

附件 1

巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准
企业管理 (100 分)	管理制度	20	不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的,未按规定配备相应管理人员的,每缺一项扣 10 分,扣完为止。
	驾驶员权益保障	20	不按规定与驾驶员签订劳动合同或经营合同的,按比例扣分,扣完为止。
	信息化管理	20	未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置的,按比例扣分,扣完为止。
	服务质量信誉档案	20	服务质量信誉档案不健全的,每缺一项扣 10 分,扣完为止。
	驾驶员聘用	10	聘用已取得从业资格证,但未按规定办理注册手续的驾驶员,按比例扣分,扣完为止。
	培训教育	10	不按规定组织职工参加教育培训,按比例扣分,扣完为止。
安全运营 (200 分)	安全责任落实	20	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分;未按期完成安全隐患整改书内容,一次扣 10 分,扣完为止。
	交通事故责任死亡率	90	发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的,每增加 0.0001 人/车扣 3 分,扣完为止。
	交通违法行为	90	发生交通违法行为的,每增加 0.1 次/车扣 3 分,扣完为止。
运营服务 (600 分)	运营违规行为	250	发生拒载、故意绕道、甩客等经营违规行为,每增加 0.01 次/车扣 3 分,扣完为止。

考核项目		考核分数	评分标准
运营服务 (600 分)	车容车貌	60	根据查处车容车貌不符合要求的记录,每增加 0.1 次/车扣 5 分,扣完为止。
	驾驶员仪容和 行为举止	40	根据查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录,每增加 0.1 次/车扣 5 分,扣完为止。
	服务评价	200	根据乘客有效投诉率,每增加 0.01 次/车扣 2 分;乘客投诉后 24 小时内未回复,或乘客投诉后未按规定及时处理的,每次扣 10 分,扣完为止。
	媒体曝光	50	因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的,每次扣 10 分,扣完为止。
社会责任 (100 分)	维护行业稳定	100	企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的,每次扣 50 分,扣完为止;情节严重的,一次扣 100 分。
加分项目 (100 分)	政府及部门表彰奖励	40	企业获得省、部级及以上荣誉称号的,加 40 分;获得市级荣誉称号的,加 20 分;获得县级荣誉称号的,加 10 分;企业所属车队、驾驶员获得市级以上荣誉称号的每次加 10 分,加到 40 分为止。
	社会公益	40	企业按规定完成政府指令性任务,或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动,每参加一次加 10 分,加到 40 分为止。
	新能源车辆使用	20	使用新能源汽车的,每 20 辆加 5 分,加到 20 分为止。

附件 2

网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核 评分标准

考核项目		考核分数	评分标准
企业管理 (100 分)	线下服务能力	30	营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全,或者不按规定配备相应管理人员的,酌情扣分,扣完为止。
	驾驶员权益保障	30	不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的,按比例扣分,扣完为止。
	信息报备	30	未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地出租汽车行政主管部门报备的,酌情扣分,扣完为止。
	车辆安装卫星定位装置	10	接入车辆未按照规定安装和使用卫星定位装置的,按比例扣分,扣完为止。
信息数据 (200 分)	数据接入	180	根据与部级网约车监管信息交互平台数据传输质量,由部级平台统一测评,酌情扣分,扣完为止。
	数据查阅	20	不配合出租汽车行政主管部门依法调取查阅相关数据信息的,每次扣 10 分,扣完为止。
安全运营 (200 分)	安全责任落实	20	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分;未按期完成安全隐患整改书内容,一次扣 10 分,扣完为止。
	交通事故责任死亡率	90	运营期间发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的,每增加 0.0001 人/车扣 3 分,扣完为止。
	交通违法行为	90	运营期间发生交通违法行为的,每增加 0.1 次/车扣 3 分,扣完为止。
运营服务 (400 分)	运营违规行为	120	发生故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客、起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动,不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的,每增加 0.01 次/车扣 3 分;发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的,告知网约车平台公司后拒不改正的,每增加 0.01 次/车扣 3 分,扣完为止。

考核项目		考核分数	评分标准
运营服务 (400 分)	车辆及驾驶员资质	120	提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的,每次扣 2 分,扣完为止。
	服务评价	90	根据乘客有效投诉率,每增加 0.01 次/车扣 2 分;乘客投诉后未按规定及时处理的,每次扣 5 分,扣完为止。
	信息公开	20	在提供网约车服务时,未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果,以及车辆牌照等信息的,每次扣 2 分,扣完为止;未公布确定符合国家有关规定的计程计价方式,未明确服务项目和质量承诺,未实行明码标价的,酌情扣分,扣完为止。
	媒体曝光	50	因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的,每次扣 10 分,扣完为止。
社会责任 (100 分)	维护行业稳定	100	企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的,每次扣 50 分,扣完为止;情节严重的,一次扣 100 分。
加分项目 (100 分)	政府及部门表彰奖励	20	企业获得省、部级及以上荣誉称号的,加 20 分;获得市级荣誉称号的,加 10 分,加到 20 分为止。
	社会公益	60	企业按规定完成政府指令性任务,或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动,每参加一次加 10 分,加到 60 分为止。
	新能源车辆使用	20	使用新能源汽车运营的,每 10 辆加 1 分,加到 20 分为止。

附件 3

巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

分值	评分标准
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣 20 分	在出租汽车经营活动中,发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。
	驾驶未取得巡游车运输证的车辆,擅自从事巡游车经营活动的。
	转借、出租从业资格证的。
	将出租汽车交给无从业资格证件的人员驾驶,并从事出租汽车经营活动的。
	私自改装、调整计价器造成计费失准的。
	拒绝接受依法检查,或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	违反法律法规,参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
	伪造、骗取、转借巡游车专用设施、标志或者为前述行为提供条件的。
	本次考核过程中或者上一次考核等级签注后,发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况,且情节严重的。
	倒卖出租汽车专用发票的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣 10 分	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
	在出租汽车经营活动中,发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。
	擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。
	无正当理由拒载或接受预约服务而未前往载客的。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
	不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。

分值	评分标准
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣5分	未经乘客同意,故意绕道的。
	未经乘客同意,强行搭载其他乘客的。
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	计程计价设备、待租标志灯、卫星定位设备等车载运营设备不能正常使用而继续运营的。
	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。
	在营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客的。
	将出租汽车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶,并从事出租汽车经营活动的。
	不按规定提供出租汽车发票或提供的发票与本车不符的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣3分	驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游出租汽车经营标志标识(标志灯、企业标识、价格标签和监督电话号码等)的车辆,从事巡游出租汽车经营活动的。
	不按规定接受乘客刷卡或通过其他非现金方式结算车费的。
	车容车貌不整洁的。
	不按规定着装,仪容仪表不整的。
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
	使用服务忌语的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣1分	未按规定携带出租汽车从业资格证件,从事出租汽车经营活动的。
	未按规定放置出租汽车服务监督卡等标志,从事出租汽车经营活动的。
	不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的。
巡游车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。
巡游车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。
巡游车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。

附件 4

网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核 评分标准

分值	评分标准
网约车驾驶员有所 列情形之一的,扣 20 分	在网约车经营活动中,发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。
	驾驶未取得网约车运输证车辆、或以私人小客车合乘名义擅自从事网约车经营活动的。
	转借、出租从业资格证的。
	将网约车交给无从业资格证件的人员驾驶,并从事网约车经营活动的。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
	故意泄露乘客信息或以其他方式侵犯乘客隐私的。
	对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的。
	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
	拒绝接受依法检查,或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	违反法律法规,参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。
网约车驾驶员有所 列情形之一的,扣 10 分	本次考核过程中或者上一次考核等级签注后,发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况,且情节严重的。
	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。
	擅自涂改、伪造、变造从业资格证件上相关记录的。
	将网约车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶,并从事网约车经营活动的。
	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。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
	不积极配合处理乘客举报、投诉或者其他纠纷的。

分值	评分标准
网约车驾驶员有所列情形之一的,扣 5 分	不按规定参加继续教育的。
	未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的。
	未经乘客同意,故意绕道的。
	未经乘客同意,强行搭乘其他乘客的。
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	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。
	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。
	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。
	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。
网约车驾驶员有所列情形之一的,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。
	仪容仪表不整,不按规定使用文明用语的。
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
网约车驾驶员有所列情形之一的,扣 1 分	使用服务忌语的。
	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。
网约车驾驶员有所列情形之一的,扣 1 分	不按乘客意愿使用音响和空调等设施的。
	有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。
网约车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。