附件1

巡游出租汽车企业服务质量

信誉考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核分数** | **评分标准** |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 培训教育 | 10 | 不按规定组织职工参加教育培训，按比例扣分，扣完为止。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 交通违法行为 | 90 | 发生交通违法行为的，每增加0.1次/车扣3分，扣完为止。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |