HNPR-2026-15003

湖南省交通运输厅文件

湘交运输规〔2026〕2号

湖南省交通运输厅
关于印发《湖南省道路运输信用评价实施办法》的通知

各市州交通运输局，厅直有关单位，厅机关有关处室：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于社会信用体系建设的决策部署，加快推进我省信用交通建设，根据《湖南省社会信用条例》《湖南省道路运输条例》等有关规定，结合本省实际，我厅制定了《湖南省道路运输信用评价实施办法》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

湖南省交通运输厅

2026年1月12日

湖南省道路运输信用评价实施办法

第一章 总 则

第一条 为加快推进信用交通建设，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，推进道路运输市场主体信用分级分类监管，维护道路运输市场秩序，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅 关于健全社会信用体系的意见》《湖南省社会信用条例》《湖南省道路运输条例》等有关规定，结合行业实际，制定本实施办法。

第二条 县级以上交通运输主管部门对道路运输从业企业和从业人员的信用信息采集、信用等级评价、信用信息公布、信用奖惩等活动，适用本实施办法。

本实施办法所称的道路运输从业企业包含本省道路旅客运输经营者（含班线客运、包车客运和旅游客运）、道路货物运输经营者（含普通货运和危险货运）、出租汽车经营者（含巡游出租汽车和网络预约出租汽车）、机动车维修经营者、机动车驾驶员培训机构、道路运输客运站与货运站（场）经营者、道路运输车辆动态监控服务平台经营者。

本实施办法所称道路运输从业人员包含本省道路旅客运输、普通货物运输、危险货物运输、巡游出租汽车及网络预约出租汽车驾驶员和机动车驾驶培训教练员。

第三条 道路运输从业企业和从业人员的信用评价，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 道路运输从业企业和从业人员应当自觉遵守法律法规及规章制度，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为公众提供优质服务。

第五条 省交通运输厅负责组织领导本行政区域内的道路运输从业企业和从业人员的信用评价工作，县级以上交通运输主管部门组织开展道路运输从业企业和从业人员的信用评价工作，其所属的道路运输行业发展机构协助做好相关工作。

第六条 县级以上交通运输主管部门应当建立健全道路运输行业信用体系，对监管对象进行分级分类，根据信用等级高低采取差异化的监管措施。

第二章 评价内容及信用等级

第七条 道路运输从业企业信用评价是指依据相关评价办法，对从业企业落实安全生产主体责任、规范经营管理、保障服务质量、履行社会责任等方面的综合评价。信用评价结果由行业信用评价结果（占 90%）和公共信用综合评价结果（占 10%）构成。其中行业评价实行百分制，基础分为 100 分，加分项分值为 10 分；公共信用评价结果为省发展改革委公布的上一年度四个季度综合评价结果的平均分。公共信用综合评价为“差”级的，行业信用评价不得评为“优”或“良”级。

道路运输从业人员信用评价是指依据相关评价办法，对从业人员落实安全生产责任、保障服务质量、规范从业行为、履行社会责任等方面的综合评价。

道路运输从业企业和从业人员的信用评价与日常安全风险评级挂钩。

第八条 道路运输从业企业信用评价实行百分制，信用等级按评价得分高低分为优、良、合格、不合格四个级别，分别用 A、B、C、D 表示。一般性评定标准如下（见附件 1 至 4、附件 6、附件 8、附件 10 至 13 和附件 15）:

（一）评分≥85 分为 A 级;

（二）70 分≤评分<85 分为 B 级;

（三）60 分≤评分<70 分为 C 级;

（四）评分<60 分为 D 级。

第九条 道路运输从业企业具有以下行为之一的，直接认定为 D 级。

1.严重危害人民群众生命安全的行为。

2.发生一次死亡 3 人以上交通事故且在评价结果确定前已由公安交警认定为负同等、主要或全部责任。

3.发生一次恶性服务质量事件。

4.严重破坏市场公平竞争秩序的行为，包括贿赂、逃税骗税、无证照经营、出借和借用资质投标、围标串标、侵害消费者合法权益、利用不正当手段取得行政许可（备案）、行政确认、行政

给付或行政奖励等行为。

5.拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力的行为，包括当事人在司法机关、行政机关作出判决或决定后，有履行能力但拒不履行、逃避执行等行为。

6.交通运输主管部门依据法律、行政法规或党中央、国务院政策文件、交通运输部门规章认定的行为。

第十条 道路运输从业人员信用评价实行扣分制，如有加分情形，按相关规定执行。信用等级按评价累计扣分值由少到多分为优、良、合格、不合格四个级别，分别用 A、B、C、D 表示。一般性评定标准如下（见附件 5、附件 7、附件 9、附件 14）:

（一）评价周期内累计扣分 0 分的，为 A 级;

（二）评价周期内累计扣分 9 分以下的，为 B 级;

（三）评价周期内累计扣分 10 ~ 19 分的，为 C 级;

（四）评价周期内累计扣分 20 分以上的，为 D 级。

第十一条 道路运输从业企业所设分公司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、货物运输和出租汽车客运企业，总公司名下拥有营运车辆并直接开展经营活动的，总公司、分公司应当分别进行信用评价，分公司的评价结果同时记入总公司；总公司名下无车辆的，仅对分公司进行信用评价，评价结果记入总公司。

第十二条 道路运输从业企业经营范围涉及本实施办法规定的2个及以上类别信用评价的，应当分类评定其信用等级。

第三章 组织实施

第十三条 信用评价工作实行定期评价与动态评价相结合方式。其中道路运输从业企业、出租汽车驾驶员和机动车驾驶培训教练员信用评价采用定期评价的方式，交通运输主管部门对道路运输从业企业和从业人员上一自然年度的经营行为进行综合评价。当年新取得经营许可（备案）或者外省转入本辖区不足3个月的从业企业和从业人员，可不纳入当年的信用评价对象，如发生本实施办法第九条相关情形的，应当参加评价。

道路旅客运输、普通货物运输、危险货物运输驾驶员采用动态评价的方式，评价周期为12个月，从初次领取从业资格证件之日起计算。

第十四条 县级以上交通运输主管部门应当按照管理权限建立道路运输从业企业和从业人员的信用档案，记录、归集、管理和维护道路运输从业企业和从业人员信用信息。

道路运输从业企业信用档案包括：名称、统一社会信用代码（营业执照）、经营许可证号（备案号）、法定代表人（姓名、身份证号、联系方式）、地址、经营状态、经营范围、所属营运车辆名册及从业人员名册、分公司名称及所在地等。

道路运输从业人员信用档案包括：姓名、性别、身份证号码、

住址、联系电话、服务单位、从业资格号和类别、从业资格证件初领日期和变更记录等。

第十五条 道路运输从业企业和从业人员信用评价工作通过湖南省智慧道路运输管理平台开展。

第十六条 市州、县（市、区）交通运输主管部门应在每年4月30日前生成并汇总上一年度本级信用评价结果，每年5月31日前通过湖南省智慧道路运输管理平台向省级道路运输行业发展机构提交，每年6月30日前将评价结果向省交通运输厅提交。

评价结果如需要复核的，由相关部门按管理权限和相关依据开展复核工作（见附件16）。

第十七条 省交通运输厅在门户网、“信用交通·湖南”等平台对信用评价结果进行公示，公示期不少于10个工作日。公示期内，若道路运输从业企业和从业人员对评价结果存在异议的，可在公示期内，向省交通运输厅提出异议申诉，并提供相关证明材料（见附件19）。收到申诉后，省交通运输厅应及时组织调查处理，并在10日内将处理结果告知申诉人。

第十八条 省交通运输厅将经脱敏处理的道路运输从业企业和从业人员评价结果、信用评价等级，于每年7月31日前在门户网、“信用交通·湖南”网站公布，并为从业企业、从业人员和社会公众提供查询服务，扩大评价结果的应用范围。

第十九条 各级交通运输主管部门落实信用修复相关规定，

按照“谁认定、谁修复”的原则开展信用修复工作。被认定为失信行为记录的从业企业或者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、全面完成整改要求的，可申请信用修复。

第四章　信用结果应用

第二十条　县级以上交通运输主管部门可以将道路运输从业企业和从业人员信用评价结果作为实施行政审批、政府采购、财政补贴、行业评优评先以及实施行政执法监督、检查和管理等工作的重要参考。推动“信用交通·湖南”平台与“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。

第二十一条　信用等级为A级的道路运输从业企业和从业人员，在办理道路运输行政许可、资质等级评定等行政管理事务中，给予优先办理、简化程序，可容缺受理等；在“双随机、一公开”监管中，适当降低抽取比例，减少检查频次；在政府采购、财政性资金补助（补贴）、贷款、试点项目中，同等条件下优先列为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；在“信用交通·湖南”平台等传播媒体上宣传推介。

第二十二条　信用等级为B级的道路运输从业企业和从业人员，在“双随机、一公开”监管中，保持常规监管频次和抽取比例。

第二十三条 信用等级为C级的道路运输从业企业和从业人员，交通运输主管部门应当加强监管，在“双随机、一公开”监管中，适当提高抽取比例，增加抽查频次，适当加强现场检查；不优先推荐参加行业相关试点工作；不优先推荐或者授予文明单位（个人）、先进从业企业和从业人员（个人）等荣誉称号。

第二十四条 信用等级为D级的道路运输从业企业，将从业企业的信用信息推送至“信用交通·湖南”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；取消评优评先资格，不授予荣誉；纳入“重点监管名单”，在“双随机、一公开”监管中，提高抽取比例，增加检查频次，加强现场检查；对从业企业进行信用约谈，依法依规责令限期整改，整改期间在政务事项办理中停止办理增加经营范围、线路、运力，以及更换车辆、提高站级、新增营运车辆监控服务等有关业务。

信用等级为D级的道路运输从业人员，将从业人员的信息推送至“信用交通·湖南”平台，纳入行业重点监管对象，按相关规定参加继续教育培训，考试合格方可上岗，拒不参加的，督促所属企业责令停班停岗。

第五章 附 则

第二十五条 本实施办法下列用语含义：

（一）安全生产责任事故，是指道路运输从业企业或从业人

员在从事道路运输及道路运输相关业务经营中发生的造成人身伤亡或者直接经济损失，负同等及以上责任的事故。

（二）恶性服务质量事件，是指由于道路运输从业企业或从业人员原因，造成严重人身伤害或重大财产损失，或对社会造成恶劣影响的服务质量事件。

第二十六条 5辆车以下的普通货运经营者可根据需要自愿申请参加评价，发生本实施办法第九条情形的，应当参加评价。

第二十七条 道路运输从业企业和从业人员主动提供其他省级交通运输主管部门信用评价结果，按照对等原则进行互认。县级以上交通运输主管部门对道路运输信用评价结果进行复核。信用等级为A级及以上的，按照A级进行认定；等级为B级、C级、D级的，按照同级进行认定。

第二十八条 本实施办法为我省道路运输信用评价的纲领性文件，不同领域具体评价方式和程序，参考交通运输部和我省既有相关办法。

本实施办法规定的道路运输从业企业和从业人员信用等级与既有相关办法评价等级对应关系见附件17、附件18。

第二十九条 本实施办法自2026年1月26日起施行，有效期5年。

附件： 1. 湖南省道路旅客运输经营者信用评价标准

2. 湖南省城乡客运一体化经营者信用评价标准

3. 湖南省普通货物道路运输经营者信用评价标准
4. 湖南省危险货物道路运输经营者信用评价标准
5. 湖南省道路运输驾驶员信用评价标准
6. 湖南省巡游出租汽车经营者信用评价标准
7. 湖南省巡游出租汽车驾驶员信用评价标准
8. 湖南省网络预约出租汽车经营者信用评价标准
9. 湖南省网络预约出租汽车驾驶员信用评价标准
10. 湖南省道路旅客运输站经营者信用评价标准
11. 湖南省道路货物运输站（场）经营者信用评价标准
12. 湖南省机动车维修经营者信用评价标准
13. 湖南省机动车驾驶员培训机构信用评价标准
14. 湖南省机动车驾驶培训教练员教学质量信用评价标准
15. 湖南省道路运输车辆动态监控服务平台信用评价标准
16. 道路运输信用评价复核要求一览表
17. 本实施办法从业企业信用等级与既有细则或办法评价等级对应关系表
18. 本实施办法从业人员信用等级与既有细则或办法评价等级对应关系表
19. 道路运输信用信息异议申请表

附件 1

湖南省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	得分
1	安全生产（30 分）	交通责任事故率	5	每增 0.01 次/车，扣 0.5 分。	
2		交通责任事故死亡率	20	每增 0.01 人/车，扣 2.5 分。	
3		交通责任事故伤人率	5	每增 0.01 人/车，扣 1 分。	
4	经营行为（25 分）	经营违章率	15	每增 0.01 次/车，扣 1 分。	
5		“两客”车辆入网率、上线率	3	“两客”车辆入网省监控平台低于 100%的，每少 1%扣 0.5 分；上线率低于 100%的，每少 1%扣 0.5 分；被省道路运输管理局网站通报的，每通报一次扣 2 分。	
6		动态监控违法行为处理率	4	处理率低于 100%的，每少 1%扣 1 分。	
7		车辆管理	3	未按要求进行年度审验或审验不合格的，每辆次扣 1 分。	
8	服务质量（15 分）	老旧车辆占比	2	企业所有营运客车中，使用年限超 5 年车辆占比超 80%的，扣 1 分；使用年限超 10 年车辆占比超 50%的，扣 2 分。	
9		有效投诉率	4	有效投诉率每增 0.01 次/车，扣 1 分。	
10		媒体曝光负面事件	4	由于企业原因，发生服务质量事故，被新闻媒体曝光且情况属实，但未构成恶性服务质量事件的，在县级、市级、省级及以上新闻媒体曝光分别扣 1 分/次、2 分/次和 3 分/次。	
11		公众满意度	5	满意度≥90 分，不扣分；60 分≤满意度＜90 分，每少 1 分扣 0.15 分；满意度＜60 分，该项不得分。	
12	社会责任（10 分）	完成政府指令性运输任务	4	未按要求完成县级以上人民政府、交通运输主管部门指令性应急运输任务的，每次扣 3 分；未储备应急运力，并上报县、市交通运输主管部门备案的，发现一次扣 1 分。	

13		突发事件的应急处理、反应能力	6	未按要求制定应急预案的，扣 2 分；制定预案当年未进行演练的，扣 2 分；发生突发事件应对失当的，扣 2 分。	
14	企业管理（20 分）	安全管理制度建设与落实	4	企业应根据《道路旅客运输企业安全管理规范》建立健全各项安全管理制度（包括安全生产管理机构与人员配备、安全投入、安全生产责任制度、安全教育培训制度、安全生产绩效考核制度、客运车辆技术档案管理制度等）。存在制度未建立（或三年内未修订完善）或未有效落实的，每少一项扣 1 分；其中制度建立情况 2 分，制度落实情况 2 分。	
15		安全隐患排查与整治	6	未按要求开展安全隐患排查（至少每月 1 次）并未建立安全隐患排查治理档案的，扣 3 分/次；未按要求对隐患进行整改或整改不到位的，扣 3 分/次。	
16		质量信誉档案	2	质量信誉档案不健全的，每缺一项，扣 1 分；未及时收集、汇总、上报和存档质量信誉考核相关资料的，扣 1 分。	
17		投保安全生产责任保险	2	未投保安全生产责任保险的，扣 2 分。	
18		企业稳定	4	由于企业管理原因，导致发生违反《信访工作条例》规定，情节不严重且经批评教育后及时改正的，扣 2 分/次；经批评教育后未及时改正的，扣 4 分/次。	
19		企业形象	2	司乘人员未着统一服装、标志的，扣 1 分；营运车辆未统一外观、标识，未喷涂投诉和监督电话的，扣 1 分；投诉举报电话无人接听或无投诉处理回复记录的，扣 1 分/件。	
20	加分项目（10 分）	公车公营率	3	公车公营率达 80%及以上的，加 3 分；60%—80%之间的，加 1.5 分；低于 60%的，不加分。	
21		获得荣誉称号	3	获得国家部委或省级党政机关以上单位（不含下设机构）荣誉称号的，加 2 分/项；获得省交通运输厅、省道路运输管理局荣誉称号的，加 1 分/项；获得市级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号的，加 0.5 分/项。	

22		安全生产标准化达标情况	2	三级达标企业加 0.5 分；二级达标企业加 1 分；一级达标企业加 2 分。	
23		社会公益	2	企业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或维护稳定的重大紧急事件，且经县级以上交通运输主管部门书面认定的，每次加 1 分。	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：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. 经营违章率=企业被查处的违章行为次数/营运客车数。

3. 有效投诉率=服务质量有效投诉次数/营运客车数。

4. 各计算公式中营运客车数：指企业考核期末在册的营运客车总数，包括客运班车、客运包车、旅游客车，但不包括出租汽车和城市公共汽车。

5. 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。以交通责任事故率为例，其评分标准为“每增 0.01 次/车，扣 0.5 分”，若实际计算结果为 0.0167 次/车，则按四舍五入原则保留到小数点后 3 位为 0.017 次/车，则相应扣分值为 0.85 分。

6. “公车公营”指：1 企业出资购置车辆并依法登记，车辆产权清晰，企业有完全支配权与处置权；2 企业用工制度规范并按劳动法规严格执行，司乘人员为企业依照《中华人民共和国劳动法》聘用、管理的员工；3 企业管理规范，收入与成本控制制度健全，统一管理、分配营收，统一财务核算；4 车辆驾驶员营运服务规范、质量标准明确；5 企业经营管理范围涵盖人、车的管用与车辆的维护修理等方面，依法承担风险和安全管理责任。“公车公营”需提供以下证明材料：1 车辆产权登记证书，需登记在企业名下；2 企业聘用驾驶员的劳动合同；3 驾驶员近三个月的社保证明；4 驾驶员近三个月的工资发放证明。

7. 安全管理制度落实情况，应提供企业安全生产管理机构设置文件或专职安全管理人员配备文件、安全生产经费使用台账、安全教育培训记录文件、安全责任状、安全例会的会议记录、安全例检记录、班前会记录等相关制度落实执行的证明文件。

8. 同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 2

湖南省城乡客运一体化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	得分
1	安全生产（30 分）	交通责任事故率	5	每增 0.01 次/车，扣 0.5 分。	
2		交通责任事故死亡率	20	每增 0.01 人/车，扣 2.5 分。	
3		交通责任事故伤人率	5	每增 0.01 人/车，扣 1 分。	
4	经营行为（20 分）	经营违章率	8	每增 0.01 次/车，扣 0.5 分。	
5		农村客运车辆入网率、上线率	3	农村客运车辆入网省监控平台低于 100%的，每少 1%扣 0.5 分；上线率低于 100%的，每少 1%扣 0.5 分；被省道路运输管理局网站通报的，每通报一次扣 2 分。	
6		动态监控专人值守与违规处罚闭环管理情况	4	县级以上行业管理部门检查发现动态监控无人值守、动态监控发现的违法行为未闭环管理，或企业未建立动态监控台账的，每发现一次扣 0.5 分。	
7		车辆管理	3	未按要求进行年度审验或审验不合格的，每辆次扣 1 分。	
8		使用设置乘客站立区车辆情况	2	使用设置乘客站立区的客车，未经市级人民政府批复同意的，扣 2 分。	
9	服务质量（24 分）	公车公营	4	公车公营比例低于 100%的，每少 1%，扣 1 分。	
10		乡村全通	6	建制村通客车（城乡公交）率未达到 100%的，发现 1 个建制村“通返不通”或不符合通客车标准的，扣 2 分。	
11		日发班次	2	城乡公交未按线路特许经营协议规定的线路、站点、运营间隔、首末班次时间等组织运营的，发现一次扣 1 分；农村客运班线日发趟次少于 2 趟次（往返各 1 趟次）的，发现 1 次扣 1 分；未通过电话或手机 APP 等提供车辆发班及来车信息服务的，发现 1 次扣 1 分。	

12		场站服务	2	首末站、中途站无发班、到车信息服务，无运价、监督电话的，发现一处扣 1 分。	
13		老旧车辆占比	2	企业所有营运客车中，使用年限超 5 年车辆占比超 80%的，扣 1 分；使用年限超 10 年车辆占比超 50%的，扣 2 分。	
14		有效投诉率	3	有效投诉率每增 0.01 次/车，扣 1 分。	
15		公众满意度	5	满意度≥90 分，不扣分；60 分≤满意度＜90 分，每少 1 分扣 0.15 分；满意度＜60 分，不得分。	
16	社会责任（5 分）	完成政府指令性运输任务	1	未按要求完成县级以上人民政府、交通运输主管部门指令性应急运输任务的，扣 1 分；未储备应急运力，并未上报县、市交通运输主管部门备案的，发现一次扣 1 分。	
17		突发事件的应急处理、反应能力	4	未按要求制定应急预案的，扣 2 分；制定预案当年未进行演练的，扣 2 分；发生突发事件应对失当的，扣 2 分。	
18	企业管理（21 分）	安全管理制度建设与落实	4	企业应根据《道路旅客运输企业安全管理规范》建立健全各项安全管理制度（包括安全生产管理机构与人员配备、安全投入、安全生产责任制度、安全教育培训制度、安全生产绩效考核制度、客运车辆技术档案管理制度等）。存在制度未建立（或三年内未修订完善），或未有效落实的，每少一项扣 1 分，其中制度建立情况 2 分，制度落实情况 2 分。	
19		安全隐患排查与整治	6	未按要求开展安全隐患排查（至少每月 1 次）、并建立安全隐患排查治理档案的，扣 2 分/次；未按要求对隐患进行整改或整改不到位的，扣 2 分/次。	
20		质量信誉档案	2	质量信誉档案不健全的，每缺一项，扣 1 分；未及时收集、汇总、上报和存档质量信誉考核相关资料的，扣 1 分。	
21		投保安全生产责任保险	1	未投保安全生产责任保险的，扣 1 分。	
22		企业稳定	2	由于企业管理原因，导致发生违反《信访工作条例》规定，情节不严重且经批评教育后及时改正的，扣 1 分/次；经批评教育后未及时改正的，扣 2 分/次。	

23		企业形象	2	司乘人员未着统一服装、标志的，扣 1 分；营运车辆未统一外观、标识（最多允许两种外观车辆，改革后新购车辆与既有车辆外观不统一的，不扣分）或未喷涂投诉和监督电话的，扣 1 分；投诉举报电话无人接听或无投诉处理回复记录的，扣 1 分/件。	
24		建制村通客车台账信息维护	2	未按要求每季度更新报送一次乡镇和建制村通客车信息化台账的，扣 1 分/次。	
25		车辆北斗导航系统安装率	2	农村客运车辆北斗导航系统安装率未达 100%的，扣 0.5 分/台，扣完 2 分为止。	
26	加分项目（10 分）	获得荣誉称号	3	获得国家部委或省级党政机关以上单位（不含下设机构）荣誉称号的，加 2 分/项；获得省交通运输厅、省道路运输管理局荣誉称号的，加 1 分/项；获得市级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号的，加 0.5 分/项。	
27		安全生产标准化达标情况	2	三级达标企业加 0.5 分；二级达标企业加 1 分；一级达标企业加 2 分。	
28		社会公益	1	企业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或维护稳定的重大紧急事件，且经县级及以上交通运输主管部门书面认定的，每次加 0.5 分。	
29		服务多元	2	开通了区域经营、预约响应、定制客运（含学生定制、菜农定制、园区定制等），并建立了相关规范和制度的，加 1 分/项；实现县城周边 30 公里范围内，所有乡镇及重要建制村通城乡公交的，加 1 分。	
30		客货邮融合	2	开展农村客货邮融合发展示范创建，并通过省级验收的，仅当年加 2 分；通过后维持良好的（仍满足验收要求），加 1 分/年。	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：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. 经营违章率=企业被查处的违章行为的次数/营运客车数。

3. 有效投诉率=服务质量有效投诉次数/营运客车数。

4. 各计算公式中营运客车数：指企业考核期末在册的营运客车总数，包括客运班车、客运包车、旅游客车，但不包括出租汽车和城市公共汽车。

5. 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。以交通责任事故率为例，其评分标准为“每增 0.01 次/车，扣 0.5 分”，若实际计算结果为 0.0167 次/车，则按四舍五入原则保留到小数点后 3 位为 0.017 次/车，则相应扣分值为 0.85 分。

6. “公车公营”指：1 企业出资购置车辆并依法登记，车辆产权清晰，企业有完全支配权与处置权；2 企业用工制度规范并按劳动法规严格执行，司乘人员为企业依照《中华人民共和国劳动法》聘用、管理的员工；3 企业管理规范，收入与成本控制制度健全，统一管理、分配营收，统一财务核算；4 车辆驾驶员营运服务规范、质量标准明确；5 企业经营管理范围涵盖人、车的管用与车辆的维护修理等方面，依法承担风险和安全管理责任。“公车公营”需提供以下证明材料：1 车辆产权登记证书，需登记在企业名下；2 企业聘用驾驶员的劳动合同；3 驾驶员近三个月的社保证明；4 驾驶员近三个月的工资发放证明。

7. 安全管理制度落实情况，应提供企业安全生产管理机构设置文件或专职安全管理人员配备文件、安全生产经费使用台账、安全教育培训记录文件、安全责任状、安全例会的会议记录、安全例检记录、班前会记录等相关制度落实执行的证明文件。

8. 同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 3

湖南省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	得分
1	运输安全（30 分）	交通责任事故率	5	每增 0.01 次/车，扣 0.5 分。	
2		交通责任事故死亡率	5	每增 0.01 人/车，扣 5 分。	
3		交通责任事故伤人率	4	每增 0.01 人/车，扣 2 分。	
4		安全检查	5	1. 未定期开展安全隐患排查的，扣 5 分； 2. 发现存在安全隐患未进行消除的，每次扣 2 分； 3. 未按照规定做好检查记录，记录的保存期限不足 2 年的，扣 2 分。	
5		应急救援	5	1. 未制定突发事件应急预案的，扣 5 分； 2. 应急预案应包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容，内容不全的，每缺一项扣 1 分。	
6		从业人员	3	从业人员未按照规定进行继续教育培训和诚信考核，每人次扣 1 分。	
7		车辆监控	3	1. 未建立动态监控台账、动态监控数据未保存 6 个月以上或违法驾驶信息及处理情况未保存 3 年以上的，扣 3 分； 2. 未及时纠正和处理超速行驶、疲劳驾驶等违法违规驾驶行为的，每次扣 1 分； 3. 未开展车辆运行实时监控工作的，扣 3 分。	
8	经营行为（24 分）	年审变更	6	1. 企业法人、营业地址、经济性质等事项变更未及时变更《道路运输经营许可证》的，扣 5 分； 2. 车辆逾期未年审和检测的，每车次扣 1 分。	
9		经营违章率	4	每增 0.01 次/车，扣 1 分。	

10		经营违规	14	1. 被相关部门处以警告或1000元以下罚款的，每次扣5分； 2. 被相关部门处以1000元以上1万元以下罚款的，每次扣8分； 3. 被相关部门责令停产停业整顿或者处1万元以上10万元以下罚款的，扣10分； 4. 构成犯罪，被依法追究刑事责任或者被处以10万元以上罚款的，扣12分； 5. 按照交通运输部办公厅《关于界定严重违法失信超限超载运输行为和相关责任主体有关事项的通知》规定，存在严重违法失信超限超载运输行为，被列入严重违法超限超载运输失信当事人名单的，扣14分。	
11	服务质量（20分）	规范服务	8	1. 运输未按照《民法典》等规定签订书面运输合同或未开具运输单据的，每次扣2分； 2. 书面运输合同或单据约定事项不全面（包括承运人基本情况、托运人基本情况、运输时间、运输费用及结算方式、服务电话、违约处理等）的，每缺失一项内容扣1分； 3. 没有专职服务人员跟进道路货物运输过程，为托运人提供道路货物运输服务的，扣3分，运输服务未建立登记台账的，扣2分。	
12		投诉处理	8	1. 没有对运输服务质量进行监督和管理、受理投诉的机构的，扣5分； 2. 未通过运输合同、托运单据、企业网站等方式告知托运人运输服务监督或投诉举报电话的，扣2分； 3. 出现投诉未及时处理的，每次扣1分，由于企业原因处理不当造成不良影响的，每次扣5分； 4. 未建立投诉处理登记台账的，扣3分。	
13		社会投诉率	4	企业被投诉的比率每增加0.01次/车，扣2分。	
14	社会责任（6分）	指令性运输	4	不执行指令性运输任务的，每次扣2分，未按要求完成指令性运输任务的，每次扣2分。	
15		节能减排	2	未按照相关规定开展节能减排工作的，扣2分。	

16	企业管理（20分）	管理制度	4	安全生产管理制度（包括安全生产责任制度、安全生产业务操作规程、安全生产监督检查制度、驾驶员和车辆安全生产管理制度等）不健全的，每缺一项扣2分；安全生产管理制度落实不到位或无相关记录的，每项扣2分。	
17		企业稳定	4	企业发生违反《信访条例》规定、影响社会稳定行为的，扣2分；情节不严重或经批评教育后及时改正的，扣2分。	
18		人员管理	4	1. 未建立从业人员基本情况登记台账的，扣1分； 2. 从业人员未签订劳动合同的，每人次扣1分，最多扣分不超过2分； 3. 未通过例会、安全生产教育培训等方式，对从业人员进行经常性职业道德、业务知识和操作规程的教育培训的，或者培训没有记录的，或者未定期召开安全生产会议和做好会议相关记录的，扣1分。	
19		车辆管理	4	1. 未按规定建立道路货物运输车辆基本情况登记台账的，扣2分； 2. 未按规定建立规范完整的车辆技术档案的，扣1分； 3. 未按规定建立货运车辆交通责任事故登记表的，扣1分。	
20		质量信誉档案	4	质量信誉档案不健全的，每缺一项扣1分；未按要求上报质量信誉情况但能及时纠正的，扣2分。	
21	加分项目（10分）	企业形象	2	营运车辆统一标识和外观的，加1分；服务人员统一服装的，加1分。	
22		获得表彰或荣誉称号	2	获得国家部委或省级党政机关以上单位表彰或荣誉称号的，加2分。	
23		重点项目	2	作为主体企业参与交通运输部、省交通运输厅节能减排示范项目或节能减排资金优先支持项目，列入节能减排推广产品目录的，加1分；参与多式联运、甩挂运输、客货邮融合发展、城市配送等交通运输试点项目的，加1分。	
24		企业安全生产标准化建设	1	通过交通运输企业安全生产标准化考评并取得相应证书，且证书在有效期内加1分。	

25		服务质量管理体系认证	1	通过 ISO9000 认证，并有相关服务质量标准，有考核记录，记录与职工绩效挂钩的，加 1 分。	
26		企业科技及信息化运用	2	1. 企业自建信息管理系统等对道路货物运输营运车辆和从业人员进行科学有效管理的，加 1 分； 2. 通过网站平台为托运人提供货物在线查询服务的，加 1 分。	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：1. 大项指标全部明确单项分值，小项指标部分设置扣分或加分限值，小项指标设置了分数限值的小项扣分或加分不超过其限值，小项指标未设置分数限制的小项指标扣分不超过大项指标分值。

2. 记分标准明确了分数限制的扣分或加分不得超过限值。

3. 加分项目加分总值不超过 10 分。

4. 同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 4

湖南省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	得分
1	运输安全（30 分）	责任事故情况	2	按 1 次/百车扣 0.5 分的比例进行扣分。	
2		死亡情况	2	按 1 人/百车扣 1 分的比例进行扣分。	
3		伤人情况	2	按 1 人/百车扣 0.3 分的比例进行扣分。	
4		应急救援	4	未制定应急预案的扣 4 分；应急预案未按照规定进行备案的扣 2 分；未每半年开展一次应急救援演练并将记录上传系统的，少 1 次扣 2 分。	
5		危货安全监管系统落实情况	20	得分为考核年度道路危险货物运输企业安全监管系统考核统计报表年度达标率×20。同时若存在月度考核为 B 级的每次扣 2 分，考核为 C 级的每次扣 3 分，考核为 D 级的，每次扣 5 分。	
6	经营行为（20 分）	年审变更	4	1. 企业法定代表人、营业地址、经济性质等事项发生变更但未及时变更《道路运输经营许可证》相关内容的，扣 2 分； 2. 企业车辆逾期未年审和检测，每车次扣 1 分。	
7		异地经营	2	企业车辆长期异地经营（运输线路起讫点均不在企业注册地市域内）累计 3 个月以上，未在经营地设区的市级交通运输主管部门备案并接受其监管的，扣 2 分。	
8		经营违章率	4	交通违章每增 0.01 次/车扣 1 分；纳入考核的智能监控报警每增 1 次/车扣 1 分。	

9		经营违规	5	1. 被相关部门处以警告或 1000 元以下罚款的，每次扣 0.5 分； 2. 被相关部门处以 1000 元以上 1 万元以下罚款的，每次扣 1 分； 3. 被相关部门责令停产停业整顿或者处 1 万元以上 10 万元以下罚款的，每次扣 2 分； 4. 构成犯罪，被依法追究刑事责任或者被处以 10 万元以上罚款的，扣 5 分； 5. 考核年度被查处超限超载车辆比例数超过企业全部营运货车数 10%的，扣 5 分。	
10		电子运单填报	5	企业填报电子运单填报率 100%的，不扣分；每低 1%扣 1 分。	
11	服务质量（20 分）	规范服务	8	1. 运输未按照规定签订书面运输合同或未开具运输单据的，每次扣 2 分； 2. 书面运输合同或单据约定事项不全面（内容包括承运人基本情况、托运人基本情况、运输时间、运输费用及结算方式、服务电话、违约处理等）的，每缺失一项内容扣 1 分； 3. 没有专职服务人员跟进道路货物运输过程，为托运人提供道路货物运输服务的，扣 3 分；运输服务未建立登记台账的，扣 2 分。	
12		投诉处理	8	1. 没有对运输服务质量进行监督和管理、受理投诉机构的，扣 5 分； 2. 未通过运输合同、托运单据、企业网站等方式告知托运人运输服务监督或投诉举报电话的，扣 2 分； 3. 出现投诉未及时处理的，每次扣 1 分；由于企业原因处理不当造成不良影响的，每次扣 5 分； 4. 未建立投诉处理登记台账的，扣 3 分。	
13		社会投诉率	4	企业被投诉的比率每增加 0.01 次/车，扣 2 分。	

14	社会责任（10分）	指令性运输	3	不执行指令性运输任务的，每次扣2分；未按要求完成指令性运输任务的，每次扣1分。	
15		投保安全生产责任险和承运人责任险	4	企业未按法律法规要求购买安全生产责任险，或者逾期未续保的，扣2分； 未给道路危险货物营运车辆投保承运人责任险或者逾期未续保的，每车次扣1分； 未给道路危险货物运输车辆投保商业险或者逾期未续保的，每车次扣1分。	
16		环境保护	2	1. 到不具有污染物处理能力的机构对常压罐体进行清洗（置换）作业的，或没有对常压罐体进行清洗（置换）作业记录的，扣1分； 2. 未将废气、污水等污染物集中收集，未消除污染，将废气、污水等污染物随意排放，污染环境的，扣1分。	
17		节能减排	1	未按照相关规定开展节能减排工作的，每次扣1分。	
18	企业管理（20分）	管理制度	2	安全生产管理制度不健全的，每缺一项扣1分；安全生产管理制度未落实或落实不到位的，每项扣1分。	
19		企业稳定	2	企业发生违反《信访工作条例》规定，影响社会稳定的行为，每次扣1分；情节不严重或经批评教育后及时改正的，每次扣1分。	
20		人员管理	4	1. 企业未按照规定设置安全生产管理人员和动态监控人员的，每少1人扣1分； 2. 企业主要负责人和安全生产管理人员未按规定通过交通运输部安全考核并取得相关证件的，每人次扣1分； 3. 未建立从业人员基本情况登记台账的，扣1分； 4. 从业人员未签订劳动合同的，每人次扣1分； 5. 未通过岗前培训、例会、定期学习等方式，对从业人员进行经常性职业道德、业务知识和操作规程的教育培训的，扣1分；培训没有记录的，扣1分； 6. 未定期召开安全生产会议和做好会议相关记录的，扣1分； 7. 未按规定进行毒检的驾驶员，每人次扣1分。	

21		车辆管理	3	1. 未按规定建立道路货物运输车辆基本情况登记台账，扣 1 分； 2. 未按规定建立规范完整的车辆技术档案，扣 1 分； 3. 未按规定建立货运车辆交通责任事故登记表，扣 1 分。	
22		停车场管理	4	1. 停车场租赁合同超期的，扣 1 分； 2. 停车场面积与现有车辆数比例不符合相关要求的，扣 1 分； 3. 停车场设施设备配置和警示标识设置不全的，扣 1 分； 4. 运输剧毒化学品、爆炸品的企业或者单位未配备专用停车区域，或未设立明显警示标牌的，扣 1 分。	
23		车辆监控	3	1. 未建立动态监控台账、动态监控数据未保存 6 个月以上或违法驾驶信息及处理情况未保存 3 年以上的，扣 1 分； 2. 未及时纠正和处理超速行驶、疲劳驾驶等违法违规驾驶行为的，每次扣 1 分； 3. 未开展车辆运行实时监控工作的，扣 1 分。	
24		质量信誉档案	2	1. 质量信誉档案不健全的，每缺一项扣 1 分； 2. 未按要求上报质量信誉情况但能及时纠正的，扣 1 分。	
25	加分项目（10 分）	企业形象	2	营运车辆统一标识和外观的，加 1 分；服务人员统一服装的，加 1 分。	
26		获得表彰或荣誉称号	3	获得国家部委或省级党政机关以上单位表彰或荣誉称号的，加 2 分；获得市级党政机关或交通运输主管部门表彰或荣誉称号的，每次加 1 分。	
27		重点项目	1	作为主体企业参与交通运输部、省交通运输厅节能减排示范项目或节能减排资金优先支持项目，列入节能减排推广产品目录的，加 1 分。	
28		服务质量管理体系认证	1	通过 ISO9000 认证，并有相关服务质量标准，有考核记录，记录与职工绩效挂钩的，加 1 分。	
29		企业安全生产标准化建设	1	通过交通运输企业安全生产标准化考评并取得相应证书，且证书在有效期内，加 1 分。	

30		企业科技及信息化运用	2	1. 企业自建信息管理系统等对道路货物运输营运车辆和从业人员进行科学有效管理的，加 1 分； 2. 通过网站平台为托运人提供货物在线查询服务的，加 1 分。	
总计					
考核结论		考核等级	A□ B□ C□ D□		
		考核机构名称			
		经办人		考核日期	年 月 日

注：1. 大项指标全部明确单项分值，小项指标部分设置扣分或加分限值，小项指标设置了分数限值的小项扣分或加分不超过其限值小项指标未设置分数限制的小项指标扣分不超过大项指标分值。

2. 记分标准明确了分数限制的扣分或加分不得超过限值。

3.加分项目加分总值不超过 10 分。

4.同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 5

湖南省道路运输驾驶员信用评价标准

序号	扣分事项	扣分分值	扣分情况
1	从事道路运输经营活动，发生重大以上道路交通事故，且负同等及以上责任的	20	
2	转让、出租从业资格证件的	20	
3	超越从业资格证件核定范围，从事道路运输活动的	20	
4	驾驶未取得《道路运输证》的危险货物运输车辆，从事道路危险货物运输的	20	
5	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，未按照要求进行应急处置并报告的	20	
6	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	
7	从事道路运输经营活动，发生重大以上道路交通事故，且负次要责任的	10	
8	从事道路运输经营活动，发生较大道路交通事故，且负同等及以上责任的	10	
9	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	
10	驾驶无包车客运标志牌的车辆，从事客运包车经营的	10	
11	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	
12	擅自涂改、伪造、变造从业资格证件上相关记录的	10	
13	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	
14	有受到省级及以上交通运输主管部门通报批评的服务质量记录的	10	
15	从事道路运输经营活动，发生较大道路交通事故，且负次要责任的	5	
16	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	
17	超越《道路运输证》上注明的经营类别或者经营范围，从事道路运输经营活动的	5	
18	驾驶擅自改装的车辆，从事道路运输经营活动的	5	
19	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	

20	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	
21	驾驶客运包车未按照约定的时间、起始地、目的地和线路行驶的	5	
22	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	
23	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	
24	驾驶的危险货物运输车辆未按照危险化学品的特性采取必要安全防护措施的	5	
25	有受到设区的市级交通运输主管部门通报批评的服务质量记录的	5	
26	没有采取必要措施防止货物脱落、扬撒的	3	
27	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	
28	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	
29	经营性道路旅客运输驾驶员 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；经营性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，每次停车休息时间少于 20 分钟的	3	
30	有受到县级交通运输主管部门通报批评、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	
31	未按《道路运输从业人员管理规定》及本办法要求参加继续教育的	3	
32	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	
33	未在规定位置放置客运标志牌，从事道路旅客运输经营活动的	1	
34	道路危险货物运输驾驶员未按照规定随车携带《道路运输危险货物安全卡》的	1	
35	道路危险货物运输驾驶员未按规定随车携带危险货物运单的	1	
36	一类、二类道路客运班线以及包车客运驾驶员未按规定填写行车日志的	1	
37	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	1	

附件 6

湖南省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	得分
1	企业管理（10 分）	管理制度	2	不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的，未按规定配备相应管理人员的，每缺一项扣 1 分。	
2		驾驶员权益保障	2	不按规定与驾驶员签订劳动合同或经营合同的，按比例扣分。	
3		信息化管理	2	未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置的，按比例扣分。	
4		服务质量信誉档案	2	服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣 1 分。	
5		驾驶员聘用	1	聘用已取得从业资格证，但未按规定办理注册手续的驾驶员，按比例扣分。	
6		培训教育	1	不按规定组织职工参加教育培训，按比例扣分。	
7	安全运营（25 分）	安全责任落实	6	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分；未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣 1 分。	
8		交通责任事故死亡率	10	发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的，每增加 0.0001 人/车扣 0.3 分。	
9		交通违法行为	9	发生交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 0.3 分。	
10	运营服务（55 分）	运营违规行为	20	发生拒载、故意绕道、甩客等经营违规行为，每增加 0.01 次/车扣 0.3 分。	
11		车容车貌	6	查处车容车貌不符合要求的记录，每增加 0.1 次/车扣 0.5 分。	
12		驾驶员仪容和行为举止	4	查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录，每增加 0.1 次/车扣 0.5 分。	

13		服务评价	20	乘客有效投诉率，每增加 0.01 次/车扣 0.2 分；乘客投诉后 24 小时内未回复，或乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣 1 分。	
14		媒体曝光	5	因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣 1 分。	
15	社会责任（10 分）	维护行业稳定	10	企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的，每次扣 5 分；情节严重的，扣 10 分。	
16	加分项目（10 分）	政府及部门表彰奖励	4	企业获得国家部委或省级党政机关以上单位荣誉称号的，加 4 分；获得市级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号的，加 2 分；获得县级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号的，加 1 分；企业所属车队、驾驶员获得市级党政机关或交通运输主管部门以上荣誉称号的，每次加 1 分。	
17		社会公益	4	企业按规定完成政府指令性任务，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，经县级以上交通运输主管部门书面认定的，每参加一次加 1 分。	
18		新能源车辆使用	2	使用新能源汽车的，每 20 辆加 0.5 分。	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：1. 巡游出租汽车经营者在评价周期内经营时间少于 6 个月的，其信用等级最高为 B 级。

2. 同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 7

湖南省巡游出租汽车驾驶员信用评价标准

序号	扣分事项	扣分分值	扣分情况
1	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的	20	
2	驾驶未取得巡游车运输证的车辆，擅自从事巡游车经营活动的	20	
3	转借、出租从业资格证的	20	
4	将出租汽车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的	20	
5	私自改装、调整计价器造成计费失准的	20	
6	拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的	20	
7	违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的	20	
8	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的	20	
9	伪造、骗取、转借巡游车专用设施标志或者为前述行为提供条件的	20	
10	本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况，且情节严重的	20	
11	倒卖出租汽车专用发票的	20	
12	拾到乘客遗留物品拒不上交的	20	
13	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的	10	
14	擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的	10	
15	无正当理由拒载或接受预约服务而未前往载客的	10	
16	营运途中无正当理由擅自中断服务的	10	
17	不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的	10	
18	未经乘客同意，故意绕道的	5	
19	未经乘客同意，强行搭载其他乘客的	5	

20	未按规定随车携带有效消防器材的	5	
21	计程计价设备、待租标志灯、卫星定位设备等车载运营设备不能正常使用而继续运营的	5	
22	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的	5	
23	在营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客的	5	
24	将出租汽车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的	5	
25	不按规定提供出租汽车发票或提供的发票与本车不符的	5	
26	驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游出租汽车经营标志标识（标志灯、企业标识、价格标签和监督电话号码等）的车辆，从事巡游出租汽车经营活动的	3	
27	不按规定接受乘客刷卡或通过其他非现金方式结算车费的	3	
28	车容车貌不整洁的	3	
29	不按规定着装，仪容仪表不整的	3	
30	营运过程中行为举止不符合有关要求的	3	
31	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的	3	
32	使用服务忌语的	3	
33	未按规定携带出租汽车从业资格证件，从事出租汽车经营活动的；有网约车驾驶员从业资格证件的除外	1	
34	未按规定放置出租汽车服务监督卡等标志，从事出租汽车经营活动的	1	
35	不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的	1	

注：1. 经县级以上交通运输主管部门书面认定，

巡游车驾驶员有所列情形的，加 5 分或 10 分：有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。

巡游车驾驶员有所列情形之一的，加 3 分：1 有重大拾金不昧行为的；2 受主流媒体报道表扬的；3 有协助查处违法行为的。

巡游车驾驶员有所列情形的，加 1 分：积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。

2. 巡游车驾驶员在评价周期内注册在岗时间少于 6 个月的，其信用等级最高为B级。

3. 同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 8

湖南省网络预约出租汽车经营者信用评分标准

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	得分
1	企业管理（10 分）	线下服务能力	3	营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全，或者不按规定配备相应管理人员的，酌情扣分，扣完为止。	
2		驾驶员权益保障	3	不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的，按比例扣分，扣完为止。	
3		信息报备	3	未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地出租汽车行政主管部门报备的，酌情扣分，扣完为止。	
4		车辆安装卫星定位装置	1	接入车辆未按照规定安装和使用卫星定位装置的，按比例扣分，扣完为止。	
5	信息数据（20 分）	数据接入	18	根据与部级网约车监管信息交互平台数据传输质量，由部级平台统一测评，酌情扣分，扣完为止。	
6		数据查阅	2	不配合出租汽车行政主管部门依法调取查阅相关数据信息的，每次扣 1 分，扣完为止。	
7	安全运营（25 分）	安全责任落实	6	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分；未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣 1 分，扣完为止。	
8		交通责任事故死亡率	10	运营期间发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的，每增加 0.0001 人/车扣 0.3 分，扣完为止。	
9		交通违法行为	9	运营期间发生交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 0.3 分，扣完为止。	

10	运营服务（35 分）	运营违规行为	10	发生故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客、起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动，不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的，每增加 0.01 次/车扣 0.3 分，扣完为止；发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的，告知网约车平台公司后拒不改正的，每增加 0.01 次/车扣 0.3 分，扣完为止。	
11		车辆及驾驶员资质	12	提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的，每次扣 0.2 分，扣完为止；巡游车提供网约服务的除外。	
12		服务评价	6	根据乘客有效投诉率，每增加 0.01 次/车扣 0.2 分；乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣 0.5 分，扣完为止。	
13		信息公开	2	在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，每次扣 0.2 分，扣完为止。	
14		媒体曝光	5	因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣 1 分，扣完为止。	
15	社会责任（10 分）	维护行业稳定	10	企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的，每次扣 5 分，扣完为止；情节严重的，一次扣 10 分。	
16	加分项目（10 分）	政府及部门表彰奖励	2	企业获得国家部委或省级党政机关以上单位荣誉称号的，加 2 分；获得市级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号的，加 1 分。	
17		社会公益	6	企业按规定完成政府指令性任务，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，经县级以上交通运输主管部门书面认定的，每参加一次加 1 分。	
18		新能源车辆使用	2	使用新能源汽车运营的，每 10 辆加 0.1 分。	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：1. 网络预约出租汽车经营者在评价周期内经营时间少于 6 个月的，其信用等级最高为B级。

2. 同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 9

湖南省网络预约出租汽车驾驶员信用评价标准

序号	扣分事项	扣分分值	扣分情况
1	在网约车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的	20	
2	驾驶未取得网约车运输证车辆或以私人小客车合乘名义擅自从事网约车经营活动的	20	
3	转借、出租从业资格证的	20	
4	将网约车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事网约车经营活动的	20	
5	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的	20	
6	故意泄露乘客信息或以其他方式侵犯乘客隐私的	20	
7	对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的	20	
8	拾到乘客遗留物品拒不上交的	20	
9	拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的	20	
10	违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的	20	
11	本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况，且情节严重的	20	
12	在网约车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的	10	
13	擅自涂改、伪造、变造从业资格证件上相关记录的	10	
14	将网约车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事网约车经营活动的	10	
15	无正当理由未按承诺到达约定地点提供服务的或无正当理由要求乘客取消订单的	10	
16	营运途中无正当理由擅自中断服务的	10	
17	不积极配合处理乘客举报、投诉或者其他纠纷的	10	
18	不按规定参加继续教育的	5	
19	未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的	5	

20	未经乘客同意，故意绕道的	5	
21	未经乘客同意，强行搭乘其他乘客的	5	
22	未按规定随车携带有效消防器材的	5	
23	卫星定位装置、应急报警装置等车载设备不能正常使用而继续运营的	5	
24	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的	5	
25	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	
26	违反规定巡游揽客或在巡游车专用通道、站点等区域候客、揽客的	5	
27	车辆外观标志与当地规定不符，从事网约车经营活动的	3	
28	车容车貌不整洁的	3	
29	仪容仪表不整，不按规定使用文明用语的	3	
30	营运过程中行为举止不符合有关要求的	3	
31	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的	3	
32	使用服务忌语的	3	
33	未按规定携带从业资格证件、网约车运输证，从事网约车经营活动的。有巡游车驾驶员从业资格证件的除外	1	
34	不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的	1	

注：1. 经县级以上交通运输主管部门书面认定，

网约车驾驶员有所列情形的，加 5 分或 10 分：有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。

网约车驾驶员有所列情形之一的，加 3 分：1 有重大拾金不昧行为的；2 受主流媒体报道表扬的；3 有协助查处违法行为的。

网约车驾驶员有所列情形的，加 1 分：积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。

2. 网约车驾驶员在评价周期内注册在岗时间少于 6 个月的，其信用等级最高为B级。

3. 同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 10

湖南省道路旅客运输站经营者信用评价标准

被评价企业：　　评价年度：

序号 67	一级指标及分值	二级指标	三级指标	分值	评分标准	得分
1	一、安全生产（20 分）	（一）组织机构（3 分）	1. 领导小组	1	查岗位制度，符合要求计分，不合要求不计分。	
2			2. 机构岗位	1		
3			3. 管理人员	1		
4		（二）管理制度（4 分）	1. 安全协议	1	查制度，抽查进站车辆（5 至 10 台），发现一台车缺失扣 0.2 分。	
5			2. 安全制度	1	查资料，缺失一项扣 0.3 分。	
6			3. 台账档案	1		
7			4. 安全例会	1	检查会议登记，缺少一次扣 0.2 分。	
8		（三）设施设备（6 分）	1. 反恐防暴	1	旅客进、出站口无栅栏或石墩扣 0.5 分；安防器材缺少一种扣 0.1 分，最多扣 0.5 分。	
9			2. 行包安检	1	安检仪不能正常运行扣 0.2 分；无安全例检岗位扣 0.2 分；无行包安检岗位扣 0.2 分；发现一次未到岗、安检仪未开、操作不规范，每项扣 0.2 分。	
10			3. 车辆安检	1	无汽车安全检验台，发现一次车辆安检台达不到要求、操作不规范或车辆例检人员无机动车维修质量检验员（安全例检）从业资格证每项扣 0.5 分。	
11			4. 消防设施	1	缺失一项扣 0.2 分。	
12			5. 监控系统	1	缺失一个覆盖区域扣 0.2 分；未接入行业管理部门监控数据接口扣 0.5 分。	

13			6. 封闭管理	1	车站未进行封闭式管理，有通道连接站内外，扣 1 分。	
14		（四）安全作业（4 分）	1. “三不进站”	2	无专职进站检查人员扣 0.5 分；无检查台账扣 0.5 分；发现一例违规行为扣 0.5 分。	
15			2. “六不出站”	2	无专职出站检查人员扣 0.5 分；无检查台账扣 0.5 分；发现一例违规行为扣 0.5 分。	
16		（五）安全效果（3 分）	1. 责任事故	2	发生一起责任事故扣 2 分；未及时上报事故及突发事件信息的，每次扣 1 分。	
17			2. 信息报送	1		
18	二、服务质量（40 分）	（一）旅客服务（16 分）	1. 咨询服务	2	无总服务台扣 1 分；无咨询电话、投诉电话、意见簿，每项扣 0.2 分；其他缺失一项内容或每发现一例不规范服务扣 0.2 分。	
19			2. 售票服务	1	所有班次都进入计算机售票系统得满分，部分进入按班次比例得分；省市际长途班线售票窗口没有配置身份证阅读器，扣 0.5 分。	
				1	行包价目表和禁运限运物品宣传图可根据需要分别张贴在行包托运处和候车室，缺失一项扣 0.3 分。	
				1	查制度和现场，缺失售票操作规程 0.2 分；缺失客票改乘及退票操作规定扣 0.2 分；发现一例违规售票或其他不规范操作扣 0.2 分；发现一例不按规定实名售票扣 0.2 分。	
				1	未提供人工售票服务窗口或无人在岗扣 1 分。	
20			3. 行包托运（或小件快运）和小件寄存服务	1	查制度，现场检查，无行包托运扣 1 分，无小件寄存扣 1 分；无行包托运、小件寄存操作规程和计价规定每项扣 0.5 分；发现一例不规范操作扣 0.2 分。	
21			4. 候车服务	1	无重点旅客候车室（区）扣 1 分；无婴儿车、婴儿床、轮椅或无法正常使用的，每项扣 0.5 分	
				2	候车室内无卫生间扣 1 分；有卫生间收费行为每项扣 0.5 分；重点旅客候车室（区）无空调、无开水供应每项扣 0.4 分；其他缺失一项扣 0.2 分。	

22			5. 广播服务	1	查资料和现场，声音不清楚扣0.3分；其他缺失一项扣0.2分。	
23			6. 检票服务	2	查制度和现场，检票口无检票过程扣1分；不引导乘车扣0.3分；发车前无安全宣传扣0.3分；无儿童身高标识或身高标识不正确扣0.3分；无条码检票扣0.3分；无行包超重处理措施扣0.3分；其他缺失和违规一项扣0.2分；一级客运站无实名制验票设备和配套的自动翼式闸机扣1分；发现一例不核对省市际长途班线旅客的身份证和车票，或没有做到人、证、票一致的，扣0.5分。	
24			7. 下客服务	1	查现场，未设置下客区和旅客出站通道扣1分；未设置免费旅客卫生间、未设置醒目引导标识、未安排车场管理人员或未指引旅客由出站通道出站，每项扣0.2分。	
25			8. 标识服务	2	查现场，车站名在主站房外无明显标识扣0.5分；停车场无交通流向标识、无标线，发车位无标线、标识，每项扣0.3分；其他缺失一项标识扣0.2分；一级站和旅游区客运站未采用中外文双语标识的，扣0.2分。	
26		（二）环境服务（6分）	1. 站容站貌	2	查现场，站房外貌不整洁、购票和候车场所不整洁每项扣0.5分；门窗不全、卫生间不整洁、乱张贴影响形象每项扣0.3分；抽查2-5台车辆，一台不整洁扣0.1分。	
27			2. 卫生防疫	2	查制度和现场，未按卫生防疫要求或工作程序对站内的公共设施、设备进行清洁、消毒扣0.5分；无健康合格证扣0.5分；对公共卫生突发事件、流行传染病未按国家有关规定执行扣0.5分。	
28			3. 环境保护	1	污水严重扣0.5分；缺少降低噪音措施扣0.5分。	
29			4. 商业环境	1	发现一起不合格项目扣0.3分。	
30		（三）信息化服务（4分）	1. 信息系统	1	无电脑售票扣0.5分；无电子显示屏显示班车时刻信息、无电脑调度排班每项扣0.4分；总服务台或咨询台无电脑配合咨询扣0.2分；检票口无电子扫描扣0.2分。	

31			2. 信息平台	1	在互联网上查询，无该车站提供发布的班车时刻信息扣 0.5 分；信息更新不及时、无车站对外服务宣传平台每项扣 0.3 分。	
32			3. 多元售票	1	开通一项售票服务计 0.2 分，达到 5 项计满分。网上订票应有网址，联网售票应有联网的客运站站名，电话订票应有订票电话号码和取票程序，手机订票应有订票程序，自动化售票站内应有自动售票机。自动售票机不具备身份证阅读功能扣 0.2 分；网络售票、电话订票、手机订票等没实现身份证号码填报且凭身份证取票的，各扣 0.2 分。	
33			4. 联网售票	1	未接入省域道路客运联网售票系统扣 1 分。	
34		（四）服务形象（2 分）	1. 人员形象	1	查现场，站务人员没有统一着装扣 1 分。	
35			2. 服务态度	1	查现场，发现仪表、仪态和语言有一例不文明行为扣 0.5 分。	
36		（五）服务效果（12 分）	1. 服务质量	6	达到要求计满分，与要求每相差 10%扣 0.5 分，递增扣分，不提供记录不给分。	
37			2. 满意率	6	达到要求计满分，与要求的每相差 5%扣 0.5 分，递增扣分。	
38	三、经营行为（25 分）	（一）运营管理（5 分）	1. 投保安全生产责任保险	1	未投保安全生产责任保险的，扣 1 分。	
39			2. 手续完整	1	查档案和资料，站级牌不在服务场所明显位置悬挂扣 0.5 分；资料手续不完整扣 0.5 分。	
40			3. 建立台账	1	查资料，每发现少一台进站车辆台账记录扣 0.2 分；一台车辆台账记录不完整或有误扣 0.1 分。	
41			4. 配套齐全	1	无司乘人员休息室扣 0.5 分；无站务人员休息室扣 0.5 分。	
42			5. 商业布局	1	查现场，发现一例违规行为扣 0.5 分。	

43		（二）经营秩序（15分）	1. 进站管理	3	查制度和档案，抽查车辆5至10台，发现一台非营运车辆进站经营的，扣2分；发现一台进站车辆未签订进站协议的，扣0.5分；发现一台手续不完整的，扣0.5分；发现一例不接纳合法车辆进站经营的，扣1分。	
44			2. 合理排班	1	查资料，符合要求计分。	
45			3. 换乘便捷	1	查现场，具备一项运输方式有效对接的，计0.4分；达到3种运输方式对接的，计满分。	
46			4. 统一调度	2	查工作记录、投诉记录，无协商制度扣0.5分；发现一起排班投诉或应班违规事例扣0.3分。	
47			5. 进出有序	2	查制度和现场，现场进出未分道、人车未分道、发车区、停车区、上下客区未分区每项扣0.3分；二级以上客运站进出站口不分设扣1分；停车无序、车流无序、人流无序每项扣0.5分；无下客区、无旅客出站通道扣0.4分。	
48			6. 处理及时	2	查工作和投诉记录，发现一例对误班、脱班没及时处理的，扣0.5分；对不办理报停手续私自停班或不按许可的客运站经营的班车不及时处理、上报的，每例扣0.5分。	
49			7. 秩序良好	1	查工作和投诉记录，发现一例违规拉客及内外勾结行为的，扣0.3分。	
50			8. 按时结算	1	查资料，发现一例不按时结算的扣0.3分。	
51			9. 收费合理	2	查资料和现场，未在醒目位置公示经物价部门监制的收费项目和收费标准的，扣1分；超标准收取进站经营者站务费用的，扣1分。	
52		（三）通报投诉（5分）	1. 通报批评	3	查记录，发现一例扣1分。	
53			2. 媒体曝光	2		

54	四、社会责任（7分）	（一）应急保障（5分）	1. 应急处理	2	查工作、投诉记录和媒体曝光记录，发现一例未妥善安置滞留旅客事例的，扣1分。	
55			2. 应急任务	1	未按要求完成县级以上政府指令性应急运输任务扣1分。	
56			3. 应急预案	2	查看文件和工作记录，无应急预案扣1分；无演练记录扣1分。	
57		（二）公益行为（2分）	1. 公益宣传	1	查看现场和检查工作记录，不符合要求不计分；基本符合要求按60%计分；完全符合计满分。	
58			2. 公益活动	1	不积极参与各类公益活动，一次扣0.5分。	
59	五、内部管理（8分）	（一）管理制度（3分）	1. 信誉档案	1	不及时申报质量信誉考核资料的扣0.5分；缺报扣1分；未按要求向行业管理部门报送报表，如实载率报表、安全报表，发现一例扣0.5分。	
60			2. 制度落实	1	查资料，发现一个岗位缺失或不合要求扣0.5分。	
61			3. 业务培训	1	查资料和工作记录，发现一项内容缺失或不合要求扣0.5分。	
62		（二）车站稳定（4分）	1. 投诉上访	2	每发生一起扣1分。	
63			2. 罢运停运	2		
64		（三）质量认证（1分）	1. 体系认证	1	无体系认证的，扣0.5分；相关部门考评不合要求的，扣0.5分。	
65	六、加分项目（10分）	（一）车站文化（3分）	1. 特色文化	2	进站有明显特色服务标识和服务内容，并有宣传资料和媒体报道加2分。	
66			2. 科技创新	1	进站有明显高科技设施或体现创新科技理念，并取得显著效果，有宣传资料和媒体报道，加1分。	
		（二）获得表彰（4分）	1. 各级表彰	2	获国家部委或省级党政机关以上单位（不含下设机构）荣誉称号，一次计1分。	
				1	获省交通运输厅、省道路运输管理局荣誉称号，一次计0.5分。	
				1	获得市级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号，一次计0.3分。	

68		（三）政策响应（3分）	1. 功能拓展	2	每拓展一项功能加1分。	
69			2. 一站多点	1	每多设一个点加0.5分。	
合计						
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□			
		评价机构				
		经办人		评价日期	年 月 日	

注：1. 每个项目和指标的得分不计负分，也不超过所给分值，项目和指标中有重复内容，可重复扣分，各项考核指标的有效分数保留到整数。

2. 同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

3. 对二级及以下客运站非必设的设施项目，本表格中予以明确的，检查中做到与否都不扣分，本表格中没有明确的，检查中没有做到则扣分。

4. 旅客和进站客运者满意率调查由考核单位组织。

5. 荣誉称号指道路运输企业在考核周期内获得的本表中上级单位（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。

附件 11

湖南省道路货物运输站（场）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	三级指标	分值	评分标准	得分
1	一、安全生产（30 分）	（一）组织机构（3 分）	1. 领导小组	1	查文件、查制度，完全符合要求计满分；基本符合要求按 60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分。	
2			2. 机构岗位	1		
3			3. 管理人员	1		
4		（二）管理制度（4 分）	1. 安全协议	1	查文件、查制度，完全符合要求计满分；基本符合要求按 60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分。	
5			2. 安全制度	1		
6			3. 台账档案	1		
7			4. 安全例会	1		
8		（三）设施设备（3 分）	1. 停放区域	1	查文件、查制度，看现场，完全符合要求计满分；基本符合要求按 60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分。	
9			2. 消防设施	1		
10			3. 监控系统	1		
11		（四）安全作业（10 分）	1. 分类存放	2	查文件、查制度，完全符合要求计满分；基本符合要求按 60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分，发现一例违规操作扣 0.2 分。	
12			2. 安全包装	2	查制度、查记录等有关资料，看现场，抽查业务人员询问业务知识，完全符合要求计满分；基本符合要求按 60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分，发现一例违规案例或不规范操作扣 0.2 分。	
13			3. 安全装卸	2		
14			4. 安全检查	4	查文件、查制度，完全符合要求计满分；基本符合要求按 60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分，发现一例违规操作或一辆超载车扣 0.5 分。	
15		（五）安全效果（10 分）	1. 责任事故	8	责任事故每发生一起扣 4 分，信息报送每缺报一次扣 1 分。	
16			2. 信息报送	2		

17	二、服务质量（30分）	（一）服务形象（4分）	1. 咨询服务	2	查制度、查记录等有关资料，看现场，抽查业务人员询问业务知识，完全符合要求计满分；基本符合要求按60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分，发现一例违规案例或不规范操作扣0.5分。	
18			2. 服务态度	2		
19		（二）服务设施（8分）	1. 信息服务	3		
20			2. 服务标志	2		
21			3. 信息平台	3		
22		（三）服务环境（8分）	1. 站容站貌	2	查制度、查记录等有关资料，看现场，抽查业务人员询问业务知识，完全符合要求计满分；基本符合要求按60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分，发现一例违规案例或不规范操作扣0.5分。	
23			2. 停放秩序	2		
24			3. 环境保护	2		
25			4. 卫生防疫	2		
26		（四）服务效果（10分）	1. 投诉处理	2	查统计资料，每降低1%，扣0.5分。	
27			2. 满意率	4	发放调查问卷，每降低1%，扣0.5分。	
28			3. 货损货差	2	查生产统计资料，每升高0.5%，扣0.5分。	
29			4. 赔付率	2	查生产统计资料，每降低0.5%，扣0.5分。	
30	三、经营行为（25分）	（一）运营管理（6分）	1. 投保安全生产责任保险	1	未投保安全生产责任保险的，扣1分。	
31			2. 经营执照	1	查制度、记录等有关资料，看现场，完全符合要求计满分；基本符合要求按60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分，发现一例违规案例扣0.5分。	
32			3. 经营范围	2		
33			4. 台账管理	2		
34		（二）经营秩序（14分）	1. 市场准入	2	查制度、记录等有关资料，看现场，完全符合要求计满分；基本符合要求按60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分，发现一例违规案例扣0.5分。	
35			2. 经营公平	2		
36			3. 经营垄断	2		
37			4. 配载服务	2		
38			5. 超限超载	4		
39			6. 经营收费	2		
40		（三）通报投诉（5分）	1. 批评整改	3	每次扣1分。	
41			2. 投诉曝光	2		
42	四、社会责任（6分）	（一）应急保障（4分）	1. 应急任务	2	查制度、查记录等有关资料，完全符合要求计满分；基本符合要求按60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分。	
43			2. 应急预案	2		
44		（二）公益行为（2分）	1. 公益宣传	1		
45			2. 公益活动	1		

46	五、内部管理（9分）	（一）管理制度（3分）	1. 档案管理	1	查制度、查记录等有关资料，完全符合要求计满分；基本符合要求按60%计分；不符合要求不计分；有缺失项可按比例扣分。	
47			2. 操作管理	1		
48			3. 培训制度	1		
49		（二）车站稳定（4分）	1. 投诉上访	2	每发生一次扣1分。	
50			2. 罢运停运	2		
51		（三）质量认证（2分）	1. 体系认证	2	完全符合要求计满分；基本符合要求按60%计分；不符合要求不计分。	
52	六、加分项（10分）	（一）车站文化（1分）	1. 特有标识、特色服务	1	进站有明显特色服务标识和服务内容，并有宣传资料和媒体报道的，加1分。	
53		（二）科技创新（1分）	1. 高科技、创新理念	1	进站有明显高科技设施或体现创新科技理念，并取得显著效果，有宣传资料和媒体报道的，加1分。	
54		（三）经济规模（2分）	1. 综合评估	1	通过中国物流与采购联合会对物流企业综合评估。AAAA级以上加1分；AAA级加0.5分。	
55			2. 资产总额、年度营收利润、吞吐量	1	资产总额超过5000万元，或年度营收利润率超过25%，或日均吞吐量超过2000吨的，加1分。	
56		（四）获得表彰（3分）	1. 部级、省政府荣誉称号	2	获得国家部委或省级党政机关以上单位（不含下设机构）荣誉称号，得2分。	
57			2. 省级和市级荣誉称号	1	获得省交通运输厅、省道路运输管理局、市级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号，得1分。	
58		（五）司机之家（3分）	1. 建设司机之家	3	建设司机之家并通过省级验收的，加3分。	
合计						
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□			
		评价机构				
		经办人		评价日期	年 月 日	

注：1. 每个项目和指标的得分不计负分，也不超过所给分值，项目和指标中有重复内容，可重复扣分，各项考核指标的有效分数保留到整数。
2. 同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。
3. 货运站满意率调查由考核单位组织。
4. 荣誉称号指道路运输企业在考核周期内获得的本表中上级单位（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。

附件 12

湖南省机动车维修经营者信用评价标准

被评价企业：　　评价年度：

<table>
<tr><th>序号</th><th>一级指标及分值</th><th colspan="2">二级指标</th><th>分值</th><th>评分标准</th><th>得分</th></tr>
<tr><td>1</td><td rowspan="6">维修质量
（25 分）</td><td colspan="2">质量保证体系</td><td>6</td><td>缺少汽车维修质量承诺、检验、竣工出厂合格证管理、汽车维修档案管理、计量管理、设备管理、配件管理、技术人员培训等制度或执行不到位的，扣 2 分/项。</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td rowspan="3">维修配件管理</td><td>采购登记</td><td>2</td><td>采购的维修配件未按要求进行登记验收的，扣 1 分/件。</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>旧件处理</td><td>2</td><td>换下的配件、总成未经托修方同意自行处理的，扣 1 分/件。</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>配件明示</td><td>3</td><td>未将原厂配件、同质配件、修复配件分别标识、明码标价的，扣 1 分/件。</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td colspan="2">质量保证期</td><td>6</td><td>未按规定执行机动车维修质量保证期制度的，扣 2 分/辆次。</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td colspan="2">竣工出厂合格证</td><td>6</td><td>未按规定签发竣工出厂合格证的，扣 2 分/辆次。</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td rowspan="5">服务质量
（22 分）</td><td colspan="2">服务公示</td><td>3</td><td>未公示业务受理程序、服务承诺、用户抱怨受理程序、营业执照、质量保证期、常用配件价格、常用工时定额、工时单价、行业管理部门监督投诉电话的，扣 1 分/项。</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td colspan="2">服务透明度</td><td>4</td><td>未与车主确认维修作业项目并签署维修合同（托修单）的，扣 2 分/辆次；修车现场不可视的，扣 2 分。</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td colspan="2">有责投诉</td><td>8</td><td>扣 4 分/次；被媒体曝光，经查实存在严重损害维修行业信誉行为的，扣 8 分/次。</td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td colspan="2">质量纠纷调解配合度</td><td>2</td><td>不配合质量纠纷调解的，扣 2 分/次。</td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td colspan="2">用户服务评价及满意度</td><td>5</td><td>服务评价率低于 50%的，扣 3 分；服务评价率低于 80%的，扣 2 分；服务评价率低于 90%的，扣 1 分；用户满意度 100%起，每降低 5%，扣 1 分。</td><td></td></tr>
</table>

12	经营行为（25 分）	维修标志牌	2	未将《机动车维修标志牌》悬挂在经营场所的醒目位置的，扣 2 分。	
13		办理备案变更	1	变更名称、法定代表人等事项，未按规定办理备案变更的，扣 1 分。	
14		费用公布	1	未在经营场所公布收费项目、工时定额和工时单价的，扣 1 分。	
15		工时单价备案	1	机动车维修工时单价未按规定备案的，扣 1 分。	
16		只收费不维修或者虚列维修作业项目的	3	扣 3 分。	
17		未使用规定的结算清单格式的	2	扣 1 分/辆次。	
18		未按规定报送统计资料的	1	扣 1 分。	
19		伪造、倒卖或转借机动车维修竣工出厂合格证的	3	扣 3 分。	
20		未按照有关技术规范进行维修作业的	2	扣 2 分。	
21		汽车维修档案系统的接入	3	未按照规定接入汽车维修档案系统的，扣 3 分。	
22		汽车维修电子健康档案填报	3	未如实填报汽车维修电子健康档，案的扣 1 分/辆次。	
23		汽车维修电子健康档案上传	3	未及时上传承修车辆的汽车维修电子健康档案，扣 1 分/辆次。	
24	环境保护（10 分）	环保设施设备	3	喷烤漆房废气净化装置、汽车尾气收集净化装置、涂漆车间打磨工位环保处理装置等环保设施设备技术状况不能满足要求的，扣 1 分/台（套）。	
25		维修废物回收处理	5	废气、废水、废油、废液、废蓄电池、废轮胎及垃圾等有害维修 废物回收处理不符合要求的，扣 0.2 分/项；废旧动力电池未按规定交售回收服务网点或综合利用企业的，扣 3 分。	
26		有害物质存储	2	有害物质存储区域不明确，未采取隔离控制措施的，扣 1 分/项。	

27	企业管理（18分）	质量信誉档案建立	2	档案不完善，扣2分。	
28		安全生产管理	8	无安全生产应急预案的，扣1分；安全生产管理制度不健全或执行不到位的，扣1分/项；缺少安全防护措施或机电设备安全操作规程的，扣1分/项；消防设施不符合要求的，扣1分/项；发生生产安全责任事故，造成人员住院的，扣1分/起。	
29		岗位设置	4	经营、技术、业务、质量、配件、检验、档案、设备、生产和安全环保管理岗位设置不全，扣1分/岗位；岗位未落实责任人，扣1分/岗位；未签订岗位责任书，扣1分/岗位。	
30		文件资料配备	1	无现行有效的与汽车维修有关的法律、法规、规章、标准和维修技术资料等文件，扣1分；不齐全的，扣0.5分。	
31		信息化建设	3	维修配件未实现电子化管理的，扣1分；未实行机动车维修档案电子化管理的，扣2分。	
32	加分项目（10分）	企业形象	3	员工信息公示并示证上岗的，加1分；企业内部办公采用信息化管理系统、接待室整洁、有客户休息设施的，加0.5分/项；功能分区整洁、合理，标志标线清晰的，加0.5分。	
33		连锁经营	2	连锁经营超过3个网点的，加2分。	
34		获奖情况	2	获得国家部委或省级党政机关以上单位（不含下设机构）荣誉称号或奖励的，加2分；获得省交通运输厅、省道路运输管理局、省级及以上行业协会、市级党政机关或交通运输主管部门荣誉称号或奖励的，加1分。	
35		从业人员素质	3	维修技术人员、技术负责人、质量检验员获得国家职业资格证书或职业技能等级证书人数占总人数比例超过60%或获得省级职业技能竞赛奖励的，加1分；比例超过80%或获得国家级职业技能竞赛奖励的，加2分。	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 13

湖南省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	得分
1	基本情况（20 分）	备案管理	3	1. 已经备案后未保持备案经营项目须具备的业务条件的，扣 2 分； 2. 备案事项变更 15 日以上仍未办理备案变更的，扣 1 分。	
2		职责制度	2	1. 未公示组织机构、岗位职责与管理制度的，扣 1 分； 2. 未公示收费标准、退费标准的，扣 1 分。	
3		从业人员	6	1. 教练员人数低于核定资质等级最低要求的，扣 1.5 分； 2. 未按规定建立教练员档案的，扣 1 分； 3. 档案内容不全的，扣 0.5 分； 4. 未与聘用人员依法签订劳动合同的，每人次扣 0.5 分，最多扣 1.5 分； 5. 聘用不符合资格条件的教练员，扣 1.5 分。	
4		教学车辆	6	1. 教学车辆数低于核定资质等级最低要求的，扣 1.5 分； 2. 未建立教学车辆技术档案的，扣 1 分； 3. 车辆档案不齐全的，扣 0.5 分； 4. 逾期未检验或技术状况达不到二级车辆技术等级要求的，每台扣 0.5 分，最多扣 1.5 分； 5. 未配备副后视镜、副制动踏板、灭火器等安全防护装置的，教学车辆车身标识不全的，每 5 车扣 0.5 分，最多扣 1.5 分。	
5		教学场地及设施设备	3	1. 改变训练场项目设置、训练科目标识标牌的，扣 1 分； 2. 标识标线不清晰的，教练场未封闭的，扣 0.5 分； 3. 擅自变更理论教室面积、教练员休息室、学员休息室、档案室、模具室等用途的，扣 1 分； 4. 减少计算机、模拟器等教学设施设备数量的，扣 0.5 分。	

6	经营管理（35分）	安全管理	6	1. 未建立落实安全生产管理制度的，扣0.5分； 2. 主要负责人和安全生产管理人员（“两类人员”）未按照规定经考核合格的，扣1分； 3. 安全生产会议记录弄虚作假的，扣0.5分； 4. 安全教育培训弄虚作假的，扣1分； 5. 未开展安全宣传的，扣0.5分； 6. 未与教练员签订安全生产责任书的，每人次扣0.5分，最多扣2分； 7. 发生生产安全事故未及时上报的，扣1分； 8. 未定期开展安全检查的，扣0.5分； 9. 未建立安全隐患排查治理台账的，扣0.5分； 10. 消防设施设备不合格的，扣0.5分； 11. 未制定安全事故应急预案的，扣0.5分； 12. 未开展应急演练及无应急演练记录的，扣0.5分； 13. 未制定特殊气候训练方案的，扣0.5分。	
		安全隐患排查与治理	4	1. 未按要求开展安全隐患排查和建立安全隐患排查治理档案的，每次扣2分； 2. 未按要求对隐患进行整改或整改不到位的，每次扣2分。	
7		教学大纲执行	10	1. 未按照全国统一的教学大纲规定的内容进行教学的，每人次扣2分； 2. 未按要求安装、使用计时培训系统的，扣5分； 3. 培训过程中存在培训学时弄虚作假行为的，每人次扣2分； 4. 利用技术手段进行数据造假的，扣10分； 5. 未制订统一的学员培训教案的，扣2分。	
8		结业证书发放	2	培训记录和结业证书弄虚作假或未发放结业证书的，每人次扣0.5分。	
9		教练员管理	8	1. 酒后执教的，教学期间参与赌博、打架的，每人次扣2分； 2. 脱岗教学的，每人次扣1分； 3. 教学时有抽烟、嚼槟榔等不文明行为的，每人次扣0.5分。	
10		教练场管理	5	1. 教练场及教室环境卫生脏乱差的，扣0.5分； 2. 在未备案的训练场地开展经营活动的、未在指定的路线进行培训的，扣2分； 3. 容留他校车辆培训的，每台扣0.5分，最多扣1分； 4. 使用非教练车教学的，扣1.5分。	

11	服务质量（25 分）	服务规范	6	1. 发布虚假招生广告的，扣 1 分； 2. 未与学员签订培训合同，或未按合同约定事项实施的，扣 2 分； 3. 擅自改变教学车辆用途的、训练时搭载无关人员的，扣 2 分； 4. 不按规定向管理部门报送有关资料的，不按时参加管理部门组织的会议或现场检查时不配合的，扣 1 分。	
12		培训管理	7	1. 未按规定建立和保存学员档案的扣 2 分；学员档案内容不全的每人次扣 0.5 分，最多扣 1 分； 2. 培训学时完成率高于 90%（含）不扣分；低于 90%高于 80%（含）扣 1 分；低于 80%扣 2 分； 3. 培训里程完成率高于 90%（含）的不扣分；低于 90%高于 80%（含）扣 1 分；低于 80%扣 2 分。	
13		考试合格率	6	1. 科目二考试合格率低于 60%的，每低 1 个百分点扣 0.1 分，最多扣 3 分； 2. 科目三实际道路驾驶考试合格率低于 60%的，每低 1 个百分点扣 0.1 分，最多扣 3 分。	
14		投诉	6	1. 学员投诉次数占比在培学员数，比率按每千分之一扣 0.5 分； 2. 未按要求及时处置交办件的，每件扣 2 分。	
15	不良记录（5 分）	群体性事件和社会不良影响	3	教练员违规上访或聚众闹事单次聚集超过五人的、被行业管理部门通报批评的、有违规行为被媒体曝光的，扣 3 分。	
16		政府监督处罚	2	被执法部门予以行政处罚的，扣 2 分。	
17	学员满意度评价（10 分）	教学质量 服务质量 教学环境 教学方式 教练员评价	10	1. 教学质量。是否按规定的学时和内容培训，有无擅自改变教学计划或随意改变教学时间； 2. 服务质量。招生及教学过程中，有无超出合同范围向学员虚假承诺的，训练时不系安全带或者学员不系安全带的，脱岗教学的； 3. 教学环境。车内、教练场、休息区、卫生间环境有无脏乱差的； 4. 教学方式。理论教学有无使用多媒体软件教学的，驾驶操作教学只教驾驶动作不教驾驶理论的； 5. 教练员评价。教学中是否着装整洁、服务态度端正、向学员出示执教身份卡，是否使用文明用语，有无骚扰、侮辱、歧视、打骂学员的。 以上五项每项满意度 90%（含）以上的，不扣分；80%（含）-90%之间的，扣 0.5 分；60%（含）-80%之间的，扣 1 分；满意度低于 60%的，扣 2 分。	

18	开展教练员教学质量信誉考核（5分）	教练员继续教育	3	1. 未按规定开展继续教育的，扣2分； 2. 参加继续教育人数没有全覆盖的，扣1分。	
19		教练员质量信誉考核	2	1. 未开展教练员质量信誉考核的，扣1.5分； 2. 未按要求公示考核情况的，扣0.5分。	
20	加分项目（10分）	表彰与奖励	3	驾培机构、员工荣获市级党政机关或交通运输主管部门以上荣誉的： 1. 驾培机构：获国家部委荣誉加3分/次；获省级党政机关或交通运输主管部门荣誉加2分/次；获市级党政机关或交通运输主管部门荣誉加1分/次； 2. 员工：获国家部委荣誉加1.5分/次；获省级党政机关或交通运输主管部门荣誉加1分/次；获市级党政机关或交通运输主管部门荣誉加0.5分/次。 （最多加分不超过3分，有文件、荣誉证书等材料予以佐证。）	
21		提升服务能力	2	1. 按合同示范文本与学员签约，覆盖率达100%的，加1分； 2. 学费第三方托管，覆盖率达100%的，加1分。	
22		新技术运用	4	1. 按要求在教学区域安装视频监控并正常使用的，加1分； 2. 运用符合相关标准的新能源教学车辆、机器人教练设备、III型汽车驾驶培训模拟器的，每项加1分。	
23		其他	1	其他取得创新典型示范经验、较好经济及社会效益的，加1分。（以县级及以上交通运输主管部门书面认定为准。）	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：1. 考核期内，以下情形直接考核定为D级（不合格）：1 质量信誉考核总分低于 60 分；2 教练场地不符合最低资格条件要求；3 发生亡人安全生产责任事故；4 年度内发生群体（学员或者教练员）向县级及以上管理部门聚集闹事事件、上访事件累计 2 次及以上或累计 30 人次及以上，或发生舆情事件造成严重社会不良影响的；5 不按要求参加年度考核，或不按要求报送考核材料，拒不改正的；6 在考核过程中弄虚作假、隐瞒情况的；7 三年内驾龄驾驶员发生负同等以上责任亡人交通事故在 3 人（含）以上的；8 驾培机构许可到期后继续经营超过 15 日但未办理备案的；9 发现已经备案后未保持备案经营项目需具备的业务条件，拒不整改或限期整改不到位的。

2. 实行日常考核和年终考核相结合，加大日常监管力度，将考核期内日常查实违规行为列入考核计分中，提升考核的全面性。

3.1“培训学时完成率”指经省驾培监管服务平台审核完成全科目规定学时的学员人数占计时平台送审人数的比值。2“全科目规定学时”指省驾培监管服务平台要求设定的最低达标学时数。3“培训里程完成率”指经省驾培监管服务平台统计完成实操培训科目规定里程的学员人数占计时平台送审人数的比值。4“实操培训科目规定里程”指省驾培监管服务平台要求设定的最低达标里程数。5“送审人数”指驾培机构通过计时平台向省驾培监管服务平台提交的完成全部学时及里程的学员人数。

4.驾培机构在评价周期内取得道路运输经营许可证（备案）时间少于 6 个月的，其信用等级最高为B级。

5.同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 14

湖南省机动车驾驶培训教练员教学质量信用评价标准

序号	扣分事项	扣分分值	扣分情况
1	未按规定具备相应的学历及驾驶经历的。1. 理论教练员应持有机动车驾驶证，具有中专及以上学历或中级以上职称，2 年及以上驾驶经历。2. 驾驶操作教练员应持有相应授课车型驾驶证，具有 5 年以上该车型驾驶经历（具有大专以上学历且接受过职业教育的，从事小型汽车或摩托车教学的，应具有 2 年以上相应授课车型驾驶经历）。	20	
2	考核周期内有违法满分记录、犯罪行为、吸毒行为任一情况者	20	
3	上岗前未按规定完成岗前培训的	20	
4	在教学经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的	20	
5	开展计时计程培训时学时、里程造假的	20	
6	拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的	20	
7	组织或参与考试舞弊的	20	
8	殴打、威胁、恐吓、骚扰学员的	20	
9	进行道路驾驶培训时未做到随车指导的	20	
10	在教学经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的	10	
11	使用不符合规定的车辆及设施、设备从事教学活动的	10	
12	使用教学车辆从事与教学无关的营利活动的	10	
13	未在备案的教练场地开展基础和场地驾驶培训的	10	
14	未在公安部门指定的路线和时间进行道路驾驶培训的	10	
15	未按规定完成再教育培训的	10	
16	未按照全国统一教学大纲规定教学的	10	
17	存在索取、收受学员财物或者谋取其他利益等不良行为的	10	

18	填写《教学日志》《培训记录》弄虚作假的	5	
19	在教学过程中，将教学车辆交给与教学无关的人驾驶的	5	
20	驾驶未按规定维护、检测的教学车辆，从事教学经营活动的	5	
21	所用教学车辆车容车貌不整洁的	3	
22	教学时不按规定着装，仪容仪表不整的	3	
23	根据学员满意度评价中教练员评价环节统计情况，学员满意率小于 60%的	3	
24	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，以及其他途径收到的投诉举报，经核实属实且有责的	3	
25	教学过程中存在向车外抛物、吐痰或在车内抽烟等不良行为的	1	
26	在教学过程中用语不规范或使用服务忌语的	1	
27	根据学员满意度评价中教练员评价环节统计情况，学员满意率小于 80%大于等于 60%的	1	

注：1. 教练员有以下所列情形的，分别加 3 分、5 分、10 分：获得部省级教练员技能竞赛前 3 名、前 4-10 名的，分别加 10 分、5 分；获得市级教练员技能竞赛前 3 名、前 4-10 名的，分别加 5 分、3 分。

2. 教练员有以下所列情形的，分别加 5 分和 10 分：受国家部委或省级党政机关、交通运输主管部门、协会表彰的，加 10 分；受市级党政机关、交通运输主管部门、协会表彰的，加 5 分。

3.教练员有以下所列情形的，加 3 分：根据学员满意度评价中教练员评价环节统计情况，学员满意率达到 100%的。

4.教练员所有加分累计不超过 10 分。其中有扣分事项 1-9 项情况之一的教练员，不适用加分，评价等级直接确定为 D 级。

5.同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 15

湖南省道路运输车辆动态监控服务平台信用评价标准

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	得分
1	一、保障能力考核（45 分）	体制及机制保障	5	评价对象或其母公司的营运平台必须符合国家《道路运输车辆动态监督管理办法》要求，且接入湖南省“三客一危”智能监管平台和全国道路货运车辆公共监管与服务平台，并经省道路运输管理局公告且符合营运资质。公司在本地注册或在本地设立分（子）公司（要求提供合法有效的营业执照副本、组织机构代码证原件及会计档案等查验，营业执照已办理“五证合一”的视同有以上全部资料）。符合计 5 分，不符合计 0 分。	
			5	湖南省“三客一危”智能监管平台和全国道路货运车辆公共监管与服务平台入网各地车辆总数在 1000 台以上，计 5 分；500 至 999 台之间，计 4 分；300 至 499 台之间，计 3 分；299 台及以下，计 2 分。	
2		营运场所保障	5	市州经营有固定的办公场地，面积与经营类别和经营规模相适应。（租用房屋的，租用合同有效期不少于 3 年）。符合要求计 5 分，不符合计 0 分。	
3		管理制度建设及实施	5	有完善的监控平台的建设、使用和管理制度，监控平台运行维护管理与考核办法，卫星定位装置的安装、维护制度，监控或客服人员岗位职责及管理制度，交通违法动态信息报送和统计分析制度，突发事件应急处理制度，人员交接班和培训制度等。有以上制度且健全计 5 分，缺少某一项制度或存在制度执行不到位计 0 分。	
			3	与服务对象协议签订率达到 100%，且协议具体条款合法合规，出具符合国家规定的税务发票的，计满分；抽查存在无有效协议书的，每台次扣 2 分，服务内容或收费标准不明确、不按规定出具票据、协议部分条款严重违反国家法律的，每台次扣 0.5 分。本项扣完为止。	

4		设备和网络支撑保障	1	售后服务专用车辆一台以上，手续正规，且车身有明显平台运营商服务机构标识和服务电话。全满足计 1 分，否则计 0 分。	
			5	客服中心： 1. 安装有远程网络视频监控系统； 2. 不低于 100M 光纤接入； 3. 配备 2 个以上座席，监控用电脑不少于 2 台； 4. 具有 7×24 小时服务电话且向社会公布； 全满足计 5 分，每漏一项扣 1 分。	
			5	在县区开展业务的，应在其行政区域内设置售后服务维护网点或承诺车辆在本级县市区，2 小时内响应，24 小时内修复，全满足计 5 分，否则不计分。	
			3	建立健全内部管理制度和工作台账（要求有纸质或电子台账），平台动态监控数据应当至少保存 6 个月，违法驾驶信息及处理情况应当至少保存 3 年，满足得 3 分；抽查相关资料和电子数据，查实不符合要求的，计 0 分。	
5		人力资源保障	3	安装售后服务人员达到 2 人（含）以上，其中至少有 1 名计算机中级以上专业技术人员和具有车载终端设备安装一年以上从业经验的专业售后服务团队，并提供以上人员的有效劳动用工合同及连续 3 个月以上详细在本地（或总公司所在地）的社保缴费记录证明，社保局盖章。无计算机专业技术人员或一年以上从业经验的专业售后服务团队少于 3 人计 0 分；其他人员每少 1 人或未按规定缴足社保金每人次扣 1 分。	
			5	监控或客服团队人员达到 2 人（含）以上，掌握国家相关法规和政策，经培训、考试合格后上岗，并提供以上人员的有效劳动用工合同及连续 3 个月以上详细在本地社保缴费记录证明，社保局盖章。每少 1 人、未经培训考试合格上岗或未按规定缴足社保金扣每人次扣 1 分。	

6	二、服务质量考核（55 分）	服务投诉和社会影响	5	运营商因服务或产品质量引起经营业户或企业投诉到道路运输管理部门，经查实的，每次扣 1 分；受政府职能部门通报的每次扣 1 分；投诉处理不及时每次扣 1 分。	
7		企业平台培训及车辆安全管理培训	8	对所有 50 台车（含）以上的道路运输企业每年组织不低于 1 次的平台使用培训，培训内容至少包含车辆安全行车日台账、超速、疲劳驾驶等警情处置及报表统计，并能提供有服务对象签字或盖章认可的培训记录证明。满足得满分，每漏一个服务对象扣 2 分。	
8		车辆入网率和上线率情况	10	已安装车载终端的道路运输车辆入网率达到 100%的，计 10 分；入网率低于 100%、虚假出具入网证明单或安装报告单的，计 0 分；入网车辆上线率和在线率不符合国家规定和有关要求的，计 0 分。	
9		平台车辆基础数据	5	接入到湖南省“三客一危”智能监管平台和全国道路货运车辆公共监管与服务平台的车辆信息，运营商应保证其录入数据的真实性、准确性与可追溯性，数据应及时更新，并按规定提供北斗终端设备安装及入网证明单。入网基础数据必须包括车牌号、车牌颜色、车辆车架号、发动机号、厂牌型号、北斗兼容车载终端的型号、车主或者公司的全称及联系电话等。每发现一起不符合要求的数据，扣 1 分。	
10		平台客服值班及警情推送情况	10	建立健全各项平台值班原始记录（包括值班记录、交接班记录、安全监控记录、警情推送记录、发送信息记录、车载终端设备故障记录等），警情推送符合国家规定，服务流程规范，及时响应各级管理部门监管指令，以上检查有不符合要求的，每项次扣 2 分，警情未按规定推送的，每条扣 2 分。	
11		终端设备安装管理情况	3	所安装的车载终端必须通过交通运输部符合性审查，检测报告（车辆出厂自带终端除外）交管理部门存档备查，安装符合国家规定，对所服务的车辆终端设备进行了巡检维护，及时处置损坏或故意关闭车载终端、屏蔽卫星定位信号等行为，能提供不上线车辆巡检记录。检查存在不符合要求的，每项次扣 1 分。	

12		报表报送及平台运行情况	8	每月10日前上报上月的道路运输车辆卫星定位监控数据月报表给市级道路运输服务中心或者交通运输综合执法机构，并对有服务协议约定的企业定期传送运行数据给服务企业，报表内容包括对企业平台总体运行情况、车辆在线率、违法违章车辆处理情况的统计、核查及监控统计情况分析。不按期上报报表或传送数据的，每次扣2分；上报报表或传送数据中每漏（错）一项扣2分。	
			3	因机房数据迁移等可能产生监控平台断线不上报工作预案，或因不可抗拒因素造成监控平台断线连续超过2小时并不及时上报备案登记主管部门和服务对象的，或考核期内监控平台断线率大于1‰的，或平台断线期间监控车辆发生道路运输安全事故的，本项计0分。（断线时长应扣除上级平台断线时长）	
			3	考核营运商系统平台接入湖南省“三客一危”智能监管平台和全国道路货运车辆公共监管与服务平台连接情况，经检查考核期内平台上线率为100%计3分；上线率每降0.5%扣1分（不足0.5%按0.5%计算；大于0.5%小于1%按1%计算）。	
13	三、加分项目		10	1. 获得交通运输部月度考核得分95分及以上加3分，90分至95分加2分，85分至90分加1分； 2. 获得国家部委或省级党政机关以上单位奖励的，加3分。	
合计					
评价结论		信用等级	A□ B□ C□ D□		
		评价机构			
		经办人		评价日期	年 月 日

注：同一违规情况涉及多个考核项目扣分的，根据计分标准在最大扣分项目中进行扣分，其余项目不再重复扣分；同一情况涉及多个加分小项的，根据计分标准在最大加分项目中进行加分，其他项目不再重复加分。

附件 16

道路运输信用评价复核要求一览表

序号	名称	复核要求
1	道路旅客运输经营者	1. 企业注册地交通运输主管部门进行初评； 2. 市级交通运输主管部门对年度考核结果进行综合评定。
2	货物道路运输经营者	1. 各市州、县级交通运输主管部门复核汇总本级质量信誉考核情况； 2. 省级道路运输行业发展机构复核汇总全省的质量信誉考核情况。
3	道路旅客运输站经营者	1. 县级交通运输主管部门初评； 2. 市级交通运输主管部门对初评结果进行核查； 3. 省级道路运输行业发展机构对拟评为 AAA 等级的一、二级客运站综评结果及时予以抽查复核。
4	道路货物运输站（场）经营者	1. 县级交通运输主管部门初评； 2. 市级交通运输主管部门对初评结果进行核查； 3. 省级道路运输行业发展机构对拟评为 AAA 等级的一、二级客运站综评结果及时予以抽查复核。
5	机动车维修经营者	1. 县级交通运输主管部门初评； 2. 市级交通运输主管部门对初评结果进行复核； 3. 省级道路运输行业发展机构对综评结果及时予以抽查复核。
6	机动车驾驶员培训机构	负责备案的交通运输主管部门初评；市级交通运输主管部门对初评结果进行复核。
7	出租汽车经营者	出租汽车企业服务质量信誉等级为 A 级及以下的，由出租汽车企业服务质量信誉考核实施主体核定；出租汽车企业服务质量信誉考核等级为 AA 级的，由设区的市级出租汽车行政主管部门核定；考核等级为 AAAAA 级、AAAA 级、AAA 级的，由省级交通运输主管部门核定、公布。
8	道路运输车辆监控平台运营服务商	1. 县级交通运输主管部门初评； 2. 市级交通运输主管部门对初评结果进行复核； 3. 省级道路运输行业发展机构对综评结果及时予以抽查复核。

附件 17

本实施办法从业企业信用等级与既有细则或办法评价等级对应关系表

文件名称	A 级对应关系	B 级对应关系	C 级对应关系	D 级对应关系
本办法	A（评分≥85 分）	B（70 分≤评分<85 分）	C（60 分≤评分<70 分）	D（评分<60 分）
湖南省道路旅客运输经营质量信誉考核实施细则	AAA（评分≥850 分）	AA（700 分≤评分<850 分）	A(600 分≤评分<700 分)	B(评分<600 分)
湖南省道路货物运输企业服务质量信誉考核评价细则	AAA（评分≥850 分）	AA（700 分≤评分<850 分）	A(600 分≤评分<700 分)	B(评分<600 分)
交通运输部出租汽车服务质量信誉考核办法	AAA以上（评分≥850 分）	AA（700 分≤评分<850 分）	A(600 分≤评分<700 分)	B(评分<600 分)
湖南省道路旅客运输站质量信誉考核办法	AAA（评分≥900 分）或AA(850 分≤评分<900 分)	AA（750 分≤评分<850 分）或A（700 分≤评分<750 分）	A(600 分≤评分<700 分)	B(评分<600 分)
湖南省道路货物站（场）质量信誉考核办法	AAA（评分≥900 分）或AA(850 分≤评分<900 分)	AA（700 分≤评分<850 分）	A(600 分≤评分<700 分)	B(评分<600 分)
交通运输部《机动车维修企业质量信誉考核办法（试行）》	AAA（评分≥850 分）	AA（700 分≤评分<850 分）	A(600 分≤评分<700 分)	B(评分<600 分)
湖南省机动车驾驶员培训机构质量信誉考核办法	AAA（评分≥85 分）	AAA（80 分≤评分<85 分）或AA（70 分≤评分<80 分）	A（60 分≤评分<70 分）	B（评分<60 分）

附件 18

本实施办法从业人员信用等级与既有细则或办法评价等级对应关系表

文件	A级对应关系	B级对应关系	C级对应关系	D级对应关系
本办法	A（扣分=0 分）	B（1 分≤扣分≤9 分）	C（10 分≤扣分<19 分）	D（扣分≥20 分）
交通运输部道路运输驾驶员诚信考核办法（交运规〔2022〕6 号）	AAA（扣分=0 分）	AA（1 分≤扣分≤9 分）	A（10 分≤扣分≤19 分）	B（扣分≥20 分）
交通运输部出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法（交运规〔2022〕2 号）	AAA（扣分=0 分）	AA（1 分≤扣分≤9 分）	A（10 分≤扣分≤16 分）或B（17 分≤扣分≤19 分）	B（扣分≥20 分）
湖南省机动车驾驶培训教练员教学质量信誉考核办法	优秀	合格	合格	不合格

附件 19

道路运输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			
异议申请 处理事项	（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） 法定代表人签名：		
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，并记入信用记录。 签字　　（盖章）		
备注			

湖南省交通运输厅办公室　　2026 年 1 月 26 日印发