

《苏州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉
考核办法（试行）》
制定对照表

苏州市交通运输局
二〇二四年十月

条文	制定依据	制定参考
<p>第一条 为更好的满足社会公众多样化出行需求，进一步加强对网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营者服务质量的管理，规范我市网约车经营服务行为，完善网约车信用体系建设，根据《江苏省道路运输条例》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》和交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。</p>	<p>《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》 第一条： 为更好地满足社会公众多样化出行需求，促进出租汽车行业和互联网融合发展，规范网络预约出租汽车经营服务行为，保障运营安全和乘客合法权益，根据国家有关法律、行政法规，制定本办法。</p>	
<p>第二条 本市网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司）服务质量信誉考核适用本办法。</p>	<p>《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》 第二条：从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务，应当遵守本办法。 本办法所称网约车经营服务，是指以互联网技术为依托构建服务平台，整合供需信息，使用符合条件的车辆和驾驶员，提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动。 本办法所称网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司），是指构建网络服务平台，从事网约车经营服务的企业法人。 《出租汽车服务质量信誉考核办法》 第二条：出租汽车服务质量信誉考核，应当遵守本办法。 出租汽车服务质量信誉考核，包括对出租汽车企业（含巡游出租汽车企业和网络预约出租汽车经营者）、驾驶员（含巡游出租汽车驾驶员和网络预</p>	<p>《苏州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》 第二条： 在本市市区（吴江区、吴中区、相城区、姑苏区、苏州工业园区、虎丘区）从事网约车经营服务，应当遵守本细则。 本细则所称网约车经营服务，是指以互联网技术为依托构建服务平台、整合供需信息、使用符合条件的车辆和驾驶员，提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动。 本细则所称网约车经营者（以下称网约车平台公司），是指构建网络服务平台，从事网约车经营服务的企业法人。</p>

条文	制定依据	制定参考
	约出租汽车驾驶员)的服务质量信誉考核。	
<p>第三条 网约车平台公司服务质量信誉考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第三条: 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。</p>	
<p>第四条 市交通运输主管部门负责在本市市区(吴江区、吴中区、相城区、姑苏区、苏州工业园区、虎丘区)具体组织实施本办法。</p> <p>张家港市、常熟市、太仓市、昆山市交通运输主管部门负责本行政区域内具体组织实施本办法。</p>	<p>《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第四条: 国务院交通运输主管部门负责指导全国网约车管理工作。</p> <p>各省、自治区人民政府交通运输主管部门在本级人民政府领导下,负责指导本行政区域内网约车管理工作。</p> <p>直辖市、设区的市级或者县级交通运输主管部门或人民政府指定的其他出租汽车行政主管部门(以下称出租汽车行政主管部门)在本级人民政府领导下,负责具体实施网约车管理。</p> <p>其他有关部门依据法定职责,对网约车实施相关监督管理。</p> <p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第四条: 交通运输部负责指导全国出租汽车服务质量信誉考核工作。</p> <p>各省、自治区人民政府交通运输主管部门负责组织领导本行政区域内出租汽车服务质量信誉考核工作。</p> <p>直辖市、设区的市级或者县级出租汽车行政主</p>	

条文	制定依据	制定参考
	管部门（以下称出租汽车行政主管部门）具体实施本行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。	
<p>第五条 网约车平台公司服务质量信誉考核指标包括：</p> <p>（一）企业管理指标：线下服务能力、驾驶员权益保障、信息报备、车辆安装卫星定位装置等情况；</p> <p>（二）信息数据指标：数据接入、数据查阅等情况；</p> <p>（三）安全运营指标：安全责任落实、交通事故责任死亡率、交通违法行为等情况；</p> <p>（四）运营服务指标：运营违规行为、车辆及驾驶员资质、服务评价、信息公开、媒体曝光和政府及部门通报批评等情况；</p> <p>（五）社会责任指标：维护行业稳定、遵守行业公约、自律行为等情况；</p> <p>（六）加分项目：政府及部门表彰</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第七条：</p> <p>网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司）服务质量信誉考核指标包括：</p> <p>（一）企业管理指标：线下服务能力、驾驶员权益保障、信息报备、车辆安装卫星定位装置等情况；</p> <p>（二）信息数据指标：数据接入、数据查阅等情况，由部级网约车监管信息交互平台在每年1月底前完成测评。设区的市级以上出租汽车行政主管部门登录部级网约车监管信息交互平台查看本辖区内有关测评结果；</p> <p>（三）安全运营指标：安全责任落实、交通事故责任死亡率、交通违法行为等情况；</p> <p>（四）运营服务指标：运营违规行为、车辆及驾驶员资质、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况；</p> <p>（五）社会责任指标：维护行业稳定情况；</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第十六条：</p> <p>网络预约出租汽车平台公司（以下简称网约车平台公司）服务质量信誉考核指标包括：</p> <p>（一）企业管理情况，包括企业经营许可、管理制度、派单机制、驾驶员奖惩机制、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、线下服务能力、驾驶员权益保障、信息报备、培训教育等情况；</p> <p>（二）信息管理情况，包括数据接入、数据查询、交通运输部网约车监管信息交互平台有关测评结果等情况；</p> <p>（三）安全运营情况，包括安全责任落实、交通违法行为、交通事故责任死亡率、公共卫生等情况；</p> <p>（四）运营服务情况，包括营运违规行为、车辆及驾驶员资质、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况；</p> <p>（五）社会责任情况，包括维护行业稳定、遵</p>

条文	制定依据	制定参考
<p>奖励、社会公益、新能源车辆使用、建立对行业健康发展有促进作用的驾驶员奖惩机制及本地纳税情况等。</p>	<p>(六)加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。</p>	<p>守行业公约、自律行为等情况；</p> <p>(六)加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况以及建立行业管理部门认可的驾驶员奖惩机制。</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）第十二条：网约车经营者服务质量信誉档案应当包括下列内容：</p> <p>(一)企业基本情况，包括企业经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；</p> <p>(二)企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育与驾驶员考核等情况；</p> <p>(三)信息管理情况，包括数据接入、数据查询、数据传输与安全保护等情况；</p> <p>(四)安全运营情况，包括安全责任落实情况、百万车公里交通责任事故伤人率、百万车公里交通责任事故死亡率、交通违法行为等情况；</p> <p>(五)运营服务情况，包括运营违规行为、服务投诉及处理、信息公开、媒体曝光等情况；</p> <p>(六)社会责任情况，包括维护行业稳定情况；</p> <p>(七)加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。</p>

条文	制定依据	制定参考
<p>第六条 考核周期为每年的1月1日至12月31日。</p> <p>网约车平台公司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。</p> <p>网约车平台公司服务质量信誉考核工作每年组织一次,并在考核周期次年的4月30日前完成。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第八条: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。考核周期为每年的1月1日至12月31日。已取得《网络预约出租汽车经营许可证》,但未开展网约车经营业务的,不参加服务质量信誉考核。</p> <p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第十五条:出租汽车行政主管部门应每年组织开展本地区出租汽车企业的质量信誉考核工作,并在考核周期次年的4月底前完成。</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第八条:经营企业服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的记分制,加分分值为100分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。已取得经营许可,但未开展经营业务的企业,不参加当年服务质量信誉考核。</p> <p>第十九条:经营企业服务质量信誉考核工作每年进行一次,并在考核周期次年的4月底前完成。</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》(征求意见稿)第六条:网约车经营者服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的记分制,另设加分分值为100分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。</p>
<p>第七条 网约车平台公司服务质量信誉等级按照下列标准进行评定:</p> <p>(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),为AAAAA级;</p> <p>(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),为AAAA级;</p> <p>(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),为AAA级;</p> <p>(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,为AA级;</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第九条:出租汽车企业服务质量信誉等级按照下列标准进行评定:</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(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</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第九条:经营企业服务质量信誉等级按照下列标准进行评定:</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(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),且其驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级及以上的比例不</p>

条文	制定依据	制定参考
<p>(五)考核周期内综合得分在600~699分的,为A级;</p> <p>(六)考核周期内有下列情形之一的,考核等级为B级:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.无线下服务能力的; 2.综合得分在600分以下的; 3.发生一次死亡3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.严重损害网约车驾驶员合法权益,造成严重后果或引起重大信访事件发生的; 7.不参加或不配合服务质量信誉考核工作的; 8.未按照规定安装或者改动、擅自损坏车辆车载智能终端,情节严重的(车载智能终端包括卫星定位装置、摄像头、拾音器等); 9.网约车平台公司向未取得合法资质的车辆或人员派单超过本平台公司派单总量的10%; 10.网约车平台公司与第三方信息服务平台、第三方经营合作商以虚假、夸大宣传及其他违法违规行为欺骗、误 	<p>例不少于85%的,为AAA级;</p> <p>(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;</p> <p>(五)考核周期内综合得分在600~699分的,为A级;</p> <p>(六)考核周期内有下列情形之一的,考核等级为B级:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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3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。 <p>出租汽车企业在考核周期内经营时间少于6个月的,其服务质量信誉考核等级最高为AA级。</p>	<p>少于85%的,为AAA级;</p> <p>(四)考核周期内综合得分在700~849分(其中基准得分在650分及以上)的,或者综合得分在850分以上,但其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;</p> <p>(五)考核周期内综合得分在600~699分(其中基准得分不低于550分)的,或者综合得分在700分以上,但基准得分低于650分的为A级;</p> <p>(六)考核周期内有下列情形之一的,考核等级为B级:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.综合得分在600分以下的,或者综合得分在600分以上,但基准分低于550分的; 2.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3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.招聘驾驶员时谋取不当利益,损害其合法权益,造成恶劣影响的; 6.出租或者擅自转让经营许可证的; 7.未按照规定安装或者改动、擅自损坏车辆车载终端,情节严重的(包括卫星定位装置、摄像头、拾音器等); 8.组织或引发影响社会公共秩序,损害社会公共利益的停运、罢运、群体性对峙、斗殴等事件的; 9.不参加或不配合服务质量信誉考核工作的; 10.经营企业重大服务质量事件累计达到年度营运次数0.03‰的;

条文	制定依据	制定参考
<p>导驾驶员从事网约车营运的；</p> <p>11.网约车平台公司向交通部网约车监管信息交互系统上传运营订单等数据出现少传、漏传等情况5次及以上的；</p> <p>12.考核周期内以下情形（单项或多项）累计出现3次的：</p> <p>（1）不配合交通运输主管部门监督检查、调查取证工作的；</p> <p>（2）不及时履行交通运输行政处罚决定的；</p> <p>（3）对驾驶员拒绝执法检查，恐吓、威胁、辱骂、殴打执法人员（含协助执法人员）等行为不及时采取妥善处置措施的；</p> <p>（4）不按交通运输主管部门要求参加工作会议、落实暂停派单等工作机制、配合处理乘客投诉与服务舆情等情况的；</p> <p>（5）利用网约车名义组织从事巡游揽客、班线运输、旅游包车业务被查处的。</p> <p>网约车平台公司在考核周期内经营时间少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。</p> <p>。</p>		<p>11.经营企业较大服务质量事件累计达到年度营运次数0.1‰的；</p> <p>12.经营企业一般服务质量事件累计达到年度营运次数0.9‰的；</p> <p>13.巡游车企业向驾驶员借款、集资、采取驾驶员垫资购车、收取一次性承包费和高额保证金、以车辆挂靠、一次性卖断及其他变相增加驾驶员经营风险和负担的方式严重损害巡游车驾驶员合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的；</p> <p>14.网约车平台公司向未取得合法资质的车辆或人员派单超过本平台公司派单总量的30%；</p> <p>15.网约车平台公司未与驾驶员签订风险告知书、劳动合同、经营合同或协议，明确双方权利义务，或与第三方经营合作商合作开展网约车经营服务时未履行日常监管责任，严重损害网约车驾驶员合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的；</p> <p>16.网约车平台公司与第三方信息服务平台、第三方经营合作商以虚假、夸大宣传及其他违法违规行为欺骗、误导驾驶员从事网约车营运的；</p> <p>17.网约车平台公司运单数据与车载终端数据不一致，超过本平台公司派单总量10%的；</p> <p>18.考核周期内以下情形（单项或多项）累计出现3次的：</p> <p>（1）不配合交通运输主管部门监督检查、调查取证工作的；</p> <p>（2）不及时履行交通运输行政处罚决定的；</p> <p>（3）对驾驶员拒绝执法检查，恐吓、威胁、</p>

条文	制定依据	制定参考
		<p>辱骂、殴打执法人员（含协助执法人员）等行为不及时采取妥善处置措施的；</p> <p>（4）不按交通运输主管部门要求配合处理乘客投诉的；</p> <p>（5）向未取得合法资质的车辆或人员派单超过网约车平台公司派单总量的 10%；</p> <p>（6）利用网约车名义组织从事巡游揽客、班线运输、旅游包车业务被查处的；</p> <p>19.未按要求执行政府及交通运输主管部门其他有关规定。</p> <p>经营企业在考核周期内经营时间少于 6 个月的，其服务质量信誉考核等级最高为 AA 级。</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）第七条： 网约车经营者服务质量信誉考核等级按照下列标准进行评定：</p> <p>（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），且其平台接入营运网约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；</p> <p>（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），且其平台接入营运网约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；</p> <p>（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），且其平台接入营运网约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；</p> <p>（四）考核周期内综合得分在 700~849 分的，</p>

条文	制定依据	制定参考
		<p>或者综合得分在 850 分以上，但其平台接入营运网约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；</p> <p>（五）考核周期内综合得分在 600~699 分的，为 A 级；</p> <p>（六）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为 B 级：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.综合得分在 600 分以下的； 2.平台接入营运网约车驾驶员有 10% 以上服务质量信誉考核等级为 B 级的； 3.发生一次死亡 3 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.发生一次 III 级及以上网络与信息安全事件的； 6.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； 7.严重损害网约车驾驶员，或其他人合法权益，造成严重后果或引起违法违规信访事件发生的； 8.不参加服务质量信誉考核工作的。 <p>网约车经营者在考核周期内经营时间少于 6 个月的，或者考核周期内接入营运的网约车驾驶员服务质量信誉考核参加率低于 90%，其服务信誉考核等级最高为 AA 级。</p> <p>网约车经营者在考核周期内安全运营与运营服务一级指标中有一项及以上考核分数低于本市行业考核均分 50%及以下的，或者考核周期内百万车公里交通事故责任伤人率、百万车公里交通责任</p>

条文	制定依据	制定参考
		<p>事故死亡率、有效服务投诉率、营运违章率、交通违法率二级指标中有一项及以上为本市行业考核均值的 2 倍及以上的，其服务信誉考核等级最高为 A 级。</p> <p>网约车经营者报送虚假材料的，经市出租汽车行政主管部门查实后，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。</p>
<p>第八条 网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核及结果运用参照交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第二十四条 出租汽车行政主管部门应当按照《巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》(见附件 3)、《网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》(见附件 4) 计分，分数发生变化的，应及时告知驾驶员；根据出租汽车驾驶员考核周期内综合得分情况评定服务质量信誉考核等级，并提供查询服务。</p>	

条文	制定依据	制定参考
<p>第九条 网约车平台公司应在每年的2月底前，向市交通运输主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送服务质量信誉档案等材料。</p> <p>网约车平台公司服务质量信誉档案应当包括下列内容：</p> <p>（一）企业基本情况，包括企业经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；</p> <p>（二）企业管理情况，包括办公场地材料、管理制度、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育等情况；</p> <p>（三）信息管理情况，包括数据接入、数据查询等情况；</p> <p>（四）安全运营情况，包括安全责任落实情况、交通事故责任死亡率等情况；</p> <p>（五）运营服务情况，包括运营违规行为、服务评价、信息公开、媒体曝光、政府及部门通报批评等情况；</p> <p>（六）社会责任情况，包括维护行业稳定、遵守行业公约、自律行为等情况；</p> <p>（七）加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用、驾驶员奖惩机制、本地纳税等情况。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第十八条： 网约车平台公司服务质量信誉档案应当包括下列内容：</p> <p>（一）企业基本情况，包括企业经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；</p> <p>（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育等情况；</p> <p>（三）信息管理情况，包括数据接入、数据查询等情况；</p> <p>（四）安全运营情况，包括安全责任落实情况、交通事故责任死亡率等情况；</p> <p>（五）运营服务情况，包括运营违规行为、服务评价、信息公开、媒体曝光等情况；</p> <p>（六）社会责任情况，包括维护行业稳定情况；</p> <p>（七）加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第二十条： 经营企业应在每年的2月底前，向服务机构所在地的服务质量信誉考核实施部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送服务质量信誉档案等材料。</p> <p>经营企业服务质量信誉档案应当包括下列内容：</p> <p>（一）企业基本情况，包括经营许可证、营业执照、从业人员、车辆台账以及岗位设置、管理人员配置及职责等情况；</p> <p>（二）企业管理情况，包括管理制度及落实、依法签订合同或协议、安装出租汽车专用设施、培训教育等情况；</p> <p>（三）安全运营情况，包括安全责任制度及落实、公共卫生责任落实、交通事故责任死亡等情况（含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，具体包含每次交通事故责任、违章时间、地点、肇事车辆、肇事原因、驾驶员基本情况、死伤人数及后果等）；</p> <p>（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、服务评价、信息公开、媒体曝光、核查处理和整改等情况；</p> <p>（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；</p> <p>（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；建立行业管理部门认可的驾驶员奖惩机制情况。</p>

条文	制定依据	制定参考
		<p>网约车平台公司服务质量信誉档案还应当包括信息管理情况，即数据接入、数据查询等情况。</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）第十二条： 网约车经营者服务质量信誉档案应当包括下列内容：</p> <p>（一）企业基本情况，包括企业经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；</p> <p>（二）企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或协议、安装车辆卫星定位装置、培训教育与驾驶员考核等情况；</p> <p>（三）信息管理情况，包括数据接入、数据查询、数据传输与安全保护等情况；</p> <p>（四）安全运营情况，包括安全责任落实情况、百万车公里交通责任事故伤人率、百万车公里交通责任事故死亡率、交通违法行为等情况；</p> <p>（五）运营服务情况，包括运营违规行为、服务投诉及处理、信息公开、媒体曝光等情况；</p> <p>（六）社会责任情况，包括维护行业稳定情况；</p> <p>（七）加分项目情况，包括政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。</p>

条文	制定依据	制定参考
<p>第十条 市交通运输主管部门应当对网约车平台公司报送的材料进行核实。发现不一致的，应当组织核查，要求网约车平台公司进行说明。</p> <p>网约车平台公司报送虚假材料的，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。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第十九条： 出租汽车行政主管部门应当对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，要求出租汽车企业进行说明。</p> <p>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。</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第二十一条： 服务质量信誉考核实施部门应当对经营企业报送的材料进行核查，发现与实际不一致的，要求企业进行说明。</p> <p>经营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。</p>
<p>第十一条 市交通运输主管部门根据《苏州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》（见附件）组织对网约车平台公司服务质量信誉等级进行初评。</p> <p>市交通运输主管部门在本机构网站上对初评结果进行为期 10 天的公示。对公示结果有异议的，网约车平台公司可在公示期内向市交通运输主管部门反映。市交通运输主管部门应对反映情况及时处理。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第二十条： 出租汽车行政主管部门应当根据《巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》（见附件 1）、《网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》（见附件 2）组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。</p> <p>出租汽车行政主管部门应当在当地主要新闻媒体或本机构网站上对初评结果进行为期 10 日的公示。对公示结果有异议的，可在公示期内向出租汽车行政主管部门反映。出租汽车行政主管部门应对反映情况及时处理。</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第三十五条 服务质量信誉考核部门应当建立营运车辆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。</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）第十三条： 市出租汽车行政主管部门根据《深圳市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》（见附件 1）组织对网约车经营者服务质量信誉等级进行考评。</p>
<p>第十二条 市交通运输主管部门、网约车平台公司应当分别建立服务质量信誉档案，并加强对服务质量信誉档案的</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第二十二条： 出租汽车行政主管部门、出租汽车企业应当分别建立出租汽车企业服务质量信誉档案，并加强对</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第四十九条</p>

条文	制定依据	制定参考
<p>管理，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。</p>	<p>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。</p>	
<p>第十三条 市交通运输主管部门应当加强网络预约出租车经营服务监管，充分利用 12328、12345 等热线电话等多种途径，建立网约车平台公司服务质量信誉信息收集制度。</p> <p>市交通运输主管部门应当通过信息系统及时记录和更新网约车平台公司服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第三十条：出租汽车行政主管部门应当加强出租汽车市场监管，充分利用 12328、12345 等热线电话等多种途径，建立出租汽车企业、驾驶员服务质量信誉信息收集制度。</p> <p>出租汽车行政主管部门应当通过信息系统及时记录和更新企业、驾驶员服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。</p>	
<p>第十四条 网约车平台公司服务质量信誉考核结果作为延续其经营许可的重要依据，并按以下规定执行：</p> <p>（一）对服务质量信誉考核等级连续两年被评为 A 级的网约车平台公司，应当督促其加强内部管理；</p> <p>（二）对一个考核周期内服务质量信誉考核等级被评为 B 级的网约车平台公司，由市交通运输主管部门进行约谈，并责令其限期整改，整改期间内暂停其业务办理；</p> <p>（三）经营许可期限内服务质量信誉考核等级两次及以上被评为 B 级的，经营许可证到期后不予延续；</p> <p>（四）对近两年服务质量信誉考核</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》第三十一条：出租汽车行政主管部门应当将出租汽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出租汽车企业经营许可的重要依据，并按以下规定执行：</p> <p>（一）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AAA 级及以上的巡游车企业，在申请新增巡游车经营权指标时，可优先考虑，或在巡游车经营权服务质量招投标时予以加分；</p> <p>（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，在申请巡游车经营权延续经营，或申请延续网约车经营许可时，在符合法定条件下，可优先予以批准；</p> <p>（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；</p>	<p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》第四十一条：市或区（市）县交通运输主管部门应当将客运出租汽车企业服务质量信誉考核结果作为企业奖惩措施的重要依据，并按以下规定执行：</p> <p>（一）对一个考核周期内经营企业服务质量信誉考核等级被评为 B 级的巡游车企业，市或区（市）县交通运输主管部门应当进行约谈，并责令其进行 3 个月限期整改直至整改合格。</p> <p>（二）对一个考核周期内经营企业服务质量信誉考核等级被评为 B 级的网约车平台公司，市或区（市）县交通运输主管部门应当进行约谈，并责令其进行 3 个月整改，暂停新增网约车驾驶员和车辆在属地交通运输主管部门的注册报备，直至整改合格。</p> <p>（三）经营企业服务质量信誉考核等级连续两</p>

条文	制定依据	制定参考
<p>等级连续被评为 AAAA 级及以上的网约车平台公司，在申请延续网约车经营许可时，在符合法定条件下，可优先予以批准。</p>	<p>(四)对服务质量信誉考核等级被评为 B 级的出租汽车企业，出租汽车行政主管部门应当责令其限期整改，将企业法人及主要经营人信息向社会公布，并可作为巡游车企业在整改年度内参加巡游车经营权服务质量招投标的审慎性参考依据。</p>	<p>个考核周期被评为 B 级的，其经营许可处置按照《成都市客运出租汽车管理条例》有关条款进行处理。</p> <p>(四)对按照本条第(三)项情形处置后收回的巡游车车辆经营权配置与企业服务质量信誉考核结果相挂钩，经报有权机关批准后，按比例授予该年度企业服务质量信誉考核综合得分排位靠前的巡游车企业。</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》(征求意见稿)第二十三条：对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AA 级及以上的网约车经营者，在申请延续网约车经营许可时，在符合法定条件下，市出租汽车行政主管部门可优先给予以批准。</p> <p>第二十四条：市出租汽车行政主管部门可分别对服务质量信誉考核等级 AA 级及以上的网约车经营者，颁发证书，视情颁发标牌(式样见附件 3)。AA 级及以上网约车经营者在市出租汽车行政主管部门督导下，可在移动互联网应用程序客户端上标示其服务质量信誉考核等级。</p> <p>第二十五条：对服务质量信誉考核等级连续两年被评为 A 级的网约车经营者，市出租汽车行政主管部门应当督促其加强内部管理，并不将其作为表彰评优的对象。</p> <p>第二十六条：对服务质量信誉考核等级被评为 B 级的网约车经营者，市出租汽车行政主管部门可暂停平台驾驶员从业资格注册或延续注册申请。</p>

条文	制定依据	制定参考
<p>第十五条 本办法中无线下服务能力的，是指在苏州市范围未按规定设置固定办公场地，或未按规定设置营运管理、安全管理等机构，未按规定配备营运管理人员、专职安全管理人员的。其中机构负责人不得相互兼任，管理人员以本市社保缴纳证明和劳动合同等确认归属关系，并提供社保缴纳材料、劳动合同、岗位任命文件等证明材料。</p>		<p>《苏州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》第四条：申请从事网约车经营的，应当具备下列条件：</p> <p>（一）具有企业法人资格，在本市有相应服务机构及服务能力；</p> <p>（二）具有经网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门商同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定的线上服务能力；</p> <p>（三）具有与拟开展业务相适应的经营场地和营运管理人员，按规定设置安全管理机构或者配备专职安全管理人员；</p> <p>（四）具有健全的经营管理制度、安全生产管理制度、服务质量保障制度；</p> <p>（五）法律法规规定的其他条件。</p> <p>外商投资网约车经营的，除符合上述条件外，还应当符合外商投资相关法律法规的规定。</p>
<p>第十六条 本办法自 202X 年 XX 月 XX 日起施行，有效期至 202X 年 XX 月 XX 日。</p>		

附件：《苏州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准》

考核项目	考核分数	评分标准	考核项目	制定依据	制定参考
企业管理 (100分)	线下服务能力	30	办公场地与网络预约出租汽车经营许可证上地址不一致的扣30分。 不按规定建立安全生产、经营管理、服务质量管理、教育培训、服务投诉处办等具体制度，每缺一项具体制度扣10分，扣完为止。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》 ：线下服务能力(30分)：营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全，或者不按规定配备相应管理人员的，酌情扣分，扣完为止。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》(征求意见稿) ： 线下服务能力(30分)：1.管理制度，总分16分，每缺一项扣2分(未及时更新的视为缺少)，扣完为止。(1)营运管理制度。(2)安全生产管理制度。(3)车辆技术管理制度。(4)学习制度(5)信息安全保护制度。(6)驾驶员管理制度。(7)服务质量管理制度。(8)24小时值班制度。 2.机构设置，总分8分。网约车经营者或其在深分支机构具备行政管理、财务结算、营运管理、安全管理等基本管理机构(分别设立，四个机构负责人不得相互兼任，企业提供组织架构图)；各机构要挂牌，有固定的办公场所，负责人具备大专或以上学历(企业提供负责人学历证明)，满足得8分，不满足不得分。3.管理人员数量，总分6分。 (1)管理人员总数至少5名，满足得4分，不满足不得分。(原则上以本市社保缴纳证明和劳动合同等确认归属关系。企业提供社保缴纳材料、劳动合同、岗位任命文件等并如实填写企业管理人员情况汇总表) (2)管理人员中有大专及以上学历人员不少于40%，满足得2分，不满足不得分。(企业提供管理人员学历证明) 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》 ：管理制度：不按规定建立安全生产、经营管理、服务质量管理、教育培训等具体制度，每缺一项具体制度扣10分。
	驾驶员权益保障	30	不按规定与驾驶员签订劳动合同、经营合同或协议的，发现	《出租汽车服务质量信誉考核办法》 ：驾驶员权益保障(30分)不	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》(征求意见稿) ： 驾驶员权益保障(30分)：不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的，每人扣5分，扣完为止。

			一起扣1分，扣完为止。 提供服务的驾驶员无有效驾驶员从业资格证的，发现一次扣2分，扣完为止。	按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的，按比例扣分，扣完为止。	《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》 ：驾驶员权益保障：不按规定与驾驶员签订劳动合同、经营合同或协议的，发现一起扣1分。 不按规定与驾驶员签订经营风险告知书的，发现一起扣1分。 不按规定足额购买相关保险的，扣20分。 驾驶员聘用和手续办理：提供服务的驾驶员未按规定办理注册或报备手续的，发现一次扣1分。 提供服务的驾驶员无有效驾驶员从业资格证的，发现一次扣2分
	信息报备	30	未按照规定建立提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地交通运输主管部门报备机制的，扣30分。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》 ：信息报备（30分）：未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地出租汽车行政主管部门报备的，酌情扣分，扣完为止。	
	车辆安装卫星定位装置	10	接入车辆未按照规定安装和使用卫星定位装置的，发现一次扣1分，扣完为止。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》 ：车辆安装卫星定位装置（10分）：接入车辆未按照规定安装和使用卫星定位装置的，按比例扣分，扣完为止。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿） ：车辆安装卫星定位装置（10分）：车辆按照规定安装和使用卫星定位装置的比率低于100%，扣5分；卫星定位装置在线率为100%，扣0分；>98%且<100%，扣1分；>96%且≤98%，扣2分；>94%且≤96%，扣3分；>92%且≤94%，扣4分；≤92%，扣5分。
信息数据（200分）	数据接入	180	按照交通运输部网约车监管信息交互平台数据传输质量测评结果酌情扣分，扣满180分为止；向第三方泄露驾驶员、约车人和乘客个	《出租汽车服务质量信誉考核办法》 ：数据接入（180分）：根据与部级网约车监管信息交互平台数据传输质量，由部级平台统一测评，酌情扣分，扣完	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿） ：数据接入（100分）：采纳部级平台统一考核结果，并按照以下评分标准进行。 1.数据完整性（数据传输存在接口缺失、数据项字段缺失情况即为数据缺失），共25分，其中接口缺失率占10分，数据项字段缺失率≤0.6M，扣0分；>0.6M且≤0.7M，扣2分；>0.7M且≤0.8M，

		<p>人信息以及涉及国家安全的敏感信息，扣 180 分；</p> <p>根据交通运输部网约车监管信息交互平台 180 天内未上传，发现一次扣 15 分，扣完为止；</p> <p>向交通运输部网约车监管信息交互平台数据传输出现漏传、少传的，发现一次扣 10 分，扣完为止。</p>	<p>为止。</p>	<p>扣 3 分；>0.8M 且≤0.9M，扣 4 分；>0.9M 且≤M，扣 5 分；>M 且≤1.1M，扣 6 分；>1.1M 且≤1.2M，扣 7 分；>1.2M 且≤1.3M，扣 8 分；>1.3M 且≤1.4M，扣 9 分；>1.4M，扣 10 分。（M 为对应网约车行业的算数平均值）</p> <p>（数据接口缺失率=缺失数据接口数÷数据接口总数×100%）</p> <p>≤0.6M，扣 0 分；>0.6M 且≤0.7M，扣 1 分；>0.7M 且≤0.8M，扣 2 分；>0.8M 且≤0.9M，扣 3 分；>0.9M 且≤M，扣 5 分；>M 且≤1.1M，扣 7 分；>1.1M 且≤1.2M，扣 9 分；>1.2M 且≤1.3M，扣 11 分；>1.3M 且≤1.4M，扣 13 分；>1.4M，扣 15 分。（M 为对应网约车行业的算数平均值）</p> <p>（数据项字段缺失率=缺失关键数据字段的数据条数÷数据总条数×100%）</p> <p>2.数据规范性（任意一条数据存在不符合规范要求的字段即为本条数据记录不规范），共 25 分。</p> <p>≤0.6M，扣 0 分；>0.6M 且≤0.7M，扣 2 分；>0.7M 且≤0.8M，扣 4 分；>0.8M 且≤0.9M，扣 6 分；>0.9M 且≤M，扣 8 分；>M 且≤1.1M，扣 12 分；>1.1M 且≤1.2M，扣 16 分；>1.2M 且≤1.3M，扣 20 分；>1.3M 且≤1.4M，扣 23 分；>1.4M，扣 25 分。（M 为对应网约车行业的算数平均值）</p> <p>（数据不规范率=不规范的数据记录条数÷报送数据记录总条数×100%）</p> <p>3.数据及时性（任意一条数据的传输存在超过有关规定的延迟即为本条数据记录传输不及时），25 分。</p> <p>≤0.6M，扣 0 分；>0.6M 且≤0.7M，扣 2 分；>0.7M 且≤0.8M，扣 4 分；>0.8M 且≤0.9M，扣 6 分；>0.9M 且≤M，扣 8 分；>M 且≤1.1M，扣 12 分；>1.1M 且≤1.2M，扣 16 分；>1.2M 且≤1.3M，扣 20 分；>1.3M 且≤1.4M，扣 23 分；>1.4M，扣 25 分。（M 为对应网约车行业的算数平均值）</p> <p>（数据延迟率=延迟传输时间超过规定的的数据记录条数÷报送数据记录总条数×100%，数据传输延迟按照本市有关规定判定。）</p>
--	--	---	------------	--

				<p>4.数据真实性（以订单发起信息、经营支付信息为基准，存在不具备关联关系的数据记录即为数据不真实），共 25 分。</p> <p>≤0.6M，扣 0 分； >0.6M 且 ≤0.7M，扣 2 分； >0.7M 且 ≤0.8M，扣 4 分； >0.8M 且 ≤0.9M，扣 6 分； >0.9M 且 ≤M，扣 8 分； >M 且 ≤1.1M，扣 12 分； >1.1M 且 ≤1.2M，扣 16 分； >1.2M 且 ≤1.3M，扣 20 分； >1.3M 且 ≤1.4M，扣 23 分； >1.4M，扣 25 分。（M 为对应网约车行业的算数平均值）</p> <p>（数据关联缺失率=不具备关联关系的订单发起数据、经营支付数据记录条数÷订单发起数据、经营支付数据记录总条数×100%）</p> <p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：信息化管理：按照交通运输部网约车监管信息交互平台数据传输质量测评结果扣分，扣满 180 分为止。</p> <p>未将卫星定位装置相关数据全量、实时共享至本市网约车政府监管平台，每低于全量数据 10%的，扣 50 分。</p> <p>未将提供服务的车辆相关信息全量、实时共享至本市网约车政府监管平台，每低于全量数据 10%的，扣 50 分。</p> <p>未将提供服务的人员相关信息全量、实时共享至本市网约车政府监管平台，每低于全量数据 10%的，扣 50 分。</p> <p>向第三方泄露驾驶员、约车人和乘客个人信息以及涉及国家安全的敏感信息，扣 100 分。</p>
	数据查阅	20	不配合交通运输主管部门依法调取查阅相关数据信息或不具备即时调取提供服务的车辆、驾驶员相关信息及营运数据的，扣 20 分。	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》：数据查阅（20 分）不配合出租汽车行政主管部门依法调取查阅相关数据信息的，每次扣 10 分，扣完为止。</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：数据查阅（10 分）不配合政府相关部门依法调取查阅相关数据信息的，每次扣 5 分，扣完为止。</p> <p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：信息化管理：不配合交通运输主管部门依法调取查阅相关数据信息或不具备即时调取属地车辆、人员基本信息及营运数据的，每次扣 20 分。</p>
安全运营 (200 分)	安全责任 落实	140	不按规定落实安全生产责任制度的，扣 140 分；	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》：安全责任落实（20 分）不按</p> <p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：安全生产责任落实（50 分）：（1）未定期（每月至少一次）组织召开企业领导小组安全例会并有书面完整记录的，扣 10 分。</p>

		<p>未按时完成安全隐患整改书内容,发现一次扣 70 分,扣完为止。</p> <p>未根据国家相关标准及要求,加强日常安全教育培训,做好车辆的维护及检查,保证车辆技术状况良好、安全性能可靠并做好记录的,发现一次扣 20 分,扣完为止。</p>	<p>规定落实安全生产责任制度的酌情扣分;未按时完成安全隐患整改书内容,一次扣 10 分;扣完为止。</p>	<p>(2) 未制定突发事件(含安全、停驶等)应急预案,或没有向主管部门备案突发事件应急预案的,扣 10 分。</p> <p>(3) 每年未定期(每年至少两次)组织应急演练的,扣 10 分。</p> <p>(4) 有关部门开具安全隐患整改通知书,一次扣 10 分。</p> <p>(5) 安全生产基础数据(车辆技术档案、驾驶员档案、学习培训记录、营运记录)缺少的,每项扣 2 分;不完整或不规范的,每项扣 2 分,共 8 分,扣完为止。</p> <p>网约车经营者在收到安全隐患整改通知书后未如期按照有关要求完成整改的,一次扣 50 分,扣完为止。</p> <p>《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》: 安全责任落实: 未按规定落实安全生产责任制度(包括但不限于车辆未按规定进行维护、未参加年度审验或者年度审验不合格,存在安全隐患仍继续从事营运的情形)的一次扣 10 分。</p> <p>发生运输安全事故迟报、瞒报、谎报的,一次扣 50 分。</p> <p>未按时完成安全隐患整改书内容,一次扣 10 分。</p> <p>未落实公共卫生相关管理规定,一次扣 10 分。</p>
交通责任事故死亡率	30	<p>运营期间发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的,每增加 0.0001 人/车扣 1 分,扣完为止。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》: 交通事故责任死亡率(90 分): 运营期间发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的,每增加 0.0001 人/车扣 3 分,扣完为止。</p>	<p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》(征求意见稿): 百万车公里交通责任事故伤人率(100 分): 百万车公里交通责任事故伤人率(人/百万车公里), $\leq 0.6M$, 扣 0 分; $> 0.6M$ 且 $\leq 0.7M$, 扣 20 分; $> 0.7M$ 且 $\leq 0.8M$, 扣 30 分; $> 0.8M$ 且 $\leq 0.9M$, 扣 40 分; $> 0.9M$ 且 $\leq M$, 扣 50 分; $> M$ 且 $\leq 1.1M$, 扣 60 分; $> 1.1M$ 且 $\leq 1.2M$, 扣 70 分; $> 1.2M$ 且 $\leq 1.3M$, 扣 80 分; $> 1.3M$ 且 $\leq 1.4M$, 扣 90 分; $> 1.4M$, 扣 100 分。(M 为对应网约车行业的算数平均值)</p> <p>(全责、主责、同责、次责分别乘以 100%、75%、50%、25%后代入计算。年度考核工作开展时,交警部门仍未认定责任的,纳入下年度考评。交警部门无法认定的或认定无责的不扣分。交警部门未认定的,企业须在事故发生之日起 45 日内报送情况说明且材料充分合理,否则按全责纳入考评。百万车公里交通责任事故伤人率=发生交通事故导致受伤总人数\div考核周期内平台网约车车辆总运行里程$\times 1000000$)</p>

					《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：交通责任事故死亡率：发生交通事故致人死亡且负同等责任的，每增加 0.0001 人/车扣 1 分。发生交通事故致人死亡且负主要或全部责任的，每增加 0.0001 人/车扣 3 分，扣满 90 分为止。
	交通违法行为	30	运营期间发生交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 1 分，扣完为止。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：交通违法行为（90 分）：运营期间发生交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 3 分，扣完为止。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：交通违法行为（50 分）：发生交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 5 分，扣完为止。 （交通违法行为扣分=考核周期内平台接入网约车交通违法行为总次数÷平台接入网约车车辆总数÷0.1×5，不含被撤销的交通违法） 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：交通违法行为：对公安机关抄告的驾驶员发生超速、违反交通信号灯通行的、违反禁令（禁止）标志指示的、妨碍安全行车的等交通违法行为的，每增加 0.1 次/车扣 1 分。
运营服务（400 分）	运营违规行为	120	发生故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客、起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动，不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的，每增加 0.01 次/车扣 3 分，扣完为止。 发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的，告知网约车平台公司后拒不改正的，每增	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：运营违规行为（120 分）：发生故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客、起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动，不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的，每增加 0.01 次/车扣 3 分，扣完为止。 发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的，告知网约车平台公司后拒不改正	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：运营违规行为（100 分）：发生经营违规行为的，每增加 0.01 次/车扣 5 分，扣完为止。（经营违规行为扣分=考核周期内平台接入网约车经营违规总次数÷平台接入网约车车辆总数÷0.01×5，不含被撤销的营运违章） 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：运营违规行为：发生驾驶员无正当理由中断服务、选择不合理路线行驶、强行拼载、离座揽客、巡游揽客、站点候客等经营违规行为被依法予以行政处罚的，每增加 0.001 次/人扣 2 分。 线上提供服务的车辆或驾驶员与线下实际提供服务的车辆或驾驶员不一致的，每增加 0.01 次/车扣 3 分。 提供服务的车辆未按规定办理报备手续的，发现一次扣 1 分。 提供服务的车辆无有效车辆运输证的，发现一次扣 3 分。 不按核准的经营类型或者经营区域运营的，发现一次扣 10 分。 向接入平台的巡游车及驾驶员提供网约服务时，不遵守巡游车经营区域和价格管理等规定的，发现一次扣 10 分。 不及时履行交通运输行政执法部门行政处罚决定的，一次扣 5 分。

			加0.01次/车扣3分，扣完为止。	的，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。	在册驾驶员不及时履行交通运输行政执法部门行政处罚决定的，每增加0.001次/人扣2分。
车辆及驾驶员	120	<p>提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的,发现一次扣2分,扣完为止。</p> <p>网约车平台公司自有车辆占提供服务车辆数量1%以下的,扣60分;</p> <p>网约车平台公司自有车辆占提供服务车辆数量5%~1% (不包括1%)的,扣30分;</p> <p>网约车平台公司自有车辆占提供服务车辆数量10%~5% (不包括5%)的,扣10分。</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》：车辆及驾驶员资质（120分）：提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的,每次扣2分,扣完为止。</p>	<p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：车辆及驾驶员资质（150分）：提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的,每宗扣5分,扣完为止。</p>	
服务评价	90	<p>未按市交通运输主管部门规定及时有效处置服务舆情的,扣90分;</p> <p>根据乘客有效投诉</p>	<p>《出租汽车服务质量信誉考核办法》：服务评价（90分）：根据乘客有效投诉率,每增加0.01次/车扣2分;乘客</p>	<p>《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：服务评价（100分）：乘客有效投诉每增加0.01宗/车扣5分,扣完为止。乘客投诉后未按规定及时处理的,每宗扣10分,扣完为止。服务评价扣分=考核周期内平台接入网约车有效服务投诉宗数÷平台接入网约车车辆总数÷0.01×5,)</p>	

		率，每增加 0.01 次/车扣 2 分，扣完为止； 乘客投诉后未按规定及时处理的，发现一次扣 5 分，扣完为止。	投诉后未按规定及时处理的，每次扣 5 分； 扣完为止。	《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：服务评价：根据乘客有效投诉率，每增加 0.01 次/车扣 2 分。 企业接投诉后 24 小时内未启动受理流程，或者 3 个工作日未回复交通运输主管部门调查处理意见的，每次扣 50 分。
信息公开	20	在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，发现一次扣 2 分，扣完为止。 未公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，发现一次扣 10 分，扣完为止。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：信息公开（20 分）：在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，每次扣 2 分，扣完为止。 未公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，酌情扣分，扣完为止。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：信息公开（10 分）：未公布确定符合有关规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，每次扣 2 分（企业提供证明）；在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码或虚拟手机号码、服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，每次扣 4 分，扣完为止。 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：信息公开：在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果、车辆牌照以及许可证件等信息的，每次扣 2 分。 未公布确定符合规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，扣 10 分。
媒体曝光和政府及部门通报批评	50	因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的，发现一次扣 10 分，扣完为止； 受到区、县级部门通报批评的，扣 10 分； 受到市级通报批评	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：媒体曝光（50 分）：因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣 10 分，扣完为止。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：政府及部门批评与媒体负面报道（40 分）：国家级扣 20 分；省部级扣 15 分；本市市级扣 10 分；本市区级扣 5 分。（以发文时间为准，按次累计。一事被多次负面报道或批评整改的，按最高扣分计 1 次，媒体等级按照主管单位行政级别确定） 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：媒体曝光和政府及部门通报批评：因服务质量低劣而被中央、省、市主流媒体曝光并经查证属实的或者受到省、部级及以上通报批评的，每次扣 30 分。

			的，扣 25 分，扣完为止。 被区、县级部门行政约谈的，一次扣 10 分；被市级部门行政约谈的，一次扣 25 分，扣完为止。		受到区、县级通报批评的，扣 10 分；受到市级通报批评的，扣 15 分。 被区、县级部门行政约谈的，一次扣 10 分；被市级部门行政约谈的，一次扣 20 分。
社会责任 (100 分)	维护行业稳定和遵守行业公约、自律行为	100	企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的，每次扣 50 分，扣完为止；情节严重的，一次扣 100 分。不遵守行业协会章程、行规行约以及行业自律公约被行业协会通报的，每次扣 50 分。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：维护行业稳定（100 分）：企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的，每次扣 50 分，扣完为止；情节严重的，一次扣 100 分。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：维护行业稳定（60 分）：网约车经营者组织或引发（负有管理责任，如以租代售等）影响社会公共秩序、损害社会公共利益的群体性事件，造成严重后果的，每次扣 30 分，扣完为止；情节严重的，一次扣 60 分。 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：维护行业稳定：有下列情形之一的，每次扣 50 分，情节严重或者造成严重后果的，一次扣 100 分：对与企业合作的第三方经营商违规经营行为未采取阻止和制止措施，导致 5 名以上驾驶员上访；采取不正当的低价竞争、扰乱正常市场秩序的行为；未及时阻止、制止及到现场处置影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的；经营政策调整未进行风险评估或者向行业管理部门、公安机关备案的。 行业自律：不遵守行业协会章程、行规行约以及行业自律公约被行业协会通报的，每次扣 10 分。
加分项目 (100 分)	政府及部门表彰奖励	20	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加 20 分；获得地、市级荣誉称号的，加 10 分；加到 20 分为止。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：政府及部门表彰奖励（20 分）：企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加 20 分；获得地、市级荣誉称号的，加 10 分；加到 20 分为止。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：政府及部门表彰、表扬（40 分）：国家级表彰加 20 分，表扬加 15 分；省部级表彰加 15 分，表扬加 10 分；本市市级表彰加 10 分，表扬加 5 分；本市区级表彰加 5 分，表扬加 3 分。（以发文时间为准，按次累计。一事被多次正面报道或表彰表扬的，按最高加分计 1 次） 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：政府及部门表彰奖励：企业获得省、部级及以上通报表扬或荣誉称号的，加 10 分；获得市级通报表扬、荣誉称号或被中央、省、市主流媒体正面宣传

					报道的，加 8 分；获得区、县级通报表扬或荣誉称号的，加 5 分。 企业所属驾驶员获得省、部级及以上通报表扬或荣誉称号的，加 5 分；获得市级以上通报表扬、荣誉称号或被中央、省、市主流媒体正面宣传报道的，每次加 2 分；加到 40 分为止。
社会公益	40	企业按规定完成政府指令性任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动，每参加一次加 10 分；加到 40 分为止。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：社会公益（60 分）：企业按规定完成政府指令性任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动，每参加一次加 10 分；加到 60 分为止。	《深圳市网络预约出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）：社会公益（60 分）：（1）按有关规定完成指令性任务，每次加 5 分，按次累计。 （2）为本市政府机关相关工作提供技术支持（以相关政府部门文件或证明材料为准），每次加 5 分，按次累计。加满为止。 《成都市客运出租汽车服务质量信誉考核办法》：社会公益：企业按规定完成政府指令性任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动，每参加一次加 4 分；加到 40 分为止。	
新能源车辆使用	20	使用新能源汽车运营的，每 10 辆加 1 分，加到 20 分为止。	《出租汽车服务质量信誉考核办法》：新能源车辆使用（20 分）：使用新能源汽车运营的，每 10 辆加 1 分，加到 20 分为止。		
驾驶员奖惩机制	10	建立对行业健康发展有促进作用的驾驶员奖惩机制的加 10 分。			
纳税情况	10	在本地纳税的，加 10 分			