

# 交通运输部文件

交运发〔2011〕463号

## 关于印发《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委):

现将《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》印发给你们,请结合各地实际,认真贯彻执行。



# 出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范出租汽车经营行为,建立完善出租汽车行业诚信体系,提升出租汽车服务水平,根据国家有关规定,制定本办法。

**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和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循公开、公平、公正的原则。

**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。

县级以上人民政府交通运输主管部门负责组织领导本行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。

县级以上道路运输管理机构(含出租汽车管理机构,下同)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。

## 第二章 服务质量信誉考核等级

**第五条** 出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉考核等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

**第六条** 出租汽车企业服务质量信誉考核指标包括：

(一)企业管理指标：管理制度、合同管理、驾驶员权益保障、信息化建设、服务质量信誉档案、保险、企业文化、职工教育培训等情况；

(二)安全运营指标：安全责任落实、交通事故责任率、交通事故责任伤人率、交通事故责任死亡率等情况；

(三)经营行为指标：交通违法行为、经营违法行为等情况；

(四)运营服务指标：车容车貌、服务评价、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况；

(五)社会责任指标：维护行业稳定、节能减排与环保等情况；

(六)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** 出租汽车企业服务质量信誉考核实行基准分值为 1000 分的计分制,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。

**第八条** 出租汽车企业服务质量信誉等级按照下列标准进行评定:

(一)考核周期内综合得分在 850 分以上,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 90%的,为 AAA 级;

(二)考核周期内综合得分在 700 分至 849 分之间的,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 90%的,为 AA 级;

(三)考核周期内综合得分在 600 分至 699 分之间的,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 600 分以下的;
2. 出租汽车驾驶员有 20%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或主要责任的；

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，损害社会公共利益的停运事件的；

6. 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。

**第九条** 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事故责任等情况；

(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,另外加分分值为 10 分。计分周期为 12 个月,从初次领取从业资格证件之日起计算。取得从业资格证件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,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。

**第十一条** 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 1~10 分的,考核等级为

A 级；

(四)考核周期内综合得分为 0 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。

**第十二条** 出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的,道路运输管理机构应给予相应加分奖励。

**第十三条** 市县道路运输管理机构应当建立完善出租汽车服务质量信誉公共信息平台,并在当地主要新闻媒体或本机构网站上及时公布出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉考核结果以及下一次签注驾驶员服务质量信誉考核时间等信息,方便社会各界查询。

省级道路运输管理机构应当在本机构网站或本级交通运输主管部门网站上公布上一年度出租汽车企业服务质量信誉考核结果,并在网站上建立查询系统。

**第十四条** 市县道路运输管理机构应当加强出租汽车市场监管,建立出租汽车企业、驾驶员服务质量信誉信息收集制度。

市县道路运输管理机构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。

### **第三章 企业服务质量信誉考核**

**第十五条** 出租汽车企业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3月31日前完成。

**第十六条** 出租汽车企业应在每年的1月10日前，向所在地市县道路运输管理机构申请服务质量信誉考核，并如实报送出租汽车企业服务质量信誉档案等材料。

出租汽车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容：

(一)经营者基本情况，包括出租汽车经营许可证、工商执照、从业人员数量、出租汽车数量、车辆运营证件等情况；

(二)企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或经营合同、安装卫星定位系统、电召服务系统及车载终端设备、企业文化与职工教育培训等情况；

(三)安全运营情况，包括安全责任制度、交通事故责任认定书、交通事故处理等情况。含每次交通事故责任事故、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；

(四)经营行为情况,包括对驾驶员交通违法行为、经营者和驾驶员经营违法行为的行政处罚等情况；

(五)运营服务情况,包括乘客投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况；

(六)社会责任情况,包括完成政府指令性任务、车辆能耗和使用节能减排技术等情况；

(七)稳定情况,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；

(八)加分项目情况,包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。

**第十七条** 市县道路运输管理机构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。

**第十八条** 市县道路运输管理机构应当根据《出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》(见附件 1)组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

市县道路运输管理机构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,可在公示期内向市县道路运输管理机构申诉或者举报。道路运输管理机构应当为举报人保密。

**第十九条** 市县道路运输管理机构应当在公示结束后,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考核等级为 AA 级及以下的,由市级道路运输管理机构核定,并报省级道路运输管理机构备案;考核等级为 AAA 级的,由省级道路运输管理机构核定,并于 3 月 31 日前报交通运输部备案。

**第二十条** 市县道路运输管理机构、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。

#### **第四章 驾驶员服务质量信誉考核**

**第二十一条** 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

出租汽车驾驶员应当在服务质量信誉考核周期届满后30日内,持本人的从业资格证件到当地道路运输管理机构签注服务质量信誉考核等级。

**第二十二条** 市县道路运输管理机构应当按照《出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》(见附件2)计分,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。

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至0分的,应当在计至0分之日起15日内,到从业资格管理档案所在地有培训资格的机构,接受不少于18个学时的出租汽车法规、职业道德和安全意识等培训,并凭培训证明到道路运输管理机构办理清除计分手续。

道路运输管理机构应当审核并收存培训证明,在驾驶员从业资格证件上标注培训起止时间,并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。

**第二十五条** 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的,可以向市县道路运输管理机构进行举报。经核实举报属实的,应对驾驶员服务质量信誉考核信息予以变更。

**第二十六条** 市县道路运输管理机构、出租汽车企业应当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、从业资格证件领取和变更记录等情况,以及培训教育等情况;

(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,包括交通事故责任事故的时间、地点、死伤人数、经济损失等情况,以及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。

## 第五章 奖惩措施

**第二十七条** 市县道路运输管理机构应当将出租汽车企业服务质量信誉考核结果作为配置出租汽车经营权指标的重要依据,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 级的出租汽车企业,在申请新增出租汽车经营权指标时,可优先考虑,或在出租汽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,在申请出租汽车经营权延续经营时,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,应当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,应当责令其限期整改,并不能参加出租汽车经营权服务质量招投标。

**第二十八条** 出租汽车企业服务质量信誉考核等级连续三年为 AAA 级的,交通运输部择优评为出租汽车行业优秀企业。

省、市级交通运输主管部门分别对服务质量信誉考核等级 AAA 级、AA 级的出租汽车企业,颁发证书,视情颁发标牌(式样见附件 3)。AA 级以上出租汽车企业在市县交通运输主管部门督导下,可在出租汽车顶灯或车门外侧等显著位置标示企业服务质量信誉考核等级。

**第二十九条** 出租汽车企业有下列情形之一的,省、市交通运输主管部门应当按照职责分工,视不同情形,将其已评定考核等级降级:

(一)发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等或主要责任的;

(二)发生一次重特大恶性服务质量事件的;

(三)违反法律法规,组织或引发影响社会公共秩序,损害社会公共利益的停运事件的。

**第三十条** 市县道路运输管理机构应当在服务监督卡上标注出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级。

鼓励市县道路运输管理机构、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 级及有较高奖励分值的出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

**第三十一条** 出租汽车企业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。

**第三十二条** 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，市县道路运输管理机构应当将其列入不良记录名单：

(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积综合得分有两次以上为 0 分的；

(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)发生其它严重违法行为或服务质量事故的。

县级以上道路运输管理机构应当建立不良记录驾驶员名单数据库，并加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。

## 第六章 附 则

**第三十三条** 本办法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。

本办法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、安全运营、经营行为、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

本办法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。

本办法所称重特大恶性服务质量事件,是指由于出租汽车企业或其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。

**第三十四条** 上级道路运输管理机构应当对下级道路运输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。

**第三十五条** 鼓励行业协会等第三方机构参与出租汽车服务质量信誉考核工作。



**第三十六条** 个体出租汽车经营的服务质量信誉考核,重点考核驾驶员的服务质量信誉。经营者的服务质量信誉考核,由省级交通运输主管部门参照本办法制定。

**第三十七条** 省、市交通运输主管部门可依据本办法细化考核标准、奖惩措施等。

**第三十八条** 本办法自发布之日起施行。

附件 1

## 出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准
企业管理 (300分)	管理制度	50	不按规定建立安全生产、服务质量管理、质量认证、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理制度等的,每缺一项扣10分,扣完为止。
	合同管理	40	不与驾驶员规范签订劳动合同或经营合同的,按比例扣分,扣完为止。
	驾驶员权益保障	50	不按规定公开收费情况及保障驾驶员劳动报酬权、休息休假权和社会保险权等各项权益的,按比例扣分,扣完为止。
	信息化建设	60	不按规定安装和使用卫星定位系统、电召服务系统、车载终端设备的,按比例扣分,扣完为止。
	服务质量信誉档案	30	服务质量信誉档案不健全的,每缺一项扣10分,扣完为止。
	保险	20	不按规定购买乘客险、第三者责任险等保险的,扣20分。
	企业文化	20	不具备开展企业文化建设的必要设施的,扣10分;不按要求开展党工团组织建设和精神文明创建活动的,扣10分。
	职工教育培训	30	不按规定组织职工参加教育培训的,按比例扣分,扣完为止。
安全运营 (200分)	安全责任落实情况	40	不按规定落实安全生产责任制度的,酌情扣分,扣完为止。
	交通事故责任率	50	发生交通事故且负同等或主要责任的,每增加0.1次/车扣5分,扣完为止。(注:交通事故责任率=出租汽车企业全年发生的责任事故次数/出租汽车企业拥有车辆数,其他指标参照该方法计算)

考核项目		考核分数	评分标准
	交通事故责任伤人率	50	发生交通事故致人受伤且负同等或主要责任的,每增加 0.001 人/车扣 3 分,扣完为止。
	交通事故责任死亡率	60	发生交通事故致人死亡且负同等或主要责任的,每增加 0.0001 人/车扣 3 分,扣完为止。
经营行为 (200 分)	交通违法行为	100	发生交通违法行为的,每增加 0.1 次/车扣 3 分,扣完为止。
	经营违法行为	100	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。
运营服务 (200 分)	车容车貌	50	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。
	服务评价	50	根据乘客不满意率,每增加 1%,扣 10 分;未按规定安装服务评价设备的,扣 50 分;扣完为止。
	乘客投诉及处理	80	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 10 日内未作处理的,每次扣 10 分;扣完为止。
	媒体曝光	20	因服务质量低劣而被市级以上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	80	企业所属驾驶员参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运事件的,酌情扣分;情节严重的,扣 80 分。
	节能减排与环保	20	车辆不符合排放和能耗规定的扣 10 分,不开展节能减排教育培训或不采用节能减排新技术的,扣 10 分。

考核项目		考核分数	评分标准
加分项目 (100分)	政府及部门表彰奖励情况	40	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30分;获得县、区级荣誉称号的,加10分;加到40分为止。
	社会公益	40	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1次加10分;企业所属驾驶员有见义勇为等行为的,每次加10分;加到40分为止。
	新能源出租汽车使用	20	使用新能源出租汽车的,每20辆加10分,加到20分为止。

注:表中各项评分标准作为出租汽车企业服务质量信誉考核工作参考依据。各省、市交通运输主管部门可按照本地区有关规定制定具体的评分细则。

## 附件 2

# 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

分 值	评 分 标 准
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或主要责任的。
	驾驶未取得出租汽车营运证的车辆,擅自从事出租汽车经营活动的。
	出租或者转让出租汽车驾驶员从业资格证件的。
	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。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的,扣 10 分	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。
	在出租汽车经营活动中,发生交通事故致人受伤且负同等或主要责任的。
	擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。
	无正当理由拒载的。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的,扣 5 分	不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。
	接受预约服务而未前往载客的。
	未经乘客同意,故意绕道的。
	未经乘客同意,强行合乘的。

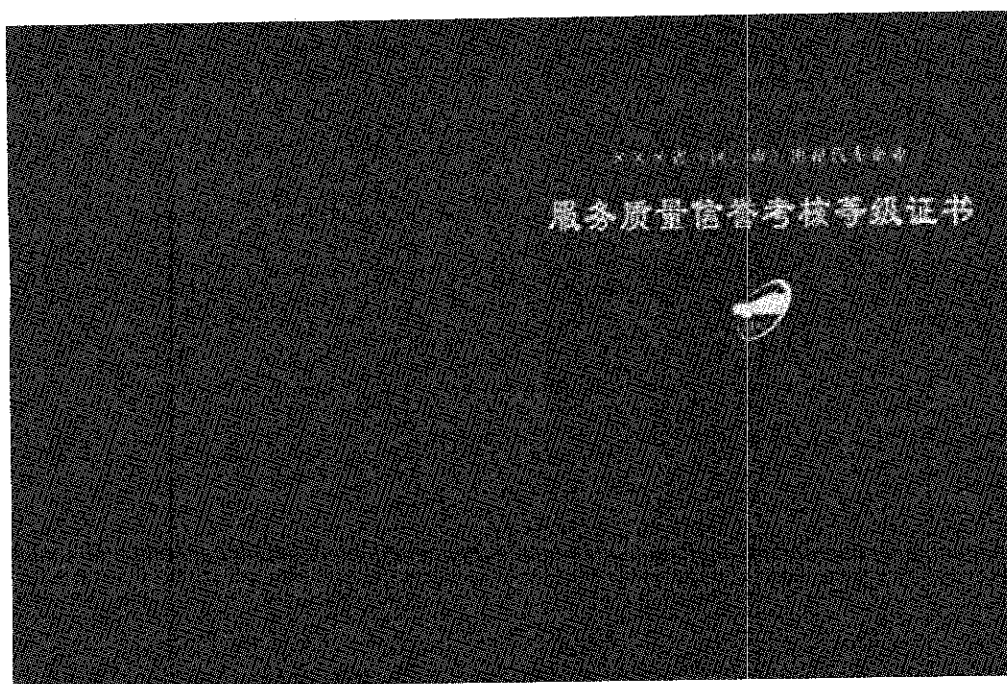
分 值	评 分 标 准
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	计价器、待租标志灯、卫星定位设备等车载运营设备不能正常使用而继续运营的。
	不按计价器显示金额收费的。
	在公示的营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客的。
	不给付乘客专用发票的。
出租汽车驾驶员有所 列情形之一的,扣 3 分	驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴出租汽车经营标志标识(标志灯、企业标识、价格标签和监督电话号码等)的车辆,从事出租汽车经营活动的。
	车容车貌不整洁的。
	不按规定着装,仪容仪表不整的。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
	使用服务忌语的。
出租汽车驾驶员有所 列情形之一的,扣 1 分	未按规定携带出租汽车从业资格证件,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。
	不按乘客意愿使用音响和空调等设施的。
出租汽车驾驶员有所 列情形之一的,加 5 分或 10 分	有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。
出租汽车驾驶员有所 列情形之一的,加 3 分	有拾金不昧行为的。
	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	有积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动行为的。

注:表中各项评分标准作为出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作参考依据。各省、市交通运输主管部门可按照本地区有关规定制定具体的评分细则。

### 附件 3

## 出租汽车企业服务质量信誉考核 等级证书式样

### 一、证书封面



(一)尺寸:大 16 开,210mm×297mm(合上后尺寸)

(二)材质:深红色,200g 铜版纸

(三)字体格式:

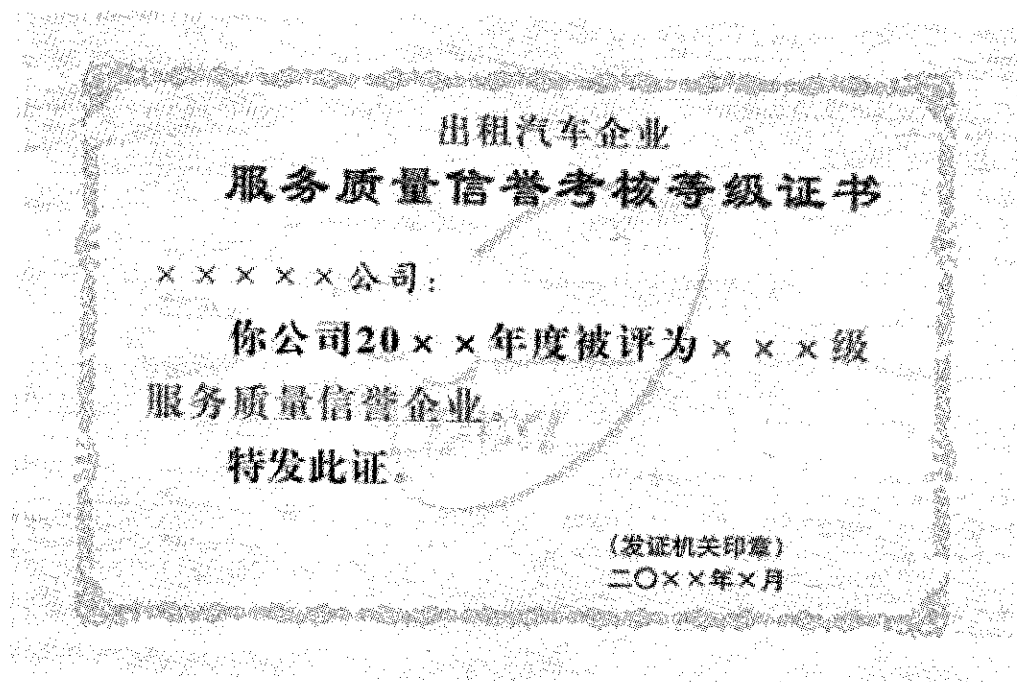
第一行:汉仪大宋体,20 磅字,字高拉长 10%,金色,居

中。

第二行：汉仪大隶书体，48 磅字，字高拉长 40%，宽缩为 88%，金色，居中。

图标：高 27mm×宽 25mm，金色，居中。

## 二、证书内芯



(一)尺寸：405mm×287mm

(二)材质：白色，200g 铜版纸

(三)字体格式：

第一行：汉仪中宋体，45 磅字，棕红色，居中。



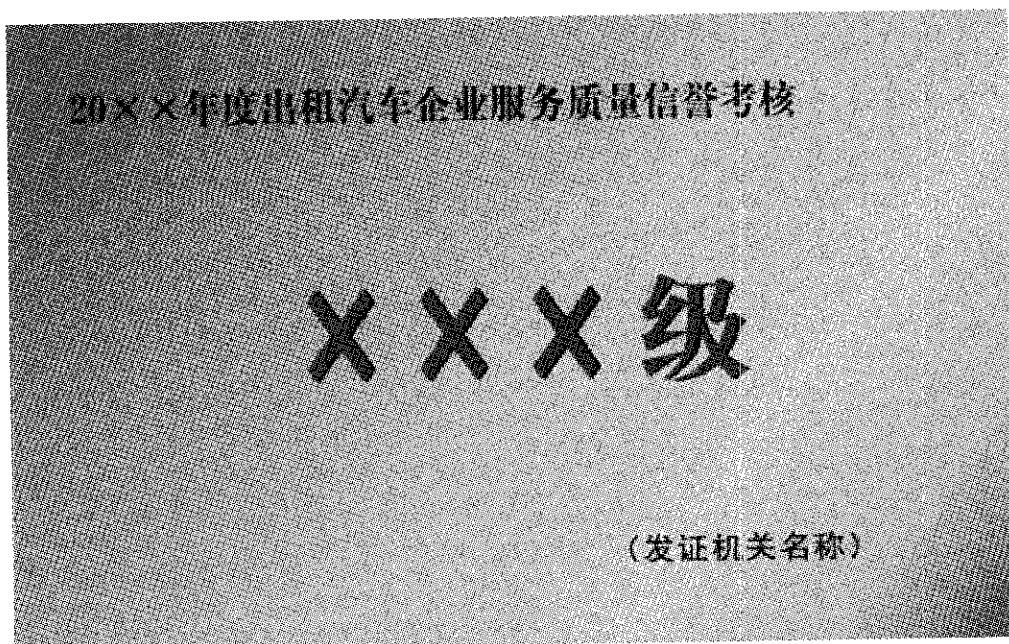
第二行：汉仪大隶书体，62.5 磅字，高拉长 25%，棕红色，居中。

第三行：汉仪楷体，43.6 磅字，高拉长 5%，黑色，左顶格。

第四、五、六行：方正小标宋体，45 磅字，高拉长 5%；第四行缩进 2 格；第五行左顶格；第六行缩进 2 格；其中“XXX 级服务质量信誉企业”为红色，其余字为黑色。

第七行：汉仪中黑体，30 磅字，黑色，右下方。

### 三、标牌



(一)尺寸:40cm×60cm

(二)材质:金色,铜牌,外加木框边

(三)字体格式:

第一行:汉仪大宋体,66磅字,高拉长10%,黑色,左顶格。

第二行:字母“XXX”为 Arial 字体,213磅;“级”字为汉仪大宋体,字宽缩为90%,213磅;红色,居中。

第三行:汉仪中黑体,55磅字,黑色,右下方。

**主题词：出租汽车 质量信誉 考核 通知**

---

抄送：各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)道路运输局。

---

交通运输部办公厅

2011年8月29日印发

---

