



重庆市万州区交通局 关于印发《贯彻落实重庆市道路运输信用管理 实施细则的实施方案（试行）》的通知

万州交发〔2023〕162号

区交通运输综合行政执法支队、区道路运输事务中心，各公交、
巡游出租汽车公司：

经区政府同意，现将《重庆市万州区交通局关于贯彻落实<
重庆市道路运输信用管理实施细则>的实施方案（试行）》印发
你们，请遵照执行。

重庆市万州区交通局

2023年12月29日

（此件公开发布）



重庆市万州区交通局 关于贯彻落实《重庆市道路运输信用管理实施 细则》的实施方案（试行）

为认真贯彻落实《重庆市道路运输信用管理实施细则》（渝交规〔2023〕15号），有效促进我区道路运输行业健康发展，制定本实施方案。

一、指导思想

推进道路运输行业信用体系建设，加强事中事后监管，构建道路运输市场守信激励和失信惩戒机制，全面提升行业诚信意识和信用水平，强化考核结果运用，提升行业治理能力，引导和促进道路运输经营者及其从业人员诚信经营、优质服务、加强管理、保障安全。

二、组织实施

区交通局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。区道路运输事务中心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。区交通运输综合行政执法支队负责本行政区域内的道路运输经营者和从业人员信用管理相关工作。



三、信用评价标准

按照《重庆市道路运输信用管理实施细则》要求，分别按政府特许经营类和市场化运营行业两个类别组织实施信用评价。政府特许经营类的巡游出租汽车信用等级评定结果与新增运力指标挂钩，公共汽车客运参照本方案评分排名实施奖励。其余货运、驾培、维修、网约等市场化运营行业，逐步向数字化管理转型，考核结果全面公示社会，引导市场选择。

（一）万州区公共汽车客运企业贯彻落实《重庆市道路运输信用管理实施细则》信用评价标准

按照《重庆市道路运输信用管理实施细则》附件《重庆市公共汽车客运企业信用评价标准》，为便于计分排名，实施结果运用，对相关内容作具体明确。信用评价标准包括经营管理、安全生产、服务质量、社会责任、加分项目五个方面。

1. 经营管理（一级指标）25分

（1）决策执行（二级指标）5分。

评分标准：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。

结合我区实际，为提升企业服务质量，将公交车服务质量监控检查和服务质量实地检查作为落实决策执行指标内容之一，具体实施方式如下。



重庆市万州区交通局行政规范性文件

①公交车服务质量监控检查包括车载视频检查和动态监控检查，最高不超过1分。每3个月组织检查1-3次公交车服务质量监控检查，每次每家企业选2条线路、每条线路选2辆公共汽车（线路车辆不足的，在第二条线路增加1辆），并以《万州区公交车辆服务质量监控检查评分表》（见附件1）记录。全年公交车服务质量监控检查评分按照以下方式进行计算扣分值，全年公交车服务质量监控检查评分=1×[1-（Σ每3个月公交车服务质量监控检查评分÷Σ考核次数）÷100]

②公交车服务质量实地检查包含车辆设施设备、车辆运营标识、车容车貌检查，评分最高不超过1分。每3个月组织检查1-3次到公交车始发站现场对车辆设施设备、车辆运营标识、车容车貌考核检查，每次每家企业选2条线路、每条线路选2辆公共汽车（线路车辆不足的，在第二条线路增加1辆），并以《万州区公交车辆服务质量实地检查评分表》（见附件2）记录。全年公交车服务质量实地检查评分按照以下方式进行计算扣分值，全年公交车服务质量实地检查评分=1×[1-（Σ每3个月公交车服务质量实地检查评分÷Σ考核次数）÷100]

数据来源：市、区县交通主管部门记录。其中，将区道路运输事务中心《万州区公交车辆服务质量监控检查评分表》《万州区公交车辆服务质量实地检查评分表》作为数据来源。

（2）行政处罚情况（二级指标）15分。



评分标准：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。

违法违规率=违法违规次数/企业年末在册公交车辆数。

数据来源：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。

（3）诚信经营（二级指标）5 分。

评分标准：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。

数据来源：市、区县交通主管部门日常抽查记录。

2. 安全生产（一级指标）25 分

（1）制度落实（二级指标）10 分。

评分标准：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。

数据来源：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。

（2）挂牌督办（二级指标）5 分。

评分标准：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。



数据来源：相关职能部门通报或共享数据、企业报表。

（3）责任事故（二级指标）10分。

评分标准：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。

数据来源：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。我区公交车载客里程按照 270 公里/（车·天）计算。

3. 服务质量（一级指标）30分

（1）有责投诉率（二级指标），分值为 10 分。

评分标准：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。

数据来源：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。我区运行的公交车客运量按日均 30 万人次计算。

（2）数据报送（二级指标）10分。

评分标准：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

定时限内补报的，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。

数据来源：市、区县道路运输事务机构日常记录。

(3) 负面事件（二级指标）10 分。

评分标准：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。

数据来源：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。

4. 社会责任（一级指标）20 分

(1) 应急运输（二级指标）8 分。

评分标准：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。

数据来源：市、区县交通主管部门运输调度记录。

(2) 信访稳定（二级指标）6 分。

评分标准：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。

数据来源：市、区县交通主管部门记录、相关职能部门通报。

(3) 新能源应用（二级指标）6 分。



评分标准：年度新增（更新）公交车新能源车占比（新能源车公交车应用率）未达 80% 的，每低 1 个百分点扣 0.5 分。

数据来源：企业报表或共享数据。新能源车公交车应用率=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%。

5. 加分项目（一级指标）累计加分不超过 5 分

（1）表彰奖励（二级指标），累计加分不超过 3 分。

评分标准：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。

数据来源：企业提供的获奖证明。

（2）正面宣传（二级指标），累计加分不超过 2 分。

评分标准：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。

数据来源：企业提供的证明材料。

6. 信用奖惩

（1）公共汽车客运企业信用评价等级评定



按照《重庆市道路运输信用管理办法》（渝交规〔2021〕24号）《重庆市道路运输信用管理实施细则》（渝交规〔2023〕15号）文件要求进行信用评价等级评定。

（2）排名奖励

为落实区政府“换乘资金10%共180万元用于考核发放”的批示精神，考核发放参照《重庆市道路运输信用管理实施细则》（渝交规〔2023〕2号）进行评分，评定等级不纳入排名奖励考核范畴。考核周期为上年12月至本年11月，考核金额共180万元，其中100万元用于公益性任务完成考核，80万元用于4家公交企业评分排名考核。①公益性任务完成考核指完成政府指令性运输任务、执行公益性免费优惠乘车政策、无擅自停运行为，对以上内容无部门负面通报的企业视为完成考核；考核周期内分4次（3个月1次）考核，每次考核发放共25万元，按各公司的免费换乘比例发放（以重庆城卡科技公司提供数据为依据）。②公交企业评分排名考核指采用公共汽车客运企业信用评价数据进行排名，实行考核周期累积计分，考核周期内分4次（3个月1次）考核，每次考核发放共20万元，第一名8万、第二名6万、第三名4万、第四名2万。

（3）惩处措施

按照《重庆市道路运输信用管理实施细则》第二十六条、第二十七条、第二十八条、第二十九条等规定，对评价等级达到B

级以下的公共汽车客运企业和从业人员不得推荐或者授予文明单位(个人)、直至责令停止经营或者吊销许可证件等惩处措施。

(二)万州区巡游出租汽车企业贯彻落实《重庆市道路运输信用管理实施细则》信用评价标准

按照《重庆市道路运输信用管理实施细则》附件《重庆市巡游出租汽车客运企业信用评价标准》，为便于计分结果运用，对相关内容作具体明确。信用评价标准包括经营管理、安全生产、服务质量、社会责任、加分项目五个方面内容。

1. 经营管理（一级指标）20分

(1) 人员及行车管理（二级指标）10分

评分标准。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规定,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。

数据来源。公安部门数据共享,交通部门统计。

(2) 责任落实（二级指标）10分



评分标准。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。

结合我区实际，按照新增和更新巡游出租汽车优先使用新能源汽车要求，将新能源车型推广使用作为巡游出租汽车责任落实指标内容之一，分值为 2 分，按年度企业完成新增（更新）新能源车数的占比计算扣分值，扣分值=2 分-2 分×[年度新增（更新）新能源车数÷年度新增（更新）巡游出租汽车总数]×100%。

数据来源。交通部门动态录入。

2. 安全生产（一级指标）30 分

（1）交通事故责任亡人情况（二级指标）10 分

评分标准。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。

数据来源。公安部门数据共享，交通部门年度统计。

（2）交通事故情况（二级指标）10 分



重庆市万州区交通局行政规范性文件

评分标准。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。

数据来源。公安部门数据共享，交通部门年度统计。

（3）安全生产隐患整顿处置（二级指标）10 分

评分标准。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。

数据来源。交通部门（执法）录入、市安办通报数据转入。

3. 服务质量（一级指标）30 分

（1）社会文明（二级指标）5 分

评分标准。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。

数据来源。交通部门动态录入。

（2）负面舆情（二级指标）5 分

评分标准。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）

数据来源。交通部门动态录入。

（3）有责投诉率（二级指标）10 分

评分标准。有责投诉率每增加 0.01 次/车扣 0.1 分。

结合我区实际，采用季度收集有责投诉率相关情况、季度通报、年度汇总方式进行评分。

数据来源。交通部门（执法）年度统计，根据数据测算。

（4）运营违规查处（二级指标）10 分

评分标准。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。

数据来源。交通部门（执法）动态录入。

4. 社会责任（一级指标）20 分

责任落实（二级指标）20 分

评分标准。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



重庆市万州区交通局行政规范性文件

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

数据来源。交通、信访、公安等部门数据共享，动态录入。

5. 加分项目（一级指标）最高不超过 5 分

（1）雷锋的士创建情况（二级指标）最高不超过 2 分

评分标准。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。数据来源。交通部门动态录入。

（2）行业正面典型引导（二级指标）最高不超过 2 分

评分标准。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。

数据来源。企业提交动态录入



(3) 离车评价推广情况(二级指标)最高不超过1分评分标准。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。

数据来源。交通部门年度统计。

6. 信用奖惩

根据《重庆市交通运输信用管理办法》(渝交规〔2021〕24号)《重庆市道路运输信用管理实施细则》(渝交规〔2023〕15号)和《重庆市万州区人民政府关于同意投放出租汽车经营权指标的批复》(万州府〔2022〕17号)文件,加强信用等级评定结果应用。

(1) 奖励措施

根据《重庆市道路运输信用管理实施细则》(渝交规〔2023〕15号)要求,将市政府批准给我区的147个巡游出租汽车指标用于考核投放。

200辆(含)以上的巡游出租汽车企业:对当年评价等级达到AA级的投放3个巡游出租汽车指标,对当年评价等级达到A级的投放2个巡游出租汽车指标,对当年评价等级为B级(含)以下的不予投放巡游出租汽车指标;200辆以下的巡游出租汽车企业:对当年评价等级达到AA级的投放2个巡游出租汽车指标,对评价等级达到A级的投放1个巡游出租汽车指标,对当年评



价等级 B 级（含）以下的不予投放巡游出租汽车指标。巡游出租汽车企业因内部矛盾影响指标投放的暂缓投放。

（2）惩处措施

按照《重庆市道路运输信用管理实施细则》第二十六条、第二十七条、第二十八条、第二十九条、第三十一条等规定，对评价等级达到 B 级以下的巡游出租汽车企业和从业人员不得推荐或者授予文明单位（个人）、责令停止经营或者吊销许可证件、直至收回车辆经营权等惩处措施。

四、工作要求

（一）强化宣贯落实。各企业要严格按照方案要求，认真宣贯学习《重庆市道路运输信用管理实施细则》，对标对表解读，贯彻落实到每个管理环节，进一步增强道路运输经营者及其从业人员的社会责任意识和服务意识，提升道路运输安全服务品质。

（二）强化部门联动。各单位要强化协作，各司其职，着力推进道路运输行业信用体系建设，加强事中事后监管，进一步规范道路运输服务经营者及其从业人员的经营行为和行业市场秩序，营造优质服务、诚信经营的市场环境，提高交通出行安全服务水平，提高行业竞争力，增强人民群众的获得感。

五、附则

（一）本实施方案由区交通局负责解释。

(二) 本实施方案自 2024 年 1 月 1 日起执行。

(三) 重庆市万州区交通局《关于印发万州区公共汽车客运企业日常运营安全服务质量量化考核细则》的通知（万州交运〔2021〕2 号）和重庆市万州区交通局《关于印发万州区出租汽车公司运营安全服务质量量化考核细则（试行）的通知》（万州交文〔2021〕39 号）同时废止。

- 附件：1. 万州区公交车辆服务质量监控检查评分表
2. 万州区公交车辆服务质量实地检查评分表
3. 万州区公共汽车客运企业信用评价标准
4. 万州区巡游出租汽车企业信用评价标准

附件 1

万州区公交车辆服务质量监控检查评分表

考核单位：_____；检查日期：_____

车辆牌号：_____；考核线路：_____

考核人员：_____

	考核项目	扣分值	扣分原因
车 载 视 屏 (60分)	驾驶员是否使用文明用语，20分钟内是否讲普通话，最高扣5分（调取视频查看）		
	驾驶员是否着装统一、仪表整洁，最高扣5分		
	驾驶员工作时有无吸烟的情况，扣5分		
	驾驶员工作时有无使用移动通信工具的情况，扣5分		
	驾驶员在工作时有无与旁人等无关人员聊天的现象，一项扣5分		
	车内视频监控是否正常，车载视频是否可调取或查阅，最高扣10分（已申报维修除外）		



重庆市万州区交通局行政规范性文件

	驾驶员到站不停的，一次扣 5 分		
	驾驶员过站停车的，一次扣 5 分		
	驾驶员滞站揽客的（乘客上下车完毕），一次扣 5 分		
动态 监 控 (40分)	GPS 报警未及时处理的，一台次扣 5 分		
	GPS 监控设备不能正常工作的，一台次扣 10 分		
	未建立 GPS 工作台账的，一次扣 5 分		
	未安排专人操作 GPS 监控系统或安排无资质的人员操作 GPS 监控系统的，一次扣 10 分		

被检查企业签字：

附件 2

万州区公交车辆服务质量实地检查评分表

考核单位：_____；检查日期：_____

车辆牌号：_____；考核线路：_____

考核人员：_____

类别	考核项目	扣分值	扣分原因
车辆 设施设 备（40 分）	座椅是否完整、牢固，一项扣 1 分		
	扶手、吊环是否完整、牢固，一项扣 1 分		
	是否设置老、弱、病、残、孕专座，未设置扣 5 分		
	空调、车厢灯、刹车灯、转向灯是否完好、有效，一项扣 5 分		
	语音报站是否正常、准确播报，一项扣 5 分		
	灭火器是否配备、有效，一项扣 5 分		
	安全防护隔离设施、安全锤是否配备、完好，一项扣 5 分		
	安全、警示标语是否齐全、完整，一项扣 5 分		



重庆市万州区交通局行政规范性文件

	下车门铃是否完好有效，一项扣 5 分		
车辆运营标识 (30 分)	车辆路号、头牌、腰牌、尾牌是否设置及完好，缺失及损坏一项扣 2 分		
	是否在车厢内规定的位置公布票价、运营线路图和运营起止时间，缺失一项扣 5 分		
	服务监督电话是否公布及准确，一项扣 5 分		
	驾驶员相关信息是否公布及准确，一项扣 5 分		
	上车门、下车门、无人售票、自备零钞、不设找兑”、儿童身高标尺等提示语标识是否设置及清晰，缺失一项扣 2 分		
车容车貌 (30 分)	车身、车内清洁卫生，考核人员裁量，限扣 10 分		
	车辆外观是否完整，考核人员裁量，限扣 5 分		
	车身 (内) 广告设置是否规范，考核人员裁量，限扣 5 分		
	车内是否有保洁设施 (垃圾桶)，垃圾是否及时清理，考核人员裁量，限扣 5 分		
“523”公交运营模式	公交车辆进出站是否按照“523 进站模式”，一次扣 5 分		

被检查企业签字：

附件 3

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。	



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
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。	
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。	



重庆市万州区交通局规范性文件

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
7	服务质量 (30分)	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		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。	



重庆市万州区交通局规范性文件

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
10	社会责任 (20分)	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		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）新能源公交车车辆数/年度新增（更新）公交车总数*100%。	
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。	



重庆市万州区交通局规范性文件

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		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 4

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规定，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	交通部门动态	

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
				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。	录入	
3	安全生产（30分）	交通事故责任死亡人情况	10	发生交通事故责任事故（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,交通部门年度统计	
4		交通事故情况	10	所属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		安全生产隐患整顿	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	

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
		处置		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。	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 0.01 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	



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		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	雷锋的士		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	交通部门动态	

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	目	创建情况		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）	录入	
		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	
		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	



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
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。