

## 关于池州交通运输集团有限公司青阳旅游 运输分公司 2023 年度服务质量信誉考核情 况有关数据公示

根据安徽省道路运输管理服务中心《关于开展 2023 年度出租汽车服务质量信誉考核工作的通知》精神，我中心通过企业自评、中心考核的方式，对池州交通运输集团有限公司青阳旅游运输分公司进行了 2023 年度服务质量信誉考核，现将考核情况予以公示（详见附件 1），公示期 10 天（2023 年 3 月 20 日—2023 年 3 月 29 日）。

公示期内，如有异议，请向青阳县道路运输管理服务中心反映。

联系人：钟振春      联系电话：0566-5038298。

青阳县道路运输管理服务中心

2024 年 3 月 19 日





出租汽车企业服务质量信誉考核评分

考核项目		考核分数	评分标准	企业自评分	县(区)运管所评分	市运管部门评分	省运管局评分
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	15	15		
	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	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。	20	20		
	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。	15	15		
	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	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	5		
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。	15	15		
	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	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。	50	50		
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。	220	178		
	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	30		
	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。	160	115		
	驾驶员仪容和举止	40	根据查处驾驶员仪容和举止不符合要求的记录，每增加0.1次/车扣5分，扣完为止。	35	25		
	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。	40	40		
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	100		



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。	0	0		
	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。	30	30		
	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。	2	0		
考核总分				872 分	798 分	分	分