北京市巡游出租汽车企业

落实主体责任监管考核办法

第一章 总 则

第一条 为规范巡游出租汽车企业经营行为，督促企业履行主体责任，强化服务质量管理，优化运营组织模式，加强从业人员管理，提升运输服务效率和能力，提高全行业整体服务水平，适应城市交通发展和个性化出行需求对出租汽车服务提出的更高要求，依据《北京市出租汽车管理条例》、《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2016年第63号）、《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2016年第64号）、《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》（京政办发〔2016〕49号）、交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》（交运发〔2011〕463号）和《出租小客车运行技术要求》（DB11/T 223—2015）等，结合我市出租汽车行业情况，制定本办法。

第二条 本市巡游出租汽车企业，应当履行企业主体责任，接受监督考核。

第三条 企业主体责任包括下列主要内容：

（一）承担经营风险和提升服务质量责任，确保安全运营和优质服务。建立健全劳动用工、车辆维护、安全生产、服务管理、教育培训、后勤保障、计量器具定期检验等制度；制定实施运营组织、交接班管理、运力保障、安全稳定等方面的方案措施；提高管理创新意识，与互联网融合发展，通过与出车率、电召率、投诉率（含投诉回复率）、违章率（含严重违章率）、运力保障率、设备完好率等运营指标挂钩，建立企业规范管理、提升员工素质、强化服务质量、深化科技信息技术运用、提高运营效率的绩效管理体系、激励约束机制和服务管理考核办法；健全财务管理、成本核算、票据管理、车辆淘汰更新、专用车载设备管理等制度，严控成本开支、严防票据流失，严格执行车辆更新流程；严格按要求完成行业管理部门部署的各项工作任务，按时上报各项数据、报表材料等；主动宣传和践行服务质量社会承诺。

（二）保障员工合法权益落实政策措施。依法与驾驶员签订劳动合同和承包营运合同；及时缴纳驾驶员社会保险、足额发放燃油补贴和岗位补贴；严格执行企务公开制度，主动创建和谐劳动关系；加强党团工会组织建设和企业文化建设，保障驾驶员合法权益，调动驾驶员运营服务主动性和自觉性。

（三）加强驾驶员素质教育。强化岗位素质培训教育考核，培养职业素质高、责任心强、服务规范的驾驶员；严格实施例会制度，每月不少于2次，开展职业道德、规范服务、安全生产、行业政策等培训，教育驾驶员遵守道路交通法规，安全文明驾驶；严把入门关，严禁录用无资质人员和列入严重违法信息库人员，执行清退严重违法人员的行业自律制度；挖掘优秀典型，主动策划宣传，适当给予奖励，弘扬正风正气。

（四）实施运营组织计划。充分利用行业信息服务管理系统建设成果，优化企业运营组织，鼓励、引导驾驶员采用电召、网召运营模式；强化劳动纪律，严格落实人车对应，加强出车监控和错峰交接班管理，细化对驾驶员运营情况的监测管理，建立健全收入分配制度和激励奖惩措施，加强出车运营效率考核管理，鼓励驾驶员多出车；做好恶劣天气和特殊时段出车运营管理及后勤保障等措施。

（五）服务质量管理考核。建立驾驶员服务质量档案和企业稽查队伍，实行路面一线自检自查；建立健全投诉受理管理制度，设立24小时值守，畅通投诉电话，确保投诉受理回复率达100%。稽查人员数量原则上按以下标准：规模100辆车以下的企业，1-2人；规模100辆车（含）至500辆车的企业，3-5人；规模500辆车（含）至1000辆车的企业，5-8人；规模1000辆车（含）至2000辆车的企业，不低于10人，规模2000辆车（含）以上的企业，不低于20人。

（六）履行社会责任执行应急保障。在特殊时段、特殊天气等情况下，主动提前做好运营组织，除极端情况外保持80%以上出车率，鼓励驾驶员多出车；优选骨干驾驶员组成应急保障车队，响应应急调派任务，担当社会责任；健全应急保障激励机制，解决应急保障运营车辆的车损维修。

（七）强化基层组织管理力度。根据企业规模设立基层层级管理制度，基层管理负责人要具备较强责任心，经验丰富，组织协调沟通能力强；建立健全基层管理人员培训教育制度、量化考核奖惩，充分发挥基层组织管理力度；围绕行业重点，定期组织专题培训，强化执行力，提高管理效果。

（八）加强科技信息化管理应用。加大科技投入，在企业管理环节中强化科技手段运用，加强精细化管理水平；按规定安装使用卫星定位系统掌控车辆运行动态；积极配合行业信息化建设推进，按要求安装符合标准的车载智能终端，组织做好驾驶员从业资格电子证件制发，加强对车载设备使用情况的监测管理，确保设备运行正常，数据采集全面、准确；组织全部驾驶员参与电召、网召服务，确保计价器传输的运营数据、空重状态、驾驶员识别号码等信息与卫星定位终端设备联通，上传数据信息和语音通话功能完好；教育监督驾驶员使用车载智能终端接受乘客使用银联云闪付和一卡通等非现金支付方式；采用科技手段加强驾驶员例会管理和专用发票管理。

（九）加强隐患排查调处。建立维稳工作机制，履行企业维稳第一责任，制定应急工作预案，主动和配合相关部门排查化解隐患；发挥党团工会组织作用，设立申诉调解机构，安排专职人员，畅通驾驶员意见反映和申诉渠道。

（十）法律法规等规定的其他内容。

第四条 企业作为经营管理主体，应加强对驾驶员管理，督促驾驶员遵守下列要求：

（一）合法运营遵章守纪。严格遵守相关管理法规和行业管理规定、企业规章制度和劳动纪律；自觉践行行业服务规范，运营中做到不拒载、不议价、不绕路、不多收费，不得私改计价器，不得中途甩客等，主动热情服务。

（二）规范服务遵守规程。严格遵守《出租小客车运行技术要求》,以满足乘客需求为先，正确使用运营标志，严格执行“先上后问”，在符合条件的地段和站点停车上下客。

（三）服从指令接受调派。执行企业运营组织计划安排，积极主动转变运营模式，参与电召、网召服务和站点候客运营，提升运营效率；完成电召、网召服务指定调派任务和场站运输保障调派任务；错开早晚高峰期合理安排交接班时间，为乘客出行提供服务。

（四）爱岗敬业树立形象。主动做好运营准备工作，保持车辆整洁、车况良好、设施齐全、着装得体；按规定随车携带从业资格电子证件，摆放服务监督卡，提示乘客可使用非现金支付，主动交付发票；发现乘客遗失物品，积极返还或按规定上交；自觉接受监督，树立行业形象。

（五）自觉接受运输管理部门、交通执法部门的监督检查。

第五条 企业主体责任监管考核是指运输管理部门、交通执法部门、质监部门和出租汽车暨汽车租赁协会在考核周期内对巡游出租汽车企业落实本办法第三条、第四条规定内容情况进行的综合量化考核，企业要进行自检自查工作。

第六条 监管考核工作遵循公开、公平、公正的原则。

市交通委运输局会同市交通执法总队负责组织实施本市巡游出租汽车企业主体责任监管考核工作，市质监局、出租汽车暨汽车租赁协会参与相关工作。各郊区交通局、各城近郊区管理处、各交通执法大队负责具体实施本行政区域内巡游出租汽车企业主体责任的监管考核工作，考核结果等级由市交通委运输局汇总审定。

出车率、电召率、违章率（含严重违章率）、投诉率（含投诉回复率）、运力保障率、设备完好率等运营服务指标，由市级运输管理部门和市级交通执法部门负责考核。基础管理、社会责任、行业奖惩等考核指标，由市质监局、辖区运输管理部门、交通执法大队和出租汽车暨汽车租赁协会分别按职责履行直接监管考核工作，市级运输管理部门和市级交通执法部门进行审核确认（除计量器具检定）。

第二章 考核等级

第七条 考核结果等级分为优良（AAA级）、合格（AA级）、基本合格(A级)和不合格(B级)。

第八条 考核指标包括：

（一）基础管理：企业管理制度、车辆和运营设备管理、员工权益保障、驾驶员素质教育、基层组织管理、运营计划组织、信息科技管理、后勤服务保障、企业建设、和谐劳动关系、计量器具检定、创建内部绩效考核等。

（二）运营服务：出车率、电召率、投诉率（含投诉回复率）、违章率（含严重违章率）、运力保障率、设备完好率等。

（三）社会责任：应急运输保障、职工队伍稳定、投诉处理、社会公共服务、舆论监督等。

（四）行业奖励：企业管理水平、社会公益服务、行业表彰奖励等。

第九条 监管考核以自然年度为考核总周期，每年1月1日至12月31日，按月度统计、季度子考核和年度考核等级评定进行。全年考核总周期结果为4个季度考核得分的平均值。各考核子周期考核得分等于基准分与奖励分之和，基准分满分1000分,奖励分满分100分。

第十条 考核等级按照下列标准评定：

（一）考核总周期内得分850分（含）以上的，且考核年度企业运营服务指标出车率、电召率、违章率、严重违章率、投诉率、运力保障率、设备完好率优于行业平均水平的，为AAA级。

（二）考核总周期内得分700分（含）至850分（不含）的，或者综合得分850分（含）以上、但考核年度内企业出车率、电召率、违章率、严重违章率、投诉率、运力保障率、设备完好率差于行业平均水平的运营服务指标不多于2个指标且不属于本条第四项规定范围的，为AA级。

（三）考核总周期内得分600分（含）至700分（不含）的，或者考核总周期内得分700分（含）以上、但考核年度内上述7项运营服务指标差于行业平均水平的指标多于2个且不属于本条第四项规定范围的，为A级。

（四）考核总周期内有下列情形之一的，考核等级为B级：

1.得分600分（不含）以下的。

2.考核年度内企业出车率、电召率、违章率、严重违章率、投诉率、运力保障率、设备完好率7个运营服务指标有2个及以上发生以下情况的：出车率、电召率、运力保障率、设备完好率低于行业年度平均水平50%，违章率、严重违章率、投诉率高于行业年度平均水平1倍及以上。

3.违反法律法规规定，组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等事件的。

4.损害驾驶员合法权益，造成严重后果的。

5.不按要求参加企业主体责任监管考核工作的。

6.在主体责任监管考核过程中故意弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假信息，情节严重的。

7.未按要求建立考核档案和提供相关资料，导致考核工作无法进行的。

（五）巡游出租汽车企业在考核总周期内经营时间少于6个月的，主体责任监管考核等级最高为AA级。

第三章 监管考核

第十一条由市交通信息中心作为技术支持，建立巡游出租汽车企业主体责任监管考核信息系统。市交通委运输局会同市交通执法总队、出租汽车暨汽车租赁协会，实时监测出车率、电召率、投诉率、违章率、严重违章率、设备完好率等，阶段性采集应急运输运力保障率、投诉回复率等，向辖区运输管理部门、交通执法大队提供监管考核信息录入功能和专项查询功能查看考核信息，巡游出租汽车企业可通过专项查询系统查看考核信息。

第十二条 各级运输管理部门会同交通执法、出租汽车暨汽车租赁协会等部门和单位，具体履行对巡游出租汽车企业主体责任监管的职责，建立监管信息收集制度和信息共享机制，通过监管考核系统记录企业主体责任履行情况，实施月度统计、季度子考核和年度考核等级评定。

第十三条 辖区运输管理部门和巡游出租汽车企业应分别建立监管考核信息档案。档案信息内容包括：企业基本情况、企业管理情况、运营服务情况、社会责任情况、奖励表彰情况等。

第十四条 辖区运输管理部门应当按照职责分工，对照《北京市巡游出租汽车企业落实主体责任监管考核办法评分表》加强日常监管检查和档案资料记录，确保遵照监管考核周期时间要求，完成月度、季度、年度统计和考核工作。

第十五条 巡游出租汽车企业应及时自检自查并更新考核档案信息，向所在辖区运输管理部门报送相关档案资料。

第十六条辖区运输管理部门会同交通执法部门，要将已掌握的企业主体责任监管考核指标信息及时录入巡游出租汽车企业主体责任监管考核系统，并按《北京市巡游出租汽车企业落实主体责任监管考核办法评分表》确定的项目，组织对巡游出租汽车企业主体责任监管考核情况进行初评，出租汽车暨汽车租赁协会引导督促企业进行自查自纠。市交通委运输局审核通过后，每季度公示上季度考核结果，公示期7天，每年第一季度依次公布上年第四季度和上年年度考核结果。

第十七条 巡游出租汽车企业对公示的考核结果有异议的，应在公示期内向运输管理部门或交通执法部门以实名方式申诉或举报。各级运输管理部门、交通执法部门依照职责分工对申诉或举报的情况进行调查核实。市交通委运输局会同市交通执法总队根据最终核实情况评定企业等级。

第十八条 巡游出租汽车企业一个考核总周期届满，经评定考核等级后，所得考核分数清零，不转入下一个考核周期。

第四章 奖惩措施

第十九条 未按要求履行主体责任的巡游出租汽车企业，按以下规定处理：

（一）交通执法部门依据《北京市出租汽车管理条例》、《北京市出租汽车行业违法行为处罚裁量标准（试行）》等法规和规范性文件规定，对违法行为实施行政处罚。

（二）运输管理部门对下列情形采取行政措施：

各辖区运输管理部门应加强对企业主体责任落实情况的监督检查，对月度考核成绩低于700分或驾驶员被列入严重违法违章信息库的企业进行约谈告戒；对2次及以上约谈告戒仍未改正的，要求其限期整改，并在行业内通报，同时列为重点监管督查企业。

第二十条 监管考核结果作为行业发展、奖优罚劣的重要参考依据：

（一）监管考核等级为AAA级的巡游出租汽车企业，优先享有我市出租汽车行业扶持政策。在行业示范项目、调增运力、重组兼并、增调双班、扶优扶强、评先奖优等政策实施方面给予倾斜。

（二）监管考核等级为AA级的巡游出租汽车企业，在行业评先奖优等活动中，同等条件下给予优先考虑。

（三）监管考核等级为A级的巡游出租汽车企业，辖区运输管理部门要通过行业通报、集中培训、停办有关业务手续等措施督促其加强内部管理。

（四）监管考核等级为B级的巡游出租汽车企业，依据《北京市出租汽车行业违法行为处罚裁量标准（试行）》的规定进行处罚，在下一个考核总周期内不得参与行业示范活动、调增运力、扶优扶强、评先奖优、增调双班等，并且不得作为主体进行企业兼并重组。

第五章 附 则

第二十一条 巡游出租汽车企业主体责任监管考核档案信息保存期限不少于5年。

第二十二条 企业监管考核情况和等级评定结果、个别严重违法违章和多次违法违章的驾驶员与相关部门共享信息,列入各层级各部门的信用信息体系，实行联网联控、联合惩戒。

第二十三条 本办法由市交通委运输局、市交通执法总队负责解释，自2018年5月1日起施行。