

附件 1:

广东省交通运输厅关于道路运输 企业诚信评价的管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范道路运输企业质量信誉考核和诚信评价工作，客观评估道路运输企业综合服务水平，有效发挥考核结果的激励引导作用，促进企业加强管理、保障安全、诚信经营、优质服务，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《广东省道路运输条例》、《广东省出租汽车管理办法》、《道路运输企业质量信誉考核办法（试行）》等有关规定，结合本省实际，制定本办法。

第二条 在本省注册经营的道路运输企业需进行诚信评价的，应当遵守本办法。

道路旅客运输企业、道路危险货物运输企业、有 10 辆及以上营运货车的普通道路货物运输企业（不含道路危险货物运输企业，下同）、出租汽车企业、机动车驾驶员培训机构、一类和二类机动车维修企业应参加评价。

其他道路运输企业可以根据需要自行申请参加评价。

第三条 诚信评价指在评价年度内对企业的经营管理、安

全生产、服务质量、社会责任以及诚实守信等方面进行的综合评价。

第四条 诚信评价工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第五条 省交通运输厅负责组织领导全省道路运输企业诚信评价工作。

省道路运输管理局负责实施全省道路运输企业诚信评价工作。

市、县（区）交通运输主管部门（含道路运输管理机构，下同）负责组织实施本行政区域的道路运输企业诚信评价工作。

第二章 评价指标及等级划分

第六条 道路运输企业诚信评价等级综合质量信誉考核和诚信负面评价结果，分为优秀、优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAAA 级、AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。道路运输企业诚信评价等级结果直接作为企业质量信誉考核结果。

第七条 道路运输企业诚信评价指标包括质量信誉考核指标和诚信负面评价指标，其中：

（一）质量信誉考核指标实行计分制，总分 1100 分。质

量信誉考核分数作为企业诚信评价结果得分，作为划定企业评价等级依据。

（二）诚信负面评价指标记录负面分，以此判定企业该指标的诚信程度，不计入企业评价得分，但作为企业评价等级降级依据。

第八条 道路运输企业质量信誉考核指标包括基础项指标和加分项指标，其中：

（一）基础项指标设经营管理、安全生产、服务质量、社会责任四项一级扣分指标，分值 1000 分；

（二）加分项指标设获奖情况（含诚信嘉奖）、管理创新、技术创新三项一级加分指标，分值 100 分。

第九条 诚信负面评价指企业在遵纪守法、合同履行、信贷记录以及其他商业信誉方面，受到司法机关审判，工商、公安、税务、人社等政府部门通报，以及被金融或保监等机构、道路运输行业协会列入不良记录等情况。

诚信负面评价指标包括合同履行、劳资纠纷、债务管理、规范经营、违法行为五项二级指标，企业每被判决、通报、列入一次诚信负面信息，根据严重程度记相应负面分，负面分不记入评价总分。企业同一事项被多个部门（机构）通报或记录诚信负面信息时，部门（机构）级别有差异时，取级别高的部门（机构）通报或记录的诚信负面信息；部门（机构）级别相同时，任取其一通报或记录的诚信负面信息。

诚信负面评价单项指标的负面分达到 100 分，则企业该项指标评价记录为负面诚信。

第十条 根据道路运输各子行业的特点，道路运输企业诚信评价一级指标下设置不同的二级考核指标（详见附件 1：道路运输企业诚信评价指标体系）。省交通运输厅可以根据行业管理需要对二级指标内容进行调整，及时公布，并在下一考核周期实施。地级以上市交通运输主管部门可以根据当地行业发展特点，对加分项指标下的具体内容进行调整，报省交通运输厅备案后，在下一考核周期实施。

第十一条 道路运输企业诚信评价等级标准：

（一）评价期内，被评价对象同时符合以下条件的，其评价等级为 AAAA 级：

1、机动车维修企业未发生人员死亡的安全生产责任事故，其他企业未发生人员死亡的主要以上交通责任事故；

2、安全生产标准化考评达标；

3、未发生重大恶性污染责任事故；

4、未发生特大恶性服务质量事件；

5、基础分和加分合计达 950 分及以上；

6、基础分和加分合计在所在地市同一子行业中排名前 10%（所在地市同一子行业中排名前 10%中，若排名最后的企业与排名相邻企业评价分数相同，则同分企业均录入）。

（二）评价期内，被评价对象同时符合以下条件的，其

评价等级为 AAA 级:

1、机动车维修企业未发生人员死亡的安全生产责任事故，其他企业未发生一次死亡 3 人及以上的同等以上交通责任事故或 6 个月内发生两起较大以上道路交通事故，且车辆在事故中负有同等以上责任的；

2、安全生产标准化考评达标；

3、未发生重大恶性污染责任事故；

4、未发生特大恶性服务质量事件；

5、基础分和加分合计达 850 分及以上。

（三）评价期内，被评价对象同时符合以下条件的，其评价等级为 AA 级:

1、机动车维修企业未发生人员死亡的安全生产责任事故，出租汽车企业、驾驶员培训机构未发生一次死亡 3 人及以上的同等以上交通责任事故或 6 个月内发生两起较大以上道路交通事故，且车辆在事故中负有同等以上责任的，其他企业未发生一次死亡 10 人及以上的同等以上交通责任事故；

2、安全生产标准化考评达标；

3、未发生重大恶性污染责任事故；

4、未发生特大恶性服务质量事件；

5、基础分和加分合计在 700 分及以上。

（四）评价期内，被评价对象同时符合以下条件的，其评价等级为 A 级:

1、机动车维修企业未发生人员死亡的安全生产责任事故，出租汽车企业、驾驶员培训机构未发生一次死亡 3 人及以上的同等以上交通责任事故或 6 个月内发生两起较大以上道路交通事故，且车辆在事故中负有同等以上责任的，其他企业未发生一次死亡 10 人及以上的同等以上交通责任事故；

2、安全生产标准化考评达标；

3、未发生重大恶性污染责任事故；

4、未发生特大恶性服务质量事件；

5、基础分和加分合计在 600 分及以上。

（五）评价期内，被评价对象有下列情形之一的，其评价等级为 B 级：

1、机动车维修企业发生人员死亡的安全生产责任事故，出租汽车企业、驾驶员培训机构发生一次死亡 3 人及以上的同等以上交通责任事故或 6 个月内发生两起较大以上道路交通事故，且车辆在事故中负有同等以上责任的，其他企业发生一次死亡 10 人及以上的同等以上交通责任事故；

2、安全生产标准化考评未达标；

3、发生一次重大恶性污染责任事故的；

4、发生一次特大恶性服务质量事件的；

5、列入省交通运输厅安全重点监管对象（黑名单）的；

6、基础分和加分合计低于 600 分的；

7、企业有 30% 以上子、分公司考核等级为 B 级的；

8、不按照要求参加年度评价，或者不按照要求报送评价材料，拒不改正的；

9、在评价过程中弄虚作假、隐瞒情况或者提供虚假情况经查证属实的；

10、因企业违反国家有关法律、法规及行业管理部门规定，发生从业人员违反《信访条例》规定、出现过激行为、重复、越级、群访信访等事件，严重扰乱社会秩序，造成恶劣社会影响的群体性事件的；

11、企业片面解读行业管理有关政策法规，制造舆论压力，引起行业不稳定的。

本办法所称重大恶性污染责任事故是指根据《国家突发环境事件应急预案》，对突发环境事件的分级，达到重大环境事件（Ⅱ级）的事故。

本办法所称特大恶性服务质量事件是指由于被评价企业的原因，造成服务对象严重人身伤害或重大财产损失，或者在社会造成恶劣影响，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。

本办法所称交通事故责任是指企业发生驾驶员负同等及以上责任的交通事故。

第十二条 在评价周期内，诚信负面评价每记录一个负面诚信指标，在第十一条划定的企业评价等级基础上降1级，降至B级为止。

第三章 组织实施

第十三条 道路运输企业诚信评价工作每年进行一次。评价周期为每年的1月1日至12月31日。诚信评价工作应当在评价周期次年的6月30日前完成。

第十四条 企业全资子公司、绝对或相对控股子公司、分公司的评价由子公司或者分公司所在地交通运输主管部门分别进行。企业全资子公司和分公司的评价相关数据（原始数据）全额计入该企业评价数据，绝对或相对控股子公司的评价相关数据（原始数据）按照企业对其的控股比例计入该企业评价数据。

企业同时经营多个道路运输子行业的，应当分别根据企业所从事子行业的评价来计算各子行业的评价分数，并以此为依据分别评定企业在各子行业中的评价等级。

第十五条 道路运输企业诚信评价工作通过省道路运输企业诚信评价信息系统（以下简称评价系统）开展。评价系统由省、市、县（区）交通运输主管部门信息管理端口、道路运输企业信息录入端口构成。

第十六条 各市、县（区）级交通运输主管部门负责本行政区域内道路运输企业评价系统电子档案的建立，以及评价数据的采集、录入和管理的工作。新增企业从经营许可证核发之日起建档，当年只记录评价信息，次年起参与评价。

对于省级部门统一发布或者通报的各类信息数据，由省道路运输管理局统一录入。

第十七条 道路运输企业评价的数据分为信息系统数据、现场检查数据、日常记录数据和企业填报数据四类，各类数据按照以下方式进行采集：

（一）信息系统数据由评价系统与各类道路运输管理信息系统对接，自动获取。暂时无法通过评价系统获取的，由市、县（区）交通运输主管部门负责组织获取并录入评价系统。

企业对道路运输车辆卫星定位监控系统获取的“车辆卫星定位在线率”和“车辆超速率”有异议的，可以向企业所在地交通运输主管部门或者道路运输管理机构提出申诉。所在地交通运输主管部门或者道路运输管理机构应当核实数据真实性，据实修正。修正结果报备省道路运输管理局。

（二）现场检查数据由市、县（区）交通运输主管部门或者道路运输管理机构组织对道路运输企业进行现场检查获取。其中，道路旅客运输企业、道路危险货物运输企业每季度检查一次，其他企业每年检查一次。检查人员在检查时应当填写检查记录表（格式见附件2），并负责将相关数据在检查工作完成后5个工作日内录入评价系统。

现场检查可以结合行业的其他专项检查工作进行。采用现场检查方式获取的评价数据，其文本资料由评价录入单位

保存备查，保存期限不少于 3 年。

（三）日常记录数据由市、县（区）交通运输主管部门指定专职人员负责及时录入评价系统。对于省级及以上部门统一发布或者通报的各类信息数据，由省道路运输管理局录入。

（四）企业填报数据由企业通过评价系统企业端口录入，包括企业基础信息、企业从业人员信息以及评价要求企业填报信息，并上传相关书面资料。企业应当及时更新所填报信息，评价指标涉及的信息每季度至少更新一次。因企业错报、漏报信息等原因影响诚信评价排名，由企业自行承担。

（五）以上数据录入后需修改和调整的，应当按照评价系统规定程序办理。经省交通运输厅认证的企业和中介机构，其相关投诉处理和满意度方面的数据可以作为道路运输企业诚信评价依据。

第十八条 省交通运输厅牵头，各市、县（区）级交通运输主管部门积极配合，推进诚信信息采集，建立与工商、公安、税务、人社等行政部门以及金融、保监机构之间的诚信信息共享机制。各级交通运输主管部门获取的诚信信息每半年在评价系统更新一次。

第十九条 每年 2 月 28 日前，评价系统自动生成上一年度各地市道路运输企业的诚信评价得分和等级的初评结果。

第二十条 地级以上市交通运输主管部门应当对辖区内

道路运输企业的初评结果进行审核，对初评结果与所掌握企业实际情况存在明显出入的，应当按照评价系统规定程序及时核实和更新信息。

经审核的初评结果在其公众网站上将初评结果进行不少于 15 个工作日的公示。在公示期内，任何单位或者个人对被考核企业初评结果存在异议的，可以向被考核企业所在地市交通运输主管部门提出书面异议，并提供相关证明材料，匿名举报或者来信将不予受理。

地级以上市交通运输主管部门可以联合县（区）级交通运输主管部门对企业提出的异议进行核实，并于受理之日起 20 个工作日内处理完毕，做出更正或者不予更正的书面答复，并按照评价系统规定程序修正相关数据。

第二十一条 评价系统根据初评公示后修正的数据，自动生成上一年度全省道路运输企业质量信誉和诚信评价得分、等级和排名的最终评价结果。

第二十二条 省道路运输管理局根据最终评价结果，评定 AAAA 级企业名单。最终评价结果以及 AAAA 级企业名单报省交通运输厅审定。

第二十三条 经省交通运输厅审定的道路运输企业评价结果在广东省交通运输厅公众网、广东省道路运输管理信息网、诚信信息服务公共平台及相关新闻媒体上公布，并为社会公众提供查询服务，扩大评价结果的应用范围。

各市、县（区）交通运输主管部门应将辖区内道路运输企业评价结果在其公众网上及时进行公布。

参加评价的道路运输企业应当将其最近一次评价结果在其对外服务场所以及公司网站的显著位置向社会公开。

第四章 奖惩措施

第二十四条 评价等级达到“AAAA”级的道路运输企业在获得省级财政补贴、参加省级试点项目、省级评优选优、相关业务办理等方面享有优先权，具体办法另行制定。

省级道路运输强优企业应从评价等级达到“AAAA”级的企业中产生。

第二十五条 交通运输主管部门在实施道路客运（班车及包车，下同）经营权许可时，应当参考客运企业的评价结果：

（一）对于采取服务质量招投标的方式来实施新增道路客运经营权许可的，应当将客运企业的评价等级作为评标时重要的评价内容；对于不采取服务质量招投标的方式的，应当逐年比较申请客运企业近 3 年来的评价等级，择优许可，如申请企业近 3 年来的评价等级都相同，则按照最近一年的评价分数，优先许可给分高者；

（二）道路客运企业原经营的道路客运班线经营期限届

满，继续申请经营的，其客运企业评价等级在班线经营期限内每年都不低于 AA 级，且其中两年以上达到 AAA 级的，在符合《道路旅客运输及客运站管理规定》有关规定的情况下，许可机关应当予以许可；客运企业评价等级达不到该要求的，许可机关应当对其 10%以上到期的道路客运班线经营权不予续期；客运企业评价等级在班线经营期限内有两年以上为 B 级或者三年以上为 A 级的，许可机关应当对其 30%以上到期的道路客运班线经营权不予续期。不予续期的道路客运班线经营权不足一条的，按一条计算。

第二十六条 企业参加出租汽车指标投放招投标时，其历年评价等级应当作为评标的重要评价内容。出租汽车企业连续两年质量信誉和诚信评价为 B 级，由原许可机关按照有关规定收回全部或者部分出租汽车经营权，并注销其道路运输证。

第二十七条 县级以上交通运输主管部门在审批机动车维修企业开设分支机构的应用时应当重点考虑其诚信评价情况。

第二十八条 地级以上市交通运输主管部门可以会同相关部门，根据机动车驾驶员培训机构评价等级，对其培训指标作以下调整：

（一）质量信誉和诚信评价等级达到“AAAA”级的在当地标准的基础上适当上浮；

(二)质量信誉和诚信评价等级达不到“A”级的在当地标准的基础上适当下降。

第二十九条 企业上年度评价为 A 级，所在地地级以上市交通运输主管部门应当责令其进行为期 3 个月的整改。

企业上年度评价为 B 级，所在地地级以上市交通运输主管部门应当责令其进行为期半年的整改。

第五章 附 则

第三十条 本办法自 2015 年 7 月 1 日起施行，有效期为 5 年。《广东省交通厅道路运输企业质量信誉考核实施细则》（粤交运〔2007〕54 号）、《广东省交通厅关于机动车维修企业质量信誉考核实施细则（试行）》（粤交运〔2007〕923 号）、《广东省交通运输厅关于机动车驾驶培训质量信誉考核的管理办法（试行）》（粤交运〔2009〕1361 号）、《广东省交通运输厅关于出租汽车企业质量信誉考核的管理办法》（粤交运〔2011〕548 号）、《广东省交通运输厅机动车驾驶员培训机构质量信誉考核量化评分标准》（粤交运〔2012〕235 号）同时废止。

附件 1：道路运输企业诚信评价指标体系

（一）道路旅客运输企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (300 分)	50	1	驾驶员取得从业资格证的比例	主管部门每季度进行一次现场检查，抽查驾驶员的从业资格情况，凡发现驾驶员未取得相应从业资格的，每人次扣 25 分，本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	200	2	经营违章违法率	根据省厅运政信息系统或综合执法系统中企业的经营违章违法情况，按照“200-企业经营违章违法次数/企业营运客车数×200”作为此项得分。本项最多扣 200 分。	根据各地市实际情况，通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取。	信息系统数据
	50	3	车辆管理	未按时进行车辆年审或车辆年审不合格的，每辆次扣 5 分。本项最多扣 50 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
安全生产 (250 分)	50	4	安全管理	主管部门每季度进行一次现场检查，以抽查的方式，发现未配足驾驶员行车、车辆发车时未进行安全检查和告知、车辆未配备相关安全告知及安全防范措施，未对驾乘人员定期进行安全培训学习，未落实凌晨 2 时至 5 时停运规定的，每车次扣 10 分。本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	50	5	车辆卫星定位在线率	根据省厅车辆卫星定位监控系统中车辆的在线情况，按照“企业全年车辆的平均在线率×50”作为此项得分。本项最多扣 50 分。	通过省厅车辆卫星定位监控系统获取。	信息系统数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
安全生产 (250 分)	50	6	车辆超速率	根据省厅车辆卫星定位监控系统中车辆的超速情况,按照“50-全年企业车辆发生的超速次数/企业营运客车数 $\times 0.01 \times 50$ ”作为此项得分。本项最低分为 0 分。	通过省厅车辆卫星定位监控系统获取。	信息系统数据
	100	7	交通事故责任死亡率	各市公安交警部门的交通事故处理情况,按照“100-全年企业营运客车发生的交通事故责任死亡人数/企业营运客车数 $\times 10 \times 100$ ”计算,并按同责 50%、主责及全责 100%的比例进行折合作为此项得分。本项最低分为 0 分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
服务质量 (300 分)	100	8	满意度调查	根据省厅评价系统中的企业满意度调查模块的统计结果,以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据的平均分作为此项得分。	省厅评价系统中的企业满意度调查模块,经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据	信息系统数据
	100	9	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果,以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据的合计数,按照“100-全年企业的有效投诉次数/企业营运客车数 $\times 5 \times 100 +$ 全年企业的有效投诉被采纳次数/企业营运客车数 $\times 2 \times 100$ ”作为此项得分。本项最低分为 0 分。	省厅评价系统中的企业投诉处理模块,经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据	信息系统数据
	100	10	媒体曝光率	由于企业原因,发生服务质量事故,被新闻媒体曝光且情况属实,但未构成特大恶性服务质量事件的,在县级新闻媒体曝光扣 10 分/次,在地级以上市新闻媒体曝光扣 20 分/次,在省级以上新闻媒体曝光扣 30 分/次。本项最多扣 100 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
社会责任 (150分) 社会责任 (150分)	50	11	行业稳定	因企业未落实工作责任制,发生违反《信访条例》,员工集体上访、罢运等但情节不严重且经批评教育后及时改正的,扣10分/次;经批评教育后未及时改正的,扣15分/次;企业转嫁经营矛盾,将问题推向主管部门的,扣20分/次。本项最多扣50分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	20	12	资料报送	未按各级交通运输主管部门的要求报送资料的,扣10分/次,本项最多扣20分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	30	13	指令性任务	未执行县级以上人民政府或交通运输主管部门指令性应急运输任务的,每次扣30分;执行但因企业主观原因未按要求圆满完成的,每次扣15分。本项最多扣30分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	14	按规定投保承运人责任险	企业营运客车未按要求投保承运人责任险的,每辆次扣20分;已经投保但最低保额未达到要求的,每辆次扣10分。本项最多扣50分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
加分项 (100分)	30	15	获奖情况	在经营管理和服务质量方面,获得党政机关、交通运输主管部门表彰的,或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的,地市级部门(机构)每一项加10分;省级及以上部门(机构)每一项加20分。本项最多加30分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	30	16	管理创新	企业参与线路专营、节点运输、接驳运输等省市级交通运输主管部门试点工作的,加10分。企业员工中有持高级经理人资格证书的,每人加10分。本项最多加30分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	40	17	技术创新	企业客运车辆安装车厢实时视频监控系统的,加2分/辆;客运车辆为清洁能源(纯电动、混合动力、氢能源、LNG等)车辆的,加2分/辆。本项最多加40分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
诚信负面评价	——	18	合同履行	企业经营发生合同纠纷，在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决	各级交通运输主管部门、道路运输管理向当地职能部门提供的对接数据
		19	劳资纠纷	企业未按国家有关法律，保障职工权益，产生劳资纠纷。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决或人事、劳动保障部门通报	
		20	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	银行或权威评级机构通报	
		21	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	税务或工商部门通报，或道路运输行业协会列入不良记录	
		22	违法行为	企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	公安，法院等部门	

(二) 道路货物运输企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (300 分)	50	1	驾驶员取得从业资格证的比例	主管部门每半年进行一次现场检查，抽查驾驶员的从业资格情况，凡发现驾驶员未取得相应从业资格的，每人扣 25 分，本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	200	2	经营违章违法率	根据省厅运政信息系统或综合执法系统中企业的经营违章违法情况，按照“200-企业经营违章违法次数/企业营运货车数×200”作为此项得分。	根据各地市实际情况，通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取。	信息系统数据
	50	3	车辆管理	未按时进行车辆年审的或车辆年审不合格的，每辆扣 10 分。本项最多扣 50 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
安全生产 (200 分)	100	4	安全管理	主管部门每半年进行一次现场检查，以抽查的方式，发现车辆未备齐相关安全告知及安全防范措施或未对驾驶员定期进行安全培训学习的，每车次扣 10 分。本项最多扣 150 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	100	5	交通事故责任死亡率	各市公安交警部门的交通事故处理情况，按照“100-全年企业营运货车发生的交通事故责任死亡人数/企业营运货车数×10×100”计算，并按同责 50%、主责及全责 100%的比例进行折合作为此项得分。本项最低分为 0 分。	通过各市公安交警部门的	信息系统数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
服务质量 (350 分)	100	6	货损货差赔付率	取两种方式获取的赔付值的较大者作为企业的年度赔付额, 该项指标得分计算按照“100-年度赔付额/100”。本项最低分为 0 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次现场检查和企业填报数据。	现场检查数据 企业填报数据
	100	7	满意度调查	根据省厅评价系统中的企业满意度调查模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据的平均分作为此项得分。	省厅评价系统中的企业满意度调查模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据	信息系统数据
	100	8	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据的合计数, 按照“100-全年企业的有效投诉次数/企业营运货车数 $\times 5 \times 100$ +全年企业的有效投诉被采纳次数/企业营运货车数 $\times 2 \times 100$ ”作为此项得分。本项最低分为 0 分。	省厅评价系统中的企业投诉处理模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据	信息系统数据
	50	9	媒体曝光率	由于企业原因, 发生服务质量事故, 被新闻媒体曝光且情况属实, 但未构成特大恶性服务质量事件的, 在县级新闻媒体曝光扣 10 分/次, 在地级以上市新闻媒体曝光扣 20 分/次, 在省级以上新闻媒体曝光扣 30 分/次。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
社会责任 (150 分)	50	10	行业稳定	因企业管理原因, 发生违反《信访条例》, 员工集体上访等但情节不严重且经批评教育后及时改正的, 扣 25 分/次; 经批评教育后未及时改正的, 扣 50 分/次; 企业转嫁经营矛盾, 将问题推向主管部门的, 扣 50 分/次。本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	11	资料报送	未按各级交通运输主管部门的要求报送资料的, 扣 10 分/次, 本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	12	指令性任务	未执行县级以上人民政府或交通运输主管部门指令性应急运输任务的, 每次扣 50 分; 执行但未按要求圆满完成的, 每次扣 25 分。本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
加分项 (100 分)	30	14	获奖情况	企业在经营管理和服务质量方面, 获得党政机关、交通运输主管部门表彰的, 或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的, 地市级部门(机构)每一项加 10 分; 省级及以上部门(机构)每一项加 20 分。本项最多加 30 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	30	15	管理创新	企业实现网络化、规模化经营的, 按照考核年度内增加的分支机构数进行加分, 每增加一个分支机构加 5 分; 企业参与甩挂运输、绿色货运等省市级交通运输主管部门试点工作的, 加 10 分; 企业在安全生产标准化考评中被省级交通运输主管部门认定为一级企业的, 加 10 分; 企业货运车辆投保承运人责任险的, 按其占企业货运车辆的比例进行加分, 最多加 10 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	40	16	技术创新	企业应用厢式车、车辆使用清洁能源或使用国 IV 以上油品的, 加 2 分/辆; 企业自身建设车辆的跟踪调度信息化系统并有效应用的, 加 10 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
诚信负面评价	——	17	合同履行	企业经营发生合同纠纷, 在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分 20 分, 负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决	各级交通运输主管部门、道路运输管理部门、当地职能部门(或金融机构)提供的数据对接
		18	劳资纠纷	企业未按国家有关法律, 保障职工权益, 产生劳资纠纷。每发生一次记负面分 20 分, 负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决或人事、劳动保障部门通报	
		19	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分 50 分, 负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	银行或权威评级机构通报	
		20	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分 50 分, 负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	税务或工商部门通报, 或道路运输行业协会列入不良记录	
		21	违法行为	企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分 50 分, 负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	公安, 法院等部门	

(三) 道路危险货物运输企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (300 分)	50	1	押运员、驾驶员取得从业资格证的比例	主管部门每季度进行一次现场检查，抽查押运员、驾驶员的从业资格证情况，凡发现未取得相应从业资格证的，每人扣 25 分，本项最多扣 500 分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	200	2	经营违章违法率	根据省厅运政信息系统或综合执法系统中企业的经营违章违法情况，按照“200-企业危险货运经营违章违法次数/企业危险货运车辆数×200”作为此项得分。	根据各地市实际情况，通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取。	信息系统数据
	50	3	车辆管理	未按时进行车辆年审的或车辆年审不合格的，每辆扣 10 分。本项最多扣 50 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
安全生产 (250 分)	50	4	安全管理	主管部门每季度进行一次现场检查，以抽查的方式，发现车辆未备齐相关安全告知及安全防范措施或未对驾驶员定期进行安全培训的，每车扣 10 分。本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	50	5	车辆卫星定位上线率	根据省厅车辆卫星定位监控系统中车辆的在线情况，按照“企业全年危险货运车辆的平均在线率×50”作为此项得分。	通过省厅车辆卫星定位监控系统获取。	信息系统数据
	50	6	车辆超速率	根据省厅车辆卫星定位监控系统中车辆的超速情况，按照“50-全年企业危险货运车辆发生的超速次数/企业危险货运车辆数×0.01×50”作为此项得分。本项最低分为 0 分。	通过省厅车辆卫星定位监控系统获取。	信息系统数据
	50	7	交通事故责任死亡率	各市公安交警部门的交通事故处理情况，按照“50-全年企业危险货运车辆发生的交通事故责任死亡人数/企业危险货运车辆数×10×50”作为此项得分。本项最低分为 0 分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
	50	8	介质泄漏率	取两种方式获取的泄漏次数的较大者作为企业的年度介质泄漏次数，该项指标得分计算按照“50-介质泄漏次数×10”。本项最低分为 0 分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查和企业填报数据。	现场检查数据 企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
服务质量 (300分)	100	9	货损货差赔付率	取两种方式获取的赔付值的较大者作为企业的年度赔付额, 该项指标得分计算按照“100-年度赔付额/100”。本项最低分为0分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查和企业填报数据。	现场检查数据 企业填报数据
	100	10	满意度调查	根据省厅评价系统中的企业满意度调查模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据的平均分作为此项得分。	省厅评价系统中的企业满意度调查模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据	信息系统数据
	50	11	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据的合计数, 按照“50-全年企业的有效投诉次数/企业营运货车数	省厅评价系统中的企业投诉处理模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的	信息系统数据
	50	12	媒体曝光率	由于企业原因, 发生服务质量事故, 被新闻媒体曝光且情况属实, 但未构成特大恶性服务质量事件的, 按照“50-全年企业被媒体曝光次数/企业危险货运车辆数 $\times 100 \times 50$ ”作为此项得分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
社会责任 (150分)	50	13	行业稳定	因企业管理原因, 发生违反《信访条例》, 员工集体上访等但情节不严重且经批评教育后及时改正的, 扣25分/次; 经批评教育后未及时改正的, 扣50分/次; 企业转嫁经营矛盾, 将问题推向主管部门的, 扣50分/次。本项最多扣50分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	20	14	资料报送	未按各级交通运输主管部门的要求报送资料的, 扣10分/次, 本项最多扣20分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	30	15	指令性任务	未执行县级以上人民政府或交通运输主管部门指令性应急运输任务的, 每次扣30分; 执行但未按要求圆满完成的, 每次扣15分。本项最多扣30分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	16	按规定投保承运人责任险	企业危险货运车辆未按要求投保承运人责任险的, 每辆次扣10分; 已经投保但最低保额未达到要求的, 每辆次扣5分。本项最多扣50分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
加分项 (100分)	30	17	获奖情况	企业在经营管理和服务质量方面,获得党政机关、交通运输主管部门表彰的,或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的,地市级部门(机构)每一项加10分;省级及以上部门(机构)每一项加20分。本项最多加30分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	30	18	管理创新	企业实现网络化、规模化经营的,按照考核年度内增加的分支机构数进行加分,每增加一个分支机构加5分;企业参与甩挂运输、绿色货运等省市级交通运输主管部门试点工作的,加10分;企业在安全生产标准化评价中被省级交通运输主管部门认定为一级企业的,加10分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	40	19	技术创新	企业应用厢式车、车辆使用清洁能源或使用国IV以上油品的,加2分/辆;企业自身建设车辆的跟踪调度信息化系统并有效应用的,加10分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
诚信负面评价	——	20	合同履行	企业经营发生合同纠纷,在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分20分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	法院判决	各级交通运输主管部门、道路运输管理部门向当地职能部门(或金融机构)提供的数据对接
		21	劳资纠纷	企业未按国家有关法律,保障职工权益,产生劳资纠纷。每发生一次记负面分20分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	法院判决或人事、劳动保障部门通报	
		22	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	银行或权威评级机构通报	
		23	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	税务或工商部门通报,或道路运输行业协会列入不良记录	
		24	违法行为	企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	公安,法院等部门	

（四）出租汽车企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (300 分)	30	1	驾驶员持从业资格证的比例	根据省厅运政信息系统中企业的驾驶员从业人员持证情况，按照“企业所有驾驶员从业人员中持证的比例×30”作为此项得分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	30	2	人员管理	主管部门每半年进行一次现场检查，以抽查的形式，凡发现从业人员未签订劳动合同或缴纳“五险”的情况，每人次扣 30 分。本项最多扣 40 分。	通过交通运输主管部门半年度进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	20	3	车辆管理	未按时进行车辆年审的，每辆次扣 5 分。本项最多扣 20 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	4	车辆产权	车辆产权非企业自有的，每辆扣 5 分。本项最多扣 20 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	50	5	收费管理	未按规定执行企业内部收费或运价政策的，每次扣 40 分；未按规定公示企业收费项目、标准和依据的，每次扣 20 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	50	6	财政补贴落实	未按规定将实际财政补贴资金及时、足额发放的，扣 50 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	100	7	经营违章违法率	根据省厅运政信息系统或综合执法系统中企业的经营违章违法情况，按照“100-企业经营违章违法次数/企业出租汽车数×100”作为此项得分。	根据各地市实际情况，通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取。	信息系统数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
安全生产 (250 分)	80	8	安全管理	主管部门每半年进行一次现场检查，以抽查的方式，发现车辆未备齐相关安全告知及安全防范措施或未对驾驶员定期进行安全培训学习的，每车次扣 10 分。本项最多扣 80 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	20	9	车辆卫星定位在线率	根据省厅车辆卫星定位监控系统中车辆的在线情况，按照“企业全年出租汽车的平均在线率 $\times 20$ ”作为此项得分。	通过省厅车辆卫星定位监控系统获取。	信息系统数据
	50	10	车辆超速率	根据省厅车辆卫星定位监控系统中车辆的超速情况，按照“50-全年企业出租汽车发生的超速次数/企业出租汽车数 $\times 0.01 \times 50$ ”作为此项得分。本项最低分为 0 分。	通过省厅车辆卫星定位监控系统获取。	信息系统数据
	100	11	交通事故责任死亡率	各市公安交警部门的交通事故处理情况，按照“100-全年企业出租汽车发生的交通事故责任死亡人数（同责 50%，主责和全责 100%）/企业出租汽车数 $\times 100 \times 100$ ”作为此项得分。本项最低分为 0 分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
服务质量 (300 分)	100	12	满意度调查	根据省厅评价系统中的企业满意度调查模块的统计结果，以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据的平均分作为此项得分。	省厅评价系统中的企业满意度调查模块，经省级交通运输主管认证的企业和中介机构	信息系统数据
	100	13	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果，以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据的合计数，按照“100-全年企业的有效投诉次数/企业出租车	省厅评价系统中的企业投诉处理模块，经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的	信息系统数据
	100	14	媒体曝光率	由于企业原因，发生服务质量事故，被新闻媒体曝光且情况属实，但未构成特大恶性服务质量事件的，在县级新闻媒体曝光扣 10 分/次，在地级以上市新闻媒体曝光扣 20 分/次，在省级以上新闻媒体曝光扣 30 分/次。	通过交通运输主管部门的日常记录数据	日常记录数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
社会责任 (150 分)	50	15	行业稳定	因企业管理原因,发生违反《信访条例》,员工集体上访、罢运等但情节不严重且经批评教育后及时改正的,扣 25 分/次;经批评教育后未及时改正的,扣 50 分/次;企业转嫁经营矛盾,将问题推向主管部门的,扣 50 分/次。本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	16	资料报送	未按各级交通运输主管部门的要求报送资料的,扣 10 分/次,本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	17	指令性任务	未执行县级以上人民政府或交通运输主管部门指令性应急运输任务的,每次扣 50 分;执行但未按要求圆满完成的,每次扣 25 分。本项最多扣 50 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
加分项 (100 分)	30	18	获奖情况	企业在经营管理和服务质量方面,获得党政机关、交通运输主管部门表彰的,或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的,地市级部门(机构)每一项加 10 分;省级及以上部门(机构)每一项加 20 分。本项最多加 30 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	40	19	管理创新	企业探索自主经营模式的加 20 分;企业具有 GPS 智能监控中心,并配备专人负责监控加 20 分	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	30	20	技术创新	除了完成政府强制要求之外的,企业自我推广智能管理、节能环保的,加 30 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
诚信负面评价	——	21	合同履行	企业经营发生合同纠纷，在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决	各级交通运输主管部门、道路运输管理部门、向当地职能部门（或金融机构）提供的数据对接
		22	劳资纠纷	企业未按国家有关法律，保障职工权益，产生劳资纠纷。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决或人事、劳动保障部门通报	
		23	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	银行或权威评级机构通报	
		24	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	税务或工商部门通报，或道路运输行业协会列入不良记录	
		25	违法行为	企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	公安，法院等部门	

(五) 机动车维修企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (350 分)	100	1	从业人员管理	技术负责人和质量检验人员经统一考试合格人数占总人数 100%起, 每降低 5%扣 4 分; 其他维修技术人员经统一考试合格人数占总人数低于 40%的不得分; 等于 40%的, 得 30 分; 高于 40%的, 每增加 5%加 2 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	100	2	配件管理	采购的配件未按要求进行登记, 换下的配件、总成未按合同或者双方约定处理, 或未将原厂件、副厂件、修复件分别标识的, 每出现一次扣 20 分。采购假冒伪劣配件的, 本项得 0 分。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据
	50	3	公示内容	未在业务接待室醒目位置公示或悬挂业务流程、服务质量承诺、投诉意见簿、企业道路运输经营许可证、工商营业执照、税务登记证明、维修工时定额和收费标准、投诉指南、维修竣工出厂质量保证期的, 每一项扣 5 分。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据
	100	4	经营行为	新配件的领用、安装过程没有登记, 未按规定使用工时材料结算清单, 未签订维修合同或未按技术规范维修作业, 未有车辆进出厂登记, 生产环境不符合生产操作规范的, 无相应维修车型维修技术资料的, 未建立设备管理制度的, 变更许可事项后未按规定备案的, 只收费不维修或虚列维修作业项目情况的, 有伪造、倒卖、转借或非法取得机动车维修合格证行为的, 非法转让、出租维修许可证行为的, 不按规定建立维修档案的, 不按规定签发或签发虚假机动车竣工出厂合格证的每一项扣 15 分。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
安全生产 (100 分)	100	5	安全生产管理	未建立并落实安全生产责任制、未配备专(兼)职安全生产管理人员、企业主要负责人和安全生产管理人员未经安全培训合格、未制定岗位安全操作规程并明示在相应岗位、未定期开展安全隐患排查、未制定生产安全事故应急预案、未按规定组织应急演练的, 每一项扣 10 分; 发生安全生产责任事故造成人员住院的, 扣 20 分/宗; 造成人员死亡的, 不得分。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据
服务质量 (400 分)	100	6	质量保证期内车辆返修率	按照“100-质量保证期内车辆返修率 $\times$ 100 $\times$ 10”计算。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据
	100	7	满意度调查	根据省厅评价系统中的企业满意度调查模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据的平均分作为此项得分。	省厅评价系统中的企业满意度调查模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构	信息系统数据
	100	8	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据, 经查实的有责投诉被采纳的发生一次扣 5 分, 未采纳的发生一次扣 10 分; 一案件发生二次重复投诉经查实的扣 10 分; 来信、来访、来电投诉被查实并被查处的, 发生 1 次扣 20 分。	省厅评价系统中的企业投诉处理模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据	信息系统数据
	100	9	媒体曝光	由于企业原因, 发生服务质量事故, 被新闻媒体曝光且情况属实, 但未构成特大恶性服务质量事件的, 在县级新闻媒体曝光扣 10 分/次, 在地级以上市新闻媒体曝光扣 20 分/次, 在省级以上新闻媒体曝光扣 30 分/次。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
社会责任 (150 分)	50	10	环境保护	未具备并使用超声波零件清洗仪器、油水分离回收废油设备、车辆废气收集装置、空调系统制冷剂回收设备等设备的,扣 10 分/类;其他环保设施设备不符合要求的,扣 10 分/台(套);废水、废油、废气及制冷剂、废蓄电池等有害废物回收不符合要求的,扣 20 分/项;通风、吸尘、消声等不符合要求的,扣 10 分/项。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据
	50	11	行业稳定	因企业管理原因,发生违反《信访条例》规定,企业员工集体上访等但情节不严重且经批评教育后及时改正的,扣 25 分/次;经批评教育后未及时改正的,扣 50 分/次。企业转嫁经营矛盾,将问题推向主管部门的,扣 50 分/次。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	12	资料报送	行业报表不报送或不按时报送的,每次扣 20 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
加分项 (100 分)	30	13	获奖情况	企业在经营管理和服务质量方面,获得党政机关、交通运输主管部门表彰的,或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的,地市级部门(机构)每一项加 10 分;省级及以上部门(机构)每一项加 20 分。本项最多加 30 分。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据
	30	14	管理创新	企业实行连锁经营网点超过 3 个的,加 10 分;企业通过 ISO 质量管理体系认证的加 20 分。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据
	40	15	技术创新	企业率先利用国内外先进的维修设备和技术,有效提高车辆维修质量和降低污染废弃物排放的。	由企业通过系统上传证明材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
诚信负面评价	——	16	合同履行	企业经营发生合同纠纷，在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决	各级交通运输主管部门、道路运输管理部门、向当地职能部门（或金融机构）提供的数据对接
		17	劳资纠纷	企业未按国家有关法律，保障职工权益，产生劳资纠纷。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决或人事、劳动保障部门通报	
		18	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	银行或权威评级机构通报	
		19	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	税务或工商部门通报，或道路运输行业协会列入不良记录	
		20	违法行为	企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	公安，法院等部门	

(六) 机动车驾驶员培训机构诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (450 分)	20	1	公示内容	公司总部及分支机构按规定公示《道路运输经营许可证》、培训范围、收费标准、教练员、教练车型、教学场地、承诺内容、监督电话和投诉方式的得 20 分；规定公示中每缺少一项减 5 分，直到扣完为止。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	20	2	理论教练员配备	持有广东省交通运输厅核发的《教练员证》的理论教练员数量不少于教练车数量的 3%，而且符合该驾培机构的级别所规定的基本数量要求的得 20 分；不达到要求的 0 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	3	实操教练员配备	持有广东省交通运输厅核发的《教练员证》的实操教练员数量不少于教练车数量的 100%，而且符合该驾培机构的级别所规定的基本数量要求的得 20 分；不达到要求的 0 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	4	结业考核员人员配备	结业考核员人员数量按教练车总数的 5% 配备，且不少 2 人，达到要求的 20 分，达不到要求的 0 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	5	教练员档案	教练员档案完整，具有各类证照复印件、合同和工作培训记录等，全部实行一人一档的得 20 分；每一人次档案不完整或无档案的，减 5 分，扣完为止。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	20	6	人员管理	主管部门每季度进行一次现场检查，以全面检查的形式，凡发现从业人员未签订劳动合同或缴纳“五险一金”的情况，每人次扣 10 分。本项最多扣 20 分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查获取。	现场检查数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (400 分)	20	7	教练车数量	经管理部门核准的教练车数量达到规定标准的得 20 分；数量超出规定标准的每 5 辆加 1 分（最多加 5 分）；数量不达标的得 0 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	8	教练车技术条件	提供一年有效期内的技术等级评定表且评定为二级以上，并装有副后视镜、副制动踏板、灭火器及其它安全防护装置，得 20 分；不符合的每车减 5 分，直到扣完为止。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	9	教练车二级维护	全部教练车按规定执行二级维护制度（每六个月不少于 1 次）的、有相关记录的，得 20 分；每一车没有按规定进行二级维护的，减 5 分，直到扣完为止。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	10	教练车档案	车辆档案完整，具备车辆基本情况、维护和检测情况、技术等级记录、行驶里程记录、正侧面照片、教练车变更情况、综合性能检测情况、事故记录等，且实行一车一档的得 20 分；档案不完整或者不是一车一档的得 10 分；未建立车辆档案的 0 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	11	训练场地	训练场地的驾驶训练场（桩场）面积、驾驶训练道路长度、驾驶训练项目设置符合《驾培教学与考试大纲》的要求，且实行硬底化的得满分；不实行硬地化的，每项扣 10 分，不符合《驾培教学与考试大纲》要求的，每项扣 20 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (400 分)	60	12	训练场相关设施	训练场内道路驾驶行车指引清晰明确的得 5 分；训练区域与行人通道之间设置隔离设施或有清晰标识的得 5 分；训练场内设置足够的有效消防设施设备的得 5 分；环境绿化的得 5 分；学员等待区域设置专用遮雨遮阳设施的得 5 分；有满足夜间训练的灯光照明设置的得 5 分；设置学员宿舍的得 5 分；设置学员饭堂的得 5 分；设立医疗救护教室的得 5 分；设立车辆安全检视教室的得 5 分；设立轮胎更换教室及相关设备的得 5 分；有其他为学员设置的人性化设施的得 5 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
	20	13	教室面积	理论教室座位数不少于 40 个且人均面积不小于 1.2 平方米（总面积 50 平方米以上），且设置多媒体教学设施的得 20 分；座位数不足 40 个或面积小于 50 平方米的减 10 分，没有多媒体教学设施的减 5 分；没有理论教室的 0 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	30	14	计算机教学	具备满足需要的计算机的得 15 分；应用了多媒体教学设备的得 5 分；应用了专用理论教学软件的得 5 分；应用电脑模拟科目一考试软件的得 5 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	30	15	理论教学设施	具备相关汽车模型教具（包括发动机机体解剖模型、转向机构模型、透明或实物解剖全车制动系统模型）的得 15 分；具备交通信号挂图的得 5 分；具备汽车总成实物教具的得 5 分；具备电子程控电教板（汽车气压制动系或汽车液压制动系程控电教板）的得 5 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理 (400分)	20	16	收费管理	培训收费出具统一票据, 并且盖有培训机构专用章的得 20 分; 收费项目中有未公示收费项目或收费额超出公示标准的减 10 分; 收费票据不盖有培训机构专用章或无收费票据的得 0 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	20	17	学习培训	定期对从业人员进行学习业务培训, 且有培训记录的得 20 分; 无开展培训相关记录的得 0 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
安全生产 (200分)	40	18	交通违法率	交通违法率排名在所在地市后 15% 的, 得 40 分; 交通违法率排名在所在地市前 15% 的, 不得分; 其他得 20 分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
	40	19	交通肇事率	交通肇事率排名在所在地市后 15% 的, 得 40 分; 交通肇事率排名在所在地市前 15% 的, 不得分; 其他得 20 分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
	40	20	安全生产责任制	建立安全生产责任制的得 10 分; 有指定安全生产责任人且有任职登记或通知的得 10 分; 能提供日常对教练车、教学训练场所安全生产检查的相关记录的得 10 分; 有定期组织安全生产学习且有记录的得 10 分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	40	21	安全事故	发生安全生产责任事故造成人员住院的, 扣 20 分/宗; 造成人员死亡的, 不得分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次日常检查获取。	现场检查数据
	40	22	教练车上线率	教练车上线率达 100% 的得 40 分; 上线率未达到 100% 的得 0 分。	通过省厅车辆卫星定位监控系统获取。	信息系统数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
服务质量 (300 分)	100	23	满意度调查	根据省厅评价系统中的企业满意度调查模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据的平均分作为此项得分。	省厅评价系统中的企业满意度调查模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关满意度方面数据	信息系统数据
	100	24	考试合格率	按照考试合格率在全市的排名进行计分, 驾培机构数量少于 10 个的, 按照第 1 名 100 分, 第 2 名 90 分, ……第 9 名 20 分, 第 10 名 10 分进行; 驾培机构数量大于 10 个的, 按照考试合格率的排名数除以全市驾培机构数为指数, $0 \leq \text{指数} < 0.1$ 的, 得 100 分; $0.1 \leq \text{指数} < 0.2$ 的, 得 90 分; …… $0.8 \leq \text{指数} < 0.9$ 的, 得 20 分; $0.9 \leq \text{指数} < 1$ 的, 得 10 分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
	50	25	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果, 以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据, 经查实的有责投诉被采纳的发生一次扣 5 分, 未采纳的发生一次扣 10 分; 同一案件发生二次重复投诉经查实的扣 10 分; 来信、来访、来电投诉被查实并被查处的, 发生 1 次扣 20 分。	省厅评价系统中的企业投诉处理模块, 经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据	信息系统数据
	50	26	媒体曝光	由于企业原因, 发生服务质量事故, 被新闻媒体曝光且情况属实, 但未构成特大恶性服务质量事件的, 在县级新闻媒体曝光扣 10 分/次, 在地级以上市新闻媒体曝光扣 20 分/次, 在省级以上新闻媒体曝光扣 30 分/次。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
社会责任 (100 分)	50	27	行业稳定	因企业管理原因,发生违反《信访条例》规定,企业员工集体上访、停工等但情节不严重且经批评教育后及时改正的,扣 25 分/次;经批评教育后未及时改正的,扣 50 分/次。企业转嫁经营矛盾,将问题推向主管部门的,扣 50 分/次。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
	50	28	资料报送	行业报表不报送或不按时报送的,每次扣 20 分。	通过交通运输主管部门的日常工作记录获取。	日常记录数据
加分项 (100 分)	20	29	获奖情况	企业在经营管理和服务质量方面,获得党政机关、交通运输主管部门表彰的,或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的,地市级部门(机构)每一项加 10 分;省级及以上部门(机构)每一项加 20 分。本项最多加 30 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	40	30	管理创新	办公、理论培训、实操教学基地一体化的加 20 分;企业通过 ISO 质量管理体系认证的加 20 分;建立奖惩制度,且奖惩记录齐全的加 10 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据
	40	31	技术创新	具备大中型客货车驾驶员培训资质的驾培机构,具有模拟高速公路、连续急弯路、临水临崖、雨天、冰雪或者湿滑路、突发情况处置等方面的培训场地的,加 20 分;具有山区、隧道、陡坡等复杂条件实际道路驾驶培训场地的,加 20 分;安装了用于驾驶训练(非考试用途)电子桩的,设置 1 个电子桩场的加 10 分,设置有 2 个及以上电子桩场的加 20 分;有驾驶模拟器并真正应用于驾驶培训的加 20 分。	由企业提供证明材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
诚信负面评价	——	32	合同履行	企业经营发生合同纠纷，在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决	各级交通运输主管部门、道路运输管理部门、道路运输管理向当地职能部门（或金融机构）提供的数据对接
		33	劳资纠纷	企业未按国家有关法律，保障职工权益，产生劳资纠纷。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	法院判决或人事、劳动保障部门通报	
		34	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	银行或权威评级机构通报	
		35	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	税务或工商部门通报，或道路运输行业协会列入不良记录	
		36	违法行为	企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	公安，法院等部门	

附件 2： 诚信评价的现场检查内容和要求

(一) 道路旅客运输企业诚信评价 现场检查表

企业名称：

检查日期：

检查人员（签名）：

序号	检查项目	检查内容
1	驾驶员持从业资格证情况	①经抽查，发现未持有从业资格证的驾驶员为____人。
2	企业管理	对企业经营许可证相关客运经营范围所对应的许可条件是否达到
3	安全管理	①未按规定悬挂相关标识、标语的有____辆； ②没有按规定配备应急处理器材和消防安全设备的有____辆； ③没有按规定进行维护的有____辆； ④没有按规定落实车辆行驶检查有____辆； ⑤是否按规定召开安全生产会议____； ⑥是否开展安全生产教育培训____； ⑦是否按规定开展应急演练____； ⑧是否按规定及时对超速、违规行驶车辆落实措施____；

(二) 道路货物运输企业诚信评价 现场检查表

企业名称：

检查日期：

检查人员（签名）：

序号	检查项目	检查内容
1	企业管理	对企业经营许可证相关货运经营范围所对应的许可条件是否达到
2	驾驶员持从业资格证情况	①经抽查，发现未持有从业资格证的驾驶员为____人。
3	安全管理	①没有按规定配备应急处理器材和消防安全设备的有____辆； ②没有按规定进行维护的有____辆； ③没有按规定落实车辆行驶检查有____辆； ④是否按规定召开安全生产会议____； ⑤是否开展安全生产教育培训____； ⑥是否按规定开展应急演练____。
4	货损货差赔付率	①企业的年度赔付金额为____元。

(三) 道路危险货物运输企业诚信评价 现场检查表

企业名称：

检查日期：

检查人员（签名）：

序号	检查项目	检查内容
1	企业管理	对企业经营许可证相关货运经营范围所对应的许可条件是否达到
2	驾驶员持从业资格证情况	①经抽查，发现未持有从业资格证的驾驶员为____人。
3	安全管理	①没有按规定配备应急处理器材和消防安全设备的有____辆； ②没有按规定进行维护的有____辆； ③没有按规定落实车辆行驶检查有____辆； ④是否按规定召开安全生产会议____； ⑤是否开展安全生产教育培训____； ⑥是否按规定开展应急演练____； ⑦是否按规定及时对超速、违规行驶车辆落实措施____；
4	介质泄漏率	①从上次检查日期至今，企业发生的介质泄漏次数为____次。
5	货损货差赔付率	①从上次检查日期至今，企业发生的赔付金额为____元。

(四) 出租汽车企业诚信评价 现场检查表

企业名称:

检查日期:

检查人员 (签名):

序号	检查项目	检查内容
1	企业管理	对企业经营许可证相关出租车经营范围所对应的许可条件是否达到
2	驾驶员持从业资格证情况	①经抽查,发现未持有从业资格证的驾驶员为____人。
3	人员管理	经抽查,发现从业人员中: ①未签订合同的人数为____人; ②未购买养老保险的人数为____人; ③未购买医疗保险的人数为____人; ④未购买失业保险的人数为____人; ⑤未购买生育保险的人数为____人; ⑥未购买工伤保险的人数为____人;
4	收费管理	①是否按规定公示企业的收费项目、标准和依据? () ②是否按规定执行企业内部收费或运价政策? ()

(五) 机动车维修企业诚信评价 现场检查表

检查日期:

检查人员 (签名):

序号	检查项目	检查内容
1	企业管理	对企业经营许可证相关维修经营范围所对应的许可条件是否达到
2	配件管理	①是否出现采购配件未按要求进行登记? () ②是否出现换下的配件、总成未按合同或者双方约定处理的情况? () ③是否出现配件未按原厂件、副厂件、修复件分别标识的情况? ()
3	公示内容	①是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂业务流程? () ②是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂服务质量承诺? () ③是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂投诉意见簿? () ④是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂企业道路运输经营许可证? () ⑤是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂工商营业执照? () ⑥是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂税务登记证明? () ⑦是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂维修工时定额和收费标准? () ⑧是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂投诉指南? () ⑨是否在业务接待室醒目位置公示或悬挂维修竣工出厂质量保证期? ()
4	经营行为	①新配件的领用、安装过程是否有登记? () ②是否按规定使用工时材料结算清单? () ③是否签订维修合同并按技术规范维修作业? () ④是否有车辆进出厂登记? () ⑤生产环境是否符合生产操作规范? () ⑥是否有相应维修车型维修技术资料? () ⑦是否建立设备管理制度? ()
5	安全事故	①发生安全生产责任事故造成人员住院的事件宗数_____。 ②发生安全生产责任事故造成人员死亡的事件宗数_____。
6	质量保证期 内车辆返修 率	①检查期内出现质量保证期内车辆返修的次数_____。 ②检查期内汽车维修辆次_____。
7	环境保护	①是否使用超声波零件清洗仪器? () ②是否使用油水分离回收废油设备? () ③是否使用车辆废气收集装置? () ④是否使用空调系统制冷剂回收设备? () ⑤废水回收是否符合有关要求? () ⑥废油回收是否符合有关要求? () ⑦废气及制冷剂回收是否符合有关要求? () ⑧废蓄电池回收是否符合有关要求? () ⑨通风设备是否符合有关要求? () ⑩吸尘设备是否符合有关要求? () 消声设备是否符合有关要求? ()

8	综合管理 评价	①根据检查现场的情况，对该企业的管理状况作综合评价：____分（总分 100 分）。
---	------------	--

(六) 机动车驾驶员培训机构诚信评价 现场检查表

检查日期：

检查人员（签名）：

序号	检查项目	检查内容
1	企业管理	对企业经营许可证相关驾培经营范围所对应的许可条件是否达到
2	公示内容	公司总部及分支机构是否按规定公示以下内容的情况： ①《道路运输经营许可证》（ ）； ②培训范围（ ）； ③收费标准（ ）； ④教练员（ ）； ⑤教练车型（ ）； ⑥教学场地（ ）； ⑦承诺内容（ ）； ⑧监督电话（ ）； ⑨投诉方式（ ）。
3	人员管理	经抽查，发现从业人员中： ①未签订合同的人数为____人； ②未购买养老保险的人数为____人； ③未购买医疗保险的人数为____人； ④未购买失业保险的人数为____人； ⑤未购买生育保险的人数为____人； ⑥未购买工伤保险的人数为____人；
4	教练员档案	抽查教练员名录及其档案，查看以下情况： ①档案不完整的人数：____ ②无档案的人数：____
5	教室面积	①是否有理论教室（ ） ②理论教室座位数：____ ③理论教室面积数：____ ④是否设置多媒体教学设施（ ）
6	计算机教学	①是否有计算机教学（ ） ②计算机是否满足学员需要（ ） ③是否应用了多媒体教学设备（ ） ④是否应用了专用理论教学软件（ ） ⑤是否应用了电脑模拟科目考试软件（ ）
7	理论教学设施	①是否具备相关汽车模型教具（包括发动机机体解剖模型、转向机构模型、透明或实物解剖全车制动系统模型）（ ） ②是否具备交通信号挂图（ ） ③是否具备汽车总成实物教具（ ） ④是否具备电子程控电教板（汽车气压制动系或汽车液压制动系程控电教板）（ ）
8	收费管理	①培训收费是否出具统一票据（ ） ②收费票据是否都盖有培训机构专用章（ ） ③收费项目中是否有未公示收费项目或收费额超出公示标准（ ）
9	学习培训	①是否定期对从业人员进行学习业务培训并有培训记录（ ）

序号	检查项目	检查内容
10	安全生产责任制	①是否建立安全生产责任制（ ） ②是否指定安全生产责任人且有任职登记或通知（ ） ③能否提供日常对教练车、教学训练场所安全生产检查的相关记录（ ） ④是否定期组织安全生产学习且有记录（ ）
11	安全事故	①发生安全生产责任事故造成人员住院的事件宗数____。 ②发生安全生产责任事故造成人员死亡的事件宗数____。