

苏州市交通局文件

苏交规字〔2009〕1号

关于印发《苏州市客运出租汽车经营企业 服务质量考核办法》的通知

各市（区）交通局，市客管处、运管处：

为进一步建立和完善与服务质量挂钩的客运出租汽车经营权管理机制，规范客运出租汽车经营企业的经营行为，提高行业服务水平，根据市政府出台的《加强服务质量考核完善客运出租汽车经营权管理的实施意见》，市局制定了《苏州客运出租汽车经营企业服务质量考核办法》。现将该办法印发给你们，请结合实际认真贯彻落实，请市客管处认真做好办法正式施行前的相关准备工作。

二〇〇九年十二月十八日



主题词：印发 考核办法 通知

苏州市交通局办公室

2009年12月21日印发

苏州市客运出租汽车经营企业服务质量考核办法

第一条 为进一步建立和完善与服务质量挂钩的客运出租汽车经营权管理机制，规范客运出租汽车经营企业的经营行为，提高行业服务水平，根据《苏州市客运出租汽车管理办法》、《加强服务质量考核完善客运出租汽车经营权管理的实施意见》等法律、法规、规章和省、市规范性文件的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于苏州市区的客运出租汽车经营企业服务质量考核，各县级市出租汽车经营企业服务质量考核可以参照本办法执行。

第三条 客运出租汽车经营企业服务质量考核（以下简称企业服务质量考核）内容包括营运资格、规范经营、安全生产、优质服务、社会责任、社会评价六个方面。具体考核标准详见《苏州市客运出租汽车经营企业服务质量考核标准》（附件）。

第四条 企业服务质量考核实行定期考核，年度考核达到70分（含70分），并且经营权使用期内考核平均分达到75分/年（含75分）的为合格，年度考核低于70分或者经营权使用期内考核平均分低于75分/年的为不合格。

第五条 企业服务质量考核结果与客运出租汽车经营

权挂钩。

企业服务质量考核合格，在经营权期限届满后，并符合新一轮客运出租汽车经营相关要求的，经申请，均可以通过协议方式获得后续一轮经营权，但其所属单车未考核合格的，应当扣除其相应经营权指标。

企业服务质量考核不合格的，其所属车辆经营权到期后由政府收回并重新确定经营者，原经营企业不得参加重新确定经营权主体的招投标活动。企业年度服务质量考核不合格的，还将根据《苏州市客运出租汽车管理办法》，按照年审不合格处理，经整改考核合格后方可恢复营运。

第六条 客运出租汽车管理机构应当建立企业服务质量考核预警预告机制，及时通报、公布考核结果。

第七条 本办法自 2010 年 1 月 1 日起施行。

附件：

苏州市客运出租汽车经营企业服务质量考核标准

服务要素	序号	指标名称	分序号	计算方法	分值	考核周期	信息源	输入方法	备注				
一、 营运资格 20分	1-1	企业资格及 注册资本 (6分)	1-1-1	企业不具备法人资格或没有相应规模资金的， 为不合格企业。	否决指 标	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入					
			1-1-2	企业具备法人资格且注册资本达到1000万元的， 加3分；注册资本达到2000万元的，加6分。	6分								
	1-2	配套设施、设 备、标志 (7分)	1-2-1	配套设施、设备不全的，扣5分；不符合国家、 行业标准或省、市有关规定的，扣3分；未与管理 机构通过互联网络建立办公联系的，扣2分。	7分								
			1-2-2	没有企业标志的，扣2分；不符合国家、行业 标准或地方省、市有关规定的，扣1分。									
	1-3	经营场地 (2分)	1-3-1	没有固定停车场地或经营场所的，为不合格企 业。	否决指 标					年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
			1-3-2	停车场地或经营场所不符合规定的，扣2分。	2分								
	1-4	资信财务状 况 (3分)	1-4-1	银行资信或财务状况不佳有偿债危机的，扣3 分。	3分					年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
	1-5	驾驶员、管理 人员及鼓励 兼并重组优 化情况 (2分)	1-5-1	驾驶员数量与经营规模不相适应或管理人员规 模少于8人的，为不合格企业。	否决指 标					年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
			1-5-2	管理人员分工明确且人数达到15人以上的，加 1分；主动采取兼并重组举措（不含通过招投标获 得的新增出租汽车经营权指标），车辆数每增加10 辆，加1分，公车公营性质的单车经营权每增加2 辆，加1分。	2分								

服务要素	序号	指标名称	分序号	计算方法	分值	考核周期	信息源	输入方法	备注
	1-6	与政府规章符合情况	1-6-1	不符合《苏州市客运出租汽车管理办法》其他有关经营资质规定的，为不合格企业。	否决指标	年	客管处	出租汽车管理系统输入	
二、规范经营 51分	2-1	权益保障执行率 (13分)	2-1-1	未按规定与驾驶员签订劳动、承包合同或挂靠协议的，或者签订后未给驾驶员合同的，扣3分。	13分	年	客管处	出租汽车管理系统输入	
			2-1-2	未按规定缴纳社会保险的，扣6分，但企业与从业人员达成双方协议的除外。					
			2-1-3	未按规定缴纳住房公积金的，扣3分，但企业与从业人员达成双方协议的除外。					
			2-1-4	被催缴乘客意外伤害险的，扣1分/次。					
	2-2	设施设备合格率 (6分)	2-2-1	出租汽车“三机合一”等车载设备发生故障仍在营运的，扣2分/次。	6分	年			
			2-2-2	出租汽车“三机合一”设备年审年检逾期的，扣2分。					
			2-2-3	车辆数超过100辆加1分，超过200辆加2分。					
	2-3	队伍素质推进率 (12分)	2-3-1	聘用未经上岗培训合格取得上岗服务卡的驾驶员。	否决指标	年			
			2-3-2	三星级以上驾驶员占企业实际营运驾驶员人数20%以上(含20%)的，不扣分；17%至20%(含17%)的，扣2分；15%至17%(含15%)的，扣4分；15%以下的，扣6分。	7分	年			
			2-3-3	企业经理参加管理部门培训率低于95%，扣1分。					

服务要素	序号	指标名称	分序号	计算方法	分值	考核周期	信息源	输入方法	备注
二、 规范经营 51分			2-3-4	企业内部培训人员参加管理机构培训率低于90%，扣1分。	5分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
			2-3-5	驾驶员参加管理部门规范服务培训率低于90%，扣1分。					
			2-3-6	每月未组织驾驶员学习或没有学习记录的，扣1分/次；招聘列入从业人员黑名单者，扣2分/次。					
	2-4	擅自转让经营权	2-4-1	擅自转让经营权的，为不合格企业。	否决指标	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
	2-5	基础台帐及行业报表 (9分)	2-5-1	发票、“三机合一”车载设备企业自检制度及台帐不齐全的，一次扣2分。	9分	月	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
			2-5-2	车辆、安全、服务质量自检基础台帐不完整、不真实的，扣2分。					
			2-5-3	不按时报送行业报表的，扣1分/次。					
			2-5-4	不报送或超时15天以上报送行业报表的，扣2分/次。					
			2-5-5	不如实报送行业报表的，扣2分/次。					
	2-6	违法违规 (3分)	2-6-1	被处处的案件数÷企业车辆总数≥4%的，扣3分。	3分	月	客管处 运管处	出租汽车 管理系统及 运政系统 输入	
2-7	义务履行 (6分)	2-7-1	企业所属从业人员不服从执法人员现场管理、不配合案(事)件调查处理的，发生1次扣1分；企业管理人员未按要求到现场协助处理的，发生1次扣1分。	2分	年				

服务要素	序号	指标名称	分序号	计算方法	分值	考核周期	信息源	输入方法	备注
二、规范经营 51分			2-7-2	未在规定时间内履行行政处罚的，发生1次扣2分。	4分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
			2-7-3	未处理案件经催办，仍未按规定期限接受处理的，扣2分。					
	2-8	承诺合法 真实 (2分)	2-8-1	提交申请材料的实质内容系虚假承诺的，发现一次扣1分；在日常监管中，提供虚假材料或证件的，发现一次扣1分。	2分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
三、安全生产 6分	3-1	驾驶员道路 交通违章情 况 (6分)	3-1-1	发生主责死亡事故人数与企业车辆数之比 > 2‰的，扣3分。	6分	年	交警支 队、客 管处	出租汽车 管理系统 输入	
			3-1-2	未执行行业突发事件(件)信息报告内容及程序规定，未按时上报的，扣2分/次。					
			3-1-3	有企业安全管理制度，安全管理台帐齐备，加1分。					

服务要素	序号	指标名称	分序号	计算方法	分值	周期	信息源	输入方法	备注
四、 优质服务 15分	4-1	乘客满意度 (10分)	4-1-1	按照企业营运服务质量排名，年度综合排名第一名，加10分，以此类推，排名第十位以后的不加分。	10分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
	4-2	服务措施 推行情况 (2分)	4-2-1	重大活动期间，未履行行业特定服务承诺的，扣2分/次。	2分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
	4-3	建立健全驾驶员个人诚信档案 (3分)	4-3-1	未建立驾驶员个人诚信档案的，扣2分。	3分	年			
4-3-2			未按实记录驾驶员个人信用的，扣1分/次。						
五、 社会责任 9分	5-1	行业稳定 (8分)	5-1-1	因企业管理不善，发生从业人员重复、越级、群体上访市信访部门，造成严重影响的，扣8分。	8分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
	5-2	应急保障 执行情况 (1分)	5-2-1	当有重大活动、突发事件时，企业不服从行业主管部门调集应急车源的，扣1分。	1分	年			
六、 社会评价 19分	6-1	投诉处理 (10分)	6-1-1	未按时处理“12345”、“96196”等公众信息平台转来投诉的，扣1分/次。	4分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
			6-1-2	同一事件发生二次有责重复投诉的，扣3分/次。					

服务要素	序号	指标名称	分序号	计算方法	分值	周期	信息源	输入方法	备注
六、 社会评价 19分			6-1-3	同一事件发生三次及以上有责重复投诉的，扣5分/次。	6分	年	客管处	出租汽车 管理系统 输入	
			6-1-4	来信、来访、来电投诉被查实并被查处的，发生1次扣1分。					
	6-2	社会综合评价情况 (次/年) (5分)	6-2-1	企业获市级以上表彰的，加2分/次；受到局级表彰的，加1分/次。弘扬社会正气、提供线索、协助破案的，加1分/次。	5分	年	公交分局、客管处	出租汽车 管理系统 输入	单车获加市级以上表彰的，加2分/次；受到局级表彰的，加1分/次。弘扬社会正气、提供线索、协助破案的，加1分/次。一个记分周期内所加分可用以抵消该车同期扣分。
			6-2-2	未按管理机构要求参加重要公益活动的，扣1分/次。					
			6-2-3	受到人大、政协批评或媒体（四台三报）负面报道的，扣1分/次。受到人大、政协表扬或媒体（四台三报）正面报道的，加1分/次。					
	6-3	协会评价情况 (4分)	6-3-1	遵守行规行约的，加1分。	4分	年	行业协会	出租汽车 管理系统 输入	
			6-3-2	按要求参加市公共交通协会组织的会议、活动的，加1分/次。					
			6-3-3	组建企业工会的，加2分。					

说明：标准中的分值为基本分，指标中分值为考核权重分；以次扣分、加分不设扣分底限和加分上限。