

附件：道路运输企业诚信评价指标体系

（一）道路旅客运输企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理	300	1	现场检查	主管部门每季度组织不少于1次现场检查，结合行业管理有关信用信息系统数据分析研判，对企业经营管理不合规问题情况，予以扣分，单次检查扣分不超过100分。	通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。	现场检查数据 信息系统数据
		2	经营违法违规率	根据省厅运政信息系统或综合执法系统中企业的经营违法违规情况，按照“企业经营违法违规次数/企业营运客车数×100”扣分。上述扣分基础上，评价期内同一辆车处罚累计达10次及以上，或同一违规行为处罚累计达4次，每种情况加扣30分。	根据各地市实际情况，通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取。	信息系统数据
		3	车辆管理	未按时进行车辆年审或车辆年审不合格的，每辆次扣5分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
安全生产	250	4	安全管理	1. 未按要求开展安全隐患排查、开展应急演练的，每次扣20分； 2. 未按要求对存在隐患进行整改、或整改不到位的，每处扣20分； 3. 根据《广东省道路运输车辆智能监控数据综合应用管理办法（试行）》道路运输企业风险等级红色每次扣100分、橙色每次扣50分；车辆或驾乘人员风险等级红色，每车（或人）次扣20分，橙色每车（或人）次扣10分。	通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。	现场检查数据 信息系统数据
		5	智能监管系统考核	根据省厅道路运输车辆智能监管系统考核得分情况，按照“（100-企业每月平均分）/100×250”扣分。	通过省厅道路运输车辆智能监管系统获取。	信息系统数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
		6	交通责任事故死亡率	各市公安交警部门的交通事故处理情况,按照“全年企业营运客车发生的交通事故责任死亡人数/企业营运客车数 $\times 10 \times 250$ ”,并按同责 50%、主责及全责 100%的比例进行折合扣分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
服务质量	300	7	社会信用	地市根据“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的道路运输相关企业信用评价数据酌情扣分,此项最高扣分不超过 100 分。	“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的数据	日常记录数据
		8	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果,以及经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据的合计数,按照“全年企业未处置的有效投诉次数/企业营运货车数 $\times 5 \times 100 +$ 全年企业妥善处置的有效投诉次数/企业营运货车数 $\times 100$ ”扣分。	省厅评价系统中的企业投诉处理模块,经省级交通运输主管认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据	信息系统数据
		9	媒体曝光率	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,但未构成特大恶性服务质量事件的,在县级新闻媒体曝光扣 10 分/次,在地级以上市新闻媒体曝光扣 20 分/次,在省级以上新闻媒体曝光扣 30 分/次。	通过交通运输主管部门的日常记录获取。	日常记录数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
社会责任	150	10	行业稳定	因企业未落实工作责任制，发生违反《信访条例》，员工集体上访、罢运等但情节不严重且经批评教育后及时改正的，扣 10 分/次；经批评教育后未及时改正的，扣 15 分/次；企业转嫁经营矛盾，将问题推向主管部门的，扣 20 分/次。	通过交通运输主管部门的日常记录获取。	日常记录数据
		11	资料报送	未按各级交通运输主管部门的要求报送资料的，扣 10 分/次。	通过交通运输主管部门的日常记录获取。	日常记录数据
		12	指令性任务	未执行县级以上人民政府或交通运输主管部门指令性应急运输任务的，每次扣 30 分；执行但因企业主观原因未按要求圆满完成的，每次扣 15 分。	通过交通运输主管部门的日常记录获取。	日常记录数据
		13	按规定投保承运人责任险	企业营运客车未按要求投保承运人责任险的，每辆次扣 20 分；已经投保但最低保额未达到要求的，每辆次扣 10 分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
加分项	100	14	获奖情况	在经营管理和服务质量方面，获得党政机关、交通运输主管部门表彰的，或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的，地市级部门（机构）每一项加 10 分；省级及以上部门（机构）每一项加 20 分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		15	管理创新	企业参与线路专营、节点运输、接驳运输等省市级交通运输主管部门试点工作的，加 10 分。企业员工中有持高级经理人员资格证书或中级及以上注册安全工程师的，每人加 10 分。电子客票应用超过售票比例 50%及以上，加 10 分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		16	技术创新	企业客运车辆安装车厢实时视频监控系统的，加 2 分/辆；客运车辆为清洁能源（纯电动、混合动力、氢能源、LNG 等）车辆的，加 2 分/辆。	由企业提供相关材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
诚信负面评价	—	17	合同履约	企业经营发生合同纠纷，在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分 20 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书	相关部门公布的公共信用信息共享
		18	劳动保障违法	企业违反劳动保障法律、法规和规章，侵害劳动者合法权益。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或人社部门行政行为决定文书	
		19	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	银监部门行政行为决定文书	
		20	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	税务或市场监管部门行政行为决定文书	
		21	违法行为	企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分 50 分，负面分达到 100 分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或公安部门行政行为决定文书	

备注：本办法评价指标将结合行业实际，应用省公共信用综合评价结果，加强诚信评价跨部门信息共享和协同治理。

(二) 道路普通货运企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理	300	1	现场检查	主管部门每年度组织不少于 1 次现场检查, 结合行业管理有关信用信息系统数据分析研判, 对企业经营管理不合规问题情况, 予以扣分, 单次检查扣分不超过 100 分。	通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。	现场检查数据 信息系统数据
		2	经营违法违规率	根据省厅运政信息系统或综合执法系统中企业的经营违章违法情况, 按照“企业经营违章违法次数/企业营运货车数 $\times 100$ ”扣分。上述扣分基础上, 评价期内同一辆车处罚累计达 10 次及以上, 或同一违规行为处罚累计达 4 次, 每种情况加扣 30 分。	根据各地市实际情况, 通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取。	信息系统数据
		3	车辆管理	未按时进行车辆年审的或车辆年审不合格的, 每辆次扣 10 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
		4	安全管理	1. 未按要求开展安全隐患排查、开展应急演练的, 每次扣 20 分; 2. 未按要求对存在隐患进行整改、或整改不到位的, 每处扣 20 分; 3. 根据《广东省道路运输车辆智能监控数据综合应用管理办法(试行)》道路运输企业风险等级红色每次扣 100 分、橙色每次扣 50 分; 车辆或驾驶人员风险等级红色, 每车(或人)次扣 20 分, 橙色每车(或人)次扣 10 分。	通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。	现场检查数据 信息系统数据
安全生产	250	5	智能监管系统考核	根据省厅道路运输车辆智能监管系统考核得分情况, 按照“(100-企业每月平均分)/100 $\times 250$ ”扣分。	通过省厅道路运输车辆智能监管系统获取。	信息系统数据
		6	交通事故责任死亡率	各市公安交警部门的交通事故处理情况, 按照“全年企业营运货车发生的交通事故责任死亡人数/企业营运货车数 $\times 10 \times 100$ ”计算, 并按同责 50%、主责及全责 100%的比例进行折合扣分。	通过各市公安交警部门的 信息系统获取。	信息系统数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
服务质量	300	7	货损货差赔付率	取两种方式获取的赔付值的较大者作为企业的年度赔付额，该项指标得分计算按照“年度赔付额/1000”扣分。	通过交通运输主管部门每半年进行一次现场检查和企业填报数据。	现场检查数据 企业填报数据
		8	社会信用	地市根据“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的道路运输相关企业信用评价数据酌情扣分，此项最高扣分不超过100分。	“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的数据	日常记录数据
		9	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果，以及经省级交通运输主管部门认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据的合计数，按照“全年企业未处置的有效投诉次数/企业营运货车数 $\times 5 \times 100 +$ 全年企业妥善处置的有效投诉次数/企业营运货车数 $\times 100$ ”扣分。	省厅评价系统中的企业投诉处理模块，经省级交通运输主管部门认证的企业和中介机构的 相关投诉处理方面数据	信息系统数据
		10	媒体曝光率	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，但未构成特大恶性服务质量事件的，在县级新闻媒体曝光扣10分/次，在地级以上市新闻媒体曝光扣20分/次，在省级以上新闻媒体曝光扣30分/次。	通过交通运输主管部门的日常 日常工作记录获取。	日常记录数据
		11	行业稳定	因企业管理原因，发生违反《信访条例》，员工集体上访等但情节不严重且经批评教育后及时改正的，扣25分/次；经批评教育后未及时改正的，扣50分/次；企业转嫁经营矛盾，将问题推向主管部门的，扣50分/次。	通过交通运输主管部门的日常 日常工作记录获取。	日常记录数据
社会责任	150	12	资料报送	未按各级交通运输主管部门的要求报送资料的，扣10分/次。	通过交通运输主管部门的日常 日常工作记录获取。	日常记录数据
		13	指令性任务	未执行县级以上人民政府或交通运输主管部门指令性应急运输任务的，每次扣50分；执行但未按要求圆满完成的，每次扣25分。	通过交通运输主管部门的日常 日常工作记录获取。	日常记录数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
加分项	100	14	获奖情况	企业在经营管理和服务质量方面,获得党政机关、交通运输主管部门表彰的,或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的,地市级部门(机构)每一项加10分;省级及以上部门(机构)每一项加20分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		15	管理创新	企业实现网络化、规模化经营的,按照考核年度内增加的分支机构数进行加分,每增加一个分支机构加5分;企业参与甩挂运输、绿色货运等省市级交通运输主管部门试点工作的,加10分;企业在安全生产标准化考评中被省级交通运输主管部门认定为一级企业的,加10分;企业员工中有持中级及以上注册安全工程师的,每人加10分;企业货运车辆投保承运人责任险的,按其占企业货运车辆的比例进行加分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		16	技术创新	企业应用厢式车、车辆使用清洁能源或使用国IV以上油品的,加2分/辆;企业自身建设车辆的跟踪调度信息化系统并有效应用的,加10分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		17	合同履行	企业经营发生合同纠纷,在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分20分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书	相关部门公布的公共信用信息共享
诚信负面评价		18	劳动保障违法	企业违反劳动保障法律、法规和规章,侵害劳动者合法权益。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或人社部门行政决定文书	
		19	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	银监部门行政行为决定文书	
		20	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	税务或市场监管部门行政行为决定文书	
		21	违法行为	企业评价期内(年度)违法超限运输车辆车辆超过本单位货运车辆总数10%,被交通运输主管部门责令停业整顿的;以及企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或交通、公安部门行政行为决定文书	

备注: 本办法评价指标将结合行业实际,应用省公共信用综合评价结果,加强诚信评价跨部门信息共享和协同治理。

(三) 道路危险货物运输企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
经营管理	300	1	现场检查	主管部门每季度组织不少于 1 次现场检查，结合行业管理有关信息系统数据分析研判，对企业经营管理不合规问题情况，予以扣分，单次检查扣分不超过 100 分。	通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。	现场检查数据 信息系统数据
		2	经营违法违规率	根据省厅运政信息或综合执法系统中企业的经营违法违规情况，按照“企业危险货物运输违法违规次数/企业危险货物运输车辆数×100”扣分。上述扣分基础上，评价期内同一辆车处罚累计达 10 次及以上，或同一违规行为处罚累计达 4 次，每种情况加扣 30 分。	根据各地市实际情况，通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取。	信息系统数据
		3	车辆管理	未按时进行车辆年审的或车辆年审不合格的，每辆次扣 10 分。	通过省厅运政信息系统获取。	信息系统数据
安全生产	250	4	安全管理	1. 未按要求开展安全隐患排查、开展应急演练的，每次扣 20 分；2. 未按要求对存在隐患进行整改、或整改不到位的，每处扣 20 分；3. 根据《广东省道路运输车辆智能监控数据综合应用管理办法（试行）》道路运输企业风险等级红色每次扣 100 分、橙色每次扣 50 分；车辆或驾驶人员风险等级红色，每车（或人）次扣 20 分，橙色每车（或人）次扣 10 分。	通过交通运输主管部门日常检查和行业管理有关信息系统获取。	现场检查数据 信息系统数据
		5	智能监管系统考核	根据省厅道路运输车辆智能监管系统考核得分情况，按照“（100-企业每月平均得分）/100×250” 扣分。	通过省厅道路运输车辆智能监管系统获取。	信息系统数据
		6	交通事故责任死亡率	各市公安交警部门的交通事故处理情况，按照“全年企业危险货运车辆发生的交通事故责任死亡人数/企业危险货运车辆数×10×250”，并按同责 50%、主责及全责 100%的比例进行折合扣分。	通过各市公安交警部门的信息系统获取。	信息系统数据
		7	介质泄漏率	取两种方式获取的泄漏次数的较大者作为企业的年度介质泄漏次数，该项指标得分计算按照“介质泄漏次数×10” 扣分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查和企业填报数据。	现场检查数据 企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
服务质量	300	8	货损货差赔付率	取两种方式获取的赔付值的较大者作为企业的年度赔付额，该项指标得分计算按照“年度赔付额/1000”。本项最低分为0分。	通过交通运输主管部门每季度进行一次日常检查和企业填报数据。	现场检查数据 企业填报数据
		9	社会信用	地市根据“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的道路运输相关企业信用评价数据酌情扣分，此项最高扣分不超过100分。	“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的数据	日常记录数据
		10	有效投诉率	根据省厅评价系统中的企业投诉处理模块的统计结果，以及经省级交通运输主管部门认定的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据的合计数，按照“全年企业未处置的有效投诉次数/企业营运货车数 $\times 5 \times 100$ +全年企业妥善处置的有效投诉次数/企业营运货车数 $\times 100$ ”扣分。	省厅评价系统中的企业投诉处理模块，经省级交通运输主管部门认证的企业和中介机构的相关投诉处理方面数据	信息系统数据
		11	媒体曝光率	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，但未构成特大恶性服务质量事件的，按照“全年企业被媒体曝光次数/企业危险货运车辆数 $\times 1000$ ”扣分。	通过交通运输主管部门的日常工作会议记录获取。	日常记录数据
		12	行业稳定	因企业管理原因，发生违反《信访条例》，员工集体上访等但情节不严重且经批评教育后及时改正的，扣25分/次；经批评教育后未及时改正的，扣50分/次；企业转嫁经营矛盾，将问题推向主管部门的，扣50分/次。	通过交通运输主管部门的日常工作会议记录获取。	日常记录数据
社会责任	150	13	资料报送	未按各级交通运输主管部门的要求报送资料的，扣10分/次。	通过交通运输主管部门的日常工作会议记录获取。	日常记录数据
		14	指令性任务	未执行县级以上人民政府或交通运输主管部门指令性应急运输任务的，每次扣30分；执行但未按要求圆满完成的，每次扣15分。	通过交通运输主管部门的日常工作会议记录获取。	日常记录数据
		15	按规定投保承运人责任险	企业危险货运车辆未按要求投保承运人责任险的，每辆次扣10分；已经投保但最低保额未达到要求的，每辆次扣5分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
诚信负面评价	100	16	获奖情况	企业在经营管理和服务质量方面,获得党政机关、交通运输主管部门表彰的,或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的,地市级部门(机构)每一项加10分;省级及以上部门(机构)每一项加20分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		17	管理创新	企业实现网络化、规模化经营的,按照考核年度内增加的分支机构数进行加分,每增加一个分支机构加5分;企业参与甩挂运输、绿色货运等省市级交通运输主管部门试点工作的,加10分;企业在安全生产标准化评价中被省级交通运输主管部门认定为一级企业的,加10分;企业员工中有持中级及以上注册安全工程师的,每人加10分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		18	技术创新	企业应用厢式车、车辆使用清洁能源或使用国IV以上油品的,加2分/辆;企业自身建设车辆的跟踪调度信息化系统并有效应用的,加10分。	由企业提供相关材料。	企业填报数据
		19	合同履行	企业经营发生合同纠纷,在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分20分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书	相关部门公布的公共信用信息共享
		20	劳动保障违法	企业违反劳动保障法律、法规和规章,侵害劳动者合法权益。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或人社部门行政行为决定文书	
		21	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	银监部门行政行为决定文书	
		22	规范经营	企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	税务或市场监管部门行政行为决定文书	
		23	违法行为	企业评价期内(年度)违法超限运输车辆车辆超过本单位货运车辆总数10%,被交通运输主管部门责令停业整顿的;以及企业或相关责任人在企业经营活动中存在违法行为并受到刑事处罚。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或交通、公安部门行政行为决定文书	

备注: 本办法评价指标将结合行业实际, 应用省公共信用综合评价结果, 加强诚信评价跨部门信息共享和协同治理。

(四) 机动车维修企业诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	备注
经营管理	150	1	配件管理	1. 未记录配件采购、使用信息的,扣 5-10 分; 2. 未按规定留存配件来源凭证的,扣 5-10 分; 3. 未对原厂配件、同质配件和修复配件分别标识,明码标价的,扣 10-20 分。 4. 一经查证,采购假冒伪劣配件的,扣 100 分	县(区)级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据
		2	公示内容	1. 未在经营场所醒目位置悬挂《机动车维修标志牌》的,扣 20 分; 2. 未在经营场所醒目位置公布机动车维修收费项目、工时定额和工时单价的,扣 20-30 分; 3. 未在经营场所醒目位置公布企业服务人员架构、业务流程、服务监督电话、投诉流程及维修竣工出厂质量保证期的,扣 20-30 分。		
		3	经营行为	1. 不按规定使用工时材料结算清单进行结算的,每发现一宗,扣 10 分; 2. 未建立车辆维修档案的,扣 15 分;车辆维修档案资料不齐全的,每辆车扣 1 分。		
安全生产	400	4	安全生产制度	1. 未建立安全生产责任制及相关安全生产管理制度的,扣 10-20 分; 2. 未制订安全生产事故应急预案及未按规定开展应急演练的,扣 10-20 分; 3. 未定期召开安全生产工作会议、开展安全生产教育及安全隐患排查的,扣 20-30 分;	县(区)级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	数据类型
安全生产	400	5	现场安全管理	1. 消防设施设备配备不足或失效、应急通道不畅通、易燃物品未按规定存放、机电设备无安全防护装置或带故障运行、电气线路装置设置不当或损坏、未张贴岗位安全操作规程、从业人员违反安全操作规程的，每发现一处，扣 20 分； 2. 特种设备、压力容器未定期检验并符合安全标准的；举升机、喷烤漆房等重要设备未每天例检并做好检查记录；喷烤漆房内存放易燃物品；电器装置有破损或被杂物遮盖，乱接乱拉电线的；设施设备未落实定置管理的，每发现一处，扣 60 分； 3. 危险品、危险废物未分类存放，存放区域未有明显标识，未配备灭火器等装置的，扣 20-30 分	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据
		6	安全生产事故	发生安全生产责任事故造成人员受伤住院的，每宗扣 200 分；造成人员死亡的，扣 400 分		
服务质量	350	7	质量保证金内车辆返修率	1. 至少每季度对质保期内车辆返工、返修情况进行统计分析，无统计分析数据的，扣 10 分； 2. 质保期内车辆返修率高于 3% 的，每增加 1% 的，扣 20 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的数据	现场检查数据和日常记录数据
		8	满意度调查及跟踪服务	1. 未建立并开展客户满意度调查或服务质量跟踪管理制度的，扣 20 分； 2. 用户满意度从 100% 起，每降低 1%，扣 10 分； 3. 车辆维修质量跟踪记录不齐全、对车主反馈意见无处理结果的，扣 10-20 分； 4. 地市根据“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的道路运输相关企业信用评价数据酌情扣分，此项最高扣分不超过 100 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的数据	现场检查数据和日常记录数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据类型	备注
服务质量	350	9	维修作业	1. 作业人员违反操作规程违章作业、赤脚或穿拖鞋作业的，每人扣 5 分； 2. 在走廊、道路等非维修作业区域维修作业的，每人扣 5 分； 3. 未落实作业工具、配件、废料油水“三不落地”要求的，扣 10-20 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据
		10	投诉及处理	1. 企业未建立客户质量投诉处理制度的，扣 20 分； 2. 企业无投诉处理情况统计和记录的，扣 10 分； 3. 经管理部门查实的有责投诉或未妥善解决的，每发生一次，扣 20 分。		
		11	媒体曝光	因企业原因，发生服务质量事件，被新闻媒体曝光且情况属实的，每次扣 150 分；造成重大社会影响的，每次扣 350 分。		
社会责任	100	12	环境保护	1. 未配备并使用零件清洗仪器、油水分离回收废油设备、车辆废气收集装置、空调系统制冷剂回收设备等设备的，扣 10-20 分； 2. 喷漆漆房未使用清洁能源，未装配地棉和环保箱的，扣 20-30 分；喷涂作业未在烤漆房进行的，扣 20 分 3. 采用干打磨工艺未使用粉尘收集装置的，扣 20 分； 4. 废油、废液、废气、废水、废蓄电池、废轮胎、含石棉废料及有害垃圾等物质未集中收集、有效处理的，每一项扣 10 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	备注
社会责任	100	13	资料报送	1. 未按照管理部门通知要求参加会议、按时报送相关资料的, 每次扣 5 分; 2. 发现的安全隐患或其他问题不整改或未按时限要求提交整改报告的, 每次扣 20 分	县(区)级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据
加分项	100	14	获奖情况	1. 企业在经营管理和服务质量方面, 获得党政机关、交通部门表彰的, 地市级部门每一项加 10 分; 省、部级以上部门每一项加 20 分。 2. 企业被交通运输管理部门评选为汽车排放性能维护(维修)示范站的, 地市级示范站加 30 分; 省级以上示范站的加 50 分。		
		15	技术人才	企业聘用取得机动车检测维修国家职业资格(机动车检测维修士或机动车检测维修工程师)的人员超过企业总聘用技术人员数量 30% 的, 加 20 分	由企业通过系统上传证明材料, 县(区)级交通运输管理部门	企业填报数据
		16	管理创新	企业实行连锁经营网点超过 3 个的, 加 10 分; 企业通过 ISO9001 质量管理体系认证的, 加 10 分。	现场检查核实	
		17	技术创新	企业重视新技术、新材料、新设备的应用, 有下列设备并正常使用可进行奖励, 每项奖励 5 分, 最高得 30 分。电阻点焊机、无尘干磨机、高流低压喷枪、水性漆、洗枪机、溶剂回收机、超声波清洗机、生物降解清洗设备。		

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	备注
诚信负面评价	—	18	合同履行	企业经营发生合同纠纷,在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分20分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书	相关部门公布的公共信用信息共享
		19	劳动保障违法	企业违反劳动保障法律、法规和规章,侵害劳动者合法权益。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或人社部门行政行为决定书	
		20	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	银监部门行政行为决定书	
		21	规范经营	1.地级以上市交通运输主管部门对企业不诚信经营行为的通报; 2.企业存在偷税漏税行为。 每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	交通、税务或市场监管部门行政行为决定书	
		22	违法行为	企业有下列情形之一的,该项评价为不诚信(企业诚信等级降级): 1.使用假冒伪劣配件维修机动车,承修已报废的机动车或者擅自改装机动车的; 2.签发虚假或者不签发动机车维修竣工出厂合格证; 3.设施设备的配备不符合开业条件要求; 4.在从事汽车排放性能维护(维修)过程中弄虚作假,上传虚假维修数据的; 5.未对接汽车维修电子健康档案系统或已对接但评价年度上传系统的维修数据低于实际维修数据50%的。	县(区)级交通运输管理部门现场检查或通过汽车维修电子健康档案系统获取	

备注: 本办法评价指标将结合行业实际, 应用省公共信用综合评价结果, 加强诚信评价跨部门信息共享和协同治理。

(五) 机动车驾驶员培训机构诚信评价指标体系

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	备注
经营管理	300	1	公示内容	1. 未在经营场所醒目位置公布培训范围、收费项目、学时收费标准、教练员、教学车辆、教练场地和招生站（点）等情况的，扣 20-30 分； 2. 未在经营场所醒目位置公布业务流程、服务监督电话、投诉流程的，扣 10-20 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录，以及通过省厅的运政信息系统或综合执法系统获取	现场检查数据和信息系统数据
		2	教练员管理	1. 未在管理部门进行备案登记的教练员，每发现一个，扣 10 分； 2. 本年度诚信评价等级为 B 级的教练员，每发现一个，扣 20 分； 3. 列入诚信评价黑名单的教练员，每发现一个，扣 30 分。		
		3	教练车管理	1. 未建立教学车辆档案，且实施“一车一档”管理的，扣 20 分； 2. 教学车辆档案中车辆的基本情况、维护和检测情况、技术等级记录、行驶里程记录等内容，每少一项，扣 10 分； 3. 教学车辆未取得教学车牌证或未按规定统一标识的，每发现一辆，扣 20 分；		
		4	经营行为	1. 未在注册地开展培训业务的，每发现一起，扣 50 分； 2. 场地培训未在申报备案的教练场地进行的，每发现一起，扣 50 分； 3. 道路行驶培训未在公安机关交通管理部门指定的路线和时间进行的，每发现一起，扣 50 分。		
安全生产	200	5	安全生产制度	1. 未建立安全生产责任制及相关安全生产管理制度的，扣 10-20 分； 2. 未制订安全生产事故应急预案及未按规定开展应急演练的，扣 10-20 分； 3. 未定期召开安全生产工作会议、开展安全生产教育及安全隐患排查的，扣 20-30 分；	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据
		6	现场安全管理	1. 教练场内秩序混乱，存在安全隐患的，每发现一处，扣 50 分； 2. 发现严重安全隐患的，扣 150 分。		

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	备注
安全生产	200	7	安全生产事故	发生安全生产责任事故造成人员伤亡住院的，每宗扣 150 分；造成人员死亡的，扣 200 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据
服务质量	400	8	满意度调查及跟踪服务	1. 未建立并开展学员满意度调查或服务质量跟踪管理制度的，扣 20 分； 2. 学员满意度从 100% 起，每降低 1%，扣 10 分； 3. 地市根据“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的道路运输相关企业信用评价数据酌情扣分，此项最高扣分不超过 100 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录数据，“信用广东”平台公示的信用服务机构发布的数据	现场检查 and 日常记录数据
		9	投诉及处理	1. 驾校未建立学员质量投诉处理制度的，扣 20 分； 2. 驾校无投诉处理情况统计和记录的，扣 10 分； 3. 经管理部门查实的有责投诉，每宗扣 50 分。		
		10	媒体曝光	因驾校原因，发生服务质量事件，被新闻媒体曝光且情况属实的，每次扣 150 分；造成重大社会影响的，每次扣 400 分。		
		11	行业稳定	由于经营者管理原因，导致发生违反《信访条例》规定，出现过激行为、扰乱社会秩序、造成社会影响群体性事件的，扣 50-100 分		
社会责任	100	12	资料报送	1. 未按照管理部门通知要求参加会议、按时报送相关资料的，每次扣 5 分； 2. 发现的安全隐患或其他问题不整改或未按时限要求提交整改报告的，每次扣 20 分。	县（区）级交通运输管理部门通过现场检查、日常管理记录等方式获取	现场检查数据
加分项	100	13	获奖情况	驾校在经营管理和服务质量方面，获得党政机关、交通运输主管部门表彰的，或在诚实守信方面获得政府部门、金融机构或行业协会褒奖的，地市级部门每一项加 10 分；省级及以上部门每一项加 20 分。本项最多加 30 分。		
		14	管理创新	1. 驾校通过 ISO 质量管理体系认证的，加 20 分； 2. 驾校能使用信息化管理系统进行管理服务的（非管理部门指定使用），加 20 分； 3. 驾校实施学员培训费用第三方资金托管的，加 50 分。	由驾校通过系统上传证明材料，县（区）级交通运输管理部门现场检查核实	企业填报数据

(续上表)

一级指标	分值	序号	二级指标	指标说明	数据来源	备注
加分项	100	15	技术创新	具备大中型客货车驾驶员培训资质的驾培机构,具有模拟高速公路、连续急弯路、临水临崖、雨天、冰雪或者湿滑路、突发情况处置等方面的培训场地的,加20分;具有山区、隧道、陡坡等复杂条件实际道路驾培培训场地的,加20分;安装了用于驾培训练(非考试用途)电子桩的,设置1个电子桩场的加10分,设置有2个及以上电子桩场的加20分;有驾驶模拟器并真正应用于驾培培训的加20分;应用智能机器人教练车开展场地教学的,加50分。	由驾校通过系统上传证明材料,县(区)级交通运输管理部门现场检查核实	企业填报数据
诚信负面评价	—	16	合同履约	企业经营发生合同纠纷,在司法终审判定中败诉。每发生一次记负面分20分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书	相关部门公布的公共信用信息共享
		17	劳动保障违法	企业违反劳动保障法律、法规和规章,侵害劳动者合法权益。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	司法裁判文书或人社部门行政行为决定文书	
		18	债务管理	企业存在银行不良信贷记录或企业债务风险等级高。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	银监部门行政行为决定文书	
		19	规范经营	1. 地级以上市交通运输主管部门对企业不诚信经营行为的通报; 2. 企业存在偷税漏税行为或不诚信经营行为。每发生一次记负面分50分,负面分达到100分则该项评价为不诚信。	交通、税务或市场监管部门行政行为决定文书	
		20	违法行为	企业有下列情形之一的,该项评价为不诚信(驾校诚信等级降级): 1. 培训学时造假且被管理部门查处1次及以上的; 2. 未按要求上传培训学时且评价年度上传至驾培系统的异常培训学时数据高于总上传培训学时数据30%的; 3. 年内出现学员群体投诉、上访或维权等涉稳事件的; 4. 在培训结业证书发放时弄虚作假的; 5. 违规培训且被交通执法部门查处2次及以上的。	县(区)级交通运输管理部门现场检查或通过省级驾培监管服务平台获取	

备注: 本办法评价指标将结合行业实际, 应用省公共信用综合评价结果, 加强诚信评价跨部门信息共享和协同治理。