《金华市出租汽车服务质量信誉考核办法

（征求意见稿）》

第一章 总则

第一条 为规范出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业信用体系，提升出租汽车服务水平，根据《浙江省道路运输条例》、交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》、《金华市区巡游出租汽车服务质量监督（电子）记分办法》、《金华市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》、《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》和《金华市人民政府办公室关于深化改革推进金华市区出租汽车行业健康发展的实施意见》等相关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 出租汽车服务质量信誉考核，包括对出租汽车企业（含巡游出租汽车企业和网络预约出租汽车经营者）、出租汽车车辆（含巡游出租汽车车辆和网络预约出租汽车车辆）、驾驶员（含巡游出租汽车驾驶员和网络预约出租汽车驾驶员）的服务质量信誉考核。

第三条 出租汽车服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 市交通运输主管部门具体负责本市行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作，并可以委托第三方机构协助开展相关考核工作。

县（市、区）级出租汽车行政主管部门（以下称出租汽车行政主管部门）具体实施本行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。

第二章 服务质量信誉考核等级

第五条 出租汽车企业服务质量信誉考核等级分为AAAAA级、AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级，出租汽车车辆服务质量信誉考核等级分为AAA级、AA级、A级和B级，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级分为AAA级、AA级、A级和B级，其中B级为不合格。

第六条 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：档案管理、合同管理等管理制度，驾驶员权益保障、信息化建设管理、驾驶员聘用及培训教育等情况。

（二）安全运营指标：安全责任落实、交通责任事故死亡率、交通违法行为等情况。

（三）运营服务指标：运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、服务评价、媒体曝光、配合违章及投诉处理、服务质量投诉率等情况。

（四）社会责任指标：维护行业稳定情况。

（五）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用、行业先进事迹、应急服务保障等情况。

第七条 网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：线下服务能力、驾驶员权益保障、信息报备、车辆安装卫星定位装置等情况。

（二）信息数据指标：数据接入、数据查阅等情况。

（三）安全运营指标：安全责任落实、交通责任事故死亡率、交通违法行为等情况。

（四）运营服务指标：运营违规行为、车辆及驾驶员资质、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况。

（五）社会责任指标：维护行业稳定情况。

（六）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用、行业先进事迹、应急服务保障等情况。

第八条 出租汽车企业服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的计分制，另外加分分值为100分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。

第九条 出租汽车企业服务质量信誉等级按照以下标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分为100分），且其出租汽车车辆、驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAAAA级。

（二）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分80～99分），且其出租汽车车辆、驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAAA级。

（三）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分在79分及以下），且其出租汽车车辆、驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAA级。

（四）考核周期内综合得分在700分至849分之间的，或者综合得分在850分以上，但其出租汽车车辆、驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级以上的比例低于85%的，为AA级。

（五）考核周期内综合得分在600分至699分之间的，为A级。

（六）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为B级：

1.综合得分在600分以下的。

2.出租汽车驾驶员有10%以上服务质量信誉考核等级为B级的。

3.出租汽车车辆有20%以上服务质量信誉考核等级为B级的。

4.发生一次死亡3人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的。

5.发生一次重特大恶性服务质量事件的。

6.违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序，损害社会公共利益等群体性事件的。

7.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。

8.不参加服务质量信誉考核工作的。

出租汽车企业在考核周期内经营少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。

第十条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核内容包括：

（一）遵守法规：遵守相关法律、法规、规章等情况。

（二）安全生产：参加教育培训和发生交通责任事故等情况。

（三）经营行为：发生交通违法行为、经营违法行为等情况。

（四）运营服务：文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉等情况。

第十一条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为20分的计分制，另外加分分值为10分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。取得从业资格证件但在考核周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

违反服务质量信誉考核指标的，一次扣分分值分别为：1分、3分、5分、10分、20分五种。扣至0分为止。

出租汽车驾驶员服务质量信誉考核加分累计不得超过10分。

第十二条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级按照以下标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分为20分及以上的，考核等级为AAA级。

（二）考核周期内综合得分为11～19分的，考核等级为AA级。

（三）考核周期内综合得分为4～10分的，考核等级为A级。

（四）考核周期内综合得分为0-3分的，考核等级为B级。

出租汽车驾驶员在考核周期内注册在岗时间少于６个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。

第十三条 出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、参与应急服务保障等先进事迹的，给予相应加分奖励。

第十四条 出租汽车车辆服务质量信誉考核即以单台车作为考核目标，将考核年度内驾驶该车的驾驶员因经营服务不规范或违法经营导致的诚信考核扣分和因见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、参与应急服务保障等先进事迹的加分项综合累计到该车上，作为该车质量信誉考核分值。

(一)出租汽车车辆在一个考核周期内没有被扣分的，为AAA级；

(二)出租汽车车辆在一个考核周期内累计扣分达1-20分的，为AA级；

(三)出租汽车车辆在一个考核周期内累计扣分达21-39分的，为A级；

(四)出租汽车车辆在一个考核周期内累计扣分达40分及以上的，为B级。

第三章 企业服务质量信誉考核

第十五条 出租汽车企业服务质量信誉考核工作应每年进行一次，并在考核周期次年的3月31日前完成。

第十六条 出租汽车企业应在考核周期次年的2月底前，向出租汽车行政主管部门申请服务质量信誉考核，并如实填报出租汽车企业服务质量信誉档案等材料。巡游出租汽车企业服务质量信誉档案应当包括《金华市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》（见附件1）所列各项内容，网络预约出租汽车企业服务质量信誉档案应当包括《金华市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》（见附件2）所列各项内容。

第十七条 出租汽车行政主管部门应当对出租汽车企业填报的材料进行核实。发现有不一致的，应当组织核查，要求出租汽车企业进行说明。

第十八条 出租汽车行政主管部门应当根据《金华市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》（见附件1）和《金华市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》（见附件2）组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

出租汽车行政主管部门应当通过交通系统网站或其他方式对初评结果进行为期10日的公示。对公示结果有异议的，可在公示期内向出租汽车行政主管部门申诉或者举报。出租汽车行政主管部门应当为举报人保密。

第十九条 出租汽车行政主管部门应当在公示结束后，对申诉和举报情况进行调查核实，根据各项指标的考核结果对出租汽车企业的服务质量信誉等级进行评定并逐级上报。

出租汽车企业服务质量信誉考核等级为AA级及以下的，由市交通运输主管部门核定，并报浙江省交通运输管理部门备案；考核等级为AAA级以上的，由浙江省交通运输管理部门按照交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》核定、公布等级。

第二十条 出租汽车行政主管部门、出租汽车企业应当分别建立出租汽车企业服务质量信誉档案，并加强对服务质量信誉档案的管理，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

第四章 驾驶员服务质量信誉考核

第二十一条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

第二十二条 出租汽车行政主管部门应当按照《金华市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（见附件3）和《金华市网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（见附件4）对出租汽车驾驶员计分，根据出租汽车驾驶员考核周期内综合得分情况评定服务质量信誉考核等级，并提供查询服务。

第二十三条 出租汽车驾驶员一个考核周期届满，经评定服务质量信誉考核等级后，该考核周期内的扣分与加分予以清除，不转入下一个考核周期。

第二十四条 出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至0分的，应当在计至0分之日起15个工作日内，到从业资格管理档案所在地有培训资格的机构，接受不少于18个学时的出租汽车法规、职业道德和安全生产等培训，并凭培训证明到出租汽车行政主管部门办理清除计分手续。

出租汽车行政主管部门应当审核并收存培训证明，在驾驶员从业资格证件上标注培训起止时间，并录入出租汽车驾驶员数据库，清除培训前的扣分和加分。在当年服务质量信誉考核周期内，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为B级。

第二十五条 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向出租汽车行政主管部门进行申诉或举报。经核实申诉或举报情况属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核等级信息予以变更。

第二十六条 出租汽车行政主管部门、出租汽车企业应当分别建立出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。出租汽车驾驶员服务质量信誉档案应当包括以下内容：

（一）基本情况，包括出租汽车驾驶员的姓名、性别、身份证号、住址、联系电话、服务单位、初领驾驶证日期、准驾车型、从业资格证号以及从业资格证件领取、注册和变更记录、培训教育等情况。

（二）遵守法规情况，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况。

（三）安全生产情况，包括交通责任事故的时间、地点、死伤人数、经济损失、交通事故责任认定和处理等情况。

（四）运营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况。

第五章 出租汽车车辆服务质量信誉考核

第二十七条 出租汽车行政主管部门应当按照《金华市巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核评分标准》（见附件5）和《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》（见附件6）对出租汽车车辆计分。出租汽车车辆服务质量信誉考核计分周期为12个月，从每年的1月1日至12月31日。考核每12个月进行一次，并于考核年度周期结束后次年的3月31日前完成。

第六章 奖惩措施

第二十八条 市交通运输主管部门应当建立完善出租汽车服务质量信誉公共信息平台，并通过交通系统网站或其他方式及时公布出租汽车企业、驾驶员、巡游出租车辆服务质量信誉考核计分记录及考核结果等信息，方便社会各界查询。

第二十九条 出租汽车行政主管部门应当加强出租汽车市场监管，充分利用12328、12345等热线电话等多种途径，建立出租汽车企业、驾驶员、车辆服务质量信誉信息收集制度。

出租汽车行政主管部门应当通过信息系统及时记录和更新巡游出租汽车企业、网络预约出租汽车经营者、出租汽车驾驶员、出租汽车车辆服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。

第三十条 出租汽车企业服务质量信誉评定结果，作为巡游出租汽车企业获得巡游出租汽车经营权的重要依据，具体办法另行制定。

考核不合格的，应按照出租汽车行政主管部门的要求限期改正，整改期限为一个考核周期（情节特别严重的除外）；逾期不改正的，由出租汽车行政主管部门吊销经营许可证。

有下列情形之一的，市交通运输主管部门视不同情形，对其已评定考核等级降级处理，并报上级交通运输管理部门备案：

（一）发生一次死亡3人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的。

（二）发生一次重特大恶性服务质量事件的。

（三）组织或引发影响社会公共秩序，损害社会公共利益等群体性事件的。

第三十一条 出租汽车行政主管部门应当建立不良记录驾驶员名单数据库，为出租汽车企业提供查询服务，并督促经营者加强对不良记录驾驶员教育和管理。出租汽车驾驶员有下列情形之一的，出租汽车行政主管部门应当将其列入不良记录名单：

（一）在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为0分，且未按照规定参加培训的。

（二）连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为B级的。

（三）在一个考核周期内服务质量信誉考核综合得分为0分累计有两次以上的。

（四）无正当理由超过规定时间，未签注服务质量信誉考核等级的。

（五）发生其它严重违法行为或服务质量事件的。

第三十二条 巡游出租车辆在经营权使用期内有下列情形之一的，其经营权到期后，收回该车经营权，不再续营：

（一）巡游车单车在一个考核周期内累计扣分达60分；

（二）连续2个服务质量信誉考核周期为B级；

（三）有3个服务质量信誉考核周期为B级的；

（四）参与被政府管理部门认定的恶性事件、有严重违法违规行为，并造成较大社会影响。

第三十三条 出租汽车行政主管部门可对服务质量信誉考核等级AA级以上的出租汽车企业颁发证书，视情颁发标牌。

第三十四条 出租汽车行政主管部门负责在服务监督卡信息中标注出租汽车驾驶员、巡游出租车辆服务质量信誉考核等级。网约车平台根据网约车车辆、驾驶员服务质量信誉考核等级在移动互联网应用程序客户端上标注对应星级，引导公众使用星级车辆和星级驾驶员。

鼓励出租汽车企业及行业协会对服务质量信誉考核等级为AAA级及有较高奖励分值的出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

第三十五条 出租汽车企业应当加强对服务质量信誉考核等级为B级的出租汽车驾驶员的教育和管理。

第七章 附则

第三十六条 本办法下列用语的含义是指：

（一）出租汽车驾驶员，是指取得出租汽车从业资格并在考核周期内从事出租汽车服务的驾驶人员。

（二）出租汽车企业服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对出租汽车企业的企业管理、安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

（三）出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对驾驶员在出租汽车服务中遵纪守法、安全生产、经营行为和运营服务等方面的综合评价。

（四）出租汽车车辆服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对单台出租汽车车辆在出租汽车服务中遵纪守法、安全生产、经营行为和运营服务等方面的综合评价。

（五）重特大恶性服务质量事件，是指由于出租汽车企业或其出租汽车驾驶员的原因，造成严重人身伤害或重大财产损失，或造成恶劣社会影响的服务质量事件。

第三十七条 鼓励行业协会等第三方机构参与出租汽车服务质量信誉考核工作。

第三十八条 本办法施行中的具体问题，由市交通运输主管部门负责解释。

第三十九条 市、县（市）出租汽车行政主管部门可结合行业管理和实际需要，每年对服务质量信誉考核评分标准进行调整。

第四十条 本办法自XXX年XX月XX日起实施，原《金华市区巡游出租汽车服务质量监督（电子）记分办法》同时废止。