

上海市道路运输管理局文件

沪道运客〔2023〕119号

关于发布道路旅客运输企业及省际汽车客运站 质量信誉考核指标（2023版）的通知

各有关单位：

现发布修改后的本市道路旅客运输企业及省际汽车客运站质量信誉考核指标（2023版），道路旅客运输企业包含省际班线、省际包车、市内包车客运经营企业，请各有关单位按照修改后的指标认真做好相关考核工作。当年度考核结果请上海市道路运输事业发展中心于次年度3月31日前报上海市道路运输管理局。

附件：1. 上海市道路旅客运输企业质量信誉考核指标（2023版）
2. 上海省省际汽车客运站质量信誉考核指标（2023版）

上海市道路运输管理局

2023年7月11日

抄送：市交通委执法总队，市道运中心，市交通委行政服务中心，
市交通委职业资格中心。

信息公开属性：主动公开

上海市道路运输管理局办公室

2023年7月11日印发

附件 1

上海市道路旅客运输企业质量信誉考核指标（2023 版）

质量信誉要素	序号	指标名称	分序号	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入方法	备注			
一、规范经营（44分）	1-1	基础台帐及行业报表	1-1-1	企业提供的聘用的驾驶员情况与运管系统不符的，扣5分。	12(扣完为止)	年月	道运中心 运管系统工输入	否决指标				
			1-1-2	行业报表不报送或不按时报送的，每次扣2分。								
			1-1-3	安全生产规范的基础台帐不完整，一项扣2分；不真实的扣4分。								
			1-1-4	未按规定落实重大活动和节假日台账记录及归档的，每次扣3分。								
	1-2	违法违规	1-2-1	发现并查实企业提供虚假材料或证件的，直接降为B级。		年						
			1-2-2	经查实异地违法、违规经营的，每辆次扣4分。								
			1-2-3	对当月违规未申领标志牌出境营运3次及以上的跨省营运企业；对查实有车辆违规超过800公里以上区域运营的营运企业；对查实有车辆屏蔽GPS卫星定位装置或发现卫星定位装置故障仍安排出车运营的营运企业；对查实动用已锁停标志牌申领系统车辆运营的营运企业；直接定为B级。								
			1-2-4	开具1次整改意见或安全约谈1次的，扣4分；同一问题、同一整改意见被安全约谈次数2次及以上的，直接定为B级。								
			1-2-5	经营年度内被市道路运输管理局或市道运中心通报批评的营运企业直接定为B级。								
	1-3	班线经营者经营行为	1-3-1	在线路经营权考核中，班线不合格率超过2%直接定为B级。	否决指标	道运局 道运中心	道运中心	否决指标				
	1-4	违法违章	1-4-1	年违法率乘以10，为所扣分值。	18							
			1-4-2	被查处的案件数÷企业客运车辆总数≥15%的，扣2分。	2	月						
	1-5	义务履行	1-5-1	不服从执法人员现场管理、不配合案（事）件调查处理的，发生一次扣除2分。	10	年	执法总队	执法系统自动导入				
			1-5-2	未在规定时间履行行政处罚的，发生一次扣2分。								
			1-5-3	各类未处理案件经催办，当事人仍未按规定期限接受处理的。	否决指标							

质量信誉要素	序号	指标名称	分序号	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入方法	备注
一、规范经营(44分)	1-9	严重违法行为	1-6-1	企业被处责令部分或者全部车辆暂停营业的。	否决指标	年	执法总队	执法系统自动导入	
			1-6-2	非法转让、出租客运经营许可证的。					
			1-6-3	一年内发生超越许可事项从事道路客运经营或者使用无道路运输证的车辆从事道路客运经营案件3次以上的。					
			1-6-4	擅自终止道路客运经营。					
			1-6-5	连续两个月企业违法违章率 $\geq 10\%$ 的。					
			1-6-6	执法总队各项考核评价指标累计扣分值达到40分。					
			1-6-7	一年内发生破坏卫星定位装置以及恶意人为干扰、屏蔽卫星定位装置信号案件达2次以上的。					
			1-6-8	有暴力抗法、闯关拒检等严重阻碍执法检查行为的。					
	1-10	承诺合法真实	1-7-1	申请人提交材料的被发现一次虚假承诺扣2分。企业在日常监管过程中提供虚假材料或证件的，每发现一次扣2分。	2	年	受理中心	受理中心人工输入	
	1-7-2	被发现企业提供虚假材料或证件2次(含2次)以上的直接降为B级。	否决指标						
	1-11	严重失信	1-8-1	考核周期内，被列入严重失信主体名单的，不超过A级；被列入2次及以上的，直接降为B级。	否决指标	年	道运中心	交通信用平台自动导入	
二、安全生产(48分)	2-1	安全生产基础保障	2-1-1	未设置安全生产领导机构和管理机构的，扣5分；未按规定配备专职安全管理人员的，扣10分；未按规定定期召开安全生产工作会议和安全例会的，每次扣2分。	否决指标	年	道运中心	运管系统人工输入	
			2-1-2	未按规定提取、设立、使用安全生产专项资金的，扣5分。					
			2-1-3	未按规定投保承运人责任险的，每辆次扣5分；已经投保承运人责任险但最低保额未达到要求的，每辆次扣1分；发生两次未投保承运人责任险的，直接定为B级。					
	2-2	安全生产管理制度	2-2-1	每月未组织驾驶员安全学习的，每人次扣1分；被发现组织驾驶员安全学习出现虚假行为的，每人次扣2分；被发现未参加行业管理部门组织培训的，每人次扣2分；。		年	道运中心	运管系统人工输入	
			2-2-2	未按照行业统一台账执行，涉及静态制度每项次扣2分；涉及动态指标未落实，每项次扣4分。					

		2-2-3	未按规定执行营运客车车辆二级维护、技术检测及等级评定的，每辆次扣2分；未按规定年审的，每辆次扣3分。		年	道运中心	运管系统 工输入	
		2-2-4	应急预案未完成备案、未建立隐患排查治理制度及风险防控机制的，直接降为B级。	否决 指标				
		2-2-5	未落实重大安全事故“四不放过”规定的，每项扣10分；未按规定每年应急演练的，扣5分。					
2-3	安全营运	2-3-1	无车辆出车前例行检查记录的，每次扣2分，未如实填写行车日志的，每次扣1分。		年	道运中心	运管系统 工输入	
		2-3-2	未落实公共卫生事件防控措施扣10分，被市道运局或市道运中心通报的扣20分。					
		2-3-3	因未落实公共卫生事件防控措施被市道运局或市道运中心通报两次未完成整改的直接降为B级。	否决 指标				
		2-3-4	未遵守长途客运驾驶员配备要求的，每次扣5分。					
		2-3-5	发生一次死亡3人（含3人）以上负同等责任及以上的交通事故的，直接降为B级；发生一次次责及以上死亡3人（含3人）以上交通事故的每次扣10分；发生一次同等责任及以上死亡1人交通事故的，每次扣10分；发生一次次责死亡1人交通事故的，每次扣5分；发生一次同等责任及以上死亡2人交通事故的，每次扣20分；发生一次次责死亡2人交通事故的，每次扣10分；当年发生一起次责以上死亡事故的不得评为3A级。	否决 指标				
		2-3-6	发生交通事故未按行业突发事故（件）信息报告内容及程序规定上报的，每次扣2分。					
		2-3-7	查实瞒报发生亡人事故的直接降为B级。	否决 指标				

质量信誉要素	序号	指标名称	分序号	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入方法	备注
2-4	2-4	车辆动态监控	2-4-1	未按要求配备有效期内合规证件监控人员的每人次扣 8 分；未建立监控台帐的扣 8 分；台帐记录不齐全的每次扣 2 分。	48 (扣完为止)	年	道运中心	运管系统工输入	
			2-4-2	每月企业卫星定位系统车载终端信号异常率超过 10% 的，扣 5 分。		月			
			2-4-3	每月企业车辆卫星定位系统应答率低于 97% 的，扣 5 分。					
			2-4-4	客运车辆超速报警情况 (A) : $A \leq 5\%$ 不扣分， $5\% < A \leq 10\%$ 扣 5 分， $10\% < A \leq 20\%$ 扣 7 分， $A > 20\%$ 扣 10 分。					
			2-4-5	应确保车载卫星定位系统、图像监控系统正常运行，发现故障未及时按规定报修的，每查实一次扣 4 分。					
			2-4-6	未进行违规信息分析、违章行为登记和处理，每次扣 3 分。					
			2-4-7	1、 未经报备擅自违反凌晨 2 时-5 时禁行，每辆次扣 5 分。 2、 未经报备擅自违反凌晨 2 时-5 时禁行规定三次及以上的，直接定为 B 级。 3、 违反“84220”规定的，涉及疲劳驾驶每辆次扣 2 分。					
			2-4-8	在当年度上行业季度排名表彰的企业，每次加 5 分；在当年度上行业季度违规排名通报的企业，每次扣 5 分；两次上度违规排名通报的不得评 AAA；三次上度违规排名通报的降为 B 级。					
三、优质服务 (18 分)	3-1	车容车貌	3-1-1	车身车内设施缺损的，每辆次扣 2 分；车身、玻璃污垢的，每辆次扣 2 分；车厢内脏、乱、有异味的，每辆次扣 2 分；车内广告乱张贴的，每辆次扣 1 分。	8 (扣完为止)	年	道运中心	运管系统工输入	
			3-1-2	无行业标识、企业名称、交通部、行业、企业监督电话的，每辆次扣 2 分；标识张贴不规范的，每辆次扣 1 分。					
	3-2	规范服务	3-2-1	司乘人员不统一着装的，每人次扣 2 分；服务用语不规范的，每人次扣 2 分；服务操作不规范的，每人次扣 2 分。					

	3-3	投诉处理	3-3-1	受理的来访、来电、来信投诉，经查实的有责投诉发生一次扣3分；一案件发生二次重复投诉经查实的扣6分。		10	执法总队	执法系统自动导入	
			3-3-2	受理的来访、来电、来信投诉，逾期未办结的扣5分。 (逾期未办结定义为指截止日期前一日)					
			3-3-3	来信、来访、来电投诉被查实并被查处的，发生1次扣2分。					
四、社会责任(6分)	4-2	应急保障执行情况	4-2-1	企业服从行业主管部门调集应急车源的，得3分。	3		道运中心		
			4-2-2	企业积极配合行业主管部门加强市场资源整合、推进客运班线集约化发展的，得3分。	3				
	4-3	企业稳定	4-3-1	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、严重扰乱社会秩序、出现过激行为、重复、越级、群访信访等事件，造成恶劣社会影响的群体性事件的，直接定为B级。	否决指标				
五、社会评价(4分)	5-1	社会综合评价	5-1-1	发生重大恶性服务质量事件，经新闻媒体曝光或受到人大、政协批评，在社会上造成恶劣影响或严重后果，并经行业管理部门核实的，直接定为B级。	否决指标	年	行业协会	道运中心企业自报	
	5-2	协会评价	5-2-1	参加行业协会和参与协会各项活动，得2分。	2				
	5-3	荣誉称号	5-3-1	获部、市及以上表彰的，得2分；获局、处级表彰的得1分。(奖励信息、表彰信息及信用奖惩反馈信息)	2				

备注：1、所有项目的考评分，不计负分，扣完为止。

2、新闻媒体是指中央和本市的主要报刊、电台、电视台。如《人民日报》、《解放日报》、《文汇报》、《新民晚报》、《新闻晨报》，中央电视台、中央人民广播电台、上海电视台、上海人民广播电台等。3、客运企业在非道路区域发生致人死亡的生产事故，参照道路安全责任事故执行。

附件 2

上海市省际汽车客运站质量信誉考核指标 (2023 版)

质量信誉要素	序号	指标名称	分序号	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入方法	备注				
一、规范经营 (28分)	1-1	基础台帐及行业报表	1-1-1	安全生产规范的基础台帐不完整,一项扣2分;不真实的扣4分。	12 (扣完为止)	年	道运中心	运管系统 人工输入					
			1-1-2	行业报表不报送或不按时报送的,每次扣2分。		月							
			1-1-3	未按规定落实重大活动和节假日台账记录及归档的,每次扣3分。		月							
	1-2	违法违规	1-2-1	开具1次整改报告的扣4分。	否决指标	否决指标	道运中心	运管系统 人工输入					
			1-2-2	同一事件整改内容被开具二次整改报告的,直接降为B级。									
			1-2-3	被安全约谈次数2次及以上的,直接定为B级。									
			1-2-4	发现并查实企业提供虚假材料或证件的,每次扣4分;2次(含2次)以上的直接降为B级。	否决指标	否决指标	道运中心	运管系统 人工输入					
			1-2-5	发现非沪籍班线未完成备案程序或擅自接纳未办理相关手续的线路进站运营的,直接定为B级。									
			1-2-6	发现进站班车超过7天未报备的,每辆次扣5分。									
	1-3	违法违章 (6分)	1-3-1	发生违法违规案件,查处1件扣2分。	6	年	执法总队	执法系统 自动导入					
	1-4	义务履行 (8分)	1-4-1	不服从执法人员现场管理、不配合案(事)件调查处理的,发生一次扣除2分。	8								
			1-4-2	未在规定时间履行行政处罚的,发生1次扣2分。									
			1-4-3	未处理案件经催办,当事人仍未按定期限接受处理的。	否决指标								
	1-5	严重违法行为	1-5-1	非法转让、出租客运站经营许可证的;	否决指标	年	执法总队	执法系统 自动导入					
			1-5-2	擅自改变客运站的用途和服务功能的;									
			1-5-3	执法总队考核评价各项指标累计扣分值达到20分。									
			1-5-4	允许无许可证车辆进站营运、允许超载车辆出站或允许未经安全检查或检查不合格车辆出站。									
	1-6	承诺合法真实 (2分)	1-6-1	申请人提交材料的实质内容真实有效。每发现一次虚假承诺扣2分。	2	月	受理中心	受理系统 人工输入					
	1-7	严重失信	1-7-1	考核周期内,被列入严重失信主体名单的,不超过A级;被列入2次及以上的,直接降为B级。	否决指标	年	道运局	交通信用平台自动导入					

质量信誉要素	序号	指标名称	分序号	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入方法	备注
二、安全生产(34分)	2-1	客运车辆安检	2-1-1	未按规定制定例检工作制度、工作流程、工艺流程、技术标准、项目(内容)报告单,确定责任人,并按规定上墙的,每项扣3分;报告单保存少于6个月扣5分;不按“凭合格单上客发车”程序的,每车次扣2分。无客车安检地沟扣10分。	项目二 34分 (扣完为止)	年	道运中心	运管系统 人工输入	
		出站检查	2-1-2	出站制度未建立,出站检查流程内容、责任人未确定、未上墙,每项扣3分;《出站登记表》保存少于3个月扣5分。					
	2-2	行包检查	2-2-1	安检人员未持证上岗的,每次扣2分;安检人员不在岗的,每次扣2分。					
			2-2-2	对旅客托运、携带的行包漏检的,托运、携带野生动物的,每次扣2分;检查记录不全或对查堵“三品”未进行登记处理的每次扣2分。					
	2-3	场站管理	2-3-1	客运站无例检设施和专职人员的扣6分;有设施和人员却不例检的,每次扣2分。客运站内管理失职发生一次事故,负次要管理职责扣3分,负主要管理职责扣6分。未设置车辆清洗点、旅客咨询窗口(点),查到一起扣6分。未参加行业组织培训,一次扣8分。未划定下客区域的,扣6分;客车未在规定下客区域下客的,每次扣2分。					
			2-3-2	擅自改变客运站功能、用途的,直接降为B级。					
	2-4	签定安全责任书	2-4-1	未与行业管理部门签订安全责任书的扣4分;未按时(10天)签订的扣2分。					
			2-4-2	未落实安全责任书的(有条款规定的按规定扣分),一项扣2分。					
	2-5	应急预案	2-5-1	未制定应急预案扣10分,应急预案未及时修订扣5分。未按规定开展应急演练扣5分。					
			2-5-2	应急预案未完成备案、未建立隐患排查治理制度及风险防控机制的,直接降为B级。					
	2-6	安检员培训	2-6-1	安检员未参加培训和复训有一人扣5分。					
	2-7	三不进站六不出站	2-7-1	违反“三不进站六不出站”扣20分。					

	2-8	反恐防爆	2-7-1	未配备反恐防爆设施设备扣 20 分。	否决指标				
	2-9	安全事故	2-7-2	发生致人死亡安全生产责任事故的，直接定为 B 级					
	2-10	公共卫生事件	2-10-1	未落实公共卫生事件防控措施扣 10 分，被市道运局或市道运中心通报的扣 20 分，被通报两次未完成整改的直接降为 B 级。					
	3-1	联网售票	3-1-1	未进入统一售票联网平台的，直接定为 B 级。					
			3-1-2	未按规定使用乘车凭证的，扣 5 分。未按核定站点出售客票的，发生 1 次扣 5 分。未按规定实名制售检票的，发生 1 次扣 10 分。					
			3-1-3	在联网售票平台中申报班次与实际核准班次不符的，发生 1 次扣 5 分。					
	3-2	站容站貌	3-2-1	站区脏、乱、差的每次扣 5 分；未按规定实施垃圾分类的扣 5 分；站区内有抽烟现象未制止的每次扣 5 分；候车设施缺失、破损的每次扣 5 分；站内应急装备缺失的，每项扣 5 分；站区治安秩序混乱的每次扣 5 分。					
			3-2-2	导向标志不明显不清晰的，每次扣 2 分；公告、广告招贴不规范的，每次扣 2 分。					
	3-3	规范服务	3-3-1	公示项目未按要求公布的，每查实一项扣 2 分；收费未明码标价的，每次扣 2 分。					
			3-3-2	服务人员不统一着装的，每次扣 2 分；服务人员用语不规范的，每次扣 2 分；服务人员操作不规范的，每次扣 2 分。					
三、 优质服务 (42 分)	3-4	投诉处理	3-4-1	受理查实的有责投诉，发生一起扣 3 分。	36 (扣完为止)	月	道运中心	运管系统 人工输入	
			3-4-2	来信、来访、来电投诉被查实并被查处的，发生 1 次扣 3 分。	6		执法总队	执法系统 自动导入	
四、 社会责任	4-1	企业稳定	4-1-1	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、严重扰乱社会秩序、出现过激行为、重复、越级、群访信访等事件，造成恶劣社会影响的群体性事件的，直接降为 B 级。	否决 指标	年	道运中心	运管系统 人工输入	

五、 社会评价 (16分)	5-1	社会综合评价	5-1-1	发生重大恶性服务质量事件,经新闻媒体曝光或受到人大、政协批评,在社会上造成恶劣影响或严重后果,并经行业管理部门核实,在行业内进行通报的,直接降为B级。	否决 指标	道运中心 执法总队 市质量协 会用户评 价中心 道运中心 行业协会 道运中心	运管系统 人工输入/ 执法系统 自动导入	运管系统 人工输入
	5-2	满意度指数测评 (10分)	5-2-1	测评指数90以上(含90)的,得10分;85至89(含89)的得7分;80至84(含84)的得3分;79分以下的不得分。	10			
	5-3	服务措施推行 (2分)	5-3-1	在行业服务承诺基础上,通过媒体表扬的,得2分。	2			
	5-4	协会评价 (2分)	5-4-1	参加行业协会和参与协会各项活动,得2分。	2			
	5-5	荣誉称号 (2分)	5-5-1	获部、市及以上表彰的,得2分;获局、处级表彰的得1分。(奖励信息、表彰信息及信用奖惩反馈信息)	2			

备注:新闻媒体是指中央和本市的主要报刊、电台、电视台。如《人民日报》、《解放日报》、《文汇报》、《新民晚报》、《新闻晨报》,中央电视台、中央人民广播电台、上海电视台、上海人民广播电台等。