

关于《深圳市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）意见及采纳情况表

序号	意见主体	反馈意见	采纳情况	情况说明
1	深圳市安达运输有限公司、深圳市安达绿色出租车客运有限公司、深圳运发出租小汽车有限公司	建议第三十四条（三）修改为：未达到“近5年经营期内年度服务质量信誉考核结果有1年为B级的，剩余年度服务质量信誉考核平均分应达到650分及以上。”要求的，核减1%车辆经营权，不足1个的按1个计，核减上限为5个；	解释说明	《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2021年第16号）第十九条第三款规定“（三）考核等级在经营期限内为B级或者一半以上为A级的，可视情适当核减车辆经营权；”，本文件只对其中“可视情适当核减车辆经营权”细化，以加强实操性。
2	深圳市龙顺达运输有限公司	建议企业评分标准中交通违法行为、营运违规行为、服务评价评分标准延用“行业平均值”的评分标准，可视管理需求适当调整、细化分值。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2号）中“附件1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”已明确设定了交通违法行为、营运违规行为、服务评价评分标准及分值，我市按照其相关规定落实。
3	深圳运发出租小汽车有限公司、深圳市龙顺达运输有限公司	建议对规模较大的出租车企业进行适度倾斜，比如在考评上要对企业规模进行梯次加分：大于等于500台的加10分、大于等于700台的加30分、大于等于1000台的加50分。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2号）中无企业规模奖励相关内容。设置企业规模奖励梯次加分属于对不同规模企业的差别待遇，影响市场主体的平等竞争机会，有悖于主管部门应当保障市场主体平等权利和公平竞争环境的工作目标。
4	深圳市物资运输工贸有限公司	建议降低企业评分标准中营运违规行为、服务评价分值比重。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2号）中“附件1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”已明确设定了营运违规行为、服务评价评分标准及分值，我市按照其相关规定落实。

5		建议服务评价项中“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；”改为乘客投诉后 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 5 分；	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”已明确设定了服务评价评分标准及分值，我市按照其相关规定落实。
6		建议细化“管理制度”中不按规定指哪些方面的规定，以便企业按照要求执行到位。	采纳	巡游出租车行业安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度均有相关的法规已有明确规定（如《中华人民共和国安全生产法》《深圳经济特区出租汽车管理条例》《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2021 年第 16 号）《广东省安全生产条例》《深圳市生产经营单位安全生产主体责任规定》（市政府令第 308 号）《深圳经济特区安全生产监督管理条例》等），且相关规定结合实际情况不断修订或者新增，企业应及时跟进相关工作最新要求并落实。
7	深圳市港龙运输实业有限公司	建议服务评价考核项中评分标准每增加 0.01 次/车扣 2 分修改为每增加 0.05 次/车扣 2 分；	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”已明确设定了服务评价评分标准及分值，我市按照其相关规定落实。
8	深圳市港龙运输实业有限公司、深圳市深港汽车租赁有限公司	建议增加媒体正面报道加分项。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”的“加分项目”内容中均无媒体报道相关内容，在不调整现有板块和分值的情况下无法加入媒体报道内容。
9	深圳市深港汽车租赁有限公司	建议取消新能源车辆使用加分项。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”已明确设定了新能源车辆使用评分标准及分值，我市按照其相关规定落实。

10	深圳市深港汽车出租有限公司	建议服务评价项中评分标准每增加 0.01 次/车扣 2 分修改为每增加 0.1 次/车扣 2 分。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”已明确设定了服务评价评分标准及分值，我市按照其相关规定落实。
11	深圳市旅游汽车出租有限公司	建议“管理制度”的评分标准中，对于建立制度、配备管理人员的相关规定，应予明确。	采纳	巡游出租车行业安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度均有相关的法规已有明确规定（如《中华人民共和国安全生产法》《深圳经济特区出租汽车管理条例》《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2021 年第 16 号）《广东省安全生产条例》《深圳市生产经营单位安全生产主体责任规定》（市政府令第 308 号）《深圳经济特区安全生产监督管理条例》等），且相关规定结合实际情况不断修订或者新增，企业应及时跟进相关工作最新要求并落实。
12		建议考核项目涉及有关交通违法、营运违章、车容车貌、投诉等违法违规的认定应该明确由有执法权的执法部门依法作出，并作为唯一的数据来源，以增强其合法性和权威性。	采纳	纳入考核的交通违法、营运违规、车容车貌等数据均采用交警部门、交通执法支队等执法部门数据，投诉等数据采用主管部门规范程序认定的数据。
13		考核项目所有涉及评分标准的计算方法，例如交通违法率、投诉率等，应明确其计算公式和取值方法。有些关于服务质量方面的项目，例如车容车貌、行为举止等，应明确其概念定义和标准，明确“有效投诉率”的定义和评定标准等。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”已明确设定了评分标准和分值，我市按照其相关规定落实。 《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2021 年第 16 号）、《深圳经济特区出租汽车管理条例》等文件中对车容车貌等行为已有规定。
14		建议安全运营的分值调整为 320 分，占安全、服务两项总分 800 分的 40%。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服

				务质量信誉考核评分标准”已明确设定了安全运营、运营服务评分标准及分值，我市按照其相关规定落实。
15		建议对评级标准作相应的调整： 1. AAAAA 级标准从 850 分及以上（其中加分项目得分为 100 分）调整为 720 分及以上（其中加分项目得分为 70 分）； 2. AAAA 级标准从 850 分及以上（其中加分项目得分 80~99 分）调整为 720 分及以上（其中加分项目得分 56~69 分）； 3. AAA 级标准从 850 分及以上（其中加分项目得分在 79 分及以下）调整为 720 分及以上（其中加分项目得分在 55 分及以下）； 4. AA 级标准从 700~849 分的调整为 600~719 分的； 5. A 级标准从 600~699 分的调整为 510~599 分的； 6. B 级标准从 600 分以下的调整为 509 分以下的；	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）正文中第九条已明确设定了出租汽车企业服务质量信誉等级评定要求，我市按照其相关规定落实。
16	深圳巴士集团 龙岗公共汽车有限公司	建议增加媒体正面报道加分项。特别是针对驾驶员做好人好事获得媒体报道以及企业开展公益活动获得媒体报道的情况。	解释说明	《交通运输部关于印发<出租汽车服务质量信誉考核办法>的通知》（交运规〔2022〕2 号）中“附件 1 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准”的“加分项目”内容中均无媒体报道相关内容，在不调整现有板块和分值的情况下无法加入媒体报道内容。