

新乡县交通运输局文件

新交字〔2023〕67号



新乡县交通运输局 关于印发道路运输领域质量信誉考核办法 (方案)的通知

局属各部门、机关各科室，县各道路运输领域从业者：

为加强我县道路运输领域市场管理，建立完善的道路运输市场信用体系，规范行业经营行为，提升行业从业水平，经研究决定，现《道路货物运输企业质量信誉考核办法》等5项办法（方案）印发给你们，请认真遵照执行。

附件：1. 道路货物运输企业质量信誉考核办法

2. 出租汽车行业信用建设和服务质量信誉考核工作方案

3. 道路运输从业人员信用建设管理办法
4. 机动车驾驶员培训行业信用建设红黑榜工作方案
5. 机动车维修企业信用建设和质量信誉考核工作方案

新乡县交通运输局
2023年6月30日



附件 1

道路货物运输企业质量信誉考核办法

第一章 总 则

第一条 为加强道路货物运输市场管理，加快道路货物运输市场诚信体系建设，建立和完善优胜劣汰的竞争机制和市场退出机制，引导和促进道路货物运输企业加强管理、保障安全、诚信经营、优质服务，制定本办法。

第二条 对道路货物运输企业（以下统称为货运企业）进行质量信誉考核，应当遵守本办法。

本办法所称的质量信誉考核，是指在考核年度内对道路货物运输企业的安全生产、经营行为、服务质量、管理水平和履行社会责任等方面进行的综合评价。

本办法所称的货运企业，是指从事营业性道路货物运输或从事为本单位服务的非经营性道路危险货物运输的企业。

第三条 货运企业质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 货运企业应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质的运输服务。

第五条 县人民政府交通主管部门负责组织领导本行政区

域的道路货物运输企业质量信誉考核工作。

第二章 质量信誉等级

第六条 货运企业质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 A 级、B 级、C 级和 D 级表示。

第七条 货运企业质量信誉考核指标包括：

（一）运输安全指标：交通事故责任率、交通事故责任死亡率、交通事故责任伤人率；

（二）经营行为指标：经营违章率；

（三）服务质量指标：社会投诉率；

（四）社会责任指标：按法律法规要求投保承运人责任险情况、政府指令性运输任务完成情况；

（五）企业管理指标：质量信誉档案建立情况、企业稳定情况、企业形象、科技设备应用情况、获得县级以上荣誉称号情况。

第八条 货运企业质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分，加分为 100 分。

在考核总分中运输安全指标为 300 分、经营行为指标为 200 分、服务质量指标为 200 分、社会责任指标为 150 分、企业管理指标为 150 分。

企业管理指标中的企业形象、科技设备应用情况、获得县级以上荣誉称号情况以及社会责任指标中的政府指令性运输任务完成情况为加分项目。

第九条 货运企业质量信誉等级，由县道路运输管理机构按

照下列标准进行评定：

（一）考核期内未发生一次死亡 3 人以上的重大交通事故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，质量信誉等级为 A 级；

（二）考核期内未发生一次死亡 10 人以上的特大交通事故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，质量信誉等级为 B 级；

（三）考核期内未发生一次死亡 10 人以上的特大交通事故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，质量信誉等级为 C 级；

（四）考核期内有下列情形之一的，质量信誉等级为 D 级：

- 1、发生一次死亡 10 人以上的特大交通事故责任事故的；
- 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企业原因，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企业原因，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，而受到县级以上交通主管部门或道路货物运输管理机构通报批评的服务质量事件。

第三章 质量信誉考核

第十条 县道路运输管理机构应当分别建立道路货物运输企业质量信誉档案。质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）企业基本情况，包括企业名称、法人代表姓名、道路货物运输经营许可证、工商执照、分公司名称及所在地、从业人员数、营运客车或货车数量、所经营的客运班线；

（二）交通事故责任情况，包括每次交通事故责任的时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶人员、死伤人数及后果、事故责任认定书；

（三）违章经营情况，包括每次违章经营的时间、地点、车辆、责任人、违章事实、查处机关及行政处罚决定书；

（四）服务质量情况，包括每次服务质量投诉的投诉人、投诉内容、投诉方式、营运车辆车牌号、责任人、受理机关、曝光媒体名称、社会影响及核查处理情况；

（五）企业按法律、法规要求投保承运人责任险情况，包括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；

（六）完成政府指令性运输任务的情况，包括下达任务的部门、完成任务的时间、投入运力数量、完成运量及是否符合要求等情况；

(七) 企业稳定情况，包括每次影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、上访部门、社会影响和处理情况；

(八) 企业管理情况，包括使用 GPS、行车记录仪等科技设备的营运车辆数量和车牌号，车辆喷涂统一标识和外观、企业服务人员统一服装以及获得县级级以上荣誉称号的情况。

第十一条 货运企业应当加强对质量信誉档案的管理，按照第十条的要求及时将相关内容和材料记入质量信誉档案，并按照县道路运输管理机构的要求定期报送相关材料。

第十二条 县道路运输管理机构应当加强对道路货物运输市场的监督和检查，认真受理社会投诉举报，加强与相关部门的信息沟通，及时、全面、准确了解掌握货运企业质量信誉的情况，经核实后及时记入道路运输管理机构的质量信誉档案。

县道路运输管理机构应当加强信息化建设，逐步建立道路货物运输企业质量信誉公共信息平台，实现信息共享。

第十三条 货运企业质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。考核工作应当在考核周期次年的 3 月至 6 月进行。

第十四条 货运企业应在每年的 3 月底前，根据本企业的质量信誉考核档案对上年度的质量信誉情况进行总结，向县道路运输管理机构申请考核，并如实报送质量信誉情况总结及有关材料。

县道路运输管理机构在日常工作中已经掌握被考核道路货

物运输企业质量信誉考核指标情况的,可不再要求道路货物运输企业报送此项指标的相关材料。

在异地设有分公司的货运企业,按上述要求提供材料时,应当包括分公司的营运车辆及质量信誉情况。

第十五条 县道路运输管理机构应将货运企业的各项考核指标数据和所得分数、初评结果书面通知被考核道路货物运输企业,并在当地主要新闻媒体或本机构网站上进行为期 15 天的公示。被考核企业或者其他单位、个人对公示结果有异议的,可在公示期内向县交通运输主管部门或市级道路运输管理机构书面申诉或者举报。

向县道路运输管理机构举报货运企业质量信誉有关情况的单位或个人,应加盖单位公章或如实签署姓名,并附联系方式,否则不予受理。

第四章 奖惩措施

第十六条 鼓励货源单位在选定货物承运单位时优先选择货运质量信誉等级高的货运企业。

第十七条 货运企业上一年度质量信誉等级为 D 级或上两年度连续考核为 C 级的,县道路运输管理机构应当责令其进行整改。整改结束后,县道路运输管理机构应当对整改情况进行验收。整改不合格且存在重大安全隐患的,由原许可机关按照相关规定吊销其相应的道路货物运输经营许可。

第十八条 货运企业有下列情形之一的,其年度质量信誉考

核为 D 级。

（一）不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求报送质量信誉材料，拒不改正的；

（二）在质量信誉考核过程中故意弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重的；

（三）未按要求建立质量信誉考核档案，导致质量信誉考核工作无法进行的。

附件 2

出租汽车行业信用建设和服务质量信誉考核 工作方案

为规范出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业诚信体系，提升出租汽车服务水平，依据《出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》规定，经研究决定开展出租汽车信用建设和服务质量信誉考核工作，现制定工作方案如下：

一、提高认识，强化组织领导

出租汽车信用建设和服务质量信誉考核工作是出租汽车管理机构有效实施出租汽车行业监管的一项重要措施和日常性业务工作，是强化监管、稳步提升出租汽车服务质量的有效手段，是提高管理水平，实现出租汽车行业管理标准化、规范化、集约化和人本化的一项实际行动。出租汽车管理部门、出租汽车公司要高度重视，充分认识服务质量信誉考核的重要意义，把质量信誉考核作为一项重要工作，加强组织领导，周密部署，抓好落实，确保按期如实完成质量信誉考核工作任务。

二、考核范围

考核范围：经审批核发道路运输经营许可证的出租汽车公司和核发服务监督卡的出租汽车驾驶员。

三、考核内容、步骤和方式

(一) 各出租汽车公司根据《河南省出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准实施细则(试行)》和《河南省出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准实施细则(试行)》的通知,按照出租汽车服务质量考核内容和考核指标进行自查整改。

1. 出租汽车企业服务质量信誉考核指标包括:

(1) 企业管理指标:管理制度、合同管理、驾驶员权益保障、信息化建设、服务质量信誉档案、保险、企业文化、职工教育培训等情况;

(2) 安全运营指标:安全责任落实、交通事故责任率、交通事故责任伤人率、交通事故责任死亡率等情况;

(3) 经营行为指标:交通违法行为、经营违法行为等情况;

(4) 运营服务指标:车容车貌、服务评价、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况;

(5) 社会责任指标:维护行业稳定、节能减排与环保等情况;

(6) 加分项目:政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。

2. 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核内容包括:

(1) 遵守法规:遵守相关法律、法规、规章等情况;

(2) 安全生产:参加教育培训和发生交通事故责任等情况;

(3) 经营行为:发生交通违法行为、经营违法行为等情况;

(4) 运营服务:文明优质服务、维护乘客权益以及投诉等

情况。

(二) 各出租汽车公司通过自查整改,建立出租汽车公司服务质量信誉档案和出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。

1. 出租汽车公司服务质量信誉档案应当包括下列内容:

(1) 经营者基本情况: 出租汽车经营许可证、工商执照、从业人员数量、出租汽车数量、车辆运营证件等情况;

(2) 企业管理情况: 管理制度、劳动合同或经营合同、车辆技术档案、安装卫星定位系统、电召服务系统及车载终端设备、企业文化与职工教育培训等情况。

(3) 安全运营情况: 安全生产责任制度、交通事故责任认定书、交通事故处理等情况。含每次交通事故责任事故、违章时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶员基本情况、死伤人数及后果等;

(4) 经营行为情况: 对驾驶员交通违法行为、经营者和驾驶员经营违法行为的行政处罚等情况;

(5) 运营服务情况: 乘客投诉数量、比例和原因、媒体曝光、核查处理和整改等情况;

(6) 社会责任情况: 完成政府指令性任务、车辆能耗和使用节能减排技术等情况;

(7) 稳定情况: 影响社会稳定时间的时间、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况;

(8) 加分项目情况: 获得政府和部门表彰、社会公益、新

能源出租汽车使用等情况。

2. 出租汽车驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容：

(1) 基本情况：出租汽车驾驶员的姓名、性别、身份证号、住址、联系电话、服务单位、初领驾驶证日期、准驾车型、从业资格证号、从业资格证领取和变更记录等情况，以及参加培训教育的时间、举办单位、主要内容、学时等情况。

(2) 遵守法规情况：查处出租汽车驾驶员违法行为等情况；

(3) 安全生产情况：交通事故责任的时间、地点、死伤人数、经济损失等情况，以及交通事故责任认定和处理等情况；

(4) 经营服务情况：乘客投诉，媒体曝光服务质量事件等情况。

(5) 先进事迹情况：当地主要新闻媒体宣传表扬的见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等事迹。

(三) 各出租汽车公司向运管机构申请考核，并如实报送出租汽车公司服务质量信誉考核（含电子档案）等材料。运管机构应对所辖出租汽车公司上报的服务质量信誉考核（含电子档案）等材料进行初评。逾期未报者，直接定为 B 级企业。

(四) 组成考核组，根据《出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准实施细则》对出租汽车公司申报的服务质量信誉考评报告及自评报告等有关材料以及现场检查情况，进行核实、打分，并形成初评意见。

(五) 考核组的初评结果，在本机构网站或本级交通主管部

门网站上进行为期 10 天的公示。

(六) 公示结束后, 考核组对各出租汽车公司的申诉和社会反映的情况进行调查考核, 根据调查考核情况对各出租汽车公司的服务质量信誉等级重新提出考核结果。

根据考核组的考核结果, 对考核等级为 AA 级及以下的, 由运管机构进行核定。

四、考核奖惩

(一) 运管机构应将出租汽车公司跟服务质量信誉考核结果作为配置出租汽车经营权指标的重要依据, 并按以下规定执行:

1. 对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AA 级及以上的出租汽车公司, 在申请出租汽车经营权延续经营时, 在符合法定条件下, 可优先予以批准;

2. 对服务质量信誉考核等级连续两年被评为 A 级的出租汽车公司, 应当督促其加强内部管理;

3. 对服务质量信誉考核等级被评为 B 级的出租汽车企业, 应当责令其限期整改, 并不能参加出租汽车经营权服务质量招投标。

(二) 运管机构应当在服务监督卡上标注出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级。

1. 出租汽车公司应当加强对服务质量信誉考核等级为 B 级的出租汽车驾驶员的教育和管理。

2. 出租汽车驾驶员有下列情形之一的, 运管机构应当将其列入不良记录名单:

(1) 在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为 0 分，且未按照规定参加培训的；

(2) 连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为 B 级的；

(3) 在一个考核周期内积累综合得分有两次以上为 0 分的；

(4) 无正当理由超过规定时间，未签注服务质量考核等级的；

(5) 发生其它严重违法行为或服务质量事故的。

3. 运管机构应当建立不良记录出租汽车驾驶员名单数据库，并加强对不良记录出租汽车驾驶员培训和管理。

道路运输从业人员信用建设管理办法

第一章 总则

第一条 为加强道路运输从业人员动态监管，推进建立以信用为基础的新型监管机制，引导道路运输从业人员依法经营，诚实守信，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《河南省道路运输管理条例》、《河南省社会信用管理条例》、交通运输部《道路运输从业人员管理规定》《道路运输驾驶员诚信考核办法(试行)》等法律法规和有关要求，结合我县行业实际，制定本办法。

第二条 在新乡县行政区域内从事道路运输经营活动的从业人员（以下简称从业人员）相关的信用信息归集、失信行为认定、信用等级评定、信用修复、信用结果应用等活动，适用本办法。

第三条 本办法所称的从业人员是指依法在交通运输部门取得道路运输从业资格证件的道路客运、货运驾驶员，道路危险货物运输押运员。

第四条 从业人员信用管理工作遵循依法公开、公平公正、便民高效的原则，实行分级分类、动态监管。

第五条 交通运输主管部门负责道路运输从业人员信用管理工作，具体由其负责道路运输管理的部门（机构）实施。

第六条 从业人员应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，诚信从业，履行社会责任，为社会提供安全、优质的运输服务。

第二章 信用信息归集

第七条 从业人员相关信用信息包括从业人员基本情况信息、荣誉信息、失信行为信息和信用评价信息等与运输经营活动相关的信用信息。

第八条 从业人员基本情况信息包括从业人员姓名、性别、身份证号码、住址、联系电话、服务单位、驾驶证初领日期、准驾车型、从业资格证件号码、从业资格类别、从业资格证件初领日期和变更记录以及继续教育情况等。

第九条 从业人员荣誉信息包括：

- (一) 有关部门形成的与交通运输相关的表彰和奖励信息；
- (二) 完成政府指令性应急运输任务信息；
- (三) 其他相关荣誉信息。

第十条 从业人员失信行为信息包括从业人员在从事运输经营活动中产生的涉及违法的失信行为信息和其他失信行为信息。

从业人员涉及违法的失信行为信息是指从业人员违反交通运输相关法律、法规、规章等情况信息。

第十一条 从业人员信用评价信息是指交通运输主管部门对从业人员信用状况评价的结果。

第十二条 交通运输主管部门应当根据失信行为信息，按照失信行为造成后果的严重程度，分别认定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。

第十三条 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，被吊销从业资格证或者因为从业人员违法被撤销许可的；

（二）违反交通运输有关法律法规，被责令停止运输经营活动的；

（三）因从业人员的主要责任，从业单位被交通运输部门责令停产停业、核减相应经营范围、撤销或者吊销相关许可证件的；

（四）未取得相应从业资格证，或者使用失效、伪造、变造的从业资格证，或者超越从业资格证核定范围，从事道路“两客一危”运输活动的；

（五）发生重大及以上运输安全生产、服务质量、环境污染责任事故的；

（六）在信用管理过程中弄虚作假，拒不改正，情节严重的；

（七）符合交通运输主管部门规定的失信联合惩戒对象名单条件的。

除严重失信行为以外的失信行为，应当认定为一般失信行为。

第十四条 交通运输主管部门应当及时将失信行为信息在交通运输主管部门网站、服务窗口等公布。

第十五条 对公布的失信行为信息有异议的，自公布之日起5个工作日内，可以向负责认定的交通运输主管部门提出异议申请。

负责认定的交通运输主管部门收到异议申请后，应当在15个工作日内进行核查，依据相关规定以及核查结果作出维持、更正或者撤销认定的决定，书面告知从业人员及其所属的经营者以及从业人员以外的申请人，并对原公布的失信行为信息予以更正。

异议处理期间，不影响失信行为的认定与处理。

第十六条 对从业人员失信行为实行记分制，单次失信行为记分为1至20分，并实行累积记分。同一个失信行为符合多种失信记分标准的，应当按照最高记分值予以记分，不得重复记分。

第十七条 对从业人员从事运输经营活动被作为责任主体实施失信记分和失信行为认定的，应当同时对其所属的经营者、所涉及的车辆予以相同记分。

第十八条 交通运输主管部门应当在发放道路运输从业资格证证件时建立从业人员信用档案，并按照档案管理有关规定做好信用档案管理和维护。从业人员信用档案年度信息归集工作截止于当年12月31日。

第三章 信用等级评定

第十九条 从业人员信用等级每年评定一次，评定周期为一年，从每年1月1日至12月31日。

第二十条 从业人员信用等级分为好、较好、一般和较差，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

（一）评定周期内信用记分值不满 5 分的，信用等级为 AAA 级；

（二）评定周期内信用记分值在 5 分以上不满 10 分的，信用等级为 AA 级；

（三）评定周期内信用记分值在 10 分以上不满 20 分的，信用等级为 A 级；

（四）评定周期内信用记分值在 20 分以上的，信用等级为 B 级。

第二十一条 信用等级评定实行动态管理，评定周期内从业人员有下列情形之一的，信用等级直接定为 B 级，并及时在本级交通运输主管部门网站、服务窗口等进行公布：

（一）发生本办法规定的严重失信行为或者符合交通运输主管部门规定的失信联合惩戒对象名单条件的；

（二）发生有人员死亡的一般以上道路运输安全生产责任事故，且负主要责任的；

（三）因违法从事道路运输经营活动受到拘留以上行政处罚或者被追究刑事责任的。

第二十二条 从业人员未于当年度 12 月 31 日前完成信用自检信息填报的，其当年信用等级最高不得超过 AA 级，连续两年未完成信用自检信息填报的，其当年信用等级最高不得超过 A 级。

从业人员自检信息填报过程中，弄虚作假的，其当年信用等级最高不得超过 A 级。

第二十三条 从业人员失信行为只在一个评定周期内记分。一个评定周期届满，从业人员违法、违规行为按照相关规定处理完毕的，该行为的记分记入本评定周期；尚未处理完毕的，应当转入下一个评定周期。

第二十四条 交通运输主管部门应当于每年 1 月 31 日前依据本办法规定的评定标准形成信用等级初步结果，在本级交通运输主管部门网站、服务窗口等进行公示，公示期为 5 个工作日。

第二十五条 在公示期内，对信用等级评定初步结果有异议的，可以向负责评定的交通运输主管部门提出异议申请。

第二十六条 负责信用等级评定的交通运输主管部门应当于每年 3 月 10 日前将信用等级评定结果向社会公布。

第四章 信用修复

第二十七条 失信从业人员应当主动纠正失信行为，消除不良社会影响，按照规定履行相关义务、完成整改要求，并通过信用承诺、参加公共信用管理部门或者交通运输主管部门组织的信用培训等方式进行信用修复。

从业人员一般失信行为信息公布满 3 个月、严重失信行为信息公布满 1 年，且公布期内未再发生同类以上失信行为的，可以向交通运输主管部门提出修复申请。

第二十八条 按照“谁产生、谁核查，谁认定、谁修复”的原则，信用修复应当按照如下程序进行：

（一）提出申请。申请人向作出认定的交通运输主管部门提交《信用修复申请书》、《信用修复承诺书》和整改合格材料等相关情况说明材料。

（二）受理申请。作出认定的交通运输主管部门自收到申请之日起5个工作日内，对信用修复对象符合性和申请材料完整性予以确认，不予受理的，应当书面告知申请人不予受理的事实、理由和救济途径。

（三）核查申请。录入失信行为信息的交通运输主管部门及其所属各职能部门（机构）对申请人的信用整改情况进行核查，并出具整改通过验收以及失信行为修复验收意见。

（四）修复认定。交通运输主管部门根据核查结果自收到申请之日起30个工作日内作出《信用修复通知书》，及时告知申请人信用修复处理结果；不予修复的，应当告知申请人不予修复的事实、理由和救济途径。

（五）修复处理。交通运输主管部门应当根据《信用修复通知书》处理意见，在5个工作日内在其门户网站上公布该修复信息，并公示申请人的《信用修复承诺书》，将结果报上级交通运输主管部门和同级公共信用管理部门。

第五章 信用结果应用

第二十九条 交通运输主管部门所属各职能部门在行政管理过程中应当主动查询使用从业人员信用信息，将从业人员信用情况作为从业资格证审核、评比表彰等重要依据，形成从业人员信用监管机制。

第三十条 经营者应当在相应的服务监督卡或者驾驶员信息公示卡上标注从业人员的信用等级情况。

第三十一条 从业人员上一年度信用评定等级为 AAA，且当年信用记分不满 5 分的，交通运输主管部门可以按照国家 and 省有关规定，给予如下激励措施：

（一）鼓励经营者优先聘用信用等级高的从业人员，将其薪资待遇、晋升、培训、表彰、奖励与信用状况相结合；

（二）在行业相关荣誉表彰、评优评先时予以优先考虑；

（三）在经营者新增客运班线、公共汽车客运线路以及新增包车、旅游客车或者出租汽车客运运力等服务质量招标投标中设置加分项；

（四）给予业务办理“绿色通道”待遇，对部分申报材料不具备的，实行先进行“信用承诺”后补报材料；

（五）树立为诚信典型并向社会推介等。

第三十二条 道路旅客运输经营者、道路危险货物运输经营者在录用从业人员时，应当对记录有一般失信行为信息的应聘人员组织岗前教育培训。

第三十三条 从业人员涉及违法的失信行为记分按照交通运输主管部门有关道路运输违法行为累积记分管理规定执行。

第三十四条 从业人员连续三个评定周期信用等级均为 B 级，交通运输主管部门可以依法撤销其从业资格证件。

第三十五条 从业人员符合以下条件之一的，可以列入道路运输市场重点关注对象名单：

- （一）当年内信用记分达到 20 分的；
- （二）上年度信用等级被评为 B 级的；
- （三）距离上一次移出失信联合惩戒对象名单的时间不足 1 年的。

第三十六条 从业人员被列入重点关注名单的，交通运输主管部门可以采取如下措施：

- （一）列为重点监管对象，开展失信提示；
- （二）责令经营者加强对其教育和管理，及时将其调离关键服务岗位，不得安排其参加具有重大政治和国防战备意义、社会影响大、安全风险高的运输生产任务；
- （三）取消评优评先资格。

第六章 监督管理

第三十七条 交通运输主管部门应将从业人员信用管理工作纳入年度考核内容，加强信用制度建设、人员培训和宣传，加强对其所属的各职能部门信用信息归集、查询、应用等方面的考核。

第三十八条 交通运输主管部门及其所属各职能部门(机构)工作人员在信用管理工作中,违反相关法律法规规章和本办法规定,有下列情形之一的,视情节轻重依法依纪给予处分:

(一)未按规定归集信用信息、认定失信行为、评定信用等级、实施信用修复、应用信用结果的;

(二)在规定期限内未对陈述和申辩、异议申请、复核申请等作出处理答复的;

(三)违反规定进行虚假信用信息记录的;

(四)擅自清除、篡改、虚构、隐匿信用信息记录的;

(五)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

附件 4

机动车驾驶员培训行业信用建设红黑榜 工作方案

为褒扬诚信、惩戒失信，建立机动车驾驶员培训行业（以下简称“驾培行业”）信用体系，依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路运输条例》《机动车驾驶员培训管理规定》《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）、《关于推进机动车驾驶人培训考试制度改革意见的通知》（国办发〔2015〕88号）等有关规定，结合机动车驾驶员培训管理职能，制定本方案。

第一章 适用范围

本方案适用于本行政区域内的机动车驾驶员培训机构（以下简称“驾培机构”）、机动车驾驶培训教练员（以下简称“教练员”）以及驾培行业其他管理人员（以下简称“其他管理人员”）。

驾培行业信用“红榜”（下称红榜）是指在主流媒体上对遵守法律法规、坚持诚实守信经营并具有良好示范带动作用的驾培机构、教练员的有关情况进行公布。

驾培行业信用“黑榜”（下称黑榜）是指在主流媒体上对具有违反法律法规、不履行法定义务、违背诚信守诺原则、弄虚作假等行为，并在社会上造成不良影响的驾培机构、教练员、其他

管理人员的有关情况进行公布。

驾培机构、教练员、其他管理人员的信用红黑榜信息实施动态管理，采取定期或不定期的形式予以发布。

收集、报送、公布、使用驾培行业信用红黑榜，实施守信激励与失信惩戒，应当遵循合法、真实、准确、及时的原则，依法维护国家利益、社会利益、企业和学员的合法权益，保守国家秘密、保护商业秘密和个人隐私。

第二章 公布内容

红黑榜信息公布内容要素包括：法人：企业名称、统一社会信用代码、守信/失信内容。自然人：姓名、性别、身份证、守信/失信内容。

驾培机构符合以下条件之一且所属教练员、其他管理人员未被列入黑榜的，列入信用红榜：（一）本年度质量信誉考核结果为优秀的；（二）荣获交通运输行业主管部门表彰或荣誉的；（三）本年度内无培训服务质量投诉且安全生产主体责任落实较好，年度内无安全生产责任事故的；（四）根据法律、法规和上级文件规定应当列入信用红榜的其他情形。

驾培机构有下列情形之一的，列入信用黑榜：（一）组织或参与驾驶证考试舞弊的；（二）在安全生产中存在较大安全隐患，且拒不改正，被列入交通运输领域“黑名单”的；对重大以上生产安全事故负有直接责任，经各级安全生产管理部门认定并作出行政处罚的；被市级以上安全生产管理部门列入“安全生

产不良行为记录黑名单”的；（三）本年度培训服务质量差，投诉量居前三位且有效投诉超过 10 起的；（四）因违规经营行为，引发群体上访事件，造成恶劣社会影响的；

驾培机构有下列情形之一且拒不改正的，列入信用黑榜：（一）使用无效的机动车驾驶员培训许可证件或超越许可事项，非法从事机动车驾驶员培训业务的；（二）非法转让、出租机动车驾驶员培训许可证件的；（三）不严格按教学大纲和教学规定进行培训或在培训结业证书发放时弄虚作假的；（四）未按照要求聘用教学人员的；（五）未按规定建立学员档案、教学车辆档案的；（六）未按规定如实报送《培训记录》和有关统计资料的；（七）存在索取、收受学员财物，或谋取其他利益等不良行为的；（八）采取异地培训、恶意压价、欺骗学员等不正当手段开展经营活动的；（九）使用报废、检测不合格的和不符合国家规定的车辆或社会车辆从事机动车驾驶员培训业务的；（十）不在核定的教学场地或指定的教练路线进行培训的；（十一）根据法律、法规和上级文件规定应当列入信用黑榜的其他情形。

教练员符合以下条件之一的，列入信用红榜：（一）被评为市级以上优秀教练员的；（二）参加市级以上技能比武获得名次或荣誉的；（三）有见义勇为、助人为乐等对社会有突出贡献的行为的；（四）根据法律、法规和上级文件规定应当列入信用红榜的其他情形。

教练员有下列情形之一的，列入信用黑榜：（一）存在未按

照《教学大纲》进行培训，缩短培训学时或缩减训练项目的；（二）存在填写《教学日志》和《培训记录》弄虚作假的；（三）有交通违法满分记录或发生重大以上交通事故且负主要责任的；（四）饮酒后执教或允许学员酒后驾驶车辆训练的；（五）教学活动中，因骚扰、侮辱、歧视或打骂学员等不文明执教行为或“索、拿、卡、要”等不廉洁执教行为情节严重被投诉举报，且经驾培主管部门查证属实的；（六）因教练员严重违反受聘驾培机构的内部管理制度或利用受聘驾培机构的教学设施设备培训其他机构学员等违规行为被驾培机构解聘，且经驾培主管部门查证属实的；（七）存在以贿赂考试员、承诺考试合格等名义向学员索取财物或变相收受好处、参与违规办理驾驶证或考试舞弊等行为的；（八）根据法律、法规和上级文件规定应当列入信用黑榜的其他情形。

从事机动车驾驶培训经营的法定代表人、负责人等其他管理人员有下列情形之一的，列入其他管理人员信用黑榜：（一）不按规定履行法定职责或管理制度，造成生产安全责任事故的；（二）存在其他违反《安全生产法》以及道路运输有关法律法规行为，经交通运输主管部门认定纳入交通运输从业人员“黑名单”的；

（三）通过职务便利，收受学员财物经行业主管部门查证属实且拒不退还的；（四）有影响驾培行业的失信行为，被县级以上人民政府、县级以上司法机关或者县级以上有关行政主管部门查处，被列入失信黑名单的；（五）有其他严重失信行为，驾培主管部门依法认定应当列入信用黑榜的。

第三章 红黑榜信息评定程序

驾培机构、教练员、其他管理人员信用红黑榜信息评定工作按照下列程序进行：（一）收集。驾培主管部门负责收集本辖区内驾培机构、教练员、其他管理人员的信用红黑榜信息及相关的证明材料。（二）审核。驾培主管部门根据红黑榜评定标准，对拟列入红榜的驾培机构、教练员经处依法行政领导小组会议提出初审意见后，报上级分管领导审议批准最终确认列入信用红榜；对拟列入黑榜的驾培机构、教练员、其他管理人员信息进行核查，经处业务科室提出初审意见后，报处领导审核确定拟列入信用黑榜。（三）告知。对拟列入信用黑榜的驾培机构、教练员、其他管理人员，驾培主管部门应于公布前书面告知当事人。当事人应从收到告知书之日起7日内向驾培主管部门提出书面复核申请并提交相应的证据，经驾培主管部门依法行政领导小组研究决定后报上级分管领导审议批准是否列入黑榜。其中不予采信，应告知当事人理由和依据。（四）公布。拟列入信用红榜的驾培机构、教练员，经驾培主管部门的上级分管领导同意后，将驾培机构、教练员的信用红榜信息在信用长沙和市政府官网、市交通运输局官网等主流媒体上公布；拟列入信用黑榜的驾培机构、教练员、其他管理人员经告知无异议或异议申请不予采纳的，经驾培主管部门的上级分管领导同意后，将驾培机构、教练员、其他管理人员的信用黑榜信息在主流媒体上公布。

第四章 红黑榜信息动态管理

红榜有效期为 2 年，列入红榜的驾培机构或教练员在有效期内出现违法违规或违诺失信等行为，经查证属实的，经驾培主管部门审核批准后，将其从“红榜”上撤出。列入黑榜的驾培机构、教练员、其他管理人员有效期为 1 年，连续进入“黑榜”的上述主体，从第 2 次纳入“黑榜”管理起，管理期限为 3 年。

列入“黑榜”的驾培机构，在“黑榜”期限届满时，由驾培行业主管部门对其组织检查，在“黑榜”期间对违法违规行为或事故隐患整改到位且未发生本细则第九、十条所规定情形的，经驾培主管部门审核批准后，将其从“黑榜”上撤出。

驾培机构、教练员、其他管理人员黑榜有效期限内原则上不能撤出，在黑榜有效期内，如主动积极纠错和修复，挽回社会影响并取得较大成效，可以书面申请结束公布其黑榜信息，经驾培主管部门的上级分管领导审核批准后，可提前撤出黑榜，但黑榜有效期限不得低于 6 个月。

第五章 红黑榜奖惩措施

对列入红榜的驾培机构，在符合相关法律、法规规定的条件下，享有以下激励措施：（一）在主流媒体上宣传；（二）在行政审批、市场准入中予以优先办理；（三）在日常检查、专项检查中优化检查频次；（四）在评优评奖活动中予以加分或在同等条件下优先考虑，推荐参加诚信示范单位创建活动；（五）根据法律、法规和上级文件规定可以实施的其他激励措施。

对列入黑榜的驾培机构，在符合相关法律、法规规定的条件

下，可采取相应措施予以惩戒：（一）诚信约谈警告。对被列入黑榜的驾培机构，驾培主管部门每年至少约谈1次其主要负责人，并宣传相关法律法规，督促其在经营活动中严格自律、诚信守法、履行社会责任；（二）纳入日常监督检查重点对象，每月至少进行一次督查检查，并随时追踪整改情况；建立常态化暗查暗访机制，不定期开展抽查；发现有新的违法违规行为的，要依法依规从重处罚。（三）在行业内进行通报，并通过主流媒体公开；（四）黑榜有效期内不得晋升资质等级；（五）情节严重的，协同相关部门进行联合惩戒；（六）根据法律、法规和上级文件规定可以实施的其他惩戒措施。

机动车维修企业信用建设和质量信誉考核 工作方案

为加强我县机动车维修市场管理,加快机动车维修市场诚信体系建设,建立和完善优胜劣淘的市场机制及退出机制,引导和促进机动车维修企业依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务,依据《机动车维修管理规定》和《河南省机动车维修企业质量信誉考核实施细则》等文件要求,结合我县工作实际,对县机动车维修企业加快推进信用建设和质量信誉考核工作,现制定工作方案如下:

一、考核范围和内容

凡在我县已获经营许可和备案的机动车维修企业,依照《河南省机动车维修企业质量信誉考核实施细则》均参加质量信誉考核。

机动车维修企业信用建设和质量信誉考核按照《河南省机动车维修企业质量信誉考核实施细则》及一、二类汽车维修企业质量信誉考核记分标准、汽车专项维修(三类)、摩托车(一、二类)维修业户质量信誉考核记分标准,在考核期内对机动车维修企业的经营资格、经营管理、人员素质、安全生产、维修经营、经营行为、环境保护和社会责任等方面进行综合评价。

二、时间安排

（一）宣传动员阶段

广泛宣传开展机动车维修企业质量信誉考核活动的目的、意义和考核评分标准，营造良好的舆论氛围，调动机动车维修企业和社会各界参与考核活动的积极性。

（二）企业自查阶段

机动车维修企业按照《河南省机动车维修企业质量信誉考核实施细则》及考核标准对本企业质量信誉情况进行认真总结并进行自查，对查找出的问题和不足地方要制定相应的整改措施，由专人负责落实。并根据本企业的质量信誉档案对质量信誉情况进行总结，向所在地道路运输管理机构申请考核，提交“河南省机动车维修企业质量信誉考核申请表”、本企业质量信誉考核指标相对应的有关资料。

（三）考核阶段

根据机动车维修企业提出的考核申请，各级维修管理部门按照《河南省机动车维修企业质量信誉考核实施细则》及考核标准对辖区内的维修企业进行质量信誉考核，结合日常考核完成初评工作。

（四）公示阶段

对全县机动车维修企业等级评定情况进行公示。并将有关全县运输企业质量信誉考核情况进行通报。

三、工作要求

二、时间安排

（一）宣传动员阶段

广泛宣传开展机动车维修企业质量信誉考核活动的目的、意义和考核评分标准，营造良好的舆论氛围，调动机动车维修企业和社会各界参与考核活动的积极性。

（二）企业自查阶段

机动车维修企业按照《河南省机动车维修企业质量信誉考核实施细则》及考核标准对本企业质量信誉情况进行认真总结并进行自查，对查找出的问题和不足地方要制定相应的整改措施，由专人负责落实。并根据本企业的质量信誉档案对质量信誉情况进行总结，向所在地道路运输管理机构申请考核，提交“河南省机动车维修企业质量信誉考核申请表”、本企业质量信誉考核指标相对应的有关资料。

（三）考核阶段

根据机动车维修企业提出的考核申请，各级维修管理部门按照《河南省机动车维修企业质量信誉考核实施细则》及考核标准对辖区内的维修企业进行质量信誉考核，结合日常考核完成初评工作。

（四）公示阶段

对全县机动车维修企业等级评定情况进行公示。并将有关全县运输企业质量信誉考核情况进行通报。

三、工作要求

(一) 信用建设和质量信誉考核工作时间紧、任务重，各部门要高度重视，加强领导，认真组织，制定具体工作安排，务必将此次工作做好。

(二) 为认真贯彻落实交通部《道路运输从业人员管理规定》，进一步提高我县维修从业人员整体素质，我们要将维修人员培训作为此次质量信誉考核的重点，按照国家标准对从业人员严格把关，力争达到人人持证上岗。

(三) 各机动车维修企业应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，诚信经营，履行社会责任，按照要求认真、参加质量信誉考核，抓紧时间自检自查，建立质量信誉档案，认真及时填写申报材料，积极配合考核小组的实地考察工作。

(四) 维修企业质量考核工作人员，在考核中应坚持公平、公正、便民和依法的原则，认真学习有关规定，抓好落实。对在评价工作中不严格程序、标准评价或乱收费、乱罚款、刁难维修企业的人员，要予以通报，并追究其相关责任。