

附件1

巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

被考核单位：池州杰达东至出租车分公司

774分

考核项目		考核分数	评分标准	考核得分
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。	20
	驾驶员权益保障	20	不按规定与驾驶员签订劳动合同或经营合同的，按比例扣分，扣完为止。	20
	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。	10
	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。	10
	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。	10
	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。	10
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。	20
	交通事故责任死亡率	90	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。	90
	交通违法行为	90	发生交通违法行为的，每增加0.1次/车扣3分，扣完为止。	54
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。	170
	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。	40
	驾驶员仪容和行为规范	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。	20
	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。	140
	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。	50
社会责任 (100分)	维护行业稳定	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。	100
加分项目	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。	—

加分项目 (100分)	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。	10
	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。	/
道路运输管理机构初评意见			质量信誉考核初评分774分， 初评等级：AA 2022年12月12日 盖章	774分 AA级