

《出租汽车服务质量信誉考核办法》

第一章 总 则

第一条 为规范出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业信用体系，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)等有关规定，制定本办法。

第二条 出租汽车服务质量信誉考核，应当遵守本办法。

出租汽车服务质量信誉考核，包括对出租汽车企业(含巡游出租汽车企业和网络预约出租汽车经营者)、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)的服务质量信誉考核。

第三条 出租汽车服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 交通运输部负责指导全国出租汽车服务质量信誉考核工作。

各省、自治区人民政府交通运输主管部门负责组织领导本行政区域内出租汽车服务质量信誉考核工作。

直辖市、设区的市级或者县级出租汽车行政主管部门(以下称出租汽车行政主管部门)具体实施本行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。

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 巡游出租汽车企业(简称巡游车企业)服务质量信誉考核指标包括：

(一)企业管理指标：管理制度、驾驶员权益保障、信息化管理、服务质量信誉档案、驾驶员聘用、培训教育等情况;

(二)安全运营指标：安全责任落实、交通事故责任死亡率、交通违法行为等情况;

(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、服务评价、媒体曝光等情况;

(四)社会责任指标：维护行业稳定情况;

(五)加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。

第七条 网络预约出租汽车经营者(简称网约车平台公司)服务质量信誉考核指标包括：

(一)企业管理指标：线下服务能力、驾驶员权益保障、信息报备、车辆安装卫星定位装置等情况;

(二)信息数据指标：数据接入、数据查阅等情况，由部级网约车监管信息交互平台在每年 1 月底前完成测评。设区的市级以上出租汽车行政主管部门登录部级网约车监管信息交互平台查看本辖区内有关测评结果;

(三)安全运营指标：安全责任落实、交通事故责任死亡率、交通违法行为等情况;

(四)运营服务指标：运营违规行为、车辆及驾驶员资质、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况;

(五)社会责任指标：维护行业稳定情况;

(六)加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。

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 级及以上的比例低于 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、主要或全部责任的;

4.发生一次重特大恶性服务质量事件的;

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。

出租汽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 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。

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，出租汽车行政主管部门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 出租汽车行政主管部门应每年组织开展本地区出租汽车企业的服务质量信誉考核工作，并在考核周期次年的 4 月底前完成。

第十六条 出租汽车企业应在每年的 2 月底前，向服务所在地出租汽车行政主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送出租汽车企业服务质量信誉档案等材料。

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、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;

(六)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。

第十八条 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;

(六)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。

第十九条 出租汽车行政主管部门应当对出租汽车企业报送的材料进行核实。发现不一致的，应当组织核查，要求出租汽车企业进行说明。

出租汽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，可直接评定为 B 级。

第二十条 出租汽车行政主管部门应当根据《巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》(见附件 1)、《网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》(见附件 2)组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

出租汽车行政主管部门应当在当地主要新闻媒体或本机构网站上对初评结果进行为期 10 日的公示。对公示结果有异议的，可在公示期内向出租汽车行政主管部门反映。出租汽车行政主管部门应对反映情况及时处理。

第二十一条 出租汽车行政主管部门应当在公示结束后，对申诉和举报情况进行调查核实，根据各项指标的考核结果对出租汽车企业的服务质量信誉等级进行评定并逐级上报。

出租汽车企业服务质量信誉等级为 A 级及以下的，由出租汽车企业服务质量信誉考核实施主体核定;出租汽车企业服务质量信誉考核等级为 AA 级的，由设区的市级出租汽车行政主管部门核定;考核等级为 AAAAA 级、AAAA 级、AAA 级的，由省级交通运输主管部门核定、公布，并将 AAAA 级、AAAAA 级的核定结果报送交通运输部。

第二十二条 出租汽车行政主管部门、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，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。

第五章 驾驶员服务质量信誉考核

第二十三条 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当地出租汽车行政主管部门签注服务质量信誉考核等级。鼓励出租汽车行政主管部门对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级实施网上签注。

第二十四条 出租汽车行政主管部门应当按照《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》(见附件 3)、《网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》(见附件 4)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。

第二十五条 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。

第二十六条 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，并到出租汽车行政主管部门办理清除计分手续。

出租汽车行政主管部门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。

第二十七条 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向出租汽车行政主管部门进行申诉或者举报。经调查核实申诉和举报属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

第二十八条 出租汽车行政主管部门、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。

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

第二十九条 出租汽车行政主管部门应当建立完善出租汽车服务质量信誉公共信息平台，并通过本部门网站或其他方式及时公布出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉考核结果以及下一次签注驾驶员服务质量信誉考核时间等信息，方便社会各界查询。

省级交通运输主管部门应当通过本部门网站、“信用交通”网站或其他方式公布上一年度出租汽车企业服务质量信誉考核结果，并建立查询系统。

第三十条 出租汽车行政主管部门应当加强出租汽车市场监管，充分利用12328、12345等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。

出租汽车行政主管部门应当通过信息系统及时记录和更新企业、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。

第三十一条 出租汽车行政主管部门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，在申请新增巡游车经营权指标时，可优先考虑，或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，可优先予以批准;

(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，出租汽车行政主管部门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。

第三十二条 省级、设区的市级出租汽车行政主管部门可分别对服务质量信誉考核等级 AA 级及以上的出租汽车企业，颁发证书、标牌(式样见附件 5)。AA 级及以上出租汽车企业，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。

第三十三条 出租汽车企业有下列情形之一的，设区的市级以上出租汽车行政主管部门应当按照职责分工，视不同情形，将其已评定考核等级降级，并报上级交通运输管理部门备案：

(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。

第三十四条 出租汽车行政主管部门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。

鼓励出租汽车行政主管部门、出租汽车企业以及相关社团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。

出租汽车行政主管部门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。

第三十五条 出租汽车企业应当加强对服务质量信誉考核等级为 B 级的出租汽车驾驶员的教育和管理。

第三十六条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，出租汽车行政主管部门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)发生其他严重违法违规行为或服务质量事故的。

出租汽车行政主管部门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

第三十七条 本办法中下列用语的含义是指：

(一)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。

(二)出租汽车企业服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对出租汽车企业的管理制度、安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

(三)出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对驾驶员在出租汽车服务中遵纪守法、安全生产、经营行为和运营服务等方面的综合评价。

(四)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。

第三十八条 上级出租汽车行政主管部门应当对下级出租汽车行政主管部门组织开展的服务质量信誉考核工作进行监督检查。

第三十九条 各地对于驾驶员在巡游车和网约车之间身份转换的，应统筹考虑其服务质量信誉考核工作。

第四十条 鼓励出租汽车行政主管部门和出租汽车企业建立出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉电子档案。鼓励行业协会等第三方机构参与出租汽车服务质量信誉考核工作。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。

第四十一条 设区的市级以上出租汽车行政主管部门可根据实际，以驾驶员服务质量信誉考核情况为基本依据，制定本地区巡游车单车服务质量信誉考核办法，并组织实施。

第四十二条 个体巡游出租汽车经营的服务质量信誉考核，重点考核驾驶员的服务质量信誉。经营者的服务质量信誉考核及奖惩措施，由省级交通运输主管部门参照本办法制定。

第四十三条 省、市交通运输主管部门可依据本办法细化考核标准、考核方式及奖惩措施等。

第四十四条 本办法由交通运输部负责解释。

第四十五条 本办法自 2018 年 6 月 1 日起施行，有效期 3 年。《交通运输部关于印发〈出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)〉的通知》(交运发〔2011〕463 号)同时废止。