

张家口市人民政府办公室

张政办函〔2021〕147号

张家口市人民政府办公室 关于印发张家口市主城区出租汽车行业优化 提升工作方案的通知

各县、区人民政府，各管理区管委会，经开区管委会，市政府有关部门：

《张家口市主城区出租汽车行业优化提升工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

张家口市人民政府办公室

2021年10月26日



张家口市主城区出租汽车行业优化提升工作方案

为了全面提升我市出租汽车行业管理水平和从业人员的服务质量、服务水平,根据河北省人民政府办公厅印发的《关于深化改革推进出租汽车行业健康稳定发展的实施意见》(冀政办发〔2016〕31号)和《张家口市主城区出租汽车行业文明运营整体提升工作方案》(张文明办〔2019〕32号)等文件要求,结合我市出租汽车行业实际制定本方案。

一、总体思路

认真贯彻市第十二次党代会和市“两会”精神,全面落实我市创建全国文明城市总体部署,按照“大力扶持、严格管理、共建共享”的原则,全面提升出租汽车行业管理水平和服务质量,进一步加大监管力度,依法依规惩戒非法营运、聚众扰乱社会秩序或组织煽动破坏营运秩序、损害公共利益等行为,更好满足人民群众出行需求,打造张垣大地靓丽的流动名片。

二、工作目标

以“争当文明使者、喜迎冬奥盛会”为主题,以塑造行业形象,优化营商环境为目的,强化党建引领,多部门协同,落实企业主体责任。对主城区出租汽车服务公司和从业人员及运营车辆实现“六统一”,即出租汽车服务公司管理服务标准统一;出租汽车服务公司考核标准统一;车辆外观、标志标识统一;车辆内饰、座套、脚垫统一;从业人员着装统一;从业人员文明服务标准统一。积极推

进出租汽车服务公司优化重组,全面提升出租汽车行业管理和服务水平。

三、主要内容

(一)加快出租汽车立法工作。依据市人大常委会办公室印发的《张家口市人大常委会 2021 年立法计划》(张人常办字〔2021〕12 号)和市政府办公室印发的《张家口市人民政府 2021 年立法计划》(张政办字〔2021〕32 号)文件,将《张家口市出租汽车管理办法》列为二类项目。

《张家口市出租汽车管理办法》包括巡游出租汽车内容和网络预约出租汽车内容。为解决当前巡游出租汽车相关问题,市交通运输局于 2021 年 10 月底前起草《张家口市巡游出租汽车经营服务管理办法》,按照相关程序修改完善上报市政府,市政府常务会议讨论通过后以市政府办公室名义印发。(责任单位:市交通运输局、市人大常委会法工委、市司法局)

(二)建立健全基层工作组织。出租汽车服务公司依法建立健全基层党组织、工会组织、共青团等基层组织并开展工作,行业主管部门认真履行监督职责。2021 年 10 月底完成基层党组织建设,2021 年 12 月底完成工会组织、共青团等基层组织建设。出租汽车服务公司工会组建成立由上级工会市交通运输局工会负责,成立后由市交通运输局工会直管并发挥监督指导职能。(责任单位:市交通运输局、市委组织部、市总工会、共青团市委)

(三)加快推进交通运输综合行政执法改革。市交通运输局根

据《中共张家口市委机构编制委员会关于组建张家口市交通运输综合行政执法支队的批复》(张机编字[2020]8号),进一步推动交通运输领域行政检查、行政处罚、行政强制等执法职权集中统一行使,整合精简规范各级交通运输行政执法队伍,理顺执法体制,创新执法机制,优化资源配置,强化执法监督,调整并充实出租汽车行业管理行政执法队伍,全面提升执法规范化水平,构建权责统一、运转高效、保障有力、服务优质的交通运输行政执法体制和运行机制。2021年12月底完成改革。(责任单位:市交通运输局、市委机构编制委员会)

(四)统一出租汽车外观。对出租汽车外观、标志标识,车辆内饰、座套、脚垫进行统一,做到规范管理。2021年12月底前主城区出租汽车驾驶员统一配置工装;2022年第一季度主城区出租汽车统一张贴冬奥会标识,塑造冬奥城市出租汽车行业形象。(责任单位:市交通运输局)

(五)建设出租汽车驿站。在主城区建设集充电、餐饮、休闲等多功能于一体的出租汽车综合服务区(驿站),服务区(驿站)充电桩不少于50个。桥西区、桥东区、经开区至少各建一个出租汽车综合服务区(驿站),为出租汽车驾驶员提供服务。(责任单位:桥西区政府、桥东区政府、经开区管委会)

(六)完善行业信息化建设。市交通运输局在现有的行业信息化建设的基础上,进一步利用科技手段,完善张家口市出租汽车服务监管平台,通过现代信息技术创新管理手段,提高管理水平和调

度组织能力。完善“飞滴打车”应用程序软件系统,在使用过程中不断优化、更新程序功能,满足出租汽车运营需求。(责任单位:市交通运输局)

(七)深化违法违规整治行动。加大行业整治力度,严厉打击各类违法违规行为,维护公平有序的市场秩序。深化联合执法机制,严厉打击重点客流集散地的非法营运行为;坚决遏制非法倒客、揽客等违法行为。在火车站、机场、长途汽车站等重点区域,持续加大出租汽车“拒载”、“绕道”、“宰客”、“不打表”等违规行为的查处力度。强化从业人员注册管理,重点整治出租汽车非法转包等行为,确保运营车辆人车匹配。市公安局和市交通运输局要落实长效机制,加强市场监管力度,集中力量,联合行动,严厉打击非法营运、聚众扰乱社会秩序或煽动组织破坏营运秩序、损坏公共利益的行为。理顺行业监管部门、出租汽车驾驶员、出租汽车服务公司管理关系,处理好从业人员维稳和维权的关系。(责任单位:市交通运输局、市公安局)

(八)完善投诉举报制度。严格落实 24 小时投诉举报制度,对反映的问题及时受理、核实、反馈,受理事项 5 个工作日内办结。将出租汽车驾驶员服务质量信誉考核列入日常工作内容,建立“一人一档”的工作台账,建立健全“黑名单”制度。(责任单位:市交通运输局)

(九)完善考核奖励管理办法。出租汽车服务公司每月 5 日前向市交通运输行业主管部门上报公司上月各项工作进展情况、车

辆和从业人员达标情况。由市交通运输局牵头,市审计局、市文明办等部门组成第三方考核工作组,按照考核标准和相关法律法规,对现有出租汽车企业和出租汽车驾驶员进行综合考核。

1.考核标准

出租汽车企业考核内容包括:企业管理、安全运营、运营服务、社会责任、加分项目,各项内容(详见附件1《出租汽车企业考核评分标准》)。出租汽车企业考核实行基准分值为1000分的计分制,另外加分分值为100分。

出租汽车企业考核共分六个等级,分别是AAAAA级、AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级(详见附件2《出租汽车企业考核等级评定标准》)。

出租汽车驾驶员考核内容包括:从业人员标准,遵守法规,安全生产,经营行为,运营服务等(详见附件3《出租汽车驾驶员考核评分标准》)。出租汽车驾驶员考核实行基准分值为20分的计分制,另外加分分值为10分。

出租汽车驾驶员考核等级分为AAA级(20分及以上)、AA级(11~19分)、A级(4~10分)和B级(0~3分)(详见附件4《出租汽车驾驶员考核等级评定标准》)。

2.奖励标准

对出租汽车企业考核实行奖惩机制。根据出租汽车企业落实本方案情况、服务质量信誉考核结果、纳入公司统一管理车辆数和驾驶员考核等综合情况对公司进行奖励。奖励资金的70%用于

车辆外观清洁,车辆内饰(座套、脚垫等)配备和从业员工装配置,企业奖励基金设置(用于奖励评选出的先进出租汽车驾驶员),其它用于企业管理等费用。

(1)公司管理服务质量达标到 AAAAA 级的,按照纳入统一管理车辆数,对公司进行 600 元/车/月奖励;达到 AAAA 级的,对公司进行 500 元/车/月奖励;达到 AAA 级的,对公司进行 400 元/车/月奖励;达到 AA 级的,对公司进行 300 元/车/月奖励;达到 A 级的,对公司进行 200 元/车/月奖励;评定为 B 级的,不享受奖励。

(2)考核工作组每月根据公司上报纳入管理车辆数进行抽检,抽检数不少于上报总数的 30%,抽检不合格数达到 20%的不予奖励。考核结果和奖励资金数额向社会公示。

(责任单位:市交通运输局、市财政、市审计局、市文明办)

四、组织保障

由市交通运输局牵头,成立由市财政局、市文明办、市公安局等有关部门组成的出租汽车行业优化提升工作专班,对主城区出租汽车行业优化提升工作进行指导和安排部署。

附件:1.出租汽车企业考核评分标准

2.出租汽车企业考核等级评定标准

3.出租汽车驾驶员考核评分标准

4.出租汽车驾驶员考核等级评定标准

附件 1

出租汽车企业考核评分标准

考核项目		考核分数	评分标准
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	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。
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。
	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。
	驾驶员仪容和举止	40	根据查处驾驶员仪容和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 2

出租汽车企业考核等级评定标准

考核等级	评定标准
AAAAA	考核周期内综合得分在 850 分及以上（其中加分项目得分为 100 分），且其出租汽车驾驶员考核等级为 AA 级及以上的比例不少于 85%的
AAAA	考核周期内综合得分在 850 分及以上（其中加分项目得分 80~99 分），且其出租汽车驾驶员考核等级为 AA 级及以上的比例不少于 85%的
AAA	考核周期内综合得分在 850 分及以上（其中加分项目得分在 79 分及以下），且其出租汽车驾驶员考核等级为 AA 级及以上的比例不少于 85%的
AA	考核周期内综合得分在 700~849 分的，或者综合得分在 850 分以上，但其出租汽车驾驶员考核等级为 AA 级及以上的比例低于 85%的
A	考核周期内综合得分在 600~699 分的
B	1.综合得分在 600 分以下的； 2.出租汽车驾驶员有 10%以上考核等级为 B 级的； 3.发生一次死亡 3 人以上交通事故且负同等、主要或全部责任的； 4.发生一次重特大恶性服务质量事件的； 5.违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件的； 6.严重损害出租汽车驾驶员合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的； 7.不参加考核工作的。
备注	出租汽车企业在考核周期内经营时间少于 6 个月的，其考核等级最高为 AA 级

附件 3

出租汽车驾驶员考核评分标准

分值	评分标准
出租汽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。
	驾驶未取得车运输证的车辆，擅自从事车经营活动的。
	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。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 10 分	倒卖出租汽车专用发票的。
	拾到乘客遗留物品拒不上交的。
	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。
出租汽车驾驶员有所列情形之一的，扣 5 分	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。
	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。
出租汽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。
出租汽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的。
出租汽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。
出租汽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。
出租汽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。

附件 4

出租汽车驾驶员考核等级评定标准

考核等级	评定标准
AAA	考核周期内综合得分为 20 分及以上的
AA	考核周期内综合得分为 11~19 分的
A	考核周期内综合得分为 4~10 分的
B	考核周期内综合得分为 0~3 分的
备注	出租汽车驾驶员在考核周期内注册在岗时间少于 6 个月的, 其考核等级最高为 AA 级