

长春市交通运输局文件

长交运规〔2024〕3号

长春市交通运输局关于印发 《长春市出租汽车服务质量信誉考核办法》的通知

各出租汽车经营者、出租汽车驾驶员：

为了进一步加强全市出租车行业管理，规范出租车经营行为，提升服务水平，促进行业健康发展，现将《长春市出租汽车服务质量信誉考核办法》印发给你们，请遵照执行。



长春市出租汽车服务质量信誉考核办法

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 出租汽车经营者服务质量信誉考核
- 第三章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核
- 第四章 考核管理
- 第五章 奖惩措施
- 第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为加强全市出租汽车行业管理，规范出租汽车经营行为，提升出租汽车服务水平，促进出租汽车行业健康发展，根据《长春市客运出租汽车管理条例》《吉林省出租汽车服务质量信誉考核办法》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 长春市行政区域内出租汽车服务质量信誉考核工作，适用于本办法。

第三条 市交通运输主管部门负责全市出租汽车服务质量信誉考核工作，并具体组织本市市区出租汽车服务质量信誉考核工作。

县（市）、双阳区、九台区交通运输主管部门具体负责本辖区内出租汽车服务质量信誉考核工作。

第四条 出租汽车服务质量信誉考核对象包括出租汽车经营者和出租汽车驾驶员。

第二章 出租汽车经营者服务质量信誉考核

第五条 出租汽车经营者包括出租汽车企业和个体巡游出租汽车经营者，出租汽车企业包括巡游出租汽车企业和网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司）。网约车平台公司已取得《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。

第六条 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级六个等级。

第七条 出租汽车企业服务质量信誉考核指标包括企业管理、安全运营、运营服务、社会责任和加分项目。

网约车平台公司服务质量信誉考核指标除上述指标外，还包括信息数据指标。

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、加分项目分值为100分的考核标准。具体考核评分标准见附件1、2。

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）考核周期内基准分值在900分以上、加分项目分

值在 90 分以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级以上的比例在 85%以上的，为 AAAAA 级；

（二）考核周期内基准分值在 850 分以上、加分项目分值在 80 分以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级以上的比例在 85%以上的，为 AAAA 级；

（三）考核周期内基准分值在 800 分以上、加分项目分值在 40 分以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级以上的比例在 85%以上的，为 AAA 级；

（四）考核周期内基准分值 700-799 分，或者基准分值在 800 分以上但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级以上的比例低于 85%的，为 AA 级；

（五）考核周期内基准分值 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. 基准分值低于 600 分的；
2. 发生一次死亡 3 人以上交通事故且负主要或全部责任的；
3. 发生一次重特大恶性服务质量事件的；
4. 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；
5. 严重损害出租汽车驾驶员合法权益造成严重后果或引起信访事件发生的；
6. 不按要求参加服务质量信誉考核的；
7. 考核过程中弄虚作假、隐瞒情况且情节严重的，或报

送的服务质量信誉考核材料不符合要求且拒不改正的。

第十条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核等级分为 AAAA 级、AAA 级、AA 级、A 级和 B 级五个等级。

第十一条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核指标包括经营管理、安全运营、运营服务、社会责任和加分项目。

第十二条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核实行基准分值为 100 分、加分项目分值为 10 分的考核标准。具体考核评分标准见附件 3。

第十三条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉等级按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内基准分值在 85 分以上，加分项目分值为 10 分，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级全部为 AA 级以上的，为 AAAA 级；

（二）考核周期内基准分值在 85 分以上，加分项目分值为 0-9 分，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级全部为 AA 级以上的，为 AAA 级；

（三）考核周期内基准分值 70-84 分的，或者基准分值在 85 分以上但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级有低于 AA 级的，为 AA 级；

（四）考核周期内基准分值 60-69 分的，为 A 级；

（五）考核周期内有下列情形之一的，等级为 B 级：

1. 基准分值低于 60 分的；

2. 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级全部为 B 级的;
3. 发生一次死亡 3 人以上交通事故且负主要或全部责任的;
4. 发生一次重特大恶性服务质量事件的;
5. 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. 不按要求参加服务质量信誉考核的;
7. 考核过程中弄虚作假、隐瞒情况且情节严重的, 或报送的服务质量信誉考核材料不符合要求且拒不改正的;
8. 发生其他造成较坏社会影响的行为。

第十四条 出租汽车经营者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。

第十五条 交通运输主管部门、出租汽车企业应当分别建立出租汽车企业服务质量信誉档案。个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉档案由交通运输主管部门建立。

第十六条 出租汽车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容:

(一) 基本情况。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) 管理情况。包括管理制度、劳动合同或经营合同、安装卫星定位系统、培训教育等情况;

(三) 安全运营情况。包括安全责任制度、交通事故责任认定书、交通事故处理、对驾驶员交通违法行为的行政处

罚等情况；

（四）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；

（五）社会影响情况。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；

（六）加分项目情况。包括获得政府及部门表彰、社会公益、新能源车辆应用等情况。

网约车平台公司服务质量信誉档案除上述内容外，还应当包括数据接入、数据查询等信息管理情况。

第十七条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）经营管理情况。包括车辆基本信息、驾驶员信息、合同管理、信息化管理、车辆日常维护、车辆保险等情况；

（二）安全运营情况。包括交通事故责任认定书、交通事故处理、对驾驶员交通违法行为的行政处罚等情况；

（三）运营服务情况。包括驾驶员经营违规行为被行政处罚的情况、媒体曝光、核查处理问题和整改等情况；

（四）社会影响情况。包括影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、社会影响、处理结果和遵守行业公约等情况；

（五）加分项目情况。包括获得政府及部门表彰、社会公益、新能源车辆应用等情况。

第三章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核

第十八条 出租汽车驾驶员包括巡游出租汽车驾驶员和网络预约出租汽车驾驶员。出租汽车驾驶员取得从业资格证但在考核周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

第十九条 交通运输主管部门应当在每年1月底之前，对巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核结果进行标注。应用车载智能终端或电子服务监督卡的地区，实施网上标注；未应用的地区，实施现场标注。

网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核结果由网约车平台公司在移动互联网应用程序客户端标注。

第二十条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级分为AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级五个等级。

第二十一条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为20分、加分项目分值分别为3分、5分、10分的考核标准。具体考核评分标准见附件4、5。

第二十二条 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）考核周期内基准分值在20分以上的，考核等级为AAAA级，服务星级为五星；

（二）考核周期内基准分值16-19分的，考核等级为AAA级，服务星级为四星；

（三）考核周期内基准分值11-15分的，考核等级为AA

级，服务星级为三星；

（四）考核周期内基准分值 4-10 分的，考核等级为 A 级，服务星级为二星；

（五）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为 B 级，不赋服务星级：

1. 基准分值在 3 分以下的；
2. 发生致人死亡交通事故且负主要或全部责任的；
3. 发生一次重特大恶性服务质量事件的；
4. 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；
5. 不按要求参加服务质量信誉考核的；
6. 考核过程中弄虚作假、隐瞒情况且情节严重的，或报送的服务质量信誉考核材料不符合要求且拒不改正的；
7. 发生其他造成较坏社会影响的行为。

第二十三条 出租汽车驾驶员在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。

第二十四条 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。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。包括出租汽车驾驶员合法营运等情况;

(三) 安全生产情况。包括交通事故责任的时间、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) 服务情况。包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况;

(五) 加分情况。包括政府及部门表彰奖励、见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、参加社会公益活动等情况。

第四章 考核管理

第二十五条 出租汽车服务质量信誉考核每年进行一次,考核周期为每年1月1日至12月31日,考核工作应当在考核周期次年4月底完成。

第二十六条 交通运输主管部门应当采取日常与集中相结合的方式对出租汽车行业进行服务质量信誉考核。日常考核主要以投诉处理、随机抽查、问卷调查等为主;集中考核主要以实地核查、资料查阅、社会测评等为主。

第二十七条 出租汽车经营者和出租汽车驾驶员应当配合交通运输主管部门开展服务质量信誉考核,并于每年2月底之前向所在地交通运输主管部门如实报送服务质量信誉考核材料。

第二十八条 交通运输主管部门应当根据出租汽车经营者和出租汽车驾驶员在考核周期内基准分值情况,对出租汽

车服务质量信誉考核等级进行初评。初评结果应当在新闻媒体或部门网站上进行为期 10 日的公示。

第二十九条 公示期间对初评结果有异议的，应当在公示之日起 15 日内向交通运输主管部门提出申诉或举报，并提供相关证实材料，申诉人、举报人应当如实签署姓名、单位名称、联系方式等。交通运输主管部门对申诉和举报情况进行调查核实。情况属实的，应当对服务质量信誉考核信息予以更正，并告知相关人员。

交通运输主管部门应当为举报人保密，不得向他人泄露举报人信息。

第三十条 交通运输主管部门应当在出租汽车服务质量信誉考核等级初评结果公示结束后 10 日内，对出租汽车经营者和出租汽车驾驶员的服务质量信誉考核等级进行核定并按规定上报。

第三十一条 个体巡游出租汽车经营者和出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级由所在地交通运输主管部门核定。

出租汽车企业服务质量信誉考核等级为 AA 级以下的，由所在地交通运输主管部门核定；出租汽车企业服务质量信誉考核等级为 AAA 级以上的，由市交通运输主管部门报省交通运输主管部门核定。

第三十二条 出租汽车驾驶员在考核周期内基准分值计分 3 分以下的，注销出租汽车驾驶员服务监督卡。出租汽车驾驶员应当在注销之日起 15 日内，接受不少于 27 个学时的

培训教育，考试合格后，方可重新申请注册出租汽车驾驶员服务监督卡。

出租汽车驾驶员在考核周期内基准分值计分 4-10 分的，可以进行学法赋分，每次培训学习 10 学时，考试合格后赋分 5 分，学法赋分每年度不超过 2 次。

第三十三条 出租汽车服务质量信誉考核一个周期届满，考核周期内的扣分和加分予以清除，不转入下一个考核周期。

出租汽车驾驶员在考核周期内变更所属企业的，考核结果纳入变更后所属企业。

出租汽车驾驶员在考核周期内在巡游出租汽车和网络预约出租汽车之间身份转换的，现有计分不变。

第五章 奖惩措施

第三十四条 交通运输主管部门应当将出租汽车经营者服务质量信誉考核结果作为巡游出租汽车车辆更新和网络预约出租汽车车辆新增的重要依据。

对服务质量信誉考核等级为 B 级巡游出租汽车经营者，将停止其下一年度报废车辆更新业务。对服务质量信誉考核等级为 A 级巡游出租汽车经营者，核减其下一年度报废车辆 50% 的指标。

对服务质量信誉考核等级为 B 级的网络预约出租汽车经营者，禁止其下一年度新增车辆。对服务质量信誉考核等级为 A 级的网络预约出租汽车经营者，核减其下一年度新增车辆

50%的指标。网络预约出租汽车经营者车辆保有量以其上一年度12月31日在“互联网+道路运政服务系统”中的车辆数量为基准。

第三十五条 交通运输主管部门应当加强对不良记录驾驶员的教育和管理，建立不良记录驾驶员名单数据库，为出租汽车经营者和乘客提供查询服务，作为聘用、辞退、派单、服务的重要依据，并将不良记录驾驶员名单推送至机场、火车站等客流集散地的管理单位，由其实施差别化管理。

行业协会应当根据服务质量信誉考核结果，建立不良记录驾驶员惩戒制度并组织实施。

第六章 附 则

第三十六条 本办法中下列用语的含义是指：

（一）本办法涉及的“以上、以下”均包含本数或本级，“低于”不包含本数。

（二）出租汽车驾驶员，是指取得出租汽车从业资格并在考核周期内从事出租汽车服务的驾驶人员。

（三）重特大恶性服务质量事件，是指由于出租汽车经营者或出租汽车驾驶员的原因，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服务质量事件。

第三十七条 本办法自2025年1月1日起施行。

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			
	交通事故责任率	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，伤人率每增加 0.001 人/车扣 10 分。	10		0.001 人/车			
	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，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
		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			
	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			
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	
		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. 交通事故责任率=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%

交通事故责任率为 0，不扣分，每增加 0.1 次/车扣 5 分。

如计算得出的交通事故责任率为 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。

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。	2		项			
		不按规定配备相应管理人员的，扣 5 分。	5					
	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			
	交通事故责任率	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，伤人率每增加 0.001 人/车扣 10 分。	10		0.001 人/车			
	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，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。	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					
		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. 交通事故责任率=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%
交通事故责任率为 0，不扣分，每增加 0.1 次/车扣 5 分。
如计算得出的交通事故责任率为 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。

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。 不服从指令性调度运输服务的，扣 4 分。	2 4		次 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，每人每次扣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。

附件 4:

长春市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分表

驾驶员姓名:

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
交通事故	在经营活动中发生交通事故不及时上报或瞒报的, 每次扣 5 分。	5		次		1001	
	在经营活动中发生交通事故且负主要或全部责任的, 每例扣 5 分。	5		例		1002	
	在经营活动中发生交通事故致人受伤且负主要或全部责任的, 每例扣 10 分。	10		例		1003	
	在经营活动中发生交通事故致人死亡且负主要或全部责任的, 扣 20 分。	20		例		1004	
从业资格	转借、出租、伪造、变造、涂改从业资格证件的, 扣 20 分。	20		次		2001	
	将出租汽车交给无从业资格证件、取得从业资格证件但未按规定注册或无服务监督卡的人员从事经营活动的, 扣 20 分。	20		次		2002	
	超越许可范围从事经营活动的, 每次扣 10 分。	10		次		2003	
车辆资格	驾驶未取得道路运输证的车辆从事经营活动的, 扣 20 分。	20		次		3001	
	驾驶检测不合格或技术未达标准的车辆从事经营活动的, 每次扣 10 分。	10		次		3002	
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动第 1 次被处罚的, 出租汽车超过定期检查期限不足 1 个月或定期检查不合格继续运营不足 3 个月的, 每次扣 5 分。	5		次		3003	
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动第 2 次被处罚的, 出租汽车超过定期检查期限 1 个月以上且不足 3 个月或定期检查不合格继续运营不足 3 个月的, 每次扣 10 分。	10		次		3004	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动第3次被处罚的，出租汽车超过定期检查期限3个月以上且不足6个月或定期检查不合格继续运营不足6个月的，每次扣15分。	15		次		3005	
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动被处罚3次以上或造成重大以上交通事故责任事故的，出租汽车超过定期检查期限6个月以上或定期检查不合格继续运营6个月以上的，每次扣20分。	20		次		3006	
车辆设施设备	计程计价设备、待租标志灯、卫星定位设备、智能视频终端设施等车载运营设备在经营活动中不能正常使用的，每次扣5分。	5		次		4001	
	在经营活动中遮挡车载摄像头的，每次扣5分。	5		次		4002	
	未按规定随车携带有效消防器材的，每次扣5分。	5		次		4003	
	不使用导航引起乘客投诉的，每次扣5分。	5		次		4004	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣20分。	20				4005	
	在经营活动中不按规定展示计程计价设备、服务监督卡的，每次扣10分。	10		次		4006	
	不按乘客意愿使用空调或音响等设施设备引起乘客投诉的，每次扣3分。	3		次		4007	
车容车貌	驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、粘贴出租汽车经营标志标识的车辆从事经营活动的，每次扣5分。	5		次		5001	
	车容车貌不整洁或车身、车牌不符合规定的，每次扣5分。	5		次		5002	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣20分。	20				5003	
	车身内外随意张贴广告或张贴图片、文字违背公序良俗的，每次扣10分。	10		次		5004	
	未保持座套干净整洁的，每次扣3分。	3		次		5005	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
计费发票	不按乘客要求出具专用发票或提供发票与实际不符的，每次扣 5 分。	5		次		6001	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣 20 分。	20				6002	
	议价，未执行物价部门核定的收费标准或不按计程计价设备显示金额收取费用的，每次扣 10 分。	10		次		6003	
	私自改装、调整计程计价设备造成计费失准的。	20		次		6004	
拒载行为	以自定营运目的地等方式挑选乘客的，每次扣 10 分。	10		次		7001	
	得知乘客去向后拒载的或接受出租汽车预约后未履行约定的，每次扣 5 分。	5		次		7002	
	在待租场地拒载的，每次扣 10 分。	10		次		7003	
	乘客上车后拒载的，每次扣 10 分。	15		次		7004	
	对需要急救或人身财产正在受到侵害或威胁的乘客拒载的，每次扣 20 分。	20		次		7005	
甩客行为	在城区内甩客的，每次扣 5 分。	5		次		8001	
	在雨雪等恶劣天气甩客的，每次扣 10 分。	10		次		8002	
	在偏僻地区甩客或在 22 时至 5 时之间甩客的，每次扣 15 分。	15		次		8003	
	对需要急救或人身财产正在受到侵害或威胁的乘客甩客的，每次扣 20 分。	20		次		8004	
绕行行为	未按照合理路线或乘客要求的路线行驶，绕行不足 3 公里的，每次扣 5 分。	5		次		9001	
	未按照合理路线或乘客要求的路线行驶，绕行不足 5 公里的，每次扣 10 分。	10		次		9002	
	未按照合理路线或乘客要求的路线行驶，绕行 5 公里以上的，每次扣 15 分。	15		次		9003	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	未按照合理路线或乘客要求的路线行驶，绕行 10 公里以上且绕行里程达到合理里程 35%以上的，每次扣 20 分。	20		次		9004	
搭载他人乘车行为	未经乘客允许搭载他人乘车的，每次扣 5 分。	5		次		0001	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣 20 分。	20				0002	
	未经乘客允许主动招揽他人乘车的，每次扣 10 分。	10		次		0003	
	未经乘客允许搭载他人乘车且违反规定收费的，每次扣 15 分。	15		次		0004	
强行拉客行为	在巡游中以欺骗、威胁等方式强行拉客的，每次扣 15 分。	15		次		0101	
	在客流集散地、待租场地以欺骗、威胁等方式强行拉客的，每次扣 15 分。	15		次		0102	
	通过雇佣他人以欺骗、威胁等方式强行拉客的，每次扣 15 分。	15		次		0103	
其他违规行为	进行班线营运的，每次扣 5 分。	5		次		0201	
	不按规定着装或仪容仪表不整的，每次扣 3 分。	3		次		0202	
	在行驶中有打电话、玩手机、使用对讲机聊天、吸烟等行为的，每次扣 5 分。	5		次		0203	
	在经营活动中使用服务忌语的，每次扣 5 分。	5		次		0204	
	运营中有其他不文明行为的，每次扣 5 分。	5		次		0205	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣 20 分。	20				0206	
	在车站、码头、机场等旅客集散地不按秩序承运乘客的或候客期间饮酒的，每次扣 10 分。	10		次		0207	
	发生殴打、恐吓、骚扰乘客等违规行为的，每次扣 20 分。	20		次		0208	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	故意不上交或不上报乘客遗留车内失物的，每次扣 10 分。	10		次		0209	
社会责任	不按要求参加学习、教育、培训的，每次扣 5 分	5		次		0301	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣 20 分。	20				0302	
	不服从管理部门或企业组织的指令性活动的，每次扣 10 分。	10		次		0303	
	利用出租汽车进行违法犯罪活动的，每次扣 20 分。	20		次		0304	
	发生媒体曝光并经查实或被交通运输主管部门通报批评的重特大恶性服务事件的，每次扣 20 分。	20		次		0305	
	参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运事件的，参与群体上访、越级访、缠访的或聚众闹事的，每次扣 20 分。	20		次		0306	
	不积极配合处理乘客投诉或纠纷的，每次扣 5 分。	5		次		0307	
	无正当理由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 天扣 1 分。	1		天		0308	
	拒绝接受依法检查或阻碍行政执法的，每次扣 20 分。	20		次		0309	
	到期拒不履行法定义务，拒不整改或不缴纳罚款的，每次扣 20 分。	20		次		0310	
发现有弄虚作假或隐瞒服务质量信誉考核相关情况的，每次扣 20 分。	20		次		0311		
加分项	见义勇为、救死扶伤等先进事迹的加 10 分，获得部、省级表彰的加 10 分（10 分为止）。	10		次		0401	
	积极协助政府管理部门查处违法违章行为或与违法违章行为进行斗争的，每次加 10 分。	10		次		0402	
	获得市级表彰的，每次加 10 分。	10		次		0403	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	拾金不昧的，每次加 3 分。	3		次		0404	
	无偿献血的，每人加 5 分。	5		人		0405	
	积极参加指令性任务、抢险救灾、赈灾、助老助残、义务服务、志愿者活动等社会公益活动行为的，每次加 3 分。	3		次		0406	
合计	扣分：	加分：			得分：		

说明：得分=总分-扣分+加分，总分为 20 分。

附件 5:

长春市网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分表

驾驶员姓名:

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
交通事故	在经营活动中发生交通事故不及时上报或瞒报的, 每次扣 5 分。	5		次		1001	
	在经营活动中发生交通事故且负主要或全部责任的, 每例扣 5 分。	5		例		1002	
	在经营活动中发生交通事故致人受伤且负主要或全部责任的, 每例扣 10 分。	10		例		1003	
	在经营活动中发生交通事故致人死亡且负主要或全部责任的, 扣 20 分。	20		例		1004	
从业资格	转借、出租、伪造、变造、涂改网约车从业资格证件的, 扣 20 分。	20		次		2001	
	将网约车交给无从业资格证件或取得从业资格证件但未按规定注册的人员从事经营活动的, 扣 20 分。	20		次		2002	
	超越许可范围从事经营活动的或开展巡游揽客服务, 每次扣 10 分。	10		次		2003	
车辆资格	驾驶未取得网约车道路运输证的车辆, 或以私人小客车合乘名义擅自从事经营活动的, 扣 20 分。	20		次		3001	
	驾驶检测不合格或技术未达标准的车辆从事经营活动的, 每次扣 10 分。	10		次		3002	
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动第 1 次被处罚的, 出租汽车超过定期检查期限不足 1 个月或定期检查不合格继续运营不足 3 个月的, 每次扣 5 分。	5		次		3003	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动第2次被处罚的，出租汽车超过定期检查期限1个月以上且不足3个月或定期检查不合格继续运营不足3个月的，每次扣10分。	10		次		3004	
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动第3次被处罚的，出租汽车超过定期检查期限3个月以上且不足6个月或定期检查不合格继续运营不足6个月的，每次扣15分。	15		次		3005	
	考核年度内使用擅自改装的车辆从事经营活动被处罚3次以上或造成重大以上交通事故责任事故的，出租汽车超过定期检查期限6个月以上或定期检查不合格继续运营6个月以上的，每次扣20分。	20		次		3006	
车辆设施设备	卫星定位设备、应急报警装置、智能视频终端设施等车载运营设备在经营活动中不能正常使用的，每次扣5分。	5		次		4001	
	在经营活动中遮挡车载摄像头的，每次扣5分。	5		次		4002	
	未按规定随车携带有效消防器材的，每次扣5分。	5		次		4003	
	不使用导航引起乘客投诉的，每次扣5分。	5		次		4004	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣20分。	20				4005	
	不按乘客意愿使用空调或音响等设施设备引起乘客投诉的，每次扣3分。	3		次		4006	
车容车貌	车容车貌不整洁，或车身、车牌不符合规定的，每次扣5分。	5		次		5001	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣20分。	20				5002	
	车身内外随意张贴广告或张贴图片、文字违背公序良俗的，每次扣10分。	10		次		5003	
	未保持座套干净整洁的，每次扣3分。	3		次		5004	
按约定提	不按照派单网约车平台运价规则收费或违规收费的，每次扣10分。	10				6001	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
供服务	无正当理由未按承诺到达约定地点提供服务的，或无正当理由要求乘客取消订单的，每次扣 10 分。	10				6002	
	实际提供服务车辆、驾驶员与线上提供服务车辆、驾驶员不一致的，每次扣 20 分。	20				6003	
	未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的，每次扣 3 分。	3				6004	
	未经乘客同意，不按平台指定路线行驶的，每次扣 10 分	10				6005	
	未经乘客同意搭乘他人的，每次扣 10 分。	10				6006	
其他违规行为	不按规定着装或仪容仪表不整的，每次扣 3 分。	3		次		7001	
	在行驶中有打电话、玩手机、使用对讲机聊天、吸烟等行为的，每次扣 5 分。	5		次		7002	
	在经营活动中使用服务忌语的，每次扣 5 分。	5		次		7003	
	运营中有其他不文明行为的，每次扣 5 分。	5		次		7004	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣 20 分。	20				7005	
	发生殴打、恐吓、骚扰乘客等违规行为的，每次扣 20 分。	20		次		7006	
	故意不上交或不上报乘客遗留车内失物的，每次扣 10 分。	10		次		7007	
社会责任	不按要求参加学习、教育、培训的，每次扣 5 分	5		次		8001	
	考核年度内上述的同一项违规行为再次发生的，扣 20 分。	20				8002	
	不服从管理部门或企业组织的指令性活动的，每次扣 10 分。	10		次		8003	
	利用出租汽车进行违法犯罪活动的，每次扣 20 分。	20		次		8004	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	发生媒体曝光并经查实或被交通运输主管部门通报批评的重特大恶性服务事件的，每次扣 20 分。	20		次		8005	
	参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运事件的，参与群体上访、越级访、缠访的，或聚众闹事的，每次扣 20 分。	20		次		8006	
	对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的，每次扣 20 分。	20		次		8007	
	不积极配合处理乘客投诉或纠纷的，每次扣 5 分。	5		次		8008	
	无正当理由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 天扣 1 分。	1		天		8009	
	拒绝接受依法检查，或阻碍行政执法的，每次扣 20 分。	20		次		8010	
	到期拒不履行法定义务，拒不整改或不缴纳罚款的，每次扣 20 分。	20		次		8011	
	发现有弄虚作假或隐瞒服务质量信誉考核相关情况的，每次扣 20 分。	20		次		8012	
	无正当理由超过规定 30 日以上未签注服务质量信誉考核等级的，每次扣 20 分。	20		次		8013	
加分项	见义勇为、救死扶伤等先进事迹的加 10 分，获得部、省级表彰的加 10 分（10 分为止）。	10		次		9001	
	积极协助政府管理部门查处违法违规行为或与违法违规行为进行斗争的，每次加 10 分。	10		次		9002	
	获得市级表彰的，每次加 10 分。	10		次		9003	
	拾金不昧的，每次加 3 分。	3		次		9004	
	无偿献血的，每人加 5 分。	5		人		9005	

考核项目	评分标准	分值	核实情况	单位	总扣/加分	代码	备注
	积极参加指令性任务、抢险救灾、赈灾、助老助残、义务服务、志愿者活动等社会公益活动行为的，每次加3分。	3		次		9006	
合计	扣分：	加分：			得分：		

说明：得分=总分-扣分+加分，总分为20分。