附件2

西安市出租汽车驾驶员与单车

服务质量信誉考核评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核  项目 | 评分标准 | 驾驶员计分 | 单车 计分 |
| 遵守  法规 | 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。 | 20 |  |
| 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。 | 20 |  |
| 不协助查找乘客遗失物品，或不主动上交或归还乘客遗失财物、恶意侵占的。 | 10 |  |
| 倒卖、涂改出租汽车发票，或使用伪造票据的。 | 10 |  |
| 遇行人过斑马线而不让行人优先通行，被有关部门行政处罚累计3次的。 | 1 |  |
| 营运服务中有违反其他有关社会治安、交通安全、质量技术监督、税务、价格、工商行政管理等法律、法规的。 | 3 |  |
| 安全  生产 | 在出租汽车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负主要以上责任的。 | 20 | 10 |
| 在出租汽车运营活动中，发生交通事故致人死亡且负次要责任或致人重伤且负主要责任的。 | 10 | 5 |
| 未按规定随车携带有效消防器材等安全设备的。 | 3 | 1 |
| 经营  行为 | 因不文明行车、违反交通规则，被媒体曝光，造成不良影响，经查属实的。 | 10 | 3 |
| 因不文明行车、违反交通规则，被市民举报，经查属实的。 | 1 | 1 |
| 营运  服务 | 遇抢险救灾等特殊情况，不服从出租汽车行业管理机构统一调度和指挥的。 | 20 | 10 |
| 拒绝接受依法检查或无正当理由不配合调查处理乘客投诉，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。 | 20 | 10 |
| 伪造、涂改、出租驾驶员从业资格证的。 | 20 |  |
| 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。 | 10 | 5 |
| 无正当理由拒载载客或者中断服务的。 | 10 | 5 |
| 不按规定标准收费或者营运途中故意绕行的。 | 10 | 5 |
| 未经乘客同意招徕其他乘客的。 | 10 | 5 |
| 未按规定安装、使用计价器或者计价器发生故障、失准继续营运的 | 10 | 5 |
| 交接班或暂停营运时，未按规定使用交接、班导向牌或停运牌的。 | 10 | 5 |
| 营运  服务 | 未按规定安装、使用车载GPS等行业监管服务设备的。 | 10 | 5 |
| 拒不出具专用票据或者专用票据使用完后继续营运的。 | 10 | 5 |
| 未按规定进行年度复审或复审不合格继续营运的。 |  | 5 |
| 擅自在出租汽车车体上设置、张贴或者悬挂广告的。 | 5 | 3 |
| 未按规定张贴或者喷印营运标志、租价标签、经营企业名称和监督电话的。 | 5 | 3 |
| 载客途中计价器发生故障或者失准，未立即告知乘客的。 | 5 | 3 |
| 转借、撕毁、混用专用票据，打印票据不清晰可辨或者票据丢失不向出租汽车行业管理机构上报的。 | 5 | 3 |
| 在各大客运场站或电子围栏等重点区域不服从管理和调度，扰乱营运秩序的（月统计有15次及以上或一天在同一区域被统计三次及以上作为一次违规扣分记录）。 | 5 | 3 |
| 向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。 | 3 | 1 |
| 不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的。 | 3 | 1 |
| 未按规定办理、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。 | 3 | 1 |
| 未按规定携带出租汽车从业资格证、车辆道路运输证，从事出租汽车经营活动的。 | 3 | 1 |
| 未按规定着装，仪容仪表不整的。 | 3 | 1 |
| 其他违反行业规范服务标准的。 | 3 | 1 |
| 未按规定使用、更换统一座套的。 | 1 | 1 |
| 其他车容车貌不符合行业标准的。 | 1 | 1 |
| 加分  项目 | 获得国家级（党中央、国务院或其组成部门）荣誉表彰的。 | 10 | 3 |
| 获得省、市级（党委、政府或其组成部门）或全国性协会、基金会等民间组织荣誉表彰的。 | 8 | 2 |
| 因优质服务、见义勇为、救死扶伤、助残扶残、拾金不昧等先进事迹被国家级新闻媒体宣传的。 | 5 | 2 |
| 受到行业管理机构表彰的。 | 3 | 1 |
| 因优质服务、见义勇为、救死扶伤、助残扶残、拾金不昧等先进事迹被省、市级新闻媒体宣传的。 | 3 | 1 |
| 协助公安机关查处违法行为、协助控制犯罪嫌疑人、协助侦破治安案件或制止犯罪活动的。 | 2 | 1 |
| 参加社会公益活动的。 | 1 | 1 |