台州市巡游出租汽车企业星级考评办法

(征求意见稿)

第一条 为引导我市巡游出租汽车企业做大、做强、做优，全面提升出租汽车企业的管理水平和服务能力，为市民提供便捷、优质、安全出行服务，根据《浙江省道路运输条例》、《出租汽车服务质量信誉考核办法》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 巡游出租汽车企业星级考评应当遵循公开、公平、公正的原则。

第三条 市交通运输主管部门负责指导全市巡游出租汽车企业星级考评工作，县级交通运输主管部门负责对辖区巡游出租汽车企业开展具体考评工作。

第四条 巡游出租汽车企业星级考评对象为全市范围内经营期满一年以上的巡游出租汽车企业，考评周期为每年1月1日至12月31日。

第五条 巡游出租汽车企业星级考评内容包括硬件基础设施、组织机构设置、管理人员配备及服务质量、安全生产、文明创建等（考评评分标准见附件）。

第六条 县级交通运输主管部门应从具有出租汽车行业管理、执法经验的人员中遴选专家，建立不少于5人的考评专家库，规范专家选用、考评流程和台账资料保管机制，确保考评公正有序。每次考评从专家库中抽取不少于3名专家组成考评专家组开展考评。

第七条 单车服务质量测评。由企业属地交通运输主管部门委托第三方专业机构测评。

第八条 巡游出租汽车企业星级共划分为五级，采用一年一评，分别是五星级、四星级、三星级、二星级、一星级，其中五星级为最高级。

第九条 巡游出租汽车企业星级评定采取得分达标制。

（一）得分在95分及以上的，为五星级；

（二）得分在90分及以上95分以下的，为四星级；

（三）得分在85分及以上90分以下的，为三星级；

（四）得分在80分及以上85分以下的，为二星级；

（五）得分在80分以下的，为一星级。

巡游出租汽车企业在考评周期内经营时间少于6个月的，或在考评周期内发生死亡1人以上交通事故且负同等以上责任的，其企业星级考评等级最高为二星级。

第十条 巡游出租汽车企业应于每年2月底前向属地县级交通运输主管部门提出上一年度星级企业考评申请。

第十一条 县级交通运输主管部门应于7月底前完成对初审合格企业星级考评，考评结果以专家组会议形式审定。

第十二条 县级交通运输主管部门应把巡游出租汽车星级企业考评结果在主要媒体或本机关网站上进行为期7天的社会公示，对考评结果有异议的，应组织核查，根据查实后的情况重新确定考评结果。

第十三条 为建立服务质量为导向，公平公正的经营权配置模式，巡游出租汽车星级企业可按照所属营运车辆数比例获得增配经营权额度，五星级为8%、四星级为6%、三星级为4%、二星级为3%，一星级为2%。

企业经星级考评获得增配的经营权为一次性，经营期限6年，到期后不再续营。在经营期限内，巡游出租汽车车辆不得更换，不得变更车牌，如遇车辆报废、灭失等原因导致不能继续经营，许可机关应当收回经营权。许可机关应当在经营协议中载明上述事项。

本条所指的营运车辆数按照上年末车辆数确定（含代管车辆数），计算结果按照小数点后第一位四舍五入，保留整数。

第十四条 县级交通运输主管部门应发文授予巡游出租汽车星级企业增配经营权额度，巡游出租汽车星级企业可根据自身经营状况有计划地自主增配被授予的经营权额度。

第十五条 考评周期内，巡游出租汽车企业有下列情形之一的，不得参加该年度巡游出租汽车星级企业考评。

（一）企业服务质量信誉考核等级低于AA级的;

（二）发生一次死亡3人及以上或累计死亡4人及以上交通事故且负同等、主要或全部责任的；

（三）发生重大服务质量事故（件），发生群体性事件，扰乱运输市场或社会公共秩序，社会影响较大或较坏；

（四）利用车辆经营权，以各种变相形式“一次性买断”或“高额承包”向司机转嫁投资和经营风险，牟取不当利益的；

（五）有虚报、冒领出租汽车油补及其他补贴的；

（六）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；

（七）在全市重要创建、考评等工作中违反相关规定导致被扣分，且情节严重或影响恶劣的；

（八）在公共卫生或突发事件处置中，不执行国家及地方相关规定，且情节严重或影响恶劣的；

（九）企业领导班子成员构成刑事犯罪的。

第十六条 本办法自XX年XX月XX日起施行，《台州市交通运输局关于印发台州市出租汽车企业星级考评办法（试行）的通知》（台交〔2017〕258号）同时废止。

本办法由台州市交通运输局负责解释。

附件：台州市巡游出租汽车企业星级考评评分标准

附件

台州市巡游出租汽车企业星级考评评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核分值 | 考核内容 | 考核标准 |
| 企业管理45分 | 管理制度 | 5分 | 建立健全内部管理制度，包括安全生产管理制度、车辆维护制度、车载设施设备检查维护制度、24小时值班、投诉处理制度、失物招领制度、服务质量管理制度、教育培训制度等，严格执行企业管理制度。 | 1.制度缺失的，缺一项扣 1 分，扣完为止； |
| 2.未落实制度的每例扣1 分，扣完为止。 |
| 档案管理 | 3分 | 建立营运车辆档案。车辆档案要求一车一档，档案含有车辆登记证、行驶证、营运证、车辆技术档案、保险资料等内容，能反映车号、车型、上牌时间、车辆报废更新情况。 | 1.缺少车辆档案、档案内容缺失或内容不准确的，每档扣1 分，扣完为止； |
| 3分 | 建立驾驶员档案，有驾驶员的基本情况，包括姓名、性别、驾驶证、身份证、住址、从业资格证、合同等内容。 | 2.缺少驾驶员档案、档案内容缺失或内容不准确的，每档扣1 分，扣完为止； |
| 合同管理 | 4分 | 与驾驶员签订劳动合同或经营合同，按规定使用规范合同文本。 | 未签订劳动合同或经营合同的或未按要求使用规范合同文本的，每例扣 1分，扣完为止。 |
| 信息化建设管理 | 5分 | 建立并执行车载智能终端设备的管理、维护及检查制度。 | 1.未建立相关制度的，扣2 分； |
| 2.建立制度未严格执行的，扣3分。 |
| 5分 | 企业运用车载终端管理系统进行日常管理，建立每月不少于一次巡查机制，落实专人负责，建立巡查工作台账。 | 1.未建立巡查台账的，扣2分； |
| 2.未按期开展巡查的，扣3分。 |
| 培训教育 | 5分 | 驾驶员安全培训教育每月不少于1次，到会率不低于95%。每次培训教育时间不少于一个学时，培训内容包括企业管理制度、行业管理制度、安全生产管理等，有培训记录，有照片图像、有签到名单。 | 1.未开展培训教育的，每月扣2.5分，扣到5分为止； |
| 2.每月培训教育到会率未达95%的,扣1分，扣到3分为止； |
| 3.培训教育无培训内容记录或无照片图像的，每次扣1分，扣到2分为止。 |
| 安全生产管理 | 2分 | 有明确的安全生产管理目标，并与全部部门负责人、驾驶员签订安全生产责任状。 | 1.未与全部部门负责人、驾驶员签订安全生产责任状的，扣2分。 |
| 3分 | 按规定配备安全生产管理人员。 | 1.企业负责人或专职安全生产管理人员有未通过交通运输主管部门安全生产管理考核的，扣3分。 |
| 10分 | 落实安全生产管理，不发生重特大安全生产事故。 | 1.发生死亡1人责任事故的，扣5分；累计发生死亡2人责任事故的，扣 7分；发生亡人责任事故累计达到3人的，扣10分。 |
| 服务质量45分 | 服务质量 | 45分 | 单车服务质量，由属地交通运输主管部门委托第三方专业机构测评。 | 根据测评结果综合评分。 |
| 文明创建10分 | 行业宣传 | 2分 | 有县级及以上宣传报道12篇及以上。 | 少于12篇的，每少一篇扣0.2分，扣完为止。 |
| 诚信经营 | 4分 | 企业不得聘用有不良记录驾驶员。 | 每聘用1名扣1分，扣完为止； |
| 社会公益 | 4分 | 积极参加管理部门组织的各类创建活动、公益活动。 | 1.不参加活动的，扣4分； |
| 2.在活动中被扣分的，每次扣1分，扣到2分为止。 |
| 加分项目10分 | 政府及部门表彰奖励 | 2分 | 企业当年度获得荣誉。 | 获得县级表彰奖励的，加0.5分；获得市级表彰奖励的，加1分；获得省、部级表彰奖励的，加2分；按照获得表彰奖励的最高等级加分。 |
| 好人好事 | 3分 | 公司员工或驾驶员有拾金不昧行为。 | 抽查企业登记台账，应当记录当事人联系方式，每起加0.1分，加到3分为止。存在造假情况的，不予加分。 |
| 绿色环保 | 5分 | 新能源车应用。 | 企业新增、更新车辆新能源比例达到100%，或企业全部车辆新能源比例达到100%的，加5分。 |