

攀枝花市交通运输局

关于印发《攀枝花市巡游出租汽车服务质量 信誉考核办法》等4个办法的通知

各县（区）交通运输局、局属各单位、局机关各科室、市道路运输协会、各巡游出租汽车公司：

为深入贯彻落实《攀枝花市人民政府办公室关于印发攀枝花市深化市区巡游出租汽车行业改革方案的通知》（攀办发〔2023〕11号）精神，进一步规范公司、车辆、驾驶员经营管理和运营服务行为，建立健全行业服务质量信誉考核体系，完善行业进退机制，顺利推进市区巡游出租汽车行业改革工作落地实施，促进行业安全、健康、稳定发展，我局制定了《攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》《攀枝花市市区巡游出租汽车公司管理办法》《攀枝花市市区巡游出租汽车车辆管理办法》《攀枝花市市区巡游出租汽车驾驶员从业管理办法》，现印发给你们，请认真学习并严格贯彻落实。

- 附件：1. 攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法
2. 攀枝花市市区巡游出租汽车公司管理办法
3. 攀枝花市市区巡游出租汽车车辆管理办法
4. 攀枝花市市区巡游出租汽车驾驶员从业管理办法

攀枝花市交通运输局

2023年5月23日

附件 1

攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法

第一章 总则

第一条 为规范我市巡游出租汽车经营行为，提升巡游出租汽车管理和服务水平，建立完善巡游出租汽车行业信用考核体系，完善行业准入退出机制。根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令 2021

年第 15 号)《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)《交通运输部关于印发〈出租汽车服务质量信誉考核办法〉的通知》(交运规〔2022〕2 号),以及《四川省道路运输条例》《四川省出租汽车服务质量信誉考核办法》等相关规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 巡游出租汽车服务质量信誉考核,包括对巡游出租汽车企业、驾驶员的服务质量信誉考核。

第三条 巡游出租汽车服务质量信誉考核工作遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 攀枝花市交通运输局依据国家相关规定和本办法负责东区、西区、仁和区巡游出租汽车服务质量信誉考核工作。米易县交通运输局、盐边县交通运输局按照属地管理原则,负责辖区内巡游出租汽车服务质量信誉考核工作。

第五条 鼓励行业协会等第三方机构参与巡游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

第六条 巡游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,驾驶员服务质量信誉考核等级分为 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级,其中 B 级为不合格。

巡游出租汽车企业

第七条 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核内容包括:

(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、培训教育等情况;

(二) 安全运营指标: 安全责任落实、交通违法行为、交通事故责任事故死亡率等情况;

(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、违章及投诉处理、服务质量投诉等情况;

(四) 社会责任指标: 遵守社会公共秩序, 维护行业稳定等情况;

(五) 加分项目: 政府及部门表彰奖励、社会公益、行业先进事迹、应急服务保障等情况。

第八条 巡游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, 加分分值累计最高为 100 分。考核周期为每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

第九条 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核等级按照以下标准进行评定:

(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), 且其巡游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 850 分及以上(其中加分项目得分为 80—90 分), 且其巡游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 850 分及以上(其中加分项目得分为 79 分及以下),且其巡游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 700—849 分的,或者综合得分在 850 分以上,但其巡游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 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. 该企业注册巡游出租汽车驾驶员有 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 人及以上交通事故且负同等、主要或全部责任的;发生两次及以上致人死亡交通事故且负同等、主要或全部责任的;

4. 发生重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. 严重损害从业人员、合作经营对象合法权益,包括但不限于截留、挪用、挤占专项补贴资金、保证金等情形,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。

巡游出租汽车企业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。巡游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。

巡游出租汽车驾驶员

第十条 巡游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。

第十一条 巡游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，加分分值累计最高为 10 分。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，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。

第十二条 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级按照以下标准进行评定：

(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 11—19 分，考核等级为 AA 级；

(三) 考核周期内综合得分为 4—10 分，考核等级为 A 级；

(四) 考核等级周期内综合得分为 0—3 分，考核等级为 B 级；

(五) 巡游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。

第十三条 巡游出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、参与应急运输任务等先进事迹的，给予相应加分奖励。

第三章 服务质量信誉考核流程

第十四条 充分利用 12345、12328 等多种途径，建立巡游出租汽车企业驾驶员服务质量信誉信息收集机制，加强行业监管。

巡游出租汽车企业

第十五条 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核工作应每年进行一次，并在考核周期次年的 4 月 30 日前完成。

第十六条 巡游出租汽车企业应当在考核周期次年的 2 月底前向交通运输行政主管部门如实报送服务质量信誉考核档案相关材料。巡游出租汽车企业服务质量信誉考核档案应当包括下列内容：

(一) 企业基本情况，包括出租汽车经营许可证、营业执照以及从业人员、车辆台账等情况；

(二) 企业管理情况，包括管理制度、劳动合同或经营合同、安装车辆卫星定位装置、培训教育等情况；

(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, 包括企业和驾驶员经营违规行为被行政处罚、服务投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况;

(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;

(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。

第十七条 交通运输行政主管部门应当对巡游出租汽车企业报送的材料进行核实, 发现不一致的, 应当及时组织核查。巡游出租汽车企业须提交书面说明。

第十八条 交通运输行政主管部门应当根据《市区巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》(见附件 1-1) 组织对巡游出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评, 并通过交通运输系统网站或其他方式对初评结果进行为期 10 日的公示。对初评结果有异议的, 可向交通运输行政主管部门申诉或举报, 交通运输行政主管部门应当为举报人保密。

第十九条 交通运输行政主管部门应当对申诉和举报情况进行调查核实、及时处理。

第二十条 交通运输行政主管部门、巡游出租汽车企业应当分别建立巡游出租汽车企业服务质量信誉考核档案并加强管理, 及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

巡游出租汽车驾驶员

第二十一条 巡游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4月30日前完成。

第二十二条 交通运输行政主管部门应当按照《市区巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》（见附件1-2）计分，根据巡游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。

第二十三条 巡游出租汽车驾驶员一个考核周期届满，经评定服务质量信誉考核等级后，该考评周期内的扣分和加分予以清除，不转入下一个考核周期。

第二十四条 对巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可向交通运输行政主管部门申诉或举报。经调查核实申诉或举报情况属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核信息予以更正。

第二十五条 交通运输行政主管部门、巡游出租汽车企业应当分别建立巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核档案。巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核档案应包括以下内容：

（一）基本情况，包括巡游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件领取、注册和变更记录、培训教育等情况；

（二）遵守法规情况，包括查处巡游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、死亡人数、经济损失、交通事故责任认定和处理等情况；

（四）运营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况。

第四章 奖惩措施

第二十六条 交通运输行政主管部门应将巡游出租汽车企业、驾驶员服务质量信誉考核等级予以公示。

巡游出租汽车企业

第二十七条 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核结果，作为配置巡游出租汽车经营权指标或延续巡游出租汽车企业经营许可的重要依据。

（一）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AAA 级及以上的巡游出租汽车企业，在申请新增巡游出租汽车经营权指标时，可优先考虑，或在巡游出租汽车经营权服务质量招投标时予以加分，AAA 级企业、AAAA 级企业、AAAAA 级企业优先度或加分值应依次递增；

（二）对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为 AA 级及以上的巡游出租汽车企业，在申请巡游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）服务质量信誉考核等级连续两年被评为 A 级的，约谈企业法定代表人，督促加强内部管理，将企业法定代表人及主

要经营人信息向社会公布；

（四）首次考核等级为 B 级的，予以警告，责令其限期整改，并将企业法定代表人及主要经营人信息向社会公布，对企业法定代表人进行为期 5 天（计 40 学时）的脱产学习并进行考核。企业整改或法定代表人考核不合格，视其情况适当核减该企业巡游出租汽车经营权，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；

（五）第二次考核被评定为 B 级的，予以警告，责令其限期整改，并将企业法定代表人及主要经营人信息向社会公布，对企业法定代表人代表进行为期 10 天（计 80 学时）的脱产学习并进行考核。企业整改或法定代表人考核不合格，视其情况适当核减该企业巡游出租汽车经营权，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；

（六）经营期限内累计三次考核等级为 B 级的，收回巡游出租汽车经营权。

巡游出租汽车驾驶员

第二十八条 巡游出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至 5 分及以下的，在计至 5 分及以下之日起，暂停其上岗营运并进行为期 5 天（计 40 学时）的脱产教育培训和考核。考核不合格，该驾驶员不得上岗营运。

第二十九条 巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，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计至 0 分的;

(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) 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;

(四) 发生致人死亡交通事故, 负同等、主要或全部责任的;

(五) 发生重大恶性服务质量事件的;

(六) 违反法律法规, 组织、策划、煽动或参与扰乱社会公共秩序、损害社会公共利益事件的;

(七) 被实施刑事处罚的;

(八) 被纳入四川省道路运输从业人员重点监控名单的;

(九) 发生其他严重违法行为或服务质量事故的。

第三十条 对上一个考核周期内考核等级为 AAA 级的巡游出租汽车驾驶员, 在下一考核周期内首次发生《攀枝花市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》中扣 3 分、1 分行为的, 予以警告, 不记录扣分。

第三十一条 鼓励巡游出租汽车企业、行业协会对考核等级为 AAA 级的巡游出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

第五章 附则

第三十二条 本办法下列用语的含义是指:

(一) 巡游出租汽车企业服务质量信誉考核, 是指在考核周

期内，对巡游出租汽车企业的管理制度、安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价；

（二）巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对驾驶员在巡游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；

（三）重大恶性服务质量事件，是指由于巡游出租汽车企业、驾驶员的原因，造成严重人身伤害或重大财产损失，或造成较大社会影响的服务质量事件。

第三十三条 本办法由攀枝花市交通运输局负责解释及依法依规调整。

第三十四条 本办法自印发之日起施行，有效期至本轮经营期限结束。

附件：1-1. 攀枝花市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

1-2. 攀枝花市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

附件 1-1

攀枝花市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

考核项目		考核分值	考核内容	考核标准
企业 管理 280分	管理制度	35分	建立健全安全生产管理制度、服务质量管理制度、24小时值班制度、营运车辆管理制度、驾驶员管理制度、学习培训制度、财务制度等。	缺一项扣5分，扣完为止。
		40分	对车辆车况车貌进行检查整改，对车内外未经行业批准张贴的小广告、座套破损及污渍进行检查。对车载智能终端设备是否正常使用进行检查，对计价器、灭火器、安全带等能否正常使用进行检查。对驾驶员开展服务质量、安全知识以及相关法律法规等培训教育（含继续教育），对新聘用驾驶员在上岗前进行不少于27学时的培训教育。	1.无检查整改记录的，扣20分。 2.检查整改记录内容不全、记录不规范，或未对车辆进行检查、检查走形式、检查整改未到位等情况，每例扣5分。 3.未按照要求开展驾驶员培训教育（含继续教育）的、未对新聘用驾驶员在上岗前进行不少于27学时培训教育的，每例扣5分。
	档案管理	45分	健全完善企业档案。包括企业经营许可证、营业执照、企业法定代表人及相关负责人台账、经营场所证明等。	未建立企业档案的，扣10分。档案内容不齐全的，缺一项扣3分。
			健全完善车辆档案。要求一车一档，包括车辆登记证书、行驶证、道路运输证、车辆保险、车辆维护和修理、主要零部件更换、车辆变更、行驶里程、对车辆造成损伤的交通事故等记录。	未建立车辆档案的扣10分。车辆档案每缺少一项扣3分。
			健全完善驾驶员档案。做到“一人一档”，包括驾驶证、身份证、从业资格证、合同、学习培训考试记录、职业健康体检报告等。	未建立驾驶员档案的扣10分。驾驶员档案每缺少一项扣3分。
	合同管理	20分	按照经营模式，签订多种形式的合同或协议。	未签订合同或协议，每例扣0.5分，扣完为止。

考核项目		考核分值	考核内容	考核标准
	驾驶员权益保障	20分	按规定保障驾驶员合法权益。	未履行合同约定、未按照有关规定落实行业补贴的，一经查实，此项不得分。
	信息化建设管理	60分	企业运用出租汽车信息化管理平台强化日常管理，落实专人负责，随时进行智能终端巡查，建立工作台账（包括检查时间、检查人、车辆牌照、驾驶员姓名、检查结果、整改措施等），对发现的设施设备故障及时完成维修整改，处理纠正违法违规行为。	1.未落实专人负责的，扣10分。
				2.未建立工作台账的，扣60分。
				3.工作台账记录不规范、不完整的，每例扣3分。
		20分	强化与行业管理部门的互联互通，企业安排专人负责服务质量信誉考核工作，及时查看接收管理部门有关通知（文件）。	4.未及时排查故障、纠正违法违规行为的，一次扣5分。已报修、设备缺货等除外。
				未建立工作台帐的，扣10分；台账不齐全的，每缺少一次扣5分。
	培训教育管理	40分	办公场有醒目的企业名称牌，配备相对独立的驾驶员培训教育会议室。 驾驶员在考核周期内综合得分计至5分及以下的，在计至5分及以下之日起，企业应当对相关驾驶员进行为期5天（或40学时）的培训教育。 驾驶员未进行注册即安排上岗的。 逾期完成或拒不完成管理部门整改要求。 逾期完成或拒不完成管理部门安排部署的工作任务、不按时按要求报送材料的、企业信息变更不报告的。	1.无醒目的企业名称牌，扣10分。
				2.未配备相对独立的培训教育会议室的，扣10分。
				企业未按要求对有关驾驶员进行培训教育的，每例扣5分。
				发生一例扣10分，扣完为止。
发生一次扣10分，扣完为止。				
安全运营 200分	安全责任落实情况	40分	建立完善安全生产体系，建立安全生产应急预案，落实安全生产经费，企业安全管理负责人持证上岗，按要求上报安全生产各项信息，及时上报交通事故信息。	1.未建立生产安全应急预案的，扣20分。
				2.安全管理人员未按规定取得相关安全证书的，扣20分。
				3.未及时上报交通事故信息的，一次扣10分；瞒报、谎报交通事故信息的，一次扣40分。
				4.未及时上报安全生产各项工作信息的，每次扣10分。

考核项目		考核分值	考核内容	考核标准
	交通事故责任死亡	80分	发生有责交通事故致人死亡的。	发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的，此项不得分。
	交通违法行为	80分	发生交通违法行为的。	每增加0.1次/车扣3分，扣完为止。
运营攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法	严重经营违法行为	100分	发生拒载、议价、故意绕道、途中甩客、宰客、未经乘客允许拼客等严重经营违规行为（驾驶员服务质量信誉考核扣分10分及以上的）。	年度累计，10分/次/车。因车辆注册驾驶员被吊销从业资格证的，每发生一起再扣20分；车辆被吊销营运证的，每发生一起扣30分。
	一般经营违法行为	100分	发生服务不规范一般经营违规行为（驾驶员服务质量信誉考核单项扣分不足10分的违规行为）。	年度累计，5分/次/车。
	违章及投诉处理	100分	积极配合违章处理和乘客投诉处理，配合失物查找。	无正当理由不配合投诉或违章案件调查处理、失物查找的，每发生一例扣5分。
		100分	转企投诉件5个工作日内办结，有效投诉件处理乘客满意率达90%以上，按期办结率达95%，对转企投诉有调查、有记录。企业投诉处理专员要严格保密，不得将投诉件直接交由驾驶员处理。	1.不处理投诉件的扣10分/次，超期办件的扣5分/次。
				2.满意率未达90%的但高于85%的，扣20分；低于85%的，扣50分。
3.因投诉处理不当造成不良社会影响的，每次扣10分。				
4.无投诉处理台账的，扣50分；投诉处理台账不齐全的，扣10分。				
服务	媒体曝光	50分	因服务质量事件被市级以上公共媒体曝光或被相关管理部门通报的。	1.10分/次/件，扣完为止。 2.情节恶劣严重造成社会重大影响的，一次性扣除50分。
社会责任 70分	维护行业稳定	20分	落实企业维稳主体责任，制定维稳工作应急预案，及时上报涉稳信息，配合行业管理部门开展各项维稳工作。	不落实行业维稳工作要求的、无维稳工作应急预案的、不及时报送涉稳信息的、因工作不力或失误造成重大后果和影响的，每发生一例，扣10分。
		50分	企业及合作对象、从业人员不得参与影响社会公共秩	1.发生停运、罢运涉稳事件的，一次性扣50分。

考核项目		考核分值	考核内容	考核标准
			序，损害社会公共利益，不得发生停运、罢运涉稳事件。	2.企业损害从业人员合法权益，引发上访事件的；发生群访缠访、赴省进京越访、个人极端事件的；企业拒不执行行业维稳工作指令，造成群体性事件的，每发生一例，一次性扣 50 分。
加分项目 100 分 (单项 累计加分不得 超过本 项目考 核分 值)	政府部门 表彰奖励	25 分	企业当年度获得荣誉的。	获得省部级以上荣誉称号的，加 25 分；市级以上荣誉称号的，加 10 分；区（市）级荣誉称号的，加 5 分。需提供证明材料。
	行业先进 事迹宣传	10 分	企业或驾驶员优秀事迹被市级以上公共媒体报道的。	市级公共媒体报道的，每次加 2 分；省级公共媒体报道的，每次加 5 分；国家级公共媒体报道的，每次加 10 分。需提供证明材料。
	公司化 经营车辆	25 分	鼓励实行公司化经营。	考核年度内，公司化经营车辆，每车加 0.5 分。需要提供证明材料。
	社会公益	20 分	积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤，具有较大社会影响公益活动。	参加具有较大社会影响公益活动的，加 10 分，考核年度内限加 2 次，同类事项不得重复加分。需提供证明材料。
	新能源	20 分	鼓励使用新能源车辆。	考核年度内，增加新能源车辆，每车加 0.5 分。

附件 1-2

攀枝花市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准

考核分值	评分标准
巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，扣 20 分	1.违法犯罪受到刑事追究的
	2.对投诉举报人、作出不满意评价的乘客实施报复行为，或者侮辱殴打乘客、执法及管理人员受到行政拘留以上处罚的
	3.发生交通事故致人死亡负同等、主要或全部责任的
	4.损害出租汽车行业和城市形象的重大服务质量事件的
	5.组织、参与非法聚集，无正当理由停运罢运的
	6.1 个月内因出租汽车营运违法被行政处罚 2 次的
	7.强拉强运、欺行霸市，或者以其他方式扰乱市场秩序的
	8.私自破坏、改装计价器的
	9.本次考核过程中或者上次考核等级评定后，发现有弄虚作假等情况，且情节严重的
巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，扣 10 分	1.无故拒载或无故取消订单、不按约定提供服务的
	2.未按照乘客指定到达地点选择合理线路行驶、中途甩客的
	3.未经首名乘客同意招揽他人同乘的
	4.私自拆卸、改装、破坏或者不按规定使用、维护车载智能终端等设施设备的，车载智能终端无法正常使用时营运的
	5.拒不接受相关部门监督检查或者拒不配合调查的
	6.在机场、车站、景区等公共场所不服从调度管理，不按规定揽客的
	7.未按计价器显示金额或有关规定收费的
	8.在车身或车内设置影响安全驾驶、破坏车容车貌、覆盖服务设施的广告及物品的
	9.因服务质量事件被市级以上媒体曝光的
巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，扣 5 分	1.未按规定办理、出示服务监督卡或者遮挡服务监督卡的
	2.未文明服务，未保持车辆整洁的
	3.营运标志缺损时营运的
	4.在营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客

	5.不按规定使用顶灯、空车待租、暂停营运等营运设施设备的，不主动给付乘客当次发票的
巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，扣3分	1.营运过程中吸烟或者车内有异味的
	2.服务态度差，与乘客发生争吵的
	3.未按乘客要求使用空调、音响设备的
	4.司机仪表不端庄的
巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，扣1分	1.受到乘客投诉服务不规范，不文明，经查实但情节轻微的
	2.每超过1天扣1分，最高不超过5分
巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，予以相应加分，累计加分不超过5分	1.有见义勇为、救死扶伤先进事迹的，每次加5分
	2.驾驶员协助提供社会治安信息，协助查处违法行为或参加社会公益活动的，因好人好事等正能量事迹被市级以上公共媒体公开表扬的，每次加2分
	3.按照管理部门指令，参与疏运等应急服务、运力保障的，每次加1分。考核年度内加分不超过2次
	4.全年度无乘客有效投诉、无交通违法和经营违法行为处罚或扣分记录的，加1分
	5.年度获得省部级、市级、县（区）级以上荣誉称号的，分别加5分、3分、1分

附件 2

攀枝花市市区巡游出租汽车公司管理办法

第一章 总则

第一条 为规范巡游出租汽车公司经营服务行为，促进出租汽车行业健康发展，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）《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）《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2021年第15号）《交通运输部关于印发〈出租汽车服务质量信誉考核办法〉的通知》（交运规〔2022〕2号），以及《攀枝花市人民政府办公室关于印发攀枝花市深化市区巡游出租汽车行业改革方案的通知》（攀办发〔2023〕11号）等规定，结合实际，特制定本办法。

第二条 攀枝花市交通运输局依据国家相关规定和本办法负责市区巡游出租汽车行业管理统筹、协调、指导等工作，具体负责东区、西区、仁和区巡游出租汽车公司管理。盐边县交通运输局、米易县交通运输局负责辖区巡游出租汽车公司管理。

第二章 经营许可

第三条 申请从事巡游出租汽车经营的公司，应向交通运输行政主管部门提出申请，并符合下列条件：

（一）符合《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) 规定;

(二) 符合《攀枝花市人民政府办公室关于印发攀枝花市深化市区巡游出租汽车行业改革方案的通知》规定;

(三) 符合法律法规、相关政策规定的其他条件。

第四条 申请从事巡游出租汽车经营的, 应当向交通运输行政主管部门提交以下材料:

(一) 巡游出租汽车经营申请表;

(二) 法定代表人身份、资信证明及其复印件, 经办人身份证明及其复印件和授权委托书;

(三) 巡游出租汽车车辆经营权证明及拟投入车辆承诺书;

(四) 聘用或者拟聘用驾驶员的从业资格证原件及其复印件;

(五) 巡游出租汽车公司经营管理制度、安全生产制度和服务质量保障制度文本;

(六) 经营场所、停车场地、信息化监管平台、管理人员配备等有关证明材料。

第三章 经营管理

第五条 巡游出租汽车公司因故不能继续经营的, 原许可机关可优先收回经营权。在有效期限内, 需要变更主体的, 应当到原许可机关办理变更许可手续。

第六条 巡游出租汽车公司在经营期限内, 不得擅自暂停或者终止经营。需要变更许可事项或者暂停、终止经营的, 应

当提前 30 日向原许可机关提出申请，依法办理相关手续。公司终止经营的，应当将《道路运输经营许可证》和巡游出租汽车《道路运输证》交回原许可机关。

巡游出租汽车公司取得经营许可后，无正当理由超过 180 天不按照相关规定投入符合要求的车辆运营，或者运营后连续 180 天以上停运的，视为自动终止经营，由原许可机关收回相应的巡游出租汽车经营权。

第七条 巡游出租汽车公司应当建立下列制度：

- （一）安全生产管理的各项制度；
- （二）服务质量管理制度；
- （三）二十四小时值班制度；
- （四）营运车辆管理制度；
- （五）驾驶员管理制度；
- （六）学习培训制度；
- （七）财务管理制度；
- （八）行业管理要求的各类应急预案。

第八条 巡游出租汽车公司应当履行下列职责：

（一）建立健全和落实安全生产管理制度，依法加强管理，履行管理责任，提升运营服务水平；

（二）按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》，组织开展各项业务学习，及时传达贯彻国家法律、法规及有关规定，监督管理从业人员遵纪守法、优质文明服务，每月组织从业人

员开展不少于 1 次的安全教育培训；

（三）建立车辆技术管理制度，保证营运车辆性能良好；督促车辆所有人定期对车辆进行维护、检测和检查，保证技术状况良好、营运服务设施和标识完好有效；对车辆车载专用设备，按照要求及时进行升级改造；

（四）通过车辆卫星定位等装置对车辆运营状态进行动态监控管理，及时纠正违规行为，并定期向交通运输行政主管部门报告；

（五）对车辆车容车貌进行监督检查，确保车辆外观和卫生状况良好；

（六）监督车辆所有人和驾驶员不得在巡游出租汽车车身内外及顶灯处随意张贴广告和发布宣传信息；

（七）督促车辆所有人及时足额购买巡游出租汽车相关保险；

（八）积极协助车辆所有人及其驾驶员处理交通事故；

（九）配合交通运输主管部门对车辆和驾驶员的经营服务质量进行监督检查，协助开展服务质量信誉考核相关工作；

（十）监督车辆所有人不得将所属出租车辆交给未取得从业资格的人员驾驶；

（十一）按照交通运输主管部门要求，及时完成抢险救灾等指令性运输任务；

（十二）根据实际情况建设或者接入巡游出租汽车电召服

务平台，提供巡游出租汽车电召服务。

第九条 巡游出租汽车公司应当遵守以下规定：

（一）服务项目、收费标准应与出资人充分协商，遵循公平合法、诚实信用的原则，达成一致。禁止以不公平的高价或低价扰乱市场竞争秩序，损害其他经营者合法权益，进行不正当竞争；

（二）建立 24 小时服务投诉值班制度，及时受理乘客投诉、遗失物品报失等相关事项，投诉处理结果及时告知乘客；

（三）积极组织车辆参与城市文明建设和社会公益活动，主动承担社会责任，创建服务品牌；

（四）认真履行维稳责任，完善维稳机制，及时化解矛盾，从严管理出租汽车的营运活动。公司及其工作人员不得组织、煽动、参与影响行业稳定和社会稳定的网上网下活动，并配合有关部门对出租汽车运营活动有关的违法违规行为进行查处。

第四章 经营退出

第十条 违反以下条款，交通运输行政主管部门应核减或收回公司经营权。

（一）擅自转让、出租、质押、炒卖经营权的；

（二）因管理不善，发生特别重大服务质量、生产安全事故的；

（三）擅自停业、歇业，严重影响到社会公共利益和安全，经责令整改后仍不履行义务的；

(四) 存在严重安全生产隐患，拒不整改或整改后仍不达标的；

(五) 经营资质审验不符合许可资格条件的；

(六) 根据《攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》应当核减或收回经营权的；

(七) 法律规定的其他行为。

第五章 附则

第十一条 交通运输行政主管部门按照《攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》对巡游出租汽车公司进行考核管理。

第十二条 本办法由攀枝花市交通运输局负责解释及依法依规调整。

第十三条 本办法自印发之日起施行，有效期至本轮经营期限结束。

附件 3

攀枝花市市区巡游出租汽车车辆管理办法

第一章 总则

第一条 为加强攀枝花市巡游出租汽车车辆管理，促进行业健康发展，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）《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）《四川省道路运输管理条例》，以及《攀枝花市人民政府办公室关于印发攀枝花市深化市区巡游出租汽车行业改革方案的通知》（攀办发〔2023〕11号）规定，制定本办法。

第二条 本办法所称车辆是指在攀枝花市市区从事巡游出租汽车营运的机动车。

第三条 凡在攀枝花市市区登记注册从事巡游出租汽车营运的车辆，应当遵守本办法。

第二章 车辆条件

第四条 新投放的巡游出租汽车，应当符合以下条件：

- （一）在攀枝花市登记注册，核定乘坐人数5人的乘用车；
- （二）投放的车辆必须采用出厂三厢新车。新能源车辆，续驶里程（工况法）达400公里以上；清洁能源、混合动力车辆，应当符合国家有关专项技术要求；燃油车辆，排量为1.5升（发动机进气形式为涡轮增压1.4T）及以上；

(三) 车辆使用性质登记为“出租客运”;

(四) 技术性能应符合国家、地方规定的巡游出租汽车技术条件; 排放污染物符合本市执行的排放标准;

(五) 必须购买机动车交通事故责任强制保险和营运所需的机动车损失保险, 承运人责任险(保额不低于 100 万元/座), 机动车商业第三者责任保险(保额不低于 250 万元)。交通运输主管部门根据相关部门最新公布的道路交通事故损害赔偿标准统计数据, 可对保障额度作相应调整。

第五条 经审核符合《攀枝花市深化市区巡游出租汽车行业改革方案》和本办法第四条条件的车辆, 由交通运输行政主管部门配发巡游出租汽车《道路运输证》。

第三章 车辆管理

第六条 巡游出租汽车必须接受行业和公司监管, 车辆所有人应每月向公司提供车辆交通违法信息, 并按规定进行处理。

第七条 车辆车容车貌、设施设备等应符合以下要求:

(一) 车身外观整洁完好, 车厢内整洁、卫生、无异味;

(二) 车门功能正常, 车窗玻璃密闭良好, 无遮蔽物, 升降功能有效;

(三) 座椅牢固无塌陷, 前排座椅可前后移动, 靠背倾度可调, 安全带和锁扣齐全、有效;

(四) 座套、头枕套、脚垫齐全, 整洁卫生, 定期更换;

(五) 计程计价设备、顶灯、运营标志、服务监督卡(牌)、

车载信息化设备等完好有效。

第八条 车辆服务标志应符合以下规定：

（一）车身颜色统一；

（二）车门中部喷涂所属公司名称、车牌数字编号以及服务监督电话 12328，车内张贴运价标准、乘客须知等温馨提示，使用电子服务监督卡；

第九条 车辆运营服务设施应符合以下规定：

（一）顶灯应符合规定要求且设置有中英文“出租汽车”字样；

（二）计价器应经市场监督管理部门检验合格，安装位置应方便乘客查看，数字显示清晰；

（三）车辆卫星定位装置应具备行驶记录、应急报警、服务评价、音频视频记录、人脸识别等功能。应保证设备正常使用，不得擅自拆卸和破坏车载设备，如有损坏及时更新。车辆配发《道路运输证》前，安装的标识标志、顶灯、计价器等设备设施须检验合格；

（四）未经批准，不得在车身内外及顶灯处随意张贴广告和发布宣传信息影响车容车貌；

（五）车内应配置安全防范设施和消防器材，并且保持设备、器材完好有效。

第四章 相关责任

第十条 违反相关规定的，按照《巡游出租汽车经营服务管理规定》《四川省道路运输条例》《攀枝花市人民政府办公

室关于印发攀枝花市深化市区巡游出租汽车行业改革方案的通知》《攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》等规定进行处理。

第五章 车辆退出

第十一条 车辆技术状况、安全标准、排放标准、综合性能检测不合格的，不得参与营运。

第十二条 车辆经营期限到期或达到国家强制报废标准的，退出营运。

第六章 附则

第十三条 本办法由攀枝花市交通运输局负责解释及依法依规调整。

第十四条 本办法自印发之日起施行，有效期至本轮经营期限结束。

附件 4

攀枝花市市区巡游出租汽车 驾驶员从业管理办法

第一条 为加强攀枝花市巡游出租汽车驾驶员管理，规范从业行为，提升服务水平，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2021年第15号）《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）《四川省道路运输管理条例》，以及《攀枝花市人民政府办公室关于印发攀枝花市深化市区巡游出租汽车行业改革方案的通知》（攀办发〔2023〕11号）等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称驾驶员是指在攀枝花市从事巡游出租汽车服务的驾驶人员。

第三条 驾驶员应当依法取得巡游出租汽车驾驶员《从业资格证》，遵守《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》和本办法有关规定。

第四条 驾驶员应与车辆所有人签订合同或协议，并办理从业资格注册。

第五条 驾驶员应当合法经营、安全驾驶、诚实守信、文

明服务，遵守营运车辆管理、驾驶员管理、服务质量管理、安全生产管理等相关制度。

第六条 巡游出租汽车驾驶员《从业资格证》不得转借、出租、涂改、伪造或者变造。

第七条 驾驶员应当按照国家出租汽车服务标准提供安全优质服务，并遵守以下规定：

（一）做好运营前例行检查，保持车辆设施、设备完好，车容整洁，备齐发票、备足零钱，当计程计价设备、待租标志灯、车辆卫星定位装置等车载运营设备不能正常使用时，应及时送检报修，不得继续运营；

（二）规范着装，衣着整洁，语言文明，主动问候，提醒乘客系好安全带，不得在乘客面前有不文明行为和语言，热情、耐心回答乘客问题；

（三）根据乘客意愿升降车窗玻璃及使用空调、音响、视频等服务设备；

（四）乘客携带行李时，主动帮助乘客取放行李；

（五）主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车；

（六）不得在车内吸烟、吃零食，运营前和运营过程中忌食有异味的食物，不得向车外抛物、吐痰；

（七）按规定摆放或粘贴服务监督卡等有关证件和标志；

（八）乘客上车前，不得询问目的地，不得拒载或变相拒载；

（九）乘客上车后，问清或核实目的地，按照乘客指定的目的地选择合理路线行驶，不得挑客，不得议价；

（十）运营中遇交通堵塞、道路临时封闭等需改变原行驶路线时，需征得乘客同意；

（十一）在设立统一出租汽车调度服务站点或实行排队候客的场所，服从调度指挥，按顺序排队候客，不得违反规定在非指定区域揽客；

（十二）因车辆或驾驶员原因造成车辆停驶时，应暂停计费；

（十三）应乘客要求停车等候时，未到约定时间不得擅自离开；

（十四）遵守道路交通安全法规，行车时系好安全带，礼让行车，无闯红灯、超速等违章驾驶现象，按规定停靠，无乱停乱靠现象。不得有强行超车、争道抢先、随意变道、拨打接听电话、使用聊天、音（视）频等设备、使用手机拍摄乘客、在禁鸣区域按喇叭等行为；

（十五）因交接班、车辆故障、用餐或休息等原因不能提供巡游出租汽车运营服务时，应使用暂停运营标志；

（十六）执行政府应急管理规范和指令性运输任务。

第八条 攀枝花市巡游出租汽车驾驶员遇到下列特殊情形时，应当按照下列方式处理：

（一）乘客对服务不满意时，虚心听取批评意见；

(二) 发现乘客遗失财物，设法及时归还失主。无法找到失主的，及时上交至巡游出租汽车公司或者有关部门处理，不得私自留存；

(三) 发现乘客遗留可疑物品的，立即报警。

第九条 巡游出租汽车驾驶员违反相关规定的，按照《巡游出租汽车经营服务管理规定》《四川省道路运输条例》《攀枝花市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》等规定进行处罚。

第十条 本办法由攀枝花市交通运输局负责解释及依法依规调整。

第十一条 本办法自印发之日起施行，有效期至本轮经营期限结束。