附件2

泉州市出租汽车驾驶员服务水平

提升工作措施

（征求意见稿）

为全面提升出租汽车驾驶员服务水平，完善出租汽车驾驶员（含巡游车和网约车）服务质量信誉考核工作机制，强化考核结果应用，推进监督考核与激励奖励并行，推动出租汽车行业健康有序发展，根据《交通运输部关于印发出租汽车服务质量信誉考核办法的通知》（交运规〔2022〕2号）等文件要求，制定以下出租汽车驾驶员服务水平提升工作措施：

一、建立组织机构，明确责任分工

各地各单位要高度重视驾驶员服务水平提升工作，按照《出租汽车服务质量信誉考核办法》（以下简称“办法”）规定，加强部门联动，建立健全驾驶员服务质量日常考核监督管理机制，完善驾驶员服务质量信誉信息归集管理，明确工作责任归属，压实企业（含巡游出租汽车企业和网约车平台公司）主体责任。督促企业组织建立驾驶员服务水平提升领导小组，企业领导亲自挂帅，严格实行驾驶员服务质量考核计分制度，明确奖惩措施，落实评先评优制度，强化驾驶员培训教育，紧抓整改闭环，实现管理措施的科学化、规范化、制度化。

二、完善考核机制，提高考核成效

（一）考核信息归集

**1.县级信息归集。**根据《办法》第三十条规定“出租汽车行政主管部门应当加强出租汽车市场监管，充分利用12345、12328等热线电话等多种途径，建立出租汽车企业、驾驶员服务质量信誉考核信息收集制度”。各县（市、区）交通运输主管部门、市道路运输中心直属所（以下简称“县级交通运输主管部门”）应及时归集日常12345、12328等各类投诉渠道信息以及各相关部门抄送的严重违法行为（或通报表扬）信息，向辖区企业发送信息归集情况，督促企业在收到信息归集数据当天（即收到交通运输主管部门发送信息之日），登录泉州市出租汽车运营服务管理系统（以下简称“运营系统”）对驾驶员日常服务质量情况实时录入，形成分值累计。县级交通运输主管部门每月定期登录运营系统，对上一月份企业录入驾驶员服务质量情况及事件处理进行确认，确保整改闭环到位。

**2.企业信息录入。**企业在接收县级交通运输主管部门发布的驾驶员违法违规、投诉、通报等信息之日，通过运营系统录入驾驶员服务质量信息，上传相关佐证资料或图片，对照《泉州市出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》进行计分。因企业错报、漏报、迟报信息等原因影响驾驶员考核等级，由所属企业自行承担。

（二）考核计分管理

泉州市出租汽车行业协会（以下简称“协会”）应成立驾驶员服务水平提升领导小组，按照《办法》规定，负责《泉州市出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》拟定和发布实施，并负责实施全市出租汽车驾驶员服务质量信誉考核计分管理工作。运用运营系统对各企业驾驶员服务质量信誉考核计分情况进行查询、汇总统计、公示等管理。驾驶员考核等级占比和逾期未处理等情况纳入企业服务质量信誉考核内容，不断规范行业管理，提高行业服务水平。

**1.严格公开公示。**各企业每月定期向驾驶员通报、公示驾驶员日常考核计分及整改情况；协会每半年以企业为单位汇总企业所属驾驶员服务质量考核等级人数及企业整改闭环情况，作为驾驶员评先评优的重要依据，努力构建以服务质量信誉为基础的从业人员监管机制。

**2.严格数据核实。**各企业对协会公示信息有异议的，可向协会提交申诉。因客观原因确需修改和调整的，录入单位应当在运营系统中及时提交核实的佐证材料，协会核实信息真实性后予以重新公示。

（三）考核结果运用

按照《办法》规定，“出租汽车驾驶员有下列情形之一的，出租汽车行政主管部门应当将其列入不良记录名单，并向社会公布：在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为0分，且未按照规定参加培训的；连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为B级的；在一个考核周期内累计综合得分有两次以上被计至3分及以下的；无正当理由超过规定时间，未签注服务质量信誉考核等级的；发生其他严重违法行为或服务质量事故的。”

协会对列入不良记录驾驶员名单的，实行全行业信息共建共享，并发挥行业自律作用，督促企业加强对不良记录驾驶员的培训教育和管理。对日常考核累计计分达3分及以下且限期内未整改到位的驾驶员，在办理服务监督卡时，应向提交申办企业发出警示；对被推选为优秀驾驶员的，倡议采取减免承包费等措施进行奖励。

1. 优化培训模式，提高教育成效

县级交通运输主管部门要督促指导企业将驾驶员服务质量考核制度内容纳入年度继续教育培训，强化驾驶员考核意识，深入了解考核成效的运用。各企业按规定对服务质量计分累计达3分及以下的驾驶员，按规定组织培训，培训情况纳入运营系统驾驶员档案；要针对舆情、投诉出现的服务问题，及时更新培训计划，灵活制定培训内容，力争提高教育成效，提升文明服务水平。

1. 推进合规发展，保障司乘权益

各级交通运输主管部门要坚持从政策引导、风险防控、投诉处理等方面加强把关，着力推进行业合规有序发展。通过建立网约车风险评估与防控机制，对网约车平台公司运力配置、经营行为等进行综合评价，科学分析、评估行业现况和存在的风险，制定合理应对措施，对行业内出现的经营风险、经营异常、扰乱市场秩序等问题，及时向社会发布风险提示预警、处置，并通过开展抽成“阳光行动”等方式，保障各方合法权益。

五、发挥标杆作用，提升行业形象

**1.选树典型。**各企业每年度至少组织一次优秀驾驶员代表推选活动，以服务质量信誉考核等级为基础，结合驾驶员个人服务风采等组织推选。企业推选出最具典型驾驶员代表（每家企业各1个名额）向协会推荐。协会通过企业推荐、现场问答、个人服务风采、典型事例等形式，每年度开展一次“最美出租汽车司机”推选活动，原则上推选出10名驾驶员代表（含巡游出租汽车驾驶员和网约车驾驶员）报市交通运输局。

各地各单位应支持将“最美出租汽车司机”作为各级“两代表—委员”推荐人选，支持将“最美出租汽车司机”优先纳入地方劳动模范、五一劳动奖章、五四青年奖章等评选表彰活动，大力弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神，提升驾驶员职业自豪感和归属感。

**2.加大宣传。**各地各单位要重视正面宣传及示范引导，指导企业挖掘典型案例，对坚持优质服务，广受好评的驾驶员开展先进典型宣传，以点带面，积极利用微信公众号、视频号、主流媒体、官方抖音、官方小红书等社交平台正面宣传，提升行业管理水平和服务质量，进一步发挥先进引领、模范带动作用，营造良好的社会氛围。