《苏州市巡游出租汽车服务质量信誉

考核办法（试行）》（征求意见稿）

起草说明

为进一步规范我市巡游出租汽车经营服务行为，提升巡游出租汽车服务质量水平，促进巡游出租汽车行业健康可持续发展，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《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）、《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）等规定，结合我市巡游出租汽车行业发展需要和管理实际，市交通运输局起草制定了《苏州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》（以下简称《办法》）（征求意见稿）。现将《办法》（征求意见稿）起草的有关情况介绍如下：

一、起草背景

2022年5月27日交通运输部印发了《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）（以下简称部《考核办法》）。部《考核办法》中对出租汽车企业及驾驶员考核等级划分、考核的组织实施、考核内容、评分方式、评分标准及奖惩措施作了总体性规定。结合我市实际情况以及巡游出租汽车行业管理需要，我局细化了考核标准、考核方式及奖惩措施等内容。另外部《考核办法》中指出“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。”为此，我局在《办法》（征求意见稿）中加入了单车服务质量信誉考核的有关内容。

此外，《办法》（征求意见稿）还根据《苏州市客运出租汽车管理办法》和《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，对我市巡游出租汽车在规范营运行为，提升服务质量等方面作了细化规定，以便提升实施效果。

二、起草过程

市交通运输局于2023年7月启动《办法》制定工作，根据《江苏省行政规范性文件管理规定》第十五条的规定，于2023年7月28日组织相关内设部门和第三方顾问团队成立起草小组。8月2日组织召开制定研讨会拟定工作进度表。8月15日组织开展初稿讨论会并着手修改完善。8月21日起草小组主要成员召集市区巡游出租汽车头部企业代表及巡游出租汽车协会代表召开座谈会，就完善后的《办法》草案征求意见。9月22日在深入了解行业实际情况、充分调研及听取意见的基础上召开专题会议，对《办法》草案再次进行会议研究修改，随后形成征求意见稿。

三、起草依据

《苏州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》（征求意见稿）的制定依据为：《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》《出租汽车服务质量信誉考核办法》和《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》等相关规章和规范性文件。

四、主要内容

《办法》共九章四十七条，加五个附件（《巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》（附件1）、《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（附件2）、《出租汽车企业服务质量信誉考核等级证书式样》（附件3）、《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核记分通知单》（附件4）、《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核清除记分培训登记表》（附件5））。其主要内容如下：

（一）明确考核对象、原则以及考核周期

《办法》明确巡游出租汽车服务质量信誉考核，包括对巡游出租汽车企业、巡游出租汽车驾驶员和巡游出租汽车单车的服务质量信誉考核，以公开、公平、公正作为原则，每年度开展考核工作。

（二）细化了巡游出租汽车企业服务质量信誉考核等级、指标

《办法》对巡游出租汽车企业设定了6个考核等级，对企业实行基准分值为1000分的记分制，另外加分分值为100分。围绕企业管理指标、安全运营指标、运营服务指标、社会责任指标和加分项目五个方面。

（三）完善了巡游出租汽车单车服务质量信誉考核等级、指标

《办法》对巡游出租汽车单车设定了4个考核等级，对出租汽车单车实行基准分为20分的记分制，同时设置10分作为加分分值。巡游出租汽车单车质量信誉考核实施动态考核机制，根据所属驾驶员记分情况，实时对车辆进行记分，根据巡游出租汽车单车考核周期内记分情况评定服务质量信誉考核等级。

（四）完善了巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级、指标

《办法》对巡游出租汽车驾驶员设定了4个考核等级，对驾驶员实行基准分为20分的计分制，同时设置10分作为加分分值。主要围绕遵纪守法、安全生产、经营行为、运营服务、加分项目等5个方面，督促驾驶员规范运营、文明服务、安全驾驶，为市民提供优质服务。

（五）建立以服务质量信誉考核为主要依据的奖惩措施

1.建立了巡游出租汽车单车服务质量信誉考核结果与巡游出租汽车经营权相挂钩的管理机制。

2.把巡游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巡游车企业经营许可的重要依据。

3.建立不良记录驾驶员名单数据库，为巡游车企业提供查询服务。

4.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级及有较高加分分值的巡游出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

五、施行日期

《办法》拟自2024年1月1日起实施，有效期至2025年12月31日。