山东省道路运输经营者信用管理实施细则

（征求意见稿）

第一章 总　则

　　第一条 为推进全省道路运输经营者信用管理工作，加强事前事中事后监管，根据《山东省社会信用条例》《山东省道路运输条例》《道路运输企业质量信誉考核办法（试行）》《山东省交通运输信用管理办法》等有关规定，结合本省实际，制定本细则。

第二条 本细则所称的道路运输经营者（以下简称“经营者”），是指在本省依法登记并经许可的经营性道路旅客运输经营者、道路货物运输经营者（含网络平台道路货物运输经营者）和道路危险货物运输经营者。

本细则所称的信用管理，是指对经营者的信用信息归集、信用等级评定、信用修复、信用结果应用等管理活动。

　　第三条 经营者信用管理工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 经营者应当自觉遵守有关法律、法规和规章，加强管理，诚信合规经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质的运输服务。

第五条 经营者信用管理实行统一领导、分级负责。

省交通运输主管部门主管全省经营者信用管理工作。

县级以上交通运输主管部门负责组织实施本行政区域内的经营者信用管理工作。

第二章　信息归集

第六条 省交通运输主管部门建立并维护全省统一的“山东省道路运输市场信用信息系统”（以下简称“信用信息系统”），依托该系统组织开展经营者信用管理工作。

县级以上交通运输主管部门应当按照管理权限并依据《山东省道路运输经营者信用档案》（附件1）建立经营者信用档案，及时记录、归集、管理和维护经营者信用信息。

经营者应当主动配合交通运输主管部门建立自身信用档案，按照本细则规定，通过信用信息系统或其移动客户端将信用档案中基本情况信息补充完善，并及时更新，或填写《山东省道路运输经营者信用状况自检表》（附件2），向所在地县级以上交通运输主管部门定期报送相关自检信息。信用档案年度信息归集工作截止于当年12月31日。

第七条 经营者信用信息主要包括基本情况信息、经营活动信息、信用等级信息。

（一）基本情况信息包括经营者名称、经营许可证号（备案编号）、统一社会信用代码（全球法人机构识别编码（LEI码））、法定代表人（主要负责人、实际控制人，下同）姓名、职务和身份证号码、所在地及联系方式、分支机构信息、经营范围、相关经营信息、从业人员名册、营运车辆名册等情况。

（二）经营活动信息包括经营行为、运输安全、服务质量、社会责任、经营者管理等方面的信息。

1.经营行为信息，包括本行政区域内查处的和本行政区域外共享或抄告的违反道路运输相关法律法规的情况；

2.运输安全信息，包括有关部门抄告的以及交通运输主管部门掌握的安全生产责任事故和安全隐患等有关情况；

3.服务质量信息，包括经核实的服务质量事件以及有责投诉等有关情况；

4.社会责任信息，包括按法律法规要求投保承运人责任险保护承运人权益等有关情况；

5.经营者管理信息，包括信用档案建立及经营稳定情况。

（三）信用等级信息包括经营者历次信用等级评定相关情况。

第八条 经营者基本情况信息保存到经营许可证件注销或者撤销后3年。经营行为、运输安全、服务质量、社会责任、经营者管理信息保存期不少于3年。

第九条 县级以上交通运输主管部门应当畅通投诉渠道，收集并汇总经营者的有关信用信息，存入经营者信用档案。

不具备法律效力的证据或正在处理的涉及经营者违反道路运输法规的相关情况不作为经营者信用等级评定的依据。

第十条 经营者信用信息归集遵循“合法、正当、必要”的原则。

县级以上交通运输主管部门应当做好信用信息数据安全保护工作。

第三章 信用等级评定

第十一条 经营者信用等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

第十二条 信用等级评定采用年度评价和动态调整相结合的方式。

年度评价是指在一个评价周期内对经营者经营行为、运输安全、服务质量、社会责任、经营者管理等情况进行的综合评价，为每年1月1日到12月31日。

动态调整是指在一个考核周期内依据经营者信用状况的重大变化对其信用等级进行的适时调整。

第十三条 经营者信用等级评定依据《山东省道路运输经营者信用评价指标》（附件3）实行计分制，满分为1000分，加分为100分，从经营者初次取得许可之日起计分。一个考核周期届满，经确定信用等级后，该考核周期内的计分予以清除，不转入下一个考核周期。

　　第十四条 经营者信用等级，由县级以上交通运输主管部门按照下列标准进行评定：

　　（一）评价周期内未发生一次死亡3人以上的较大道路交通责任事故或特大恶性污染责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计不低于850分的，信用等级为AAA级；

　　（二）评价周期内未发生一次死亡10人以上的重大道路交通责任事故或特大恶性污染责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计在700分至849分之间的，信用等级为AA级；

　　（三）评价周期内未发生一次死亡10人以上的特大道路交通责任事故或特大恶性污染责任事故，也未发生一次特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计在600分至699分之间的，信用等级为A级；

　　（四）评价周期内有下列情形之一的，信用等级为B级：

　　1.发生一次死亡10人以上的特大交通责任事故的；

　　2.发生一次特大恶性污染责任事故的；

　　3.发生一次特大恶性服务质量事件的；

　　4.考核总分和加分合计低于600分的。

　　特大恶性污染责任事故是指由于经营者原因，造成所承运的货物泄露、丢失、燃烧、爆炸等，对社会环境造成严重污染、造成国家和社会公众财产重大损失的运输责任事故。

　　特大恶性服务质量事件是指由于经营者原因，对旅客或货主造成严重人身伤害或重大财产损失，或在社会造成恶劣影响，而受到省级以上交通主管部门通报批评的服务质量事件。

第十五条 经营者在评定周期内发生下列情形之一的，其信用等级直接定为B级：

（一）发生本细则规定的严重失信行为或符合法律、行政法规或党中央、国务院政策文件以及交通运输部门规章规定的严重失信主体名单条件的；

（二）经营者法定代表人、主要负责人、实际控制人因与道路运输经营活动相关的违法行为，被追究刑事责任的。

第十六条 经营者同时经营多类别道路运输业务的，应当按照不同经营业务类别分别进行信用等级评定，其最低的业务类别信用等级作为对外发布的经营者年度最终信用等级。经营者所设分支机构的相关评定数据（原始数据）全部计入该经营者评定数据，共享评定结果。

第十七条 经营者属于下列情形之一的，其当年信用等级最高不超过A级：

（一）未配合交通运输主管部门完成当年度信用自检信息填报的；

（二）当年新取得经营许可以及当年转入本省的。

第十八条 除本细则第十七条规定情形外，网络货运经营者在评定周期内未实际发生运输业务的（完成运单数量为0），其当年信用等级最高不超过A级。

第十九条 县级以上交通运输主管部门应当于每年1月31日前依据本细则的评价指标生成经营者信用等级评定初步结果，按照本细则第二十六条有关规定向社会进行公示，公示期不少于10个工作日。

第二十条 负责信用等级评定的交通运输主管部门应当于每年3月31日前将信用等级评定最终结果向社会公布。

第二十一条 鼓励行业协会、商会、企事业单位、第三方信用服务机构以及其他社会组织依法依规参与经营者信用等级评定工作。

第四章　守信激励与失信惩戒

第二十二条  交通运输主管部门所属各职能部门（机构）在行政管理过程中应当主动查询使用经营者信用信息，将信用状况作为行政许可、资质审核、“双随机、一公开”抽查、奖补资金、评比表彰等重要依据，实施差异化分级分类监管。

第二十三条 交通运输主管部门可以按照国家和省有关规定，对经营者上一年度信用评定等级为AAA级，且当年信用得分850分以上的，采取如下激励措施：

（一）在行业相关荣誉表彰奖励、评优评先、品牌创建、重点发展项目时优先考虑；

（二）在新增运力、扩大经营范围、经营权延续、财政资金申请、部省示范项目和示范企业申请评比等方面予以优先考虑；

（三）在新增客运班线以及新增包车、旅游客车运力等服务招标投标中做为加分项；

（四）适度减少检查频次；

（五）给予业务办理“容缺受理”待遇；

（六）树立为诚信典型并向社会推介等。

第二十四条 交通运输主管部门应当对当年内信用得分不满600分且失信行为累积记分值400分以上的或上年度信用等级被评为B级的经营者采取如下限制措施：

（一）列为重点监管对象，开展失信提示和警示约谈，加大检查频次；

（二）取消评优评先资格，不授予荣誉；

（三）在新增运力、道路运输服务招投标、扩大经营范围、经营权延续、财政资金补助、部省示范项目和示范企业申请评比等方面予以限制。

第二十五条  经营者发生严重失信行为符合全国失信惩戒措施基础清单情形的，按照有关规定实施部门联合惩戒。

第五章 信息公开与异议处理

第二十六条经营者信用等级信息应当按照“谁认定、谁公开”的原则和信息公开的有关规定，通过下列方式之一进行公开，并通过信用信息系统共享至“信用交通·山东”网站：

（一）本级交通运输主管部门所在地人民政府网站；

（二）设区的市级交通运输主管部门网站及公众号或市级“信用交通”网站（专栏）。

第二十七条 经营者信用等级信息公开期限一般不少于3年，自正式认定生效之日起计算。超过公开期限的信息应当在信用信息系统中转为非公开信息并保存。法律、法规和国家另有规定的，从其规定。

第二十八条 经营者信用等级信息公开应包含经营者名称、统一社会信用代码（全球法人机构识别编码（LEI码））、评定年度、信用评定等级、认定机构等。信息公开坚持安全原则，不得泄露国家秘密，不得侵犯商业秘密和个人隐私，并进行必要的脱敏处理。法律、法规另有规定的，从其规定。

第二十九条 经营者认为正在公示期内或已经正式公开的信息存在错误、遗漏，或依法不应当公开的，应当填写《信用信息异议申请表》（附件4），向负责认定相关信息的交通运输主管部门（以下简称“认定部门”）提出异议申请，说明理由并附依据。

认定部门应当在收到异议申请后，属于本单位处理范围的，应当自收到异议申请之日起3个工作日内进行审核并处理，并将处理结果通知异议申请人；需要其他单位协助核查信息的，应当自收到异议申请之日起7个工作日内进行核查并处理，并将处理结果通知异议申请人。

在异议申请处理期间，应当对异议信息进行标注。异议处理完毕后，应当立即取消异议标注，将处理结果告知申请人。

第六章　失信行为认定与信用修复

第三十条县级以上交通运输主管部门应当以下列具有法律效力的文书为依据，认定并如实记录经营者失信行为：

（一）生效的与道路运输经营活动相关的司法裁判文书和仲裁文书；

（二）生效的行政处罚和行政裁决等行政行为决定文书；

（三）法律、法规或党中央、国务院政策文件规定可作为失信行为认定依据的其他文书。

第三十一条 失信行为分为一般失信行为和严重失信行为。一般失信行为信息有效期1年，严重失信行为信息有效期3年。经营者有下列情形之一的，应当认定为严重失信行为：

（一）违反交通运输有关法律法规，被吊销经营许可证件或因为经营者违法被撤销许可的；

（二）违反交通运输有关法律法规，被限制开展生产经营活动、责令停产停业或责令关闭的；

（三）未取得经营许可，或使用无效许可证件，或超越许可核定范围，从事道路运输经营活动，被责令停止经营的；

（四）发生重大及以上安全生产、环境污染责任事故的；

（五）在信用管理过程中弄虚作假，拒不改正，情节严重的；

（六）符合法律、行政法规或党中央、国务院政策文件以及交通运输部门规章规定的严重失信主体名单条件的。

第三十二条 除本细则第三十一条规定的情形外，网络货运经营者有下列情形之一的，应当认定为严重失信行为：

（一）委托不具备资质的实际承运人从事运输；

（二）指使、强令实际承运人超限超载运输货物；

（三）虚构交易、运输、结算信息；

（四）虚开虚抵增值税发票等扣税凭证。

第三十三条 县级以上交通运输主管部门应当建立信用修复机制，鼓励失信经营者进行信用修复。

第三十四条 失信经营者应当依法主动纠正失信行为，消除不良社会影响，完全履行行政处罚决定规定的义务、完成相关整改要求，并通过开展信用承诺、健全信用管理制度、参加公共信用管理部门或交通运输主管部门组织的信用培训等方式修复失信行为。

经营者一般失信行为信息公布自认定之日起满3个月、严重失信行为信息公布满1年，可以向公共信用管理部门或交通运输主管部门提出修复申请。

第三十五条 按照“谁认定、谁修复”的原则，涉及严重失信行为信息的信用修复，按照《山东省交通运输信用管理办法》的有关规定执行。

第三十六条 一般失信行为信息的信用修复按照国家发展改革委《失信行为纠正后的信用信息修复管理办法（试行）》执行，通过“信用中国”网站办理。

第七章 监督管理

第三十七条 县级以上交通运输主管部门应当将经营者信用管理工作纳入年度考核内容，加强信用制度建设、人员培训和信用宣传，加强对其所属机构信用信息归集、查询、应用等方面的考核。

第三十八条 县级以上交通运输主管部门及其所属机构工作人员在经营者信用管理工作中，违反相关法律法规规章和本细则，有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未按照规定归集信用信息、认定失信行为、评定信用等级、应用评价结果的；

（二）虚构、篡改、违规删除经营者信用信息的；

（三）未按照规定撤销、变更失信信息或者处理异议申请的；

（四）泄露涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的经营者信用信息的；

（五）未经信用主体授权擅自将非公开的经营者信用信息提供给第三方使用的；

（六）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第八章　附 则

第三十九条 本细则所称“以上”“以下”“不超过”“不低于”“不少于”均含本数或本级。

第四十条 本细则自2025年 月 日起施行。

附件：1.山东省道路运输经营者信用档案

2.山东省道路运输经营者信用状况自检表

3.山东省道路运输经营者信用评价指标

4.信用信息异议申请表

附件1

山东省道路运输经营者信用档案

（式样）

经营者名称­­­­­­­­­­

统一社会信用代码­­­­­­­­­

经营许可证号­­­­­­­­­­

评定年度­­­­­­­­­­

山东省交通运输厅 制

|  |
| --- |
| **统一社会信用代码：**  **经营许可证号：** |

**经营者**

**基本情况**

**说明：**本表由交通运输相关业务系统根据相关信息自动生成，交通运输相关业务系统不具有的信息录入填报。

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**一、基本信息：**

经营者名称 经济性质

公司地址

法定代表人姓名 身份证号码

主要负责人姓名 身份证号码

实际控制人姓名 身份证号码

联系人 电话 邮编 电子邮箱

统一社会信用代码（全球法人机构识别编码（LEI码））

注册资本 万元

分支机构：

名称 地址

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**二、经营范围：**

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**三、相关经营信息：**

**车辆名册（ 辆）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **车辆运输证号** | **车牌号** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**驾驶员名册（ 人）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **人员姓名** | **身份证号码** | **从业资格证号码** | **从业类型** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **统一社会信用代码：**  **经营许可证号：** |

**经营者**

**失信行为情况**

**说明：**本表由交通运输相关业务系统根据相关信息自动生成，交通运输相关业务系统不具有的信息录入填报。

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**基本信息：**

经营者名称 经济性质

公司地址 法定代表人姓名

联系人 电话 邮编 电子邮箱

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**涉及经营行为、运输安全、服务质量、社会责任、企业管理的失信行为：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **时间** | **地点** | **失信行为事项** | **处理情况** | **认定部门** | **失信程度** | **认定依据** | **认定日期** | **有效期** | **记分** | **修复情况** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：失信程度分为一般失信和严重失信。

|  |
| --- |
| **统一社会信用代码：**  **经营许可证号：** |

**经营者**

**责任事故记录**

**说明：**本表由交通运输相关业务系统根据相关信息自动生成，责任事故数据主要由公安交管部门提供后导入。

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**基本信息：**

经营者名称 经济性质

公司地址 法定代表人姓名

联系人 电话 邮编 电子邮箱

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

评定期内累计发生运输安全生产责任事故累计死亡人数

**责任事故记录：**

事故类型： （包括：安全生产责任事故、运输环境污染责任事故、服务质量责任事故）

肇事车辆牌号 运输证号 驾驶员姓名

肇事地点 责任事故时间

死亡人数 受伤人数 事故损失（万元）

事故责任认定情况 事故认定部门

事故等级 事故处理情况

|  |
| --- |
| **统一社会信用代码：**  **经营许可证号：** |

**经营者**

**荣誉信息情况**

**说明：**本表由交通运输相关业务系统根据相关信息自动生成或经营者根据自身实际情况按《山东省道路运输经营者信用状况自检表》进行填报，于每年12月31日前完成。**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**基本信息：**

经营者名称 经济性质

公司地址 法定代表人姓名

联系人 电话 邮编 电子邮箱

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**表彰信息记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表彰文件** | **表彰文号** | **表彰年度** | **发布单位** | **发布日期** | **表彰内容** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**奖励信息记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **奖项名称** | **奖项年度** | **获奖等级** | **颁奖单位** | **获奖日期** | **奖项内容** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**承担部省级示范试点项目信息记录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **承担时间** | **项目等级（部/省）** | **建设情况** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**完成重大运输保障和政府指令性任务信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **承担任务或事项名称** | **派遣单位** | **完成时间** | **完成情况** |
|  |  |  |  |

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**其它荣誉类信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **事项名称** | **发生时间** | **事项内容** | **认定依据** |
|  |  |  |  |

**经营者信用等级评定结果**

**说明**：本表由交通运输相关业务系统根据相关信息自动生成。

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **经营者名称** |  | |
| **统一社会信用代码**  **全球法人机构识别编码（LEI码）** |  | |
| **经营许可证号** |  | |
| **经营范围** |  | |
| **信用评定周期** | 年度 | |
| **信用行为计分** | 一、经营行为分值累计 |  |
| 二、运输安全分值累计 |  |
| 三、服务质量分值累计 |  |
| 四、社会责任分值累计 |  |
| 五、企业管理分值累计 |  |
| 六、加分项分值累计 |  |
| 合计 |  |
| **年度内是否发生**  **直接定为B级的行为** | 是□ 否□ | |
| **信用等级** | AAA□ AA□ A□ B□ | |

**日期：**

附件2

山东省道路运输经营者信用状况自检表

年度**：**

**说明：**本表由经营者根据自身实际情况进行填报，于每年12月31日前完成填报。

**------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**一、基本信息：**

经营者名称 经济性质

公司地址

法定代表人姓名 身份证号码

主要负责人姓名 身份证号码

实际控制人姓名 身份证号码

联系人 电话 邮编 电子邮箱

统一社会信用代码（全球法人机构识别编码（LEI码））

注册资本 万元

分支机构：

名称 地址

**二、失信行为情况**

时间： ，地点： ，失信行为事项： ，处理情况： ，认定部门： ，失信程度： ，认定依据： ，认定日期： ，有效期： ，修复情况： 。

注：失信程度分为一般失信和严重失信。

**三、经营者荣誉情况**

1.表彰情况

表彰文件标题： ，表彰文号： ，表彰年度： ，发布单位全称： ，表彰发布日期： ，表彰内容： 。

2.奖励情况

奖项名称： ，奖项年度： ，获奖等级： ，奖励发布单位全称： ，获奖日期： ，奖项内容： 。

3．承担部省级示范试点项目情况

承担项目名称： ，承担时间： ，项目等级（部/省）： ，建设情况： 。

4.完成重大运输保障和政府指定性任务情况

承担任务或事项名称： ，派遣单位全称： ，完成时间： ，完成情况： 。

5.其它荣誉信息

事项名称： ，发生时间： ，事项内容： ，认定依据： 。

附件3

山东省道路运输经营者信用评价指标（2024版）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评价项目 | | 分值 | 记分标准 |
| 经营行为  (200分) | 违章或异常率 | 200 | 1.客运经营者在日常监督检查中发现违反相关法规、规章、行业标准等行为受行政处罚决定的，每增0.01次/车，扣10分。 |
| 2.货运经营者在日常监督检查中发现违反相关法规、规章、行业标准等行为受行政处罚决定的，每增0.01次/车，扣10分。 |
| 3.网络货运经营者存在上传的相关单据接入异常、资质异常、车辆入网异常、运输轨迹异常、运单与资金流水单匹配异常、运单重复等情况被部监测系统预警提示的，每增0.01次/单，扣5分。 |
| 运输安全  (350分) | 交通责任事故率 | 50 | 1.客运经营者发生运输交通责任事故的（同等责任及以上），每增0.01次/车，扣5分。 |
| 2.货运经营者发生运输交通责任事故的（同等责任及以上），每增0.01次/车，扣5分。 |
| 交通责任事故死亡率 | 150 | 1.客运经营者死亡事故情况按同责50%、主责及全责100%的比例进行折合作为此项得分，每增0.01人/车，扣25分。 |
| 2.货运经营者死亡事故情况按同责50%、主责及全责100%的比例进行折合作为此项得分，每增0.005人/车，扣 25分。 |
| 交通责任事故伤人率 | 100 | 1.客运经营者发生运输交通责任事故的（同等责任及以上），每增0.01人/车，扣10分。 |
| 2.货运经营者发生运输交通责任事故的（同等责任及以上），每增0.005人/车，扣10分。 |
| 安全生产主体责任 | 50 | 1.经营者不具备法律法规或者国家、行业标准所规定的安全生产条件的，扣20分。 |
| 2.经营者未采取措施消除安全隐患的，扣10分。 |
| 3.经营者未按照规定落实安全生产责任制、安全生产规章制度、安全生产标准化建设等安全生产制度的，扣10分。 |
| 4.经营者主要负责人和安全生产管理人员未按照规定经考核合格的，扣10分。 |
| 5.网络货运经营者存在未依法采集与网络货运经营相关的数据信息，未经被采集者同意，泄露、出售或非法向他人提供信息，使用相关信息开展其他业务的，扣50分。 |
| 服务质量  （200分） | 社会投诉率 | 100 | 1.客运经营者通过12328交通运输服务监督热线受理以及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，每增0.01次/车，扣10分。 |
| 2.货运经营者通过12328交通运输服务监督热线受理以及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，每增0.05次/车，扣10分。网络货运经营者未建立便捷有效的投诉举报机制，公开投诉举报方式等信息，包括服务电话、投诉方式、处理流程等，扣30分。 |
| 质量事件 | 100 | 1.因服务质量低劣造成不良社会影响，被县级以上新闻媒体曝光并经查证属实的，扣10分； |
| 2.因服务质量低劣造成不良社会影响，被设区的市级以上新闻媒体曝光并经查证属实的，扣20分； |
| 3.因服务质量低劣造成不良社会影响，被省级以上新闻媒体曝光并经查证属实的，扣50分； |
| 4.发生重特大服务质量事件，造成服务对象人身伤害或者重特大财产损失，扣100分； |
| 社会责任  （100分） | 权益保护 | 100 | 1.不按法律法规要求为营运车辆投保承运人责任险的，每台次扣10分。 |
| 2.网络货运经营者存在利用市场垄断地位排除、限制竞争，随意压低运价，损害货车司机权益的；未按照合同约定及时支付运费，拖欠运费的；未合理安排运输计划、保障货车司机合理休息，避免疲劳驾驶的，每发生一例扣50分。 |
| 经营者管理  （150分） | 信用档案 | 50 | 信用档案不健全或有误的，每缺一项或有误一项，扣10分；不按要求上报信用情况但能及时纠正的，扣30分。 |
| 经营者稳定 | 100 | 由于经营者管理原因，导致发生违反《信访工作条例》规定、出现过激行为、严重扰乱社会秩序、造成恶劣社会影响的群体性事件的，不得分；情节不严重，或经批评教育后及时改正的，每次扣30分。 |
| 加分项  （100分） | 经营者形象 | 20 | 营运车辆统一标识和外观的，加10分；服务人员统一服装的，加10分。 |
| 科技设备应用 | 30 | 道路货物运输经营者50%以上营运车辆安装和使用符合相关标准的智能视频监控装置等用于行车安全和主动预防的设施设备，并保证其正常运行的，加20分；全部营运车辆安装并有效应用的，加30分。（网络货运经营者不适用） |
| 省部级以上荣誉称号 | 20 | 获得省、部级及以上荣誉称号的，加20分；获得地市级荣誉称号的，加10分；获得县级荣誉称号的，加5分；经营者所属车队、驾驶员获得地市级以上荣誉称号的每次加5分。 |
| 完成政府指令性运输任务 | 30 | 按规定完成政府指令性运输任务起表率作用的，或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，每参加一次加30分；未按要求完成的，不加分，并发生一次从考核总分中扣30分。 |

说明：

1. 所有项目的考核分，不计负分，扣完本项目规定考核分数为止。

2、违章或异常限于经营者违反交通行业管理行政法规、规章和规定，受到各级交通运输主管部门行政处罚的违章行为。其中，网络货运经营者违章或异常还包括监测系统预警提示的不符合规定的情形。

违规或异常率=经营者发生违章行为的次数/营运客车数（或营运货车数）

网络货运经营者违规或异常率还包括经营者上传的单据异常数/总单数。

3、交通责任事故限于考核周期内道路运输经营者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=经营者发生交通责任事故的次数/营运客车数（或营运货车数）

交通责任事故死亡率=经营者发生交通责任事故导致的死亡人数/营运客车数（或营运货车数）

交通责任事故伤人率=经营者发生交通责任事故导致的受伤人数/营运客车数（或营运货车数）

4、服务质量的社会投诉是指道路运输经营者违反有关规定，损害他人正当权益，旅客、货主、其他相关人向交通运输主管部门进行投诉，或新闻媒体对经营者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（或营运货车数）

5、省、部级以上荣誉称号指道路运输经营者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经营者上年度末经营者在册的营运客车总数，包括客运班车、客运包车、旅游客车；营运货车数系指经营者上年度末经营者在册的营运货车总数。

附件4

信用信息异议申请表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **申请单位**  **(自然人填写姓名)** |  | | |
| **统一社会信用代码**  **(自然人填写身份证明号码)** |  | | |
| **经办（委托）人姓名** |  | **申请日期** |  |
| **联系电话** |  | **电子邮箱** |  |
| **通讯地址** |  | | |
| **异议处理**  **申请事项** | （具体的信用信息存在错误、遗漏、超期公示或者侵犯商业秘密、个人隐私等合法权益情况的描述）  申请人： （签字或盖章）  法定代表人签字： | | |
| **申请理由**  **（可附页）** | 年 月 日（盖章） | | |
| **信用承诺** | 本人承诺所填写内容和提交相关材料准确，否则由此产生的相应后果自负，并计入信用记录。  签字 （盖章） | | |
| **备 注** |  | | |