



重庆市万州区交通局 关于印发《万州区出租汽车公司运营安全服务质 量量化考核细则（试行）》的通知

万州交运〔2021〕39号

区交通运输综合行政执法支队、区道路运输事务中心、各出租汽车公司：

经区政府同意，现将《万州区出租汽车公司运营安全服务质量量化考核细则（试行）》印发你们，请遵照执行。

重庆市万州区交通局

2021年7月30日

（此件公开发布）



万州区出租汽车公司 运营安全服务质量量化考核细则

(试行)

第一条〔目的和依据〕 为促进我区出租汽车公司健康有序发展，规范出租汽车公司经营行为，提高出租汽车公司的安全服务质量，根据《重庆市道路运输管理条例》《重庆市出租汽车客运管理办法》和《重庆市出租汽车经营者安全服务质量考核实施细则（修订）》等相关法规、规章，按照强管理、优服务、促转型、建机制的原则，结合我区实际情况，制定本细则。

第二条〔适用范围〕 我区出租汽车公司适用本细则。

第三条〔职责分工〕 区交通局负责牵头组织出租汽车公司运营安全服务质量量化考核结果运用工作，并根据出租汽车行业发展的需要适时组织修改。成立量化考核领导小组，由区交通局主要负责人任组长，分管副局长、区交通运输综合行政执法支队主要负责人、区道路运输事务中心主要负责人任副组长，局机关、支队、道运中心相关科室人员为成员，负责调整增设量化考核内容、处理争议考核事项。领导小组下设考核工作组，由区交通局、区交通运输综合行政执法支队、区道路运输事务中心相关科室人



员组成，9家出租汽车公司各1人参与考核工作。

区交通运输综合行政执法支队负责我区出租汽车公司运营安全服务质量量化考核的行政处罚及相关工作。

区道路运输事务中心负责组织实施及相关统计工作，并根据出租汽车行业发展的需要提出修改意见。

第四条〔基本原则〕 出租汽车公司运营安全服务质量量化考核工作遵循公开、公平、公正的原则。

第五条〔考核内容〕 出租汽车公司运营安全服务考核内容分为安全生产、交通违法、行政处罚、加分项目、减分项目五个方面内容，一般以12个月为一个考核周期，经考核小组认定，也可视情况阶段性运用考核结果。

1. 安全生产

1.1 指标定义：以12个月为统计期，满分为400分，扣完为止。发生亡人交通事故。在统计期内，以发生负有同等责任及以上的亡人交通事故，进行考评计分。发生一次死亡1人交通事故（同责及以上），扣50分；发生一次死亡2人交通事故（同责及以上），扣100分；发生一次死亡3人以上的交通事故（同责及以上），扣400分。

1.2 计算公式：

安全生产计分=400分-发生一次死亡1人交通事故（同责及以上）次数×50分-发生一次死亡2人以上的交通事故（同责及



以上)次数×100分—发生一次死亡3人以上的交通事故(同责及以上)次数×400分。

1.3 数据来源: 亡人交通事故数据来源于区应急管理局。

2. 交通违法

2.1 指标定义: 满分为300分, 以3个月为统计期, 在统计期内发生的受到区公安交巡警支队处罚的交通违法、违章行为, 违章率每达0.01次/车, 扣5分, 扣完为止。

2.2 计算公式: 违章率=受处罚次数÷公司出租汽车数×100%。

年交通违法项目评分=Σ3个月交通违法项目评分÷年度考核次数

3个月交通违法项目评分=300—(违章率÷0.01)×5

2.3 计算方法: 每满3个月的次月5日前, 由区道路运输事务中心协调区公安交巡警支队, 统计查处的交通违法情况, 并计算3个月交通违法项目分值。

2.4 数据来源: 处罚的交通违法、违章行为数据来源于区公安交巡警支队。

3. 执法支队行政处罚

3.1 指标定义: 满分为300分, 以月为统计期。(一)有责投诉率。在统计期内发生的有责投诉率, 有责投诉率每达0.01次/车, 扣3分, 分值为100分, 扣完为止。(二)投诉处理率。在统计期内(在下月的15日之内)处理完结的出租汽车投诉案件数



重庆市万州区交通局规范性文件

量占全部出租汽车投诉案件的比率，分值为 100 分。（三）日常行政处罚。在统计期内区交通运输综合行政执法支队日常处罚的违章行为，违章率每达 0.01 次/车，扣 3 分，分值为 100 分，扣完为止。

3.2 计算公式：

每年度行政处罚计分= Σ 每月行政处罚计分 \div 统计月份

每月行政处罚计分=有责投诉计分+投诉处理计分+日常行政处罚计分

有责投诉率= $(\text{有责投诉件数} \div \text{车辆数}) \times 100\%$

有责投诉计分= $100 \text{ 分} - (\text{有责投诉率} \div 0.01) \times 3 \text{ 分}$

投诉处理率= $(\text{对乘客投诉处理和回复的件数} \div \text{乘客投诉件数}) \times 100\%$

投诉处理计分= $\text{投诉处理率} \times 100 \text{ 分}$

日常行政处罚率= $(\text{日常行政处罚件数} \div \text{车辆数}) \times 100\%$

日常行政处罚计分= $100 \text{ 分} - (\text{日常行政处罚率} \div 0.01) \times 3 \text{ 分}$

3.3 计算方法：每月 16 日前，由区交通运输综合行政执法支队统计上月乘客投诉、96096 平台派送记录和日常检查处罚率，并计算上月行政处罚计分，抄送区道路运输事务中心。次年 1 月 16 日前，由区交通运输综合行政执法支队统计上年度日常行政处罚计分，抄送区道路运输事务中心。

3.4 数据来源：区交通运输综合行政执法支队。



4. 加分项目

4.1 指标定义：以 12 个月为一个考核周期，总分值为 170 分。

（一）新闻媒体报道分。12 个月最高为 5 分，分 3 个月统计。统计期内，被区级新闻媒体（含电视、电台、报刊等主流媒体，下同）专题表彰报道一次加 0.2 分，被市级新闻媒体专题表彰报道一次加 1 分，被部级以上新闻媒体专题表彰报道一次加 5 分。在同一级报道同一内容只计一次分，计算公式：12 个月新闻媒体报道分（最高为 5 分）=Σ3 个月新闻媒体报道分。数据来源：每 3 个月末，各公司将其新闻媒体报道相关资料向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心组织考核组评比，评比结果按 3 个月通报。

（二）表彰分。12 个月最高为 5 分，分 3 个月统计。受区级表彰的单位、人或事迹，每人每次加 0.2 分。受市级表彰的单位、人或事迹，每人每次加 1 分。受部级以上表彰的单位、人或事迹，每人每次加 5 分。计算公式：12 个月表彰分（最高为 5 分）=Σ3 个月表彰分。数据来源：每 3 个月末，各公司将其受表彰相关资料向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心组织考核组评比，评比结果按 3 个月通报。

（三）和谐劳动关系分。最高为 5 分，以 12 个月为统计期。

1. 参保率，最高为 2 分。以公司管理人员、驾驶员社保参保



重庆市万州区交通局规范性文件

人员占比计算得分，计算公式：参保率分=（公司管理人员、驾驶员社保参保人数÷公司管理人员、驾驶员总数）×2分。

2. 对员工、驾驶员开展节日、生日、生病等慰问活动，设立委屈奖、拾金不昧等奖项，开展班组活动等并有活动记录的，每项加0.5分。计算公式：和谐劳动关系分（最高为5分）=参保率分+ Σ 公司开展的和谐劳动关系项目×0.5分。数据来源：每12个月末，各公司将其开展的和谐劳动关系项目相关资料向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心组织考核组评比，评比结果按12个月通报。

（四）公益活动分。最高为5分，以12个月为统计期。组织雷锋车队、党员车队、开展爱心送考、送医等公益活动，每项或每批次加0.5分。公益活动组织以公司自发为主导或管理部门指令完成，开展活动前须向区道路运输事务中心报备，活动后及时上传资料备审。计算公式：公益活动分（最高为5分）= Σ 公司开展公益活动项目次数×0.5分。数据来源：每12个月末，各公司将其开展的公益活动项目相关资料上报区道路运输事务中心，区道路运输事务中心根据报备时间和备审资料组织考核，考核结果按12个月通报。

（五）企业党建工作分。最高为5分，以12个月为统计期。组织建设3.5分，包括党组织负责人落实党建责任0.5分，规范党员管理，近三年内发展党员有成效0.5分、推动非公企业党组织



期满按时换届 0.5 分、严格执行各种组织生活制度，每年全覆盖组织党员参加学习培训 0.5 分，党组织抓党建工作有成效 0.5 分，工作经费使用规范 0.5 分，组建群团组织，定期开展群团活动，推动建设企业文化 0.5 分。阵地建设 1.5 分，包括有固定的活动场所，设置党组织会议室、党员活动室、党支部书记室等功能区域 0.5 分，具有党组织标牌、标语、党务公开、组织架构、党建宣传栏等内容 0.5 分，功能区域内配置党旗、桌椅、党报党刊等相关设施设备 0.5 分。数据来源：每考核期末，由区道路运输事务中心考核，按 12 个月通报。

（六）纯电新能源汽车分。最高为 30 分，以 12 个月为统计期。推广使用纯电新能源汽车，计算公式：新能源分=（新能源汽车辆数÷公司车辆总数）×30 分。数据来源：每 12 个月末，各公司将其纯电新能源汽车相关资料向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心组织考核组评比，评比结果按 12 个月通报。

（七）出租汽车车载智慧系统分。最高为 30 分，以 12 个月为统计期。安装出租汽车车载智慧系统（符合重庆市地方标准或交通运输部 905 标准设备），计算公式：出租汽车智慧系统分=（安装出租汽车车载智慧系统车辆数÷公司车辆总数）×30 分。数据来源：每 12 个月末，各公司将其安装出租汽车车载智慧系统相关资



重庆市万州区交通局规范性文件

料向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心组织考核组评比，评比结果按 12 个月通报。

(八) 出租汽车智慧运营分。最高为 30 分，以 12 个月为统计期。1. 公司建立或委托出租汽车智慧平台管理 10 分。有，得 10 分；无，不得分。2. 出租汽车使用智慧系统 10 分，计算公式： $\text{出租汽车使用智慧系统分} = (\text{使用智慧系统出租车辆数} \div \text{公司车辆总数}) \times 10$ 分。3. 使用网络平台接单最高为 10 分，计算公式： $\text{出租汽车使用网络平台接单分} = (\sum \text{使用网络平台接单数} \div \text{公司车辆总数} \div 365) \times 10$ 分。数据来源：每 12 个月末，各公司将其出租汽车智慧运营相关资料向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心组织考核组评比，评比结果按 12 个月通报。

(九) 使用普通话分。最高为 5 分，分 3 个月统计。考核内容为：出租汽车驾驶员讲普通话，使用“您好！”“请问您要到哪里去？”“谢谢！”等文明用语。考核条件为：出租汽车公司使用出租汽车智慧平台管理，30%以上出租汽车使用智慧系统。考核方式为：每 3 个月考核 1 次，由出租汽车公司向区道路运输事务中心申请，区道路运输事务中心负责组织考核组进行考核，每次考核随机抽取 5 辆安装车载智慧系统的出租汽车，每车分值为 1 分，其中使用普通话 0.5 分、使用文明用语 0.5 分，通过视频监控进行考核。计分标准：驾驶员是否讲普通话、使用文明用语，讲普通话、使用文明用语各计 0.5 分，未使用的计 0 分。计算公式：



12个月使用普通话分= Σ 每3个月使用普通话分 \div 年度考核次数。
每3个月使用普通话分= Σ 抽检5辆车使用普通话分。数据来源：
每3个月，区道路运输事务中心负责组织考核组进行考核，结果按3个月通报。

(十) 公司化股份化经营分。总分为50分。以12个月为统计期。出租汽车公司所有车辆实行了公司化自有车辆经营或实施股份制(有股权证)的，得50分，未完成所有车辆公司化自有经营或实施股份制(有股权证)的，得0分。数据来源：每12个月末，各公司将相关资料向区道路运输事务中心报备，由区道路运输事务中心组织考核组评比，评比结果按12个月通报。

4.2 计算公式：

加分项目总评分= Σ 每个加分项目评分

4.3 数据来源：

每12个月末，由区道路运输事务中心统计，由考核组评比后报领导小组确定。

5. 扣分项目

5.1 指标定义：以12个月为统计期，分值最低为-70分。

(一) 舆情扣分。引发舆情，有市级及以上领导批示处理的，一次扣5分；有区级领导批示处理的，一次扣3分；有管理部门领导批示处理的，一次扣2分；管理部门处理的网络及信件舆情，



重庆市万州区交通局规范性文件

核实有责属实的，一次扣 1 分；（二）越级上访扣分。发生 5 人以上越级到市级及以上部门或单位上访的，一次扣 10 分；发生 5 人以下越级到市级及以上部门或单位上访的，一次扣 5 分；发生 5 人以上越级到区级部门或单位上访的，一次扣 3 分；发生 5 人以下越级到区级或单位上访的，一次扣 1 分；（三）使用不符合规定的代班驾驶员的，每发现一人次，扣 1 分。（四）企业执行力扣分。最高扣 5 分。不按时报送资料的，一次扣 0.1 分；不按规定参加会议（请假除外）的，一次扣 1 分；（五）随机检查扣分。最高扣 5 分。区交通管理部门人员在日常乘坐出租汽车发现下列行为，一次扣 1 分。（1）未经允许强打组合的，（2）不按计价器收费的，（3）出租汽车驾驶员在驾驶中使用对讲机或以其他方式对讲聊天、玩微信的。（4）有其它不符合规定行为的。

5.2 计算公式：

扣分项目总评分=Σ每个扣分项目评分

5.3 数据来源：每 12 个月或每 3 个月（也可以分项统计），区道路运输事务中心统计区信访办、区交通局、区道路运输事务中心等部门或单位涉及出租汽车行业的上访、信访及舆情情况，出租汽车专委会统计使用不符合规定的代班驾驶员情况。

第六条〔考核分数〕

1. 考核分数设置。总分 1100 分，其中，安全生产 400 分、交通违法为 300 分、执法支队行政处罚 300 分、加分项目 170 分，



扣分项目 70 分。

2. 总分计算。总评分=交通违法行为项目评分+行政检查处罚项目评分+安全生产项目评分+加分项目总评分-扣分项目总评分。

3. 考核分数排名。按每个公司总评分，从高到低排名。由考核组评比后报领导小组确定。

4. 取消排名。有下列行为之一者，取消该公司排名，其他公司依次排名。

（一）擅自停运、罢运及其他严重影响行业、社会稳定的行为，被领导小组认定的；

（二）发生较大及以上安全服务事故或严重损害出租汽车行业信誉行为，被领导小组认定的；

（三）造谣滋事、采取不正当手段诋毁同行企业，经查证属实的；

（四）在经营过程中严重违反法律法规规定，被领导小组认定的；

（五）不诚信经营、纳入了信用“黑名单”的。

第七条〔结果公布〕 区道路运输事务中心于考核周期结束后次月向各出租汽车公司公开评分情况。

第八条〔结果运用〕

1. 考核结果作为出租汽车公司年度安全服务质量主要依据。



2. 考核结果作为新增出租汽车运力、其他优惠政策的重要参考依据，投放方案另行制定。

2.1 表彰名额。在区交通局开展“三十双百”表彰工作中，按考核排名前五名分别给予1个优秀企业管理员名额；100名出租汽车“五好驾驶员”的指标，按企业车辆数和排名各占50%进行分配，其中按考核排名分别给予出租汽车公司“五好驾驶员”名额7.5个、7个、6.5个、6个、5.5个、5个、4.5个、4个、4个表彰名额。计算公式：“五好驾驶员”表彰名额=（企业车辆数÷出租汽车总数）×50个+按考核排名指标（按“四舍五入”计算）。

2.2 在出台其他扶持出租汽车公司发展政策时，优先支持考核得分排名靠前公司的发展。

第九条〔实施时间〕 本细则从下发之日起试行。本细则由区交通局负责解释。



万州区出租汽车公司运营服务质量 量化考核汇总表

考核单位：_____； 汇总日期：_____

类别	考核项目	得分
安全生产 (400分)	发生交通事故考核评分	
交通违法 (300分)	交通违法考核评分	
执法支队 行政处罚 (300分)	有责投诉、投诉处理率及区交通运输综合行政执法支队日常处罚的违章行为考核评分	
加分项目 (170分)	新闻媒体报道、表彰等考核评分	
减分项目 (70分)	发生舆情和上访等扣分	
合计		