附件6

金华市网络预约出租汽车车辆

服务质量信誉考核评分标准

| **分值** | **评分标准** |
| --- | --- |
| 网约车车辆有所列情形之一的，扣10分 | 车辆存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。 |
| 车辆营运证件及相关记录存在擅自涂改、伪造、变造的情况。 |
| 车辆存在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。 |
| 车辆存在营运途中无正当理由擅自中断服务的。 |
| 网约车驾车辆有所列情形之一的，扣5分 | 车辆未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的。 |
| 车辆未经乘客同意，故意绕道的。 |
| 车辆运营过程中存在未经乘客同意，强行搭乘其他乘客的。 |
| 车辆运营过程中存在未按规定随车携带有效消防器材的。 |
| 车辆运营过程中存在卫星定位装置、应急报警装置等车载设备不能正常使用而继续运营的。 |
| 车辆运营过程中存在不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。 |
| 车辆运营过程中存在实际提供服务车辆、驾驶员与线上提供服务车辆、驾驶员不一致的。 |
| 车辆运营过程中存在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。 |
| 网约车车辆有所列情形之一的，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。 |
| 车辆运营过程中存在驾驶员仪容仪表不整，不按规定使用文明用语的。 |
| 车辆营运过程中存在驾驶员向车外抛物、吐痰、在车内抽烟或其他行为举止不符合要求的情况。 |
| 车辆营运过程中存在驾驶员使用服务忌语的。 |
| 网约车车辆有所列情形之一的，扣1分 | 车辆营运过程中未按规定携带从业资格证件、网约车运输证，从事网约车经营活动的。 |
| 车辆营运过程中不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的。 |
| 网约车车辆聘用的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。 |
| 网约车车辆聘用的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。 |
| 网约车车辆聘用的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。 |