

附件 2:

## 嵊泗县巡游出租汽车运营服务激励办法

**第一条** 为进一步规范我县巡游出租汽车（以下简称巡游车）市场秩序，引导巡游车规范运营、文明服务，加快推进行业改革和品质提升，结合我县实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的激励资金是指用于激励出租汽车经营者规范和提升服务质量及社会满意度的专项资金。

**第三条** 激励资金根据出租汽车年度运营服务质量经综合评定后择优奖励，包括文明服务（个人）、文明出租车（单车）等文明运营奖励。出租汽车文明运营奖励由综合评定结果择优产生。

**第四条** 设立巡游车文明服务先进个人奖，按不同层级奖励如下：

（一）获得省级文明运营年度先进个人的，奖励 20000 元；

（二）获得市级文明运营年度先进个人的，奖励 10000 元；

（三）获得县级文明服务年度先进个人的，奖励 3000 元；

同时获得以上奖励的，以最高层级标准予以奖励，不重复奖励。省、市级先进按照实际人数予以奖励；县级先进人

数不得超过 10 名，具体以上级相关规定和我县年度巡游车激励考核等为依据。

**第五条** 巡游车设立文明出租车奖，按不同等次奖励如下：

（一）文明出租车一等奖 3 辆；

（二）文明出租车二等奖 5 辆；

（三）文明出租车三等奖 8 辆；

奖励金额由县交通运输局根据年度相关资金情况另行研究决定。

**第六条** 鼓励巡游车公司化、规模化营运，对已组建的巡游车企业在安全运营、创建文明城市、处理服务投诉等方面成绩突出的，给予一定奖励。

**第七条** 文明出租车奖以单车为单位，考核内容包括车辆技术状况、营运标志标识、车容车貌和安全运营，以及考核期内服务该车辆的所有出租车驾驶员的综合考评得分情况。

**第八条** 巡游车营运管理和服务质量综合考评以一年为一个考核周期，从 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。综合考评包括但不限于《嵊泗县巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》《嵊泗县巡游出租车驾驶员“红黑榜”制度》等规定的内容，具体考核办法和计分标准详见附件。

**第九条** 有下列情形的，不纳入激励资金奖励范围：

（一）发生交通事故，致人重伤以上的或者直接经济损

失在 10 万元以上的且负同等以上责任的；

（二）车辆年运营月份数不足 10 个月的，或者驾驶员连续上岗不足 10 个月的；

（三）考核周期内列入“黑榜”1 次以上或者被县交通执法队查处 2 次以上的；

（四）被新闻媒体曝光，造成较大负面影响，经查属实的；

（五）有（三）（四）项行为的驾驶员，其所属的巡游出租汽车单车。

（六）巡游出租汽车企业服务质量信誉考核得分在全行业平均分以下的，或者企业所属巡游出租汽车或驾驶员列入“黑榜”超过行业平均数的。

**第十条** 本办法涉及范围以泗礁本岛巡游车为主，外岛乡镇参照执行。

**第十一条** 本办法由县交通运输局负责解释。

**第十二条** 本办法自 2022 年 2 月 1 日起实施。

附件 1:《嵊泗县泗礁本岛巡游出租汽车营运服务激励考核办法》

附件 2:《嵊泗县巡游出租汽车激励考核计分标准》

附件 3:《嵊泗县巡游出租车驾驶员拾金不昧行为操作细则》

附件 2-1:

## 嵊泗县泗礁本岛巡游出租汽车营运服务激励考核办法

**第一条** 为规范巡游出租汽车营运服务管理行为，提升巡游出租汽车服务水平，激励巡游出租汽车企经营者优质服务积极性，根据《嵊泗县巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》、《嵊泗县巡游出租汽车营运服务激励办法》等文件精神，制定本办法。

**第二条** 巡游出租汽车营运服务激励考核分三方面计分内容，分别为巡游出租汽车服务质量信誉考核基本分，简称“诚信分”；巡游出租汽车规范营运优质服务激励计分标准计分，简称“激励分”；根据巡游出租汽车服务质量信誉考核、巡游出租车驾驶员拾金不昧行为操作细则等给予的奖励分，简称“附加分”。

**第三条** 计分办法分值计算：

诚信分，以巡游出租汽车服务质量信誉考核办法进行计分，起始分为 20 分（分值倒扣合计）。

激励分，根据巡游出租汽车营运服务激励计分标准进行计分，起始分为 200 分（分值倒扣合计）。

附加分，根据巡游出租汽车服务质量信誉考核办法、巡游出租车驾驶员拾金不昧行为操作细则奖励的分值，起始分为 0 分。

**第四条** 诚信分、激励分、附加分单独计算，相互不进行折算。

在结果应用时，诚信分先于激励分，即驾驶员、车辆最终排名先以诚信分从高到低排名，诚信分相同的，以激励分从高到低排名，激励分相同的，以附加分从高到低排列。

**第五条** 巡游出租汽车文明服务先进个人入围人选，以巡游出租汽车驾驶员个人激励考核得分为排名依据，择高优选，入围人选与评选名额比例为 1: 1.5。

文明出租车奖以车辆为单位评选，以车辆所有注册驾驶员激励考核综合得分平均分为排名依据，择高优选。

**第六条** 对巡游出租车、驾驶员诚信分、激励分、附加分变动情况，及时通过微信群、场站显示屏等进行公布；对提出异议的应及时进行查证，结果予以答复。

**第七条** 本办法自 2022 年 2 月 1 日起实施。

附件 2-2:

## 巡游出租汽车激励考核评分标准

类别	评分标准	诚信 评分	激励 评分
车容 车貌	1、保持车况良好，油漆有脱落，车容车貌不整洁。（注：经通知后仍不改正）	-3	
	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。	-1	
	3、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。（注：经通知后仍不恢复的）	-1	
	4、未经批准，在车内外张贴除收费标准、禁烟标志、系好安全带提示以外的文字、图案。		-10
	5、未在在显著位置展示出租车行业服务规范、社会主义核心价值观、“文明礼让从我做起”、公益广告。		-10
	6、车身外观有明显凹陷、破损，经通知仍未修复。		-10
	7、车身外观（含车牌）有明显灰尘、污泥、脏物，未及时清理。		-5
	8、车内摆放除抽纸、收费二维码、水杯之外杂物。		-5
	9、车内张贴内容污损，未及时清理、更换的，或张贴物不整齐。		-2
	10、车内有烟味、臭味、鱼腥味等明显异味。		-2
	11、车内有烟蒂、烟灰。		-2
	12、座垫、脚垫有明显污渍或破损。		-2
1、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。	-20		
2、出租或者转让巡游车驾驶员从业资格证件。	-20		

规范 营运	3、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。	-20	
	4、违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件。	-20	
	5、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。	-20	
	6、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。	-20	
	7、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。	-10	
	8、营运证未审验的车辆从事巡游车营运活动。	-10	
	9、转让、倒卖、伪造出租汽车相关票据。	-10	
	10、未按规定随车携带有效消防器材。	-5	
	11、不按规定停放车辆、候客、揽客。	-5	
规范 营运	12、在码头、景点等旅客集散地不服从调度指挥。	-5	
	13、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。	-3	
	14、向车外抛物、吐痰、在车内抽烟、开车打手机和不系安全带。	-3	
	15、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。	-1	
	16、车辆未文明行驶，有争道、抢道、闯红灯、随意插队变道、超速。		-10
	17、未按规定文明礼让斑马线、不在路口上下客。		-10
	18、被报文、电话提醒后，仍未及时纠正违规行为。		-5
	19、因营运服务行为不规范被平台报文、电话提醒。		-2
	20、未按规定刷卡上岗运营。		-2
	21、未执行上级相关规定，未做好疫情防控等措施。		-10

教育 安全	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。	-20	
	2、发生交通事故致人受伤且负同等以上责任。	-10	
	3、超速、超载。	-5	
	4、无故不参加主管部门组织的会议、学习、培训活动。		-10
	5、因违反交通法规，人行道不按规定避让行人被处罚。		-10
	6、在政府机关、公共场所大声喧哗，影响正常工作秩序。		-10
	7、用肢体、言语威胁、辱骂交通运输执勤人员。		-10
	8、在“嵊泗出租车”微信群里发布攻击性或不雅语言、文字、图片、视频。		-10
	9、在“嵊泗出租车”微信群里发布与出租车管理无关的内容。		-5
	10、参加主管部门组织的会议学习培训活动迟到、早退。		-5
	11、有其它违反交通法规行为虽未致人受伤，被交警处罚。		-5
使用 设备	1、私自改装、调整计价器造成计费失准。	-20	
	2、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，未标贴年检（塑封完好）。	-5	
	3、故意遮挡、破坏，出租车监控系统。		-20
	4、出租车计价管理系统功能不完备，经通知后未及时修复。		-10
	5、毁坏、污损交通运输管理设施。		-10
	6、计价器前有遮挡无法看到显示数据。		-10
	7、未按规定进行计价器年检。		-10
	8、车内空调、音响等服务设备损坏，未及时修复。		-5
投诉 处理	1、不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。（注：经书面通知仍不接受调查处理的）。	-10	

	2、对投诉人员进行骚扰、辱骂、报复。		-10
	3、无故未在指定时间接受调查。		-5
优质服务	1、拒绝接受依法检查。	-20	
	2、无正当理由拒载或者营运途中无正当理由擅自中断服务。	-10	
	3、接受预约服务而未前往载客。	-5	
	4、未经乘客同意，故意绕道的，强行拼载。	-5	
	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。	-5	
	6、不给付乘客专用发票。	-5	
	7、不按规定佩戴口罩、着装（包括穿拖鞋、背心、赤膊等），仪容仪表不整。	-3	
	8、使用服务忌语。	-3	
	9、不按乘客意愿使用音响、空调等设备设施。	-1	
	10、对乘客遗失物进行隐匿或者对乘客遗失的手机关机、故意不接听电话。		-10
	11、未使用礼貌用语，未耐心解答问询。		-10
	12、使用不当负面言论。		-10
	13、未主动出具发票的，提供非当次车票即为不按规定使用计价器。		-10
	14、在乘客上、下客时未按规定停车。		-5
	15、载客运营时，使用手机（使用蓝牙耳机除外）、对讲机。		-5
	16、运营服务结束，未及时竖起空车灯提醒乘客携带好随身物品。		-2
事项附加	1、有见义勇为、救死扶伤等先进事迹。	+10	
	2、有参加抢险救灾并有突出贡献受到政府表彰奖励。	+10	
	3、协助查处非法营运车辆，提供有效线索、证据、有其他协助查处违法行为。	+3	

4、拾金不昧行为被媒体报道、收到锦旗、表扬信。	+3	
5、拾金不昧物品价值在 10000 元人民币以上驾驶员主动上交或者主动归还。	+2	
6、拾金不昧物品价值在 10000 元人民币以下驾驶员主动上交或者主动归还。	+1	
7、参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动。	+1	

附件 2-3:

## 巡游出租车驾驶员拾金不昧行为操作细则

为提升巡游出租汽车品质提升，推动拾金不昧良好社会风尚行为养成，提升嵊泗旅游城市的文明形象，根据《嵊泗县巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》、《嵊泗县巡游出租车驾驶员诚信“红黑榜”制度》文件精神，制定操作细则。

### 一、遗失物品登记。

凡是巡游出租车驾驶员上交的遗失物品，应按照下列程序予以登记：

1.出租车上交的乘客遗失物品，应及时送到交通运输执法队视频中心失物招领处。

2.失物招领处要在失物招领记录表详细记录物品的名称、数量和特征，发现遗失物时间、地点及上交出租车车牌号和驾驶员的姓名。

### 二、遗失物品发还。

1.失主在认领遗失物品时，要先了解遗失过程及物品名称、数量、特征，与遗失物品对应方能发还。

2.发还失主的物品应做好发还登记，详细记录失主姓名、身份证号及手机联系号码、认领日期。

3.对失主不明确的遗失物应通过遗失物、车辆行驶轨迹、人员查找等方法查找失主，及时返还失主。

### 三、遗失物品保管。

1.在交通运输执法队设遗失物品保管室，对未及时被认领的遗失物品进行登记、保存。

2.保管室应由专人负责，对保管物品进行专册登记，做到一特一袋。

3.分类保管：手机、钱包等小件物品应拍照后放入保管袋内保存；行李箱等较大件物品，应拍照后放入专柜保存；易燃、易爆等危险物品应按规定移交公安机关；对容易腐烂、变质的物品，在拍照后予以处理。

4.物品保管室保管每6个月进行一次清理，对3个月以上未找到失主的，移交公安部门处理。

### 四、已归还物品登记。

1.巡游出租车驾驶员在发现遗失物品后及时找到失主主动归还的，应在归还物品后24小时内将拾得物名称、数量及失主姓名、电话号码等信息上报失物招领处。

2.巡游出租车驾驶员在归还物品前应将拾得物品进行拍照，并将照片传送到失物招领处；或者通过出租车视频申报。

3.视频中心工作人员应及时通过视频调查及失主访问等方法予以核实，并登记在案。

### 五、拾金不昧行为奖励机制。

1.遗失物品价值在10000元人民币以上驾驶员主动上交或者主动归还的，信誉考核分加3分，列入出租车驾驶员诚信“红榜”。

2.巡游出租车驾驶员在3个月内上交遗失物品3次以上，物品总价值超过10000元的，列入出租车驾驶员诚信“红榜”。

3.因拾金不昧行为被媒体报道、收到锦旗的，信誉考核分加3分，列入出租车驾驶员诚信“红榜”。

4.遗失物品价值在3000元人民币10000元人民币之间驾驶员主动上交或者主动归还的话，信誉考核分加2分。

5.遗失物品价值在3000元人民币以下驾驶员主动上交或者主动归还的话，信誉考核分加1分。

六、巡游出租车驾驶员虚报事实以获取奖励的，一经发现即取消原予以奖励，给予全行业通报批评，扣除相应的诚信考核分，取消该驾驶员年度先进评选。