附件1

金华市巡游出租汽车企业服务质量

信誉考核评分标准

| **考核项目** | | **考核分值** | **评分标准** |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业管理280分 | 管理制度 | 10分 | 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小时值班制度、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）缺失的，缺一项扣5分；未落实制度的每例扣5分。 |
| 40分 | 建立执行定期回场检查车辆制度。对回场车辆的车况车貌进行检查整改，对车内外未经行业批准张贴的小广告、座套破损及污渍进行检查，车载智能终端设备是否能正常使用进行检查，对计价器、灭火器、安全带等是否按期检定、能否正常使用进行检查，回场时对驾驶员开展服务质量、安全知识等教育。要求回场检查制度向出租汽车管理处备案，有检查整改记录台账（台账登记时间、地点、车号、驾驶员、检查内容、教育内容、整改要求）。  无检查整改记录的扣10分；检查整改记录与实际不符的，每例扣5分；未对回场车辆进行检查或存在检查走形式、检查整改未到位等情况每例扣5分；没有按要求开展教育的，每例扣5分。 |
| 档案管理 | 20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。）、驾驶员服务质量信誉档案（驾驶员服务质量信誉档案要求一人一档，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、聘用合同、服务质量信誉考核记录等信息。）。  缺少一项档案扣10分；档案内容缺失或内容不准确的，每档扣10分； |
| 车辆与驾驶员台账（包括记录车辆车号、车型、上牌时间、保险、事故、违章等信息；准确记录当班驾驶员姓名、从业资格证号码、联系电话，并能确保根据台账的记载准确、迅速联系到当班驾驶员）记录信息不准确的，有遗漏、错误或未及时更正的，每例扣10分。 |
| 合同管理 | 10分 | 未按要求签订劳动合同或经营合同或未按要求使用规范合同文本、改变规定经营模式的，每例扣10分。 |
| 驾驶员权益保障 | 20分 | 不按规定收费、拖延归还押金、发生将本该由企业承担的费用转嫁给驾驶员等侵害驾驶员权益等行为的，每例扣10分。 |
| 信息化建设管理 | 20分 | 建立并执行车载智能终端设备的管理、维护及检查制度。  未建立相关制度的，扣20分；建立制度未严格执行的，扣10分。 |
| 60分 | 未按期车辆开展巡查的，扣5分；情况严重的，扣10分；数据接入连续7天以上异常的，每车次扣1分（已报修，缺货除外）；被第三方监管服务商通告且经2次催告，未完成整改的，每0.1次/车扣2分（已报修，缺货除外）。因未按规定安装卫星定位终端设备或未保持正常使用状态被行业管理部门处罚的，每次扣10分；车载智能视频监控设备正常使用，完好率每低于1%扣1分；扣完为止。 |
| 培训教育 | 40分 | 对聘用驾驶员在上岗前进行不少于4个学时的培训教育，培训内容应包括企业管理制度、行业管理制度等，有培训记录，有签到名单。每月召开一次司机例会，到会率不低于90%。每次例会不少于一个学时，开展出租汽车驾驶员从业资格继续教育（学习规章制度、分析企业服务质量、安全行车等情况），要求有例会计划、签到名单。  检查台账、培训文字记录或网络学习数据，抽查司机：  未按规定开展全员培训教育的，扣20分；未达80%的，扣10分；到会率未达90%的扣5分；例会无记录或无全程录像的扣5分；岗前培训未满4小时、岗前培训无全程录像的扣10分。司机服务质量考核计至0分，未按规定报名参加再教育仍在上岗从业的，每例扣3分； |
| 企业文化和硬件设施 | 10分 | 办公场所缺少必要的办公设备的，如电脑、传真等，扣10分；企业感观形象差,办公场所无醒目的企业名称和标志的扣10分；未配备会议室的扣10分；有会议室但不能满足驾驶员会议要求的扣5分；根据例会录像中实际使用的会议室评分。 |
| 5分 | 按照出租车辆数每30辆车配置1人的比例配备专职管理人员，且管理人员不少于1人。  检查劳动合同、工资清单、社保记录证明，不符合要求的扣5分。 |
| 15分 | 每月或季度按要求完成信息报送的，得5分；企业车辆全部使用统一座套的得10分；车辆数70%以上使用的（含50%）得5分；70%以下使用的得2分。 |
| 其 他 | 30分 | 公司对服务管理车辆根据合同要求落实管理、投诉、驾驶员培训教育等相关措施。不提供服务的，发现一起扣10分，无服务管理车辆的不扣分。 |
| 无从业资格人员驾驶出租车的，拒不执行行业管理部门整改要求或被行业管理部门通报批评的，推诿或拖延完成管理部门指定任务的。  发生一例扣10分。 |
|
|
| 安全运营200分 | 安全责任落实情况 | 50分 | 未落实安全生产管理制度的发现一例扣10分，其中未及时上报或瞒报交通事故、行业涉稳事件的扣20分；专项安全管理工作未开展的，每次扣10分；未完成行业管理部门要求的其它各项安全工作的，发现一例扣10分。 |
| 交通责任事故死亡率 | 50分 | 发生亡人有责交通事故的，死亡1人扣20分，不受总分限制； |
| 交通违法行为 | 100分 | 发生交通违法行为的。年度累计，每1次/车扣1分。 |
| 运营服务450分 | 严重经营违法行为 | 100分 | 发生拒载、故意绕道、甩客等严重经营违规行为（被行政处罚或驾驶员服务质量信誉考核扣分10分及以上）。年度累计，每0.01次/车扣3分。因参与商业贿赂被查处的、或车辆注册驾驶员被吊销从业资格证的，每发生一起再扣20分；车辆被吊销营运证的，每发生一起扣30分。 |
| 一般经营违法行为 | 80分 | 发生服务不规范等一般经营违规行为（驾驶员服务质量信誉考核单项扣分不到10分的违规行为)。年度累计，每0.1次/车扣6分。 |
| 配合违章及投诉处理 | 20分 | 投诉处理及违章处理人员在处理案件中对各企业失物查找、投诉及违章处理配合情况进行满意度评价，每条不满意评价意见扣5分。对经三次电话通知仍未按规定到达指定地点接受投诉或违章案件调查处理的企业，视为不配合违章（投诉）处理和监督检查，由各区行业管理部门的案件承办部门在保存电话录音并制作通知记录后，直接给予考核扣分，每次发生一例扣20分，本项扣分不受单项总分限制。 |
| 50分 | 转企业投诉件7日（自然日）内办结，超期件每发生一起扣5分；满意率未达96%，高于90%（含）的，扣10分；低于90%，扣20分；因企业处理质量问题，引起重复投诉或造成不良影响的，每发生一次扣5分；企业不处理投诉件的，每发生一例扣5分；对有责驾驶员未进行教育处理的，每例扣5分；无台账或不齐全的扣10分；泄露投诉人信息造成投诉人被骚扰的每例扣10分。 |
| 服务质量投诉率 | 150分 | 计算企业服务质量投诉率＝发生不满意服务质量的投诉件数（不含无效投诉，只计算投诉件数，不判断是否有责，GPS轨迹没有去过的、投诉车号不符的除外）/企业车辆数。按季度和年度对企业服务质量投诉率进行从低到高排名，季度、年度得分累计。  每季度企业服务质量投诉率考核分30分，季度企业服务质量投诉率排名第一位的得30分，每排后一位扣0.5分；年度企业服务质量投诉率考核分30分，年度企业服务质量投诉率排名第一位的得30分，每排后一位扣0.5分。车辆数计算基数包含企业自有车辆和服务管理车正常营运车辆。 |
| 服务评价 | 30分 | 由委托第三方对企业服务质量进行测评。根据测评结果综合评分。 |
| 媒体曝光 | 20分 | 因服务质量事件而被市级以上媒体曝光的，影响行业形象的。每例扣10分，情节恶劣的扣20分。 |
| 社会责任70分 | 维护行业稳定 | 30分 | 积极参加行业协会党委布置的工作任务和协会组织的各项活动，开展服务质量自查自纠，由协会及协会党委评分。 |
| 30分 | 对照重点监管车辆“黑名单”，全年未出现所属车辆和人员在列的企业得满分30分，发生一例少得分5分，同一车辆两次列入的扣15分，三次列入的扣30分。本项计分由领导小组办公室出具考核评分结果。 |
| 10分 | 企业擅自暂停、终止经营此项不得分；车辆未按指定地点停放的视情况扣分；情节严重的，降级或直接评定B级。 |
| 加分项目100分 | 政府及部门表彰奖励 | 10分 | 获得省、部级以上荣誉称号的加10分；地、市级荣誉称号的加5分；县、区级荣誉称号的加2分。 |
| 社会公益 | 10分 | 组织具有较大(15人或10辆车以上)社会影响公益活动（例如参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等）的加5分（考核年度内限加2次）； |
| 新能源使用 | 40分 | 积极推广应用新能源汽车，落实蓝天保卫战工作措施，每车次加2分，此项不受总分限制，总高100分。 |
| 行业先进事迹宣传 | 10分 | 通过区县级以上新闻媒体，宣传本企业或驾驶员优秀事迹的，弘扬行业文明的。年度统计，每报道一次得1分，（同一事件计一次,电台报道不超过5篇）。 |
| 应急服务保障 | 30分 | 组建应急服务保障车队，积极参与应急保障服务（含春运火车站夜间旅客疏散）  按车次给予加分，以具体核算为准。 |