**郑州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核****评分标准（试行）**

| **考核项目** | | **考核**  **分数** | **评分标准** | **评 分 细 则** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业  管理  （100分） | 管理制度 | 20 | 不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的，未按规定配备相应管理人员的，每缺一项扣10分，扣完为止。 | 1.管理制度，每缺一项扣5分（未及时更新的视为缺少），扣完为止。  （1）营运管理制度。车辆营运服务标准和驾驶员行为规范。  （2）安全生产管理制度。管理机构和人员、安全责任体系、安全管理操作规程、危险源辨识与风险控制、隐患排查与治理、应急救援、事故报告调查处理、安全培训与教育、监督与检查等。  （3）车辆管理制度。有车辆维修、保养、保洁、检测管理制度。  （4）学习制度。有专人负责员工学习的计划组织工作，有学习计划等。  （5）驾驶员管理制度。含岗前培训、继续教育、考核、奖惩、退出机制等相关内容。  （6）服务质量管理制度。有服务投诉（组织机构与管理职责、投诉处理流程规范、投诉处理档案）、营运违章、交通违法、事故等处理制度（人员安排、处理时间、处理流程、回访投诉人等制度规定）。  （7）24小时值班制度。  2.管理人员数量  管理人员总数至少3名，不满足扣5分。（原则上以本市社保缴纳证明和劳动合同等确认归属关系。企业提供社保缴纳材料、劳动合同、岗位任命文件等并如实填写企业管理人员情况汇总表）。 |
| 驾驶员权益保障 | 20 | 不按规定与驾驶员签订劳动合同或经营合同的，按比例扣分，扣完为止。 | 1.未按规定与驾驶员签订劳动合同或协议的，或签订后未送达至驾驶员的，或合同双方内容不一致的，发现一例，扣5分，扣完为止。  2.收费不合理或收费标准未公示的扣10分；被执法部门查处违规收费的扣20分。 |
| 信息化  管理 | 20 | 未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置的，按比例扣分，扣完为止。 | 1.车辆按照规定安装和使用车载终端设备的比率低于100%，扣10分；  2车载终端设备在线率未达到100%，每降低1%，扣2分，扣完为止。 |
| 服务质量  信誉档案 | 20 | 服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣10分，扣完为止。 | 1.未按要求上报企业服务信誉档案的，扣20分；企业服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣5分，扣完为止。  巡游车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容：  　　（1）企业基本情况，包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；  　　（2）企业管理情况，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；  　　（3）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；  　　（4）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；  　　（5）社会责任情况，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；  　　（6）加分项目情况，包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源车辆使用等情况。  2.未建立或未按实记录驾驶员服务质量信誉考核档案的，扣20分。驾驶员服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣5分，扣完为止。  出租汽车驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容：  　　（1）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；  　　（2）遵守法规情况，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况；  　　（3）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；  　　（4）经营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况。 |
| 驾驶员聘用 | 10 | 聘用已取得从业资格证，但未按规定办理注册手续的驾驶员，按比例扣分，扣完为止。 | 聘用已取得从业资格证，但未按规定办理注册手续的驾驶员，发现一例扣5分，扣完为止。 |
| 职 工 教  育 培 训 | 10 | 不按规定组织职工参加教育培训，按比例扣分，扣完为止。 | 1.对驾驶员按月进行继续教育培训，每月不低于1.5学时/人，培训率应不低于95%，培训率每降低1个百分点扣2分，无继续教育扣10分。  2.无培训方案、材料、时间、地点、师资、驾驶员签到等文字资料，扣5分。  3.未对上一年度B级驾驶员加强重点教育培训的，扣5分。 |
| 安全  运营  （200分） | 安全责任落实 | 20 | 不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分；未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣10分；扣完为止。 | 1.未与管理部门签订安全责任书的扣10分；与经营者签定安全责任书覆盖面未达到100%，扣10分。  2.每月应至少组织召开一次企业领导小组安全例会，缺一次扣1分，记录不详实或不完整或企业主要负责人未参加的，一次扣1分。  3.每年应至少两次组织应急演练的，缺一次扣5分。  4.未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣10分。  5.每月至少一次安全隐患排查，缺一次扣2分；车辆安全隐患排查率低于95%的扣2分；隐患整改未落实到位的扣2分。  6.安全生产基础数据（车辆技术档案、驾驶员档案、营运记录、车载终端设备档案）缺少或不完整或不规范的，每项扣2分。 |
| 交通责任事故死亡率 | 90 | 发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的，每增加0.0001人/车扣3分，扣完为止。 | 根据交警部门抄报信息考核。  交通违法行为扣分＝考核周期内企业巡游车发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的总次数÷企业巡游车辆总数÷0.0001×3 |
| 交通违法 | 90 | 发生交通违法行为的，每增加0.1次/车扣3分，扣完为止。 | 根据交警部门抄报信息考核。  交通违法行为扣分＝考核周期内企业巡游车交通违法总次数÷企业巡游车辆总数÷0.1×3，不含被撤销的交通违法 |
| 运营服务  （600分） | 运营违规行为 | 250 | 发生拒载、故意绕道、甩客等经营违规行为，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。 | 根据行业管理部门抄报信息考核。  经营违规行为扣分＝考核周期内巡游车经营违规总次数÷企业巡游车辆总数÷0.01×3，不含被撤销的营运违章 |
| 车容车貌 | 60 | 根据查处车容车貌不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。 | 根据行业管理部门明查暗访信息考核。凡车辆有以下不符合要求的行为，每发现一例扣5分，扣完为止。  1座套更换不及时、不卫生。  2.车内有杂物。  3.车身粘贴小广告。 |
| 驾驶员仪容和行为举止 | 40 | 根据查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。 | 根据行业管理部门明查暗访信息考核。凡驾驶员有以下不符合要求的行为，每发现一例扣5分，扣完为止。  1.驾驶员行车时有接打电话、微信聊天、看视频、车内吸烟、向车外抛物、吃零食等不文明驾驶行为。  2.驾驶员着装不得体。  3.驾驶员不系安全带。 |
| 服务评价 | 200 | 根据乘客有效投诉率，每增加0.01次/车扣2分；乘客投诉后24小时内未回复，或乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣10分；扣完为止。 | 根据行业管理部门抄送信息和企业投诉查处机构信息考核。  1.乘客不满意率，每增加1%，扣2分，扣完为止。  2.乘客投诉后24小时内未回复，或乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣10分；扣完为止。  3.值班电话无人接听，每一次扣10分；值班记录内容不详实，遗失物品无登记，无专门存放处的扣5分；值班人员不能及时准确查询车辆、驾驶员、票据等信息的扣10分。 |
| 媒体曝光 | 50 | 因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣10分，扣完为止。 | 1.因服务质量低劣而被市级及以上主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣10分，扣完为止。（以发文时间为准，按次累计，同一事件不重复扣分）  2.在市级及以上重大迎检活动以及行业大型活动中被扣分或被通报批评的，每次扣20分。 |
| 社会  责任  （100分） | 维护行业稳定 | 100 | 企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的，每次扣50分，扣完为止；情节严重的，一次扣100分。 | 1.不按规定参加本市交通运输主管部门组织的维稳工作会议，每次扣50分。  2.未落实本市政府或交通主管部门维稳要求的，扣100分。  3.企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的群体性事件，造成严重后果的，每次扣50分，扣完为止；情节严重的，一次扣100分。  4.企业所管车辆参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益停运事件的，按参与车辆比例扣分，0<车辆参与比例≤5%，扣30分；5%<车辆参与比例≤10%，扣40分；10%<车辆参与比例≤15%，扣50分；15%<车辆参与比例≤20%，扣60分；20%<车辆参与比例≤25%，扣70分；25%<车辆参与比例≤30%，扣80分；30%<车辆参与比例，扣100分。 |
| 加分项目（100分） | 政府及部门表彰奖励 | 40 | 企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加40分；获得地、市级荣誉称号的，加20分；获得县、区级荣誉称号的，加10分；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；加到40分为止。 | 1.获国家有关部门、省级人民政府荣誉称号的，加40分。  2.获省级有关部门或省辖市级人民政府荣誉称号的，加20分。  3.获省辖市级有关部门或县（市）级人民政府荣誉称号的，加10分。  4.获市级以上荣誉称号的驾驶员或车队，每次加10分。  该项综合最高加分为40分，以最高加分为准，不得累计加分。 |
| 社会公益 | 40 | 企业按规定完成政府指令性任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动，每参加一次加10分；加到40分为止。 | 1.按规定完成政府应急调派任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、爱心送考、优质服务等具有较大社会影响的公益活动（有记录），每参加一次加10分。  2.企业所属驾驶员因好人好事等行为政府部门表扬或市级以上主流媒体宣传报道的，加2分。（同一事件不重复加分）  该项综合最高加分为40分，以最高加分为准，不得累计加分。 |
| 新能源车辆使用 | 20 | 使用新能源汽车的，每20辆加5分，加到20分为止。 | 使用电动汽车新能源汽车的，每20辆加5分，最高加分为20分。 |