嵊泗县巡游出租汽车运营服务规范“分层

分色”管理考评办法

（征求意见稿）

为提升巡游出租汽车规范运营、文明服务管理水平，根据《巡游出租汽车经营服务管理规定》《出租汽车服务质量信誉考核办法》《浙江省道路运输条例》等规定，制定本办法。

1. **适用范围**

嵊泗县泗礁本岛区域内营运的巡游出租汽车为主。

1. **“分层分色”认定标准**

“分层分色”是指县交通执法队根据国家、行业及地方政府相关要求，对照巡游出租汽车日常营运活动中的具体表现，划分为不同层次，标注不同颜色，分别落实宽严相济的管理举措，规范巡游出租汽车营运行为，提升文明服务水平。

1. 红色层。

具有下列情形之一的巡游出租汽车列为第一层次，标注

红色：

1.因违反巡游出租汽车行业管理相关法律、法规和规章，被行政处罚的；

2.月累计扣除巡游出租汽车服务考核分50分（包括50分）及以上的；

（二）黄色层。

月累计扣除巡游出租汽车服务考核分50分至20分（包括20分）及以上的，标注为黄色。

（三）绿色层。

月累计扣除巡游出租汽车服务考核分20分以下及未扣分的，标注为绿色。

1. **监管措施**

（一）红色层监管措施：

1.现场检查每月不少于4次；

2.系统巡查每月不少于16次。

1. **黄色层监管措施：**

1.现场检查每月不少于2次；

2.系统巡查每月不少于6次。

1. **绿色层监管措施：**

1、现场检查每月不少于1次；

2、系统巡查每月不少于2次。

**四、分层分色认定流程**

**（一）现场检查：**

检查分为二种：一是常态化检查。由出租车稽查科李柱山管理站点工作人员对所有进出李柱山客运站地下停车场的出租车进行常态化检查；二是日常巡查抽查。由每日上路执勤组的工作人员进行码头、景区、路上进行抽查检查。检查人员对检查发现扣分情形应当场告知当班驾驶员，检查扣分情况由当班驾驶员签字确认；

**（二）系统巡查：**由负责数字监控室的工作人通过出租车监管平台系统，对红、黄、绿三色出租车开展不定期系统抽查，抽查人员对抽查发现的扣分情形应及时截屏保存，以备复核；

**（三）多方排查：**通过小红书、抖音等网络媒体，政府12345、12328平台，及公安交警违章抄送数据予以对照扣分。

**五、结果公示**

1.周通报：每两周通报一次检查扣分情况；

2.月公示：每月5日之前完成对上月巡游出租汽车根据认定标准确定的分层分色层次，并予以公示，对达到相应分值的出租车进行停运学习。

周、月公示均以“嵊泗出租车”微信群为主要公示平台。

**六、奖惩应用**

**（一）车辆及驾驶员奖励。**

1.每月评分结果作为次月洗车票及年度考核评比、年度巡游出租汽车奖励依据；

2.参与评比的车辆年度累计分须达到1100分以上，且单月考评未有红色层记录，分值高者进入参评名单，由执法队重大事项讨论组研究确定并报局党组会通过后，进行公示并表彰。（若年度既有单月红色层又有单月重大立功受县级及以上单位表彰等情况是否进入参评名单再行商榷）。

3.出租车驾驶员虚报事实以获取附加分的，一经发现即扣除相应的附加考核分，给予全行业通报批评，取消该驾驶员年度先进评选。

4.对评为绿色层车辆，奖励金额或物品报县交通运输局党组同意后实施；

5.巡游车设立文明出租车奖，按不同等次奖励如下：

文明出租车一等奖3辆；

文明出租车二等奖5辆；

文明出租车三等奖8辆；

**（二）车辆及驾驶员惩罚。**

1.单月服务考核分扣50分—60分的，该驾驶员接到停运通知书后次日早上8点带车到执法队停运学习1天，至第二日早上8点前结束。（学习期间非特殊情况车辆不得动用，并按规定接受教育培训，办理清分手续，但当月扣分将累计到年度积分中，学习时长同工作日上班时间相等，学习内容由出租车科负责实施）；

2.单月服务考核分扣60分以上—70分的，该驾驶员接到停运通知书后次日早上8点带车到执法队停运学习2天，至第三日早上8点前结束。（学习期间非特殊情况车辆不得动用，并按规定接受教育培训，办理清分手续，但当月扣分将累计到年度积分中，学习时长和学习内容由出租车科负责实施）；

3.单月服务考核分扣70分以上—90分的，该驾驶员接到停运通知书后次日早上8点带车到执法队停运学习3天，至第四日早上8点前结束。（学习期间非特殊情况车辆不得动用，并按规定接受教育培训，办理清分手续，但当月扣分将累计到年度积分中，学习时长和学习内容由出租车科负责实施）；

4、单月服务考核分扣90分以上—100分的，该驾驶员接到停运通知书后次日早上8点带车到执法队停运学习5天，至第六日早上8点前结束。（学习期间非特殊情况车辆不得动用，并按规定接受教育培训，办理清分手续，但当月扣分将累计到年度积分中，学习时长和学习内容由出租车科负责实施）；

5.年度累计考核分达到600分及以上的或单次考核直接扣除100分情节特别恶劣或造成重大不良影响的由执法队重大事项讨论组确定后提交局党组会通过并报送市交通局注销该驾驶员从业资格证。

附件：

巡游出租汽车服务考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **评分标准** | **考核**  **评分** |
| 车容车貌 | 1、保持车况良好，车身外观油漆有脱落，有明显灰尘、污泥、赃物的，车内有烟味、臭味、鱼腥味等明显异味。（注：经通知后仍不改正） | -10 |
| 2、运营中未按规定设置服务监督信息、禁烟标志、“请系好安全带”等标志。 | -5 |
| 3、未经有关部门同意，擅自张贴或喷涂其他文字、图像、标志、商业性广告。（注：经通知后仍不恢复的） | -5 |
| 4、未在显著位置展示出租车行业服务规范、社会主义核心价值观、“文明礼让从我做起”、公益广告。 | -5 |
| 规范  营运 | 1、驾驶未取得车辆营运证的车辆，擅自从事道路运输营运活动。 | -100 |
| 2、将巡游车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事巡游车营运活动。 | -100 |
| 3、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。 | -100 |
| 4、不按规定停放车辆、候客、揽客；在码头、景点等旅客集散地不服从调度指挥。 | -30 |
| 5、车辆未按规定文明礼让斑马线、有争道、抢道、闯红灯、超速、超载。（以公安交警部门处罚抄送为准） | -30 |
| 6、未主动出具发票，被乘客投诉的。 | -10 |
| 7、着装、仪容仪表不整（包括穿拖鞋、背心、赤膊等）。 | -10 |
| 8、运营中未按规定携带巡游车行驶证、道路运输证、从业资格证等相关证件。 | -5 |
| 9、被报文、电话提醒后，仍未及时纠正违规行为。 | -5 |
| 10、未按规定刷卡上岗运营。 | -5 |
| 教育安全 | 1、在营运活动中，发生交通事故致人死亡且负同等以上责任。 | -100 |
| 2、发生交通事故致人受伤轻重程度给予判定。（以公安交警部门认定为准） | -10至-100 |
| 3、用肢体、言语威胁、辱骂交通运输执勤人员，或故意毁坏交通运输管理设施。 | -50 |
| 4、在政府机关、公共场所大声喧哗吵闹，影响正常工作秩序或造成社会不良影响。 | -20 |
| 5、在“嵊泗出租车”微信群里发布攻击性或不雅语言、文字、图片、视频。 | -20 |
| 6、无故不参加主管部门组织的会议、学习、培训、约谈活动。 | -10 |
| 7、参加主管部门组织的会议学习培训约谈活动无故迟到、早退。 | -10 |
| 8、未按规定随车携带有效消防器材。 | -10 |
| 9、在“嵊泗出租车”微信群里发布与出租车管理无关的内容。 | -5 |
| 使用设备 | 1、私自改装、调整计价器造成计费失准。 | -50 |
| 2、故意遮挡、破坏，出租车监控系统。 | -50 |
| 3、空调、计价器、待租标志灯、卫星定位等车载运营设备不能正常使用而继续运营的，未按规定进行计价器年检。 | -10 |
| 4、出租车计价管理系统功能不完备，经通知后未及时修复。 | -10 |
| 5、计价器前有遮挡无法看到显示数据。 | -10 |
| 投诉处理 | 1、不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。（注：经书面通知仍不接受调查处理的）。 | -30 |
| 2、对投诉人员进行骚扰、辱骂、报复。 | -30 |
| 优质服务 | 1、拒绝接受依法检查。 | -30 |
| 2、无正当理由拒载或者营运途中无正当理由擅自中断服务；未经乘客同意，故意绕道的，强行拼载。 | -30 |
| 3、不按计价器显示金额或者不按价格部门规定的运价收费、不使用计价器或、议价。 | -30 |
| 4、发表不当负面言论造成恶劣社会影响的。 | -30 |
| 5、对乘客遗失物进行隐匿或者对乘客遗失的手机关机、故意不接听电话。 | -30 |
| 6、接受预约服务而未前往载客。 | -20 |
| 7、未使用礼貌用语，未耐心解答问询，使用服务忌语。 | -15 |
| 8、未主动对乘客上下车，开闭后备箱搬运行李的。 | -15 |
| 9、不按乘客意愿使用音响、空调等设备设施。 | -10 |
| 10、载客运营时，向车外抛物、车内抽烟，使用手机（使用蓝牙耳机除外）、对讲机。 | -5 |
| 11、运营服务结束，未及时竖起空车灯提醒乘客携带好随身物品。 | -5 |
| 事项附加 | 1、有见义勇为、救死扶伤等先进事迹、有参加抢险救灾并有突出贡献受到政府表彰奖励（视情节而定）。 | +10至+100 |
| 2、协助查处非法营运车辆，提供有效线索、证据、有其他协助查处违法行为（视情节而定）。 | +10至+50 |
| 3、拾金不昧行为被媒体报道、收到锦旗、表扬信。 | +20至+50 |
| 4、拾金不昧物品价值在10000元人民币以上驾驶员主动上交或者主动归还（以视频为证视金额而定）。 | +20至+50 |
| 5、拾金不昧物品价值在10000元人民币以下驾驶员主动上交或者主动归还（以视频为证视金额而定）。 | +5至+20 |