

2015 年上海市公共停车场（库）企业质量信誉考核指标

质量信誉要素	序号	指标名称	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入部门	备注	
一、 规范经营	1-1	备案管理	停车场（库）未持有有效的交通运输行业备案证明的，扣 10 分，未按规定要求完成整改的，评为 B 级。	40	年	市路政局、市中心区交通管理部门、区（县）运管机构	运管系统人工输入		
	1-2		未经市、区（县）规划行政管理部门会同市、区（县）交通行政主管部门和公安交通管理部门批准，擅自改变停车场（库）使用性质，且未按规定要求完成整改的，扣 5-30 分。						
	1-3		备案信息发生变化未及时向管理部门报备的，发生一次扣 10 分，未按规定要求完成整改的，评为 B 级。原始备案材料报备不真实的，评为 B 级。						
	1-4	内部管理	未按《上海市停车场（库）管理办法》规定建立、健全、落实下列五项管理制度的： ①停放车辆制度，②安全保卫制度，③消防制度，④防汛制度，⑤应对突发事件的应急预案制度，每项扣 1-6 分。		年				制度未制定每项扣 6 分； 制度不具备操作性每项扣 1-4 分； 制度未落实每项扣 1-4 分。
	1-5		未做到场（库）内地面、墙面清洁和设施设备整洁的，发现一次扣 2 分；未做到通风、排水通畅的，发现一次扣 10 分。						
	1-6		做好车辆进、出记录，未记录的发现一次扣 5 分； 记录不齐全的发现一次扣 2 分； 电子监控数据保存期未满一个月的，扣 5 分。						
	1-7	票据管理	未按规定使用由地方税务部门印制的统一发票的，发现一次扣 10 分。		月				
	1-8		向未办理合法经营手续的停车场（库）提供停车统一发票的，发现一次扣 10 分。						
	1-9		票种不齐全的，发现一次扣 5 分。						
	1-10	收费管理	超标准收费的，发现一次扣 30 分； 实际收费价格与公示价格不一致的，扣 10 分。						
	1-11	信息统计	未按规定向交通运输管理机构如实报送统计资料的，发现一次扣 10 分。						
	1-12		未按规定执行《上海市公共停车信息系统联网管理规定》的，发现一次扣 10 分。						
	1-13		未按规定和标准将停车信息纳入公共停车信息系统，经查证后，未按规定要求完成整改的，评为 B 级。						

质量信誉要素	序号	指标名称	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入部门	备注
一、规范经营	1-14	违法违规	来信、来访、来电投诉被查实并被查处的，发生1次扣3分。	10	年	执法总队、区(县)执法大队	执法系统自动导入	
	1-15		发生违法违规案件，查处1件扣2分。					
	1-16	义务履行	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。					
	1-17		未在规定时间内履行行政处罚的，发生1次扣2分。					
	1-18		各类未处理案件经催办，当事人仍未按规定期限接受处理的。	否决指标				
二、安全管理	2-1	安全管理	停车场(库)通道内乱堆放、乱搭建的，发现一处扣5分，非通道区域内乱堆放、乱搭建的，发现一处扣2分，上下坡道停车的，发现一处扣10分；堆存有有毒、有害、易燃、易爆等危险物品及其它违禁物品的，发现一次扣10分；机非混停的，发现一次扣10分；在停车场(库)内维修车辆的，发现一次扣10分，未按规定要求完成整改的，评为B级。	10	月	市路政局、市中心区交通行政主管部门、区(县)运管机构	运管系统人工输入	
			2-2					
	2-3		停车场(库)需配备必要的防汛防台设施设备，因设施设备储备不齐全的，扣5分；因设施设备放置不合理的，扣5分。					
	2-4		因停车场(库)管理不善发生火灾、水淹等事故，在社会上造成重大影响的，评为B级。	否决指标				
	2-5		停车场(库)内发生重大物损、特大人员伤亡等事故，经有关部门认定停车场(库)负主要以上责任的，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、特大安全事故的，评为B级。					
	三、优质服务		3-1	标志标识				
3-2		未在醒目位置设置《上海市公共停车场(库)停车规则》的，扣5-10分，未按规定要求完成整改的，加扣10分。						
3-3		未在车辆进口处、收费处醒目位置按规定对停车收费标准明码标价公告的，扣30分；公告不醒目的，扣10分。未在醒目位置悬挂停车场(库)等级标牌的，扣10分。						

质量信誉要素	序号	指标名称	考核内容及计分方法	分值权重	考核周期	信息源	输入部门	备注
三、优质服务	3-4	标志标识	没有公布投诉、监督电话的，扣10分； 未在醒目位置公布投诉、监督电话的，扣5分； 未按规定要求完成整改的，加扣10分。	50	年	市路政局、市中心区交通管理部门、区（县）运管机构	运管系统人工输入	投诉电话是指： ①企业内部投诉受理电话； ②区（县）交通管理部门投诉受理电话； ③物价举报电话（12358）； ④行业监督电话（12319）。
	3-5		未按《停车场（库）标志设置规范》设置引导、提示和安全标志的，扣10分； 引导、提示和安全标志设置不齐全的，发现一处扣1分。					
	3-6		未按规定对泊位进行划线的，扣10分； 泊位划线不规范的，扣5分； 泊位划线不清晰的，扣5分。					
	3-7		未按规定要求配备完备的照明设施、通讯设备、计时收费等规定设备的，扣10分。					
	3-8	未做到维护停车秩序、车辆有序停放、确保通道畅通的，扣1-10分，未按规定要求完成整改的，加扣10分。	月		因周边道路交通堵塞，造成停车场（库）通道不畅，不计入扣分范围。			
	3-9	停车场（库）工作人员未统一着装的，扣2分。未佩戴服务牌证的，发现一次扣5分，未按规定要求完成整改的，加扣10分。						
	3-10	停车场（库）未积极参加文明创建活动，工作人员未做到服务主动、态度热情、用语文明、动作规范、仪表整洁的，扣1-3分。						年
四、社会责任	4-1	应急保障	遇有重大活动，停车场（库）不服从管理部门处置方案的，评为B级。	否决指标	年	执法总队、区（县）执法大队	执法系统自动导入	
五、社会评价	5-1	严重事件	产生较大社会影响经查实系违法违规案（事）件的。					
	5-2	投诉处理	停车人投诉，经管理部门查实，停车场（库）负有责任的，按本诚信指标相应的指标扣分。					
	5-3	媒体曝光	被主流媒体曝光，经查属实，停车场（库）负有责任的，按本诚信指标相应的指标扣分。					
	5-4	协会评价	行业协会会员场（库）未遵守行规行约的，扣2-5分。					5
	5-5		积极参与行业自律，加入停车行业协会的，加5分。	5				

备注：1、所有项目的考核分扣完为止，不计负分。

2、协会评价由市、区（县）停车行业协会对会员单位确定分值。