

眉市交发〔2020〕1号

眉山市交通运输局

关于印发《眉山市中心城区巡游出租汽车经营权变更管理办法》《眉山市中心城区巡游出租汽车服务管理公司管理办法》《眉山市中心城区巡游出租汽车车辆管理办法》等五个管理办法的通知

东坡区交通运输局，局下属相关单位，局机关相关科室，眉山市中心城区各巡游出租汽车服务管理公司：

为进一步深化改革加快推进眉山市中心城区巡游出租汽车

行业健康发展，规范巡游出租汽车行业经营服务行为，提升服务质量，特制定了《眉山市中心城区巡游出租汽车经营权变更管理办法》《眉山市中心城区巡游出租汽车服务管理公司管理办法》《眉山市中心城区巡游出租汽车车辆管理办法》《眉山市中心城区巡游出租汽车驾驶员从业管理办法》《眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，现印发给你们，请结合工作实际，认真遵照执行。

眉山市交通运输局

2020年3月24日

眉山市中心城区巡游出租汽车经营权 变更管理办法

第一章 总则

第一条 为规范巡游出租汽车经营权变更行为，保障巡游出租汽车经营者的合法权益，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2016年第64号）《眉山市中心城区巡游出租汽车深化改革方案》，结合我市中心城区巡游出租汽车行业实际，制定本办法。

第二条 眉山市中心城区巡游出租汽车经营权变更应当遵守本办法。

第三条 眉山市交通运输局具体负责实施眉山市中心城区巡游出租汽车经营权变更管理。

第二章 经营权变更管理

第四条 眉山市中心城区巡游出租汽车经营权属于眉山市人民政府公共资源，在经营期限内需要变更经营主体的，应当依照法定条件和程序经眉山市交通运输局审批办理变更手续，不得出租、炒卖和擅自转让。

第五条 巡游出租汽车经营权需变更的，须与所在服务管理公司厘清债权债务后，向眉山市交通运输局提出申请，并提交以下材料：

（一）原经营者与承接人共同提交经营权变更申请书。

（二）原经营者的《巡游出租汽车经营权证》和《道路运输经营许可证》。

（三）承接人持有由眉山市交通运输局颁发的有效的《巡游出租汽车驾驶员证》。

（四）承接人的个体工商营业执照，营业执照范围需注明出租汽车客运或出租汽车客运服务。

第六条 经眉山市交通运输局审核符合经营权承接条件的，由眉山市交通运输局告知经营权承接人经营权剩余期限和服务质量信誉考核等级等经营风险，在承接人签署《风险提示知晓确认书》后，与承接人签订《巡游出租汽车经营权经营协议》。

第七条 由眉山市交通运输局收回并注销原经营者的《道路运输证》《巡游出租汽车经营权证》和《道路运输经营许可证》。

第八条 在原经营者与服务管理公司签订的服务管理协议中，相关的的权力和义务由承接人继续履行，承接人与服务管理公司签订服务管理协议。

第九条 眉山市交通运输局为承接人办理新的《巡游出租汽车经营权证》和《道路运输经营许可证》。申请变更双方完善车

辆产权变更手续后，由承接到眉山市交通运输局办理《道路运输证》。

第三章 法律责任

第十条 巡游出租汽车经营者擅自转让经营权的，依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十六条之规定由县级以上地方人民政府出租汽车行政主管部门责令改正，并处以 10000 元以上 20000 元以下罚款。情节严重的，依法严肃处理直至收回车辆经营权。

第四章 附则

第十一条 本办法由眉山市交通运输局负责解释。

第十二条 本办法自 2020 年 4 月 1 日起施行，有效期 5 年。

眉山市中心城区巡游出租汽车服务管理公司 管理办法

第一章 总则

第一条 为规范巡游出租汽车服务管理公司(以下简称服务管理公司)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2016年第64号)、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》(交通运输部令2016年第63号)、《出租汽车服务质量信誉考核办法》(交运发〔2018〕58号)和《眉山市中心城区巡游出租汽车深化改革方案》等规定,结合我市中心城区巡游出租汽车行业实际,特制定本办法。

第二条 眉山市交通运输行政主管部门依据本办法负责对中心城区巡游出租汽车服务管理公司实施管理。

第二章 公司经营模式

第三条 按照《眉山市中心城区巡游出租汽车深化改革方案》,由服务管理公司对巡游出租汽车车辆及驾驶员进行服务型管理。

第四条 服务管理公司通过公开竞优选择的方式确定,具体

条件为：

（一）具有法人资格，有独立承担民事责任的能力。

（二）遵守国家法律法规，企业法定代表人近三年内无重大违法和失信记录。

（三）公司与取得经营权的车主签订《巡游出租汽车服务管理协议》的车辆达到 120 台以上。

（四）具有完善的符合国家、省、市行业规定的巡游出租汽车服务管理、安全生产管理和服务质量保障制度。

（五）具备与其营运服务相适应的营运管理、安全、服务质量、信息化管理等岗位，并配备具有相应资质的管理人员不少于 4 人。

（六）具备与其经营规模相适应的自有或已租用的符合条件的办公场所及场地，办公场所 50 m² 以上，停车场地 100 m² 以上。

（七）具备车辆卫星定位、音频视频监控装置等信息化管理平台。

（八）向车主公开作出服务承诺，并与眉山市交通运输行政主管部门签订承诺书。

第三章 经营管理

第五条 经营备案：

（一）服务管理公司向眉山市交通运输局提交备案申请并出

具以下证明材料。

1.法定代表人身份、资信证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和授权委托书。

2.营业执照副本及其复印件。

3.与车主签订的《巡游出租汽车服务管理协议》（签约车辆达到120台以上）。

4.公司管理制度文本（包含巡游出租汽车服务管理、安全生产管理和服务质量保障等服务管理制度）。

5.办公场所、服务管理平台、管理人员配置等有关证明材料。

（二）符合备案要求的，由眉山市交通运输局发放备案回执。

第六条 服务管理公司应当建立下列制度：

（一）安全生产管理的各项制度（按国家、省、市相关规定）

（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）应急预案

第七条 服务管理公司应当履行下列职责：

（一）督促车主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；

（二）通过卫星定位、音频视频监控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，并每月向眉山市交通运输行政主管部门报告；

（三）每周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；

（四）负责顶灯广告管理，应免费开展政府部门公益性广告宣传。依法收取顶灯商业广告收益，用于出租车顶灯安装、维护及运行管理；

（五）监督车主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；

（六）督促车主及时足额购买巡游出租汽车相关保险；

（七）积极配合车主及其驾驶员处理交通事故；

（八）组织车主及其驾驶员参加各项业务学习，及时传达贯彻国家法律、法规及有关规定，监督、管理车主及其驾驶员遵纪守法、文明优质服务。每月组织驾驶员进行安全教育培训不少于1次；

（九）配合交通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）监督车主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）按照行业规定积极履行代办服务；

（十二）组织引导车主建立安全救助基金。

第八条 服务管理公司应当遵守以下规定：

（一）不得拒绝接受车主申请加入本公司；

（二）为车主及其驾驶员提供规范服务，不得擅自终止服务；

（三）服务项目、收费标准严格按照竞选承诺标准执行并公示，如需调整收费，应征求本公司车主意见并取得三分之二及以上车主同意，报眉山市交通运输行政主管部门备案，不得巧立名目另行收费；

（四）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；

（五）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；

（六）认真履行维稳责任，完善维稳机制，及时化解矛盾，对所属车主及驾驶员从严管理，配合公安机关和行业主管部门对罢运宰客、非法上访、聚众闹事等违法行为依法予以打击。自身不得组织、鼓动、参与群体上访、聚众闹事等影响公共秩序和公共安全各种违法行为；

（七）执行政府有关部门协调营运业务，及时调度车辆完成指令性运输任务。

第四章 公司延续、退出机制

第九条 服务管理公司本轮经营期限为5年(与巡游出租汽车经营权期限一致),到期后根据新一轮巡游出租汽车经营权配置和公司的服务质量信誉考核情况,符合条件拟继续从事经营的,应在到期前60日内向眉山市交通运输行政主管部门提出书面申请,经审核符合条件的,可继续从事新一轮服务管理。若经营权配置发生重大变化,另行制定服务管理公司组建方案。

在经营期内,公司不得无故暂停或终止经营,确因特殊情况,经本公司车主三分之二以上书面确认无法继续经营的,公司应当提前30日向眉山市交通运输行政主管部门提出书面申请,在处理好本公司法律关系及债权债务等问题后,眉山市交通运输行政主管部门依法办理暂停或终止经营手续。

第十条 服务管理公司有下列情形之一的,须主动退出巡游出租汽车行业:

- (一) 公司丧失基本条件无法履行服务管理职能的;
- (二) 不履行服务管理公开竞优承诺且拒不整改的;
- (三) 有三分之二以上车主不满意公司管理,提出退出申请的;
- (四) 与取得经营权的车主签订《巡游出租汽车服务管理协议》低于100台的;

(五) 经营期限内, 服务质量信誉年度考核连续两次或累计三次考核等级为 B 级的;

(六) 违反法律法规, 组织或鼓动、参与群体上访、聚众闹事等影响公共秩序和公共安全的各种违法行为的;

(七) 损害出租汽车经营者(车主)、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;

(八) 法律、法规、规范性文件等规定的其他情形。

第五章 附则

第十一条 眉山市交通运输行政主管部门按照《眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》对服务管理公司进行考核管理。

第十二条 本办法由眉山市交通运输局负责解释。

第十三条 本办法自 2020 年 4 月 1 日起施行, 有效期 5 年。

眉山市中心城区巡游出租汽车 车辆管理办法

第一章 总则

第一条 为加强眉山市中心城区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)、交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》(交通运输部令2016年第64号)《四川省道路运输管理条例》以及《眉山市中心城区巡游出租汽车深化改革方案》规定,制定本办法。

第二条 本办法所称经营者,均为巡游出租汽车车主或车辆实际经营者。

第三条 凡在眉山市东坡区登记注册从事巡游出租汽车经营服务的车辆和经营者,应当遵守本办法。

第二章 巡游出租汽车车辆应具有的条件

第四条 从事巡游出租汽车营运服务的车辆,应当符合以下条件:

- (一) 有依法取得的巡游出租汽车车辆经营权;
- (二) 有取得符合要求的从业资格证件的驾驶人员,经营者为个体的经营者本身需持有符合要求的从业资格证件;

(三) 在眉山市登记注册的 5 座乘用车;

(四) 应使用清洁能源, 符合交通部门技术标准的 1.5L 以上排量;

(五) 鼓励使用新能源汽车, 续航里程需达到 250 公里以上;

(六) 车辆使用性质登记为“出租客运”;

(七) 污染物排放达到眉山市机动车污染物排放标准;

(八) 技术性能应符合国家、地方规定的巡游出租汽车技术条件;

(九) 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 60 万/座), 机动车第三者责任保险(保额不低于 100 万元)及不计免赔险。

第五条 经审核符合本办法第四条条件的车辆, 由眉山市交通运输行政主管部门核发巡游出租汽车《道路运输证》。

第三章 巡游出租汽车车辆管理

第六条 巡游出租汽车必须进入服务管理公司, 接受公司管理。

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（每周至少清洗1次），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) 车身颜色及喷涂式样上半部为白色，下半部为绿色；

(二) 车门中部喷涂所属服务管理公司名称、上沿喷涂“眉山出租”字样和顶灯编号以及服务监督电话 12328，车内副驾驶仪表台位置张贴运价标准、乘客须知等温馨提示，使用电子服务监督卡；

(三) 车辆营运时，驾驶员应规范着装。

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) 计价器应经眉山市市场监督管理局检验合格，安装位置应方便乘客查看，数字显示清晰；

(三) 车载卫星定位系统（含音频视频记录功能）终端应接入眉山市出租车监督管理平台。按眉山市交通运输行政主管部门要求，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。巡游出租汽车配发《道路运输证》前，车载设施设备须检验合格；

（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）负责按眉山市交通运输行政主管部门的要求及时新增、更换车载设备、计价器（由车辆产权所有人自行负责购买）；

（六）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；

（七）未取得巡游出租汽车《道路运输证》的车辆不得安装巡游出租汽车特有的标识标志、顶灯、计价器等设备设施。

第十条 巡游出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）按要求投入符合规定数量、座位数、类型及等级的车辆，并安装符合要求的设备装置，设置规定的标志等，并保持车辆整洁卫生、设施设备完好；

（二）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；

（三）自觉接受服务管理公司管理；

（四）按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》要求，对驾驶员进行管理；

（五）及时了解驾驶员交通违法行为，对公安机关已依法处

罚的驾驶员，视情节对驾驶员批评教育、停业学习；

（六）自觉参与并督促驾驶员按规定参加继续教育和安全培训；

（七）按要求及时提供准确、完整的营运数据及其他相关资料；

（八）自觉遵守国家、省、市关于巡游出租汽车管理的法律、法规、规章、规范以及相关政策开展运营服务，并接受行业管理部门的监督检查，接受社会监督；

（九）应服从政府部门统一调度或征用，承担政府指令性运输任务；

（十）不得在车辆车身内外及顶灯处随意张贴广告和发布宣传信息；

（十一）不得将所属车辆交给未取得从业资格或未按规定办理注册的人员驾驶；

（十二）不得出租、炒卖或擅自转让巡游出租汽车车辆经营权；

（十三）配合公安机关和行业主管部门对罢运宰客、非法上访、聚众闹事等违法行为依法予以打击；

（十四）自身不得有组织、鼓动、参与群体上访、聚众闹事等影响公共秩序和公共安全的违法行为。

第四章 车辆及经营者违规处罚

第十一条 巡游出租汽车经营者有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府出租汽车行政主管部门依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十五条之规定责令改正，并处以 5000 元以上 20000 元以下罚款。构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未取得巡游出租汽车经营许可，擅自从事巡游出租汽车经营活动的；

（二）起讫点均不在许可的经营区域从事巡游出租汽车经营活动的；

（三）使用未取得道路运输证的车辆，擅自从事巡游出租汽车经营活动的；

（四）使用失效、伪造、变造、被注销等无效道路运输证的车辆从事巡游出租汽车经营活动的。

第十二条 巡游出租汽车经营者有下列行为之一的，由县级以上出租汽车行政主管部门依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十六条之规定，责令改正，并处以 10000 元以上 20000 元以下罚款。构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）擅自暂停、终止全部或者部分巡游出租汽车经营的；

（二）出租或者擅自转让巡游出租汽车车辆经营权的；

（三）巡游出租汽车驾驶员转包经营未及时纠正的；

- (四) 不按照规定保证车辆技术状况良好的;
- (五) 不按照规定配置巡游出租汽车相关设备的;
- (六) 不按照规定建立并落实投诉举报制度的。

第十三条 巡游出租汽车经营者聘用未取得从业资格证的人员，驾驶出租汽车从事经营活动的，由县级以上出租汽车行政主管部门依据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》第四十三条之规定，责令改正，并处 5000 元以上 1 万元以下的罚款；情节严重的，处 1 万元以上 3 万元以下的罚款。

第十四条 巡游出租汽车经营者有下列行为之一，由县级以上出租汽车行政主管部门依据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》第四十四条之规定，责令改正，并处 1000 元以上 3000 元以下的罚款：

- (一) 聘用未按规定办理注册手续的人员，驾驶出租汽车从事经营活动的；
- (二) 不按照规定组织实施继续教育的。

第十五条 营运车辆存在不按期进行综合性能检测、不按期进行道路运输证审验等重大安全隐患的，依据《四川省道路运输条例》相关规定，由市交通运输主管部门给予经营者 5 天至 10 天停业整顿处罚。

第十六条 经营期内，车辆在一年内发生一起负同等、主要或全部责任致人死亡交通事故的，依据《四川省道路运输条例》

《眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》相关规定，由市交通运输主管部门给予经营者 1 个月以上停业整顿处罚。

在一年内，发生两起及以上负同等、主要或全部责任致人死亡交通事故的，依据《四川省道路运输条例》相关规定，由市交通运输主管部门给予经营者半年以上停业整顿处罚。

第十七条 道路运输经营者负主要或者全部责任，造成较大以上道路运输行车事故的，由道路运输管理机构依据《四川省道路运输条例》第六十六条之规定，吊销事故车辆的经营许可和驾驶员的从业资格证。

发生较大以上道路运输行车事故的，完成事故责任认定前，道路运输经营者应当停止事故车辆运行。

第十八条 经营者在经营期内组织、鼓动、参与群体上访、聚众闹事影响公共秩序和公共安全等违法行为的，由眉山市交通运输行政主管部门依法收回车辆经营权。

第五章 车辆及经营者退出

第十九条 车辆技术条件、安全标准、排放标准综合性能检测不合格的，无条件退出巡游出租汽车市场。

第二十条 车辆使用年限达到 6 年或行驶里程数达到国家强制报废标准的，必须退出巡游出租汽车营运市场。

第二十一条 巡游出租汽车经营者取得经营许可后无正当理由超过 180 天不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，按照《巡游出租汽车经营服务管理规定》相关规定，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车辆经营权。

第六章 附则

第二十二条 眉山市交通运输行政主管部门按照《眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》对巡游出租汽车车辆进行考核管理。

第二十三条 本办法由眉山市交通运输局负责解释。

第二十四条 本办法自 2020 年 4 月 1 日起施行，有效期 5 年。

眉山市中心城区巡游出租汽车驾驶员 从业管理办法

第一条 为加强眉山市中心城区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2016年第63号）、《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2016年第64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》（交运发〔2018〕58号）、《四川省道路运输管理条例》《眉山市中心城区巡游出租汽车深化改革方案》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称驾驶员是指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证》，遵守《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2016年第63号）和本办法有关规定。

第四条 驾驶员应与车主签订驾驶员聘用合同或经营合同，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，遵守营运车辆管理制度、驾驶员管理制度、投诉处理制度、安全生产管理等相关制度。

第六条 《巡游出租汽车驾驶员证》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、卫星定位设备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，不得拒载或以变相方

式拒载；

（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，不得通过电召或网络预约方式揽客，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）行车时系好安全带，礼让行人，无闯红灯、超速等违章驾驶现象，不得有强行超车、争道抢先、随意变道、拨打接听电话、使用对讲机、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）按规定停靠，无乱停乱靠现象；

（十七）遵守道路交通安全法规，文明礼让行车。

第八条 眉山市中心城区巡游出租汽车驾驶员遇到下列特殊情形时，应当按照下列方式办理：

(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服务管理公司或者有关部门处理，不得私自留存；

(三) 发现乘客遗留可疑危险物品的，立即报警。

第九条 巡游出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府出租汽车行政主管部门依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十七条规定，责令改正，并处以 200 元以上 2000 元以下罚款：

(一) 拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶的；

(二) 未经乘客同意搭载其他乘客的；

(三) 不按照规定使用计程计价设备、违规收费的；

(四) 不按照规定出具相应车费票据的；

(五) 不按照规定携带道路运输证、从业资格证的；

(六) 不按照规定使用巡游出租汽车相关设备的；

(七) 接受巡游出租汽车电召任务后未履行约定的；

(八) 不按照规定使用文明用语，车容车貌不符合要求的。

第十条 巡游出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府出租汽车行政主管部门依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十八条规定，责令改正，并处以 500 元以上 2000 元以下罚款：

(一) 在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽等客流集散地不服从调度私自揽客的；

(二) 转让、倒卖、伪造巡游出租汽车相关票据的。

第十一条 道路运输经营者负主要或者全部责任，造成较大以上道路运输行车事故的，由道路运输管理机构依据《四川省道路运输条例》第六十六条之规定，吊销事故车辆的经营许可和驾驶员的从业资格证。

发生较大以上道路运输行车事故，驾驶员因负主要或者全部责任而被吊销从业资格证件的，三年内不得重新申办道路运输从业资格证；发生重大以上道路运输行车事故，驾驶员因负主要责任或全部责任而被吊销从业资格证件的，终身不得再次申办从业资格证。

第十二条 眉山市交通运输行政主管部门按照《眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量考核办法》对眉山市中心城区巡游出租汽车驾驶员进行考核和奖惩。

第十三条 按照《四川省道路营运驾驶员记分管理办法》规定，对眉山市中心城区巡游出租汽车驾驶员在一个记分周期内从业资格证记分达到 15 分的，由市交通运输主管部门列入“道路运输行业重点监控名单”，驾驶员应停业进行学习培训；记分达到 20 分的，由市交通运输主管部门列入“道路运输行业禁止进入名单”，并依照相关规定吊销其道路运输从业资格证，3 年内不得

重新申领道路运输从业资格证。

第十四条 本办法由眉山市交通运输局负责解释。

第十五条 本办法自 2020 年 4 月 1 日起施行,有效期 5 年。

眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量 信誉考核办法

第一章 总则

第一条 为规范眉山市中心城区巡游出租汽车经营行为，建立完善巡游出租汽车行业信用体系，提升巡游出租汽车服务水平，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）、《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运发〔2018〕58号）、《四川省出租汽车服务质量信誉考核办法》（川交函〔2019〕245号）和《眉山市中心城区巡游出租汽车深化改革方案》等有关规定，制定本办法。

第二条 眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量信誉考核，应当遵守本办法。

巡游出租汽车服务质量信誉考核，包括对巡游出租汽车服务管理公司、巡游出租汽车车辆（车辆的考核结果直接与车主挂钩）、巡游出租汽车驾驶员的服务质量信誉考核。

第三条 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 眉山市交通运输行政主管部门负责组织实施眉山市中心城区巡游出租汽车服务质量信誉考核工作，服务管理公司、行业协会应积极配合。

第二章 巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉考核 等级划分

第五条 巡游出租汽车服务管理公司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。

第六条 巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉考核指标包括：服务管理、安全运营、运营服务、社会责任和加分项目等五个部分。

第七条 出租汽车服务管理公司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。服务质量信誉考核标准见附表 1。

第八条 巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉等级，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（其中加分项目得分为 100 分），且其出租汽车车辆（车主）、驾驶员服务质量信誉等级为优秀、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在 850 分以上（其中加分项目得分为 80~99 分），且其出租汽车车辆（车主）、驾驶员服务质量信誉等级为良好、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在 850 分以上(其中加分项目得分在 79 分及以下),且其出租汽车车辆(车主)、驾驶员服务质量信誉等级为良好、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,但其出租汽车车辆(车主)、驾驶员服务质量信誉等级为良好、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在 600 分至 699 分之间的,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;

2.5%以上的出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为 B 级的;

3.公司所服务车辆发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的;

4.公司所服务车辆发生两起负同等、主要或全部责任致人死亡交通事故的;

5.公司或公司所服务车辆发生一次重特大恶性服务质量事件的;

6.拒不配合公安机关和行业主管部门对罢运宰客、非法上

访、聚众闹事等违法行为依法予以打击的；

7.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、罢运、群体性对峙、斗殴等事件的；

8.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；

9.不按规定参加服务质量信誉考核的。

第九条 巡游出租汽车服务管理公司在考核周期内经营少于 10 个月的，其服务质量信誉考核等级最高为 A 级。在考核中弄虚作假的，一经查实，该周期其服务质量信誉考核等级直接评定为 B 级。

第三章 巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核等级划分

第十条 巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核等级分为优秀、良好、合格、不合格。

第十一条 巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核内容包括：车容车貌、服务标志、专用设施、牌证、运营服务和加分项目等。

第十二条 巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核实行基准分值为 100 分的计分制，另外加分分值为 20 分。考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。服务质量信誉考核标准见附表 2。

在考核巡游出租汽车车辆服务质量信誉的同时，也要将其驾驶员在服务质量信誉考核时的扣分（加分）对应给予同等分值的

扣分（加分）。

第十三条 巡游出租汽车车辆服务质量信誉等级，按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分在 85 分及以上，且其驾驶员服务质量信誉考核结果全部为 AAA 级及以上，考核等级为优秀；

（二）考核周期内综合得分在 70~84 分的，且其驾驶员服务质量信誉考核结果全部为 AA 级及以上的，考核等级为良好；

（三）考核周期内综合得分在 60~69 分的，且其驾驶员服务质量信誉考核结果 50% 为 AA 级及以上的，考核等级为合格；

（四）考核周期内综合得分在 60 分以下的，且其驾驶员服务质量信誉考核结果有一名为 B 级的，考核等级为不合格。

（五）考核周期内有下列情形之一的，考核等级直接评定为不合格：

1. 车辆发生一次及以上负同等、主要或全部责任致人死亡交通事故的；

2. 经营者发生一次重特大恶性服务质量事件的；

3. 经营者拒不配合，不参加服务质量信誉考核的；

4. 经营者出租或擅自转让巡游出租汽车车辆经营权；

5. 经营者拒不配合公安机关和行业主管部门对罢运宰客、非法上访、聚众闹事等违法行为依法予以打击的。

6. 经营者有组织、鼓动、参与群体上访、聚众闹事影响公共

秩序和公共安全等违法行为的。

第四章 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级划分

第十四条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级分为 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级。

第十五条 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核指标包括：遵守法规、安全生产、经营行为、运营服务和加分项目五个部分。服务质量信誉考核标准见附表 3。

第十六条 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，加分累计不得超过 10 分。

第十七条 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉等级，按照下列标准进行评定：

（一）考核周期内综合得分为 20 分以上的，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 4-10 分的，考核等级为 A 级。

（四）考核周期内综合得分为 0-3 分的，考核等级为 B 级。

第十八条 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。

第十九条 出租汽车驾驶员在考核中弄虚作假的，一经查实，该周期其服务质量信誉考核等级最高为 A 级，情节严重的，可直接评定为 B 级。

第二十条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，可直接评定为 B 级：

（一）在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。

（二）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。

（三）拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。

（四）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或到省进京上访事件的。

（五）殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。

第五章 巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉考核

第二十一条 眉山市交通运输行政主管部门应每年组织开展眉山市中心城区巡游出租汽车服务管理公司的服务质量信誉考核工作，考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日，并在考核周期次年的 3 月底前完成。

第二十二条 眉山市中心城区巡游出租汽车服务管理公司

应在每年的1月底前，向眉山市交通运输行政主管部门申请上一年度服务质量信誉考核，并如实报送巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉档案等材料。

第二十三条 服务管理公司服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）服务管理公司基本情况，包括出租汽车经营许可证、营业执照以及从业人员台账和车辆台账等情况；

（二）服务管理公司管理情况，包括管理制度、服务管理合同、驾驶员经营合同、安装卫星定位系统与培训教育等情况；

（三）安全运营情况，包括安全责任制度、安全培训、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，含每次交通事故责任、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）运营服务情况，包括服务管理公司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；

（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。

第二十四条 眉山市交通运输行政主管部门应当对巡游出

租汽车服务管理公司报送的材料进行核实。发现不一致的，应当组织核查，并要求巡游出租汽车服务管理公司进行说明。

巡游出租汽车服务管理公司报送虚假材料的，一经查实，其该周期服务质量信誉考核等级直接评定为 B 级。

第二十五条 眉山市交通运输行政主管部门根据《眉山市中心城区巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉考核评分标准》，组织对巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉等级进行初评。

眉山市交通运输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，可在公示期内向眉山市交通运输行政主管部门反映。眉山市交通运输行政主管部门应对反映情况在 10 个工作日内进行处理，若异议属实的及时予以更正。

第二十六条 眉山市交通运输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巡游出租汽车服务管理公司的服务质量信誉等级进行评定。

第二十七条 眉山市交通运输行政主管部门、巡游出租汽车服务管理公司应当分别建立巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉档案，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。

第六章 巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核

第二十八条 巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核工作应当每年进行一次，考核周期为每年的1月1日至12月31日，并在考核周期次年的3月底前完成。

第二十九条 巡游出租汽车服务管理公司应当在每年的1月31日前，将所属巡游出租汽车车辆的服务质量信誉考核自查情况报送至眉山市交通运输行政主管部门。

第三十条 眉山市交通运输行政主管部门应当根据《眉山市中心城区巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核评分标准》，组织对巡游出租汽车车辆服务质量信誉等级进行评定。

第三十一条 眉山市交通运输行政主管部门应当建立巡游出租汽车车辆服务质量信誉档案，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。

第七章 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核

第三十二条 眉山市中心城区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，考核周期为每年的1月1日至12月31日。

巡游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眉山市交通运输行政主管部门签注服务质量信誉考核等级。

第三十三条 眉山市交通运输行政主管部门应当按照《眉山市中心城区巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》计分，分数发生变化的，及时告知驾驶员；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，并提供查询服务。

第三十四条 巡游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。

第三十五条 眉山市交通运输行政主管部门、巡游出租汽车服务管理公司应当按照相关规定，分别建立巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉档案，作为年度考核评分依据。

巡游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、死伤人数、经济损失、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。

第八章 监督管理

第三十六条 眉山市交通运输行政主管部门要建立完善巡游出租汽车服务质量信誉公共信息平台，并通过本部门微信公众号或其他方式及时公布巡游出租汽车服务管理公司和车辆、驾驶员服务质量信誉考核结果以及下一次签注车辆和驾驶员服务质量信誉考核时间等信息，方便社会各界查询。

第三十七条 眉山市交通运输行政主管部门要加强巡游出租汽车市场监管，充分利用 12328、12345 等热线电话等多种途径，收集巡游出租汽车服务管理公司、驾驶员及车辆服务质量信誉信息。

眉山市交通运输行政主管部门要通过信息系统及时记录和更新巡游出租汽车服务管理公司、驾驶员及车辆服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。

第九章 奖惩措施

第三十八条 眉山市交通运输行政主管部门分别对服务质量信誉考核等级 AA 级及以上的巡游出租汽车服务管理公司，颁发证书、标牌。

第三十九条 对连续五年服务质量考核等级被评为 AAA 级

及以上的服务管理公司，到期后再申请继续经营时，经考核符合条件的，可优先予以批准。

第四十条 巡游出租汽车服务管理公司有下列情形之一被评为 **B** 级的，按照《眉山市中心城区巡游出租汽车服务管理公司管理办法》规定退出巡游出租汽车行业：

（一）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、罢运、群体性对峙、斗殴等事件的；

（二）损害出租汽车经营者、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。

第四十一条 眉山市交通运输行政主管部门对经营期内连续两次或累计三次服务质量信誉考核等级为 **B** 级的服务管理公司责令退出巡游出租汽车服务管理行业。

第四十二条 眉山市交通运输行政主管部门将巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核结果作为经营权配置的重要依据，并按以下规定执行：

（一）对服务质量信誉考核等级被评为不合格的车辆，将车辆信息、车主信息、主要经营人信息向社会公布，并可作为参加配置经营权的审慎性参考依据。

（二）在经营权期限内，巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核首次不合格的，依据《四川省道路运输条例》给予经营者 1 个月停业整顿处罚；第二次考核不合格的，依据《四川省道路运输

条例》给予经营者 3 个月停业整顿处罚；未在规定时间内按要求整改或整改后仍不合格的，将收回其车辆经营权并依据《四川省道路运输条例》第六十五条之规定，吊销道路运输经营许可。

（三）经营期内有下列情形之一的，将提前终止经营许可协议，无条件收回经营权：

1.经营者有组织、鼓动、参与群体上访、聚众闹事影响公共秩序和公共安全等违法行为，服务质量信誉考核被评定为不合格的；

2.车辆连续两次或累计三次服务质量信誉考核评定为不合格的。

（四）经营权到期后，根据经营期限内车辆服务质量信誉考核结果，考核等级均被评为优秀或良好的，在符合法定条件下，可优先予以批准其继续经营；考核等级被评为合格的，应当督促加强管理，整改合格后可准许其继续经营；考核等级在经营期内累计三次为不合格的，不再配置车辆经营权。

第四十三条 经营期内，车辆服务质量信誉年度考核综合得分 70 分以下的，由眉山市交通运输行政主管部门责令车主接受为期 1 个月的学习教育再培训。

连续两年车辆服务质量信誉年度考核综合得分仍为 70 分以下的，由眉山市交通运输行政主管部门责令车主接受为期 2 个月的学习教育再培训。

连续三年车辆服务质量信誉年度考核综合得分均为 70 分以下的，由眉山市交通运输行政主管部门责令车主接受为期 3 个月的学习教育再培训，并劝其退出巡游出租汽车经营市场。

第四十四条 眉山市交通运输行政主管部门应当在巡游出租汽车服务监督卡上标注巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级。引导车主优先聘用服务质量信誉考核等级高的巡游出租汽车驾驶员。

第四十五条 巡游出租汽车驾驶员在考核周期内有下列情形之一的，眉山市交通运输行政主管部门应当定期对其服务质量予以通报：

（一）因一次服务质量违规行为被扣 10 分及以上的；

（二）服务质量信誉考核综合得分计至 5 分及以下的；

（三）服务质量信誉考核综合得分计至 0 分后仍然被扣分的；

（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。

第四十六条 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核被评定为 B 级的，综合得分计至 3 分及以下的在计分之日起 15 日内，按有关规定接受从业资格再培训，培训合格后办理清除计分手续。同时由眉山市交通运输行政主管部门按照本办法第四十五条的规定予以通报，并按照《四川省道路营运驾驶员记分管理办法》

的相关规定对其驾驶员从业资格证记 5 分。

第四十七条 巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，眉山市中心城区巡游出租汽车主管部门应当将其列入不良记录驾驶员名单：

（一）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）发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任；

（五）发生两起负同等、主要或全部责任致人死亡交通事故的；

（六）发生一次重特大恶性服务质量事件的；

（七）违反法律法规，组织、策划或煽动参与扰乱社会公共秩序，损害社会公共利益的停运事件的；

（八）被公安机关实施行政拘留或刑事处罚的；

（九）发生其他严重违法行为或服务质量事故的；

（十）被列入“道路运输从业人员重点监控名单”的。

眉山市交通运输行政主管部门应当建立不良记录驾驶员名单数据库，为巡游出租汽车服务管理公司及车主提供查询服务，

并加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。

第九章 附则

第四十八条 本办法中下列用语的含义是指：

（一）巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对巡游出租汽车服务管理公司的管理制度、安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

（二）巡游出租汽车车辆服务质量信誉考核，是指在考核周期内，对巡游出租汽车车辆车容车貌、服务标志、专用设施、牌证、运营服务等方面的综合评价，车辆的考核结果直接与车主取得的经营权挂钩。

（三）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。

（四）巡游出租汽车经营者，是指车主或车辆实际经营者。

（五）巡游出租汽车驾驶员，是指取得巡游出租汽车从业资格并在考核周期内从事巡游出租汽车服务的驾驶人员。

（六）重特大恶性服务质量事件，是指由于巡游出租汽车服务管理公司、经营者或其巡游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。

第四十九条 本办法自 2020 年 4 月 1 日起施行，有效期 5 年。

附表：1.巡游出租汽车服务管理公司服务质量信誉考核评分
细则

2.巡游出租汽车车辆（经营者）服务质量信誉考核评
分细则

3.巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分细则

附表 1

巡游出租汽车服务管理公司 服务质量信誉考核评分细则

考核项目		考核分数	评分标准细则
服务管理 公司管理 (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。
	驾驶员 权益保障	20	经营者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。
	信息化管理	20	车辆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。
	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。
	驾驶员注册	10	驾驶员未按规定办理注册手续,按比例扣分,扣完为止。
	培训教育	10	不按规定组织驾驶员参加教育培训,按比例扣分,扣完为止。
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。
	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,一次性扣完。
	交通违法行为	90	发生交通违法行为的,每次扣3分,扣完为止。
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,每次扣5分,扣完为止。

考核项目		考核分数	评分标准细则
运营服务 (600分)	车容车貌	60	根据查处车容车貌不符合要求的记录,每次扣5分,扣完为止。
	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,每次扣5分,扣完为止。
	服务评价	200	根据乘客有效投诉,每1次扣5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,每次加扣10分;扣完为止。
	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。
社会责任 (100分)	维护行业稳定	100	服务管理公司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,一次扣100分。
加分项目 (100分)	政府及部门表彰奖励	60	服务管理公司获得省、部级及以上荣誉称号的,加60分;获得市级荣誉称号的,加40分;服务管理公司所属车队、驾驶员获得市级以上荣誉称号的每次加10分;加到60分为止。
	社会公益	40	服务管理公司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。
直接考核评定为B级的情形			出租汽车驾驶员有5%以上服务质量信誉考核等级为B级的。
			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。
			发生两起负同等、主要或全部责任致人死亡交通事故的。
			发生一次重特大恶性服务质量事件的。
			拒不配合公安机关和行业主管部门对罢运宰客、非法上访、聚众闹事等违法行为依法予以打击的。
			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、罢运、群体性对峙、斗殴等事件的。
			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。
			不按规定参加服务质量信誉考核的。

附表 2

巡游出租汽车车辆（经营者） 服务质量信誉考核评分细则

考核分数	评分标准细则
车容车貌 (10分)	检查发现车辆车容车貌不整洁，被行政处罚的，一次扣 2 分。
服务标志 (5分)	车辆未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游出租汽车经营标志标识(标志灯、标识、价格标签和监督电话号码等)的车辆，发现一次扣 5 分。
专用设施 (5分)	不按规定安装使用顶灯、计价器、GPS、应急报警装置、电子服务卡等专用设备的，每项发现 1 次扣 5 分。
牌证 (10分)	车辆道路运输证未按期年审的，一次扣 10 分；检查发现车辆驾驶员未按规定办理从业资格注册手续，发现一次扣 5 分。
运营服务 (70分)	<p>1.车辆、驾驶员因服务质量低劣而被省级及以上主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣 10 分；被市级主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣 5 分。</p> <p>2.不参加、不配合服务质量信誉考核的扣 50 分。</p> <p>3.车主或其驾驶员组织、鼓动、参与群体上访、聚众闹事影响公共秩序和公共安全等违法行为的，一次性扣 70 分。</p> <p>4.未按规定购买保险的，一次扣 50 分</p>
加分项目 (20分)	车辆按规定完成政府指令性任务，或积极参加抢险救灾、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 2 分，加到 10 分为止。

考核分数	评分标准细则
	使用新能源汽车开展营运的，加 10 分。
直接评定为不合格的情形	1.考核周期内综合得分在 60 分以下的，且其驾驶员服务质量信誉考核结果有一名为 B 级的，考核等级为不合格。
	2.车辆发生一次及以上负同等、主要或全部责任致人死亡交通事故的；
	3.经营者发生一次重特大恶性服务质量事件的；
	4.经营者拒不配合，不参加服务质量信誉考核的；
	5.经营者出租或擅自转让巡游出租汽车车辆经营权的；
	6.经营者拒不配合公安机关和行业主管部门对罢运宰客、非法上访、聚众闹事等违法行为依法予以打击的；
	7.经营者有组织、鼓动、参与群体上访、聚众闹事影响公共秩序和公共安全等违法行为的。

附表 3

巡游出租汽车驾驶员 服务质量信誉考核评分细则

分值	评分标准细则
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣 20分	驾驶未取得巡游出租汽车运输证的车辆，擅自从事巡游车经营活动的。
	驾驶擅自安装巡游出租汽车特有的顶灯、计价器等客运设施或者标识的非巡游出租汽车的。
	转借、出租从业资格证的。
	私自改装、调整计价器造成计费失准的。
	伪造、骗取、转借巡游出租汽车专用设施、标志或者为前述行为提供条件的。
	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。
	倒卖出租汽车专用发票的。
	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣 10分	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。
	擅自涂改、伪造、变造出租汽车从业资格证件上相关记录的。
	无正当理由拒载或接受预约服务而未前往载客的。
	营运途中无正当理由擅自中断服务的。
	不积极配合处理乘客投诉或者纠纷的。

分值	评分标准细则
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣5分	未经乘客同意，故意绕道的。
	未经乘客同意，强行搭载其他乘客的。
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	未经眉山市交通运输主管部门批准，擅自利用车辆车身、顶灯发布广告的。
	计程计价设备、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。
	不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。
	在营业站区未按规定停放车辆、候客、揽客的。
	将出租汽车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事出租汽车经营活动的。
	不按规定提供出租汽车发票或提供的发票与本车不符的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，扣3分	驾驶员未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游出租汽车经营标志标识（标志灯、服务管理公司标识、价格标签和监督电话号码等）的车辆，从事巡游出租汽车经营活动的。
	不按规定接受乘客刷卡或通过其他非现金方式结算车费的。
	车容车貌不整洁的。
	不按规定着装，仪容仪表不整的。
	营运过程中行为举止不符合有关要求的。
	向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。
	使用服务忌语的。
巡游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。

分值	评分标准细则
巡游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。
巡游车驾驶员有所列情形之一的，加3分	有重大拾金不昧行为的。
	受主流媒体报道表扬的。
	有协助查处违法行为的。
	积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的直接评定为B级	在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。
	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。
	拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。
	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或到省进京上访事件的。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。

信息公开选项：全文公开

— 眉山市交通运输局办公室

— 2020年3月24日印发