

关于《山东省出租汽车服务质量信誉考核办法》的起草说明

现将《山东省出租汽车服务质量信誉考核办法》（以下简称《办法》）的有关情况说明如下：

一、制定文件的必要性

交通运输部印发的《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）第四十二条规定，“个体巡游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及奖惩措施，由省级交通运输主管部门参照本办法制定”。当前，山东省内的出租汽车经营以企业为主导，出租汽车服务质量信誉考核工作主要聚焦于出租汽车企业和驾驶员，但济南、烟台、泰安、临沂、聊城仍存在个体巡游出租汽车经营者。为严格贯彻落实交通运输部有关要求，填补个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核的空白，规范其经营行为，有必要从省级层面对个体巡游出租汽车经营者出台相关考核办法

此外，目前省内济南、青岛等9个地市在交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》的基础上出台了市级考核办法，但部分地市在考核项目和评分标准方面存在较大改动，导致考核办法不规范、考核标准不统一。为了促进全省范围内考核标准的统

一和规范化，结合历年对各市出租汽车服务质量考核中发现的问题，有必要制定《办法》，以期实现标准规范。

通过实施《办法》，对出租汽车经营者及驾驶员形成完整的服务考核和评价体系，并充分运用考核等级结果，形成奖优罚劣的良性激励和约束惩戒机制，促进出租汽车行业整体管理能力和服务质量的提升，同时通过实施服务质量信誉考核，促进网约车平台公司对线下服务能力的重视和提升，确保其尽快走上合法、和谐、可持续经营之路。

二、起草依据

《办法》依据交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）、《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）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2022年第42号）、《山东省出租汽车客运服务规范》（DB 37T 3267-2018）、《山东省安全生产条例》、《山东省生产经营单位安全生产主体责任规定》等法规、规章和上级有关文件制定，不涉及设定行政许可、行政处罚、行政强制和行政收费等内容。

三、起草过程

为增强《办法》的规范性和可行性，省交通运输厅结合交通运输部最新部署要求，对出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者和驾驶员的服务质量信誉考核工作进行了全面梳理，聚焦考核评分标准及细节，研究制定了《办法》。

厅城市交通处作为《办法》起草的牵头处室，于2023年初启动起草工作。8月，形成《办法（初稿）》，经内部讨论后形成《办法（征求意见稿）》，并征求厅法规处意见进行修改。10月至12月，赴济南、青岛等12地市实施2022年度山东省出租汽车企业服务质量信誉考核AAA及以上等级核定工作，结合各市实际及核定工作中发现的问题，与当地交通运输主管部门、企业负责人深入交流，对《办法（征求意见稿）》细化完善。12月21日，召开专家座谈会，征求三名省内专家意见并开展研讨交流，进行修改。2024年3月，向各市交通运输局及部院2名行业专家征求意见，综合考虑各方意见修改完善。2024年4月22日，于山东省交通运输厅召开座谈会，邀请行业专家、出租汽车协会、巡游出租汽车企业代表、网络预约出租汽车经营者代表、个体巡游出租汽车经营者负责人、驾驶员代表参会，进行征求意见与座谈交流，并于会后修改，最终形成《山东省出租汽车服务质量信誉考核办法》（征求意见稿）。

山东省交通运输厅

山东省交通运输厅 关于征求《山东省出租汽车服务质量信誉 考核办法（征求意见稿）》意见的函

各市交通运输局：

为规范全省出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业信用体系，提升出租汽车服务水平，根据《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），省厅起草了《山东省出租汽车服务质量信誉考核办法（征求意见稿）》，现发你局征求意见。请认真组织研究，将有关意见建议于3月11日前报省厅，逾期未报视为无意见。

联系人：付勇，于潇，电话：0531-51762339，17863136119；
邮 箱：17863136119@163.com。

附件：山东省出租汽车服务质量信誉考核办法（征求意见稿）



图1 征求意见的函

四、主要内容

《办法》包括总则，出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核等级划分，出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分、驾驶员服务质量信誉考核，奖惩措施及附则，共六章，三十五条，另有《山东省巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准及材料清单》、《山东省网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准及材料清单》、《山东省个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准及材料清单》三个附件。

（一）明确了出租汽车服务质量信誉考核的适用范围和实施主体等。本办法所称的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）、个体巡游出租汽车经营者、驾驶员的服务质量信誉考核。省交通运输厅负责组织领导，设区的市级或县级出租汽车行政主管部门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。

（二）对出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核等级划分作出规定。出租汽车企业服务质量信誉考核等级划分按照《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）第二章规定执行。个体巡游出租汽车经营者的服务质量信誉考核，重点考核驾驶

员的服务质量信誉，等级分为 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级。明确个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核指标、分值和等级标准评定要求。

（三）对出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核作出规定。服务质量信誉考核由出租汽车行政主管部门每年组织一次，周期为每年 1 月 1 日到 12 月 31 日，并在考核周期次年的 4 月底前完成。设区的市级或县级出租汽车行政主管部门负责评定 A 级及以下等级，设区的市级出租汽车行政主管部门负责评定 AA 级等级，省交通运输厅负责评定、公布 AAA 级及以上等级，并将 AAAA 级、AAAAA 级的评定结果报送交通运输部。出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者应在每年的 2 月底前，向服务所在地出租汽车行政主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送服务质量信誉档案等材料。同时分别对巡游出租汽车企业、网约车平台公司、个体巡游出租汽车经营者的服务质量信誉档案等内容作出规定。

（四）对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核进行规范。出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分、驾驶员服务质量信誉考核按照《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）第三章、第五章规定执行。

（五）明确了服务质量信誉考核的奖惩措施。出租汽车行政主管部门应当建立完善出租汽车服务质量信誉公共信息平

台，并通过本部门网站或其他方式及时公布出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者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。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，并加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。