附件1

2014年度广西道路客运企业质量信誉考核记分标准

企业名称： 法定代表人姓名：

道路运输经营许可证号： 企业等级：

营业执照注册号： 企业注册地址：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核分数** | **记分标准** | **考核得分** | **简要说明** |
| 运输安全（300分） | 交通责任事故率 | 50 | 每增0.01次/车，扣5分。 |  |  |
| 交通责任事故死亡率 | 150 | 每增0.01人/车，扣25分。 |  |  |
| 交通责任事故伤人率 | 100 | 每增0.01人/车，扣10分。 |  |  |
| 经营行为（200分） | 经营违章率 | 200 | 每增0.01次/车，扣10分。 |  |  |
| 服务质量（200分） | 社会投诉率 | 200 | 每增0.01次/车，扣10分。 |  |  |
| 社会责任（100分） | 投保承运人责任险 | 20 | 不按法律法规要求为营运车辆投保承运人责任险的，每车次扣10分。 |  |  |
| 节能减排 | 30 | 未按照要求进行客运线路改造的，扣10分。 |  |  |
| 未建立完善的能源消耗管理制度和统计考核指标体系的，扣15分；实施范围少于车辆数30%的，扣10分。 |  |  |
| 每个季度举行节能减排宣传、培训及推广节能减排经验少于1次的，扣5分。 |  |  |
| 告知义务 | 30 | 不按规定执行道路客运安全告知制度的，每车次扣10分；不按规定在客车内公布监督电话、票价和里程表信息的，每车次扣10分。 |  |  |
| 清洁运输 | 10 | 不按要求开展“美丽广西·清洁乡村”清洁运输行动的，每起扣10分。 |  |  |
| 运费结算 | 10 | 从事客运站经营的分公司或者子公司（全资或者绝对控股）不按规定进行运费结算的，每次扣5分。 |  |  |
| 企业管理（200分） | 车辆管理 | 20 | 不按规定对车辆实施维护、检测、审验、建立档案等管理措施的，每车次扣5分；重点营运客车未按要求安装卫星定位装置并接入符合规定的监控平台的，每车次扣10分；不按规定履行车辆动态监控职责的，每车次扣10分；不按规定及时纠正和处理违法违规行为并记录存档的，每车次扣10分。 |  |  |
| 人员管理 | 20 | 未建立从业人员管理档案的，每人扣5分；未对从业人员进行安全、职业道德教育和业务知识、操作规程培训的，每人次扣5分；违反业务代表制度的，每次扣5分。 |  |  |
| 安全及经营管理 | 40 | 不按《道路旅客运输企业安全管理规范（试行）》等有关规定开展安全生产管理工作的，每项工作扣10分；客运班线无正当理由不按期投入运营或运营后连续180天以上停运的，每车次扣20分；客运班线擅自停班的，每车次扣10分；下属客运站擅自开业或停业的，扣15分。 |  |  |
| 质量信誉档案及资料报送 | 40 | 质量信誉档案不健全的，每缺一项，扣10分；不按要求上报质量信誉情况但能及时纠正的，扣20分；未按要求和时限向各级道路运输管理机构报送有关资料和信息的，每次扣10分，其中在道路客运业务办理过程中不按照要求和时限反馈意见的，每次扣15分。 |  |  |
| 企业稳定 | 80 | 由于企业管理原因，导致发生违反《信访条例》规定、出现过激行为、严重扰乱社会秩序、造成恶劣社会影响的群体性事件的，扣80分；情节不严重，或经批评教育后及时改正的，每次扣40分。 |  |  |
| 加分项目（100分） | 企业形象 | 20 | 全部营运车辆统一标识和外观的，加10分；全部服务人员统一服装的，加10分。 |  |  |
| 获得荣誉 | 20 | 在道路运输业务领域内，获得省、部级以上集体荣誉称号的，加10分；获得市级以上交通运输主管部门或道路运输管理机构集体荣誉称号的，加5分。 |  |  |
| 媒体褒扬 | 20 | 在省级及以上新闻媒体上因好人好事或其他先进事迹得到正面报道的，每次加5分；得到市级新闻媒体正面报道，每次加3分。 |  |  |
| 完成政府 指令性客运任务 | 40 | 圆满完成县级以上人民政府、交通运输主管部门或道路运输管理机构指令性应急客运任务的，每次加10分。 |  |  |
| 考核得分：考核小组成员（签名）：考核小组负责人（签名）：年　　月　　日 | 被考核单位（盖章）：被考核单位负责人（签名）：职务：年　　月　　日 |

**说明：**1．所有项目的考核分，不计负分，扣完本项目小项规定的考核分数为止；加分项目不得超过本项目小项规定的分数，同一事项得到不同部门表彰或褒扬的，不得累计加分。
    2．交通责任事故限于考核周期内道路运输企业承担同责及同责以上、有人员伤亡的交通事故。
    交通责任事故率=企业发生交通责任事故的次数/营运客车数
    交通责任事故死亡率=企业发生交通责任事故导致的死亡人数/营运客车数
    交通责任事故伤人率=企业发生交通责任事故导致的受伤人数/营运客车数
    3．经营违章限于企业及其从业人员违反交通行业管理行政法规、规章和规定，受到各级交通运输主管部门、道路运输管理机构行政处罚的违章行为。
    经营违章率=企业被查处的违章行为的次数/营运客车数
    4．服务质量的社会投诉是指道路运输企业及其从业人员违反有关规定，损害他人正当权益，旅客、其他相关人向道路运输管理机构进行投诉，或新闻媒体对企业的服务质量事件曝光，经查属实的。
    社会投诉率=服务质量投诉次数/营运客车数
    5．重点营运客车是指旅游客车、包车客车、三类以上班线客车。

6．省、部级以上荣誉称号指道路运输企业在考核周期内获得的国家部委、省级党政机关以上单位（不含下设机构）授予的在评优创先、安全生产、文明服务、精神文明建设方面的集体荣誉称号。
    7．各项考核指标的有效数据按四舍五入的原则保留到小数点后2或3位，具体要求见每项的记分标准。
    8．上述计算公式中营运客车数系指企业上年度末企业在册的营运客车总数，包括客运班车、客运包车、旅游客车，但不包括出租汽车和城市公共汽车。

9．2015年4月24日前未完成资质条件核查整改的客运企业，其质量信誉考核结果不能评为“AAA”。