

## 附件 2

# 深圳市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核 评分标准

分值	序号	评分标准
驾驶员有 所列情形 之一的,扣 20分。	1	在巡游车营运活动中,发生交通事故致人死亡且负同等及以上责任的。
	2	破坏巡游车车载终端、计程计价设备等营运设施的。
	3	使用未取得车辆营运证的车辆提供营运服务的。
	4	擅自将巡游车交由无从业资格证件的人员提供营运服务的。
	5	因吸食毒品、饮酒、服用药物妨碍安全驾驶仍提供营运服务的。
	6	驾驶员的违法违规违章行为或不文明行为在国家级或省级新闻媒体上曝光的(一事被多次曝光的,按一次且最高扣分项计算)。
	7	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。
	8	在考核工作中,发现有弄虚作假或者隐瞒考核相关情况的。
	9	有参与扰乱社会秩序、妨碍正常营运或其他损害公共利益行为的。
	10	敲诈、勒索、殴打乘客或盗窃乘客财物且有相关部门材料证明的。
	11	对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复的。
	12	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
	13	伪造、骗取、转借、倒卖巡游车营运设施或为前述行为提供条件的。
	14	使用假币的。
驾驶员有 所列情形 之一的,扣 10分。	15	在巡游车营运活动中,发生交通事故致人死亡负次要责任的。
	16	存在下列行为,经行业主管部门查处或被服务投诉(撤诉后)的: (1)拒载;(2)途中甩客;(3)未经乘客同意搭载其他人员的; (4)接受乘客预约服务需求后,无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的。
	17	未做好营运前例行检查,车辆不符合相关技术标准的。
	18	提供巡游车营运服务时,未按照规定使用计程计价设备或者计程计价设备故障、损坏,在故障排除前继续营运的。
	19	不积极配合处理乘客投诉或纠纷的。
	20	驾驶员的违法违规违章行为或不文明行为在市级或区级新闻媒

		体上曝光的（一事被多次曝光的，按一次且最高扣分项计算）。
驾驶员有 所列情形 之一的，扣 5分。	21	在巡游车营运活动中，存在违反道路交通信号灯通行、逆向行驶、双实线违规调头、行驶超过规定时速50%以上的。
	22	巡游车未悬挂车号牌或者车号牌不齐全的。
	23	未经乘客同意故意绕道、或有其他误导乘客行为的。
	24	不按规定提供出租汽车发票的。
	25	不按照规定的计价方式或收费标准收取车费的。
	26	有倒卖、转让、伪造票据的。
	27	提供服务时，未按照规定使用车载终端或者车载终端故障、损坏，在故障排除前继续营运的。
	28	在机场、火车站、交通枢纽场站等客流集散地未按照规定轮候、揽客或不服从调度的。
驾驶员有 所列情形 之一的，扣 3分。	29	使用服务忌语或服务态度差的。
	30	营运过程中，向车外抛物、车内吸烟、饮食、向车外吐痰或其它不文明驾驶行为的。
	31	手动操作移动电话、电子设备进行与营运业务无关的行为或其它妨碍安全驾驶的行为的。
	32	车容车貌不整洁的。
	33	未穿着统一制服或仪容仪表不整洁的。
	34	驾驶未按照规定安装、设置、喷涂、张贴巡游车经营标志标识（包括标志灯、企业标识、价格标签和监督电话号码、电召电话号码等）的车辆，从事营运活动的。
	35	伪造、骗取、转借、倒卖巡游车营运标识或为前述行为提供条件的。
	36	提供巡游车营运服务时，在空车待租、暂停服务、电召预约等状态时，未显示相应营运状态标识的。
	37	将巡游车交给具有从业资格证件但未经注册的人员从事营运活动的。
	38	有其它营运违章行为被予以责令改正或行政处罚的。
驾驶员有 所列情形 之一的，扣 1分。	39	顶灯外壳破损、字迹不清晰或不能正常使用的。
	40	未按照乘客意愿使用空调、音响、广告视频等车内设施的。
	41	有其它交通违法行为被公安机关交通管理部门处罚的。
	42	有其它服务投诉的。

驾驶员有所列情形之一的,加10分。	43	经省级及以上的党政机关、行业协会表彰表扬、授予荣誉称号的,或经国家级媒体进行正面报道的。
	44	考核周期内参加国家级行业技能技术竞赛并获得奖项的。
驾驶员有所列情形之一的,加5分。	45	经市级党政机关表彰表扬、授予荣誉称号的,或经省级媒体进行正面报道的。
	46	考核周期内参加省级行业技能技术竞赛并获得奖项的。
驾驶员有所列情形之一的,加3分。	47	经区级党政机关、市级行业协会表彰表扬、授予荣誉称号的;或经市级媒体进行正面报道的。
	48	考核周期内参加市级行业技能技术竞赛并获得奖项的。
驾驶员有所列情形之一的,加1分。	49	经区级媒体进行正面报道的。(累计加分最高加至5分)
	50	参加公益爱心活动、指令性任务经党政机关、行业协会表扬的。(累计加分最高加至5分)
基准分20分,扣完为止;加分累计不超过10分。		
AAA(总分 $\geq$ 20分);AA(19分 $\geq$ 总分 $\geq$ 11分);A(10分 $\geq$ 总分 $\geq$ 4分);B(3分 $\geq$ 总分 $\geq$ 0分)。		
备注:有评分标准所列情形之一的,每发生一次按相应栏目分值做一次扣分或加分,按次累计;驾驶员同一行为符合评分标准多项扣分/加分规定的,按最高分值扣分/加分。		