

CSCR-2024-15001

长沙市交通运输局文件

长交出租〔2024〕16号

长沙市交通运输局 关于印发《长沙市出租汽车服务质量信誉考核 实施细则》的通知

市城市公共交通事务中心、市交通运输综合行政执法局、市智慧交通发展中心，各巡游、网约出租车企业：

《长沙市出租汽车服务质量信誉考核实施细则》已经局党组会研究同意，现予印发，请结合工作实际，认真贯彻执行。



长沙市出租汽车服务质量信誉考核 实施细则

第一章 总 则

第一条 为加强我市出租汽车行业监管，规范出租汽车经营行为，建立完善的出租汽车行业诚信考核体系，引导和促进出租汽车经营者加强管理、保障安全、诚信经营，提升出租汽车服务水平，根据交通运输部《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）、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）等有关法律法规，结合我市实际，制定本细则。

第二条 出租汽车服务质量信誉考核，应当遵守本细则。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）、个体出租汽车经营者、出租汽车驾驶员（含巡游出租汽车驾驶员和网络预约出租汽车驾驶员）的服务质量信誉考核。

第三条 出租汽车服务质量信誉考核工作应当遵守公开、公平、公正、科学、合理的原则。任何单位和个人不得干预或影响考评实施过程和结果。

第四条 市出租汽车行政主管部门负责组织和实施本市出租汽车服务质量信誉考核工作。考核结果定期在当地主要新闻媒体

或本机构网站上公布，方便社会各界查询。

第二章 出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分

第五条 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（简称巡游车企业）年度服务质量信誉考核指标包括：

（一）企业管理指标：管理制度、驾驶员权益保障、信息化管理、服务质量信誉档案、驾驶员聘用、教育培训等情况；

（二）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；

（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、新能源出租汽车使用等情况。

第七条 网络预约出租汽车经营者（简称网约车平台公司）年度服务质量信誉考核指标包括：

（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；

（二）信息数据指标：数据接入（传输数据的完整性、规范性、及时性、真实性）、数据查阅等情况，由部级网约车监管信息交互平台提供有关测评结果；

(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;

(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;

(五)社会责任指标:维护行业稳定情况;

(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。

第八条 巡游车企业季度服务质量信誉考核指标包括:

(一)运营服务指标:经营违法行为、服务事项处理等情况;

(二)服务设施指标:车辆服务设施、车辆卫生、车辆回场等情况;

(三)线上监督指标:信息化巡检情况;

(四)安全维稳指标:隐患事故、综治维稳情况;

(五)加/减分项目:正面报道、媒体曝光、批评通道、违章处理、参会及资料报送等情况;

第九条 网约车平台公司季度服务质量信誉考核指标包括:

(一)运营服务指标:经营违法行为、服务事项处理、车容车貌、信息公开等情况;

(二)信息数据指标:数据接入、数据查阅等情况;

(三)监管平台数据指标:入网率、上线率情况;

(四)安全维稳指标:隐患事故、综治维稳情况;

(五)加/减分项目:正面报道、媒体曝光、批评通道、违

章处理、参会及资料报送等情况；

第十条 巡游车企业服务质量信誉考核实行季度考核与年度考核相结合的考核方式，季度考核周期为每个自然季度（当季度三个月）；年度考核周期为每年的1月1日至12月31日。

网约车平台公司服务质量信誉考核实行季度考核与年度考核相结合的考核方式，季度考核周期为每个自然季度（当季度三个月）；年度考核周期为每年的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》，但年度内未开展网约车经营业务的，不参加服务质量信誉考核。

第十一条 巡游车企业季度服务质量信誉考核实行基准分值为100分的计分制，另外设加减分项目（具体评分标准见附件1）；巡游车企业年度服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的计分制，另设分值为100分的加减分项目（具体评分标准见附件2）。

网约车平台公司季度服务质量信誉考核实行基准分值为100分的计分制，另外设加减分项目（具体评分标准见附件3）；网约车平台公司年度服务质量信誉考核实行基准分值为1000分的计分制，另设分值为100分的加减分项目（具体评分标准见附件4）。出租汽车企业年度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 分至 849 分之间,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 3 人以上(含 3 人)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。

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。

第三章 个体巡游车经营者服务质量信誉考核等级划分

第十二条 个体巡游车经营者服务质量信誉考核指标包括：基础管理、安全营运、经营行为、运营服务、加减分项目等内容。

第十三条 个体巡游车经营者年度服务质量信誉考核实行基准分值为 100 分的计分制，另设分值为 10 分的加减分项目（具体评分标准见附件 5）。考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。

第十四条 个体巡游车经营者年度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 85 分及以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉等级均为 AA 级以上的，为 AAA 级。

（二）考核周期内综合得分在 70 分至 84 分之间的，或者综合得分在 85 分及以上，但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级有低于 AA 级的，为 AA 级。

（三）考核周期内综合得分在 60 分至 69 分之间或发生一次死亡 2 人交通事故且负同等及以上责任的，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.综合得分在 60 分以下的；
- 2.其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级均为 B 级的；
- 3.发生一次重特大恶性服务质量事件的；

4.发生一次死亡3人以上(含3人)交通事故且负同等、主要或全部责任的;

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。

个体巡游车经营者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。

第四章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分

第十五条 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。

第十六条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核内容包括:

(一)遵守法规:遵守相关法律、法规、规章等情况;

(二)安全生产:参加教育培训和发生交通责任事故等情况;

(三)经营行为:发生交通违法行为、经营违法行为等情况;

(四)运营服务:文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉等情况。

第十七条 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,另设10分加分分值(巡游出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核评分标准见附件6,网络预约出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核评分标准见附件7)。考核周期为每年

的1月1日至12月31日。取得从业资格证但在考核周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

违反服务质量信誉考核指标的，进行扣分，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。

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。

第十八条 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。

第十九条 出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、支持社会公益等先进事迹的，给予相应加分奖励。

第五章 出租汽车企业服务质量信誉考核

第二十条 出租汽车企业年度服务质量信誉考核工作应当每年进行一次，并在考核周期次年的4月底前完成。

第二十一条 出租汽车企业应在每年的2月底前向市出租汽

车行政主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并根据长沙市出租汽车企业年度服务质量信誉考核评分标准的各项指标和有关工作要求，如实报送出租汽车企业服务质量信誉档案等考核检查资料。

第二十二条 巡游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：包括企业名称、法人代表姓名、办公地点、联系方式、投诉受理电话、出租汽车经营许可证（或批文）、工商执照、车辆运营证件明细表、出租汽车基本信息台账、从业人员基本信息台账等内容；

（二）企业管理情况：包括管理制度、人员配置、劳动合同或经营合同、自查自纠活动开展、使用卫星定位系统、车载视频监控系統、与计价器相连接的服务评价等科技设备的营运车辆数量和车牌号、执行服务设施标准和“车辆回场检查”情况、企业管理人员统一服装以及企业文化、品牌树立、教育培训、资料和报表报送等情况；

（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：包括行业违章、服务事项处理、行政处罚、社会评议、媒体曝光、责令整改、通报批评等情况；

（五）营运投保情况：包括应投保车辆数量、应投保项目、应投保金额、应缴保险费用及实际投保情况和各项投保凭证；

(六)完成政府指令性运输任务的情况:包括下达任务的部门、完成任务的时间、投入运力数量、完成运量及是否符合要求等情况;

(七)社会稳定情况:包括所属从业人员发生刑事责任案件、违反治安管理条例等情况以及每次发生违反《信访条例》规定、影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、上访部门、社会影响、处理结果等情况;

(八)质量信誉考核情况:包括企业每一年的质量信誉考核申请表、企业质量信誉考核表以及质量信誉考核结果等资料;

(九)加分项目情况:包括获得政府和部门表彰、新闻媒体正面报道、参加社会公益活动以及对行业特殊贡献、新能源车辆使用等情况。

第二十三条 网约车平台公司服务质量信誉档案应当包括下列内容:

(一)企业基本情况:包括企业名称、法人代表姓名、办公地点、联系方式、投诉受理电话、出租汽车经营许可证、工商执照、车辆运营证件明细表、车辆基本信息台账、从业人员基本信息台账等内容;

(二)企业管理情况:包括管理制度、人员配置、劳动合同或经营合同、驾驶员权益保障、信息报备、服务质量信誉档案、车辆安装卫星定位装置、车辆保险、企业文化、教育培训等情况;

(三)信息管理情况:包括数据接入、数据查询等情况;

（四）安全运营情况：包括安全责任落实情况、交通事故责任事故死亡率等情况；

（五）运营服务情况：包括运营违规行为、服务事项处理、信息公开、行政处罚、社会评议、媒体曝光、责令整改、通报批评等情况；

（六）营运投保情况：包括应投保车辆数量、应投保项目、应投保金额、应缴保险费用及实际投保情况和各项投保凭证；

（七）完成政府指令性运输任务的情况：包括下达任务的部门、完成任务的时间、投入运力数量、完成运量及是否符合要求等情况；

（八）社会稳定情况：包括其从业人员发生刑事责任案件、违反治安管理条例等情况以及每次发生违反《信访条例》规定、影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、上访部门、社会影响、处理结果等情况；

（九）质量信誉考核情况：包括企业每一年的质量信誉考核申请表、企业质量信誉考核表以及质量信誉考核结果等资料；

（十）加分项目情况：包括获得政府和部门表彰、新闻媒体正面报道、参加社会公益活动以及对行业特殊贡献、新能源车辆使用等情况。

第二十四条 市出租汽车行政主管部门对出租汽车企业报送的材料进行核实。发现不一致的，组织核查，要求出租汽车企业进行说明。

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。

第二十五条 市出租汽车行政主管部门根据《长沙市巡游出租汽车企业年度服务质量信誉考核评分标准》(见附件 2)和《长沙市网络预约出租汽车经营者年度服务质量信誉考核评分标准》(见附件 4)组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

市出租汽车行政主管部门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，可在公示期内向市出租汽车行政主管部门反映。市出租汽车行政主管部门对反映情况进行及时处理。

第二十六条 市出租汽车行政主管部门在公示结束后，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出租汽车企业的服务质量信誉等级进行评定并逐级上报。

出租汽车企业服务质量信誉等级为 AA 级、A 级、B 级的，由市出租汽车行政主管部门核定；考核等级为 AAAAA 级、AAAA 级、AAA 级的，报送省级出租汽车行政主管部门核定、公布，并将 AAAA 级、AAAAA 级的核定结果报送交通运输部。

第二十七条 市出租汽车行政主管部门、出租汽车企业分别建立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 个体巡游车经营者服务质量信誉考核

第二十八条 个体巡游车经营者服务质量信誉考核工作应当每年进行一次，并在考核周期次年的4月底前完成。

第二十九条 个体巡游车托管单位应在每年的2月底前，向市出租汽车行政主管部门申请服务质量信誉考核，并根据《长沙市个体巡游车经营者年度服务质量信誉考核评分标准》（见附件5）的各项指标和有关工作要求，如实报送个体巡游车经营者服务质量信誉档案等考核检查资料。

第三十条 市出租汽车行政主管部门对个体巡游车托管单位报送的材料进行核实。发现不一致的，组织核查，要求个体出租汽车托管单位进行说明。

第三十一条 市出租汽车行政主管部门根据《长沙个体巡游车经营者年度服务质量信誉考核评分标准》组织对个体巡游车经营者服务质量信誉等级进行初评，并在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，可在公示期内向市出租汽车行政主管部门申诉或者举报。市出租汽车行政主管部门为举报人保密。

第三十二条 市出租汽车行政主管部门在公示结束后，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个体巡游车经营者服务质量信誉等级进行评定并逐级上报。

个体巡游车经营者服务质量信誉考核等级按出租汽车企业服务质量信誉等级程序进行核定。

第三十三条 个体巡游车托管单位应当建立个体巡游车经营

者的服务质量信誉档案，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案，并长期保存。质量信誉档案包括下列内容：

（一）经营者基本情况：包括经营者姓名、联系方式、居住地址、出租汽车经营许可证（或批文）、车辆运营证件、聘请从业人员的基本情况等内容；

（二）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；

（三）运营服务情况：包括行业违章、服务事项处理、行政处罚、社会评议、媒体曝光、责令整改、通报批评等情况；

（四）车辆管理情况：包括车辆安装卫星定位系统、车载视频监控系統、与计价器相连接的服务评价等科技设备、执行服务设施标准以及“车辆回场检查”等情况；

（五）营运投保情况：包括应投保项目、应投保金额、应缴保险费用及实际投保情况和各项投保凭证；

（六）完成政府指令性运输任务的情况：包括下达任务的部门、完成任务的时间、投入运力数量、完成运量及是否符合要求等情况；

（七）社会稳定情况：包括从业人员发生刑事责任案件以及违反治安管理条例等情况；

（八）质量信誉考核情况：包括每一年的质量信誉考核申请表、质量信誉考核表以及质量信誉考核结果等资料；

（九）加分项目情况：包括获得政府和部门表彰、新闻媒体

正面报道、参加社会公益活动以及对行业特殊贡献、新能源车辆使用等情况。

第七章 驾驶员服务质量信誉考核

第三十四条 出租汽车驾驶员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3月底前完成。

出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级评定结果在考核周期届满后30日内，由驾驶员本人或车辆所属企业持驾驶员从业资格证到相关管理机构办理服务质量信誉考核等级签注。

第三十五条 市出租汽车行政主管部门按照《长沙市巡游出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核评分标准》(见附件6)、《长沙市网络预约出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核评分标准》(见附件7)计分，分数发生变化的，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。

第三十六条 出租汽车驾驶员一个考核周期届满，经签注服务质量信誉考核等级后，该考核周期内的扣分与加分予以清除，不转入下一个考核周期。

第三十七条 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，按有关规定接受培训，并到市出租汽车行政主管部门办理清除计分手续。

市出租汽车行政主管部门将有关信息录入出租汽车驾驶员数据库，清除培训前的扣分和加分。在本次服务质量信誉考核周

期内，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 B 级。

第三十八条 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向市出租汽车行政主管部门进行申诉或者举报。经调查核实申诉和举报属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

第三十九条 市出租汽车行政主管部门、出租汽车企业按照相关规定，分别建立出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。出租汽车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，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况；

（三）安全生产情况，包括交通事故责任的时间、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。

第八章 结果运用

第四十条 市出租汽车行政主管部门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：

(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；

(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；

(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，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 级的出租汽车企业，出租汽车行政主管部门责令其限期整改，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。

(五)对考核等级在经营期限内有一级或者一半以上为 A 级的巡游车企业，可视情适当核减车辆经营权；

(六)对考核等级在经营期限内有一半以上为 B 级的巡游车企业，应当收回车辆经营权，并按照相关规定重新配置车辆经营权。

第四十一条 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 级及以上的出租汽车企业，颁发证书、标牌。AA 级及以上出租汽车企业和个体出租汽车经营者，可在巡游车顶灯、车门外侧等显著位置或移动互联网应用程序客户端上标示企业服务质量信誉考核等级。

第四十二条 出租汽车企业有下列情形之一的，市出租汽车行政主管部门按照职责分工，视不同情形，将其已评定考核等级降级，并报上级交通运输管理部门备案：

（一）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；

（二）发生一次重特大恶性服务质量事件的；

（三）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。

第四十三条 市出租汽车行政主管部门在巡游车服务监督卡或车载智能终端上标注巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级。网约车驾驶员服务质量信誉考核等级由网约车平台公司在移动互联网应用程序客户端上标注。

鼓励出租汽车行业协会、出租汽车企业以及相关社团组织对服务质量信誉考核等级为AAA级的出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

鼓励出租汽车企业优先聘用或将车辆交由服务质量信誉考核等级高的出租汽车驾驶员承包经营，鼓励将出租汽车驾驶员信誉考核等级与其评优评先、辞退挂钩。

第四十四条 出租汽车企业和个体巡游车经营者应当加强对服务质量信誉考核等级为B级的出租汽车驾驶员的教育和管理。

第四十五条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，市出租汽车行政主管部门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 0 分, 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计至 3 分及以下的;

(四) 无正当理由超过规定时间, 未签注服务质量信誉考核等级的;

(五) 发生其他严重违法违规行为或服务质量事故的。

市出租汽车行政主管部门建立不良记录驾驶员名单数据库, 为出租汽车企业提供查询服务, 并加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。

第九章 附 则

第四十六条 本细则所称出租汽车驾驶员, 是指取得出租汽车从业资格并在考核周期内从事出租汽车服务的驾驶人员。

本细则所称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、安全生产、经营行为、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

本细则所称个体巡游车经营者服务质量信誉考核, 是指在考核周期内, 对个体巡游车经营者的经营管理、安全运营、经营行为、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

本细则所称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。

本细则所称重特大恶性服务质量事件，是指由于出租汽车企业、个体巡游车经营者或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。

第四十七条 市出租汽车行政主管部门对各区县（市）出租汽车管理机构组织开展的服务质量信誉考核工作进行监督检查。

第四十八条 鼓励出租汽车企业建立出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉电子档案。服务质量信誉纸质档案保存时间不得低于5年，电子档案保存时间不得低于10年。

第四十九条 本细则施行中的具体问题，由市出租汽车行政主管部门负责解释。

第五十条 各区县（市）出租汽车管理机构可参照本细则施行。

第五十一条 本细则自2024年5月17日起实施。

- 附件：1.长沙市巡游出租汽车企业季度服务质量信誉考核评分标准
- 2.长沙市巡游出租汽车企业年度服务质量信誉考核评分标准
- 3.长沙市网络预约出租汽车经营者季度服务质量信誉考核评分标准表
- 4.长沙市网络预约出租汽车经营者年度服务质量信

誉考核评分标准

5.长沙市个体巡游出租汽车经营者年度服务质量信誉考核评分标准

6.长沙市巡游出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核评分标准

7.长沙市网络预约出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核评分标准

长沙市巡游出租汽车企业季度服务质量信誉考核评分标准

考核项目	考核分数	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况	扣分情况
经营行为	20	所属驾驶员遵守营运规定,按照要求文明行驶、有序停靠、依次上下客,企业季度行业违章率 < 10%。行业违章违规情况(含立案查处违章情况和现场纠正、限期整改情况(记分单)两种行业违章违规类型。	根据季度执法统计数据	<p>①立案查处违章率考核:立案查处违章率=出租汽车企业发生的立案查处有责违章次数/出租汽车企业拥有车辆数*100%,企业季度行业立案违章率 > 10%的,此项不得分;立案查处违章率为 0% 不扣分,每增加 0.1% 扣 0.1 分,扣分不保底;</p> <p>②现场纠正、责令整改违章率考核:现场纠正、责令整改违章率=出租汽车企业发生的有责违规次数(不含立案查处违章单和有关车辆设施及卫生记分单)/出租汽车企业拥有车辆数*100%,现场纠正、责令整改违章率为 0% 不扣分,每增加 0.1% 扣 0.05 分,扣分不保底。</p>		
运营服务(40分)	20	所属驾驶员遵守营运纪律,使用文明服务用语,主动打表计费,出具当次有效专用发票,避免因拒载、绕道、宰客、埋表等产生有效投诉,有责投诉率 ≤ 20 起/100 万次;设立投诉电话专线,严格执行专人 24 小时值班,热情受理乘客投诉,并实时保留处理相关事项的录音;及时处理、及时回复、及时上报结果,做到件件有记录、有落实。此项考核包括企业投诉电话接听情况、服务事项处理情况、台账情况、投诉率、立案有责投诉率和服务事项处理满意率。	根据季度服务投诉统计数据和有关记录	<p>①企业投诉电话接听情况考核:市公共交通事务中心季度内每月不定期、同等量抽查各企业投诉电话接听情况,接听投诉电话不规范的每次扣 1 分;投诉电话无人接听(拨打企业投诉电话至自然挂断或至语音提示无人接听即为无人接听)、乘客来电反映企业投诉电话无人接听或不能提供处理相关事项的录音的,每次扣 2 分,扣完为止;</p> <p>②企业服务投诉处理考核:未按规定要求对市级交通部门交办的投诉进行调查、处理、回复和上报的每起扣 1 分;因企业处理不当造成二次投诉的每起扣 1 分;企业处置投诉不当,未准确定性的每起扣 1 分;企业处理投诉与上报情况不符的每次扣 2 分,扣完为止;</p> <p>③企业总投诉率考核:企业总投诉率=来电来访投诉次数/出租汽车企业拥有车辆数*100%,投诉率为 0% 不扣分,每增加 0.1% 扣 0.01 分,扣完为止;</p> <p>④立案查处有责投诉率:立案查处有责投诉率=立案查处有责投诉次数/出租汽车企业拥有车辆数*100%,有责投诉率为 0% 不扣分,每增加 0.1% 扣 0.1 分,扣完为止;</p> <p>⑤台账规范考核:未建立投诉台账的,扣 4 分;未按时送检服务事项台账、不符合要求的,扣 2 分;台账记录内容缺项漏项的,每起扣 0.2 分;</p> <p>⑥服务事项处理满意率考核:服务事项处理满意率=1-服务事项处理不满意次数/企业拥有车辆数*100%,服务事项处理满意率为 100% 不扣分,每降低 0.1%,扣 0.1 分,扣完为止。</p>		

考核项目	考核分数	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况	扣分情况
服务设施 (20分)	5	车况良好, 车身无破损、脱漆现象; 企业投诉电话、监督电话、物价标签等齐全, 营运证摆放规范; 服务设施、安全设施齐全; 计价器完好, 车厢顶灯、计价器齐全完好; 车载 GPS 正常等。车辆及服务设施实施专项检查, 采取定点抽查和路面执法的方式考核。	根据日常检查统计数据和有关记录	① 车辆服务设施合格率考核: 车辆服务设施合格率=出租汽车企业发生车辆服务设施合格台数/企业拥有车辆数*100%, 服务设施合格率为 100%不扣分, 合格率每降低 0.1%扣 0.05 分, 扣分不保底; ② 车辆 GPS 发生故障未及时维修 (接到 GPS 管理平台维修通知 3 日内未完成维修) 或故意损坏设备导致 GPS 不能正常工作的, 每起扣 0.5 分, 扣分不保底。		
	5	车辆干净整洁, 车厢内外行李箱整洁, 干净无杂物、沙发座套定期更换。车辆容整, 车容实行专项检查, 采取定点抽查和路面执法的方式考核。	根据日常检查统计数据和有关记录	车辆卫生合格率考核: 车辆卫生合格率=出租汽车企业发生车辆卫生合格台数/企业拥有车辆数*100%, 车辆卫生合格率为 100%不扣分, 合格率每降低 0.1%扣 0.1 分, 扣分不保底。		
	10	严格执行车辆定期回场制度, 认真履行职责, 回场检查, 如实做好记录; 建立回场检查台账; 每次车辆回场检查率≥95%, 未在规定的时间内参加回场检查的情况, 并有补检记录。	现场检查 and 查阅相关记录	① 季度内每月组织回场数不低于 2 次, 未按计划组织回场、参检率<70%或当月企业回场记录缺失的, 每次扣 2 分, 每次参检率>70%且<95%的, 按比例扣分, 扣完为止; ② 企业检查人员不认真履行职责, 检查走过场或未填写汇总台账的, 每次扣 2 分, 扣完为止; ③ 出租汽车回场台账抽查 GPS 未按规定回场检查的, 每台次扣 1 分, 扣完为止。		
线上监督 (20分)	20	充分发挥线上信息平台及车内摄像头的作用, 每天通过线上巡检的方式, 随机抽取车辆, 重点督查驾驶员在运营过程中的服务质量和文明运营情况, 每月抽查覆盖率达到 100%, 抽查车辆不少于各企业车辆总数的 20%。通过抽查情况发现问题进行统计。	查阅相关资料和统计数据	视频巡检违规率=视频巡检发现出租汽车企业发生的违规次数/出租汽车企业拥有车辆数*100%, 视频巡检违规率为 0%不扣分, 每增加 0.1%扣 0.05 分, 扣完为止。		

考核项目	考核分数	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况	扣分情况
安全维稳 (20分)	5	考核期内企业亡人交通事故责任事故率和事故上报情况	查阅相关资料和统计数据	①发生同等及以上责任交通事故,按照每百车死亡1人扣4分的标准实施扣分,扣完为止; ②瞒报、虚报、漏报交通安全事故的,每次扣2分,扣完为止; ③企业安全执法检查中,每发现一次重大安全隐患扣2分,扣完为止。		
	15	考核期内企业社会及行业不稳定事件发生情况和维稳上报情况	查阅相关资料和统计数据	①因企业管理不当等原因发生本企业5人以上驾驶员聚集的不稳定事件,经核实无误的,市级层面每发生一起扣3分,前述事件导致省级及以上部门信访的每起扣6分,扣完为止; ②瞒报、虚报、漏报维稳事件的,每次扣2分,扣完为止; ③省市级信访的每百车人次扣1.5分,国家级信访的每百车人次扣3分,信息公开恶意申请或信息公开诉讼的每百车人次扣1.5分,行政诉讼的每百车人次扣1.5分,扣完为止。		
加/减分项目		考核期内企业有关营运服务事项的新闻媒体正面报道。	查阅相关资料	按照《长沙市公共客运经营单位新闻媒体报道计分考核办法》实施加分,最高得3分。		
		考核期内企业有关营运服务事项的新闻媒体负面报道。	查阅相关资料	按照《长沙市公共客运经营单位新闻媒体报道计分考核办法》实施扣分,扣分不保底。		
		考核期内企业被行业管理部门通报批评或下达责令整改书。	查阅相关资料	①被省、市级行业管理部门通报批评的,每次扣1分,被下达责令整改书的,每次扣1分; ②被国家级交通运输行政管理部门通报批评的,每次扣2分。		
		考核期内企业按照规定处理行业管理部门受理投诉或查处违章的时效性。	查阅相关资料	①企业在收到行业管理部门受理投诉或查处违章的立案通知之日起,5个工作日内协助完成案件处理的不扣分; ②逾期未处理行业管理部门受理投诉或查处违章的,每起扣0.1分。因案情复杂等特殊原因企业提出延长调查处理期限,且经过行业管理部门批准的除外。		
		积极参加行业各项会议和会议;按规定时间领取资料或文件;按要求上报行业管理部门规定的各项报表台账和资料。	查阅工作记录和相关资料	缺席或未按要求参加会议和活动的,每次扣0.5分;未按规定领取文件资料的,每次扣0.5分;未在规定时间内上报行业管理部门规定的各项报表台账资料的,每次扣0.5分。		

附件 2

长沙市巡游出租汽车企业年度服务质量信誉考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准	得分情况	扣分说明
企业管理 (100分)	管理制度	20	不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的,未按规定配备相应管理人员的,每缺一项扣10分,扣完为止。		
	驾驶员权益保障	20	不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。		
	信息化管理	20	未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置的,按比例扣分,扣完为止。		
	服务质量信誉档案	20	服务质量信誉档案不健全的,每缺一项扣10分,扣完为止。		
	驾驶员聘用	10	聘用已取得从业资格证,但未按规定办理注册手续的驾驶员,按比例扣分,扣完为止。		
	培训教育	10	不按规定组织职工参加教育培训,按比例扣分,扣完为止。		
安全运营 (200分)	安全责任落实	20	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分;未按期完成安全隐患整改书内容,一次扣10分;扣完为止。		
	交通事故责任死亡率	90	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。		
	交通违法行为	90	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。		
运营服务 (600分)	运营违规行为	250	发生拒载、故意绕道、甩客等经营违规行为,每增加0.01次/车扣3分,扣完为止。		
	车容车貌	60	根据查处车容车貌不符合要求的记录,每增加0.1次/车扣5分,扣完为止。		
	驾驶员仪容和行为举止	40	根据查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录,每增加0.1次/车扣5分,扣完为止。		
	服务评价	200	根据乘客有效投诉率,每增加0.01次/车扣2分;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;扣完为止。		
	媒体曝光	50	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。		
社会责任 (100分)	维护行业稳定	100	参考季度考核“综治维稳”扣分累计,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。		

考核项目		考核分数	评分标准	得分情况	扣分说明
加分项目 (100分)	政府及部门表彰奖励	40	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加40分；获得地、市级荣誉称号的，加20分；获得县、区级荣誉称号的，加10分；企业所属车队、驾驶员获得地、市级以上荣誉称号的每次加10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。		
	新能源车辆使用	20	使用新能源汽车的，每20辆加5分，加到20分为止。		

考核项目		考核分数	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况	扣分情况
车容车貌	5	车况良好，车身无破损、脱漆现象；车辆干净、整洁，车厢内外及后行李箱整洁干净无杂物，车内外不得违规发布商业性广告。车辆车容车貌实行专项检查，采取定点抽查为主、路面及站点执法为辅的方式考核。	根据季度检查和统计有关记录	①车辆卫生合格率考核：车辆卫生合格率=平台公司发生车辆卫生合格台数/平台公司车辆数*100%，车辆卫生合格率为100%不扣分，合格率每降低0.1%扣0.1分，扣分不保底。 ②车内外违规发布商业性广告，每发生一台次扣0.5分，扣完为止。			
	5	网约车平台公司在提供网约车服务时，应提供驾驶员姓名、照片、联系方式和服务评价结果，向社会公布车辆牌照等信息；向有关部门公布符合国家和平台规定的计程计价方式、明确服务项目和质量承诺，实行明码标价。	根据季度检查和统计有关记录	每月不定期抽查各平台公司。在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、联系方式和服务评价结果，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和平台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，扣完为止；在查处过程中发现不能通过司机端或乘客端打车APP查询到平台具体抽成比率，每笔订单扣2分，扣完为止。			
信息数据 (20分)	数据接入	18	平台公司接入监管平台数据及时、完整、规范、真实。	依据市局中心和智发中心提供的数据记录	参考交通运输部《网络预约出租汽车监管信息交互平台运行管理办法》实施考核评分。		
	数据查阅	2	配合有关部门依职权调取查阅网络预约出租汽车经营者的登记、运营和交易等相关数据信息的。	以事项统计为依据	不配合有关部门依职权调取查阅网络预约出租汽车经营者的登记、运营和交易等相关数据信息的，每次扣2分，扣完为止。		
监管平台数据 (10分)	入网率	5	平台公司车辆接入“长沙市出租车综合监管平台”车载定位数据入网率。	查阅监管实时数据	车载定位数据成功接入监管平台的车辆数/本平台合规车辆数×5。		
	上线率	5	平台公司车载定位数据成功接入“长沙市出租车综合监管平台”后有合格动态数据传输率。	查阅监管实时数据	考核期内向监管平台传输合格动态数据的车辆数/车载定位数据成功接入监管平台的车辆数×5		

考核项目		考核分数	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况	扣分情况
安全维稳(20分)	隐患事故	5	考核期内企业亡人交通事故率 and 事故上报情况	查阅相关资料和统计数据	①发生同等及以上责任交通事故,按照每百车死亡1人扣4分,扣完为止; ②瞒报、虚报、漏报交通安全事故的,每次扣2分,扣完为止; ③企业执法安全检查中,每发现一次重大安全隐患扣2分,扣完为止。		
	综治维稳	15	考核期内企业社会及行业不稳定的事件发生情况和维稳上报情况	查阅相关资料和统计数据	①因企业管理不当等原因发生5人以上驾驶员聚集的不稳定事件,经核实无误的,市级层面每发生一起扣3分,前述事件导致省级及以上部门信访的每起扣6分,扣完为止; ②瞒报、虚报、漏报维稳事件的,每次扣2分,扣完为止; ③省市级信访的每人次扣0.4分,国家级信访的每人次扣0.8分,信息公开诉讼的每人次扣0.4分,行政诉讼的每人次扣0.4分,扣完为止。		
加/减分项目	正面报道		考核期内企业有关营运服务事项的正面新闻报道。	查阅相关资料	按照《长沙市公共客运经营单位新闻媒体报道计分考核办法》实施加分,最高得3分。		
	媒体曝光		考核期内企业有关营运服务事项的负面新闻报道。	查阅相关资料	按照《长沙市公共客运经营单位新闻媒体报道计分考核办法》实施扣分,扣分不保底。		
	批评通报		考核期内企业被行业管理部门通报批评或责令整改书。	查阅相关资料	①被省、市级行业管理部门通报批评的,每次扣1分,被下达责令整改书的,每次扣1分; ②被国家级交通运输行政管理部门通报批评的,每次扣2分。		
	违章处理		考核期内企业按照行业管理部门受理投诉或查处违章的时效性。	查阅相关资料	①企业在收到行业管理部门受理投诉或查处违章的立案通知之日起,5个工作日内协助完成案件处理的不扣分; ②逾期未处理行业管理部门受理投诉或查处违章的,每起扣0.1分。因案情复杂等特殊原因企业提出延长调查处理期限,且经过行业管理部门批准的除外。		
	参会及资料报送		积极参加行业各项会议和活动;按规定时间领取资料或文件;按行业管理部门规定的各项报表台账和资料。	查阅工作记录和相关资料	缺席或未按要求参加会议和活动的,每次扣0.5分;未按规定领取文件资料的,每次扣0.5分;未在规定时间内上报行业管理部门规定的各项报表台账资料的,每次扣0.5分。		

附件 4

长沙市网络预约出租汽车经营者年度服务质量信誉考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准	得分情况	扣分说明
企业管理 (100分)	线下服务能力	30	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。		
	驾驶员权益保障	30	不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。		
	信息报备	30	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，按比例扣分，扣完为止。		
信息数据 (200分)	数据接入	180	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，扣完为止。		
	数据查阅	20	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。		
安全运营 (200分)	安全责任落实	20	不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分；未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣 10 分；扣完为止。		
	交通事故责任死亡率	90	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。		
	交通违法行为	90	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。		

考核项目		考核分数	评分标准	得分情况	扣分说明
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,每增加0.01次/车扣3分,扣完为止。		
	车辆及驾驶员资质	120	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。		
	服务评价	90	根据乘客有效投诉率,每增加0.01次/车扣2分;乘客投诉后未按规定及时处理的,每次扣5分;扣完为止。		
	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,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。		
	媒体曝光	50	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。		
社会责任 (100分)	维护行业稳定	100	参考季度考核“综治维稳”扣分累计,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。		
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。		
	社会公益	60	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。		
	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。		

附件 5

长沙市个体巡游出租汽车经营者年度服务质量信誉考核评分标准

考核项目		考核分数	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况	扣分说明
基础管理	信息化管理	5	按规定安装和使用卫星定位系统、车载视频监控系統以及和计价器相连接的服务评价设备等车载终端设备。	现场检查和查阅相关资料	未安装卫星定位系统的，扣2分；更新车辆时未安装车载视频监控系統和服务评价设备的，扣2分。		
	车辆保险	5	按照有关规定和行业实际购买车辆乘客险、第三方责任险等各项商业保险。	现场检查和查阅相关资料	未购买乘客险、第三方责任险等规定险种的，扣2分；第三方责任险投保金额低于100万的，扣1分。		
	车辆回场	10	严格执行车辆定期回场制度，按照要求参加托管单位组织的回场检查，并配合检查人员做好记录。	现场检查和查阅托管单位原始记录	未参加回场检查的每次扣2分。		
安全运营	交通事故责任次数	5	考核期内发生同等或主要责任的交通事故责任情况。	查阅相关资料和统计数据	发生交通事故且负同等及以上责任的，每起扣2分，扣完为止。		
	交通事故责任死亡人数	5	考核期内车辆发生亡人交通事故责任情况。	查阅相关资料和统计数据	发生交通事故致人死亡且负同等及以上责任的，每死亡1人扣5分。		
	交通违法行为	10	考核期内运营车辆交通违法情况。	查阅相关资料和统计数据	发生交通违法行为，每起扣0.5分，扣完为止。		
运营服务	运营违规行为	20	驾驶员遵守营运规定，按照要求文明行驶、有序停靠、依次上下客。经营违法行为包含立案查处违章情况（违章单）和现场纠正、限期整改情况（记分单）两种行业违章违规类型。	查阅相关执法检查数据	发生行业违章行为的，每起扣3分；发生现场纠正、限期整改行为的，每起扣1分。		
	车辆服务设施	10	车况良好，车身无破损、脱漆现象；企业投诉电话、监督电话、物价标签等齐全，营运证摆放规范；服务设施、安全设施齐全有效完好，车厢顶灯、计价器齐全完好等。车辆及服务设施实行专项检查，采取定点抽查、路面及站点执法检查的方式考核。	查阅相关检查数据	发生有关车辆服务设施现场纠正、限期整改行为的，每起扣1分。		

考核项目		考核分数	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况	扣分说明
	车辆卫生	10	车辆干净整洁，车厢外、车厢内及后行李箱整洁干净无杂物、沙发座套干净整洁安装到位，并定期更换。车辆车容车貌实行专项检查，采取定点抽查、路面及站点执法检查的方式考核。	查阅相关检查数据	发生有关车辆卫生等车容车貌现场纠正、限期整改行为的，每起扣1分。		
	服务事项处理	20	驾驶员遵守营运纪律，使用文明服务用语，主动打表计程，出具当次有效专用发票，避免因拒载、绕道、宰客、埋表等产生的有效投诉。	查阅相关投诉受理、处理数据	发生有责服务质量投诉的，每起扣3分。		
加/减分项目	表彰奖励和正面报道	10	考核期内获得新闻媒体以及行业管理部门正面报道或表彰。	查阅相关资料和统计数据	获得省、市级荣誉及行业管理部门通报表扬或省市级主流媒体正面报道的，每次加1分；国家级新闻媒体正面报道或部级以上政府部门表彰的，每次加5分。		
	社会公益		积极主动参加社会各项公益活动，树立行业的文明、和谐形象。	查阅相关资料和记录	完成政府指定性任务的，每次加2分；参加爱心送考、社会援助，紧急救助等社会公益活动的，每次加1分；驾驶员有见义勇为行为的，每次加3分。		
	新能源车使用		使用纯电动出租汽车，降低能源消耗和一氧化碳、二氧化硫、二氧化碳等有毒气体的排放。	查阅相关资料	更新车辆使用纯电动车的，加2分。		
	媒体曝光		考核期内被新闻媒体以及管理部门曝光或通报。	查阅相关资料和统计数据	省市新闻媒体负面报道查证属实的，每次扣1分；国家级新闻媒体负面报道或部级以上政府部门通报批评的，每次扣5分；行业管理部门通报批评，每次扣1分；行业管理部门下达责令整改的，每次扣0.5分。		

注：个体出租汽车经营者年度服务质量信誉考核总分为100分，加/减分项目得分直接在总分上加(扣)，加分最高10分封顶。单项考核项目中，除注明“扣完为止”的项目，扣分不保底，扣分分值大于考核分数时在总分中核减。

附件 6

长沙市巡游出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核评分标准

记分项目	记分分值	评分标准	得分情况	扣分说明
扣分项目	出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 20 分	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。		
		驾驶未取得巡游车运输证的车辆，擅自从事巡游车经营活动的。		
		转借、出租从业资格证的。		
		将出租汽车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的。		
		私自改装、调整计价器造成计费失准的。		
		拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。		
		不服从管理人员管理和指挥，故意堵塞出租车营运站场的。		
		违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。		
		殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。		
		伪造、骗取、转借巡游车专用设施、标志或者为前述行为提供条件的。		
		倒卖、转卖、转让、涂改出租汽车专用发票,或使用假票的。		
		出租汽车营运中使用假币的。		
		营运中不悬挂车牌或故意遮挡、污损车牌的。		
		不主动上交或归还乘客遗失财物、恶意侵占的。		
		对急需帮助人员拒绝提供服务，或拒绝为老、弱、病、残、孕等人群服务,情节严重的。		
经营过程中，因服务等原因被国家级媒体曝光，影响恶劣的。				
本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况，且情节严重的。				

记分项目	记分分值	评分标准	得分情况	扣分说明
扣分项目	出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣10分	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。		
		擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。		
		无正当理由拒载或接受预约服务而未前往载客的。		
		营运途中无正当理由擅自中断服务的。		
		不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。		
		营运时故意遮挡、污损企业名称、服务监督卡等有关营运服务标识信息的。		
		经营过程中因服务等原因被省级新闻媒体曝光，影响恶劣的。		
	出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣5分	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。		
		未经乘客同意，故意绕道的。		
		未经乘客同意，强行搭载其他乘客的。		
		未按规定随车配备灭火器、警示牌等安全设施的。		
		计程计价设备、待租标志灯、卫星定位设备等车载运营设备不能正常使用而继续运营的。		
		违规安装或使用车载电台、对讲机的。		
		在出租汽车营运站场未按规定停放车辆、候客、揽客及上、下客的。		
将出租汽车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的。				
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	不向乘客提供当次有效专用发票的。			
	驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游出租汽车经营标志标识（标志灯、企业标识、价格标签和监督电话号码等）的车辆，从事巡游出租汽车经营活动的。			
	车容车貌不整洁的，营运车辆车身破损、残缺，影响车容车貌的			
	车厢内卫生状况差，不按规定配置、换洗座椅套、或者座椅套不整洁的。			
	不按规定着装，仪容仪表不整的。			
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。			
		向车外抛物、吐痰或在行车时吸烟、吃零食、嚼槟榔、打手机、不系安全带的。		

记分项目	记分分值	评分标准	得分情况	扣分说明
		使用服务忌语的。		
		不按规定接受乘客刷卡或通过其他非现金方式结算车费的。		
		违反规定在出租车乱贴各类广告的。		
		出租汽车未按规定参加定期回场检查的。		
		未按照规定使用出租车“交接班线路提示牌”。		
		在公交站台等禁停路段或区域内滞留揽客的。		
	出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	未按规定携带出租汽车从业资格证件，从事出租汽车经营活动的。		
		未按规定放置出租汽车服务监督卡等标志，从事出租汽车经营活动的。		
		出租车驾驶员服务监督卡信息与驾驶的出租汽车信息不符的。		
		不按乘客意愿使用音响和空调等设施的。		
加分项目	出租汽车驾驶员有所列情形的，加10分	个人获得国家级荣誉的。		
	出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加5分	有见义勇为、救死扶伤等先进事迹（区县以上政府部门认定）的。		
	出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加3分	有拾金不昧行为且提供相应佐证材料，并有一定社会影响的。		
		受主流媒体报道表扬的。		
		对行业有特殊贡献，产生一定社会影响力或成效的。		
个人获得省、市级荣誉的。				
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加1分	有协助查处违法行为的。			
	出租汽车驾驶员有所列情形之一的，加1分	积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。		

注：出租汽车驾驶员年度服务质量信誉考核总分为20分，每个考核周期内考核加分累计不得超过10分。

附件 7

长沙市网络预约出租汽车驾驶员年度服务 质量信誉考核评分标准

记分项目	记分分值	评分标准	得分情况	扣分说明
扣分项目	网约车驾驶员有所列情形之一的，扣 20 分	在网约车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。		
		驾驶未取得网约车运输证车辆、或以私人小客车合乘名义擅自从事网约车经营活动的。		
		转借、出租从业资格证的。		
		将网约车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。		
		殴打、威胁、恐吓、骚扰或使用暴力伤害乘客的。		
		故意泄露乘客信息或以其他方式侵犯乘客隐私的。		
		对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的。		
		不主动上交或归还乘客遗失财物、恶意侵占的。		
		拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。		
		不服从管理人员管理和指挥，故意堵塞出租车营运站场的。		
		违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。		
		对急需帮助人员拒绝提供服务，或拒绝为老、弱、病、残、孕等人群服务，情节严重的。		
		经营过程中，因服务等原因被国家级媒体曝光，影响恶劣的。		
		本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况，且情节严重的。		
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣 10 分	网约车驾驶员有所列情形之一的，扣 10 分	在网约车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。		
		擅自涂改、伪造、变造从业资格证件上相关记录的。		
		将网约车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。		

记分项目	记分分值	评分标准	得分情况	扣分说明
		无正当理由未按承诺到达约定地点提供服务的或无正当理由要求乘客取消订单的。		
		营运途中无正当理由擅自中断服务的。		
		不积极配合处理乘客举报、投诉或者其他纠纷的。		
		经营过程中因服务等原因被省级新闻媒体曝光，影响恶劣的。		
扣分项目	网约车驾驶员有所列情形之一的，扣5分	不按规定参加继续教育的。		
		未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的。		
		未经乘客同意，故意绕道的。		
		未经乘客同意，强行搭乘其他乘客的。		
		未按规定随车配备灭火器、警示牌等安全设施的。		
		卫星定位装置、应急报警装置等车载设备不能正常使用而继续运营的。		
		不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。		
	网约车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	实际提供服务车辆、驾驶员与线上提供服务车辆、驾驶员不一致的。		
		违反规定巡游揽客或在巡游车专用通道、站点等区域候客、揽客的。		
		车辆外观标志与我市规定不符，从事网约车经营活动的。		
		车容车貌不整洁的。营运车辆车身破损、残缺，影响车容车貌的。		
		车身、车厢内卫生状况差的。		
		违反规定在出租车乱贴各类广告的。		
		仪容仪表不整，不按规定使用文明用语的。		
	网约车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	营运过程中行为举止不符合有关要求的。		
		向车外抛物、吐痰或在行车时吸烟、吃零食、嚼槟榔、打手机、不系安全带的。		
		使用服务忌语的。		
网约车驾驶员有所列情形之一的，扣1分	未按规定携带从业资格证、网约车运输证，从事网约车经营活动的。			
	不按乘客意愿使用音响和空调等设施的。			

记分项目	记分分值	评分标准	得分情况	扣分说明
加分项目	网约车驾驶员有所列情形之一的，加10分	个人获得国家级荣誉的。		
加分项目	网约车驾驶员有所列情形之一的，加3分	网约车驾驶员有所列情形之一的，加5分	有见义勇为、救死扶伤等先进事迹（区县以上政府部门认定）的。	
		有拾金不昧行为且提供相应佐证材料，并有一定社会影响的。		
		对行业有特殊贡献，产生一定社会影响力或成效的。		
		个人获得省、市级荣誉的。		
		受主流媒体报道表扬的。		
		有协助查处违法行为的。		
加分项目	网约车驾驶员有所列情形之一的，加1分	积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。		

注：网约车驾驶员年度服务质量信誉考核总分为20分，每个考核周期内考核加分累计不得超过10分。