

附件 1

深圳市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

考评项目			评分细则	
分类	代码	名称	分数	细则
一、企业管理 (14项, 合计190分)	1	内设机构	10分扣完为止	(1) 具备行政管理、财务结算、营运管理、安全管理等基本管理机构, 前述管理机构应分别挂牌设立, 并拥有固定的办公场所(企业应提供组织架构图)。未达标的扣5分。 (2) 各管理机构应独立配备负责人不得相互兼任, 负责人应具备大专或以上学历(企业应提供负责人学历证明)。未达标的扣5分。
	2	管理人员数量	30分扣完为止	(1) 管理人员总数至少5名, 且平均每40辆巡游车应配备一名或以上管理人员(不含24小时总台值班人员)。未达标的, 扣20分。(管理人员不能同时纳入2个或以上考评对象统计; 原则上以社保缴纳证明和劳动合同等确认归属关系。企业应提供社保缴纳材料、劳动合同、岗位任命文件等材料, 并如实填写企业管理人员情况汇总表。) (2) 管理人员中具备大专或以上学历的人员比例少于40%的, 扣10分。(企业应提供管理人员学历证明。)
	3	安全人员配备	15分扣完为止	共15分, 未达标的每项扣5分。 (1) 平均每50辆巡游车配备一名或以上专职持证安全管理人员。 (2) 从业人员50人以上的, 应当有注册安全工程师从事安全生产管理工作。 (3) 从业人员50人以上的, 应当配备安全总监。 (主要负责人、分管安全负责人、安全总监和其他安全管理人员自任职之日起6个月内需取得深圳市交通运输局颁发的《安全生产知识和管理能力考核合格证》。主要负责人持证类别为“主要负责人”, 其他人持证类别为“安全管理人员”)
	4	24小时电话总台值班	5分扣完为止	(1) 保持电话随时畅通; (2) 能及时报告紧急或重大事件; (3) 提供投诉、遗失物受理等服务, 并按照登记、核实、处理、答复的程序办理; (4) 节假日须值班; (5) 能按要求报送有关资料。

			通过检查每日值班记录（需含值班时间、值班人员、处理记录等）等方式进行考核，缺少的扣5分，不完善的扣3分。
5	管理制度	10分扣完为止	<p>每缺一项扣2分（企业未及时更新管理制度的视为缺少）。</p> <p>（1）管理人员岗位管理制度包括岗位职责、服务质量管理奖惩制度等相关内容。</p> <p>（2）营运管理制度包括车辆营运服务标准、驾驶员行为规范、驾驶员休息排班制度等相关内容。</p> <p>（3）安全生产管理制度包括安全生产岗位责任制和监督考核制度；安全例会制度；安全生产资金管理和设备、设施保障制度；风险辨识、分级管控和安全生产检查、事故隐患排查等制度；安全生产教育培训制度；职业健康管理制度；生产安全事故报告、应急救援和调查处理制度；监控系统使用和车辆及驾驶员动态监控管理制度；应急预案定期评估制度；消防安全制度等相关内容。</p> <p>（4）驾驶员管理制度包括招聘、岗前培训、继续教育、机动顶班、奖惩、退出机制等相关内容。</p> <p>（5）车辆技术管理制度包括车辆各级维护、日常查验、安全技术档案管理制度等相关内容。</p> <p>（6）服务管理制度包括服务投诉、营运违章、交通违法、交通事故等处理制度（有专人负责、处理时间、处理流程、回访投诉人等制度规定）等相关内容。</p> <p>（7）财务统计结算制度。</p> <p>（8）票据管理人员岗位管理制度包括依法使用专用发票、建立票据领用登记及核销制度等相关内容。</p> <p>（9）24小时值班和GPS监控制度。</p> <p>（10）培训学习制度包括专人负责培训组织工作，管理人员及驾驶员培训内容及学时要求等相关内容。</p> <p>（11）劳资纠纷处理制度包括专人负责劳资纠纷处理工作，劳资纠纷处理程序制度等相关内容。</p> <p>（12）经营权指标管理制度。</p>

	6	服务质量 信誉考评 材料	15分扣 完为止	<p>(1) 建立质量信誉档案 (▲为必须建档项目, 其他项目企业存在相关情况的也应建档; 应建档项目企业未建的, 每项扣6分; 档案不完整、不规范或未及时更新的, 每项扣3分):</p> <p>①经营者基本情况, 包括▲巡游车经营许可证、▲营业执照等。</p> <p>②安全生产情况, 包括▲交通事故 (每次事故时间、地点、肇事车辆、肇事原因、死伤人数和经济损失及后果、公安交警部门责任认定书或鉴定意见等)、▲交通违法等。</p> <p>③营运服务情况, 包括▲营运违章、▲服务投诉、车容车况及驾驶员服务规范等。</p> <p>④防控群体纠纷事件 (每次停运、上访事件的时间、原因、经过、人数和处理) 等。</p> <p>⑤加分和减分项目情况, 包括▲获得政府和部门表彰表扬批评整改 (含每月服务质量通报等行业管理文件等)、社团媒体表彰表扬正面报道、完成政府指令性任务等。</p> <p>(2) 未按要求报送服务质量信誉考评相关数据、资料, 每次扣5分。</p> <p>(3) 未按要求报送服务质量信誉考评有关统计数据、资料但及时纠正的, 每次扣3分。</p>
	7	信息化管 理	15分扣 完为止	<p>1. 未按规定安装或使用车载智能终端装置, 或使用无效智能终端的, 扣5分。</p> <p>2. 企业应按要求配备专职人员24小时监控车辆 (动态) 运行情况, 并建立动态监控工作台账, 对违法驾驶信息及处理情况留存在案 (检查监控值班情况), 未达标的扣5分。</p> <p>3. 企业在主管部门综合监管一体化服务平台的年度工单及时处理率低于90%的, 扣5分。 年度工单及时处理率=及时处理工单数/企业年度工单总数*100%</p>
	8	培训教育	15分扣 完为止	<p>企业应按规定组织企业管理人员及驾驶员参加教育培训 (企业提供教育培训记录), 共15分。</p> <p>1. 未按要求制定年度培训学习计划、内容和学时的, 扣5分。</p> <p>2. 企业应按要求建立教育培训档案, 培训学时不足的扣10分, 培训资料不完善的扣5分。</p>
	9	驾驶员聘 用	10分扣 完为止	<p>1. 存在已取得出租汽车驾驶员证但未按规定办理注册手续的驾驶员, 每发现一次扣5分, 扣完为止; 2. 存在无出租汽车驾驶员证或使用无效出租汽车驾驶员证的驾驶员, 每发现一次扣10分。</p>
	10	驾驶员体 检比例	10分扣 完为止	<p>100%, 不扣分; <100%且≥98%, 扣5分; <98%, 扣10分。(驾驶员体检比例=驾驶员体检人数÷在岗驾驶员总数×100%。企业需要提供医院出具的在岗驾驶员本年度体检报告或相关体检证明。)</p>
	11	服务质量 信誉等级 驾驶员比 例	20分扣 完为止	<p>AA级及以上驾驶员≥85%, 不扣分; 75%≤AA级及以上驾驶员<85%, 扣6分; 60%≤AA级及以上驾驶员<75%, 扣12分; AA级及以上驾驶员<60%, 扣20分。</p>

	12	合同管理	10分扣完为止	未按规定与驾驶员签订劳动合同、经营合同，扣10分。
	13	自查自检	20分扣完为止	共20分，未达标的每项扣5分。 1. 每月至少开展一次安全监督检查，及时消除安全隐患，形成“两个清单”（事故隐患清单和制度措施清单）。 2. 主要负责人每半年、分管安全负责人每季度至少组织一次安全生产全面检查和事故隐患排查治理。 3. 定期开展风险危害辨识和评估工作。 4. 定期开展事故隐患排查及整改工作，对排查治理情况进行统计分析。
	14	电召服务	5分扣完为止	未按要求加入全市统一电召服务平台提供电话召车、网络约车服务，或未按规定及时调配车辆的，扣5分。
二、安全生产 (3项，合计 270分)	15	安全管理	30分扣完为止	1. 未按规定定期组织召开安全会议的，扣5分。
				2. 未按规定制定突发事件（含安全、停驶等）应急预案，或未定期开展应急培训及应急演练的，扣5分。
				3. 基础台帐（车辆技术档案、驾驶员档案）缺少的，每项扣5分；不完整或不规范的，每项扣3分。
4. 未按规定投保安全生产责任保险的，扣5分。				
5. 未按规定开展安全生产标准化建设的，扣5分。				
				6. 未按规定进行事故调查及处理的（企业需提供相关书面材料），扣5分。（未发生安全事故的企业无需提供）
16	交通事故	120分扣完为止	1. 同责及以上交通事故率：共40分，每增加0.01人/车，扣10分。（公安机关交通管理部门无认定的不纳入统计。交通事故率=交通事故宗数÷车辆数×100%。）	
			2. 交通责任事故死亡率：共80分。（1）交通责任事故死亡每增加0.0001人/车的，扣3分。发生交通责任死亡事故的，得分最高为50分（全责、主责、同责、次责分别乘以100%、75%、50%、25%后代入计算）。（2）同年内发生3宗同责及以上亡人事故的，扣80分。（年度考评工作开展时，公安机关交通管理部门仍未认定责任的，纳入下年度考评；企业须在事故发生之日起7日内报送情况说明并提交真实、完整的材料，否则按全责纳入考评；公安机关交通管理部门无认定的或认定无责的不扣分）	
17	交通违法率	120分扣完为止	≤0.6M，扣0分； >0.6M且≤0.7M，扣12分； >0.7M且≤0.8M，扣24分；	

				<p>>0.8M且≤0.9M,扣36分; >0.9M且≤M,扣48分; >M且≤1.05M,扣60分; >1.05M且≤1.1M,扣72分; >1.1M且≤1.15M,扣84分; >1.15M且≤1.2M,扣96分; >1.2M,扣120分。</p> <p>(M为巡游车行业交通违法率均值;交通违法率=交通违法宗数÷车辆数×100%,不含被撤销的交通违法;每发生一次下列交通违法行为【包括违反道路交通信号灯通行、逆向行驶、双实线违规调头、行驶超过规定时速50%以上、进入导向车道后变更车道或者不按照规定方向行驶等】按两次交通违法宗数纳入考核)</p>
三、营运服务 (6项,合计 330分)	18	营运违章率	120分扣完为止	<p>≤0.5M,扣0分; >0.5M且≤0.7M,扣12分; >0.7M且≤0.8M,扣24分; >0.8M且≤0.9M,扣36分; >0.9M且≤M,扣48分; >M且≤1.1M,扣60分; >1.1M且≤1.2M,扣72分; >1.2M且≤1.3M,扣84分; >1.3M且≤1.4M,扣96分; >1.4M,扣120分。</p> <p>(M为巡游车行业营运违章率均值;营运违章率=营运违章宗数÷车辆数×100%,开具违法行为通知书的营运违章纳入统计;每发生一次下列营运违章行为【包括拒载、途中甩客、未经乘客同意搭载其他人员、接受乘客预约服务需求后,无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的;未按照规定配置营运设施,保持营运车辆符合相关技术标准;未按照规定将营运车辆、驾驶员、车辆卫星定位信息以及其他必要的营运数据传送至本市政府监管平台等】按两次营运违章宗数纳入考核)</p>
	19	车容车貌及驾驶员服务规范	20分扣完为止	<p>车容车貌:根据车辆现场查验查处车容车貌不符合要求的记录,每增加0.005次/车扣1分,扣完为止。</p> <p>驾驶员仪容和行为举止:根据车辆现场查验查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录,每增加0.005次/车扣1分,扣完为止。</p>
	20	车辆查验	40分扣	到检率小于100%,扣20分。(到检率=实际到检车辆数÷应该到检车辆数×100%。车辆发

			完为止	生事故、大修、被扣押、已退出营运等原因按规定提前报告的，不纳入到检率统计。)合格率：100%，不扣分； <100%且≥95%，扣5分； <95%且≥85%，扣10分； <85%，扣20分。 (合格率=合格车辆数÷应到检车辆数×100%)
				优秀率：≥95%，不扣分； <95%且≥90%，扣5分； <90%且≥85%，扣10分； <85%，扣20分。 (优秀率=优秀车辆数÷应到检车辆数×100%)
21	乘客满意度	30分扣完为止	乘客满意度得分=乘客满意度本年度历次测评得分平均分÷本年度满分分值×30。	
22	服务投诉率(撤诉前)	40分扣完为止	≤0.5M，扣0分； >0.5M且≤0.7M，扣4分； >0.7M且≤0.8M，扣8分； >0.8M且≤0.9M，扣12分； >0.9M且≤M，扣16分； >M且≤1.1M，扣20分； >1.1M且≤1.2M，扣24分； >1.2M且≤1.3M，扣28分； >1.3M且≤1.4M，扣32分； >1.4M，扣40分。 (M为巡游车行业撤诉前服务投诉率均值；撤诉前服务投诉率=撤诉前服务投诉宗数÷车辆数×100%)	
23	服务投诉率(撤诉后)	80分扣完为止	≤0.5M，扣0分； >0.5M且≤0.7M，扣8分； >0.7M且≤0.8M，扣16分； >0.8M且≤0.9M，扣24分； >0.9M且≤M，扣32分；	

				<p>>M 且 ≤1.1M, 扣 40 分; >1.1M 且 ≤1.2M, 扣 48 分; >1.2M 且 ≤1.3M, 扣 56 分; >1.3M 且 ≤1.4M, 扣 64 分; >1.4M, 扣 80 分。</p> <p>(M 为巡游车行业撤诉后服务投诉率均值; 撤诉后服务投诉率=撤诉后服务投诉宗数 ÷ 车辆数 × 100%。)</p>
四、社会责任 (5 项, 合计 210 分)	24	防控重大 群体纠纷 事件	120 分扣 完为止	<p>群体纠纷事件参与比例。N=0, 不扣分; 0<N≤5%, 扣 30 分; 5%<N≤10%, 扣 40 分; 10% <N≤15%, 扣 50 分; 15%<N≤20%, 扣 60 分; 20%<N≤25%, 扣 70 分; 25%<N, 扣 80 分。 N=(非法停运车数+违法上访次数+企业过错导致上访次数) ÷ 车辆数 × 100%</p> <p>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 20 分。</p> <p>未落实本市政府或交通运输主管部门维稳要求, 扣 100 分。</p>
	25	驾驶员满 意度	30 分扣 完为止	驾驶员满意度得分=企业驾驶员满意度本年度历次测评得分平均分 ÷ 本年度满分分值 × 30。
	26	党政机关 负面通报	30 分扣 完为止	<p>省部级以上扣 30 分; 市级扣 20 分; 区级扣 10 分;</p> <p>说明: 1. 以发文时间为准, 按次累计。2. 仅企业里的个人或组织的按 40% 计算。3. 一事被 多次通报的, 按最高扣分计 1 次。</p>
	27	行业协会 负面通报 及媒体负 面报道	20 分扣 完为止	<p>省级及以上扣 20 分; 市级扣 10 分; 区级扣 5 分;</p> <p>说明: 1. 以发文时间为准, 按次累计。2. 仅企业里的个人或组织被扣的按 40% 计算。3. 一 事被多次通报、报道的, 按最高扣分计 1 次</p>
	28	责令整改 情况	10 分扣 完为止	被本市交通运输主管部门或本市公安机关交通管理部门责令整改后未整改到位的, 每次扣 5 分, 按次累计。(一事被多次责令整改的, 按最高扣分计 1 次。)
五、加分项目 (6 项, 最高	29	党政机关 表彰表扬	不设上限	<p>省部级及以上表彰表扬, 加 30 分; 市级表彰表扬, 加 20 分; 区级表彰表扬, 加 10 分;</p>

得分 100 分)				说明：1. 以发文时间为准，按次累计。2. 仅企业里的个人或组织被表彰表扬的按 40% 计算。3. 一事被多次表彰表扬的，按最高加分计 1 次。4. 外省表彰表扬的需抄送或来函给我市交通运输主管部门。
	30	行业协会表彰表扬及媒体正面报道	不设上限	省部级及以上行业协会表彰表扬，或省部级及以上媒体正面报道，加 20 分； 本市市级行业协会表彰表扬，或本市市级媒体正面报道，加 10 分； 本市区级行业协会表彰表扬，或本市区级媒体正面报道，加 5 分； 区级以下不计分。 说明：1. 以发文时间为准，按次累计。2. 仅企业里的个人或组织被表彰表扬或正面报道的按 40% 计算。3. 一事被多次正面报道或表彰表扬的，按最高加分计 1 次。4. 国家及本省原纸质媒体(含 app 给予加分)，其他延伸的新媒体不加分。
	31	指令性任务	不设上限	以市交通运输主管部门发布的指令性任务文件计分为准。
	32	车辆报废	最高加 10 分	对退出营运巡游车车辆均实行报废的，加 10 分。
	33	企业文化	最高加 10 分	管理人员统一服装的，加 5 分。
				按要求开展精神文明创建活动并有完整书面记录的（企业提供书面材料），加 5 分。
34	企业规模及变化情况	不设上限	(1) 0 < 新增数量 < 50 台，加 5 分； (2) 50 台 ≤ 新增数量 < 100 台，加 10 分； (3) 100 台 ≤ 新增数量，加 15 分；	
			企业巡游车数量规模： (1) 300 台 ≤ 拥有车辆数量 < 500 台，加 5 分； (2) 500 台 ≤ 拥有车辆数量 < 800 台，加 10 分； (3) 800 台 ≤ 拥有车辆数量，加 15 分。	
备注：基本分项目 1000 分（考评项目一至四），加分项目 100 分（考评项目五）。				