|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件1：出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准 | | | | |
| **考核项目** | | **基础 分值** | **评分标准** | **备注** |
| **资 质 条 件**  **(100分)** | 企业规模 | 50 | 以100个为基数,经营权、车辆每少1个分别扣1分，最高分别扣25分。 | 1.企业应有100个以上的客运出租汽车自有经营权及相应车辆。 2.企业应有办公场所面积＝160㎡+（车辆数-100）台×1.0㎡/车。 3.企业应设立经理、营运管理、财务统计、安全技术、培训教育、投诉处理六个基本机构，并须设专人负责，经营管理、财务、安全、培训岗位须分别有一名具有初级以上职称的专业技术人员。 4.企业应配备的管理人员数量＝10人+（企业实有营运车辆数-100）台×1/50。 5.企业制度8项，具体为：营运车辆管理制度、培训教育制度、驾驶员管理制度、安全生产制度、投诉处理制度、值班管理制度、档案管理制度、企业员工绩效考核及奖惩制度等。 |
| 办公场所 | 30 | 企业无固定办公场所的扣30分；办公场地面积与经营规模不相适应的，每少1平方米扣0.2分，最高扣20分；无培训教室的扣10分。 |
| 停车场地 | 不按照规定设立停车场地或停车场地不足200平方米的扣10分 |
| 管理机构 | 20 | 机构不健全的，每少一个扣5分；机构职责及分工不明确的，扣10分。 |
| 管理人员 | 每缺一名管理人员扣3分；管理人员照片未上墙公示或公示不全的扣3分。岗位适任条件不符的，每名扣2分。 |
| **基 础 工 作 (100分)** | 管理制度 | 30 | 企业管理制度（8项）每缺少1项制度扣5分；有制度而未公示的，每项扣3分。 |
| 驾驶员 权益保障 | 30 | 企业应与车主签订经营合同、安全生产责任状，与驾驶员签订服务质量承诺书。检查时随机抽查6台车辆，未按要求签订相应合同、责任状、承诺书的，每少一项扣5分。 |
| 驾驶员 聘用 | 按规定聘用取得从业资格证并办理注册手续的驾驶员。根据执法台帐，每聘用1位未取得从业资格证的驾驶员扣10分，未办理注册手续扣5分。 |
| 档案管理 | 企业应建立车辆、从业人员管理档案。检查时随机抽查6台车和从业人员档案，每少一项扣5分。 |
| 车辆管理 | 20 | 车容车貌集中达标检查中企业车辆参检率应达100%，每低一个百分点扣5分。 |
| 未按要求安装车载终端设备或终端设备功能有损坏的，每台车扣2分。 |
| 文明创建 | 20 | 未制定具有企业特色精神文明建设方案扣15分，未实施的扣10分。 |
| 未建立企业宣传阵地板报、简报、宣传栏等扣10分，未定期更新的扣5分。 |
| 未建立本企业先进群体培树及奖励机制的扣15分。 |
| 乘客遗失物品管理不规范，无报拾、认领档案记录的扣10分。 |
| **考核项目** | | **基础 分值** | **评分标准** | **备注** |
| **服 务 质 量 (400分)** | 服务评价 | 200 | 乘客有责投诉率每发生一个百万分点扣0.5分；投诉案件按期回复率应达到100%、有责投诉回复群众满意率应达到98%以上，达不到的每项每低于1%扣5分；每月投诉率由高到低排名处于前十位的，每次扣10分。 | 有责投诉率=有责投诉件数/(车辆数×日均运营次数×天数)×100%。 |
| 经营行为 | 200 | 企业车辆违章案件每增加0.01次/车扣2分。 |
| 媒体曝光 | 企业、企业车辆因服务质量问题被市级及以上新闻媒体曝光造成恶劣影响的，或被行业管理部门通报批评的，每次扣10分。 |
| **经 营 管 理 (250分)** | 车容车貌及服务规范 | 125 | 企业车容车貌不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分；上报数量不足的，按比例每低一个百分点扣5分；整改不到位的，每台次扣1分，最高扣25分。 |  |
| 企业未按要求实施车辆月份自检或无自检记录的扣50分；每发现一台车辆未按要求参加自检的扣0.5分，最高扣50分。 |
| 宣传教育 | 100 | 未按培训计划组织驾驶员进行月份培训教育的扣50分；培训覆盖面达不到100%的，每降低一个百分点扣1分，最高扣50分；无培训教育记录的扣30分，记录不全的扣20分。 |
| 行业活动 | 25 | 未按要求参加行业组织开展的各项活动的、未按时参加行业会议、未按时报送相关材料的,每次扣10分。 |
| 服务业户 | 企业不执行行业政策或不按合同履行义务的，每发生一次扣10分；由企业服务不到位造成车主或从业人员投诉、上访的每件扣10分。 |
| **安 全 运 营 (100分）** | 安全责任落实 | 30 | 未按规定设置安全管理机构和配备安全管理人员、未明确相应安全管理职责的，扣20分；未按月召开安全例会的，每少一次扣5分；未按要求开展安全检查的，每少一次扣10分；未能建立行车安全事故记录和统计的，扣10分。 | 1.企业应建立安全生产领导小组或相应的安全管理机构。 2.企业应按月召开安全生产例会，并作好会议记录。 |
| 交通责任事故死亡率 | 70 | 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。 |
| 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。 |
| **考核项目** | | **基础 分值** | **评分标准** | **备注** |
| **社会 责任 (50分）** | 行业稳定 | 50 | 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20分，扣完为止；情节严重后果的，1次扣50分；企业所属驾驶员无理上访或越级上访的，每次扣5分；未及时上报重大事件和重要信息的，每次扣5分； |  |
| **加分项目 （100分）** | 社会责任 | 20 | 企业在考核期内自行组织社会公益活动，每次加5分。 |  |
| 服从行业调度或完成指令性运输任务的，每次加10分。 |
| 企业荣誉 | 30 | 企业在考核期内获得局以上机关颁发的荣誉称号的，每例加10分。 |
| 企业在考核期内有获得局级以上荣誉称号的单车和驾驶员，每例加2分。 |
| 30 | 企业模范出租车比例每高于全市平均比例一个百分点加1分；企业星级驾驶员比例每高于全市平均比例一个百分点加1分。 |
| 媒体表扬 | 20 | 企业受市级及以上新闻媒体表扬的，每次加5分；好人好事每件加0.1分，被行业或媒体表扬的加0.2分。 |
| **否决指标** | 企业考核年度内发生一次死亡3人以上且负同等或主要责任的交通事故或重特大恶性服务质量事件的，企业年度质量信誉考核即为B级。 | | | 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。 |
| **注：各项扣分的按基础分值扣完为止；各项加分的不超过基础分值。** | | | | |

附件2

出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法

出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对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。

一、考核周期及时间

出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作以其取得从业资格证之日开始计算，以一年为一个周期。

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出租汽车服务管理部门签注服务质量信誉考核等级。

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。

二、考核内容

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。

三、考核等级

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。

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，另外加分分值累计不超过10分。

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。

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。

四、考核步骤

出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作按照如下步骤进行：

（一）申请。出租汽车驾驶员持本人的从业资格证件到出租汽车服务管理部门签注服务质量信誉考核等级。

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。

（二）计分。出租汽车服务管理部门按照《出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（附后）计分，分数发生变化的，及时告知驾驶员。

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，并到出租汽车服务管理部门办理清除计分手续。

出租汽车服务管理部门应将有关信息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，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为Ｂ级。

（三）评级。根据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。

对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向出租汽车服务管理部门进行申诉或者举报。经调查核实申诉和举报属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

（四）建档。出租汽车服务管理部门、出租汽车企业应当按照相关规定，分别建立出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。出租汽车驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容:

1.基本情况，包括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;

2.遵守法规情况，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况;

3.安全生产情况，包括交通责任事故的时间、地点、死伤人数、经济损失、交通事故责任认定和处理等情况;

4.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。

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 | 在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。 |
| 驾驶未取得巡游车运输证的车辆，擅自从事巡游车经营活动的。 |
| 转借、出租从业资格证的。 |
| 将出租汽车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的。 |
| 私自改装、调整计价器造成计费失准的。 |
| 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。 |
| 殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。 |
| 伪造、骗取、转借巡游车专用设施、标志或者为前述行为提供条件的。 |
| 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。 |
| 倒卖出租汽车专用发票的。 |
| 拾到乘客遗留物品拒不上交的。 |
| 巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣10分 | 在出租汽车经营活动中，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、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。 |
| 无正当理由拒载或接受预约服务而未前往载客的。 |
| 营运途中无正当理由擅自中断服务的。 |
| 不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。 |
| 巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣5分 | 未经乘客同意，故意绕道的。 |
| 未经乘客同意，强行搭载其他乘客的。 |
| 计程计价设备、待租标志灯、卫星定位设备等车载运营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。 |
| 在营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客的。 |
| 将出租汽车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的。 |
| 不按规定提供出租汽车发票或提供的发票与本车不符的。 |
| 巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣3分 | 驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴出租汽车经营标志标识（标志灯、企业标识、价格标签和监督电话号码等）的车辆，从事出租汽车经营活动的。 |
| 未按规定随车携带有效消防器材的。 |
| 不按规定接受乘客刷卡或通过其他非现金方式结算车费的。 |
| 车容车貌不整洁的。 |
| 不按规定着装，仪容仪表不整的。 |
| 分值 | 评分标准 |
| 巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣3分 | 向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。 |
| 使用服务忌语的。 |
| 巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣1分 | 未按规定携带出租汽车从业资格证件，从事出租汽车经营活动的。 |
| 未按规定放置出租汽车服务监督卡等标志，从事出租汽车经营活动的。 |
| 营运服务不符合行业规范服务标准的。 |
| 巡游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。 |
| 巡游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。 |
| 巡游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。 |

注：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。

附件3

出租汽车单车经营者服务质量信誉考核办法

为建立出租汽车经营权与出租汽车经营服务质量相联动的管理机制，引导和激励经营者改善经营管理，提高服务质量，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》精神，以及《沈阳市出租汽车管理办法》等有关规定，制定本考核办法。

一、考核对象

出租汽车单车经营者服务质量信誉考核是通过对经营权相关联的车辆在经营期内的经营服务质量进行考核评价，并根据考核评价情况对经营权所有者进行奖惩，其目的是增强经营权所有者的服务责任意识。

二、考核周期与时间

出租汽车单车经营者服务质量信誉考核，以其车辆的经营周期为考核周期。

出租汽车车辆废业时，出租汽车服务管理部门对该车辆经营权进行考核评价，并将考核结果书面通知经营权所有人。

出租汽车经营权在车辆经营期间转让的，出租汽车服务管理部门对该经营权进行考核评价，并将考核结果书面通知转让双方。

三、考核办法

出租汽车单车经营者服务质量信誉实行计分制。

凡在考核周期内，经营权所对应的出租汽车因违规经营被各级交通运输行政执法部门查处的，按照《出租汽车车辆经营服务质量信誉考核计分标准》（附后）扣减相应分数。

根据考核周期内累计计分情况汇总后得出该经营权所有人在考核周期内的考核计分结果。

考核结果作为出租汽车行业信用体系中对经营权所有人奖惩的依据。

四、考核管理

出租汽车服务管理部门应根据出租汽车单车经营者服务质量信誉考核管理需要，建立全市联网的出租汽车单车经营者服务情况记录数据库。

对出租汽车单车经营者服务质量信誉考核信息有异议的，可以向出租汽车服务管理部门进行申诉或者举报。经调查核实申诉和举报属实的，应对单车经营者服务质量信誉考核信息予以更正。

出租汽车单车经营者服务质量信誉考核计分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **扣分**  （分/次） |
| 1 | 利用计价器作弊 | -10 |
| 2 | 猥亵、敲诈、勒索乘客，侮辱、恐吓、威胁、殴打  乘客或管理人员的 | -10 |
| 3 | 为违法犯罪活动提供服务工具 | -10 |
| 4 | 空车待租拒绝载客或强行并客 | -5 |
| 5 | 载客中途无故更换车辆、甩客或将乘客移交他人运送 | -5 |
| 6 | 故意绕行索取高价 | -5 |
| 7 | 拒绝或逃避执法人员检查 | -5 |
| 8 | 未使用计价器 | -5 |
| 9 | 采取欺骗手段招揽乘客或强行拉客 | -5 |
| 10 | 从事固定线路经营 | -5 |
| 11 | 离开车辆招揽乘客 | -5 |
| 12 | 未办理从业登记或从业人员与登记身份不符 | -4 |
| 13 | 驾驶未经审验或审验不合格的出租汽车营运 | -4 |
| 14 | 《从业资格证》在吊扣期间从事营运的 | -4 |
| 15 | 拒绝给付出租汽车票据或不按规定使用专用票据 | -3 |
| 16 | 计程计价设备、待租标志灯、卫星定位设备等车载运营设备不能正常使用而继续运营的 | -3 |
| 17 | 其他违法违规行为被执法机构查处的 | -0.5 |

沈阳市交通运输局办公室 2019年6月10日印发