

# 济南市城乡交通运输局文件

济交公交〔2023〕3号

## 济南市城乡交通运输局 关于印发《济南市出租汽车服务质量 信誉考核办法（试行）》的通知

各有关单位：

为规范出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业诚信体系，提升出租汽车服务水平，市交通运输局组织修订了《济南市出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

济南市城乡交通运输局

2023年6月14日

（此件主动公开）

# 济南市出租汽车服务质量 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诚信体系，提升出租汽车服务水平，根据《山东省道路运输条例》《济南市客运出租汽车管理条例》《交通运输部关于印发〈出租汽车服务质量信誉考核办法〉的通知》（交运规〔2022〕2号）等规定，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内出租汽车服务质量信誉考核，应当遵守本办法。

出租汽车服务质量信誉考核，包括对出租汽车企业（含巡游出租汽车企业和网络预约出租汽车经营者）、出租汽车驾驶员（含巡游出租汽车驾驶员和网络预约出租汽车驾驶员）的服务质量信誉考核。

**第三条** 出租汽车服务质量信誉考核工作应当遵守公开、公平、公正的原则。

**第四条** 市、区县交通运输主管部门负责组织实施本行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。

**第五条** 市、区县交通运输主管部门应当在当地主要新闻媒体或政府网站上及时公布服务质量信誉考核结果，方便社会各界

查询。

**第六条** 市、区县交通运输主管部门应当建立出租汽车企业、出租汽车驾驶员服务质量信誉信息收集、公示制度，并建立与其他部门的信息共享机制。

## **第二章 出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分**

**第七条** 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。

**第八条** 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:管理保障、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、教育培训等情况;

(二) 安全运营指标:安全责任落实、交通违法行为、交通事故责任事故死亡率等情况;

(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、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况;

(四) 社会责任指标:维护行业稳定、治安管理等情况;

(五) 加分项目:政府及部门表彰奖励、社会公益、关爱驾驶员等情况。

**第九条** 网络预约出租汽车经营者(简称网约车平台公司)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: 本地数据接入、数据查阅等情况。

(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、治安管理等情况;

(六) 加分项目: 政府及部门表彰奖励、社会公益、关爱驾驶员等情况。

**第十条** 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。

**第十一条** 出租汽车企业服务质量信誉等级按照下面标准进行评定:

(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. 发生恶性服务质量事件造成重大不良影响或后果的；
6. 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；
7. 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；

8. 网约车平台公司未实时、准确、完整将车辆运营信息传输至本地交通运输监管平台和公安机关监管平台的；

9. 网约车平台公司考核期内有 3 次及以上月度订单合规率低于交通部、交通厅等上级部门发布的济南市订单合规率水平的。

10. 不配合行政执法检查，不履行法定义务的；

11. 不参加服务质量信誉考核工作的。

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

### **第三章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分**

**第十二条** 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。

**第十三条** 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、媒体曝光等情况。

**第十四条** 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，另外加分分值最高为 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。

**第十五条** 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分以上的，考核等级为AAA级；

（二）考核周期内综合得分为11至19分的，考核等级为AA级；

（三）考核周期内综合得分为4至10分的，考核等级为A级；

（四）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为B级：

1. 综合得分为0-3分的；
2. 不按规定参加继续教育的，或继续教育不合格的；
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. 发生恶性服务质量事件造成重大不良影响或后果的；
6. 参与违规进京或非法上访、参加停运堵塞交通的；
7. 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；

8. 不配合行政执法检查，不履行法定义务的；

9. 不参加服务质量信誉考核的。

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。

**第十六条** 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，交通运输主管部门应给予相应加分奖励。

#### **第四章 出租汽车企业服务质量信誉考核**

**第十七条** 市、区县交通运输主管部门可以成立由行业主管部门、公安部门、出租汽车协会、出租汽车企业代表等组成的考核组，也可委托第三方机构具体负责考核工作。

考核采用日常考核与年终考核相结合，单项考核与多项考核相结合，现场考核与资料集中评审相结合，明查与暗访、电话抽查相结合等多种考核方式进行，企业的考核次序抽签确定。

**第十八条** 出租汽车企业服务质量信誉考核工作每年进行一次。

**第十九条** 出租汽车企业应在每年 2 月底前，向市、区县交通运输主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实提供出租汽车企业服务质量信誉档案(含电子档案，下同)等材料。

**第二十条** 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、从业人员数量、出租汽车台账(含运营证件、技术档案等)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、安装卫星定位系统和电召服务系统及车载终端设备、企业文化及教育培训等情况。

(三)安全运营情况,包括安全生产责任制度、交通事故责任认定书、交通事故处理等情况。对驾驶员交通违法行为的行政处罚,含每次交通事故责任、违章时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶员基本情况、死伤人数及后果等;

(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、社会影响和处理情况及完成政府指令性任务等情况;

(六)加分项目情况,包括获得政府和部门表彰、社会公益、关爱驾驶员等情况。

**第二十一条** 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, 包括本地数据接入、数据查询等情况;

(四) 安全运营情况, 包括安全责任落实情况、交通事故责任死亡死亡率等情况;

(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、关爱驾驶员等情况。

**第二十二条** 市、区县交通运输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, 并依据核查结果对服务质量信誉档案进行更正。

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 B 级。

**第二十三条** 交通运输主管部门应根据《巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》(见附件 1), 《网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》(见附件 2) 组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

市、区县交通运输主管部门应当将初评结果在政府部门网站

上进行为期 10 日的公示。对公示结果有异议的，须在公示期内向公示机构书面申诉或者举报，经查实的计入当年成绩，逾期不予受理。申诉和举报的单位或个人，应加盖单位公章或如实签署姓名并附联系方式。交通运输主管部门应当为举报人保密。

**第二十四条** 交通运输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出租汽车企业的服务质量信誉等级进行评定并形成综合考核报告，逐级上报。

出租汽车企业服务质量信誉等级为 A 级及以下的，由出租汽车企业服务质量信誉考核实施主体核定；出租汽车企业服务质量信誉考核等级为 AA 级的，由市交通运输主管部门核定；考核等级为 AAAAA 级、AAAA 级、AAA 级的，由省级交通运输主管部门核定、公布，并将 AAAA 级、AAAAA 级的核定结果报送交通运输部。

**第二十五条** 网约车平台公司在考核周期内第一次月度订单合规率低于交通部、交通厅等上级部门发布的济南市订单合规率水平的，暂停受理其网约车运输证核发业务 1 个月；网约车平台公司在考核周期内第二次月度订单合规率低于交通部、交通厅等上级部门发布的济南市订单合规率水平的，暂停受理其网约车运输证核发业务 2 个月；网约车平台公司在考核周期内有 3 次及以上月度订单合规率低于交通部、交通厅等上级部门发布的济南市订单合规率水平的，在本次服务质量信誉考核周期内，企业服务

质量信誉考核等级为 B 级。

**第二十六条** 市、区县交通运输主管部门及出租汽车企业应当分别建立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。

**第二十七条** 出租汽车企业所有在岗驾驶员截至当年度 12 月 31 日的考核等级情况与出租汽车企业考核挂钩。

出租汽车驾驶员在当年 12 月 31 日前离职,在评定该企业服务质量信誉考核等级时不考虑已离职驾驶员的服务质量信誉考核等级,但其在企业考核周期内所发生的违法行为仍计入企业的服务质量信誉考核,并进行相应的扣分。

## **第五章 驾驶员服务质量信誉考核**

**第二十八条** 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

**第二十九条** 市、区县交通运输主管部门应当按照《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》(附件 3)、《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 4)计分,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。

查询服务应包括向出租汽车驾驶员提供考核计分情况查询

服务，如计分日期、分值、理由等；向出租汽车企业提供本单位所属出租汽车驾驶员的计分信息查询等服务。

**第三十条** 出租汽车驾驶员一个考核周期届满后 30 日内，经在从业资格证件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。

**第三十一条** 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 15 日内，按有关规定到指定地点接受不少于 18 个学时的出租汽车法规、职业道德和安全意识等培训，并凭培训证明到交通运输主管部门申请办理清除计分手续。

交通运输主管部门收到申请后，应当审核并收存培训证明，在驾驶员从业资格证件继续教育栏标注培训起止时间，并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。

**第三十二条** 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向市、区县交通运输主管部门进行申诉或举报。经核实申诉或举报属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核等级信息予以变更。

举报的单位或个人，应加盖单位公章或如实签署姓名并附联系方式。交通运输主管部门应当为举报人保密。

**第三十三条** 市、区县交通运输主管部门及出租汽车企业应

当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：

（一）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、从业资格证件领取和变更记录等情况，以及参加培训教育的时间、举办单位、主要内容、学时等情况；

（二）遵守法规情况，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况；

（三）安全生产情况，包括交通事故责任的时间、地点、死伤人数、经济损失等情况，以及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；

（五）先进事迹情况，包括得到当地主要新闻媒体宣传表扬的见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等事迹。

## 第六章 奖惩措施

**第三十四条** 市、区县交通运输主管部门应当将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出租汽车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）考核等级在经营许可证注明的经营期限内均为 AA 级及以上的，在申请巡游车经营权延续经营，或申请延续网约车经营许可时，在符合法定条件下，可优先予以批准；

（三）考核等级在经营许可证注明的经营期限内为 A 级的，应当督促其加强内部管理，责令整改；在经营许可证注明的经营期限内超过 50%考核年度的考核结果为 A 级的，核减其 10%的车辆经营权指标；

（四）对服务质量信誉考核结果为 B 级的出租车企业，交通运输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。考核结果为 B 级的巡游车企业，核减其 10%的车辆经营权指标；在经营许可证注明的经营期限内超过 50%考核年度的考核结果为 B 级的，收回其全部车辆经营权指标。考核结果为 B 级的网约车平台公司，在整改期间暂停受理其网约车运输证核发业务，整改期不少于 3 个月。

**第三十五条** 省、市级交通运输主管部门分别对服务质量信誉考核等级为 AAA 级以上等级、AA 级的出租汽车企业，颁发证书或标牌。出租汽车企业应当在其经营场所显著位置悬挂服务质量信誉等级标牌。

**第三十六条** 出租汽车企业有下列情形之一的，市、区县交通运输主管部门应当按照职责分工，视不同情形，将其已评定考

核等级降级，并报上级交通运输主管部门备案：

（一）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；

（二）发生一次重特大恶性服务质量事件的；

（三）发生恶性服务质量事件造成重大不良影响或后果的；

（四）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。

**第三十七条** 市、区县交通运输主管部门应当在巡游车顶灯上标注出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级。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。鼓励出租汽车企业以及相关社会团体对服务质量信誉考核等级为 AAA 级及以上的出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

**第三十八条** 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，市、区县交通运输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）发生其它严重违法行为或服务质量事故的。

市、区县交通运输主管部门应当建立不良记录驾驶员名单数据库，为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。对列入不良记录名单的驾驶员，交通运输主管部门应当对其延期注册。

## 第七章 附 则

**第三十九条** 本办法所称出租汽车驾驶员，是指取得出租汽车从业资格并在考核周期内注册从事出租汽车服务的驾驶人员。

本办法所称出租汽车企业服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对出租汽车企业的管理制度、安全运营、经营行为、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

本办法所称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。

**第四十条** 服务质量信誉考核评分标准由市交通运输主管部门根据行业发展情况适时予以调整。

**第四十一条** 个体出租汽车经营的服务质量信誉考核，重点考核驾驶员的服务质量信誉。

**第四十二条** 交通运输主管部门及有关单位工作人员在考核

过程中，滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，依法给予行政处分，调离工作岗位；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十三条** 本办法自 2023 年 7 月 15 日起实施，有效期至 2025 年 7 月 14 日。

- 附件: 1. 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准  
2. 网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准  
3. 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准  
4. 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 1

## 济南市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

| 考核项目           |      | 考核分数 | 标准要求  | 评分细则   |
|----------------|------|------|---|--|
| 企业管理<br>(100分) | 管理保障 | 10   | 在册管理人员与车辆比不低于 5%；企业经营所在地的停车场能容纳 10% 注册车数（最少 10 部）；企业经营管理和办公用房人均（在册管理人员）面积达到 12 m <sup>2</sup> 。   | 扣完为止。1. 管理人员人车比每降 1%，扣 2 分；2. 停车场每降 1%，扣 2 分；3. 经营管理及办公室人均使用面积每降 1%，扣 2 分。 |
|                | 管理制度 | 10   | 按规定建立安全生产制度（安全生产操作规程、安全会议、安全培训、检查、隐患整改、事故报告及处理、应急管理制度等）、服务质量管理、企业驾驶员考核办法、质量认证、营运车辆管理、驾驶员管理等制度并公示。 | 扣完为止。1. 未按规定建立相关制度的，每缺一项扣 10 分；未装订成册的扣 5 分；2. 制度未公示的，每缺一项扣 5 分。            |

|  |         |    |  |  |
|--|---------|----|--|--|
|  | 驾驶员权益保障 | 20 | 与驾驶员签订规范劳动合同或经营合同，按规定公开收费情况及保障驾驶员劳动报酬权、休息休假权和社会保险权等各项权益。 | 扣完为止。1. 未签订合同的扣 20 分；未控制式合同签订及附加合同中有违背一方意愿内容的扣 2.5 分/件；向驾驶员转嫁投资和经营风险及合同外收取违约金的扣 1.5 分/件；合同文本未送达本人的扣 2 分/件。2. 收费情况未公示的扣 2 分；未及时或不执行政府临时性收费调整措施的，扣 5 分；凡国家、省、市等发放给驾驶员的政策性补贴（经核实特殊原因补贴未及时领取的，且财务账目清晰的不予扣分）、奖励资金等，未及时、足额发放的，每人次扣 1 分；3. 违反规定多收费的扣 7 分；4. 未按合同约定履行对驾驶员的服务义务的（如车辆年审、气瓶审验、环保检测、票据、色带、座套的清洗消毒用品等易耗品的配发等）每项扣 2 分；5. 驾驶员注册比例（驾驶员数量/车辆数量）低于行业平均值的，每低一个百分点扣 4 分；6. 本企业驾驶员满意度抽查：按注册人数的 5%—10%，随机抽调，其满意度在 90%以下的，每降一个百分点扣 4 分。 |
|  | 信息化管理   | 20 | 按规定安装和使用卫星定位系统、电召服务系统、车载终端设备。                            | 扣完为止。1. 使用过程中出现功能性故障不能正常使用而未及时报修的、通知后逾期不来维修的或故意遮挡损坏的，每增 0.01 次/车扣 1 分；2. 未完善二级平台的建设或未正常使用的扣 10 分；3. 不按规定安装的，每增 0.01 次/车扣 2 分。  |

|  |          |    |                      |   |
|--|----------|----|----------------------|---|
|  | 服务质量信誉档案 | 20 | 服务质量信誉档案健全（纸质版或电子版）。 | <p>扣完为止。客运出租汽车企业服务质量信誉档案,主要包括:</p> <p>(1)经营者基本情况,包括出租汽车经营许可证、工商执照、车辆运营证件、公司概况(名称、性质、管理人员与驾驶员数量、车辆数量等);</p> <p>(2)企业管理情况:包括管理制度、经营合同、企业文化、职工教育轮训培训、卫星定位与电召系统安装使用情况、档案管理(人员档案内容:合同、保险、从业资格证、驾驶证、企业驾驶证明、户口、身份证、从业人员照片、违章投诉记分情况、驾驶员信用等级表、好人好事、奖惩登记表、安全行车等有关资料复印件;车辆档案内容:车辆基本情况、车辆年度安全及技术上线检测情况、车辆变更记录、交通事故记录、车辆保险、营运档案、道路运输证及车辆有关证件等复印件);</p> <p>(3)安全运营情况:安全责任制度、交通事故认定书、交通事故责任记录表(时间、地点、驾驶员基本情况、经过、死伤情况、后果等);</p> <p>(4)经营行为:交通违法、违章经营情况记录,以交警抄报、行业主管部门处罚和记分记录数据为依据,每月入档;</p> <p>(5)运营服务情况:包括企业服务承诺、乘客投诉、媒体曝光、核查处理和整改情况、乘客满意率,按月分类汇总;</p> <p>(6)社会责任:完成政府指令性任务,车辆能耗、使用节能减排技术等情况;</p> <p>(7)稳定情况:因企业原因发生影响社会稳定事件,由企业将事件发生的时间、主要原因、事情经过、参加人数、上访部门、社会影响和处理情况形成文字材料记入档案;</p> <p>(8)加分项:政府和部门表彰,社会公益等;每少一项扣10分,内容不完整的每一项按比例扣分。三个行政许可证件脱(漏)审(考核)的每件扣2分。</p> |
|--|----------|----|----------------------|---|

|                 |        |    |                         |   |
|-----------------|--------|----|-------------------------|---|
|                 | 驾驶员聘用  | 10 | 聘用的驾驶员必须取得从业资格证并办理注册手续。 | 扣完为止。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，每人扣 2 分。  |
|                 | 教育培训   | 10 | 按规定组织教育培训。              | 扣完为止。1. 按月进行政治思想、安全生产、职业道德、公安相关信息发现及收集上报、业务知识培训，培训率达 100%，每低 1%扣 1.5 分，扣完为止； 2. 培训方案、材料、内容、时间（继续教育学时每年不低于 18 学时）、地点、授课人、签到、测试卷宗等文字资料详实，每少一项扣 1.5 分；不完整、不详实的，扣 3 分； 3. 继续教育成绩低于行业平均值的，每低 1%扣 0.3 分。  |
| 安全运营<br>(200 分) | 安全责任落实 | 20 | 按规定落实安全生产责任制度。          | 扣完为止。1. 未设立安全领导小组，未明确安全责任人的扣 10 分； 2. 未制订安全预案或安全预案内容不详实的扣 5 分； 3. 全员安全责任书签订率达到 100%，每降 1%扣 3 分； 4. 全面落实《道路旅客运输企业安全管理规范》，制订重大节日、恶劣天气、重大活动、消防安全等应急预案，每少一项扣 3 分； 5. 未按月召开安全例会的一次扣 10 分；记录内容不详实、不完整的扣 5 分； 6. 安全隐患不及时整改到位的，每次扣 10 分； 7. 未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣 10 分； 8. 企业按比例（上年度营业收入的 1.5%）平均逐月足额提取安全生产经费，每降 0.1%扣 2 分； 9. 企业法人代表及安全负责人持证（安全培训合格证）上岗，每出现 1 人未持证上岗的扣 3 分； 10. 从业人员数量 1000 人以上的，按从业人员千分之三的比例配备专职安全生产管理人员；从业人员数量 300-999 人的，配备不低于两人的专职安全生产管理人员；从业人员数量不足 300 人的，应当配备专职安全生产管理人员。每降 1%或少 1 人的，扣 3 分。 |

|               |            |     |                     |  |
|---------------|------------|-----|---------------------|--|
|               | 交通事故责任死亡率  | 90  | 无交通事故责任死亡事故。        | 扣完为止。根据公安机关交通管理部门抄送信息考核。发生交通事故致1人死亡且负同等或主要责任的,每增加0.0001人/车扣3分。   |
|               | 交通违法行为     | 90  | 无交通违法行为。            | 根据公安机关交通管理部门抄送信息考核。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<br>(600) | 运营违规行为     | 230 | 无拒载、故意绕道、甩客等运营违规行为。 | 发生拒载、故意绕道、甩客、超出许可经营区域运营等运营违规行为,根据违章行政处罚起数,每增加0.01次/车扣4分,扣完为止;在一个周期内记满分值超过企业驾驶员注册人数3%的,按3倍扣分;被投诉的单位或个人,逾期不接受调查的、不答辩的,每次扣5分。 |
|               | 车容车貌       | 10  | 服务规范与车容车貌等符合要求。     | 扣完为止。1.根据日常检查结果及年度考核结果记录统计车容车貌不符合要求的记录,每增加0.1次/车扣5分。2.年度车辆审验率每下降一个百分点扣2分,合格率每下降一个百分点扣5分,扣满10分为止。3.未及时报送相关报表资料的,每次扣5分。      |
|               | 驾驶员仪容和行为举止 | 10  | 驾驶员仪容和行为举止符合要求。     | 扣完为止。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。  |

|                 |         |     |  |  |
|-----------------|---------|-----|--|--|
|                 | 服务评价    | 40  | 乘客满意率达到 90%；按规定安装服务评价设备                        | 扣完为止。不按规定安装服务评价设备的每车扣 2 分，乘客满意率(依据服务评价器、行风监督员评价等数据)每降低 1%扣 2 分。  |
|                 | 热线投诉及处理 | 210 | 热线服务，按规定要求处理投诉；乘客投诉后在 24 小时内处理，并在 3 个工作日内处理完毕。 | 扣完为止。1. 根据 12345 等各级热线有效投诉工单数量(按照月报)，每增 0.01 次/车扣 0.5 分；2. 同车当月发生 2 次及以上有效投诉的，每增加 0.01 次/车扣 3 分。3. 不按照规定接收工单或未按要求回复的，每次扣 2 分；4. 热线回访，回单内容有虚报瞒报行为并经查实的，每次扣 1 分；5. 有效投诉经落实未得到满意处理，导致退办、重办的，每件扣 3 分；6. 负责投诉处理的工作人员引起有效投诉的，每次扣 1 分；导致二次投诉的，每次扣 3 分；7. 驾驶员拨打 12345 等服务热线就同一问题进行投诉并经查证属实的，满注册车数 3%的，扣 5 分，每增加 0.01 次/车，加扣 1 分；以上 7 项累计扣分，扣完为止。 |
|                 | 媒体曝光    | 100 | 无因服务质量问题被市级以上媒体曝光事件或重大负面舆情及主管部门批评通报。           | 被媒体曝光并经查证属实的：国家级媒体，每次扣 100 分；省级媒体，每次扣 30 分；市级媒体，每次扣 20 分；自媒体平台，每次扣 20 分；行业管理部门通报批评，每次扣 20 分，扣完为止；重大负面舆情每次 3 倍扣分。   |
| 社会责任<br>(100 分) | 维护行业稳定  | 50  | 企业所属驾驶员未参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运事件等。             | 扣完为止。1. 1-4 人非访，每发生一起扣 10 分；2. 5-23 人集体非访，每发生一次扣 30 分；3. 发生 23 人以上群体非访的，扣 50 分；4. 未按时或不参加行业工作会议的，每发生一次扣 5 分。5. 不参加行业主管部门组织的出租车经营行为共建共管、自查自纠工作的，每发生一次扣 5 分。   |



|                |           |    |   |   |
|----------------|-----------|----|---|---|
|                | 治安管理      | 50 | 企业所属驾驶员积极参与治安信息员工作，无违法违规等行为。（分局）  | 1. 所属出租车驾驶员在营运服务过程中有违法行为的，扣减3分/人次，有犯罪行为的，扣减5分/人次，利用出租汽车从事违法犯罪的，扣5分/人次；2. 未对出租车驾驶员信息进行保密的或出租车驾驶员、车辆信息变更后1月内未及时上报公安机关备案的，扣减2分/次；3. 治安信息员工作和治安培训（有档案、有制度）落实不到位的，扣3分；4. 无骨干信息员的或治安信息员年内无信息线索上报的，扣减5分。   |
| 加分项目<br>(100分) | 政府及部门表彰奖励 | 30 | 获得国家、省、市、县政府部门表彰的，或对行业有特殊贡献的，给予相应加分。                                      | 加满为止。获得省、部级及以上荣誉称号的，加30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；企业品牌车队获得省部级、地市级、县区级荣誉称号的分别加10分、7分、5分；市级“泉城的士”车队车辆数达到本企业车辆2%—5%，加2分；5%—10%的，加5分；达到10%以上的，加10分。公司出租车驾驶员获得治安信息员加分比例按照注册车数每1%加2分，加满10分为止。对行业有特殊贡献的，加5-10分。   |
|                | 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，每次参加一次加10分；加到40分为止。 | 加满为止。1. 加满25分为止。每参加1次市级公益活动（如创城及重大活动保障等）加10分、区县级公益活动加5分；其他公益活动视情况加1-3分（加满10分为止）；执行政府指令性任务、应急保障、抢险救灾、赈灾的，每次加2-10分；企业所属驾驶员有见义勇为等行为的，积极分子每次加5分，先进分子每次加10分。2. 企业被省部级、地市级主流媒体（含主流网络媒体）表扬的，每次分别加2-10分。3. 行业组织的重大比（竞）赛、考核（试）等活动中，单位或个人成绩前三名的，单位分别加10分、7分、5分；个人分别加5分、4分、3分。 |

|             |    |                             |  |
|-------------|----|-----------------------------|--|
| 关爱驾驶员       | 10 | 关爱企业驾驶员                     | 企业普遍性关爱驾驶员或品牌车队具有突出事迹的活动加5分-10分（除去两节和夏送清凉活动安全奖外），且经费投入达实际注册车数200元/车以上。 |
| 安全标准化达标考核等级 | 10 | 考核年度内企业安全生产标准化达标。           | 考核年度内企业安全生产标准化考核达到一级的加10分，二级的加5分，三级的加3分。                               |
| 企业文化        | 5  | 企业成立党组织、团组织、工会组织；有文体活动场所。   | 加满为止：企业成立党组织的加2分，成立团组织和工会组织的各加1分，有文体活动场所的加2分。                          |
| 规模化配套设施     | 5  | 企业自有车辆清洗消毒、座套清洁和保养维修的设备及场所。 | 全部达到条件的加5分。  |

附件 2

## 济南市网络预约汽车企业服务质量信誉考核评分标准

| 考核项目        |        | 考核分数 | 标准要求  | 评分细则  |
|-------------|--------|------|---|---|
| 企业管理 (100分) | 线下服务能力 | 30   | 有健全的经营管理、安全生产和服务质量保障等制度；在本行政区域内有相应服务机构及服务能力；有符合规定条件的运营资金、经营场所、设施设备。 | <p>单项扣完为止。1. 在册管理人员低于 5 人的，每少一人扣 2 分；企业经营管理和办公用房面积低于 60m<sup>2</sup> 的，每少 1m<sup>2</sup> 扣 2 分。2. 按规定建立安全生产制度（安全生产操作规程、安全会议、安全培训、检查、隐患整改、事故报告及处理、应急管理制度）服务质量管理、企业驾驶员考核办法、营运车辆管理、企业值班制度。</p> <p>（1）未按规定建立相关制度，每缺一项扣 10 分；未装订成册的扣 0.5 分；（2）制度未公示的，每缺一项 2 分。3. 值班情况考核：（1）无值班制度或值班制度不健全的扣 5 分；（2）无值班室或值班室无人值守的扣 10 分，值班电话（具备录音功能）不能正常使用或无人接听的，每发生一次扣 5 分；（3）值班记录内容不详实，遗失物品无登记，无专门存放处的扣 5 分；（4）值班人员不能及时准确查询车辆、驾驶员等信息的扣 5 分；（5）台账（含失物查找、投诉处理、回访台账等）设置不齐全、不规范的扣 5 分。</p> |

|            |    |  |   |
|------------|----|--|---|
| 驾驶员权益保障    | 10 | 与驾驶员规范签订劳动合同或协议，按规定公开收费情况及保障驾驶员劳动报酬权、休息休假权和社会保险权等各项权益。 | <p>单项扣完为止。1. 不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的，扣 10 分；2. 合同中有违背一方意愿内容的扣 2.5 分/件；3. 向驾驶员转嫁投资和经营风险及合同外收取违约金的扣 1.5 分/件；4. 未按合同约定履行对驾驶员的服务义务（含保障驾驶员劳动报酬权、休息休假权和社会保险权等）的，每项扣 2 分；5. 本企业驾驶员满意度抽查：按注册人数的 0.5%—1%，不少于 5 人，随机抽调，其满意度在 90%以下的，每降一个百分点扣 4 分；6. 不按规定公开收费情况的，扣 5 分。</p> |
| 信息报备       | 10 | 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。                | <p>单项扣完为止。1. 车辆总数报备率未达到 100%，每降低一个百分点扣 1 分；2. 未按照规定办理注册手续的驾驶员，每人次扣 2 分。</p>   |
| 车辆安装卫星定位装置 | 50 | 接入车辆按照规定安装和使用卫星定位装置。                                   | <p>单项扣完为止。1. 接入车辆按规定安装和使用卫星定位装置比例超过 90%但达不到 100%的，扣 30 分；接入车辆按规定安装和使用卫星定位装置比例低于 90%的扣 50 分；2. 未将车辆定位信息接入交通运输监管平台或未正常使用的扣 10 分。</p>  |

|             |        |     |                                      |   |
|-------------|--------|-----|--------------------------------------|---|
| 信息数据 (200分) | 本地数据接入 | 100 | 实时、准确、完整将车辆运营信息传输至交通运输监管平台和公安机关监管平台。 | 单项扣完为止。1. 不配合本地数据接入的平台公司一次扣 30 分，提醒后不改正的一次扣 100 分。2. 传输信息质量差，一次扣 30 分。3. 数据接入后数据造假一次扣 100 分。4. 在数据接入后数据不完整，少一项扣 20 分。   |
|             | 数据查阅   | 100 | 配合出租汽车行政主管部门依法调取查阅相关数据信息。            | 单项扣完为止。1. 根据相关规定不积极配合相关部门查询数据一次扣 50 分。2. 数据查询结果为虚假数据，一次扣 100 分。   |
| 安全运营 (200分) | 安全责任落实 | 100 | 按规定落实安全生产责任制度。                       | 单项扣完为止。1. 未设立安全领导小组，未明确安全责任人的扣 50 分；2. 未制订安全预案或安全预案内容不详实的扣 25 分；3. 全员安全责任书签订率达到 100%，每降 1%扣 25 分；4. 全面落实《道路旅客运输企业安全管理规范》，制订重大节日、恶劣天气、重大活动、消防安全等应急预案，每少一项扣 25 分；5. 未按月召开安全例会的一次扣 50 分；记录内容不详实、不完整的扣 25 分；6. 安全隐患不及时整改到位的，每次扣 50 分；7. 企业按比例(上年度营业收入的 1.5%)平均逐月足额提取安全生产经费，每降 0.1%扣 20 分；8. 企业法人代表及安全负责人持证(安全培训合格证)上岗，每出现 1 人未持证上岗的扣 25 分；9. 从业人员数量 1000 人以上的，按从业人员千分之三的比例配备专职安全生产管理人员；从业人员数量 300-999 人的，配备不低于两人的专职安全生产管理人员；从业人员数量不足 300 人的，应当配备专职安全生产管理人员。每降 1%或少 1 人的，扣 25 分。10. 企业法人代表平台负责人或安全负责人持证上岗，企业法人代表及安全负责人持证(安全培训合格证)上岗，每出现 1 人未持证上岗的扣 25 分。 |

|             |           |     |                     |   |
|-------------|-----------|-----|---------------------|---|
|             | 交通事故责任死亡率 | 50  | 无交通事故责任死亡事故。        | 单项扣完为止。1. 根据公安机关交通管理部门抄送信息考核。发生交通事故致 1 人死亡且负同等或主要责任的，每增加 0.0001 人/车扣 3 分，扣完为止。  |
|             | 交通违法行为    | 50  | 无交通违法行为。            | 单项扣完为止。1. 根据公安机关交通管理部门抄送信息考核。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 | 无拒载、故意绕道、甩客等运营违规行为。 | 单项扣完为止。1. 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，每增加 0.01 次/车扣 3 分，扣完为止。2. 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。3. 在一个周期内记满分值超过企业驾驶员注册人数 3% 的，按 3 倍扣分。4. 被投诉的单位或个人，逾期不接受调查的、不答辩的，每次扣 5 分。5. 未对出租车驾驶员信息进行保密的或出租车驾驶员、车辆信息变更后 1 月内未及时上报公安机关备案的，扣 20 分/次；5. 治安信息员工作和治安培训（有档案、有制度）落实不到位的，扣 20 分。 |

|          |     |  |  |
|----------|-----|--|--|
| 车辆及驾驶员资质 | 60  | 提供服务车辆应取得《网络预约出租汽车运输证》，提供服务驾驶员应取得《网络预约出租汽车驾驶员证》。                                   | 单项扣完为止。1. 未取得《网络预约出租汽车运输证》一车次扣1分，两车次扣5分，3车次扣10分；2. 未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》一人次扣1分，两人次扣5分，3人次扣10分扣完为止。3. 以上两个证都缺少，一车次扣10分，两车次扣25分，三车次扣60分。     |
| 服务评价     | 150 | 按规定要求处理投诉，乘客投诉后在24小时内处理，并在3个工作日内处理完毕。  | 单项扣完为止。根据乘客有效投诉次数，每增加0.01次/车扣4分；乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣10分。   |
| 信息公开     | 20  | 在提供网约车服务时，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。公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，明确服务项目和质量承诺，实行明码标价。 | 单项扣完为止。1. 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。2. 未公布符合国家有关规定的计程计价方式，每次扣5分。3. 未明确服务项目和质量承诺，每次扣5分。3. 未实行明码标价的，每次扣5分。 |
| 媒体曝光     | 50  | 无因服务质量问题被市级以上媒体曝光事件或重大负面舆情及主管部门批评通报。   | 单项扣完为止。被媒体曝光并经查证属实的：1. 国家级媒体，每次扣50分；2. 省级媒体，每次扣15分；3. 市级媒体，每次扣10分；4. 自媒体平台，每次扣10分；5. 行业管理部门通报批评，每次扣10分；6. 重大负面舆情每次3倍扣分。                |

|             |           |    |                                      |   |
|-------------|-----------|----|--------------------------------------|---|
| 社会责任 (100分) | 维护行业稳定    | 50 | 企业所属驾驶员未参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运事件等。   | 单项扣完为止。1. 1-4人非访，每发生一起扣10分；2. 5-23人集体非访，每发生一次扣30分；3. 发生23人以上群体非访的，扣50分；4. 未按时或不参加行业工作会议的，每发生一次扣5分；5. 不参加行业主管部门组织的出租车经营行为共建共管、自查自纠工作的，每发生一次扣5分。  |
|             | 治安管理      | 50 | 企业所属驾驶员积极参与治安信息员工作，无违法违规等行为。         | 1. 所属出租车驾驶员在营运服务过程中有违法行为的，扣减3分/人次，有犯罪行为的，扣减5分/人次，利用出租汽车从事违法犯罪的，扣5分/人次；2. 未对出租车驾驶员信息进行保密的或出租车驾驶员、车辆信息变更后1月内未及时上报公安机关备案的，扣减2分/次；3. 治安信息员工作和治安培训（有档案、有制度）落实不到位的，扣3分；4. 无骨干信息员的或治安信息员年内无信息线索上报的，扣减5分。 |
| 加分项目 (100分) | 政府及部门表彰奖励 | 20 | 获得国家、省、市、县政府部门表彰的，或对行业有特殊贡献的，给予相应加分。 | 单项加满为止。1. 企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加20分；2. 获得地市级荣誉称号的，加10分；加到20分为止。   |



|  |       |    |  |  |
|--|-------|----|--|--|
|  | 社会公益  | 55 | 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。 | 加满为止。1. 企业按规定完成政府指令性任务（如创城及重大活动保障等）；2、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 55 分为止。 |
|  | 关爱驾驶员 | 15 | 关爱企业驾驶员  | 企业普遍性关爱驾驶员或品牌车队具有突出事迹的活动加 5 分-10 分（除去两节和夏送清凉活动安全奖外），且经费投入达实际注册车数 200 元/车以上。                        |
|  | 企业文化  | 10 | 企业成立党组织、团组织、工会组织；有文体活动场所。                              | 加满为止：企业成立党组织的加 2 分，成立团组织和工会组织的各加 1 分，有文体活动场所的加 2 分。  |

附件 3

## 巡游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。             |
|                           | 发生恶性服务质量事件重大不良影响或后果的。                           |
|                           | 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。                               |
|                           | 未按规定随车携带有效消防器材的。                                |
|                           | 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、张贴巡游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，从事巡游出租汽车经营活动的。 |
|                       | 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。   |
|                       | 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。<br>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。   |
|                       | 不按乘客意愿使用音响和空调等设施的。  |
| 巡游车驾驶员有所列情形之一的，加5—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。   |
|                       | 有协助查处违法行为的。   |
| 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。  |

## 附件 4

# 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。     |
|   | 发生恶性服务质量事件造成重大不良影响或后果的。                |
|   | 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。                            |
|   | 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。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，扣5分     | 不按规定参加继续教育的。                          |
|                        | 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。                     |
|                        | 不积极配合处理乘客举报、投诉或者其他纠纷的。                |
|                        | 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。                |

