

附件 1:

长春市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分表

企业名称:

考核人:

考核时间:

年 月 日

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
企业管理	组织机构及管理人员	不按规定设置安全、财务、运营服务、投诉受理等专门机构或人员的，每缺一项扣 5 分。	5		项		
		管理人员与运营车辆比例低于 1:50 的，扣 5 分。	5		项		
	管理制度	不按规定建立生产操作规程、安全生产和岗位责任制、安全生产监督检查制度、从业人员安全管理制度、安全例会制度、安全培训和教育学习制度、车辆、设备设施安全管理制度、事故处理应急预案、信访投诉制度、通讯联络制度、服务规程、服务标准、服务质量岗位责任制、服务质量监督检查制度、奖惩制度、失物查询保管制度、劳动保障制度和收费公示制度等，每缺一项扣 2 分。	2		项		
	合同管理	不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或经营合同的，每人次扣 1 分。	1		人次		
	信息化建设	不按规定安装和使用卫星定位系统、视频智能终端、计程计价设备等车载设备的，每台次扣 1 分。	1		台次		
	服务质量信誉档案	企业、车辆、从业人员服务质量档案不健全的，每缺一项扣 5 分。	5		项		
	车辆保险	不按规定购买乘客险、第三者责任险等保险的，每台次扣 5 分。	5		台次		
	组织协调	不按规定落实行业管理部门有关政策、工作要求等的，每次扣 5 分。	5		次		

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	不及时上报材料的，每次扣 5 分；因企业原因报表每退回一次扣 5 分。	5		次			
	不服从指令性调度运输服务的，每次扣 20 分。	20		次			
	培训教育 不按规定组织职工、驾驶员参加教育培训的，每人次扣 1 分。	1		人次			
安全运营	安全责任落实情况 不按规定落实安全生产责任制度的，每缺一项扣 5 分。	5		项			
	交通责任事故率 发生交通事故且负主要或全部责任的，事故率每增加 0.1 次/车扣 5 分。	5		0.1 次/车			
	交通责任事故伤人率 发生交通事故致人受伤且负主要或全部责任的，伤人率每增加 0.001 人/车扣 10 分。	10		0.001 人/车			
	交通责任事故死亡率 发生交通事故致人死亡且负主要或全部责任的，死亡率每增加 0.0001 人/车扣 10 分。	10		0.0001 人/车			
	交通违法率 发生交通违法行为的，违法率每增加 0.1 次/车扣 5 分。	5		0.1 次/车			
运营服务	经营行为违规率 发生经营违规行为，违规率每增加 0.01 次/车扣 5 分。	5		0.01 次/车			
	驾驶员服务 聘用未取得从业资格证或者已取得从业资格证但未按规定办理注册手续的驾驶员的，每人次扣 2 分。	2		人次			
	驾驶员仪容不雅或行为举止不文明的，违规率每增加 0.1 次/车扣 5 分。	5		0.1 次/车			
	驾驶员存在其他行为影响运营的，违规率每增加 0.1 次/车扣 5 分。	5		0.1 次/车			
车辆服务	车辆未取得《道路运输证》投入运营的，每车次扣 2 分。	2		车次			

考核项目		评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
投诉及处理		车容车貌不整洁的，违规率每增加 0.1 次/车扣 3 分。	3		0.1 次/车			
		发生其他因车辆服务影响运营的情形，违规率每增加 0.1 次/车扣 3 分。	3		0.1 次/车			
	媒体曝光	因服务质量低劣而被媒体曝光并经查证属实的，每次扣 10 分。	10		次			
		有效投诉率每增加 0.01 次/车，扣 3 分。	3		0.01 次/车			
		投诉后 48 小时内未回复或投诉后 10 日内未作处理的，每次扣 10 分。	10		次			
		每发生一次电话不通扣 5 分。	5		次			
		驾驶员不配合交通运输主管部门处理投诉的，从通知之日起每延迟 1 天，对经营者扣 2 分。	2		天			
社会责任	维护行业稳定	企业所属驾驶员参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运事件的或参与群体上访、越级访、缠访的，聚众闹事的，每次扣 40 分； 情节严重的，每次扣 80 分。	40/80		次			
	遵守行业公约和机构通报	不遵守行业公约的，每次扣 1 分。	1		次			
		被党政机关、行业协会通报的，每次扣 10 分。	10		次			
加分项	政府及部门表彰奖励情况 (20 分为止)	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加 20 分。	20					
		企业获得地、市级荣誉称号的，加 10 分。	10					
		企业获得县、区级荣誉称号的，加 5 分。	5					

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
社会公益 (60分为止)	企业所属车队、驾驶员获得地、市级以上荣誉称号的每次加 10 分。	10		次			
	企业完成指令性任务、积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤等具有较大社会影响的公益活动的，每次加 10 分。	10		次			
	企业所属驾驶员有见义勇为、拾金不昧、助老助残等行为的每次加 5 分。	5		次			
新能源车辆 应用 (总分 20分)	应用新能源汽车运营的，按新能源车辆比例加分。	20		%			
合计	扣分：	基准分值得分：				加分：	

说明：

1. 基准分值得分=基准分值总分-扣分，基准分值总分为 1000 分；加分单独计算。

2. 此表中“违规”指违反《长春市客运出租汽车管理条例》等规定。

违规率 = 发生违规行为的车·次 / 企业所有车辆数

3. 交通责任事故率=出租汽车企业全年发生的责任事故次数/出租汽车企业拥有出租汽车数量*100%

交通责任事故率为 0，不扣分，每增加 0.1 次/车扣 5 分。

如计算得出的交通责任事故率为 0.2，则扣分数为 $0.2/0.1*5=10$ 分（其他考核指标参照该计算方法）。

4. 交通违法行为=出租汽车企业全年发生交通违法行为累计次数/出租汽车企业拥有的出租汽车数。

5. 运营违规行为包括巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核的代码：2001、2002、2003、3001、3002、3003、3004、3005、3006、6001、6003、6004、7001、7002、7003、7004、8001、8002、8003、9001、9002、9003、9004、0001、0002、0003、0004、0101、0102、0103、0201、0204 等。

6. 车辆服务包括巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核的代码：4001、4002、4003、4004、4005、4006、4007、5001、5002、5004、5005 等。