附件4

网络预约出租汽车驾驶员

服务质量信誉考核评分标准

|  |  |
| --- | --- |
| **分值** | **评分标准** |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，扣20分 | 在网约车经营活动中，发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的。 |
| 驾驶未取得网约车运输证车辆、或以私人小客车合乘名义擅自从事网约车经营活动的。 |
| 转借、出租从业资格证的。 |
| 将网约车交给无从业资格证件的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。 |
| 殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客的。 |
| 故意泄露乘客信息或以其他方式侵犯乘客隐私的。 |
| 对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的。 |
| 拾到乘客遗留物品拒不上交的。 |
| 拒绝接受依法检查，或采取故意堵塞交通等方式阻碍行政执法的。 |
| 违反法律法规，参与影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运事件的。 |
| 本次考核过程中或者上一次考核等级签注后，发现有弄虚作假或者隐瞒诚信考核相关情况，且情节严重的。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，扣10分 | 在网约车经营活动中，发生交通事故致人受伤且负同等、主要或全部责任的。 |
| 擅自涂改、伪造、变造从业资格证件上相关记录的。 |
| 将网约车交给取得从业资格证、但未经注册的人员驾驶，并从事网约车经营活动的。 |
| 无正当理由未按承诺到达约定地点提供服务的或无正当理由要求乘客取消订单的。 |
| 营运途中无正当理由擅自中断服务的。 |
| 不积极配合处理乘客举报、投诉或者其他纠纷的。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，扣5分 | 不按规定参加继续教育的。 |
| 未到约定上车地点时提前确认车辆已到达的。 |
| 未经乘客同意，故意绕道的。 |
| 未经乘客同意，强行搭乘其他乘客的。 |
| 未按规定随车携带有效消防器材的。 |
| 卫星定位装置、应急报警装置等车载设备不能正常使用而继续运营的。 |
| 不按照规定使用计程计价设备、违规收费的。 |
| 实际提供服务车辆、驾驶员与线上提供服务车辆、驾驶员不一致的。 |
| 违反规定巡游揽客或在巡游车专用通道、站点等区域候客、揽客的。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，扣3分 | 车辆外观标志与当地规定不符，从事网约车经营活动的。 |
| 车容车貌不整洁的。 |
| 仪容仪表不整，不按规定使用文明用语的。 |
| 营运过程中行为举止不符合有关要求的。 |
| 向车外抛物、吐痰或在车内抽烟的。 |
| 使用服务忌语的。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，扣1分 | 未按规定携带从业资格证件、网约车运输证，从事网约车经营活动的。 |
| 不按乘客意愿使用音响和空调等设施设备的。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，加5分或10分 | 有见义勇为、救死扶伤等先进事迹的。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，加3分 | 有重大拾金不昧行为的。 |
| 受主流媒体报道表扬的。 |
| 有协助查处违法行为的。 |
| 网约车驾驶员有所列情形之一的，加1分 | 积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动的。 |