

上海市交通委员会文件

沪交运服〔2026〕105号

关于印发《上海市机动车驾驶员培训、 机动车维修、道路清障施救牵引行业质量 信誉考核指标》的通知

各有关单位：

根据《关于印发〈上海市道路运输质量信誉考核管理办法〉的通知》（沪交行规〔2025〕12号）工作要求，现将《上海市机动车驾驶员培训、机动车维修、道路清障施救牵引行业质量信誉考核指标》印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。



（此件公开发布）

上海市交通委员会办公室

2026年3月19日印发

2026年上海市机动车驾驶员培训机构质量信誉考核指标

附件：

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 考核内容及记分方法 | 周期 | 分值权重 | 信息来源 | 输入方法 | 备注参考 | |
|--|----|------|--|----|------|--------------|------------|---|---|
| 一、 规范经营 | 1 | 基础管理 | 学员档案不齐全、档案内容不完整，教学日志（学员手册）填写不规范，每份扣1分。 教练员档案不齐全、档案内容不完整的，每份扣1分。 | | | 市道运中心、行业协会 | | 抽查学员档案 抽查教练员档案。 | |
| | 2 | 公示执行 | 未在醒目位置公示规定项目的，每少一项扣1分。 | | | | | 公示项目：机动车驾驶员培训机构应当在经营场所的醒目位置公示其经营项目、培训能力、培训车型、培训内容、收费项目、收费标准、教练员、教学场地、投诉方式、学员满意度评价参与方式等情况。 | |
| | 3 | 合同使用 | 未规范签订《驾驶培训服务合同》，每份扣0.5分。 | | | 市道运中心、行业协会 | | 通过投诉信访渠道以及抽查已毕业学员档案和随机电话询问等方法采集。 | |
| | 4 | 规范收费 | 《驾驶培训服务合同》的收费与发票金额不一致，每份扣0.2分。 未按规定开展教学现场检查并建立检查台账，扣5分。 | | 5 | 市道运中心 | | 检查相关台账，台账需包含检查人、负责人签字。 | |
| | 5 | 教学管理 | 未按规定使用统一的《培训记录》《学员登记表》的，每份扣0.2分。 | 年 | | 诚信系统 人工输入 | | 抽查学员的档案。 | |
| | | | 未按规定发放《结业证书》的，每份扣1分。 | | | | | | |
| | | | 未按规定聘用符合要求的教练员，聘用组织或参与考试舞弊的人员，扣1分。 | | | | | | 以报备系统数据或被执法检查查处通报的数据为准。 |
| | | | 在册教练员参加再教育人数未达到100%的，扣1分。 | | | | | | 采用比对数量考核。 |
| | | | 未按规定上报教练员再教育教学计划、教学总结的，扣2分。 | | | | | | 再教育动员后半个月内未交教学计划的、再教育考试结束后一个月内存未交教学总结的。 |
| | 6 | 违法违规 | 未按规定上传、记录、审查学时的，第一次扣5分，第二次扣10分。 | | | | 市道运中心、行业协会 | | |
| 未保持备案经营项目需具备的业务条件，被行业管理部门限期整改的，发生一次扣10分。 | | | | | | | | 根据行业管理部门违法违规记录。列入日常管理，年终考核计分。 | |
| 因存在违法违规行为或安全稳定等原因，被行业管理部门限期整改的，发生一次扣5分。 | | | | | | | | 根据行业管理部门约谈情况。 | |
| | | | 因违法违规被行业管理部门约谈的，发生一次扣5分。 | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|------------|--|--|--|---|---|----|----------------|----------------------|--|
| | | | | | 1、涉个人案件：处罚案件扣2分、责令整改案件扣1分。 2、涉企案件：按违法性质扣除相应分值，一般违章（涉带教过程违法等行为）扣3分。重大案件（涉未经备案、超备案范围等）扣5分。 3、涉同一个自然年同一企业（包括有培训机构和场地的）分值合并累计计算。 4、企业及个人违规带教引发重大舆情、媒体曝光及重大有责交通事故的除按违规性质立案扣分外，额外对企业扣5分。 5、年度企业违法行业排名前5名或违法率高为企业质量信誉考核扣分指标，扣5分。 | 20 | 委执法总队 | 执法系统 自动导入 人工输入 | 企业违法率=企业违法案件数/企业营运车辆 数。20分扣完为止。 |
| | | | | | 未按时间要求上报相关材料或数据的，发生一次扣1分；未按要求参加行业管理工作（培训）会议，发生一次扣1分；未及时调整投诉电话的，发生一次扣1分。 未按规定建立教练车档案（一车一档），扣2分；未及时填写维修记录的，每份档案扣1分。 | 2 | 市道运中心、 行业协会 | 诚信系统 人工输入 | 采取日常检查等方式。 |
| | | | | | 教练车车身标志标识设置不符合要求的，每辆扣1分；教练车未按规定配备车载灭火器的，每辆扣2分。 | | 市道运中心、行 业协会 | 诚信系统 人工输入 | |
| | | | | 年 | 教练车在非教学过程中发生重大、特大交通事故并负有同等、主要或全部责任，每起事故扣10分。 | | | | 公安机关交通管理部门、行业协会或各类投诉 渠道等。 |
| | | | | | 教练车被非本培训机构的教练员、学员驾驶，或被未取得学习驾驶证的学员驾驶，发生一次扣5分；造成事故的，发生一起扣10分。 | | | | 检查相关制度文本和台账。管理制度应按最新安全管理要求及时更新，有效期两年。每项管理制度和台账应有制定日期和公章。 |
| | | | | | 未按《机动车驾驶证培训机构资格条件》要求，制定相关管理制度，其中，安全生产责任制度缺少或内容不符合要求（包括未建立应急预案、信息上报制度不符合行业管理规定、安全生产责任和岗位未落实到人），扣10分；其他管理制度缺失、过期或内容不符合要求的，每项扣2分。 | | | 诚信系统 人工输入 | 检查相关台账。教练员安全教育至少每季度开展一次。 |
| | | | | | 未按规定建立教练员安全教育台账的，扣10分；台账内容未体现行业有关安全生产管理工作通知要求的，缺一件事项扣2分；每次安全教育台账无教练员签到表或不符合实际的，扣3分。 | | | | 检查事故台账，包括安全事故处理台账、隐患排查台账、小微事故台账。 |
| 二、 安全生产 | | | | | 有以下情节之一，未能将情况在10分钟内口头上报、30分钟内书面上报市道运中心的：1、教练场内发生车辆事故造成学员伤亡；2、教练车发生安全事故造成可能造成1人（含）及以上死亡或3人（含）以上受伤的。 | 5 | | | |

| | | | | | | | | |
|------------|-------------|--|---|---|-------|----------------|--------------|----------------------------|
| 三、 优质服务 | 12 | 学员满意 | 根据第三方评价机构提供扣分依据，满意度质量水平为优秀的扣0分；质量水平良好的扣3分；质量水平尚可的扣5分；质量水平较差的扣7分。全年扣分值当年每次测评结果的扣分值之和。 | 年 | | 第三方评价机构 | 诚信系统 人工输入 | |
| | 13 | 教练员 诚信管理 | 未按要求及时上报教练员个人信用评价信息，扣3分。 | 3 | 市道运中心 | | | |
| 四、 社会责任 | 14 | 保障权益 | 与员工签订的劳动合同及缴纳社会保险金凭证原件等内容，不符合要求的，扣0.1分/每人。 | 年 | | 行业协会 | 诚信系统 人工输入 | 以员工书面实名举报为准，或随机抽查。 |
| | 15 | 信访处理 | 1、未在一周内回复学员信访的，一件扣1分；未在二周内回复的，一件扣2分； 2、回访时信访人表示未曾联系的，一件扣2分； 3、信访处理未按照规范格式、流程回复的，一件扣1分； 4、信访结果未告知投诉人的，一件扣1分； 5、因信访数量多或处理不及时等原因，被行业管理部门约谈的，一次扣5分； 6、因培训机构责任，造成国家信访件回访结果不满意的，一件扣3分； 7、因培训机构处理不当，造成重复信访的，第一次扣2分，第二次扣3分，第三次扣4分，依次递增。 | 月 | | 市道运中心、 行业协会 | 诚信系统 人工输入 | |
| 五、 社会评价 | 16 | 热线投诉 处理 | 1、未在一周内回复学员热线投诉的，一件扣1分；未在二周内回复的，一件扣2分； 2、回访时热线投诉人表示未曾联系的，一件扣2分； 3、热线投诉处理未按照规范格式、流程回复的，一件扣1分； 4、热线投诉结果未告知投诉人的，一件扣1分； 5、热线测评结果不满意或一般的，每件扣1分； 6、因热线投诉数量多或处理不及时等原因，被行业管理部门约谈的，一次扣5分； 7、月度投诉排行榜，每次扣2分。 | | | | | |
| | 17 | 违规情形 | 发生有责信访、热线投诉（包括未与学员签订《驾驶培训服务合同》、教练员索取学员财物或是牟取其他利益、未做好《培训记录》或《教学日志》等违规情形），一件扣3分。 | | | | | |
| 18 | 信访、热线 台账 | 未建立信访、热线投诉处理台账，扣5分；台账内容与实际不相符，扣3分。 | | | | | | 检查信访投诉台账。 |
| 19 | 媒体批评 | 有违法违规行为被主流媒体曝光经查实，发生一起扣10分。 | | | | | | |
| 20 | 协会评价 | 员工违反《行业协会》《服务守则》《自律公约》及向社会承诺内容的，每件扣2分。 | | | 3 | 行业协会 | | 采取日常考核的办法。以收到学员书面实名投诉举报为准。 |
| | | 会员违反协会章程要求的，扣3分。 | | | | | | 采取日常考核办法。 |

| | | | | | |
|----|----------|---|---|------------|------------------------|
| 21 | 未履行服务承诺 | 聘用被政府管理部门列为失信主体的个人、违反“向社会承诺内容”的个人为本培训机构教练员的，每起扣2分。 | 年 | 市道运中心、行业协会 | 根据日常检查及掌握情况。 |
| 22 | 培训过程 | 在培训过程中弄虚作假，情节严重的。 | 年 | 市道运中心 | 发生三次及以上未按要求上传、记录、审查学时。 |
| 23 | 虚假信息申报材料 | 办理备案等相关业务提供虚假材料或信息的；在质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或者提供虚假材料的。 | | 诚信系统人工输入 | |
| 24 | 安全稳定 | 1、发生影响行业正常经营秩序、或发生行业不稳定事件，造成群体性事件； 2、教练车在教学过程中发生一般及以上等级的交通事故并负有同等及以上责任的； 3、发生重大、特大安全生产事故； 4、教练员酒后驾驶机动车、教练员酒后带教的。 | | 市道运中心 | |
| 25 | 信访投诉 | 考核周期内月度投诉排行榜上榜5次及以上的。 | | 市道运中心 | |
| 26 | 严重违法 | 1、当年内发生情节严重的违法行为（符合符合重大安全隐患判定标准且被总队以《中华人民共和国安全生产法》、《上海市安全生产条例》立案处罚的违法行为）的。 | 年 | 行政执法总队 | 接受行政约谈应是企业法定代表人、企业负责人。 |
| | | 2、逾期未处理案件经催办，仍未按规定期限接受处理的。 | | | |
| | | 3、在日常检查过程中逃逸或无正当理由拒检，后续拒不配合调查处理的。 | | | |
| | | 4、企业未按规定接受行政约谈的。 | | | |
| | | 5、企业被行业管理部门限期整改，拒不整改或整改不合格的；被行业管理部门行政约谈两次及以上的。 | | | |
| | | 被相关部门列入严重失信主体的。 | | 市交通委 | |
| 27 | 荣誉称号 | 一个考核年度内获局级及以上政府机关（不包括内设部门）表彰的，每次加1分，累计不超过2分。 | 年 | 市道运中心 | 依据相关表彰证书认定。 |
| | | 参加规范化教学加分值计算公式： $=4-4*(X-1) \div \text{参加竞赛单位总数}$ ； $X=\text{规范化教学竞赛排名}$ 。（前二十名排名以决赛得分名次排列，其他按初赛得分名次排名计算）。 | | 市道运中心、行业协会 | 由行业协会计算并提供。 |
| | | 当年获规范化教学竞赛一、二、三等奖的，再加2分；获二、三等奖的，再加1.5分；获三等奖的，再加1分；获优胜奖（入围奖）的，再加0.5分；获组织奖的，再加1分。 | | 市道运中心 | 根据实际情况认定。 |
| | 媒体表扬 | 一个考核年度内有主流媒体专题报道表扬的（同一专题、同一内容被转载报道多次的，按一次计），一次加2分。 | | | |
| | 信访表扬事件 | 同一事件首次信访企业解决处理并收到反映人表扬信的，加1分，加分不超过信访扣分总分。 | | 市道运中心 | |

六、否决指标

七、加分项目

| | | | | | | |
|------|-----------------|---|--|---|--------------|--------------------------|
| | | 企业主要负责人和安全生产管理人员通过道路运输企业“两类人员”安全考核的（交通运输部印发的《道路运输企业主要负责人和安全生产管理人员安全考核管理办法》中要求），加1分；其中一类通过考核的，加0.5分。 | | | 职业资格中心、市道运中心 | |
| 安全生产 | | 培训机构取得职业技能等级一级、二级的教练员数量与教练员比例达到20%，加2分；取得职业技能等级三级、四级的教练员数量与教练员比例达到30%，加1分。 | | | 市道运中心 | 根据实际情况认定，按高分项加分，两项比例不累加。 |
| | 教练员职业技能等级 | 支持合同电子化，电子合同服务启用1个月后，驾校与所有新增学员签订电子合同示范文本的，加2分。 | | | 市道运中心、行业协会 | 从合同电子化服务正式全行业推广启用后开始计分。 |
| | 数字化、智能化、绿色化协同发展 | 支持协会推广终端团标，驾校遵守《人脸识别技术应用安全管理办 法》，运用人脸识别技术签到签退的培训人次达90%及以上的，每月加0.4分；运用人脸识别技术签到签退的培训人次达80%及以上，不到90%的，每月加0.3分。因“未按要求上传、记录、审查学时”被扣分的，此处不予加分。 | | | 市道运中心、行业协会 | |
| | | 有配置小型新能源教练车的，加1分。 | | | 市道运中心 | |
| | 投诉满意度 | 热线测评结果满意或基本满意的，每件加0.5分。（加分总额不超过投诉扣分总额） | | 月 | 市道运中心 | |
| | | | | | | 每月汇总 |

备注：1、培训机构质量信誉考核总分为120分加上加分项目，考核评分采用扣分制，未设置分值权重的为累计扣分指标。

2、质量信誉考核等级划分认定标准为：

- (1) 考评得分 ≥ 115 分，且未发生否决指标项的，为质量信誉优良企业，考核等级AAA级；
- (2) 115 分 $>$ 考评得分 ≥ 110 分，且未发生否决指标项的，为质量信誉合格企业，考核等级AA级；
- (3) 110 分 $>$ 考评得分 ≥ 95 分，且未发生否决指标项的，为质量信誉基本合格企业，考核等级A级；
- (4) 95 $>$ 考评得分，或发生否决指标项的，为质量信誉不合格企业，考核等级B级。

3、主流媒体是指本市市广播、电视、报刊和上海发布、上海交通官方微博信公众号。

上海市一、二类机动车维修企业质量信誉考核指标

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息来源 | 输入方法 | 备注 |
|---------------------|------------------------------------|-------|-----------------------------------|--|------|-------------|-----------------|---------------------------|---|
| 一、 规范经营 (66分) | 1-1 | 经营资质 | 1-1-1 | 无技术负责人员扣1分。 | 12分 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业信用管理平台录入 | 根据《汽车维修企业经营业务条件》(GB/T16739-2023)人员条件要求。 |
| | | | 1-1-2 | 无安全生产管理人员扣1分。 | | | | | |
| | | | 1-1-3 | 每缺1名质量检验人员(一类、二类大中型客车及货车2名;二类小型车1名)扣2分。 | | | | | |
| | | | 1-1-4 | 无业务接待人员扣1分。 | | | | | |
| | | | 1-1-5 | 每缺1名机修人员、电器维修人员、钣金(车身修复)人员、涂漆(车身涂漆)人员(一类各2名,二类各1名)扣2分。 | | | | | |
| | | | 1-1-6 | 从事电动汽车(三电)维修,每缺1名汽车高压系统维修人员(2名)扣1分。 | | | | | |
| | | | 1-1-7 | 主要设备缺少1台扣4分。 | | | | | |
| | | | 1-1-8 | 未按规定办理备案变更手续。 | | | | | |
| 1-2 | 行业报表 | 1-2-1 | 不按时报送《车辆维修企业经济技术指标月报》扣1.5分/次。 | 5分 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业信用管理平台录入 | 根据《车辆维修企业经济技术指标月、年报》报送情况。 | |
| | | 1-2-2 | 不按时报送《车辆维修企业经济技术指标年报》扣2分。 | | | | | | |
| | | 1-2-3 | 不正确报送《车辆维修企业经济技术指标月、年报》扣0.5分/次。 | | | | | | |
| 1-3 | 经营行为 | 1-3-1 | 进厂维修未签订书面维修协议(委托书、维修合同等)扣2分。 | 16分 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业信用管理平台录入 | 根据《车辆维修企业经济技术指标月、年报》报送情况。 | |
| | | 1-3-2 | 未建立电子化维修合同台帐和小修台帐扣2分。 | | | | | | |
| | | 1-3-3 | 维修小修台帐或合同台帐登记不规范扣1分。 | | | | | | |
| | | 1-3-4 | 未建立电子化机动车采购配件登记台帐的扣2分。 | | | | | | |
| | | 1-3-5 | 机动车采购配件登记台帐填写不规范的扣1分。 | | | | | | |
| | | 1-3-6 | 结算清单中配件未标明原厂、同质、修复配件类型、再制造产品的扣1分。 | | | | | | |
| | | 1-3-7 | 未使用行业统一监制《机动车维修结算清单》扣5分。 | | | | | | |
| 1-3-8 | 上传汽车维修电子健康档案数据不及时、不完整、不规范,查实一次扣2分。 | | | | | | | | |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息来源 | 输入方法 | 备注 |
|--------|------|--------|------------------------------------|--|------|-------|-------------|-----------------|---------------------|
| 质量信誉要素 | 1-3 | 经营行为 | 1-3-9 | 未按规定进行汽车维修电子健康档案系统对接及数据上传的；上传虚假数据的。 | 否决指标 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业信用管理平台录入 | 市保险同业公会提供调查且有结论证明 |
| | | | 1-3-10 | 查实维修企业存在车辆非法改装、骗保等重大违法行为。 | | | | | |
| | | | 1-3-11 | 未按要求如实更新备案监管信息的 | | | | | |
| | | | 1-3-12 | 被列入本市道路运输市场严重失信主体名单的。 | | | | | |
| | 1-4 | 公示内容 | 1-4-1 | 未在业务接待室醒目位置公示或悬挂维修服务流程、服务质量承诺、诚信服务标准和企业投诉电话扣1分/项。 | 5分 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业信用管理平台录入 | 接待（结算）等醒目位置处需公示相关项目 |
| | | | 1-4-2 | 未在业务接待室醒目位置公示或悬挂《营业执照》、《年度备案监管信息》《投诉指南》、《工时定额》、《维修竣工出厂质量保证期》、《上海市机动车维修企业收费价目表》扣1分/项。 | | | | | |
| | | | 1-4-3 | 未在业务接待室醒目位置公示主要岗位人员照片和工号的扣2分。 | | | | | |
| | | | 1-4-4 | 未在醒目位置悬挂全国统一式样的机动车维修标志牌的扣1分。 | | | | | |
| | 1-5 | 重大违法行为 | 1-5-1 | 1. 不按要求进行年度质量信誉考核自查认定或不按要求提供质量信誉考核材料，且不按要求补正的； 2. 在质量信誉考核过程中弄虚作假，隐瞒情况或提供虚假材料的； 3. 未按要求建立质量信誉档案，或在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的。 | 否决指标 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业信用管理平台录入 | 日常监督检查。 |
| | | | 1-5-2 | 从事机动车维修经营业务不符合经营业务标准。 | | | | | |
| | | | 1-5-3 | 一年内发生2次以上签发虚假或者不签发维修竣工出厂合格证，情节严重的。 | | | | | |
| | | | 1-5-4 | 使用假冒、伪劣配件，承修报废、改装、拼装机动车。 | | | | | |
| 1-5-5 | | | 执法总队考核评价各项指标累计扣达到20分。 | | | | | | |
| 1-6 | 违法违规 | 1-6-1 | 发生违法违规案件，查处一件扣2分。 | 6分 | 年 | 委执法总队 | 上海市交通执法系统导入 | | |
| | | 1-7-1 | 不服从执法人员现场管理、不配合案（事）件调查处理的，发生一次扣2分。 | | | | | | |
| 1-7 | 义务履行 | 1-7-2 | 未在规定时间内履行行政处罚的，发生一次扣2分。 | 8分 | 年 | 委执法总队 | 上海市交通执法系统导入 | | |
| | | 1-7-3 | 未处理案件经催办，当事人仍未按规定期限接受处理的。 | | | | | | 否决指标 |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息源 | 输入方法 | 备注 | |
|---------------------|-------------------------------|--------|-------|--|--|------|--------------|-----------------|--|---------|
| 一、 规范经营 (66分) | 1-8 | 监督检查 | 1-8-1 | 被考核单位签发责令改正或整改通知书的扣2分/次。 | 4分 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业通用管理平台录入 | 日常监督检查。 | |
| | | | 1-8-2 | 一年内被考核单位约谈2次及以上的。 | 否决指标 | | | | | |
| | 1-9 | 承诺合法真实 | 1-9-1 | 申请人提交材料的实质内容真实有效。每发现一次虚假承诺扣5分。 | 10分 | 月 | 行政服务中心、区运管机构 | | | |
| | 二、 安全生产 (12分) | 2-1 | 特大事故 | 2-1-1 | 发生安全生产责任事故或未报《上海交通行业生产安全突发事件信息报告规定》上报的，直接降为B级。 | 否决指标 | 年 | | | 日常监督检查。 |
| | | | | 2-2-1 | 无危险品仓库、新能源车辆专用维修工位的扣1分。 | | | | | |
| 2-2-2 | | | | 未建立和落实安全生产管理制度扣4分。 | | | | | | |
| 2-2-3 | | | | 烤漆房、危险品仓库及生产场地发生火灾的扣10分。 | | | | | | |
| 2-2-4 | | | | 未建立安全生产突发事件应急救援预案的扣4分。 | | | | | | |
| 2-2-5 | | | | 无安全工作例会、安全检查、隐患排查专项整治记录扣3分。 | | | | | | |
| 2-2-6 | 作业场所未张贴主要维修岗位和设备安全生产操作规程的扣2分。 | | | | | | | | | |
| 三、 优质服务 (23分) | 3-1 | 加分项目 | 3-1-1 | 获得交通运输部、上海市人民政府及以上荣誉称号，技师工作室、市级劳模、市级技术能手荣誉称号表彰奖励(含奖励信息、表彰信息、信用奖惩反馈信息)的加3分。 | 12分 | | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业通用管理平台录入 | 企业定期开展安全生产教育培训、检查活动要有安全工作例会记录 | |
| | | | 3-1-2 | 定期向行业管理部门报送生产经营相关信息加2分。 | | | | | | |
| | | | 3-1-3 | 组织开展志愿者活动，参与捐赠、捐赠、无偿献血公益事业加1分。 | | | | | | |
| | | | 3-1-4 | 利用固定广告牌、宣传橱窗、电子荧屏等显著位置设置公益广告(如：社会主义核心价值观、市民修身、诚信建设等)加2分。 | | | | | | |
| | | | 3-1-5 | 通过安全生产标准化认证的加2分。 | | | | | | |
| | | | 3-2-1 | 未建立电子化机动车维修档案的扣5分。 | | | | | | |
| | 3-2 | 维修质量 | 3-2-2 | 机动车维修档案资料不齐全扣1分/份。 | 13分 | | | | 根据维修企业小修、二级维护以上维修档案的建立和规范填写情况。(包括纸质档案和电子档案。) | |
| | | | 3-2-3 | 机动车维修档案资料填写不规范的扣1分/份。 | | | | | | |
| | | | 3-2-4 | 未按规定执行机动车维修质量保证期制度的扣2分。 | | | | | | |
| | | | | 日常监督检查。 | | | | | | |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息来源 | 输入方法 | 备注 |
|--------------|--------------------------|-------|----------------------------|--|------|------|-------------|------------------------|--------------------|
| 三、优质服务 (23分) | 3-2 | 维修质量 | 3-2-5 | 未按规定检定计量器具、检测设备的扣3分。 | 13分 | 年 | 市道运中心、区运管机构 | 上海市交通行业信通用管理平台录入 | 检查计量器具台账建立及定期检定证书。 |
| | | | 3-2-6 | 未建立机动车维修竣工出厂合格证台账扣1分 | | | | | |
| | 4-1 | 环境保护 | 4-1-1 | 未按规定与有资质企业签订有效的危废(电池、轮胎、油品及石棉废材质等废弃物)处置协议的扣1分。 | 6分 | | | | |
| | | | 4-1-2 | 存在厂区环境不整洁,照明不充足,维修工具摆放不整齐扣2分。 | | | | | |
| | | | 4-1-3 | 未建立《空调制冷剂回收加注台账》和《尾气监督检查台账》扣1分。 | | | | | |
| | | | 4-1-4 | 露天或未按规定进行喷涂、打磨作业行为,未使用水性漆扣1分。 | | | | | |
| 四、社会责任 (9分) | 4-2 | 服务举措 | 4-1-5 | 受到生态环境部门、水务部门行政处罚扣3分。 | 3分 | | | | |
| | | | 4-1-6 | 经管理部门认定不符合环境整治或环保要求的扣2分 | | | | | |
| | | | 4-2-1 | 维修车间、业务接待室和客户休息室环境不整洁扣3分。 | | | | | |
| | | | 4-2-2 | 维修服务人员未持证上岗、着装规范、挂牌服务的扣2分。 | | | | | |
| | | | 4-2-3 | 业务接待员在接待客户时,用语不文明扣1分。 | | | | | |
| | | | 五、社会评价 (20分) | 5-1 | | 投诉处理 | 5-1-1 | 考核单位受理及查处的有责投诉案件扣2分/次。 | 4分 |
| 5-1-2 | 未建立用户抱怨受理制度和受理程序的扣1分。 | | | | | | | | |
| 5-1-3 | 对用户抱怨受理制度和受理程序未落实的扣1分/次。 | | | | | | | | |
| 5-2 | 严重事件 | 5-1-4 | | 来信、来访、来电投诉被查实并被查处的,发生一次扣3分。 | 6分 | | | | |
| | | 5-2-1 | | 产生较大社会影响经查实系违法违规案(事)件的。 | | | | | |
| | | 5-3-1 | | 工时定额、工时单价未按规定到行业协会备案的扣5分。 | | | | | |
| 5-3 | 协会评价情况 | 5-3-2 | 《行业自律诚信服务公约》执行情况:一般违规,扣5分。 | 10分 | | | | | |
| | | 5-3-3 | 协会受理投诉处理情况:主要责任扣2分/次。 | | | | | | |
| | | | 5-3-4 | 协会受理投诉处理情况:次要责任扣1分/次。 | | | | | |

备注: 1、考核总分为120分+10分(加分项目),其中:考核单位(含行业协会)90分+加分项目10分、执法机构20分、受理中心10分。所有项目的考核分,不计负分,扣(加)完分值权重规定分数为止。

2、机动车维修行业一、二类维修企业质量信誉考核等级认定标准:

(1) 130分 \geq 考评得分 \geq 122分的,并且电脑开具行业统一《机动车维修结算清单》的企业为AAA级,即质量信誉优良企业; (2) 122分 $>$ 考评得分 \geq 115分的企业为AA级,即质量信誉合格企业; (3) 115分 $>$ 考评得分 \geq 80分的企业为A级,即质量信誉基本合格企业; (4) 考评得分 $<$ 80分或涉及否决指标的企业为B级,即质量信誉不合格企业。

上海市道路清障施救牵引企业质量信誉考核指标

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息来源 | 输入方法 | 备注 |
|------------|------|-------|---|---|------|-------|-------------------------|--------------|----|
| 一、 规范经营 | 1-1 | 经营资质 | 1-1-1 | 经营者取得《道路运输经营许可证》后发生名称、法定代表人、地址等事项变更的，未及时向本市道路运输管理部门申请办理变更手续的。 | 否决指标 | 年 | 市道运中心 | 运营系统 人工输入 | |
| | | | 1-1-2 | 经营者自有清障车 10（含）辆以上。所有车辆技术等级评定结果应达到二级车以上。 | | | | | |
| | | | 1-1-3 | 经营者须有固定的办公场所，包括有与其经营业务相适应的专用业务结算室、调度室。须有经营规模相适应的、坚实平整的停车场地，其面积不少于实有车辆投影面积的 2 倍。 | | | | | |
| | | | 1-1-4 | 经营者应配备至少 1 名安全主要负责人和 1 名专职安全员，并持证上岗。应具备至少 1 名车辆技术负责人、2 名以上技术人员，技术人员应持有劳动保障部门核发的汽车修理初级以上等级工证书。 | | | | | |
| | | | 1-1-5 | 经营者应配备驾驶员、装卸操作员。实有平板作业车辆数与驾驶员数之比不低于 1:1、实有吊装、升降平台及旋转作业车辆数与驾驶员、装卸操作员数之比不低于 1:2。驾驶员应持有经本市道路运输管理部门颁发的从业资格证件，并具备有效的驾驶证证件。 | | | | | |
| | | | 1-1-6 | 在事中、事后监管中发现经营者部分丧失经营条件的，查处一次扣 2 分，未按规定要求完成整改的，直接评为 B 级。 | | | | | |
| 1-2 | 经营行为 | 1-2-1 | 经营者未在专用业务结算室明显部位悬挂《工商营业执照》、《道路运输经营许可证》、服务流程图、所有收费项目及收费标准；每缺一项扣 1 分；凡实施清障施救牵引服务的作业车辆和收费场所，都应把开展服务的所有项目和收费标准进行统一公示；作业前应向当事人明确告知所需的作业项目和收费标准，擅自提高收费标准，或未履行公示、告知等义务的，查处一次扣 2 分。 | 4 分 | | | | | |
| | | 1-2-2 | 经营者未按要求建立经营管理制度和岗位职责的，如：1、现场工作人员的作业流程、作业规范和文明用语；2、统计工作制度和人员岗位职责；3、发票与作业单的领用与使用、核销；4、投诉处理人员岗位职责等制度。缺失一项扣 1 分。 | 3 分 | | | | | |
| | | 1-2-3 | 经营者未按时参加车辆年度审验工作的，发现一次扣 1 分。 | 2 分 | | | | | |
| 1-3 | 车辆管理 | 1-2-4 | 经营业务取得中标的路段有擅自转包的行为，经查实直接评为 B 级。 | 否决指标 | 年 | 市道运中心 | 运营系统 公安交警 高速公路经营者 | | |
| | | 1-3-1 | 经营者未按相关法规和车辆出厂使用保养规定编制车辆维护、保养和使用等技术规范；未建立车辆技术档案，其档案自发生之日起保留 2 年的。 | 否决指标 | | | | | |
| | | | 1-3-2 | 车辆未正常安装、使用、维护具有行驶记录功能的车载卫星定位系统和车载终端设备，并未按要求联网的，每车扣 1 分。 | 3 分 | | | | |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息来源 | 输入方法 | 备注 |
|--------|----|----------|-------|---|------|------|-----------------|--------------|----|
| 1-3 | | | 1-3-3 | 未经审核批准擅自改装车辆的，发现一次扣3分。 | 2分 | | | | |
| | | | 1-3-4 | 未按要求配置常用随车辅具、施救工具、安全作业灯、灭火器、安全路锥的，每缺一项扣1分。 | | | | | |
| | | | 1-3-5 | 未按要求配备必要的通讯工具和现场勘查影像设备的，每车扣1分。 | | | | | |
| | | | 1-3-6 | 报废、转籍车辆未及时办理《道路运输证》或《备案证》注销的，每车扣1分。 | | | | | |
| | | | 1-4-1 | 在每次作业完毕后应按要求填写《车辆清障施救牵引日登记台帐》的事项，并体现作业人员及营运车辆的信息，缺失一项扣1分。 | | | | | |
| | | | 1-4-2 | 不按时、不如实报送行业月报、年报的，每次扣1分。 | | | | | |
| 1-4 | | 统计报送档案管理 | 1-4-3 | 经营者应加强内部管理，未建立档案管理制度将质量信誉考核相关材料和行业管理有关要求整理归档的，发现一次扣2分。 | 3分 | 月 | | | |
| | | | 1-5-1 | 申请人提交材料的实质内容真实有效。每发现一次虚假承诺扣5分。 | | | | | |
| | | | 1-6-1 | 发生违法违规案件，被查处一件扣3分。 | | | | | |
| 1-6 | | 违法违规 | 1-6-2 | 被查处的案件数÷企业营运车辆总数≥2%的，扣4分。 | 9分 | 年 | | | |
| | | | 1-7-1 | 不服从执法人员现场管理、不配合案（事）件调查处理的，发生1次扣2分。 | | | | | |
| 1-7 | | 义务履行 | 1-7-2 | 未在规定时间内履行行政处罚的，发生1次扣2分。 | 4分 | 年 | | | |
| | | | 1-7-3 | 未处理案件经催办，当事人仍未按规定期限接受处理的，直接评为B级。 | | | | | |
| | | | 1-8-1 | 一年内使用无《道路运输证》的车辆从事牵引达三次以上（含三次）的，直接评为B级。 | | | | | |
| | | | 1-8-2 | 连续两个月企业违法违规率≥2%的，直接评为B级。 | | | | | |
| 1-8 | | 重大违法违规行为 | 1-8-3 | 执法总队考核评价各项指标累计扣分值达到20分的，直接评为B级。 | 否决指标 | 年 | | | |
| | | | | a. 不按要求进行年度质量信誉考核自查认定或不按要求提供质量信誉考核材料，且不按要求补正的； | | | | | |
| | | | | b. 在质量信誉考核过程中弄虚作假，隐瞒情况或提供虚假材料的； | | | | | |
| | | | | c. 未按要求建立质量信誉档案，或在质量信誉考核过程中不配合，导致质量信誉考核工作无法进行的。 | | | | | |
| | | | | | 10分 | 月 | 受理中心 | 受理系统 自动导入 | |
| | | | | | 4分 | 月 | | | |
| | | | | | 4分 | | 市执法总队 区县执法大队 | 执法系统 自动导入 | |
| | | | | | 否决指标 | | | | |
| | | | | | 否决指标 | 年 | 市道运中心 | 运营系统 人工输入 | |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息源 | 输入方法 | 备注 | | |
|--------|-----|-------|-------|---|--|-------|---|------|--------------|-----------|--|
| 二、安全生产 | 1-9 | 监督检查 | 1-8-5 | 被列入本市道路运输严重失信名单的企业，直接评为B级。 | 否决指标 | 年 | 严重失信系统 | | | | |
| | | | 1-9-1 | 被考核部门签发责令改正或整改通知书的，扣2分/次。未落实整改或者一年内经营者被约谈2次（含）以上的，当年质量信誉考核等级直接降为B级。 | 4分 | 年 | 市道运中心 | | | | |
| | | | 1-9-2 | 经营者有车辆挂靠或经证实有实质性挂靠现象的，直接评为B级。 | | | | | | | |
| | 2-1 | 重特大事故 | 2-1-1 | 发生一次重特大有责安全生产事故的，或者未按行业突发事件（件）信息报告内容及程序规定报告重特大安全生产事故的，直接评为B级。 | 否决指标 | 年 | 公安交警市道运中心 | | | | |
| | 2-2 | 安全管理 | | 2-2-1 | 经营者应建立健全安全管理制度和制定相关施教作业制度，并建立健全对应的台账和相关记录。无安全生产管理制度的直接评为B级；制度不完整的扣2分/项；台账或记录有缺失的扣2分/项。未按相关要求签订岗位责任书扣2分，岗位责任书签订不全的扣1分；主要负责人未参加行业管理部门组织召开的安全等重要会议的，每次扣2分；无《小微生产安全事故自查自纠情况表》，扣2分。 | 6分 | | | | | |
| | | | | 2-2-2 | 安全主要负责人及专职安全人员负责落实行业布置的各项安全工作要求，贯彻执行企业的各项安全管理制度，提交年度安全履职报告。无安全管理机构或专职安全员的直接评为B级；未按时提交年度安全履职报告的扣1分；未提交年度安全履职报告的扣5分；未上报各类专项活动的工作方案、自查报告、活动总结等，每次扣1分。 | 6分 | | | | | |
| | | | | 2-2-3 | 未制定安全生产及应对各类突发事件及重大社会活动的应急预案的，并未按要求向管理部门备案的，直接评为B级；未按应急预案开展突发事件预警、预防和演练的，未对演练进行评估的，每项扣2分。 | 6分 | 半年 | | 运营系统 人工输入 | | |
| | | | | 2-2-4 | 经营者未建立车辆监控制度和人员岗位职责的，每项扣1分；车载卫星定位系统和终端运维台账不健全的，扣1分；未履行运维职责保持上线状态正常的，每车每次扣0.5分。 | 2分 | | | | | |
| | | | | 2-2-5 | 经营者未开展安全生产教育与督促检查，为员工提供国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品；未按规定配备生产设备、安全装备、消防设施等，使其保持状态完好，每查处一次扣2分；未组织开展安全生产隐患排查、安全生产检查或发现隐患未及时整改的，直接评为B级。 | 4分 | | | | | |
| | | | | 2-3-1 | 一般事故 | 2-3-1 | 发生一般生产安全事故的，一次扣5分，主责及同等责任一次扣3分，次责一次扣2分。 | 6分 | 年 | 公安交警市道运中心 | |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息源 | 输入方法 | 备注 |
|--------|-------|--------|---|---|------|------|-------|--------------|----|
| 三、优质服务 | | | 2-3-2 | 发生一般安全生产事故未按行业信息报告和程序规定迟报、漏报与瞒报的，发现一次扣2分。 | 5分 | 半年 | 市道运中心 | 运营系统 人工输入 | |
| | | | 3-1-1 | 经营者未按规定制定调度人员服务规范的，每项扣2分；规范不完整的，每项扣1分；相关人员违反服务规范要求，每人每次扣2分。 | | | | | |
| | 3-1 | 质量反馈 | 3-1-2 | 经营者未按规定制定现场服务人员工作规范的，每项扣2分；规范不完整的，每项扣1分；相关人员违反服务规范要求的，每人每次扣2分。 | | | | | |
| | 3-1-3 | | 施救作业未留有现场影像资料的，每发现一次扣2分。 | | | | | | |
| | 3-2-1 | | 经营者未按照要求对清障车车辆车身喷涂统一颜色的，每发现一次扣1分。 | | | | | | |
| | 3-2 | 统一运营标识 | 3-2-2 | 经营者未按规定使用行业统一的车辆标识，在清障车车身喷涂投诉及服务监督电话，并未张贴服务项目及收费标准的，每缺一项扣1分。 | | | | | |
| | 3-3-1 | | 现场服务人员未严格按照行业作业规范流程和作业规范开展清障施救牵引服务的，每发现一次扣3分。 | | | | | | |
| | 3-3 | 规范服务 | 3-3-2 | 经营者从事现场清障施救牵引业务，未使用规范的作业单，每发现一次扣3分；使用不规范的，每发现一次扣1分。 | | | | | |
| | | | 3-3-3 | 经营者在从事现场清障施救牵引业务中，有违反双方合同与服务承诺行为的，每发现一次扣2分。 | | | | | |
| | | | 3-3-4 | 现场服务人员未遵守礼仪规范、仪表端庄，语言文明的，每发现一次扣1分；未着装统一整齐，服装上未印有企业标识及名称，未佩戴企业统一制作的工号牌，并未随身携带其他有效的从业相关证件，发现每缺一项扣1分；作业时未佩戴安全帽、身着符合规定的反光服的，每发现一次扣2分。 | | | | | |
| | | | | 3-3-5 | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息源 | 输入方法 | 备注 | |
|--|------|--------|---|---|------|-------|--------------|--------------|--------|--|
| 四、 社会责任 | 3-4 | 车辆车容车貌 | 3-4-1 | 未保持车辆整洁, 未按时进行车辆保洁工作的, 每发现一次扣 0.5 分。 | 1 分 | | | | 陪施教经营者 | |
| | | | | 经营者凡未按职业道德规范要求制定相关制度; 未制订教育培训计划的; 未组织员工开展教育活动的; 未结合经营者实际编制教育培训讲义; 未附出席员工签名册和现场照片资料的, 每项扣 1 分。 | 5 分 | | | | | |
| | 3-5 | 培训教育制度 | 3-5-2 | 经营者未履行员工安全培训教育; 未编制安全作业培训资料或者讲义(资料或者讲义需结合经营者营运、作业实际); 未制订培训计划; 未附出席员工签名册和现场照片资料的, 每项扣 1 分。 | 5 分 | | | | | |
| | | | | 从业人员未熟悉相应岗位应急预案及处置方式的, 每人每次扣 2 分; 未定期接受职业技能培训教育并持证上岗的, 每人每次扣 2 分。 | | | | | | |
| | | | | 取得资质体系认证专业机构认证, 并取得资质的, 加 2 分。 | | | | | | |
| | 3-6 | 相关认证 | 3-6-1 | 违反法律法规, 组织或引发影响社会公共秩序, 损害社会公共利益的停运事件的, 直接评(降)为 B 级。 | 2 分 | 年 | 市道运中心 | | | |
| | | | | 未按《劳动法》和相关规定, 损害经营者员工合法权益, 造成严重后果或引起重复、群访信件事件发生的, 直接评(降)为 B 级。 | | | | | | |
| | 4-1 | 行业稳定 | 4-1-1 | 能够配合管理部门做好相关管理工作, 积极报送相关信息, 发挥引领示范作用的, 加 1-3 分。 | 否决指标 | | | 市道运中心 | | |
| | | | | 参加社会公众满意度测评排名前十名的, 加 1-3 分。 | | | | | | |
| | | | | 社会公众满意度测评排名后十名的, 扣 1-3 分。 | | | | | | |
| 获得交通部、市级或行业表彰或荣誉称号(含奖励信息、表彰信息、信用奖惩反馈信息)的, 加 1-2 分; 服务水平得到各方面认可表扬经营实的, 加 1-2 分。 | | | | | | | | | | |
| 4-2 | 支持配合 | 4-2-1 | 管理部门受理的来信(访)、热线投诉等被认定为有责投诉的, 每发生 1 次扣 2 分; 投诉件、求助件未在 5 个工作日内办结的, 每次扣 2 分; 未按信访投诉规定处置的, 每次扣 2 分; 经多次催办仍未按时办结的直接评为 B 级。经主流媒体曝光经查实认定为有责的, 造成一定影响的, 发生一 | 3 分 | 年 | | 市道运中心 | 运营系统 人工输入 | | |
| | | | 仍未按时办结的直接评为 B 级。经主流媒体曝光经查实认定为有责的, 造成一定影响的, 发生一 | | | | | | | |
| | | | 仍未按时办结的直接评为 B 级。经主流媒体曝光经查实认定为有责的, 造成一定影响的, 发生一 | | | | | | | |
| 4-3 | 公众评价 | 4-3-2 | 仍未按时办结的直接评为 B 级。经主流媒体曝光经查实认定为有责的, 造成一定影响的, 发生一 | 3 分 | | | 市道运中心 | | | |
| | | | 仍未按时办结的直接评为 B 级。经主流媒体曝光经查实认定为有责的, 造成一定影响的, 发生一 | | | | | | | |
| 5-1 | 投诉处理 | 5-1-1 | 仍未按时办结的直接评为 B 级。经主流媒体曝光经查实认定为有责的, 造成一定影响的, 发生一 | 6 分 | 年 | 市道运中心 | 运营系统 人工输入 | | | |

| 质量信誉要素 | 序号 | 指标名称 | 分序号 | 考核内容及计分方法 | 分值权重 | 考核周期 | 信息来源 | 输入方法 | 备注 | |
|--------|-----|--------|-----|--|-----------------------------|----------|-----------------|--------------|--------------|--|
| | | | | 次扣6分。 | 3分 | | 市执法总队 区县执法大队 | 执法系统 自动导入 | | |
| | | | | 执法机构受理的来信、来访、来电投诉被查实并被查处的，每发生1次扣3分。 | | | | | | |
| | | | | 产生较大社会影响经查实系违法违章案（事）件，经主流媒体报道曝光，在社会上造成恶劣影响或严重后果的，直接评为B级。 | | | | | | |
| | | | | 经主流媒体报道曝光，经查实认定为有责的，造成较大的社会影响，破坏行业形象，不配合管理部门调查或拒不消除影响的，直接评为B级；经主流媒体报道曝光，情节特别恶劣，社会影响巨大的，直接评为B级。 | | | | | | |
| | 5-2 | 新闻媒体报道 | | 5-2-1 | 利用职务之便，行敲诈、勒索等违法行为的，直接评为B级。 | 否决 指标 | | 市道运中心 | 运营系统 人工输入 | |
| | | | | 5-2-2 | 遵守自律公约，完成协会布置的各项任务，扣1-4分。 | | | | | |
| | 5-3 | 行业自律 | | 5-3-1 | 执行行业“三个规定”，扣2、4、6分。 | 4分 6分 | | 市行业协会 | 运营系统 人工输入 | |
| | | | | 5-3-2 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

- 备注：
- 所有项目的考核分，不计负分，扣（加）完分值权重规定分数为止。
 - 道路清障施救牵引户质量信誉考核等级评定标准为：
 - 考评总分在122（含）以上的牵引业户为AAA级牵引业户，即质量信誉优秀牵引业户；
 - 考评总分在110分（含）至121（含）分的牵引业户为AA级牵引业户，即质量信誉良好牵引业户；
 - 考评总分在80（含）分至109（含）分的牵引业户为A级牵引业户，即质量信誉一般牵引业户；
 - 考评总分在79（含）分以下或触及否决指标的为B级牵引业户，即质量信誉不合格牵引业户。
 - 指标“3-3-5”评价对象为与公安部门签约清障施救经营者。

