

海南省道路运输局文件

琼道运发〔2024〕83号

海南省道路运输局 关于开展2023年度道路旅游客运企业 质量信誉考核工作的通知

各市、县交通运输局，省道路运输协会，相关道路旅游客运企业：

为规范我省道路旅游客运市场秩序，加强道路运输市场诚信体系建设，根据《海南经济特区道路旅游客运管理若干规定》《道路旅客运输及客运站管理规定》《交通运输部关于印发〈道路运输企业质量信誉考核办法（试行）〉的通知》《海南省道路运输局关于修订印发〈道路旅游客运企业质量信誉考核办法（试行）〉的通知》（琼道运发〔2021〕183号，备案登记号：QJT-2021-02003）等有关规定和要求，我局将于近期组织开展2023年度道路旅游客运企业质量信誉考核工作。现就有关事项通知如下。

一、考核范围

本次考核范围主要为 2023 年度 6 月 30 日前取得《道路运输经营许可证》并开展道路旅客经营活动的旅游客运企业（被考核企业名单详见附件 1）。

二、组织领导

本次考核成立考核工作领导小组，组长由局分管客运工作的副局长担任，副组长由客运科科长、稽查科科长担任。领导小组下设考核办，考核办主任由客运科科长兼任；考核办成员为客运科、稽查科工作人员，并抽调海口、三亚、洋浦、定安、琼海、陵水、临高等市县交通运输部门客运管理人员以及聘请道路运输行业专家组成。省道路运输局客运科负责牵头开展道路旅游客运质量信誉考核工作。各市县承担道路运输管理职能的单位按照《考核办法》规定的职责，配合做好相关工作。

本次考核安排 2 个现场考核工作组，考核工作组由局客运科、稽查科工作人员和市县交通运输部门工作人员、道路运输行业专家组成，组长原则上由客运科、稽查科具有相关考核工作经验的人员担任。第一组由省道路运输局客运科、稽查科工作人员和三亚、洋浦、琼海、陵水等地交通运输部门客运管理人员及专家参与，负责对海口、洋浦等地区的企业进行考核；第二组由省道路运输局客运科、稽查科工作人员和海口、定安、临高等市县交通运输部门客运管理人员及专家参与，负责对三亚、琼海、陵水等地区的企业进行考核。

三、考核内容

2023 年道路旅游客运质量信誉考核内容（详见附件 3）主要包括：

（一）企业管理：包括企业经营资质、经营方式等情况；

（二）经营行为：包括市场秩序、违法违规经营等情况；

（三）安全生产：包括道路安全责任事故、机构设置、人员配备、安全生产制度落实等情况；

（四）服务质量：服务行为、有效社会投诉率、媒体曝光率等情况；

（五）社会责任：企业履行社会责任、参与公益事业、维护行业稳定情况；

（六）加减分项：企业经营受表彰情况、政府指令性运输任务完成情况、上一年度“守信激励”“重点监管”对象名单公告情况等。

四、考核时间和步骤

考核时间自 2024 年 5 月 13 日起至 7 月 20 日止，考核周期为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

（一）道路旅游客运企业自评和材料准备阶段（5 月 13 日至 6 月 10 日）

各道路旅游客运企业应按照《海南省道路旅游客运企业质量信誉考核办法（试行）》要求，对照考核内容将 2023 年度企业情况记入质量信誉档案，准备好质量信誉考核材料，连同《海南省道路旅游客运企业质量信誉考核申请表》（附件 2）装订成册，于

6月9日前报送省道路运输局客运科，报送考核材料(一式二份)。

各市县交通运输管理部门及时核实2023年度在本辖区内发生和被查处的道路旅游客运企业违法违章行为、道路运输服务质量投诉、完成政府指令性运输任务、企业稳定情况等数据资料，完整准确填写《道路运输违章车辆查处情况通报表》(附件4)《道路运输服务质量投诉情况通报表》(附件5)《完成政府指令性运输任务情况汇总表》(附件6)《行业稳定情况汇总表》(附件7)并加盖单位公章后于6月9日前报送省道路运输局客运科。

(二) 信誉等级考评阶段(6月10日至7月5日)

省道路运输局收到企业申报材料后，采取查阅资料、问卷调查、实地核查等多种形式，分别对《海南省道路旅游客运企业质量信誉考核评分表》(附件3)中企业管理、经营行为、安全生产、服务质量、社会责任等项目进行全面考核考评打分，对企业质量信誉等级进行初评。

(三) 结果审查及对外公布阶段(7月6日至7月18日)

省道路运输局组织人员对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实，根据各项指标的考核结果对企业质量信誉等级进行审核认定，并将考核结果在海南省道路运输局网站上进行为期15日的公示。公示结束后，对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实，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最终认定。

省道路运输局于7月30日前将2023年度道路旅游客运企业质量信誉考核上报省交通运输厅，并在海南道路运输局网站上公

布 2023 年度企业质量信誉考核结果。

五、有关要求

（一）申报企业要根据企业年度考核各项指标，如实提供有关材料，并对材料真实性负责。

（二）各企业要建立企业质量信誉档案，要通过建立、健全质量信誉考核档案，保证考核记录数据完整、准确，确保考核工作质量和效果。

（三）道路旅游客运总公司质量信誉考核数据应当包括各分公司所属全部经营性驾驶员和车辆的行为状况。具有独立法人资质的子公司质量信誉等级按照独立的公司进行考核评定。

（四）质量信誉考核工作遵循公开、公正、公平原则，考核过程中不得弄虚作假，徇私舞弊。考核中涉及加分项目，企业应提供有关证明材料，证明材料必须加盖提供材料单位公章。

（五）各市、县（洋浦）交通运输管理部门要积极配合做好道路旅游客运企业质量信誉考核工作，及时准确报送相关数据材料。要主动将 2023 年度在本辖区内发生和被查处的道路旅游客运企业违法违规经营行为、安全事故、服务质量投诉、行业稳定、完成政府指令性运输任务情况等数据资料及时进行核实，并抄告省道路运输局。

六、联系方式

省道路运输局联系人：郑忠明，联系电话：66117877，
电子邮箱：kyk66117877@163.com，地址：海口市新港渡海路 16 号
省交通厅直属联合办公楼附楼海南省道路运输局客运科 209 室。

- 附件: 1. 2023 年度道路旅游客运企业质量信誉考核企业名单
2. 海南省道路旅游客运企业质量信誉考核申请表
3. 2023 年度海南省道路旅游客运企业质量信誉考核评分表
4. 道路旅游客运企业违章车辆查处情况通报表
5. 道路旅游客运企业服务质量投诉情况通报表
6. 完成政府指令性运输任务情况汇总表
7. 行业稳定情况汇总表



(此件主动公开)