

内蒙古自治区道路旅客运输企业质量信誉考核办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范全区道路旅客运输企业经营行为，健全完善道路旅客运输市场诚信体系，提升道路旅客运输企业服务水平，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路运输条例》《道路旅客运输及客运站管理规定》《道路运输车辆动态监督管理办法》《道路运输企业和城市客运企业安全生产重大事故隐患判定标准（试行）》《道路旅客运输企业安全管理规范》《内蒙古自治区道路运输条例》和《内蒙古自治区交通运输信用管理办法》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称道路旅客运输企业是指内蒙古自治区行政区域内的班车客运（含定线旅游客运）企业和包车客运（含非定线旅游客运）企业。

第三条 道路旅客运输企业质量信誉考核指在评价年度内对企业的安全生产、经营行为、服务质量、社会责任以及企业管理等方面进行的综合评价。

第四条 道路旅客运输企业质量信誉考核工作应当遵

循公开、公平、公正的原则，鼓励和支持质量信誉良好的道路旅客运输企业发展。

第五条 自治区交通运输厅负责指导全区道路旅客运输企业质量信誉考核工作。

各盟市交通运输主管部门负责组织实施本辖区内的道路旅客运输企业质量信誉考核工作，旗县（区）交通运输主管部门配合开展。

第二章 评价指标及等级划分

第六条 道路旅客运输企业质量信誉考核等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第七条 道路旅客运输企业质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分，另设 100 分作为加分项。

第八条 道路旅客运输企业质量信誉考核指标及分值为：

（一）安全生产（250 分）：是否有交通责任事故及重大事故隐患、安全生产管理制度建立及落实情况、“两客一危”车辆动态监控主体责任落实及考核情况等。

（二）经营行为（200 分）：依法依规经营情况、现场监督检查等。

（三）服务质量（200分）：社会投诉及投诉处理、服务质量及媒体曝光情况等。

（四）社会责任（150分）：行业稳定、资料报送、承运人责任险情况等。

（五）企业管理（200分）：车辆及驾驶员管理、服务规范、科技设备应用情况等。

（六）加分项目（100分）：完成指令性任务或者社会公益、管理创新及技术创新等。

具体考核指标内容见《内蒙古自治区道路旅客运输企业质量信誉考核评分表》（附件1）。自治区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，并在下一个考核周期实施。

第九条 道路旅客运输企业质量信誉考核等级标准：

（一）考核期内，同时符合以下条件的，其考核等级为AAA级：

1. 道路旅客运输企业未发生一般及以上生产安全责任事故；
2. 未发生重、特大恶性服务质量事件；
3. 基础分和加分合计达850分及以上；
4. 道路旅客运输企业所属营运车辆审验率99%及以上。

(二) 考核期内, 同时符合以下条件的, 其考核等级为 AA 级:

1. 道路旅客运输企业未发生较大及以上生产安全责任事故, 且未发生 2 起及以上一般生产安全责任事故;
2. 未发生重、特大恶性服务质量事件;
3. 基础分和加分合计在 700 分至 849 分之间;
4. 道路旅客运输企业所属营运车辆审验率 90%及以上。

(三) 考核期内, 同时符合以下条件的, 其考核等级为 A 级:

1. 道路旅客运输企业未发生重大及以上生产安全责任事故, 且未发生 2 起及以上较大生产安全责任事故, 且未发生 3 起及以上一般生产安全责任事故;
2. 未发生重、特大恶性服务质量事件;
3. 基础分和加分合计在 600 分至 699 分之间;
4. 道路旅客运输企业有两个以上子公司, 且有 50%及以上考核等级为 A 级的;
5. 道路旅客运输企业所属营运车辆审验率 80%及以上。

(四) 考核期内, 有下列情形之一的, 其考核等级为 B 级:

1. 道路旅客运输企业发生重大及以上生产安全责任事

故，或发生 2 起及以上较大生产安全责任事故，或发生 3 起以及以上一般生产安全责任事故；

2. 发生一次重、特大恶性服务质量事件的；
3. 因存在安全生产重大事故隐患等原因被列入自治区交通运输厅安全重点监管对象的；
4. 基础分和加分合计低于 600 分的；
5. 道路旅客运输企业有两个以上子公司，且有 50% 及以上考核等级为 B 级的；
6. 未使用符合标准的监控平台、监控平台未接入联网联控系统、未按规定上传道路运输车辆动态信息的；
7. 企业在“两客一危”车辆联网联控运行年度考核不合格的；
8. 道路旅客运输企业所属营运车辆审验率低于 80%；
9. 发生一次及以上因处置不当、处理不力引起的上访事件，情节严重的；
10. 被发展改革、市场、税务、法院、应急管理等部门记录为失信企业的；
11. 对导致严重后果的突发事件信息，迟报、漏报、谎报、瞒报的，或者编造有关突发事件事态发展的，或者虚假传播应急处置工作信息的，或者不配合不参加有关部门

突发事件应急救援和处置工作的；

12. 未按要求参加年度质量信誉考核或不按要求报送质量信誉材料，限期内拒不改正的；未按要求建立质量信誉考核档案或者在信誉考核中不予配合，导致质量信誉考核工作无法进行的；在质量信誉考核过程中故意弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况的。

本办法所称重大恶性服务质量事件是指由于道路旅客运输企业原因，对社会造成不良影响，或受到盟市级交通运输主管部门通报或会议点名批评的服务质量事件；特大恶性服务质量事件是指由于道路旅客运输企业原因，对社会造成恶劣影响，受到自治区级及以上交通运输主管部门通报批评的服务质量事件。

本办法所称生产安全责任事故是指企业发生驾驶员负同等及以上责任的生产安全责任事故，事故等级划分采用生产安全责任事故等级划分标准。

第三章 组织实施

第十条 质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的1月1日至12月31日，考核工作应当在考核周期次年的1月至5月进行，5月31日前完成。每年5月31日之后取得许可的企业，当年质量信誉考核不定等级；经

营未满 12 个月的道路旅客运输企业不具备评为 AAA 级的资格。

第十一条 盟市交通运输主管部门应建立质量信誉考核工作机制，明确牵头部门，对照质量信誉考核评分要求，综合采取线上审查、书面审查、现场检查等方式，实现道路旅客运输企业质量信誉的全方位考核。

第十二条 各级交通运输主管部门要重视质量信誉考核工作中的信息化应用，充分利用内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统等信息系统，实现信息共享。

盟市、旗县（区）交通运输主管部门应及时将违法违章情况、800 公里以上道路客运班线安全风险评估结果录入或者上传至内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统，交通运输部、外省（市、区）、自治区交通运输厅抄告的违法违章行为一经核实，一并录入或者上传。要充分利用“两客一危”车辆动态监管系统、道路运输执法监管系统等信息化手段，确保全面掌握被考核企业及车辆的违法违章情况。

应当将信访舆情、投诉举报、安全生产、执法监督检查等信息及时录入或者上传至内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统。

第十三条 道路旅客运输企业、旗县（区）及盟市交通运输主管部门应当将获取的道路旅客运输企业考核信息及时录入内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统，纳入道路旅客运输企业质量信誉考核电子档案，同时，建立旅客运输企业质量信誉考核纸质档案，存档应不少于3年。新增企业从经营许可或备案之日起建立档案。

第十四条 企业下设的分公司与总公司一并进行质量信誉考核，子公司纳入子公司所在地一并进行考核。

在异地设有分公司的道路旅客运输企业，其质量信誉考核材料，由分公司所在地旗县级交通运输主管部门审核把关后，由总公司建立质量信誉考核档案并录入或者上传至内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统。

同时具有班线客运和包车客运经营资质的道路旅客运输企业，班线客运和包车客运的经营情况合并评估。

第十五条 对道路旅客运输企业进行质量信誉考核，应当按照以下程序进行：

（一）道路旅客运输企业应当在每年的2月28日前，通过内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统，填写质量信誉考核台账，对照评分表开展在线自评，并上传有关佐证资料。

(二)盟市交通运输主管部门应当于每年的4月30日前完成对辖区内道路旅客运输企业的质量信誉考核，并在当地主要新闻媒体或本级交通运输主管部门网站上对评价结果进行为期不少于15日的公示。

(三)被考核企业或者其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期内向盟市交通运输主管部门书面申诉或者举报。

举报单位或个人应加盖单位公章或如实签署姓名，并附联系方式，否则不予受理。

交通运输主管部门应当为举报人保密，不得向其他单位或个人泄漏举报人的单位名称、姓名及有关情况。

(四)公示结束后，盟市交通运输主管部门应当对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实，并于受理之日起10个工作日内处理完毕，作出更正或者不予更正的书面答复，根据各项指标的最终考核结果对企业的质量信誉等级进行评定，并将考核情况报告（模版见附件3）和《道路旅客运输企业质量信誉考核结果汇总表》（附件4）于5月31日前报送自治区交通运输厅。

第十六条 自治区交通运输厅、各盟市交通运输主管部门应于6月30日前在本级交通运输主管部门网站上公布

上一年度道路旅客运输企业质量信誉考核结果，方便社会各界查询道路旅客运输企业历年的质量信誉等级。

自治区交通运输厅不定期对各盟市交通运输主管部门报送的考核结果进行随机抽查，发现不符合要求的情况予以通报。

第十七条 道路旅客运输企业质量信誉考核等级记录在运输企业《道路运输经营许可证》（副本）“检查（考核）记录”栏里，并加盖道路运输企业质量信誉考核等级专用章（式样见附件 2），同时在电子证照和运政系统中注明考核等级。

第四章 结果应用

第十八条 各级交通运输主管部门应强化信用为基础的行业监管机制，加强质量信誉考核结果的应用，优化行政检查方式、检查频次，对道路旅客运输企业实行差异化管理。

第十九条 对考核等级达到“AAA”级的道路旅客运输企业在运力发展、表彰奖励、评先评优、品牌创建、参加试点项目时优先考虑。

第二十条 各级交通运输主管部门在发放农村客运补贴资金等时，可参考质量信誉考核结果，对考核等级为 AAA

的企业，结合实际予以适当资金奖励。

第二十一条 各级交通运输主管部门在实施道路旅客运输班线经营权许可或者包车客运扩大范围经营和新增运力时，同等条件下，优先考虑上一年度质量信誉考核等级高的企业；上一年度质量信誉等级相同的，应逐年比较上一年度之前的质量信誉考核等级。

第二十二条 道路旅客运输企业(包括具有独立法人的子公司)上一年度质量信誉考核等级为 B 级的，或者上两年度连续考核为 A 级的，盟市交通运输主管部门应当责令其进行整改。对于客运包车企业，在整改期内暂停其包车标志牌备案申请。整改结束后，应当对整改情况进行验收，有关整改情况要抄报自治区交通运输厅。整改不合格仍不具备安全生产条件的，按照《道路旅客运输及客运站管理规定》第一百条规定，由交通运输主管部门依法吊销相应许可。

针对包车客运企业质量信誉考核等级当年度为 B 级的情况，交通运输主管部门应核减其 20% 及以上的包车标志牌备案申请，待考核达到 A 级及以上时恢复。

第二十三条 道路旅客运输企业质量信誉考核结果可作为道路旅客运输企业守信激励对象与失信惩戒对象认定

数据来源。

第五章 附 则

第二十四条 个体道路旅客运输经营业户的质量信誉考核参照本办法执行。

第二十五条 本办法由内蒙古自治区交通运输厅负责解释。

第二十六条 本办法细则自印发之日起施行。

附件 1

内蒙古自治区道路旅客运输企业质量信誉考核评分表

业户名称:

考核期: 年 月 日至 年 月 日

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
1	安全生产(250分)	交通责任事故率	并项计分(250)	同等责任事故每增 0.01 次/车, 扣 5 分, 同等以上责任事故每增 0.01 次/车, 扣 10 分。	通过各盟市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据		
2		交通责任事故伤人率		同等责任事故每增 0.01 次/车, 扣 5 分, 同等以上责任事故每增 0.01 次/车, 扣 10 分。	通过各盟市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据		
3		交通责任事故死亡率		同等责任事故每增 0.01 次/车, 扣 15 分, 同等以上责任事故每增 0.01 次/车, 扣 30 分。	通过各盟市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
4	安全生产(250分)	重大事故隐患	并项计分(250)	<p>1. 存在以下重大事故隐患的:</p> <p>(1) 800公里以上道路客运班线未按规定开展安全风险评估的, 每条线扣50分;</p> <p>(2) 客运车辆未按规定执行凌晨2时至5时停车休息或接驳运输的, 每发现一次扣10分;</p> <p>(3) 经营地或运营线路途经地已发布台风橙色及以上预警, 暴雨、暴雪、冰雹、大雾、沙尘暴、大风、道路结冰红色预警, 或地质灾害气象风险红色预警等不具备安全通行条件时, 未执行政府部门停运指令或企业应急预案要求仍擅自安排运输作业的, 每发现一次扣50分;</p> <p>(4) 道路旅客运输车辆驾驶员存在一次计10分及以上诚信考核计分情形且未整改到位仍继续安排上岗作业的, 每人次扣5分;</p> <p>2. 存在安全生产重大事故隐患被责令停业整顿的, 每发生一次扣50分。</p> <p>3. 存在安全生产重大事故隐患限期整改不到位的, 每发生一次扣50分。</p>	通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查、各级官方通报和企业自查获取。	各类督查检查、现场抽查、企业自查数据		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分	
5	安全生产(250分)	安全管理	并项计分(250)	<p>1. 未设立安全生产管理机构的，扣 50 分；</p> <p>2. 未按规定配备安全管理人员的，扣 50 分；</p> <p>3. 未建立健全安全生产管理制度的，包括安全生产操作规程、安全生产责任制、危险品查处措施、安全生产监督检查制度、驾驶员和车辆安全生产管理制度、车辆发车前安全例检制度、交通事故奖惩措施等，每缺一项扣 20 分；</p> <p>4. 未按规定比例提取专项安全生产费用的，扣 30 分；</p> <p>5. 企业负责人、安全管理人员未按要求取得安全生产知识和管理能力考核合格证明的，分别扣 10 分。</p> <p>6. 客运包车企业存在客运包车未持有效的包车客运标志牌经营的或不按照包车客运标志牌载明事项运行运营的或线路两端均不在车籍所在地运营的，每发现一辆次扣 5 分。</p>	通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查和“两客一危”车辆动态监控系统等行业管理有关信息系统获取。	各类督查检查、现场抽查、信息系统数据和企业填报数据			

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
6	安全生产(250分)	动态监控	并项计分(250)	<p>1. 道路运输企业未严格落实道路运输车辆动态监控主体责任, 存在以下情形的:</p> <p>(1) 未按规定配备专职监控人员(最低不少于2人), 或者监控人员未有效履行监控职责, 通过监控人员交接班记录、动态监控台账、违法违规行为处理闭环台账等判定, 扣10分。</p> <p>(2) 未按照规定设置监控超速行驶和疲劳驾驶的限值, 扣10分/次。</p> <p>(3) 对卫星定位装置出现故障不能保持在线的道路运输车辆, 道路运输经营者安排其从事道路运输经营活动, 扣10分/辆。</p> <p>(4) 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, 篡改卫星定位装置数据, 每次扣20分。</p> <p>2. 根据“两客一危”车辆联网联控运行年度考核得分情况, 按照“(100-企业年度考核得分)/100*200”扣分。</p>	通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查和“两客一危”车辆动态监控系统等行业管理有关信息系统获取。	各类督查检查、现场抽查、信息系统数据和企业填报数据		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
7	经营行为(200分)	经营违法违规率	并项计分(200分)	<p>1. 被行业主管部门依法查处或者是被其他相关部门抄告的违法行为, 每增 0.01 次/车, 扣 10 分。在上述扣分情况下, 考核评价期内同一车辆处罚累计达到 10 次以上, 或同一违规行为处罚累计达到 4 次, 每种情况加扣 30 分。</p> <p>2. 故意隐瞒不报或不按规定接受处理的, 每次扣 20 分。</p>	根据各地实际情况, 通过自治区道路运政信息系统、道路运政执法系统、交通运输信用信息公共服务系统等信息系统获取。	信息系统数据、执法信息系统数据		
8		现场检查		行业主管部门结合年度现场检查、行业管理, 对企业经营管理不合规问题情况, 予以扣分, 单次检查扣分不超过 25 分。	通过交通运输主管部门检查抽查、专项督查检查、各级官方通报获取。	检查抽查、督查数据		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
9	服务质量(200分)	建立投诉渠道	并项计分(200分)	1. 未设置投诉举报电话的, 扣 30 分; 2. 投诉举报电话无人接听或无投诉处理回复记录的, 扣 5 分/件; 3. 不协助交通运输主管部门处理乘客投诉、举报的, 扣 10 分/件。	通过监督服务热线平台系统获取和由企业提供相关材料。	信息系统数据、企业填报		
10		服务质量事故		发生殴打旅客, 暴力揽客、甩客、中途绕道等违法违规行为的, 每发现一起扣 60 分。	通过监督服务热线平台系统、交通运输主管部门的日常工作记录获取。	信息系统数据、日常记录数据		
11		有效投诉率		1. 社会投诉率每增 0.01 人/车, 扣 2 分; 2. 同一类服务质量问题发生三次以上投诉的另扣 10 分。	通过监督服务热线平台系统获取。	信息系统数据		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
12	服务质量(200分)	媒体曝光率	并项计分(200分)	<p>1. 因不诚信服务被县、市级新闻媒体曝光的, 扣 10 分/次; 被自治区级新闻媒体曝光的, 扣 20 分/次; 被国家级新闻媒体曝光的, 扣 30 分/次; 被自媒体曝光引发舆情的, 经核实属实的, 扣 20 分/次。</p> <p>2. 因不诚信服务同一事件被新闻媒体及自媒体(自媒体曝光经核实属实的)连续曝光两次及以上的另扣 30 分。</p>	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		
13	社会责任(150分)	行业稳定	并项计分(150分)	由于企业管理原因, 导致发生违反《信访工作条例》规定, 发生群体上访, 情节不严重, 或经批评教育后及时改正的, 扣 10 分; 未及时改正的, 每次扣 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		
14		资料报送		未按各级交通运输主管部门的要求在内蒙古自治区交通运输信用信息服务系统线填报质量信誉考核台账的, 并上传有关佐证资料和自评报告, 有关佐证资料或数据作假的, 扣 10 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		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
15	社会责任(150分)	承运人责任险		不按法律法规要求为营运车辆投保承运人责任险的,每辆车扣10分。	由企业提供相关材料。	企业填报		
16	企业管理200分)	违法违规	并项计分(200分)	1. 企业违反劳动保障法律、法规和规章,侵害劳动者合法权益,每发生一次扣25分; 2. 企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为,每发生一次扣25分。	司法裁判文书或者人社部门行政行为决定文书,税务或市场监管部门行政行为决定文书。	相关部门公布的公共信用信息平台		
17		车辆及驾驶员管理		1. 未按时进行营运车辆年审或车辆年审不合格的,每辆车扣10分; 2. 未执行车辆安全管理制度,未开展车辆定期检测、无车辆技术档案、维护制度、技术档案不合规范的,未开展驾驶员安全教育培训,每项扣10分。	通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。	日常检查数据、信息系统数据		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
18	企业管理 200 分)	服务规范	并项计分(200分)	客运车辆外部喷涂企业名称或者标识、载客定员数和“严禁三品上车”字样，车辆尾部喷涂服务质量投诉电话，车辆内部张贴服务质量承诺及价格表，车辆内部张贴客运车辆安全告知事项，客运车辆按照要求安装安全带并在运行中规范使用安全带，每辆车每缺一项，扣 5 分。未按规定实施驾驶员安全告知和播放道路客运安全告知视频的，每发现一辆从考核总分中扣 15 分。	通过交通运输主管部门检查抽查和行业管理有关信息系统获取。	检查抽查数据、信息系统数据		
19		科技设备应用		道路旅客运输企业未按照规定全部安装北斗卫星导航(或 GPS)的、未建立并有效使用联网联控系统平台的、安装北斗卫星导航(或 GPS)却未有效使用的，每项每辆扣 5 分。二级及以上客运站(企业)未接入省级联网售票及电子客票系统平台的，扣 30 分。	通过交通运输主管部门检查抽查和行业管理有关信息系统获取。	检查抽查数据、信息系统数据		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
20	加分项目 (100分)	获奖情况	并项计分 (100)	1. 获得盟市级党政机关、交通主管部门表彰的，每一项加 10 分。 2. 获得省级以上党政机关、交通主管部门表彰的，每一项加 25 分。 3. 在全区“两客一危”车辆动态监管系统中年度综合考核得分为满分的企业，加 25 分。	由企业提供相关材料。 通过全区“两客一危”车辆联网联控系统查询。	企业填报		
21		指令性任务或者社会公益		1. 圆满完成县级以上人民政府、交通主管部门指令性应急运输任务的，每次加 15 分。 2. 企业积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动或者维护稳定的重大紧急事件的，每次加 10 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		

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	数据类型	扣分原因	得分
22	加分项目 (100分)	管理创新	并项 计分 (100)	1. 企业员工中有持有高级经理人资格证或者中级及以上注册安全工程师的，每人加5分。 2. 电子客票应用超过售票比例50%及以上的，加10分。	由企业提供相关材料。 电子客票系统查询。	企业填报 系统查询		
23		技术创新		1. 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。 2. 与铁路、航空等开展联程运输的或入选交通运输部联程运输典型案例的，加20分。	由企业提供相关材料。	企业填报		

考核组长（签字）：

成员（签字）：

日期： 年 月 日

说明：

1. 所有项目的考核分，不计负分，扣完一级指标规定分值为止；本评分表加分项分值为加分封顶值。
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旅客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、货主、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

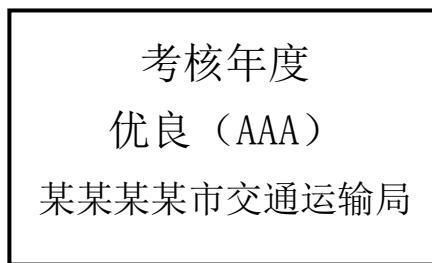
5. 省、部级以上荣誉称号指道路旅客运输企业在考核周期内获得的国家部委、省级党政机关以上单位

(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。

6. 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。
7. 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。

附件 2

道路旅客运输企业质量信誉考核 登记专用章样式



注明： 1. 外廓尺寸：长 50mm，宽 20mm；
2. 颜色：红色；
3. 内容：第一行正中刻有“考核年度”，如 2025 年度；第二行正中刻有“优良（AAA）”、“合格（AA）”、基本合格（A）、“不合格（B）”其中之一字样，字体为三号宋体；第三行正中加考评机关名字，如某某某盟（市）交通运输局，字体为四号宋体。

附件 3

报告模板

一、整体开展情况

（一）工作情况。反映质量信誉考核工作组织领导情况、开展时间、开展方式、实地考核情况、被考核对象配合情况。

（二）检查情况。反映被检查地区工作部署、落实总体情况及典型案例、典型经验等情况。

二、存在问题及原因分析

分析考核企业中存在的问题，包括共性问题和个性问题，分析问题产生的原因。

三、下一步工作计划和建议

针对本次考核工作后续的整改情况及加强行业监管工作计划，结合考核工作提出其他可行性意见和建议。

附件 4

道路旅客运输企业质量信誉考核结果

汇总表

(考核年度: 年)

填报单位: (盖章) 日期: 年 月 日

填写说明：企业类型分班车客运企业、包车客运企业。