

附件 3:

长春市个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核评分表

个体经营者姓名：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
经营管理	服务质量信誉档案	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			
	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 2 分。 个人驾驶出租汽车从事经营活动的，此项不评分。	2		人次			
	驾驶员权益保障	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，每人次扣 2 分。 个人驾驶出租汽车从事经营活动的，此项不评分。	2		人次			
	培训教育	不按规定组织驾驶员参加教育培训的，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，每缺一项扣 2 分。	2		项			
	车辆日常管理	不按规定办理车辆《道路运输证》、年审、定期维护和检测，不按规定统一车身颜色、安装标志灯、空车待租标志、计程计价设备、服务监督卡、消防防护装置等，每一项不合格扣 2 分。	2		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 3 分。	3		台次			
	贯彻执行行业管理情况	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 2 分。	2		次			
		不服从指令性调度运输服务的，扣 4 分。	4		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 1 分； 因经营者原因报表每退回一次扣 1 分。	1		次			
安全运营	事故报告情况	不及时上报或瞒报交通事故的，每次扣 1 分。	1		次			
	交通事故责任率	发生交通事故且负主要或全部责任的，每例扣 1 分。	1		例			
	交通事故责任伤人率	发生交通事故致人受伤且负主要或全部责任的，每例扣 2 分。	2		例			
	交通事故责任死亡率	发生交通事故致人死亡且负主要或全部责任的，每例扣 5 分。	5		例			
	交通违法行为	发生交通违法行为的，每增加 1 次，扣 1 分。	1		次			
运营服务	运营违规行为	发生经营违规行为，每增加 1 次，扣 2 分。	2		次			
	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 3 分。	3		人次			
		驾驶员仪容不雅或行为举止不文明的，每次扣 1 分。	1		次			
		驾驶员存在其他行为影响运营的，每次扣 1 分。	1		次			
	车辆服务	车辆未取得道路运输证投入运营的，每台次扣 3 分。	3		台次			
		车容车貌不整洁的，每台次扣 1 分。	1		台次			
		发生其他因车辆服务影响运营的情形，每次扣 2 分。	1		次			
	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 3 分。	3		次			
	投诉及处理	有效投诉每增加 1 次，扣 1 分。	1		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
		不配合处理投诉和失物查找的，每次扣 2 分。	2		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 3 分。	3		天			
	服务评价	满意及基本满意率达不到 90%的，扣 3 分。	3					
		满意及基本满意率达不到 80%的，扣 6 分。	6					
社会责任	维护行业稳定	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 8 分。	8		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 2 分。	2		次			
加分项	政府及部门表彰奖励情况 (4 分为止)	获得省、部级及以上荣誉称号或新闻媒体表彰的，加 4 分。	4					
		获得地、市级荣誉称号或新闻媒体表彰的，每次加 3 分。	3		次			
		获得县、区级荣誉称号或新闻媒体表彰的，每次加 2 分。	2		次			
	社会公益 (4 分为止)	按规定完成指令性任务、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 2 分。	2		次			
		驾驶员有见义勇为等行为的每次加 2 分。	2		次			
	新能源车辆应用	应用新能源汽车的，加 2 分。	2					
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 100 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。
3. 运营违规行为包括巡游出租汽车驾驶员信誉考核的代码：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。
4. 车辆服务包括巡游出租汽车驾驶员信誉考核的代码：4001、4002、4003、4004、4005、4006、4007、5001、5002、5004、5005 等。