

附件 1:

## 嵊泗县巡游出租汽车服务质量信誉考核办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为规范巡游出租汽车（以下简称巡游车）营运行行为，建立完善出租汽车行业诚信体系，提升出租汽车服务水平，根据有关规定，制定本办法。

**第二条** 巡游车服务质量信誉考核，应当遵守本办法。

巡游车服务质量信誉考核，包括巡游车企业、单车和驾驶员。

**第三条** 巡游车服务质量信誉考核工作应当遵守公开、公平、公正的原则。

**第四条** 县交通运输行政执法队（以下简称县交通执法队）负责具体实施辖区内巡游车服务质量信誉考核工作。

### 第二章 服务质量信誉考核等级

**第五条** 巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。巡游车企业和单车采用计分制，不评级。

**第六条** 巡游车企业服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：管理制度、合同管理、驾驶员权益保障、信息化建设、服务质量信誉档案、保险、企业文化、

职工教育培训等情况；

（二）安全运营指标：安全责任落实、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）营运行为指标：交通违法行为、营运违法行为等情况；

（四）运营服务指标：车容车貌、服务评价、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况；

（五）社会责任指标：维护行业稳定、节能减排与环保等情况；

（六）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。

**第七条** 巡游车企业服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的计分制，另外加分分值为100分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。

**第八条** 巡游车单车和驾驶员服务质量信誉考核内容包括：

（一）遵守法规：遵守相关法律、法规、规章等情况；

（二）安全生产：参加教育培训和发生交通事故等情况；

（三）营运行为：发生交通违法行为、营运违法行为等情况；

（四）运营服务：文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉等情况。

**第九条** 巡游车单车服务质量信誉考核实行基准分值为20分的计分制，另外加分分值为10分，考核周期为每年的1月1日至12月31日。

巡游车单车服务质量信誉考核计分按照下列公式计算：

单车考核得分 = 20分 - K

K为考核周期内所有服务该车的驾驶员服务质量信誉考核平均扣分。

驾驶员服务车辆不足三个月的，不计算人数，但其服务该车期间的服务质量信誉扣分仍计算在内。

**第十条** 巡游车驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为20分的计分制，另外加分分值为10分，计分周期为12个月，从初次领取从业资格证件之日起计算。取得从业资格证件但在考试周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

违反服务质量信誉考核指标的，一次扣分分值分别为：1分、3分、5分、10分、20分五种，扣至0分为止。

**第十一条** 巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分为20分及以上的，考核等级为AAA级；

（二）考核周期内综合得分为11~19分的，考核等级为AA级；

（三）考核周期内综合得分为1~10分的，考核等级为

A 级;

(四)考核周期内综合得分为 0 分的,考核等级为 B 级。

巡游车驾驶员在考核周期内注册在岗时间少于 6 个月的,其服务质量信誉考核等级最高为 AA 级。

**第十二条** 巡游车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的,县交通执法队应给予相应加分奖励。

**第十三条** 县交通执法队应当建立完善巡游车服务质量信誉信息平台,及时公布巡游车企业、单车和驾驶员服务质量信誉考核结果以及下一次签注驾驶员服务质量信誉考核时间等信息,方便社会各界查询。

**第十四条** 县交通执法队应当加强巡游车市场监管,建立巡游车企业、单车和驾驶员服务质量信誉信息收集制度。

县交通执法队应当通过信息系统即时记录和更新巡游车企业、单车和驾驶员服务质量信誉信息,并建立与其他部门的信息共享机制。

### **第三章 企业和单车服务质量信誉考核**

**第十五条** 巡游车企业和单车服务质量信誉考核工作应当每年进行一次,并在考核周期次年的 3 月 31 日前完成。

**第十六条** 巡游车企业和单车经营者应在每年的 1 月 10 日前,向县交通执法队申请服务质量信誉考核,并如实报送服务质量信誉档案等材料。

巡游车服务质量信誉档案应当包括下列内容:

（一）经营者基本情况，包括巡游出租汽车营运许可证、工商执照、从业人员数量、巡游车数量、车辆运营证件等情况；

（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或营运合同、安装卫星定位系统、电召服务系统及车载终端设备、企业文化与职工教育培训等情况；

（三）安全运营情况，包括安全责任制度、交通事故责任认定书、交通事故处理等情况。含每次交通事故责任事故、违章时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶员基本情况、死伤人数及后果等；

（四）营运行为情况，包括对驾驶员交通违法行为、经营者和驾驶员营运违法行为的行政处罚等情况；

（五）运营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况；

（六）社会责任情况，包括完成政府指令性任务、车辆能耗和使用节能减排技术等情况；

（七）稳定情况，包括影响社会稳定时间的的时间、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况；

（八）加分项目情况，包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。

**第十七条** 县交通执法队应当对巡游车企业和单车经营者报送的材料进行核实。发现有不一致的，应当组织核查。

**第十八条** 县交通执法队应当根据《出租汽车企业服务

质量信誉考核评分标准》(附件 1)组织对巡游车企业和单车服务质量信誉进行初评。

县交通执法队应当在当地主要新闻媒体或本单位网站上对初评结果进行为期 10 日的公示。对公示结果有异议的,可在公示期内向县交通执法队申诉或者举报。县交通执法队应当为举报人保密。

**第十九条** 县交通执法队应当在公示结束后,对申诉和举报情况进行调查核实。

**第二十条** 县交通执法队、巡游车企业和单车经营者应当分别建立企业和单车服务质量信誉档案,并加强对服务质量信誉档案的管理,即时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

#### **第四章 驾驶员服务质量信誉考核**

**第二十一条** 巡游车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

巡游车驾驶员应当在服务质量信誉考核周期届满后 30 日内,持本人的从业资格证件到县交通执法队签注服务质量信誉考核等级。

**第二十二条** 县交通执法队应当按照《出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》(附件 2)计分,根据巡游车驾驶员考核周期内综合得分情况评定服务质量信誉考核等级,并提供查询服务。

**第二十三条** 巡游车驾驶员一个考核周期届满，经签注服务质量信誉考核等级后，该考核周期内的扣分与加分予以清除，不转入下一个考核周期。

**第二十四条** 巡游车驾驶员在考核周期内综合得分计至0分的，应当在计至0分之日起15日内，按规定接受培训，并凭培训证明到县交通执法队办理清除计分手续。

县交通执法队应当审核并收存培训证明，在驾驶员从业资格证上标注培训起止时间，并录入出租汽车驾驶员数据库，清除培训前的扣分和加分。在本次服务质量信誉考核周期内，巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级为B级。

**第二十五条** 对巡游车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向县交通执法队进行举报。经核实举报属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核等级信息予以变更。

**第二十六条** 县交通执法队、巡游车企业应当分别建立巡游车驾驶员服务质量信誉档案。巡游车驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）基本情况，包括驾驶员的姓名、性别、身份证号、住址、联系电话、服务单位、初领驾驶证日期、准驾车型、从业资格证号、从业资格证领取和变更记录等情况，以及培训教育等情况；

（二）遵守法规情况，包括查处巡游车驾驶员违法行为等情况；

（三）安全生产情况，包括交通事故责任的时间、地点、

死伤人数、经济损失等情况，以及交通事故责任认定和处理等情况；

（四）营运服务情况，包括乘客投诉，媒体曝光的服务质量事件等情况。

## 第五章 奖惩措施

**第二十七条** 巡游车服务质量信誉考核结果作为配置巡游车经营权指标和评先评优等的重要依据，对考核结果符合一定条件的给予一定的物质奖励。

具体办法由县交通执法队制定并经县交通运输局同意后组织实施。

**第二十八条** 县交通执法队应当在服务监督电子屏上标注巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级。

**第二十九条** 巡游车企业和单车经营者应当加强对服务质量信誉考核等级为 B 级的巡游车驾驶员的教育和管理。

**第三十条** 巡游车驾驶员有下列情形之一的，县交通执法队应当将其列入不良记录名单和个人社会信用系统，并加强监督管理。

（一）在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为 0 分，且未按照规定参加培训的；

（二）连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为 B 级的；

（三）在一个考核周期内累积综合得分有两次以上为 0

分的；

（四）无正当理由超过规定时间，未签注服务质量信誉考核等级的；

（五）发生其它严重违法行为或服务质量事故的。

## 第六章 附 则

**第三十一条** 县交通执法队应当鼓励行业协会等第三方机构参与巡游车服务质量信誉考核工作。

**第三十二条** 本办法自 2022 年 2 月 1 日起实施。

附件 1: 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

附件 2: 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

附件 1-1:

## 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

考核项目		核分数	评分标准
企 业 管 理  ( 300 分 )	管理制度		不按规定建立安全生产、服务质量管理、质量认证、应急员、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的, 每缺一项扣 10 分扣完为止。
	合同管理		不与驾驶员规范签订劳动合同或营运合同的, 按比例扣分, 扣完为止。
	驾驶员 权益保障		不按规定公开收费情况及保障驾驶员劳动报酬权、休息休假权和社会保障权等各项权益的, 按比例扣分, 扣完为止。
	信息化 建设		不按规定安装和使用卫星定位系统、点着服务系统、车载终端设备的, 按比例扣分, 扣完为止。
	服务质量 信誉档案		服务质量信誉档案不健全的, 每缺一项扣 10 分, 扣完为止。
	保险		不按规定购买乘客险、第三方责任险等保险的, 扣 20 分。
	企业文化		不具备开展企业文化建设的必要设施的, 扣 10 分不按要求开展党工团组织建设级精神文明创建活动的, 扣 10 分。
	职工教育 培训		不按规定组织职工参加教育培训的, 按比例扣分, 扣完为止。
安 全	安全责任		不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣

运营 (200分)	落实情况	分，扣完为止。
	交通事故责任率	发生交通事故且负同等或主要责任的，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。（注：交通事故责任率=出租汽车企业全年发生的责任事故次数/出租汽车企业拥有车辆数，其他指标参照该方法计算）
	交通事故责任伤人率	发生交通事故致人受伤且负同等或主要责任的，每增加0.001人/车扣三分，扣完为止。
	交通事故责任死亡率	发生交通事故致人死亡且负同等或主要责任的，每增加0.0001人/车扣3分，扣完为止。
经营行为 (200分)	交通违法行为	发生交通违法行为的，每增加0.1次/车扣3分，扣完为止。
	营运违法行为	发生拒载、故意绕道、甩客等营运违规行为，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。
运营服务 (200分)	车容车貌	根据查处车容车貌不符合要求的几率，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。
	服务评价	根据乘客不满意率，每增加1%，扣10分；未按照规定安装服务评价设备的，扣50分；扣完为止。
	乘客投诉及处理	根据乘客有效投诉率，每增加0.01次/车扣2分；乘客投诉后24小时内未回复，或乘客投诉后10日内未作处理的，每次扣10分；扣完为止。
	媒体曝光	因服务质量低劣而被市级以上媒体曝光并经

		查证属实的，每次扣 10 分，扣完为止。
社 会 责 任  ( 100 分 )	维护行业 稳定	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停运事件的，酌情扣分；情节严重的，扣 80 分。
	节能减排 与环保	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  ( 100 分 )	表彰奖励 情况	获得省、部级及以上荣誉称号的，加 40 分；获得地、市级荣誉称号的，加 30 分；获得县、区级荣誉称号的，加 10 分；加到 40 分为止。
	社会公益	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；企业所属驾驶员有见义勇为等行为的每次加 10 分，加到 40 分为止。
	新能源出 租汽车使 用	使用新能源汽车的，每 20 辆加 10 分，加到 20 分为止。

附件 1-2:

## 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

分 值	评 分 标 准
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣 20 分	1.在营运活动中，发生交通事故致人死亡且负同等以上责任的。
	2.驾驶未取得车辆营运证的车辆，擅自从事道路运输营运活动的。
	3.出租或者转让巡游车驾驶员从业资格证件的。
	4.将巡游车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事巡游车营运活动的。
	5.私自改装、调整计价器造成计费失准的。
	6.拒绝接受依法检查的。
	7.违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益等停运事件的。
	8.使用失效、伪造、变造、被注销等车辆营运证的车辆从事巡游车营运活动的。
	9.本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况，且情节严重的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣 10 分	1. 发生交通事故致人受伤且负同等以上责任的。
	2. 擅自涂改、伪造、变造巡游车驾驶员从业资格证件上相关记录的。
	3. 驾驶车辆技术等级评定超期或者营运证未审验的车辆从事巡游车营运活动的。
	4. 无正当理由拒载或者营运途中无正当理由擅自中断服务的。
	5. 不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。
	6. 转让、倒卖、伪造出租汽车相关票据的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣 5 分	1. 接受预约服务而未前往载客的。
	2. 未经乘客同意，故意绕道的，强行合乘的。
	3. 未按规定随车携带有效消防器材的。
	4. 计价器、待租标志灯、卫星定位等车载运营设备不能正常使用而继续运营的。
	5. 不按计价器显示金额或者不按价格部门规定的运价收费、不使用计价器或、议价。

	6. 不按规定停放车辆、候客、揽客的。
	7. 在码头、景点等旅客集散地不服从调度指挥的。
	8. 不给付乘客专用发票的。
	9. 超速、超载的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	1. 驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游车营运标识（顶灯、企业标识、价格标签、监督电话号码等）的车辆，从事巡游车营运活动的。
	2. 车容车貌不整洁的。
	3. 不按规定着装（包括穿拖鞋、背心、赤膊等），仪容仪表不整的。
	4. 向车外抛物、吐痰、在车内抽烟、开车打手机和不系安全带的。
	5. 使用服务忌语的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	1. 运营中未按规定携带巡游车行驶证、道路运输证、从业资格证等相关证件的。
	2. 运营中未按规定设置服务监督信息、禁烟标志、“请系好安全带”等标志的。
	3. 不按乘客意愿使用音响、空调等设备设施的。
	4. 未经有关部门同意，擅自张贴或喷涂其他文字、图像、标志、商业性广告的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，加5分或10分	1. 有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。
	2. 有参加抢险救灾并有突出贡献受到政府表彰奖励的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，加3分	1. 有拾金不昧行为的。
	2. 有协助查处违法行为的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，加1分	有积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动行为的。