

烟台市牟平区交通运输局文件

烟牟交字〔2025〕70号

烟台市牟平区交通运输局 关于印发《牟平区水路客运企业信用评价制 度实施方案》的通知

局属各单位、机关各科室、各水路客运企业：

为加快推进水路客运行业信用体系建设，优化营商环境，构建以信用为基础的新型监管机制，烟台市牟平区交通运输局制定《牟平区水路客运企业信用评价制度实施方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

烟台市牟平区交通运输局

2025年6月30日



牟平区水路客运企业信用评价制度

实施方案

一、总则

（一）目的意义。为推进水路客运企业信用体系建设，规范水路客运企业信用管理，强化市场监管，营造公平竞争的市场环境，引导水路客运企业诚信经营、安全运营、优质服务，促进水路客运行业高质量发展，依据相关法律法规及行业管理要求，结合实际，制定本方案。

（二）适用范围。本方案适用于经依法许可设立，在本行政区域内从事水路旅客运输及相关辅助业务的水路客运企业。

（三）管理职责。交通运输主管部门负责本行政区域内水路客运企业信用评价的组织实施和监督管理工作，成立信用评价工作小组，具体承担信用评价相关事务。

（四）评价原则。信用评价工作遵循“公平、公正、公开、科学”原则，坚持依法依规、客观真实、动态管理，保障评价结果的公信力和权威性。

二、信用评价内容与指标体系

（一）评价内容

1. **基础管理**：企业资质保持情况、组织架构与制度建设、从业人员资格管理（船员持证上岗、管理人员资质等）、运输船舶技术状况维护等。

2. **安全生产**：安全生产责任落实、船舶安全检查与隐患

治理、航行安全管理（航线合规等）、应急预案与处置（人员溺水及应急救援、防污染应急等）、安全事故记录等。

3. 经营行为：经营许可合规性（经营范围、航线审批等）、合同履行、竞争行为、运输数据报送（运量、班次等）等。

4. 服务质量：文明服务承诺兑现（二维码张贴及执行等）、旅客运输过程管理（旅客权益保障等）、投诉处理效率与结果、旅客满意度等。

5. 社会责任：船舶防污染措施落实、节能减排成效（新能源船舶使用、能耗控制等）、公益事业参与（应急救援）等。

6. 加分项：获得市区部级以上行业荣誉、信息化建设成果（船舶动态监控系统、线上服务平台等）、规模化规范化发展等。

（二）评分标准

1. 实行“基准分+加减分”制，基准分为 1000 分，加分项最高 100 分。

2. 具体评分细则依据《水路客运企业信用评价指标表》执行，对各项评价内容设定量化评分标准和扣分情形。

三、信用等级划分与评定标准

（一）等级划分。水路客运企业信用等级分为四级：

1. AA 级（优良）：综合得分 ≥ 850 分，且无重大失信行为。

2. A 级（合格）：700 分 $\leq$ 综合得分 < 849 分，且无严重失信行为。

3. B 级（基本合格）：600 分 $\leq$ 综合得分 < 699 分，且无

较大失信行为。

4.C级（不合格）：综合得分<600分，或存在以下情形之一：

（1）发生一次死亡10人及以上特大水上交通安全事故。

（2）造成重大船舶污染责任事故。

（3）存在严重服务质量事件（如重大客诉等）被市区级以上部门通报。

（4）运输船舶不适航仍违规运营或超范围经营。

（5）拒绝参与信用评价或提供虚假材料。

（二）动态降级情形

已评定等级的企业，若在评价周期内出现以下情况，直接降级至C级：

1.发生特大船舶污染责任事故。

2.引发恶性服务质量事件（如旅客人身与财物严重损失纠纷等）或群体稳定事件。

3.瞒报、谎报水上交通安全事故且情节严重。

四、评价程序与周期

（一）评价周期

每年1月1日至12月31日为一个评价周期，实行动态考核、季度汇总、年度评级制度。

（二）工作流程

1.企业自评：水路客运企业应于考核周期次年3月10日前，对照评价指标进行自评、总结，并提交《水路客运企业信用评价申请表》（附件1）及相关证明材料，申请信用等

级评定。

2. **资料审核：**信用评价工作小组对企业申报材料进行完整性、真实性审核。

3. **动态考核：**结合日常监管记录（船舶检查、行政处罚等）、执法检查结果、投诉举报处理、部门信息共享（海事、应急等），建立水路客运企业信用档案，实时记录信用行为。

4. **现场核查：**对纳入考核范围的水路客运企业每年至少开展 1 次现场检查，重点核查制度落实、船舶管理、安全记录等，对照指标逐项评分。

5. **等级评定：**交通运输主管部门应于考核周期次年 8 月 15 日前完成水路客运企业信用评价工作。

6. **公示公告：**交通运输主管部门完成对水路客运企业信用评价工作后，将辖区内水路客运企业的信用评价所得分数和评定结果向社会进行为期 15 天的公示，公示无异议后发布正式信用等级公告。

五、结果应用

（一）激励措施

1. 对考核等级为 AA 级的水路客运企业，优先推荐参加相关项目试点工作；

2. 对联系两年评价等级为 AA 级的水路客运企业，优先推荐参加政府或行业管理部门评优评先及活动。

（二）惩戒措施

水路客运企业评价等级为 C 级或连续两年评定为 B 级的，交通运输主管部门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业务。存在重大安全隐

患，经整改仍不合格的，按照相关规定取消相应许可或吊销其水路客运经营许可证。

六、监督检查

1. 信用评价接受社会监督，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。

交通运输主管部门应当对申诉、举报进行调查处理，将处理结果进行反馈，并为举报人保密。

2. 在实施信用评价工作中，考核人员严重失职，帮助水路客运企业弄虚作假，利用职权索贿、受贿或侵害水路客运企业合法权益的，由所在单位给予行政处分，由此造成考核结果失实的，其考核结果无效。

七、附则

（一）术语解释

1. 恶性服务质量事件：因企业原因，造成旅客人身伤害或旅客财产损失，或在社会造成恶劣影响，而受到市区级以上交通主管部门通报批评的服务质量事件。

（二）实施要求

1. 对自有船舶 8 艘以上的水路客运企业实现评价全覆盖。
2. 本方案自印发之日起试行，由交通运输主管部门负责解释。

附件：1. 牟平区水路客运企业信用评价指标表
2. 水路客运企业信用等级评定申请表
3. 牟平区水路客运企业信用等级评定表

牟平区水路客运企业信用评价指标表

第一类：基本评价指标（共 5 项一级指标、16 项二级指标，总分 1000 分）						
一级指标		二级指标		指标说明	评价标准	分值
指标名称	权重	序号	指标名称			
一、经营许可	25%	1	经营许可或备案	资质保持情况。 是否超过经营许可范围和有效期开展经营业务。 被交通运输主管部门或其他相关管理机构发现存在事故隐患的。	实际生产经营条件不满足许可条件，扣250分；情形严重的直接定为D级。 超出许可（备案）事项和有效期经营的，扣250分；情形严重的直接定为D级。 每发现一次重大事故隐患扣50分；每发现一次一般隐患扣10分。	250分
		1	监督检查	被交通运输主管部门或其他相关管理机构发现问题隐患突出，被上级交通运输主管部门或其他相关管理机构通报的。	每发现一次扣30分。	300分
二、监管处罚	30%	2	行政处罚	被行政处罚的。	每被处罚一次扣30分。	
		3	投诉举报	存在事故隐患，被投诉且经查属实。	每存在一次扣30分。	
		I	全员责任制	建立健全本企业全员安全生产责任制及责任清单。	未建立健全全员安全生产责任制及责任清单扣50分；清单内容不完善，每项扣10分。	50分
三、企业管理	35%	2	主要负责人履职情况	安全生产责任履职情况。	主要负责人未按照《安全生产法》《山东省安全生产条例》《山东省生产经营单位安全生产主体责任规定》《关于印发山东省生产经营单位安全生产主体责任清单的通知》等规定履行安全生产责任或者履职不到位，每有一项扣10分。	40分
					需提供经营许可证或备案表复印件 企业根据日常情况实事求是填写自评分数	自评分数
					企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
					企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
					企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
					需提供企业全员安全生产责任制及责任清单	
					企业根据日常情况实事求是填写自评分数	

3	培训情况	按要求制定本企业安全生产教育培训计划并组织实施。	未制定安全生产教育培训计划，扣40分；每发现一人次未参加培训，扣10分。	40分	需企业提供生产教育培训计划和近一年安全培训相关证明材料	
4	应急体系	按规定建立应急预案体系，编制符合本企业实际的应急预案。	未建立应急预案体系、编制应急预案内容不健全，每缺一项扣10分；应急预案内容与实际严重不符或有重大疏漏的，扣20分。	40分	需企业提供应急预案	
5	安全生产支出	有效保证本企业安全生产费用支出情况。	企业安全生产支出不足，每发现一次扣20分。	40分	需企业提供近一年安全生产费用支出明细(例如购买消防器材、安全防护用品等安全支出)	
6	双重预防体系建设情况	建立并落实本企业安全风险分级管控和隐患排查治理工作机制。	未建立本企业安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制的，扣80分；未有效落实的，每发现一次扣20分。	80分	需企业提供双重预防工作机制相关材料	
7	主管部门安全生产会议	按时参加主管部门组织的安全生产会议。	每旷会一次扣20分，每有一次迟到早退扣10分。	20分	企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
8	主管部门组织的安全生产各类活动/开展情况	按要求组织开展安全生产各类活动/行动。	未开展或开展不力的，每发现一次，扣10分。	20分	需提供企业近一年内开展的安全生产活动相关证明材料	
9	运输船舶情况备案	企业备案船舶应充分具备适航条件。当船舶适航条件发生变化或者船舶备案情况需要变更及时向属地行业管理部门报备。	运输船舶与备案情况不符，扣20分；运输船舶存在安全隐患的扣10分。船舶情况发生变化后15日内未向属地行业主管部门报备，扣20分。	20分	企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
四、其他行为	10%	存在其他严重影响安全生产的行为。	每发现存在一处其他严重影响安全生产的行为，扣50分。	100分	企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
	100%		总分	1000分	自评总分	

第二类：附加指标（共2项一级指标、6项二级指标）						
一级指标 指标名称	权重	二级指标		指标名称	评价标准	分值
		序号	指标名称			
一、奖励加分项		1	表彰奖励	1.安全生产相关工作获得市级及以上表彰、奖励。 2.安全生产工作在县级及以上行业主管部门安全生产通报中获得表扬和肯定。	1.获国家级安全生产表彰、奖励，每次加20分，最高加20分。 2.获省部级安全生产表彰、奖励，每次加15分，最高加15分。 3.获市级安全生产表彰、奖励，每次加10分，最高加20分。 4.安全生产工作在省级及以上行业主管部门安全生产通报中获得表扬和肯定，每次加10分，最高加20分。 5.安全生产工作在市级行业主管部门安全生产通报中获得表扬和肯定，每次加5分，最高加10分。 6.安全生产工作在县（市、区）行业主管部门安全生产通报中获得表扬和肯定，每次加5分，最高加5分。	
		2	安责险投保	投保“安全生产责任保险”。	投保“安全生产责任保险”，最高加30分。	
		3	人才建设	安全管理人才进入安全生产专家库。	安全管理人才进入省级及以上行业主管部门安全生产专家库，每人加5分，最高加10分。	企业提供“安全生产责任保险”保单复印件
二、惩戒扣分项		1	挂牌督办	因安全生产问题被交通运输主管部门或者其他相关管理机构挂牌督办的。	1.因安全生产问题被省部级负有安全生产监督管理职责的部门挂牌督办，每次扣100分。 2.因安全生产问题被市级负有安全生产监督管理职责的部门挂牌督办，每次扣50分。 3.因安全生产问题被县级负有安全生产监督管理职责的部门挂牌督办，每次扣30分。	企业根据日常情况实事求是填写自评分数
						企业根据日常情况实事求是填写自评分数

		未按相关部门要求整改，在监督检查中发现同类隐患重复出现。	未按相关部门要求整改，在监督检查中发现同类隐患重复出现，每次扣20分。	未按相关部门要求整改，在监督检查中发现同类隐患重复出现，每次扣20分。	企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
2	其他安全生产不良行为	未按相关部门要求整改，在监督检查中发现同类隐患重复出现。	未按相关部门要求整改，在监督检查中发现同类隐患重复出现，每次扣20分。	未按相关部门要求整改，在监督检查中发现同类隐患重复出现，每次扣20分。	企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
3	生产安全事故	因安全生产问题被市级及以上负有安全生产监督管理职责的部门约谈。	因安全生产问题被市级及以上负有安全生产监督管理职责的部门约谈，每次扣50分。	因安全生产问题被省级及以上负有安全生产监督管理职责的部门约谈，每次扣50分。	企业根据日常情况实事求是填写自评分数	
		每季度企业发生生产安全事故情况。	1.季度发生1起3人以下亡人事故占全部责任的，扣100分；占主要责任的，扣80分；占同等责任的，扣60分；占次要责任的，扣30分。 2.年度发生1起较大生产安全事故，降1级。 3.年度发生2起重大生产安全事故，降2级。 4.年度发生1起特别重大生产安全事故，企业直接定为D级。	1.季度发生1起3人以下亡人事故占全部责任的，扣100分；占主要责任的，扣80分；占同等责任的，扣60分；占次要责任的，扣30分。 2.年度发生1起较大生产安全事故，降1级。 3.年度发生2起重大生产安全事故，降2级。 4.年度发生1起特别重大生产安全事故，企业直接定为D级。	企业根据日常情况实事求是填写自评分数（如有亡人事故需注明事故发生时间、地点、伤亡人数及责任划分）	

备注：

1. 850分及以上为AA级，700分及以上不满849分为A级，600分及以上不满699分为B级，600分以下为C级。其中，AA级企业必须经属地行业主管部门现场评价后确定。
2. 每项二级指标分数原则上扣完为止。
3. “奖励加分项”最多可加100分；“惩戒扣分项”不设上限。

附件 2

水路客运企业信用等级评定申请表

申请单位: _____

经营范围: _____

单位地址: _____

水路客运企业基本情况

企业名称		法人代表	
通信地址		邮政编码	
联系人		联系电话	
经营范围			
经营许可证号码		统一社会信用代码	
经济类型		职工人数	人
自评情况	(盖章) 年 月 日		

附件 3

牟平区水路客运企业信用等级评定表

企业名称			许可证号	
考核项目及标准分	初评得分	复核得分	考核组初评意见： 依据对企业信用等级评价得分及有关考核评定规则，该企业被初评为_____级水路客运企业。 考核组成员签名： 年 月 日	
一、企业管理				
二、安全生产				
三、经营行为				
四、服务质量				
五、社会责任				
六、加分项目			评定意见： 同意考核组初评意见，该企业被评为_____级水路客运企业。 年 月 日（章）	
合 计				
在信用等级评定期内企业或评定过程中企业是否有下列情况				
1.发生 1 次特大船舶交通事故。				
2.因企业责任，发生 1 次特大船舶污染责任事故。				
3.发生 1 次特大恶性质量服务事件。				
4.运输船舶不适航仍违规运营或超范围经营。				
5.在信用等级评定过程中不配合，导致信用等级评定工作无法进行的。				
6.在信用等级评定过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况经查证属实的。				

烟台市牟平区交通运输局

2025 年 6 月 30 日印发
