

附件一

2018年度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 (300分)	管理保障	20	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面积达到12m ² /人均在册管理人员。	扣完为止。1. 管理人员人车比每降1%，扣2分；2. 停车场地每降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	30	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、隐患排查、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、营运车辆管理、驾驶员及双班管理、值班、车辆回场保养检查等制度并公示。	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；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）值班记录内容不真实，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、票据等信息的扣5分；（5）台帐（含失物查找、投诉处理、回访台帐等）设置不齐全、不规范的扣5分；4. 每月车辆回场保养检查两次，记录详实。每降1%扣1分，记录不完整或不详实的扣1-5分。
	合同管理	40	与驾驶员签订规范劳动合同或经营合同。	扣完为止。未签订合同的扣40分；未按制式合同签订及附加合同中有违背一方意愿内容的扣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2分/件；合同文本未送达本人的扣3分/件。
	驾驶员权益保障	80	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。	1. 扣满20分为止。收费情况未公示的扣10分；未及时或不执行政府临时性收费调整措施的，扣20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2分；2. 违反规定多收费的扣30分；3. 未按规定保障驾驶员权益（对驾驶员按年度查体、春节福利、驾驶员四季全身工装（工装样式、颜色等由出租汽车协会商定后向管理部门报备）的，发生一项扣25分。其中工装的考核以2年为一周期，含夏装2套6件（1套指：上衣1长1短，裤子1条；6年或6.5年，共计应发6套18件）、春秋装2套4件（1套指上衣、裤子各1件；6年或6.5年，共计应发3套6件）及冬装1件（上衣1件；6年或6.5年，共计应发2件））；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5分；5. 扣满30分为止。持驾驶证证明人数低于行业内驾驶员与在运车辆总数平均值的，每低一个百分点扣2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2分。

安全运营 (130分)	信息化建设	30	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	30	服务质量信誉档案健全。(纸质版或电子版)	扣完为止。客运出租汽车企业服务质量信誉档案,主要包括:(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);(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);(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);(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;(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;(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;(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;(8)加分项:政府和部门表彰,社会公益,使用新能源车辆等;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。
	保险	20	按行业规定标准,购买交强险、第三者责任险、承运人险、车损险、盗抢险、自燃险等相应险种。	扣完为止。不按行业规定的标准足额购买交强险、第三者责任险、承运人险等保险的,每少交一项扣5分,其他险种每少交一项扣3分;每少交一车扣2分。
	企业文化	20	具备开展企业文化建设的必要设施;按要求开展精神文明创建活动。	扣完为止。1.无企业文化理念、企业标识的,每缺一项扣5分;2.企业要有内部宣传(不小于8开纸不少于4版或网络宣传信息推送,要有每月截图),每月一期,无内部宣传的扣5分;积极向行业刊物提供素材,每月不少于1篇,未按要求提供素材的,每发生一次扣2分;3.开展工作、学习、活动无记录的或记录不详实的,扣5分;4.企业管理人员无工装或工装配发不全的扣10分;5.无驾驶员学习场所(道德讲堂)扣10分;6.无企业品牌车队的扣10分;车队人数少于20人的扣5分;未制定车队章程、考核办法、服务承诺的,每缺一项扣5分;未组织车队参加社会活动与公司管理的,扣5分。

安全运营 (130分)	教育培训	30	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1分。
安全运营 (130分)	安全责任落实情况	30	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5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5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. 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4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5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5分。
	文明交通	50	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。
	交通事故责任死亡率	50	无交通事故责任死亡事故	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。
经营行为 (150分)	守规运营	150	无拒载、故意绕道、甩客等运营违规行为, 在一个周期内记满分值超过比例的	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。
运营服务 (330分)	规范服务与车容车貌	80	规范服务与车容车貌等符合要求。	扣完为止。1. 企业车辆高峰时段出车率(以不定期在高峰时段抽查的数据平均值为准)低于注册车数80%的, 每低一个百分点, 扣2分; 2. 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6分。3. 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50分为止。4. 不参加行业组织市场稽查, 扣5分。5. 未及时报送相关报表资料的, 每次扣5分。

运营服务 (330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	160	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，每增0.01次/车扣0.5分，扣满60分为止；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，扣满40分为止。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；
	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。	被媒体曝光并经查证属实的：国家级媒体，每次扣50分；省级媒体，每次扣15分；市级媒体，每次扣10分。行业管理部门通报批评，每次扣10分，扣完为止；重大负面舆情每次3倍扣分。
社会责任 (90分)	维护社会治安行业稳定	80	企业所属驾驶员积极参与治安信息员工作，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40分；3. 发生23人以上群体非访的，扣80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. 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；6. 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个月内未及时上报公安机关备案的，扣减2分/次；7. 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；8. 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。
	节能减排与环保	10	车辆符合排放和能耗规定，积极开展节能减排教育培训，采用节能减排新技术。	扣完为止。1. 以车管、环保等部门的车辆安全及技术检测结果为考核依据，每发生一辆漏审或不合格的扣2分；2. 不开展专项培训、无记录或不按要求提供相关资料的扣5分。
加分项目 (100分)	政府及部门表彰奖励情况	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。

加分项目 (100分)	社会公益	35	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. 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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	新能源	5	年度新能源车投放加分项	使用新能源汽车的, 20辆以上的, 加5分。

附件二

2018年网络预约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 (200分)	线下服务、管理能力	50	1. 营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度健全；2. 管理人员与许可车辆的数量比不低于3%（多种业务混合的，需明确人员分工）；3. 经营所在地专用停车场能容纳5%许可车数（最少10部）；4. 办公、培训房屋的人均使用面积达到12m ² ；5. 配置本市24小时人工受理固定电话。6. 按规定组织教育培训	扣完为止。1. 营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度（参照《管理细则》要求）不健全、未公示或操作性差的，每项扣5分，落实不到位的，每次扣2分；2. 管理人员与车辆数比，每降低0.5%扣5分；3. 停车场地每降低0.5%扣3分（专用场地，并参考调查驾驶员的情况反馈）；4. 人均使用面积每降低0.5m ² 扣3分；5. 固定电话（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，电话号码未在车内显著位置或打印的纸质发票上标明的每车次扣1分。6. 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5分；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1分。
	驾驶员权益保障	40	与驾驶员签订规范的书面劳动合同或相关协议，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等各项权益。	1. 平台存在未直接与驾驶员签署书面劳动合同或协议的，扣20分。与驾驶员签订书面劳动合同或协议不规范、不完备或未送达本人的，每1%扣3分，扣完为止。2. 扣满20分为止。向驾驶员的收费或提成情况未在办公区域公示的扣10分；3. 违反合同或协议约定，多收费或提成的，每发生一次扣10分；4. 不按规定保障驾驶员权益（含驾驶员按年度查体、春节福利、驾驶员四季全身工装等，依据合同或协议约定）的，发生一项扣10分；4. 未按合同约定履行对驾驶员服务义务的，每项扣5分；5. 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2分。
	保险	40	按行业规定标准，购买营运性交强险、承运人责任险（每座不低于15万元）、第三者责任险（不低于50万元）及乘客意外伤害险等险种，车内人员伤亡保险额度不低于每人每次事故100万元，并承担先行赔付责任。	扣完为止。不按行业规定的标准足额购买交强险、承运人责任险、第三者责任险、乘客意外伤害险等保险的，每少交一项扣10分，额度未达标的每项扣5分；不按照车辆运营协议或相关合同约定，其他险种每少交一项扣5分；每少交一车扣2分。
	信息报备	20	车辆、驾驶员的信息，如新注册或发生变化等，必须按照规定，提前或事后3日内向出租汽车管理机构报备	未按照规定主动报备车辆、驾驶员信息的，每人（车）次扣3分，情节严重的，每人（车）次扣5分，扣完为止。

企业管理 (200分)	车辆安装卫星定位等运营设施、装置	20	按照规定安装和使用符合行业管理要求的卫星定位装置、行车记录装置等设施	车辆申请许可时未按照规定安装、使用符合要求的卫星定位装置(含发票打印机)、行车记录装置、人脸识别(符合公安部门要求)等设施的,或车辆许可后,上述设施、装置工作不正常、接到维修通知超过3天未整改落实的,每1%扣1分,扣完为止。
	服务质量信誉档案	30	服务质量信誉档案健全。(纸质版或电子版)	扣完为止。客运出租汽车企业服务质量信誉档案,主要包括:(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);(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、APP软件及卫星定位系统使用情况、档案管理(人员档案内容:合同、保险、从业资格证、驾驶证、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、网约车运输证及车辆其他证件等复印件);(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);(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;(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;(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;(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;(8)加分项:政府和部门表彰,社会公益,使用新能源车辆等;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。
信息数据 (190分)	部级平台数据接入	90	经由部级网约车监管信息交互平台传输的运营等数据,要确保完整、连续、规范、及时、真实。	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。
	车载设施数据接入	50	车载卫星定位装置等相关数据传输,确保完整、连续、规范、及时、真实。	正常传输比例不低于在运许可车辆总数的85%,年度平均值每降低1%扣5分。
	数据查阅	50	配合出租汽车管理及公安等部门依法调取查阅平台系统(后台管理等)及书面数据信息	不配合的,每次扣10分,提供虚假数据或设置过滤的,每次扣20分,扣完为止。

安全运营 (130分)	安全责任落实	30	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5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5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. 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4分；8. 企业法人代表（或分公司负责人）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5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5分。
	交通事故责任死亡率	50	无交通事故责任死亡事故	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。
	交通违法行为	50	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。
运营服务 (380分)	运营违规行为	100	无故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客等运营违规行为	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4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，每增加0.01次/车扣2分，告知网约车平台公司后拒不改正的，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。
	规范服务与车容车貌	20	规范服务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6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。3. 不参加、不配合行业组织的市场稽查，每次扣5分。4. 未及时报送相关报表资料的，每次扣5分。

运营服务 (380分)	车辆及驾驶员资质	100	提供服务的车辆、驾驶员全部依法取得许可证件	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4分(分别计算);提供服务车辆或驾驶员无许可证件且不符合许可条件的,每次扣8分(分别计算);扣完为止。
	服务评价及热线投诉受理	100	无乘客有效投诉	扣完为止。1.根据12345等热线有效投诉工单数量,每增0.01次/车扣0.5分,扣满50分为止;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,扣满30分为止。3.不按照规定接收工单的,或者乘客等拨打公司服务电话(通过APP向总部反映)后不予受理,推诿到12345等热线的,每次扣10分,未按要求回复的,每次扣5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等热线投诉公司并经查证属实的,满注册车数3%的,扣5分,每增加0.01次/车,加扣1分。以上数据包含平台系统受理部分(含所有订单乘客评价及投诉等信息,每月按规定格式向管理部门提供),不配合、不完整提供平台系统受理数据或有虚假的,本项不得分。
	信息公开	10	主动通过APP乘客端向乘客提供驾驶员、车辆相关信息,公布计程计价方式,明确服务项目和质量承诺,实行明码标价。	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。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,每次扣3分,扣完为止。
	媒体曝光	50	无因服务质量等问题、重大舆情或车辆及驾驶员不具备合法资格等问题,被市级以上媒体曝光事件及主管部门批评通报。	因服务质量等被媒体曝光并经查证属实的:国家级媒体,每次扣50分;省级媒体,每次扣15分;市级媒体,每次扣10分。行业管理部门通报批评,每次扣10分,扣完为止。重大负面舆情每次3倍扣分。因车辆或驾驶员不具备合法资格被媒体曝光且查证属实的:国家级媒体,每次扣25分;省级媒体,每次扣10分;市级媒体,每次扣5分。
社会责任 (100分)	维护行业稳定	90	企业所属驾驶员积极参与治安信息员工作,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40分;3.发生23人以上群体非访的,扣80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.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;6.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月内未及及时上报公安机关备案的,扣减2分/次;7.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;8.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。

社会责任 (100分)	节能减排与环保	10	车辆符合排放和能耗规定, 积极开展节能减排教育培训, 采用节能减排新技术。	扣完为止。1. 以车管、环保等部门的车辆安全及技术检测结果为考核依据, 每发生一辆漏审或不合格的扣2分; 2. 不开展专项培训、无记录或不配合提供相关资料的, 每次扣5分。
加分项目 (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: 企业获得省、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。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	35	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. 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。
	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。
	关爱驾驶员	10	关爱企业驾驶员	与驾驶员签署劳动合同超过50%的, 加5分, 100%签署的加10分。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300元/车以上)。
	新能源车辆使用	20	年度内投放新能源网约车	使用新能源汽车运营的, 车辆比例每占许可总数5%(低于10辆不计分)加2分, 加到20分为止。

备注: 考核主体是注册地在本市的法人企业或分公司, 考核项目应是本地奖励、荣誉或相关事宜。

附件三 2018年度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
出租汽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或主要、全部责任的。
	驾驶未取得出租汽车营运证件(含无效)的车辆，擅自从事出租汽车经营活动的。
	出租、转借、转让或借用出租汽车驾驶员从业资格证件的。
	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、辱骂或威胁执法人员的、采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	违反法律法规，有与出租汽车营运服务无关的违法犯罪(如交通肇事逃逸、酒驾、醉驾等)、影响社会公共秩序和社会公德、损害社会公众利益等停运事件或造成恶劣影响的。
	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；或无正当理由不参加行业年度服务质量信誉考核，经责令限期整改逾期不改正的；或不参加本年度继续教育的。
	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。
倒卖出租汽车专用发票的。	
拾到乘客遗留物品拒不上交的。	
出租汽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或主要、全部责任的。
	未办理注册手续驾驶出租汽车从事经营活动的或擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。
	无正当理由拒载的。
	接受预约服务而未前往载客的。
	未经乘客同意，故意绕道的。
	未经乘客同意，强行合乘的。
	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。不按规定提供出租汽车发票或提供的发票与本车不符的
	不按乘客意愿使用空调的。
	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、纠纷或接违章处理告知后逾期不接受处理的。
	经查实因服务态度差造成乘客投诉的。
	辱骂、威胁服务热线工作人员的。
不服从公安调度和行业管理部门调度指挥的。	

出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣5分	车容车貌不整洁（含车内如座套等）或雨雪后六小时内不清洗车辆或整车不按规定消毒的。
	不按规定着装，仪容仪表不整的。
	未按规定随车携带有效消防器材或无安全防劫设施（防护网、车内监控设施其一即可）的。
	计价器、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，或者对计价器的计时、计价、等候、回空等功能的使用、票据的打印不符合行业管理部门要求的。
	不按计价器显示金额收费或收费时有零不找零，或者无零不让零，造成乘客投诉的。
	不按规定要求使用“空车”、“暂停”和“载客”标识的。
	在营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客的。
	雇佣未注册驾驶员从事出租汽车经营活动或驾驶与注册经营者不符车辆运营的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	擅自增加或者更换出租汽车服务设施及车辆定位、音像服务、车载通信等设施的。
	驾驶未按规定安装、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。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
	使用服务忌语的。
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。
	车辆牌照号码不清，或者故意遮挡车辆牌照号码的。
	未经批准，在车内外张贴广告、标语和乱贴乱挂饰物及其它与服务无关的标示物的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	营运服务过程中发生治安、刑事案件被公安机关追究责任的。
	未按规定携带出租汽车从业资格证件或放置出租汽车服务监督卡，从事出租汽车经营活动的。
	未按规定固定出租汽车服务监督卡架等标志，从事出租汽车经营活动的。
	不按乘客意愿使用音响设备的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加10分或5分	隐瞒、知情不报各类属实违法犯罪活动信息
	有见义勇为（积极分子5分，先进分子10分）、救死扶伤等先进事迹的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加3分	协助公安机关抓获在逃人员、提供反恐防暴有价值线索的（5分）
	有重大拾金不昧行为的。
	受主流媒体报道表扬的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加1分	有协助查处违法行为、提供维稳及案件信息的。
	有积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动行为的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加1分	主动报告各类社情信息的（交通肇事逃逸、重大火灾、交通事故等遇险遇紧急情况需要及时救助的、非法聚集）。

附件四 2018年度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
出租汽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或主要、全部责任的。
	驾驶未取得网约车运输证（含无效）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。
	出租、转借、转让或借用出租汽车驾驶员从业资格证件的。
	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。
	拒绝接受依法检查、辱骂或威胁执法人员的、采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	违反法律法规，有与出租汽车营运服务无关的违法犯罪（如交通肇事逃逸、酒驾、醉驾等）、影响社会公共秩序和社会公德、损害社会公众利益等停运事件或造成恶劣影响的。
	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；或无正当理由不参加行业年度服务质量信誉考核，经责令限期整改逾期不改正的；或不参加本年度继续教育的。
	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。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
拾到乘客遗留物品拒不上交的。	
出租汽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。
	未办理注册手续驾驶出租汽车从事经营活动的或擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。
	无正当理由不接单。
	接受预约服务而未前往载客的或未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。
	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。
	不按乘客意愿使用空调的。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
	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。
	不积极配合处理乘客投诉、纠纷或接违章处理告知后逾期不接受处理的。
	经查实因服务态度差造成乘客投诉的。
	辱骂、威胁服务热线工作人员的。
不服从公安调度和行业管理部门调度指挥的。	

出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣5分	车容车貌不整洁或雨雪后六小时内不清洗车辆或整车不按规定消毒的。
	仪容仪表不整，不按规定使用文明用语的。
	未按规定随车携带有效消防器的。
	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。
	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。
	雇佣未注册驾驶员从事出租汽车经营活动或驾驶与注册经营者不符车辆运营的。
	擅自增加或者更换出租汽车服务设施及车辆定位、音像服务、车载通信等设施的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	车辆外观标志与规定不符，从事网约车经营活动的。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
	使用服务忌语的。
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。
	车辆牌照号码不清，或者故意遮挡车辆牌照号码的。
	未经批准，在车内外张贴广告、标语和乱贴乱挂饰物及其它与服务无关的标示物的。
	营运服务过程中发生治安、刑事案件被公安机关追究责任的。
出租汽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设备的。
	隐瞒、知情不报各类属实违法犯罪活动信息的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加10分或5分	有见义勇为（积极分子5分，先进分子10分）、救死扶伤等先进事迹的。
	协助公安机关抓获在逃人员、提供反恐防暴有价值线索的（5分）。
出租汽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、提供维稳及案件信息的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加1分	有积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动行为的。
	主动报告各类社情信息的（交通肇事逃逸、重大火灾、交通事故等遇难遇险紧急情况需要及时救助的、非法聚集）。