者应当分别建立出租汽车客运服务质量信誉档案，并加强对服务质量信誉档案的管理。

附件: 1. 出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

2. 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

附件 1

烟台市出租汽车企业服务质量信誉考核评分细则

考核项目		考核分数	评分内容及标准	考核方法	扣分
企业管理（300 分）	企业管理（300 分）	50	1.安全生产基础保障，包括：安全生产工作例会制度、安全生产专项资金设立、安全生产责任倒查制度、安全生产操作规程、安全生产考核奖惩制度、安全应急救援预案、安全生产社会监督制度、安全生产培训教育制度、GPS 动态监管制度、安全检查制度等，每缺一项扣 5 分； 2.驾驶员管理，包括：驾驶员聘任及辞退制度、驾驶员考核制度，每缺一项扣 5 分； 3.车辆管理，包括：车辆技术管理机构的设立及专业技术人员配备情况，车辆技术档案建立、车辆维护等，每缺一项扣 5 分。 4.机构设置：根据企业规模在各岗位配备相应人员，满足经营要求。原则上按照每 20 辆车 1 人的标准配备专职安全管理人员，最低不少于 1 人。每缺一岗位扣 20 分，人员达不到比例要求扣 20 分，岗位配备人员不能满足经营需要扣 10 分。	查阅制度 与管理文件档案	
	合同管理	80	1.未签订劳动合同或管理服务协议的，扣 80 分； 2.未按制式订立合同（协议）扣 5 分/件； 3.向驾驶员转嫁投资和经营风险或在合同（协议）外收取违约金的，扣 3 分/件； 4.合同未送达本人的，扣 2 分/件	查阅企业 报送材料	
	驾驶员 权益保障	30	不按规定公开收费的，扣除 30 分；	查阅企业 报送材料	
	信息化建设	40	1.企业未建立 GPS 监控平台的，扣 30 分； 2.车辆未安装 GPS 监控终端、机打发票系统、IC 卡管理系统的，扣 5 分/车； 3.未保障车载信息系统正常运行的，扣 2 分/车； 上述条款自相关设备推广后实施。	查阅资料 与现场抽查	

企业管理（300 分）	服务质量信誉档案	30	出租汽车客运企业服务质量信誉档案，主要包括： 1.经营者基本情况，包括出租汽车经营许可证、工商执照、从业人员台账、车辆台账、车辆道路运输证件复印件等； 2.企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或管理服务协议、企业文化、职工教育培训、车载卫星定位终端系统等信息化设备使用情况、档案管理（人员档案内容:基本情况、遵守法规情况、安全生产情况、经营服务情况、加分奖励情况；车辆档案内容:车辆基本情况、二级维护和检测情况、年审记录、维修记录、技术等级记录、车辆变更记录、交通事故记录、车辆保险、车辆有关证件复印件）； 3.安全运营情况，安全责任制度、交通事故认责任定书、交通事故处理情况。含每次交通责任事故、违章时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶员基本情况、死伤人数及后果等； 4.经营行为： 包括对驾驶员接受违法行为、经营者和驾驶员经营违法行为的行政处罚等情况，以交警抄报、行业主管部门处罚和记分记录数据为依据,每月入档，按季度分类汇总； 5.运营服务情况：包括乘客投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况。每月入档，按季度分类汇总； 6.社会责任：包括完成政府指令性任务、车辆能耗和使用节能减排技术等情况； 7.稳定情况： 包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况； 8.加分项： 包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣 10 分，扣完为止。	查阅服务质量信誉档案	
	保险	20	不按规定足额购买第三者责任险、承运人险等保险的,每少交一项扣 20 分，每少交一车扣 20 分。	查看保险单	
	企业文化	20	1.不具备开展企业文化建设的必要设施的，扣 10 分； 2.无企业文化理念、企业标识的，每缺一项扣 5 分； 3.各企业要有内部宣传栏或宣传简报，缺少的扣 5 分； 4.未成立党团工会组织的，扣 5 分； 5.企业管理人员无工装或工装配发不全的扣 10 分； 6.无驾驶员学习例会的扣 10 分； 上述项目扣完为止。	查阅服务质量信誉档案	
	职工教育培训	30	1.对从业人员按季度进行法律法规、安全生产、职业道德、服务技能培训，按缺勤数/应培训人数×30 分予以扣分； 2.无培训方案、材料、内容、时间、地点、授课人、签到、测试卷宗等文字资料的扣 10—30 分； 3.培训记录等文字资料不详实、不完整的视情扣 5-20 分。	查阅培训档案及相关材料	

安全运营（200 分）	安全责任落实情况	40	不按规定落实安全生产责任制度的，酌情扣分，扣完为止。具体情况包括： 1.未建立独立的安全机构、未明确安全责任人的扣 5 分； 2.未按月召开安全例会、例会内容记录不详细、不完整的扣 10 分； 3.无安全生产设备或配备不到位的扣 20 分； 4.未签订安全承诺书的扣 10 分； 5.安全预案未演练的扣 10 分； 6.安全检查不到位或安全隐患整改不到位的扣 20 分； 7.安全生产操作规程落实不到位的扣 10 分。	查阅档案、台账	
	交通责任事故率	50	发生交通事故且负同等或主要责任的，每增加 0.1 次/车扣 5 分，扣完为止。（注：交通责任事故率＝出租汽车企业全年发生的责任事故次数/出租汽车企业拥有车辆数，其他同类表述指标参照该方法计算）	具体根据交警部门抄告信息、保险公司出险情况及企业自查情况。	
	交通责任事故伤人率	50	发生交通事故致人受伤且负同等或主要责任的，每增加 0.001 人 /车扣 3 分，扣完为止。	具体根据交警部门抄告信息、保险公司出险情况及企业自查情况。	
	交通责任事故死亡率	60	发生交通事故致人死亡且负同等或主要责任的，每增加 0.0001 人/车扣 3 分，扣完为止。	具体根据交警部门抄告信息、保险公司出险情况及企业自查情况。	
经营行为（200 分）	交通违法行为	100	发生通交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 3 分，扣完为止。具体包括：酒后或醉酒驾车、不按交通信号灯通行、非法变道、交通事故等，扣完为止。	具体根据交警部门抄告信息和企业自查情况考核。	
	经营违法行为	100	拒载、甩客、绕道、利用出租车犯罪、强行拼载、辱骂或殴打乘客、对乘客丢失的物品不予上交、不按规定收费、不执行政府的应急决定、聘用未取得从业资格证或未按规定办理注册手续的人员，从事出租运输等，每增加 0.01 次/车扣 3 分，扣完为止。	根据企业自查情况处理	
运营服务（200 分）	车容车貌与仪容仪表	50	1.车容车貌不合格包括擅自改变出租汽车标志色，车身有凹陷不整洁情况，车漆脱落、褪色、划损，顶棚有污渍，内饰板有污渍，未按规定使用座套或座套不整洁，顶灯破损、有污渍，车身文字残缺、位置不正确，车窗玻璃破损、有污渍，仪表台放置杂物，后隔板放置杂物，脚垫不清洁，车内必备设施不全，安全带有污渍，车辆保险杠、车灯等设施不全等情况； 2.服务证件、标识残缺、有污渍，不按规定携带道路运输证件；3、司机未按规定着装；根据检查情况，每增加 0.1 次/车扣 5 分，扣完为止。	由企业组织人员自查，比例不低于公司车辆的 50%，道路运输机构路检	
	服务评价	50	根据乘客不满意率，每增加 1%扣 10 分；未按规定安装服务评价设备的，每增加 1%扣 0.5 分；扣完为止。（本条自服务评价系统启用之日起实施）	根据乘客满意度情况计算	
	乘客投诉	80	根据乘客有效投诉率，每增加 0.01 次/车扣 2 分，扣完为止。	根据运管机构服务投诉处理情况计算	
	媒体曝光	20	因服务质量低劣而被当地及上级媒体曝光并经查证属实的，每次扣 10 分，扣完为止。	根据运管机构搜集掌握的服务质量事件	

社会责任（100 分）	维护行业稳定	60	企业所属驾驶员参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运事件的，酌情扣分；情节严重的，扣 60 分。	根据运管机构掌握的群体性事件情况	
	完成政府部门指令	20	不服从政府部门指令性任务调度的，扣除 20 分。	根据运管机构掌握的调度情况	
	节能减排与环保	20	车辆不符合排放和能耗规定的扣 10 分，不开展节能减排教育培训或不采用节能减排新技术的扣 10 分。	根据运管机构掌握的节能减排情况	
加分项目（100 分）	政府及部门表彰奖励情况	40	1、获得省、部级及以上荣誉称号的，加 35 分；获得地、市级荣誉称号的，加 30 分； 2、获得县、区级荣誉称号的，加 10 分； 3、获得烟台日报、烟台晚报、今晨六点、烟台电视台及省级以上主流媒体表彰的每次加 5 分。　　加到 35 分为止。	查看表彰文件或荣誉证书	
	社会公益	40	1、按规定完成政府抢险、救灾等重大指令性任务每次加 10 分； 2、积极组织参加救死扶伤、优质服务、义务接送考生、开展“双拥”服务等具有较大社会影响的公益活动，按照活动次数/车辆总数×10 分； 3、企业所属驾驶员有见义勇为等行为的，每次加 10 分，上述行为加到 40 分为止。	查看相关证明文件	
	企业重组及新能源汽车使用	20	企业兼并重组，加 20 分；使用新能源汽车的，新能源车辆数/车辆总数×20 分。	根据运管部门掌握的新能源出租车情况	

附件 2

烟台市出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分细则

分 值	评 分 标 准	考核方法	扣分
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 20 分	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等以上责任的。	查阅交通责任事故记录	
	出租或者转让出租汽车驾驶员从业资格证件的。	查阅违规经营行为记录	
	擅自涂改、伪造、编造出租汽车从业资格证件上相关记录的。	查看从业资格证	
	将出租汽车交给无从业资格证件或未注册的人员驾驶，从事出租汽车经营活动的。	查阅违规经营行为记录	
	饮酒后驾驶出租汽车或以危险驾驶方式危害公众安全的。	查阅违规经营行为记录	
	私自改装、调整计价器造成计费失准的。	查阅违规经营行为记录	
	拒绝接受运政执法人员依法检查的。	查阅运管机构检查记录	
	违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。	根据运管机构掌握的情况	
	拒载	查阅服务投诉与处理情况记录	
	议价	查阅服务投诉与处理情况记录	
	途中甩客	查阅服务投诉与处理情况记录	
	故意绕道行驶	查阅服务投诉与处理情况记录	
	威胁、恐吓、辱骂、殴打乘客的。	查阅服务投诉与处理情况记录	
	拾到东西拒不归还乘客的。	根据乘客投诉咨询调查核实	
	本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒事实、违背诚信考核相关情况，且情节严重的。	根据运管机构掌握的情况	

出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 10 分	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等以上责任的。	查阅交通责任事故记录	
	未经乘客同意，强行合乘的。	查阅违规经营行为记录	
	待租车辆不在指定地点待租经营的。	查阅违规经营行为记录	
	不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。	查阅违规经营行为记录	
	未按规定放置出租汽车服务监督卡等标志，从事出租汽车经营活动的。	查阅违规经营行为记录	
	不按乘客意愿使用音响和空调等设备设施的。	查阅违规经营行为记录	
	采取欺骗手段骗取加分的。	对照加分记录与相关当事人核实	
	被投诉后无故超过 2 个工作日不协助处理的。	查阅违规经营行为记录	
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 5 分	接受预约服务而未前往载客的。	查阅违规经营行为记录	
	未按规定携带出租汽车从业资格证件，从事出租汽车经营活动的。		
	未按规定随车携带有效消防器材的。		
	计价器、待租标志灯、GPS 等车载运营设备不能正常使用而继续运营的。		
	在公示的营业区未按规定停放车辆、候客、揽客、拼客的。		
	不给付乘客专用发票的。		
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 3 分	车容车貌不整洁的。	查阅违规经营行为记录	
	交通违章被交警抄报。		
	驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴出租汽车经营标识（标志顶灯、企业标识、价格标签和监督电话号码等）的车辆，从事出租汽车经营活动的。		
	不按规定随意调头，影响道路交通正常秩序的。		
	遇行人过斑马线而不让行人优先通行的。		
	遇漫水、泥泞路段不减速慢行导致溅水弄湿行人的。		
	不按规定着装或仪容仪表不整的。		
	在车内吸烟、吃零食，行车途中接打手机。		
	使用脏话、粗话等服务忌语的。		

出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 1 分	不按规定换洗座套。	查阅违规经营行为记录	
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加 1 分至 10 分	有见义勇为、救死扶伤等行为，加 3 分，政府表彰或媒体表扬每次加 5 分。	查阅先进事迹记录表及相关证明材料	
	有协助查处违法行为、协助控制犯罪嫌疑人、协助侦破治安案件或制止犯罪活动的，加 1 分；受政府表彰或媒体表扬每次加 5 分。		
	积极参加抢险救灾，每次加 2 分。		
	参加义务服务、志愿者服务等社会公益活动行为的，每次加 2 分。上限 5 分。		
	拾到现金或物品折合现金 1000 元以下的，每次加 0.5 分；现金或折合现金 1000 元以上的每次加 1 分；县级及以上报纸、电视、广播予以报道表扬的每次加 3 分,同一事件不重复加分。		

烟台市区公交客运企业服务质量信誉考核实施办法

第一章　总 则

第一条　为加强公交客运管理，规范公交客运企业经营行为，建立完善的公交客运服务质量信誉考核体系，保障乘客合法权益，提高公交客运服务质量，根据《道路运输企业质量信誉考核办法（试行）》、《烟台市公共汽车服务管理标准（试行）》，结合我市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称的公交客运企业服务质量信誉考核（下称“服务质量信誉考核”）是指烟台市交通运输管理处在考核周期内对市区（芝罘区、莱山区、开发区、福山区、牟平区、高新区）公交客运企业的安全运营、经营行为、服务质量和社会责任等内容实施的综合考核。

第三条　开发区、福山区、牟平区道路运输管理机构要加强辖区内公交客运企业的日常管理工作，配合市交通运输管理处做好服务质量信誉考核工作。

第四条　服务质量信誉考核应遵循公平、公正、公开和便民的原则，公开考核标准，严格考核程序，健全考核档案，增强考核透明度，向社会公开考核结果。

第五条 公交客运企业应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章制度，加强内部管理，完善内部考核，提高服务质量。

第六条 道路运输管理机构应加强服务质量信誉考核工作的信息化建设，依托行业管理内网平台和公众信息服务外网平台，不断提高工作效率和服务水平。

第二章 评分标准与等级划分

第七条 服务质量信誉考核实行月度平均分制。月度计分由基准分与加分组成，月度基准分值为 1000 分,加分分值最高为 100 分。

出现下列情形之一的，当月得分计为 0 分:

1.发生一次死亡 3 人以上的重特大交通责任事故的;

2.车辆在运营过程中发生自燃，导致人员伤亡或经媒体曝光，造成恶劣社会影响的;

3.由于公交客运企业或者公交车驾驶员的原因,造成严重人身伤害或重大财产损失，造成恶劣社会影响，并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。

4.由于公交企业决策不当，引发社会群体越级上访，严重扰乱政府办公或社会秩序，造成恶劣社会影响的。

第八条 服务质量信誉等级分为优秀、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第九条 服务质量信誉等级按照以下标准进行评定:

（一）考核周期内，服务质量信誉考核月度平均得分在900分以上的，服务质量信誉等级为AAA级;

（二）考核周期内，服务质量信誉考核月度平均得分在850-899分或者月度平均得分在900分以上，但GPS智能调度系统未与市交通运输管理处联网的，服务质量信誉等级为AA级;

（三）考核周期内，服务质量信誉考核月度平均得分在800-849分或者月度平均得分在850-899分，但GPS智能调度系统未与市交通运输管理处联网的，服务质量信誉等级为A级;

（四）考核周期内，出现下列情形之一的，服务质量信誉等级为B级:

1.服务质量信誉考核月度平均得分在800分以下的;

2.服务质量信誉考核月度平均得分在800-849分,但GPS智能调度系统未与市交通运输管理处联网的;

3.出现单月得分为0分的。

第三章 评分方法及要求

第十条 服务质量信誉考核周期为每年的1月1日起至12月31日止。实行动态量化考核，月度计分通报，年度汇总评级。

（一）动态量化考核是指市交通运输管理处根据联网监控、现场检查、社会投诉和举报、相关执法部门信息反馈、企业上报

材料等情况录入服务质量信誉考核管理信息系统，依据评分细则进行计分；

（二）月度计分通报是指市交通运输管理处根据当月动态考核情况及内业集中查验整改落实情况，对服务质量信誉考核及计分情况进行通报；

（三）年度汇总评级是指在考核周期结束后，市交通运输管理处根据服务质量信誉考核月度平均得分评定等级。

第十一条 服务质量信誉动态考核主要包括以下内容：

（一）安全运营：安全事故、车辆技术状况；

（二）经营行为：经营违章行为、班次完成情况、运营正点率；

（三）服务质量：驾驶员违章行为、设施设备、乘客投诉、媒体曝光；

（四）社会责任：维护行业稳定、完成政府指令性任务；

（五）加分项目：媒体表彰、新能源汽车使用、冷僻线路开通情况。

第十二条 对公交客运企业的内业管理，市交通运输管理处每年至少组织一次内业集中查验，查验内容不纳入考核计分，但对存在的问题要明确整改要求和时限，结合当月动态考核一并通报，并在企业整改到期日进行整改验收，整改验收情况按照考核细则要求进行量化计分。

第十三条 集中查验主要包含以下内容：

（一）信息化建设：GPS 监控管理机构的设置、专职工作人员配备、GPS 监控平台及相关制度建设、使用情况等；

（二）安全机构及人员设置：安全生产领导机构、管理机构、车辆技术管理机构的设立及安全管理人员（专职）、车辆技术管理人员配备情况等；

（三）安全生产管理：安全生产责任制、安全生产工作例会、安全生产责任倒查、安全生产操作规程、安全生产奖惩、安全应急救援预案、安全生产社会监督、安全生产培训教育、安全隐患排查等制度的建立及落实情况；

（四）车辆管理：车辆技术管理制度的建立及落实情况；

（五）从业人员管理：从业人员的聘用、岗前培训、安全教育培训、目标考核、档案管理等制度的建立及落实情况；

（六）企业文化：企业文化开展场所及设施，企业文化理念，企业标识，内部宣传栏或宣传简报，党团工会组织成立情况等。

第四章　考核程序

第十四条　市交通运输管理处牵头组织成立市区公交客运企业服务质量考核专家库，人员由市交通运输管理处、开发区交通运输管理处、福山区交通运输管理处、牟平区交通运输管理处和公交客运企业推荐组成。

第十五条　市交通运输管理处每月 5 日前从专家库中随机

抽取 3 人或以上的奇数人员成立市区公交企业服务质量考核小组，负责当月现场检查，并根据现场检查、群众投诉、车辆年审及相关部门的信息反馈等情况进行计分。每月现场检查车辆的比例不低于营运车辆总数的 20%，检查情况记入《烟台市区公交客运企业服务质量信誉考核现场检查记录单》，并及时反馈给公交客运企业。

第十六条 各公交客运企业应于每月下旬前上报当月获得的媒体表彰情况及新能源汽车使用情况，逾期不报者视为放弃加分奖励。

第十七条 市交通运输管理处于每月 10 日前对上月服务质量信誉考核情况进行通报，并在烟台公交公众信息服务平台予以公布。

第十八条 市交通运输管理处应于次年 1 月 31 日前完成服务质量信誉等级评定工作，并在烟台公交公众信息服务平台进行不少于 15 天的公示。对公示结果有异议的，应在公示期内实名申诉或举报，并附联系方式，由市交通运输管理处核实处理。

第五章 奖 惩

第十九条 服务质量信誉考核通报同时抄送市国资委、开发区管委和福山区政府。

第二十条 采取服务质量信誉招投标方式来确定公交线路

经营权许可的，服务质量信誉等级将作为评标的重要依据。

第二十一条 服务质量信誉等级评定为不合格、服务质量信誉考核单月计为 0 分或者出现有责投诉、经营违章行为的，相关责任人应接受市交通运输管理处不少于 18 个学时的交通法规、职业道德、安全生产技能等方面的培训，情节严重的在烟台公交公众信息服务平台予以曝光。

第六章 附 则

第二十二条 各公交客运企业应依据本办法制定相应规章制度，明确考核责任，细化奖惩措施。

第二十三条 服务质量信誉考核工作人员应严格遵守国家有关法律法规和本办法的规定，依法行政，公正执法，认真履行职责，不得弄虚作假，不得利用职权索贿、受贿或侵害企业合法权益。

第二十四条 各县市公交客运企业服务质量信誉考核工作可参照本办法执行。

附件：1. 烟台市公交客运企业服务质量信誉考核评分细则

2. 烟台市公交客运企业服务质量信誉考核现场检查记录单

附件 1

烟台市区公交客运企业服务质量信誉考核评分细则

考核项目		评分内容及标准	考核方法	计分
一、安全运营 二、（400 分）	安全事故 （200 分）	1.发生交通事故致人受伤且负同等或主要责任的，每发生一起扣 30 分。	企业上报，与交警部门抄告信息进行比对	
		2.发生交通事故致人死亡且负同等或主要责任的，每人次扣 100 分。	企业上报，与交警部门抄告信息进行比对	
	车辆技术状况 （200 分）	1.因机械故障原因造成车辆抛锚的，每车次扣 20 分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		2.不按规定维护检测公交车辆的，每车次扣 20 分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		3.擅自非法改装车辆的，每车次扣 20 分。	现场查验、系统导入	
		4.未按规定进行车辆例检的，每车次扣 20 分。	现场查验、系统导入	
		5.车辆在运营过程中发生自燃的，该项不得分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		6.车辆完好率不足 98%的，每降低 1%，扣 3 分，低于 10%的，该项不得分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		7.其他车辆技术状况，包括对车身外观与内饰、制动、轮胎、转向、悬架、传动、灯光、三漏、异响、玻璃、地板、座椅、扶手、拉环、喇叭、灭火器、后视镜、刮水器、尾气排放、车门应急开关、信号装置与仪表、车顶逃生及通风换气装置等进行检查，发现不合格的，每车扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
二、经营行为 （250 分）	经营违章行为 （100 分）	1.聘用无公交客运上岗资质或上岗证书逾期未参加审验人员从事公交客运的，该项不得分。	现场查验、系统导入	
		2.使用无道路运输证车辆从事公交客运经营的，该项不得分。	现场查验、系统导入	
		3.妨碍交通行政执法部门检查，发生辱骂、殴打执法人员，抗拒检查等行为的，该项不得分。	现场查验、系统导入	

二、经营行为（250 分）	经营违章行为（100 分）	4.擅自开通或调整线路、增设区间线（含临时班车）的，该项不得分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		5.擅自停业、歇业或终止线路运营的，该项不得分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		6.线路开通或调整审批后，不按规定执行的，该项不得分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		7.不按核定的线路走向、站点组织营运的，每车次扣 50 分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		8.不按核定的首末班时间组织营运的，每车次扣 50 分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		9.擅自设置公交站牌的，每处扣 50 分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		10.不执行各种乘车优惠政策的，每次扣 50 分。	现场查验、系统导入	
		11.拒载老年人、学生等免费或优惠乘车人员的，或不按规定对免费、优惠乘车人员提供服务的，每次扣 50 分。	现场查验、系统导入	
		12.车辆载客加油（气）的，每车次扣 50 分。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		13.行业主管部门已经立案的违章行为，企业逾期未接受调查和处罚的，投诉处理反馈不及时的，每次扣 50 分。	现场查验、系统导入	
		14.未按规定时间和标准要求完成投诉处理并回复投诉人的，处理投诉推诿、偏袒、弄虚作假的，每次扣 30 分。	现场查验、系统导入	
	班次完成情况（100 分）	1.月班次完成率在 98%以上的，该项不扣分；月班次完成率在 95%-98%的，该项扣 10 分；月班次完成率在 90%-95%的，该项扣 30 分；月班次完成率低于 90%的，该项扣 50 分。	通过 GPS 联网监控或调度路单进行抽查，公交行业统计数据（含燃油补贴数据）以该项检查数据为准	
		2.车辆 GPS 在线率低于 100%的，每低 1%扣 10 分。	GPS 联网监控	
	运营正点率（50 分）	平峰期的正点率低于 100%的，每低 1%，扣 1 分。	GPS 联网监控	
三、服务质量（250 分）	驾驶员违章行为（100 分）	1.着装统一，干净整洁，不符合要求的，每人次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		2.不按规定顺序靠站、出站的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		3.不按规定报站的，每次扣 1 分*换算系数。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		4.车辆中途越站的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	
		5.驾驶员途中吸烟、打手机的，每人次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		6.驾驶员服务态度恶劣，粗暴对待乘客的，每人次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		7.车辆不按规定站点停靠上、下客的，每人次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		8.不能正确使用应急设施设备的，每人次扣 1 分*换算系数。	现场查验、GPS 联网监控、系统导入	

三、服务质量（250 分）	设施设备（50 分）	1. 车辆外观明显脱漆、凹陷、破损的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		2. 始发车辆未清洁的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		3. 车体、车内广告设置不符合规范，有明显破损、翘起等情况的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		4. 车门、车窗、顶棚或者地板、踏板、座椅、扶手、内壁、瓦圈、灯箱等卫生不合格的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		5. 上车门处未张贴“严禁携带易爆有毒物品乘车标识”的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		6. 儿童购票尺度标志应清晰、完好、准确，不符合要求的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
		7. 车厢内应张贴投诉电话、乘客须知、线路示意图、收费标准、“禁止吸烟”、“请勿扶门以防夹手”、“车门应急开关示意”以及“老弱病残孕”等标识，各项服务标志、标识应整洁清晰，安装牢固，规格统一，位置得当，排列有序，不符合要求的，每车次扣 1 分*换算系数。	现场查验、系统导入	
	乘客投诉（50 分）	市民通过电话、胶东在线、政府信箱、政府门户网、市长热线、交通服务热线以及来信、来访等对公交运营、服务质量投诉经查实的。根据乘客有效投诉，每起扣 1 分*换算系数，扣完为止。	依据投诉记录	
	媒体曝光（50 分）	新闻媒体对公交企业运营、服务质量等方面的负面报道，经查实的，每次扣 20 分，扣完为止。	市运管处搜集资料	
四、社会责任（100 分）	维护行业稳定（50 分）	1. 企业所属驾驶员参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运上访事件的，酌情扣分；情节严重的，扣 50 分。	市运管处搜集资料	
		2. 由于公交企业决策不当，引发社会群体越级上访的，扣 50 分。	市运管处搜集资料	
	完成政府部门指令性任务（50 分）	1. 各公交客运企业要针对通报中的整改要求，认真整改，并及时上报整改情况。不按时上报的，扣 10 分，整改不到位的，扣 30 分，未整改的，扣 50 分。	市运管处搜集资料	
		2. 行业主管部门交办的工作要按照交办的内容和规定的时限认真、及时办理。无故不按规定时间办理的每次该项扣减 30 分。	市运管处搜集资料	
		3. 各公交企业应要求公交驾乘人员在运行过程中关注公交候车亭设施状况，发现分属路段的候车亭设施出现破损、车辆肇事损坏等问题，应立即上报市交通运输管理处客运三科。巡查中发现候车亭损坏但没有上报的，每次（处）扣 10 分。	市运管处搜集资料	

五、加分项目（100）	媒体表彰	1.获得县级报刊、电视、广播媒体表彰的，每次加 1 分*换算系数； 2.获得市级报刊、电视、广播媒体表彰的，每次加 2 分*换算系数； 3.获得省级报刊、电视、广播媒体表彰的，每次加 3 分*换算系数。	企业上报	
	新能源汽车使用情况	使用新能源汽车的，每增加一辆加 1 分*换算系数。	企业上报	
	冷僻线路开通	公交企业开通一条冷僻线路，自线路开通之日起 6 个月内，每月加 20 分/条。	市运管处掌握情况	

注：1.以上考核指标，按分配分值，扣完为止；
2.换算系数为上年度末行业车辆总数/上年度末企业车辆总数。

附件 2

烟台市区公交客运企业服务质量信誉考核现场检查记录单

检查日期：　　年　　月　　日

检查项目	检查内容	详细情况记录
车辆技术状况	因机械故障抛锚	
	未按规定维护检测	
	非法改装	
	未按规定进行例检	
	运营过程中发生自燃	
	车辆完好率	
	其他车辆技术状况，包括对车身外观与内饰、制动、轮胎、转向、悬架、传动、灯光、三漏、异响、玻璃、地板、座椅、扶手、拉环、喇叭、灭火器、后视镜、刮水器、尾气排放、车门应急开关、信号装置与仪表、车顶逃生及通风换气装置等进行检查	
班次完成情况	月班次完成率	
	车辆 GPS 在线率	
运营正点率	平峰期的正点率	
驾驶员违章行为	未统一着装	
	未按规定顺序靠站、出站	
	未按规定报站	
	车辆中途越站	
	驾驶员途中吸烟、打手机的现象	
	驾驶员服务态度恶劣，粗暴对待乘客	
	车辆未按规定站点停靠上、下客	

设施设备	车辆外观有明显脱漆、凹陷、破损	
	始发车辆未清洁	
	车体、车内广告设置不规范。	
	车门、车窗、顶棚或者地板、踏板、座椅、扶手、内壁、瓦圈、灯箱等卫生不合格	
	各项服务标志、标识安装不规范	
经营 违章行为	聘用无公交客运上岗资质或上岗证书逾期未参加审验人员从事公交客运	
	使用无道路运输证车辆从事公交客运经营	
	发生妨碍交通行政执法部门检查，发生辱骂、殴打执法人员，抗拒检查等行为	
	擅自开通或调整线路、增设区间线（含临时班车）	
	擅自停业、歇业或终止线路运营	
	线路开通或调整审批后，未按规定执行	
	未按核定的线路走向、站点组织营运	
	未按核定的首末班时间组织营运	
	擅自设置公交站牌	
	未执行各种乘车优惠政策	
	拒载老年人、学生等免费或优惠乘车人员，或不按规定对免费、优惠乘车人员提供服务	
	车辆载客加油（气）	
	行业主管部门已经立案的违章行为，企业逾期不接受调查和处罚，投诉处理反馈不及时	
	未按规定时间和标准要求完成投诉处理并回复投诉人，处理投诉推诿、偏袒、弄虚作假	
检查人：		

烟台市道路货物运输企业及货运站(场)质量信誉考核实施办法

第一章　总 则

第一条　为加强道路货运市场管理，规范货运经营行为，加快市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的竞争机制和市场退出机制，引导和促进道路货物运输企业和货运站（场）加强管理、保障安全、诚信经营、优质服务，提高行业整体服务水平，根据《山东省道路运输条例》、《道路货物运输及站场管理规定》、《山东省道路运输企业质量信誉考核办法（试行）》等有关法规及规范性文件，结合我市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称的道路货物运输企业及货运站（场）质量信誉考核（以下简称“质量信誉考核”），是指道路运输管理机构在考核周期内对道路货物运输企业（以下简称“货运企业”）和货运站（场）（以下简称“货运站”）的基础管理、安全生产、经营行为、服务质量和履行社会责任等方面进行的综合评价。

第三条　凡经我市各级道路运输管理机构许可设立的货运企业和货运站，均适用本办法。

对货运企业的质量信誉考核，应按其经营范围进行分类考核，分普通货物运输（含普通货物运输、专用运输、大型物件运输）质量信誉考核和危险货物运输质量信誉考核两类。

第四条 市交通运输管理处负责对全市货运企业和货运站质量信誉考核工作进行监督指导，并直接负责实施芝罘区、莱山区、高新区货运企业和货运站质量信誉考核工作；其他县级道路运输管理机构负责实施本行政区域内的货运企业和货运站质量信誉考核工作。

第五条 质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开和便民的原则，公开考核标准，严格考核程序，健全考核档案，增强考核透明度，向社会公开考核结果。

第六条 货运企业和货运站应当坚持诚实守信的原则，加强管理、诚信经营，为社会提供安全、优质的运输服务。

第七条 道路运输管理机构应以质量信誉考核工作为载体，不断完善监管手段，加大日常监管力度，并加强质量信誉考核工作的信息化建设，依托行业管理内网平台和公众服务外网平台，不断提高工作效率和服务水平。

第八条 道路运输管理机构应当鼓励和支持质量信誉等级高的货运企业和货运站发展，提升道路货运行业规模化、品牌化服务水平。

第二章 质量信誉等级划分与考核内容

第一节 货运企业质量信誉考核内容与计分标准

第九条 货运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。

第十条 货运企业质量信誉考核内容包括:

（一）基础管理: 管理机构设置、安全管理制度建立及落实、从业人员管理、营运车辆管理;

（二）安全生产: 交通责任事故、危险货物运输企业的环境污染责任事故;

（三）经营行为: 经营违章、危险货物运输 “电子路单报备管理系统”使用;

（四）服务质量: 服务质量保障措施制定及落实，由于货运企业原因造成货损货差、运输违约等服务质量问题引起的社会投诉，媒体曝光;

（五）社会责任: 完成政府或行业主管部门下达的指令性运输任务情况、按规定向道路运输管理机构报送相关统计调查报表情况;

（六）加分项目: 规模化经营、社会贡献、节能减排、获得省部级以上荣誉称号、品牌化建设以及信息化建设等。

第十一条 货运企业质量信誉考核实行基准分与加分相结合的计分制，基准分值为 1000 分，加分分值最高为 100 分。

第十二条 货运企业质量信誉等级按照下列标准进行评定:

（一）考核周期内累计得分在 850 分以上，且考核周期内未发生一次死亡 3 人及以上的重特大交通责任事故或未发生特大恶性污染责任事故，也未发生特大恶性服务质量或企业稳定事件的，质量信誉等级为 AAA 级;

（二）考核周期内累计得分在 700 分至 849 分之间，且考核

周期内未发生一次死亡 10 人及以上的特大交通责任事故（发生两起以上一次死亡 5-9 人的重大交通责任事故或三起以上一次死亡 3-4 人的重大交通责任事故视同发生一次死亡 10 人及以上的特大交通责任事故，下同）或未发生特大恶性污染责任事故，也未发生特大恶性服务质量或企业稳定事件的，质量信誉等级为 AA 级；

（三）考核周期内累计得分在 600 分至 699 分之间，且考核周期内未发生一次死亡 10 人及以上的特大交通责任事故或未发生特大恶性污染责任事故，也未发生特大恶性服务质量或企业稳定事件的，质量信誉等级为 A 级；

（四）考核周期内有下列情形之一的，质量信誉等级为 B 级：

1. 考核周期内累计得分低于 600 分；

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或企业稳定事件的；

4. 发生一次死亡 10 人及以上特大交通责任事故的；

5. 办公场所、停车场地、设施设备等达不到原许可条件的，仍按原许可经营范围开展经营活动的；

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发生交通责任事故等重大情况，隐瞒不报或故意弄虚作假，情节严重的。

第二节　货运站质量信誉考核内容与计分标准

第十三条　货运站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。

第十四条 货运站质量信誉考核内容包括:

（一）基础管理: 管理机构设置、安全管理制度建立及落实、从业人员管理、设施设备管理;

（二）安全生产: 事故报告处理，站内作业、消防等安全责任事故;

（三）经营行为: 经营违章、超限超载;

（四）服务质量: 服务质量保障落实、价格管理、服务水平、由于货运站原因造成货损货差等服务质量问题引发社会投诉、媒体曝光;

（五）社会责任: 完成政府或行业主管部门下达的指令性任务情况、按规定向道路运输管理机构报送相关统计调查报表情况;

（六）加分项目: 获得省部级以上荣誉称号、社会贡献、品牌化建设以及信息化应用等。

第十五条 货运站质量信誉考核实行基准分与加分相结合的计分制，基准分值为 1000 分，加分分值最高为 100 分。

第十六条 货运站质量信誉等级按照下列标准进行评定:

（一）考核周期内累计得分在 850 分以上，质量信誉等级为 AAA 级;

（二）考核周期内累计得分在 700 分至 849 分之间的，质量信誉等级为 AA 级;

（三）考核周期内累计得分在 600 分至 699 分之间的，质量

信誉等级为 A 级;

（四）考核周期内有下列情形之一的，质量信誉等级为 B 级:

1. 考核周期内累计得分低于 600 分;

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或稳定事件的;

4. 站内发生一次死亡或重伤 1 人以上责任事故的;

5. 办公场所、停车场地、设施设备等达不到原许可条件的，仍按原许可经营范围开展经营活动的;

6. 允许超限超载车辆出站，导致发生重特大交通责任事故的;

7. 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;

8. 在质量信誉考核过程中发生安全责任事故等重大情况，隐瞒不报或故意弄虚作假，情节严重的。

第三章　考核方法与工作流程

第十七条　质量信誉考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日，实行动态考核，季度汇总，年度评级制度。

（一）动态考核是指道路运输管理机构将货运企业和货运站的日常监督检查、安全生产专项整治、受理社会投诉举报、营运车辆的二级维护、年审情况以及相关部门信息反馈情况及时记入质量信誉管理档案，并依据考核评分标准进行计分。

（二）季度汇总是指道路运输管理机构将动态考核情况，每季度汇总一次，并于次季度首月 10 日前在烟台市货运公众信息服务平台上进行公示。

（三）年度评级是指在考核周期结束后，由道路运输管理机构成立不少于 3 人的质量信誉考核评定组，根据动态考核结果按等级评定要求为货运企业和货运站评定质量信誉等级。

第十八条 道路运输管理机构应加强日常动态考核，建立质量信誉管理系统，借助信息化手段及时完善质量信誉管理档案。

第十九条 在考核周期内，道路运输管理机构应对纳入考核范围的货运企业和货运站进行至少一次全面现场检查，对照考核评分标准逐项进行量化计分。对危险货物运输企业的现场检查，由市交通运输管理处统一组织实施。

第二十条 质量信誉考核等级评定工作按照下列程序进行：

（一）货运企业和货运站应于考核周期次年 1 月 10 日前，根据质量信誉考核评分标准进行自评、总结，并向所在地道路运输管理机构提交《质量信誉等级评定申请表》（附件 1），申请质量信誉等级评定。

异地设立分公司的货运企业，报送质量信誉考核申请材料时，应当包括分公司的质量信誉情况。分公司所在地道路运输管理机构应对分公司的质量信誉情况进行核实，并出具书面证明。

（二）县级道路运输管理机构在收到货运企业和货运站的质量信誉等级评定申请后，对质量信誉等级进行初评，并于考核周期次年 1 月 31 日前将《烟台市货运企业和货运站质量信誉等级

评定表》（附件 2）报市交通运输管理处。

（三）市交通运输管理处应于考核周期次年 2 月 15 日前完成质量信誉等级核定工作，并将全市货运企业和货运站的质量信誉考核所得分数和评定结果在烟台市货运公众信息服务平台进行为期 15 天的公示。

（四）对公示结果有异议的，应在公示期内提出书面申诉或者举报，由市交通运输管理处核实处理。

第二十一条 考核周期次年 3 月 10 日前，市交通运输管理处将质量信誉考核结果在烟台市货运公众信息服务平台和市主要新闻媒体上统一向社会公布，并建立专项查询系统，方便社会各界查询货运企业和货运站的质量信誉等级。

第四章 管理与奖惩

第二十二条 对质量信誉等级高的货运企业和货运站，采取以下奖励措施：

（一）对考核等级为 AAA 级的货运企业和货运站，在烟台市货运公众信息服务平台上开辟专栏进行重点宣传；

（二）对考核等级为 AAA 级的货运企业和货运站，优先推荐参加相关项目试点工作；

（三）向货源单位推荐考核等级为 AAA 级的货运企业；

（四）对连续两年考核等级为 AAA 级的货运企业和货运站，优先推荐参加政府或行业管理部门的评优评先活动。

第二十三条 货运企业和货运站考核等级为 B 级或连续两年考核为 A 级的，道路运输管理机构应当予以通报并责令其限期整改。整改期间，不予办理扩大经营范围或者新增车辆业务。存在重大安全隐患，经整改仍不合格的，由原许可机关按照相关规定，取消相应许可或吊销其道路运输经营许可证。

第二十四条 货运企业和货运站有下列情况之一的，将其已评定考核等级降级并在烟台市货运公众信息服务平台予以公告：

1. 发生特大恶性污染责任事故的；

2. 发生特大恶性服务质量或企业稳定事件的；

3. 货运企业发生一次死亡 10 人及以上特大交通责任事故的；

4. 货运站内发生死亡或重伤 1 人以上责任事故的；

5. 货运站允许超限超载车辆出站，导致发生重特大交通责任事故的。

第五章 监督检查

第二十五条 质量信誉考核接受社会监督，任何单位、个人有异议的，应在公示期间实名提出书面申诉或举报，并附联系方式。

道路运输管理机构应当对申诉、举报进行调查处理，将处理结果进行反馈，并为举报人保密。

第二十六条 在实施质量信誉考核工作中，考核人员严重失职，帮助货运企业或货运站弄虚作假，利用职权索贿、受贿或侵

害货运企业、货运站合法权益的，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，由此造成考核结果失实的，其考核结果无效。

第六章　附 则

第二十七条　县级道路运输管理机构可根据当地道路货物运输市场发展情况，确定普通货运企业和货运站的质量信誉考核实施范围，并逐年扩大考核范围，最终实现质量信誉考核全覆盖。

第二十七条　交通责任事故是指负同等或者以上责任的交通事故。

第二十八条　本办法中安全责任事故是指因货运站原因造成的，在货运站生产经营活动中发生的，造成人身伤亡或者直接经济损失，经调查确定为责任事故的生产安全事故。

第二十九条　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漏、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。

第三十条　特大恶性服务质量事件是指由于企业原因，对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。

第三十一条　特大恶性企业稳定事件是指由于企业管理原因，导致发生职工或挂靠、融资(租赁)车辆车主(或驾驶员)违反

《信访条例》规定，群体越级上访，严重扰乱政府办公或社会秩序，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群体性事件。

第三十二条 货运企业涉及危险货物运输经营的，计算交通责任事故、违章次数及车辆数等指标时，应将危险货物运输和普通货运分别统计。

附件：1.质量信誉等级评定申请表

2.烟台市货运企业和货运站质量信誉等级评定表

3.烟台市普通货运企业质量信誉考核评分细则

4.烟台市危险货物运输企业质量信誉考核评分细则

5.烟台市货运站质量信誉考核评分细则

附件 1

质量信誉等级评定申请表

申请单位：_____

经营范围：_____

单位地址：_____

货运企业基本情况

<table>
<tr><td>企业名称</td><td colspan="2"></td><td>法人代表</td><td></td></tr>
<tr><td>通信地址</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人</td><td colspan="2"></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="4">（注：涉及危险货物运输的货运企业，要按经营范围分类填写申请表，提交普通货运和危险货物运输两份申请材料）</td></tr>
<tr><td>经营许可证号码</td><td colspan="2"></td><td>营业执照号码</td><td></td></tr>
<tr><td>税务登记号码</td><td colspan="2"></td><td>企业代码</td><td></td></tr>
<tr><td>经济类型</td><td colspan="2"></td><td>职工人数</td><td>人</td></tr>
<tr><td colspan="2">营运货车　　辆</td><td colspan="3">其中本企业权属货车　　辆</td></tr>
<tr><td>自评情况</td><td colspan="4">（盖 章）
年　　月　　日</td></tr>
</table>

货运站基本情况

<table>
<tr><td>货运站名</td><td colspan="2"></td><td>负责人</td><td></td></tr>
<tr><td>通信地址</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人</td><td colspan="2"></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>货运站级别</td><td></td><td>隶属企业</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>建筑面积</td><td>平方米</td><td>仓库面积</td><td colspan="2">平方米</td></tr>
<tr><td>业务洽谈室面积</td><td>平方米</td><td>职工人数</td><td colspan="2">人</td></tr>
<tr><td>自评情况</td><td colspan="4">（盖 章）
年　　月　　日</td></tr>
</table>

交通（污染/安全）责任事故情况登记表

单位：

序号	事故时间	事故地点	肇事车辆 （类别及车号）	肇事原因	驾驶员	受伤人数	死亡人数	事故责任

附：事故责任认定书复印件

说明：危险货物运输企业发生污染责任事故、货运站发生安全责任事故均使用本表，单独填列。

违章经营情况登记表

单位:

序号	违章时间	违章地点	违章单位（分公司）	违章车辆	违章事实	违章责任人	查处机关

附：行政处罚决定书复印件

服务质量投诉处理情况登记表

单位：

序号	日 期	投诉人	投诉内容	投诉方式	责任人	受理机关	核查处理情况	备 注

完成政府指令性运输任务情况登记表

单位：

下达任务部门	下达任务时间	要求完成时间	实际完成时间	下达任务内容	是否符合要求	备 注

附件 2

烟台市货运企业和货运站质量信誉等级评定表

<table>
<tr><td>企业/货运站名称</td><td colspan="2"></td><td>许可证号</td><td></td></tr>
<tr><td>考核项目及标准分</td><td>初评得分</td><td>复核得分</td><td colspan="2" rowspan="6">考核组初评意见：
依据对企业质量信誉考核得分及有关考核评定规则，该企业被初评为
_____ 级货运企业/货运站。
考核组成员签名：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>一、企业管理</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>二、安全生产</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>三、经营行为</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>四、服务质量</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>五、社会责任</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>六、加分项目</td><td></td><td></td><td colspan="2" rowspan="13">县级道路运输管理机构初评意见：
同意考核组初评意见，该企业被初评为_____级货运企业/货运站。
年　月　日（章）
市交通运输管理处评定意见：
经复核、公示，该企业被评定为
_____货运企业/货运站。
年　月　日（章）</td></tr>
<tr><td>合　计</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">在质量信誉考核期内或考核过程中企业是否有下列情况</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. 货运企业发生一次死亡 10 人及以上特大交通责任事故。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">2. 货运站内发生一次死亡或重伤 1 人及以上安全责任事故。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">3. 发生一次特大恶性污染责任事故。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">4. 发生一次特大恶性服务质量事故或稳定事件。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">5. 货运站允许超限超载车辆出站，导致发生重特大交通责任事故。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">6. 办公场所、停车场地、设施设备等达不到原许可条件，仍按原许可经营范围开展经营活动。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">7. 在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">8. 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。</td><td></td></tr>
</table>

附件 3

烟台市普通货运企业质量信誉考核评分细则

企业名称:　　考核年度:

考核项目		考核内容	评分标准	考核方法	扣分
基础管理（200 分）	管理机构（30 分）	管理机构设置和人员配备	未成立安全生产委员会或领导小组的，此项不得分； 未根据经营规模设置安全生产管理机构的，此项不得分； 安全生产管理人员、车辆技术管理人员和相关专业人员配备不到位的，每缺 1 人扣 5 分。	检查安全生产管理机构设置文件、核查人员配备情况	
	安全管理制度建立及落实（70 分）	1. 安全生产岗位责任制建立及落实	未建立企业主要负责人、安全负责人、安全管理人员、驾驶员的岗位职责的，每项扣 5 分； 未按不同岗位分别签订《安全生产目标责任书》的，每发现 1 人扣 5 分。	检查明确企业各岗位安全责任的文件、检查是否签订安全责任书	
		2. 安全生产监督检查制度建立及落实	未制定安全生产监督检查制度的，扣 10 分； 未定期进行安全生产监督检查并做好安全监督检查记录的，扣 5 分。	检查安全检查制度文件及安全检查记录情况	
		3. 安全会议制度建立及落实	未制定安全例会制度的，扣 10 分； 未按要求定期召开安全会议并做好安全会议记录的，扣 5 分。	检查安全例会制度文件及安全会议记录情况	
		4. 安全培训教育制度建立及落实	未制定安全培训教育制度的，扣 10 分； 未定期开展安全教育培训并做好培训记录的，扣 10 分。	检查安全培训教育制度文件及培训记录情况	
		5. 安全生产操作规程制定及落实	未制定安全生产操作规程的，扣 10 分； 相关工作人员未能准确了解、执行操作规程的，每起扣 5 分。	检查安全生产操作规程文本及台账、抽查工作人员进行询问	
		6. 事故处理与应急预案	未制定完善安全生产事故处理制度及应急预案的，扣 10 分； 未按规定定期进行应急演练的，扣 5 分。	检查安全生产事故处理制度、应急预案等文件及应急演练记录	
		7. 安全活动开展落实	未按行业管理部门要求开展安全活动的，每次扣 10 分。	检查安全活动开展相关文件资料	

基础管理（200 分）	从业人员管理（30 分）	1.从业人员管理台帐建立情况	未建立从业人员管理台帐的，扣 10 分； 从业人员台帐不齐全或不及时更新的，扣 5 分。	检查从业人员管理台账	
		2.从业人员取得从业资格情况	从业人员持证上岗率达不到 100%的，此项不得分。	检查从业人员的资格证书	
		3.从业人员岗前培训情况	未对新进员工、转岗员工进行岗前培训的，扣 10 分。	检查岗前培训和考核记录	
	车辆管理（70 分）	1.车辆技术档案的建立	未建立车辆技术档案，实行一车一档的，每缺一车档案扣 10 分； 档案不完善或不及时更新的,每车扣 5 分。（档案主要内容包括：车辆基本情况、主要部件更换情况，修理和二级维护记录、技术等级评定记录，车辆变更记录、行驶里程及交通事故记录等）	检查车辆技术档案，按车辆数 20%比例进行抽查	
		2.车辆维护制度建立及落实	未建立车辆维护制度的，扣 10 分； 未按规定进行车辆维护的，每辆次扣 5 分。(车辆维护制度内容包括：日常维护、一级维护、二级维护相关规定）	检查车辆维护制度文件及维护台帐记录、二级维护联网系统导入	
		3.车辆报废更新制度建立及落实	未建立车辆报废更新制度的，扣 10 分； 未按规定办理报废更新，并及时报道路运输管理机构备案的，每辆次扣 5 分。	检查车辆报废更新制度文件、将管理内网车辆情况与企业实有车辆情况进行对比核查	
		4.车辆定期例行检查和出入库检查制度建立及落实	未建立车辆定期例行检查和出入库检查制度的，每项扣 10 分； 未按规定对车辆进行技术状况例行检查和出入库检查的，每辆次扣 5 分。	检查车辆例行检查制度、出入库检查记录	
		5.车辆选购及节能管理制度	未制定车辆选购管理制度的，扣 5 分； 未制定节能管理制度并落实的，扣 5 分。	检查车辆选购管理、节能管理制度文件	
安全生产（300 分）	交通责任事故（300 分）	1.交通责任事故率	货运车辆发生交通责任事故的次数/货运车辆数,每 0.01 次/车扣 5 分。	根据企业提交材料，并与交警部门、安监部门抄告信息进行比对	
		2.交通责任事故伤人率	货运车辆发生交通责任事故导致的受伤人数/货运车辆数，每 0.01 人/车扣 20 分。		
		3.交通责任事故死亡率	货运车辆发生交通责任事故导致的死亡人数/货运车辆数，每 0.005 人/车扣 30 分。		
经营行为（250 分）	经营违章（250 分）	经营违章率	货运车辆被执法部门查处违章次数/货运车辆数，每 0.05 次/车扣 20 分。	违章信息联网导入	
服务质量（150 分）	服务质量保障措施（30 分）	1.服务质量保障措施制定	未按规定制定服务质量保障措施，扣 15 分。	检查服务质量保障措施文件	
		2.服务质量问题处理台账	未建立服务质量保障台帐，未对发生的服务质量问题及处理结果进行及时登记的，扣 15 分。	检查服务质量处理台帐	

服务质量（150 分）	社会投诉（60 分）	被社会投诉并查证属实	企业服务质量投诉次数/货运车辆数，每 0.1 次/车扣 20 分。	根据道路运输管理机构掌握情况	
	媒体曝光（60 分）	被媒体曝光并查证属实	因服务质量差而被国家级媒体曝光，每起扣 60 分；被省级新闻媒体曝光，每起扣 20 分；被市级媒体曝光，每起扣 10 分；县级新闻媒体曝光，每起扣 5 分。		
社会责任（100 分）	指令性任务（50 分）	执行指令性运输任务情况	无正当理由，不执行管理部门下达的指令性运输任务的，扣 50 分/次。	根据道路运输管理机构掌握情况	
	信息报送（50 分）	按规定报送统计调查信息情况	未按规定向道路运输管理机构报送相关统计调查信息报表的，扣 25 分/次。		
加分项目（100 分）	表彰荣誉	企业受到各级政府、行业管理部门表彰情况	获得省部级以上表彰或荣誉称号的，加 20 分；获得市级表彰或荣誉称号的，加 10 分；获得县级表彰或荣誉称号的，加 5 分。	企业提供相关证明材料	
	节能减排	使用节能减排新技术、采用先进运输方式情况	列入交通运输部、省交通厅节能减排示范项目或节能减排资金优先支持项目、节能减排推广产品目录的，加 20 分；列入省甩挂运输试点项目的，加 20 分；企业采用先进运输方式的，加 20 分，具体加分分值按 20 分 x（企业集装箱车辆或甩挂运输车辆数/车辆总数）确定。	根据道路运输管理机构掌握的情况	
	社会贡献	参加抢险救灾等重大任务情况	根据投入车辆和驾驶员情况，每投入 1 车加 1 分，每投入 1 人加 1 分。	根据道路运输管理机构掌握的情况	
	规模化经营	企业车辆规模情况	企业权属车辆数达到 100 部以上的，加 10 分。	根据道路运输管理机构掌握的情况	
	品牌化建设	企业文化建设、服务理念、特色服务等情况	企业注重文化建设，设立企业文化宣传栏或简报的，加 5 分；货运车辆统一标识和车辆外观的，加 5 分;服务人员统一着装的，加 5 分；企业创新服务理念，向现代交通物流发展，提供特色物流服务的，加 10 分；品牌化建设突出，有媒体报道并产生良好社会影响，加 20 分。	企业提供相关证明材料	
	信息化运用	企业实现信息化管理情况	1. 企业自建信息管理系统等对车辆、人员、相关业务实现科学有效管理的，加 10 分。 2. 所有普货车辆安装 GPS 并有效应用，加 15 分；具体加分分值按 15 分 x（企业安装 GPS 普货车辆数/车辆总数）确定。	企业提供相关证明材料	
总分合计：					

备注：1.“企业管理-车辆管理”考核项目中相关车辆管理制度建立应符合《山东省道路运输企业车辆技术管理工作规范（试行）》的要求。
2.对仅为本企业内部提供货物运输服务的企业，其考核项目中“服务质量保障措施”一项，不做考核扣分。
3.以上考核项目均规定了相应分值，该项目分值扣完为止，加分项目总分不超过 100 分。

附件 4

烟台市危险货物运输企业质量信誉考核评分细则

企业名称:　　考核年度:

考核项目		考核内容	评分标准	考核方法	扣分
基础管理（200 分）	管理机构（30 分）	管理机构设置和人员配备情况	未设置安全管理机构（包括：安全生产领导小组、应急救援领导小组、安全部门、车辆技术管理部门）并配备相应管理人员的，此项不得分； 有安全管理机构，但相关人员配备不到位的，每缺 1 人扣 5 分。	检查安全生产管理机构设置文件、核查人员配备情况	
	安全管理制度建立及落实（70 分）	1. 安全管理制度建立情况	安全生产管理制度包括：安全生产责任制度、安全会议制度、安全培训教育制度、安全生产监督检查制度、事故隐患整改制度、事故报告与处理制度、车辆及设备安全管理制度、从业人员管理制度、安全投入保障制度、安全消防管理制度、安全生产操作规程、事故处理应急预案（针对承运不同货物分类建立应急预案）、安全管理基础资料归档制度、安全责任考核制度、高危货物运输安全管理制度（针对承运的爆炸、剧毒、强腐蚀货物分类建立）、驾驶员及押运员违章处理制度、车辆 GPS 监控管理制度、恶劣天气运输预警制度。 每一项制度不符合规定的，扣 5 分。	检查企业安全管理制度文件	
		2. 安全制度、规范上板上墙情况	企业法人代表、安全管理机构、管理人员、装卸管理人员、驾驶员、押运员管理职责、六统一经营管理规范、安全生产责任制度、安全生产监督检查制度、车辆设备安全管理制度、从业人员管理制度、安全责任考核制度、事故处理应急预案应上板上墙，每缺一项扣 5 分。	检查制度、规范上板上墙情况	
		3. 安全生产岗位责任书签订情况	企业主要负责人、安全负责人、安全管理人员、装卸管理人员、驾驶员、押运员未按岗位分别签订《安全生产目标责任书》的，扣 10 分。	检查是否签订安全责任书	
		4. 安全责任考核与奖惩落实	未制定相关岗位考核指标和奖惩办法的，扣 10 分； 有考核奖惩办法，但没有考核奖惩记录的，扣 5 分。	检查考核和奖惩记录情况	
		5. 安全监督检查制度落实情	每月应至少开展专项检查两次，未开展检查并填写检查记录的，扣 5 分； 每季度应至少开展综合性检查一次，未开展检查并填写检查记录的，扣 5 分； 每年度应至少开展季节性检查两次，未开展检查并填写检查记录的，扣 5 分。	检查安全监督检查记录情况	

基础管理（200 分）	安全管理制度建立及落实（70 分）	6.事故隐患整改制度落实	未建立事故隐患档案的，扣 10 分； 未按规定使用事故隐患整改通知书并留有存根的，扣 5 分。	检查事故隐患档案及隐患整改通知书存根情况	
		7.安全会议制度落实	未按要求每季度召开不少于一次安全领导机构会议的，扣 5 分； 未按要求每月召开不少于一次安全工作会议的，扣 5 分。	检查安全会议记录和与会签到表	
基础管理（200 分）	安全管理制度建立及落实（70 分）	8.安全培训教育制度落实	未按要求每月定期开展不少于两次安全教育培训并做好培训记录的，扣 5 分。（人员应与驾驶员、押运员人数相符，不能参加的人员有补课手续记录）	检查安全培训教育记录和人员签到表	
		9.安全生产操作规程落实	相关工作人员未能准确了解、执行安全生产操作规程的，每人扣 5 分。	抽查工作人员进行询问	
		10.事故应急救援演练落实	未按要求每年开展两次应急救援演练并做好演练记录的，每少 1 次扣 5 分。（演练记录包括：演练方案、演练计划、演练总结、演练影像资料）	检查事故处理应急预案演练记录	
		11.风险评估报告	未制定当年风险评估报告的，扣 10 分； 风险评估报告未涉及车辆出入库，紧扣装卸、运输全过程的，扣 5 分； 评估报告未充分考虑驾驶员、押运员、装卸员等操作的各个环节及处置办法的，扣 5 分； 风险评估报告未充分考虑车辆和容器各项技术状况的，扣 5 分。	检查年度风险评估报告	
		13.GPS 监控情况	未设置 GPS 监控人员，明确岗位职责，保证 24 小时监控到位的，扣 10 分； 未按规定填写使用《GPS 监控记录》，扣 5 分。	检查 GPS 监控记录	
		14.安全活动开展落实	未按行业管理部门要求开展各项安全活动的，每次扣 5 分。	检查安全活动开展相关文件资料	
	车辆管理（50 分）	1.车辆技术档案建立情况	未建立单车车辆技术档案的，每缺一车档案扣 10 分； 档案不完善或不及时更新的，每车扣 5 分。（档案主要内容包括：车辆基本情况、主要部件更换情况，修理和二级维护记录、技术等级评定记录，车辆变更记录、行驶里程及交通事故记录等）	检查车辆技术档案，按车辆数 20%比例进行抽查	
		2.车辆维护制度建立及落实情况	未建立车辆维护制度的，扣 10 分； 未定期进行维护的，每辆次扣 5 分。（车辆维护制度内容包括：日常维护、一级维护、二级维护相关规定）	检查车辆维护制度文件及维护台帐记录，联网系统导入	
		3.车辆报废更新制度建立及落实情况	未建立车辆报废更新制度的，扣 10 分； 未按规定办理报废更新，及时报道路运输管理机构备案的，每辆次扣 5 分。	检查车辆报废更新制度文件、将管理内网车辆情况与企业实有车辆情况进行对比核查	

基础管理（200 分）	车辆管理（50 分）	4.车辆定期例行检查和出入库检查制度建立及落实情况	未建立车辆定期例行检查和出入库检查制度的，每项扣 10 分；未按规定对车辆进行技术状况例行检查和出入库检查的，每辆次扣 5 分。	检查车辆例行检查制度、出入库检查制度文件及执行检查记录情况	
		5.车辆选购管理制度及节能管理制度	未制定车辆选购管理制度的，扣 5 分；未制定节能管理制度并落实的，扣 5 分。	检查车辆选购管理、节能管理制度文件	
	从业人员管理（50 分）	1.从业人员管理台帐建立情况	未建立从业人员管理台帐的，扣 10 分； 从业人员台帐不齐全或不及时更新的，扣 5 分。（主要检查驾驶员台帐情况）	检查从业人员管理台账	
		2.驾驶员、押运员取得从业资格情况	驾驶员、押运员持证上岗率达不到 100%的，此项不得分。	检查从业人员的资格证书	
		3.安全生产管理人员	应有不少于 2 名安全生产管理人员，每缺 1 人扣 5 分。	检查安全生产管理人员是否有安监部门发放的资格证书	
		4.化工技术人员	应聘有不少于 1 名化工技术人员，有相应资格证书，不符合要求的扣 5 分。	检查化工技术人员资格证书	
		5.装卸管理人员	应有不少于 2 名装卸管理人员，每缺 1 人扣 5 分。	检查装卸管理人员资格证书	
安全生产（300 分）	交通责任事故（300 分）	1.交通责任事故率	即危险货运车辆发生交通责任事故的次数/危险货运车辆数,每 0.01 次/车扣 5 分。	根据企业提交材料，并与交警部门、安监部门抄告信息进行比对	
		2.交通责任事故伤人率	即危险货运车辆发生交通责任事故导致的受伤人数/危险货运车辆数，每 0.01 人/车扣 20 分。		
		3.交通责任事故死亡率	即危险货运车辆发生交通责任事故导致的死亡人数/危险货运车辆数，每 0.005 人/车扣 30 分。		
		4.污染责任事故率	即危险货运车辆发生污染责任事故的次数/危险货运车辆数，每 0.01 次/车，扣 10 分。		
经营行为（250 分）	经营违章（150 分）	经营违章率	危险货物运输车辆被执法部门查处违章次数/危险货物运输车辆数，每 0.05 次/车扣 20 分。	违章信息联网导入	
	电子路单（100 分）	使用“电子路单报备管理系统”情况	危险货物运输车辆执行每一次运输任务前，企业必须从网上进行申请，填报车辆信息、运输路线、运输货物以及应急措施等信息。发现未进行网上申报的，每车次扣 10 分。（本条自实施之日起，开始统计）	GPS 监控与“电子报备管理系统”记录比对	
服务质量（150 分）	服务质量保障措施（30 分）	1.服务质量保障措施制定	未按规定制定服务质量保障措施，扣 15 分。	检查服务质量保障措施文件	
		2、服务质量问题处理台账	未建立服务质量保障台帐，未对发生的服务质量问题及处理结果进行及时登记的，扣 15 分。	检查服务质量处理台帐	
	社会投诉（60 分）	被社会投诉并查证属实	企业服务质量投诉次数/货运车辆数，每 0.1 次/车扣 20 分。	根据道路运输管理机构掌握情况	
	媒体曝光（60 分）	被媒体曝光并查证属实	因服务质量差而被国家级媒体曝光，每起扣 60 分；被省级新闻媒体曝光，每起扣 20 分；被市级媒体曝光，每起扣 10 分；县级新闻媒体曝光，每起扣 5 分。		

社会责任（100 分）	指令性任务（50 分）	执行指令性运输任务情况	无正当理由，不执行管理部门下达的指令性运输任务的，扣 50 分/次。	根据道路运输管理机构掌握情况	
	信息报送（50 分）	按规定报送统计调查信息情况	未按规定向道路运输管理机构报送相关统计调查信息报表的，扣 25 分/次。		
加分项目（100 分）	表彰荣誉	企业受到各级政府、行业管理部门表彰情况	获得省部级以上表彰或荣誉称号的，加 20 分；获得市级表彰或荣誉称号的，加 10 分；获得县级表彰或荣誉称号的，加 5 分。	企业提供相关证明材料	
	节能减排	使用节能减排新技术	列入交通运输部、省交通厅节能减排示范项目或节能减排资金优先支持项目、节能减排推广产品目录的，加 20 分。	根据道路运输管理机构掌握的情况	
	社会贡献	参加抢险救灾等重大任务情况	根据投入车辆和驾驶员情况，每投入一车加 1 分，每投入一人加 1 分。	根据道路运输管理机构掌握的情况	
	品牌化建设	企业文化建设、品牌化建设情况	企业注重文化建设，设立企业文化宣传栏或简报的，加 5 分；品牌化建设突出，有媒体报道并产生良好社会影响，加 20 分。	企业提供相关证明材料	
	信息化运用	企业实现信息化管理情况	企业自建信息管理系统等对车辆、人员、相关业务实现科学有效管理的，加 10 分。	企业提供相关证明材料	
总分合计：					

备注：1.“企业管理-车辆管理”考核项目中相关车辆管理制度建立应符合《山东省道路运输企业车辆技术管理工作规范（试行）》的要求。

2.对仅为本企业提供运输服务的危险货物运输企业，其考核项目中“服务质量保障措施”一项，不做考核扣分。

3.以上考核项目均规定了相应分值，该项目分值扣完为止，加分项目总分不超过 100 分。

附件 5

烟台市货运站（场）质量信誉考核评分细则

企业名称:　　考核年度:

考核项目		考核内容	评分标准	考核方法	扣分
基础管理（200 分）	管理机构（30 分）	管理机构设置和人员配备	未成立安全生产委员会或领导小组的，此项不得分； 未设置安全生产管理机构的，此项不得分； 设置管理机构，但相关安全生产管理人员配备不到位的，扣 5-10 分。	检查安全生产管理机构设置文件、核查人员配备情况	
	安全管理制度建立及落实（70 分）	1. 安全生产责任制建立及落实	未制定安全生产责任制度和部门职责的，每项扣 10 分； 未建立站场主要负责人、安全负责人、安全管理人员岗位职责的，扣 10 分； 未按不同岗位分别签订《安全生产目标责任书》的，每发现 1 人扣 5 分。	检查安全生产责任制度和各岗位安全责任的文件、检查是否签订安全责任书	
		2. 安全例会制度和培训教育制度建立及落实	未制定安全例会制度和教育培训制度的，每项扣 10 分； 未按规定每月召开 1 次以上安全例会的，每缺 1 次扣 5 分； 未定期开展安全教育培训并做好培训记录的，扣 10 分。（参加人员应达 60%以上，不能参加的有补课手续记录）	检查安全例会和教育培训制度文件、检查会议记录和培训记录	
		3. 安全生产操作规程制定及落实	未制定业务操作规程的，扣 10 分；相关工作人员未能准确了解、执行操作规程的，每起扣 5 分。	检查业务操作规程文本及台账、抽查工作人员进行询问	
		4. 安全监督检查制度制定及落实	未制定安全监督检查制度的，扣 10 分； 未定期进行安全监督检查并做好安全监督检查记录的，扣 5 分。	检查安全检查制度文件及安全检查记录情况	
		5. 事故处理与应急预案	未制定完善安全生产事故处理制度及应急预案的，扣 10 分； 有相关制度和应急预案，未定期进行应急演练的，扣 5 分。	检查安全生产事故处理制度、应急预案等文件及应急演练记录	
		6. 进出车辆管理制度	未制定进出车辆管理制度的，扣 10 分； 未建立检查记录的，扣 10 分。	检查进出车辆管理制度及车辆检查记录的	
		7. 仓库管理制度	未建立仓库（堆场）安全管理制度和货物交接制度的，每项扣 10 分。	检查仓库安全管理制度及货物交接制度文件	
		8. 安全活动开展落实	未按行业管理部门要求开展安全活动的，每次扣 10 分。	检查安全活动开展相关文件资料	

基础管理（200 分）	从业人员管理（50 分）	1. 从业人员管理台帐建立情况	未建立从业人员管理台帐的，扣 10 分；有台帐，但从业人员不齐全或不及时更新的，扣 5 分。（主要检查驾驶员台帐情况）	检查从业人员管理台账	
		2. 从业人员取得从业资格情况	站场负责人和安全管理人员未经安监、交通部门培训考试合格并持证上岗的，每人扣 5 分。	检查从业人员的资格证书	
		3. 从业人员岗前培训情况	未对新进员工、转岗员工进行岗前培训的，扣 10 分。	检查岗前培训和考核记录	
	设施设备管理（50 分）	设施设备管理制度建立及落实	未制定设施设备管理制度的，扣 20 分； 仓储设施、装卸机械、停车场达不到站级要求的，不得分； 作业区域未设置警示标志或专用设备、消防设施未达到规定要求的扣 30 分； 未按货物性质、保管要求分类存放并完好无损的，扣 30 分； 未对作业区和车辆实施监控，无监控记录的，扣 20 分。	检查站场作业区、设施设备、停车场地、管理制度文件及监控记录	
安全生产（300 分）	事故报告处理（100 分）	1. 事故报告和处理情况	无事故处理报告、整改措施和事故台帐的，每项扣 30 分。	检查事故报告、整改措施、事故台帐等记录	
		2. 安全资金投入情况	未建立安全投入保障制度和确定提取标准的，扣 20 分。	检查安全保障制度文件	
	责任事故（200 分）	发生作业、消防等安全责任事故情况	因货运站原因，在生产经营活动中发生人身伤亡或者直接经济损失的安全责任事故的，根据情节轻重，每起扣 50-200 分。	根据货运站提交材料，并与安监部门抄告信息进行比对	
经营行为（250 分）	经营违章（100 分）	经营违章行为	违反国家有关规定，为运输车辆装卸国家限运、禁运的物品，每次扣 20 分； 货运站经营者垄断资源、抢装货物、扣押货物的，每次扣 20 分； 为无道路运输经营许可证或证照不全的业户及车辆提供服务的，每次扣 20 分； 无正当理由，拒绝道路货运经营者进站从事经营活动的，每次扣 10 分； 违反操作规程或野蛮装卸货物、不合理配载的，每次扣 10 分； 其他违反道路运输相关法律法规的经营违章行为，每次扣 5 分。	根据站场提交材料，并与相关执法部门、驻站办提供信息进行比对	
	超限超载（150 分）	超限超载率	站场放行车辆超限辆次占年度平均出站车辆数 10%的，扣 80 分； 站场放行车辆超限辆次占年度平均车辆数 20%的，此项不得分。 （本条自货运站安装超限超载监控系统后，开始统计）	违章信息联网导入	

服务质量（150 分）	服务质量保障措施（30 分）	1.服务质量保障措施制定情况	未按规定制定服务质量保障措施的，此项不得分。	检查服务质量保障措施文件	
		2. 投诉处理台账	未建立投诉处理台帐并对发生的服务质量问题及处理结果进行及时登记的，扣 15 分。	检查服务质量、投诉处理台帐	
	价格管理（30 分）	服务收费公开情况	未按规定公布收费项目和收费标准的，此项不得分。	检查服务收费公开文件	
	服务水平（30 分）	站场环境卫生、服务窗口设置情况	站场卫生不清洁的，每次扣 10 分； 无咨询窗口，服务功能不完善的，扣 10 分。	检查站场及驻站办反馈信息	
	社会投诉（30 分）	被社会投诉并查证属实	因货运站原因造成货损货差、运输违约等服务质量问题，被社会投诉并查证属实的，每次扣 6 分。	根据道路运输管理机构掌握情况	
	媒体曝光（30 分）	被媒体曝光并查证属实	因服务质量差而被国家级媒体曝光，每起扣 30 分；被省级新闻媒体曝光，每起扣 20 分；被市级媒体曝光，每起扣 10 分；县级新闻媒体曝光，每起扣 5 分。		
社会责任（100 分）	指令性任务（50 分）	执行指令性运输任务情况	无正当理由，不执行管理部门下达的指令性运输任务的，扣 50 分/次。	根据道路运输管理机构掌握情况	
	信息报送（50 分）	按规定报送统计调查信息情况	未按规定向道路运输管理机构报送相关统计调查信息报表的，扣 25 分/次。		
加分项目（100 分）	表彰荣誉	受到各级政府、行业管理部门表彰情况	获得省部级以上表彰或荣誉称号的，加 20 分；获得市级表彰或荣誉称号的，加 10 分；获得县级表彰或荣誉称号的，加 5 分。	货运站提供相关证明材料	
	社会贡献	参加抢险救灾等重大任务情况	在自然灾害、突发公共事件和国家重大活动中，做出突出贡献，加 25 分。	根据道路运输管理机构掌握的情况	
	品牌化建设	货运站文化建设、服务理念、特色服务等情况	形成站场特色服务，品牌化建设突出，有媒体报道并产生良好社会影响，加 25 分； 注重文化建设，设立企业文化宣传栏或简报的，加 5 分； 货运站服务人员统一着装的，加 5 分。	货运站提供相关证明材料	
	信息化运用	实现信息化管理情况	运用物流公共信息平台或企业自建信息管理系统等公布货源信息和运力信息、提供配载服务并进行科学有效管理的，加 25 分。	货运站提供相关证明材料	
总分合计：					

备注：以上考核项目均规定了相应分值，该项目分值扣完为止，加分项目总分不超过 100 分。

烟台市机动车驾驶员
服务质量信誉考核实施办法

第一章　总 则

第一条　为加强机动车驾驶员培训管理，规范机动车驾驶员培训行为，建立完善的机动车驾驶员培训服务质量信誉考核（以下简称“服务质量信誉考核”）体系，加强行业管理、保证教学质量，推进行业诚信经营、优质服务，根据《山东省道路运输条例》、《机动车驾驶员培训管理规定》、《道路运输从业人员管理规定》、《山东省机动车驾驶员培训学校质量信誉考核办法（试行）》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称的服务质量信誉考核包含机动车驾驶员培训学校（以下简称“驾校”）服务质量信誉考核和机动车驾驶培训教练员（以下简称“教练员”）服务质量信誉考核。

驾校服务质量信誉考核是指道路运输管理机构在考核周期内，对驾校在资质条件、经营管理、教学管理等方面进行的综合评价。

教练员服务质量信誉考核是指道路运输管理机构在考核周期内，对教练员在遵守法规、教学安全、教学行为、教学质量和参加再教育情况等方面进行的综合评价。

第三条 市交通运输管理处负责对全市服务质量信誉考核工作进行指导监督，并直接负责实施芝罘区、莱山区、高新区的服务质量信誉考核工作;其他县级道路运输管理机构负责实施本行政区域内的服务质量信誉考核工作。

第四条 服务质量信誉考核应当遵守公开、公正、公平和便民的原则，公开考核标准，严格考核程序，健全考核档案，增强考核透明度。

第五条 道路运输管理机构应加强服务质量信誉考核工作的信息化建设，依托行业管理内网平台和公共服务外网平台，不断提高工作效率和服务水平。

第六条 驾校和教练员应当依法经营，诚信自律，履行社会责任，为社会培养合格的驾驶员。

道路运输管理机构应鼓励和支持服务质量信誉良好的驾校发展。

第二章 信誉等级

第一节 驾校服务质量信誉考核内容与计分标准

第七条 驾校服务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。

第八条 驾校服务质量信誉考核内容包括:

（一）资质条件: 机构设置与制度建设、从业人员配备、教

练车、教练场、教学设施与设备等;

（二）经营管理：经营行为、从业人员管理、教练车管理、学员管理、投诉和违章、安全管理情况等;

（三）教学管理：教学行为、培训质量保障、考试情况、服务设施与环境等;

（四）奖励加分：特色教学、政府及部门表彰奖励、社会公益及品牌化建设情况等。

第九条 驾校服务质量信誉考核实行基准分与加分相结合的计分制，基准分值为1000分，加分分值最高为100分。

第十条 驾校服务质量信誉等级按以下标准评定:

（一）考核周期内累计得分在850分以上，且其教练员服务质量信誉等级为AA级以上的比例不少于90%的，为AAA级;

（二）考核周期内累计得分在700分至849分之间的，或者综合得分虽在850分以上，但其教练员服务质量信誉等级为AA级以上的比例低于90%的，为AA级;

（三）考核周期内累计得分在600分至699分之间的，为A级;

（四）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为B级:

1.累计得分低于600分的;

2.拒绝配合安装机动车驾驶员培训计时管理系统的;

3.教练员有20%以上考核等级为B级的;

4.驾校服务质量信誉考核中的资质条件指标得分低于200

分的;

5.发生培训教学责任事故造成人员死亡且负同等或主要责任的;

6.超越许可事项或使用无效、伪造、变造、被注销的经营许可证件，非法从事机动车驾驶员培训业务的;

7.采用弄虚作假或其他不正当手段,影响考核公平、公正的;

8.因驾校原因被市级以上新闻媒体曝光造成恶劣影响或受到省级以上行业管理部门通报批评的;

9.损害学员合法权益，引起重大信访事件发生的;

10.在考核过程中不配合，导致考核工作无法进行的。

第二节 教练员服务质量信誉考核内容与计分标准

第十一条 教练员服务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。

第十二条 教练员服务质量信誉考核内容包括:

（一）遵守法规: 遵守相关法律、法规和规章制度，举报投诉情况等;

（二）教学安全: 教学过程中发生的安全事故情况等;

（三）教学行为: 教学用语、教学方法、教学手段、教学大纲执行情况等;

（四）教学质量: 结业考试合格率等;

（五）再教育情况: 参加行业管理部门组织的相关法律法规、驾培新知识和新技术、相关业务等的学习和考核情况。

（六）奖励计分：政府或行业管理部门表彰等情况。

第十三条 教练员服务质量信誉考核实行基准分与加分相结合的计分制，基准分值为 20 分，加分分值最高为 10 分。加分与减分按《烟台市教练员服务质量信誉等级评分细则》（附件 2）的评分标准执行，扣分扣至 0 分为止。

除发生《烟台市教练员服务质量信誉等级评分细则》（附件 2）规定的一次性扣 20 分的违规行为扣分不得与加分抵消外，考核年度内其他加、减分可相互抵消。

第十四条 教练员服务质量信誉考核等级按以下标准评定：

（一）考核周期内累计得分为 20 分以上的，考核等级为 AAA 级；

（二）考核周期内累计得分为 11 分至 19 分的，考核等级为 AA 级；

（三）考核周期内累计得分为 5 分至 10 分的，考核等级为 A 级；

（四）考核周期内累计得分为 4 分以下的，考核等级为 B 级。

第三章 考核方法与程序

第一节 一般规定

第十五条 服务质量信誉考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日，实行动态考核、季度汇总、年度评级制度。

（一）动态考核指道路运输管理机构将本行政区域内驾校和教练员的日常监管、受理投诉与举报、行政执法及相关部门信息反馈情况实时录入行业管理内网平台，并依据考核评分细则进行计分；

（二）季度汇总指道路运输管理机构将动态考核情况，每季度汇总一次，并于次季度首月 10 日前在烟台市驾培公众服务平台上进行公示，公示无误后报市交通运输管理处备案并抄送驾校；

（三）年度评级指道路运输管理机构成立人数为 3 人以上单数的考核评定组，对本行政区域内驾校及教练员进行一次集中现场查验，并根据现场查验和动态考核结果对驾校和教练员服务质量信誉等级进行评定。

第十六条 服务质量信誉评级按以下程序进行：

（一）驾校于考核年度次年 1 月上旬根据驾校和教练员服务质量信誉考核评分标准（附件 1、2）完成自查，并向本行政区道路运输管理机构提交《烟台市驾校服务质量信誉等级评定申请表》（附件 3）和自评书面总结；

（二）道路运输管理机构收到申请后，对驾校和教练员进行集中查验，并结合日常动态考核结果，于次年 1 月下旬完成对驾校和教练员信誉等级初评工作，并报市交通运输管理处；

（三）市交通运输管理处对各县市区进行复查，于次年 2 月下旬完成对全市驾校和教练员服务质量信誉等级核定工作，并在

烟台市驾培公众服务平台进行不少于 10 天的公示。公示无异议的，市交通运输管理处在烟台驾培公众服务平台及市级主要媒体公布考核结果并提供查询服务，并将考核结果报省厅道路运输局备案。

第十七条 道路运输管理机构依托烟台市驾培公众服务平台对学员开展满意度调查，调查结果记入质量信誉考核管理档案。

第二节 驾校服务质量信誉考核方法与要求

第十八条 驾校服务质量信誉考核现场查验内容包括：

（一）基础档案：规章制度、培训收费备案材料、经营许可证、工商执照、税务登记证等原件；

（二）从业人员档案：身份证、驾驶证、教练员证、教练员监督卡等复印件，教练员劳动合同、社会保险缴纳记录、人员变动记录、再教育记录等；

（三）教练车档案：购车发票、车辆登记证书、车辆行驶证、道路运输证等复印件；

（四）学员档案：学员登记表、培训计时 IC 卡、结业考试记录，《教学日志》、《培训记录》原件及《结业证书》复印件等；

（五）教学档案：培训计划、教学大纲、理论教学教案、实际操作教学教案、教学问题反馈情况等；

（六）服务质量档案：学员投诉处理记录、结业考试通过率、实际考试通过率等；

（七）安全管理档案：安全应急预案、安全例会或学习记录、安全检查记录、事故违章处理记录等；

（八）其他相关资料。

第十九条 道路运输管理机构应建立驾校质量信誉管理档案，主要包括下列内容：

（一）驾校经营许可证、工商执照、税务登记证书等复印件；

（二）驾校年度自评总结；

（三）《烟台市驾校服务质量信誉等级评分细则》（附件1）、《烟台市驾校服务质量信誉等级评定申请表》（附件 3）、《烟台市驾校服务质量信誉等级评定书》（附件4）等。

第三节 教练员服务质量信誉考核方法与要求

第二十条 教练员服务质量信誉考核现场查验内容包括：

（一）基础档案：身份证、驾驶证、教练员证、监督卡等复印件，劳动合同、社会保险缴纳情况等；

（二）动态考核台账：违法违章情况、教学安全情况、荣誉奖励情况、再教育情况等。

第二十一条 考核结束后，道路运输管理机构应如实、规范填写《烟台市教练员服务质量信誉等级评定书》（附件5），并以驾校为单位存档。

第二十二条 教练员服务质量信誉考核对象为截止到12月31日正式在岗的教练员，12月31日前在岗时间未满一年的，其考核等级最高为AA级。

第二十三条 教练员在年度考核周期内综合得分计至 4 分以下的，应当在计至 4 分以下之日起 15 日内，到市交通运输管理处接受不少于 18 个学时的交通法规、职业道德、安全意识等培训，并凭培训证明办理恢复基准分手续，教练员该考核周期的信誉等级为 B 级。

道路运输管理机构应当审核并收存培训证明，在教练员 IC 卡中写入培训起止时间。

第二十四条 教练员应在年度考核周期届满后 30 日内，持本人教练员 IC 卡到当地道路运输管理机构办理考核等级写入及本考核年度内的加、减分清除手续。

第四章 管理及奖惩

第一节 驾校服务质量信誉管理及奖惩

第二十五条 道路运输管理机构应将驾校服务质量信誉等级标注在经营许可证件（副本）的检查（考核）记录栏中。

第二十六条 新成立的驾校，首个考核周期为经营许可之日至考核年度的 12 月 31 日，只对其进行服务质量信誉考核，不进行等级评定，服务质量信誉等级注明“新办驾校”，自第二个考核周期开始进行服务质量信誉等级评定。

第二十七条 驾校变更许可事项的，应当在办理经营许可证变更手续时，一并办理服务质量信誉管理相关手续，原质量信誉

考核等级不变，同时在检查（考核）记录栏中标注具体变更时间及事项。

第二十八条 对服务质量信誉等级高的驾校，采取以下激励措施：

1.连续三年以上考核为 AAA 级的驾校，在许可证件有效期届满时，申请继续经营的，可由许可机构直接办理换证手续；

2.连续两年以上考核为 AAA 级的驾校，鼓励其扩大经营规模；

3.考核得分在900分以上的AAA级驾校优先推荐参加省级规范化驾校评选，考核得分在 800 分以上的 AA 级驾校优先推荐参加市级规范化驾校评选；

4.考核为 AAA 级的驾校，在烟台市驾培公众服务平台开辟专栏进行重点宣传。

第二十九条 考核为 A 级的驾校，道路运输管理机构应督促其加强内部管理，不断提高服务质量，并从严限制其扩大经营规模。

第三十条 驾校服务质量信誉等级为 B 级的，由市交通运输管理处予以通报并责令驾校限期整改，整改期间暂停招收新学员。逾期整改不合格的或拒不整改的，责令停止经营活动，并抄报省厅道路运输局和市公安交警部门。

第三十一条 驾校有下列情况之一的，将其已评定考核等级降级并在烟台市驾培公众服务平台及市级主要媒体上予以公告：

1.违反法律法规，组织或引发影响社会公众秩序的群体事件的；

2.严重扰乱驾培市场秩序，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；

3.损害学员合法权益，引起重大信访事件发生或其他严重后果的。

第二节　教练员服务质量信誉管理及奖惩

第三十二条　对服务质量信誉等级高的教练员，应采取以下激励措施：

1.鼓励驾校及相关社团组织对连续两年考核为 AA 级以上的教练员进行表彰奖励，并优先推荐参加上级部门组织的评优表彰；

2.考核等级为 AA 级以上的教练员，鼓励其增加准教资格类别；

3.考核等级为 AAA 级的教练员，在烟台市驾培公众服务平台上开辟专栏进行重点宣传。

第三十三条　驾校应当加强对信誉考核等级为 A 级的教练员进行教育和管理，不断提高服务质量。

第三十四条　教练员有下列情形之一的，道路运输管理机构应当将其列入不良记录名单，由市交通运输管理处抄报省厅道路运输局并在烟台市驾培公众服务平台上公布，同时建议驾校对此类教练员不予聘用：

1. 在考核周期内服务质量信誉考核综合得分低于 4 分，且未按照规定参加培训的；

2. 连续两个考核周期服务质量信誉等级均为 B 级的；

3. 在一个考核周期内累计得分有两次以上低于 4 分的；

4. 发生其它严重违法行为或因教练员自身原因造成严重人身伤害或重大财产损失，或造成恶劣社会影响的服务质量事件的。

第五章　监督检查

第三十五条　服务质量信誉考核接受社会监督，任何单位、个人有异议的，可在公示期间实名提出书面申诉或举报并附联系方式。

道路运输管理机构应当对申诉、举报进行调查处理，将处理结果进行反馈，并为举报人保密。

第三十六条　在实施服务质量信誉考核工作中，考核人员严重失职，帮助驾校或教练员弄虚作假，利用职权索贿、受贿或侵害驾校合法权益的，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。

第六章　附 则

第三十七条　本办法所称驾校从业人员是指从事普通机动

车驾驶员培训管理活动和实际教学活动的人员，具体包含驾校的管理人员、教练员以及其他相关人员。

附件：1.烟台市驾校服务质量信誉考核评分细则

2.烟台市教练员服务质量信誉等级评分细则

3.烟台市驾校服务质量信誉等级评定申请表

4.烟台市驾校服务质量信誉等级评定书

5.烟台市教练员服务质量信誉等级评定书

6.烟台市驾校学员满意度调查问卷

附件 1

烟台市驾校服务质量信誉考核评分细则

考核项目		考核分数	评分内容及标准	考核方法	扣分
办学条件（250 分）	机构设置与制度建设	30 分	1.具有健全的教学、质量监督、安全、财务、设施设备管理组织机构，并上墙公示，不公示的扣 5 分，组织机构每缺一项扣 3 分。 2.明确总负责人、理论教学负责人、操作训练负责人、安全管理负责人、教练员管理负责人、教练车管理负责人、结业考核负责人、设备管理负责人、财务人员、计算机管理负责人等岗位职责，并上墙公示，不公示的扣 5 分，职责每缺一项扣 3 分。 3.建立安全管理、从业人员管理、学员管理、培训质量管理、结业考试、教练车管理、教学设施设备管理、教练场管理、档案管理、诚信承诺、教学管理、培训预约、责任倒查、学员投诉处理、计算机教学管理、培训收费管理等管理制度，并在相应位置公示，不公示的扣 5 分，管理制度每缺一项扣 3 分。	现场查看	
	从业人员配备	50 分	1.配备专职理论教学负责人、驾驶操作训练负责人、教练车辆管理人员、结业考核人员和计算机管理人员等五类管理人员，且符合交通部 JT/T433-2004 资格条件要求，未配备专职负责人员的，每岗位扣 10 分；所配备负责人员不符合条件的，每岗位扣 5 分。 2.理论教练员数量不少于教学车辆总数的 10%，并经全省统一考试合格，取得《教练员证》。每缺少 1 人扣 5 分。 3.每种车型所配备的相应驾驶操作教练员不少于该种车型车辆总数的 110%，并经全省统一考试合格，取得《教练员证》。每缺少 1 人扣 5 分。	查阅文件并核实《教练员证》数量	
	教练车	50 分	1.教练车技术状况符合 GB7258 的要求和 JT/T198 所规定的二级车以上技术条件，达不到技术要求的每车扣 10 分。 2.教练车应安装有副后视镜、副制动踏板、灭火器及安全防护装置，每缺少一项每车扣 3 分。 3.教练车应有统一的教练车标识，未取得或未使用教练车标识的每车扣 3 分。	现场查看及行业管理系统导入	

办学条件（250 分）	教练场	60 分	1. 教练场实行封闭管理，未实行封闭管理的扣 5 分。 2. 教练训练场的面积、建设要求和科目设置应符合交通部 JT/T433-2004 资格条件要求，达不到要求的该项不得分。 3. 租用教练场地的，应当持有书面租赁合同和出租方土地使用证明，且租赁期限不得少于 3 年。达不到要求的此项不得分。 4. 实际道路驾驶教练路线长度和训练科目，应符合交通部 JT/T433-2004 的要求。达不到要求的此项不得分。	现场查看并抽查测量	
	教学设施设备	60 分	1. 配备与教学、培训相适应的教学设备、挂图、模型教具等，符合交通部 JT/T433-2004 的相关要求，没有配备的该项不得分，已配备但不能正常使用的每项扣 10 分。 2. 配备更换车轮工具和灭火器，没有配备的扣 10 分，每缺少一项扣 5 分，配备但不能使用的每项扣 3 分。 3. 配备驾驶训练模拟器，没有配备的扣 10 分，配备但不能使用的扣 5 分（此项待正式实施之日起计分）。 4. 教室面积符合交通部 JT/T433-2004 资格条件要求，面积不达标的单项扣 5 分。	现场查看并抽查使用	
经营管理（450 分）	经营行为	150 分	1. 驾校应按物价部门和交通部门制定的收费标准进行收费，要在公共场所予以公示，并报物价部门和道路运输管理机构备案。经核实认定为未按规定收费的每人次扣 10 分，没有备案的扣 5 分。 2. 驾校应在报名大厅公示道路运输经营许可证、经营类别、培训范围、收费依据、收费项目、收费标准、教练员、教练车、教学场地、诚信服务内容、报名须知、报名流程、投诉电话等，每缺一项扣 3 分。 3. 驾校应在经批准的报名点招生。私设报名点、招生点的，每处扣 20 分。 4. 驾校应使用合法收费票据。不符合要求的每人次扣 2 分。 5. 驾校须在注册地开展培训业务，不得采取异地培训、恶意压价、欺骗学员等不正当手段开展经营活动，不得允许社会车辆以其名义开展机动车驾驶员培训经营活动，不得聘用无《教练员证》的人员从事机动车驾驶培训活动，不得使用未办理道路运输证、未达到技术等级要求、未安装培训计时系统或已经退出驾培市场的教练车从事机动车驾驶培训活动。查处并核实一次扣 30 分。 6. 驾校应诚信经营，传播、刊登虚假和诋毁其他驾校名誉的招生广告，社会负面影响较大的，此项不得分；传播、刊登虚假招生广告的，每次扣 10 分。	现场查看与行业管理系统导入	

经营管理（450 分）	从业人员管理	60 分	1. 按照“一人一档”的原则建立从业人员管理档案，档案包括：身份证、驾驶证、教练员证、监督卡等复印件，劳动合同、社会保险缴纳记录、人员变动情况、教练员再教育情况等，不建立档案的此项不得分；档案建立不完善的，每缺一项扣 5 分。 2. 驾校应建立教练员教学情况监督检查制度，并做好检查记录。没有检查记录的该项不得分，记录不及时、不规范的扣 5 分。 3. 教练员日常教学应随身携带《教练员证》，不得转借。经检查发现教学时不随身携带教练员证的每人次扣 10 分，发现转借的每人次扣 10 分，使用已过期证件的每人次扣 10 分，准教类别与实际教学车型不符每人次扣 10 分。 4. 教练员应按时参加再教育，不参加的每人次扣 10 分，考核不合格的每人次扣 5 分。 5. 在教学过程中，教练员应注重仪容仪表，未统一着装或着装不规范的每人次扣 2 分。	查看资料、现场抽查与行业管理系统导入	
	教练车管理	60 分	1. 按照“一车一档”原则，建立教练车档案，档案包括：购车发票、车辆登记证书、行驶证、道路运输证等复印件等。不建立档案的此项不得分，档案建立不完善的，每缺一项扣 5 分。 2. 教练车应按要求办理道路运输证，并在日常训练中随车携带。不办理道路运输证的每车扣 20 分，不随车携带的每车次扣 5 分。 3. 教练车应按要求进行定期维护和检测，以保持教学车辆性能完好。不按要求进行检测和维护的每车次扣 5 分。 4. 教练车应按要求安装培训计时管理系统车载终端设备，不按要求安装的每车扣 20 分。 5. 教练车道路运输证应按时年审，不按规定时间年审的每车扣 10 分，伪造年审记录的此项不得分。 6、驾校应定期进行教练车的例行查验和道路训练教练车的出车前检查，并有记录，不按规定进行查验的每车次扣 5 分。	查阅资料、现场抽查及行业管理系统导入	
	学员管理	30 分	按照“一人一档”原则，建立学员档案，档案包括：学员登记表，身份证、驾驶证，《教学日志》、《培训记录》原件，《结业证书》复印件，培训计时 IC 卡。未建立学员档案的此项不得分，每缺少一项扣 5 分。	查阅资料	
	投诉曝光	120 分	1. 被投诉举报且被查明情况属实的，每起扣 5 分；情节严重且被行业管理部门通报的，每起扣 10 分； 2. 被新闻媒体曝光尚未造成恶劣影响的，每次扣 10 分；被新闻媒体通报且造成恶劣影响的，每次扣 30 分。	投诉受理及行业管理系统导入	

经营管理（450 分）	安全管理	30 分	1. 驾校应制定突发事件应急预案，未制定的此项不得分，制定但不完善的扣 5 分。 2. 驾校应定期对教学环境、教学车辆车况进行安全检查，发现问题及时排除，检查记录完整。没有开展安全检查的，此项不得分；发现问题而不及时排除的，每次扣 5 分；未定期组织安全检查或记录不完整的每次扣 2 分。 3. 定期组织安全学习或召开安全例会，有记录。未组织的此项不得分，记录不完整的，每次扣 2 分。 4. 交通事故责任倒查认定驾校负有责任的，此项不得分。	查阅资料及相关部门认定	
教学管理（300 分）	教学行为	120 分	1. 驾校按照交通部颁布的《教学大纲》制定教学计划，开展教学活动，不得擅自减少学时和培训内容；使用交通部统编教材实施教学，教练员根据培训内容、课时编写具体的教学方案。未结合《教学大纲》制定教学计划的扣 10 分；擅自减少培训学时和内容的，每次扣 10 分；未按照教学计划进行教学的每次扣 10 分；未使用统编培训教材进行培训的，每人次扣 10 分；教练员未编写教学方案的，每人扣 10 分。 2. 驾校应按规定填写《教学日志》，并做好归档工作。未使用或伪造教学日志的，此项不得分；未按规定填写教学日志的，每次扣 10 分。 3. 驾校应建立查课制度并定期检查教学计划的落实情况，并有查课记录。未建立查课制度的，此项不得分；查课制度落实不到位的，扣 5 分。 4. 驾校应加强对从业人员的日常管理与教育工作，教练员廉洁施教，无不良行为。违反廉洁施教，有向学员吃、拿、卡、要及其他额外增加学员负担行为的，每人次扣 10 分；教练员侮辱谩骂学员的，每人次扣 5 分；教练员饮酒后执教的，每人次扣 20 分。 5. 在道路训练中违反交通法规的，每车次扣 1 分。	查阅资料及行业管理系统导入	
	培训质量保障	100 分	1. 驾校通过非法手段骗取培训学时的此项不得分。 2. 教练员按规定学时进行培训，所有学员学时有记录。伪造或骗取培训学时的此项不得分。 3. 驾校按规定使用《培训记录》，使用伪造、变造的《培训记录》的此项不得分。 4. 教练员随车进行指导，一名教练员只能指导一辆教练车的培训。教练员不随车指导的，每人次扣 10 分；教练员同时指导多辆教练车的，每增加一辆扣 10 分。 5. 学员满意度调查中的满意比例应不低于 95%，每低 1 个百分点扣 2 分，不进行学员满意度问卷调查的，扣 10 分。	查阅资料及行业管理系统导入	

教学管理（300 分）	考试情况	50 分	1. 按规定对每科目进行结业考核，且有完整的记录。不组织结业考核或结业考核弄虚作假的，此项不得分；结业考核记录不完整的，每人次扣 5 分。 2. 按规定发放结业证书，建立培训结业证书发放台帐。未向培训结业的人员颁发结业证书的，每人扣 10 分；向培训未结业的人员颁发结业证书的，每人扣 10 分；向未参加培训的人员颁发结业证书的，每人扣 10 分；使用无效、伪造、变造结业证书的，每人扣 10 分；使用其他培训机构结业证书的，每人扣 10 分；未建立培训结业证书发放台帐的，扣 10 分。 3. 结业考试合格率应高于 95%。低于 85%的此项不得分；每低于 95%一个百分点扣 1 分。	查阅资料、随机抽查及行业管理系统导入	
	服务设施与环境	30 分	1. 招生点标识统一，公示内容醒目规范、场所整洁，配套服务设施齐全（座椅、书写用具、饮水设施等）。标识不统一的，扣 5 分；公示内容不规范或场所不整洁的，每处扣 5 分；缺少配套服务设施的，每项扣 3 分。 2. 校容校貌干净、整洁，环境绿化；教室通风设施、安全设施、用电设施齐全，采光性好；营造良好的文化氛围（校训、校标、宣传栏等）。校容校貌脏、乱、差的，扣 5 分；校园环境未绿化的，扣 5 分；教室缺少相关设施或理论教室采光不足的，每缺一项扣 3 分；驾校文化氛围不足，展示不够的扣 5 分。 3. 配备学员休息室、宿舍、食堂、厕所等。每缺一项扣 5 分。 4. 车容整洁，无污垢、泥土，不合格的扣每车 2 分。	查看现场与随机抽查	
加分项目（100 分）	特色教学、政府及部门表彰奖励、社会公益及品牌化建设等	100 分	1. 结合实际，采用理论培训集约化教学或驾驶模拟培训集中化教学方式的，加 20 分。 2. 除规定的训练科目外，每增加一个训练科目加 10 分。 3. 获得省、部级及以上荣誉称号的，加 30 分；获得地、市级荣誉称号的，加 20 分；获得县、区级荣誉称号的，加 10 分。 4. 获得烟台日报、烟台晚报、今晨六点、烟台电视台及省级以上主流媒体表彰的每次加 5 分。 5. 依托自身优势，主动参加社会公益活动，每次加 5 分。 6. 管理中使用新技术，采用新方法，驾校管理水平明显提高，得到行业管理部门认可的，加 10 分。 7. 管理经验或方法在全国推广的加 30 分；在全省推广的加 20 分；在全市推广的加 10 分。 8. 开展试点示范工作，为驾培行业发展做出突出贡献的加 20 分。	现场查看、查看表彰文件、荣誉证书及相关证明文件	

注：以上考核指标，按分值分配，扣完为止。

附件 2

烟台市教练员服务质量信誉等级评分细则

分 值	评 分 标 准	考核方法	扣分
教练员有所列情形之一的，扣20分	使用非教练车、未办理道路运输证或已退出驾培市场的教练车从事培训的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	不服从管理，检查时逃逸、对抗检查或对执法人员进行人身攻击的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	在教学时参与赌博、打架等其他非法活动被相关部门查处的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	违反教练员职业道德，在训练或考试期间向学员吃拿卡要的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	发生重大服务质量事故，被新闻媒体曝光，经查证属实的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	学员未达到培训学时而教练员在培训记录上弄虚作假的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	将教练车交给没有教练员证的人员从事教练工作的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	擅自改变教学计划，无故缩短培训时间的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	出车前未进行安全检视，引发交通事故的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	教学过程中发生重大事故且负有责任的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	有违规行为或被投诉拒不接受处理的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	不按规定使用培训计时管理系统的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	转借、涂改或使用无效教练员证的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	与学员发生打架斗殴事件的。	根据运管机构掌握情况	
	恶意篡改或伪造培训记录的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	饮酒后进行驾驶员培训的。	根据运管机构掌握情况	
	不参加教练员再教育的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	

教练员有所列情形之一的，扣10分	无教案，未按照教学计划、教学大纲规定的程序和内容认真组织教学的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	使用未安装副制动器等安全防护装置的教练车辆进行驾驶教学的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	驾驶训练时，实际教学车型与准教车型不一致的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	擅自改变道路训练路线进行驾驶培训教学的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	驾驶训练时擅离职守，不随车进行指导的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	采用异地培训的方式从事驾驶培训活动的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	教学过程中发生一般事故且负有责任的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	实际教学过程中不随身携带教练员证的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	驾驶训练时同时指导多辆教练车训练的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	学员饮酒后参加训练不加以阻止的。	根据运管机构掌握情况	
	教练员集中保管使用学员 IC 卡的。	根据运管机构掌握情况	
	教学中侮辱、谩骂学员的。	根据运管机构掌握情况	
	训练时骚扰女学员的。	根据运管机构掌握情况	
教练员有所列情形之一的，扣5分	学员在训练中因教练未采取必要措施或措施不当而造成轻微交通事故责任。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	学员在学习驾驶中有道路交通违法、违规行为但未造成交通事故责任的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	在教学过程中，放任学员赌博、打架、酗酒及其他非法活动的。	根据运管机构掌握情况	
	使用未经检验或检验不合格的教练车辆进行驾驶操作教学的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	出车前不对学员交代当天计划及要求，收车后不总结的。	根据运管机构掌握情况	
	在未经核准的教学场地内进行驾驶操作教学的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	不按规定参加驾校组织的安全教育活动的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	教学过程中发生一般事故负次要责任的。	根据运管机构掌握情况及相关部门抄报信息	
	培训时搭载与教学无关人员的。	根据运管机构掌握情况	
	训练途中故意将学员甩掉的。	根据运管机构掌握情况	

教练员有所列情形之一的，扣3分	不耐心施教，服务态度差，被投诉并核实的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
	在学员中进行与教学无关的推销活动的。	根据运管机构掌握情况	
	教学过程中，有妨碍教学安全行为的。	根据运管机构掌握情况	
	教学中使用脏话、粗话的。	根据运管机构掌握情况	
	不按规定填写教学日志的。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	
教练员有所列情形之一的，扣1分	着装不整洁、不文明的（如赤膊、穿拖鞋等）	根据运管机构掌握情况	
	教练车辆车容车貌较差的。	根据运管机构掌握情况	
	训练时在车内打瞌睡的。	根据运管机构掌握情况	
	训练时在车内吸烟的。	根据运管机构掌握情况	
教练员有所列情形之一的，加1分至10分	被市级行业管理部门授予荣誉称号或在市级业务类竞赛中获奖的加5分/次。	查阅先进事迹记录表及相关证明材料	
	被县级行业管理部门授予荣誉称号或在县级业务类竞赛中获奖的加3分/次。	查阅先进事迹记录表及相关证明材料	
	被省级行业管理部门授予荣誉称号或在省级业务类竞赛中获奖的加10分。	查阅先进事迹记录表及相关证明材料	
	考试合格率高出平均合格率一个百分点加1分，不足1分的按1分计。	根据运管机构掌握情况及行业管理系统导入	

附件 3

烟台市驾校服务质量信誉等级评定申请表

申请单位：_____

类、级别：_____

单位地址：_____

一、基本情况

名　　称		类、级别
通讯地址		邮政编码
经营性质	法人代表	联系电话
联系人	联系电话	
经营范围		
经营许可证号码	营业执照号码	
税务登记号码	企业代码	

自评情况	（盖 章） 年　　月　　日
县级道路运输管理机构意见	（盖 章） 年　　月　　日
市级道路运输管理机构意见	（盖 章） 年　　月　　日

二、管理人员明细表

序号	管理岗位	姓名	性别	身份证号	文化程度	毕业院校及专业	职称	备注

三、教练员明细表

序号	工作岗位	姓名	身份证号	教练员证号	准教类别	监督卡号	备注

四、教练车明细表

序号	厂牌	车型	号牌	发动机号	车架号	道路运输证号	备注

五、教学设施设备明细表

序号	设备性质	设施设备名称	产地	数量	备注
1	必备	多媒体教学设备			
2	必备	多媒体理论教学软件			
3	必备	交通信号挂图			
4	必备	气压或液压制动程控电教板			
5	必备	发动机体解剖模型			
6	必备	转向机构模型			
7	必备	透明或解剖整车制动系统模型			
8	必备	教学磁板			
9	必备	更换车轮工具			
10	必备	车用灭火器			
11	必备	培训学时计算机管理系			
12	可选	汽车驾驶模拟器			
13	可选	无纸化考试计算机			
14	可选	程控电教板			
15	可选	红外线桩考仪			

六、教练场地基本情况

场地驾驶教练场情况	场地驾驶教练场应满足 20%以上的教练车同时训练，配置龙门骨架吊杆，其总面积必须满足 JT/T433 要求	有关说明：
	桩数量：	
场内道路驾驶教练场情况	场内道路驾驶教练场单向行车道宽度不少于 3.5M，同向行驶的教练车密度应低于 20 辆/KM，场内道路驾驶教练场应设有连续障碍、单边桥、直角转弯、侧方停车、上坡定点停车与坡道起步、限宽门、百米加减档、起伏路、曲线行驶等训练科目，场内道路长度应满足 30%以上教练车同时训练，其长度应满足 JT/T433 要求	有关说明：
	训练场总面积	
	训练道路长度	
实际道路驾驶路线情况	实际道路驾驶路线长度和训练科目应满足教学大纲要求	有关说明：
	训练路线	
理论教室	总面积　　数量	

附件 4

烟台市驾校服务质量信誉等级评定书

<table>
<tr><td>驾校名称</td><td colspan="3"></td><td>类、级别</td><td></td></tr>
<tr><td>通讯地址</td><td colspan="3"></td><td>邮政编码</td><td></td></tr>
<tr><td>经营性质</td><td></td><td>法人代表</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>经营许可证号码</td><td colspan="2"></td><td>经营期限</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>县级道路运输管理机构考核意见</td><td colspan="5">考核员：
（盖 章）
年 月 日</td></tr>
<tr><td>市级道路运输管理机构考核意见</td><td colspan="5">复核人员：
（盖 章）
年 月 日</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

附件 5

烟台市教练员服务质量信誉等级评定书

<table>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td rowspan="5">照片</td></tr>
<tr><td>出生年月</td><td></td><td>学历</td><td></td></tr>
<tr><td>服务单位</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>单位地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>身份证号</td><td colspan="2"></td><td>准教类别</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">教练员证初领时间及有效期</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>教练员证号</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>工作经历</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>违法违章情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>教学安全情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>获得荣誉情况</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

再教育情况	
驾校意见	单位公章 年　月　日
县级道路运输管理机构意见	考核员： 单位公章 年　月　日
市级道路运输管理机构意见	复核人员： 单位公章 年　月　日
备注	

附件 6

烟台市驾校学员满意度调查问卷

驾校名称:　　填表时间:
学员姓名:　　性别:　　年龄:
联系电话:　　培训车型:　　培训时间:

1.您对驾校的整体服务是否满意?
□满意　□较满意　□一般　□不满意　□很不满意
2.您对教练的教学方法是否满意?
□满意　□较满意　□一般　□不满意　□很不满意
3.您对教练的服务态度是否满意?
□满意　□较满意　□一般　□不满意　□很不满意
4.您觉得教练在教学过程中的责任心强不强?
□很强　□较强　□一般　□不强　□很差
5.您觉得教练项目教学效果（效率）好不好?
□很好　□较好　□一般　□不太好　□很不好
6.教练员是否有向您“吃、拿、卡、要”等行为?
□有很多次　□有，很少　□从来没有
7.在培训过程中，您觉得和教练很容易沟通么?
□很容易　□一般　□不太好沟通　□难以沟通
8.您觉得教练在教学过程中对待同车学员是否做到了公平、公正?
□公平　□一般　□不公平　□很不公平
9.您对学校其他工作人员的服务态度是否满意?
□满意　□较满意　□一般　□不满意　□很不满意
10.您对学校管理人员工作作风、服务态度是否满意?
□满意　□一般　□不满意　□不熟悉不了解
11.您对学校投诉反馈制度执行情况是否满意?有何建议（请注明):
□满意　□较满意　□不满意　□很不满意
建议: _____
12.您在学车过程中对学车氛围（学校氛围、师生、学生间关系）的印象是?
□很好　□较好　□ 一般　□不好　□很差
13.您在学车过程中，有没有特别满意或者特别不满意的地方?
□没有　□有（请务必注明）_____
_____
14.你对驾校的其他建议: _____
15.其他需要补充的方面: _____

真心感谢您对我们工作的支持!

烟台市机动车维修企业质量信誉考核实施办法

第一章　总 则

第一条　为加强机动车维修市场管理，加快机动车维修市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的市场竞争及退出机制，引导和促进机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务，根据《机动车维修管理规定》、《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》、《山东省道路运输条例》和《山东省一、二类汽车维修企业质量信誉考核实施办法（试行）》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称的机动车维修企业质量信誉考核（以下简称“质量信誉考核”），是指在考核周期内，道路运输管理机构对机动车维修企业的经营条件、基础管理、安全生产、维修质量、服务质量、节能环保、遵章守纪等情况的综合评价。

第三条　凡在本市行政区域内已获得经营许可的机动车维修企业，均遵守本办法。

第四条　市交通运输管理处负责对全市质量信誉考核工作进行指导监督，并直接负责实施芝罘区、莱山区、高新区质量信誉考核工作；其他县级道路运输管理机构负责实施本行政区域内

的质量信誉考核工作。

第五条 质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开和便民的原则，公开考核标准，严格考核程序，健全考核档案，增强考核透明度。

第六条 道路运输管理机构应加强质量信誉考核工作的信息化建设，依托行业管理内网平台和公众服务外网平台，不断提高工作效率和服务水平。

第二章 质量信誉等级划分与考核内容

第七条 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。

第八条 质量信誉考核内容包括:

（一）经营条件指标: 设施、设备、从业人员等情况;

（二）基础管理指标: 管理制度、企业文化、职工教育、信息化建设、文明生产等情况;

（三）安全生产指标: 安全生产制度落实、安全保护措施和消防设施、安全事故等情况;

（四）维修质量指标: 质量保证体系建立与实施、车辆维修档案、配件管理等情况;

（五）服务质量指标: 服务公示、服务约定、维修透明度、客户满意度、服务质量事件等情况;

（六）节能环保指标：环保设施设备、维修废物回收处理等情况；

（七）遵章守纪指标：守法经营、服从管理等情况；

（八）加分项目：企业获得表彰、社会责任履行、连锁经营以及节能减排新技术、新材料、新工艺推广使用等情况。

第九条 质量信誉考核实行基准分与加分相结合的方式，基准分值为1000分，加分分值最高为100分。

第十条 质量信誉等级按照以下标准进行评定：

（一）考核周期内累计得分在850分以上，且各考核指标得分在该指标规定分值的80%以上、客户满意度在85%以上，为AAA级；

（二）考核周期内累计得分在700分以上，且各考核指标得分在该指标规定分值的70%以上、客户满意度在70%以上，为AA级；

（三）考核周期内累计得分在600分以上，且各考核指标得分在该指标规定分值的60%以上、客户满意度在60%以上，为A级；

（四）考核期内有下列情形之一的，为B级：

1.考核周期内累计得分低于600分或任意考核指标得分在该指标规定分值的60%以下、客户满意度在60%以下；

2.发生一次死亡1人及以上的安全生产责任事故(以安监部门认定为准)或特大恶性服务质量事件的；

3.超越许可事项或使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件，非法从事机动车维修经营的;

4.使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的;

5.在质量信誉考核过程中弄虚作假,隐瞒情况或提供虚假材料的;

6.在质量信誉考核过程中不配合,导致质量信誉考核工作无法进行的。

第三章　质量信誉考核方法与工作流程

第十一条　质量信誉考核周期为每年的1月1日至12月31日，实行动态考核，季度汇总，年度评级制度。

（一）动态考核是指道路运输管理机构对本行政区域内机动车维修企业的日常监督检查、专项整治、纠纷调解、受理投诉举报、相关部门信息反馈、上报材料等情况及时记入质量信誉考核管理档案，依据评分细则进行计分。

（二）季度汇总是指道路运输管理机构将动态考核情况，每季度汇总一次，并于次季度首月10日前在烟台市机动车维修公众信息服务平台上进行公示，公示无误后予以通报，并报市交通运输管理处备案。

（三）年度评级是指在考核周期结束后，由道路运输管理机

构成立人数为 3 人以上单数的质量信誉等级评定组，按照等级评定规则对机动车维修企业质量信誉进行等级评定。

第十二条 道路运输管理机构应当加强对机动车维修市场的日常监督检查，丰富日常监督检查手段，发现问题及时处理。

市交通运输管理处每年统一组织的现场检查不得少于两次，检查结果记入质量信誉管理档案。

第十三条 道路运输管理机构应充分发挥社会舆论监督力量，发动媒体监督优势，增强与主流媒体的合作力度，对动态考核中发现的问题及时通过烟台市机动车维修公众信息服务平台、主流媒体等及时向社会公布。

第十四条 道路运输管理机构对动态考核中出现问题较严重、累计扣分较多的企业实施信誉预警，通过多种渠道及时向企业和社会发布信誉预警信息。

第十五条 市交通运输管理处应加强与主流汽车品牌主机厂的联系，与各主机厂之间建立起良好的沟通、协作机制，及时将各汽车品牌 4S 店的考核情况通报主机厂。

第十六条 质量信誉等级评定，依照下列程序进行:

（一）机动车维修企业应于考核周期次年 1 月 10 日前，对本企业上年度的质量信誉情况进行总结，对照质量信誉考核评分细则（附件 1）进行自评，向作出许可决定的道路运输管理机构申请等级评定，并提交以下材料:

1. 烟台市机动车维修企业质量信誉等级评定申请表（附件 2）;

2. 机动车维修经营许可证件副本;

3. 与本企业质量信誉相关的证明资料或说明材料。

（二）县级道路运输管理机构收到申请后，对机动车维修企业提交申请材料进行审核，对质量信誉等级进行初评，并于考核周期次年 2 月 10 日前将企业的各项考核指标数据、所得分数和初评结果报市交通运输管理处。

（三）市交通运输管理处对初评结果进行复核，对质量信誉等级进行评定。并将所得分数和评定结果，在烟台市机动车维修公众信息服务平台进行为期 15 天的公示。

（四）对公示结果有异议的，可在公示期内向市交通运输管理处书面申诉或举报，由市交通运输管理处核实处理。

第十七条 公示期满后，市交通运输管理处于考核周期次年 3 月 15 日前在烟台市机动车维修公众信息服务平台、主流媒体上公布质量信誉等级，并在公众信息服务平台上建立专项查询系统，方便社会各界查询机动车维修企业历年的质量信誉等级。同时将考核结果抄送财政、工商、质监、税务、保监、银监等部门，将质量信誉等级纳入机动车维修企业政府采购招投标、工商执照年审等项目的决策依据体系。

第十八条 机动车维修企业应高度重视质量信誉考核工作，有能力的企业应设立质量信誉考核内训员岗位。内训员应通过市交通运输管理处组织的质量信誉考核相关内容的培训考核，取得内训员资格。内训员负责在本企业开展质量信誉考核相关内容培

训工作，并做好培训、考核记录。

没有能力设立质量信誉考核内训员岗位的企业，应委托维修行业协会等机构对本企业参加质量信誉考核工作进行指导。

第十九条 分公司、子公司、连锁经营机动车维修企业的质量信誉考核由作出许可决定的道路运输管理机构单独实施。

第二十条 机动车维修企业应当加强企业管理，建立质量信誉档案，及时记载相关内容，将有关材料归入质量信誉档案，并按照道路运输管理机构要求及时更新企业信息、报送有关材料。质量信誉档案主要内容如下：

（一）企业基本情况：企业名称、法定代表人、负责人、机动车维修经营许可证件、工商执照、分公司名称及所在地、连锁经营情况、从业人员情况等；

（二）安全生产事故记录：每次事故的时间、地点、事故原因、死伤人数、经济损失及处理情况等；

（三）服务质量事件记录：每次事件的时间、原因、社会影响、通报部门及处理情况等；

（四）违章经营记录：每次违章行为发生的时间、责任人、违章事实、查处机关及处理情况等；

（五）客户投诉记录：每次投诉的投诉人、投诉内容、受理部门、投诉方式、曝光媒体名称、社会影响及处理情况等；

（六）企业管理情况：管理制度、设备档案、从业人员档案、获得表彰情况等；

（七）其他相关材料。

第二十一条 道路运输管理机构应依托行业管理信息系统建立质量信誉考核管理档案，及时更新。质量信誉管理档案主要内容如下：

（一）企业基本情况：企业名称、法定代表人、负责人、机动车维修经营许可证件、工商执照、连锁经营或分公司名称及所在地、从业人员情况等；

（二）变更记录：变更时间、内容、原因等；

（三）日常监督检查记录：检查时间、内容、处理情况等；

（四）安全生产事故记录：每次事故的时间、地点、事故原因、死伤人数、经济损失及处理情况等；

（五）服务质量事件记录：每次事件的时间、原因、社会影响、通报部门及处理情况等；

（六）违章经营记录：每次违章行为发生的时间、责任人、违章事实、查处机关及处理情况等；

（七）客户投诉记录：每次投诉的投诉人、投诉内容、受理部门、投诉方式、曝光媒体名称、社会影响及处理情况等；

（八）部门信息反馈记录：反馈信息的内容、时间、社会影响、反馈部门及处理情况等；

（九）加分情况记录：加分事件内容、时间、社会影响、表彰情况等；

（十）客户满意度调查汇总；

（十一）质量信誉等级评定表（附件 3）;

（十二）其他相关材料。

第四章 质量信誉管理与奖惩

第二十二条 质量信誉等级标注在机动车维修经营许可证件（副本）的检查（考核）记录栏内。

第二十三条 新办机动车维修企业，首个考核周期为经营许可之日至考核年度的 12 月 31 日，只对其进行质量信誉考核，不进行等级评定，质量信誉等级注明“新办企业”，自第二个考核周期开始进行质量信誉等级评定。

第二十四条 机动车维修企业变更许可事项，应及时办理相关手续，原质量信誉等级不变。

具备质量信誉等级的机动车维修企业出现分立、合并等情况的，原质量信誉等级自动失效，应当按照本办法规定重新进行质量信誉考核。

第二十五条 对质量信誉等级高的企业，实施以下激励措施：（一）连续三年考核为 AAA 级的机动车维修企业，许可证件有效期届满，申请继续经营的，原许可机构可直接办理换证手续;

（二）AAA 级的机动车维修企业，由市交通运输管理处颁发荣誉牌匾，并优先推荐省、部级 AAA 级企业;

（三）AAA 级机动车维修企业可优先申请加入烟台市汽车维

修救援网络;

（四）道路运输管理机构优先推荐 AAA 级机动车维修企业参加政府采购招投标等;

（五）质量信誉等级高的机动车维修企业，在同等条件下可优先申请有关交通项目资金补贴以及参加各类评比表彰活动;

（六）在烟台市机动车维修公众信息服务平台开辟专栏，对 AAA 级机动车维修企业进行重点宣传。

第二十六条 对质量信誉等级为 A 级的机动车维修企业，道路运输管理机构应督促其加强内部管理，可委托维修行业协会等机构对企业进行指导，全面提升企业的服务质量和管理水平。

对质量信誉等级为 A 级的机动车维修企业负责人，道路运输管理机构对其进行不少于 18 个学时的机动车维修法规、职业道德、管理水平等方面的集中培训。

第二十七条 对质量信誉等级为 B 级的机动车维修企业，按以下规定处理:

（一）在烟台市机动车维修公众信息服务平台开辟专栏进行公告;

（二）道路运输管理机构应当责令其限期整改，整改期间实施重点监管，委托维修行业协会等机构对企业进行指导，暂停新增业务的核准，暂停发放竣工出厂合格证;

（三） 对质量信誉等级为 B 级的机动车维修企业负责人，道路运输管理机构对其进行不少于 36 个学时的机动车维修法

规、职业道德、管理水平等方面的集中培训;

（四）整改后机动车维修企业的设施、设备、人员等条件仍不符合许可要求的，由原许可机构予以通报，并对企业法人代表或负责人进行约谈，要求企业主动变更经营范围或退出维修市场；约谈无效的，原许可机构应当在 20 日内重新核定企业经营范围或依法撤销道路运输经营许可，并向社会公告。

第五章　监督检查

第二十八条　质量信誉考核接受社会监督。任何单位、个人对考核结果有异议的，应实名提出书面申诉或举报，并附联系方式。

道路运输管理机构应当对申诉、举报进行调查处理，将处理结果进行反馈，并为举报人保密。

第二十九条　道路运输管理机构工作人员有严重失职、利用职权索贿、受贿或者侵害企业合法权益行为的，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。

第六章　附　则

第三十条　本办法所称重大恶性服务质量事件，是指由于企业原因，造成社会不良影响，而受到市级交通运输主管部门或者

道路运输管理机构通报批评的服务质量事件；特大恶性服务质量事件是指由于企业原因，造成恶劣社会影响，而受到省级以上交通运输主管部门或者道路运输管理机构通报批评的服务质量事件。

第三十一条 客户满意度调查，由市交通运输管理处根据实际情况组织实施，采用电话、信函、走访、网络和经营场所现场调查等方式。机动车维修企业可委托符合要求的第三方机构进行满意度调查，出具调查结论。

第三十二条 三类汽车及其他维修企业质量信誉考核评分细则另行制定。

附件：1.烟台市机动车维修企业质量信誉考核评分细则（一、二类汽车）

2.烟台市机动车维修企业质量信誉等级评定申请（一、二类汽车）

3.烟台市机动车维修企业质量信誉等级评定表

4.机动车维修企业客户满意度调查表

附件 1

烟台市机动车维修企业质量信誉考核评分细则（一、二类汽车）

序号	考核项目		考核分数	评分内容及标准	考核方法	扣分
一	经营条件（160 分，扣完为止）	设施、设备	80	1.生产厂房面积达不到标准的（GB/T16739)，扣 80 分；停车场(一类企业不少于 200 ㎡、二类企业不少于 150 ㎡)、 接待室（含客户休息室，一类企业不少于 40 ㎡，二类企业不少于 20 ㎡）面积达不到标准的，扣 30 分/项； 2.接待室中应有桌椅、电脑、书报等，缺少的，扣 5 分/项; 3.厂区地面未平整硬化的，各类指示标志不清楚，维修作业区布局不合理，工位划分不清或未单独设置钣金、油漆作业区域的，扣 10 分/项; 4.配备设备应符合开业条件（GB/T16739）要求，缺少的，扣 10 分/台； 5.检测、计量设备未按规定检定的，扣 5 分/台; 6.未建立设备档案，做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录的，扣 20 分。	现场查看设施、设备、检定证明、设备档案等、系统导入	
		从业人员	80	1.企业负责人及技术负责人未取得从业资格证书持证上岗的，扣 10 分/人； 2.质量检验员、价格结算员、业务接待员、维修技术人员（机修、电器、钣金、涂漆）等关键岗位人员配备达不到开业条件（GB/T16739）要求的，扣 20 分/人；未取得从业资格证书持证上岗的，扣 10 分/人； 3.从业人员信息未按规定备案、更新的，扣 20 分/次； 4.未与从业人员签订劳动合同，扣 5 分/人次。	现场查看从业人员上岗证、比对员工、劳动合同、系统导入	
二	基础管理（120 分，扣完为止）	管理制度	40	1.应建立完善的经营管理（规范的业务工作流程，并明示业务受理程序、服务承诺、用户跟踪、回访、客户满意度调查和抱怨受理制度等)、人员管理、质量管理和质量检验制度（质量承诺、进出厂登记、检验、竣工出厂合格证管理、技术档案管理、标准和计量管理、设备管理及维护、人员技术培训、车辆返修制度等)、安全生产（安全生产责任制及应急预案，岗位工种、设备安全操作规程，防火、防爆、用电等安全制度等)、环境保护、配件管理（应包含配件质量保证和追溯制度)、车间管理等制度，缺少的，扣 10 分/项;有但不完善的，扣 5 分/项； 2.应具有完善的法律法规、维修技术资料、行业文件等资料并建台账，没有的，扣 10 分；不完善的扣 5 分/项。	现场查看各项管理制度、系统导入	
		企业文化	20	1.无企业文化理念、企业标识的，扣 5 分/项； 2.无企业内部宣传栏或简报，扣 10 分； 3.未实行员工统一着装、统一标志并示证上岗的，扣 10 分。	现场查看、系统导入	
		职工教育	20	1.未制定对从业人员定期进行法律法规、安全生产、职业道德、维修技术培训、质量信誉考核内训等培训计划的，扣 10 分； 2.无培训记录或不详实、不完整的，扣 5 分/项;	现场查看、抽查询问员工、系统导入	

二	基础管理（120 分，扣完为止）	信息化建设	20	1.未安装行业管理联网信息化系统的，扣 40 分（不受分项分数限制）；未按规定维护、使用、上传数据等，扣 10 分/次（最高扣 40 分）；未按要求配备信息管理员的，扣 20 分。（自推广之日起实行）； 2.未建立维修服务信息化管理系统，对客户信息、维修流程、配件采购与使用、费用结算等进行信息化管理的，扣 20 分;建立但不完善的扣 10 分； 3.未设置工时定额、配件价格电脑查询系统的，扣 10 分。	现场查看、系统导入	
		文明生产	20	1.生产、休息、办公环境等脏、乱、差的，扣 5 分/处； 2.设备、工具、零部件摆放不整齐、不洁净，扣 5 分/项； 3.未做到三不落地（工具、配件、油污水）的，扣 5 分/项。	现场查看、系统导入	
三	安全生产（60 分，扣完为止）	安全生产制度落实	20	1.安全生产责任制落实不到位的，扣 10 分/项； 2.工种、设备安全操作规程，防火、防爆、用电等安全制度执行不到位的，扣 5 分/项； 3.未定期召开安全生产例会、开展安全生产教育和安全生产检查记录的，扣 5 分/次； 4.未按规定悬挂各项操作规程的，扣 2 分/工位。	现场查看、检查相关记录、抽查询问员工、系统导入	
		安全保护措施和消防设施	20	1.无安全防护设施、设备，或设施、设备无效的，扣 5 分/项； 2.对有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂、压力容器等未单独存放的，扣 10 分； 3.生产厂房和停车场不符合安全和消防要求的，扣 10 分/项； 4.劳动卫生条件达不到国家规定要求的和无必要的劳动防护用品的，扣 5 分/项。	现场查看、抽查询问员工、系统导入	
		安全事故	20	发生安全生产责任事故，造成人员受伤的，扣 20 分/起。	系统导入	
四	维修质量（200 分，扣完为止）	维修质量保证体系建立与实施	100	1.应建立健全的质量管理体系，设置技术负责人、业务受理、质量检验、文件资料管理、材料管理、仪器设备管理、价格结算、抱怨受理、客户回访等岗位并落实责任人,制定服务质量方针，加以实施并持续改进，未建立的扣 30 分；不完善的，扣 10 分/项； 2.质量管理和质量检验制度（质量承诺、进出厂登记、检验、竣工出厂合格证管理、技术档案管理、标准和计量管理、设备管理及维护、人员技术培训制度等）执行不到位的，扣 10 分/项； 3.未在经营场所醒目位置按规定公示质量保证期，扣 20 分/次； 4.未设立专用的进厂检验工位或区域的，扣 20 分； 5.未按照有关技术标准、规范进行维修作业的，扣 10 分/辆次； 6.二级维护以上作业未按规定签发维修车辆进厂检验单、过程检验单、竣工检验单的，扣 10 分/辆次；填写不规范或填写内容不全的，扣 5 分/辆次； 7.车辆返修率 0 起，每增加 5%，扣 10 分； 8.返修车辆无返修记录或记录不完整的，扣 5 分/辆次，无对返修项目进行技术分析记录的，扣 5 分/辆次； 9.车辆二级维护一次竣工上线检测合格率以 100%起，每低 5%，扣 5 分。	现场查看、抽查车辆维修档案、抽查询问员工、系统导入	
四	维修质量（200 分，扣完为止）	车辆维修档案	40	1.未按规定建立一车一档的，扣 20 分； 2.车辆二级维护、总成修理、整车修理维修档案内容（包括维修合同有效文本、维修项目、具体维修人员及质量检验人员、进厂检验单、过程检验单、竣工检验单、竣工出厂合格证副本、返修记录、结算清单等）不全的，扣 10 分; 3.车辆维修档案未按规定期限保存的，扣 20 分。	现场查看车辆维修档案、系统导入	

		配件管理	60	1.采购的维修配件未按要求进行登记（登记项目：配件名称、规格型号、购买日期、供应商信息、生产厂家）的，扣 5 分/次； 2.换下的配件、总成未交托修方或未经托修方允许（登记）自行处理的，扣 5 分/次； 3.未将原厂件、副厂件、修复件分别标识、明码标价的，扣 5 分/次; 4.原厂配件和副厂配件不得低于制造厂规定质量保证期，修复配件的质量保证期由经营者与客户约定，未执行的，扣 10 分/次。	现场查看配件登记台账、抽查车辆维修档案并回访托修方、系统导入	
五	服务质量（200 分，扣完为止）	服务公示	20	未公示业务受理程序、客户抱怨受理程序及受理电话（邮箱），未设置从业人员监督台（包括人员照片、工号、从业资格信息等）、道路运输管理机构监督台(提示牌）的，扣 5 分/项。	现场检查、系统导入	
		服务约定	60	1.机动车维修经营者应本着自愿、合法、适用的原则，与客户协商签订汽车维修合同，未按规定签订的，扣 20 分/辆次； 2.签订的维修合同不规范（维修合同包含内容：经营者、客户名称，签约日期，车辆基本信息，维修项目，收费标准、预计维修费用及费用超出的解决方式，交车日期、地点、方式，质量保证期）的，扣 10 分/次； 3.未使用规定的结算清单格式（包含维修作业项目、材料费、工时费及其他费用，配件类型、出厂注意事项、维修质量保证期、配件质量保证期等）的，扣 10 分/次。	现场查看车辆维修档案、系统导入	
		维修透明度	30	1.进场检验后未告知客户车辆技术状况、拟定的维修方案、建议维修项目和需要更换的配件的，扣 10 分/辆次； 2.需要解体检查或路试，未征得客户同意的，扣 10 分/辆次； 3.修车现场不可视（通过视窗或视频设备）的，扣 20 分。	现场查看、抽查车辆维修档案并回访托修方、系统导入	
		客户满意度	40	1.未设置客户抱怨受理、跟踪回访部门或人员的，扣 20 分； 2.未建立客户抱怨记录，并定期分析、总结的，扣 10 分； 3.无用户跟踪、回访、客户满意度调查记录的，扣 10 分； 4.行业管理部门调查或认可的客户满意度 100%起，每降低 10%，扣 5 分。	现场查看、抽查回访托修方、系统导入	
		服务质量事件	50	1.因维修质量原因造成维修质量纠纷的，扣 20 分/起; 2.发生一起向行业管理部门投诉且责任在企业的，扣 20 分/次； 3.被媒体曝光，经查实存在损害维修行业信誉行为的，扣 30 分/次； 4.查实有关问题 3 天内未答复的，扣 20 分/次； 5.发生重大恶性服务质量事件的，扣 50 分/起。	系统导入	
六	节能环保（60 分，扣完为止）	环保设施设备	40	1.未按规定安装使用废油、固体废物、危险废物等污染物收集设施、设备的，扣 10 分/项； 2.水磨涂漆车间应设有专用的废水排放及处理设施及通风设备，采用干磨工艺的，应有粉尘收集装置和除尘设备，调试工位应设尾气收集装置，缺少的，扣 10 分/项； 3.作业人未采取健康防护措施，扣 10 分/次; 4.厂区通风、吸尘、净化、消声效果不符合要求的，扣 5 分/项。	现场查看、系统导入	
		维修废物回收处理	20	废油、废液、固体废物等有害维修废物未分类存放或回收处理不符合要求的，扣 20 分。	现场查看、系统导入	

七	遵章守纪 （200 分，扣完为止）	守法经营	120	1.未将《道路运输经营许可证》悬挂在接待室、《机动车维修标志牌》悬挂在经营场所的醒目位置的，扣 10 分/次; 2.机动车维修收费标准未按规定备案的，扣 20 分/次; 3.未在经营场所醒目位置公示主要维修项目价格、维修工时定额、工时单价、常用配件价格的，扣 5 分/项； 4.超出备案、公示的工时定额、工时单价、配件价格向托修方收费的，扣 20 分/辆次； 5.只收费不维修或者虚列维修作业项目的，扣 20 分/辆次; 6.签发虚假或不签发机动车竣工出厂合格证的，扣 40 分/辆次； 7.伪造、倒卖或转借机动车维修出厂合格证的，扣 10 分/张; 8.未按规定执行质量保证期的，扣 10 分/辆次； 9.占用道路等公共场所进行维修作业的，扣 20 分/次； 10.在居民区、商业区等人员密集区域从事危险品运输车辆维修和产生噪声、有害气体等污染的，扣 20 分/次。	现场查看、抽查车辆维修档案、系统导入	
		服从管理	80	1.企业名称、法人、负责人、经济性质、联系方式等信息变更，未按规定办理手续的，扣 10 分/项次； 2.经营地址迁移未按规定办理许可手续的，扣 80 分/次； 3.证件遗失或损坏未及时办理相关手续的，扣 10 分/次; 4.行政处罚未按规定期限执行的，扣 80 分/次; 5.未按规定报送行业要求的统计资料的，扣 10 分/次； 6.未按规定参加行业管理部门组织的会议、培训、活动的，扣 10 分/次。	系统导入	
八	加分项目 （100 分，加满为止）			1.在县、市以及省部级报刊、广播、电视媒体播发的正面宣传报道每篇分别加 3 分、5 分、10 分； 2.市级以上公开发行的报刊、杂志上发表有关机动车维修专业论文的，加 20 分/篇；在省部级以上公开发行报刊、杂志上发表维修专业论文的，加 30 分/篇。	企业申报、系统导入	
				新技术、新材料、新工艺和节能技术推广使用情况，加 10 分/项。	企业申报、系统导入	
				在我市行业管理部门主办的各类比赛和评比活动中，获得名次和荣誉的，个人加 3 分/人次，集体加 10 分/次。	系统导入	
				连锁经营超过 3 个网点的，加 20 分。	企业申报、系统导入	
				1.获得市道路运输管理机构荣誉称号的，加 10 分/次；获得市、厅级荣誉称号的，加 20 分/次； 2.获得省、部级以上荣誉称号的，加 30 分/次。	企业申报、系统导入	
				1.在县、市以及省部级报刊、广播、电视媒体播发的正面宣传报道每篇分别加 3 分、5 分、10 分； 2.市级以上公开发行的报刊、杂志上发表有关机动车维修专业论文的，加 20 分/篇；在省部级以上公开发行报刊、杂志上发表维修专业论文的，加 30 分/篇。	企业申报、系统导入	

附件 2

烟台市机动车维修企业质量信誉等级评定申请表（一、二类汽车）

（　　年度）

申请单位（章）:_____

详细地址:_____

联系电话:_____

申请评定等级及自评得分：_____

烟台市交通运输管理处监制

承　诺　书

烟台市交通运输管理处:

本申请表及其他相关材料中提供的信息均真实可靠，如存在故意填写虚假信息，我愿接受道路运输管理机构依照有关规定作出的处罚决定。

法定代表人签名及日期：_____

职　　务：_____

联系电话：_____

烟台市机动车维修企业基本情况登记表

登记日期：　　年　　月　　日

<table>
<tr><td>企业名称</td><td colspan="3"></td><td>经营地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>法人代人</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td><td>电子邮箱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>电话</td><td colspan="2"></td><td>电子邮箱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>维修经营许可证号码</td><td></td><td>许可时间</td><td></td><td>经营范围</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>业务电话</td><td colspan="3"></td><td rowspan="2">特约服务品牌</td><td colspan="4" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>电子邮箱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>营业执照号码</td><td></td><td>注册资本</td><td></td><td>经济性质</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td>职工总数</td><td>人</td><td colspan="2">高级职称人员（含高级技师）</td><td>人</td><td colspan="2">中级职称人员（含技师）</td><td colspan="2">人</td></tr>
<tr><td>技术负责人</td><td>质量检验员</td><td>业务接待员</td><td>价格结算员</td><td>机修工</td><td>电工</td><td>钣金工</td><td>油漆工</td></tr>
<tr><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td><td>人</td></tr>
<tr><td>持证：</td><td>持证：</td><td>持证：</td><td>持证：</td><td>持证：</td><td>持证：</td><td>持证：</td><td>持证：</td></tr>
<tr><td rowspan="2">分公司名称及地址</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td>连锁经营情况</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td>生产厂房面积</td><td>米^2</td><td>停车场面积</td><td colspan="2">米^2</td><td>接待室面积</td><td colspan="2">米^2</td></tr>
<tr><td>通用设备</td><td>台</td><td>专用设备</td><td>台</td><td>检测设备</td><td>台</td><td>其他设备</td><td>台</td></tr>
<tr><td colspan="4">备案工时单价</td><td colspan="4">配件管理费率</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="8"></td></tr>
</table>

从业人员

序号	姓名	性别	出生年月	专业或工种	职称或级别	证书类别	证书号	发证单位

序号	姓名	性别	出生年月	专业或工种	职称或级别	证书类别	证书号	发证单位

注：1. 本表主要填写企业管理负责人、技术负责人及质量检验、业务、价格核算、维修(机修、电器、钣金、油漆)等；

2. 企业管理负责人应熟悉汽车维修业务，具备企业经营、管理能力，并了解汽车维修及相关行业的法规及标准；

3. 技术负责人应具有汽车维修或相关专业的大专以上文化程度，或具有汽车维修或相关专业的中级以上专业技术职称。应熟悉汽车维修业务，并掌握汽车维修及相关行业的法规及标准；

4. 业务人员应熟悉各类汽车维修检测作业,从事汽车维修工作 3 年以上,具备丰富的汽车技术状况诊断经验,熟练掌握汽车维修服务收费标准及相关政策法规；

5. 企业工种设置应覆盖维修业务中涉及到的各专业。维修人员的专业知识和业务技能应达到行业主管部门规定的要求。

6. 本表可加附页。

安全生产事故记录

<table>
<tr><td>事故时间</td><td></td><td>地　　点</td><td></td></tr>
<tr><td>死亡人数</td><td></td><td>受伤人数</td><td></td></tr>
<tr><td>经济损失</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">事故原因及处理情况：</td></tr>
<tr><td>事故时间</td><td></td><td>地　　点</td><td></td></tr>
<tr><td>死亡人数</td><td></td><td>受伤人数</td><td></td></tr>
<tr><td>经济损失</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">事故原因及处理情况：</td></tr>
</table>

服务质量事件

序号	时间	
1	通报部门	
	事件原因 及社会影响	
	处理情况	
2	时间	
	通报部门	
	事件原因 及社会影响	
	处理情况	
3	时间	
	通报部门	
	事件原因 及社会影响	
	处理情况	

违章经营情况记录

时间	责任人	违章事实	查处机关	处罚情况

投诉情况记录

投诉人	投诉时间及内容	受理部门	投诉方式	曝光媒体名称	社会影响	处理情况

加分情况记录

时间	加分事件内容	社会影响	表彰情况

设施、设备情况

国标 GB/T16739—2014 要求						数量	查验记录	其他要求和备注
	序号	设备名称	大中型客车	大型货车	小型车			
仪表工具	1	万用表	√					
	2	气缸压力表	√					
	3	燃油压力表	√					
	4	液压油压力表	√					
	5	真空表	√					
	6	空调检漏设备	√					
	7	轮胎气压表	√					
	8	外径千分尺	√					
	9	内径千分尺	√					
	10	量缸表	√					
	11	游标卡尺	√					
	12	扭力扳手	√					
	13	气体压力及流量检测仪（针对燃气汽车维修企业）	√					
	14	便携式气体检漏仪（针对燃气汽车维修企业）	√					
专用设备	1	废油收集设备	√					
	2	齿轮油加注设备	√					
	3	液压油加注设备	√					
	4	制动液更换加注器	√					
	5	脂类加注器	√					
	6	轮胎轮辋拆装设备	√					
	7	轮胎螺母拆装机	√	√	—			
	8	车轮动平衡机	√					
	9	四轮定位仪（二类允许外协）	—	—	√			
	10	四轮定位仪或转向轮定位仪（二类允许外协）	√	√	—			
	11	制动鼓和制动盘维修设备	√	√	—			
	12	汽车空调冷媒回收净化加注设备（大货车允许外协）	√					
	13	总成吊装设备或变速箱等总成顶举设备	√					
	14	汽车举升设备（一类应不少于 5 个，二类应不少于 2 个。汽车举升机或具有安全逃生通道的地沟）	√					
	15	汽车故障电脑诊断仪	√					
	16	冷媒鉴别仪	√					
	17	蓄电池检查、充电设备	√					
	18	无损探伤设备	√	—	—			

专用设备	19	车身清洗设备	√					
	20	打磨抛光设备	√	—	√			
	21	除尘除垢设备	√	—	√			
	22	车身整形设备	√					
	23	车身校正设备（二类允许外协）	—	—	√			
	24	车架校正设备（二类允许外协）	√	√	—			
	25	悬架试验台（允许外协）	—	—	√			
	26	喷烤漆房及设备（大中型客车允许外协）	√	—	√			
	27	喷油泵试验设备（针对柴油车，允许外协）	√					
	28	喷油器试验设备	√					
	29	调漆设备（允许外协）	√	—	√			
	30	自动变速器维修设备（允许外协）	√					
	31	氮气置换装置（针对燃气汽车维修企业）	√	—	√			
	32	气瓶支架强度校验装置（针对燃气汽车维修企业，允许外协）	√	—	√			
检测设备	1	尾气分析仪或不透光烟度计	√					
	2	汽车前照灯检测设备（可用手动灯光仪或投影板检测）	√					
	3	侧滑试验台（可用单板侧滑台）	√					
	4	制动性能检验设备（可用制动力、制动距离、制动减速度的检验设备之一）	√					
通用设备	1	计算机	√					
	2	砂轮机	√					
	3	台钻（含台钳）	√					
	4	电焊设备	√	√	—			
	5	气体保护焊设备	√					
	6	压床	√					
	7	空气压缩机	√					
	8	抢修服务车	√					
注	“√”表示要求具备　　“—”表示不要求具备							

注：1.应配备要求的仪表工具、专用设备、检测设备和通用设备，其规格和数量应与生产规模和生产工艺相适应。

2.从事营运车辆二级维护的企业，应配置满足GB/T18344规定的所有出厂检验项目的检测设备。

3.各种设备应满足加工、检测精度的要求和使用要求，并应符合相关国家标准和行业的要求，计量器具及检测设备应按规定检定合格。

4.汽车举升机、喷烤漆房及设备等涉及安全的产品应通过交通产品认证。

5.允许外协的设备，应具有合法的合同书，并能证明其技术状况符合相关要求。

接待室情况	面积（m^2）	有关说明：
停车场情况	面积（m^2）	有关说明：
生产厂房情况	面积（m^2）	有关说明：

注：1.接待室（含客户休息室）

(1) 应设有接待室，一类企业的接待室面积不少于 80 ㎡，二类企业的接待室面积不少于 20 ㎡。(2) 接待室应整洁明亮，明示各类证、照、主修车型、作业项目、工时定额及单价等，并应有供客户休息的设施。

2.停车场

(1) 应有与承修车辆、经营规模相适应的合法停车场地，并保证车辆行驶通畅。一类企业的停车场面积不少于 200 ㎡，二类企业的停车场面积不少于 150 ㎡。不得占用公共用地。(2) 租赁的停车场地应具有合法的书面合同书，租赁期限不得少于 1 年。(3) 停车场地面应平整坚实，区域界定标准明显。

3.生产厂房

(1) 生产厂房面积应满足企业设备的工位布置、生产工艺和正常作业，并与经营业务相适应，一类企业的生产厂房面积不少于 800 ㎡，二类企业的生产厂房面积不少于 200 ㎡。(2) 生产厂房内应设有总成维修间。一类企业总成维修间面积不少于 30 ㎡，二类企业总成维修间面积不少于 20 ㎡，并设置总成维修所需的工作台、拆装工具、计量器具等。(3)生产厂房内应设有预检工位，预检工位应有相应的故障诊断、检测设备。(4)租赁的生产厂房应具有合法的书面合同书，租赁期限不得少于 1 年。(5)生产厂房地面应平整坚实。

4.燃气汽车维修

(1) 从事燃气汽车维修的企业，应有专用维修厂房，厂房应为永久性建筑，不得使用易燃建筑材料，面积应于生产规模相适应。厂房内通风良好，不得堆放可能危及安全的物品。厂房周围 5m 内不得有任何危及安全的设施。(2) 从事燃气汽车维修的企业，还应设有密封性检查、卸压操作的专用场地，可以设在室外。应远离火源，应明示防明火、防静电的标志。

机动车维修企业质量信誉等级自查表

考核项目及标准分	自查得分	备注
一、经营条件（160 分）		
二、基础管理（120 分）		
三、安全生产（60 分）		
四、维修质量（200 分）		
五、服务质量（200 分）		
六、节能环保（60 分）		
七、遵章守纪（200 分）		
八、加分项目（100 分）		
合　计（分）		
在质量信誉考核周期内是否出现下列情况		
1. 发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故或特大恶性服务质量事件。		
2. 超越许可事项或使用无效、伪造、变造经营许可证件，非法从事机动车维修经营的违法违章行为。		
3. 使用假冒伪劣配件维修机动车、承修报废机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的。		
4. 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。		
5. 在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的。		

附件 3

烟台市机动车维修企业质量信誉等级评定表

<table>
<tr><td>企业名称</td><td colspan="2"></td><td>许可证号</td><td></td></tr>
<tr><td>考核项目及标准分</td><td>初评得分</td><td>复核得分</td><td colspan="2" rowspan="6">考核组初评意见：
依据对企业质量信誉考核得分及有关考核评定规则，该企业被初评为_____级企业。
考核组成员签名：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>一、经营条件（160 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>二、基础管理（120 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>三、安全生产（60 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>四、维修质量（200 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>五、服务质量（200 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>六、节能环保（60 分）</td><td></td><td></td><td colspan="2" rowspan="9">县级道路运输管理机构初评意见：
同意考核组初评意见，该企业被初评为_____级企业。
年　月　日
（章）
市交通运输管理处评定意见：
经复核、公示，该企业被评定为_____企业。
年　月　日
（章）</td></tr>
<tr><td>七、遵章守纪（200 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>八、加分项目（100 分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>合　计（分）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">在质量信誉考核周期内企业是否有下列情况</td></tr>
<tr><td colspan="2">1.发生一次死亡 1 人及以上的安全生产责任事故或特大恶性服务质量事件。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">2.超越许可事项或使用无效、伪造、变造经营许可证件，非法从事机动车维修经营的违法违章行为。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">3.使用假冒伪劣配件维修机动车、承修报废机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">4.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。</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">5.在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的。</td><td></td></tr>
</table>

附件 4

烟台市机动车维修企业客户满意度调查表

承修单位		许可证号		日期	
托修单位		托修人		电话	
调查项目		得分			
		10 分	5 分	2 分	0 分
1. 维修收费公示		□公示			□未见
2. 接待室设施		□合理	□一般		□不合理
3. 是否签订过维修合同、预检交接单和委托书等收据		□是			□否
4. 维修结算清单是否详实		□详实	□较详实	□一般	□不详实
5. 遵守交车约定时间		□满意		□可接受	□不满意
6. 向客户一劲儿故障原因和维修情况		□详细	□较细	□不细	□未做
7. 对维修质量的评价		□满意	□较满意	□一般	□不满意
8. 车辆返修情况		□无返修		□有返修	□多次返修
9. 维修和交车时车辆清洁情况		□很好	□较好	□尚可	□不好
10. 服务态度综合评价		□很好	□较好	□尚可	□不好
总得分：　　分	小计				

备注：

$$\text{用户满意度} = \frac{\text{本年度调查表总得分合计}}{\text{本年度用户调查人次} \times \text{预设满分数}} \times 100\%$$

烟台市交通运输局办公室　　2015年11月3日印发