

出租汽车企业服务质量信誉考核评分

考核项目		考核分数	评分标准	企业自评分	县(区)运管所评分	市运管部门评分	省运管局评分
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	10	10		
	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。	20	20		
	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。	20	20		
	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。	10	10		
	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。	10	10		
	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。	10	10		
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。	10	10		
	交通事故责任死亡率	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。	90	90		
	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。	30	30		
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。	200	196		
	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。	40	40		
	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。	160	160		
	驾驶员仪容和举止	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。	20	20		



3亿人都在用的扫描App

	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。	50	50		
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。	100	100		
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。	0	0		
	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。	10	10		
	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。	5	5		
考核总分				795 分	791 分	分	分