

舞钢市交通运输局文件

舞交字〔2020〕17号

舞钢市交通运输局 关于印发《舞钢市网络预约出租汽车服务质量 信誉考核办法（试行）》的通知

局属各相关单位、企业：

现将《舞钢市网络预约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



舞钢市网络预约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 网络预约出租汽车服务质量信誉考核，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 交通运输局负责指导全市网络预约出租汽车服务质量信誉考核工作。

第二章 网络预约出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分

第五条 网络预约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 网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司）服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：线下服务能力、驾驶员权益保障、信息报备、车辆安装卫星定位装置等情况。

(二) 信息数据指标：数据接入、数据查阅等情况，由部级网约车监管信息交互平台在每年1月底前完成测评。设区的市级以上出租汽车行政主管部门登录部级网约车监管信息交互平台查看本辖区内有关测评结果。

(三) 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。

(四) 运营服务指标：运营违规行为、车辆及驾驶员资质、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况。

(五) 社会责任指标：维护行业稳定情况。

(六) 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 网络预约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《网络预约出租汽车经营许可证》，但未开展网约车经营业务的，不参加服务质量信誉考核。

第八条 网络预约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. 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、主要或全部责任的;

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。

网络预约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 网络预约出租汽车企业服务质量信誉考核

第九条 网络预约出租汽车行政主管部门应每年组织开展本地区网络预约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 网络预约出租汽车企业应在每年的2月底前，向服务所在地网络预约出租汽车行政主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送网络预约出租汽车企业服务质量信誉档案等材料。

第十一条 网约车平台公司服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）企业基本情况，包括企业经营许可证、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、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育等情况；

（三）信息管理情况，包括数据接入、数据查询等情况；

（四）安全运营情况，包括安全责任落实情况、交通事故责任死亡等率等情况；

（五）运营服务情况，包括运营违规行为、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况；

（六）社会责任情况，包括维护行业稳定情况；

(七) 加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。

第十二条 网络预约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，要求出租汽车企业进行说明。

网络预约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 网络预约出租汽车行政主管部门应当根据《网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

网络预约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，可在公示期内向网络预约出租汽车行政主管部门反映。网络预约出租汽车行政主管部门应对反映情况及时处理。

第十四条 网络预约出租汽车行政主管部门应当在公示结束后，对申诉和举报情况进行调查核实，根据各项指标的考核结果对网络预约出租汽车企业的服务质量信誉等级进行评定并逐级上报。

第十五条 网络预约出租汽车行政主管部门、出租汽车企业应当分别建立网络预约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

第十六条 网络预约出租汽车行政主管部门应当建立完善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企业服务质量信誉考核结果等信息，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企业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企业服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。

第五章 附则

第十八条 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）网络预约出租汽车企业服务质量信誉考核，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，是指由于网络预约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 鼓励网络预约出租汽车行政主管部门和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网络预约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：网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准

附件：

**网络预约出租汽车经营者服务质量信誉
考核评分标准**

考核项目		考核 分数	评分标准
企业管理 (100分)	线下服务能力	30	营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全，或者不按规定配备相应管理人员的，酌情扣分，扣完为止。
	驾驶员权益保障	30	不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的，按比例扣分，扣完为止。
	信息报备	30	未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地出租汽车行政主管部门报备的，酌情扣分，扣完为止。
	车辆安装 卫星定位装置	10	接入车辆未按照规定安装和使用卫星定位装置的，按比例扣分，扣完为止。
信息数据 (200分)	数据接入	180	根据与部级网约车监管信息交互平台数据传输质量，由部级平台统一测评，酌情扣分，扣完为止。
	数据查阅	20	不配合出租汽车行政主管部门依法调取查阅相关数据信息的，每次扣10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；未按时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	运营期间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	运营期间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(400分)	运营违规行为	120	发生故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客、起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动，不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的，告知网约车平台公司后拒不改正的，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。
	车辆及驾驶员资质	150	提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的，每次扣2分，扣完为止。
	服务评价	80	根据乘客有效投诉率，每增加0.01次/车扣2分；乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣5分；扣完为止。

	信息公开	20	<p>在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，每次扣 2 分，扣完为止。</p> <p>未公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，酌情扣分，扣完为止。</p>
	媒体曝光	30	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	20	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加 20 分；获得地、市级荣誉称号的，加 10 分；加到 20 分为止。
	社会公益	60	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 60 分为止。
	新能源车辆使用	20	使用新能源汽车运营的，每 10 辆加 1 分，加到 20 分为止。