

新疆维吾尔自治区交通运输厅

新交函〔2025〕141号

关于做好2024年度出租汽车服务质量信誉考核 AAA级以上企业申报和复核工作的通知

各地、州、市交通运输局：

根据2024年度出租汽车服务质量信誉考核工作安排，为切实做好AAA级以上企业申报和复核相关工作，现就有关事项通知如下：

一、工作安排

各地（州、市）交通运输局要按照《交通运输部办公厅关于开展出租汽车服务质量专项治理行动的通知》要求，组织辖区内巡游出租汽车企业和网络预约出租汽车企业开展服务质量信誉考核初评工作，于2025年4月30日前将初评公示无异议的考核结果（附件1、2、3）报自治区交通运输厅。厅将组织专业机构对各地上报的考核结果进行复核，无异议后向社会公布。

二、工作要求

本次复核工作采取南北疆交叉检查方式进行，各地（州、市）交通运输局可推荐本地专家参加异地考评，请于4月10日前将专家推荐表（附件4）报厅。复核过程中，各地（州、市）交通运输局要积极组织当地出租汽车企业并协调公安交管等部门，做好材料提供、现场核查、数据查询等工作，为复核工作顺利开展提供必要支撑。

三、其他事项

为进一步规范出租汽车驾驶员从业行为，完善出租汽车信用体系，提升出租汽车行业规范化管理和服务水平。自治区道路运输协会将于4月16日举办《新疆维吾尔自治区出租汽车驾驶员从业资格管理实施细则》宣贯培训班，请各地（州、市）交通运输局于4月10日前将报名回执表发送至指定邮箱。

- 附件：1.新疆出租汽车服务质量信誉考核AAA级以上企业汇总表
2.巡游出租汽车企业服务质量信誉考核表
3.网络预约出租汽车企业服务质量信誉考核表
4.专家推荐表
5.报名回执表

新疆维吾尔自治区交通运输厅
2025年3月20日



（交通运输厅联系人：杜维剑 5280307 13659906780；专家组联系人：王志斌 13199895698；马慧君 18599058286；培训报名联系人：帕尔哈娜 18299455003，邮箱：1059345713@qq.com）

抄送：本厅有关领导，自治区道路运输协会，存档。

附件 1

新疆出租汽车服务质量信誉考核 AAA 级以上企业汇总表

所属地（州、市）交通运输局：

序号	企业名称	企业类型	考核等级	分数	车辆数	注册驾驶员数	联系人	联系电话

注：企业类型分为巡游出租汽车企业或网络预约出租汽车企业。

附件 2

巡游出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准

公司名称：

考核项目		考核分数	评分标准	得分	扣分	依据
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、值班维稳、培训学习等制度的，未按规定配备相应管理人员的，每缺一项扣 10 分，扣完为止。			
	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。			
	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。			
	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。			
	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。			
	培训教育	10	不按规定组织职工参加教育培训，按比例扣分，扣完为止；存在弄虚作假、编造培训内容或伪造培训教育资料的，一次扣 10 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。			
	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；出租汽车企业存在故意隐瞒不报亡人事故的，每发现一起扣 30 分。			
	交通违法行为	90	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 (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。			
	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。			
	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。			
	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。			
	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	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。			
	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、维护社会和行业稳定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。			
	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。			

附件 3

网络预约出租汽车经营者服务质量信誉考核评分标准

公司名称：

考核项目		考核分数	评分标准	得分	扣分	依据
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。			
	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。			

信息数据 (200分)	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。提供虚假数据信息的一次扣20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。			
	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。出租汽车企业存在故意隐瞒不报亡人事故的,每发现一起扣30分。			
	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 10 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。			

附件 4

专家推荐表

填报单位（盖章）：

序号	姓名	电话	年龄	性别	学历	职称	政治面貌	职务	工作单位

