**关于《克拉玛依市出租汽车服务质量信誉考核办法》的起草说明**

为贯彻落实交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）及相关法律法规，进一步加强克拉玛依市出租汽车行业管理，规范出租汽车经营行为，提升服务质量，促进出租汽车行业健康发展，克拉玛依市交通运输局结合本市实际，起草了《克拉玛依市出租汽车服务质量信誉考核办法》（以下简称《办法》）。现将起草情况说明如下：

### 一、起草背景和必要性

（一）必要性

近年来，随着城市交通需求的不断增长，出租汽车行业在市民出行中发挥着重要作用。然而，部分出租汽车经营者和驾驶员在服务质量、安全运营等方面仍存在一些问题，影响了行业形象和乘客体验。为加强行业管理，规范经营行为，建立完善的信用体系，提升服务水平，克拉玛依市交通运输局依据交通运输部相关文件，结合本市实际情况，制定了本《办法》。

（二）可行性

《办法》依据交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）、《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2021年第16号）及《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2022年第42号）等文件制定，政策依据充分，符合国家和地方相关法律法规要求。

《办法》采用基准分值和加分分值相结合的评分机制，既考核基本服务质量，又鼓励参与社会公益、应用新能源车辆等，考核指标全面、科学，具有较强的可操作性。

《办法》的制定旨在通过科学、公正的考核机制，激励出租汽车经营者和驾驶员提升服务质量，保障乘客权益，促进出租汽车行业健康、有序发展，建立完善以服务质量信誉为导向的经营权配置和管理制度。

### 二、制定的依据

《出租汽车服务质量信誉考核办法》（交运规〔2022〕2号）

《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2021年第16号）

《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2022年第42号）

三、征求意见采纳情况

### 2025年2月28日至2025年3月7日，面向各区交通运输局及综合执法机构等5家单位征求意见建议，共征集意见建议9项，采纳6项，未采纳的建议已与相关单位充分沟通，并完成修改。

### 三、主要内容

《办法》共分为六章，主要内容如下：

#### 第一章 总则

明确了《办法》的制定目的、适用范围、考核原则及责任部门。市交通运输局负责组织领导全市出租汽车服务质量信誉考核工作，区交通运输局会同相关部门具体实施。

#### 第二章 出租汽车经营者服务质量信誉考核

规定了出租汽车经营者（包括巡游车企业、个体巡游出租汽车经营者和网约车平台公司）的考核内容、考核指标、评分标准及等级评定。考核指标涵盖企业管理、安全运营、运营服务、社会责任等方面，并设置了加分项目。

#### 第三章 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核

明确了出租汽车驾驶员的考核内容、考核指标、评分标准及等级评定。考核指标包括遵守法规、安全生产、经营行为、运营服务、社会责任等，并设置了加分项目。

#### 第四章 考核管理

规定了考核周期、考核方式、考核程序及异议处理机制。考核工作每年进行一次，考核结果通过公示、申诉等程序确保公开、公平、公正。

#### 第五章 奖惩措施

将考核结果与经营权配置、经营许可延续等挂钩，激励经营者提升服务质量。对考核等级较低的经营者及驾驶员，采取相应的督促、整改措施，情节严重的将降低考核等级或收回经营权。

#### 第六章 附则

对《办法》中的术语进行解释，明确了《办法》的解释权和施行日期。

克拉玛依市交通运输局

2025年3月21日