附件1

常德市城区巡游出租汽车

单车服务质量信誉考核办法

**第一章 总则**

第一条 为规范巡游出租汽车经营行为，建立完善巡游出租汽车行业信用体系，提升巡游出租汽车服务水平，根据《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2016年第64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 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核是指对巡游出租汽车在车辆经营权期限内安全运营、经营服务、社会责任以及车辆状况等等方面的综合评价。

巡游出租汽车单车服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第三条 市交通运输局负责实施市城区巡游出租汽车单车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单车服务质量信誉考核工作。

**第二章 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核**

第四条 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核内容包括：

（一）遵守法规：经营者及聘请的驾驶员遵守相关法律、法规、规章等情况；

（二）安全生产：发生交通责任事故等情况；

（三）经营行为：经营者及聘请的驾驶员发生交通违法行为、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。

第五条 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核周期为巡游出租汽车车辆经营权授予周期，从巡游出租汽车车辆经营权授予之日起计算。考核基准分值为100分，实行累计扣分制。

违反服务质量信誉考核指标的，一次扣分分值为3分、5分、10分、20分、50分。

经营者或聘请的驾驶员有拾金不昧、见义勇为、救死扶伤、助人为乐、积极参与公益活动等先进事迹且获得主流新闻媒体表扬和政府部门表彰的，可给予加分奖励。

第六条 巡游出租汽车出现下列情形之一的，单车服务质量信誉考核认定为不合格：

（一）考核分值低于60分的；

（二）在出租汽车经营活动中，发生造成3人（含）以上死亡交通事故且负同等以上责任的；

（三）因经营者或驾驶员的原因，发生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重特大恶性服务质量事件的；

（四）经营者或其聘请的驾驶员牵头组织、煽动损害公众利益的停运事件及违规带车上访引发重大信访事件的；

（五）经营者或其聘请的驾驶员酒后、毒后、醉酒驾驶出租汽车或以危险驾驶方式危害公共安全的。

第七条 出租汽车行政主管部门应当按照《巡游出租汽车单车服务质量信誉考核评分标准》（见附件1）计分，分数发生变化的，应及时告知车辆经营权持有人，并提供查询服务。

第八条 对巡游出租汽车单车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，应对巡游出租汽车单车服务质量信誉考核信息予以更正。

第九条 出租汽车行政主管部门应当按照相关规定，建立巡游出租汽车单车服务质量信誉档案。巡游出租汽车单车服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）基本情况，巡游出租汽车车辆经营权持有人名称（姓名）、工商登记信息（身份信息）、联系电话、注册驾驶员相关信息和变更记录、培训教育等情况；

（二）遵守法规情况，包括查处巡游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。

单车质量信誉考核档案保存时间不得低于10年。

第十条 出租汽车行业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单车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单车质量信誉考核工作。

**第三章 奖惩措施**

第十一条 巡游出租汽车单车服务质量考核结果作为车辆经营权延续、终止和收回的重要依据，并按以下规定执行：

（一）巡游出租汽车车辆经营权授予期限届满，单车考核分值80分（含）以上的，新一轮车辆经营权配置时，该车辆经营权继续授予原经营者。

（二）巡游出租汽车车辆经营权授予期限届满，单车考核分值60—79分的，新一轮车辆经营权配置时，该车辆经营权属于企业的，结合企业服务质量信誉考核结果，在符合法定条件情况下，优先授予原企业；该车辆经营权属于个人的，经营者按规定参加继续教育培训后，授予原经营者。

（三）巡游出租汽车车辆经营权授予期限内单车考核分值被认定为不合格的。该车辆随即退出市场，车辆经营权由出租汽车行政主管部门无条件收回。

第十二条 出租汽车行政主管部门应当利用部门网站、“信用交通”网站和其他方式定期公布单车服务质量信誉考核结果，建立查询系统和与其他部门的信息共享机制。

第四章 附则

第十三条 本《办法》自2019年1月1日起施行。

附件：《巡游出租汽车单车服务质量信誉考核评分标准》

**巡游出租汽车单车服务质量考核评分标准**

|  |  |
| --- | --- |
| 分值 | 评分标准 |
| 出租汽车所列情形之一的，扣50分 | 1、擅自转让巡游出租汽车车辆经营权的。 |
| 2、在出租汽车经营活动中，发生造成3人以上（含）死亡交通事故且负同等以上责任的。 |
| 3、牵头组织、煽动损害公众利益的停运事件及车辆违规上访引发重大信访事件的。 |
| 4、酒后、毒后、醉酒驾驶出租汽车或以危险驾驶方式危害公众安全的。 |
| 5、因经营者或驾驶员的原因，发生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重特大恶性服务质量事件的。 |
| 出租汽车所列情形之一的，每次扣20分 | 1、伪造、涂改、转借出租汽车营运证件、驾驶员从业资格证件（含服务监督卡）的。 |
| 2、在出租汽车经营活动中，发生造成3人以下死亡交通事故且负同等以上责任的。 |
| 3、出租汽车更新时,未完善手续的车辆擅自从事出租汽车经营活动的。 |
| 4、无从业资格证件（含服务监督卡）的人员驾驶出租汽车从事出租汽车经营活动的。 |
| 5、私自改装、调整计价器造成计费失准的。 |
| 6、拒绝接受执法人员依法检查及处理，态度恶劣不服从管理的。 |
| 7、参与损害社会公众利益等停运事件及车辆违规上访引发重大信访事件发生的。 |
| 8、故意破坏、屏蔽卫星定位及出租汽车智能化管理系统的。 |
| 9、擅自改装车辆或相关设施设备的。 |
| 10、在机场、火车站、汽车站、码头等旅客集散地，处于停运状态择客变相拒载的。 |
| 11、因服务质量低劣而被当地及以上媒体曝光并经查证属实的。 |
| 出租汽车所列情形之一的，每次扣10分 | 1、对待乘客态度粗暴或言行不检点的。 |
| 2、处于空车状态的车辆以交接班、加气、塞车、不顺路、路程太远等不正当理由拒载的。 |
| 3、运营途中无正当理由故意绕道、擅自中断服务或拼客的。 |
| 4、不积极配合处理乘客投诉，态度恶劣的。 |
| 5、不按规定使用计价器，议价，不按计价器显示金额收费的。 |
| 出租汽车有所列情形之一的，每次扣5分 | 1、接受预约服务而未前往载客的。 |
| 2、计价器、待租标志灯、卫星定位系统、智能化终端机具等车载运营设备不能正常使用而继续运营的。 |
| 3、不出具当程车票的。 |
| 4、在公示的营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客及不服从现场管理、调度的。 |
| 5、运营过程中接打电话及利用其它通讯工具聊天的。 |
| 6、驾驶员未按规定携带出租汽车从业资格及车辆运营证件从事出租汽车经营活动的。 |
| 出租汽车有所列情形之一的，每次扣3分 | 1、未按照规定安装、设置、喷涂、张贴出租汽车经营标志标识（标志灯、经营者标识、价格标签和服务及监督电话号码、禁烟标志、公益广告等）的车辆从事出租汽车经营活动的。 |
| 2、运营时在车内吸烟、嚼槟榔或进食有异味食物的。 |
| 3、向车外抛物、吐痰的。 |
| 4、不按规定着装、仪表不整的。 |
| 5、出租汽车经营时车容车貌不整洁的:  车内脏乱有异味的；  座套不清洁或不及时换洗的；  车内有果皮、槟榔、纸屑、灰尘等的；  车顶墙布破损油污，脚垫及地板胶不干净、不完好的；  仪表台放置与运营无关的坠饰物，抹布、茶杯等物品摆放无序的；  后窗台乱堆放物品及后备厢脏乱差、不整洁、照明灯无效、开启装置不完好及有其他影响后备厢内部整洁的；  车辆未及时清洗的；  车身有严重凹陷（超过10平方厘米）的；  车身锈斑、脱漆（超过10平方厘米）的；  车辆待喷漆上路运营的；  车辆保险杠、车窗玻璃、灯罩有脱落、错位、破损的；  车窗玻璃开启不自如，贴有色太阳膜的；  轮毂盖不齐全完好整洁及有其他影响车身整洁现象；  擅自张贴未经行业主管部门批准的广告、标语的； |
| 6、服务监督卡液晶显示屏不能正常使用或不开启时营运的。 |
| 7、不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的。 |
| 8、不使用文明用语及乘客上车未主动问好的。 |
| 加分项目 | 1、驾驶员拾金不昧、见义勇为、救死扶伤、助人为乐等先进事迹,受到市级主流新闻媒体表扬的，奖励5分；受到省级主流新闻媒体表扬的，奖励10分；受到国家级主流新闻媒体表扬的，奖励20分。 |
| 2、有积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动行为的奖励3分。 |