附件3： 2021年度海南省道路旅游客运企业质量信誉考核评分表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 分值 | 考核方式 | 扣分标准 | 扣分 | 扣分 原因 | 备注 |
| **（一）****企业管理** | 1.企业组织机构（包括安全、车辆技术、市场、财务、车辆动态监控等部门）设立不齐全 | 200  | 企业提供部门设置及部门相关管理人员的证明材料 | 缺一项扣20分 |  |  | 本项目扣分不设上限，直至扣完200分为止，得分为此项总分200减去此项的扣分值。 |
| 2.旅游客运车辆数量未达到30辆及以上或客位未达到300及以上 | 查阅车辆的相关营运证件（机动车行驶证、道路运输证复印件及车辆照片） | 车辆数量不足三十辆或客位不足三百个扣200分 |  |  |
| 3.未建立车辆维护制度，未建立车辆技术档案制度、实行一车一档 | 企业需提供车辆维护记录、车辆技术档案，内容包括:车辆基本信息（含机动车行驶证、道路运输证复印件及车辆照片），车辆技术等级评定、客车类型等级评定或年度类型等级评定复核、车辆审验、修理和二级维护记录（含出厂合格证）、车辆变更记录、主要部件更换情况、行驶里程记录、交通事故等记录，随机抽查30%的车辆技术档案 | 未建立车辆技术档案不规范、不齐全，缺一项扣10分，未建立车辆管理档案扣100分 |  |  |
| 4.未按要求建立驾驶员档案（一人一档） | 企业需提供驾驶员花名册，并提供驾驶员档案，主要内容应当包括：基本信息登记表、照片、体检表、驾驶证、身份证、从业资格证复印件，违章记录。社保账目应收明细表、签订的安全目标责任书 | 驾驶员管理档案不齐全，缺一项扣10分/人；未建立驾驶员管理档案扣100分 |  |  |
| 5.不按要求建立质量信誉档案，或在质量信誉考核过程中弄虚作假，隐瞒或提供虚假材料的 | 依照本考核办法第八条相关要求提供真实性材料 | 质量信誉考核过程中弄虚作假，隐瞒或提供虚假材料扣100分 |  |  |
| **（二）****经营行为** | 1.出现挂靠、转包、承包经营情况 | 300 | 企业需提供车辆实行统一调度、费用统一结算、驾驶员统一管理、车辆加油费用结算等相关材料。 | 发现挂靠、转包、承包经营情况扣300分 |  |  | 本项目扣分不设上限，直至扣完300分为止，得分为此项总分300减去此项的扣分值。 |
| 2.超越许可范围经营 | 企业需提供运管部门开具的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚说明书，同时核查组须与运管部门核实材料的真实性。 | 超越许可范围经营，发现一起扣50分/辆，材料不真实扣100分 |  |  |
| 3.未按规定对车辆进行安全例检 | 企业需提供安全例检相关的证明材料、考核组随机抽查 | 缺少安全例检证明材料扣20分 |  |  |
| 4.未持有效证件或包车客运标志牌进行运营 | 企业需提供运管部门开具的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚说明书，同时核查组须与运管部门核实材料的真实性。 | 发现一起扣20分/辆，材料不真实扣100分 |  |  |
| 5.不按照包车客运标志牌载明线路运营 | 企业需提供运管部门开具的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚说明书，同时核查组须与运管部门核实材料的真实性。 | 发现一起扣20分/辆，材料不真实扣100分 |  |  |
| 6.未报告原许可机关，道路旅游客运企业擅自暂停、终止经营 | 如果企业暂停、终止经营，企业应当提供许可机关出具的相关暂停、终止经营等证明材料 | 发现未报告原许可机关擅自暂停、终止经营的企业扣300分 |  |  |
| 7.未按规定投保承运人责任险 | 应投保承运人责任险的车辆数量、应缴保险费用、应投保金额及实际投保的情况、承运人保险单等材料 | 未按要求购买保险的，每辆扣50分 |  |  |
| 8.未在营运车辆外部喷涂旅游客运标识和经营者名称或标识 | 企业需提供车辆相应的照片 | 每辆扣50分 |  |  |
| 9.未在车厢内显著位置公示经营者、驾驶员信息和监督投诉电话 | 企业需提供车辆车厢相应的照片 | 每辆扣20分 |  |  |
| 10.未安装或擅自拆卸车辆卫星定位装置和视频监控装置 | 企业需提供相关材料证明已安装车辆卫星定位装置和视频监控装置，核查组可以通过海南省重点营运车辆公共服务平台核实材料的真实性 | 每辆扣50分 |  |  |
| 11.未将卫星定位装置和视频监控装置接入符合国家规定的车辆动态监控平台及全国重点营运车辆联网联控系统 | 企业需提供相关材料证明已将卫星定位装置和视频监控装置接入符合国家规定的车辆动态监控平台及全国重点营运车辆联网联控系统，核查组可以通过海南省重点营运车辆公共服务平台核实材料的真实性 | 每辆扣50分 |  |  |
| 12.破坏卫星定位装置和视频监控装置或恶意人为干扰、屏蔽卫星定位装置信号 | 企业需提供相关材料证明没有破坏卫星定位装置和视频监控装置或无恶意人为干扰、屏蔽卫星定位装置信号，核查组可以通过海南省重点营运车辆公共服务平台核实材料的真实性 | 每辆扣50分 |  |  |
| 13.伪造、篡改或者删除卫星定位装置和视频监控装置数据 | 企业需提供相关材料证明没有伪造、篡改或者删除卫星定位装置和视频监控装置数据，核查组可以通过海南省重点营运车辆公共服务平台核实材料的真实性 | 发现有一辆车不符合要求的扣50分/辆 |  |  |
| **（三）****安全生产** | 1.未设立安全生产领导机构（应包括企业主要负责人、运输经营、安全管理、车辆管理、从业人员管理等部门负责人及分支机构的主要负责人） | 300 | 企业需提供设置安全生产领导机构相关文件 | 缺该项文件扣200分 |  |  | 本项目扣分不设上限，直至扣完300分为止，得分为此项总分300减去此项的扣分值。 |
| 2.安全生产标准化达标化未达标或企业未报名参评 | 企业提供安全标准化考评达标材料或者报名参评凭证 | 缺少材料扣200分 |  |  |
| 3.召开安全生产工作会议及例会 | 企业需提供召开安全生产工作会议及例会的记录，会议内容需切合实际 | 缺少一次召开会议及例会扣20分；会议内容空洞，不切合实际的扣20分  |  |  |
| 4.第四季度对从业人员进行安全教育 | 企业需提供从业人员安全教育和学习的相关证明材料（客运企业对客运驾驶员进行统一培训，安全教育培训应当每月不少于1次，每次不少于2学时，安全教育培训内容应当包括：法律法规、典型交通事故案例、技能训练、安全驾驶经验交流、突发事件应急处置训练等） | 缺少该项证明文件扣20分，未开展该项工作扣50分 |  |  |
| 5.未按规定提取安全生产专项基金或安全生产专项基金使用不到位 | 企业需提供相关材料证明具备安全生产专项基金及安全生产专项基金使用台账（按照不低于上年度实际营业收入的1.5%的比例提取安全生产专项资金，新增企业可提供计划书） | 缺少安全生产专项基金、台账或计划书扣50分 |  |  |
| 6.出车前未播放安全宣传片、未提醒旅客系安全带 | 企业需提供出团时播放安全宣传片时拍摄的相片（相片中要有游客坐在车上）。 | 缺少开展此项工作证明材料扣50分 |  |  |
| 7.车辆需按规定配备安全器材（灭火器、安全锤） | 企业需提供车辆车厢内部相关照片 | 发现一辆车不按要求配备安全器材扣20分/辆 |  |  |
| 8.发生一起致人轻伤交通责任事故的 | 企业需提供交警部门所出具的交通事故责任认定书 | 发生一起扣20分 |  |  |
| 9.发生一起致人重伤交通责任事故的 | 企业需提供交警部门所出具的交通事故责任认定书 | 发生一起扣50分 |  |  |
| 10.发生一起造成死亡3人以下交通责任事故的 | 企业需提供交警部门所出具的交通事故责任认定书 | 发生一起扣100分 |  |  |
| **（四）****服务质量** | 1.驾驶员上岗时间未按规定统一着装 | 100 | 企业需提供统一服装发放表及服装相片等相关证明材料 | 发现未按规定统一着装扣20分/人/次 |  |  | 本项目扣分不设上限，直至扣完100分为止，得分为此项总分100减去此项的扣分值 |
| 2.驾驶员行车期间未携带驾驶证、车辆行驶证、从业资格证 | 企业需提供运管部门开具的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚说明书，同时核查组须与运管部门核实材料的真实性 | 发现未携带驾驶证、车辆行驶证、从业资格证扣20分/人/次 |  |  |
| 3.驾驶员中途擅自将旅客交给他人运输或终止运输 | 企业需提供有效投诉、查处的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚、无投诉说明书，同时核查组须与运管部门、投诉人员核实材料的真实性 | 发现一次扣100分 |  |  |
| 4.驾驶员未按照客运合同，擅自变更运行计划和营运车辆 | 企业需提供有效投诉、查处的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚、无投诉说明书，同时核查组须与运管部门、投诉人员核实材料的真实性 | 发现未按照客运合同，擅自变更运行计划和营运车辆扣50分/次 |  |  |
| 5.欺骗、威胁旅客消费 | 企业需提供有效投诉、查处的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚、无投诉说明书，同时核查组须与运管部门、投诉人员核实材料的真实性 | 发现一次扣50分 |  |  |
| 6.刁难、殴打、谩骂旅客或者导游 | 企业需提供有效投诉、查处的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚、无投诉说明书，同时核查组须与运管部门、投诉人员核实材料的真实性 | 发现一次扣100分 |  |  |
| 7.向旅客索要小费，收取旅游景区、饭店、购物场所、娱乐场所等经营者给予的财物 | 企业需提供有效投诉、查处的行政处罚决定书或无行政处罚、无投诉说明书，同时核查组须与运管部门、投诉人员核实材料的真实性 | 发现一次扣50分 |  |  |
| 8.驾驶中出现接打手机、吸烟、吃零食，与导游、游客闲谈，兼导游员进行讲解，抬头看电视等行为 | 企业需提供有效投诉、查处的行政处罚决定书或自行提供无行政处罚、无投诉说明书，同时核查组须与运管部门、投诉人员核实材料的真实性 | 发现一次扣50分 |  |  |
| 9.被投诉或媒体曝光的其他服务质量问题 | 企业需提供有或无此项服务问题的说明书，同时核查组根据提供的说明书核实材料的真实性 | 发生一次扣50分 |  |  |
| **（五）****社会责任** | 1.发生自然、社会灾害以及其他突发事件时，不服从当地政府或运管部门的调度、指挥的 | 100 | 企业需提供有或无此项服务问题的说明书，同时核查组根据提供的说明书核实材料的真实性 | 发生一次扣50分 |  |  | 本项目扣分不设上限，直至扣完100分为止，得分为此项总分100减去此项的扣分值 |
| 2.出现群体或个人恶意上访、围攻政府机构现象，导致发生违反《信访条例》规定、出现过激行为、扰乱社会秩序，造成媒体曝光产生不良影响的。 | 企业需提供有或无此项服务问题的说明书，同时核查组根据提供的说明书核实材料的真实性 | 发生一次扣100分 |  |  |
| **（六）****加减分****项目** | 1.完成政府指令性运输任务 | 100 | 提供相关材料证明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 | 完成一次加20分，总分不得超过60分 |  |  | 加分不得超过100分 |
| 2.受到县级以上政府机构有关部门表彰 | 提供获得县级以上政府机构奖励的材料 | 获得县级以上一次加5分；获省部级以上的一次加10分，总分不得超过20分。 |  |  |
| 3.“守信激励”“重点监管”对象名单公告情况 | 上一年度的运输局“守信激励”“重点监管”对象名单公告内容，由企业自行打印作为附件提交 | “守信激励”对象名单企业加20分；“重点监管”对象名单企业扣20分。 |  |  |

注明：本表一式两份，省级考核机构一份，被考核企业一份。

考核人员签名： 考核机构：（盖章） 考核日期：