**淄博市出租汽车服务质量信誉考核**

**实施细则**

（征求意见稿）

第一章 总 则

  **第一条** 为加强淄博市出租汽车行业诚信体系建设，根据《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》（国办发〔2016〕58号）、《交通运输部关于印发出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）的通知》（交运发〔2018〕58号）、《山东省交通运输厅关于加强出租汽车服务质量信誉考核工作的通知》（鲁交城市函〔2020〕53号）等法规和相关文件的规定，结合我市实际,制定本实施细则。

 **第二条** 本实施细则适用于本市出租汽车企业(含巡游出租汽车企业和网络预约出租汽车经营者)、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负责组织我市行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。各区县交通运输主管部门负责具体实施本辖区内出租汽车服务质量信誉考核工作。

 第二章 出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分

  **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。

**第六条** 巡游出租汽车企业服务质量考核指标包括：

 （一）企业管理指标：管理制度、驾驶员权益保障、信息化管理、服务质量信誉档案、驾驶员聘用、培训教育管理制度等情况；

 （二）安全运营指标：安全责任落实、交通责任事故伤人率、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、服务评价、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况；

 （四）社会责任指标：维护行业稳定、节能减排与环保等情况；

 （五）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。

 第七条 网络预约出租汽车经营者(简称网约车平台公司)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:由区县交通运输主管部门登录市出租汽车综合信息服务平台查询数据指标测评结果;

(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，另外加分分值最高为100分（具体评分项目和标准见附件1：淄博市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准、附件2：淄博市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准）。考核周期为每年的1月1日至12月31日。已取得《网络预约出租汽车经营许可证》，但未开展网约车经营业务的，不参加服务质量信誉考核。

**第九条**  出租汽车企业服务质量信誉等级按照下列标准进行评定：

 （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700~849分的，或者综合得分在850分以上，但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例低于85%的，为AA级;

 （五）考核周期内综合得分在 600 ~699 分的，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．发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等或主要责任的；

 4．发生一次重特大恶性服务质量事件的；

 5．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；

 6．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；

 7．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。

 **第十条** 巡游出租汽车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容:

 (一)企业基本情况，包括出租汽车经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况;

 (二)企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或经营服务合同、安装卫星定位装置、培训教育等情况;

 (三)信息管理情况，包括监控系统建设、数据接入、数据查询、数据处理等情况;

 (四)安全运营情况，包括安全责任制度、交通事故责任认定书、交通事故伤亡率、交通违法行为的行政处罚等情况;

 (五)运营服务情况，包括企业和驾驶员经营违规行为被行政处罚的情况、服务投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况;

 (六)社会责任情况，包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、社会影响和处理等情况;

(七)加分项目情况，包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源车辆使用等情况。

第十一条 网约车平台公司服务质量信誉档案应当包括下列内容:

(一)企业基本情况，包括企业经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况;

(二)企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育等情况;

(三)信息管理情况，包括数据接入、数据查询等情况;

(四)安全运营情况，包括安全责任落实情况、交通责任事故死亡率等情况;

(五)运营服务情况，包括运营违规行为、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况;

(六)社会责任情况，包括维护行业稳定情况;

(七)加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。

**第十二条** 交通运输主管部门应当对出租汽车企业报送的材料进行核实。发现不一致的，应当组织核查，要求出租汽车企业进行说明。出租汽车企业报送虚假材料的，一经查实，该周期其服务质量信誉考核等级最高评定为A级，情节严重的，可直接评定为B级。

 **第十三条** 出租汽车企业应在每年的5月30日前（具体以下发文件为准），向交通运输主管部门申请服务质量信誉考核，并如实报送出租汽车车企业服务质量信誉档案等材料。

 **第十四条** 交通运输主管部门采取日常记录、现场考核、随机抽查、企业管理人员检查、媒体曝光查实、受理投诉和查阅行政处罚记录等方式，根据《淄博市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》、《淄博市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》对出租汽车企业服务质量信誉等级进行考评。

**第十五条** 市交通运输主管部门在次年10月31日前将考核结果在本机构网站进行为期10日的公示。对公示结果有异议的，可在公示期内向市交通运输主管部门申诉或者举报。

在公示结束后，对申诉和举报进行调查核实，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考核等级进行评定并逐级上报。

**第三章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核**

**第十六条** 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。

**第十七条** 考核周期为每年的1月1日至12月31日。

初次领取从业资格证件的驾驶员，其考核从注册之日起至当年的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。

**第十八条** 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，加分为10分（具体评分项目和标准见附件2：淄博市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准）

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。每发现一项不符合要求的扣一次分，同一类型的违章按次数扣分，扣至0分为止。

有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的，应当给予相应加分奖励，加分奖励累计不得超过10分。

 **第十九条** 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1～10分的，考核等级为A级；

 （四）考核周期内综合得分为0分的，考核等级为B级。

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。

  **第二十条** 交通运输主管部门、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。

**第二十一条** 交通运输主管部门采取日常记录、动态考核、媒体曝光查实、交通责任事故记录和违法行为查处记录等方式，按照《淄博市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（附件3）、《淄博市网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（附件4）计分，根据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。

**第二十二条**  出租汽车驾驶员应当在服务质量信誉考核结果公布后30日内，持本人的从业资格证件到辖区交通运输主管部门签注服务质量信誉考核等级。

经签注考核等级后，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。

**第二十三条** 出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至3分的，应当在计至3分之日起15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、职业道德和安全意识等培训，并凭培训证明到辖区交通运输主管部门办理清除计分手续。

交通运输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。

**第二十四条** 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核有异议的，可以向辖区交通运输主管部门进行反馈。经核实反馈情况属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

**第四章 出租汽车车辆服务质量信誉考核**

**第二十五条** 出租汽车车辆服务质量信誉考核范围为市内所有出租汽车车辆。

**第二十六条** 出租汽车车辆服务质量信誉考核即以单台出租汽车作为考核目标，出租汽车驾驶员的经营服务及违法经营行为计分累计到该出租汽车上，即该出租汽车已注册上岗驾驶员的质量信誉考核扣分累计之和为该出租汽车质量信誉考核得分。

**第二十七条** 交通运输主管部门应加强出租汽车市场监管，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出租汽车单车服务质量信誉考核信息。

**第二十八条** 出租汽车车辆服务质量信誉考核计分周期为12个月，从初次道路运输证初次发证日期计算。每年的1月1日至12月31日。综合考核每年进行一次，与出租汽车驾驶员服务质量信誉考核同步进行。

 **第五章 奖惩措施**

第二十九条 出租汽车企业服务质量考核结果，是对企业评先评优、运力配置、延续经营许可的重要依据。并按以下规定执行：

（一）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为AAA级的出租汽车企业，在新增出租汽车经营权指标时，可参考近三年质量信誉考核结果作为企业获得投放指标数量的重要依据。

（二）对服务质量信誉考核等级连续两年被评为A级的出租汽车企业，应当督促其加强内部管理。

（三）对服务质量考核等级被评为B级的出租汽车企业，应当责令其限期整改，并不得参加下一年的新增出租汽车经营权配置。

（四）对企业道路运输经营许可证四年有效经营期内，有服务质量考核等级B级或者一半以上为A级的，可视情适当核减车辆经营权。

（五）对企业道路运输经营许可证四年有效经营期内，有一半以上为B级的，应当收回车辆经营权。

  **第三十条** 出租汽车企业有下列情形之一的，各级交通运输主管部门应当按照职责分工，视不同情形，将其已评定考核等级降级，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、损害社会公共利益的停运等群体性事件的。

**第三十一条** 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核结果，是驾驶员增强服务意识，提高服务水平的重要保障。

**第三十二条** 对服务质量信誉考核等级连续三年为AAA级的驾驶员进行表彰或奖励。

**第三十三条** 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，交通运输主管部门将其列入不良记录名单，督促企业与其解除聘用合同，注销其从业驾驶员注册资格。再申请注册的，将延期两年注册，且期间不得从事网络预约出租汽车经营。

 （一）在考核周期内服务质量信誉等级综合得分为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积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重大服务质量事件的。

**第三十四条** 出租汽车驾驶员在经营期限内有交通肇事犯罪、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，最近连续3个记分周期内记满12分记录的，由发证机关撤销其从业资格证，并公告作废。

**第三十五条** 出租汽车车辆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：

交通运输主管部门根据出租汽车车辆服务质量信誉考核结果，可采取以下奖惩措施：

在一个考核周期内对出租汽车车辆违法行为累计扣分达到一定分值的，交通运输主管部门责令经营者暂停该车辆经营。

（一）累计扣分达20分的，停业3日；

（二）累计扣分达30分的，停业10日；

（三）累计扣分达50分的，停业30日；

（四）出租汽车单车在一个考核周期内累计扣分达60分，或连续2个考核周期累计扣分均达到或超过30分，或经营权使用期内累计扣分达到或超过150分的，由交通运输主管部门收回该车经营权。

 **第六章 附 则**

**第三十六条**  本细则所称重特大恶性服务质量事件是指由于企业或驾驶员原因，对乘客造成严重人身伤害或重大财产损失，或在社会造成恶劣影响，而受到省级以上交通运输主管部门、市级及以上人民政府通报批评的服务质量事件。

**第三十七条**  鼓励行业协会、社会中介机构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** 本细则由淄博市交通运输主管部门负责解释。

**第三十九条** 本细则从印发之日起施行。

附件：1. 淄博市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

2. 淄博市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准

3. 淄博市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

 4. 淄博市网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准