

舞钢市交通运输局文件

舞交字〔2020〕13号

舞钢市交通运输局 关于印发《舞钢市网络预约出租汽车驾驶员 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《舞钢市网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。



舞钢市网络预约出租汽车驾驶员 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 网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，应当遵守本办法。

第三条 网络预约出租汽车驾驶员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网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作。

第二章 网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分

第五条 网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级分为AAA级、AA级、A级和B级。

第六条 网络预约出租汽车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责任事故等情况；

(三) 经营行为: 发生交通违法行为、经营违法行为等情况;

(四) 运营服务: 文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉等情况。

第七条 网络预约出租汽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。考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。取得从业资格证件但在考核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。

网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核加分累计不得超过 10 分。

第八条 网络预约出租汽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 4~10 分的, 考核等级为 A 级;

(四) 考核周期内综合得分为 0~3 分的, 考核等级为 B 级。

网络预约出租汽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。

第九条 网络预约出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的，网络预约出租汽车行政主管部门应给予相应加分奖励。

第三章 驾驶员服务质量信誉考核

第十条 网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

网络预约出租汽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当地网络预约出租汽车行政主管部门签注服务质量信誉考核等级。鼓励网络预约出租汽车行政主管部门对网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级实施网上签注。

第十一条 网络预约出租汽车行政主管部门应当按照《网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》计分，分数发生变化的，应及时告知驾驶员；根据网络预约出租汽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。

第十二条 网络预约出租汽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。

第十三条 网络预约出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至 3 分及以下的，应当在计至 3 分及以下之日起 15 日内，

按有关规定接受培训，并到网络预约出租汽车行政主管部门办理清除计分手续。

网络预约出租汽车行政主管部门应将有关信息录入网络预约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，网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 B 级。

第十四条 对网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向网络预约出租汽车行政主管部门进行申诉或者举报。经调查核实申诉和举报属实的，应对网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

第十五条 网络预约出租汽车行政主管部门、出租汽车企业应当按照相关规定，分别建立网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。

网络预约出租汽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，包括网络预约出租汽车驾驶员的姓名、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、从业资格证号以及从业资格证件领取、注册和变更记录、培训教育等情况；

（二）遵守法规情况，包括查处网络预约出租汽车驾驶员违法行为等情况；

(三) 安全生产情况, 包括交通事故责任事故的时间、地点、死亡人数、经济损失、交通事故责任认定和处理等情况;

(四) 经营服务情况, 包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况。

第四章 奖惩措施

第十六条 网络预约出租汽车行政主管部门应当建立完善网络预约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网络预约出租汽车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。

第十七条 网络预约出租汽车行政主管部门应当加强网络预约出租汽车市场监管, 充分利用 12328、12345 等热线电话等多种途径, 建立网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉信息收集制度。

网络预约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。

第十八条 网约车驾驶员服务质量信誉考核等级由网约车平台公司在移动互联网应用程序客户端上标注。

鼓励网络预约出租汽车行政主管部门、出租汽车企业以及相关社会组织对服务质量信誉考核等级为 AAA 级的网络预约出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

网络预约出租汽车行政主管部门应当引导网络预约出租汽车企业优先聘用服务质量信誉考核等级高的网络预约出租汽车驾驶员，鼓励将网络预约出租汽车驾驶员信誉考核等级与其薪资待遇、晋升、培训、辞退挂钩。

第十九条 网络预约出租汽车企业应当加强对服务质量信誉考核等级为 B 级的出租汽车驾驶员的教育和管理。

第二十条 网络预约出租汽车驾驶员有下列情形之一的，网络预约出租汽车行政主管部门应当将其列入不良记录驾驶员名单：

（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计综合得分有两次以上被计至 3 分及以下的；

（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）发生其他严重违法行为或服务质量事故的。

网络预约出租汽车行政主管部门应当建立不良记录驾驶员名单数据库，为网络预约出租汽车企业提供查询服务，并加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。

第五章 附则

第二十一条 本办法中下列用语的含义是指：

（一）网络预约出租汽车驾驶员，是指取得网络预约出租汽车从业资格并在考核周期内从事网络预约出租汽车服务的驾驶人员。

（二）网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对网络预约出租汽车驾驶员在出租汽车服务中遵纪守法、安全生产、经营行为和运营服务等方面的综合评价。

（三）重特大恶性服务质量事件，是指由于网络预约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。

第二十二条 各地对于驾驶员在巡游车和网约车之间身份转换的，应统筹考虑其服务质量信誉考核工作。

第二十三条 鼓励网络预约出租汽车行政主管部门和网络预约出租汽车企业建立网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉电子档案。鼓励行业协会等第三方机构参与网络预约出租汽车驾驶员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。

第二十四条 本办法自 2020 年 3 月 27 日起施行。

附件：网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

附件

网络预约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
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣20分	在网约车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。
	驾驶未取得网约车运输证车辆、或以私人小客车合乘名义擅自从事网约车经营活动的。
	转借、出租从业资格证的。
	将网约车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
	故意泄露乘客信息或以其他方式侵犯乘客隐私的。
	对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的。
	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
	拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	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的。
	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。
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣10分	在网约车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。
	擅自涂改、伪造、变造从业资格证件上相关记录的。
	将网约车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。
	无正当理由未按承诺到达约定地点提供服务的或无正当理由要求乘客取消订单的。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
网约车驾驶员有所列情形	不积极配合处理乘客举报、投诉或者其他纠纷的。
	不按规定参加继续教育的。

形之一的，扣5分	未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的。
	未经乘客同意，故意绕道的。
	未经乘客同意，强行搭乘其他乘客的。
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	卫星定位装置、应急报警装置等车载设备不能正常使用而继续运营的。
	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。
	实际提供服务车辆、驾驶员与线上提供服务车辆、驾驶员不一致的。
	违反规定巡游揽客或在巡游车专用通道、站点等区域候客、揽客的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	车辆外观标志与当地规定不符，从事网约车经营活动的。
	车容车貌不整洁的。
	仪容仪表不整，不按规定使用文明用语的。
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
	使用服务忌语的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	未按规定携带从业资格证、网约车运输证，从事网约车经营活动的。
	不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，加5分或10分	有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，加3分	有重大拾金不昧行为的。
	受主流媒体报道表扬的。
	有协助查处违法行为的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，加1分	积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。

