

苏州市人民政府文件

苏府〔2009〕186 号

市政府印发关于加强服务质量考核完善客运 出租汽车经营权管理的实施意见的通知

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；
市各委办局，各直属单位：

《关于加强服务质量考核完善客运出租汽车经营权管理的实施意见》已经市政府第 29 次常务会议讨论通过，现予印发，请认真遵照贯彻。

二〇〇九年十二月十一日

关于加强服务质量考核完善客运出租汽车经营权管理的实施意见

为建立和完善与服务质量挂钩的客运出租汽车经营权管理机制，规范客运出租汽车经营者的经营行为，充分调动其服务积极性，切实维护客运出租汽车行业的稳定、健康、有序发展，根据《苏州市客运出租汽车管理办法》等法律、法规、规章以及国家、省有关规定，就加强服务质量考核完善客运出租汽车经营权管理提出如下实施意见：

一、重要意义

我市实施客运出租汽车经营权有偿使用以来，通过调控运力、平衡供需，强化管理、优化服务，保持了出租车市场的总体稳定，促进了行业整体素质的不断提升。但经营权管理不完善、退出机制不健全等问题，限制了公共资源的优化配置，造成运力无法有效流动，制约了我市客运出租汽车行业的进一步发展。因此，亟待在保证行业稳定的前提下强化经营权管理。要通过完善行业进入和退出机制，引导和鼓励经营者加强管理、规范经营、改善服务、树立品牌，保持我市客运出租汽车行业的领先发展优势；要通过建立服务质量与经营权挂钩的考核管理机制，构筑客运出租汽车行业科学、公平、规范的准入退出机制，有效发挥政府对经营权的主导配置能力，优化经营权的配置办法，切实履行政府对行业服务行为的调控与管理，促使客运出租汽车经营者规范经营行为，改善经营管理，提高服务质量，做到既兼顾行业稳定又能激发和保持市场活力，从

而奠定我市客运出租汽车行业长治久安的发展大局，实现政府目标、公众利益和经营者利益的和谐统一。

二、实施原则

加强服务质量考核完善客运出租汽车经营权管理的目的，是打破运力不能有效流动和经营权无法合理退出、变更的格局，完善退出机制，推动运力向优秀企业流动。客运出租汽车经营权管理政策性强、关注度高、影响面大，直接涉及经营者、从业人员的切身利益，必须充分体现公开、公正、公平、透明，并遵循以下原则：

（一）统一领导、综合监管。在市政府的统一领导下，各相关部门要密切配合，建立重大事项联席会商制度，调动社会其他方面力量，协同做好规范客运出租汽车经营权使用工作。

（二）精心组织、平稳发展。健全经营权退出机制是强化出租车行业管理的重要措施，要在科学论证的基础上，细化方案，明确实施步骤，制定具体措施并予以公布。整体工作要与社会经济发展、民生需求、社会稳定保持一致，确保规范有序推进。

（三）注重事实、强化考核。建立规范的经营权管理机制，关键是采取有针对性的考核措施，以事实为依据，将服务业绩作为衡量标准，公开平等地引导经营者、从业人员提升服务质量。

（四）优胜劣汰、打造品牌。经营权的退出必须在严格考核基础上进行，核减考核不合格经营者的经营指标直至令其完全丧失经营资格，核减后的经营指标由考核优胜的经营者获得，从而实现资源的优化配置，树立苏州客运出租汽车优秀服务品牌。

三、建立严格的考核评价体系

通过服务质量考核来完善经营权管理，最关键的一点是考核评

价体系的科学性。因此，在制定考核标准的同时，要建立全市经营者和从业人员经营行为的数据库，从业人员服务质量是考核的最基础数据，从业人员服务质量与单车、企业挂钩，单车、企业服务质量与经营权挂钩，也就是每一个从业人员的服务质量最终会在经营者的经营权指标上体现，具体为：

（一）关于从业人员的考核。《苏州市客运出租汽车管理办法》明确了对出租汽车驾驶员实行客运服务违章行为记分考核制度，这是通过加强服务质量考核完善经营权管理的基础。《苏州市客运出租汽车驾驶员营运违章行为记分考核办法》具有较完备的从业人员考核要求，考核体系的操作性较强，为加强经营权考核提供了前提条件和基础。

（二）关于单车考核。单车考核以其所属从业人员记分考核为基础，从业人员每年（一个记分周期）发生的营运违章记分同步计入该车考核记分，道路运输管理机构及时公布考核结果并建立预警预告机制，一个记分周期内单车累计记分 <40 分的为合格，一个记分周期内单车累计记分 ≥ 40 分的为不合格。出租汽车个体经营者的考核按照单车考核执行。

（三）关于客运出租汽车企业的考核。市交通部门应当根据本实施意见制定《苏州市客运出租汽车经营权企业服务质量考核办法》，对经营企业定期考核，并及时公布考核结果并建立预警预告机制。企业年度考核达到70分（含70分），并且经营期内考核平均分达到75分/年（含75分）的为合格，年度考核低于70分或者经营期内考核平均分低于75分/年的为不合格。

四、考核结果与经营权挂钩

（一）服务质量考核合格的经营者优先获得新一轮经营权。

按照国家行业主管部门倡导的“经营权期限届满后由政府收回，根据对经营期内安全和服务质量考核结果，原经营者在同等条件下可优先取得新一轮期限经营权”的原则，我市客运出租汽车经营权期限届满后，原经营者在经营期内考核合格，并符合新一轮客运出租汽车经营相关要求，经申请，均可以通过协议方式获得后续一轮经营权。但其所属单车未考核合格的，应当扣除其相应经营权指标。

经营权期限届满的经营者在申请新一轮经营权时，应当提前60天，凭《道路运输经营许可证》和《道路运输证》向道路运输管理机构提交申请报告，道路运输管理机构应当根据其经营期内服务质量考核的结果，确定是否批准其申请；申请报告和批准决定应当向社会公示。

（二）建立公正合理退出机制。

1. 单车服务质量考核不合格的，其经营权指标到期由政府收回并重新确定经营者。

2. 企业服务质量考核不合格的，企业所属车辆经营权到期由政府收回并重新确定经营者。

3. 因服务质量考核不合格到期后被收回的客运出租汽车经营权，将继续通过定额有偿出让结合服务质量招投标的方式确定新的经营者。服务质量考核不合格的经营者，不得参加重新确定经营权主体的招投标活动。

4. 单车、企业年度考核不合格的，还将根据《苏州市客运出租汽车管理办法》，按年审不合格处理，经整改考核合格后方可恢

复营运。

(三)根据本实施意见形成的考核数据或其他与之相应的考核数据,将成为新增客运出租汽车经营权招投标的重要依据。

五、组织领导

客运出租汽车经营权的管理,关系到市场秩序和社会稳定,各相关部门应当密切配合、通力协作。交通部门应当全面履行行业管理的职责,加强客运出租汽车经营权管理和服务质量考核,定期公示考核结果;指导行业协会进一步加强自身建设,完善协调沟通和政府纽带功能,增强行业自律和服务意识;充分发挥城市公共客运乘客委员会在公共交通决策、服务质量监督和公共信息咨询等方面的作用,共同推动行业管理和服务质量整体水平的提升。公安部门应当切实履行社会治安和道路交通安全管理职责,加强对从业人员违反治安和道路交通安全法规行为的处罚,配合交通部门办理好车辆、人员退出的相关手续,维护行业和社会的稳定。物价部门应当加强对经营者收费行为的检查,及时制止经营者乱收费行为并予以相应处罚。质量技术监督部门配合交通部门负责退运车辆计价器的拆除、收缴和封存。工商和税务部门应当及时注销退出经营者的工商和税务登记,收缴车费发票。

六、本实施意见自 2010 年 1 月 1 日起施行。

各县级市出租汽车经营权管理可以参照本实施意见执行。

主题词: 客运 出租汽车△ 管理 通知

抄送: 市委各部委办局,市人大常委会办公室,市政协办公室,市法院,市检察院。

苏州市人民政府办公室

二〇〇九年十二月十四日印发

共印:一〇份