**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）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。