北京市出租汽车调度站管理和服务考核办法

**（修订）**

第一章 总 则

第一条 根据《北京市出租汽车管理条例》、《北京市出租汽车调度站扬招站管理试行办法》、《北京市出租小轿车营运服务规范》、《北京市人民政府办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》、《北京市网络预约出租汽车经营管理实施细则》，为规范出租汽车调度站（以下简称调度站）管理和服务，维护运营秩序，提高服务质量，实现标准化管理和规范化服务，特制定本办法。

第二条 本市行政区域内调度站产权单位、受委托管理单位均应遵守本办法。

第三条 调度站应当按照本市城市规划、道路交通和出租汽车管理等有关规定设置，公示站区范围，选派调度员，对出租汽车营运进行调度、管理和服务。

第四条 调度站应当遵循统一管理、协调发展、规范服务、方便群众的原则，对巡游出租汽车免费开放，严禁网约车和社会车辆驶入和停放，维护运营场所秩序。

第五条 设立调度站应由其产权单位或受委托管理单位向所在地的区交通运输管理机构申报，提供工商执照委托协议、管理制度、站区范围、人员情况等资料，经核实符合设立调度站要求的，报市级交通运输管理部门备案，由市级交通运输管理部门、交通执法部门向社会公示。

调度站关闭、拆除或改变其用途，其产权单位或受委托管理单位需提前30天向社会公示，并向交通运输管理部门备案。

第六条 调度站实行标准化管理和规范化服务考核评分与运营维护费用挂钩机制。客运交通枢纽的调度站运营维护费用，由市、区两级政府以购买公共服务方式支付，其他调度站运营维护费用由区政府以购买公共服务方式支付。

第七条 交通运输管理部门负责调度站出租汽车运营服务监管和运力保障的组织管理。

交通执法部门负责调度站站区运营秩序维护和执法检查。

调度站产权单位、受委托管理方负责具体组织调度站的管理和服务，每年年初与市交通委运输管理局、市交通执法总队签订当年度安全责任书。

第二章 调度站管理服务考核标准

第八条 调度站运营服务设施应当遵守下列要求：

（一）根据本市城市发展规划、道路交通条件、客流出行结构和出租汽车需求等因素确定，并合理规划站区范围、停车场地面积和行驶路线。

（二）设置在客运交通枢纽的调度站，出租汽车专用停车位数量要与日均出租汽车需求量相匹配。

（三）应设置引导标识和标志牌，标志指示清晰、明显，公示内容便于乘客察看。标志牌应选用符合交管部门要求的式样。标志牌不得占压盲道，不得附着或发布与设施功能无关的内容，包括商业广告。

（四）应设置相应面积的管理用房，配备相应安全设施。乘车区域应设置隔离护栏有效隔离乘客与车辆，长度不小于出租汽车专用通道长度，区分车辆停靠区、载客区、乘客候车区。车辆停靠区应有为出租汽车驾驶员配备的饮水、公共卫生间等服务设施，提供24小时服务，设施齐全，洁净，灯明水畅，无异味。

（五）配备监控出租汽车进出站、蓄存、候客和乘客候车情况的电子技术设备，将监控信息向交通运输管理部门、交通执法部门提供，实现信息实时共享。

第九条 调度站运营服务管理应当遵守下列要求：

（一）建立管理责任制度，制定岗位职责、服务规范、业务流程、绩效考核、应急预案，保障乘客用车，制止扰乱调度站运营秩序的行为。

每年应根据恶劣天气、突发事件（防恐、防爆）、火灾等分类、分级修订完善应急预案，并每年度至少安排一次演练。

（二）配备专职管理人员和调度员，明确考核标准、薪酬待遇，签订劳动合同，保障合法权益。进行法制教育、职业道德和业务培训，上岗佩戴规范醒目的统一标志。

（三）保证24小时运行服务，对所有出租汽车和乘客开放，做到公正调派、顺序走车，维护调度站区运营秩序，避免管理不善造成车辆断流。制止社会车和网约车驶入调度站区,制止与运营无关人员在站内活动。

（四）设置专人24小时值守，登记、核查、回复乘客的咨询、投诉和意见，建立台帐备查。对乘客提出的服务质量投诉，应在24小时内回复乘客处理进展情况，回复率100%，自乘客提出投诉之日起10天内做出答复。

（五）建立反映出租汽车供求关系的信息化管理统计分析系统，定期向交通运输管理部门和交通执法部门报送运力需求和运营情况。

（六）遇有重大或紧急情况，应及时妥善处理，并向交通运输管理部门、交通执法部门报告。

（七）开展服务质量、服务方式和服务效果的社会满意度评价，及时公示乘客表扬的管理人员和调度员。

（八）不得擅自改变调度站站区面积和功能、减少配套服务设施、缩减服务项目以及开展影响调度站管理和服务功能的其他业务。

（九）因管理服务不到位、工作人员过失或第三方责任造成调度站区域内的乘客或出租汽车驾驶员人身伤害或财产损失的，应当积极采取补救措施减少损害发生、赔偿相关损失，确属第三方责任的，应遵循先行垫付、后续追偿原则。

（十）积极配合交通运输管理部门组织的运营服务监管和运力保障，交通执法部门组织的运营秩序维护和执法检查，接受交通运输管理部门、交通执法部门的监督和指导。

第十条 调度员应当遵守下列要求：

（一）须经行业统一培训，持证上岗。

（二）着装统一、服饰整洁、文明礼貌、服务规范，上岗佩戴证件或标牌。

（三）引导车辆顺序进站，按序派车，引导乘客按序乘车，记录调派情况。

（四）维护调度站区秩序，制止私揽、挑活、拒载、议价行为，通报、协助交通执法部门做好检查取证工作。

（五）按照应急预案妥善处置车辆拥堵、人员拥挤、警情、火情、突发公共卫生事件等情况。

（六）对出本市或夜间到远郊区营运的出租汽车进行登记。

（七）发现违法犯罪活动或者违法犯罪嫌疑人，应当及时报告公安机关。

（八）不得为出租汽车驾驶员私揽业务或者利用职务牟取私利，侵害驾驶员和乘客利益。

（九）接受交通运输管理部门和交通执法部门的监督和检查。

第三章 调度站管理服务考核方式

第十一条 交通运输管理部门与调度站产权单位签订《出租汽车调度站管理和服务协议书》，由交通运输管理部门会同交通执法部门按照管理服务考核标准，对调度站实施考核评分工作。

第十二条 调度站属地区交通运输管理部门、交通执法部门每月月初5个工作日内完成上月《出租汽车调度站考核表》（一站一表）；季度月初5个工作日内，将上季度每月《出租汽车调度站考核表》分值相加取平均值，填写完成《出租汽车调度站考核汇总表》，一并报送市级交通运输管理部门、交通执法部门审核签署意见。调度站属地区交通运输管理部门,在《出租车调度站运营维护费用领取申请表》签署监管考核结果，报送市级交通运输管理部门审核签署意见。

第十三条调度站考核评分等级分为A级、B级和C级，考核等级与运营维护费用挂钩方式为：

考核评分95分及以上的为A级，拨付上季度运营维护费用的100%；

考核评分80分（含）至94分（含）的为B级，考核评分每扣1分相应减少拨付上季度运营维护费用的2%。

考核评分80分（不含）以下的为C级，暂不拨付上季度运营维护费用，待整改复查后，按评分等级确定拨付额度。

第十四条 调度站产权单位持《出租车调度站运营维护费用领取申请表》、组织机构代码证书和工商执照复印件，向购买公共服务的主体方申请调度站运营维护费用。

第十五条各区可参照本办法对调度站管理服务进行考核，并制定调度站运营维护费用发放的相关办法。

第四章 附 则

第十六条 本办法自发布之日起执行。由北京市交通委员会运输管理局、北京市交通执法总队负责解释。