

# 重庆市交通局关于 印发《重庆市道路运输信用管理实施细则》的通知

渝交规〔2023〕15号

各区县（自治县）交通局，局属各单位，行业各有关单位：

《重庆市道路运输信用管理实施细则》已经局2023年第21次局长办公会审议通过，现印发你们，自2024年1月1日起施行，请认真贯彻执行。《重庆市道路运输信用管理实施细则》（渝交规〔2023〕2号）同时废止。

重庆市交通局

2023年12月28日

# 重庆市道路运输信用管理实施细则

## 第一章 总 则

**第一条** 为推进信用交通建设，构建道路运输市场信用体系，完善道路运输市场守信激励和失信惩戒机制，加强道路运输市场事中、事后监管，维护道路运输市场秩序，根据《重庆市道路运输管理条例》《重庆市社会信用条例》等有关规定，结合本市道路运输行业实际，制定本实施细则。

**第二条** 市、区县（自治县）交通主管部门及其道路运输机构（或者交通主管部门指定的工作机构，下同）对道路运输和道路运输相关业务经营者及其从业人员（以下简称道路运输经营者和从业人员）的信用信息采集、信用等级评价、信用信息公布、信用奖惩等信用管理活动，适用本实施细则。

本实施细则所称的道路运输和道路运输相关业务经营者（以下简称道路运输经营者）是指在本市经营的道路旅客运输经营者、道路货物运输经营者（含普通货运和危险货运经营者）、出租汽车经营者（含巡游出租汽车和网络预约出租汽车经营者）、公共交通经营者（含公共汽车客运和城市轨道交通运营经营者）、机动车维修经营者、机动车驾驶员培训机构、道路旅客运输站和汽车租赁经营者等。

10 辆车以下普通货运经营者、个体巡游出租汽车经营者可以根据需要参加评价，但是，发生本实施细则第十一条、第十二条情形的，应当参加评价。

本实施细则所称道路运输和道路运输相关业务从业人员（以下简称道路运输从业人员）是指在本市从事道路旅客运输、公共汽车客运、巡游出租汽车客运、网络预约出租汽车客运、道路普通货物运输、道路危险货物运输的驾驶员。

**第三条** 对道路运输经营者和从业人员的信用管理，应当遵循公开、公平、公正和动态管理、奖优罚劣的原则。

**第四条** 道路运输经营者和从业人员应当自觉遵守法律、法规及规章规定，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供优质服务。

**第五条** 市、区县（自治县）交通主管部门负责组织领导本行政区域内的道路运输经营者和从业人员信用管理工作。市、区县（自治县）道路运输机构负责分级实施本行政区域内的道路运输经营者和从业人员信用管理事务性工作。市、区县（自治县）交通综合执法机构负责道路运输经营者和从业人员信用管理相关工作。

**第六条** 市、区县（自治县）交通主管部门及其道路运输机构要逐步建立信用联合奖惩机制，鼓励和支持信用等级高的道路运输经营者和从业人员发展。

## 第二章 信用评价的内容和等级

**第七条** 道路运输经营者信用评价内容包括对经营者经营管理、安全生产、服务质量和社会责任等方面的综合评价。

道路运输从业人员信用评价，是指从业人员在从事道路运输活动中，违反有关法律、法规、规章和规范性文件规定，经相应机关作出行政处罚（处理）决定，信用评价分值所形成的不良行为记录。

道路运输各子行业经营者和从业人员信用评价计分标准由道路运输机构拟制，报送市交通主管部门印发实施。市交通主管部门可以根据行业发展需要，对评价的具体计分标准进行适时调整，并按程序对外公布后实施。

**第八条** 道路运输经营者和从业人员信用评价采用年度评价和动态调整相结合的方式。

年度评价是指道路运输机构综合道路运输经营者和从业人员在一个评价周期内的信用情况，对该经营者和从业人员进行的定期信用评价。

动态调整是指道路运输机构依据道路运输经营者和从业人员信用的重大变化情况进行的适时调整。

**第九条** 道路运输经营者和从业人员信用评价等级按信用考核得分高低分为好、较好、一般、较差和差（不合格）五个级别，分别用 AA、A、B、C、D 表示。道路运输法律、法规、规

章及上位规范性文件与本实施细则规定不一致的，从其规定。

其他规范性文件的安全服务质量考核、信用考核评价划分等级和表示方法与本实施细则不一致的，可与本实施细则对应后进行确认。

**第十条** 对道路运输从业人员失信行为实行计分制，单次失信行为计分为 1 至 20 分，并实行累计计分。同一个失信行为符合多种失信计分标准的，按照最高计分值予以计分，不重复计分。道路运输从业人员信用评价等级，按照下列标准进行评定：

（一）上一评价周期的信用评价等级为 A 以上，评价周期内累计计分为 0 分的，信用评价等级为 AA 级。

（二）上一评价周期的信用评价等级为 B 以上，评价周期内信用评价累计计分未达到 10 分的，信用评价等级为 A 级。

（三）未达到 A 级以上的信用评价条件，评价周期内信用评价累计计分未达到 20 分的，信用评价等级为 B 级。

（四）评价周期内累计有一次计分为 20 分的，信用评价等级为 C 级。

（五）评价周期内累计有二次计分为 20 分的，信用评价等级为 D 级。

在考核周期届满时，从业人员存在交通运输行政处罚决定书送达后十五日内未履行交通运输行政处罚决定的，信用评价等级不得高于 B 级。

**第十一条** B 级以上道路运输经营者和从业人员存在以下

情形之一的，经评级道路运输机构报同级交通主管部门审定，在20个工作日内将当前年度的信用等级直接确定为C级。

（一）发生一次死亡3人以上安全生产责任事故的；

（二）发生较大污染责任事故的；

（三）发生重大服务质量事件的；

（四）违反信访相关规定或者因道路运输经营者原因引发影响社会公共秩序、损害公共利益的停运罢运等不稳定事件，受到区县（自治县）人民政府通报，或者被市信访、公安和交通部门联合通报，或者被市级相关部门发出二级调度指令的；

（五）偷逃高速公路车辆通行费，影响高速公路经营管理秩序的；

（六）安全生产、经营管理、服务质量、社会责任等任一级指标扣分超过该指标总分80%的；

（七）法律、法规和规章规定，以及国家、市信用管理机构认定的其他较重失信行为。

**第十二条** 道路运输经营者和从业人员发生以下情形之一的，经评级道路运输机构报同级交通主管部门审定，在20个工作日内将当前年度的信用等级直接确定为D级。

（一）发生一次死亡10人以上安全生产责任事故；或者一个考核年度内发生两次以上死亡3人以上安全生产责任事故的；

（二）发生重大以上污染责任事故的；

（三）发生特大服务质量事件的；

(四)违反信访相关规定或者因道路运输经营者原因引发影响社会公共秩序、损害公共利益的停运罢运等不稳定事件,受到市人民政府通报,或者被国家相关部门通报,或者被市级相关部门发出一级调度指令的;

(五)利用虚假资料或者通过欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可(备案)、行政确认、行政给付或者行政奖励的;

(六)拒绝完成政府指令性运输任务的;

(七)拒不配合信用评价相关工作,致使考核工作无法进行的;

(八)安全生产、经营管理、服务质量、社会责任等任一级指标总分被扣完的;

(九)法律、法规和规章规定,以及国家、市信用管理机构认定的其他严重失信行为。

**第十三条** 严格按照《重庆市交通运输信用管理办法》规定的认定标准、认定程序,对失信行为信息经认定后予以采集。

**第十四条** 道路运输经营者所设分公司(道路旅客运输站除外)开展信用评价情况记入总公司评价得分。具有独立法人资格的子公司,应当单独进行信用评价。

设有分公司的道路旅客运输、货物运输、出租汽车和公共汽车客运企业,总公司名下有车辆的,总公司、分公司应当分别进行信用评价;总公司名下无车辆的,只对分公司进行信用评价。

**第十五条** 道路运输经营者同时从事多个道路运输子行业

经营活动的，应当分别评定其信用等级。

### **第三章 组织实施**

**第十六条** 评级道路运输机构应当按照管理权限建立道路运输经营者和从业人员的信用档案，记录、归集、管理和维护道路运输经营者和从业人员信用信息。

经营者和从业人员信用档案包括经营者和从业人员名称、统一社会信用代码（营业执照）、从业人员身份证号（从业资格证号）、经营许可证件号、经营范围、经营者和从业人员地（住）址、法定代表人姓名、从业人员数量及资格证明、营运车辆等情况。

同一家道路运输经营者从事多个道路运输子行业经营活动的，应分类建立信用档案。

**第十七条** 道路运输经营者和从业人员信用评价工作通过重庆市道路运输经营者和从业人员信用评价信息系统（以下简称评价系统）开展。

评价系统中数据分为系统数据、专项检查数据、日常记录数据、经营者和从业人员填报数据四类，数据来源及采集方式如下：

（一）系统数据：评价系统与全市交通运输信用信息管理系统对接自动获取的信息数据。暂时无法通过评价系统自动获取的，由市、区县（自治县）交通主管部门负责组织道路运输机构



和交通综合执法机构获取并录入评价系统。

（二）专项检查数据：由市、区县（自治县）交通主管部门及其交通综合执法机构按照规定组织对道路运输经营者和从业人员进行专项检查时获取的数据。检查人员在检查时应当填写检查记录表，并由经营者相关负责人和从业人员签字认可。经营者相关负责人和从业人员拒绝签字的，检查人员（不少于两人）应当在检查记录表中签字注明。专项检查单位应将相关数据在检查工作完成后5个工作日内录入评价系统。

采用专项检查方式获取的评价数据，其文本资料由录入单位保存备查，保存期限不少于3年。

（三）日常记录数据：信访投诉、其他部门通报抄报、交通主管部门、道路运输机构和交通综合执法机构在日常管理过程中形成的与信用有关的以及信用管理工作需要的其他信息数据。由评级道路运输机构在核实确认后5个工作日内录入评价系统。

（四）经营者和从业人员填报数据：道路运输机构要求经营者和从业人员填报的经营者和从业人员信息数据，由经营者和从业人员按规定上传相关资料，并及时更新所填报信息。因经营者和从业人员错报、漏报、迟报信息等原因影响信用等级，由经营者和从业人员自行承担。

经营者和从业人员对上述数据有异议的，可以向评级道路运输机构提出申诉，评级道路运输机构应当核实数据真实性。因客观原因确需修改和调整的，录入单位应当及时研究，在5个工作

日内修改调整。

**第十八条** 每季度评价系统自动汇总更新一次评价结果数据，每年1月31日前，评价系统自动汇总生成评价周期内道路运输经营者和从业人员的信用评价得分和等级的初评结果。暂时无法通过评价系统自动生成初评结果的，由市、区县（自治县）道路运输机构及时组织开展信用评价工作。

评级道路运输机构对系统自动生成的初评结果与所掌握经营者和从业人员实际情况不一致的，应当及时核实和更新信息。

**第十九条** 评级道路运输机构应当于2月底前将经审核的初评结果汇总到市道路运输机构统一在“信用交通·重庆”网站上集中公示，公示期为7个工作日。有异议的，评级道路运输机构应当核实，经研究后作出是否调整的决定。

**第二十条** 评级道路运输机构应当将评定结果报同级交通主管部门审定。

市交通主管部门、市道路运输机构或者委托的第三方机构可以对评级道路运输机构的评价结果进行督导检查（评估），评级道路运输机构应当对检查（评估）情况及时进行核实、据实调整评价结果。

**第二十一条** 评级道路运输机构应将经交通主管部门审定同意，并经脱敏处理的道路运输经营者和从业人员评价结果，信用评价等级应在“信用交通·重庆”网站公布，并为社会公众、经营者和从业人员提供查询服务，扩大评价结果的应用范围。

**第二十二条** 被认定为失信行为记录的道路运输经营者或者从业人员主动纠正失信行为、消除社会不良影响，全面完成整改的，可以向评级道路运输机构申请信用修复。交通主管部门应当按照国家和本市有关规定处理。

道路运输从业人员考核周期内累计计分达 20 分的，应当在考核等级确定后 30 日内，按照《道路运输从业人员管理规定》要求，接受不少于 18 个学时的道路运输法规、职业道德和安全知识的继续教育，完成规定的继续教育后，其诚信考核等级恢复为 B 级。

## 第四章 信用奖惩

**第二十三条** 市、区县（自治县）交通主管部门和道路运输机构应当将道路运输经营者和从业人员信用评价结果，通过全市交通运输信用信息管理系统向重庆市公共信用信息平台推送，逐步建立联合奖惩机制。

**第二十四条** 道路运输经营者和从业人员信用等级评定结果应当作为经营者和从业人员服务质量（信用、信誉）招投标、新增运力、扩大经营范围、经营权延续、表彰奖励、品牌创建、资金补助、示范和试点申请、评优评比，以及实施行政监督、检查和管理的重要依据。鼓励社会优质资源向信用等级高的道路运输经营者和从业人员倾斜。

推动交通运输信用信息管理系统与“双随机、一公开”监管信息系统互联互通，统筹推进道路运输市场主体信用分级分类监管与“双随机、一公开”监管工作。

**第二十五条** 对评价等级为 A 级以上的道路运输经营者和从业人员（被交通主管部门列入重点监管企业名录的除外），在行政许可、资质等级评定中，给予优先办理、简化程序等；在日常监督检查中，优化检查频次；在财政性资金补助（补贴）、试点新项目中，同等条件下列为优先选择对象或者给予重点支持；在荣誉表彰及评先评优时优先考虑；鼓励道路运输经营者优先聘用信用等级高的从业人员。

**第二十六条** 最近一次考评结果为 B 级以下的道路运输经营者和从业人员，不得推荐参加行业相关试点工作；不得推荐或者授予文明单位（个人）、星级经营者和从业人员（个人）、先进经营者和从业人员（个人）等荣誉称号。

**第二十七条** 信用等级为 C 级的经营者，交通主管部门及其交通综合执法机构应当加强监管，增加监督检查频次。

**第二十八条** 信用等级为 D 级的经营者法定代表人、主要负责人、实际控制人相关信用信息推送至重庆市公共信用信息平台，由相关部门依法限制参加政府采购、政府投资项目投标、公共事业特许经营等活动；由交通主管部门依法依规责令限期整改；整改期间停止办理增加经营范围、线路、运力、教练车辆，更换车辆，提高站级等有关业务。

交通主管部门及其交通综合执法机构应当将信用等级为 D 级的经营者纳入“重点监管名单”，增加监督检查频次；对经营者主要负责人、实际控制人、分管负责人进行信用约谈。

**第二十九条** 对连续两年信用等级为 D 级的经营者，除按照本实施细则第二十八条规定执行外，由交通综合执法机构约谈并依法依规责令停业整顿，整顿后仍不符合要求的，责令停止经营或者吊销许可证件；由评级道路运输机构将经营者主要负责人、实际控制人、分管负责人以及相关从业人员名单推送至重庆市公共信用信息平台加强管理，并可以向有关部门和单位提出职务禁任、薪酬惩戒等建议。

**第三十条** 危险货物道路运输经营者信用考核为 B 级以下的，还应当执行以下规定：

（一）信用等级为 B 级的，暂停办理新增剧毒化学品、爆炸品、放射性物品经营范围许可业务；设有分支机构的，其所有分支机构暂停办理新增剧毒化学品、爆炸品、放射性物品经营范围许可业务。

（二）信用等级为 C 级的，暂停办理新增剧毒化学品、爆炸品、放射性物品经营范围、运力业务；暂停办理设立分支机构业务；设有分支机构的，其所有分支机构暂停办理新增剧毒化学品、爆炸品、放射性物品经营范围和运力业务。

（三）信用等级为 D 级的，暂停办理新增经营范围、运力业务；暂停办理设立分支机构业务；设有分支机构的，其所有分

支机构暂停办理新增经营范围和运力业务。

普通货物道路运输经营者信用等级为 D 级的，暂停办理新增经营范围、运力及设立分支机构等相关货运业务；设有分支机构的，其所有分支机构均暂停办理新增经营范围和运力业务。

**第三十一条** 交通主管部门可以将信用评价结果作为到期延续经营审批的重要依据，依法收回其顺延年度内一定数量的到期客运经营权。被收回的客运经营权在同等条件下，可以优先许可给最近两年信用等级为 AA 级的经营者。

巡游出租汽车车辆经营权到期后，市、区县（自治县）交通主管部门审核巡游出租汽车经营者的信用评价结果（安全服务质量考核结果、服务质量信誉考核结果可按照本实施细则第九条规定进行对应后确认），按照以下规定处理：

（一）考核等级在经营期限内为 C 级的，应当督促其加强内部管理，整改合格后准许其继续经营；

（二）评价等级在经营期限内为 D 级或者一半以上为 C 级的，可视情况适当核减车辆经营权；

（三）评价等级在经营期限内有一半以上为 D 级的，应当收回车辆经营权。

## **第五章 附 则**

**第三十二条** 本实施细则下列用语含义：

(一)道路运输子行业是指道路旅客运输、道路货物运输(包含普通货物道路运输和危险货物道路运输)、出租汽车客运(包含巡游出租汽车和网约预约出租汽车)、公共汽车客运、机动车维修、机动车驾驶员培训、汽车租赁、道路旅客运输站和道路运输从业人员等行业(类别),以及与公共交通相关的城市轨道交通运营行业。

(二)安全生产责任事故,是指道路运输和道路运输相关业务经营者或者从业人员在从事道路运输或者道路运输相关业务经营中发生负同等及以上责任的事故。

(三)污染责任事故是指由于经营者原因,造成有毒有害物质泄露、丢失、燃烧、爆炸等,对社会环境造成污染,造成国家和社会公众财产损失。造成较大污染,造成较大财产损失的为较大污染责任事故,造成重大及以上污染,造成重大及以上财产损失的为重大以上污染责任事故。

(四)服务质量事件是指由于经营者或者从业人员原因,对服务对象造成人身伤害或者财产损失,或者在社会上造成恶劣影响的服务质量事件。受到区县政府或者市级政府相关部门通报的为重大服务质量事件,受到市级以上政府或者国家部委通报的为特大服务质量事件。

**第三十三条** 道路运输从业人员信用评价等级对应交通运输部《道路运输驾驶员诚信考核办法》(交运规〔2022〕6号)诚信考核等级、《出租汽车服务质量信誉考核办法》(交运规

〔2022〕2号)服务质量信誉考核等级如下：信用评价等级AA级对应诚信考核等级AAA级、服务质量信誉考核等级AAA级；信用评价A级对应诚信考核等级AA级、服务质量信誉考核等级AA级；信用评价等级B级对应诚信考核等级A级、服务质量信誉考核等级A级；信用评价等级C、D级对应诚信考核等级B级、服务质量信誉考核等级B级。

**第三十四条** 本实施细则自2024年1月1日起施行。

附件：1-1. 重庆市道路旅客运输经营者信用评价标准

1-2. 重庆市普通货物道路运输经营者信用评价标准

1-3. 重庆市危险货物道路运输经营者信用评价标准

1-4. 重庆市公共汽车客运企业信用评价标准

1-5. 重庆市巡游出租汽车经营者信用评价标准

1-6. 重庆市网络预约出租汽车经营者（平台公司）

信用评价标准

1-7. 重庆市城市轨道交通运营企业信用评价标准

1-8. 重庆市汽车客运站经营者信用评价标准

1-9. 重庆市机动车驾驶员培训机构信用评价标准

1-10. 重庆市机动车维修企业信用评价标准

1-11. 重庆市汽车租赁经营者（企业）信用评价标准

1-12. 重庆市道路运输从业人员（驾驶员）信用评价

（诚信考核）标准



**附件 1-1**

# 重庆市道路旅客运输经营者信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (30分)	年度安全生产目标	并项 记分	企业应当制定年度安全生产目标，未制定扣 5 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
2		安全目标考核		企业应当依照年度安全生产目标中的规定，对各部门、各岗位人员进行安全目标考核，未公布考核结果及奖惩情况扣 5 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
3		安全生产目标责任书		企业应当与驾驶员签订安全生产责任书，每缺一人扣 1 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
4		安全生产领导机构		企业应当依法设置安全生产领导机构，未设置扣 5 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
5		安全生产管理机构		企业应当依法设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员，未设置并且未配备扣 10 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
6		车辆技术管理机构		20 辆（含）以上客运车辆的客运企业应当设置车辆技术管理机构，未设置扣 5 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
7		动态监控人员		企业应当配备不低于 2 人的专职动态监控人员，未配备扣 2 分，每缺 1 人扣 1 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
8		车辆技术管理人员		企业应当配备车辆技术管理人员，每 50 辆/人，最低不少于 1 人，未配备扣 5 分，每缺 1 人扣 1 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
9		安全生产工作会议		企业应当定期召开安全生产工作会议，未召开扣 1 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
10		安全例会		企业应当定期召开安全例会，未召开扣 1 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
11		机动车交通事故责任		企业应当投保机动车交通事故责任强制保险，每缺一车扣 1 分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	



## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
		任强制保险				
12		承运人责任险		企业应当按法规要求，为营运车辆投保承运人责任险，每缺一车扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
13		安全费用提取记录		企业应当以上年度实际营业收入为计提依据，按照1.5%标准平均逐月提取和使用安全费用，未编制年度安全费用提取记录扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
14		安全费用使用记录		企业按要求提取和使用安全费用，未编制安全费用使用台账使用记录扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
15		应急救援预案		企业制定应急救援预案，未制定扣5分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
16		应急预案演练		企业应当定期组织应急演练，每年至少一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置方案演练，每缺少1次扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
17		隐患排查治理档案		企业应当编制隐患排查治理档案，未编制扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
18		从业资格证		从业人员应当经考试合格，取得从业资格证才能上岗，每缺一扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
19		机动车驾驶证		从业人员应当经考试合格，取得相应车型机动车驾驶证才能上岗，每缺一扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
20		岗前培训		从业人员岗前培训不少于24学时，每缺1人扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
21		安全教育培训		驾驶员每月安全教育培训不少于3小时，每缺1人扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
22		教育培训档案		企业应当编制教育培训档案，每缺1人扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
23		从业行为定期考核		企业应当每3个月对驾驶员进行从业行为定期考核，每缺1人扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
24		驾驶员信息档案		企业应当制定驾驶员信息档案，每缺一扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
25		车辆营运证		机动车应当有合法有效的车辆营运证，每缺一车扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	



## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
26		车辆技术档案		企业应当制定车辆技术档案，每缺一车扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
27		车辆二级维护		企业应当按规定对车辆进行二级维护，每缺一车扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
28		综合性能检测		企业应当每年当对车辆进行综合性能检测，每缺一车扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
29		客运线路信息台账		企业应当编制客运线路信息台账，未编制扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
30		动态监控台账		企业应当编制动态监控台账，未编制扣1分	数据信息平台自动收集及日常抽查核查	
31	安全生产 (30分)	挂牌督办	5分	考核周期内被列为中央、国家相关部门挂牌督办的，信用评级为C级，被市级相关部门挂牌督办的扣2.5分，被区（县）级相关部门挂牌督办的扣1分。	正式通报、文件通知	
32		行政处罚情况	15分	企业营运客车交通违法率，每达到0.01次/车，扣0.5分；在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总或数据信息共享	
33		责任事故情况	10分	企业发生道路旅客运输交通事故责任事故的（同等责任及以上），事故率每达到0.01次/车，扣2分。企业发生道路旅客运输亡人责任事故（同等责任及以上），死亡率每达到0.01人/车扣5分，发生拖延报告亡人事故的，每次扣1分；存在瞒报、谎报亡人事故的，每次扣2分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总或数据信息共享	
34	服务质量 (30分)	服务质量有责投诉率	10分	企业服务质量有责投诉率每增加0.01次/车，扣2分	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
35		服务事件	20分	企业在道路旅客运输过程中，发生服务事件被辖区有关部门通报的，每次扣5分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
36	社会责任 (10分)	行业稳定维护情况	6分	因经营行为引发集访的，每次扣2分；引发行业稳定的，每次扣6分	行业信息收集	
37		落实行业管理要求	4分	不按照行业管理的要求或者行业自律安排，在落实工作责任或者维护行业运营秩序方面存在问题，被交通行业管理部门通报的，轻微事项的每次扣0.5分，情形严重的每次扣1分；被行政部门约谈的，每次加扣1分，约谈后仍不	行业信息收集	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
				整改的，每次加扣 2 分。未按要求落实双重预防机制的，每次扣 2 分。		
38	加分项	行业正面典型及荣誉表彰情况		企业经营过程中获得了荣誉或通报表彰的，国家级每次加 2 分；部级或市级政府每次加 1 分；市级部门或区县政府级加 0.5 分；区县部门级加 0.2 分。同一行为多层次表彰的，以最高级别奖励的标准加分。（最高不超过 2.5 分）	企业提交资料	
39		新闻媒体正面报道		企业工作人员出现好人好事被新闻媒体报道的，国家级每件次加 0.5 分；市级每件次加 0.3 分；区县级每件次加 0.1 分。同一事迹多层次报道的，以最高级别媒体报道的标准加分。（最高不超过 2.5 分）	企业提交资料	
合计	100 分		100 分			
评价结论		信用等级	AA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>			
		评价机构				
		经办人			评价日期	年 月 日



附件 1-2

## 重庆市普通货物道路运输经营者信用评价标准

被评价企业（业户）：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (55分)	车辆审验超期率	10	大于0且小于等于0.01的，扣2分，每增加0.01，加扣0.5分	重庆道路运输综合管理与服务系统自动统计	
2		车辆动态监管情况	10	考核周期内动态监督管理考核月平均分÷100×本项分值	重庆道路运输综合管理与服务系统自动统计	
3		行政处罚情况	15	违法违规率：大于0且小于等于0.01次/车的，扣2分，每增加0.01次/车，加扣0.5分； 在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	交通、公安部门执法数据共享或日常收集统计	
4		车辆维护情况	10	未按规定进行维护的，大于0且小于等于0.01次/车的，扣2分，每增加0.01次/车，加扣0.5分	交通部门检查日常收集统计	
5		车辆超标排放比例情况	5	超标排放车辆占货运车辆总数10%以上的，扣5分	市生态环境部门数据共享	
6		车辆超标排放抽测情况	5	存在3次抽测超标车辆的，扣0.5分/车	市生态环境部门数据共享	
7	安全生产 (35分)	安全隐患排查情况	15	每发现1起一般安全隐患的，扣0.5分，较大安全隐患扣1分，重大安全隐患扣3分；未按要求落实双重预防机制，扣2分。	交通部门检查日常收集统计	
8		交通事故责任死亡率	10	大于0且小于等于0.01人/车的，扣2分，每增加0.01人/车，加扣1分。发生拖延报告亡人事故的，每次扣1分；存在瞒报、谎报亡人事故的，每次扣2分。	公安部门数据共享或行业管理日常收集统计	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分	
9		交通事故责任伤人率	5	大于0且小于等于0.01人/车的，扣1分，每增加0.01人/车，加扣0.5分	公安部门数据共享或行业管理日常收集统计		
10		挂牌督办	5	每出现一次挂牌督办的，扣1分	行业管理日常收集统计		
11	服务质量（5分）	有责投诉	5	每出现1次有责投诉的，扣0.5分	行业管理日常收集统计		
12	社会责任（5分）	企业稳定情况	5	由于企业管理原因，导致发生违反《信访工作条例》规定、出现过激行为，情节不严重的，每次扣1分。	信访、公安等部门数据共享或行业管理日常收集统计		
13	加分项目	政府指令性运输任务完成情况		对完成指令性应急运输任务达到政府指令要求且未出现安全责任事故的，加5分（最高不超过5分）	行业管理日常收集统计		
合计	100分		100分				
评价结论		考核等级	AA□	A□	B□	C□	D□
		评价机构名称					
		经办人				评价日期	

备注（相关指标释义）：

一、道路运输机构需建立的信用档案包括：《重庆道路货物运输经营者信用考核综合评价表》、表内非系统自动统计数据记录的相关佐证材料、区县道路运输机构在日常管理工作中收集的普通货物道路运输经营者（以下简称货运经营者）信用考核相关信息（资料）等。信用考核档案保存期限不少于3年。

二、违法违规指：货运经营者、货运从业人员违反道路交通安全及道路运输相关法律法规的规定，受到行政处罚的行为。

三、交通事故责任指：考核周期内货运经营者承担同责及同责以上、有人员伤亡的交通事故。

四、有责投诉指：货运经营者、货运从业人员违反有关规定，损害他人正当权益，货主、其他相关人向交通行业管理部门进行投诉，或者新闻媒体对经营者的服务质量事件曝光，经查证，属于货运经营者或者从业人员责任的。

附件 1-3

## 重庆市危险货物道路运输经营者信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (53分)	车辆审验超期率	9	大于0且小于等于0.01的,扣3分,每增加0.01,加扣1分	重庆道路运输综合管理与服务系统自动统计	
2		车辆动态监管考核情况	10	考核周期内动态监督管理考核月平均分÷100×本项分值	重庆道路运输综合管理与服务系统自动统计	
3		电子运单使用情况	10	考核周期内电子运单使用考核月平均轨迹匹配率×本项得分	重庆道路运输综合管理与服务系统自动统计	
4		行政处罚情况	15	违法违规率:大于0且小于等于0.01次/车的,扣1分,每增加0.01次/车,加扣0.5分;在考核周期届满时,存在未履行交通运输行政处罚决定的,按照该交通运输行政处罚信用扣分标准,再次扣除相应分数。	交通、公安部门执法数据共享或日常收集统计	
5		车辆技术管理情况	5	每发现一起隐患的,扣0.5分	交通部门检查日常收集统计	
6		车辆动态监管制度及落实情况	4	每发现一起隐患的,扣0.5分。	交通部门检查日常收集统计	
7	安全生产 (30分)	交通事故责任死亡率	5	大于0且小于等于0.01人/车的,扣2分,每增加0.01人/车,加扣0.5分。发生拖延报告亡人事故的,每次扣0.5分;存在瞒报、谎报亡人事故的,每次扣1分。	公安部门数据共享或日常收集统计	
8		交通责任	3	大于0且小于等于0.01人/车的,扣1分,每增加	公安部门数据共享或日常收	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
		事故伤人率		0.01 人/车，加扣 0.2 分。	集统计	
9		安全风险辨识评估情况	3	每发现一起隐患的，扣 0.5 分，未按要求落实双重预防机制，扣 2 分。	交通部门检查日常收集统计	
10		日周月隐患排查工作落实情况	4	每发现一处隐患的，扣 0.5 分	交通部门检查日常收集统计	
11		安全生产费用提取制度及落实情况	3	每发现一处隐患的，扣 0.5 分	交通部门检查日常收集统计	
12		企业安全部门、人员设置及履职情况	3	每发现一处隐患的，扣 0.5 分	交通部门检查日常收集统计	
13		从业人员教育培训计划及落实情况	4	每发现一处隐患的，扣 0.5 分	交通部门检查日常收集统计	
14		挂牌督办	5	每出现一次挂牌督办的，扣 1 分	行业管理日常收集统计	
15	服务质量 (5 分)	有责投诉	5	每出现 1 次有责投诉的，扣 0.5 分。	行业管理日常收集统计	





## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
16	社会责任 (12分)	应急预案制定情况	4	A.未制定的,扣4分; B.未备案的,扣4分; C.有明显瑕疵的,扣3。	交通部门检查日常收集统计	
17		应急演练实施情况	4	A.未实施的,扣4分; B.管理部门现场抽查发现演练不合格的,扣2分。	交通部门检查日常收集统计	
18		企业稳定情况	4	由于企业管理原因,导致发生违反《信访工作条例》规定、出现过激行为,情节不严重的,每次扣1分。	信访、公安等部门数据共享或行业管理日常收集统计	
19	加分项目	指令性运输任务和应急演练完成情况		A.完成本区县级人民政府、交通行业管理部门指令性应急运输任务或者应急演练任务的,加1分; B.完成市级以上人民政府、交通行业管理部门指令性应急运输任务或者应急演练任务,加2.5分。(最高不超过2.5分)	行业管理日常收集统计	
20		向行业作出重要贡献事项		A.在市级以上道路运输行业杂志发表危险货物道路运输管理专题文章,加1分(累计不超过2分); B.向市级道路运输机构提出合理化建议,并被采纳,加2.5分; C.配合行业管理部门参与行业标准制定,加2.5分。(最高不超过2.5分)	行业管理日常收集统计	
合计	<b>100分</b>		<b>100分</b>			
评价结论		考核等级	AA□                      A□                      B□                      C□                      D□			
		评价机构名称				
		经办人				
					评价日期	

备注(指标释义):

一、道路运输机构需建立的信用档案包括:《重庆市危险货物道路运输经营者信用考核综合评价表》、表内非系统自动统计数据记录的相关佐证材料、区县道路运输机构在日常管理工作中收集的危货道路运输经营者(以下简称危货经营者)



信用考核相关信息（资料）等。信用考核档案保存期限不少于3年。

二、违法违规指：危货经营者、危货运输从业人员违反道路交通安全及道路运输相关法律法规的规定，受到行政处罚的行为。

三、交通事故责任指：考核周期内危货经营者承担同责及同责以上、有人员伤亡的交通事故。

四、有责投诉指：危货经营者、危货从业人员违反有关规定，损害他人正当权益，货主、其他相关人向交通行业管理部门进行投诉，或者新闻媒体对经营者的服务质量事件曝光，经查证，属于危货经营者或者危货从业人员责任的。



附件 1-4

## 重庆市公共汽车客运企业信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (25分)	决策执行	5	未贯彻落实市、区县党委政府及交通主管部门决策部署，未完成下达的工作任务的，根据落实和完成情况综合评分。	市、区县交通主管部门记录。	
2		行政处罚情况	15	违法违规率每达到 0.01 次/辆的，扣 0.5 分；在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	交通运输行政执法机构、公安交通管理部门处罚记录或共享数据、企业报表。 违法违规率=违法违规次数/企业年末在册公交车辆数。	
3		诚信经营	5	违反线路特许经营协议约定运营服务要求的，每次扣 0.5 分；无故擅自暂停、终止线路运营，或者未取得线路特许经营权擅自开行线路的，每次扣 1 分。	市、区县交通主管部门日常抽查记录。	
4	安全生产 (25分)	制度落实	10	安全生产责任制、车辆维护保养、动态监控、从业人员聘用与教育培训、应急管理、双重预防机制等各项安全生产管理制度未落实的，每项次扣 0.2 分。	市、区县交通主管部门及综合执法机构检查记录或共享数据。	
5		挂牌督办	5	区县级挂牌督办的，每次扣 1 分，市级挂牌督办的，每次扣 2.5 分，国家部委级挂牌督办的，每次扣 5 分。	相关职能部门通报或共享数据、企业报表。	



## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
6		责任事故	10	公共汽车责任事故死亡率在 0.03-0.06 人/百万公里之间的,扣 5 分,大于 0.06 人/百万公里的,扣 10 分。存在瞒报、谎报或者拖延报告亡人责任事故的,每次扣 3 分。	公安交通管理部门安全事故统计信息、企业报表。责任事故指:公交客运企业承担同等及以上责任的交通安全事故。公共汽车责任事故死亡率=年度责任事故死亡人数/年度实际载客总里程。	
7		有责投诉率	10	有责投诉率高于 13 件/百万人次(中心城区以外各区县为 18 件/百万人次)的,每高 1 件/百万人次扣 0.5 分,扣完为止。	市、区县交通主管部门通过市民服务热线 12345、交通运输执法等投诉方式受理的有责投诉记录。有责投诉率=年度受理有责投诉件数/年度客运量。	
8	服务质量 (30 分)	数据报送	10	未按交通行业管理部门要求,按时报送(传输)运营信息、统计报表等资料,或者报送质量不符合要求,未在规定时间内补报的,每次扣 0.5 分。存在虚报、瞒报、造假等严重情形的,每次扣 3 分。	市、区县道路运输事务机构日常记录。	
9		负面事件	10	发生有责服务质量事件,被报刊负面报道的,国家级媒体曝光扣 2 分,市级媒体曝光扣 1 分,同一事件被不同媒体多次报道的,只取最高扣分,不重复计算。	市、区县道路运输机构收集记录。中央、市内主流媒体限人民日报、新华社、中央电视台以及重庆电视台、重庆日报、重庆商报、重庆晨报、上游新闻等主流媒体。	
10		应急运输	8	未保质保量完成指令性、突发性运输任务重要时段、重大公共活动的运力供给和集疏运任务的,每次扣 2 分。	市、区县交通主管部门运输调度记录。	
11	社会责任 (20 分)	信访稳定	6	组织或者引发 5-9 人集访的,每次扣 1 分;组织或者引发 10 人(含)以上集访的,每次扣 2 分;以拦车、堵路、损坏公共设施等非正当方式破坏客运秩序的,每次扣 3 分。	市、区县交通主管部门记录、相关职能部门通报。	
12		新能源应用	6	年度新增(更新)公交车新能源车占比(新能源公交车应用率)未达 80%的,每低 1 个百分点扣 0.5 分。	企业报表或共享数据。新能源公交车应用率=年度新增(更新)新能源公交车辆数/年度新增(更新)公交车总数*100%。	



## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
13	加分项目	表彰奖励		企业及从业人员安全生产、文明服务等方面成绩突出，受到交通运输部或者市政府以上表彰的，每次加1分；受到市交通主管部门（含道路运输机构）或者区县政府表彰的，每次加0.5分。累计加分不超过3分。	企业提供的获奖证明。	
14		正面宣传		运营服务中涌现的好人好事被各级主流新闻媒体报道的，国家级每件次加1分，市级每件次加0.5分。同一事迹多层次报道的，按最高级媒体报道的标准加分，累计加分不超过2分。	企业提供的证明材料。	
合计	100分		100分			
评价结论		信用等级	AA□                      A□                      B□                      C□                      D□			
		评价机构				
		经办人		评价日期	年    月    日	

注：信用记录和得分由企业注册地所在区道路运输机构录入系统，其他相关区道路运输机构和市道路运输机构应将掌握的企业信用记录抄送企业注册地所在区县道路运输机构。

**附件 1-5**

## 重庆市巡游出租汽车经营者信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (20分)	人员及行车管理	10	乘客离车评价中, 所属驾驶员离车评价差评率(差评数与总评价数比值)高于1.5%的, 每增加0.1%扣0.1分; 所属车辆违反道路交通安全法, 月均违章率(违章次数与车辆总数比值)高于0.5次/车的, 每增加0.1次/车扣0.1分; 未按照管理要求, 对纳入管理系统预警的驾驶员(服务监管系统中每月纳入警示提醒的人员)采取有效措施进行处置的, 每月驾驶员处置率(已处理驾驶员人员与纳入报警的驾驶员总数)每低1%扣0.5分。	公安部门数据共享, 交通部门统计	
2		责任落实	10	未按照法规规章规定, 或者行业管理要求、行业自律安排, 落实经营者经营管理责任, 以及不履行承诺事项, 被交通部门处置(包括但不限于责令整改、通报)的, 每次扣0.5分; 被交通部门约谈的, 每次加扣1分。	交通部门动态录入	
3	安全生产 (30分)	交通事故责任死亡人情况	10	发生交通事故(负同责及以上的)致人死亡, 每增加0.001人/车.年扣3分(除0值外, 不足0.001的, 按0.001计, 以此类推); 交通事故责任(负同责及以上的)累计死亡2人(含)及以上的, 一次性扣完本项分值。 发生交通亡人事故, 存在瞒报、谎报亡人事故情况的, 每次扣2分。	公安部门数据共享, 交通部门年度统计	
4		交通事故情况	10	所属车辆发生道路交通责任事故(负同责及以上的), 事故率(事故次数与车辆总数比值)高于0.5次/车的, 每增加0.1次/车扣0.2分。	公安部门数据共享, 交通部门统计	
5		安全生产隐患排查处置	10	日常安全生产检查中, 被交通执法部门依法处罚的, 每件次扣0.5分。 因存在严重安全生产隐患, 被列入重点安全监管名单的, 每次扣3	交通部门(执法)录入、市安办通报数据转入	



## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
				分，被处以部分停业整顿的，每次扣 5 分，被处以全部停业整顿的，每次扣 10 分。		
6	服务质量 (30分)	社会文明	5	驾驶员存在违背公序良俗或社会文明等行为，被交通部门处置(包括但不限于责令整改、通报)的，每增加 0.01 次/车扣 0.5 分。	交通部门动态录入	
7		负面舆情	5	因运营服务、经营管理等原因被新闻媒体曝光造成负面影响的，国家级媒体扣 2 分，市级媒体扣 1.5 分，成为社会媒体关注重点被有关部门抄告的扣 1 分。曝光事项属于经营者经营问题的，按件次对应扣分；曝光事项属于经营者所属车辆问题的，按每增加 0.01 次/车对应扣分。(同一事件多层曝光的，以最高层级媒体曝光的标准扣分)	交通部门动态录入	
8		有责投诉率	10	有责投诉率每增加 0.01 次/车扣 0.1 分	交通部门(执法)年度统计，根据数据测算	
9		运营违规查处	10	因发生拒载、故意绕道、甩客等运营违规行为而被执法部门查处的，查处车辆违规率(被查处违规车次与总车辆数比值)每增加 0.01 次/车扣 0.2 分；在考核周期届满时，存在未履行交通执法部门行政处罚决定的，每件次扣 1 分。	交通部门(执法)动态录入	
10	社会责任 (20分)	责任落实	20	经营者组织或引发了影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运、集访等不稳定事件，出现进京集访或进京非接待场所上访的，每次扣 5 分，到市集访、区县集访或非接待场所上访的，每次扣 3 分，20 人以上到企业集中反映诉求并由交通部门进行协调处置的，每次扣 2 分；经交通部门协调，企业不落实协调意见导致集访持续发生、矛盾上行的，每次扣 5 分；发生部分车辆非正常聚集或停运的扣 10 分。 经行政管理部门联合评议，不属于经营者责任或者原因引起的信访，本项不扣分	交通、信访、公安等部门数据共享，动态录入	
11	加分项目	雷锋的士创建情况		参与雷锋的士志愿服务队，一、二、五星级车辆数量合计超过经营者车辆数 10%的，每增加 1%加 0.1 分；四星级车辆每辆加 0.2 分；五星级车辆每辆加 0.3 分。(本项最高不超过 2 分)	交通部门动态录入	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
12		行业正面典型引导		经营者经营过程中获得了荣誉或者通报表彰的，国家级每次加2分；部级或者市级政府每次加1分；市级部门或者区县政府级加0.5分；区县部门级加0.2分。同一行为多层次表彰的，以最高级别奖励的标准加分。 经营者所属驾驶员、工作人员出现好人好事被新闻媒体报道的，国家级每件次加0.3分；市级每件次加0.2分；区县级每件次加0.1分。同一事迹多层次报道的，以最高级别媒体报道的标准加分。 (本项最高不超过2分)	企业提交动态录入	
13		离车评价推广情况		月均乘客离车评价数(含未评价数)高于600次/车，每增加30次/车加0.1分。(本项最高不超过1分)	交通部门年度统计	
合计	100分		100分			
评价结论		信用等级	AA□                      A□                      B□                      C□                      D□			
		评价机构				
		经办人		评价日期	年    月    日	

备注：1.未实施离车评价或采取管理系统预警的区县交通部门，可不考核第1项中对应的内容。

2.本信用考核指标中，“每增加”、“每低”是指：若此项表述前未设置具体标准数据的，则按照“每增加”即以0数值为标准参考值；“每低”即以100%数值为标准参考值。若此项表述前设置了具体标准数据的，则以标准数据为参考值。

3.本信用考核指标中，涉及有百分比、小数点等数值的，在计算时均先多保留1位，再按照“四舍五入”的方式计算最终值。



附件 1-6

## 重庆市网络预约出租汽车经营者（平台公司）信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (20分)	人员及车辆管理	10	每月接单车辆的合规率每低 1%扣 0.2 分 每月接单驾驶员的合规率每低 1%扣 0.2 分 每月接单车辆、驾驶员同时合规的订单率（双合规率）每低 1%扣 0.2 分 所接单的车辆违反道路交通安全规定，月均违章率（违章次数与车辆总数比值，除违章停车外）高于 0.5 次/车的，每增加 0.1 次/车扣 0.1 分； 未按照管理要求，对纳入管理系统报警的驾驶员（服务监管系统中每月纳入警示提醒的人员）采取有效措施进行处置的，每月驾驶员处置率（已处理驾驶员人员与纳入报警的驾驶员总数）每低 1%扣 0.5 分。	公安部门数据共享,交通部门统计	
2		责任落实	10	未按照法规规章规定，或者行业管理要求、行业自律安排，落实企业经营管理责任，以及不履行承诺事项，被交通部门处置（包括但不限于责令整改、通报）的，每次扣 0.5 分；被交通部门约谈的，每次加扣 1 分。	交通部门动态录入	
3	安全生产 (30分)	交通事故责任亡人情况	10	接单的车辆发生交通事故责任事故（负同责及以上的）致人死亡，每增加 0.0001 人/车.年扣 3 分（除 0 值外，不足 0.0001 的，按 0.0001 计，以此类推）；交通事故责任事故（负同责及以上的）累计死亡 2 人（含）及以上的，一次性扣完本项分值。 发生交通亡人事故，存在瞒报、谎报亡人事故情况的，每次扣 2 分。	公安部门数据共享,交通年度部门统计	
4		交通事故情况	10	当年曾接单的车辆发生道路交通事故责任事故（负同责及以上的），事故率（事故次数与接单车辆总数比值）高于 0.5 次/车的，每增加 0.1 次/车扣 0.2 分。	公安部门数据共享,交通部门统计	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
5		安全生产隐患处置	10	日常安全生产检查中，被交通执法部门依法处罚的，每件次扣 0.5 分。因存在严重安全生产隐患，被列入重点安全监管名单的，每次扣 3 分，被处以部分停业整顿的，每次扣 5 分，被处以全部停业整顿的，每次扣 10 分。	交通部门（执法）录入、市安办通报数据转入	
6	服务质量 (30分)	社会文明	5	驾驶员存在违背公序良俗或社会文明等行为，被交通部门处置(包括但不限于责令整改、通报)的，每增加 0.001 次/车扣 0.5 分。	交通部门动态录入	
7		负面舆情	5	因运营服务、经营管理等原因被新闻媒体曝光造成负面影响的，国家级媒体扣 2 分，市级媒体扣 1.5 分，成为社会媒体关注重点被有关部门抄告的扣 1 分。曝光事项属于经营者经营问题的，按件次对应扣分；曝光事项属于经营者所属车辆问题的，按每增加 0.001 次/车对应扣分。（同一事件多层曝光的，以最高层级媒体曝光的标准扣分）	交通部门动态录入	
8		有责投诉率	10	有责投诉率每增加 0.01 次/车扣 0.1 分	交通部门（执法）年度统计，根据数据测算	
9		运营违规查处	10	因发生拒载、故意绕道、甩客等运营违规行为而被执法部门查处的，查处车辆违规率（被查处违规车次与总车辆数比值）每增加 0.01 次/车扣 0.2 分；在考核周期届满时，存在未履行交通执法部门行政处罚决定的，每件次扣 1 分。	交通部门（执法）动态录入	
10	社会责任 (20分)	信访稳定责任落实	20	经营者组织或引发了影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运、集访等不稳定事件，出现进京集访或进京非接待场所上访的，每次扣 5 分，到市集访、区县集访或非接待场所上访的，每次扣 3 分，20 人以上到企业集中反映诉求并由交通部门进行协调处置的，每次扣 2 分；到市级和区县级交通部门信访并经交通部门协调，企业不落实协调意见导致集访持续发生、矛盾上行的，每次扣 5 分；发生部分车辆非正常聚集或停运的扣 10 分。经行政管理部门联合评议，不属于经营者责任或者原因引起的信访，本项不扣分	交通、信访、公安等部门数据共享，动态录入	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
11	加分项目	雷锋的士创建情况		参与雷锋的士志愿服务队，一、二、五星级车辆数量合计超过经营者车辆数 10%的，每增加 1%加 0.1 分；四星级车辆每辆加 0.2 分；五星级车辆每辆加 0.3 分。（本项最高不超过 2 分）	交通部门动态录入	
12		行业正面典型及荣誉表彰情况		经营者经营过程中获得了荣誉或者通报表彰的，国家级每次加 2 分；部级或者市级政府每次加 1 分；市级部门或者区县政府级加 0.5 分；区县部门级加 0.2 分。同一行为多层次表彰的，以最高级别奖励的标准加分。（本项最高不超过 2 分）	企业提交动态录入	
13		新闻媒体正面报道		经营者所属驾驶员、工作人员出现好人好事被新闻媒体报道的，国家级每件次加 0.3 分；市级每件次加 0.2 分；区县级每件次加 0.1 分。同一事迹多层次报道的，以最高级别媒体报道的标准加分。（本项最高不超过 1 分）	企业提交动态录入	
合计	100 分		100 分			
评价结论		信用等级	AA□                      A□                      B□                      C□                      D□			
		评价机构				
		经办人			评价日期	年    月    日

备注：1.本信用考核中，发生的交通事故责任、违规行为时，有平台公司订单的，则对派单的平台公司扣分；无平台公司订单的，则对发生事故或行为时近 1 个月内有订单的平台公司分别按考核项扣分。

2.本信用考核指标中，“每增加”、“每低”是指：若此项表述前未设置具体标准数据的，则按照“每增加”即以 0 数值为标准参考值；“每低”即以 100%数值为标准参考值。若此项表述前设置了具体标准数据的，则以标准数据为参考值。

3.本信用考核指标中，涉及有百分比、小数点等数值的，在计算时均先多保留 1 位，再按照“四舍五入”的方式计算最终值。

附件 1-7

## 重庆市城市轨道交通运营企业信用评价标准

被评价企业：

被评价线路：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (60分)	进出站	5	1.进出站引导标识标志，未满足清晰、醒目、连续、规范要求的，每处扣0.1分； 2.未提供乘车指引或者及时告知非正常运营信息的，每处扣0.2分； 3.客流流线规划不合理，进出站不顺畅的，每处扣0.1分。	专家评价，行业管理部门录入	
2		乘车	21	1.车站未设置人工问询点或者自动查询设备，或者工作人员服务不热情、用语不规范、着装不整洁的，每处扣0.1分； 2.乘客购、检票不方便快捷，售票（卡）、充值不迅速准确的，每处扣0.1分； 3.标志标识或者站台广播不清晰、准确、规范的，每处扣0.1分； 4.站台服务人员未按规定接发列车、进行站台巡视的，每处扣0.1分； 5.自动扶梯、站台门设备运行不正常的、每处扣0.1分； 6.卫生、空气和温度、照明、噪声等环境不良的，每处扣0.1分； 7.列车座椅、扶手不完好，或者未设置轮椅专用位置的，每处扣0.1分； 8.列车未按规定进站对位停车的，关门作业时司机未进行瞭望确认的，每次扣0.1分。	专家评价，行业管理部门录入	
3		基础保障	19	1.服务管理制度不完善的，每缺失一项扣0.2分； 2.人员岗位职责不清晰，或者培训不到位的，扣0.5分； 3.未制定或者客运组织方案不合理的，扣0.5分； 4.未将服务质量承诺备案并告知公众的，扣0.5分； 5.服务投诉受理渠道不畅通，处理不及时，扣0.5分； 6.未建立企业服务监督考核机制，或者对服务质量问题整改不到位的，扣0.5分。	专家评价，行业管理部门录入	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
				7.未按要求落实双重预防机制，扣 0.5 分；		
4		行政处罚情况	15	交通行政执法部门查处的违法行为，每件扣 0.1 分；在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	交通执法部门数据共享	
5	安全生产 (20分)	列车运行图兑现率(%)	3	列车运行图兑现率大于等于 99.9%不扣分；大于等于 99.5%且小于 99.9%扣 0.4 分；大于等于 99%且小于 99.5%扣 0.8 分；大于等于 97%且小于 99%扣 1.2 分；小于 97%扣 1.6 分。	企业提交，行业管理部门录入	
6		列车正点率(%)	2	列车正点率大于等于 99.9%不扣分；大于等于 99.4%且小于 99.9%扣 0.4 分；大于等于 98.5%且小于 99.4%扣 0.8 分；大于等于 97%且小于 98.5%扣 1.2 分；小于 97%扣 1.6 分。	企业提交，行业管理部门录入	
7		列车服务可靠度(万列公里/次)	3	列车服务可靠度大于等于 30 不扣分；大于等于 20 且小于 30 扣 0.6 分；大于等于 8 且小于 20 扣 1.2 分；大于等于 5 且小于 8 扣 1.8 分；小于 5 扣 2.4 分。	企业提交，行业管理部门录入	
8		列车退出正线运营故障率(次/万列公里)	3	列车退出正线运营故障率小于 0.1 不扣分；大于等于 0.1 且小于 0.2 扣 0.6 分；大于等于 0.2 且小于 0.4 扣 1.2 分；大于等于 0.4 且小于 0.8 扣 1.8 分；大于等于 0.8 扣 2.4 分。	企业提交，行业管理部门录入	
9		自动充值售票机可靠度(%)	1	自动充值售票机可靠度大于等于 99.8%不扣分；大于等于 99%且小于 99.8%扣 0.2 分；大于等于 98%且小于 99%扣 0.4 分；大于等于 97%且小于 98%扣 0.6 分；小于 97%扣 0.8 分。	企业提交，行业管理部门录入	
10		进出站闸机可靠度(%)	1	进出站闸机可靠度大于等于 99.9%不扣分；大于等于 99.5%且小于 99.9%扣 0.2 分；大于等于 99%且小于 99.5%扣 0.4 分；大于等于 97%且小于 99%扣 0.6 分；小于 97%扣 0.8 分。	企业提交，行业管理部门录入	
11		电(扶)梯可靠度(%)	1	电(扶)梯可靠度大于等于 99.9%不扣分；大于等于 99%且小于 99.9%扣 0.2 分；大于等于 98.5%且小于 99%扣 0.4 分；大于等于 97%且小于 98.5%扣 0.6 分；小于 97%扣 0.8 分。	企业提交，行业管理部门录入	
12		乘客信息系统可靠度(%)	1	乘客信息系统可靠度大于等于 99.8%不扣分；大于等于 99%且小于 99.8%扣 0.2 分；大于等于 98%且小于 99%扣 0.4 分；大于等于 97%且小于 98%扣 0.6 分；小于 97%扣 0.8 分。	企业提交，行业管理部门录入	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分	
13		百万乘客有责投诉率 (次/百万人次)	3	百万乘客有责投诉率小于1不扣分；大于等于1且小于2扣0.5分；大于等于2且小于3扣1分；大于等于3且小于5扣1.5分；大于等于5扣2分。	企业提交，行业管理部门录入		
14		有效乘客投诉回复率 (%)	2	有效乘客投诉回复率等于100%不扣分；大于等于95%且小于100%扣0.3分；大于等于90%且小于95%扣0.6分；大于等于85%且小于90%扣0.9分；小于85%扣1.2分。	企业提交，行业管理部门录入		
15	服务质量 (10分)	乘客满意度	10	设计调查问卷，从进出站、车站环境与秩序、设施运行、换乘、咨询、投诉、安全感等方面调查乘客满意度。	问卷调查，行业管理部门录入		
16	社会责任 (10分)	突发事件	8	1.发生5分钟以上(含)15分钟以下延误事件的，每起扣0.1分； 2.发生15分钟以上(含)30分钟以下延误事件的，每起扣0.2分； 3.连续中断行车(指线路中有2个及以上车站或区间发生行车中断)30分钟以上(含)2小时以下的，每起扣0.5分； 4.发生一般及以上运营突发事件的，每起扣1分。 (因地震、洪涝、气象灾害等自然灾害及其他不可抗力因素导致的除外)	企业提交，行业管理部门录入		
17		挂牌督办	2	因运营管理原因被挂牌督办的，每起扣0.5分。	交通执法部门通报，行业管理部门录入		
18	加分项目	表彰奖励		1.因完成政府政策性任务，或者积极组织参加抢险救灾、应急保障等具有较大社会影响的活动，运营单位获得市级及以上人民政府或者交通运输部表彰表扬的，每项加2分；获得市级交通主管部门表彰表扬的，每项加1分； 2.班组或者个人因运营管理工作突出，获得市级及以上人民政府或者交通运输部表彰表扬的，每项加1分。 (总加分上限为5分，因同一事项获得多项表彰表扬的，按照奖项级别最高的计算一次，不重复加分。)	企业提交，行业管理部门录入		
合计	100分		100				
评价结论		信用等级	AA□	A□	B□	C□	D□



序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
		评价机构				
		经办人		评价日期	年 月 日	

注：信用评价以线路为单位开展，评价内容为安全生产，经营管理，服务质量和社会责任等四方面。运营单位信用评价得分，以其所辖线路的信用评价平均得分加上加分项目得分计算。



附件 1-8

## 重庆市汽车客运站经营者信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (40分)	合规经营 情况	20	允许无经营证件的车辆进站从事经营活动的；允许超载车辆出站的；允许未经安全检查或者安全检查不合格的车辆发车的；无正当理由拒绝客运车辆进站从事经营活动的；设立的停靠点未按照规定备案的；擅自变更客车经营线路的。发生以上情形之一，每次扣 2 分。随意改变汽车客运站的用途或者服务功能扣 3 分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
2				进站应班车辆、驾驶人员未做到车、牌、证齐全有效，不符合运行线路要求。每次扣 2 分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
3				违反物价、交通主管部门规定收取参营单位费用，不按时结算，无故拖欠、扣压客运经营者营运收入，强制售卖保险的。每次扣 2 分	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
4				未向旅客公布客车类型等级、运营线路、起讫停靠站点、班次、发车时间、票价及经营者信息。每次扣 2 分。违反公平、公正、公开的原则，不为进站参营车辆合理安排发车时间，不执行统一调度和管理，公平售票；违反公平、公正、公开的原则，不为进站参营车辆合理安排发车时间，不执行统一调度和管理，公平售票，每次扣 2 分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
5			20	因违规违章经营受交通行政执法部门行政处罚。每行政处罚一次扣 3 分，其中受停业整顿行政处罚的，每次扣 15 分。 在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	



序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
6	安全生产 (30分)	基础安全情况	10	未对站务人员定期进行安全教育培训，每漏1人次扣1分；未按要求开展安全出行知识宣传的，每次扣1分。汽车客运站未建立健全进站参营客运车辆及驾驶员基础管理台账；台账内容失真无效，无客运车辆、驾驶员台账各扣2.5分，台账不健全各扣2分，车辆、驾驶员台账内容失真无效每车（人）次扣1分。严格落实“三不进站、六不出站”。每发现一次违反“三不进站、六不出站”要求的，扣2.5分。车站视频监控出现异常，经核查属客运站原因的，每次扣1分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
7		挂牌督办	5	考核周期内被列为中央、国家相关部门挂牌督办的信用评价为C级，被市级相关部门挂牌督办的扣2.5分，被区（县）级相关部门挂牌督办的扣1分。	正式通报、文件通知	
8		安全责任事故情况	15	因客运站责任发生安全生产事故或者道路旅客运输交通事故。事故每造成伤1人或者每造成直接经济损失10万元扣2分，造成死亡1人扣5分。发生拖延报告亡人事故的，每次扣1分；存在瞒报、谎报亡人事故的，每次扣2分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
9	服务质量 (15分)	有责投诉	10	每发生一次有责投诉扣2分。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
10		服务事件情况	5	发生服务事件，被辖区有关部门通报的，每次扣1分。。	日常检查，日常信息收集，投诉信息汇总	
11	社会责任 (15分)	行业稳定维护情况	10	因经营行为引发集访的，每次扣5分；引发行业稳定的，每次扣10分	行业信息收集	
12		落实行业管理要求	5	不按照行业管理的要求或者行业自律安排，在落实工作责任或者维护行业运营秩序方面存在问题被交通行业管理部门通报，轻微事项的每次扣0.5分，情形严重的每次扣1分，被行政部门约谈的，每次加扣1分，约谈后仍不整改的，每次加扣2分。未完成交通主管部门统一安排社会公益性宣传的，每次扣2.5分；未完成政府及其管理部门统一安排应急	行业信息收集	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
				运输任务的，每次扣 5 分。未按要求落实双重预防机制的，每次扣 2 分。		
13	加分项	行业正面典型及荣誉表彰情况		企业经营过程中获得了荣誉或者通报表彰的，国家级每次加 2 分；部级或者市级政府每次加 1 分；市级部门或者区县府级加 0.5 分；区县部门级加 0.2 分。同一行为多层次表彰的，以最高级别奖励的标准加分。（最高不超过 2.5 分）	企业提交资料	
14		新闻媒体正面报道		企业工作人员出现好人好事被新闻媒体报道的，国家级每件次加 0.5 分；市级每件次加 0.3 分；区县级每件次加 0.1 分。同一事迹多层次报道的，以最高级别媒体报道的标准加分。（最高不超过 2.5 分）	企业提交资料	
合计	100 分		100 分			
评价结论		信用等级	AA□                                  A□                                  B□                                  C□                                  D□			
		评价机构				
		经办人			评价日期	年    月    日



附件 1-9

## 重庆市机动车驾驶员培训机构信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (35分)	告知	5	未在业务大厅等场所醒目位置公示《机动车驾驶员教学与考试大纲》、收费价目表、培训预约电话或者其他预约方式、辖区道路运输机构的举报投诉电话、训练场地地址、科目设置情况、经营类别、培训范围、教练员培训质量排行榜的，扣1分/项；未健全或者公示不符合要求，扣0.5分/项；缺失3项以上不得分。	日常记录数据，专项检查数据	
2		招生	3	未签订《重庆市机动车驾驶培训协议书》的，扣1分/人；填写不全，扣0.5分/人。未按公示价目收费，扣1分/人。采用虚假广告欺骗、招揽学员扣0.5分/人。社会摊点招收学员、擅自接收其他培训机构转让学员扣0.5分/人。	日常记录数据，专项检查数据	
3		建章立制	5	未按《机动车驾驶员培训机构资格条件》第7条第2款管理制度的要求健全管理制度体系，缺项扣1分/项；制度落实不到位，扣0.5分/项；缺失3项以上不得分。	日常记录数据，专项检查数据	
4		学员档案	4	未建立学员档案的（《学员登记表》、《教学日志》、《培训记录》、IC卡、《结业证书》复印件），扣1分/人；档案缺项的，扣0.5分/项；档案内容不完整的，扣0.2分/项；未保留4年的，扣1分/人。	日常记录数据，专项检查数据	
5		教练员管理	9	未建立健全教练员聘用管理制度，扣1分；未对新聘教练员进行上岗培训，扣1分/人；教练员档案不完善扣1分/人；教练员未持IC卡教学扣1分/人；教练员和教练车未达到1:1的比例，教练员少一名扣0.5分；教练员每年未进行至少一周的再教育培训，教练员少一名扣0.5分。	日常记录数据，专项检查数据	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
6		教练车管理	4	教练车档案包括车辆基本情况、维护和检测情况、技术等级记录、行驶里程记录等，档案不完善扣 1 分/车；无教练车标识卡、标牌不齐全、未安装 IC 卡培训记录仪的车辆从事教学活动的，扣 1 分/车；车容车貌不整洁，扣 0.2 分/车；教学车辆档案未保存至车辆报废后 1 年，扣 1 分/车。	日常记录数据，专项检查数据	
7		备案管理	3	训练场地未备案扣 1 分/个；招生点未备案扣 1 分/个；培训机构变更名称或者法人未备案扣 1 分；未向辖区道路运输机构报送培训月报表和年度报表的，缺一次报表扣 1 分/次，报表填错扣 0.5 分/项；《培训记录》教练员未签字扣 0.5 分/份。	日常记录数据，经营者填报数据	
8		企业建设	2	驾驶培训机构工作人员、教练员未保持衣着整洁、着装统一，发现一次扣 1 分；培训机构按规定与教练员、工作人员签订劳动合同，并按规定缴纳有关保险，未签合同扣 1 分/人。	日常记录数据，专项检查数据	
9	安全生产 (20分)	制度落实	10	安全组织和人员、安全教育、安全措施、安全检查、事故的处理、重大事故报告、安全应急预案、双重预防机制等安全管理制度未落实的，每项扣 2 分，缺失 2 项以上不得分；安全生产挂牌督办，每次扣 1 分。	日常记录数据，专项检查数据	
10		警示标识	5	培训机构未在训练场地醒目位置悬挂或者张贴安全警示标志每次扣 2 分，标志损坏未修复每次扣 1 分，发现两次以上本项不得分。	日常记录数据，专项检查数据	
11		设施条件	5	具备相应的安全条件，包括场地封闭设施、训练区隔离设施、安全通道以及消防设施、设备等，具体要求按照《机动车驾驶员培训教练场技术要求》第 7 条安全条件执行，无相应设施设备扣 1 分/项，缺失 2 项以上不得分。	日常记录数据，专项检查数据	
12	服务质量 (35分)	投诉情况	6	因服务质量发生有责投诉扣 1 分/次；未建立投诉原始记录台账、投诉处理情况台账的，扣 1 分/次。	日常记录数据，专项检查数据	
13		媒体曝光	4	发生市级新闻媒体负面曝光，且情况属实的，扣 4 分/次；发生区县级新闻媒体负面曝光，且情况属实的，扣 2 分/次。	日常记录数据	



## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
14		学时管理	10	培训学时或者里程弄虚作假的，扣 2 分/次。	系统数据，日常记录数据	
15		合法经营	15	未按《教学与考试大纲》规定的内容、学时组织教学的，扣 1 分/人；未使用正规出版社发行教材的，扣 1 分；未按培训协议完成学员训练的，扣 1 分/人；不在许可核定的训练场地训练，扣 2 分/车；在许可核定的训练场地外以各种形式乱设摊点教学的，扣 2 分/车；使用非教练车辆从事教学活动的，扣 2 分/车；索取、收受学员财物或者谋取其他利益的，扣 2 分/次；其他违法违规，扣 1 分/次；在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	系统数据，日常记录数据	
16	社会责任 (10分)	环境保护	4	培训机构经营场所、训练场地无绿化设施扣 4 分，树木花草死亡未更新一处扣 1 分，排水设施失效扣 1 分，垃圾油污未及时清理一处扣 1 分。	日常记录数据，专项检查数据	
17		责任事故	6	培训机构驾龄在 3 年内的毕业学员发生亡人道路交通责任（同责及以上责任）事故，倒查驾校有责的，一次扣 3 分；瞒报、谎报亡人事故的，每次扣 3 分/次。	系统数据，日常记录数据	
18	加分项目	企业产权		培训机构拥有训练场地产权，每块场地加 0.5 分。（最高不超过 1 分）	经营者填报数据	
19		表彰奖励		企业或者员工获得区县级（自治县）行业管理相关部门表彰的，加 0.3 分/项；获得市级表彰的，加 0.5 分/项；获得国家级表彰的加 1 分/项。（最高不超过 1.5 分）	经营者填报数据	
20		“AA”级企业		培训机构连续 3 次获得“AA”评价，加 0.5 分。（最高不超过 0.5 分）	经营者填报数据	
21		落实“预约学车、先学后付”培训模式		100%实施的加 1 分；50%-80%实施的加 0.75 分；30%-50%的加 0.5 分；1%-30%实施的加 0.25 分；未实施的不加分。（最高不超过 1 分）	经营者填报数据	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
22		教练员聘用		取得原教练员证或者职业技能等级证书的教练员占总教练员人数100%的，加1分；占60-80%的，加0.75分，占30%-60%的，加0.5分；占1%-30%的，加0.25分。（最高不超过1分）	经营者填报数据	
合计	100分		100分			
评价结论		信用等级	AA <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>			
		评价机构				
		经办人		评价日期	年    月    日	



附件 1-10

## 重庆市机动车维修企业信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (25分)	承诺事项	5	备案承诺事项与实际不符的，扣1分/项，超过3项不得分。	行业内部数据共享	
2		系统建设	10	未按要求建立汽车维修电子健康档案系统或者建立不使用的，不得分。	行业内部数据共享	
3		数据上传	5	使用汽车维修电子健康档案系统未及时如实填写上传数据的，扣1分/辆次；数据缺失的，扣1分/辆次；累计超过3次不得分。	行业内部数据共享	
4		服务评价	5	未主动邀请车主通过维修电子健康档案系统对维修服务进行评价的，扣1分/辆次，超过3次不得分。	行业内部数据共享	
5	安全生产 (30分)	制度落实	3	未健全安全生产责任制、安全管理制度、安全应急预案的，扣1分/项；超过2项不得分。未按要求落实双重预防机制、安全生产“两单两卡”责任清单的，扣1分/项。	行业内部数据共享	
6		操作规程	2	各类机电设备安全操作规程未上墙、技术工人未按操作规程操作的，扣1分/项。	行业内部数据共享	
7		劳动保护	5	未按规定为技术人员（钣金、涂漆）配备护听器、眼护具、防尘口罩、防毒护具、防护手套、防护服等劳动防护用品或者技术人员未按规定使用佩戴劳动防护用品的，扣1分/项。	行业内部数据共享	
8		安全事故	20	发生生产安全责任事故或者维修质量责任事故的，扣10分/起。发生拖延报告亡人事故的，扣5分/次；发生瞒报、谎报亡人事故的，扣10分/次。	行业内部数据共享，公安部门、应急管理局等提供信息	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
9	服务质量 (20分)	业务受理	5	未建立业务受理程序、服务质量承诺、客户抱怨受理程序、维修质量保证期制度的，扣1分/项；未提供汽车紧急维修救援服务时间、电话、收费标准的，扣1分/项，累计超过3项不得分。	消费者投诉，行业内部数据共享	
10		价格公示	5	未在醒目位置公示经过备案的主要维修项目收费价格、维修工时定额、工时单价、常用配件现行价格的，扣1分/项；超过3项不得分。	消费者投诉，行业内部数据共享	
11		服务流程	5	未建立客户维修接待、进厂检验、签订合同、维修作业与过程检验、竣工检验、结算交车、返修处理、跟踪服务等制度的，扣1分/项；超过3项不得分。	消费者投诉，行业内部数据共享	
12		配件管理	5	未建立采购配件登记制度、进行配件验收、查验产品合格证的，不得分；配件登记卡缺厂名、地址、配件名称、规格型号等信息的，扣2分/项。	消费者投诉，行业内部数据共享	
13	社会责任 (25分)	监督管理	5	被挂牌督办的，扣2分/次；受到责令改正、责令限期整改的，扣2分/次。	行业内部数据共享，税务、市场监管、环境保护、公安部门等提供信息，“信用中国网站”“天眼查”等信用信息应用系统核查	
14		行政处罚情况	15	在日常监督检查中发现违反相关法规、规章、行业标准等行为受警告、通报批评行政处罚决定的，扣2分/次；受除警告、通报批评外的行政处罚决定的，扣5分/次； 在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	行业内部数据共享，税务、市场监管、环境保护、公安部门等提供信息，“信用中国网站”“天眼查”等信用信息应用系统核查	



序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
15		投诉曝光	5	发生服务质量有责投诉的，扣2分/次；因责任事件被媒体曝光或者造成其他重大影响的该项不得分。	消费者及媒体投诉反映，“信用中国网站”“天眼查”等信用信息应用系统核查	
16	加分项目	表彰奖励		获得区县级表彰的，加0.5分/次；获得市级表彰的，加1分/次；获得国家级表彰的，加2分/次。	企业提供证明材料	
17		表率作用		完成政府性任务起表率作用的，加1分/次；积极参加抢险救灾支援、义务维修服务、优质服务等具有较大社会影响公益活动的，加0.5分/次。	企业提供证明材料	
合计	100分		100分			
评价结论		信用等级	AA□      A□      B□      C□      D□			
		评价机构				
		经办人		评价日期	年 月 日	

备注：加分项目加分分值上限5分，表彰奖励和表率作用累计加分分值不超过5分。

附件 1-11

## 重庆市汽车租赁经营者（企业）信用评价标准

被评价企业：

评价年度：

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
1	经营管理 (20分)	落实行业管理要求	10	不按照行业管理的要求或者行业自律安排，在落实工作责任或者维护行业运营秩序方面存在问题被交通行业管理部门通报，轻微事项的每次0.5分，情形严重的每次扣1分；被行政管理部门约谈的，每次加扣2分，约谈后仍不整改的，每次加扣3分。	行业管理和交通执法动态录入	
2		承诺履行情况	10	在行政管理事项中按要求作出了承诺但不履行被通报的，每次扣2分；被行政管理部门约谈的，每次加扣2分，经约谈、告诫提醒后仍不履行的，每次加扣3分。	行业管理和交通执法动态录入	
3	安全生产 (30分)	责任事故伤人率	15	承租人承租期间发生安全事故造成人员伤亡，经公安部门认定车辆存在技术问题，或者未按要求保持车辆技术性能完好所采取必要的维护等原因导致的，仅有人员受伤的，每人次扣0.1分；有人员死亡情况的，每死亡1人扣5分；	公安部门数据共享（年度统计）	
4		安全事故报告情况	5	发生拖延报告亡人事故（1小时）的，每次扣0.5分；存在瞒报、谎报亡人事故的，每次扣1分。	交通和公安部门数据共享	
5		安全生产隐患整顿	10	未按要求落实双重预防机制，扣1分；因存在安全生产隐患，被行政部门挂牌或者通报要求整改的，每次扣2分；因存在严重安全生产隐患，被列入重点安全监管名单的，每次扣3分，被处以部分或者全部停业整顿的，每次扣4分。	公安应急等部门数据共享	
6	服务质量 (30分)	经营服务情况	15	经营者未按期办理转办的服务投诉的，每件次扣0.2分，未按合同要求等落实服务事项被投诉举报并查实的，每件次扣0.5分；经行政管理部门督促仍不落实的，每件次扣1分。	行业管理和交通执法动态录入	

序号	一级指标及分值	二级指标	分值	评分标准	数据来源	得分
7		投诉处理及执法检查情况	15	交通执法部门查处汽车租赁违法违规行，并依法做出行政处罚的，每件次扣 0.5 分；因车辆使用性质未变更而对外租赁被交通执法部门查处的，每件次扣 1 分；被交通部门通报督促整改的，每次扣 1.5 分。 在考核周期届满时，存在未履行交通运输行政处罚决定的，按照该交通运输行政处罚信用扣分标准，再次扣除相应分数。	行业管理和交通执法动态录入	
8	社会责任 (20分)	公共事件处置情况	10	发生公共事件，企业不服从政府或者行政管理调度部署的，每次扣 2 分；经交通行业管理部门约谈仍不履行的，每次扣 3 分。	市级部门数据共享或动态录入	
9		社会信用情况	10	企业在经营过程中，因企业经营行为违反法律、法规等被除交通行业管理部门外的有关部门启动调查并被处以行政处罚的，每次扣 2 分。	市级部门数据共享或动态录入	
10	加分项目	行业正面典型及荣誉表彰情况		企业经营过程中获得了荣誉或者通报表彰的，国家级每次加 2 分；部级或者市级政府每次加 1 分；市级部门或者区县政府级加 0.5 分；区县部门级加 0.2 分。同一行为多层次表彰的，以最高级别奖励的标准加分。（最高不超过 2.5 分）	企业提交动态录入	
11		新闻媒体正面报道		企业所属工作人员出现好人好事被新闻媒体报道的，国家级每件次加 0.5 分；市级每件次加 0.3 分；区县级每件次加 0.1 分。同一事迹多层次报道的，以最高级别媒体报道的标准加分。（最高不超过 2.5 分）	企业提交动态录入	
合计	100 分		100 分			
评价结论		信用等级	AA□                      A□                      B□                      C□                      D□			
		评价机构				
		经办人		评价日期	年 月 日	

备注：每个考核专项以分项分值为最高扣（加）分，此项扣（加）满最高分后，不再额外增加扣（加）分。

**附件 1-12**

## 重庆市道路运输从业人员（驾驶员）信用评价（诚信考核）标准

序号	计分事项	计分分值	信息来源
1	未取得道路运输经营许可，擅自从事道路运输经营活动的	20	行业管理和交通执法动态录入
2	超越从业资格证核定范围，从事道路运输活动的	20	行业管理和交通执法动态录入
3	转借、转让、出租、涂改从业资格证、车辆营运证以及其他证件的	20	行业管理和交通执法动态录入
4	发生死亡一人以上交通事故，驾驶人员负同等及以上责任的	20	行业管理和交通执法动态录入
5	本次诚信考核过程中发现其有弄虚作假、隐瞒相关诚信考核情况，且情节严重的	20	行业管理和交通执法动态录入
6	驾驶未取得《道路运输证》的危险货物运输车辆，擅自从事道路危险货物运输的	20	行业管理和交通执法动态录入
7	在危险货物运输过程中发生燃烧、爆炸、污染、中毒或者被盗、丢失、流散、泄漏等事故时，驾驶员未按照要求进行应急处置并报告的	20	行业管理和交通执法动态录入
8	出租汽车驾驶员拾到乘客遗留物品拒不上交的	20	信访对接
9	出租汽车驾驶员拒绝接受依法检查，或者采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的	20	行业管理和交通执法动态录入
10	出租汽车驾驶员违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益等停运事件的	20	行业管理和交通执法动态录入
11	转让、倒卖、伪造巡游出租汽车相关票据的	20	行业管理和交通执法动态录入
12	网络预约出租汽车驾驶员对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为的	20	行业管理和交通执法动态录入
13	驾驶其他道路运输经营者的车辆从事营运的	10	行业管理和交通执法动态录入
14	将车辆交给无相应从业资格证的人员从事营运的	10	行业管理和交通执法动态录入
15	破坏卫星定位装置、视频监控装置以及恶意人为干扰、屏蔽卫星定位装置、视频监控装置的	10	行业管理和交通执法动态录入
16	使用失效、伪造、变造的从业资格证，从事道路运输经营活动的	10	行业管理和交通执法动态录入
17	考核周期内，发生一次死亡1人及以上道路运输责任事故，负次要责任的	10	公安部门数据共享
18	有受到省级及以上交通运输主管部门通报的服务质量记录的	10	行业管理和交通执法动态录入

序号	计分事项	计分分值	信息来源
19	驾驶未取得《道路运输证》的旅客或者货物运输车辆，从事道路旅客或者货物运输经营活动的	10	行业管理和交通执法动态录入
20	驾驶未取得《超限运输车辆通行证》的车辆，从事超限运输经营活动的	10	行业管理和交通执法动态录入
21	发生突发事件时，客运驾驶员等从业人员未采取措施，妥善安置或有序疏散乘客，先于乘客弃车逃离的	10	行业管理和交通执法动态录入
22	驾驶无包车客运标志牌的车辆，从事客运包车经营的	10	行业管理和交通执法动态录入
23	公共汽车客运驾驶员未按照核准的线路和站点营运，擅自跨线营运的	10	行业管理和交通执法动态录入
24	道路危险货物运输驾驶员不按规定，将危险货物与普通货物混装的	10	行业管理和交通执法动态录入
25	道路危险货物运输驾驶员利用危险货物运输车辆运输食品、生活用品、药品、医疗器具的	10	行业管理和交通执法动态录入
26	起讫点均不在许可的经营区域从事巡游出租汽车经营活动的	10	行业管理和交通执法动态录入
27	接受巡游出租汽车电召任务后未履行约定的	10	行业管理和交通执法动态录入
28	未经约车人或者乘客同意、网络预约出租汽车驾驶员无正当理由未按承诺到达约定地点提供预约服务的	10	行业管理和交通执法动态录入
29	驾驶擅自改装的车辆，从事道路运输经营活动的	5	行业管理和交通执法动态录入
30	有受到设区的市级交通运输主管部门通报的服务质量记录的	5	行业管理和交通执法动态录入
31	驾驶长途客运班车凌晨2时至5时违规运行或者虚假接驳的	5	公安部门数据
32	随意上下客、滞站揽客、中途甩客、拒载和倒客	5	行业管理和交通执法动态录入
33	驾驶无道路客运班线经营许可的车辆，从事班车客运经营的	5	行业管理和交通执法动态录入
34	驾驶客运班车不按批准的客运站点停靠或者不按规定的线路、班次行驶的	5	行业管理和交通执法动态录入
35	道路旅客运输驾驶员在沿途、站外、旅游景区停车场内揽客的	5	行业管理和交通执法动态录入
36	道路旅客运输驾驶员中途甩客或者倒客的	5	行业管理和交通执法动态录入
37	在旅客运输途中擅自变更运输车辆或者将旅客移交他人运输的	5	行业管理和交通执法动态录入
38	驾驶客运包车未按照约定的时间、起始地、目的地或者线路行驶的	5	行业管理和交通执法动态录入
39	未配合汽车客运站执行车辆安全例行检查以及出站检查制度，擅自驾驶客车出站的	5	行业管理和交通执法动态录入



## 重庆市交通局行政规范性文件

序号	计分事项	计分分值	信息来源
40	危险货物道路运输驾驶员未按照规定悬挂符合国家标准标志灯和标志牌的	5	行业管理和交通执法动态录入
41	未执行国家和本市出租汽车客运经营服务规范、标准	5	行业管理和交通执法动态录入
42	遮挡、损毁车载智能终端或者车载智能终端具备在线支付功能拒绝乘客使用终端支付运费	5	行业管理和交通执法动态录入
43	有言行骚扰、侮辱乘客、随地便溺等违背社会公序良俗的行为	5	行业管理和交通执法动态录入
44	未明示从业服务注册信息	5	行业管理和交通执法动态录入
45	在未开启空车标志的情况下揽客，或者开启空车标志时拒载	5	行业管理和交通执法动态录入
46	以预设目的地的方式从事定线运输	5	行业管理和交通执法动态录入
47	未经乘客同意擅自变更乘客指定的行驶路线	5	行业管理和交通执法动态录入
48	未经乘客同意，搭载其他乘客	5	行业管理和交通执法动态录入
49	网络预约出租汽车驾驶员未通过取得经营许可的网络预约出租汽车平台公司获取订单，从事运输服务的	5	行业管理和交通执法动态录入
50	出租汽车驾驶员营运途中甩客或者故意绕道行驶	5	行业管理和交通执法动态录入
51	在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽等客流集散地不服从调度私自揽客的	5	行业管理和交通执法动态录入
52	网络预约出租汽车驾驶员违反规定巡游揽客、站点候客	5	行业管理和交通执法动态录入
53	实际提供服务车辆、驾驶员与线上提供服务车辆驾驶员不一致的	5	行业管理和交通执法动态录入
54	驾驶未按规定维护、检测的车辆，从事道路运输经营活动的	3	行业管理和交通执法动态录入
55	未按《道路运输从业人员管理规定》及本细则要求参加继续教育的	3	行业管理和交通执法动态录入
56	有受到县级交通运输主管部门通报、行业协会组织公告、有关媒体曝光并经核实的服务质量记录的	3	行业管理和交通执法动态录入
57	驾驶未按规定投保承运人责任险的车辆，从事道路旅客或者危险货物运输经营活动的	3	行业管理和交通执法动态录入
58	疲劳驾驶的，或者客运驾驶员 24 小时累计驾驶时间超过 8 个小时，日间连续驾驶超过 4 个小时，夜间连续驾驶超过 2 个小时，每次停车休息时间少于 20 分钟的；道路货物运输驾驶员和道路危险货物运输驾驶员连续驾驶时间超过 4 个小时，每次	3	行业管理和交通执法动态录入

序号	计分事项	计分分值	信息来源
	停车休息时间少于 20 分钟的		
59	在运营途中发生故障不能继续运营时,未按照乘客意愿安排乘客免费乘坐同线路同方向的公共汽车客运车辆或者未按照票价退还车费	3	行业管理和交通执法动态录入
60	道路货物运输驾驶员没有采取必要措施防止货物脱落、扬撒的	3	行业管理和交通执法动态录入
61	取得从业资格证的出租汽车驾驶员, 未经从业资格注册, 从事出租汽车客运服务	3	行业管理和交通执法动态录入
62	出租汽车驾驶员不按照规定使用文明用语, 车容车貌不符合要求的	3	行业管理和交通执法动态录入
63	巡游出租汽车驾驶员不按照规定使用计程计价设备、违规收费或者网络预约出租汽车驾驶员违规收费	3	行业管理和交通执法动态录入
64	通过 12328 交通运输服务监督热线受理、12345 等地方政务服务便民热线转办的投诉举报, 经核实属实且有责的	1	信访对接
65	公共汽车客运驾驶员未为老、弱、病、残、孕和携带婴幼儿的乘客提供必要帮助的	1	信访对接
66	未按规定随车携带《道路客运班线经营信息表》, 从事班线客运经营的	1	行业管理和交通执法动态录入
67	未随车携带包车客运标志牌或者包车合同, 或者未在规定位置放置班车客运标志牌的, 承运国家规定限运、凭证运输的货物未随车携带准运证明或者批准手续的	1	行业管理和交通执法动态录入
68	道路旅客运输驾驶员和道路危险货物运输驾驶员未按照规定填写行车日志的	1	行业管理和交通执法动态录入
69	危险货物道路运输驾驶员未按照规定随车携带危险货物运单、安全卡	1	行业管理和交通执法动态录入