

山东省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）等有关规定，制定本办法。

第二条 本省行政区域内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（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。

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 省交通运输厅负责组织领导全省出租汽车服务质量信誉考核工作。

设区的市级或县级出租汽车行政主管部门（以下称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。

第二章 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

第五条 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。

第六条 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。

第七条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核指标包括：

（一）安全运营指标：信息化管理、培训教育、安全责任落实、交通违法行为等情况；

（二）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、媒体曝光等情况；

（三）社会责任指标：维护行业稳定情况；

（四）加分项目：政府及部门表彰奖励、社会公益、新能源车辆使用等情况。

第八条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核实行基准分值为900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。

第九条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉等级

按照下列标准进行评定：

（一）AAA级：考核周期内综合得分在750分及以上（含加分项，下同），且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级均为AAA级；

（二）AA级：考核周期内综合得分在600~749分，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级均为AA级及以上；综合得分在750分及以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级最低为AA级；

（三）A级：考核周期内综合得分在500~599分，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级均为A级及以上；综合得分在600分及以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级最低为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500分以下的；
2. 有出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为B级的；
3. 发生亡人交通事故且负同等、主要或全部责任的；
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、引发或参与影响社会公共秩序、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. 无正当理由不参加服务质量信誉考核工作的。

个体巡游出租汽车经营者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A级。

第三章 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

第十条 出租汽车行政主管部门应每年组织开展本地区出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者的服务质量信誉考核工作，并在考核周期次年的4月底前完成。

第十一条 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，并如实报送出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉档案等材料。

第十二条 巡游出租汽车企业、网络预约出租汽车经营者服务质量信誉档案应当包括内容按照《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）第四章规定执行。

第十三条 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）基本情况，包括道路运输经营许可证、营业执照、车辆基本信息、驾驶员信息等情况；

（二）安全运营情况：包括安装卫星定位系统、培训

教育、安全责任落实、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；

（三）运营服务情况，包括驾驶员运营违规行为被行政处罚的情况、服务投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况；

（四）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；

（五）加分项目情况，包括获得政府和部门表彰、社会公益、新能源车使用等情况。

第十四条 出租汽车行政主管部门应当对出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者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、个体巡游出租汽车经营者进行说明。

出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者报送虚假材料的，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。

第十五条 出租汽车行政主管部门应当根据《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》（见附件1）、《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》（见附件2）、《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》（见附件3）或当地有关规定组织对出租汽车企业、

个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉等级进行初评。

出租汽车行政主管部门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，可在公示期内向出租汽车行政主管部门反映。出租汽车行政主管部门应对反映情况及时处理。

第十六条 出租汽车行政主管部门应当在公示结束后，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、个体巡游出租汽车经营者的服务质量信誉等级进行评定并逐级上报。

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。

第十七条 出租汽车行政主管部门、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，出租汽车行政主管部门、个体巡游出租汽车经营者应当分别建立个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉档案，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 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

第十八条 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。

第五章 奖惩措施

第十九条 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。

省交通运输厅通过官方网站、“信用交通·山东”网站或其他方式公布上一年度AAA级及以上出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉考核结果，并建立查询系统。

第二十条 出租汽车行政主管部门应当加强出租汽车市场监管，利用多种途径，建立出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者、驾驶员服务质量信誉信息收集制度。

出租汽车行政主管部门应当通过信息系统及时记录和更新企业、个体巡游出租汽车经营者、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。

第二十一条 出租汽车行政主管部门应当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级及以上的巡游出租汽车企业，在申请新增巡游车经营权指标时，可优先考虑，或在巡游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，在申请巡游车经营权延续经营，或申请延续网约车经营许可时，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，出租汽车行政主管部门应当责令其限期整改，将企业法人及主要经营人信息向社会公布，并可作为巡游出租汽车企业在整改年度内参加巡游车经营权服务质量招投标的审慎性参考依据。

鼓励出租汽车行政主管部门采取多种形式实施奖惩。

第二十二条 省交通运输厅对服务质量信誉考核等级AAA级及以上的出租汽车企业、设区的市级出租汽车行政主管部门对服务质量信誉考核等级AA级的出租汽车企业，可分别颁发证书、标牌（式样见《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）附件5），个体巡游出租汽车经营者可参照式样颁发证书、标牌。AA级及以上出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者，可在巡游车顶灯、车门外侧等显著位置或移动互联网应用程序客户端上标示企业服务质量信誉考核等级。

第二十三条 出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者有下列情形之一的，省交通运输厅、设区的市级出租汽车行政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，并报上级交通运输管理部门备案：

（一）出租汽车企业发生一次死亡3人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的，个体巡游出租汽车经营者发生亡人交通事故且负同等、主要或全部责任的；

（二）发生一次重特大恶性服务质量事件的；

（三）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。

第二十四条 出租汽车行政主管部门应当在巡游车服

务监督卡上标注巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级。鼓励通过车载智能终端或电子监督卡等形式标注巡游车驾驶员服务质量信誉考核等级。网约车驾驶员服务质量信誉考核等级由网络预约出租汽车经营者在移动互联网应用程序客户端上标注。

鼓励出租汽车行政主管部门、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级的出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

出租汽车行政主管部门应当引导出租汽车企业优先聘用服务质量信誉考核等级高的出租汽车驾驶员，鼓励将出租汽车驾驶员信誉考核等级与其薪资待遇、晋升、培训、辞退挂钩。

第二十五条 出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者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。

第二十六条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，出租汽车行政主管部门应当将其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计综合得分有两次以上被

计至3分及以下的；

（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）发生其他严重违法行为或服务质量事故的。

出租汽车行政主管部门应当建立不良记录驾驶员名单数据库，为出租汽车企业提供查询服务，并加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。

第六章 附则

第二十七条 本办法中下列用语的含义是指：

（一）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。

（二）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、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

个体巡游出租汽车经营者质量信誉考核，是指在考核周期内，对个体巡游出租汽车经营者的安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

（三）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。

（四）重特大恶性服务质量事件，是指由于出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者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。

第二十八条 上级出租汽车行政主管部门应当对下级出租汽车行政主管部门组织开展的服务质量信誉考核工作进行监督检查。

第二十九条 各地对于驾驶员在巡游车和网约车之间身份转换的，应统筹考虑其服务质量信誉考核工作。

第三十条 鼓励出租汽车行政主管部门和出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者建立出租汽车企业、个体巡游出租汽车经营者和驾驶员服务质量信誉电子档案。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。服务质量信誉纸质档案保存时间不得低于3年，电子档案保存时间不得低于10年。

第三十一条 设区的市级出租汽车行政主管部门可根据实际，以驾驶员服务质量信誉考核情况为基本依据，制定本地区巡游车单车服务质量信誉考核办法，并组织实施。

第三十二条 规模较小巡游出租汽车企业评定为AAA级及以上等级的，从严控制比例。

第三十三条 设区的市级交通运输主管部门可依据本办法细化考核标准、考核方式及奖惩措施等，考核项目与

考核分数不得与本办法冲突。

第三十四条 本办法由省交通运输厅负责解释。

第三十五条 本办法自 年 月 日起施行，有效期至
年 月 日。

附件 1

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

考核项目		考核分数	评分标准	考核方式及评分细则	需提供佐证材料
企业管理 (100分)	管理制度	20	<p>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，扣 10 分；未按规定配备相应管理人员的，扣 10 分。扣完为止。</p>	<p>根据查看资料情况考核扣分。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，每缺一项扣 2 分；未按规定配备相应管理人员的，扣 10 分。以上扣完为止。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.安全生产制度至少包括：安全生产资金投入、安全设施和设备管理、安全生产教育和培训、安全生产检查、隐患排查治理、安全生产奖惩、应急预案管理、事故报告和事故应急救援等制度。 2.服务质量管理制度至少包括：服务标准、质量保障、投诉受理等相关内容。 3.应急预案内容至少包括：报告程序、应急指挥、应急车辆、处置措施等。 4.营运车辆管理制度至少包括：车辆技术管理、车容车貌清洁维护等相关内容。 5.驾驶员管理制度至少包括：车辆检查维护、驾驶操作、运 	<p>企业建立的安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度及相应管理人员配备情况扫描件，并提供道路运输企业主要负责人和安全生产管理人员安全考核合格证明。</p>

			营服务、运营特殊情况处理等相关内容。 6.安全生产管理人员配备应满足：(一)从业人员不足 100 人的，应当配备专职安全生产管理人员；(二)从业人员在 100 人以上不足 300 人的，应当设置安全生产管理机构,并配备 2 名以上专职安全生产管理人员；(三)从业人员在 300 人以上不足 1000 人的，应当设置专门的安全生产管理机构,并按不低于从业人员 5%但最低不少于 3 名的比例配备专职安全生产管理人员；(四)从业人员在 1000 人以上的，应当设置专门的安全生产管理机构,并按不低于从业人员 5%的比例配备专职安全生产管理人员。	
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。	根据查看资料情况考核扣分。依据未按规定签订劳动合同或经营合同的驾驶员人数占公司当年实有驾驶员的比例×20 扣分，扣完为止。	企业与驾驶员签订的有效劳动合同或经营合同扫描件。
信息化管理	20	未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置和应急报警装置的，按比例扣分，扣完为止。	根据查看资料和日常监管情况考核扣分。依据未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置和应急报警装置的车辆数占公司当年注册车辆数的比例×20 扣分，扣完为止。	巡游出租汽车安装、使用车辆卫星定位装置和应急报警装置的台账。
服务质量信誉档案	20	服务质量信誉档案应包括：企业基本情况、企业管理情况、安全运营情况、运营服务情况、社会责任情况、加分项目情况。服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣 10 分，扣完为止。	根据查看资料情况考核扣分，服务质量信誉档案不健全的，每缺一项扣 10 分，扣完为止。巡游出租汽车企业服务质量信誉档案，应当包括： 1.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； 2.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、培训教育等情况； 3.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；	完整的企业服务质量信誉档案扫描件。

				<p>4.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的情况、服务投诉、媒体曝光、核查处理和整改等情况；</p> <p>5.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；</p> <p>6.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。</p>	
	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。	根据查看资料情况考核扣分。聘用未取得从业资格证的驾驶员，扣10分；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，依据未按规定办理注册手续的驾驶员占公司当年实有驾驶员的比例×10扣分，扣完为止。	驾驶员从业资格证及信息台账扫描件。
	培训教育	10	不按规定组织职工和驾驶员参加教育培训，按比例扣分，扣完为止。	根据查看资料情况考核扣分。按未完成教育培训的职工和驾驶员人数占公司当年实有职工和驾驶员人数的比例×10扣分，扣完为止。	企业培训方案、培训时间、培训内容、签到表、培训照片等资料扫描件。
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，扣10分；未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣10分。扣完为止。	根据查看资料情况考核扣分。不按规定落实安全生产责任制度的，扣10分；因未按规定落实安全生产责任制度发生安全生产事故的，扣20分；未按期完成安全隐患整改书内容的，一次扣10分。以上扣完为止。	企业建立的经营管理制度、安全生产管理制度、服务质量保障制度及落实情况证明材料，并提供隐患排查、治理台账及安全隐患整改书扫描件。若发生安全生产事故，需提供安全生产事故台账。
	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。	根据有关部门提供和平时掌握的情况考核扣分，扣完为止。	交通事故责任事故台账及交通事故认定书扫描件。

	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。	根据公安（交警）部门抄告和各市交通运输主管部门日常检查的情况考核扣分，扣完为止。	交通违法行为及处罚情况台账扫描件。
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。	根据交通执法部门移交及投诉查实的情况考核扣分，扣完为止。	运营违规行为台账扫描件。
	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。	根据违规查处情况及投诉查实情况考核扣分，扣完为止。	根据《山东省出租汽车客运服务规范》关于车容车貌的要求，需提供企业车容车貌违规台账扫描件及日常检查相关照片等证明材料。
	驾驶员仪容和行为举止	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。	根据违规查处情况及投诉查实情况考核扣分，扣完为止。	根据《山东省出租汽车客运服务规范》关于驾驶员仪容和行为举止的要求，需提供企业驾驶员仪容和行为举止违规台账扫描件及日常检查相关照片等证明材料。
	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。	根据查看资料和日常监管情况考核扣分。乘客有效投诉率每增加 0.01 次/车扣 2 分；接到乘客投诉后 24 小时内未回复、处理，且在 10 个工作日内处理完毕，将处理结果告知乘客的，每次扣 10 分。以上扣完为止。	企业投诉处理台账扫描件，包括投诉内容、处理情况等证明材料。
	媒体曝光	50	因服务质量低劣而被媒体曝光并经查证属实的，被县级媒体曝光的，每次扣 10 分；被市级媒体曝光的，每次扣 20 分；被省级及以	根据日常监管情况考核扣分，扣完为止。县级及以上媒体是指县级及以上党委、政府许可备案的微博、微信公众号、报纸、电视等媒体。自媒体一般是指普通大众通过网络等途径向外发布他们本身的事实和新闻的传播方式。	若存在以上情况，提供媒体曝光台账扫描件；若不存在，需提供书面说明。

			上媒体曝光的，每次扣 30 分；被自媒体曝光，情节严重的，每件至少扣 20 分。扣完为止。		
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。	根据有关部门提供和日常监管情况考核扣分。企业组织或引发 5 人及以上信访，县级的每人次扣 5 分，市级的每人次扣 10 分，省级及以上的每人次扣 15 分；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。以上情节严重的，一次扣 100 分。	若存在以上情况，提供影响事件发生的时间、主要原因、事情经过、参加人数、社会影响及处理情况；若不存在，需提供书面说明。
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。	根据企业当年获得或通过复核验收正式公布保持的荣誉称号加分，加到 40 分为止。	企业当年获得或通过复核验收正式公布保持的荣誉称号的相关证明材料。
	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。	根据企业当年参与社会公益活动获得的证书或新闻报道加分，加到 40 分为止。	企业当年参加活动的证明材料。
	新能源汽车使用	20	使用新能源汽车的，每 20 辆加 5 分，加到 20 分为止。	根据查看资料情况加分，加到 20 分为止。	企业的新能源汽车台账扫描件。
注：巡游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) AAAAA 级：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%；（二）AAAA 级：考核周期内综合得分在 850 分及以上（其中加分项目得分 80~99 分），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 85%；（三）AAA 级：考核周期内综合得分在 850 分及以上（其中加分项目得分在 79 分及以下），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 85%；（四）AA 级：考核周期内综合得分在 700~849 分的，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 85%；（五）A 级：考核周期内综合得分在 600~699 分；（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.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 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的；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、损害社会公共利益等群体性事件的；6.严重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。

规模较小巡游出租汽车企业评定为 AAA 级及以上等级的，从严控制比例。

附件 2

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

考核项目		考核分数	评分标准	考核方式及评分细则	需提供佐证材料
企业管理 (100分)	线下服务能力	30	<p>营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全的，扣 15 分；未按规定配备相应管理人员的，扣 15 分。扣完为止。</p>	<p>根据查看资料情况考核扣分。营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全的，每项扣 5 分；未按规定配备相应管理人员的，扣 15 分。以上扣完为止。</p> <p>1.营运车辆管理制度至少包括：车辆定期检查、维护制度、安全技术档案管理等相关内容。</p> <p>2.驾驶员管理制度至少包括：车辆检查维护、驾驶操作、运营服务、运营特殊情况处理等相关内容。</p> <p>3.培训教育制度至少包括：法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的岗前培训和日常教育相关内容。</p> <p>4.安全生产管理人员配备应满足：(一)从业人员不足 100 人的，应当配备专职安全生产管理人员；(二)从业人员在 100 人以上不足 300 人的，应当设置安全生产管理机构,并配备 2 名以上专职安全生产管理人员；(三)从业人员在 300 人以上不足 1000 人的，应当设置专门</p>	<p>网络预约出租汽车经营者建立的营运车辆管理、驾驶员管理、培训教育等制度及相应管理人员配备情况扫描件。</p>

				的安全生产管理机构,并按不低于从业人员 5%但最低不少于 3 名的比例配备专职安全生产管理人员;(四)从业人员在 1000 人以上的,应当设置专门的安全生产管理机构,并按不低于从业人员 5%的比例配备专职安全生产管理人员。	
	驾驶员权益保障	30	不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的,按比例扣分,扣完为止。	根据查看资料情况考核扣分。依据未按规定规范签订劳动合同或协议的驾驶员人数占驾驶员总数的比例×30 扣分,扣完为止。	网络预约出租汽车经营者与驾驶员签订的劳动合同或协议扫描件。
	信息报备	30	未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地出租汽车行政主管部门报备的,每车(人)次扣 5 分,扣完为止。	根据日常监管情况考核扣分,扣完为止。	网络预约出租汽车经营者提供所属全部车辆、驾驶员相关信息。
	车辆安装卫星定位装置	10	接入车辆未按照规定安装和使用卫星定位装置和应急报警装置的,按比例扣分,扣完为止。	根据查看资料和日常监管情况考核扣分。依据未按照规定安装和使用卫星定位装置和应急报警装置的车辆数占公司当年注册车辆数的比例×10 扣分,扣完为止。	车辆安装、使用车辆卫星定位装置和应急报警装置的台账扫描件。
信息数据 (200 分)	数据接入	180	根据与部级网约车监管信息交互平台数据传输质量,由部级平台统一测评,按比例扣分,扣完为止。	根据部级平台统一测评结果,按扣分比例×180 扣分,扣完为止。	由设区的市级出租汽车行政主管部门提供部级网约车监管信息交互平台测评得分。
	数据查阅	20	不配合出租汽车行政主管部门依法调取查阅相关数据信息的,每次扣 10 分,扣完为止。	根据日常监管情况考核扣分,扣完为止。	由出租汽车行政主管部门提供情况证明。

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,扣10分;未按期完成安全隐患整改书内容,一次扣10分。扣完为止。	根据查看资料情况考核扣分。未建立健全安全生产规章制度和安全操作规程的,扣10分;不按规定落实安全生产责任制度的,扣10分;因未按规定落实安全生产责任制度发生安全生产事故的,扣20分;未按期完成安全隐患整改书内容的,一次扣10分。以上扣完为止。	网络预约出租汽车经营者建立的安全生产规章制度和安全操作规程及落实情况证明材料,并提供隐患排查、治理台账及安全隐患整改书扫描件。若发生安全生产事故,需提供安全生产事故台账。
	交通事故责任死亡率	90	运营期间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。	根据有关部门提供和平时掌握的情况考核扣分,扣完为止。	交通事故责任事故台账及交通事故认定书扫描件。
	交通违法行为	90	运营期间发生交通违法行为的,每增加0.1次/车扣3分,扣完为止。	根据公安(交警)部门抄告和各市交通运输主管部门日常检查的情况考核扣分,扣完为止。	交通违法行为及处罚情况台账扫描件。
运营服务 (400分)	运营违规行为	120	发生故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客、起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动,不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的,每增加0.01次/车扣3分,扣完为止。发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的,告知网络预约出租汽车经营者后拒不改正的,每增加0.01次/车扣3分,扣完为止。	根据交通执法部门移交及投诉查实的情况考核扣分,扣完为止。	运营违规行为台账扫描件。

车辆及驾驶员资质	120	提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的，每次扣2分，扣完为止。	根据交通执法部门移交及日常监管情况考核扣分，扣完为止。	网络预约出租汽车经营者车辆、驾驶员的证件信息台账及查处情况台账。
服务评价	90	根据乘客有效投诉率，每增加0.01次/车扣2分；乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣5分。扣完为止。	根据查看资料和日常监管情况考核扣分。乘客有效投诉率每增加0.01次/车扣2分；接到乘客咨询、投诉后，网络预约出租汽车经营者未在24小时内处理，5日内处理完毕，并将处理结果告知乘客的，每次扣5分。以上扣完为止。	网络预约出租汽车经营者投诉处理台账扫描件，包括投诉内容及处理情况。
信息公开	20	在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，每次扣2分，扣完为止。 未公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，缺一项扣4分，扣完为止。	根据交通执法部门移交情况和日常监管情况考核。在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，每次扣2分；提供信息不全的，少一项扣0.5分。以上扣完为止。 未公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，缺一项扣4分，扣完为止。	若存在以上情况，提供扣分台账扫描件；若不存在，需提供相关证明。
媒体曝光	50	因服务质量低劣而被媒体曝光并经查证属实的，被县级媒体曝光的，每次扣10分；被市级媒体曝光的，每次扣20分；被省级及以上媒体曝光的，每次扣30分；被自媒体曝光，情节严重的，每件至少扣20分。扣完为止。	根据日常监管情况考核扣分，扣完为止。县级及以上媒体是指县级及以上党委、政府许可备案的微博、微信公众号、报纸、电视等媒体。自媒体一般是指普通大众通过网络等途径向外发布他们本身的事实和新闻的传播方式。	若存在以上情况，提供媒体曝光台账扫描件；若不存在，需提供书面说明。

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。	根据有关部门提供和日常监管情况考核扣分。企业组织或引发5人及以上信访，县级的每人次扣5分，市级的每人次扣10分，省级及以上的每人次扣15分；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其他群体性事件的，每次扣50分，扣完为止。以上情节严重的，一次扣100分。	若存在以上情况，提供影响事件发生的时间、主要原因、事情经过、参加人数、社会影响及处理情况；若不存在，需提供书面说明。
加分项目 (100分)	政府 及部 门表 彰奖 励	20	企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加20分；获得地、市级荣誉称号的，加10分。加到20分为止。	根据分公司（办事处）当年获得或通过复核验收正式公布保持的荣誉称号加分，加到20分为止。	需提供分公司（办事处）当年获得或通过复核验收正式公布保持的荣誉称号的相关证明材料。
	社会 公益	60	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60分为止。	根据分公司（办事处）当年参与社会公益活动获得的证书或新闻报道加分，加到60分为止。	需提供分公司（办事处）当年参加活动的证明材料。
	新能 源车 辆使 用	20	使用新能源汽车运营的，每10辆加1分，加到20分为止。	根据查看资料情况加分，加到20分为止。	需提供分公司（办事处）新能源汽车台账扫描件。

注：网络预约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）AAAAA级：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），且其网络预约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%；（二）AAAA级：考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分80~99分），且其网络预约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%；（三）AAA级：考核周期内综合得分在850分及以上（其中加分项目得分在79分及以下），且其网络预约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%；（四）AA级：考核周期内综合得分在700~849分的，或者综合得分在850分以上，但其网络预约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%；（五）A级：考核周期内综合得分在600~699

分；（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.网络预约出租汽车驾驶员有 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 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的；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、损害社会公共利益等群体性事件的；6.严重损害网络预约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。

网络预约出租汽车经营者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。已取得《网络预约出租汽车经营许可证》，但未开展网约车经营业务的，不参加服务质量信誉考核。

附件 3

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

考核项目		考核分数	评分标准	考核方式及评分细则	需提供佐证材料
安全运营 (200分)	信息化管理	20	未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置和应急报警装置的,扣20分。	根据查看资料和日常监管情况考核扣分。	巡游出租汽车安装、使用车辆卫星定位装置和应急报警装置的台账。
	培训教育	10	驾驶员不按规定参加教育培训,一次扣10分,扣完为止。	根据查看资料情况考核扣分。	培训记录、照片等资料扫描件。
	安全责任落实	20	根据查看资料情况考核扣分。发生安全生产事故的,扣20分;未按期完成安全隐患整改书内容的,扣20分。以上扣完为止。	根据查看资料情况考核扣分。根据查看资料情况考核扣分。发生安全生产事故的,扣20分;未按期完成安全隐患整改书内容的,扣20分。以上扣完为止。	提供隐患排查、治理台账及安全隐患整改书扫描件。若发生安全生产事故,需提供安全生产事故台账。
	交通违法行为	150	发生交通违法行为的,每增加0.1次/车扣5分,扣完为止。	根据公安(交警)部门抄告和各市交通运输主管部门日常检查的情况考核扣分,扣完为止。	交通违法行为及处罚情况台账扫描件。

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。	根据交通执法部门移交及投诉查实的情况考核扣分，扣完为止。	运营违规行为台账扫描件。
	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 6 分，扣完为止。	根据违规查处情况及投诉查实情况考核扣分，扣完为止。	根据《山东省出租汽车客运服务规范》关于车容车貌的要求，需提供车容车貌违规台账扫描件及日常检查相关照片等证明材料。
	驾驶员仪容和行为举止	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。	根据违规查处情况及投诉查实情况考核扣分，扣完为止。	根据《山东省出租汽车客运服务规范》关于驾驶员仪容和行为举止的要求，需提供驾驶员仪容和行为举止违规台账扫描件及日常检查相关照片等证明材料。
	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 100 分。扣完为止。	根据查看资料和日常监管情况考核扣分。乘客有效投诉率每增加 0.01 次/车扣 2 分；接到乘客投诉后 24 小时内未回复、处理，且在 10 个工作日内处理完毕，将处理结果告知乘客的，每次扣 100 分。以上扣完为止。	投诉处理台账扫描件，包括投诉内容、处理情况等证明材料。
	媒体曝光	50	因服务质量低劣而被媒体曝光并经查证属实的，被县级媒体曝光的，每次扣 10 分；被市级媒体曝光的，每次扣 20 分；被省级及以上媒体曝光的，每次扣 30 分；被自媒体曝光，情节严重的，每件至少扣 20 分。扣完为止。	根据日常监管情况考核扣分，扣完为止。县级及以上媒体是指县级及以上党委、政府许可备案的微博、微信公众号、报纸、电视等媒体。自媒体一般是指普通大众通过网络等途径向外发布他们本身的事实和新闻的传播方式。	若存在以上情况，提供媒体曝光台账扫描件；若不存在，需提供书面说明。

社会责任 (100分)	维护 行业 稳定	100	聘用的驾驶员参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的, 每人次扣 50 分, 扣完为止; 情节严重的, 一次扣 100 分。	根据有关部门提供和日常监管情况考核扣分。驾驶员参与 5 人及以上信访, 县级的每人次扣 50 分, 市级的每人次扣 80 分, 省级及以上的扣 100 分; 聘用的驾驶员参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等行业群体性事件的, 每人次扣 50 分, 扣完为止。以上情节严重的, 一次扣 100 分。	若存在以上情况, 提供影响事件发生的时间、主要原因、事情经过、参加人数、社会影响及处理情况; 若不存在, 需提供书面说明。
加分项目 (100分)	政府 及部 门表 彰奖 励	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 20 分; 获得县、区级荣誉称号的, 加 10 分。加到 40 分为止。	根据当年获得或通过复核验收正式公布保持的荣誉称号加分, 加到 40 分为止。	当年获得或通过复核验收正式公布保持的荣誉称号的相关证明材料。
	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, 每参加一次加 10 分, 加到 40 分为止。	根据当年参与社会公益活动获得的证书或新闻报道加分, 加到 40 分为止。	当年参加活动的证明材料。
	新能 源车 辆使 用	20	使用新能源汽车的, 加 20 分。	根据查看资料情况加分。	新能源汽车台账扫描件。

注: 个体巡游出租汽车经营者服务质量信誉等级按照下列标准进行评定。

(一) AAA 级: 考核周期内综合得分在 750 分及以上(含加分项, 下同), 且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级均为 AAA 级; (二) AA 级: 考核周期内综合得分在 600~749 分, 且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级均为 AA 级及以上; 综合得分在 750 分及以上, 且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级最低为 AA 级; (三) A 级: 考核周期内综合得分在 500~599 分, 且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级均为 A 级及以上; 综合得分在 600 分及以上, 且其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级最低为 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 500 分以下的; 2. 有出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 B 级的; 3. 发生亡人交通事故且负同等、主要或全部责任的; 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、引发或参与影响社会公共秩序、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.无正当理由不参加服务质量信誉考核工作的。

个体巡游出租汽车经营者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A级。