

ZJCC17-2017-0002

温州市道路运输管理局文件

温运〔2017〕132号

关于印发《温州市城市配送运输企业服务质量考核办法（试行）》的通知

市区各有关企业：

现将《温州市城市配送运输企业服务质量考核办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

温州市道路运输管理局

2017年10月12日

抄送：市交通运输局，市公安局交通警察支队，市商务局，市综合执法局，市邮政局。

温州市道路运输管理局办公室

2017年10月12日印发

温州市城市配送运输企业服务质量考核办法 (试行)

第一章 总则

第一条 为建立完善城市配送运输企业服务质量考核机制，规范城市配送运输企业经营行为，提高城市配送运输企业服务水平，促进城市配送运输行业健康有序发展，根据《浙江省道路运输条例》、《温州市城市配送运输与车辆通行管理办法（试行）》（温交[2015]206号）以及有关法规文件精神，结合本市实际情况，制定本办法。

第二条 凡经温州市道路运输管理局公布认定，在温州市区内从事城市配送运输的企业，适用本办法。

第三条 服务质量考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 温州市道路运输管理局（以下简称“市运管局”）负责组织领导并实施温州市区城市配送运输企业服务质量考核工作。

第二章 服务质量考核指标和等级

第五条 城市配送运输企业服务质量考核是对城市配送运输企业在一个年度内的企业管理、安全运营、经营服务、企业品牌塑造等方面进行综合评价。具体考核内容和评价标准按《温州市城市配送运输企业服务质量考核评分表》执行（见附件）。

第六条 城市配送运输企业服务质量考核指标主要包括：

（一）企业管理指标：管理制度、服务质量档案管理、驾驶员管理、城市配送车辆管理和信息化建设等情况；

（二）安全运营指标：安全责任落实、应急管理、安全教育、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；

（三）经营行为指标：经营违法行为、投诉管理、新闻媒体曝光等情况；

（四）社会责任指标：维护行业稳定、节能减排与环保等情况；

（五）加分项目：企业形象、社会公益、企业荣誉、人文关怀、新能源汽车使用等情况。

第七条 温州市城市配送运输企业服务质量考核等级分为优秀、合格、基本合格和不合格四个等次。

（一）考核期内，综合得分达 850 分及以上，且未发生特大恶性服务质量事件的，为优秀；

（二）考核期内，综合得分在 700 至 849 分之间，且未发生

特大恶性服务质量事件的，为合格；

（三）考核期内，综合得分在 600 至 699 分之间，且未发生特大恶性服务质量事件的，为基本合格；

（四）考核期内有下列情形之一的，城市配送服务质量等级为不合格：

1. 综合得分在 600 分以下的；

2. 发生特大恶性服务质量事件的；

3. 城市配送运输企业取得城市配送资质的车辆发生较大以上安全事故；

4. 不按要求参加年度服务质量考核或不按要求报送服务质量考核材料，拒不改正的；

5. 在服务质量考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况经查证属实的。

第三章 服务质量考核方法和程序

第八条 城市配送运输企业服务质量考核实行计分制，考核总分为 1000 分，加分项总分为 100 分，考核期为当年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。

第九条 城市配送运输企业应在规定的时间内向市运管局申请服务质量考核，并如实报送城市配送运输企业服务质量考核

材料。

第十条 城市配送运输企业服务质量考核材料应当包括下列内容：

（一）企业基本情况：包括企业名称、法人代表、道路运输经营许可证号、工商营业执照号、企业性质等信息；

（二）企业管理情况：包括管理制度、服务质量档案管理、驾驶员管理、城市配送车辆管理、信息化建设等情况；

（三）安全运营情况：包括安全责任制度、应急管理制度、交通事故处理等情况；

（四）经营行为情况：包括对城市配送运输企业经营违法行为的行政处罚、投诉管理、新闻媒体曝光等情况；

（五）社会责任情况：包括维护行业稳定、节能减排技术应用等情况；

（六）加分项目情况：包括企业形象、社会公益、企业荣誉、人文关怀、新能源汽车使用等情况。

第十一条 市运管局根据城市配送运输企业报送的材料进行现场核实，发现不一致的，城市配送运输企业应进行必要的书面说明。

第十二条 市运管局将城市配送运输企业的服务质量考核结果进行公示，公示期为7天。被考核企业或其他单位和个人对初评结果有异议的，可在公示期内向市运管局书面申诉或举报。

申诉和举报的单位或个人，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。受理申诉或举报的工作人员应当为举报人保密，不得泄漏举报人信息。

第十三条 市运管局应当对申诉和社会反映的有关情况进行调查核实，根据调查核实结果对城市配送运输企业的服务质量考核结果进行修正并形成最终考核结果。

第十四条 服务质量考核工作具体时间和安排由市运管局另行公布。

第四章 考核结果运用

第十五条 城市配送运输企业服务质量考核结果可作为车辆通行证配额申请的依据，具体由市公安局交警部门规定。

第十六条 城市配送运输企业考核成绩达到合格及以上的，将获得参加后续城市配送运输企业资格；城市配送运输企业考核成绩达到优秀的，由市运管局予以通报表彰。

第十七条 城市配送运输企业当年考核成绩为基本合格，责令企业限期整改，经整改仍未达到要求的，由市运管局取消其城市配送运输企业资格。

城市配送运输企业不合格的，由市运管局取消其城市配送运输企业资格。

第五章 附 则

第十八条 本办法所称的城市配送运输企业，是指根据《温州市城市配送运输与车辆通行管理办法(试行)》(温交[2015]206号)的规定，通过“企业申报、专家评审、社会公示”等程序评选产生的，经市运管局公布认定，参与温州市城市配送运输的相关物流企业。

本办法所称的城市配送运输车辆，是指经“企业申报、运管部门审核、交警部门审查”等程序认定，取得城市配送运输车辆营运证、领取市公安交警部门颁发的车辆通行证、外观喷涂统一标识，符合国家及省市对车辆相关技术、安全和环保方面的要求，用于参与城市配送运输的车辆。

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，而受到市级及以上行业主管部门通报批评的服务质量事件。

第十九条 鼓励第三方机构参与城市配送运输企业服务质量考核工作。

第二十条 本办法由市运管局负责解释。

第二十一条 温州市各县(市)区城市配送企业服务质量考核办法可参照本办法并结合所辖区的实际情况制定。

第二十二条 本办法自2018年1月1日起施行。

附件 1

温州市城市配送运输企业服务质量考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准
企业管理 (300 分)	管理制度	60	不按规定建立经营管理、安全生产管理、服务质量管理、城市配送车辆管理、驾驶员管理、应急管理制度的，每缺少一项扣 10 分。
	服务质量档案管理	30	服务质量档案具体包括企业管理指标、安全运营指标、经营行为指标等内容，档案内容不健全的，每缺一项扣 10 分。
	驾驶员管理	40	驾驶员管理应包含招聘、岗前培训和继续教育、驾驶员激励和约束机制、退出机制，建立一人一档，每缺少一项，扣 10 分。
	城市配送车辆管理	100	城市配送车辆应符合《城市物流配送汽车选型技术要求》，外观喷涂统一标识，不符合要求的，每辆车扣 5 分，受道路运输、交警等部门处罚的违章记录，每辆次扣 2 分，未建立车辆档案的，每辆次扣 2 分。
	信息化建设	70	企业没有城市配送信息系统的，扣 10 分。不按规定安装和使用国家标准的卫星定位系统装置，每辆次扣 5 分。

安全运营 (400分)	安全责任落实	80	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分。企业未每月组织召开安全例会并认真记录的，扣10分；未每月组织安全检查并认真记录的，扣10分；安全检查发现隐患未及时整改的，扣20分。
	应急管理	40	企业未制定突发事件应急预案的，扣20分；每年未定期组织应急演练的，扣20分。
	安全管理人员配备	20	分管安全负责人和管理人员具备相应安全知识和管理能力，并取得行业主管部门培训合格证；按规定足额配备安全管理人员情况（按50辆以下车辆配备不少于1名，51辆以上车辆至少按车辆数的3%配备安全管理人员）。达不到配备要求扣20分。
	安全教育	60	对驾驶员进行经常性的安全教育和学习，每季度每人少于一次的，扣10分；非全体员工参加学习的，扣5分；学习记录不全的，扣5分。

	交通事故责任率	60	发生交通事故且负同等或主要责任的，每增加 0.01 次/车扣 1 分，扣完为止。（注：交通事故责任率=城市配送运输企业全年发生的责任事故次数/城市配送运输企业配送车辆数，其他指标参照该方法计算）
	交通事故责任事故伤人率	60	发生交通事故致人受伤且负同等或主要责任的，每增加 0.005 人/车扣 2 分，扣完为止。
	交通事故责任事故死亡率	80	发生交通事故致人死亡且负同等或主要责任的，每增加 0.005 人/车扣 10 分，扣完为止。
经营行为 (200 分)	经营违法行为	100	城市配送运输车辆非法转让，发生 1 起扣 20 分，其他违法经营行为，发生 1 起扣 5 分，扣完为止。
	投诉管理	60	未设立投诉电话或未向社会公布的，扣 20 分；处理投诉不及时，扣 10 分；投诉未给予处理的，扣 20 分；未对投诉人进行有效回访并认真记录的，扣 10 分。
	新闻媒体曝光情况	40	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，在新闻媒体曝光一次扣 10 分。

社会责任 (100分)	维护行业稳定	80	城市配送运输企业所属驾驶员参与影响社会公共秩序，损害社会公共利益的事件，酌情扣分；情节严重的，扣80分。
	节能减排与环保	20	车辆不符合排放和能耗规定的扣10分，不开展节能减排教育培训或不采用节能减排新技术的，扣10分。
加分项目 (100分)	企业形象	20	城市配送车辆外观整洁、标志标识清晰，加10分；服务人员统一着装的，加10分。
	社会公益	30	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，每参加一次加10分，加到30分为止。
	企业荣誉	10	统计期内受到新闻媒体正面报道或受到行业管理部门或道路运输管理机构表彰的，加10分。
	人文关怀	10	为员工提供餐饮、休息、娱乐和学习等场所的，加10分。
	新能源汽车使用	30	城市配送车辆选用节能与新能源汽车的，每辆加2分。
