

黄山市 交通运输局 文化和旅游局 文件

黄交运〔2020〕208号

关于印发《黄山市包车（旅游）客运企业信用分类监管考核办法》的通知

各区县交通运输局、黄山风景区交通局、各区县文旅体局：

为加快构建以信用为核心的新型监管机制，提升市场监管科学化、精准化水平，进一步规范黄山市旅游客运市场秩序、保障运输安全，提升服务质量，根据《安徽省企业信用分类监管暂行办法》，结合行业实际，市交通运输局和市文旅局共同制定了《黄山市包车（旅游）客运企业信用分类监管考核办法》（以下简称《办法》）。现将《办法》印发给你们，请遵照执行。



2020年12月17日

黄山市交通运输局办公室

2020年12月17日印发

附件1：

黄山市包车（旅游）客运企业信用分类 监管考核办法

第一章 总则

第一条 为加快构建以信用为核心的新型监管机制，提升市场监管科学化、精准化水平，规范我市道路旅客运输包车客运经营行为，加强包车（旅游）客运企业信用分类管理，保障运输安全，提升服务质量，根据《安徽省企业信用分类监管暂行办法》，结合本市及本行业实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的信用分类监管，是指交通运输主管部门在考核周期内对包车（旅游）客运企业设施设备、经营行为、安全管理、服务质量等方面进行综合考评，并依据信用评级情况采取守信激励或失信惩戒奖惩措施，实现行业分类监管。

第三条 全市交通运输主管部门与文化旅游等部门建立联合奖惩机制，依据信用评级情况实施联合奖惩措施。

第四条 本办法适用于在本市具有省际、市际、县际包车（旅游）客运经营许可的企业。

第二章 信用考核评级认定

第五条 包车（旅游）客运企业信用考核等级分为优良（AAA级）、合格（AA级）和基本合格（A级）、不合格（B级）四个等级。

第六条 包车（旅游）客运企业信用等级考核指标包括：设施设备、经营行为、安全管理、服务质量及加分项目。

第七条 包车（旅游）客运企业信用考核实行计分制，基准分总分为100分，其中设施设备指标为5分、经营行为指标为45分、安全管理指标为30分、服务质量指标为20分。另设加分项目为5分。具体计分办法见《黄山市包车（旅游）客运企业信用考核计分标准》（详见附件）。

第八条 包车（旅游）客运企业信用考核等级，由黄山市交通运输局按照下列标准进行评定：

（一）信用考核周期内未发生一起亡人交通事故责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，考核总分（含加分项，下同）不低于85分，且计分周期内未查实有异地经营行为的，考核等级为AAA级；

（二）信用考核周期内未发生一次死亡3人以上的交通事故责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，考核总分合计在70分至85分之间，且计分周期内查实异地经营行为不超过3起的（含3起），考核等级为AA级；

（三）信用计分考核周期内未发生一次死亡 10 人以上的交通事故责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，且考核总分合计在 60 分至 70 分之间的（不含 70 分）；或考核计分总分合计在 70 分以上，但考核周期内查实异地经营行为大于 3 起小于 7 起的，考核等级为 A 级；

（四）信用计分考核周期内有下列情形之一的，信用考核等级为 B 级：

1. 发生一起造成 10 人及以上人员死亡的交通事故责任事故的；
2. 发生一次特大恶性服务质量事件的；
3. 考核总分低于 60 分或本周期考核总分合计高于 60 分，但连续两个周期内（含本周期）诚信考核等级均为 A 级的；
4. 在信用考核过程中弄虚作假、隐瞒实情或提供虚假材料，情节严重的。

（五）特大恶性服务质量事件是指由于企业原因，对旅客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，而受到市级以上交通运输主管部门通报批评的服务质量事件。

第九条 包车（旅游）客运企业信用考核每半年为一个考核周期；考核工作应在考核周期次月进行。

第十条 区县交通运输主管部门负责辖区内的包车客运企业信用考核计分初评，初评结果应在考核周期次月 20

日前上报至市交通运输局；市交通运输局统一安排时间组织复核。

第十一条 信用考核结束后，黄山市交通运输局将考核情况在本部门或政府网站进行公示。公示期为 10 个工作日。公示期内，对公示的信用等级结果有异议的，可向市交通运输局提出书面或电话申请（电话 0559-2558970），市交通运输局收到书面或电话申请后，在 10 个工作日内予以复核。

第三章 守信激励与失信惩戒

第十二条 各级交通运输主管部门应根据包车（旅游）企业信用考核评级情况，将不同等级企业信用分类监管工作纳入本部门依法行政、年度目标考核的重点内容之一。

第十三条 对信用考核等级为优良（AAA 级）的企业主体，坚持自律为主、监管为辅的原则，在考核等级有效期内，享受以下激励措施：

（一）优先办理道路旅客运输经营许可等业务；优先考虑企业运力新增；

（二）除有因检查外，不纳入日常监督检查和监督抽检范围；

（三）推荐旅行社优先选择承担包车运输任务；

（四）按照政策规定，优先向政府、军警、企事业单位推荐承担普通旅客运输任务；

（五）企业自主申请，经系统自动审核后自主打印客运包车标志牌；

（六）其他鼓励性措施。

第十四条 对信用考核等级为合格（AA级）的企业主体，坚持自律为主、监管为辅的原则，在考核等级有效期内，享受以下激励措施：

（一）除有因检查外，降低日常监督检查频次，减少监督抽检批次；

（二）按照政策规定，向政府、军警、企事业单位推荐承担普通旅客运输任务。

（三）企业自主申请，经系统自动审核后自主打印客运包车标志牌；

（四）引导旅行社选择承担包车任务；

第十五条 对信用考核等级为基本合格（A级）的企业主体，坚持自律和监管相结合原则，在考核等级有效期内，县级以上交通运输主管部门及文化旅游部门应采取以下措施：

（一）督促其对企业不规范经营行为立即整改，或者采取约谈的方式予以惩戒；

（二）保持日常监督检查力度；

（三）保持正常监督抽检频次；

（四）对其整改情况进行跟踪检查；

（五）限制旅行社选择承担包车任务，对旅行社确需选择的（信用考核等级 AA 级以上企业运力不足），设置风险提示；

（六）企业自主申请，经交通运输主管部门人工审核后自主打印客运包车标志牌。

（七）上一周期企业信用考核等级为 A 级以下（含 A 级）的，第二个周期内企业经营许可证到期需办理道路运输经营许可证换证业务的，需根据原许可机关及辖区主管部门对企业经营资质、不规范经营行为整改落实情况复核后予以办理。

第十六条 对信用考核等级为不合格（B 级）的企业主体，坚持强化监管原则，在考核等级有效期内，县级以上交通运输主管部门及文化旅游部门要采取以下措施：

（一）作为日常监督检查或者抽查的重点；

（二）增加监督抽检批次和频次；

（三）定期或者不定期进行责任约谈或者突击检查；

（四）通报相关部门，对其实施联合惩戒；

（五）企业自主申请，经交通运输主管部门人工审核后自主打印客运包车标志牌；

（六）限制或者建议限制企业扩大经营范围、增加运力等；

（七）不作为或者建议不作为政府、军警、企事业单位采购服务对象；

- (八) 禁止旅行社选择承担包车运输任务;
- (九) 法律、法规和规章规定的其他惩戒方式。

第四章 附则

第十七条 包车（旅游）客运企业信用等级实行动态管理。在信用等级有效期内，信息主体出现重大交通事故责任或重大违法违规行为的，应当根据信用分类评级要求，降到相应的信用等级。

第十八条 各级各部门应建立联合监管机制，根据部门职能严格执行月抄告制度，将周期内包车（旅游）客运企业日常检查、违法违规、服务质量投诉等情况抄告相关责任单位。责任单位应做好梳理、登记工作。

第十九条 旅行社违反本办法，选择周期内考评等级为 B 级企业车辆，由文化旅游执法部门依据《旅游法》相关规定依法处理。

第二十条 黄山市交通运输局负责本办法解释。

第二十一条 本办法自公布之日起施行。

附件 2

黄山市包车（旅游）客运企业信用考核计分标准（暂行）

序号	考核项	分值	评分标准	得分	备注
设施设备 5分	1. 固定办公场所。省际旅游公司不少于 80m ² ，省内旅游公司不少于 30m ² 。	2	省际：大于等于 80 m ² ，得满分；40 m ² ≤面积<80 m ² ，得 1 分；小于 40 m ² ，得 0 分。 省内：大于等于 30 m ² ，得满分；10 m ² ≤面积<30 m ² ，得 1 分；小于 10 m ² ，得 0 分。		无房产证或无企业签订的房屋、土地使用权租用合同和委托维修厂家签订的协议，不得分
	2. 与经营规模相适应的停车场。企业停车场其面积不少于其实际有车辆投影面积的 80%。	2	大于等于 80%，得满分；40%≤比例<80%，得 1 分；小于 40%，得 0 分。		
	3. 有安检设施。	1	无安检地槽或安检工具不齐全的，不得分。		
经营行为 45分	1. 组织机构健全，设有安全生产、机务、经营、财务等管理机构，并有专人负责。	2	提供相关文件、证明材料，无机构无专人负责或有机构无专人负责的，每缺一项扣 2 分，无机构但有专人负责的每缺一个扣 1 分，扣完为止。		
	2. 实现公司化经营。车辆运行统一调度、统一结算，驾驶员合法聘用、统一管理。	2	查每台车调度记录、运营任务单、结算单和驾驶员劳务合同和社保金缴纳凭据。无以上材料的，每台车扣 1 分，扣完为止。		

序号	考核项	分值	评分标准	得分	备注
	3. 包车牌开具、使用情况	15	<p>采取日常检查与考核现场抽查相结合：</p> <p>1. 日常检查以每季度每个企业车辆总数 30%的比例进行随机抽取（不足 3 台的按 3 台抽取），对抽取车辆进行运行轨迹比对，违规一次扣 2 分；</p> <p>2. 现场考核抽查以现场按照企业车辆总数 30%比例进行随机抽取（不足 3 台的按 3 台抽取）比对抽取车辆历史运行轨迹是否与包车牌一致，违规一次扣 2 分；</p> <p>3. 无异地营运行为。被公安交警部门、交通执法部门查实有异地经营行为的，采取阶梯式、累加扣分。查实第一起扣 2 分；查实第二起扣 4 分；查实第三起扣 6 分，查实第四起的扣 8 分，查实第五起及以上的，每起扣 10 分，“经营行为”大项分值扣完为止。</p> <p>本项作为 AAA 级及以上等级评定必备项，查实企业一起异地经营行为的，企业本周期内信用等级不得评为 AAA 等级。</p>		异地经营行为阶梯式累加扣分方法计算以企业违规经营次数为基础，每起单独扣分，扣分依据评分标准阶梯式递进，且互相累加。
	4. 发生交通事故责任事故	6	<p>考核周期内，发生交通事故责任事故致人死亡的，每死一人扣 3 分，每重伤一人扣 2 分；事故认定主责及以上的，每次加扣 2 分；事故未上报经核实的，该项不得分；发生交通事故责任事故致 3 人以上死亡的扣 5 分；发生一次死亡 10 以上的交通事故责任事故的考核等级为 B 级。</p>		

序号	考核项	分值	评分标准	得分	备注
	5. 车辆违法行为抄告及处理情况	15	违法违规总起数来源：安全监督管理机关督办件、外省外市公安交警部门、交通部门抄告件及我市交通运输执法部门行政处罚案件数；违法违规总起数除以企业车台数，每一个百分点扣2分。		
		5	违法违规案件处理率：考核周期内按期处理案件数除以违法违规总起数；处理率为100%的得满分，每降低1个百分点扣1分。		
安全管理 35分	1. 安全生产管理制度健全	2	每缺一项扣1分，扣完为止。 1. 有健全的安全生产管理制度、安全生产操作规程、安全生产责任制、安全生产监督检查、驾驶人员和车辆安全生产管理的制度。 2. 各项安全管理制度、突发公共事件的道路运输应急预案的制度及落实情况。		
	2. 与主管部门工作衔接	2	1. 未按要求出席行业主管部门召集的会议或培训的，每次扣1分； 2. 未按规定时间和要求提交材料，或提交材料不齐全的，每次扣1分。		
	3. 车辆管理	2	每发现一处不合规扣1分，单项最高扣2分： 1. “一车一档”情况； 2. 营运证未按期年度审验 3. 二维计划及执行情况（含出厂合格证）； 4. 安全隐患排查开展情况和车辆回库检查情况。		
2		查实企业使用无《道路运输证》车辆进行营运的该小项不得分。			

序号	考核项	分值	评分标准	得分	备注
	4. 驾驶员管理	2	每发现一处不合规扣 1 分，单项最高扣 2 分： 1. 定期对驾驶人开展教育培训（每月不少于 1 次，每次不少于 2 小时）； 2. 驾驶员档案建立情况； 3. 驾驶员出车“三检”制度落实情况等。		
	5. 日常监控管理制度落实情况	10	动态监控人员不在岗的，每核实一起扣 3 分；上岗未登记的每核实一起扣 1 分；未发现车辆运营问题的每起扣 1 分；发现问题未及时处理的，每起扣 2 分；未落实统计分析制度扣 3 分；未对违法驾驶信息及处理情况留存的每起扣 2 分。		
	6. 车辆上线率	5	车辆月平均上线率低于 100%，每低 1 个百分点扣 2 分		
	7. 伪造、篡改、删除车辆动态监控数据；恶意屏蔽卫星定位装置信号	10	发现一起，本项不得分。		
服务质量 15 分	1. 车容车貌；驾驶人服务质量	2	车容车貌美观，车内外清洁卫生，安全设施齐全，灭火器有效；导游专座落实情况；驾驶人着装整洁、举止文明，有一项不符合要求扣 1 分（现场与日常检查相结合）。 企业客运车辆应在车辆外部适当位置喷印企业名称或者标识，在车厢内醒目位置公示驾驶员姓名、从业资格证号、交通运输服务监督电话等信息。相关政策落实不到位的，核实一起该小项不得分。		

序号	考核项	分值	评分标准	得分	备注
	2. 设立服务投诉处理制度	4	未建立投诉处理制度的扣 2 分；交通主管部门转办投诉未及时答复处理的每起扣 4 分，扣完为止；		
	3. 平均投诉比例	7	考核周期内企业有责投诉总次数除以企业车辆总数，每 1 个百分点扣 3 分。		
	4. 因企业经营、管理等原因造成企业员工上访的	2	视情节严重程度扣 1-2 分		
加分项目	考核周期内获得市级以上荣誉称号，或企业员工因优秀事迹获得市级以上表彰或主流媒体宣传的；圆满完成县级以上人民政府、交通主管部门或道路运输管理机构指令性应急运输任务的	5	需提供荣誉证书复印件等相关证明材料，加 5 分。		