

# 中共舞钢市交通运输局委员会文件

舞交字〔2020〕18号



## 舞钢市交通运输局 关于印发《舞钢市巡游出租汽车服务质量信 誉考核办法（试行）》的通知

局属各相关单位、企业：

现将《舞钢市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2020年3月28日



# 舞钢市巡游出租汽车服务质量信誉 考核办法（试行）

## 第一章 总 则

第一条 为规范出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业信用体系，提升出租汽车服务水平，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）等有关规定，制定本办法。

第二条 巡游出租汽车服务质量信誉考核，应当遵守本办法。

第三条 巡游出租汽车服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 舞钢市交通运输局负责指导全市巡游出租汽车服务质量信誉考核工作，由道路运输服务中心具体实施本行政区域内的巡游出租汽车服务质量信誉考核工作。

## 第二章 出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分

第五条 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核等级分为AAAAA级、AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级。

第六条 巡游出租汽车企业（简称巡游车企业）服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：管理制度、驾驶员权益保障、信息化管理、服务质量信誉档案、驾驶员聘用、培训教育等情

况；

（二）安全运营指标：安全责任落实、交通事故责任死亡率、交通违法行为等情况；

（三）运营服务指标：运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、服务评价、媒体曝光等情况；

（四）社会责任指标：维护行业稳定情况；

（五）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。

第七条 巡游出租汽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。已取得《巡游出租汽车经营许可证》，但未开展巡游出租车经营业务的，不参加服务质量信誉考核。

第八条 巡游出租汽车企业服务质量信誉等级按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分在 850 分及以上（其中加分项目得分为 100 分），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级及以上的比例不少于 85%的，为 AAAAA 级；

（二）考核周期内综合得分在 850 分及以上（其中加分项目得分 80~99 分），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级及以上的比例不少于 85%的，为 AAAA 级；

(三) 考核周期内综合得分在 850 分及以上 (其中加分项目得分在 79 分及以下), 且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级及以上的比例不少于 85% 的, 为 AAA 级;

(四) 考核周期内综合得分在 700~849 分的, 或者综合得分在 850 分以上, 但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级及以上的比例低于 85% 的, 为 AA 级;

(五) 考核周期内综合得分在 600~699 分的, 为 A 级;

(六) 考核周期内有下列情形之一的, 考核等级为 B 级:

1. 综合得分在 600 分以下的;

2. 巡游出租汽车驾驶员有 10% 以上服务质量信誉考核等级为 B 级的;

3. 发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任;

4. 发生一次重特大恶性服务质量事件的;

5. 违反法律法规, 组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件的;

6. 严重损害出租汽车驾驶员合法权益, 造成严重后果或引起重大信访事件发生的;

7. 不参加服务质量信誉考核工作的。

巡游出租汽车企业在考核周期内经营时间少于 6 个月的, 其服务质量信誉考核等级最高为 AA 级。

### 第三章 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核

第九条 巡游出租汽车行政主管部门应每年组织开展本地区出租汽车企业的服务质量信誉考核工作，并在考核周期次年的4月底前完成。

第十条 巡游出租汽车企业应在每年的2月底前，向服务所在地出租汽车行政主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送出租汽车企业服务质量信誉档案等材料。

第十一条 巡游车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）企业基本情况，包括出租汽车经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；

（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或经营合同、安装卫星定位系统、培训教育等情况；

（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、对驾驶员交通违法行为的行政处罚等情况；

（四）运营服务情况，包括企业和驾驶员经营违规行为被行政处罚的情况、服务投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况；

（五）社会责任情况，包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况；

(六) 加分项目情况，包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源车辆使用等情况。

第十二条 巡游出租汽车行政主管部门应当对出租汽车企业报送的材料进行核实。发现不一致的，应当组织核查，要求巡游出租汽车企业进行说明。

巡游出租汽车企业报送虚假材料的，一经查实，该周期其服务质量信誉考核等级最高评定为 A 级，情节严重的，可直接评定为 B 级。

第十三条 巡游出租汽车行政主管部门应当根据《巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》(见附件) 组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

巡游出租汽车行政主管部门应当在当地主要新闻媒体或本机构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，可在公示期内向巡游出租汽车行政主管部门反映。巡游出租汽车行政主管部门应对反映情况及时处理。

第十四条 巡游出租汽车行政主管部门、巡游出租汽车企业应当分别建立巡游出租汽车企业服务质量信誉档案，并加强对服务质量信誉档案的管理，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

#### 第四章 奖惩措施



第十五条 巡游出租汽车行政主管部门应当建立完善巡游出租汽车服务质量信誉公共信息平台，并通过本部门网站或其他方式及时公布巡游出租汽车企业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。

第十六条 巡游出租汽车行政主管部门应当加强巡游出租汽车市场监管，充分利用 12328、12345 等热线电话等多种途径，建立巡游出租汽车企业信誉信息收集制度。

巡游出租汽车行政主管部门应当通过信息系统及时记录和更新企业信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。

第十七条 巡游出租汽车行政主管部门应当将巡游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出租汽车企业经营许可的重要依据，并按以下规定执行：

（一）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AAA 级及以上的巡游车企业，在申请新增巡游车经营权指标时，可优先考虑，或在巡游车经营权服务质量招投标时予以加分；

（二）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AA 级及以上的巡游出租汽车企业，在申请巡游车经营权延续经营许可时，在符合法定条件下，可优先予以批准；

（三）对服务质量信誉考核等级连续两年被评为 A 级的巡游出租汽车企业，应当督促其加强内部管理；

(四)对服务质量信誉考核等级被评为B级的巡游出租汽车企业,巡游出租汽车行政主管部门应当责令其限期整改,将企业法人及主要经营人信息向社会公布,并可作为巡游车企业在整改年度内参加巡游车经营权服务质量招投标的审慎性参考依据。

## 第五章 附则

第十八条 本办法中下列用语的含义是指:

(一)巡游出租汽车驾驶员,是指取得巡游出租汽车从业资格并在考核周期内从事巡游出租汽车服务的驾驶人员。

(二)巡游出租汽车企业服务质量信誉考核,是指在考核周期内,对巡游出租汽车企业的管理制度、安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

(三)重特大恶性服务质量事件,是指由于出租汽车企业或其出租汽车驾驶员的原因,造成严重人身伤害或重大财产损失,或造成恶劣社会影响的服务质量事件。

第十九条 鼓励巡游出租汽车行政主管部门和巡游出租汽车企业建立出租汽车企业服务质量信誉电子档案。鼓励行业协会等第三方机构参与巡游出租汽车服务质量信誉考核工作。服务质量信誉纸质档案保存时间不得低于3年,电子档案保存时间不得低于10年。

第二十条 本办法自2020年3月27日起施行。

附件:巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准



---

舞钢市交通运输局办公室

2020年3月28日印发

附件：

## 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

企业管理 (100分)	管理制度	20	不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的，未按规定配备相应管理人员的，每缺一项扣10分，扣完为止。
	驾驶员权益保障	20	不按规定与驾驶员签订劳动合同或经营合同的，按比例扣分，扣完为止。
	信息化管理	20	未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置的，按比例扣分，扣完为止。
	服务质量信誉档案	20	服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣10分，扣完为止。
	驾驶员聘用	10	聘用已取得从业资格证，但未按规定办理注册手续的驾驶员，按比例扣分，扣完为止。
	培训教育	10	不按规定组织职工参加教育培训，按比例扣分，扣完为止。
安全运营 (200分)	安全责任落实	20	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分；未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣10分；扣完为止。
	交通事故责任死亡率	90	发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的，每增加0.0001人/车扣3分，扣完为止。
	交通违法行为	90	发生交通违法行为的，每增加0.1次/车扣3分，扣完为止。

运营服务 (600分)	运营违规行为	250	发生拒载、故意绕道、甩客等经营违规行为，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。
	车容车貌	60	根据查处车容车貌不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。
	驾驶员仪容和行为举止	40	根据查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。
	服务评价	200	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，或乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣10分；扣完为止。
	媒体曝光	50	因服务质量低劣而被主流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	100	企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的，每次扣50分，扣完为止；情节严重的，一次扣100分。
加分项目 (100分)	政府及部门表彰奖励	40	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加40分；获得地、市级荣誉称号的，加20分；获得县、区级荣誉称号的，加10分；企业所属车队、驾驶员获得地、市级以上荣誉称号的每次加10分；加到40分为止。
	社会公益	40	企业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40分为止。
	新能源车辆使用	20	使用新能源汽车的，每20辆加5分，加到20分为止。