

郑州市交通运输局文件

郑交运〔2019〕325号

郑州市交通运输局 关于印发市区出租汽车服务质量 信誉考核相关评分标准的通知

市客运管理处：

为进一步完善出租汽车信用管理体系，提升我市出租汽车服务水平，根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运发〔2018〕58号），市交通运输局制定了四个市区出租汽车服务质量信誉考核评分标准，现印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：1. 郑州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标

准（试行）

2. 郑州市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准（试行）
3. 郑州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准（试行）
4. 郑州市网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准（试行）



2019年11月25日

附件 1

郑州市巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准（试行）

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
企业管理 (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。	<p>1.管理制度，每缺一项扣 5 分（未及时更新的视为缺少），扣完为止。</p> <p>(1) 营运管理制度。车辆营运服务标准和驾驶员行为规范。</p> <p>(2) 安全生产管理制度。管理机构和人员、安全责任体系、安全管理操作规程、危险源辨识与风险控制、隐患排查与治理、应急救援、事故报告调查处理、安全培训与教育、监督与检查等。</p> <p>(3) 车辆管理制度。有车辆维修、保养、保洁、检测管理制度。</p> <p>(4) 学习制度。有专人负责员工学习的计划组织工作，有学习计划等。</p> <p>(5) 驾驶员管理制度。含岗前培训、继续教育、考核、奖惩、退出机制等相关内容。</p> <p>(6) 服务管理制度。有服务投诉（组织机构与管理职责、投诉处理流程规范、投诉处理档案）、营运违章、交通违法、事故等处理制度（人员安排、处理时间、处理流程、回访投诉人等制度规定）。</p> <p>(7) 24 小时值班制度。</p> <p>2.管理人员数量 管理人员总数至少 3 名，不满足扣 5 分。（原则上以本市社保缴纳证明和劳动合同等确认归属关系。企业提供社保缴纳材料、劳动合同、岗位任命文件等并如实填写企业管理人员情况汇总表）。</p>
	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。	<p>1.未按规定与驾驶员签订劳动合同或协议的，或签订后未送达至驾驶员的，或合同双方内容不一致的，发现一例，扣 5 分，扣完为止。</p> <p>2.收费不合理或收费标准未公示的扣 10 分；被执法部门查处违规收费的扣 20 分。</p>

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
	信息化管理	20	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。	1.车辆按照规定安装和使用车载终端设备的比率低于100%,扣10分; 2.车载终端设备在线率未达到100%,每降低1%,扣2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。	1.未按要求上报企业服务信誉档案的,扣20分;企业服务质量信誉档案不健全的,每缺一项扣5分,扣完为止。 巡游车企业服务质量信誉档案应当包括下列内容: (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; (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; (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; (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。 2.未建立或未按实记录驾驶员服务质量信誉考核档案的,扣20分。驾驶员服务质量信誉档案不健全的,每缺一项扣5分,扣完为止。 出租汽车驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容: (1)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、从业资格证号以及从业资格证领取、注册和变更记录、培训教育等情况; (2)遵守法规情况,包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况;

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
				(3) 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、交通事故认定和处理等情况; (4) 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。
	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。	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, 发现一例扣 5 分, 扣完为止。
	职工教育培训	10	不按规定组织职工参加教育培训, 按比例扣分, 扣完为止。	1.对驾驶员按月进行继续教育培训, 每月不低于 1.5 学时/人, 培训率应不低于 95%, 培训率每降低 1 个百分点扣 2 分, 无继续教育扣 10 分。 2.无培训方案、材料、时间、地点、师资、驾驶员签到等文字资料, 扣 5 分。 3.未对上一年度 B 级驾驶员加强重点教育培训的, 扣 5 分。
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。	1.未与管理部门签订安全责任书扣 10 分; 与经营者签定安全责任书覆盖面未达到 100%, 扣 10 分。 2.每月应至少组织召开一次企业领导小组安全例会, 缺一次扣 1 分, 记录不详实或不完整或企业主要负责人未参加的, 一次扣 1 分。 3.每年应至少两次组织应急演练的, 缺一次扣 5 分。 4.未按期完成安全隐患整改书内容, 一次扣 10 分。 5.每月至少一次安全隐患排查, 缺一次扣 2 分; 车辆安全隐患排查率低于 95%的扣 2 分; 隐患整改未落实到位的扣 2 分。 6.安全生产基础数据(车辆技术档案、驾驶员档案、营运记录、车载终端设备档案)缺少或不完整或不规范的, 每项扣 2 分。
	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。	根据交警部门抄报信息考核。 交通违法行为扣分=考核周期内企业巡游车发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的总次数÷企业巡游车辆总数÷0.0001×3

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
	交通违法	90	发生交通违法行为的,每增加0.1次/车扣3分,扣完为止。	根据交警部门抄报信息考核。 交通违法行为扣分=考核周期内企业巡游车交通违法总次数÷企业巡游车辆总数÷0.1×3,不含被撤销的交通违法
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。	根据行业管理部门抄报信息考核。 经营违规行为扣分=考核周期内巡游车经营违规总次数÷企业巡游车辆总数÷0.01×3,不含被撤销的营运违章
	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。	根据行业管理部门明查暗访信息考核。凡车辆有以下不符合要求的行为,每发现一例扣5分,扣完为止。 1.座套更换不及时、不卫生。 2.车内有杂物。 3.车身粘贴小广告。
	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。	根据行业管理部门明查暗访信息考核。凡驾驶员有以下不符合要求的行为,每发现一例扣5分,扣完为止。 1.驾驶员行车时有接打电话、微信聊天、看视频、车内吸烟、向车外抛物、吃零食等不文明驾驶行为。 2.驾驶员着装不得体。 3.驾驶员不系安全带。
	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。	根据行业管理部门抄送信息和企业投诉查处机构信息考核。 1.乘客不满意率,每增加1%,扣2分,扣完为止。 2.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。 3.值班电话无人接听,每一次扣10分;值班记录内容不详实,遗失物品无登记,无专门存放处的扣5分;值班人员不能及时准确查询车辆、驾驶员、票据等信息的扣10分。

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
	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。	1.因服务质量低劣而被市级及以上主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣 10 分，扣完为止。（以发文时间为准，按次累计，同一事件不重复扣分） 2.在市级及以上重大迎检活动以及行业大型活动中被扣分或被通报批评的，每次扣 20 分。
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。	1.不按规定参加本市交通运输主管部门组织的维稳工作会议，每次扣 50 分。 2.未落实本市政府或交通主管部门维稳要求的，扣 100 分。 3.企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的群体性事件，造成严重后果的，每次扣 50 分，扣完为止；情节严重的，一次扣 100 分。 4.企业所管车辆参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益停运事件的，按参与车辆比例扣分，0<车辆参与比例≤5%，扣 30 分；5%<车辆参与比例≤10%，扣 40 分；10%<车辆参与比例≤15%，扣 50 分；15%<车辆参与比例≤20%，扣 60 分；20%<车辆参与比例≤25%，扣 70 分；25%<车辆参与比例≤30%，扣 80 分；30%<车辆参与比例，扣 100 分。
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。	1.获国家有关部门、省级人民政府荣誉称号的，加 40 分。 2.获省级有关部门或省辖市级人民政府荣誉称号的，加 20 分。 3.获省辖市级有关部门或县（市）级人民政府荣誉称号的，加 10 分。 4.获市级以上荣誉称号的驾驶员或车队，每次加 10 分。 该项综合最高加分为 40 分，以最高加分为准，不得累计加分。

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
	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。	1.按规定完成政府应急调派任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、爱心送考、优质服务等具有较大社会影响的公益活动（有记录），每参加一次加 10 分。 2.企业所属驾驶员因好人好事等行为政府部门表扬或市级以上主流媒体宣传报道的，加 2 分。（同一事件不重复加分） 该项综合最高加分为 40 分，以最高加分为准，不得累计加分。
	新能源车辆使用	20	使用新能源汽车的，每 20 辆加 5 分，加到 20 分为止。	使用电动汽车新能源汽车的，每 20 辆加 5 分，最高加分为 20 分。

附件 2

郑州市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准 (试行)

分值	评分标准
巡游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、主要、全部责任的。
	驾驶未取得巡游车运输证的车辆，擅自从事巡游车经营活动的。
	转借、出租从业资格证的。
	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，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执行的。
	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。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
	伪造、骗取、转借巡游车专用设施、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。
	饮酒后或以其他危险方式驾驶巡游出租车的。
	发生交通事故致他人伤亡后逃逸的。
	组织参与集体非法上访、越级上访的。
驾驶员的违章行为在省级或国家级新闻媒体上曝光的。	
在市级以上重大迎检活动及行业大型活动中被扣分或通报批评的。	
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。
驾驶员的违章行为在市级新闻媒体上曝光的。	
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。

	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、企业标识、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。
	私自张贴、显示未经批准的广告、标语的。
	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、吃零食的。
	使用服务忌语的。
	行车过程驾驶员不系安全带的。
	斑马线未礼让行人的。
	载客期间拨打接听电话、观看视频或使用微信聊天的。
不按规定停车上下客的。	
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，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。
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（金额5000元以上人民币，或等值外币、物品等）。
	受主流媒体报道表扬的。
	有协助查处违法行为的。
巡游车驾驶员有所列情形之一的， 加1分	有拾金不昧行为或主动上缴失物的。
	积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动和政府调派任务的。

附件 3

郑州市网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准（试行）

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
企业管理 (100分)	线下服务能力	30	营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全，或者不按规定配备相应管理人员的，酌情扣分，扣完为止。	<p>1.管理制度，每缺一项扣 5 分（未及时更新的视为缺少），扣完为止。</p> <p>(1) 营运管理制度。车辆营运服务标准和驾驶员行为规范。</p> <p>(2) 安全生产管理制度。管理机构 and 人员、安全责任体系、安全管理操作规程、危险源辨识与风险控制、隐患排查与治理、应急救援、事故报告调查处理、安全培训与教育、监督与检查等。</p> <p>(3) 车辆管理制度。有车辆维修、保养、保洁、检测管理制度。</p> <p>(4) 学习制度。有专人负责员工学习的计划组织工作，有学习计划等。</p> <p>(5) 信息安全保护制度。计算机网络设备安全管理、帐户及密码安全管理、数据备份安全管理、数据资料安全管理、机房安全管理、计算机病毒防治管理、信息安全培训教育管理等。</p> <p>(6) 驾驶员管理制度。含岗前培训、继续教育、考核、奖惩、退出机制等相关内容。</p> <p>(7) 服务质量管理制度。有服务投诉（组织机构与管理职责、投诉处理流程规范、投诉处理档案）、营运违章、交通违法、事故等处理制度（人员安排、处理时间、处理流程、回访投诉人等制度规定）。</p> <p>(8) 24 小时值班制度。</p> <p>2.机构设置</p> <p>网约车经营者或其在地市分支机构具备驾驶员培训管理、乘客投诉、营运管理、安全管理等基本管理机构（四个机构负责人分别设立，不得相互兼任，企业提供组织架构图）；各机构要挂牌，有固定的办公场所，负责人具备大专或以上学历</p>

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
				<p>(企业提供负责人学历证明)，上述条件有一项不满足扣 10 分。</p> <p>3.管理人员 管理人员总数至少 5 名，不满足扣 5 分。(原则上以本市社保缴纳证明和劳动合同等确认归属关系。企业提供社保缴纳材料、劳动合同、岗位任命文件等并如实填写企业管理人员情况汇总表)</p>
	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。	<p>1.未按规定与驾驶员签订劳动合同或协议的，或签订后未送达至驾驶员的，或合同双方内容不一致的，发现一例，扣 5 分，扣完为止。</p> <p>2.收费不合理或收费标准未公示的扣 10 分；被执法部门查处违规收费的扣 20 分。</p>
	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，酌情扣分，扣完为止。	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，车辆或驾驶员信息每缺失一例，扣 5 分，扣完为止。
	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的，按比例扣分，扣完为止。	<p>1.车辆按照规定安装和使用终端设备的比率低于 100%，扣 10 分；</p> <p>2.终端设备在线率未达到 100%，每降低 1%，扣 2 分，扣完为止。</p>
信息数据 (200 分)	数据接入	180	根据与行业管理部门网约车监管信息交互平台数据传输质量酌情扣分，扣完为止。	由行业管理部门统一测评。
	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。	不配合政府相关部门依法调取查阅相关数据信息的，每次扣 10 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	1.每月应至少组织召开一次企业领导小组安全例会，缺一次扣 1 分，记录不详实或不完整或企业主要负责人未参加的，一次扣 1 分，为召开事故案例分析会的，缺一次扣 1 分。

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
			完为止。	2.未按期完成安全隐患整改书内容，一次扣10分。 3.每月至少一次安全隐患排查，缺一次扣2分；车辆安全隐患排查率低于95%的扣2分；隐患整改未落实到位的扣2分。 4.安全生产基础数据（车辆技术档案、驾驶员档案、学习培训记录、营运记录、终端设备管理档案、车辆行业年审档案）缺少或不完整或不规范的，每项扣2分。
	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。	根据交警部门抄报信息考核。 交通违法行为扣分=考核周期内平台接入网约车发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的总次数÷平台接入网约车车辆总数÷0.0001×3
	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。	根据交警部门抄报信息考核。 交通违法行为扣分=考核周期内平台接入网约车交通违法总次数÷平台接入网约车车辆总数÷0.1×3，不含被撤销的交通违法
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，告知网约车平台公司后拒不改正的，每增加0.01次/车扣3分，扣完为止。	根据行业主管部门检查信息考核。 经营违规行为扣分=考核周期内平台接入网约车经营违规总次数÷平台接入网约车车辆总数÷0.01×3，不含被撤销的营运违章

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
	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。	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。
	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。	根据行业管理部门抄送信息和企业投诉查处机构信息考核。 1.乘客不满意率,每增加1%,扣2分,扣完为止; 2.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。 3.值班电话无人接听,每一次扣5分;值班人员不能及时准确查询车辆、驾驶员等信息的扣5分。
	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,酌情扣分,扣完为止。	1.在提供网约车服务时,未提供驾驶员姓名、照片、手机号码或虚拟手机号码、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。 2.未公布确定符合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,每次扣2分(企业提供证明); 3.发生信息泄露事件,每次扣20分。
	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。	因服务质量低劣而被市级及以上主流媒体曝光并经查证属实的,每次扣10分,扣完为止。(以发文时间为准,按次累计,同一事件不重复扣分)
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	1.不按规定参加本市交通运输主管部门组织的维稳工作会议,每次扣50分; 2.未落实本市政府或交通主管部门维稳要求的,扣100分。

考核项目		考核分数	评分标准	评分细则
			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。	3.企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的群体性事件，造成严重后果的，每次扣 50 分，扣完为止；情节严重的，一次扣 100 分。 4.企业所管车辆参与影响社会公共秩序、损害社会公共利益停运事件的，按参与车辆比例扣分，0<车辆参与比例≤5%，扣 30 分；5%<车辆参与比例≤10%，扣 40 分；10%<车辆参与比例≤15%，扣 50 分；15%<车辆参与比例≤20%，扣 60 分；20%<车辆参与比例≤25%，扣 70 分；25%<车辆参与比例≤30%，扣 80 分；30%<车辆参与比例，扣 100 分。
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。	1.获国家有关部门、省级人民政府荣誉称号的，加 20 分； 2.获省级有关部门或省辖市级人民政府荣誉称号的，加 10 分； 3.获省辖市级有关部门荣誉称号的，加 5 分。 该项综合最高加分为 20 分，以最高加分为准，不得累计加分。
	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。	1.按规定完成政府应急调派任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、爱心送考、优质服务等具有较大社会影响的公益活动（有记录），每参加一次加 10 分； 2.为本市政府机关相关工作提供技术支持（以相关政府部门文件或证明材料为准），每次加 10 分，按次累计。 3.企业所属驾驶员因好人好事等行为受到政府部门表扬或市级以上主流媒体宣传报道的，加 2 分。（同一事件不重复加分） 该项综合最高加分为 60 分，以最高加分为准，不得累计加分。
	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。	使用电动汽车新能源汽车的，每 10 辆加 1 分，加到 20 分为止。

附件 4

郑州市网络预约出租汽车驾驶员服务质量信誉考核 评分标准（试行）

分值	评分标准
网约车驾驶员有所列情形之一的,扣20分	在网约车经营活动中,发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。
	驾驶未取得网约车运输证车辆、或以私人小客车合乘名义擅自从事网约车经营活动的。
	转借、出租从业资格证的。
	将网约车交给无从业资格证件的人员驾驶,并从事网约车经营活动的。
	殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。
	故意泄露乘客信息或以其他方式侵犯乘客隐私的。
	对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的。
	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
	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。
	饮酒后或以其他危险方式驾驶网约车的。
	发生交通事故致他人伤亡后逃逸的。
组织参与集体非法上访、越级上访的。	
驾驶员的违章行为在省级或国家级新闻媒体上曝光的。	
网约车驾驶员有所列情形之一的,扣10分	在网约车经营活动中,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、变造从业资格证件上相关记录的。
	将网约车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶,并从事网约车经营活动的。
	无正当理由未按承诺到达约定地点提供服务的或无正当理由要求乘客取消订单的。
	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举报、投诉或者其他纠纷的。
驾驶员的违章行为在市级新闻媒体上曝光的。	
网约车驾驶员	不按规定参加继续教育的。

员有所列情形之一的,扣5分	未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的。
	未经乘客同意,故意绕道的。
	未经乘客同意,强行搭乘其他乘客的。
	未按规定随车携带有效消防器材的。
	车载设备不能正常使用而继续运营的。
	不按照规定违规收费的。
	实际提供服务车辆、驾驶员与线上提供服务车辆、驾驶员不一致的。
	违反规定巡游揽客或在巡游车专用通道、站点等区域候客、揽客的。
网约车驾驶员有所列情形之一的,扣3分	车辆外观标志与当地规定不符,从事网约车经营活动的。
	车容车貌不整洁的。
	仪容仪表不整,不按规定使用文明用语的。
	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、吃零食的。
	车辆未张贴二维码标志的。
	行车过程驾驶员不系安全带的。
	斑马线未礼让行人的。
网约车驾驶员有所列情形之一的,扣1分	载客期间拨打接听电话、观看视频或微信聊天的。
	不按规定停车上下客的。
网约车驾驶员有所列情形之一的,加5分或10分	未按规定携带从业资格证件、网约车运输证,从事网约车经营活动的。
	不按乘客意愿使用音响和空调等设施的。
网约车驾驶员有所列情形之一的,加3分	有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。
	有重大拾金不昧行为的。(金额5000元及以上人民币,或等值外币、物品等)。
	受主流媒体报道表扬的。(受国家级、省部级媒体报道表扬的。)
网约车驾驶员有所列情形之一的,加1分	有协助查处违法行为的。
	有拾金不昧行为或主动上缴失物的。

