

兰州市出租汽车服务质量信誉考核 实施细则 (征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 为进一步完善我市出租汽车服务诚信体系，不断提升出租汽车服务水平，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）《兰州市客运出租汽车管理条例》等有关规定，结合兰州市出租汽车行业实际，制定本实施细则（以下简称本细则）。

第二条 兰州市主城区巡游出租汽车企业（以下简称巡游车企业）、网络预约出租汽车经营者（以下简称网约车平台公司）和出租汽车驾驶员（含巡游出租汽车驾驶员和网络预约出租汽车驾驶员）服务质量信誉考核，应当遵守本细则。远郊区县可参照本细则执行，并将考核结果于每年4月底前报市交通运输委。巡游车企业服务质量信誉考核是指在考核周期内，对考核对象的巡游车企业管理、安全运营、运营服务、社会责任、加分项目等方面的综合评价；网约车平台公司服务质量信誉考核是指在考核周期内，对考核对象的企业运营、信息数据、安全运营、运营服务、社会责任、加分项等方面综合评价。

第三条 考核对象是指在我市取得巡游出租汽车经营许可

且在考核年度内正常开展经营业务的巡游车企业和在我市取得网络预约出租汽车经营许可且在考核年度内正常开展经营业务的网约车平台公司。考核年度内经营巡游出租汽车（以下简称巡游汽车）业务时间不满3个月的巡游车企业、经营网络预约出租汽车（以下简称网约车）业务时间不满3个月的网约车平台公司，年度服务质量信誉考核不评定等级。

第四条 市交通运输委负责组织和实施本市出租汽车行业服务质量信誉考核工作，成立兰州市交通运输委员会出租汽车服务质量信誉考核委员会（以下简称考核委员会），由市交通运输委、市道路水路运输服务中心、市交通运输综合行政执法队、市出租汽车行业协会、行业专家、星级驾驶员等组成；考核委员会下设办公室（以下简称考核办公室），设在市道路水路运输服务中心。

（一）考核委员会主要负责组织实施本市巡游车和网约车行业服务质量信誉考核，制定我市巡游车和网约车行业服务质量信誉考核政策制度，集体评议确定考核结果，受理考核争议等工作；

（二）考核办公室根据考核委员会安排具体承担巡游车和网约车行业服务质量信誉考核日常工作，主要负责指导和监督巡游车和网约车行业服务质量信誉考核自评工作，受理巡游车企业和网约车平台公司考核申报材料，组织开展初评审核工作，上报初评审核材料至考核委员会，根据考核委员会确定的考核结果开展公示公布等工作。

第二章 出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分

第五条 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。

第六条 巡游车企业服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：管理制度、组织机构、驾驶员管理、营运车辆管理、服务质量信誉档案、财政补贴落实、收费管理、承运人责任险等；

（二）安全运营指标：安全责任落实、交通违法行为、交通事故责任事故率、交通事故责任事故死亡率；

（三）运营服务指标：运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、乘客投诉及处理、媒体曝光、服务评价；

（四）社会责任指标：维护行业稳定；

（五）加分项目指标：政府及部门表彰奖励、宣传报道、精神文明建设、企业文化、社会公益、新能源车辆使用、响应协会组织、安全生产标准化建设。

第七条 网约车平台公司服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：管理制度、组织机构、驾驶员管理、车辆管理、信息报备、服务质量信誉档案、企业经营许可地与实际办公地不符情况、行业监督管理等情况；

（二）信息数据指标：数据接入、数据查阅等情况；

（三）安全运营指标：安全生产主体责任落实、交通责任

事故死亡率、交通事故责任事故率、交通违法行为等情况；

（四）运营服务指标：运营违规行为、车容车貌、车辆及驾驶员资质、乘客投诉及处理、信息公开、媒体曝光等情况；

（五）社会责任指标：维护行业稳定等情况；

（六）加分项目：政府及部门表彰奖励、宣传报道、精神文明建设、企业文化、社会公益、新能源车辆使用、车辆上线率、安全生产标准化建设等情况。

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分的计分制，另外加分分值为100分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。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。

第九条 出租汽车企业服务质量信誉考核等级按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分为100分），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAAAA级；

（二）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分80~99分），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAAA级；

（三）考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分在79分及以下），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不少于85%的，为AAA级；

（四）考核周期内综合得分在700~849分的，或者综合得

分在 850 分以上，但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 AA 级及以下的比例低于 85%的，为 AA 级；

（五）考核周期内综合得分在 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. 综合得分在 600 分以下的；

2. 出租汽车驾驶员有 10%以上服务质量信誉考核等级为 B 级的；

3. 发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任；

4. 发生一次重特大恶性服务质量事件的。事件是指由于出租汽车企业或其驾驶员的原因，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；

5. 违反法律法规，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. 严重损害出租汽车驾驶员合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的；

7. 不参加服务质量信誉考核工作的。

出租汽车企业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。

第三章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分

第十条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级分为 AAA

级、AA级、A级和B级。

第十一条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核内容包括：

（一）遵守法规：遵守相关法律法规、规章等情况；

（二）安全生产：参加教育培训和发生交通事故责任等情况；

（三）经营行为：发生交通违法行为、经营违法行为等情况；

（四）运营服务：文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉等情况。

第十二条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为20分的计分制，另外加分分值为10分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。取得从业资格证件但在考核周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

违反服务质量信誉考核指标的，一次扣分分值分别为：1分、3分、5分、10分、20分五种。扣至0分为止。

巡游车驾驶员服务质量信誉考核加分累计不得超过10分。

第十三条 巡游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）考核周期内综合得分为20分及以上的，考核等级为AAA级；

（二）考核周期内综合得分为11~19分的，考核等级为AA级；

（三）考核周期内综合得分为4~10分的，考核等级为A

级；

(四)考核周期内综合得分为 0~3 分的,考核等级为 B 级。

巡游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。

第十四条 出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的,考核委员会应给予相应加分奖励。

第四章 出租汽车企业服务质量信誉考核

第十五条 考核委员会每年组织开展巡游车企业和网约车平台公司服务质量信誉考核工作,考核时间自每年 1 月至 4 月底,考核工作原则上在 4 月中旬前完成。

第十六条 巡游车企业服务质量信誉考核按照以下流程组织进行:

(一)自评。每年 1 月底前,各巡游车企业开展上一年度巡游车企业服务质量信誉考核自评工作,并将《兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核自评报告》(附件 1)和《兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分表》(附件 2)和考核申报支撑材料纸质版和电子版报送至考核办公室。

(二)审核。每年 2 月至 3 月中旬,考核办公室对各巡游车企业提交的上一年度服务质量信誉考核自评报告和申报支撑材料组织开展审核工作,发现不一致的,应当组织核查,并要求巡游车企业进行说明。巡游车企业报送虚假材料的,一经查

实，该周期其服务质量信誉考核等级最高评定为 A 级，情节严重的直接评定为 B 级。每年 3 月底前，考核办公室将审核结果上报考核委员会（评定结果为 A 级和 B 级的巡游车企业另附情况说明）。

（三）初评。考核委员会对已上报的审核结果和有关材料进行集体评议审查，对巡游车企业服务质量信誉等级进行初评。

（四）公示。考核委员会在市道路水路运输服务中心公示栏上对初评结果进行为期 10 天的公示。

（五）申诉。对公示结果有异议的，可在公示期内向考核委员会反映，考核委员会应对申诉和举报情况进行调查核实并及时反馈。对于有争议的问题，考核委员会可进行民主评议表决（考核委员会委员应设置为单数），按照少数服从多数原则执行。

（六）公布。在公示结束后，考核委员会根据各项指标的考核结果对巡游车企业的服务质量信誉等级进行评定，形成《兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核报告》（附件 4）并逐级上报。巡游车企业服务质量信誉等级为 AA 级、A 级、B 级的，由市交通运输委核定；考核等级为 AAAAA 级、AAAA 级、AAA 级的，将相关材料报送省交通运输厅核定，并将 AAAAA 级、AAAA 级的核定结果报送交通运输部。

（七）档案建立。市交通运输委和各巡游车企业应当分别建立巡游车企业服务质量信誉纸质档案和电子档案，巡游车企业服务质量信誉纸质档案保存时间不得低于 3 年，电子档案保

存时间不得低于 10 年，并加强对服务质量信誉档案的管理，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

第十七条 巡游车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）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；

（二）企业管理情况，包括管理制度、组织机构、驾驶员管理、营运车辆管理、财政补贴落实、收费管理、承运人责任险等情况；

（三）安全运营情况，包括安全责任制度落实、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，包括运营违规行为、车容车貌、驾驶员仪容和行为举止、乘客投诉及处理、媒体曝光等核查处理和整改情况；

（五）社会责任情况，包括影响社会稳定、行业稳定事件的时间、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，包括获得政府和部门表彰、精神文明建设、企业文化建设、社会公益、宣传报道、新能源车辆使用、响应协会组织、安全生产标准化建设等情况。

第十八条 网约车平台公司服务质量信誉考核按照以下流程组织进行：

（一）自评。每年 2 月底前，各网约车平台公司开展上一年度网约车平台公司服务质量信誉考核自评工作，并将《兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核自评报告》（附件 6）《兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分表》（附件 7）和考核申报支撑材料纸质版和电子版报送至考核办公室。

（二）审核。每年 3 月至 4 月中旬，考核办公室对各网约车平台公司提交的上一年度服务质量信誉考核自评报告和申报支撑材料组织开展审核工作，发现不一致的，应当组织核查，并要求网约车平台公司进行说明。网约车平台公司报送虚假材料的，一经查实，该周期其服务质量信誉考核等级最高评定为 A 级，情节严重的直接评定为 B 级。每年 4 月中旬前，考核办公室将审核结果上报考核委员会（评定结果为 A 级和 B 级的网约车平台企业另附情况说明）。

（三）初评。考核委员会对已上报的审核结果和有关材料进行集体评议审查，对网约车平台公司服务质量信誉等级进行初评。

（四）公示。考核委员会在市级主要媒体或市交通委网站上对初评结果进行为期 10 天的公示。

（五）申诉。对公示结果有异议的，可在公示期内向考核委员会反映，考核委员会应对申诉和举报情况进行调查核实并及时反馈。对于有争议的问题，考核委员会可进行民主评议表决（考核委员会委员应设置为单数），按照少数服从多数原则

执行。

（六）公布。在公示结束后，考核委员会根据各项指标的考核结果对网约车平台公司的服务质量信誉等级进行评定，形成《兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核报告》（附件8）并逐级上报。网约车平台公司服务质量信誉等级为AA级、A级、B级的，由市交通委核定；考核等级为AAAAA级、AAAA级、AAA级的，将相关材料报送省交通运输厅核定，并将AAAAA级、AAAA级的核定结果报送交通运输部。

（七）档案建立。考核办公室和各网约车平台公司应当分别建立网约车平台公司服务质量信誉纸质档案和电子档案，网约车平台公司服务质量信誉纸质档案保存时间不得低于3年，电子档案保存时间不得低于10年，并加强对服务质量信誉档案的管理，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

第十九条 网约车平台公司服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）企业基本情况，包括企业经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；

（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育等情况；

（三）信息管理情况，包括数据接入、数据查询等情况；

（四）安全运营情况，包括安全责任落实情况、交通事故责任死亡率等情况；

（五）运营服务情况，包括运营违规行为、服务评价、信

息公开、媒体曝光等情况；社会责任情况，包括维护行业稳定情况；

（七）加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。

第五章 驾驶员服务质量信誉考核

第二十条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

出租汽车驾驶员应当在服务质量信誉考核周期届满后 30 日内，持本人的从业资格证件到市道路水路运输服务中心签注服务质量信誉考核等级。鼓励对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级实施网上签注。

第二十一条 考核委员会应当按照《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（附件 3）、《网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（附件 10）计分，分数发生变化的，应及时告知驾驶员；根据出租汽车驾驶员考核周期内综合得分情况评定服务质量信誉考核等级，并提供查询服务。

第二十二条 出租汽车驾驶员一个考核周期届满，经签注服务质量信誉考核等级后，该考核周期内的扣分与加分予以清除，不转入下一个考核周期。

第二十三条 出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至 3

分及以下的，应当在计至 3 分及以下之日起 15 日内，按有关规定接受培训，并到市道路水路运输服务中心办理清除计分手续。

市道路水路运输服务中心应将有关信息录入出租汽车驾驶员数据库，清除培训前的扣分和加分。在本次服务质量信誉考核周期内，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 B 级。

第二十四条 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向市道路水路运输服务中心进行申诉或者举报。经调查核实申诉和举报属实的，应对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

第二十五条 市道路水路运输服务中心、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。

出租汽车驾驶员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，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况；

（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）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。

第六章 奖惩措施

第二十六条 市交通运输委应当建立完善出租汽车服务质量信誉公共信息平台，并通过市交通运输委网站或其他方式及时公布巡游车企业服务质量信誉考核结果，方便社会各界查询。

第二十七条 市交通运输委应当加强出租汽车市场监管，充分利用 12328、12345 热线电话等多种途径，建立出租汽车企业、驾驶员服务质量信誉信息收集制度。市道路水路运输服务中心、市交通运输综合行政执法队应当通过信息系统及时记录和更新出租汽车企业、驾驶员服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。市交警支队每月将出租汽车行业事故、违章情况信息抄告市道路水路运输服务中心，市交通运输综合行政执法队每季度将涉及考核评分的投诉、路检路查等情况信息抄告市道路水路运输服务中心，由市道路水路运输服务中心负责收集记录相关信息。

第二十八条 建立完善巡游出租汽车经营权服务质量信誉招投标配置机制，应当将出租汽车企业服务质量信誉考核结果作为配置巡游出租汽车经营权指标或延续出租汽车企业经营许可的重要依据，并按以下规定执行：

（一）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AAA 级及以上的巡游车企业，在巡游车经营权服务质量招投标时予以加分；

（二）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AA 级及

以上的出租汽车企业，在申请巡游车经营权延续经营，或申请延续网约车经营许可时，在符合法定条件下，可优先予以考虑；

（三）对服务质量信誉考核等级连续两年被评为 A 级的出租汽车企业，应当督促其加强内部管理；

（四）对服务质量信誉考核等级被评为 B 级的出租汽车企业，应当责令其限期整改，将企业法人及主要经营人信息向社会公布，并可作为巡游车企业在整改年度内参加巡游车经营权服务质量招投标的审慎性参考依据；

（五）对连续 2 年巡游车企业服务质量信誉等级不达标（B 级）的巡游车企业，收回其经营权并按照规定重新配置。

第二十九条 出租汽车企业服务质量信誉考核结果，由市交通运输委在企业道路运输经营许可证（副本）上进行签注。对服务质量信誉考核等级为 AA 级及以上的巡游车企业，颁发证书、标牌（式样见附件 11）。AA 级及以上巡游车企业，可在巡游车顶灯、车门外侧等显著位置或移动互联网应用程序客户端上标示企业服务质量信誉考核等级。

第三十条 出租汽车企业有下列情形之一的，市交通运输委将其已评定考核等级降级，并报省交通运输厅备案：

（一）发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的；

（二）发生一次重特大恶性服务质量事件的；

（三）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。

第三十一条 市道路水路运输服务中心应当在巡游车服务监督卡上标注巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级。鼓励通过车载智能终端或电子监督卡等形式标注巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级。网约车驾驶员服务质量信誉考核等级由网约车平台公司在移动互联网应用程序客户端上标注。

鼓励市道路水路运输服务中心、出租汽车企业以及出租汽车行业协会组织对服务质量信誉考核等级为 AAA 级的出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

市道路水路运输服务中心应当引导出租汽车企业优先聘用服务质量信誉考核等级高的出租汽车驾驶员，鼓励将出租汽车驾驶员信誉考核等级与其薪资待遇、晋升、培训、辞退挂钩。

第三十二条 出租汽车企业应当加强对服务质量信誉考核等级为 B 级的巡游车驾驶员的教育和管理。

第三十三条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，市道路水路运输服务中心应当将其列入不良记录驾驶员名单：

（一）在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为 0 分，且未按照规定参加培训的；

（二）连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为 B 级的；

（三）在一个考核周期内累计综合得分有两次以上被计至 3 分及以下的；

（四）无正当理由超过规定时间，未签注服务质量信誉考核等级的；

(五) 发生其他严重违法行为或服务质量事故的。

市道路水路运输服务中心应当建立不良记录驾驶员名单数据库，为出租汽车企业提供查询服务，并加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。

第七章 附则

第三十四条 本细则由兰州市交通运输委员会负责解释。

第三十五条 本办法自印发之日起施行。

附件 1: 兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核自评报告

附件 2: 兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分表

附件 3: 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

附件 4: 兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核报告

附件 5: 兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核情况汇总表

附件 6: 兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核自评报告

附件 7: 兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分表

附件 8: 兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核报告

附件 9: 兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核情况汇总表

附件 10: 网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

附件 11: 兰州市出租汽车企业服务质量信誉考核等级证书式样

附件 12: 兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核有关指标计算及说明

附件 13: 兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核有关指标计算及说明

附件 1

兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核自评报告

（考核年度： 年）

巡游车企业名称：（盖章）

填报日期： 年 月 日

根据《兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核实施细则（试行）》的要求，我公司成立了以法定代表人 为组长，经理 、办公室主任 、考核工作联络员 为组员的“巡游车企业自评工作小组”，工作小组人员认真学习并理解了《兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核实施细则（试行）》的内容、考核要求及标准，根据相关规定和通知要求结合我公司自身工作情况，对本年度的服务质量信誉考核工作开展了自查自评及整改工作，现将自查自评情况汇报如下：

一、巡游车企业概况

巡游车企业名称		法定代表人	
道路运输许可证		工商执照号	
经济性质		联系电话	
巡游车企业详细地址		邮政编码	
从业人数		其中驾驶人员	
巡游出租汽车车辆数	辆	油汽车	辆
		纯电动	辆

二、自查自评开展情况

自评日期： 年 月 日至 年 月 日
自评目的：
自评范围：
自准则：
巡游车企业主要参加人员：

三、自查自评内容

（一）巡游车企业管理情况（对下述事项逐项逐条据实描述）

1. 管理制度情况
2. 组织机构情况
3. 驾驶员管理情况
4. 营运车辆管理情况
5. 服务质量信誉档案情况
6. 财政补贴落实情况
7. 收费管理情况
8. 承运人责任险情况

（二）安全运营情况（对下述事项逐项逐条据实描述）

1. 安全责任落实情况
2. 交通事故责任认定情况（含死亡事故）
3. 交通事故处理情况（含死亡事故）
4. 对驾驶员交通违法行为的行政处罚情况

（三）运营服务情况（对下述事项逐项逐条据实描述）

1. 运营违规行为
2. 车容车貌和运营监控情况
3. 驾驶员仪容和行为举止
4. 乘客投诉及处理情况
5. 媒体曝光情况
6. 运输保障情况

（四）社会责任情况（对下述事项逐项逐条据实描述）

1. 维护行业稳定情况
2. 企业责任落实情况

(五) 加分项目 (对下述事项逐项逐条据实描述)

1. 政府及部门表彰情况
2. 宣传报道情况
3. 精神文明建设情况
4. 企业文化建设
5. 社会公益情况
6. 巡网融合发展情况
7. 响应行业协会组织情况
8. 安全生产标准化建设情况
9. 其他情况

四、自评结果

(一) 自评意见

(二) 服务质量信誉考核自评得分

附件 2

兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分表（年度）

序号	一级指标	二级指标	考核标准	单项分值	分值
1	企业管理(100分)	管理制度	未按规定建立安全生产管理、服务质量管理、营运车辆管理、驾驶员管理(含替班驾驶员管理)、投诉受理处理、车载信息化应用、值班制度、奖惩考核等制度的,每缺一项扣2分,扣完为止	8	8
		组织机构	未建立健全公司领导组织机构的,扣3分;未按规定配备相应管理人员的,扣3分	6	13
			巡游车企业营业执照、经营许可证等证件逾期未审的,扣3分	3	
			未建立健全党组织且未正常开展活动的扣2分;未建立健全工会组织且未正常开展活动的扣2分	4	
		驾驶员管理	聘用无从业资格证驾驶员的,每发现一次扣5分,扣完为止; 聘用有从业资格证但证件超期未按时换证驾驶员的,每发现一次扣5分,扣完为止	10	35
			聘用未按规定完成驾驶员注册的,每发现一次扣5分,扣完为止	10	
			未按规定与驾驶员签订劳动合同或经营协议的,扣5分	5	
			每月未按规定召开运营服务例会、开展职业培训教育的,每缺1次扣2分,扣完为止	10	
			凡企业所属驾驶员参与违法犯罪活动被公安机关查处的,以公安机关通报的案件类型,重大刑事案件(造成社会恶劣影响、团伙作案及严重暴力性犯罪的)每人次在“驾驶员管理”总分中扣10分,一般刑事案件(采取强制措施类)每人次在“驾驶员管理”总分中扣5分,行政案件处以行政拘留(治安拘留及吸毒类处罚)的每人次在“驾驶员管理”总分中扣3分,行政案件处以行政处罚(警告、罚款类)的每人次在“驾驶员管理”总分中扣2分,可将驾驶员管理35分扣完为止		

序号	一级指标	二级指标	考核标准	单项分值	分值
		营运车辆管理	卫星定位系统、车载监控系统正常使用率未达到 95%，扣 3 分	3	21
			未建立车辆技术档案、实行“一车一档”的，扣 5 分，未及时更新档案的，扣 2 分	5	
			未制定车辆维护计划及未按规定进行车辆二级维护的，扣 5 分	5	
			未落实每天召回 5% 车辆开展日检制度、每月施行全覆盖的，每次扣 2 分，扣完为止	8	
			年度运营高峰时段（每日 7-9 时、17-19 时）车辆平均出车率以 90% 为基准，在营运车辆管理总分 21 分中每降低一个百分点扣 1 分，扣完为止； 取得经营权后无正当理由在规定时限内未完成车辆投放的，每次扣 5 分，无正当理由超过 180 天未完成车辆投放的，每次扣 10 分，扣完为止		
		服务质量信誉档案	服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣 2 分，扣完为止	8	8
		财政补贴落实	未按规定将各级财政补贴资金及时足额发放的，扣 5 分	5	5
		收费管理	未按规定公布企业收费详情的，扣 3 分；发现乱收费的，扣 5 分	5	5
	承运人责任险	未按合同约定购买承运人责任险的，扣 5 分	5	5	
2	安全运营(200分)	安全责任落实	未制定应急预案或没有向主管部门备案的，扣 5 分；未按照制定的应急演练计划组织应急演练的，扣 3 分	8	40
			企业主要负责人和安全生产管理人员未按规定通过“两类人员”安全考核的，每人扣 2 分，扣完为止	4	
			未召开月度安全例会的（参会人员覆盖率需达到 98% 以上），每少一次扣 2 分，扣完为止	8	
			未按期完成 安全生产检查责令整改事项 ，一次扣 5 分，扣完为止	10	
			发生安全生产事故后，未按程序上报的，每次扣 5 分；未能及时采取有效措施进行处置的，扣 5 分	10	

序号	一级指标	二级指标	考核标准	单项分值	分值
		交通违法行为	发生交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 3 分，可扣至 160 分	60	160
		交通事故责任率	发生交通事故负同等、主要或全部责任的，每增加 0.001 次/车扣 5 分，可扣至 160 分	60	
		交通事故责任死亡率	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，可扣至 160 分	40	
3	运营服务(600分)	运营违规行为	发生以下运营违规行为的，每增加 0.01 次/车扣 1 分，扣完为止：1、拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶的；2、未经乘客同意搭载其他乘客的；3、不按照规定使用计程计价设备、违规收费的；4、不按照规定出具相应车费票据的；5、不按照规定使用巡游出租汽车相关设备的；6、接受巡游出租汽车电召、网约任务后未履行约定的；7、不按照规定使用文明用语，车容车貌不符合要求的；8、在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽等客流集散地不服从调度私自揽客的；9、转让、倒卖、伪造巡游出租汽车相关票据的；10、使用失效、伪造、变造的从业资格证，驾驶出租汽车从事经营活动的；11、转借、出租、涂改从业资格证的。	50	120
			发生以下运营违规行为的，每增加 0.01 次/车扣 2 分，扣完为止：1、起讫点均不在许可的经营区域从事巡游出租汽车经营活动的；2、不按照规定保证车辆技术状况良好的；3、不按照规定配置巡游出租汽车相关设备的；4、不按照规定建立并落实投诉举报制度的；6、聘用未按规定办理注册手续的人员，驾驶出租汽车从事经营活动的。	50	
			发生以下运营违规行为的，每发生 1 起（辆），扣 10 分，扣完为止：1、擅自暂停、终止全部或者部分巡游出租汽车经营的；2、出租或者擅自转让巡游出租汽车车辆经营权的；3、巡游出租汽车驾驶员转包经营未及时纠正的；4、使用未取得道路运输证的车辆，擅自从事巡游出租汽车经营活动的；5、使用失效、伪造、变造、被注销等无效道路运输证的车辆从事巡游出租汽车经营活动的。6、聘用未取得从业资格证的人员，驾驶出租汽车从事经营活动的。	20	

序号	一级指标	二级指标	考核标准	单项分值	分值
		车容车貌和运营监控	根据 投诉和 查处车厢、车辆整洁不符合要求的记录,每增加 0.02 次/车扣 1 分,扣完为止	30	100
			未配备专职动态监督管理人员的,扣 10 分。车辆动态监督管理平台工作记录不规范、未对驾驶员日常服务行为进行监督并及时纠正不当行为的,每发生 1 起,扣 2 分,扣完为止。 有下列情形之一的,每发生 1 起(辆),扣 5 分,扣完为止: 1、未按照规定为车辆配备卫星定位装置、智能视频监控装置和应急报警装置的; 2、配备的卫星定位装置、智能视频监控装置和应急报警装置未接入符合条件的监控平台的; 3、因经营者过错导致配备的卫星定位装置、智能视频监控装置和应急报警装置不能正常使用的。	70	
		驾驶员仪容和行为举止	根据 投诉和 查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录,每增加 0.02 次/车扣 1 分,扣完为止	40	40
		乘客投诉及处理	根据乘客有效投诉率,每增加 0.01 次/车,扣 2 分,扣完为止;企业接到转办通知后未及时处理及乘客投诉后未按规定处理的,每次扣 10 分,扣完为止	200	200
		媒体曝光	发生恶性服务事件和服务纠纷被政府、行业管理部门通报的,每次扣 30 分,可将媒体曝光 110 分扣完为止	60	110
			因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的,国家主流媒体曝光,一次扣 50 分;省级主流媒体曝光,一次扣 25 分;市级主流媒体曝光,一次扣 10 分,扣完为止	50	
		运输保障服务评价	承担交通枢纽站点、假日节会、赛事服务等活动的运输服务保障任务,根据保障服务情况进行排名,由高到低每一位次减 0.5 分;兰州西客站节假日未落实公司主要负责人带班值班的,每发生一起扣 3 分;西客站运输保障不力受到群众投诉的,每发生 1 起扣 1 分 定期组织开展兰州市出租汽车乘客满意度调查,按照排名情况进行评分,第一名得 30 分,之后每名次递减 1 分;最终评分按照考核年度定期调查平均分计算	30	30

序号	一级指标	二级指标	考核标准	单项分值	分值
4	社会责任(100分)	维护行业稳定	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 20 分，扣完为止；情节严重的，将“维护行业稳定”全项 80 分一次扣完	4020	80
			巡游车企业所属驾驶员违反《信访条例》规定进行违规上访的，每次扣 10 分，扣完为止	20	
			不及时处理解决驾驶员诉求，驾驶员因司企矛盾通过政府部门网站留言、民情通热线 12345、12328 等途径投诉反映的，每发生 1 起扣 1 分，扣完为止	20	
			发生影响行业稳定的突发事件后，未按程序及时上报的，每次扣 10 分；未能及时采取有效措施进行处置的，每次扣 10 分；被政府及行业通报的，每次扣 10 分，扣完为止	20	
		企业责任落实	按时参加行业主管部门等组织的会议，履行请假制度，参会人员符合会议要求的人数、职务，凡无故缺席一次扣 5 分，未履行请假制度由其他人代为参会扣 2 分，扣完为止	10	20
			积极配合行业主管部门组织的各类 运输保障培训教育 、公益宣传、志愿服务等活动，参加活动人数符合要求，到会准时，凡无故缺席的一次扣 5 分，参加人数不符合要求的一次扣 2 分，扣完为止	10	
5	加分项目(100分)	政府及部门表彰奖励	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，每次加 15 分；获得地、市级荣誉称号的，每次加 10 分；获得县、区级荣誉称号的，每次加 5 分；企业所属车队、驾驶员获得省、部级及以上荣誉称号的每次加 10 分；地、市级以上荣誉称号的每次加 5 分；加到 15 分为止	15	15
		宣传报道	企业获得国家主流媒体正面宣传报道的，每次加 10 分，获得省级主流媒体正面宣传报道的，每次加 5 分；获得市级主流媒体正面宣传报道的，每次加 3 分；企业所属车队、驾驶员获得国家主流媒体正面宣传报道的，每次加 5 分，获得省级主流媒体正面宣传报道的，每次加 3 分；获得市级主流媒体正面宣传报道的，每次加 2 分；加到 15 分为止	15	15
		精神文明建设	全国文明单位，加 20 分	20	20
			省级文明单位，加 15 分	15	
			市级文明单位，加 10 分	10	
区（县）级文明单位，加 5 分	5				

序号	一级指标	二级指标	考核标准	单项分值	分值
		企业文化	定期组织开展年会、团建、拓展训练、慰问等彰显企业文化的活动，酌情加分	5	5
		社会公益	考核年度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2分，加到10分为止	10	10
		新能源车辆 使用巡网融 合发展	使用新能源汽车的，每20辆加1分，加到15分为止 巡游车注册网约车服务车辆数达到公司营运车数85%加3分，每增加1%加0.2分	6	15
			按照巡游车企业年度车辆平均完单量进行排名，每3个位次递减0.5分进行加分，1-3名加9分，4-6名加8.5分，以此类推	9	
		响应行业协会组织	集中优选招聘驾驶员的，加6分；积极参加协会组织的各类活动，加3分	3	3
		安全生产标准化建设	考核年度企业安全生产标准化建设等级为一级的，加10分；二级的，加5分	10	10
		其他	对每月有效投诉率下降企业进行奖励，排名1-3名，加3分；第4-6名，加2分；第7-10名，加1分；建设“司机小站（驿站）”的，加2分；考核年度中未列入加分项的其他事项，酌情加分，最高加2分	7	7
总分				1100	1100

附件 3

巡游出租汽车驾驶员服务质量 信誉考核评分标准

分值	评分标准
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣 20 分	在出租汽车经营活动中,发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。
	驾驶未取得巡游车运输证的车辆,擅自从事巡游车经营活动的。
	转借、出租从业资格证的。
	将出租汽车交给无从业资格证件的人员驾驶,并从事出租汽车经营活动的。
	私自改装、调整计价器造成计费失准的。
	拒绝接受依法检查,或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	违反法律法规,参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
	伪造、骗取、转借巡游车专用设施、标志或者为前述行为提供条件的。
	本次考核过程中或者上一次考核等级签注后,发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况,且情节严重的。
	倒卖出租汽车专用发票的。
拾到乘客遗留物品拒不上交的。	
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣 10 分	在出租汽车经营活动中,发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。
	擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。
	无正当理由拒载或接受预约服务而未前往载客的。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
	不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的,扣 5分	未经乘客同意,故意绕道的。
	未经乘客同意,强行搭载其他乘客的。
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	计程计价设备、待租标志灯、卫星定位设备等车载运营设备不能正常使用而继续运营的。
	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。

	<p>在营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客的。</p> <p>将出租汽车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的。</p> <p>未按规定提供出租汽车发票或提供的发票与本车不符的。</p>
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	<p>驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游出租汽车经营标志标识（标志灯、企业标识、价格标签和监督电话号码等）的车辆，从事巡游出租汽车经营活动的。</p> <p>未按规定接受乘客刷卡或通过其他非现金方式结算车费的。</p> <p>车容车貌不整洁的。</p> <p>未按规定着装，仪容仪表不整的。</p> <p>营运过程中行为举止不符合有关要求的。</p> <p>向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。</p> <p>使用服务忌语的。</p>
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	<p>未按规定携带出租汽车从业资格证件，从事出租汽车经营活动的。</p> <p>未按规定放置出租汽车服务监督卡等标志，从事出租汽车经营活动的。</p> <p>不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的。</p>
巡游车驾驶员有所列情形之一的，加5分或10分	<p>有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。</p>
巡游车驾驶员有所列情形之一的，加3分	<p>有重大拾金不昧行为的。</p> <p>受主流媒体报道表扬的。</p> <p>有协助查处违法行为的。</p>
巡游车驾驶员有所列情形之一的，加1分	<p>积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。</p>

附件 4:

兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核报告

(考核年度: _____年)

考核单位名称: (盖章) _____

填报日期: 年 月 日

考核 办 公 室	服务质量信誉考核分数		
	服务质量信誉考核等级		
	初评意见：		
	单位：（盖章） 年 月 日		
考核人员签认			
考 核 委 员 会	服务质量信誉考核分数		
	服务质量信誉考核等级		
	核定意见：		
	单位：（盖章） 年 月 日		
核定人员签认			

省级 交通 主管 部门 审核 意见	服务质量信誉考核分数	
	服务质量信誉考核等级	
	审核意见： <p style="text-align: right;">单位：（盖章） 年 月 日</p>	
交通 运输 部 审核 意见	服务质量信誉考核分数	
	服务质量信誉考核等级	
	审核意见： <p style="text-align: right;">单位：（盖章） 年 月 日</p>	

附件 5:

兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核情况汇总表

(考核年度: ____年)

填报机构: (盖章)

日期: 年 月 日

序号	巡游车企业名称	考核得分	考核等级	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

附件 6：

兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉 考核自评报告

(考核年度: 年)

网约车平台公司名称: (盖章)

填报日期: 年 月

根据《兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核实施细则（试行）》的要求，我公司成立了以法定代表人为组长，经理、办公室主任、考核工作联络员为组员的“网约车平台公司自评工作小组”，工作小组人员认真学习并理解了《兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核实施细则（试行）》的内容、考核要求及标准，根据相关规定和通知要求结合我公司自身工作情况，对本年度的服务质量信誉考核工作开展了自查自评及整改工作，现将自查自评情况汇报如下：

一、网约车平台公司概况

网约车平台公司名称		法定代表人	
道路运输许可证		工商执照号	
经济性质		联系电话	
详细地址		邮政编码	
从业人员数		其中驾驶人员	
网约车出租汽车车辆数	辆	油汽车	辆
		纯电动	辆

二、自查自评开展情况

自评日期： 年 月 日至 年 月 日
自评目的：
自评范围：
自评准则：
网约车平台公司主要参加人员：

三、自查自评内容

（一）企业管理情况（对下述事项逐项逐条据实描述）

1. 管理制度情况
2. 组织机构情况
3. 驾驶员管理情况
4. 营运车辆管理情况
5. 信息报备情况
6. 服务质量信誉档案情况
7. 企业经营许可地与实际办公地不符情况
8. 行业监督管理情况

(二) 信息数据 (对下述事项逐项逐条据实描述)

1. 数据接入情况
2. 数据查阅情况

(三) 安全运营情况 (对下述事项逐项逐条据实描述)

1. 安全生产主体责任落实情况
2. 交通事故责任死亡情况
3. 交通事故责任情况
4. 交通违法情况

(四) 运营服务情况 (对下述事项逐项逐条据实描述)

1. 运营违规情况
2. 车容车貌情况

3. 车辆及驾驶员资质情况

4. 投诉及处理情况

5. 信息公开情况

6. 媒体曝光情况

(五) 社会责任情况 (对下述事项逐项逐条据实描述)

1. 维护行业稳定情况

(六) 加分项目 (对下述事项逐项逐条据实描述)

1. 政府及部门表彰奖励情况

2. 宣传报道情况

3. 精神文明建设情况

4. 企业文化建设情况

5. 管理提升情况

6. 社会公益情况

7. 新业态出行服务质量提升情况

订单合规率情况

8. 安全生产标准化建设情况

四、自评结果

(一) 自评意见

(二) 服务质量信誉考核自评得分

附件7

兰州市网约出租汽车企业服务质量信誉考核评分表（____年度）

序号	一级指标	二级指标	考核标准	单项分值	分值
1	企业管理 (100分)	管理制度	按规定建立经营管理、网络安全管理、安全保护技术措施、服务评价体系、乘客投诉处理及投诉冻结机制、安全运营管理、营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度，每缺一项扣2分，扣完为止	10	10
		组织机构	未建立公司领导组织机构的扣1分；未按规定配备相应管理人员的扣2分	3	11
			营业执照、经营许可证等证件未在有效期的，扣2分	2	
			未建立健全党组织且未正常开展活动扣3分；未建立健全工会组织且未正常开展活动的扣3分	6	
		驾驶员管理	未按规定与驾驶员规范签订劳动合同或经营协议的，扣5分	5	35
			未按规定注册、注销驾驶员 办理驾驶员从业资格注册、注销注册的 ，每缺一项 发现一次 扣5分，扣完为止	10	
			未按规定组织驾驶员开展继续教育培训的，扣5分	5	
			每月未按规定开展运营服务、职业培训教育的，每缺1次扣2分，扣完为止	10	
			未建立驾驶员管理档案，实行“一人一档”的，扣5分	5	
			凡企业所属驾驶员参与违法犯罪活动被公安机关查处的，以公安机关通报的案件类型，重大刑事案件(造成社会恶劣影响、团伙作案及严重暴力性犯罪的)每人次在“驾驶员管理”总分中扣10分，一般刑事案件(采取强制措施类)每人次在“驾驶员管理”总分中扣5分，行政案件处以行政拘留(治安拘留及吸毒类处罚)的每人次在“驾驶员管理”总分中扣3分，行政案件处以行政处罚(警告、罚款类)的每人次在“驾驶员管理”总分中扣2分，可将驾驶员管理 35分扣完为止		
		营运车辆管理	卫星定位系统、车载监控系统正常使用率未达到95%的，每减少1%扣1分，扣完为止	6	23
			未建立车辆安全技术档案，实行“一车一档”的，扣5分	5	
			未制定车辆二级维护计划的扣3分；未按计划进行车辆维护的扣3分	6	
未按规定购买承运人、第三者责任险的，每缺一项扣3分，扣完为止	6				

		信息报备	未按规定将提供服务的车辆、驾驶员等相关信息向服务所在地交通行政主管部门所属的道路运输服务管理机构报送的，扣5分	5	5
		服务质量信誉档案	服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣2分，扣完为止	6	6
		行业监督管理	按期参加交通主管等部门组织的会议，履行请假制度，参会人员符合会议要求的人数、职务，凡无故缺席一次扣5分，未履行请假制度由其他人代为参会扣3分，扣完为止	10	10
2	信息数据 (200分)	数据接入	根据与部级网约车监管信息交互平台数据传输质量，由部级平台统一测评得分*0.8	144	200
			未按规定接入市级交通行政主管部门所属的出租汽车服务管理平台 信息系统，此项不得分 ，根据市级服务管理平台测评得分	20	
			未按规定向服务所在地交通行政主管部门所属的道路运输服务管理机构报送运营数据的，一次扣4分，扣完为止	16	
		数据查阅	不配合行业主管部门依法调取查阅相关数据信息的，每次扣20分，可将信息数据全项200分扣完为止	20	
3	安全运营 (200分)	安全生产主体责任落实	未按照规定设置安全生产管理机构的扣2分；未配备安全生产管理机构的扣2分，扣完为止	4	50
			《生产安全事故应急预案》未经评审且没有向属地主管部门备案的，扣6分	6	
			未按制定的应急演练计划组织应急演练的，扣3分	3	
			未按规定落实全员安全生产责任制度的扣3分；未建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制的，每项扣3分，扣完为止	9	
			未按规定开展安全生产重大隐患排查且未建立重大隐患排查台账的，扣4分；未按期完成责令改正违法行为通知书内容，一次扣4分，扣完为止	12	
			企业主要负责人和安全生产管理人员未按规定通过“两类人员”安全考核的，每人扣3分，扣完为止	6	
			发生安全生产事故后，未按程序上报的，每次扣5分；未能及时采取有效措施进行处置的，扣5分	10	
			未按规定制定安全教育培训计划的扣1分；未按计划召开月度安全生产例会的（参会人员覆盖率达到98%以上），每缺一次扣5分，将安全生产主体责任落实50分扣完为止		
		交通事故责任死亡率	运营期间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，可扣至150分	40	40
		交通事故责任率	运营期间发生交通事故负同等、主要或全部责任的，每增加0.001次/车扣5分，可扣至150分	50	50
交通违法行为	运营期间发生交通违法行为的，每增加0.1次/车扣3分，可扣至150分	60	60		

4	运营服务 (400分)	运营违规行为	发生故意绕道、甩客、驾驶员擅自取消订单、不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止；发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止	30	110
			巡游揽客、站点候客每增加0.01次/车扣5分，扣完为止	30	
			起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动，或变相从事班线旅游客运经营每增加0.01次/车扣10分，扣完为止	40	
			在考核年度中存在恶意不予处理交通违法违规行为的，一起扣5分，扣完为止	10	
		车容车貌	根据查处车车厢整洁不符合要求的记录，每增加0.02次/车扣1分，扣完为止	30	30
		车辆及驾驶员资质	提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的，每次扣20分，扣完为止	100	120
			线上提供服务的车辆或驾驶员与线下实际提供服务的车辆、驾驶员不一致的，每次扣5分，扣完为止	20	
		投诉及处理	根据乘客有效投诉率，每增加0.01次/车扣2分；乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣2分，扣完为止。未按时向行业部门定期报送企业收到投诉及处理结果的，每次扣5分，扣完为止	50	60
			根据12345、12328等投诉平台转办投诉件，投诉率排名第一的扣10分，之后每名次递减1分，扣完为止	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，以及车辆牌照等信息的，每次扣2分，扣完为止	4	20
			未在乘客端和驾驶员端未公开平台计价规则的扣4分；未在驾驶员端列明订单的乘客支付总额、驾驶员劳动报酬、实时显示抽成比例的，每项扣4分，扣完为止	16	
		媒体曝光	发生恶性服务事件和服务纠纷被政府、行业管理部门通报的，每次扣10分，可将运营服务400分扣完为止	30	60
			因服务质量低劣而被国家主流媒体曝光并经查证属实的，一次扣30分，省级主流媒体曝光，一次扣20分；市级主流媒体曝光，一次扣10分，扣完为止	30	
网络服务平台无法正常提供服务的，所在地交通行政主管部门所属的道路运输服务管理机构和交通运输综合行政执法部门对网约车平台公司责令整改，至服务质量信誉考核时未完成整改的，酌情扣分，可将运营服务全项400分全部扣完					

5	社会责任 (100分)	维护行业稳定	组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益造成行业不稳定的停运等群体性事件的，每次扣20分，扣完为止；情节严重的，将社会责任全项100分扣完	40	100
			发生影响行业稳定的突发事件后，未按程序及时上报的，每次扣10分；未能及时采取有效措施进行处置的，每次扣10分；被政府及行业通报的，每次扣10分，扣完为止	20	
			企业所属驾驶员违反《信访条例》规定进行违规上访的，每次扣10分，扣完为止	20	
			不参加行业主管部门组织的各类运输保障、公益宣传、志愿服务等活动的，每次扣10分，扣完为止不及时处理解决驾驶员诉求，驾驶员因司企矛盾通过政府部门网站留言、民情通热线12345、12328等途径投诉反映的，每发生1起扣1分，扣完为止	20	
6	加分项目 (100分)	政府及部门表彰奖励	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，每次加15分；获得地、市级荣誉称号的，每次加10分；获得县、区级荣誉称号的，每次加5分；企业所属车队、从业人员获得省、部级及以上荣誉称号的每次加10分；地、市级以上荣誉称号的每次加5分；加到15分为止	15	15
		宣传报道	企业获得国家主流媒体正面宣传报道的，每次加12分，获得省级主流媒体正面宣传报道的，每次加8分；获得市级主流媒体正面宣传报道的，每次加4分；企业所属车队、从业人员获得国家主流媒体正面宣传报道的，每次加6分，获得省级主流媒体正面宣传报道的，每次加4分；获得市级主流媒体正面宣传报道的，每次加2分；加到15分为止	15	15
		精神文明建设	全国文明单位，加20分	20	20
			省级文明单位，加15分	15	
			市级文明单位，加10分	10	
			区（县）级文明单位，加5分	5	
		企业文化	定期组织开展年会、团建、拓展训练、慰问等彰显企业文化的活动，酌情加分	4	4
		管理提升	对每月有效投诉率下降企业进行奖励，排名第1-3名，加3分；第4-6名，加2分；第7-10名，加1分；对企业收到表扬情况进行统计，由交通运输执法部门通报表扬的，加3分	6	6
		社会公益	考核年度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2分	10	10
新能源车辆使用	使用新能源汽车占比达到60%的加5分，每提高10%加5分，加到20分为止	20	10		
新业态出行服务质量提升	新业态党建成绩突出的，加4分；开展适老化交通出行服务的，加2分；建设“司机小站（驿站）”的，加2分；网约车平台公司抽成比例低于行业平均水平的，加2分	10			

	订单合规率	根据部级网约车监管信息交互平台数据，年度月均订单合规率达到95%的加2分，每提高1%加2分，加到10分为止	10	10
	安全生产标准化建设	考核年度兰州市网约车平台公司安全生产标准化建设等级为一级的，加10分；二级的，加8分；三级的，加5分；	10	10
总 分				1100

附件8:

兰州市网络预约出租汽车经营者 服务质量信誉考核报告

(考核年度: 年)

考核单位名称: (盖章)

填报日期: 年 日 日

考核 办 公 室	服务质量信誉考核分数	
	服务质量信誉考核等级	
	初评意见：	
	单位：（盖章） 年 月 日	
考核人员签认		
考 核 委 员 会	服务质量信誉考核分数	
	服务质量信誉考核等级	
	核定意见：	
	单位：（盖章） 年 月 日	
核定人员签认		

省级 交通 主管 部门 审核 意见	服务质量信誉考核分数	
	服务质量信誉考核等级	
	审核意见： <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> 单位：（盖章） 年 月 日 </div>	
交通 运输 部 审核 意见	服务质量信誉考核分数	
	服务质量信誉考核等级	
	审核意见： <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> 单位：（盖章） 年 月 日 </div>	

附件9

兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉 考核情况汇总表

(考核年度： _____年)

填报机构：(盖章)

日期： _____年 _____月 _____日

序号	网约车平台公司名称	考核得分	考核等级	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

附件 10

网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核 评分标准

分值	评分标准
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣20分	在网约车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。
	驾驶未取得网约车运输证车辆或以私人小客车合乘名义擅自从事网约车经营活动的。
	转借、出租从业资格证的。
	将网约车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
	故意泄露乘客信息或以其他方式侵犯乘客隐私的。
	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。
	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
	拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。
本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况，且情节严重的。	
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣10分	在网约车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。
	擅自涂改、伪造、变造从业资格证件上相关记录的。
	将网约车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。
	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。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
不积极配合处理乘客举报、投诉或者其他纠纷的。	
网约车驾驶员	不按规定参加继续教育的。

员有所列情形之一的，扣5分	未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的。
	未经乘客同意，故意绕道的。
	未经乘客同意，强行搭乘其他乘客的。
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	卫星定位装置、应急报警装置等车载设备不能正常使用而继续运营的。
	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。
	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。
	违反规定巡游揽客或在巡游车专用通道、站点等区域候客、揽客的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	车辆外观标志与当地规定不符，从事网约车经营活动的。
	车容车貌不整洁的。
	仪容仪表不整，不按规定使用文明用语的。
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
	使用服务忌语的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	未按规定携带从业资格证、网约车运输证，从事网约车经营活动的。
	不按乘客意愿使用音响和空调等设施的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，加5分或10分	有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，加3分	有重大拾金不昧行为的。
	受主流媒体报道表扬的。
	有协助查处违法行为的。
网约车驾驶员有所列情形之一的，加1分	积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。

附件 11:

兰州市出租汽车企业服务质量信誉考核等级证书式样

一、证书封面



(一) 尺寸: 大 16 开, 210mm × 297mm (合上后尺寸);

(二) 材质: 深红色, 200g 铜版纸;

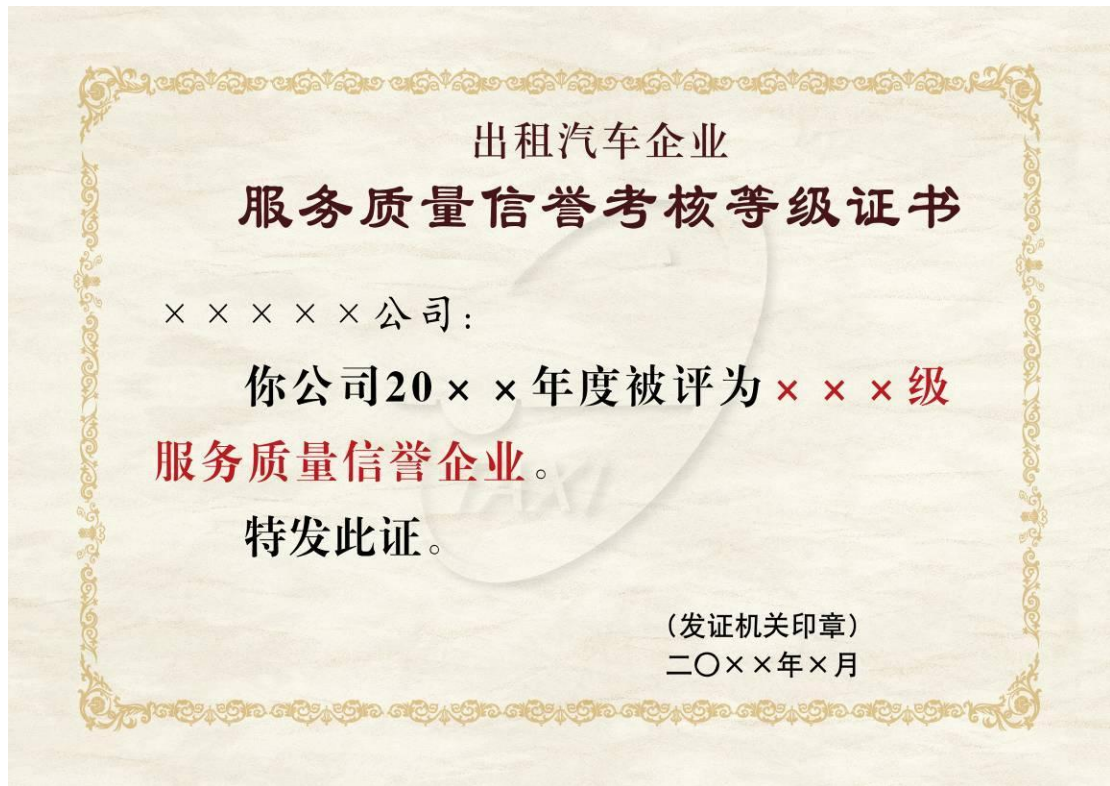
(三) 字体格式:

第一行: 汉仪大宋体, 20 磅字, 字高拉长 10%, 金色, 居中。

第二行: 汉仪大隶书体, 48 磅字, 字高拉长 40%, 宽缩为 88%, 金色, 居中。

图标: 高 27mm × 宽 25mm, 金色, 居中。

二、证书内芯



(一) 尺寸: 405mm × 287mm;

(二) 材质: 白色, 200g 铜版纸;

(三) 字体格式:

第一行: 汉仪中宋体, 45 磅字, 棕红色, 居中。

第二行: 汉仪大隶书体, 62.5 磅字, 高拉长 25%, 棕红色, 居中。

第三行: 汉仪楷体, 43.6 磅字, 高拉长 5%, 黑色, 左顶格。

第四、五、六行: 方正小标宋体, 45 磅字, 高拉长 5%; 第四行缩进 2 格; 第五行左顶格; 第六行缩进 2 格; 其中“XXX 级服务质量信誉企业”为红色, 其余字为黑色。

第七行：汉仪中黑体，30 磅字，黑色，右下方。

三、标牌



(一) 尺寸：40cm × 60cm;

(二) 材质：金色，铜牌，外加木框边;

(三) 字体格式:

第一行：汉仪大宋体，66 磅字，高拉长 10%，黑色，左顶格;

第二行：字母“XXX”为 Arial 字体，213 磅；“级”字为汉仪大宋体，字宽缩为 90%，213 磅；红色，居中。

第三行：汉仪中黑体，55 磅字，黑色，右下方。

附件 12:

兰州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核 有关指标计算及说明

一、交通事故责任限于考核周期内巡游车企业承担同等责任及以上的交通事故，截止考核前交警部门尚未认定责任的事故，计入认定年度考核。

1. 交通事故责任率=巡游车企业发生交通事故的次数/
巡游车企业营运巡游出租汽车数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{巡游车企业发生交通事故次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.001 \times 5 \text{分}$$

2. 交通事故责任死亡率=巡游车企业发生交通事故责任事故导致死亡人数/巡游车企业营运巡游出租汽车数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{巡游车企业发生交通事故导致的死亡人数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.0001 \times 3 \text{分}$$

3. 交通违法行为发生率=巡游车企业发生交通违法行为次数/
巡游车企业营运巡游出租汽车数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{巡游车企业发生交通违法行为次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.1 \times 3 \text{分}$$

二、有效投诉是指巡游车企业及其从业人员违反有关规定，损害他人正当利益，乘客或其他相关人员向交通运输主管部门和道路运输机构进行的投诉，或新闻媒体对巡游车企业的服务质量事件曝光，经查属实的。

1. 有效投诉率=乘客对巡游车企业有效投诉次数/巡游车企业营运巡游出租汽车数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{乘客对巡游车企业有效投诉次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.01 \times 2 \text{分}$$

2. 运营违规行为分值计算

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{路检路查发现巡游车企业运营违规行为次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.01 \times 3 \text{分}$$

3. 驾驶员仪容和行为举止分值计算

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{路检路查发现巡游车企业驾驶员仪容和行为举止不符合要求行为次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.02 \times 1 \text{分}$$

4. 车容车貌分值计算

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{路检路查发现巡游车企业车厢整洁不符合要求次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.02 \times 1 \text{分}$$

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{路检路查发现巡游车企业车辆整洁不符合要求次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.02 \times 1 \text{分}$$

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{路检路查发现巡游车企业车辆附属设施不齐全次数}}{\text{巡游车企业营运巡游出租汽车数}} / 0.02 \times 1 \text{分}$$

三、政府及部门表彰和精神文明建设是指我市各巡游车企业在考核年度内获得的国家、省市、区级党政机关及新闻媒体单位授予的在评优创先、安全生产、文明服务、精神文明建设方面的集体荣誉称号。考核年度内巡游车企业获得与行业相关的表彰，同类事件按最高荣誉计算，不叠加，巡游车企业所属车队和驾驶员获得荣誉称号的，同类事件按最高荣誉计算；地市级荣誉称号是指市级政府和省级部门颁发的荣誉，县区级荣誉称号是指区级政府和市级部门颁发的荣誉，提供相关荣誉证书或证明材料。

四、媒体进行曝光和正面宣传报道的事件是在考核年度内报道的，同类事件按最高媒体级别计算。

五、各项考核指标的有效数据按四舍五入的原则保留到小数点后两位。

六、上述计算公式中巡游车企业营运巡游车数指巡游车企业上年度末巡游车企业在册的营运巡游出租汽车总数。

七、国家主流媒体是指中央电视台、中央人民广播电台、人民日报、新华社、经济日报、人民网、新华网等。省级主流媒体是指甘肃电视台、甘肃人民广播电台、甘肃日报等。市级主流媒体是指兰州电视台、兰州广播电视台、兰州日报、兰州晚报等。

兰州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉 考核有关指标计算及说明

一、交通事故责任限于考核周期内网约车平台公司承担同等责任及以上的道路交通事故，截止考核前交警部门尚未认定责任的事故，计入认定年度考核。

1. 交通事故责任率=网约车平台公司发生交通事故的次数/网约车平台公司考核年度月均上线车辆数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{网约车平台公司发生交通事故责任事故的次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.001 \times 5 \text{ 分}$$

2. 交通事故责任死亡率=网约车平台公司发生交通事故责任事故导致死亡的人数/网约车平台公司考核年度年末车辆数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{网约车平台公司发生交通事故责任事故导致死亡的人数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.0001 \times 3$$

3. 交通违法行为发生率=网约车平台公司发生交通违法行为次数/网约车平台公司考核年度年末车辆数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{网约车平台公司发生交通违法行为次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.1 \times 3 \text{ 分}$$

二、有效投诉是指网约车平台公司及其从业人员违反有关规定，损害他人正当利益，乘客或其他相关人员向交通运输主管部

门和道路运输机构进行的投诉，或新闻媒体对网约车平台公司的服务质量事件曝光，经查属实的。

1. 有效投诉率=乘客对网约车平台公司有效投诉次数/网约车平台公司考核年度年末车辆数

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{乘客对网约车平台公司有效投诉次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.01 \times 2 \text{分}$$

2. 运营违规行为分值计算

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{发生故意绕道、甩客、不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.01 \times 3 \text{分}$$

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.01 \times 3 \text{分}$$

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{巡游揽客、站点候客次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.01 \times 5 \text{分}$$

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动，或变相从事班线旅游客运经营次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.01 \times 10 \text{分}$$

3. 车容车貌分值计算

$$\text{应扣分值} = \frac{\text{路检路查发现网约车平台公司车辆整洁不符合要求次数}}{\text{网约车平台公司年末车辆数}} / 0.02 \times 1 \text{分}$$

三、政府及部门表彰和精神文明建设是指我市各网约车平台公司在考核年度内获得的国家、省市、区级党政机关及新闻媒体单位授予的在评优创先、安全生产、文明服务、精神文明建设方面的集体荣誉称号。考核年度内网约车平台公司获得与行业相关

的表彰，同类事件按最高荣誉计算，不叠加，网约车平台公司所属车队和驾驶员获得荣誉称号的，同类事件按最高荣誉计算；地市级荣誉称号是指市级政府和省级部门颁发的荣誉，县区级荣誉称号是指区级政府和市级部门颁发的荣誉，提供相关荣誉证书或证明材料。

四、媒体进行曝光和正面宣传报道的事件是在考核年度内报道的，同类事件按最高媒体级别计算。

五、重特大恶性服务质量事件，是指由于出租汽车企业或其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。

六、各项考核指标的有效数据按四舍五入的原则保留到小数点后两位。

七、国家主流媒体是指中央电视台、中央人民广播电台、人民日报、新华社、经济日报、人民网、新华网等。省级主流媒体是指甘肃电视台、甘肃人民广播电台、甘肃日报等。市级主流媒体是指兰州电视台、兰州广播电视台、兰州日报、兰州晚报、兰州晨报等。