附件3

巡游出租汽车驾驶员服务质量

信誉考核评分标准

|  |  |
| --- | --- |
| **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、主要或全部责任的。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| 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设备的。 |
| 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。 |
| 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 | 积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。 |