

附件 2:

## 长春市网络预约出租汽车经营者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	线下服务能力	营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全, 每缺一项扣 2 分。 不按规定配备相应管理人员的, 扣 5 分。	2 5		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		
	驾驶员保障	不按规定公开收费情况及保障驾驶员劳动报酬、休息休假和社会保险等各项权益的, 每人次 1 分。	1		人次		
	信息报备	不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交通运输主管部门报备的, 每次扣 5 分。	5		次		
	信息化建设	接入车辆不按规定安装和使用卫星定位、视频终端等车载设备的, 每台次扣 1 分。	1		台次		
	派单机制	派单机制不健全的, 扣 5 分。	5				
	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			
信息数据	数据接入 向网约车监管信息交互平台传输数据缺失、错漏的，每条扣 1 分。	1		条			
	数据查阅 不配合交通运输主管部门依法调取查阅相关数据信息的，每次扣 50 分。	50		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 发生经营违规行为的，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			

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	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《网络预约出租汽车运输证》投入运营的,每车次扣 2 分。	2		车次			
	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			
服务评价	满意及基本满意率达不到 90%的,扣 5 分。	5					
	满意及基本满意率达不到 80%的,扣 10 分。	10					
信息公开	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及车辆牌照等信息的,每次扣 2 分。	2		次			
	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,每缺一项扣 10 分。	10		项			
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			
投诉及处理	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			

考核项目		评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
社会责任	维护行业稳定	平台公司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，一次扣 80 分。	40/80		次			
	遵守行业公约机构通报	不遵守行业公约的，每次扣 1 分。 被党政机关、行业协会通报的，每次扣 10 分。	1 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					
		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			
	社会公益 (60 分为止)	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=平台公司全年发生的责任事故次数/平台公司拥有出租汽车数量\*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=平台公司全年发生交通违法行为累计次数/平台公司拥有的出租汽车数。

5. 运营违规行为包括网络预约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、4001、4004、4005、6001、6002、6003、6005、6006 等。

6. 车辆服务包括网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核的代码: 4002、4003、4006、5001、5002、5003、5004、6004、7001、7002、7003、7004、7005、7006、7007、8001、8002、8003、8004、8008、8009、8010、8011、8012、8013 等。