

ICS 03.220  
S 92

# SZDB/Z

## 深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 7-2008

---

### 深圳市出租小汽车行业经营服务及考评规范

2008-02-18 发布

2008-03-01 实施

---

深圳市质量技术监督局 发布

## 目 次

前言	II
1. 范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
4. 企业经营要求	3
5. 车辆要求	5
6. 驾驶员服务要求	7
7. 经营及服务质量监督	8
8. 经营及服务质量考评	8
附录 A（规范性附录）深圳市出租小汽车行业经营及服务量化评价表	10
参考文献	14

## 前 言

本指导性技术文件由深圳市交通局出租小汽车管理分局和深圳市出租汽车协会提出。

本指导性技术文件由深圳市交通局归口。

本指导性技术文件由深圳市质量保证中心负责起草。

本指导性技术文件主要起草人：郭赞强、刘名概、熊冬霞、欧云燕。

参加起草人：王乾、李明娟、于珊、张增英、黄海、覃桂。

# 深圳市出租小汽车行业经营服务及考评规范

## 1 范围

本规范规定了深圳市出租小汽车企业经营、车辆性能、驾驶员服务要求、经营及服务质量监督和考评等内容。

本规范适用于深圳市出租小汽车行业的经营及服务管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本规范的引用而成为本规范的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本规范，然而，鼓励根据本规范达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规范。

GB 1495-2002 汽车加速行驶车外噪声限值及测量方法

GB 7258-2004 机动车运行安全技术条件

GB 8410-2006 汽车内饰材料的燃烧性

GB/T 18344-2001 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18352.3-2005 轻型汽车污染物排放限值及测量方法（中国III、IV阶段）

GB 19578-2004 乘用车燃料消耗量限值

CJ 5024-1997 电子式出租小汽车计价器

CJ/T 172-2002 电子式出租小汽车计价器、微型击打式点阵打印机

CJ/T 173-2002 电子式出租小汽车计价器、磁电式传感器

QC/T 656-2000 汽车空调制冷装置性能要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

### 3.1 出租小汽车

设计配置符合规范并依法取得出租车营运牌照，供一名驾驶员和不超过4名乘客乘坐，由乘客按规定（行使里程、时间等）支付租费的小汽车。

### 3.2 出租小汽车企业

经营出租小汽车业务的企业。

### 3.3 星级驾驶员

被行业主管部门评有不同星级级别的出租小汽车驾驶员，分为1-5星，5星级别为最高，星级越高，代表服务水平越高。

### 3.4 星级顶灯

用于显示出租小汽车驾驶员被评星级级别的显示装置，安装附着于顶灯上方。

### 3.5 待租状态

出租小汽车处于正常营运中，空车待租标志显示“空车”字样，车内无乘客，夜间开启标志灯的状态。

### 3.6 最佳路线

交通正常情况下，从乘客上车地点到目的地的最短行驶路线或经乘客同意后另行选择的路线。

### 3.7 绕路

未按最佳路线行驶的行为。

### 3.8 暂停载客

驾驶员在下班途中或应召去另一地点接客途中或车况不良或驾驶员身体不适的情况下不宜载客的状态。

### 3.9 拒载

车辆处于待租状态，驾驶员在得知乘客去向，以各种理由拒绝载客的行为或接受调度中心的调派任务后，无正当理由不接受调派任务的行为。

### 3.10 甩客

营运途中无正当理由擅自中断服务的行为。

### 3.11 揽客

通过非正常方式招揽乘客。

### 3.12 有效投诉

经证实驾驶员存在过错或违反相关规定的投诉。

### 3.13 驾驶员管理 IC 卡

用于驾驶员日常营运管理的 IC 卡，IC 卡内记录有驾驶员本人相关信息及所驾车辆相关信息，驾驶员只能使用 IC 卡开启出租车计费器，并能通过 IC 卡采集驾驶员在营运过程的相关营运数据。

### 3.14 电招调度

乘客通过打电话到企业调度中心要求提供租车业务，企业根据 GPS 平台掌握车辆所处位置并进行派车的服务过程。

### 3.15 高峰期

乘客对出租车要求相对集中的特殊时段，指市政府公布的早上上班时间前后一个小时之间和晚上下班时间前后 1 个小时之间。

### 3.16 企业百万车公里责任事故率

在给定的时限内，发生交通事故责任事故的次数与百万车公里的比率。

### 3.17 企业百万车公里事故死亡率

在给定的时限内，发生交通事故责任事故导致的死亡人数与百万车公里比率。

### 3.18 企业百万车公里事故受伤率

在给定的时限内，发生交通事故责任事故导致的受伤人数与百万车公里比率。

### 3.19 交通违章率

在给定的时限内，发生交通违章的次数与营运车辆总数比率。

### 3.20 企业稳定

经营管理正常，企业内部没有引发任何重大员工纠纷。

### 3.21 重大群体纠纷事件

有5人以上集体到市主管部门或区、市、省、中央信访部门上访的；或聚集5辆车以上，影响企业正常运作或在公共场所停驶、慢驶、游行示威、阻碍交通、影响公共秩序、扰乱社会治安等事件。

### 3.22 影响恶劣服务质量事件

对社会造成恶劣影响，被市级以上（含市级）行业主管部门、行业协会、消费者委员会或新闻媒体作出处罚、通报批评、公开谴责或曝光的恶性服务质量事件。

## 4 企业经营要求

### 4.1 基本条件

#### 4.1.1 经营资质

企业应具备出租小汽车经营业务的相关资质。

#### 4.1.2 机构设置

应设有营运调度、安全维修、投诉处理、财务结算等部门。

#### 4.1.3 管理人员

4.1.3.1 中高层管理人员应熟悉行业法律、法规及相关的管理规定，具有相关的专业知识。

4.1.3.2 管理人员中具有大专以上学历或中级以上技术职称的比例不低于2:5。

4.1.3.3 管理人员与车辆比例不低于1:15。

#### 4.1.4 办公场所

4.1.4.1 有固定的办公场所。

4.1.4.2 有与企业规模相适应的会议室、培训场地和停车场。

4.1.4.3 有修理厂或定点修理厂。

#### 4.1.5 管理设施

4.1.5.1 营运车辆应安装GPS卫星定位监控及电招调度等设备。

4.1.5.2 有GPS管理监控及数据采集平台、深圳通管理平台。

4.1.5.3 有网络办公自动化信息管理系统，实现网上传送资料、收发营运数据。

### 4.2 经营管理

#### 4.2.1 管理制度

4.2.1.1 内部推行规范化、标准化管理，提倡应用ISO9000质量管理体系。

4.2.1.2 有管理人员岗位管理、营运管理、财务结算、安全生产、车辆技术、24小时总台值班、学习、人事和劳资纠纷处理等管理制度。

4.2.1.3 有参加场站和行业节、假日值班制度，按时报送有关资料。

4.2.1.4 建立廉洁制度，公开录用驾驶员，公开收费项目，公开营运管理。

#### 4.2.2 营运牌照管理

4.2.2.1 建立和健全营运牌照管理制度。

4.2.2.2 牌照与营运车辆一一对应，实行“一车一证”。

4.2.2.3 营运牌照权属关系明晰，按规定办理相关手续。

#### 4.2.3 车辆管理

4.2.3.1 营运车辆安全性能良好，日常车容车况检查合格率达 95%，年检合格率达 100%。

4.2.3.2 有车辆维护保养计划，并得到落实。

4.2.3.3 定期对车辆进行检查，并作好检查记录。

4.2.3.4 有车辆管理档案。

4.2.3.5 车辆实施 GPS 营运监管。

#### 4.2.4 驾驶员管理

4.2.4.1 制定驾驶员招录制度。

4.2.4.2 星级驾驶员占驾驶员比例不小于 1：10。

4.2.4.3 制定驾驶员学习培训制度，有学习培训计划，有学习培训记录。

4.2.4.4 有驾驶员学习培训教材，包括法律、法规、营运服务质量、车辆操作技能、营运安全、车辆营运设备的操作使用、企业管理规章制度、职业道德、服务心理学和乘客心理学、人文地理、语言等内容。

4.2.4.5 建立驾驶员的档案管理制度，包括驾驶员基本信息、家庭及成员基本信息、计划生育信息、交通、营运违章违规记录、安全行车记录、驾驶员变更记录、驾驶员个人的表现、驾驶员血型及健康状况、年度体验结果等。

4.2.4.6 企业应按每车不低于 2 人配备驾驶员。

4.2.4.7 企业应按比例配备机动驾驶员。

4.2.4.8 驾驶员交接班实施 IC 卡或 GPS 监控平台监控。

4.2.4.9 实行高峰期错时交接班管理。

#### 4.2.5 业务办证员管理

4.2.5.1 建立业务办理制度。

4.2.5.2 有专职或兼职业务办证员。

#### 4.2.6 票据管理

4.2.6.1 按规定使用专用发票。

4.2.6.2 建立票证领用登记及核销制度。

#### 4.2.7 基础维稳管理

4.2.7.1 制定维护稳定的应急预案。

4.2.7.2 总台实行 24 小时值班，联系渠道畅通。

4.2.7.3 有效预防重大群体纠纷事件。

#### 4.2.8 电话调度服务

4.2.8.1 调度中心应有统一的调度电话号码，提供 24 小时电话叫车服务，所配置的电话线路及接听席位等均能满足乘客及时打入的需要，并能及时调配车辆。

4.2.8.2 调度人员能讲流利普通话及粤语，电话铃响 5 次 6 秒内须接听，在 5 分钟内回复派车信息。

### 4.3 服务质量

- 4.3.1 建立服务质量管理制度，并确保其得到有效落实。
- 4.3.2 接受媒体监督，无企业管理不善被媒体曝光或管理人员被有效投诉。
- 4.3.3 驾驶员月均有效投诉率不超过行业主管部门年度公布的指标。
- 4.3.4 驾驶员月均营运违章率不超过行业主管部门年度公布的指标。

### 4.4 安全运输

- 4.4.1 制定、落实安全例会制度，每月安全、技术业务学习例会不少于2次，每次不少于2小时。
- 4.4.2 有健全的安全岗位责任制度，并按规定配备安全管理人员。
- 4.4.3 有完善的交通事故应急预案及交通事故惩戒措施。
- 4.4.4 道路运输安全考核指标包括企业百万车公里责任事故率、企业百万车公里事故死亡率和企业百万车公里事故受伤率，其指标不超过行业主管部门年度公布的指标。
- 4.4.5 年度交通违章率不大于行业主管部门年度公布的平均值。
- 4.4.6 严格执行安全生产事故报告制度，发生安全生产事故应按规定时限和内容报告。

## 5 车辆要求

### 5.1 车辆性能

- 5.1.1 车辆应符合 GB 7258 及国家汽车强制性检验要求，由国家批准的整车生产企业制造，并符合国家和深圳市的环保要求，取得深圳市公安部门核发的有效机动车证照及运政管理机关核发的有效营运证照。
- 5.1.2 安装 ABS 制动装置，前排座位配置安全气囊，前后座配置三点式安全带，装有中控车门锁止装置，前后挡风及车窗玻璃不粘贴有碍驾驶员安全行车视线的广告和太阳膜。配置车用完好的消防器材和防劫防盗设施，车辆技术参数符合行业主管部门制定的技术标准。
- 5.1.3 车辆尾气排放符合 GB18352.3 技术标准；车辆噪声符合 GB1495 的规定。
- 5.1.4 燃料消耗符合 GB19578 第二阶段限值。
- 5.1.5 车辆状况符合 GB/T18344 要求。
- 5.1.6 车门性能良好，能正常开合。
- 5.1.7 反光镜、后视镜齐全。
- 5.1.8 车辆灯光设施完好。
- 5.1.9 车轮完好，轮胎花纹深度不小于 1.6mm，轮毂盖无缺损。
- 5.1.10 各座位安全带齐全，能正常使用。
- 5.1.11 空调设备完好，符合 QC/T 656 的要求。

### 5.2 车容车貌

- 5.2.1 车身内外整洁完好，外观无掉漆、破损及明显凹凸（凹凸面积不超过 20cm<sup>2</sup>），不做个性化装饰。
- 5.2.2 前后挡风玻璃无损坏，车窗玻璃齐全、洁净明亮，玻璃升降灵活。
- 5.2.3 座椅牢固无塌陷，前排座椅可前后移动，倾斜度可调。
- 5.2.4 座套、头枕、罩套齐全，洁净无损。
- 5.2.5 仪表台仪表盘完好整洁，不放置与营运无关的物品，内饰材料符合 GB 8410 规定。

5.2.6 保险杆无脱落、无破损、无捆绑。

5.2.7 车厢、行李箱整洁、卫生，无杂物、污物、油渍。行李厢内有可供乘客放置行李物品的空间。

5.2.8 车辆前后车牌、出租标志牌齐全完好、字号清晰，并按规定位置悬挂，无遮挡物、反光物。

### 5.3 车厢内外粘贴物

5.3.1 车内张贴运价表、禁烟标志、其他安全警示语等，张贴物规范、有效、无破损。

5.3.2 车内的企业标徽及标语需按规定位置张贴，并按规定时间更换，过期标语需及时清除。

5.3.3 车门按规定喷制、粘贴单位名称、标徽及投诉电话。

5.3.4 车内的广告须经广告发布主管部门批准并按行业主管部门指定位置张贴。

5.3.5 年检审验合格证、车辆使用税缴讫证、养路费缴讫证、环保标志等，按行业主管部门要求粘贴。

### 5.4 车辆附属设施

#### 5.4.1 计价器

5.4.1.1 安装位置符合规范，铅封有效，定期校验，符合 CJ 5024、CJ/T 173、CJ/T 122 的要求。

5.4.1.2 按键灵敏，空车标识灯能正常起落，空车标识灯夜间明亮、标志灯字迹清晰、不褪色。

5.4.1.3 IC 卡控制有效，能正常读取数据，数据格式及内容符合行业主管部门要求。

5.4.1.4 打印票据清晰，格式完整、准确。

#### 5.4.2 GPS、通讯及电招设备

5.4.2.1 营运车辆应安装 GPS 卫星定位监控及电招调度等设备，并符合行业主管部门要求。

5.4.2.2 配备电话调度设施，具备电话调度、安全、运营监管的 GPS 监控系统。

5.4.2.3 实现人工或智能电招，在报警的特定情况下，能实现单向监听车内对话。

5.4.2.4 实现运营数据按标准格式无线传输。

5.4.2.5 具备超速、超时限制、停放、越界、区域分时分段点名和报警等功能。

#### 5.4.3 顶灯

5.4.3.1 横向安装在车厢顶部，顶灯正面应印有出租小汽车企业简称和“的士”字样，后面印有“深圳”、“TAXI”字样和行业主管部门监制字样，字迹清晰。

5.4.3.2 星级顶灯的星级标志明亮，星级显示齐全，并与驾驶员所授星级一致。

5.4.3.3 外壳无老化、无脆断、无龟裂、不发黄、不发黑。

5.4.3.4 夜间亮灯、透光性好。

5.4.3.5 夜间开闭与空车标识灯联动。

#### 5.4.4 头套、座套

5.4.4.1 车内应配备头套、座套。

5.4.4.2 头套的底色为白色，每个头套前后各印有红色正楷“星期 X”字样，罩套在后排座位头枕上。头套要保持干净、整洁，每天对应换新，每年更新一次。

5.4.4.3 座套为银灰色真皮，无破损、无断裂，每两年半更新一次。

#### 5.4.5 其它设施

5.4.5.1 配备三角标志、灭火器及维护保养工具。

5.4.5.2 车内广告视屏应统一安装在主、副驾驶座位后背部位，音量、图像控制自如。

5.4.5.3 配置防伪识别装置。

## **6 驾驶员服务要求**

### **6.1 驾驶员基本条件**

6.1.1 身体健康，无职业禁忌症，应具有深圳市二级甲等以上医院体检证明。

6.1.2 有公安部门核发的机动小汽车 C1 牌以上驾驶证，2 年以上驾龄，熟知深圳地理环境，安全行车，无重大交通事故责任记录，遵纪守法。

6.1.3 有深圳出租车行业主管部门核发的运营服务资格证。

6.1.4 非深圳户籍驾驶员，应具有深圳市有效的暂住证明。

### **6.2 服务流程**

6.2.1 按有关规定做好出车前车辆检查，备好充足的发票、零钱、打印色带。

6.2.2 正确使用驾驶员管理 IC 卡，开启计价器。

6.2.3 乘客上车时，目视乘客，使用服务用语，提示乘客系好安全带，问清到达地点，压下空车标示灯后按最佳线路行车。

6.2.4 遇乘客携带大件行李时，应将行李放入行李箱内并闭锁。

6.2.5 到达下车地点，按下计价器暂停键，停止计费，报清车费和附加费用，打印发票，将找零和发票一并交与乘客。如遇过高速路、过桥、过隧道需加收费用时向乘客说明并交付票据。

6.2.6 到达目的地提醒乘客带好随身物品，向乘客道别。

### **6.3 服务要求**

6.3.1 应按规定摆放准许证，并携带道路运输证、IC 卡等营运证件。

6.3.2 仪容仪表整洁，男性驾驶员不留长发，不留胡须；女性驾驶员不披肩散发，不化浓妆。

6.3.3 按季节要求穿着统一工作制服，不光脚或穿拖鞋驾驶车辆。

6.3.4 微笑服务，使用礼貌用语，不讲忌语，服务用语文明；乘客上车问好，下车提醒和道别。

6.3.5 熟练使用普通话，并能掌握简单的粤语、英语与乘客交流。

6.3.6 行车起步稳、运行稳、停车稳。

6.3.7 空车待租状态时，应当启动“空车”字样的标志。

6.3.8 载客后应选择最佳路线行驶，乘客提出要求的，应按乘客要求的路线行驶。如因故确需绕道时，应提前向乘客说明情况，并征得乘客同意。

6.3.9 营运途中，乘客需要等候，应预约等候时间，预收款后给予有效凭证。

6.3.10 营运途中，乘客改变目的地或要求中途下车，应在确保安全和遵守交通法规的情况下满足乘客的要求。

6.3.11 按乘客要求开、关音响及广告视频。

6.3.12 停车时尽可能靠近乘客目的地。

6.3.13 主动为老、弱、病、残、孕妇、抱婴者提供服务，主动为携带大件行李的乘客装、卸行李。

6.3.14 发现乘客遗留物品，应及时上缴公司或有关部门以归还失主。

- 6.3.15 不挑客、拒载、绕路、议价及多收费，不违章揽客，不在高峰期交接班。
- 6.3.16 熟悉全市主要道路、场站、宾馆酒店、住宅区、商业场所、旅游景点等公共场所的位置。
- 6.3.17 尊重乘客不同国家、地区、民族的风俗习惯。

#### **6.4 安全文明驾驶**

- 6.4.1 行车前系好安全带，并提示乘客系好安全带。行驶中提醒乘客不要将头、手伸出车外。
- 6.4.2 按规定停车载客，无超速、抢道、闯红灯、违章掉头、违章停靠等行为。
- 6.4.3 不抽烟、不吃零食、不打手机、不用对讲机闲聊。
- 6.4.4 不疲劳驾驶，不酒后驾车，不开病车上路。
- 6.4.5 载客不超过核定的载客人数，不装载易燃易爆等危险物品。
- 6.4.6 在场站候客，听从指挥调度，遵守场站管理规定，在指定地点上下客，不插队、不站外上客。
- 6.4.7 遇车辆故障或交通事故，首先按下警示灯，在安全距离外设立警示标志，立即报警，同时与乘客一起转移到安全地带。
- 6.4.8 提醒乘客在车辆右侧上下车；在路口等候交通信号、或在交通法规禁止上下客的地方，应拒绝乘客上下车。

### **7 经营及服务质量监督**

#### **7.1 企业监督**

- 7.1.1 企业应制定质量管理目标和检查制度，建立检查队伍，对本企业的营运服务进行检查。
- 7.1.2 有专职人员负责服务质量的监督和考核，有奖、罚措施，并予以落实。
- 7.1.3 设立质量管理部门和岗位，公布服务电话，开通 24 小时服务热线，受理乘客的来电、来信等咨询或投诉，提供遗失物品的寻找服务。
- 7.1.4 对乘客提出的服务质量问题，及时调查处理，接到投诉 24 小时内应回复乘客处理进展情况，回复率达 100%，10 天内反馈处理结果；乘客不满意处理结果的，应积极配合上级主管部门进行调查。
- 7.1.5 对违章违规或造成恶劣影响的驾驶员，企业应及时教育处理。

#### **7.2 行业监督**

- 7.2.1 行业主管部门对企业服务质量进行检查考核、监督指导。
- 7.2.2 行业主管部门对行业的营运服务情况定期公布。
- 7.2.3 设立并公布投诉电话，开通来电、来访、传真和电子邮件等多种形式的投诉渠道，24 小时接受乘客投诉。
- 7.2.4 在行业内建立乘客报失、申领制度，公布报失电话、电子邮箱，协调企业、乘客及时寻回遗失物品；对查实故意侵占乘客遗失财物的驾驶员，按规定作出处理。

#### **7.3 社会监督**

- 7.3.1 对新闻媒体反映的质量问题，行业主管部门应组织调查、核实，对反映的热点、难点问题，及时制定改进措施。
- 7.3.2 行业主管部门应每年组织一次对全市出租小汽车服务质量的测评，可委托专门机构定期开展乘客对经营企业满意度和驾驶员对所在经营企业管理满意度的测评，并公示测评结果。

## 8 经营及服务质量考评

8.1 行业主管部门负责组织行业经营及服务质量考评工作，考评工作每年进行一次。

### 8.2 考评内容

考评以本规范的相关内容作为参考依据，内容包括企业经营要求（基本条件、经营管理、服务质量、营运安全、驾驶员对企业管理满意度等）、车辆技术要求（性能、车容车貌、粘贴物、附属设施等）、驾驶员服务要求（驾驶员基本条件、乘客满意度）、违章及投诉状况等。考评的量化指标、分值和计算方法见规范性附录 A，由主管部门制定具体评分说明。

### 8.3 考评程序及办法

8.3.1 考评按照企业自评、申报评审、材料初审、组织评审、等级确定及公示等程序进行。

8.3.2 考评实行计分制，以量化指标计算分值，确定考评结果，考评总分数为 100 分。

### 8.4 考评结果

8.4.1 考评结果分为优秀、良好、合格和不合格四个等次。

8.4.2 总分得分 $\geq 90$ 分为优秀， $90 >$ 总分得分 $\geq 80$ 分为良好， $80 >$ 总分得分 $\geq 60$ 分为合格，总分得分低于 60 分为不合格。

8.4.3 发生一次影响恶劣服务质量事件的，或发生一次重、特大交通事故且负主要责任及以上的，或因企业管理不善而发生重大群体纠纷事件、发生员工停驶、罢驶的为不合格。

### 8.5 奖惩

8.5.1 考评结果通报全行业。

8.5.2 考评结果作为企业经营资质认定、评优评先、停业整顿的参考依据之一。

8.5.3 设立行业经营及服务质量奖。

### 8.6 监督管理

8.6.1 企业对考评结果有异议的，可向行业主管部门提出申诉。

8.6.2 企业在考评中弄虚作假或不接受现场核实，影响评价结果的，考评主管部门可根据该企业的实际情况降低其考评等次。

8.6.3 相关工作人员在考评过程中弄虚作假、严重失职、利用职权谋取利益或侵害企业合法利益的，由所在单位给予处分和处理。

## 附录 A

(规范性附录)

深圳市出租小汽车行业经营及服务量化评价表

指标分类	指标代码	分值	评价指标	评价标准	
基本条件及经营管理	1.1	*	经营资质	符合规定	
	1.2	*	企业内部部门设置	符合规范	
	1.3	*	管理人员大/中专学历比例(%)	符合规范	
	1.4	*	管理人员与车辆比例(%)	符合规范	
	1.5	*	办公场所面积(平方米/人)	≥15	
	1.6	*	停车场	性质	自有或租借(须有1年以上租赁合同)
				面积(平方米/辆)	≥10
	1.7	*	建立网络办公自动化信息系统	符合规范	
	1.8	*	签定劳动合同	符合规定	
	1.9	*	签定行业规范合同	符合规定	
	1.10	*	合同备案(绿的)	符合规定	
	1.11	*	合同一年一签制(绿的)	符合规定	
	1.12	*	管理制度	符合规范	
	1.13	*	营运牌照管理(红、黄的)	符合规范	
	1.14	*	票据管理	符合规范	
	1.15	*	电话调度管理	符合规范	
1.16	*	实行24小时电话总台值班	符合规范		
驾驶员管理(20分)	2.1	2	驾驶员体检比例(%)	≥90, 2分;	
				≥80, 1分。	
	2.2	3	驾驶员双班率(%)	≥100, 3分;	
				≥95, 2分;	
				≥90, 1分。	
	2.3	2	机动驾驶员比例(%)	≥10, 2分;	
				≥5, 1分。	
	2.4	3	星级驾驶员比例(%)	≥10, 3分;	
≥5, 2分;					
≥1, 1分。					

车辆要求 (10分)	3.1	3	车辆查验到检率 (%)	≥98, 3分;
				≥90, 2分;
				≥80, 1分。
	3.2	4	车辆查检合格率 (%)	≥95, 4分;
				≥90, 3分;
				≥80, 2分。
	3.3	3	车容车况检查合格率 (%)	≥95, 3分;
				≥90, 2分;
				≥80, 1分。
服务质量 (30分)	4.1	3	营运投诉率 (%)	≤平均值, 3分;
				≤5个百分点, 2分;
				≥6个百分点, 1分。
	4.2	6	营运违章率 (%)	≤平均值, 6分;
≤5个百分点, 3分;				
≥6个百分点, 1分。				
4.3	6	有效投诉率 (%)	≤平均值, 6分;	
			≤5个百分点, 3分;	
			≥6个百分点, 1分。	
4.4	15	乘客满意度	委托第三方专业机构根据本规范内容建立测评体系及开展乘客满意度测评, 得分=乘客满意度企业测评得分×分值÷100。	
安全运输 (30分)	5.1	10	重大交通事故责任事故(责任折合)	没有, 10分;(按宗累计)
				=0, 3分;(按宗累计)
				=0.25, 2分;(按宗累计)
				=0.5, 1分。(按宗累计)
5.2	10	交通违章率 (%)	小于或等于平均值, 10分;	
			高于平均值5%以内, 8分;	
			高于平均值5%-10%以内, 5分;	
			高于平均值10%或以上, 3分。	
5.3	5	GPS配置及应用	具备超速、超时、防劫、防盗功能及能实现数据采集, 每项1分。	
5.4	5	定期定点维护能力	自有一、二类维修企业, 5分;	
			自有三类维修企业3分;	
			签定定点维修合同, 2分;	
			自修, 1分。	
基础维稳管理 (20分)	6.1	1	制定维护稳定的应急预案	有相应的应急预案, 1分;
	6.2	6	预防重大群体纠纷事件	没有, 6分;
				有发生, 但不属于企业责任, 3分;
				有发生, 企业负次要责任, 2分;
				有发生, 属企业责任, 0分。

	6.3	13	驾驶员对企业管理满意度	委托第三方专业机构根据出租小汽车企业管理内容建立测评体系及开展驾驶员满意度测评, 得分=驾驶员对企业管理满意度测评得分×分值÷100。
总计	100分			
附加分	加分项目	3	服务质量证书	获得有效的出租小汽车营运服务管理体系认证(ISO9001: 2000)。
		2	上级部门表彰	市、区级管理部门或政府, 1分; (按次累计)
				省级, 1.5分; (按次累计)
				国家级, 2分。(按次累计)
		1	新闻媒体及主管部门内部表扬	市级, 0.1分; (按次累计)
				省级, 0.5分; (按次累计)
				国家级, 1分。(按次累计)
	2	驾驶员本地化比例(%)	≥15%, 2分; 每增加5%加2分。	
	减分项目	1	停车场面积	<10平方米/辆
		1	办公场所面积	<15平方米/人
		3	企业稳定	按项、次累计
		2	合同纠纷等	按次累计
		5	企业乱收费	按项累计
		2	上级部门批评	市、区级管理部门或政府, 1分;
				省级, 1.5分;
				国家级, 2分。
		1	新闻媒体曝光	市级, 0.2分;
				省级, 0.3分;
				国家级, 1分。
		1	不配合调查	按次累计
		1	不按规定上报材料、报表	按次累计
		2	不配合维护营运秩序	按次累计
		2	口岸区域违章情况	按次累计
		0.1	不规范张贴公益性广告	按次累计
		5	不执行行业或政府有关规定	按次累计
	1	没有错峰交接班管理	按次累计	
	1	企业内部部门设置	不符合规范	
1	管理人员大/中专学历比例	不符合规范		
1	管理人员与车辆比例	不符合规范		
1	建立网络办公自动化信息系统	不符合规范		
5	签定劳动合同	不符合规定		
5	签定行业规范合同	不符合规定		

	1	合同备案（绿的）	不符合规定
	5	合同一年一签制（绿的）	不符合规定
	0.5	管理制度	按项累计
	5	营运牌照管理（红、黄的）	不符合规定
	1	票据管理	不符合规范
	1	电话调度管理	不符合规范
	0.5	实行 24 小时电话总台值班	不符合规范
备注	<p>1、带*为企业基本条件及经营管理要求，不设分值。</p> <p>2、考评总分为 100 分，其中驾驶员管理 10 分，车辆要求 10 分，服务质量 30 分，安全运输 30 分，基础维稳管理 20 分。</p> <p>3、加分最高 20 分，减分不设限制。</p> <p>4、发生一次影响恶劣服务质量事件的，或发生一次重、特大交通事故且负主要责任及以上的，或因企业管理不善而发生重大群体纠纷事件、发生员工停驶、罢驶的为不合格。</p>		

### 参 考 文 献

- 《国务院办公厅关于进一步规范出租汽车行业管理有关问题的通知》（国办发[2004]81号）
- 《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院令 493号）
- 《广东省道路运输管理条例》
- 《深圳经济特区出租小汽车管理条例》（2004年修订）
- 《深圳经济特区出租小汽车管理条例》实施细则
- 《深圳市绿色出租小汽车管理规定》（2004年）
- 《深圳市交通运输行业 GPS 监管平台建设应用指导意见》（深交[2007]983号）
- 《关于推行使用出租汽车税控计价器有关问题的通知》（国税发[1998]164号）
-