附件2

网络预约出租汽车经营者

服务质量信誉考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核分数** | **评分标准** |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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，酌情扣分，扣完为止。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 交通责任事故死亡率 | 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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 | 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |