

附 件

# 2024 年河南省交通运输信用建设 典型案例汇编

省交通运输厅法规处

二〇二五年五月

# 目 录

案例 1: 信用赋能 智慧驱动 构建“两客一危”“五个一”安全监管新模式 (厅安监处推荐) .....	1
案例 2: 持续强化“信用+公交”实践应用 助推城市公共交通高质量发展 (漯河市交通运输局推荐) .....	8
案例 3: 许昌市交通运输局多维度打造“信用+出租车”应用特色品牌 (许昌市交通运输局推荐) .....	13
案例 4: 焦作市探索“两客一危一货”安全生产信用分级分类监管应用实践 (焦作市交通运输局推荐) .....	18
案例 5: 打好“三套动作”组合拳 塑造诚信驾培新品牌 (济源示范区交通运输局推荐) .....	23
案例 6: 鹤壁市推进“信易+驾培”“信易+维修”让诚信有形 守信有价 (鹤壁市交通运输局推荐) .....	28
案例 7: 借力信用好风 吹散监管迷雾 为大件运输市场铺出高效便民路 (新乡市交通运输局推荐) .....	31
案例 8: 建章立制高效运转 凝聚合力动态监管为道路运输“两客一危”经营者安全生产分级分类动态监管提供实践借鉴 (平顶山市交通运输局推荐) .....	36
案例 9: 充分运用评价结果 推动出租汽车“亮星”服务 (郑州市交通运输局推荐) .....	40
案例 10: 抓实“四大载体” 濮阳市“信用+出租车”应用场景见实效 (濮阳市交通运输局推荐) .....	44

# 案例 1： 信用赋能 智慧驱动 构建“两客一危”“五个一”安全监管新模式

厅安监处推荐

(2024 年 12 月)

## 一、总体情况

河南省交通运输厅聚焦道路运输领域监管难点、痛点，紧紧围绕“人、车、路、企”等关键要素，以信息化为依托，以信用为支撑，以重构制度流程标准为重点，建立省、市、县三级监管体系，搭建智能化管理服务平台，积极打造“信用+两客一危”监管应用场景，推动企业“红、黄、绿”三色赋码分级分类监管，实现行业监管由事后处罚向事前信用风险预警、事中分级分类精准监管转型。综合交通运输管理服务平台每天交换车辆实时定位数据约 4 亿条、高速出入口和门架通行数据 2000 万条。今年以来，累计监测发现“两客一危”事后违法违规总量 2.14 万条，办结率 99.20%，违法失信行为得到实时监测、及时预警、及时干预、及时终止、闭环整改。分级分类监管累计评价红码企业 42 家（次），黄码企业 372 家（次），监管效率提高约 30%，绿码企业占比上升至 98%， “信用+智慧”双管齐下的行业安全监管模式已初步构建。

## 二、主要做法

（一）整合数据资源，搭建“一方平台”。

整合行业内运政许可、车辆动态定位、高速（干线）公路

通行记录、行政执法以及公安交管行车证信息、企业注册登记等 21 大类数据资源，打通壁垒、整合贯通，搭建数字化、智能化综合交通运输管理服务平台，建立以智慧为驱动、以信用为支撑的行业安全信用监管新模式。至目前，已实现对超速、疲劳驾驶、关闭动态监控、包车牌与线路不符、异地经营及车辆技术年审过期等 39 类客运、41 类危货、11 类普货等共计 117 类违法违规失信行为的实时监测报警。同时，依托综合交通运输管理服务平台，制定 28 条非法营运判断规则，对车辆高速行驶轨迹、行驶时段和上下站位置等各类数据，进行综合比对、分析、筛选，自动生成疑似非法营运车辆信用预警信息，执法机构接收预警信息后即时调度执法力量布控拦截、核查处理，做到及时发现、迅速处置、精准管控，严查严处非法营运和失信行为，保护合法经营者权益，全力营造法治、公平、有序的运输市场秩序。

## （二）重塑制度标准，建立“一套体系”。

围绕综合交通运输管理服务平台应用，研究制定了“1+1+N”制度流程，构建全省统一的平台运行管理、违法违规线索处置、问题隐患整改监督、结果运用跟踪督办、白名单库管理等工作机制与规范。将违法违规失信线索划分为三类情形，完善信用风险监测、信用预警等功能，指导各地开展分类处置。将布控拦截 2 次及以上的，且无违法失信记录，确认无违法营运行为的客车，以及企业自用车辆、大型活动时租赁的合规经营车辆纳入白名单库管理，原则上不予布控拦截，减少

出行不便，提高监管效能。建立综合监管工作专班，组建综合指挥中心，统一明确责任单位和部门，对于监测发现的涉嫌违法违规事项，采取工单流转、线上线下结合的方式，统一流程、各司其职、全程跟踪、形成闭环。全省交通运输系统共建成综合调度指挥中心 145 个，已形成统一协调、分级负责、全面监管、快速响应、联合惩处的省市县三级监管新体系，实现指挥布控、拦截查处、抄告反馈、行刑衔接、信用惩戒的全链条监管。

### （三）深挖数据资源，探索“一个构架”。

深度挖掘管理服务平台各类数据信息，制定出台《河南省道路运输“两客一危”经营者安全生产分级分类动态监管办法（试行）》，探索建立“一企业一安全码，一地区一安全等级”的分级分类新构架。对全省“两客一危”企业，以季度为周期开展评价，确定企业“红、黄、绿”三色安全信用“画像”，实现自动打分、实时赋码、透明公正。对“绿码”企业最大限度提供各类政策资金支持，鼓励其扩大规模，为其发展开辟各类“绿色通道”；对“红码”企业全面采取限制性措施，取消其行业评优评先、示范试点评选等资格，不给予政策资金倾斜支持，切实做到安全信用管理分级分类、奖惩分明、精准高效。按照“全面推开、试点探索”的原则，指导开封、洛阳、平顶山、焦作、濮阳五市开展试点探索，在跨部门联合协作、全程入企指导服务、重载普货领域分级分类监管等方面取得可推广、可复制的经验做法。

#### （四）突出结果运用，强化“一抓到底”。

坚持问题导向，对综合管理服务平台监测发现的违法违规线索、安全生产事故风险、12328 服务热线投诉频率高的违规失信事件等问题紧盯不放、一抓到底，强化突出问题重点监管这一关键环节，对相关管理部门及企业整改落实情况严格督查问效、严肃问责处置。对涉及安全生产严重违法的经营者依法严格监管，并按“周、月、季、年”四个周期对省辖市、运输企业进行安全信用排名。先后对综合管理服务平台监测发现涉嫌违法违规行为严重的市县印发《警示函》313 份、《督办通知》36 份，对 120 个（次）市县交通运输主管部门进行通报批评，组织对 15 个市县交通运输局主要负责人进行了约谈，累计通报信用良好的企业 333 家、违规告警车占比较高的企业 321 家，形成有力震慑。

#### （五）立足服务企业，实现“一网通办”。

立足管理服务平台中的“服务”职能，开发建设企业网上服务大厅，涵盖企业日常安全管理、运政业务提醒、运营补贴申请、违规事项处理等共计百余项功能，实现“一网通办、一键通达”。对企业经营许可证即将到期、车辆道路运输证即将到期、车辆技术等级评定即将到期等事项提醒警示；对事中违规信息实时告警、实时推送、实时干预；对事后违规失信信息主动认领、指导整改；对风险隐患双重预防机制、安全生产标准化、安全生产责任制、应急管理、教育培训、车辆检查、安全嘱咐等企业主体责任落实事项提供开放窗口，满足企业日常管

理需求。将企业信用“画像”、等级评价等信息同步推送，督促企业加强整改，帮助企业规范安全运营。同时，开发了网上服务大厅的微信公众号、小程序，通过手机随时随地进行管理操作，最大程度便企利企，搭建了政企之间高效畅通的沟通渠道，实现信息互联互通，提升道路运输整体服务水平，提高对企服务的高效化和精准化。

### 三、取得成效

目前河南省道路运输行业监管已初步具备“四个再造、五个转变”的创新。“四个再造”即：从线下到线上的监管模式再造，从线下“人”管到线上“数”管的监管手段再造，从人工流转到自动流转的监管流程再造，从边界不清到公开透明的监管制度再造。“五个转变”即：由人管向技管的转变，由被动应付向主动作为的转变，由人海战术向精准打击的转变，由大水漫灌向精准滴灌的转变，由传统现场监管向数字远程监管的转变。依托监管平台和三级监管体系，监管流程高效透明，管理、服务有机统一，已初步形成“让合法诚信经营者对监管‘无感’、放手发展，让违法失信经营者无所遁形”的数字化治理模式。

#### （一）“两客一危”监管效能显著提高。

据5个试点地市反馈，日常监督检查工作已主要依托分级分类评价结果开展，重点对红黄码企业开展入企检查和帮扶指导，彻底改变以往无方向、无重点、漫灌式的检查方法，监管效率提高约30%，监管效能显著提升。

#### （二）企业本质安全水平明显提升。

自开展道路运输“两客一危”安全生产分级分类监管工作以来，全省红码、黄码企业数量由最初的 189 家下降至 28 家，降幅达 85%，绿码企业占比上升至 98%，企业本质安全水平显著提升。

### （三）“两客一危”车辆违规行为实时监测及时预警。

自事中监管功能上线至今，共发现 17055 辆车产生 53522 条报警信息，认领率、处置率、抽查合格率分别达 100%、100%、91.12%。今年以来，监测发现“两客一危”事后违法违规总量 21477 条，办结率 97.48%，违规失信行为得到实时监测、及时预警、及时干预、及时终止、闭环整改。

### （四）超速疲劳车辆数和次数显著下降。

每月疑似车辆数呈现递减趋势，与 1 月份相比，今年 12 月份“两客一危”疲劳驾驶车辆数、时长分别下降 68%、83%；超速次数下降 68%。

### （五）报警信息量显著下降。

“两客一危”事中月均报警总量由运行初期最高 4400 余条/每月降至目前 1200 余条/每月；相比今年 1 月份，12 月份“两客一危”事后违规信息总量下降约 33%。

### （六）报警信息处置质量明显提高。

自事中监管功能上线以来，地市处置合格率较去年初提高约 21 个百分点，目前每月合格率保持在 96%左右；地市事后违规失信行为月均处置率保持在 90%左右。

### （七）非法营运得到有效打击。

今年以来，累计对 2810 辆次疑似非法营运车辆实施布控拦截，现场查扣涉嫌非法营运车辆 47 辆次、违规营运车辆 48 辆次，有效规范了道路运输市场秩序。

# 案例 2：持续强化“信用+公交”实践应用 助推城市公共交通高质量发展

漯河市交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

## 一、总体情况

近年来，漯河市交通运输局抢抓创建河南省“公交优先”示范城市、国家“绿色出行行动”创建城市以及“十四五”期国家“公交都市”的有利时机，深入落实公交高质量发展意见要求，聚焦公交行业发展实际，多维度深入推进“信用+公交”应用场景建设，从主管部门对公交落实成本规制和补贴补偿机制入手，完善考评奖励机制，在公交信誉建设、服务质量提升、安全营运保障等方面发挥了重要作用，形成了保障更有力、设施更完善、服务更优质、管理更智能、运营更安全的城市公共交通系统，漯河公交整体服务形象和服务水平得到持续提升，为助推城市公交高质量发展提供了坚实的信用支撑。

## 二、主要做法

**(一) 完善考评奖惩机制，为公交高质量发展提供新引擎。**积极发挥信用体系建设优势，完善考评奖励机制，为公交高质量发展提供坚强保障。一是与成本规制奖励资金挂钩。2023年，漯河市交通运输局联合市财政局制定出台了《城市公交成本与收入规制实施办法》，将《办法》中的成本规制奖励资金与城市公交信用考核结果相结合，制定了详细的公交服务质量考核办

法，根据信用考核情况，设定调节指数，指数的大小直接影响对公交集团的奖励资金额度。二是与**公交都市创建工作相结合**。2023年，漯河市被交通运输部正式确定为“十四五”期国家公交都市建设示范工程创建城市，在此之前，已荣获河南省“公交优先”示范城市和国家绿色出行创建考核评价达标城市。根据创建工作特点，市交通运输局把“信用+公交”与创建工作充分结合，对城市公交创建任务推进完成情况进行考核，将考核结果充分运用到信用体系建设中，引导公交集团按时完成创建任务，保持良好的信用等级。三是与**推动公交高质量发展评估相结合**。由市交通运输局牵头，会同财政、发改、公安、住建等多部门成立考核组，对推动公交高质量发展规定的各项指标按月、按季考核评价，考核评价结果与城市交通发展奖励资金分配充分挂钩，引导各部门共同推动公交高质量发展。

**（二）推动服务“两个提升”，为公交高质量发展提供新支撑。**根据行业特点，提出了“两个提升（提升形象，提升服务）”总体工作目标，围绕“两个提升”推出了车长星级评审、公交车长标准化服务、车长积分制管理等系列措施，并将各项措施与车长信用体系充分结合，有效激发了车长工作热情，推动了公交服务质量提升。一是与**车长星级评审联动实施**。漯河公交全员实施车长星级评审，将月度考评周期内的安全运行、服务质量、运营班次、违章违纪、营运秩序、车容车貌、车辆卫生、仪容仪表、车辆设施设备以及职业规范等作为信用单元，进行检查、考核和评比，根据考核分值确定当月星级。星级共分为

1-5星，分别奖励奖金300元、700元、1200元、1800元、2500元。

**二是与车长标准化服务奖关联。**全面实施公交车长标准化服务，连续举行13期车长专项培训，对每一名车长进行考核达标，确保全部车长都能严格执行标准化服务要求，标准化服务共5大类25项具体标准，按照标准检查考评。当出现车长不执行标准化服务时，降低车长个人信用等级，影响标准化服务专项奖。近两年，在全员标准化服务的基础上进一步增加标准化服务项目，落实“一亮、两带、一配备”，将轮毂亮起来、带白手套、带耳麦、配备便民服务袋加入标准化服务项目，至目前，共有50多家国内公交企业到漯河市学习交流，车长标准化服务已成为代表漯河城市的一张亮丽名片。

**三是纳入车长积分制管理。**将车长个人信用情况作为积分制管理的一项重要指标进行量化。设立了每周之星和月度、季度、年度之星，把拾金不昧、尊老敬老、热情助人、见义勇为等事迹设定为每周之星，分别给予不同的加分。把安全、服务、节能、营运、卫生设定为评比项，按照不同线路进行每月评比，把线路、个人获得的国家级、省级、市级荣誉设定为加分项，鼓励车长争创不同的荣誉称号。各党支部将公交车长主动参与场站建设、积极参与疏导乘客等志愿者服务作为加分项，进一步激励了车长的奉献精神和主动工作意识。

### **（三）加快科技转型赋能，为公交高质量发展提供新动能。**

根据公交行业发展趋势，把信息化建设作为推动公交健康可持续发展的突破点，在全省率先实施数字化转型建设，利用数字化

管理服务平台，发挥公交运营效力，降低运营成本。在数字化转型建设中，把信用体系建设贯穿始终。一是**推进信息化建设，让服务更便捷**。在市区主要路段推行电子站牌，与公交调度指挥中心后台联网，实时显示公交运营信息。每个公交站牌赋予一个专用二维码，乘客扫码即可获知途经该站点的公交线路运营信息，进一步完善漯河公交手机APP功能，实现换乘查询、扫码乘车、公交IC卡办理等业务，让群众足不出户便可了解公交运营状况，实现掐点出门，准时乘车。引入支付宝居民出行数据，与公交客流分析仪采集数据融合分析，掌控客流规律，优化公交线网布局，已开通学生定制、通勤班线等定制公交近150条，优化常规公交线路8条。二是**加快大数据应用，让管理更高效**。建设数据中台，推出营运、安全、服务、管理四大模块20多项手机端应用程序，并落实了全员运用。基于数据中台和“公交大脑”算法，形成了高层看得见、听得着、能指挥，中层能分析、能研判、能决策，基层能精准感知、精确定位、精细管理的一体化数字资源运转系统，为深入推进信用体系建设筑牢坚实基础。三是**建立数据感知体系，让考核更科学**。建立数据感知体系，利用数字公交微信小程序的便捷性，将所有公交车长作为数字化管理第一级节点，实施车长上岗前身体状况、思想情绪、是否饮酒等项目检测，驾驶中操作是否规范、有无疲劳、是否超速等项目监控，收车时车辆状况、停车位置等项目检测，所有检测数据统一上传至“公交大脑”进行综合分析研判，全部实现线上监督管理，自动统计工作落实情况，并将工

作落实情况和个人信用挂钩，进一步实现了考核的公平性、合理性和科学性。

### 三、取得成效

“信用+公交”应用场景建设覆盖到了漯河市公交管理、营运、服务等各个层面，为公交发展注入了强劲动力，良好的整体信誉也为公交优先发展营造了优良的外部环境，对公交实施成本规制，落实公交路权优先，持续改善公交一线人员工作环境等系列措施落地实施，形成了“公交优先必须公交优秀，公交优秀助推公交优先”的良性循环。漯河公交整体服务形象和服务水平得到了持续提升，以优异成绩荣获河南省“公交优先”示范城市和国家绿色出行创建考核评价达标城市，被交通运输部正式确定为“十四五”期国家公交都市建设示范工程创建城市，群众对公交的满意度达到96.75%。50多家国内公交企业到漯河市学习交流，车长标准化服务已成为代表漯河城市的一张亮丽名片，漯河“信用+公交”工作被《中国交通报》报道。漯河市公交集团被省交通运输厅授予“十佳公交企业”“群众满意度最佳单位”“创建全国文明城市工作先进单位”等系列荣誉。公交105路荣获全国“工人先锋号”，公交107路荣获全国“三八红旗集体”“巾帼文明岗”“新能源公交高品质线路”，多名公交车长荣获“五一劳动奖章”“青年岗位能手”等省市级荣誉称号。

# 案例3：许昌市交通运输局多维度打造“信用+出租车”应用特色品牌

许昌市交通运输局推荐

(2024年12月)

## 一、总体情况

近年来，许昌市交通运输局以深化“信用交通”建设为主线，注重建章立制顶层设计，先后出台一系列规章制度，夯实信用建设的根基底座；注重信用评价信息化系统建设，在出租车监管综合服务平台，设置信用评价模块，上线驾驶员评价功能，建立了出租车经营者和驾驶员评价系统；深入开展“信易+出租车”应用场景建设，有力推动了出租行业高质量发展。通过打造“信易+充电”、“信易+审批”、“信易+监管”、“信易+派单”、“信易+巡网融合”等多种场景建设，许昌市出租汽车公司经营管理更加规范化，驾驶员服务质量得到极大提升，乘客投诉率逐年降低，市民满意度不断提升，同时提高了出租司机运营收入，行业营商环境得到有效净化。

## 二、主要做法

(一) 注重建章立制，完善行业信用监管制度。

一是强化组织保障。成立了由局主要负责同志任组长的局信用体系暨“信用+”应用场景建设工作领导小组，明确一名班子成员、具体科室、工作人员负责，定期研究“信用交通”暨“信用+”应用场景建设工作，形成凝心聚力抓推进落实的

工作格局，为打造“信用+”场景建设提供了有力保障。二是**强化制度建设**。制定了《许昌市交通运输局信用承诺应用制度》《许昌市交通运输局分级分类监管实施方案》《许昌市交通运输局“信用+”实施方案》《许昌市交通运输局关于在行政管理事项中加强使用信用记录查询和应用信用报告的通知》等方案，进一步强化顶层设计，夯实信用建设的根基底座。三是**强化信用监管**。以新修订的《出租汽车服务质量信誉考核办法》为纲领，制定出台了《许昌市出租汽车行业质量信誉考核实施细则》，进一步制定完善了《服务质量信誉考核办法》、《星级评定管理办法》、《培训教育制度》、《奖惩激励制度》等 20 余项信用监管制度，全面提升“信用+监管”的质效。

## （二）注重夯实基础，建设信用评价信息化系统。

积极探索“信用监管”信息化智能化建设，着力打造两大贴近群众的“信用信息化”服务监管平台。一是**建成出租车监管综合服务平台**。投用 95128 出租汽车约车监管综合服务平台，运用互联网、大数据、云计算等技术，建立了巡游出租汽车经营者和驾驶员评价系统。系统运行以来，共收到评价信息 1.83 万条。二是**完善“莲城出租”叫车小程序**。设置信用评价模块，上线巡游出租汽车驾驶员的评价功能，充分利用运营数据进行统计分析、运营监管，对车辆和驾驶员进行星级管理，考核星级通过智能终端予以显示，不断加强对违法违规及失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息的记录，作为巡游出租汽车经营者和从业人员准入退出、星级评定、奖惩激励等工作的重要

依据。

### （三）注重强化运用，多维度打造“信易十”应用场景。

一是“信易十充电”。坚持服务质量信誉考核制度，每年对企业和驾驶员进考核评级，将信用评价结果应用于出租汽车行业管理中；每半年分为5个星级对车辆进行星级评定，评价结果通过“莲城出租公众号”“许昌市交通运输局官网”等平台向全社会公开公示，并作为创新“信易十充电”应用场景的重要依据，实现运营成本“信用分级”，在市国有平台建设的充电站充电时，根据车辆所属星级给予不同的折扣奖励，五星车辆享受充电服务费5折，四星车辆服务费6折，三星及以下车辆服务费7折。

二是“信易十审批”。强化服务质量信誉考核和星级评级结果的应用，对于在年度服务质量信誉考核中AA以上评级的企业或个人、星级评定为“五星”的出租汽车，在办理审批相关业务时，依法依规实行最大限度的“信易审”，用“信用承诺”替代部分审验材料，创新推行“视频勘验”，加速办事流程，节省等待时间，使诚信经营的行业主体享受到更多信用红利，让诚信经营、规范经营深入人心，引导行业形成“信用有价、守信受益”的良好氛围。

三是“信易十监管”。对于服务质量信誉考核等级和星级评定高的企业和个人采取包容审慎监管方式，在日常监管中实行“非请勿扰”诚信管理制度，原则上不列入行政检查范围，实施轻微违法行为免罚、轻罚清单制。对于服务质量考核B级或低星级出租汽车，在日常检查、专项检查中，适当提高检查、抽查频次，依法依规增加检查内容，加大抽查检

查力度和频次。实现了以“信用”为依据，减少了对诚信经营行业主体的执法干扰，实现了对行业优质服务、诚信经营主体的“无事不扰”，对投诉率高、诚信度差的经营主体“利剑高悬”。

**四是“信易+派单”。**依托 95128 出租汽车约车监管综合服务平台、“莲城出租”叫车小程序的信用评价模块，对出租汽车车辆和驾驶员进行星级管理。星级评定与出租汽车接单频次挂钩，对于星级评价高的车辆和驾驶员，采取“优先派单”的奖励措施。对于星级评价、综合服务评价较低的车辆和驾驶员，采取“限制派单”的手段，督促当事车辆整改提升，充分调动行业主体“诚信优质服务”的积极性，行业自律效果得到全面提升。

**五是“信易+巡网融合”。**在推进巡网融合的探索实践中，充分发挥信用好的驾驶员先行先试和示范引领作用，将驾驶员信用与平台服务分挂钩，按照信用好派单优、派单多原则，激励驾驶员不断提升服务质量。

### 三、取得成效

通过“信易+出租车”应用场景建设的不断深入开展，该市出租汽车公司经营管理更加规范化，驾驶员服务质量逐步提高，行业经营环境不断净化，乘客投诉率逐年降低，市民满意度 95%以上。开展“信易+出租”工作以来，累计为出租车司机优惠充电额度 350 余万元；减免对五星级和四星级车辆检查 1040 余台次；通过“信用承诺”“视频勘验”等方式替代部分审验材料，加速办事流程，推动快速审批 60 余件。2024 年度，共评选出五星、四星、三星及以下车辆 57 台、1290 台、33 台，

针对评价优的巡游车优先派单 880 台次，充分调动了行业守信践诺、争先创优的积极性，有效降低了司机运营成本，有力促进了出租汽车行业的健康发展。

目前，许昌市通过多种信易场景建设，充分调动行业主体“诚信优质服务”的积极性，行业自律效果得到全面提升，新能源巡游出租汽车已成为该市街头巷尾一道靓丽的城市风景线，市民乘坐体验感、安全感持续增强，形成了统一规范、安全诚信、舒适低碳的莲城出租品牌。

# 案例 4：焦作市探索“两客一危一货”安全生产信用分级分类监管应用实践

焦作市交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

## 一、总体情况

焦作市以深化“信用交通”建设为依托，在扎实推进道路运输“两客一危”经营者安全生产信用分级分类动态监管基础上，建章立制，探索普货经营者“红黄绿”安全生产信用分级分类动态评价监管，提升“两客一危一货”道路运输企业风险隐患预警能力，为实现道路运输领域本质安全奠定坚实基础。

## 二、主要做法

(一) 扎实推进“两客一危”安全生产信用分级分类监管。

一是闭环管理促协同。在依托河南省综合交通运输管理服务平台动态监管的基础上，注重静态制度建设，发挥制度优势，对内先后出台了《焦作市道路运输安全生产闭环管理工作办法》、依托《数字交通闭环管理工作机制》，督促协同运输、执法、安全等全要素参与分级分类监管工作，切实做到业务上有章可依、过程上全要素参与、结果上闭环管理。

二是同期抄告促管理。运用《焦作市安委会交通运输安全生产专业委员会联席会议制度》，形成跨部门监管合力，定期与公安、应急等部门召开工作联席会议，共享评价结果信息。将

运输企业分级分类及赋码情况同期抄告工信、金融等监管部门，作为生产企业货物运输招投标、银行融资、社会保险公司承保等方面的重要参考指标，倒逼企业重视分级分类结果。目前，已抄告 3 期。

**三是注重“全社会”监督。**加大宣传力度，提高公众认知度。对企业的分级分类结果录入市诚信建设“红黑榜”和重点关注对象名单，在局网站、运政信息服务网、道路运输服务微信公众号平台公示，同时向企业发放“红黄绿”码，在企业网格公示栏醒目处进行张贴公示，接受社会监督。目前，已公示“红黄绿”评价结果 3 期。

**四是注重“精准性”服务管理。**首先是提供差异化的政务服务。在下一个评价周期暂停红码企业新增业务，限制黄码企业新增业务（不适用告知承诺制），对绿码企业简化流程、高效服务。**其次是实施差异化的监管。**在下一个评价周期对红码企业采取“专家入企帮查隐患+网格组入企协助整改”模式进行专项服务，依托中原地区交通运输安全警示教育基地对红码企业“两类人员”进行不少于 24 学时的安全教育培训，助力企业落实安全生产主体责任，在整改到期后入企安全生产专项执法检查；对黄码企业进行安全警示告知提醒，进行专项入企检查，督促企业做好违规从业人员安全教育培训，完成安全整改闭环管理；对绿码企业免于入企检查，确保分级分类工作出实效。至年底，全市 41 家“两客一危”企业，对黄码企业累计专项入企检查 51 次，整改一般问题隐患 23 处，对绿码企业免于入企

专项检查 106 家次。

## （二）探索实施普货运输信用分级分类监管。

**一是注重制度保障。**“两客一危”试点初期，通过座谈会、入企调研等方式反复征求意见，制定了《焦作市道路普通货物运输企业安全生产信用等级评价标准（试行）》，进而依据省厅“两客一危”办法，按照规范性文件管理程序，制定《焦作市道路运输“两客一危一货”经营者安全生产分级分类动态监管实施办法》。

**二是注重结果应用。**围绕“动态监控系统使用”、“安全生产隐患排查”等 9 大项，42 小项，采取千分制评分，进行普货运输企业“红黄绿”信用分级分类评价，强化结果应用。工作开展以来，已对普货企业赋黄码 166 家，赋红码 65 家。对赋红码企业，采取了“专家入企业查隐患+网格组促整改”的模式进行管理服务，一方面邀请专家对赋红码的企业开展入企帮扶查隐患，另一方面对赋红码企业的“两类人员”开展不少于 24 学时的安全教育培训。第三季度评价结果公布后，在四季度行业“双随机”执法检查中单列“黄码”普货企业对象库进行专项抽查，对红码企业组织了专项入企执法检查。

**三是注重规范运行。**主要领导亲自安排部署，先后 6 次专题听取工作汇报。局安全监督科具体牵头抓总，道路运输中心为主体，建立了运管、执法联席会议机制，每季度定期会商工作运行情况，保证了《实施办法》的正常运行。

## （三）许可证到期预警提示，创新服务方式。

**一是成立工作专班。**树牢服务理念，积极探索“信用+”企业服务。成立由局分管领导、局安全监督科、道路运输服务中心领导、指挥中心负责人组成的工作专班，在“两客一危一货”信用分级分类监管同时，针对焦作市普货车辆基数大，在综合管理平台上经营许可证逾期报警、车辆年审逾期且运行报警、车辆长期未上线报警较多，且这些报警数据直接影响企业信用“红黄绿”评级的情况，坚持服务靠前，把服务融于监管全过程，想办法利用信息化手段为企业提供预警服务，让企业多出绿码、少出红码。

**二是挖掘数据资源。**从局机关、运输中心、执法支队挑选网络信息技术人才，参与到市综合交通运输指挥中心工作中。自2023年11月份开始，研究摸索，整合运政网、电子运单等7个数据系统，通过大数据分析，对经营许可证逾期、年审逾期、长期未上线车辆进行筛选识别，提前1个月发出警示，每日将相关数据明细发给各辖区，通知相关企业，进行整改预防。进一步组织中心全体人员系统学习，全面掌握操作流程和要领，并形成了工作制度运转执行。

**三是预警成效明显。**工作开展以来，全市在全省综合管理服务平台上的证件逾期、长期未上线报警数明显降低，远远低于全省平均水平。目前，全市普通营运货运车辆41708辆（不含挂车），大约占全省9%左右。2024年1-11月份，全市普货经营许可证逾期且运营报警、普货年审逾期且运行报警、普货年审逾期且运行报警分别为为335条、23条、798条，分别占全

省同类报警比为 0.42%、1.35%、1.2%。危运车辆卫星定位长期未上线报警 1 条，客运车辆卫星定位长期未上线报警 0 条。

# 案例 5：打好“三套动作”组合拳 塑造诚信 驾培新品牌

济源产城融合示范区交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

## 一、总体情况

济源示范区共有 9 家驾培企业，从业人员 699 名，其中教练员 544 人，教练车 450 台，年均培训学员 1 万余名，涵盖大车、小车和摩托车等多种教学科目。驾培企业作为孕育道路运输驾驶员的摇篮，亦是保障驾驶人道路安全第一关，应当为学员提供良好优质的服务及帮助，但学员往往对学习驾驶证各环节存在担忧。为帮助济源驾培企业塑造新口碑，济源示范区交通运输局锚定信用建设，打好“规定+延伸+自选动作”组合拳，营造特色服务新局面，塑造诚信驾培新品牌。

## 二、主要做法

(一) 明确行业规定动作，统一质量考核标准，夯实信用应用基础。一是健全质量信誉考核体系。济源交通运输局制定考核标准，出台《济源示范区 2023 年度驾培机构质量信誉考核实施方案》，每年对全区驾培企业进行服务质量信誉考核，在经营管理、经营行为、服务质量、社会责任四个方面对驾培企业进行评分，分为 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级。同时依托“济源市机动车驾驶人培训管理服务平台”抓取教练员、教练车及培训学员在培训过程中的实时数据，提供考核依据。教练员和

学员培训照片每五分钟抓拍一张，照片抓取率为 100%。二是**企业监管差异化**。依据信誉考核评级结果，结合“双随机一公开”抽查手段，对各级驾培企业进行分级监管，按照信用风险等级高低确定检查比例及频次，AAA 级企业检查比例为 10%，AA 级企业检查比例为 20%，A 级企业检查比例为 30%，B 级企业检查比例为 50%，AAA 级企业对比 B 级企业每年减少 2 次受检次数。降低检查成本，节约人力、时间；提升检查效率，及时查处企业问题隐患。对于高信用风险驾培企业定制检查清单，列清重点检查事项，确保高风险驾培企业摆脱严重失信企业身份。三是**监管结果全公开**。根据学员回访满意率、教学审核合格率等指标，对驾培企业进行红黑榜评定，将学员投诉率为零、投诉办结率为 100%、考试合格率为全市前三的企业认定为红榜企业，每季度将红黑榜名单在《济源日报》等平台予以公示，今年共公示红榜驾培企业 4 家、黑榜驾培企业 0 家。每月通过济源驾培网对外公布各培训机构培训质量，如学员投诉率、考试通过率以及新取得驾照驾驶人三年内的交通违法和事故率等各项数据，提升优秀驾培企业招生吸引力，阳光、宏达、腾飞等驾校招生数均位居全市前列。

（二）鼓励协会延伸动作，严格属地驾培自律，树立行业诚信形象。一是**健全行业自律制度**。行业协会吃透质量信誉考核标准，进一步制定教练员入职考核标准、五星教练员评星标准、教练员职业道德规范与投诉受理制度、公开行业诚信自律公约及监督渠道，并对违规失信教练员进行严肃处理报协会和

管理部门备案，对屡次违规且拒不改正被解聘的教练员列入“黑名单”，通报全区驾培企业禁止录用。通过健全自律体系，增强了属地驾培企业自我约束力。二是**综合素质教育两手抓**。行业协会对教练员进行职业道德教育、道路交通安全法律法规、教学技能、应急处置各方面的岗前培训。同时每年组织专家开展不少于7天的再教育，持续提升教练员安全意识、教学能力及诚信道德意识。行业协会一手把牢岗前培训、一手攥紧素质再教育，提升教练员整体素质水平，拔高行业能力上限。刘杰等三名济源驾培教练员代表河南省参加2022年度全国交通运输行业职业技能大赛荣获团体第二名，彰显驾培综合素质。三是**开展教练员五星评级**。完善修订《机动车驾驶培训“五星教练员”评选标准》，该标准在《济源市“文明教练员”百分考核标准》的基础上，紧盯“教练员资质、教学行为、规范教学、职业道德、培训质量、遵守交通法规、投诉记录、社会形象及奖励加分”9个方面，进一步将评选标准梳理归类为“教学安全、教学质量、文明服务、遵纪守法以及廉洁自律”五星，用“百分”点亮“五星”，让教练员评级更直观，更易懂，并让“五星”教练员亮相上墙，每年将“五星”教练员在社会进行公布，打造驾培企业招生“金招牌”，营造教练员群体良性竞争齐提升服务的良好氛围。

（三）引导企业自选动作，创新自建个性举措，打造特色驾培服务。一是**建立教练员诚信奖励机制**。各驾培企业结合自身实际创新建立不同金额的激励型薪酬体系，对诚信廉洁的优

秀教练员发放奖金进行鼓励，提升教练员服务热情，并根据每季度对教练员综合素质和教学、招生等方面的全面考核结果调整工资档次。用有形物质奖励，筑牢教练员无形服务理念。二是**建立退休荣誉金制度**。阳光驾校等驾培企业将职工入职5年以上，按员工、中层、高层每年从1000元、2000元、3000元累计计算，退休时按任职年限一次性发放，并把婚丧嫁娶、生病探望、节日慰问、子女升学考试等纳入员工福利范畴，按员工级别由相应领导层级进行慰问和奖励。该制度不仅解决了员工易跳槽和综合素质提升动力不足的问题，更建立了驾培行业职工的集体荣誉感，加深行业认同感。三是**细打磨提供定制服务**。各驾培企业紧紧围绕教学大纲理论和实训要求，不断打磨教案，严格落实教学大纲，完成教学大纲规定训练里程的同时小车实际培训里程超出大纲标准40公里以上，大车实际培训里程超出大纲标准100公里以上。同时结合实际路况、学员能力等因素，融汇先进教学经验，形成统一教案和教学视频，为学员定制普通班、老年班、VIP班、夜班等各种个性化教学方案，满足不同学员需求，高质量完成教学任务，做到所有学员“拿证能上路、拿证敢上路”。四是**建立信用承诺践诺制度**。各驾培企业制定符合自身情况的信用服务承诺制度及学员回访制度，对考试通过学员进行各科目全回访，主动调查学员满意度，回访率达到100%，确保“有诺必践”。如阳光驾校公布的“学员十怕”和“教练员十诺”等承诺；腾飞驾校教练员签订承诺书，设立投诉奖。各驾培企业的承诺践诺闭环，成功与学员建立起

互信体系，让学员培训有保障。

### 三、取得成效

济源示范区交通运输局通过制定考核标准、应用信用综合监管、鼓励健全行业自律体系、引导企业创新服务等方式，优化驾培市场营商环境，杜绝黑驾校黑教练，保障驾考成绩质量，树立行业诚信形象、打造驾培服务品牌，扩大招生吸引力。近年来，济源驾驶证各项科目考试合格率均位居全省首位，其中2023年，据公安交管部门统计，济源学员科目一、二、三、四合格率分别为86.76%、69.66%、65.88%、95.56%，事故率为零。2022至2024年，济源驾培企业共吸纳周边县市大车学员1367人，小车学员4019人。

# 案例 6：鹤壁市推进“信易+驾培” “信易+维修” 让诚信有形 守信有价

鹤壁市交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

为进一步提升社会公众信用意识，大力营造“知信、用信、守信”的良好氛围，鹤壁市交通运输局结合本地实际、行业特色，全面拓展“信易+”应用场景和范围，让守信企业和群众享受到“信用红利”，切实增强守信者荣誉感，引导更多群众重信守诺，倡树文明风尚，为营造更优营商环境奠定坚实基础。

## 一、总体情况

近年来，鹤壁市交通运输局充分发挥运输服务优势，积极探索信用多场景应用，推出信用企业与信用个人“双赢”激励措施，让信用交通建设真正惠民便企。充分考虑到道路运输领域企业数量多、服务群体大的现实因素，以机动车维修、驾驶员培训两个行业为主攻方向，选取信用好、服务优的鹤壁市东岭机动车驾驶培训学校、鹤壁市淇滨区东方世纪机动车驾驶员培训中心 2 家驾培企业，鹤壁市志和同力汽车销售服务有限公司 1 家机动车维修企业，探索“信用+企业+个人”互动融合，让信用企业获收益，让信用个人得实惠。

## 二、创新性工作思路

(一) 驾培方面：驾培市场经过了多年发展，学车存量群

体大多已经完成培训，学员主体已经转变为适龄青年学生，围绕驾培机构的经营管理、安全生产、服务质量、社会责任、诚信负面评价等诚信评价指标，对全市驾培机构进行全面考评。学员通过“鹤壁交通运输官网”，可以查看驾培机构的诚信评价等级，了解驾培机构的诚信经营状况。同时，持续发布驾培机构典型案例，引导消费者选择诚信评价好、培训质量高的优质驾校，在行业政策上正向引导，进而促进驾培机构主动提升服务质量。今年以来，根据上一年度驾培机构信誉质量考核结果，在鹤壁东岭等2家考核结果“A”级以上驾培机构，联合推广应用“信用+驾培”信用场景，通过“支付宝”上的“芝麻信用”分值，对诚实守信信用激励对象培训费减免100、200、500元不等的优惠政策，自8月1日以来，两所驾校共有101名学员符合减免，共优惠10900元。切实让信用主体享受更优惠、更方便的驾培服务，将社会信用体系建设工作融入交通运输领域。

**（二）维修方面：**大力推进维修企业信用分级分类监管，将质量信誉考核结果作为实施分级分类监管的重要参考依据，依托“双随机、一公开”工作机制，对维修企业实施差异化监管，对考核等级高的企业，在业务发展方面给予优先支持，减少监管频次，降低抽查力度，考核等级低的企业重点督导，加大检查力度，增加抽查比例和频次。探索“信用+维修”场景应用，目前首选1家“A”级以上的维修企业，对客货运企业质量信誉考核等级达到3A级、2A级、A级的营运车辆在维修时，可分别享受维修工时费用减免20%、10%、5%的优惠政策，让

诚信企业充分享受信用红利。自活动开展以来有 13 家企业 21 台次车辆享受到不同程度的优惠。

### **三、取得成效**

信用产品重在应用。该局坚持以正向激励为导向，以增强诚信获得感、营造守信社会氛围为目的，不断扩大信用应用的认知度和影响力，实现政府引导、社会参与、群众受益的良性互动，让诚信“有形”又“有价”，形成了守信有益、信用有价的价值导向。

# 案例 7：借力信用好风 吹散监管迷雾 为大件运输市场铺出高效便民路

新乡市交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

新乡市交通运输局在开展“信用交通”建设工作时重点选取了长垣大件运输为“信用+”应用场景，主要是从群众需要和市场期盼的最大实际出发，奔着解决问题和优化服务的最大实效去，以信用涵盖大件运输申报、监管全流程的成功应用来形成信用建设典型，以实现对工作人员大练兵和支点撬动效力，为交通运输领域创设和应用更多信用场景打下坚实基础，以不断完善的“信用交通”体系为市场搭建出诚信公平高效的运输环境。

## 一、总体情况

随着经济发展，新乡市越来越多如河南卫华重型机械股份有限公司、河南矿山起重机械有限公司、河南蒲永风电设备有限公司等优秀整机生产企业及其优质产品走出河南，走向全国，积极在全国统一大市场中崭露头角。据统计，仅该市长垣（市）2023 年大件运输许可共计 7.15 万件，始发地为长垣的占 50.17%，其中三类大件运输许可 2.1 万件，始发地为长垣的占 68.33%，且在大件运输市场中使用本地的大件运输企业约占 80%，因此，更好地为从大型机械设备到巨型建筑构件的大件

运输行为进行保驾护航尤为重要。

## 二、主要做法

### （一）调查研判，因症施策。

经调研后发现，伴随着大件超限运输申报工作业务量巨大，曾衍生出一系列不利于市场发展的问題：一是收费站对超限运输车辆核查效率低，易引发高速上站口拥堵；二是“黄牛”有偿代为申报超限运输证，严重扰乱了市场秩序，损害企业利益，滋生腐败；三是大件运输企业运营不规范、安全意识淡薄，为降低运营成本，无底线减少安全防护、教育等资金投入。

为此，新乡市交通运输局及时采取相关举措：一是立即在全市交通运输执法系统开展教育整顿活动，加强执法人员廉洁警示教育，用身边事教育身边人，以案为鉴、以案说法、以案促改，为做好大件运输监管提供坚强纪律保障。二是立即将大件运输申报点由企业迁出，选派4名作风优、业务强的执法人员进驻，专职服务长垣市高速公路大件超限运输申报工作，食宿、办公设施、执法车辆等同步保障到位，并建立定期轮岗制度。三是立即建章立制，相继出台《新乡市交通运输局全面规范大件运输许可提升管理服务效能工作方案》《长垣市三类大件超限运输审批服务工作规定（试行）》《高速公路超限运输（大件）申报服务点服务承诺制度》等多项制度，审慎规范地开展“信用+大件运输”工作，以提质增效、服企便民。

### （二）沟通修正，宣传推广。

运用“信用+大件运输”的方式是有力保障运输安全提高运

输效率的法宝，但要真正适应大件运输市场并让服务对象接纳运用受益，必须发挥好沟通宣传的桥梁作用。

新乡市交通运输局审慎推出“信用承诺制”，即信用承诺+远程核查+守信激励+失信重罚的方法后，立即通过“微宣讲 走基层”活动，对长垣卫华、矿山、纽科伦等3家起重机龙头生产企业上门进行相关政策宣传，召开长垣市93家大型装备生产企业代表和36家大型装备运输企业代表座谈会7次，充分听取企业建议，对企业急需解决的问题进行解答，宣讲了大件超限运输相关政策、法规及办理流程。

### （三）破冰起航，全力以赴。

在确保大部分运输企业知晓理解“信用承诺制”后，超限运输申报服务点一是使用信用中国网站对办理“信用+申报”的运输企业进行全面查验，确定“信用承诺制”的适用企业。对存在累计10条行政处罚未修复的高频失信企业，取消“信用+申报”资格，并向行业进行通报，提高各运输企业对自身信用珍视程度；二是改变传统到生产企业逐一勘验的方式，采用“信用+远程现场勘验”。由运输企业和大件设备生产企业出具信用承诺书，运输企业申报时提供调运单、水印照片和测量视频等材料后，采取线上远程核查，执法人员按照每天的申报数量不低于10%的比例随机进行抽查；三是对办理业务的运输企业逐步建立失信企业库，不断细化企业在采用“信用+申报”方式时的失信行为分类，采取对应惩戒措施，直至取消“信用+申报”这一便捷办理服务；四是建立健全“信用+申报”的失信修复条

件，做到既惩前毖后又治病救人，以此织密织牢守信激励失信惩戒网络。

#### （四）免费帮扶，耐心指导。

在充分运用“信用+大件运输”的方式中，向所有服务对象统一提供免费核查预约、免费指导帮办、免费远程核查等服务，并多渠道公布网上办证操作流程，以及高速超限运输申报服务点联系电话，提供24小时电话咨询解答和免费指导帮办代办业务，真正实现“自己办+帮你办”，切实解决申请人“不会办、办不了”的问题。

#### （五）要求明确，强化监督。

对超限运输申报服务点要求实施“日结制”，即当日按要求提交申报材料的企业，工作人员要按序逐一上传审批，做到日清日结，对提交的材料不符合要求的要一次性告知并退回补充。

在申报服务点工作人员实行轮岗制（每年轮岗一次），并列入交通系统执法监督重点监察事项，不定期进行明察暗访，按照《高速公路超限运输（大件）申报服务点廉洁自律八项准则》逐条对照落实情况，出现违规情况，依法依规处置，彻底清除“黄牛”等违规现象的滋生土壤。

### 三、取得成效

新乡市交通运输局通过将“信用”创新运用到大件超限运输事前、事中、事后全链条管理中，不仅优化了营商环境，更增强了人民群众的幸福感和安全感。通过不断的努力，高速上站口的拥堵现象已彻底消除，“黄牛代办”已成过去并再

无黄牛生存空间，更好保障了大件运输市场产品到达的时效性、规范性和安全性，极大保障了大件生产和大件运输企业的合法权益。金杯银杯，不如群众的口碑，9月13日，安徽宇润大件运输公司将写有“勤政为民 热情服务”字样的锦旗送到了大件超限运输申报点，对工作人员在大件超限运输服务保障方面的努力付出表达感谢。

今后，新乡市交通运输局将继续坚持以调查研判后因症施策的科学性，沟通修正中宣传推广的审慎性，破冰起航并全力以赴的坚定性，免费帮扶下耐心指导的服务性以及要求明确中强化监督的严肃性的工作思路，不断创设更多“信用+”应用场景，为人民群众提供更加优质服务，为建设交通强省贡献新乡力量。

# 案例 8: 建章立制高效运转 凝聚合力动态监管 为道路运输“两客一危”经营者安全生产分级 分类动态监管提供实践借鉴

平顶山市交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

平顶山市交通运输局自全省交通运输综合管理服务平台建设之初，就加强统筹统领，强化顶层设计，把科技治安作为重要监管手段，建立科技、安全、运管、执法协作机制，整体成效位列全省第一方阵。作为 2024 年全省道路运输“两客一危”安全生产分级分类动态监管试点单位，进一步深钻细研、探索实践，为企业分级分类动态监管提供实践借鉴。

## 一、总体情况

平顶山市交通运输局共有客运企业 31 个，客运车辆 949 台，危险货物运输企业 41 个，危运车辆 2793 台。2023 年，经过教育培训，全市“两客一危”企业和车辆全部免费使用省厅双重预防监管平台，提升辖区运输企业本质安全水平，推动安全生产由事中监管、事后处置向事前预防转型。2024 年上半年，平顶山市交通运输局被省交通厅指定为“两客一危”经营者安全生产分级分类动态监管试点单位，对全市 72 家“两客一危”企业全部进行绿、黄、红码分级分类监管，绿码企业无事不扰、减少检查督导频次，黄、红码企业加强运管、执法联合入企检查，及时纠治存在的安全风险隐患，总体成效明显。

## 二、组织实施

（一）党组统领形成合力。局党组坚持把科技治安作为道路运输领域安全监管的重要手段，扛稳压实领导责任，亲自研究、部署、督办平台的建设、管理和运用成效，形成市局管总、部门管治、县区管用的科技治安管理局。市局牵头成立工作专班，组织市、县两级监管部门和“两客一危”企业两类人员全覆盖进行集中学习宣传和平台推广使用培训，熟悉《办法》实施以及平台应用环境、评价标准，做好理论基础和软件基础。

（二）平台统筹提升质效。把分级分类监管平台作为现有综合管理服务、双重预防、非现场执法信息系统平台的重要一环，“四驾马车”并驾齐驱，从单车和从业人员监管、到路面动态执法、再到企业源头管理，形成“人、车、路、企”安全生产责任全链条管理，推动行业监管向事前预防转型、企业安全生产向分级分类管控转型。修订完善《平顶山综合交通运输指挥调度中心管理规范（试行）》，梳理细化管理部门和企业端分级分类监管处置流程图，纳入综合管理平台一体推进，科技、运管、执法、安全等部门协作联动，形成管理闭环。

（三）数据统揽重点监管。数据是部门管理水平、企业运营状况和车辆运营状态的精准画像，是发现道路运输动态监管重点、解决难点的重要依据。每月对违规占比前三名的企业、疲劳超速时长较长、次数较多的车辆纳入重点监管，对违规信息多、处置率低、无三类抄告的县区进行警示提醒，让数据成为永不懈怠的“安全监督员”。

### 三、主要做法

2024年，局党组第一次会议就专题研究分级分类监管工作，并将其作为提升行业本质安全的重要基础，列入党组会专题研究议题，通过分析数据，查找反馈行业治理重点、难点和关键点，倒逼提升行业安全治理能力和水平。经过探索实践，初步形成“1234”科技治安、齐抓共管的管理机制。

（一）打牢“一个基础”。由市、县两级交通运输局牵头，高标准建立综合管理服务平台、企业分级分类动态监管双重预防、非现场执法等信息系统，搭建科技治安平台，做到思想认识、协作配合、指挥调度、上下沟通“四到位”，保障平台高效运转。

（二）建立“两项机制”。党组会“两会商两研判一通报”机制和“一月两调度”机制，把分级分类监管作为“一把手”工程，纳入重要议事日程。利用事业单位改革有利时机，成立副县级单位交通建设技术中心（指挥调度中心），专班、专人、专业处置每日推送违规违法信息，每半月组织专班统计汇总、分析研判数据，早预防、早发现、早处置突出问题。

（三）落实“三个必须”。数据必须研判、落后必须通报、问题必须整改，确保闭环安全监管。综合分析平台推送违规信息、分级分类扣分、12328热线投诉、12345市民反映、“信用交通市”通报等各类数据，查摆突出问题，研究治理措施，严防问题反复。

（四）完善“四种手段”。对重点企业、车辆每月发函提醒警示，对重点县区、管理部门进行通报、约谈，协调运管、执法部门对重点企业、黄码企业联合开展入企监管执法检查，把平台推送违规违法信息作为非现场执法问题线索开展执法处罚，不断压实部门监管责任、属地管理责任、企业主体责任。

#### 四、取得成效

（一）加强日常监管。每月通报“两客一危”分级分类得分、双重预防平台运用等数据，对低于800分的企业联合安全、运管、执法部门开展入企检查。11家企业因日常教育培训等主体责任落实不到位，依据《安全生产法》开展了执法处罚，形成震慑。

（二）加强结果运用。一分部署，九分落实。2024年，共警示提醒县区52次，通报约谈企业76家次，重点监管车辆97台次。省交通运输厅通报表扬120家表现良好的企业，平顶山市占19家，全市危运企业违规占比连续三个季度保持全省最低，第四季度全市“两客一危”企业无黄码、红码。

（三）加强联合惩戒。建立行政审批联席会议制度，在企业申请新增车辆、客运线路审批等业务时，把分级分类监管赋码结果作为重要参考，红码企业不办理新业务，黄码企业在安全隐患没整改到位的情况下原则上不办理新业务。对绿码企业营造无事不扰的良好氛围，增强企业主动抓安全、全力保安全的浓厚氛围。

# 案例 9：充分运用评价结果 推动出租汽车 “亮星”服务

郑州市交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

2024 年，郑州市交通运输局加快推动全市交通运输行业信用体系建设横向延伸、纵向拓展，实现交通运输行业重点企业信用管理全覆盖。特别是在出租汽车领域，为进一步提升出租汽车行业整体规范服务水平，提高广大乘客出行体验及满意度，在巡游出租车和网约车企业及驾驶员中开展了服务质量信誉考核以及分级分类监管，取得了一定成效。

## 一、总体情况

截至 2024 年 12 月，郑州市共有巡游出租汽车 11875 台，网络预约出租汽车 34968 台。自 2024 年以来，实行“亮星”运营是郑州市出租汽车行业服务质量全面提升的一项重大举措，是信用评价在具体工作中的实际运用，将不断激励从业人员诚信服务、文明服务、优质服务，提升行业整体服务水平。“五星”司机是出租车行业的服务标杆和表率，成为“五星”司机，是一件既有“面子”又有“里子”的事。星级管理增强了出租车司机的职业认同感和荣誉感，“五星”司机在日常工作中显得更从容，和乘客打交道时更有自信。市民看“星”打车，倒逼出租车司机主动提升服务水平，让乘客有更好的体验感和满足感。

## 二、主要做法

### （一）“亮星”运营显差别

目前郑州市主城区全体巡游出租汽车已实施“亮星”运营。驾驶员星级评定周期与服务质量信誉考核周期保持一致，为每年的1月1日至12月31日。出租汽车驾驶员服务质量信誉考核基础分为20分，根据实际计分结果，服务质量信誉考核周期内综合得分为25分及以上的，评定星级等级为5颗星；综合得分为20~24分的，星级等级为4颗星；综合得分为11~19分的，星级等级为3颗星；综合得分为4~10分的，星级等级为2颗星；综合得分为1~3分的，星级等级为1颗星；综合得分为0分及以下或被列入不良驾驶员名单的，星级等级为无星。注册在岗时间少于6个月的驾驶员，星级等级最高评定为3颗星。在上一个服务质量信誉考核周期内评定星级为5颗星的驾驶员，本周期星级评定为5颗星（在本周期内如遇服务质量问题可降级）。

行业管理部门根据服务质量信誉考核结果对巡游出租车和网约车企业及驾驶员进行分级管理，实施差异化监管措施。对评级较高的巡游车企业给予示范营运车辆指标奖励和优惠措施，对评级较低的企业进行重点监管和整改指导。网约车平台公司将依据考核结果优先对星级较高车辆驾驶员派单，使考核结果直接与接单、收入紧密结合。

### （二）星级评定显公平

根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》要求，年初以来对出租汽车企业及驾驶员实行动态考核，由出租汽车行业管理

机构每月月初在出租汽车官网公示上月行业考核结果，年终结合平时考核情况对巡游出租车和网约车企业及驾驶员的质量信誉开展综合考核工作。考核内容涵盖服务质量、安全生产、运营管理、社会责任等多个方面，确保考核的全面性和客观性。另外考核结果通过郑州出租汽车网进行公示，考核结果透明公开，提高考核工作透明度，增强公众监督作用。

### （三）星级管理提服务

通过出租汽车驾驶员服务质量星级评定，并在巡游出租汽车的车载顶灯、智能终端或网约车平台的乘客端显示星级评定结果，引导我市出租汽车驾驶员自觉遵守行业法律法规，推动文明服务理念自觉贯穿服务全过程，树立出租汽车行业新形象，巡游出租车和网约车企业的服务质量明显提升，驾驶员的服务态度、车辆卫生、行驶安全等方面得到了显著改善。

## 三、取得成效

星级评定形式直观展现巡游出租汽车服务水平，打造“诚信”在出租汽车行业健康有序的发展环境，进一步规范我市出租汽车行业经营行为，完善行业信用体系建设成果运用场景，通过开展服务质量信誉考核及星级动态评定，加强了企业对驾驶员的管理、培训和考核力度，提升了驾驶员的专业素质和服务水平；强化了对车辆安全性能的检查，确保了车辆的安全运营；提高了企业及驾驶员经营过程中的自律行为，减少了交通事故和乘客投诉事件的发生。同时也促使了巡游出租车和网约车行业向健康、有序的方向发展；增强了企业的市场竞争力，

提高了行业整体形象和品牌价值；为乘客提供了更加优质的服务，推动了全市出租汽车行业的可持续发展，有力促进信用郑州、信用交通建设。

# 案例 10：抓实“四大载体” 濮阳市“信用+出租车”应用场景见实效

濮阳市交通运输局推荐

(2024 年 12 月)

## 一、总体情况

濮阳市现有巡游出租车 1745 辆，从业人员 3000 余人。面对庞大从业主体，濮阳市交通运输局以“信用交通市”建设为载体，认真落实《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扎实推动信用和业务深度融合，突出创新主线，强化应用主导，彰显惠民主题，抓实“企业、驾驶员、监管手段、管理部门”四大载体，实现了巡游出租车行业经营行为有效规范、服务质量全面改善、行业信誉度明显提升。

## 二、主要做法

(一) 夯实企业主体责任。落实《出租汽车服务质量信誉考核办法》，采用查看资料和实地检查方式，扎实对巡游出租车公司进行考核。引导公司整合办公地点，统一服务标准，实现一站式服务。以出租汽车文明学校为载体，有针对性的开展了诚信经营、消防安全、信访维稳、反诈骗、规范服务等专题培训，有效提升企业和司机诚信意识和规范服务能力，为行业改革打下坚实基础。以国有资本注册成立濮阳市城发出租汽车公司，激活“鲶鱼效应”，倒逼企业发挥主体作用，濮阳原有出租车公司“小散乱”、重收费轻管理等问题得到有效缓解。强化服

务质量信誉考核结果运用，将出租汽车企业服务质量信誉考核结果作为配置巡游车经营权指标或延续巡游车企业经营许可的重要依据，通过动态调整经营权，在不增加出租汽车经营权总量的基础上，使优良企业不断扩大规模，将原 11 家民营企业整合为 3 家，提高企业服务管理的积极性和主动性。

（二）激发司机内生动力。采取集中学习、发放宣传材料等多种形式，广泛开展诚信教育实践活动，深入宣传信用建设有关内容。对服务质量好，同时有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的公开表扬；建立“不良记录驾驶员名单”，实现“优胜劣汰”，全力提升出租汽车行业服务质量。以法规遵守、安全生产、经营行为、运营服务为重点，开展驾驶员服务质量信誉考核，每年评选表彰最美的哥的姐。2024 年 12 月，濮阳市以行业榜样为旗帜，举办了“一路阳光·情满龙都”最美的哥的姐风采展示，宣传平凡岗位的不平凡人物，表彰 100 名先进个人，对获得“最美的哥的姐”荣誉称号的司机每人奖励现金 5000 元、充电卡 1000 元；对获得其他荣誉称号的司机每人奖励现金 1000 元、充电卡 1000 元。省厅领导和市四大班子领导向最美驾驶员颁奖，取得了良好的社会效应。

（三）推动监管手段创新。强化信用数据分析运用，通过建设濮阳市出租汽车监管与服务平台、有序推动智能终端设备安装应用等，采集巡游出租车行业的人、车、企、轨迹、电召、平台派单、行政处罚等数据资源，并对企业信用信息进行收集、整理和分析，作为信用分级分类监管依据，采取差异化的监管

措施。例如：采用 AI 人脸识别技术，取消原有监督卡和传统计价器等设备，司机上车后人脸识别，合规司机正常营运，否则计价功能不能使用，监控系统自动报警；建立实时运营监控，加强车辆日常营收和营运里程监控、统计、分析等工作，强化车辆动态信用考核；强化日常服务质量信誉考核，系统随机对驾驶员实行自动巡检，发现违规行为取证扣分，审核后计入驾驶员考核分数；做到全车音视频覆盖，打通监管盲区，有效减少投诉量，保障乘客合法权益。通过创新监管手段，做到了对守信者“无事不扰”，减少不必要的检查频次和比例；对失信者“利剑高悬”，增加检查频次和比例，并实施更严格的监管措施。

（四）提升行业服务水平。作为管理部门，在运用信用手段强化行业监管的同时，突出政府部门服务职能，用政府的力量解决市场难以解决的问题，全面提高管理服务水平。在市城区建成一处建筑面积 625.5 平米的出租汽车司机驿站，周边配套建设有综合加能站、出租汽车文明学校、从业资格证办证大厅、道路运输从业资格考试中心，为司机提供车辆燃料补充、休息、就餐、如厕、从业资格申请、业务培训、考试领证等一站式服务；开展“传递健康——温暖的哥的姐”出租车司机免费健康体检活动，在关怀和温暖送到出租车司机心坎上；筹集 70 余万元，为每辆出租车设计制作两套工作服，统一印制“龙都行”标识，改善了司机精神面貌，树立了行业新形象。

### 三、取得成效

自实施信用+出租车监管新模式以来，濮阳市出租车服务质量提升、行业投诉下降方面取得了明显的成效，公司管理更加主动，从业主体更加规范，人民群众享受到更加优质的出行服务。

一是公司服务意识明显增强。各公司对照标准，在软硬件上都进行了投资，办公环境、服务态度、办事效率等得到明显改善。

二是司机违规现象明显减少。驾驶员自觉向国家规定的服务标准靠拢，“出门先擦车，上岗先亮证，经营要规范”成为常态，脏乱差及各种违规形象得到遏制。

三是数字监管手段更加有效。依托濮阳市出租汽车监管与服务平台，强化数字赋能，提高运营效率，提升行业信息化监管水平，有效提升了出租车领域诚实守信风气，乘客满意度显著提升。

四是行业发展环境更加和谐。管理部门致力于转变作风、提高素质、优化服务，设身处地从司机角度思考问题，形成了关心支持出租车行业发展的良好社会氛围。