苏州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）

第一章  总 则

**第一条** 为进一步完善我市巡游出租汽车行业服务质量信誉考核体系，提升巡游出租汽车服务水平，根据《巡游出租汽车经营服务管理规定》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》《苏州市客运出租汽车管理办法》和交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）、苏州市人民政府《关于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》（苏府〔2009〕186号）等相关规定，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本市市区巡游出租汽车经营者、驾驶员服务质量信誉考核适用本办法。

本办法所称的巡游出租汽车服务质量信誉考核包括巡游出租汽车企业、驾驶员及单车的服务质量信誉考核。

**第三条** 巡游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** 苏州市交通运输局负责组织巡游出租汽车服务质量信誉考核工作，可以委托第三方机构协助开展相关考核工作。

第二章  巡游出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分

**第五条** 巡游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** 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：管理制度及制度落实、岗位职责、驾驶员奖惩、驾驶员权益保障、信息化管理、服务质量管理档案、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、交通责任事故死亡率、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、车辆报废、先进事迹、媒体或行业正面表彰等情况。

**第七条** 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的记分制，另外加分分值为100分。

考核周期为一个自然年，即从每年的1月1日至12月31日。上一年度的扣分与加分，不转入下一个自然年度。

巡游出租汽车企业服务质量信誉考核加分累计不得超过100分。

**第八条** 巡游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.发生一次死亡三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。

巡游出租汽车企业在考核周期内经营时间少于6个月的或者所属驾驶员被列入不良驾驶员名单的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。

第三章 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分

**第九条** 巡游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。

**第十条** 巡游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。

考核周期为一个自然年，即从每年的1月1日至12月31日。上一年度的扣分与加分，不转入下一个自然年度。

巡游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。

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。

取得从业资格证件但在考核周期内未注册在岗的巡游出租汽车驾驶员不参加服务质量信誉考核。

**第十一条** 巡游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。

**第十二条** 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应给予相应加分奖励。

第四章 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核等级划分

**第十三条** 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核是以单个巡游出租汽车经营权作为考核对象，以驾驶对应巡游出租汽车的驾驶员服务质量信誉考核结果为主要依据，驾驶员每一个记分周期内发生的服务质量信誉考核记分同步计入该单车考核记分。

**第十四条** 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核实行基准分值为20分的扣分制，另外加分分值为10分。

考核周期为一个自然年，即从每年的1月1日至12月31日。上一年度的扣分与加分，不转入下一个自然年度。

巡游出租汽车单车服务质量信誉考核加分累计不得超过10分。

**第十五条** 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核等级分为AAA级、AA级、A级和B级，并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）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为B级：

1.考核周期内综合得分为3分及以下的；

2.车辆对应的注册在岗巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉等级考核等级有一人及以上为B级的；

3.发生一次死亡三人以上负同等、主要或全部责任交通事故的；

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.巡游出租汽车经营权持有人严重损害巡游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.出租、转让或者变相出租、变相转让巡游出租汽车经营权的；

8.被监管平台数据监测发现无正当理由发生营运里程、时长、次数等数据远低于行业平均水平，且不按要求整改的。

9.被列入不良记录驾驶员名单的巡游出租汽车驾驶员继续驾驶巡游出租汽车营运的。

巡游出租汽车单车在考核周期内经营少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。

第五章 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核

**第十六条** 苏州市区巡游出租汽车企业的服务质量信誉考核工作每年组织一次，在每个考核周期次年的4月底前完成。

**第十七条** 市区巡游出租汽车企业应在每年的2月底前，向市交通运输局申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送巡游出租汽车企业服务质量信誉档案等材料。

**第十八条** 巡游出租汽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、安装车载智能设备（包括卫星定位系统、车载视频设备等）、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。

**第十九条** 市交通运输局应当对巡游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，要求巡游出租汽车企业进行说明。

巡游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** 市交通运输局应当根据《巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》（附件1）组织对巡游出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

市交通运输局应当通过门户网站或其他公众平台对初评结果进行为期10日的公示。对公示结果有异议的，可在公示期内向市交通运输局反映。市交通运输局应对反映情况及时处理。

**第二十一条** 市交通运输局应当在公示结束后，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巡游出租汽车企业的服务质量信誉等级进行评定。

**第二十二条** 市交通运输局、巡游出租汽车企业应当分别建立巡游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。

第六章 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核

**第二十三条** 苏州市区巡游出租汽车驾驶员的服务质量信誉考核工作每年组织一次。

**第二十四条** 市交通运输局应当按照《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（附件2）记分，并通过车载系统、短信、AI电话等方式告知驾驶员领取纸质记分通知单。驾驶员自接到通知起三个工作日内未领取纸质记分通知单视为其对记分结果知情且无异议。

市交通运输局根据驾驶员考核周期内综合得分情况评定其服务质量信誉考核等级，并提供查询服务。

**第二十五条** 巡游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，到所属企业或市交通运输局指定机构接受培训，并凭培训合格证明办理清除记分手续。培训期间所属巡游出租汽车经营权持有人应当暂停其营运，督促其完成培训。

市交通运输局应当审核并收存培训证明，在驾驶员从业资格证件上标注培训起止时间，并录入巡游出租汽车驾驶员数据库，清除培训前的记分情况。该驾驶员在本次服务质量信誉考核周期内服务质量信誉考核等级为B级。

对不按规定参加培训的驾驶员，经营权持有人应当暂停其营运。对未参加培训的驾驶员其扣分分值结转下一考核年度内进行累计。

**第二十六条** 对驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向市交通运输局申诉或举报。市交通运输局应当进行复核，并将复核结果告知申诉人或举报人。核查后发现申诉或举报属实的，应当对驾驶员服务质量信誉考核信息予以变更。

**第二十七条** 市交通运输局、巡游出租汽车经营权持有人应当分别建立巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。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件领取、注册和变更记录、培训教育等情况；

（二）遵守法规情况，包括出租汽车驾驶员违法违规等情况；

（三）安全生产情况，包括交通责任事故的时间、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；

（五）加分情况。

第七章 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核

**第二十八条** 苏州市区巡游出租汽车单车服务质量信誉考核工作每年组织一次。考核工作一般在每一考核周期次年的3月31日前完成。

**第二十九条** 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核实行动态考核机制和记分查询服务。

**第三十条** 市交通运输局和巡游出租汽车企业应当分别建立巡游出租汽车单车服务质量信誉档案并加强管理，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

第八章 奖惩措施

**第三十一条** 市交通运输局应当通过门户网站或其他方式及时公布巡游出租汽车企业、驾驶员和单车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。

**第三十二条** 市交通运输局应当将巡游出租汽车企业服务质量信誉考核结果作为配置巡游出租汽车经营权指标或延续巡游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级及以上的巡游出租汽车企业，在申请新增巡游出租汽车经营权指标时，可优先考虑，或在巡游出租汽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，在申请巡游出租汽车经营权延续经营时，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级的巡游出租汽车企业，市交通运输局应当责令其限期整改，整改结束后，市交通运输局应当对整改情况进行验收。整改不合格且存在重大安全隐患的暂停该巡游出租汽车企业营运。同时将企业法人及主要经营人信息向社会公布，并可作为巡游出租汽车企业参加巡游出租汽车经营权服务质量招投标的审慎性参考依据。

（五）对于在经营权期限内两次及以上服务质量信誉考核等级被评为B级的巡游出租汽车企业，企业所属车辆经营权到期后由政府收回。

**第三十三条** 市交通运输局可对服务质量信誉考核等级AA级的巡游出租汽车企业，颁发证书、标牌（附件3）。AA级及以上巡游出租汽车企业，可在巡游车顶灯、车门外侧等显著位置标示企业服务质量信誉考核等级。

**第三十四条** 市交通运输局应当将巡游出租汽车单车考核结果作为配置巡游出租汽车经营权指标的重要依据。并按以下规定执行：

（一）对一个考核周期内服务质量信誉考核等级被评为B级的单车，所属经营权持有人应当停止该车辆营运并限期整改，直至整改合格恢复正常营运。

（二）巡游出租汽车单车发生一次重特大恶性服务质量事件或服务质量信誉考核等级连续两个考核周期为B级的，由政府收回相应的车辆经营权并注销车辆经营权持有登记。

**第三十五条** 市交通运输局可对服务质量信誉考核等级AAA级的巡游出租汽车单车颁发证书，视情颁发标牌。

**第三十六条** 巡游出租汽车单车服务质量信誉考核等级AAA级，在市交通运输局督导下，可在巡游出租汽车顶灯或者车门外侧等显著位置标识车辆服务质量信誉考核等级。

**第三十七条** 市交通运输局负责在服务监督卡信息中标注巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级。

鼓励巡游车经营权持有人、服务管理公司以及行业协会对服务质量信誉考核等级为AAA级及有较高奖励分值的巡游出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

**第三十八条** 巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，服务质量信誉考核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3分及以下，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记至3分及以下的；

（四）发生一次重特大恶性服务质量事件的；

（五）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；

1. 发生与营运相关的违法违规行为被公安机关实施行政拘留的；

（七）被公安机关刑事拘留或其他刑事处罚的；

（八）发生其他严重违反公共卫生管理等违法行为或服务质量事件的。

市交通运输局应当建立不良记录驾驶员名单数据库，为巡游出租汽车企业提供查询服务，并督促经营权持有人加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。

**第三十九条** 巡游出租汽车经营权持有人应当将被列入不良记录驾驶员名单的巡游出租汽车驾驶员调离驾驶岗位。

**第四十条** 巡游车经营权持有人应当加强对服务质量信誉考核等级为B级的巡游出租汽车驾驶员的教育和管理。

第九章  附  则

**第四十一条** 本办法所称的“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”是指聚集5辆车或10人及以上的，在公共场所停驶、慢驶、游行示威、阻碍交通、影响社会公共秩序、损害公共利益等群体性事件。

**第四十二条** 巡游出租汽车经营权持有人严重损害巡游出租汽车驾驶员导致发生以下情形之一的，属于本办法所称的“严重损害巡游出租汽车驾驶员合法权益，造成严重后果的”：

（一）造成社会恶劣影响的；

（二）引发重大信访事件、游行、维稳事件的；

（三）被市级及以上党政机关通报的；

（四）经报纸、电视等媒体披露、曝光的。

**第四十三条** 本办法下列用语的含义是指：

（一）巡游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。

（二）巡游出租汽车驾驶员，是指取得出租汽车从业资格并在考核周期内从事巡游出租汽车服务的驾驶人员。

（三）巡游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）巡游出租汽车单车服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对驾驶该巡游出租汽车的驾驶员因经营服务不规范或违法经营导致的服务质量信誉考核扣分的综合评价。

（五）出租、转让或者变相出租、变相转让巡游出租汽车经营权，是指巡游出租汽车经营权持有人未经行政主管部门许可擅自将经营权长期或永久转移给他人，用以收取车辆经营权使用费、转让费、份子钱等，例如签订车辆经营权永久使用协议。

（六）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。具体情形包括：营运期间因企业或者驾驶员原因发生乘客死亡，乘客财物被盗抢、诈骗等严重人身伤害或者重大财产损失被依法追究刑事责任的；因服务质量低劣被中央媒体曝光造成恶劣社会影响并经查证属实的；在苏州市举办的全球性、全国性大型会议、活动期间被媒体曝光、投诉的恶性服务事件等。

**第四十四条** 本办法所称苏州市区含吴江区、吴中区、相城区、姑苏区、苏州工业园区、虎丘区。张家港市、常熟市、太仓市、昆山市可参照本办法施行。

**第四十五条** 市交通运输局可结合行业管理和实际需要，对本办法进行调整。

**第四十六条** 本办法施行中的具体问题，由市交通运输局负责解释。

**第四十七条** 本办法自2024年1月1日起施行，试行两年，有效期至2025年12月31日。