台州市区巡游出租汽车企业星级考评办法

(征求意见稿)

第一条 为引导市区巡游出租汽车企业做优、做强，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、安全的出行服务，根据《浙江省道路运输条例》、《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》、《台州市人民政府关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》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市区巡游出租汽车企业星级考评工作，各区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市区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企业管理、服务质量、文明创建及加分项目等（考评评分标准见附件）。

第六条 各区交通运输主管部门从当地具有出租汽车行业管理、执法经验的人员中遴选专家，建立考评专家库，规范专家选用、考评流程和台账资料保管机制，确保考评工作公正规范有序。每次考评应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市交通运输主管部门统一委托第三方专业机构进行，测评结果通报各区。

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60分及以上80分以下的，为一星级；。

（六）得分在60分以下的，不得评星级。

第十条 巡游出租汽车企业应于每年2月底前向属地区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 区交通运输主管部门应于7月底前完成对初审合格企业的星级考评工作。

第十二条 区交通运输主管部门应把巡游出租汽车企业星级考评结果在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，并将最终考评结果报市交通运输主管部门备案。

第十三条 为建立服务质量为导向的经营权配置模式，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20%、四星级为15%、三星级为10%、二星级为5%，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8年，到期后不再续营。在经营期限内，星级考评奖励经营权的车辆不得更换，因车辆报废、车辆灭失、主动注销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实际运营车辆数确定（含代管车辆和奖励车辆）；经营权额度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 区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，并建立各企业增配经营权额度档案。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 依据星级评定结果，建立巡游出租汽车企业灵活运营机制。在评定周期内被评为三星级及以上的巡游出租汽车企业可以根据市场经营状况，向属地区交通运输主管部门申请长期停运部分巡游出租汽车车辆，注销车辆道路运输证，主管部门应当备案登记并收回车辆经营权。需重新投入运营时，企业可以向属地区交通运输主管部门申请巡游出租汽车车辆经营权，申请的巡游出租汽车车辆经营权数不得超过已备案登记的停运巡游出租汽车车辆数。主管部门应当根据备案登记情况，重新授予企业对应数量的巡游出租汽车车辆经营权，并依法办理许可。

巡游出租汽车企业在评定周期内被评为二星级及以下的，不得申请长期停运巡游出租汽车车辆。已经停运的车辆，在二星级及以下评定当期结果正式发布之日起180天内，允许全部重新配置车辆经营权，并办理经营许可，180天内未申请配置车辆经营权或未办理经营许可的，视为企业主动放弃该部分巡游出租汽车车辆经营权，今后不予重新配置。代管车辆不得申请长期停运。

自本办法正式发布之日起，各区交通运输主管部门应当对属地巡游出租汽车企业经营权数量进行核定，核定结果在官方网站公示后，报市交通运输主管部门备案，并根据每年企业经营权数量变化情况进行重新核定。上述企业经营权数量为企业自有且不含本办法施行后奖励的部分。

第十六条 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）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及以上责任的；

（二）发生重大服务质量事故（件）、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的；

（三）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；

（四）有虚报、冒领出租汽车油补及其他补贴的；

（五）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；

（六）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；

（七）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；

（八）企业领导班子成员构成刑事犯罪的。

第十七条 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。

本办法适用于台州市区范围，包括椒江区、黄岩区、路桥区和台州湾新区，其他县（市）巡游出租汽车企业星级考评工作可参考本办法。

本办法由台州市交通运输局负责解释。

附件：台州市区巡游出租汽车企业星级考评评分标准

附件

台州市区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  55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0.5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、道路运输证、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0.5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0.5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0.5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.未严格执行的，每例扣0.5分，扣完为止。 |
| 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，每例扣0.5分，扣完为止。 |
| 培训教育 | 5分 | 驾驶员安全培训教育每月不少于1次，到会率达100%（含补学），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，扣完为止； |
| 2.每月培训教育到会率未达100%的，扣1分，扣完为止； |
| 3.无培训内容记录或无照片图像的，每次扣1分，扣完为止。 |
| 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。 | 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。 | 企业负责人或专职安全生产管理人员有未足额配备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。 | 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10分。 |
| 违章及投诉 | 5分 | 企业及驾驶员遵纪守法，配合管理部门调查、检查。 | 企业及驾驶员违反道路运输相关法律法规，被处罚的，每0.01次/车，扣0.1分，扣完为止；企业及驾驶员不配合执法人员调查处理的，每次扣0.5分，扣完为止。 |
| 5分 | 企业及驾驶员规范文明经营，投诉率持续下降。 | 企业及驾驶员被投诉，经查实但未被立案处罚的，每0.01次/车，扣0.1分，扣完为止。 |
| 服务质量  35分 | 服务质量测评 | 35分 | 单车服务质量测评，由市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；企业诚实守信，提供星级考评资料真实。 | 每聘用1名扣1分，扣完为止；星级考评资料造假的，扣4分。 |
| 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.拒绝参加活动的，扣4分； |
| 2.在活动中被点名通报的，每次扣1分，扣完为止；对通报的问题局部改正的，扣4分。 |
| 加分项目  10分 | 政府及部门表彰奖励 | 1分 | 企业当年度获得荣誉 | 获得县级表彰奖励的，加0.5分；获得市级及以上表彰奖励的，加1分；本项最高加1分。 |
| 绿色环保 | 8分 | 新能源车应用 | 企业新增、更新车辆新能源比例达到100%，加4分；企业全部车辆新能源比例达到100%的，加8分。本项最高加8分。 |
| 企业信用 | 1分 | 企业当期信用评价 | 在浙江省道路运输企业信用评价中企业信用等级评定为AA级，加1分。 |