附近2

常德市城区巡游出租汽车

驾驶员服务质量信誉考核办法

**第一章 总则**

第一条 为加强巡游出租汽车驾驶员管理，建立完善巡游出租汽车从业人员信用体系，提升巡游出租汽车服务水平，根据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2016年第63号）和《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运发〔2018〕58号）等有关规定，制定本办法。

第二条 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对驾驶员在巡游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。

巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第三条 市交通运输局负责实施市城区巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作。

市辖区以外的各区县（市）交通运输局或出租汽车行政主管部门负责具体实施本行政区域内的巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作。

**第二章 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分**

第四条 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。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级按照下列标准进行评定：

（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。

第八条 出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的，出租汽车行政主管部门应给予相应加分奖励。

**第三章 驾驶员服务质量信誉考核**

第九条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

出租汽车驾驶员应当在服务质量信誉考核周期届满后30日内，持本人的从业资格证件到当地出租汽车行政主管部门签注服务质量信誉考核等级。出租汽车行政主管部门应创造条件，逐步实现网上签注。

第十条 出租汽车行政主管部门应当按照《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（见附件）计分，分数发生变化的，应及时告知驾驶员；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。

第十一条 出租汽车驾驶员一个考核周期届满，经签注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。

第十二条 出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至3分及以下的，应当在计至3分及以下之日起15日内，按有关规定接受培训，并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将有关信息录入出租汽车驾驶员数据库，清除培训前的扣分和加分。在本次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。

第十三条 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者举报。经调查核实申诉和举报属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

第十四条 出租汽车行政主管部门、出租汽车企业应当按照相关规定，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下列内容：

（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）经营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况。

第十五条 出租汽车行政主管部门应加强巡游出租汽车市场监管，充分利用智能监管平台、投诉举报电话、日常监督检查和第三方评测等方式和途径收集巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息。

鼓励行业协会等第三方机构参与巡游出租汽车驾驶员质量信誉考核工作。

第四章 奖惩措施

第十六条 出租汽车行政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，并通过本部门网站或其他方式及时公布巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核结果以及下一次签注驾驶员服务质量信誉考核时间等信息，方便社会各界查询。

第十七条 出租汽车行政主管部门应当在巡游车服务监督卡上或通过车载智能终端或电子监督卡等形式标示巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级。

出租汽车行政主管部门应当或鼓励出租汽车企业以及相关社团组织对服务质量信誉考核等级为AAA级的巡游出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

出租汽车行政主管部门应当引导出租汽车企业优先聘用服务质量信誉考核等级高的巡游出租汽车驾驶员，鼓励将巡游出租汽车驾驶员信誉考核等级与其薪资待遇、晋升、培训、辞退挂钩。

第十八条 巡游出租汽车经营者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。

第十九条 巡游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驾驶员名单：

（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）在一个考核周期内累计综合得分有两次以上被计至3分及以下的；

（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）发生其他严重违法行为或服务质量事故的。

被列入不良记录驾驶员名单的，自列入之日起3年内不得在本行政区域内上岗从事巡游出租汽车营运活动；出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为的，5年内不得在本行政区域内上岗从事巡游出租汽车营运活动。重新上岗前须按规定参加继续教育。

第二十条 巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由发证机关注销（撤销）从业资格证。

（一）持证人达到法定退休年龄的；

（二）驾驶证被注销或者被吊销的；

（三）因身体健康等原因不宜继续从事出租汽车客运服务的；

（四）有交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，有吸毒记录，有饮酒后驾驶记录，有暴力犯罪记录，驾驶证最近连续3个记分周期内记满12分记录。

第五章 附则

第二十一条 本《办法》自2019年1月1日起施行。

附件：《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》

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以上责任的。 |
| 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。 |
| 拾到乘客遗留物品拒不上交的。 |
| 巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣10分 | 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。 |
| 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）私自的车辆，从事巡游出租汽车经营活动的；私自张贴、显示未经批准的广告、标语的。 |
| 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、嚼槟榔，进食有异味食物的。 |
| 使用服务忌语的；载客期间使用电台通话，或在电台通话中使用不文明语言。  |
| 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。 |