

关于开展 2023 年度出租汽车公司服务质量 信誉考核工作的通知

根据省运管中心《关于开展 2023 年度出租汽车服务质量信誉考核工作的通知》有关要求，结合我县实际，现将怀远县 2023 年度出租汽车服务质量信誉考核相关工作安排如下：

一、成立考核领导小组

成立怀远县出租汽车服务质量信誉考核工作领导小组，组成人员如下：

组 长：杨 恒 县道路运输管理服务中心主任

副组长：李金沙 县道路运输管理服务中心副主任

韩 冬 县交通运输综合行政执法大队副队长

成 员：胡 坤 县道路运输管理服务中心办公室负责人

朱传波 县道路运输管理服务中心公共交通部工作人员

章鲲鹏 县交通运输综合行政执法大队四中队副中队长

随机从非被考核公司抽调 2 人参与考核

领导小组下设办公室，办公室设在县道路运输管理服务中心，李金沙兼任办公室主任，具体负责出租汽车服务质量信誉考核实施协调工作。

二、考核时间

各公司应于 2024 年 3 月底前登录全省出租汽车质量信誉考核系统(以下简称“考核系统”)对照考核标准做好自评工作，并将自评情况随服务质量信誉考核资料一并报市运管中心审核。逾期未报的，视作未参加年度服务质量信誉考核，依据有关文件规定，将该企业考核等级直接确定为 B 级。

4 月 23 日至 4 月 25 日，考核组对辖区内的巡游出租汽车公司进行考核（具体时间安排附后）。

三、考核方式

巡游出租汽车公司考核分为现场考核和非现场考核两部分，现场考核主要内容有公司管理制度落实、档案管理等指标，运管中心负责；非现场考核主要内容有投诉率、安全营运、公司服务对象满意率等指标，运管中心和交通运输综合行政执法大队根据职责，结合日常管理和行政执法监督情况、投诉记录和安全教育记录等情况，按照对应的考核评分标准分别进行评分。

四、现场考核安排

（一）考核采取实名评分制度，考核组成员要严格按照《出租汽车服务质量信誉考核现场评分表》中各项内容认真查阅资料，实事求是做好评分工作。

（二）考核组成员打分完毕，去掉最高、最低分，计算出平均分即为现场考评分数。

（三）县辖各公司现场评分与非现场评分结果汇总得出该公司考核初评结果。

五、工作要求

（一）各公司要高度重视服务质量信誉考核工作，认真做好迎检准备工作，对照考核项目逐项自查，抓差补缺，将考核做为交流学习的契机，促进公司管理与服务能力的提升。

（二）各公司备查的材料、报表、台账和有关数据要真实有效，不得弄虚作假，一经发现，该项考核作零分处理。

（三）抽调的公司考核员由公司有关负责人承担，考核期间各考核员应妥善安排好时间，不得请假和更换人员。

（四）考核组成员在现场评分过程中要严格要求，客观公正，拒绝打“人情分”，坚决避免徇私舞弊现象的发生。

怀远县交通运输局

2024 年 4 月 22 日